

## 직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동의도 예측 모형: 계획된 행동이론의 적용\*

손 지 원

비상교육

남 상 희

충북대학교 심리학과

장 재 윤†

서강대학교 심리학과

본 연구는 계획된 행동이론(TPB: Theory of Planned Behavior)에 근거해 직장 내 괴롭힘 상황에서 문제제기 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력 및 예기된 자의식 정서(죄책감과 자궁심)가 제3자의 문제제기 행동의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 국내 정규직 직장인 300명을 대상으로 문제제기에 관한 TPB의 세 변인과 예기된 자의식 정서(죄책감과 자궁심)를 측정하였고, 1주 뒤 직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동의도를 조사하였다. 회귀분석 결과 태도, 지각된 행동통제력 및 예기된 죄책감이 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하였다. 더 나아가 지각된 행동통제력에서 성별 차이가 나타났으며, 행동의도와 다른 변인들 간 성별에 따른 상관관계에서의 차이가 유의하였다. 행동의도에 대한 회귀분석 결과에서도 성별 차이가 나타나, 남자의 경우 태도가, 여자의 경우는 지각된 행동통제력과 예기된 죄책감이 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하였다. 마지막으로 본 연구가 갖는 시사점과 연구의 제한점 및 추후 연구 방향에 대해 논의하였다.

주요어 : 직장 내 괴롭힘, 계획된 행동이론, 예기된 자의식 정서, 문제제기 행동의도

\* 이 논문은 손지원의 2021년도 석사 학위논문의 데이터를 활용하여 재구성하였음.

† 교신저자 : 장재윤, 서강대학교 심리학과, 교수, 서울시 마포구 신수동 1

Tel: 02-705-7956, E-mail: jyeh@sogang.ac.kr



Copyright © 2023, 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.

2014년 항공사 사주 일가족 사건을 시작으로 “갑질”이라는 용어가 사회 전면에 등장하기 시작하였으며(MBC, 2014), 2018년 유명 종합병원에 근무하던 한 신입 간호사의 자살 사건은 직장 내 괴롭힘을 뜻하는 은어인 “태움” 문화에 주목하는 계기가 되었다(JTBC, 2018). 일련의 사건 이후 2019년 7월 16일 근로기준법(76조 2와 3항)이 시행되면서 국내에서도 직장 내 괴롭힘에 대해 정식으로 법적 정의하고, 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치 사항을 규정하기 시작하였다. 이러한 입법을 계기로 직장 내 괴롭힘에 대한 문제의 심각성을 인지하게 되었고 이에 관한 사람들의 사회적 인식도 높아진 상황이다.

그럼에도 불구하고 여전히 직장 내 괴롭힘으로 고통을 받는 사람들의 수는 줄어들지 않고 있다. 고용노동부가 국회 용혜인 의원실에 제출한 현황 자료에 따르면, 해당 법이 시행된 2019년 7월부터 2021년까지 괴롭힘으로 신고된 사건은 총 1만 4716건으로, 폭언이 6588건(39.72%), 부당인사가 2810건(16.94%), 따돌림·힘담 2148건(12.95%) 등 순으로 여전히 높은 수치를 보였다(기본소득당 보도자료, 2022). 또한, 법률이 정한 직장 내 괴롭힘에 대한 정확한 조사나 행위에 대한 엄격한 제재가 이루어지지 않고 있다는 의견이 많았다. 더불어, 한국노동연구원에서는 40% 이상의 사례에서 직장 내 괴롭힘 피해에 대한 적절한 조치가 이루어지지 않았다는 결과를 보고하였다(한국노동연구원, 2020).

실제 조직 현장에서는 직장 내 괴롭힘의 피해자 혹은 행위자의 수 보다는 이를 목격하고 간접 경험한 제3자의 수가 더 많다(Cooper-Thomas et al., 2014; Hoel et al., 2001). 예를 들어, 간호사 중 직접적인 피해경험을

보고한 사람(20.7%)에 비해 동료 간호사의 직장 내 괴롭힘을 목격한 사람(54.7%)이 두 배 이상 많았다(임영순 등, 2016). 집단 내 괴롭힘의 목격자는 상황의 역동적 맥락의 한 부분으로(Namie & Lutgen-Sandivik, 2010), 직장 내 괴롭힘 상황이 강화되거나 중단되도록 개입할 수 있다(D’Cruz & Noronha, 2011; Pouwelse et al., 2018). 그러나 직장 내 괴롭힘에 관한 대다수의 연구는 지금까지 피해자 그리고 행위자 중심으로 이루어져 왔고, 이를 관찰한 제3자의 관점에서 다룬 연구는 부족한 상황이다(Hoel et al., 2002). 직장동료가 괴롭힘을 당하는 것을 관찰하였을 때, 제3자들도 부정 정서(예: 분노)의 증가 및 업무성과의 감소를 경험할 수 있을 뿐만 아니라(Porath & Pearson, 2010), 상황 자체에 영향을 미쳐 괴롭힘에 대한 조직의 분위기를 형성하고 진행 및 발달 과정에 영향을 줄 수 있기 때문에(최소영, 이승연, 2022) 이들의 반응을 조직 차원에서 눈여겨 볼 필요가 있다.

괴롭힘에 관한 연구(DeSmet et al., 2018; Salmivalli et al., 1996)에 따르면, 제3자가 괴롭힘에 대해 보일 수 있는 반응은 다음 세 가지이다. 첫째는 중립적 반응으로 피해 상황을 방관하는 행동이고, 둘째는 부정적 반응으로 행위자의 괴롭힘 행동에 동조하는 것이다. 마지막은 긍정적 반응으로 피해자를 지지하거나 혹은 행위자에게 적극적으로 대항하는 행동뿐만 아니라, 문제의식을 가지고 이를 변화시키려는 의도의 신고 행동을 포함한 문제 제기(voice) 행동이 있다. 직장 내 괴롭힘을 목격한 제3자는 그 상황에 개입(intervention)할 수도 있고 하지 않을 수도 있다. 하지만 심지어 본인조차도 괴롭힘 경험에 대해 모른 척하는 중립적 반응을 선택하는 경우(62.9%)가 적극적

으로 신고하는 비율(3%)보다 많았다(연합뉴스, 2020).

괴롭힘 상황에 개입하지 않기로 결정하는 제3자의 행동은 크게 세 가지 관점에서 설명이 된다. 첫째, 방관자 효과(bystander effect; Latané et al., 1970)에 따르면, 괴롭힘을 목격하는 사람들의 수가 많을수록, 제3자의 도움 행동이 발생할 가능성은 낮다. 둘째, 괴롭힘 상황의 특징(예: 위급한 상황) 혹은 집단 내 피해자와 행위자의 사회적 위치가 제3자의 도움 행동 수행 여부를 결정짓는 맥락적 요인이 될 수 있다(Salmivalli, 2010). 마지막으로, 최근 직장 내 괴롭힘과 제3자의 도움 행동과 관련하여 신념이나 판단과 더불어 정서가 주목받고 있다. 예를 들어, 상처받기 쉽거나 강한 두려움을 느낀 제3자들의 정서도 이들의 도움을 주지 않는 행동을 설명할 수 있다(Rayner et al., 2002). 이처럼 괴롭힘에 대한 제3자의 도움 행동을 다룬 연구들은 많은 경우 제3자가 도움 행동을 하지 않는 이유를 설명하는데 초점을 두고 있다. 하지만 직장 내 괴롭힘 상황의 목격자는 관련 상황에 적극적으로 개입하여 관련 문제에 목소리를 낼 수 있다. 근로기준법(76조 3항)에서는 직장 내 괴롭힘 상황에서 본인뿐만 아니라 주변인의 신고를 가능하게 하고 있으며, 직장 내 괴롭힘을 직·간접적으로 목격하는 구성원들이 과반수 이상이라는 것을 고려할 때(최소영, 이승연, 2022), 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자의 문제제기 행동에 초점을 맞추는 것은 중요한 연구주제가 될 수 있다.

괴롭힘에 대해 제3자가 적극적인 도움 행동인 문제제기 행동을 할 의도에 영향을 미치는 심리적 요인들을 살펴보기 위해 본 연구에서는 계획된 행동이론(Theory of Planned Behavior;

이하 TPB)을 이론적 틀로 하였다. TPB는 복잡한 맥락과 심리과정 속에서 일어나는 인간의 행동을 설명하기 위한 사회인지이론의 대표적인 모형으로 행동에 대한 태도, 주관적으로 지각하는 규범, 마지막으로 지각된 행동통제력이 행동의도의 선행요인으로서 작용한다고 설명한다(Ajzen, 1985). 이론의 간결성과 범용성 때문에 TPB는 커뮤니케이션, 심리학, 의학, 간호학, 마케팅 등 다양한 학문 분야에서 폭넓게 적용되고 있다(손영곤, 이병관, 2012). 하지만 이러한 범용성에도 불구하고 TPB는 주로 인지적인 측면에 초점을 맞추고 있다는 한계가 있다(Kuhl, 2000). 본 연구에서는 기존 TPB 변인(태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력)을 넘어 정서요인으로서 죄책감과 자궁심을 투입하여 문제제기 행동의도에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

이에 추가하여 본 연구에서는 제3자 행동에 대한 성별차이를 탐색적으로 확인하였다. 비록 직장 내 괴롭힘은 인종, 성별, 연령 등 사회적 범주와 무관한 대인 간 괴롭힘(interpersonal harassment)을 의미하지만, 실제 괴롭힘 및 반응 과정이 사회적 범주와 무관하지는 않을 수 있다(Salin, 2018). 특히 성별은 주요 사회적 범주 중 하나로 여성은 남성보다 직장 내 부정적인 사회적 행동에 더 많이 노출된다(Cortina, 2008). 그래서 Salin(2011)은 직장 내 부정적 행동에 대한 연구에 성별 요인을 포함할 필요가 있다고 하였다. 또한, 도움행동과 관련된 성별차이는 불일치하는 결과를 보인다(Mulder et al., 2014). 이러한 맥락에서 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자 문제제기 행동에 대해 성별차이가 나타나는지 탐색적으로 확인하고자 하였다.

### 합리적 행위이론과 계획된 행동이론

사회심리학에서 시작된 태도, 신념, 행동 의도 및 행동 간의 관계는 여러 응용 학문 분야에서 관심을 가진 연구주제이다. 이와 관련하여 가장 널리 알려진 이론은 Ajzen과 Fishbein(1980)의 합리적 행위이론(Theory of Reasoned Action; 이하 TRA)이다(나은영, 1994; 한덕웅, 1997; Eagly & Chaiken, 1993). TRA에 따르면, 태도(attitude)와 주관적 규범(subjective norm)은 행동의도라는 간접경로를 통해 행동에 영향을 미친다. 태도는 특정 행동을 수행했을 때 나타나는 결과에 대한 평가를 의미하며, 주관적 규범은 그 행동을 수행하였을 때 주변 중요 인물들이 얼마나 지지 혹은 반대하는지에 관한 지각과 그들의 생각에 동조하려는 동기를 뜻한다. 따라서 TRA는 태도와 함께 주위 사람이나 상황의 영향인 주관적 규범을 추가한 이론이라고 볼 수 있다.

그러나 현실에서의 행동들은 개인 의지의 완전한 통제하에 있기는 어렵다. 때로는 개인의 행동 선택에 자신의 의지를 넘어 어느 정도의 불확실성을 가질 수밖에 없다. 그런 측면에서 인간의 비의지적 행동을 설명하기 위해 합리적 행위이론을 확장한 Ajzen(1985, 1988, 1991)의 TPB가 제시되었다. TPB는 행동 및 의도에 영향을 줄 수 있는 신념 요인으로 태도, 주관적 규범 이외에 추가로 지각된 행동통제력(perceived behavioral control)을 포함하였다. 지각된 행동통제력은 특정 행동을 수행하기 쉽거나 어렵다고 지각하는 정도를 의미한다. 이 이론에 따르면 태도, 주관적 규범 및 지각된 행동통제력 모두 행동의도에 영향을 미치지만, 특히 지각된 행동통제력은 행동에 이르는 간접경로 이외에도 실제 행동에도 직

접적인 영향을 준다고 가정하였다.

다양한 연구들을 통해 태도와 주관적 규범에 지각된 행동통제력을 추가했을 때 행동을 더 잘 예측하는 효과를 확인할 수 있었다(한덕웅, 1997; Ajzen, 1991). 예를 들어, 명품구매 행동에 관한 박희량과 한덕웅(2006)의 연구에 따르면, TRA의 두 변인에 지각된 행동통제력을 추가했을 때 TPB로 행동과 그 의도를 설명하는 변량이 5.6%과 0.9% 유의하게 증가하였다. 여러 연구를 통해 추가로 지각된 행동통제력을 포함하면 행동 및 의도를 더 잘 예측하는 것으로 나타나 TPB가 지지되어 왔다(박희량, 한덕웅, 2006; 한덕웅, 이민규, 2001; 한덕웅, 한인순, 2001; Ajzen, 1991; Armitage, & Conner, 2001). 또한, TPB는 복잡한 심리적 과정을 경제적으로 설명할 수 있는 모형으로 여러 윤리적, 비윤리적 행동 의도를 연구하는데 이용되어 왔다(예: Carpenter & Reimers, 2005; Chang, 1998; McMillan & Conner, 2003). 이러한 연구흐름과 일관되게 TPB를 기반으로 내부고발 행동의도를 예측하고자 하는 연구들이 있었다(예: Brown et al., 2016; Lee et al., 2021; Rustiarini & Sunarsih, 2017; Tudu, 2021). 예를 들어, 태도와 지각된 행동통제력은 회계사의 내부고발 의도를 정적으로 예측하였으며(Brown et al., 2016), 내부고발 비용은 부적으로, 태도, 지각된 행동통제력, 주관적 규범 및 보고에 대한 책임감은 정적으로 내부고발행동의도를 예측하였다(Tudu, 2021). 직장 내 괴롭힘과 관련하여 Clarke(2014)는 TPB를 성희롱 피해자의 고발 행동에 적용하여 조직 요인(예: 동료지지, 리더 신뢰, 조직공정성, 풍토)이 성희롱 고발에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력을 매개하여 고발 행동으로 이르는 경로를 제안하였다. 국내에서도 박홍식(2005)

은 내부고발을 내부형(조직 내부자에게 고발)과 외부형(외부 기관에 고발)으로 나누어 경찰관의 내부고발 의도에 대한 태도, 지각된 행동통제력, 주관적 규범의 영향력을 확인하였다. 이 연구에서 TPB는 내부형과 외부형 모두에 유의하여 태도, 행동통제력, 주관적 규범을 포함한 독립변수들은 내부형 의도의 30.8%를, 외부형 의도의 11.8%를 예측하였다.

이러한 선행연구들과 일관되게 본 연구에서는 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동통제력이 문제제기 행동에 영향을 미칠 것이라고 예측하였다. 전통적으로 태도와 신념은 행동을 예측하는 것으로 알려져왔다. 문제제기가 긍정적이며 가치있는 행동이라고 생각할 때가 문제제기 행동이 가치없거나 오히려 문제를 만드는 행동이라고 생각할 때보다 문제제기 행동의도는 높아질 수 있다. 하지만 태도-행동의도 간 관계에 대한 전통적인 이론과 달리 태도가 행동을 항상 예측하지는 않으며, 행동시 어려움이나 제약에 직면할 것이라고 예측할 때 심리적 차원의 억제가 발생할 수 있다(Ajzen, 1991). 반면 행동을 수행할 수 있는 기회와 자원이 있다고 지각할 때 사람들은 행동수행의도를 더 쉽게 가질 수 있을 것이다. 따라서 직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기 하는 것이 가치있는 행동이라고 긍정적으로 인식하고(태도), 주변의 중요한 타인들도 문제제기 행동을 하는 것에 긍정적이고(주관적 규범), 문제제기 행동을 하는 것이 스스로에게 달려 있다고 지각할 때 문제제기 행동의도가 높아질 것이라고 예측할 수 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1a.** 직장 내 괴롭힘에 관한 문제제기 관련 태도는 제3자의 문제제기 행동 의도를

유의하게 예측할 것이다.

**가설 1b.** 직장 내 괴롭힘에 관한 문제 제기 관련 주관적 규범은 제3자의 문제제기 행동 의도를 유의하게 예측할 것이다.

**가설 1c.** 직장 내 괴롭힘에 관한 문제 제기 관련 지각된 행동통제력은 제3자의 문제제기 행동 의도를 유의하게 예측할 것이다.

### 예기된 자의식 정서

Ajzen(1991)은 TPB에서 행동의도에 영향을 주는 세 변인 외에도 새로운 변인을 추가했을 때 기존 변인들과 독립적인 관계를 유지하며 추가로 행동을 설명하기에 적합할 경우 TPB 모형의 확장이 가능하다고 하였다. 또한, TPB에 관한 선행연구들의 메타분석 결과(손영곤, 이병관, 2012), 개인의 행동의도에 대한 전체적인 설명력은 30%에 그치고 있으며, TPB의 태도( $r=.46$ )와 지각된 행동통제력( $r=.41$ )에 비해 주관적 규범( $r=.39$ )은 행동의도와 상대적으로 낮은 상관을 보여주었다. 따라서 TPB 연구에서 행동 및 의도를 설명할 수 있는 추가 변인에 대한 검토의 필요성이 제기된다.

이러한 문제의식에서 Kuhl(2000)은 TPB의 기존 선행 변인들은 행동과 의도를 예측하는데 있어 인지적 측면만 주로 고려하고 정서적인 부분을 배제하였음을 지적하였고, Perugini와 Bagozzi(2001)는 TPB의 세 변인에 예기된 정서(anticipated emotion)를 추가로 포함했을 때 행동과 의도를 설명하는 변량이 유의하게 증가할 것으로 예상하였다. 사람들은 현재 상황에서 정서를 경험할 뿐만 아니라 미래에 기대되는 결과에 따라서도 정서를 느낄 수 있다. 의사결정을 내릴 때 사람들은 미래의 예상되는 결과에 따라 서로 다른 정서를 느끼게 되고, 그러한 예기된 정서는 결국 이들의 선택

에 영향을 미친다(Mellers & McGraw, 2001). 사람들은 예상되는 결과에 대해 긍정 정서를 느끼게 되면 이를 더 경험하기를 바라지만 부정 정서를 경험하게 되면 이를 회피하려는 경향을 지니기 때문에, 예기된 정서는 의사 결정에 영향을 미칠 수 있는 것이다(Frijda & Sundararajan, 2007).

사람들은 행위 당시에 어떤 행동을 하거나 하지 않기로 결정할 때 각각의 예상되는 긍정 그리고 부정 정서를 고려한다. 이런 예기된 정서는 TPB의 기존 세 변인을 넘어 행동의도를 유의하게 설명할 수 있음을 여러 연구 결과들이 보여준다. 가령, 체중조절에 관한 연구(Perugini & Bagozzi, 2001)에서, TPB에 예기된 정서를 추가하였을 때, 체중조절 중 다이어트와 운동에 관한 의도를 설명하는 변량이 각각 7%와 4% 유의하게 증가하였다. 또한, 인터넷 구매 행동에 관한 연구(박희량, 2010)에서도 예기된 긍정 정서가 TPB의 세 변인에 더하여 행동의도를 추가적으로 설명하는 변량이 4.5% 유의하게 증가하는 것으로 나타났다.

한편, 도덕적 정서는 다른 사람들과의 관계에서 나타나는 사회적 사건과 연관되어 발생하는 인지적 정서로 정의할 수 있다(Walker & Pitts, 1998). 이는 인간의 도덕적 기체의 핵심 요소로, 사람들 개개인이 도덕적 기준에 따라 행동을 하거나 혹은 하지 않도록 결정하는 데 중요한 역할을 한다(Tangney et al., 2007). 도덕적 정서는 보편 가능한 도덕적 규칙의 준수 혹은 위반에 대한 반응이며(Gewirth, 1984), 행위자 개인보다는 다른 사람들의 이익이나 복지에 기여 혹은 침해하는 행동의 동기에 대한 반응을 나타낸다(Haidt, 2003).

Haidt(2003)는 ‘유발인(elicitor)’과 ‘행위 경향성(action tendency)’을 기준으로 기본 정서와 구

분되는 네 가지 유형의 도덕적 정서를 제안하였다. 먼저, 유발인은 정서 발생의 원인이 되는 외적 자극을 의미하는데, 정서의 유발인이 자신과 이해관계가 없는 경우에 발생하는 정서는 도덕적 정서일 가능성이 더 높다. 정서는 이러한 유발 사건에 대한 반응으로서 특정한 행위를 동기화한다(행위 경향성). Haidt (2003)는 두 가지를 조합하여, 자신과 직접 이해관계가 없으면서도 친사회적 행위 경향성이 높은 정서가 전형적인 도덕적 정서(동정, 분노, 죄의식)라고 보았다. 또한, Haidt(2003)는 도덕적 정서를 타인 고통 정서(예: 동정, 공감), 타인 칭찬 정서(예: 감사, 존경), 타인 비난 정서(예: 분노, 혐오), 자의식 정서(예: 죄책감, 자궁심)의 네 가지 유형으로 분류하였다.

도덕적 정서의 네 가지 유형 중 자의식 정서는 기본 정서에 비해 복잡한 인지적 능력을 요구하는 정서이며(Lewis et al., 1992), 행동을 통제하여 사람들이 사회적 규범을 위반하지 않도록 관리하기 때문에 대표적인 도덕적 정서로 간주된다(Tangney & Dearing, 2002). 자의식 정서인 죄책감(guilt)과 자궁심(pride)은 자기 인식과 관련된 정서로, 사람들이 스스로 자신의 행동을 이해하고 판단을 내리는 자기 평가적(self-evaluation) 특징을 갖는다(Tangney, 2002). 따라서 미래에 죄책감과 자궁심을 느낄 것이 예기되면 사람들은 자신만의 사회적 기준에 따른 자기조절(self-regulation) 기능을 가지게 된다(Higgins, 1987; Hynie et al., 2006; Tracy & Robins, 2004). 구체적으로 사람들은 현재 느끼는 심리적 불편감을 줄이기 위해 부정 정서는 더 회피하고, 이상적인 행동을 함으로써 느끼게 될 긍정 정서에는 더 접근하려는 경향을 보인다. 즉, 예기된 정서는 사람들이 미래 행동에 더 나은 결정을 내릴 수 있도록 도움을

주는 피드백 역할을 하는 것이다(Van Boven & Ashworth, 2007; Wang, 2011).

자의식 정서 중 죄책감은 개인이 자신이 저지른 잘못에 대해 책임감을 느끼는 부적 유인가를 가진 정서 상태이다(Hibber et al., 2007). 이는 자신의 행동이 처벌받을 수 있다고 느낄 때 경험하는 불안과도 관련이 있다(Lewis, 1971). 다만, 타인으로부터의 처벌이 중요한 것이 아니라 자기의 내면의 도덕적 기준에 따라 결정되는 특징을 가진다(Mosher, 1965). 죄책감 정서는 자신이 지향하는 이상적 행동과 실제 행동 간의 불일치로 인해 느끼는 고통을 의미하며(O'Keefe, 2002), 죄책감을 느끼게 하는 요인은 개인의 판단과 믿음에 근거하게 된다. 예기된 죄책감(anticipated guilt)은 도움 행동과 관련해 많은 주목을 받은 정서이다(Lindsey et al., 2007). 예를 들면, 예기된 죄책감은 장기 기증자로 등록하려는 행동의도를 정적으로 예측하였다(Wang, 2011). 죄책감 정서를 직장 내 괴롭힘에도 적용해볼 수 있다. 피해자를 목격한 제3자는 본인이 생각하는 이상적인 모습은 이 상황에 대해 문제의식을 가지고 적극적으로 신고하려는 도움 행동일 것이다. 그러나 실제 현실에서 도움 행동을 하지 못했을 때 제3자는 심리적 고통을 경험하게 될 것이다. 이 상황에서 느끼게 될 죄책감은 후에 동일한 상황이 왔을 때 이상적인 도움 행동을 동기화시키는 역할을 하게 된다(Higgins, 1987; Hynie et al., 2006; Tracy & Robins, 2004). 즉, 자신의 이상적인 모습과 대비되는 행동을 하였을 때 발생하는 죄책감의 정서를 통해 도움 행동을 하게 되면서 원래 모습으로 회복하고자 한다.

두 번째로 자의식 정서 중 자긍심은 자신이 사회적으로 가치 있는 성과를 낳거나 그런

사람이라는 평가를 받음으로써 생기는 정서(Mascolo & Fischer, 1995)이며, 정적 유인가를 가진다. 이는 Freud의 초자아(superego)의 한 측면과 관련된 것으로, 자아의 이상적인 모습은 개인으로 하여금 도덕적으로 이상적인 가치를 추구하게 만드는 내적인 역할 모델이 되어 스스로를 칭찬하고 보상하게 만든다(김태훈, 2008). 자긍심은 죄책감에 비해 많은 관심을 받지 못했지만(Tangney et al., 2007), 죄책감만큼이나 자긍심 정서도 사회적 기준에 따라 이상적인 행동을 장려하는 데 중요한 역할을 하는 정서이다(Katzir et al., 2010; Onwezen et al., 2013; Winterich & Haws, 2011). 자긍심 정서는 중요한 목표를 향해 전진하거나 성취하였을 때 자기 자신에 대해 긍정적으로 보는 인지적으로 복잡한 평가 결과로서, 자기 통제감(self-control)과 관련이 있다. 또한, 이 정서는 이타주의와 같은 친사회적 행동을 장려하는 정서이다(Hart & Matsuba, 2007). 예를 들어, Angus-Leppan과 Owen(2005)의 연구에서 예기된 자긍심이 소비자의 윤리적 구매 행동을 예측할 수 있는 중요한 선행변인으로 나타났다. Boezeman과 Ellemers(2008)의 연구에서는 예기된 자긍심이 자원봉사자들의 봉사 행동의도를 예측하는 주요 변인이었다. 따라서 직장 내 괴롭힘의 상황에 적용해보았을 때, 피해자를 목격한 제3자는 자신이 바라는 이상적인 도움 행동을 추구하는 과정에서 자기 자신의 가치를 높이고자 할 것인데, 제3자가 바라는 이상적인 도움 행동을 실제로 했을 때 느끼게 될 예기된 자긍심(anticipated pride) 정서는 괴롭힘의 상황이 왔을 때 이상적인 도움 행동을 지속하려는 동기화 역할을 하게 된다(Higgins, 1987; Hynie et al., 2006; Tracy & Robins, 2004). 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설

정하였다.

**가설 2a.** 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기 하지 않을 경우에 예기되는 죄책감은 기존 TPB 변인들을 넘어 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측할 것이다.

**가설 2b.** 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기 할 경우에 예기되는 자긍심은 기존 TPB 변인들을 넘어 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측할 것이다.

#### 성별 차이

본 연구에서는 TPB를 이론적 모델로 하여 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자의 문제제기 행동의도를 예측하고자 하나, 제3자의 행동은 성별에 따라 서로 다를 수 있다(Corzo Morales, 2020; Sinclair, 2021). 더 나아가 직장 내 괴롭힘 연구 문헌에서 성별에 따른 차이가 중요한 주제가 되어왔기에(예: Salin, 2011, 2018), 본 연구에서는 제3자의 문제제기 행동의도에 성별 간 차이가 있는지 탐색적으로 확인해보고자 하였다.

일반적으로 여성은 남성과 비교했을 때 더 감정적인 경향성이 높다는 편견이 오랫동안 지속되어 왔다(Barrett & Bliss-Moreau, 2009). 인지 측면에서의 성차가 서로 다른 행동을 유도할 수 있는데, 남성은 괴롭힘 상황을 보고 문제의 원인을 상황보다는 피해자의 탓으로 돌리는 경향이 더 높지만(Mulder et al., 2014), 여성은 조직 환경을 원인으로 보는 경향이 더 크다(Salin, 2011). 정서 측면에서의 성차도 서로 다른 도움 행동에 이르게 할 수 있다. 가령 남성은 여성보다 자긍심(pride)을 더 경험하

는 반면, 여성은 남성에 비해 죄책감, 수치심, 난처함 등의 정서를 더 경험한다는 고정관념이 있다(Plant et al., 2000). 따라서, Salin(2011)의 연구에 따르면, 괴롭힘을 동일하게 목격하고도 남녀에 따라 도움 행동 정도에 차이가 나타날 수 있다. 그러나 괴롭힘 상황에서의 도움 행동을 예측하는 과정에서 성별 효과들 다른 선행연구들은 혼재된 결과를 보인다. Miller와 Werner(2007)는 곤경에 처한 동료를 도와주는 행동에 있어 성별 간 유의한 차이를 확인하지 못한 반면, Bos 등(2007)의 연구에서는 고통받는 사람을 보면 여성이 남성보다 동정심을 더 느끼고 친사회적 행동을 보여줄 가능성이 더 높았다.

한편, 사회적 역할 이론(social-role theory; Eagly et al., 2000)에 따르면, 남성은 직장 내 괴롭힘의 대상에 대해 보다 주체적(agentive)이고 자기중심적인 방식으로 반응하는 반면, 여성은 보다 공동체적(communal)이고 동정적(sympathetic)으로 반응하는 경향이 있다(Pouwelse et al., 2018). 이와 일관되게, 일부 연구에서는 여성들이 괴롭힘 피해자들을 도울 가능성이 높다는 결과를 보였지만(예: Bastiaensens et al., 2014, 2016; Macháčková et al., 2013; Olenik-Shemesh et al., 2017), 다른 연구들에서는 피해자들에 대한 도움 행동에서 남녀 간의 유의한 차이를 확인하지 못했다(예: Erreygers et al., 2016; Van Cleemput et al., 2014). 괴롭힘에 관한 선행연구들은 주로 학교에서 아동이나 청소년들을 대상으로 한 연구들이 대부분이었지만, 본 연구에서는 직장을 다니는 성인을 대상으로 괴롭힘 상황에서 제3자가 도움 행동의도를 가지는 과정에서 성별 간 차이가 있는지 탐색적으로 살펴보고자 하였다. 이처럼 성차 관련하여 아직 명확한 결

론을 내기 어려운 상황에서, 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 관한 도움 행동에 있어 제3자의 성별이 어떤 역할을 하는지 인지 및 정서적인 측면에서 탐색적으로 살펴보고자 하였다.

**연구 문제 1. TPB의 세 변인과 예기된 죄책감 및 자긍심이 제3자의 문제제기 행동의도에 미치는 영향이 남녀 간에 다르게 나타날까?**

## 방 법

### 연구대상 및 절차

온라인 조사업체를 통하여 자료를 수집하였다. 해당 업체는 확률적 표본추출 방식으로 잠재적 응답자 풀에 접촉하여 가입의사가 있는 응답자를 패널로 구성하는 IBP(Invitation Based Panel)를 보유하고 있다.<sup>1)</sup> IBP에 등록된 응답자 기본 정보를 통해 연령대와 성별이 고루 분포되도록 국내 기업에 근무하는 정규직 근로자들을 대상으로 하였다. 총 2차에 걸쳐 조사가 이루어졌으며, 2차 설문에서 300명의 응답이 완료되면 조사가 종료되었다.

두 번에 걸친 설문에서 탈락되는 참가자가 생길 것을 우려하여 1차에서는 420명의, 2차에서는 300명의 샘플을 모집하였으며, 300명이 모두 모집된 후 설문은 종료되었다. 최종

적으로 모집된 참가자의 성별은 남성이 147명(49%), 여성이 153명(51%)이고, 연령은 30대 121명(40%), 40대 86명(28.7%) 순으로 나타났으며, 학력은 대학 졸업 221명, 대학원 졸업 47명 순이었다. 산업군은 제조/화학 69명(23%), 의료/제약/복지 38명(12.7%) 순으로 나타났다. 직군은 사무관리직이 207명으로 가장 많았고, 다음은 전문기술직이 42명으로 많았다. 직급은 대리급 93명(31%), 사원급 76명(25.3%), 과장급 74명(24.7%) 순이었다. 총 경력기간은 6년이상 10년미만이 92명(30.7%)로 가장 많았으며, 1년이상 5년미만이 89명(29.7%)이었다. 현회사 근속기간은 5년미만이 178명(59.3%)로 가장 많았다.

참가자들에게 '직장 생활 전반에 대한 의견 조사'인 것으로 제시되었으며, 모든 문항들은 Likert 7점 척도(1점:전혀 그렇지 않다-7점:매우 그렇다)로 측정되었다. 측정 시 동일방법편의(common-method bias)의 우려가 있어, Podsakoff 등(2003)이 제안한 절차에 따라 설문조사 시 측정 도구 간의 시점을 분리하여 진행하였다. 1차 설문에서 420명 대상으로 독립변인들을 측정하고 1주 후 2차 설문에서는 그중 300명 대상으로 종속 변인을 측정하여 전체 응답자의 응답률은 71.4%이었다. 또한, 처음에 제시되는 문항에보다 더 집중하는 경향을 완화하기 위해 응답자 300명을 반분하여 문항 순서를 달리한 A, B 두 형태의 설문지를 사용하였다.

### 측정도구

본 연구에 사용된 계획된 행동이론 측정도구는 Ajzen(2006)이 제시한 측정도구 개발 권고사항을 바탕으로 선행연구를 참고하여 개발하

1) 이 업체는 약 86만명의 패널을 보유하고 있으며, 그 중 남성이 약 43만명이다. 60% 가량이 서울/경기 지방에 거주하고 있고, 20대 12%, 30대 16%, 40대 29%, 50대 25%로 약 82%가 20대에서 50대 사이의 연령대에 분포해 있다.

였으며 모두 7점 척도에 응답하였다.

#### 제3자의 문제제기 행동에 대한 태도

직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동에 대해 가지는 호/비호의적 신념들에 대한 개인의 주관적 평가는 허은정(2011)의 계획된 행동이론의 설문문항을 참조하여 본 연구에 맞게 구성하였다. 사용된 문항은 '나는 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것이 가치있다고 생각한다', '나는 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것이 현명하다고 생각한다', '나는 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것을 긍정적으로 본다', '나는 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것을 좋다고 본다'이다. 네 문항의 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .92였다.

#### 제3자의 문제제기 행동에 대한 주관적 규범

주관적 규범은 개인에게 중요한 주변 인물들이 직장 내 괴롭힘에 관한 문제제기 행동을 하거나(하지 못하게 하는) 사회적 압력의 지각 및 이에 대한 개인의 순응 동기를 측정하며, 허은정(2011)의 설문문항을 참조하여 본 연구에 맞게 구성하였다. 본 연구는 '직장' 상황을 가정하므로 나에게 중요한 사람들에 '직장 동료'를 사용하였다. 최종 문항은 '나에게 중요한 사람들(예: 직장 동료, 부모, 친구 등)은 내가 직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것을 지지한다', '나에게 중요한 사람들(예: 직장 동료, 부모, 친구 등)은 내가 직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기하길 원한다', '나에게 중요한 사람들(예: 직장 동료, 부모, 친구 등)은 내가 직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기해야 한다고 생각한다'이다. 세 문항의 신뢰도 계수는 .88이었다.

#### 제3자의 문제제기 행동에 대한 지각된 행동 통제력

지각된 행동통제력은 직장 내 괴롭힘에 관한 문제제기 행동을 할 때 자신의 의지로 통제 가능하다고 믿는 정도를 측정한다. 허은정(2012)과 전상민(2016)의 설문문항을 참조하여 본 연구에 맞게 구성하였다. 최종 문항은 '직장 내 괴롭힘에 대해 문제 제기하는 것은 나에게 그리 어려운 일이 아니다', '직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기를 할지 안 할지는 전적으로 내게 달린 문제이다'이다. 두 문항의 신뢰도 계수는 .61이었다.

#### 제3자의 문제제기 행동에 대한 예기된 죄책감

예기된 죄책감은 향후 직장 내 괴롭힘을 목격했을 때 문제의식을 가지고 상황을 변화시키기 위해 문제제기 행동을 하지 않게 될 경우 느끼게 될 감정이다. 예기된 죄책감 감정 문항은 Kugler와 Jones(1992)의 문항을 참조하여 본 연구에 맞게 구성하였다. '직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기하지 않는다면..'에 이어서 다음 문항들을 제시하였다: '나는 죄책감이 들 것이다', '나는 후회할 것이다', '나는 미안함을 느낄 것이다', '나는 마음이 불편할 것이다', '나는 창피함을 느낄 것이다'. 다섯 문항의 신뢰도 계수는 .91이었다.

#### 제3자의 문제제기 행동에 대한 예기된 자긍심

예기된 자긍심은 향후 직장 내 괴롭힘을 목격했을 때 문제의식을 가지고 상황을 변화시키기 위해 문제제기 행동을 하게 될 경우 느끼게 될 감정이다. 예기된 자긍심 감정 문항은 Tracy와 Robins(2007)의 문항들을 참조하여

본 연구에 맞게 구성하였다. ‘직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기 한다면..’에 이어 다음 문항을 제시하였다: ‘나는 자부심을 느낄 것이다’, ‘나는 자신감이 생길 것이다’, ‘나는 만족스러울 것이다’, ‘나는 보람을 느낄 것이다’, ‘나는 성취감을 느낄 것이다’. 다섯 문항의 신뢰도 계수는 .94이었다.

### 제3자의 문제제기 행동의도

행동 의도는 향후 직장 내 괴롭힘이 발생했을 때 제3자가 문제의식을 가지고 상황을 변화시키기 위한 문제제기를 할 의도로서, Ajzen(2006)이 제시한 척도를 바탕으로 한 천경희 등(2010)의 설문문항을 참조하여 본 연구에 맞게 구성하였다. 구체적으로 ‘앞으로 직장 내 괴롭힘을 목격한다면 나는 문제제기를 할 가능성이 높다’, ‘앞으로 직장 내 괴롭힘을 목격한다면 나는 가능하면 문제제기를 할 의향이 있다’, ‘앞으로 직장 내 괴롭힘을 목격한다면 나는 문제제기를 할 계획이다이다. 세 문항의 신뢰도 계수는 .90이었다.

상기 여섯 개 구성개념(태도, 주관적 규범, 행동통제력, 예기된 죄책감, 예기된 자긍심, 행동의도)이 변별력 있게 구분되는지 확인하

기 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 시행한 결과 주요 적합도 지수는  $\chi^2(194) = 429.06$ , CFI = .95, GFI = .88 TLI = .95 RMSEA = .06으로 양호한 수준으로 나타났다.

### 분석방법

본 연구에서의 측정변인들에 대한 기초 통계로 평균, 표준편차, 변인 간 상관 등을 분석하였다. 그리고 행동 의도를 종속(준거) 변인으로, 또한 본 연구에서 제안한 결정요인들을 예측 변인들로 사용하여 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였고, 마지막으로 성별 간 차이가 있는지 살펴보았다. 위 분석에는 SPSS 26을 사용하였다.

## 결 과

### 기초 통계 분석

본 연구에서 측정한 변인들 간 단순상관계수들을 Table 1에 제시하였다. Table 1에서 알

Table 1. Means, standard deviations, correlations, and reliabilities

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6
1. Attitude	5.39	1.10	(.92)					
2. Subjective Norm	5.04	1.11	.64**	(.88)				
3. Perceived Behavioral Control	4.70	1.33	.44**	.42**	(.61)			
4. Anticipated Guilt	5.04	1.19	.55**	.37**	.37**	(.91)		
5. Anticipated Pride	4.55	1.23	.52**	.50**	.46**	.54**	(.94)	
6. Voice Intention	5.16	1.12	.48**	.36**	.40**	.45**	.37**	(.90)

Note. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ . Values in parentheses on the diagonal represent alpha reliabilities.

수 있듯이, 변인들 간의 상관계수가 .36 ~.64 에 이르는 범위를 보이고 있으며, 모든 상관이 유의하였다. 특히 행동 의도와 상관이 높은 변인은 태도( $r = .48$ ), 예기된 죄책감( $r = .45$ ), 그리고 지각된 행동통제력( $r = .40$ ) 순이었다. 이 결과를 통해 TPB에서 제3자의 문제제기 행동 의도에 영향을 미친다고 가정한 예측 변인들이 모두 유의한 상관계수를 보여서 해당 가설들을 지지하였다. 또한, 주관적 규범과 태도 그리고 예기된 죄책감과 태도 간의 상관이 높아 다중공선성(multicollinearity) 발생 여부를 알아본 결과, 분산팽창계수(VIF)의 값이 3 미만으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

행동 의도에 영향을 미치는 예측 변인들

태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제력의 세 변인으로 구성된 TPB의 설명력을 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 2). 먼저 Model 1에서 인구통계학적 변인으로 성별(남성 = 0, 여성 = 1), 연령대 그리고 직급을 투입한 결과, 해당 변인들은 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 설명하지 못하였다( $R^2 = .01, n.s.$ ).

다음 Model 2에서 TPB의 태도, 주관적 규범 그리고 지각된 행동통제력을 투입하였다. 그 결과, TPB의 세 변인이 제3자의 행동의도를 설명하는 변량은 28%로 나타났으며 통계적으로 유의하였다. 세 변인 중 태도( $\beta = .36, p < .001$ )와 지각된 행동통제력( $\beta = .22, p < .001$ )이 제3자의 문제제기 행동의도에 유의한 영향

Table 2. Regression analysis results for bystanders'voice intentions

	Model 1				Model 2				Model 3			
	<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$	$t$	<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$	$t$	<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$	$t$
(Constant)	4.90	.25		19.43***	1.91	.37		5.15***	1.62	.37		4.39***
Gender	-0.04	.14	-.02	-0.25	-0.03	.12	-.01	-0.23	-0.05	.12	-.02	-0.45
Age	0.04	.09	.03	0.46	0.04	.08	.03	0.55	0.04	.08	.03	0.57
Job Status	0.06	.08	.06	0.78	0.05	.06	.05	0.75	0.03	.06	.03	0.39
Attitude					0.36	.07	.36	5.27***	0.24	.07	.24	3.30**
Subjective Norm					0.04	.07	.04	0.64	0.04	.07	.04	0.59
Perceived Behavioral Control					0.18	.05	.22	3.73***	0.15	.05	.18	3.02**
Anticipated Guilt									0.22	.06	.23	3.63***
Anticipated Pride									0.02	.06	.02	0.28
<i>F</i>		.71				18.55***				16.51***		
<i>R</i> <sup>2</sup>		.01				.28				.31		
$\Delta R^2$		.01				.27				.04		

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

력을 미쳤다. 반면, 주관적 규범( $\beta = .04, n.s.$ )은 유의한 계수를 보이지 않았다. 또한, Model 1에 비해 Model 2의 설명력 증가분이 27%로 유의하게 증가하였다.

Model 3에서는 예기된 자의식 정서인 죄책감과 자긍심을 추가하였다. 그 결과 태도( $\beta = .24, p < .001$ )와 지각된 행동통제력( $\beta = .18, p < .01$ )은 여전히 유의한 효과를 가지고 있었고 자의식 정서 중 예기된 죄책감( $\beta = .23, p < .001$ )이 제3자의 문제제기 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 3은 문제제기 행동의도를 31% 유의하게 설명할 수 있었으며, 모형 2에 비해 설명 변량은 4% 증가하였다.

#### 성별 차이

성별에 따라 문제제기 행동에 관한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력, 예기된 죄책감과 자긍심 및 제3자의 문제제기 행동의도에서 유의한 차이가 있는지 살펴보기 위하여 독립표본  $t$  검정을 실시한 결과, 지각된 행동통제력을 제외한 모든 예측 변인들에서 성별에 따른 유의한 차이는 나타나지 않았다. 지각된

행동통제력( $t = 2.28, df = 298, p < .05$ )에서 남성이 여성에 비해 유의하게 더 높았다.

관심 변인들 간의 단순상관 계수를 남녀 간에 살펴본 결과, 행동의도와 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력, 예기된 자긍심 간의 관계는 여성(각각  $r_s = .37, .23, .33, .27, p_s < .01$ )보다 남성(각각  $r_s = .57, .47, .46, .46, p_s < .01$ )에서 더 높게 나타난 반면, 행동의도와 예기된 죄책감 간 관계는 남성보다 여성에서 더 높았다(각각  $r_s = .43, .48, p < .01$ ). 제3자의 문제제기 행동의도와 예측 변인들 간의 상관이 남녀 간에 차이가 나는지 살펴보기 위해 상관계수 차이 검증을 한 결과(Table 3), 태도, 주관적 규범, 예기된 자긍심의 상관계수에서 남녀 간 유의한 차이를 보여주었다. 즉, 상대적으로 남성이 문제제기에 관해 가지는 태도, 주관적 규범, 예기된 자긍심이 이들의 문제제기 행동의도에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 4에서는 제3자의 문제제기 행동의도에 관한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력과 예기된 죄책감과 자긍심이 행동의도에 미치는 영향을 남자와 여자를 구분한 분석한 결과가 제시되어 있다. 즉, 성별에 따라 다중

Table 3. Correlation difference test between genders

	Male( $n = 147$ )	Female( $n = 153$ )	Fisher's $Z$ -test
	$r_1$	$r_2$	
1. Attitude	.57**	.37**	2.22*
2. Subjective Norm	.47**	.23**	2.37*
3. Perceived Behavioral Control	.46**	.33**	1.32
4. Anticipated Guilt	.43**	.48**	-0.54
5. Anticipated Pride	.46**	.27**	1.89*

Note. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

Table 4. Regression analysis results for bystanders' voice intentions by gender

	Male				Female			
	<i>B</i>	SE	$\beta$	<i>t</i>	<i>B</i>	SE	$\beta$	<i>t</i>
(Constant)	1.83	.40		4.63***	1.87	.50		3.78***
Attitude	0.33	.11	.35	3.13**	0.17	.11	.15	1.62
Subjective Norm	0.04	.10	.04	0.38	-0.01	.09	-.01	-0.07
Perceived Behavioral Control	0.14	.07	.16	1.86	0.15	.07	.18	2.28**
Anticipated Guilt	0.04	.09	.04	0.44	0.34	.08	.36	4.36***
Anticipated Pride	0.12	.09	.13	1.32	-0.02	.08	-.02	-0.27
<i>F</i>	16.64***				11.45***			
<i>R</i> <sup>2</sup>	.37				.28			

Note. \**p* < .05, \*\**p* < .01, \*\*\**p* < .001

회귀분석을 실시한 결과, 남녀에 따라 제3자의 문제제기 행동의도에 유의하게 영향을 주는 예측 변인이 달랐다. 남성의 경우, 태도 ( $\beta = .35, p < .01$ )가 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하는 변인이었으며, 이 회귀모형은 통계적으로 유의하였고( $F = 16.64, p < .001$ ), 제3자의 문제제기 행동의도를 37% 유의하게 설명하였다. 반면 여성의 경우, 지각된 행동통제력( $\beta = .18, p < .05$ )과 예기된 죄책감( $\beta = .36, p < .001$ )이 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하였으며, 이 회귀 모형은 통계적으로 유의하였고( $F = 11.45, p < .001$ ) 이는 제3자의 문제제기 행동의도를 28% 유의하게 설명하였다.

## 논 의

직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 여러 노력들이 지속되고 있음에도 불구하고 많은 경우

피해자 혹은 가해자에 대한 개입에 초점을 두고 있다. 하지만 이런 노력들은 제한적인 효과만을 가지고 있었기에 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자의 역할을 확인할 필요성이 제기되어 왔다(최소영, 이승연, 2022). 본 연구는 국내 직장인들을 대상으로 한 경험적 자료 분석을 통해 직장 내 괴롭힘에 관해 제3자의 문제제기 행동 의도를 예측하는 데 있어 계획된 행동이론(TPB)이 유용한 이론 틀임을 확인하였다. 즉, 제3자의 문제제기 행동의도에 대한 TPB 변인(태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력)과 예기된 자의식 정서의 효과를 확인함으로써 개인의 사회인지 및 정서적 요인이 도움 행동 의도를 예측할 수 있는 주요 변인임을 실증적으로 보여주었다.

본 연구는 먼저, 예측 모형에서 TPB의 태도와 지각된 행동통제력이 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하는 결과를 얻어 가설 1a와 1c가 지지되었다. 즉, 문제제기 행동에 대해 긍정적인 태도를 가지며 행동이 자기

자신에게 달려있다고 지각할 때 사람들은 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자 문제제기 행동을 할 의도를 더 많이 보였다. 다만, 주관적 규범은 유의한 예측력을 갖지 못하여 가설 1b는 지지되지 않았다. 주관적 규범은 행동의도와 유의한 양의 상관관계( $r = .36, p < .01$ )를 보였지만, 통제변인을 포함하여 태도와 지각된 행동통제력을 함께 투입하였을 때 추가적인 예측력을 보여주지 못했다. 이것은 태도나 지각된 행동통제력에 비해 주관적 규범의 낮은 영향력을 보여주었던 손영곤과 이병관(2012)의 메타분석 결과와 일치한다. 그들은 주관적 규범에 대한 측정 정교화와 규범적 요인에 대한 심도 있는 개념화가 필요하다고 제안하였다.

다음으로 예기된 자의식 정서로 죄책감과 자괴심이 추가되었을 때, 예기된 죄책감은 TPB의 세 변인을 넘어 제3자의 문제제기 행동의도를 유의하게 예측하였다(가설 2a 지지). 반면, 예기된 자괴심은 행동의도를 유의하게 예측하지 못하여 가설 2b는 지지되지 않았다. 비록 예기된 자괴심과 문제제기 행동의도가 유의한 상관관계( $r = .37, p < .01$ )를 보였지만, TPB의 세 변인과 예기된 죄책감 이상의 추가적인 변인을 설명하지는 못하였다. 예기된 죄책감과 예기된 자괴심은 자기 평가적 특징을 가지는 자의식 정서로서, 도덕적 기준에 맞는 행동을 유발하는 것으로 알려져 왔지만(Onwezen et al., 2013), 예기된 자괴심은 죄책감만큼 이론가들의 관심을 받지 못했다(Tangney et al., 2007). 이것은 부분적으로 사람들이 긍정적 정서보다는 부정적 정서에 민감하기 때문일 수 있다(Escadas et al., 2019). Escadas 등(2019)은 소비자의 윤리적 의사결정 연구에서 윤리적 인식, 판단, 의도 및 행동에 대한 예기된 죄책감과 예기된 자괴심의 효과

를 비교하였는데, 예기된 죄책감과 자괴심을 동시에 투입하였을 때 윤리적 행동에 대한 예기된 자괴심의 효과는 사라졌으며, 윤리적 인식, 판단, 의도 모두에서 예기된 죄책감이 예기된 자괴심보다 높은 예측력을 보였다. 그들은 손실 회피 이론(loss aversion theory; Kahneman & Tversky, 1979; Tversky & Kahneman, 1991)의 관점으로 이 결과를 설명하였으며, 자의식 정서에 있어서는 부정 정서에 초점을 맞출 필요가 있다고 하였다. 본 연구의 결과도 이와 일관되는 결과이다.

본 연구에서는 연구문제로 성별에 따른 차이가 있는지 확인하고자 하였다. 먼저 남성은 여성보다 문제제기 행동에 대해 통제력을 더 많이 지각하였다. 또한, 변인들 간의 상관관계에서의 성차를 분석한 결과, 태도, 주관적 규범, 예기된 자괴심이 행동의도와 갖는 상관에서 여성보다 남성이 유의하게 더 큰 계수를 보였다. 남성의 경우는 태도가 제3자의 문제제기 행동의도를 예측하는 변인이었던 반면, 여성의 경우는 지각된 행동통제력과 예기된 죄책감이 유의한 예측 변인이었으며, 지각된 행동통제력보다 예기된 죄책감이 여성의 행동의도를 더 잘 예측하는 변인이었다. 이는 성역할 규범에 기반하여 사회적 상황에서 남성은 주체적인(agentive) 방향으로 반응하는 반면, 여성은 공동체적이고(communal) 동정적으로 반응하는 경향이 있다는 사회적 역할 이론(Eagly et al., 2000)과 일관된 결과로 해석할 수 있다.

#### 이론적 · 실무적 시사점

본 연구는 다음과 같은 이론적 시사점을 갖는다. 첫째, 직장 내 괴롭힘에 대한 피해자-가해자 관점의 연구에서 벗어나 제3자 반응을

연구하였다는 데서 의의가 있다. 조직현장에서 발생하는 직장 내 괴롭힘은 단순히 피해자와 가해자의 이자 관계가 아니라 주변인들까지 포함하는 복잡한 맥락 속의 집단현상이다(최소영, 이승연, 2022). 괴롭힘 맥락 속에서 주변인들은 괴롭힘을 방관하거나 유지할 수 있을 뿐만 아니라, 괴롭힘 피해자에게 정서적 지지를 제공하거나 가해자와 맞서 싸우고, 때로는 피해자와 함께 혹은 피해자를 대신하여 문제제기를 하기도 한다. 본 연구는 이러한 직장 내 괴롭힘의 역동적 맥락을 고려하여, 기존에 간과되어 왔던 제3자의 행동반응에 대해 연구하였다는 점에서 의의를 가진다.

둘째, TPB에 추가 변인으로 예기된 정서를 연구했던 Perugini와 Bagozzi(2001)의 연구 흐름을 이어 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘과 같은 비윤리적 상황에 적용할 수 있는 도덕적 정서를 연구했다는 점에서 의의를 지닌다. 또한, 도움 행동 연구에서는 관련 정서로 주로 긍/부정의 기본 정서(Killingsworth & Gilbert 2010; Quoidback et al., 2010)를 다루거나 공감(Detert et al., 2008)이라는 특정 정서를 다루었다. 본 논문은 이러한 연구 흐름에서 더 나아가 도덕적 정서에 주목하였고, 도덕적 행동을 수행할 때 기대되는 긍정 정서인 자긍심과 수행하지 못했을 때의 부정 정서인 죄책감을 구분하였다. 이를 통해 각기 다른 역할을 하는 도덕적 정서 특성을 고려하여 직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동의도를 예측할 수 있음을 발견하였다. 특히 예기된 죄책감은 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력 및 예기된 자긍심을 통제한 이후에도 중분타당도를 가지고 있었다. 따라서 향후 제3자 반응에 대한 연구에서는 죄책감과 같은 정서 변인에 보다 초점을 맞출 필요가 있다.

마지막으로 본 연구에서는 제3자 반응과 관련된 성차를 살펴보았다. 본 연구의 결과는 주체성과 공동체성에 대한 성 역할 규범을 제안한 사회적 역할 이론과 일관되어 남성은 여성보다 지각된 행동통제력이 높았으며, 태도와 같은 자신의 신념과 관련된 주체성 관련 변인은 남성의 문제제기 행동의도에, 예기된 죄책감과 같은 공동체적이고 동정적인 변인은 여성의 문제제기 행동의도에 더 많은 영향을 미쳤다. 하지만 도움 행동에서 유의한 성차를 확인하지 못했던 선행연구들(예: Erreygers et al., 2016; Van Cleemput et al., 2014)과 같이, 남녀 간에 문제제기 행동의도에는 차이가 없었으므로, 향후 연구에서는 남녀 간에 문제제기 행동의도에 영향을 주는 차별적인 선행변인에 더 주목해야 할 것이다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 실무적 시사점을 도출할 수 있다. 첫째, Einarsen 등(2020)은 TPB를 이론적 틀로 하여 직장 내 괴롭힘 예방에 대한 조직 차원 개입의 효과성을 확인할 필요가 있다고 하였다. 구체적으로 이들은 직장 내 괴롭힘에 대한 조직의 개입이 직장 내 괴롭힘에 대한 태도, 주관적 규범, 및 지각된 행동통제력을 거쳐 행동 변화에 이르는 모형을 바탕으로 개입의 효과성을 확인하기 위한 프로토콜을 제안하였다. 마찬가지로 Hawley와 Williford(2015)는 TPB를 이론적 기반으로 하여 괴롭힘 감소를 위해서는 괴롭힘과 관련된 태도(괴롭힘 행동과 피해자에 대한 지각, 괴롭힘의 보고와 개입에 대한 태도), 주관적 규범(자신의 행동에 대한 다른 사람들의 기대), 효능감(행동이 부정적 결과를 초래하지 않을 것이며, 성공적일 것이라는 확신)을 높이는 것이 필요하다고 하였다. 또한, Doane 등(2016)은 사이버 괴롭힘(cyberbullying) 방지를 위

한 영상물을 제작하여 구성원들의 사이버 괴롭힘에 대한 태도와 지각된 규범을 개선한 바 있다.

따라서 국내 직장인들을 대상으로 한 본 연구에서도 괴롭힘에 대한 태도, 주관적 규범, 및 지각된 행동통제력이 제3자의 문제제기 행동의도에 영향을 주는 것으로 나타났으므로, 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위해 전체 구성원들을 대상으로 하는 직장 내 괴롭힘에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력을 변화시키기 위한 조직 수준의 개입이 필요할 것이다. 특히 직장 내 괴롭힘에 대해 문제제기하는 것이 긍정적이고 가치있는 일임을 구성원들에게 학습시키고, 문제제기 행동에 대한 구성원들의 지각된 통제력을 높여 직장 내 괴롭힘에 대한 제3자의 문제제기를 촉진할 수 있을 것이다. 이는 관련 교육과 더불어 문제제기 행동에 대한 유무형의 보상 및 괴롭힘에 대한 부정적 규범과 문화가 정착될 수 있는 조직개발 개입도 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력과 같은 사회인지적 요인뿐만 아니라 정서의 효과를 확인하였다. 특히 본 연구에서 직장 내 괴롭힘에 대해 도움을 주는 행동을 하지 않으면 느끼게 될 부정 정서는 그런 행동을 할 경우 느끼게 될 긍정 정서보다 행동의도에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 문제제기 행동 관련 예기된 죄책감의 효과를 고려할 때, 제3자의 문제제기 행동을 하지 않을 때 발생할 수 있는 부정적인 상황과 정서에 초점을 둔 교육이 필요할 것이다. 앞서 언급한 TPB의 변인들을 개선하는 것이 효과가 있지만, 실제로 변화를 이끌어내는 것(즉 태도 변화나 행동 통제력 지각의 변화)은 상당히 도전적인 과제인 것으로

알려져 있다(Koch, 2014). 따라서 새로운 개입 전략으로 정서적 요인에 더 주목할 필요가 있고, 특히 죄책감에 초점을 둔 개입 방안의 개발이 필요하다. 관련된 예로, Barlińska 등(2018)은 청소년 대상 실험 연구를 통해 괴롭힘 희생자에 대한 공감(조망 수용)을 활성화하는 것이 제3자의 도움 행동에 긍정적 효과를 가지는 것을 보여준 바 있다. Parker 등(1996)도 사이버 괴롭힘의 경우 TPB 변인에 대한 개입보다는 예기된 후회(regret)에 기반한 개입이 더 효과적이라고 하였다.

마지막으로, 본 연구에서 문제제기 행동에 관한 태도, 지각된 행동통제력과 예기된 죄책감은 제3자의 문제제기 행동의도에 미치는 영향의 양상은 유사했지만, 성별에 따른 차이가 드러나는 구조적 특성을 보였다. 또한, 도움 행동의도에 영향을 줄 수 있는 지각된 통제력에서의 성차도 유의하였다. 직장 장면에서 괴롭힘을 목격하고 이에 적극적으로 문제제기 행동을 하려는 의사결정 과정이 남녀 간에 다를 수 있다는 것이다. 따라서 본 연구의 결과를 바탕으로 실무자들은 여성이 많은 직장과 남성이 많은 직장에서 개입의 초점을 달리하는 방법을 고려할 수 있다. 예를 들어, 여성들을 대상으로 하는 경우, 자신의 행동이 문제 해결에 효과를 갖는다는 자기 통제력을 높이고 공동체 의식을 높이는 방향으로의 개입이 더 효과가 클 것으로 기대할 수 있다. 또한, 본 연구에서 여성들에게 더 강력한 예측변인으로 나타난 예기된 죄책감에 주목해야 한다. 죄책감(또는 후회)는 인지적인 정서로서 죄책감에 초점을 둔 개입 방법은 인지적 과정과 정서적 과정 모두에 작용하는 것이어야 한다. 따라서 죄책감 기반의 개입은 구성원들이 미래에 일어날 일에 대해 생각해보게 하는 것,

즉 자신이 해야 할 행위를 하지 않을 때의 결과를 생각해보게 하는 것과 같은 비교적 단순한 방법일 수 있다. 이런 방식의 개입은 건강이나 안전 행동과 관련하여 이미 다양한 사회적 문제에 적용되어 왔다(예, Abraham & Sheeran, 2004). 괴롭힘 희생자에 대해 도움을 주지 않는 것에 대한 예기된 죄책감을 생생하게 자극할 수 있는 실제 사례 기반의 영상물 제작과 같은 방법(Parker et al., 1996)이 비용 대비 효과가 클 것이다(Hayashi & Tahmasbi, 2022).

#### 연구의 제한점 및 향후 연구 제안

첫째, 본 연구에서 사용한 자기 보고식(self-report) 측정방식은 직장 내 괴롭힘과 같은 비윤리적 상황에 대한 개인의 솔직한 반응을 기대하기 어려울 수도 있다. 자기 보고식 설문을 응답하는 과정에서는 사회적 바람직성(social desirability)의 영향, 즉 자기에 대한 진실한 정보를 제공하기보다 사회적 요구에 부응하는 문항에 동의하는 경향을 보일 수 있다(Stricker, 1963; Zerbe & Paulhus, 1987). 본 연구에서는 응답자들이 본인의 행동 의도에 대해 정확하게 보고할 수 있도록, 설문지의 솔직한 응답이 본인에게 아무런 피해가 없으며, 익명으로 처리된다는 점을 분명히 알려 사회적 바람직성 반응의 경향을 최소화하고자 하였다. 향후 연구에서도 솔직한 응답을 보장하는 다양한 방법이 활용될 수 있어야 하겠다.

둘째, 직장 내 괴롭힘 연구에서는 응답자들 간의 직장 내 괴롭힘에 관한 정의가 상이할 수 있다. 2019년 7월 16일 직장 내 괴롭힘에 관한 금지법 시행 이후, 직장 내 괴롭힘에 관한 사람들의 인식이 증가하였다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 정의가 사람들마다 충분히

합의되지 않았을 수 있다. Anderson과 Pearson(1999)의 모델에 따르면, 직장 내 괴롭힘의 범위는 남을 해하려는 의도가 애매하고 낮은 강도의 무례함(incivility)부터 신체 및 성적 폭력과 같은 높은 강도인 공격성(aggression)까지 폭넓다. 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 대한 정의를 제시하고 조사를 진행하였지만, 응답자들 간의 일치된 명확한 이해를 위하여 향후 직장 내 괴롭힘 연구에서는 구체적이고 대표적인 직장 내 괴롭힘 행동 사례를 제시하는 것을 고려할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 직장 내 괴롭힘에 대한 개인의 인지적, 정서적 요인이 문제제기 행동의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 온라인 조사사회사를 통해 다양한 산업군의 정규직 근로자를 모집하였다. 비록 본 연구에서는 결과의 일반화 가능성을 높이기 위해 다양한 산업군의 근로자를 대상으로 하였지만, 산업군마다 직장 내 괴롭힘에 대한 태도나 문화의 편차가 클 수 있다. 예를 들어, 간호사의 '태움'현상처럼 직종마다 직장 내 괴롭힘으로 간주하는 행동이 다를 수 있을 뿐만 아니라, 직장 내 괴롭힘이 쉽게 목격되고 일상화된 직종이 있는 반면 직장 내 괴롭힘이 쉽게 관찰되지 않거나 상대적으로 빈도가 낮은 직종이 있을 수 있다. 향후 연구에서는 특정 산업군이나 직종에 집중하여 본 연구를 결과를 재현해보는 것도 유용한 접근이 될 것이다.

넷째, 본 연구는 직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동에 대한 인지 및 정서적 요인과 행동의도 간의 관계를 개인 수준에서만 살펴보았다는 한계를 지닌다. 향후 조직 맥락을 고려한 후속 연구들도 필요하다. 예를 들면, 직무 불안정성(job insecurity)도 직장 내 괴롭힘 상황에서 제3자의 도움 행동 의도에

부정적인 영향을 미칠 수 있다(Sverke et al., 2002). 만일 직장 내 괴롭힘에 대해 최적의 대응 방식을 결정해야 한다면, 제3자는 자신의 행동이 불확실할 때 상황으로부터 거리를 두거나 개인적인 책임감을 느낌에도 불구하고 개입하지 않기로 결정하게 된다. 따라서, 위계적 조직문화, 직무 불안정성, 조직내 남녀 구성비와 같은 조직 내 맥락 변수들에 따라 개인 수준에서의 변인들 간 관계가 어떻게 달라지는지 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다.

마지막으로, 행동의도가 실제 행동을 예측할 수 있다는 기존 계획된 행동이론 연구 주장에 따라 본 연구에서는 직장 내 괴롭힘에 관한 제3자의 문제제기 행동의도를 종속 변인으로 설정하였다. 그러나 한국에서 직장 내 괴롭힘에 대해 문제의식을 가지고 적극적으로 현재 상황을 해결하려는 제3자의 실제 신고 행동과 문제제기 하려는 행동의도 간의 높은 상관관계가 존재하는지 추후 검증해볼 필요가 있다. 또한, 제3자들 중 직장 내 괴롭힘 실제 신고자, 문제제기 의도는 있지만 신고를 하지 않은 사람 그리고 문제제기 의도가 없는 사람들 간의 비교에서, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제력과 예기된 죄책감 및 자긍심의 영향을 검증해보는 연구도 필요할 것이다.

### 참고문헌

기본소득당 보도자료 (2022). 옹혜인, “직장 내 괴롭힘 금지법 적용 확대해야” ‘직장 내 괴롭힘’ 신고 건 중 45.6%가 ‘기타’. 2022.01.20. retrieved from <https://www.basicincomeparty.kr/news/briefing?mod=document&uid=1015>

김태훈 (2008). 도덕성 발달이론과 도덕교육(수정판). 서울: 인간사랑.

나은영 (1994). 태도 및 태도변화 연구의 최근 동향. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 8(2), 3-33.

박홍식 (2005). 내부고발 의도의 설명과 예측: 계획된 행동이론을 중심으로. 한국행정연구, 14(2), 233-257.

박희량, 한덕웅 (2006). 한국 여성의 명품 구매 행동을 설명하는 통합모형. 한국심리학회지: 소비자·광고, 7(2), 195-226.

손영근, 이병관 (2012). 계획된 행동이론을 적용한 사회인지적 행동 모델의 유용성에 대한 메타분석. 한국언론학보, 56(6), 127-161.

연합뉴스 (2020). 상사 갑질에 사표 냈지만 한달간 괴롭힘...“반쪽짜리 갑질금지법”. 2020.07.20. retrieved from <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200719025200004>

임영순, 김재희, 권혜진 (2016). 전담간호사의 직장 내 괴롭힘과 소진, 감성지능간의 관계. 한국콘텐츠학회논문지, 16(2), 703-713. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.02.703>

전상민 (2016). 윤리적 소비동기의 발달: 도덕성 발달이론을 중심으로. 소비자학연구, 27(2), 151-179.

천경희, 홍연금, 윤명애, 송인숙 (2010). 착한 소비 윤리적 소비. 서울: 시그마프레스.

최소영, 이승연 (2022). 직장 내 괴롭힘 주변인 행동 척도 개발 및 타당화 연구. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 28(2), 107-131. <https://doi.org/10.20406/kjcs.2022.5.28.2.107>

한국노동연구원 (2020). 직장 내 괴롭힘 방지법이 고용에 미치는 영향. retrieved from

- <https://www.kli.re.kr/eia/index.do>
- 한덕웅 (1997). 건강 행동을 설명하는 사회인지이론의 비판적 개관. *한국심리학회지: 건강*, 2(1), 21-45.
- 한덕웅, 이민규 (2001). 계획된 행동이론에 의한 음주운전 행동의 설명. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 15(2), 141-158.
- 한덕웅, 한인순 (2001). 과속운전 행동에 영향을 미치는 심리요인들. *한국심리학회지: 건강*, 6(2), 39-62.
- 허은정 (2011). 소비자의 윤리적 상품에 대한 태도 및 구매의도의 관련요인 분석. *소비자학연구*, 22(2), 89-111.
- 허은정, 김우성 (2012). 소비자의 윤리적 소비 행동과 관련요인 분석. *소비자학연구*, 23(4), 105-130.
- Abraham, C., & Sheeran, P. (2004). Deciding to exercise: The role of anticipated regret. *British Journal of Health Psychology*, 9, 269-278. <https://doi.org/10.1348/135910704773891096>
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kurhl & J. Beckmann (Eds.), *Consistency in social behavior: The Ontario Symposium* (Vol. 2, pp. 3-15). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2)
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behaviour*. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2006). Constructing a theory of planned behavior questionnaire. Retrieved from <http://people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measureme nt.pdf>
- Ajzen, I., & Fishbein, J. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Anderson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471. <https://doi.crossref.org/simpleTextQuery>
- Angus-Leppan, T., & Owen, K. M. (2005). A conceptual model of ethical purchasing. In Australian and New Zealand Marketing Academy Conference. University of Western Australia.
- Armitage, C. J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40(4), 471-499. <https://doi.org/10.1348/014466601164939>
- Barlińska, J., Szuster, A., & Winiewski, M. (2018). Cyberbullying among adolescent bystanders: Role of affective versus cognitive empathy in increasing prosocial cyberbystander behavior. *Frontiers in Psychology*, 9(799). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00799>
- Barrett, L. F., & Bliss-Moreau, E. (2009). She's emotional. He's having a bad day: Attributional explanations for emotion stereotypes. *Emotion*, 9(5), 649-658. <https://doi.org/10.1037/a0016821>
- Bastiaensens, S., Pabian, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2016). From normative influence to social pressure: How relevant others affect whether bystanders join in cyberbullying. *Social Development*, 25(1),

- 193-211. <https://doi.org/10.1111/sode.12134>
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014). Cyberbullying on social network sites. An experimental study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*, 31, 259-271. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.10.036>
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2008). Volunteer recruitment: The role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1013-1026. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1013>
- Bos, A. E., Dijker, A. J., & Koomen, W. (2007). Sex differences in emotional and behavioral responses to HIV+ individuals' expression of distress. *Psychology and Health*, 22(4), 493-511. <https://doi.org/10.1080/14768320600976257>
- Brown, J. O., Hays, J., & Stuebs Jr, M. T. (2016). Modeling accountant whistleblowing intentions: Applying the theory of planned behavior and the fraud triangle. *Accounting and the Public Interest*, 16(1), 28-56. <https://doi.org/10.2308/apin-51675>
- Carpenter, T. D., & Reimers, J. L. (2005). Unethical and fraudulent financial reporting: Applying the theory of planned behavior. *Journal of Business Ethics*, 60(2), 115-129. <https://doi.org/10.1007/s10551-004-7370-9>
- Chang, M. K. (1998). Predicting unethical behavior: a comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior. *Journal of Business Ethics*, 17(16), 1825-1834. <https://doi.org/10.1023/A:1005721401993>
- Clarke, H. M. (2014). Predicting the decision to report sexual harassment: Organizational influences and the theory of planned behavior. *Journal of Organizational Psychology*, 14(2), 52-65.
- Cooper-Thomas, H., Bentley, T. A., Catley, B. E., Gardner, D. H., O'Driscoll, M., & Trenberth, L. (2014). The impact of bullying on observers and targets. *New Zealand Journal of Human Resource Management*, 14(2), 82-95.
- Cortina, L.M. (2008). Unseen injustice: incivility as modern discrimination. *Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.27745097>
- Corzo Morales, J. C. (2020). Influence of gender and negative affect on workplace bullying bystander intervention. Doctoral dissertation, Murdoch University.
- D'Cruz, P., & Noronha, E. (2011). The limits to workplace friendship: Managerialist HRM and bystander behaviour in the context of workplace bullying. *Employee Relations*, 33(3), 269-288. <https://doi.org/10.1108/01425451111121777>
- DeSmet, A., Bastiaensens, S., Van Cleemput, K., Poels, K., Vandebosch, H., Deboutte, G., ... & De Bourdeaudhuij, I. (2018). Psychometric data of a questionnaire to measure cyberbullying bystander behavior and its behavioral determinants among adolescents. *Data in Brief*, 18, 1588-1595. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.04.087>
- Detert, J. R., Treviño, L. K., & Sweitzer, V.

- L. (2008). Moral disengagement in ethical decision making: A study of antecedents and outcomes. *Journal of Applied Psychology, 93*, 374-391.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.374>
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.
- Eagly, A. H., Wood, W., & Diekmann, A. B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal. In T. Eckes & H. M. Trautner (Eds.), *The developmental social psychology of gender* (pp. 123-174). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Einarsen, K., Nielsen, M. B., Hetland, J., Olsen, O. K., Zahlquist, L., Mikkelsen, E. G., Koløen, J. & Einarsen, S. V. (2020). Outcomes of a proximal workplace intervention against workplace bullying and harassment: a protocol for a cluster randomized controlled trial among Norwegian industrial workers. *Frontiers in Psychology, 11*, 2013.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.02013>.
- Erreygers, S., Pabian, S., Vandebosch, H., & Baillien, E. (2016). Helping behavior among adolescent bystanders of cyberbullying: The role of impulsivity. *Learning and Individual Differences, 48*, 61-67.  
<https://doi.org/10.1016/j.lindif.2016.03.003>
- Escadas, M., Jalali, M. S., & Farhangmehr, M. (2019). Why bad feelings predict good behaviours: The role of positive and negative anticipated emotions on consumer ethical decision making. *Business Ethics: A European Review, 28*(4), 529-545.  
<https://doi.org/10.1111/beer.12237>
- Fisher, R. J. (1993). Social desirability bias and the validity of indirect questioning. *Journal of Consumer Research, 20*(2), 303-315.  
<https://doi.org/10.1086/209351>
- Frijda, N. H., & Sundararajan, L. (2007). Emotion refinement: A theory inspired by Chinese poetics. *Perspectives on Psychological Science, 2*(3), 227-241.  
<https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2007.00042.x>
- Gewirth, A. (1984). The epistemology of human rights. *Social Philosophy and Policy, 1*(2), 1-24.  
<https://doi.org/10.1017/S0265052500003836>
- Haidt, J. (2003). The moral emotions. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. H. Goldsmith (Eds.), *Series in affective science. Handbook of affective sciences* (p. 852-870). Oxford University Press.
- Hart, D., & Matsuba, M. K. (2007). The development of pride and moral life. In J. L. Tracy, R. W. Robins, & J. P. Tangney (Eds.), *The self-conscious emotions: Theory and research* (p. 114-133). New York: Guilford Press.
- Hawley, P. H., & Williford, A. (2015). Articulating the theory of bullying intervention programs: Views from social psychology, social work, and organizational science. *Journal of Applied Developmental Psychology, 37*, 3-15.  
<https://doi.org/10.1016/j.appdev.2014.11.006>
- Hayashi, Y., & Tahmasbi, N. (2022). Psychological predictors of bystanders' intention to help cyberbullying victims among college students: An application of theory of planned behavior. *Journal of Interpersonal Violence, 37*(13-14),

- NP11333 - NP11357.  
<https://doi.org/10.1177/0886260521992158>
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94(3), 319-340.  
<https://doi.org/10.1037/0033-295X.94.3.319>
- Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443-465.  
<https://doi.org/10.1080/13594320143000780>
- Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2002). Workplace bullying and stress. In P. L. Perrewe, & D. C. Ganster (Ed.) *Historical and current perspectives on stress and health* (Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 2, pp. 293-333), Emerald Group Publishing Limited, Bingley.  
[https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02008-5](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02008-5)
- Hynie, M., MacDonald, T. K., & Marques, S. (2006). Self-conscious emotions and self-regulation in the promotion of condom use. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32(8), 1072-1084.  
<https://doi.org/10.1177/0146167206288060>
- JTBC (2018). *악습 '태움' 대물림 뒤엔...인력난에 허덕이는 간호계*. 2018.02.20. retrieved from  
[https://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news\\_id=NB11592464](https://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news_id=NB11592464)
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292.  
<https://doi.org/10.2307/1914185>
- Katzir, M., Eyal, T., Meiran, N., & Kessler, Y. (2010). Imagined positive emotions and inhibitory control: The differentiated effect of pride versus happiness. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 36(5), 1314-1320.  
<https://doi.org/10.1037/a0020120>
- Killingsworth, M. A., & Gilbert, D. T. (2010). A wandering mind is an unhappy mind. *Science*, 330, 932-932.  
<https://doi.org/10.1126/science.1192439>
- Koch, E. J. (2014). How does anticipated regret influence health and safety decisions? A literature review. *Basic and Applied Social Psychology*, 36, 397-412.  
<https://doi.org/10.1080/01973533.2014.935379>
- Kugler, K., & Jones, W. H. (1992). On conceptualizing and assessing guilt. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 318-327.  
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.62.2.318>
- Kuhl, J. (2000). A functional-design approach to motivation and selfregulation: The dynamics of personality systems interactions. In M. Boekaerts, P. R. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self regulation* (pp. 111-169). San Diego, CA: Academic Press.
- Latané, B., & Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* New York, NY: Appleton-Century-Crofts.
- Lee, H., Kang, M. M., & Kim, S. Y. (2021). A psychological process of bureaucratic whistleblowing: Applying the theory of planned behavior. *The American Review of Public Administration*, 51(5), 374-392.  
<https://doi.org/10.1177/02750740211003345>

- Lewis, H. B. (1971). Shame and guilt in neurosis. *Psychoanalytic Review*, 58(3), 419-438.
- Lewis, M., Alessandri, S. M., & Sullivan, M. W. (1992). Differences in shame and pride as a function of children's gender and task difficulty. *Child Development*, 63(3), 630-638. <https://doi.org/10.2307/1131351>
- Lindsey, L. L. M., Yun, K. A., & Hill, J. B. (2007). Anticipated guilt as motivation to help unknown others: An examination of empathy as a moderator. *Communication Research*, 34(4), 468-480. <https://doi.org/10.1177/0093650207302789>
- Macháčková, H., Dedkova, L., Sevcikova, A., & Cerna, A. (2013). Bystanders' support of cyberbullied schoolmates. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23(1), 25-36. <https://doi.org/10.1002/casp.2135>
- Mascolo, M. F., & Fischer, K. W. (1995). Developmental transformations in appraisals for pride, shame, and guilt. In J. P. Tangney & K. W. Fischer (Eds.), *Self-conscious emotions: The psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride* (p. 64-113). New York: Guilford Press.
- MBC (2014). 조현아 대한항공 부사장 “승무원 내려라”... 회향 지시 논란. 2014.12.08. retrieved from [https://imnews.imbc.com/replay/2014/nw1800/article/3569060\\_30301.html](https://imnews.imbc.com/replay/2014/nw1800/article/3569060_30301.html)
- McMillan, B., & Conner, M. (2003). Applying an extended version of the theory of planned behavior to illicit drug use among Students. *Journal of Applied Social Psychology*, 33(8), 1662-1683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2003.tb01968.x>
- Mellers, B. A., & McGraw, A. P. (2001). Anticipated emotions as guides to choice. *Current Directions in Psychological Science*, 10(6), 210-214. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00151>
- Miller, B. K., & Werner, S. (2007). Predictors of helping behavior toward coworkers with disabilities. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11), 2660-2687. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2007.00275.x>
- Mosher, D. L. (1965). Interaction of fear and guilt in inhibiting unacceptable behavior. *Journal of Consulting Psychology*, 29(2), 161-167. <https://doi.org/10.1037/h0021748>
- Mulder, R., Pouwelse, M., Lodewijckx, H., & Bolman, C. (2014). Workplace mobbing and bystanders' helping behaviour towards victims: The role of gender, perceived responsibility and anticipated stigma by association. *International Journal of Psychology*, 49(4), 304-312. <https://doi.org/10.1002/ijop.12018>
- Namie, G., & Lutgen-Sandvik, P. E. (2010). Active and passive accomplices: The communal character of workplace bullying. *International Journal of Communication*, 4, 343-373.
- O'Keefe, D. J. (2002). Guilt as a mechanism of persuasion. In J. P. Dillard & M. Pfau (Eds.), *The persuasion handbook: Developments in theory and practice* (pp. 329-344). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Olenik-Shemesh, D., Heiman, T., & Eden, S. (2017). Bystanders' behavior in cyberbullying episodes: Active and passive patterns in the context of personal-socio-emotional factors.

- Journal of Interpersonal Violence*, 32(1), 23-48.  
<https://doi.org/10.1177/0886260515585531>
- Onwezen, M. C., Antonides, G., & Bartels, J. (2013). The Norm Activation Model: An exploration of the functions of anticipated pride and guilt in pro-environmental behaviour. *Journal of Economic Psychology*, 39, 141-153.  
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2013.07.005>
- Parker, D., Stradling, S. G., & Manstead, A. S. R. (1996). Modifying beliefs and attitudes to exceeding the speed limit: An intervention study based on the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 1-19.  
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb01835.x>
- Perugini, M., & Bagozzi, R. P. (2001). The role of desires and anticipated emotions in goal directed behaviours: Broadening and deepening the theory of planned behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 40(1), 79-98.  
<https://doi.org/10.1348/014466601164704>
- Plant, E. A., Hyde, J. S., Keltner, D., & Devine, P. G. (2000). The gender stereotyping of emotions. *Psychology of Women Quarterly*, 24(1), 81-92.  
<https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2000.tb01024.x>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.  
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2009.10.006>
- Pouwelse M., Mulder R., & Mikkelsen E. G. (2018). The role of bystanders in workplace bullying: An overview of theories and empirical research. In P. D'Cruz, E. Noronha, E. Baillien, B. Catley, K. Harlos, A. Hogh, & E. G. Mikkelsen (Eds.), *Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment* (Vol. 2, pp. 1-39). Springer.  
[https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8\\_14-1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8_14-1)
- Quoidback, J., Berry, E. V., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2010). Positive emotion regulation and wellbeing: Comparing the impact of eight savoring and dampening strategies. *Personality and Individual Differences*, 49, 368-373.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.03.048>
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2002). *Workplace bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?* London: Taylor Francis
- Rustiarini, N. W., & Sunarsih, N. M. (2017). Factors influencing the whistleblowing behaviour: a perspective from the theory of planned behaviour. *Asian Journal of Business and Accounting*, 10(2), 187-214.
- Salin, D. (2011). The significance of gender for third parties' perceptions of negative interpersonal behaviour: Labelling and explaining negative acts. *Gender, Work and Organization*, 18(6), 571-591.  
<https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00465.x>
- Salin, D. (2018). Workplace bullying and gender:

- An overview of empirical findings. In P. D'Cruz, E. Noronha, C. Caponecchia, J. Escartín, D. Salin, & M. R. Tuckey (Eds.), *Dignity and inclusion at work* (pp. 1-31). Springer.  
[https://doi.org/10.1007/978-981-10-5338-2\\_12-1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-5338-2_12-1)
- Salmivalli, C. (2010). Bullying and the peer group: A review. *Aggression and Violent Behavior, 15*(2), 112-120.  
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2009.08.007>
- Salmivalli C, Lagerspetz K, Bjorkqvist K, Osterman K, & Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior, 22*, 1-15.  
[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:1<1::AID-AB1>3.0.CO;2-T)
- Sinclair, S. (2021). Bystander reactions to workplace incivility: the role of gender and discrimination claims. *Europe's Journal of Psychology, 17*(1), 134-144.  
<https://doi.org/10.5964/ejop.1675>
- Stricker, L. J. (1963). Acquiescence and social desirability response styles, item characteristics, and conformity. *Psychological Reports, 12*(2), 319-341.  
<https://doi.org/10.2466/pr0.1963.12.2.319>
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(3), 242-264.  
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242>
- Tangney, J. P. (2002). Perfectionism and the self-conscious emotions: Shame, guilt, embarrassment, and pride. In G. L. Flett & P. L. Hewitt (Eds.), *Perfectionism: Theory, research, and practice* (pp. 199-215). Washington, DC: American Psychological Association.
- Tangney, J. P., & Dearing, R. L. (2002). *Emotions and social behavior: Shame and guilt*. New York: Guilford Press.
- Tangney, J. P., Stuewig, J., & Mashek, D. J. (2007). What's moral about the self-conscious emotions? In J. L. Tracy, R. W. Robins, & J. P. Tangney (Eds.), *The self-conscious emotions: Theory and research* (p. 21-37). New York: Guilford Press.
- Tracy, J. L., & Robins, R. W. (2004). Putting the self into self-conscious emotions: A theoretical model. *Psychological Inquiry, 15*(2), 103-125.  
[https://doi.org/10.1207/s15327965pli1502\\_01](https://doi.org/10.1207/s15327965pli1502_01)
- Tracy, J. L., & Robins, R. W. (2007). The psychological structure of pride: A tale of two facets. *Journal of Personality and Social Psychology, 92*(3), 506-525.  
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.3.506>
- Tudu, P. N. (2021). Blow whistle, should I or shouldn't I: a study on moderating effect of perceived organizational support on intention to blow the whistle among Indian Government employees. *Society and Business Review, 16*(2), 218-237.  
<https://doi.org/10.1108/SBR-03-2020-0028>
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1991). Loss aversion in risk-less choice: A reference dependent model. *Quarterly Journal of Economics, 106*(4), 1039-1061. <https://doi.org/10.2307/2937956>
- Van Boven, L., & Ashworth, L. (2007). Looking forward, looking back: Anticipation is more evocative than retrospection. *Journal*

- of Experimental Psychology: General*, 136(2), 289-300.  
<https://doi.org/10.1037/0096-3445.136.2.289>
- Van Cleemput, K., Vandebosch, H., & Pabian, S. (2014). Personal characteristics and contextual factors that determine “helping,” “joining in,” and “doing nothing” when witnessing cyberbullying. *Aggressive Behavior*, 40(5), 383-396. <https://doi.org/10.1002/ab.21534>
- Walker, L. J., & Pitts, R. C. (1998). Naturalistic conceptions of moral maturity. *Developmental Psychology*, 34(3), 403-419.  
<https://doi.org/10.1037/0012-1649.34.3.403>
- Wang, X. (2011). The role of anticipated guilt in intentions to register as organ donors and to discuss organ donation with family. *Health Communication*, 26(8), 683-690.  
<https://doi.org/10.1080/10410236.2011.563350>
- Winterich, K. P., & Haws, K. L. (2011). Helpful hopefulness: The effect of future positive emotions on consumption. *Journal of Consumer Research*, 38(3), 505-524.  
<https://doi.org/10.1086/659873>
- Zerbe, W. J., & Paulhus, D. L. (1987). Socially desirable responding in organizational behavior: A reconception. *Academy of Management Review*, 12(2), 250-264. <https://doi.org/10.2307/258533>

투고일자 : 2022. 07. 12

수정일자 : 2022. 10. 06

게재일자 : 2022. 12. 05

## Predicting model for bystanders' voice intention in workplace bullying: Applying Theory of Planned Behavior

**Ji Won Sohn**

Visang Co.

**Sanghee Nam**

Chungbuk National University

**Jae Yoon Chang**

Sogang University

The purpose of this study is to examine the predicting effect of TPB(Theory of Planned Behavior) variables on bystanders' voice intention for workplace bullying including anticipated self-conscious emotion(guilt and pride). Data were collected from its 300 employees working at organizations located in Korea. We measure attitude, subjective norm, perceived behavioral control, anticipated guilt, and pride after 1-week bystanders 'voice intention was measured for the same employees. The regression analysis results suggested that attitude, perceived behavioral control, and anticipated guilt are positively related to voice intention. Additionally, the gender difference was significant in the perceived behavioral control toward bystanders' voice intention and in the correlation difference test. The gender difference was also found in the regression analysis results on the voice intentions. Especially, attitude in male group and perceived behavioral control and anticipated guilt in female group significantly predict voice intention. Finally, this study discusses theoretical as well as operational implications, limitations, and future research directions.

*Key words* : workplace bullying, theory of planned behavior, anticipated self-conscious emotion, voice intention