한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2025. Vol. 38, No. 3, 223-249
https://doi.org/10.24230/kjiop.v38i3.223-249

조직 내 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동 대처, 적응적 인지적 정서조절전략이 외상후 성장에 미치는 영향: 직장 내 괴롭힘을 경험한 근로자를 중심으로

조 한 로　　유 금 란†
가톨릭대학교 심리학과

본 연구는 직장 내 괴롭힘 경험 이후 심리적 고통에 대해 조직 내 심리사회적 안전풍토, 개인의 적극적 행동대처, 그리고 적응적 인지적 정서조절전략이 외상후 성장에 미치는 영향을 살펴보았다. 이를 위해 직장 내 괴롭힘을 경험한 전국의 성인 남녀 179명이 직장내 괴롭힘 피해 척도, 외상후 성장 척도, 심리사회적 안전풍토 척도, 적극적 행동대처 척도, 적응적 인지적 정서조절전략 척도를 포함한 설문지에 응답하였다. 이 중 주 1회 이상 직장 내 괴롭힘 경험한 기준에 해당하지 않거나 누락된 자료를 제외한 총 121명의 자료를 SPSS 23.0 및 Mplus 8을 사용하여 구조방정식 모형으로 분석하였다. 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 심리사회적 안전풍토가 외상후 성장에 미치는 직접효과는 유의한 것으로 나타났다. 둘째, 심리사회적 안전풍토가 적응적 인지적 정서조절전략에 미치는 직접효과는 유의하였으며 심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처를 통해 적응적 인지적 정서조절전략에 영향을 미치는 간접효과도 유의하였다. 셋째, 적극적 행동대처가 외상후 성장에 영향을 미치는 직접효과는 유의하였으며, 적극적 행동대처가 적응적 인지적 정서조절전략을 매개로 하여 외상후 성장에 영향을 미치는 간접효과도 유의한 것으로 나타났다. 넷째, 심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처 수준을 증가시키고 이는 적응적 인지적 정서조절전략을 증가시켜 외상후 성장의 수준을 높이는 순차매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 직장 내 괴롭힘을 경험한 근로자의 조직적 지원방안과 개인의 대처방안에 대한 의의, 후속 연구를 위한 제언을 논의하였다.

주요어 : 직장 내 괴롭힘, 외상후 성장, 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략, 구조방정식, 매개효과

* 가톨릭대학교 심리학과, 박사수료생, 경기도 부천시 원미구 지봉로 43, E-mail: hanrrow@gmail.com
† 교신저자 : 유금란, 가톨릭대학교 심리학과, 경기도 부천시 원미구 지봉로 43
Tel: 02-2164-4271, E-mail: kyu@catholic.ac.kr

Copyright ⓒ 2025, The Korean Society for Industrial and Organizational Psychology. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution –NonCommercial Licenses (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 근로자가 직장에서 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여, 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위이다(고용노동부, 2019). 2017년 국가위원회 실태조사에서 근로자의 73.3%가 최근 1년 내에 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 응답했으나, 2020년 고용노동부 실태조사에서는 30.8%만이 직장 내 괴롭힘 경험을 보고한 것으로 나타났다(최홍기, 2023). 이러한 변화는 2019년에 시행된 직장 내 괴롭힘 금지법이 영향을 미친 것으로 보인다. 하지만 여전히 직장 내 괴롭힘 피해자 대다수는 공식적인 방식으로 대응하지 못하는 것으로 나타났는데, 대응을 해도 나아질 것 같지 않다는 응답이 74.5%로 나타난 것을 볼 때(김기찬, 2023), 공식적인 대응 시 예상되는 불이익에 대한 염려는 여전히 높은 수준임을 시사한다. 또한 2022년 시민단체가 실시한 실태조사에서 직장 내 괴롭힘 피해자 중 48.5%는 괴롭힘 수준이 심각했고, 이중 10.6%는 자해 등 극단적인 선택을 고민했다고 응답하였다. 이러한 결과를 종합하면, 법 제정 이후 직장 내 괴롭힘 발생률은 감소했지만 피해 근로자들은 여전히 조직적 차원의 문제 해결을 회의적으로 바라보고 있으며, 직장 내 괴롭힘을 개인적이고 소극적인 방식으로 대응하는 경향을 보이고 있음을 시사한다.

직장 내 괴롭힘과 관련한 기존 연구들에 따르면, 직장 내 괴롭힘 피해자는 심리적·신체적 증상 모두에서 심각한 영향을 받는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 심리적 증상으로 불안, 우울, 스트레스, 분노, 수치심, 외상 후 스트레스 장애(PTSD) 등이 나타났으며 심각한 심리적 고통을 호소하고 자살위험성도 증가하는 것으로 보고되었다. 신체적 증상으로 불면, 신경증, 대인기피증, 면역력 약화, 고혈압, 심혈관계 질환 위험 등이 보고되었다(이슬기, 2023; 윤정민, 이승연, 2021; 이경희, 2018; 이용재 등, 2021; Kivimäki et al., 2003; Leach et al., 2017; Niedhammer et al., 2006). 직장 내 괴롭힘을 심리적 외상 관점에서 살펴보면, 직장 내 관계에서 일상적으로 마주하는 상사 및 동료에게 폭언, 따돌림, 차별 등을 지속적으로 경험한다는 점에서 대인관계 외상(Interpersonal trauma; Allen, 2010)에 해당한다. 이러한 심리적 외상은 주변 환경의 안전감에 대한 기대와 자신이 보호받고 있다는 믿음을 구성하는 도식(Schema)을 변화시키며, 대인관계와 사회적 상황에서 철수하고 경직된 도식을 형성하는 데 강력한 영향을 미친다. 나아가 외상으로 비롯된 강렬한 정서 경험 및 트라우마의 재경험으로부터 자기조절과 통제에도 심각한 손상을 입힌다(이슬기, 2023). 한편 충격적인 사건에 노출되었음에도 일부 사람들은 외상경험 이전보다 더 나은 심리적 적응과 성숙을 이루는 외상후 성장(Posttraumatic Growth: PTG)을 경험하기도 한다. 외상후 성장은 인생에서 외상 사건이나 위기 사건을 겪은 후에 주관적으로 지각하게 되는 긍정적인 심리적 변화를 의미하는데(Calhoun & Tedeschi, 2004), 여기서 변화란 외상사건을 경험하기 이전의 수준으로 돌아가는 것이 아니라 이전의 적응 수준, 심리적 기능 수준, 또는 삶의 자각 수준을 넘어서는 성장을 의미한다(Zoellner & Maercher, 2006). 외상후 성장은 외상에 대한 병리적 모델(pathogenic model)의 비판과 함께 개인을 전인적인 존재로 이해하기 위해 1990년대 중반 이후부터 관련 연구들이 본격적으로 이루어지기 시작했다(Calhoun & Tedeschi, 2012). 외상후 성장 이론

중 가장 대표적인 것은 Tedeschi와 Calhoun (1996)의 외상후 성장 이론으로, 주요 변인으로는 세상에 대한 기본 신념, 스트레스, 침습적-의도적 반추, 자기 노출, 사회적 지지, 안녕감, 삶의 만족 등이 있으며, 외상후 성장은 이러한 변인들이 상호작용하는 결과로 나타난다고 제안하였다(장한, 김진숙, 2017). 한편 Johnson 등(2007)은 주로 연구된 외상후 성장의 변인 대부분이 내적 상태를 탐색하는 데 집중되어 있다는 것을 비판하며 실제 행동변화가 수반되어야 함을 강조하였다. 이에 따라 Joseph 등(2012)이 제안한 외상후 성장의 정서-인지 처리모델(Affective-Cognitive Processing Model of Posttraumatic Growth)에서는 외상경험이 정서적, 인지적인 평가와 정서 상태, 그리고 대처가 서로 상호작용하며 순환과정을 반복한다고 설명한다. 이러한 과정은 개인이 처한 환경과 사회적 맥락에 따라 그 속도와 깊이가 달라진다고 보았다. 최근 연구에서는 집단주의와 개인주의와 같은 문화적 배경이 외상후 성장의 차이에 영향을 미친다고 나타났다(Taku. et al., 2021). 즉, 외상사건은 속해 있는 문화에 따라 인식과 대처 등에 영향을 받게 되며, 외상후 성장과정은 개인을 둘러싼 문화적 요인에 크게 의존할 수 밖에 없다는 것이다(Calhoun et al., 2010). 특히 외상과 관련된 문화적 영향을 직장 조직에 적용해 보면, 소속된 부서의 환경부터 전체 조직의 문화까지 모두 개인의 경험과 대처방식에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 따라서 직장 내 괴롭힘 상황에서 이에 대응하는 조직의 태도는 피해 근로자의 대처방식에 지대한 영향을 미치는 중요한 요인으로 여겨진다. 이에 본 연구에서는 근로자가 지각하는 직장 내 환경과 분위기가 외상경험 대처에 미치는 영향을 확인하기 위해, 조직 구성원의 심리사회적 위험에 보호요인으로 작용하는 심리사회적 안전풍토(Psychosocial safety climate)를 주요 변인으로 설정하였다. 심리사회적 안전풍토란 조직 구성원의 심리적 건강 및 안전과 관련한 조직의 정책(Policies), 실천(Practices), 절차(Procedures)에 대하여 조직 및 조직 구성원이 공유하는 인식을 의미한다(Dollard & Bakker, 2010). 이는 직장 조직에서 구성원의 심리적 건강과 안전을 최우선으로 인식하는 개념이다. Dollard와 Bakker(2010)는 심리사회적 안전풍토를 다음과 같은 네 가지 하위 요인으로 제시하였다. 첫째, 경영진의 지원 및 몰입(Management Commitment)은 조직의 최고 관리층이 구성원의 심리적 건강을 중요하게 여기고 이를 실질적으로 보호하고자 노력하는 정도를 의미한다. 둘째, 경영진의 우선순위(Management Priority)는 생산성이나 효율성보다 심리적 건강과 안전을 조직 운영의 우선순위로 설정하는 태도를 의미한다. 셋째, 조직 내 의사소통(Organizational Communication)은 구성원들이 조직 내에서 심리사회적 위험 요인에 대해 자유롭게 의사를 표현하고 논의할 수 있는 개방적이고 수용적인 소통 환경을 나타낸다. 넷째, 조직적 참여(Organizational Participation)는 구성원들이 심리적 건강과 관련된 의사결정 과정에 참여하고, 관리자와 협력하는 정도를 의미한다. 이와 같은 하위 요인들은 조직이 심리사회적 건강 문제를 얼마나 체계적이고 진정성 있게 다루고 있는지를 평가할 수 있는 기준이 된다. 관련 선행연구에 따르면 심리사회적 안전풍토는 근로자의 우울, 소진과 같은 심리적 고통을 감소시키고, 직장 내 괴롭힘 피해자의 문제 해결을 도우며 직장 내 괴롭힘을 예방하는 주요한 변인으로 나타났다(Bond et al., 2010; Yulita et al.,

2022). 또한 외상과 관련된 연구에서는 심리사회적 안전풍토가 직장 내 괴롭힘으로 인한 외상 후 스트레스를 완화시키고(Dollard & Bakker. 2010), 외상 후 성장(Post-Traumatic Growth, PTG)에 직접적이고 긍정적인 영향을 미치며, 심리적 스트레스에는 직접적이고 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Émilie Sandrin et al., 2022). 선행연구 결과를 종합할 때, 심리사회적 안전풍토는 직장 내 괴롭힘 상황에서 경험하는 심리적인 고통에 보호요인으로 작용할 것으로 보이며, 나아가 적극적 행동 및 부정적인 정서조절 등 개인적 대처에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다.

외상을 경험한 사람들은 다양한 전략을 사용하여 신체적, 심리적 위협과 증상을 관리하기 위해 노력한다. 최근 외상후 성장 이론에서 통합적 접근이 주목받으며 개인적 변인으로서 인지적, 정서적 변인뿐만 아니라 함께 행동적 변인도 중요하게 다뤄지고 있다. 최승미 등(2013)의 연구에 따르면 높은 심리적 고통을 경험하는 상황에서 적극적인 행동 대처가 회복과 성장에 중요한 요인으로 나타났다. 이는 우울, 불안 등 심리적 문제에서 증상 수준이 심할수록 행동적 개입이 선행되어야 치료개입의 효과성이 높아진다는 결과와도 연결된다(Dimidjian et al., 2006). 서유정, 이지은(2016)의 연구에서 직장 내 괴롭힘 피해자들이 대응하지 않는 이유 중 “대응해도 해결이 되지 않을 것 같다”는 응답이 과반수 이상이었고, 이와 같이 응답한 직장 내 괴롭힘 피해자 대다수가 이직이나 경력단절을 선택한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 피해자가 직장 내 괴롭힘 과정에서 안전을 확보하기 위해 자신의 내적 경험보다 외부 상황에 집중하게 된다는 것을 의미하며, 피해자는 경험하는 심리적 증상을 적절히 다루기보다는 심리적 안전을 확보하기 위해 조직에서 이탈하는 행동을 선택하는 것으로 생각된다. 즉, 직장 내 괴롭힘 과정에서 적극적인 행동적 대처가 매우 중요할 것으로 판단되는데, 그 이유는 직장 내 괴롭힘이 단발적 사건이 아니라 지속적인 외상경험으로 심리적 충격이 지속되며(Leymann, 1996), 자신의 안전을 회복되기 위한 행동적 대처 또한 필수적으로 동반되기 때문이다. 만일 적극적인 행동이 수반되지 않는다면 외상사건이 지속되거나 부정적인 정서가 심화되며 침습적 사고 등이 반복될 수 있다(김중술 등, 2003). 그러므로 외상사건으로 인한 부정적인 정서를 감소시키기고 조절하기 위해서, 경험하는 외상 사건을 해결하려는 적극적인 행동이 선제되어야 한다(Zoellner & Maercker, 2006). 종합하면 직장 내 괴롭힘 상황에서 적극적 행동대처는 부정적인 정서를 인지적으로 조절하고 변화를 지속시키는데 필수적인 선행요인(Hobfoll 등, 2007)으로 여겨진다. 다양한 연구에서도 외상사건 이후 인지적 전략과 행동적 대처가 모두 외상후 성장으로 이어지는데 중요한 요인으로 밝혀졌다(이은주, 전혜성, 2021). 하지만 여전히 행동적 대처가 인지적 대처에 선행되는 연구는 부족한 편이다. 따라서 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘 시 행동적 대처가 인지적 대처에 선행하며 부정적인 정서에 대한 인지적인 대처전략에 영향을 미칠 것으로 설정하고 이를 확인해 보고자 한다.

외상 사건에서 필연적으로 경험하는 강렬한 부정적 정서를 다루는 것은 개인의 회복과 성장에 지대한 영향을 미친다. 최근 정서조절을 단순히 행동적, 정서적 대처 양식으로 이해하는 수준을 넘어, 행동과 정서를 연결하는 인지적 대처기제로 인식하는 관점이 강조되고 있

다(남여명, 박철옥 2017). 인지적 정서조절은 다양한 스트레스 사건에서 정서적으로 각성된 정보를 안정적으로 처리하는 속성을 가지며(성나경, 2015), 심각한 정서적 고통을 경험할 때 사건과 상황의 의미를 변화시키는 인지적 과정을 통해 정서를 조절할 수 있다(Gross & John, 2003). 이에 따라 본 연구에서는 인지적 대처기제로서 정서조절전략에 주목하였다. 인지적 정서조절전략은 적응적 전략과 부적응적 전략으로 나뉜다. 기존 연구에서 부적응과 관련된 인지적 정서조절전략이 외상후 성장과 유의미한 상관관계를 보이지 않는다는 결과(임선영, 권석만, 2013)를 고려하여, 본 연구는 다섯 가지 적응적인 인지적 정서조절전략을 연구 변인으로 설정하였다. 적응적인 인지적 정서조절전략을 구체적으로 살펴보면, 외상 사건과 다른 사건을 비교하여 사건의 심각성성 덜어 관점을 바꾸는 전략인 '균형 있게 바라보기', 외상 사건보다는 이와 상관없는 다른 즐겁고 유쾌한 생각을 하는 방법인 '긍정적 재초점', 개인적인 성장의 관점에서 사건의 긍정적 의미를 찾아내는 전략인 '긍정적 재평가', 사건을 있는 그대로 자신의 경험으로 받아들이는 전략인 '수용', 마지막으로 외상 사건을 다루기 위해 앞으로 어떤 단계를 밟아 나가면서 구체적으로 해결하는 전략인 '해결중심사고'로 구성된다(박애실, 2016).

선행연구를 살펴보면 적응적인 인지적 정서조절전략은 외상후 성장에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고(송리라, 2014; 송현 등, 2012; 유현진, 2012; 이수림, 2015; 임선영, 권석만, 2013), 심리사회적 안전풍토와 연관된 사회적, 조직적 지지와 유의한 정적 상관을 보였다(이자영, 최웅용, 2012; 오순옥, 2006; 이서정, 2005; Asher & Parker, 1989). 또한 적극적 대처와 적응적인 인지적 정서조절전략은 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다(윤정민, 2019). 특히 이은주와 전혜성(2021)의 연구에서 적극적 대처는 적극적으로 상황을 변화시키거나 관리하는 대처의 수준으로 정의하였는데, 가족탄력성과 외상후 성장의 관계에 적극적 대처와 적응적인 인지적 정서조절전략이 순차적으로 매개하는 것으로 나타났다. 이를 고려할 때 적극적 대처의 주된 속성은 행동화 경향성임이 시사되며, 본 연구의 주요변인인 적극적인 행동대처와도 연관성이 높을 것으로 여겨진다. 선행연구를 종합하면 직장 내 괴롭힘 과정에서 적응적 인지적 정서조절전략은 조직 내 지지, 적극적 행동대처, 외상후 성장과 정적인 관련성이 높을 것으로 보인다. 또한 조직 내 심리사회적 안전풍토와 외상후 성장의 관계에서 적응적 인지적 정서조절전략이 적극적 행동대처를 통해 외상후 성장으로 이행하는데 중요한 매개변인으로 여겨진다.

본 연구는 외적 자원이 개인의 주의에 영향을 미치고 이후 정서조절 대처에도 영향을 미친다는 Holahan 등(1997)의 관점과 심리적 성장을 위한 긍정적인 변화는 행동에서 시작하여 지속된다는 Hobfoll 등(2007)의 관점을 바탕으로 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자의 외상후 성장과정을 확인해 보고자 한다. 상기에 기술한 각 변인들에 대한 선행연구결과를 토대로 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략과 외상후 성장 간의 가설적 모형을 구성하였다. 첫째, 직장 내 괴롭힘을 경험한 개인에게 조직 내 심리사회적 안전풍토는 외상후 성장에 직접적인 영향을 미치며, 적극적 행동대처 및 적응적 인지적 정서조절전략이 매개 역할을 할 것으로 가정하였다. 두 번째, 조직 내 심리사회적 안

전풍토는 적응적 정서조절전략에 직접적인 영향을 미치며 두 변인 간 관계를 적극적 행동대처가 매개할 것으로 가정하였다. 세 번째, 적극적 행동대처가 외상 후 성장에 미치는 직접효과에 대해서는 선행연구들의 결과가 일관되지 않았다. 예를 들어, 적극적 행동만으로는 외상 후 성장에 직접 영향을 미치지 않고, 심리적 고통 수준에 따라 달라진다는 연구결과(최승미 등, 2013)가 있는 반면에, 적극적 행동대처가 직접 외상 후 성장에 영향을 미친다고 보고하고 있는 연구(김고은, 양난미, 2016; 강혜림, 정남운, 2018; 이은주, 전혜성, 2021; 이주미, 2019; Linley & Joseph, 2004)들도 존재한다. 이러한 불일치는 좀 더 정교하게 적극적 행동대처의 영향을 살펴볼 필요성을 제기한다. 이에, 본 연구에서는 적극적 행동대처와 외상 후 성장의 직접효과가 포함된 연구모형(그림 1)과 제외된 경쟁모형(그림 2)을 비교함으로써, 적극적 행동대처의 영향에 대한 통합적인 경로를 살펴보고자 한다. 두 모형의 비교를 통해 피해 당사자와 주변인 등 개인적 차원과 조직적 차원에서 개입하는데 도움이 될 핵심 경로를 실증적으로 검토하고자 하였다, 이는 직장 내 괴롭힘 피해자의 회복에 대한 이론적 적합성 검증과 함께, 조직 내 심리적 개입 전략의 설계와 실행에 있어 실질적인 판단 기준을 제공하는데 도움이 될 것으로 보인다.

연구문제 1. 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절 전략, 외상 후 성장의 관계는 어떠한가?

연구문제 2. 심리사회적 안전풍토와 외상후 성장의 관계에서 적극적 행동대처와 적응적 인지적 정서조절전략의 매개효과가 있는가?

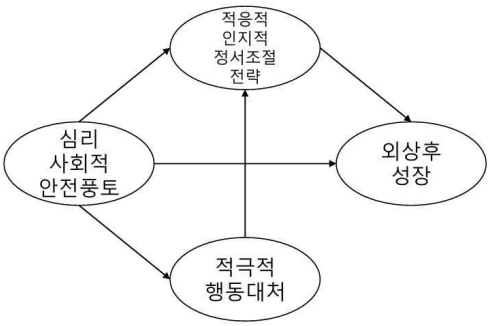


그림 1. 연구모형

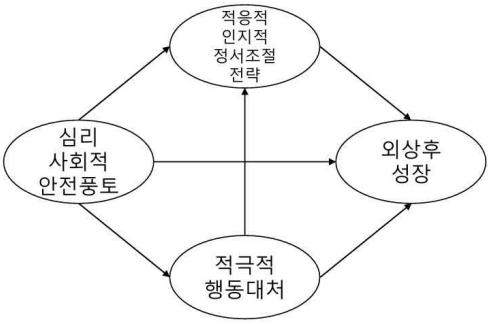


그림 2. 경쟁모형

방 법

연구대상

본 연구는 직장 내 괴롭힘을 6개월 이내에 최소 3개월간, 주 1회 이상 경험한 전국의 성인 근로자를 대상으로 하였다, 설문은 약 4개월 간 미리 제작한 설문지를 소셜 네트워크(SNS)를 통해 배포하여 설문에 응답할 수 있도록 하였다. 또한 설문 관련 설명 이후 궁금한 사항에 대해 연락 가능한 번호와 이메일 주소를 기재하여 문의할 수 있도록 하였다. 온라인 설문 종료 시 답례품으로 소정의 음료쿠폰을 제공하였다. 설문지 내용 중 최근 6개월 이내

경험하거나 혹은 경험하는 중인 직장 내 괴롭힘을 떠올리는 문항이 포함되어 있어 설문 진행 시에 부정적 감정을 경험할 수 있을 것으로 예상되었다. 이에 연구대상자에게 설문지 응답과 관련한 안내에 외상 사건을 반추하게 되는 상황과 함께 경험할 수 있는 부정적 정서와 신체적 증상을 설명하고 자발적으로 설문을 중단해도 어떠한 불이익이 가지 않음을 고지하였으며 동의를 얻어 설문을 실시하였다. 설문 시 연구 참여자가 외상 사건을 회상하며 부정적 정서경험과 신체 반응을 보일 경우를 대비해서, 이와 같은 상황 발생 시 즉각 응답을 중단하고 심리적인 안정을 취할 수 있도록 안내하였으며, 부정적인 정서가 지속될 가능성에 대비하여 추후 심리적 안정을 원하는 연구대상자에게는 거주지역의 건강가정지원센터 및 정신건강증진센터 등을 연계하여 정서적 안정감을 회복할 수 있도록 계획하였다. 설문 진행 시 심리적 고통감을 호소하는 대상자는 발생하지 않았다.

본 연구의 대상자 표본의 수는 G*Power 3.1 프로그램을 활용하여 산출하였으며 분석에 필요한 최소 표본수가 119명인 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘을 지속적으로 경험한 모집단의 특이성, 불성실한 응답 및 중도 탈락률 등을 고려하여 최소 표본수보다 약 50% 많은 참여자의 자료를 수집하였다. 설문지는 총 179명이 응답하였으나 본 연구에서 정의한 직장 내 괴롭힘의 기준에 해당하지 않는 52건, 결측값이 있거나 불성실하게 응답한 6건을 제외하고 121개의 설문지를 자료 분석에 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성 25명(20.7%) 여성이 96명(79.3%)이었다. 연령은 30대가 62명(51.2%)으로 가장 많았고 40대 31명(25.6%), 20대 23명(19.0%) 순이었다. 학력은 대학원 이상이 76명(62.8%)으로 가장 많았고 대학교 졸업 37명(30.6%), 전문대 졸업 5명(4.1%) 순이었다. 참가자의 결혼 여부에 대해서는 미혼이 68명(56.2%)으로 다소 많았으며, 직장 유형은 공기업/공공기관이 57명(47.1%)이 가장 많았고 국내 중소기업 34명(28.1%), 국내 중견기업 16명(13.2%) 순이었다. 직책은 실무자가 84명(69.4%)로 가장 많았으며, 중간관리자 14명(11.6%) 인턴/단기계약직 13명(10.7%) 순이었다.

측정도구

직장내 괴롭힘 경험

직장 내 괴롭힘 피해 정도를 측정하기 위해 Einarsen과 Raknes(1997)가 개발하고, Einarsen과 Hoel(2001)이 개정한 The Negative Acts Questionnaire-Revised(NAQ-R)를 남웅 등(2010)이 번안하고 타당화한 척도를 사용하였다. NAQ-R은 총 22개 문항으로 이루어져 있으며, 직장 내 괴롭힘의 예시가 되는 부정적 행동들을 제시한 후(예: '직장 내에 나에 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다', '누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다'), 피해의 정도를 표시하도록 하는 국내외에서 가장 일반적으로 사용되는 척도이다. 최근 6개월간을 기준으로 하여, 5점 리커트 척도(1:전혀 없다 2:월 1회 미만 3:월 1회 정도 4:주 1회 정도 5; 거의 매일)상에 평정하도록 하였다. 본 연구에서는 Leymann과 Gustafsson(1996)이 제시한 직장 내 괴롭힘(단순한 스트레스 및 갈등과 구별되는 만성적인 심리적 위협)의 개념에 근거하여, 최근 6개월 이내, 최소 3개월 동안, 22개의 부정적 행위 중 한 종류 이상을 '일주일에 한 번(4)' 또는 '거의

매일(5)' 경험한 근로자를 직장 내 괴롭힘의 피해자로 정의하였고 연구대상자로 설정하였다.

한국판 외상후 성장 척도 (Korean Posttraumatic Growth Inventory: K-PTGI)

외상 경험 후의 긍정적 변화에 대한 개인의 자각 정도를 측정하기 위해 Tedeschi와 Calhoun (1996)이 개발한 척도로 외상 경험 후의 긍정적 변화에 대한 개인의 지각 정도를 측정하며, 총 21문항으로 각 문항은 0~5점 사이(0점: 경험 못하였다~5점: 매우 많이 경험하였다)로 평정하였다. 점수가 높을수록 외상 이후에 긍정적 변화가 많다는 것을 의미한다. 새로운 가능성의 발견(new possibilities), 대인관계 의미 변화(relating to others), 개인내적 강점의 변화 (personal strength), 삶에 대한 감사(appreciation of life), 영적 관심의 변화(spiritual change)등 5가지 하위 차원이 제안되고 있으며, 우리나라에서는 송승훈(2007)이 표준화하였다. 송승훈의 연구 결과, 원판과 유사한 요인 구조를 보였고, 전체척도의 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 .92였으며, 하위 척도들의 내적 일치도 계수는 모두 .83이상이었다. 본 연구에서는 .96으로 나타났다. 하위 요인별로는 새로운 가능성의 발견 .93, 개인 내적 강점의 변화 .93, 대인관계 의미 변화 .92, 삶에 대한 감사 .80, 영적 관심의 변화 .76으로 나타났다.

한국판 단축형 심리사회적 안전풍토(Korean Psychosocial Safety Climate Scale: KPSC-12)

근로자들이 인식하는 조직 내 심리사회적 안전풍토를 측정하기 위해 Dollard와 Kang (2007)이 기존의 척도에서 경영진의 지원 및 몰입(예: '우리 회사는 직원들의 심리적 건강에 영향을 미치는 문제에 빠르게 대처한다'), 경영진의 우선순위(예 '우리 회사는 직원들의 심리적 건강을 우선 사항으로 여긴다'), 조직 내의 의사소통(예 '우리 회사의 관리자들은 직원들에게 심리적 건강에 대한 정보를 제공한다'), 조직적인 참여(예: '우리 회사에서는 직원이 함께 참여하여 관리자와 직장에서의 건강 및 안전에 대해 논의한다')의 4가지 구성개념을 반영하는 26문항의 설문을 이시우(2022)가 번안 및 타당화한 한국판 단축형 심리사회적 안전풍토 척도를 사용하였다. 각 요인별 3문항씩 총 12문항으로 문항은 5점 Likert 척도로 구성되었다(1 = 전혀 그렇지 않다, 5 = 매우 그렇다). 이시우(2022)의 연구에서 전체 내적 일치도 계수(Cronbach's α)는 .94로 나타났고 하위 척도들의 내적 일치도 계수는 .76~.96 사이였다. 본 연구에서는 척도의 전체 내적 일치도 계수가 .97로 나타났고 하위요인별로는 경영진의 우선순위 .94, 조직적인 참여 .91, 경영진의 지원 및 몰입 .91, 조직 내 의사소통 .90으로 나타났다.

적응적 인지적 정서조절전략 척도

적응적 인지적 정서조절전략을 평가하기 위해 Garnefski와 Kraaij(2007)가 개발하고, 김소희(2004)가 이를 번안하였으며, 안현의 등(2013)이 타당화한 한국판 인지적 정서조절전략 척도(Korean Cognitive Emotion Regulation Questionnaire; K-CERQ) 중에서 적응적 인지조절전략에 해당하는 하위요인을 사용하였다. 적응적 인지적 정서조절전략은 균형 있게 바라보기(예, '살다 보면 더 나쁜 일도 있다고 스스로에게 말한다'), 수용(예, '그 상황을 받아들여야 한다고 생각한다'), 긍정적 재초점(예, '나는 즐거웠던 일을 생각한다'), 해결중심사고(예,

'나는 내가 할 수 있는 최선의 계획에 대해 생각한다'), 긍정적 재평가(예, '그 상황에 긍정적인 측면도 있다고 생각한다') 가 있다. 각 하위척도별 4문항, 총 20문항으로 Likert 5점 척도로 구성되었다(1 =거의 그렇지 않다, 5 =거의 항상 그렇다). 안현의(2013)의 연구에서 전체 내적 일치도 계수는 .92이었으며, 적응적 인지적 정서조절전략 하위요인의 내적 일치도 계수는 .63~.89 사이였다. 본 연구에서는 적응적 인지적 정서조절전략의 내적 일치도 계수는 .93이었고 하위요인별로 긍정적 재초점 .89, 긍정적 재평가 .88, 해결중심사고 .81, 균형있게 바라보기 .73. 수용 .73으로 나타났다.

적극적 행동대처 척도

적극적 행동대처를 측정하기 위해 Carver, Scheier과 Weintraub(1989)이 개발한 Coping Orientation to the Problem Experienced(COPE)의 한국판 문항(이옥주, 2002)의 일부를 사용하였다. 구체적으로 살펴보면 COPE는 적극적 문제해결행동(activecoping), 문제해결을 위한 계획(planing), 긍정적 재해석 및 성장(positive reinterpretation and growth), 도구적 사회적 지지 추구(use of instrumental support), 수용(acceptance), 종교의존(religiousc coping), 정서에 주의, 표출(focus on and venting of emotions), 약물사용(use of sub stances to cope) 등 총 29문항으로 이루어져 있으며 Likert 5점 척도로 구성되었다(1 =전혀 아니다, 5 =매우 그렇다). 이 중 적극적 문제해결행동(activecoping, 예: '문제해결을 위한 직접적인 행동을 취한다') 4문항을 사용하였다. 최승미 등(2013)의 연구에서 대처 문항에 탐색적 요인분석을 실시하여, 행동적 대처로 분류된 8개 문항의 합을 행동적 대처 변인으로 사용하였다. 행동적 대처문항의 내적 합치도 계수는 .90이었다. 본 연구에서는 .81로 나타났다.

자료분석

연구 가설을 검증하기 위하여 SPSS 23와 Mplus 8을 사용하여 다음과 같은 절차로 분석하였다. 첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성과 직장 내 괴롭힘 관련 정보를 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정 도구의 신뢰도 검증을 위해 내적 일치도 계수(Chronbach's α)를 산출하였으며, 변인들 간의 연관성을 살펴보기 위해 Pearson의 적률 상관분석을 실시하였다. 셋째, 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략이 외상 후 성장에 이르는 경로를 확인하기 위해 구조방정식 모델을 사용해 모형의 타당성을 분석하였다. 모형 검증을 위해 적합도 지수로 χ^2와 RMSEA(Root Mean Square Error of Approxiation), CFI(Comparative Fit Index), TLI (Tuker Lewis Index)을 사용하였다. χ^2는 영가설이 엄격하기 때문에 쉽게 기각되는 단점과 표본의 크기에 민감하다는 점을 고려하여, RMSEA, CFI, TLI를 함께 확인하였다. 이들 지수는 모형의 간명함을 반영하여, 해석 기준이 명확하게 제시되어 있으므로 전반적으로 널리 사용되고 있는 지표이다. CFI, TLI는 .90이상이면 좋은 적합도라고 해석하고, RMSEA는 .05 이하이면 좋은 적합도, .08이면 괜찮은 적합도, .10보다 미만이면 보통 적합도, .10이상이면 적합도가 좋지 않다고 간주한다(Browne & Cudeck, 1993; 홍세희, 2000 재인용). 또한 자료가 정규분포 가정을 충족하는지 확인하기 위하여, Lei와 Lomax(2005)가 제안한 것처럼, 각 변수의 왜도와 첨도의 절대값이 각각 2와 7을

넘지 않는지 확인하였다. 마지막으로 변수 간 경로의 간접효과 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(Bootstrapping) 절차를 실시하였다 (Shrout & Bolger, 2002).

결 과

직장 내 괴롭힘 경험의 실태

직장 내 괴롭힘 경험의 실태를 확인하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 그 결과 어느 한 항목에서라도 '거의 매일'에 응답한 경우는 5.9%, '주 1회 이상' 15.3%, '월 1회 이상' 24.2%로 나타났다. 또한 전체 점수 범위가 22~110점인 척도에서 참여자들의 점수 범위는 27~109점이었고 평균과 표준편차는 각각 54.07점과 15.78점으로 나타났다.

직장내 괴롭힘 척도에서 어떤 문항에 응답했는지 확인하기 위해 문항분석을 실시하였다. 1~5점 척도로 측정된 평균값은 '직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다'(M=3.03), '직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다'(M=2.97), '누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다', '누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다'(M=2.81) 문항 순으로 상대적으로 높게 나타났다. 반면, '폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다'(M=1.48), '손가락질, 개인공간 침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다'(M=1.69), '직장 내에서 누군가 나의 사직을 종용하는 암시를 준 적이 있다'(M=1.71) 문항 순으로 상대적으로 낮게 나타났다.

주요 연구 변인들 간의 상관분석과 평균, 표준편차 왜도와 첨도

모형 검증에 앞서, 본 연구의 변인인 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적인 인지적 정서조절전략, 외상 후 성장의 기술통계 결과를 확인하고, 변수 간 관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 이에 대한 결과는 표 1에 제시하였다. 분석결과 각 측정변수의 왜도와 첨도의 절대값이 각각 2과 7을 넘지 않는 것으로 나타났다. 따라서 모든 측정변수가 정규분포를 이루고 있음을 알 수 있다 (West et al., 1995). 변인들 간의 관계를 살펴보면, 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적인 인지적 정서조절전략, 외상후 성장 모두 유의한 정적 상관으로 나타났다.

측정모형 검증

연구모형을 검증하기에 앞서, 각 변인에 대하여 문항 묶음(item parceling)을 통해 잠재변인을 반영하는 측정변인들을 생성하고, 이들 지표가 각 잠재변인들을 적절하게 측정하고 있는지 평가하였다. 문항 묶음이란 결합하는 문항이 단일 차원성을 가진다는 가정을 전제하는 방법으로 측정문항이 많거나 표본이 크지 않을 경우, 여러 개의 개별 문항을 결합하여 결합된 문항들의 합 또는 평균값을 이용하여 측정 문항 수를 줄이는 방법을 말한다 (Bagozzi & Edward, 1998). 본 연구의 변인 중 단일요인인 적극적 행동 대처는 내용분석을 통한 문항 묶음을 실시하여 2개의 측정변인을 새로 생성한 후 분석에 이용하였다. 확인적 요인분석 결과 측정 모형의 적합도는 χ^2= 170.128(df=98, $p<.001$), CFI=.961, TLI=.952, RMSEA=.078(90%신뢰구간 .058~.097.)로 양호

표 1. 주요 변인의 상관관계 (*N*=121)

연구 변인	1	1-1	1-2	1-3	1-4	2	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	3	4	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5
1. 심리사회적 안전풍토	1																	
1-1. 경영진의 지원 및 몰입	.953**	1																
1-2. 경영진의 우선순위	.957**	.887**	1															
1-3. 조직 내 의사소통	.956**	.881**	.879**	1														
1-4. 조직적인 참여	.956**	.876**	.885**	.897**	1													
2. 적응적 인지적 정서조절전략	.438**	.406**	.397**	.423**	.449**	1												
2-1. 조망 확대	.413**	.408**	.380*	.360**	.429**	.863**	1											
2-2. 수용	.223*	.185*	.189*	.222*	.260**	.783**	.621**	1										
2-3. 긍정적 초점 변경	.477**	.446**	.448**	.470**	.461**	.814**	.629**	.460**	1									
2-4. 계획 다시 생각하기	.281**	.249**	.236**	.306**	.285**	.814**	.601**	.615**	.549**	1								
2-5. 긍정적 재평가	.414**	.342**	.380**	.391**	.426**	.928**	.784**	.660**	.719**	.702**	1							
3. 적극적 행동대처	.347**	.450**	.310**	.351**	.326**	.663**	.514**	.459**	.488**	.723**	.614**	1						
4. 외상 후 성장 척도	.470**	.375**	.437**	.479**	.429**	.676**	.567**	.434**	.600**	.611**	.618**	.514**	1					
4-1. 새로운 가능성의 발견	.377**	.425**	.345**	.388**	.335**	.661**	.566**	.433**	.559**	.587**	.624**	.503**	.941**	1				
4-2. 대인관계 의미 변화	.461**	.425**	.435**	.487**	.415**	.573**	.471**	.352**	.554**	.568**	.461**	.453**	.895**	.759**	1			
4-3. 개인 내적 강점의 변화	.438**	.429**	.413**	.434**	.398**	.655**	.525**	.429**	.583**	.571**	.626**	.485**	.936**	.887**	.763**	1		
4-4. 삶에 대한 감사	.423**	.407**	.383**	.428**	.402**	.632**	.511**	.418**	.522**	.591**	.606**	.520**	.902**	.860**	.706**	.856**	1	
4-5. 영적 관심의 변화	.324**	.308**	.303**	.304**	.325**	.391**	.403**	.247**	.322**	.235**	.414**	.219**	.625**	.544**	.411**	.548**	.589**	1
M	2.15	2.19	2.06	2.17	2.19	3.35	3.14	3.42	3.16	3.76	3.29	1.88	3.65	3.91	3.59	3.73	3.87	2.73
SD	1.37	1.37	1.36	1.31	1.43	1.12	1.13	1.05	1.13	0.99	1.21	0.91	1.56	1.53	1.56	1.52	1.44	1.65
왜도	0.97	0.77	1.05	0.86	0.83	-0.33	-0.08	-0.53	-0.14	-0.88	-0.31	-0.64	-0.36	-0.47	-0.39	-0.38	-0.33	0.46
첨도	0.25	-0.28	0.22	0.21	0	-0.57	-0.91	0	-0.81	0.54	-0.88	0.6	-0.74	-0.76	-0.7	-1.05	-0.77	-0.69

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 2. 측정모형 경로계수 추정치

경로			비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	*CR*
심리사회적 안전풍토	→	경영진의 지원 및 몰입	1.000	.936		
	→	경영진의 우선순위	1.061	.938	.052	20.302***
	→	조직 내 의사소통	.984	.944	.048	20.706***
	→	조직적인 참여	.992	.944	.048	20.625***
적응적 인지적 정서조절전략	→	조망확대	1.000	.805		
	→	수용	.927	.789	.096	9.701***
	→	긍정적 초점변경	.073	.738	.119	8.996***
	→	계획 다시 생각하기	.924	.773	.098	9.448***
	→	긍정적 재평가	1.306	.929	.107	12.170***
적극적 행동적 대처	→	적극적 행동대처1	1.000	.911		
	→	적극적 행동대처2	.861	.839	.839	9.701***
외상후 성장	→	새로운 가능성발견	1.000	.942		
	→	대인관계 의미변화	.927	.799	.062	9.701***
	→	개인내적 강점변화	1.073	.942	.049	8.996***
	→	삶에 대한 감사	.924	.912	.047	9.448***
	→	영적 관심 변화	1.306	.588	.087	12.170***

*** $p<.001$

한 편으로 나타났다. 각 잠재변인들에 대한 관측변수들의 표준화 경로계수를 살펴보면, 표 2과 같이 심리사회적 안전풍토가 .93~.94, 적응적 인지적 정서조절전략이 .74~.93, 행동적 대처가 .84~.91, 외상후 성장이 .59~.94로 나타나 대체적으로 관측변수들이 잠재변수를 적절히 설명하고 있어 본 연구의 측정모형이 타당하다고 판단된다.

모형비교

연구모형과 하나의 경쟁모형을 비교한 결과는 표 3에 나타난 것과 같이 2개 모형 모두 CFI, TLI,가 .95 이상으로 좋은 적합도를 보이고, RMSEA는 .08이하로 좋은 적합도를 보여 전반적으로 좋은 모형으로 나타났다. 그중 연구모형이 근소하게 경쟁모형에 비해 TLI가 더 좋은 것으로 나타났다. 그러나 TLI 지수만으로 모형을 비교하기엔 어려움이 있어, 추가적으로 모형 간 비교에 보다 적합한 AIC, BIC를 검토하였다. 그 결과 연구모형이 AIC, BIC 지수 모두에서 경쟁모형에 비해 더 좋은 적합도 지수로 나타나, 종합적으로 연구모형이 경쟁모형에 비해 자료를 더 잘 설명하는 것으로 보인다.

연구모형의 적합도 검증 및 경로계수 분석

표 3. 연구모형의 적합도

적합도지수	χ^2	*df*	CFI	TLI	RMSEA(90% CI)	SRMR	AIC	BIC
연구모형	171.501	99	.961	.953	.078.058~.097)	.058	3947.312	4095.489
경쟁모형	170.128	98	.961	.952	.078.058~.097)	.058	3947.940	4098.912

연구모형에서 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적인 인지적 정서조절전략, 외상후 성장의 관계에 대한 경로를 검증한 결과를 살펴보면 그림 3과 같다. 모형의 직접경로 계수를 살펴보면 심리사회적 안전풍토는 외상후 성장(β=.18, $p<.05$), 적극적 행동대처(β=.38 $p<.001$), 적응적 인지적 정서조절전략(β=.20, $p<.05$)에 이르는 직접 경로가 전부 유의한 것으로 나타났다. 적응적 인지적 정서조절전략은 외상후 성장에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고(β=.64 p<.001), 적극적 행동대처가 적응적 인지적 정서조절전략에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.63 $p< .001$). 경로계수는 그 절대값이 .10 이하이면 작은 효과, .10에서 .50이면 중간효과, .50 이상이면 큰 효과를 나타낸다고 본다(Hayes et al., 1998).

연구모형의 매개효과 유의성 검증

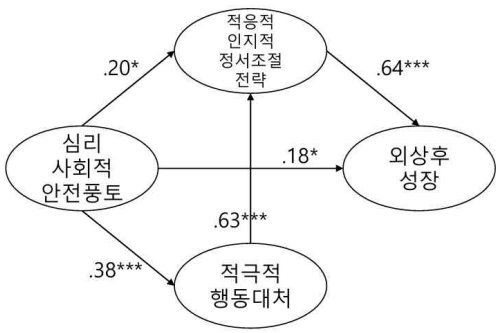


그림 3. 연구모형의 표준화된 경로계수

심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략을 매개변인으로 설정하여 외상후 성장에 어느 정도의 영향을 미치는지 더 구체적으로 살펴보기 위해 간접효과의 유의성을 확인하였다. 이를 위해 Bootstrapping 방법을 실시하였다. Bootstrapping 방법은 기존의 매개효과 검증이 가질 수 있는 간접효과의 표준오차를 Bootstrap을 이용하여 추정한다. 즉, Bootstrapping 방법은 표본 수와 동일한 크기의 표본을 반복 추출하여 매개효과의 회귀계수(axb)와 표준오차(s_{ab})의 추출 횟수만큼 얻어낸 후, 신뢰구간(Confidence interval)을 구하는 것이다. 만약 1,000번 반복하여 표본을 추출하고 유의수준 5%라면, 신뢰구간은 상위 25번째와 하위 975번째의 회귀계수 값 사이가 매개효과의 신뢰구간이 되는 것이다. 이때 0이 신뢰구간 사이에 포함되지 않는다면 매개효과는 통계적으로 유의한 것으로 본다. 이것은 매개 경로의 유의미성을 sobel 검증보다 더욱 민감하게 검증할 수 있다는 장점이 있다(Shrout & Bloger, 2002). 본 연구에서는 5,000번의 부트스트랩 표본을 생성하도록 지정하여 간접효과를 추정하였다. 이에 대한 결과는 표 4와 같다.

심리사회적 안전풍토가 적응적 인지적 정서조절전략을 거쳐 외상후 성장으로 가는 경로(a)의 간접효과는 β=.166, $p<.05$, 95% Bias-corrected CI=.033~316으로 유의하였으며,

표 4. 매개효과 검증

독립변인	종속변인	직접효과	간접효과			총효과
			모형	추정치	95%CI-Lower, Upper	
심리사회적 안전풍토	외상후 성장	.214*	a	.166*	.033,~ .318	.606***
			b	.199**	.091,~ .336	
심리사회적 안전풍토	적응적 인지적 정서조절전략	.136*	c	.162***	.078,~ .259	.298***
적극적 행동대처	외상후 성장		d	.719***	.463,~ 1.039	.719***

* $p< .05$, ** $p< .01$, *** $p<.001$, 추정치는 표준화 계수.

a: 심리사회적 안전풍토 → 적응적 인지적 정서조절 전략 → 외상후 성장
b: 심리사회적 안전풍토 → 적극적 행동대처 → 적응적 인지적 정서조절 전략 → 외상후 성장
c: 심리사회적 안전풍토 → 적극적 행동대처 → 적응적 인지적 정서조절 전략
d: 적극적 행동대처 → 적응적 인지적 정서조절 전략 → 외상후 성장

심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략을 거쳐 외상후 성장으로 가는 경로(b)의 간접효과는 β=.199, $p<.01$, 95% Bias-corrected CI=.091～.336으로 유의하였다. 심리사회적 안전풍토가 외상후 성장에 미치는 직접 효과는 β=.214, $p<.05$로 유의하였다. 심리사회적 안전풍토가 적응적 인지적 정서조절전략에 미치는 직접 효과는 β=.136, $p<.05$로 유의하였으며, 적극적 행동대처가 매개하는 간접 경로(c)도 β=.162, $p<.001$, 95% Bias-corrected CI=-.078～.259으로 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 적극적 행동대처가 적응적 인지적 정서조절전략을 매개하여 외상후 성장에 정적인 영향을 미치는 간접 경로(d)도 유의한 것으로 나타났다(β=.719, $p<.001$, 95% Bias-corrected CI=.463～1.039).

논 의

본 연구는 직장 내 괴롭힘 이후 조직 내 심리사회적 안전풍토가 개인의 외상후 성장에 미치는 영향을 살펴보고, 이 과정에서 적극적 행동대처와 인지적 정서조절전략이 매개하는지 확인하기 위해 구조모형을 통해 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동 대처, 적응적 인지적 정서조절전략과 외상후 성장의 관계를 살펴보았다. 본 연구의 주요 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 최근 6개월 이내 직장 내 괴롭힘을 경험했거나, 현재도 직장 내 괴롭힘을 경험하는 근로자들을 살펴보면, 가장 빈도가 높은 영역은 업무적 괴롭힘으로 나타났다. 구체적으로는 무시('직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다'), 배제('누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다'), 과도한 업무부여('직장 내에서 주체할 수 없이 업무량

이 많은 적이 있다')로 순으로 확인되었다. 한편 신체적 폭력은 가장 낮은 빈도로 나타났다. 이러한 결과는 윤정민, 이승연(2020)의 연구 중 직장 내 괴롭힘 실태 조사에서 업무 영역에서의 괴롭힘이 가장 빈번하게 발생하고, 위협과 관련한 괴롭힘이 가장 적게 나타난다는 것과 일치한다. 특히 업무관련 괴롭힘의 세부 영역의 결과는 집단의 힘이나 압력을 행사하여 특정인을 배제하고 소외시키는 관계적 공격성(김은영, 왕은자, 2020)과 유사한 형태로 보인다. 직장 내 괴롭힘은 실제로 폭력보다는 무시, 배제, 과도한 업무 부여와 같은 교묘한 공격 행동의 특성으로 나타나는 경우가 많다. 이러한 특성들은 외부에서 쉽게 인지하기 어렵고, 시간이 지날수록 피해자의 수행 능력을 저하시켜 근무 환경에 악영향을 미친다는 현숙자, 유현실(2023)의 주장과도 부합한다.

둘째, 심리사회적 안전풍토, 적극적 행동대처, 적응적 인지적 정서조절전략과 외상후 성장에 대한 상관분석을 실시하여 각 변인들 간의 관계를 확인하였다. 주요 변인들의 관계를 살펴보면 적응적 인지적 정서조절전략과 외상후 성장은 높은 수준의 정적인 상관으로 나타났다(r= .676, p < .01). 이러한 결과는 적응적 인지적 정서조절능력이 외상후 성장과 높은 상관을 보인다는 연구(송리라, 2014; 송현 등, 2012; 유현진, 2012; 이수림, 2015; 임선영, 권석만, 2013)와 일치한다. 기존 연구들은 다양한 외상경험을 한 일반인을 대상으로 진행하였으나, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이라는 단일한 종류의 상황에서도 적응적인 인지적 정서조절전략이 외상후 성장과 밀접한 관련이 있음을 확인하였다. 즉, 직장에서 괴롭힘을 경험하는 상황에서도 적응적인 방법으로 정서를 조절하려는 노력은 심리적으로 성장하는데 밀접한 영향을 미치는 것으로 보인다. 적극적 행동대처는 적응적 인지적 정서조절전략과 높은 수준의 정적 상관을 보였다(r=.663, p < .01). 이는 행동이 인지와 밀접한 영향을 미친다는 이은주와 전혜성(2021)의 연구결과와 동일한 맥락으로 여겨진다. 또한 적극적 행동대처와 외상후 성장 간에도 높은 수준의 정적 상관이 나타났다(r=.514, p < .01). 이러한 결과는 Linley와 Joseph(2004)이 외상후 성장에 미치는 중요요인 중 적극적인 행동을 주장한 것과 일치한다. 종합적으로 볼 때, 직장 내 괴롭힘 상황에서 적극적인 행동과 인지적 대처는 서로 밀접한 연관이 있으며, 이와 더불어 행동요인인 적극적인 행동대처는 심리내적 과정인 외상후 성장에 밀접한 영향을 미친다는 것을 시사한다. 심리사회적 안전풍토는 외상후 성장과 중간 수준의 상관을 보이는 것으로 나타났다(r=.470, p < .01). 이는 일반 근로자를 대상으로 한 Émilie Sandrin 등(2022)의 연구에서 보고된 심리사회적 안전풍토와 외상후 성장 간 낮은 수준의 상관(r=.246, p < .01)과는 다소 차이를 보인다. 이러한 차이는 일반 근로자와 비교했을 때, 직장 내 괴롭힘을 경험하는 근로자가 조직 내 심리적 건강에 대한 관심과 지원을 더욱 중요한 요인으로 인식하기 때문일 것으로 생각된다. 이를 고려할 때, 직장 내 괴롭힘을 경험한 근로자들에게 조직 내 심리적 안전을 위한 공정한 절차와 지원이 심리적 안전을 회복하고 유지하는 데 매우 필요한 요인임을 시사한다.

셋째, 심리사회적 안전풍토와 외상후 성장의 구조적 관계를 확인한 결과, 심리적 안전풍토와 외상후 성장의 직접경로는 유의하였다. 이는 조직 내 심리사회적 안전풍토가 외상후 성장에 직접적인 영향을 미친다는

Sandrin 등(2022)의 연구와 일치하는 결과이다. 이와 같은 결과는 개인이 직장 내 괴롭힘을 해결하고 외상후 성장으로 가는데 필요한 환경요인으로 단호하고 공정한 경영진의 처리 절차와 조직적 수용, 조직적 지지라는 것을 의미한다(Leymann, 1993). 외상을 경험한 개인은 안전 확보가 최우선이며 무엇보다 중요한 것은 현재 진행 중인 외상을 끝내는 것이다(Herman, 1992; Schwickerath & Holz, 2012). 따라서 직장 내 괴롭힘이 지속되는 상황에서 회사의 신속하고 적극적인 대응은 직장 내 괴롭힘으로 인한 심리적 고통에서 벗어나 안전감을 회복하는 보호 요인으로 작용할 것으로 보인다. 그리고 심리사회적 안전풍토에서 적응적 인지적 정서조절전략을 거쳐 외상후 성장에 이르는 간접경로는 유의하였으며, 심리사회적 안전풍토에서 적극적 행동대처와 적응적 인지적 정서조절전략을 거쳐 외상후 성장에 이르는 경로의 간접효과도 유의하게 나타났다. 이는 사회적 지지가 행동적 대처와 인지적 대처를 통해 외상후 성장으로 이어진다는 선행연구와 맥락을 같이하는 결과이다(이은주, 전혜성, 2021; 최승미 등, 2013). 이와 같은 결과는 조직 내 지지적인 분위기가 개인이 극복하기 위한 행동을 강화시키고(Murrell et al., 1992), 적극적인 행동 대처를 통해 부정적인 경험에 압도되지 않으며 자신의 정서를 조절하여 부정 정서를 최소화하는데, 이러한 대처는 긍정 정서를 유지 또는 극대화시키는 적응적인 전략으로 연결되어(Garnefski et al., 2002), 외상경험의 회복 및 성장에 영향을 미치는 것으로 보인다.

넷째, 심리사회적 안전풍토와 적응적 인지적 정서조절전략의 직접효과는 유의한 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지가 외상에 직접적인 영향을 미친다는 기존 연구(Calhoun & Tedeschi, 2006)와 유사한 결과이다. 또한 이러한 결과는 사회적 완충효과 이론(Social Buffering Theory, Jackson & Warren, 2000)을 지지한다. 이 이론에 따르면 스트레스 수준이 낮을 경우, 외부 지지의 수준과 무관하게 일상생활을 영위할 수 있으나 갑작스럽게 스트레스 상황에 노출되거나 지속적으로 강한 스트레스에 직면했을 때, 외부 지지가 스트레스로 인해 경험하는 부정적인 정서와 심리적 고통을 억제 및 조절하는 역할을 한다. 즉, 높은 수준의 정서적 고통을 수반하는 직장 내 괴롭힘 상황에서 심리사회적 안전풍토는 피해자가 경험하는 부정적인 정서를 조절하고 관리하는데 영향을 미치는 요인으로 여겨진다. 또한 심리사회적 안전풍토와 적응적 인지적 정서조절전략, 두 변인 간의 관계에서 적극적 행동대처의 간접효과가 유의한 것으로 나타났다. 심리사회적 안전풍토와 정서조절전략의 관계에서 행동적 대처가 매개하는 것은 자원보존이론(conservation of resource theory, Hobfoll, 1989)을 지지하는 결과이다. 자원보존이론에서는 자원이 결핍되고 손실되었을 경우에 지지적 환경을 통해 자신에게 가치 있는 것들을 보호하고 보존하는 능력을 회복할 수 있으며 이때 행동은 이러한 능력을 발휘하는 중요한 대처자원이라고 말한다. 이를 종합하면 직장 내 괴롭힘을 경험하는 상황에서 공정한 절차 등 조직 내 안전한 분위기와 지지는 피해자가 자신을 적극적으로 보호하고 직장 내 괴롭힘에 적극적으로 대처하는 행동으로 이행하며, 이를 통해 경험하는 부정적 정서를 적응적으로 조절 및 관리하는데 영향을 미치는 것으로 보인다.

마지막으로, 적극적 행동대처와 적응적 인지적 정서조절전략의 직접효과는 유의하게 나타

났다. 이러한 결과는 이은주, 전혜성(2021)의 적극적 대처와 적응적 인지적 정서조절전략의 유의한 직접효과와 부분적으로 일치하며 행동이 정서와 인지에 영향을 미쳐야 변화가 지속된다는 Hobfoll 등(2007)의 주장을 지지하는 결과이다. 개인이 항상성(homeostasis)을 회복하거나 성장하기 위해 행동과 인지는 반드시 변화에 반응해야 한다. 즉, 단순히 변화에 대한 인식만으로는 실제 변화의 지속성이 낮기에 행동이 필수적으로 수반되어야 한다(Hobfoll et al., 2007). 이러한 결과는 김중술 등(2003)이 외상사건 이후 적극적인 행동대처를 통해 부정적 정서 및 침습적 사고를 해결할 수 있다고 제시한 것과도 연관된다. 또한 적극적 행동대처와 외상후 성장의 관계에서 적응적 인지적 정서조절전략의 간접효과가 유의하게 나타났는데, 이는 적극적 대처와 외상후 성장의 관계에서 적응적 인지적 정서조절전략이 매개하는 이은주, 전혜성(2021)의 연구결과와 부분적으로 일치한다. 또한 심리적 성장을 의미하는 긍정적인 변화의 대다수는 행동적 경향성으로 나타난다는 Johnson 등(2007)의 연구와 외상 이후 심각한 증상을 경험할수록 인지적 대처와 행동적 대처가 병행되어야 외상후 성장에 이르게 된다는 최승미 등(2013)의 연구를 지지하는 결과이다. 다만 최승미 등(2013)의 연구에서 인지적 대처와 행동적 대처가 어떠한 상호작용을 이루고, 어떤 변인이 선행되는지에 대한 세부적인 부분을 밝혀내지 못했다. 개인의 외상후 성장 과정을 좀 더 통합적으로 이해하기 위해서는 적극적 행동대처와 인지적 정서조절전략이 외상후 성장에 이르는 경로를 파악하는 것이 필요하다. 본 연구에서 나타난 결과를 고려하여 상황에 따른 적극적 행동대처와 인지적 정서조절전략 및 외상후 성장의 과정을 살펴보면 다음과 같다. 본 연구의 참여자는 주로 현재 직장 내 괴롭힘이 주 1회 이상 지속되거나, 최근 괴롭힘이 종료된 사람들로 심리적 고통이 사라지지 않고 유지되는 상태일 것으로 예상된다. 또한 이들에게는 직장 내 괴롭힘이라는 당면한 문제를 신속하게 해결하는 것이 매우 중요한 과제이다. 종합하면 심리적 고통이 지속되는 동시에 필수적으로 해결해야 할 문제가 있는 상황에서는 외부환경과 개인내부의 스트레스를 해결해야 하기에 적극적인 행동적 대처가 매우 중요한 대처자원으로 보인다. 이러한 적극적 행동을 통해 안전감을 회복하는 것으로 시사되며, 이후 적응적인 정서 조절 전략의 수준이 상승하며 심리적 고통에서 자신을 보호하고 부정적인 정서를 관리하는 능력이 증가할 것으로 보인다. 이와 같은 과정이 반복되며 심리적 성장에 이르는 것으로 생각된다.

본 연구는 설정된 연구모형과 경쟁모형을 비교함으로써 외상후 성장에 이르는 경로에 대한 구조적 타당성을 검토하고, 조직 실무에서의 적용 가능성을 함께 탐색하고자 하였다. 두 모형은 전반적으로 유사한 적합도를 보였으나, AIC와 BIC 기준에서는 연구모형이 상대적으로 더 간명하고 설명력이 높은 것으로 나타났다. 특히 연구모형에서는 심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처와 적응적 인지적 정서조절전략을 경유하여 외상후 성장에 영향을 미치는 간접 경로의 구조적 타당성이 입증되었으며, 이는 실무적으로 다음과 같은 시사점을 제공한다. 첫째, 직장 내 괴롭힘 피해자의 회복과 심리적 성장을 돕기 위해 조직이 단순히 개별적인 요소를 강화하는 것 보다는, 심리사회적 안전풍토를 기반으로 행동적 개입을 유도하고, 그 행동이 인지적 회복 전략으로 연

결되는 과정을 체계적으로 지원하는 것이 중요하다는 점이다. 즉, 개입의 초점이 피해자의 단기적 정서 완화가 아니라, 행동을 촉진하고 인지적 전략을 사용하는 '과정 중심 개입'으로 옮겨져야 함을 시사한다. 둘째, 본 연구에서는 적극적 행동대처가 인지적 정서조절전략을 매개로 외상후 성장에 영향을 미치는 간접효과가 유의함을 확인하였다. 이는 피해자가 괴롭힘 상황에서 상황에 대한 적극적 개입과 반응을 취함으로써, 이후 자신의 인지적 정서조절 전략을 활용할 가능성이 높아진다는 해석을 뒷받침한다. 따라서 조직은 피해자의 행동적 대응을 촉진할 수 있는 구조적 기반(예: 리더의 신속한 개입, 제보자 보호 제도, 익명 제보 채널 등: Einarsen et al., 2011; Branch et al., 2013)을 마련하여, 피해자가 자신의 내적 정서를 조절할 수 있는 안전한 심리적 공간를 확보할 수 있도록 지원하는 것이 필요하겠다. 결과적으로 본 연구는 실무 현장에서 직장 내 피해자를 돕기 위해 개입의 우선순위와 자원의 집중과 관련된 결정에 실증적 근거를 제공한다는 점에서 의의가 있다.

본 연구에서 나타나는 심리사회적 안전풍토의 하위요인과 각 변인들과의 상관관계를 실무적 관점에서 살펴보면, 첫째, '조직 내 의사소통'은 외상후 성장과 가장 높은 상관(r=.479)을 나타내어, 정보 공유와 심리적 문제에 대한 개방적인 커뮤니케이션이 개인의 성장에 미치는 긍정적 영향을 시사한다. 이를 고려해 볼 때, 조직 내에서 정기적인 심리안전 진단, 익명 제보 채널 마련 등의 프로그램 운영이 유효한 개입 전략이 될 수 있다. 둘째, '경영진의 지원 및 몰입'은 적극적 행동대처와 가장 높은 상관(r=.450)을 보였다. 이는 리더의 심리적 지지와 즉각적인 반응이 피해자의 행동적 대응을 촉진함을 의미한다. 따라서 직장 내 괴롭힘 상황에서 리더의 심리적 지지가 중요함을 이해하고 심리적 지지를 향상시키기 위한 관리자 대상의 심리적 안전 리더십 교육이 필요하겠다. 이와 함께 괴롭힘 상황에서 실질적 개입을 위한 관리자용 '직장 내 괴롭힘 대응 가이드라인'이 필요할 것으로 보인다. 셋째, '경영진의 우선순위'는 외상후 성장과 높은 상관(r=.437)을 보였다. 이는 경영진의 태도와 조직문화는 근로자의 심리적 회복 및 성장과 밀접한 연관이 있음을 보여준다. 따라서, 조직이 근로자의 심리적 안전을 우선과제로 설정하여 피해자 보호 정책을 주요성과지표로 명시하고 운영하는 실질적 지원체계를 마련하는 것이 피해자 회복 및 심리적 성장을 촉진하는 데 도움이 될 것으로 보인다. 마지막으로 '조직적 참여'는 적응적 인지적 정서조절전략과 가장 높은 상관(r=.449)을 보였으며, 이는 직원이 심리적 건강에 관한 의사결정에 참여할 수 있을 때 정서적 회복과 관련된 개입전략이 활성화된다는 것을 시사한다. 따라서 근로자 참여 기반의 심리안전위원회 구성, 상향식 의견수렴 제도, 정책 공동 개발 등을 고려해 볼 수 있을 것으로 사료된다. 이와 같은 심리사회적 안전풍토의 하위 요인별 차별적 영향 가능성을 반영한 실무적 개입 전략은 조직 내 심리적 안전 확보를 위한 실천 방안으로서 활용될 수 있을 것으로 보인다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 직장 내 괴롭힘 피해자가 외상후 성장에 이르는 경로에서 조직 내 심리사회적 안전풍토의 중요성을 확인한 점이다. 기존의 외상 후 성장 연구들은 주로 개인의 성격특성, 대처방식, 인지적·정서적 요인 등 개인적인 관점에서만 다뤄졌다. 그러나 본 연구에서는 심리사회적 안

전풍토라는 외적 변인이 적극적 행동대처와 인지적 정서조절전략이라는 개인 내적 변인에 미치는 영향을 살펴봄으로써 직장 내 괴롭힘 피해자가 외상후 성장에 이를 수 있도록 돕는 주요한 환경적 변인임을 확인하였다. 즉, 외적 자원이 개인의 주의에 영향을 미치고 이를 통해 개인의 정서조절 대처에 영향을 미친다는 Holahan 등(1997)의 관점을 검증하였다는 데 의의가 있다. 또한 국내의 직장 내 괴롭힘 관련 연구는 주로 직장 내 괴롭힘을 유발하는 개인과 조직의 특성에 관한 분석에 머물러 있었다(현숙자, 유현실, 2023). 실제 현장에서 경험하는 직장 내 괴롭힘 피해로 비롯한 개인적, 조직적 문제를 완화하기 위한 연구는 매우 부족한 상태인데(이슬기, 2023) 본 연구가 직장 내 괴롭힘에 대한 조직적・개인적인 실천적 개입의 토대를 마련하였다는 데 의의가 있다. 이러한 과정을 Schwickerath와 Holz (2012)의 직장 내 괴롭힘 개입모델을 통해 살펴보면, 조직차원에서 심리적 안전감 회복의 중요성을 인식하여 직장 내 괴롭힘 피해자를 상황에서 분리시켜 안전감을 회복할 수 있도록 돕고, 괴롭힘 상황을 개인과 부서 등 조직으로 나누어 면밀하게 탐색한 뒤에 촉발요인을 추론할 수 있도록 제안할 수 있다. 이러한 과정을 통해 괴롭힘 사건 이후에 피해자의 부서이동, 휴직, 이직 등과 같은 현재 피해자에게 필요한 의사결정을 제안하는 등 과정을 함께하며 회복을 도울 수 있다. 이러한 조직 내 관심과 지지는 근로자가 조직을 안전한 환경으로 인식할 수 있으며, 나아가 이직 등 이탈을 감소시키고 생산성을 증가시킬 수 있을 것으로 예상된다. 조직적인 차원에서의 개입은 직장 내 괴롭힘이 발생한 과정 뿐 아니라 예방적인 개입을 하는데 도움이 될 것으로 보인다. 개인적인 차원에서의 개입도 제안할 수 있는데, 직장 내 괴롭힘 상황에서 심리적 안전감의 중요성을 인식하고 안전감을 회복하기 위한 조직적, 개인적 행동을 통해 적극적으로 행동하며 구체적인 문제해결전략을 배워나가는데 도움이 될 것으로 보인다.

둘째, 심리적 외상 중 직장 내 괴롭힘 피해자의 특수성을 파악하고 외상후 성장에 이르는 경로를 규명하였다는 점이다. 기존의 외상, 외상후 성장 연구에서 보편적으로 다루는 정서적 고통의 조절과 사회적 지지자원을 기반으로, 직장 내 괴롭힘의 특수성을 고려한 조직 내 심리사회적 안전풍토와 적극적인 행동을 주요 변인으로 설정해 각 변인들 간의 관계와 경로를 검증하였다. 이를 통해 최근 한국 사회에서 중요한 문제로 떠오른 직장 내 괴롭힘을 심리적 외상의 관점으로 설명할 수 있었으며, 직장 내 괴롭힘을 경험하는 개인과 조직에게 필요한 심리적 개입의 기초를 제공하였다는 데 의의가 있다.

셋째, 외상을 경험한 후 변화과정에서 행동의 중요성을 확인하였다. 다양한 연구자가 인지적 대처와 행동적 대처가 외상후 성장에 중요요인으로 보고하였으나 이 두 가지 변인이 어떤 과정을 통해 외상후 성장에 영향을 미치는지에 대한 세부적인 이해와 변인 간 순서가 불분명하였다. 본 연구 결과를 통해 적극적 행동은 인지적 대처전략에 수반되어야 하며, 이러한 전략을 유지하여 외상후 성장에 이르기 위해서는 행동이 지속되어야 함을 확인하였다. 이는 변화는 인식에서 그치는 것이 아닌 행동을 통해 지속된다는 Johnson 등(2007)의 주장과 맥락을 같이 한다. 더 나아가, 적극적인 행동은 그 자체로 외상후 성장에 직접적인 영향을 미치기보다 인지적 대처 변인을 도와 외상후

성장에 이르게 하는 필수적인 요인임을 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

이상의 연구 결과는 직장 내 괴롭힘이 진행 중이거나 최근에 경험한 피해자에게 심리적 개입을 제공하는 과정에서 실무적이고 구체적인 방법을 제공한 데 의의가 있다. 연구를 통해 상담자는 직장 내 괴롭힘 피해자가 놓여있는 상황적 특성과 함께 경험하는 주관적인 정서적 고통을 이해하는데 도움을 줄 수 있다. 그리고 직장 내 괴롭힘 피해 근로자의 심리상담에서 가장 중요한 심리적 안전을 확보하기 위해 현재 진행 중인 직장 내 괴롭힘을 해결할 수 있는 내적, 외적 자원을 탐색할 수 있다. 또한 연구 결과를 토대로 조직 내 관리자에게도 직장 내 피해의 인식 개선 및 회복 프로그램을 적극적으로 제안하여 외적으로 내담자 및 근로자의 심리적 안전을 확보할 수 있다. 다만 치료의 목적은 외부의 위협에서 벗어나는 것이 아닌 자기 보호 능력의 향상임을 인식하고 적극적 행동과 적응적인 정서조절전략을 통해 외상에서 비롯된 심리적 고통에서 벗어날 수 있도록 돕는 것이 중요하겠다. 마지막으로 상담자는 피해자가 현재 경험하는 심리적 고통이 성장에 단초임을 인식하고 외상사건이 고통뿐 아니라 그 안에 담긴 성장의 의미를 발견할 수 있도록 도울 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구측정의 한계이다. 본 연구는 횡단적인 연구로서 최근 6개월 이내에 경험한 사건을 현재 시점에서 회상하여 작성하였으므로 그 당시의 경험을 정확히 측정하기 어려울 수 있다. 또한 연구참여자 중 설문시점에 직장 내 괴롭힘이 끝난 참여자와 현재도 지속되고 있는 참여자를 분류하지 못했다. 현재 직장 내 괴롭힘의 경험 유무에 따라 상황에 대한 인식과 대처방식이 달라질 수 있기에 후속 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 진행 중인 대상과 종료된 대상을 분류하여 연구하는 것이 필요하겠다. 그리고 본 연구와 관련된 변인들을 자기보고식으로 측정하여 바람직하거나 이상적이라고 생각되는 방식으로 설문에 응답했을 가능성이 시사된다. 특히 적극적 행동대처 변인은 자기 보고식 보고가 실제 행동적 대처를 보고하는지 확신하기가 어렵다. 따라서 후속 연구에서는 행동적 대처와 관련한 관찰 가능한 행동평가가 포함되어야 하겠으며 다른 변인들 또한 양적 연구 이외에도 질적, 종단적 연구 등 다양한 방법을 통해 검증이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 연구 일반화의 한계이다. 본 연구는 최근 6개월 이내 최소 3개월간, 주 1회 이상 직장 내 괴롭힘을 경험한 20대 이상의 근로자를 대상자로 설정하였으나 성별에서 여성의 비율이 높고, 직업이 공기업/공공기관, 국내 중소기업에 편중되어 있으며 직책은 실무자가 높은 비율로 나타나 연구 결과를 일반화하는 데는 다소 한계가 있을 것으로 시사된다. 이는 대상자가 특수한 상황에 놓여있어 표집이 어려웠던 점과 온라인 설문 접근에 용이한 대상만이 응답하여 다소 편중되게 나타난 것으로 여겨진다. 후속 연구에서는 성별, 근무기관의 종류, 직책 등 다양한 대상을 표집하여 연구하는 것이 필요할 것으로 보인다. 또한 측정 변인의 특수성과 일반화의 한계 또한 시사된다. 심리사회적 안전풍토, 적응적 인지적 정서조절전략, 외상후 성장 변인들은 모두 하위요인을 포함한다. 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘이라는 외상사건에 대해 조직 내 분위기가 행동적

대처와 인지적 전략이 외상후 성장에 미치는 영향을 통합적으로 이해하는데 목적을 두었기 때문에 하위요인들을 개별적으로 파악하지 않았다. 직장 내 괴롭힘에 대한 구체적인 지원과 개입을 위해서는 외부 자원과 개인내적 조절 및 성장의 기제의 변화 양상을 구체적으로 파악하는 것이 필요할 것으로 보인다. 그러므로 향후 연구에서는 각 변인들의 하위요인을 구체적으로 탐색할 것을 제안하는 바이다.

셋째, 모형검증의 한계이다. 본 연구에서는 연구모형과 경쟁모형 간의 비교를 통해 구조적 타당성을 검토하였으나, 두 모형 모두 주요 적합도 지표인 CFI, TLI, RMSEA에서 유사한 수준의 적합도를 나타냈고, AIC 및 BIC 지표에서만 소폭의 차이를 보였다. 따라서 특정 모형이 통계적으로 더 우수하다고 단정하기에는 해석에 신중함이 요구된다. AIC와 BIC 지표는 모형이 얼마나 간단하면서도 자료를 잘 설명하는지를 평가하는 상대적인 기준이다. 이러한 지표만을 근거로 특정 모형이 더 우수하다고 판단하기보다는, 이론적으로 얼마나 타당한지와 함께 종합적으로 고려할 필요가 있다 (Burnham & Anderson, 2002)). 본 연구는 연구모형의 이론적 설계와 간명한 구조에 근거하여 실무적 적용 가능성을 강조하였으나, 모형 선택의 타당성을 보다 명확히 검증하기 위해서는 후속 연구에서 다양한 조건과 표본을 바탕으로 반복 검증이 요구된다. 이와 더불어 본 연구에서는 심리사회적 안전풍토가 외상후 성장으로 가는 경로에서 적극적 행동대처와 적응적 인지적 정서조절전략이 매개하는지를 살펴보았다. 이를 통해 심리사회적 안전풍토가 적극적 행동대처와 인지적 정서조절전략을 거쳐 외상후 성장으로 이르는 경로를 검증하였는데, 인지적 정서조절전략 이후에 어떤 행동적 기제가 외상후 성장으로 가는 데 영향을 미치는지 확인되지 않았다. 또한 외상후 성장 이후에도 적극적인 행동이 변화를 지속시킬 수 있을 것으로 생각되는데 이러한 점들을 고려하여 후속 연구에서는, 인지된 적응적 정서조절전략이 외상후 성장으로의 가는 데 영향을 미치는 요인과 외상후 성장 이후에도 적극적 행동이 외상후 성장을 유지하는 데 어떠한 영향을 미치는지 살펴보는 것이 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

강혜림, 정남운 (2018). 성인애착, 의도적 반추 및 스트레스 대처가 실연 후 성장에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 23(1), 247-270.

고용노동부 (2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼. 고용노동부.

김고은, 양난미 (2016). 대학생의 자아탄력성과 외상 후 성장의 관계: 삶의 의미와 적극적 스트레스 대처방식의 매개효과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(1), 127-145.

김기찬 (2023, 2월 17일). 직장 내 괴롭힘, 중기 경쟁력 갉아먹는다. 스카이데일리. https://skyedaily.com/news/news_view.html?ID=182588

김소희 (2004). 스트레스 사건, 인지적 정서조절 전략과 심리적 안녕감 간의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문.

김은영, 왕은자 (2020). 여성 직장인의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 현상학적 연구. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 26(2), 69-

97.

김중술, 이한주, 한수정 (2003) 사례로 읽는 임상심리학. 서울대학교 출판문화원.

남녀명, 박철옥. (2017). 외상경험자의 정서인식명확성이 외상 후 성장에 미치는 영향: 적응적 인지적 정서조절전략의 매개효과. 상담학연구, 18(3), 23-41.

남웅, 김지원, 김용규, 구정완, 박정일 (2010). 간호사의 직장 내 약자 괴롭힘 설문도구의 신뢰도와 타당도. 대한직업환경의학회지, 22(2), 129-139.

박애실 (2016). 외상 후 인지가 외상 후 성장에 미치는 영향: 침습적 반추와 의도적 반추의 이중매개효과와 적응적 인지적 정서조절전략의 조절된 매개효과 검증. 상담학연구, 17(5), 181-200.

서유정, 이지은 (2016). 국내 직장 괴롭힘의 실태 분석 및 대응방안 연구. 한국직업능력개발원.

성나경 (2015) 청소년이 지각한 일상적 스트레스와 스트레스 반응과의 관계: 인지적 정서조절전략의 조절효과. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.

송리라 (2014). 탈중심화와 외상 후 성장의 관계에서 인지적 정서조절전략과 의미부여의 매개효과. 부산대학교 대학원 석사학위논문.

송승훈 (2007). 한국판 외상후 성장 척도(K-PTGI)의 신뢰도와 타당도. 충남대학교 석사학위논문.

송현, 최보람, 이영순 (2012). 정서인식명확성, 정서조절과 외상 후 성장 및 주관적 안녕감 간의 관계. 인문학논총, 30, 415-438.

안현의, 이나빈, 주혜선 (2013). 한국판 인지적 정서조절전략 척도(K-CERQ)의 타당화. 상담학연구, 14(3), 1773-1794.

오순옥 (2006). 사회적 지지와 주관적 안녕감의 관계에서 정서조절의 매개효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

유현진 (2012). 외상경험과 외상 후 성장의 관계에서 인지적 정서조절전략의 효과. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.

윤정민 (2019). 기혼여성의 외상 후 성장에 영향을 미치는 성인애착, 스트레스 대처, 적응적 정서조절 전략 간의 구조적 관계. 경성대학교 대학원 박사학위논문.

윤정민, 이승연 (2021). 20,30대의 직장 내 괴롭힘 피해경험과 전위된 공격성 간의 관계: 지각된 조직 불공정성과 상태분노의 이중매개효과. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 27(1), 1-18.

이경희 (2018). 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향 분석. 노동리뷰, 59-74.

이상희, 박수경, 기세환, 최홍기 (2020). 2020년 직장 내 괴롭힘 금지제도 실태조사. 고용노동부 연구용역보고서.

이서정 (2005). 정서인식의 명확성, 인지적 정서조절 및 정신건강 간의 관계. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

이수림 (2015). 외상 경험 및 인지적 정서조절 전략이 외상 후 스트레스장애와 외상 후 성장에 미치는 영향. 인문학논총, 39, 93-124.

이슬기 (2023). 직장 내 괴롭힘 피해자가 인식한 직장 내 지지와 상담 접근성: 직장 내 괴롭힘이 우울에 미치는 영향에 대한 다층 분석. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 29(1), 125-146.

이시우 (2022). 심리사회적 안전풍토 척도 타당화: 한국 간호사 표본을 대상으로. 한림

대학교 석사학위논문.

이옥주 (2002). 고등학생의 성격특성에 따른 스트레스 대처양식. 한국심리학회지: 건강, 17(3), 487-501.

이용재, 김수정, 김은정 (2021). 사회복지종사자 직장 내 괴롭힘 경험요인과 우울에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 76, 171-191.

이은주, 전혜성 (2021). 외상 경험 대학생의 가족탄력성, 적극적 대처, 적응적 인지정서조절전략, 외상후 성장의 구조적 관계. 가족과 가족치료, 29(3) 511-534.

이자영, 최응용 (2012). 사회적 지지가 대학생의 심리적 안녕감에 미치는 영향: 인지적 정서조절을 매개로 하여. 상담학연구, 13(3), 1481-1499.

이주미 (2020). 외상 경험에 대한 자기노출이 외상 후 성장에 미치는 영향: 의도적 반추와 적극적 대처의 매개효과. 아주대학교 일반대학원 심리학과 석사학위논문.

임선영, 권석만 (2013). 역경 후 성장에 영향을 미치는 인지적 처리방략과 신념체계의 특성: 관계상실 경험자를 대상으로. 한국심리학회지: 임상, 32, 567 - 588.

장한, 김진숙. (2017). 외상후성장과 관련 변인들 간의 관계에 대한 메타분석. 상담학연구, 18(5), 85-105.

최승미, 김영재, 권정혜 (2013). 인지적, 문제해결적 행동 대처 및 사회적 지지가 외상 후 성장에 미치는 영향: PTSD 증상 수준에 따라. 인지행동치료, 13(2), 307-332.

최홍기 (2023). 직장 내 괴롭힘 금지제도의 실태와 발전 과제: 시행 3주년 실태 조사 결과를 소재로 하여. 사회법연구, 49, 37-93.

홍성수, 구미영, 김정혜, 김동현, 박주영, 엄진령, 조경배, 주형민, 문유진 (2017). 직장내 괴롭힘 실태조사. 국가인권위원회 연구용역보고서.

홍성훈, 김영택, 박윤주 (2020). 직장내 무례경험에 따른 객실승무원의 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향: 직급의 조절효과. 기업과 혁신연구, 43(2), 3-21.

현숙자, 유현실 (2023). 직장 내 괴롭힘에 관한 이론적 개관 및 상담학적 시사점. 상담학연구, 24(4), 55-80.

Allen, J. G. (2010). *Coping with trauma: Hope through understanding* (권정혜, 김정범, 조용래, 최혜경, 최윤경, 권호인, Trans.). 학지사(Original work published 1995).

Asher, S. R., & Parker, J. G. (1989). Significance of peer relationship problems in childhood. In B. H. Schneider, G. Attili, J. Nadel, & R. P. Weissberg (Eds.), *Social competence in developmental perspective*(pp. 5-23). Springer.

Bagozzi, R. P., & Edwards, J. R. (1998). A general approach for representing constructs in organizational research. *Organizational Research Methods, 1*, 45-87.

Bond, S. A., Tuckey, M. R., & Dollard, M. F. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal, 28*(1), 37-56.

Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews, 15*(3), 280-299.

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing structural*

equation models(pp. 136-162). Sage.

Burnham, K. P., & Anderson, D. R. (2002). *Model selection and multimodel inference: A practical information-theoretic approach*. Springer.

Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2004). The foundations of posttraumatic growth: New considerations. *Psychological Inquiry, 15*(1), 93-102.

Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2006). The foundations of post-traumatic growth: An expanded framework. In L. G. Calhoun & R. G. Tedeschi (Eds.), *Handbook of posttraumatic growth: Research and practice*(pp. 3-23). Lawrence Erlbaum Associates.

Calhoun, L. G., Cann, A., & Tedeschi, R. G. (2010). The posttraumatic growth model: Socio-cultural considerations. In T. Weiss & R. Berger (Eds.), *Posttraumatic growth and culturally competent practice: Lessons learned from around the globe*(pp. 1-14). Wiley.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*(2), 267-283.

Dimidjian, S., Hollon, S. D., Dobson, K. S., Schmaling, K. B., Kohlenberg, R. J., Addis, M. E., Gallop, R., McGlinchey, J. B., Markley, D. K., Gollan, J. K., Atkins, D. C., Dunner, D. L., & Jacobson, N. S. (2006). Randomized trial of behavioral activation, cognitive therapy, and antidepressant medication in the acute treatment of adults with major depression. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 74(4), 658-670. https://doi.org/10.1037/0022-006X.74.4.658

Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83*(3), 579-599.

Dollard, M. F., & Kang, D. (2007). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 193- 204.

Émilie, S., Jean-Pierre, B., Christophe, N., Caroline, B., & Hans, I.(2022). Psychological distress and post-traumatic growth in France during the COVID-19 pandemic: A mediation model of psychosocial safety climate as a determinant of work performance. *Organizational Psychology, 13*.

Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). The negative acts questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*(2nd ed.). CRC Press.

Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and victimization of men. *Violence and Victims, 12*, 247-263.

Garnefski, N., van den Kommer, T., Kraaij, V.,

Teerds, J., Legerstee, T., & Onstein, E. (2002). The relationship between cognitive emotion regulation strategies and emotional problems: Comparison between a clinical and a non-clinical sample. *European Journal of Personality, 16*, 403-420.

Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*(2), 348-362.

Hayes, A. F., Strosahl, K. D., Wilson, K. G., & Bissett, R. T. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford Press.

Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery*. Basic Books.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524. https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513

Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K., & Brennan, P. L. (1997). Social context, coping strategies, and depressive symptoms: An expanded model with cardiac patients. *Journal of Personality and Social Psychology, 72*(4), 918- 928.

Jackson, Y., & Warren, J. S. (2000). Appraisal, social support, and life events: Predicting outcome behavior in school-age children. *Child Development, 71*, 1441-1457.

Johnson, R. J., Hobfoll, S. E., Hall, B. J., Canetti-Nisim, D., Galea, S., & Palmieri, P. A. (2007). Posttraumatic growth: Action and reaction. *Applied Psychology: An International Review, 56*(3), 428-436.

Joseph, S., Murphy, D., & Regel, S. (2012). An affective‐cognitive processing model of post traumatic growth. *Clinical Psychology & Psychotherapy, 19(4)*, 316-325. https://doi.org/10.1002/cpp.1798.

Keashly, L., & Rogers, K. A. (2001). Aggressive behaviors at work: The role of context in appraisals of threat. *Unpublished manuscript*, Wayne State University, Detroit, MI.

Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., & Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine, 60*(10), 779-783.

Leach, L. S., Poyser, C., & Butterworth, P. (2017). Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behavior: A systematic review. *Occupational and Environmental Medicine, 74*(1), 72-79.

Lei, M., & Lomax, R. G. (2005). The effect of varying degrees of nonnormality in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling, 12*(1), 1-27.

Leymann, H. (1993). *Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Rowohlt Verlag.

Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 251-276.

Linley, P. A., & Joseph, S. (2004). Positive change following trauma and adversity: A review. *Journal of Traumatic Stress, 17*(1), 11-21.

Murrell, S. A., Norris, F. H., & Chipley, Q. T. (1992). Functional versus structural social support, desirable event and positive affection in older adults. *Psychology and Aging, 7*(4), 562-570.

Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research, 61*(2), 251-259.

Schwickerath, J., & Holz, M. (2012). *Mobbing am Arbeitsplatz: Trainingsmanual für Psychotherapie und Beratung*. Beltz Verlag.

Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and non-experimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods, 7*(4), 422-445.

Taku, K., Tedeschi, R. G., Shakespeare-Finch, J., Krosch, D., David, G., Kehl, D., Grunwald, S., Romeo, A., Di Tella, M., Kamibeppu, K., Soejima, T., Hiraki, K., Volgin, R., Dhakal, S., Zięba, M., Ramos, C., Nunes, R., Leal, I., Gouveia, P., Silva, C. C., Chaves, P. N. D. P., Zavala, C., Paz, A., Senol-Durak, E., Oshio, A., Canevello, A., Cann, A., & Calhoun, L. G. (2021). Posttraumatic growth (PTG) and posttraumatic depreciation (PTD) across ten countries: Global validation of the PTG-PTD theoretical model. *Personality and Individual Differences,* 169, 110222. https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110222

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). The posttraumatic growth inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress, 9*, 455-471.

West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), Structural equation modeling: *Concepts, issues, and applications* (pp. 56-75). Sage Publications.

Yulita, Y., Idris, M. A., & Dollard, M. F. (2022). Effect of a psychosocial safety climate on psychological distress via job resources, work engagement, and workaholism: A multilevel longitudinal study. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics, 28*(2), 691-708.

Zoellner, T., & Maercker, A. (2006). Posttraumatic growth in clinical psychology: A critical review and introduction of a two component model. *Clinical Psychology Review, 26*(5), 626-653.

투고일자 : 2025-03-13
수정일자 : 2025-04-18
게재일자 : 2025-06-04

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2025. Vol. 38, No. 3, 223-249
https://doi.org/10.24230/kjiop.v38i3.223-249

The Effects of Psychosocial safety climate, Proactive Behavior, and Adaptive Cognitive Emotion Regulation Strategy on Posttraumatic Growth: Focusing on Workers who have Experienced workplace bullying

Hanro Cho **Kumlan Yu**

Department of Psychology, The Catholic University of Korea

This study examined the effects of psychosocial safety climate, individual proactive behavioral coping, and adaptive cognitive emotion regulation strategies on psychological distress that appears after experiencing workplace bullying on post-traumatic growth. For the purpose of the study, a total of 179 adults who have experienced workplace bullying completed a research packet including the Workplace Bullying Victimization Scale, PostTraumatic Growth Scale, Psychosocial Safety Climate Scale, Proactive Behavioral Coping Scale, Cognitive Emotion Regulation Strategy Scale. and demographic variables. After deleting data which did not meet the criteria (i.e. people having workplace bullying experience more than once a week) or had missing, a total of 121 data were finally analyzed using structural equation modeling with SPSS 23.0 and Mplus 8. The results of this study were as follows. First, the direct effect of psychosocial safety climate on post-traumatic growth was found to be significant. Second, the direct effect of psychosocial safety climate on adaptive cognitive emotion regulation strategies was significant, and the indirect effect of psychosocial safety climate on adaptive cognitive emotion regulation strategies through proactive behavioral coping was also significant. Third, the direct effect of proactive behavioral coping on post-traumatic growth was significant, and the indirect effect of proactive behavioral coping on post-traumatic growth mediated by adaptive cognitive emotion regulation strategies was also significant. Fourth, a sequential mediation effect was observed, indicating that psychosocial safety climate increased the level of proactive behavioral coping, which in turn enhanced adaptive cognitive emotion regulation strategies, ultimately leading to higher levels of post-traumatic growth. Based on the study results, the implications, limitations of the study and suggestions for the further studies were discussed.

Key words : Workplace support, Posttraumatic growth, Psychosocial safety climate, Proactive behavioral coping, Adaptive cognitive emotion regulation strategy