

관광·환대산업에서 다중 낙인된 도덕적 저항가

Multi-level Stigmas on Moral Rebels in Tourism and Hospitality

장서희*

Chang, Seohee

Abstract : Even more dangerous than an extremely biased mental aversion trend is the emerging pattern wherein biased extremists ignore fairness and exert pressure on their group members by unethically using their authority. Members who raise issues of immorality are bullied, which hinders the development of a healthy society. Ironically although it is more important to consider a humanitarian value in the tourism and hospitality field, their group or organizations sometimes take advantage of those who have nice and compliant attitudes to conform to even bad practices. It becomes more difficult for them to speak up on moral issues if there are stigmas on race, gender, religion and disability along with a hierarchical system. Therefore, this study seeks to increase the awareness of bad norms and practices in this context and to help avoid engaging in them, in the hopes of fostering a sound morality and building a more mature society. More specifically this study explores people's psychological mechanism to moral rebels and analyzes herd behaviors and implicit attitudes investigated in the previous social science and tourism and hospitality studies, thereby suggesting future research on moral rebels in the tourism and hospitality field.

Keywords : Moral rebel, Multi-level stigma, Social norm, Herd behavior, Implicit attitude

국문요지 : 혐오의 시대라고 불릴 정도로 편향된 극단화는 무리 행동의 힘과 익명성을 기저에 두고 정당하지 않은 과정을 합리화시키는데 종종 비윤리적으로 이용되어왔으며, 오히려 도덕적으로 정당하게 저항하려는 사람들을 해치고 따돌리는 방식으로 건강한 공동체를 형성하지 못하게 방해해왔다. 이는 도덕적 저항가들이 다중적 낙인을 경험하는 결과로 이어지고 있다. 실로 이러한 문화와 사회규범은 관광·환대산업에서 더욱 심각하게 고려될 필요가

* 숙명여자대학교 문화관광외식학부 부교수, 주저자. e-mail: carol32@sookmyung.ac.kr

있다. 친절하고 따뜻하게 배려하고 수용하는 관광·환대산업의 서비스 문화·규범 속에 역으로 나쁜 관행에도 순응하도록 만드는 모순적 상황이 벌어지기 때문이다. 특히 위계 구조 및 인종·성별·종교·장애 등에 대한 편견과 차별이 다중으로 겹쳐지면 불합리함을 명시적으로 표현하기 더욱 어렵게 된다. 따라서 건전한 문화와 규범을 위해 투명하게 공론화하고 소통할 수 있는 문화와 사회규범을 형성하고 더 나아가 이러한 기반이 다양성 관점에서 극단적 혐오 행동을 예방할 수 있도록 담론 제기를 하려는 목적이다. 사람들이 왜 도덕적 저항가들을 적대시하는가를 심리적으로 분석하고 더 나아가 무리행동 기저에 있는 암묵태도들을 연구한 사회과학 및 관광·환대산업연구 패턴을 분석한 후 관광·환대산업에서 다중적 낙인을 받는 도덕적 저항가에 대한 논의 및 연구들 방향을 제안한다.

열쇳말 : 관광·환대산업 도덕적 저항가, 다중적 낙오, 사회규범, 무리행동, 암묵태도

I. 서론

2020년 개봉한 덴마크 제작 영화 “블랙 메일 (the Exception)” (원제목: Undtagelsen /Ausnahme) (Dichmann, Bjørke, Nørgaard, & Nielsen, 2020)은 비영리단체에서 일하는 네 명의 지식수준이 높은 전문인들이 일에 관여하면서 보이는 심리와 행동을 묘사했다. 이들은 역사적으로 대량학살과 범죄를 일으키고 가담하는 보통 사람들의 극도의 잔인성을 조사하면서 이러한 무리행위(herd behavior)에 기댄 잔인함을 파헤치고 기본적으로 지켜야 하는 최소한의 인간 존엄을 지키고자 일한다. 하지만 역설적이게도 일하는 과정에서 개인적인 문제들로 이들 네 명 중 세 명이 한 명을 집단으로 괴롭히게 되는데 그들은 그것이 집단 괴롭힘이라는 것을 인지하지 못한다. 즉, 일하고 있는 공적 영역에서의 이상적 목표를 개인 영역에서의 생활 속 암묵 태도와 행동으로 연결하지 못하는 모습들을 생생하게 묘사하고 있다. 정당화하기 어려운 폭력임에도 불구하고 매우 지능적인 방식으로 본인들의 행위를 정당화하고 있는 과정을 보여준 영화이다. 본 영화는 집단 속에서 한 명이 잔인하게 괴롭힘을 당하는 것을 안쓰럽게 여겼던 다른 한 명조차 나머지 구성원들의 상대적인 높은 위치에 심리적 위압감과 함께, 똑같이 따돌림당할지도 모른다는 두려움 때문에 이를 외면하는 심리를 매우 정교하게 그리고 있다. 만일 그가 반대의 목소리를 내었다면 어떻게 되었을까?

기본적 인간 가치를 아무렇지 않게 파괴하는 극단적 혐오행위를 들여다보면, 본인이 모든 것을 알고 있다는 오만함의 편견이 자리 잡고 있거나 무리 속에서 책임지지 않으려는 구경꾼의 심리가 있다(Iyengar, Sood, & Lelkes, 2012; Maxfield, 2016). 소크라테스는 완벽하게 알지 못한다고 인정하는 사람들이야말로 진정으로 현명한 사람들이며 그들의 최고 높은 수준의 덕목은 바로 겸손함이라고 했다(Hamilton & Cairns, 1978). 사람들은 모두가 본인의 한정된 지식과 경험에 기반하여 편향성을 갖는데 이를 인정하는 사람들은 오히려 본인이 갖는 편향된 사고를 예민하게 인지하고 반추하려 노력한다(Krumrei-Mancuso & Rouse, 2016). 이러한 점에서 겸손한 리더는 매우 중요한 역할을 하는데, 특히 새로운 이슈에 대해 충분치 못한 지식을 인정하고 좀 더 많은 정보와 지식을 찾고자 노력하고 소통하는 것이, 인정하지 않고 무시하는 태도보다 집단구성원들의 신뢰를 유지하고 발전시키는데 이롭다는 연구결과들이 이를 뒷받침한다(Cojuharencu & Karelaia, 2020; Wang, Liu, Wen & Xiao, 2022).

그럼에도 불구하고, 편향된 극단화는 무리 행동의 힘과 익명성을 기저에 두고 소속 그룹의 힘있는 사람들의 정치·사회·경제적 이득을 목적으로 정당하지 않은 과정을 합리화시키는데 종종 비윤리적으로 이용되어왔으며(Cohn, Fehr, & Maréchal, 2014; Iyengar *et al.*, 2012; Muchnik, Aral, & Taylor, 2013) 오히려 도덕적으로 정당하게 저항하려는 사람들을 헤치고 따돌리는 방식으로 건강한 공동체를 형성하지 못하게 방해해왔다(Monin, Sawyer, & Marquez, 2008; Sanderson, 2020). 소속단체의 비도덕적 관행 혹은 불법적 문제를 구성원이 지적했을 때 이를 무시하고 문제 제기자를 오히려 배제하거나 따돌리는 형태보다는 최소

한 투명하게 공론화하고 소통할 수 있는 문화와 사회규범이 마련되었을 때 향후 발전적 사회가 될 수 있으며 이는 극단적 혐오를 방지하고 다양성 관점에서 논의를 가능하게 하는 시발점이 될 것이다(Maxfield, 2016).

실로 이러한 문화와 사회규범은 관광·환대산업에서 더욱 중요하게 고려될 필요가 있다. 외부고객뿐만 아니라 내부고객인 종사자들을 포함하는 인간에 대한 기본적 가치는 사람들을 환대하는 관광·환대산업의 매우 본질적 가치이기 때문이다. 소속된 조직에 신뢰가 없는 구성원들은 외부고객들과도 진실의 순간(moments of truth)을 만들기 어렵다(e.g., Grönroos, 1990). 그럼에도 불구하고 친절하고 따뜻하게 배려하고 수용하는 성향의 직원들을 채용하고 교육하는 관광·환대서비스 산업이, 오히려 소속체에서 벌어지고 있는 나쁜 관행에도 역으로 순응하는 직원이 되도록 만드는 모순적 상황이 벌어지기도 한다. 조직 내 비윤리적인 상황에서조차 ‘배려’라는 개념과 혼동된 ‘침묵과 순응’은 오히려 조직의 나쁜 관습을 악화시키는 데 일조하여, 능력 있는 구성원들도 고통스럽게 조직을 떠나는 결과로 나타날 수 있다(Garcia, Weaver, Moskowitz, & Darley, 2002). 불행하게도 온라인 익명 직원대화방에 올라왔던 한 항공사 회장의 승무원들 대상 권력 남용의 주장들을 담은 뉴스들이 있었다(The Korea Herald, 2018.02.04). 항공사 회장이 본사 방문 시 승무원들이 이른 아침부터 로비에서 기다리다가 회장이 도착할 때 응원과 박수로 맞이하고 뛰어가 안겨 감격의 눈물을 흘려야 했다는 주장들이 뉴스에 실렸다. 또한, 적극적으로 동참하길 주저했던 승무원들은 나중에 실무자로부터 심리적 압박감을 받았다는 주장에 대해, 회사에서는 승무원들의 자발적 참여라고 주장했으나 직원들은 위신상 정계의 두려움으로 참여했다고 주장하였다(Hankyoreh, 2018.02.03; 오마이뉴스, 2018.07.11). 특히, 이러한 뉴스들이 발표되던 시기에 항공사 조직 내 인사 공정성을 포함한 사회적 책임이 종사자들의 조직 신뢰와 몰입에 큰 영향을 미친다는 연구들이 많이 진행되기도 하였다(김규미·김남조, 2018; 장미경·조민호, 2019)

매우 일상적으로 구성원들 뒤에서 욕을 하거나 외모나 사생활을 비하하거나 나쁜 소문을 퍼트리는 조직 문화에 익숙해지고 구성원을 괴롭히는 관행에 무감각해지면 서로 간 발전적 대화와 신뢰는 사라지며 건강한 문화는 파괴된다(Cortina & Magley, 2003). 개인적 정치·사회·경제적 욕심을 위해 비도덕적 과정을 정당하게 포장하는 리더들이 이러한 공동체를 이끌고 있다면 공동체는 더욱 심각하게 병들게 된다. 따라서 본 연구의 거시적 목적은, 공동체의 비도덕적 관행에 대해 문제를 제기하는 도덕적 저항가를 배제시키는 문화보다는 건전한 문화와 규범을 위해 투명하게 공론화하고 소통할 수 있는 문화와 사회규범을 형성하고 더 나아가 이러한 기반이 다양성 관점에서 극단적 혐오 행동을 예방할 수 있도록 담론 제기의 목적을 갖는다. 특히 관광·환대산업 분야와 같이 순응하고 배려하는 문화가 기반이 된 산업 내에서는 구성원들의 나쁜 관행에 대한 문제 제기가 더욱 쉽지 않을 수 있다. 이러한 문화 속에서 합리적 의사소통을 시도하려는 도덕적 저항가에 대한 편견과 혐오는 가중될 수 있다. 더구나 향후 리더 역할을 할 관광·환대산업을 공부하는 학생들과 관련 업계 젊은 세대 종사자들조차 기본적 인간 존중에 반하는 해로운 관행에 익숙해지면 점차 인지력이 상실되어 공

동체의 발전을 기대하기 어렵게 된다. 따라서 젊은 세대들을 위해, 도덕적 저항가에 대한 인식 고찰을 통해 건강한 인지를 도모하고자 함이다. 좀 더 구체적 목적은, 심리·경제·경영·교육·철학·과학과 관광학에 걸친 여러 학문 문헌들의 담론을 분석하여, 다중낙인된 도덕적 저항가에 대해 깊이 있는 이해를 도모하고 향후 관광·환대산업의 교육·연구 및 정책·제도적 제안을 하고자 함이다. 이러한 담론이 좋은 목적과 일치하는 정당한 과정을 만드는데 한 걸음 나아갈 수 있도록 하고, 향후 윤리적이고 도덕적 리더와 리더십을 가진 성숙한 사회와 인적·사회적 자산 가치를 높이는 일에 기여할 수 있길 바란다.

II. 도덕적 저항가들

Sanderson(2020)은 집필한 책에서 왜 사람들이 해로운 행동들을 따르거나 돕는 행위를 하고 오히려 나쁜 행동들에 대항하고 저항하는 사람들(도덕적 저항가)을 배척하는데 동조하는지 설명하려고 노력했다. 학교, 단체, 산업체에 이르기까지 일상에서 관찰되는 공적 자금 부당 사용, 모욕적 언어폭력, 성희롱, 구성원들이 정치적 목적달성을 위해 해당 단체의 선거 투표 규칙을 무시하는 관행, 레스토랑 종사자가 손을 충분히 씻지 않는 위생수칙 위반 등에 이르기까지 다양한 비도덕 행동들과 주변의 침묵들이 포함된다. 다음에 소개되는 두 가지 사례는 무리 행동의 기저 심리 두 가지를 각각 보여주고 있는데, 첫째는 익명성에 기인한 책임감 결여이고, 둘째는 인지된 소속 집단의 힘과 다양한 형태의 보복에 대한 두려움이다. 첫째 사례는 유나이티드항공(United Airlines)에서 동양계 미국시민권자 의사에게 가했던 항공 사직원과 공항직원의 폭력이다(BBC, 2017.04.11). 항공사의 초과예약상황에서 이미 탑승한 손님들 중 한 명을 강제로 끌어내리는 상황이었다. 선택의 기준이 바로 유색인종인 동양계 손님이었으며 이에 동의하지 않은 해당 손님을 폭력을 가해 다리를 들어 올려 질질 끌고 가는 장면을 다른 한 손님이 촬영하였다. 탑승했던 대다수 다른 손님들은 무관심하게 앉아있거나 바라보고 있었는데, 사이버폭력이나 고의적 공공기물파손 등도 비슷하게 익명성과 함께 책임회피 방관자 효과(bystander effect)가 나타난다(Sanderson, 2020).

둘째, 개인의 신분으로 할 수 없는 행동들도 그룹 안에 있으면 하는 경우들이 있는데 같은 이슈임에도 불구하고 그룹에 있을 때와 그렇지 않을 때 바라보는 관점과 행동이 달라지기도 한다. 대학 신입생들이 술을 마시고 옷을 벗은 후 길거리에서 달리기하는 입단식처럼 알콜 남용 관행이 있는 그룹에 소속되어 있을 때 소속감과 정체성을 도모하기 위해 싫더라도 익숙해져야 하는 태도를 강요받기도 한다고 설명한다(Sanderson, 2020). 개인적으로 따르기 싫더라도 대부분 다른 구성원들은 이를 따르고 있다고 생각하면서 순응하기도 하며(i.e., pluralistic ignorance) 다른 의견을 표출할 경우 충성도가 없는 편향된 시선으로 낙인찍힐 것을 두려워해 순응하기도 한다(i.e., stigma). 이러한 과정이 외부인과 내부인을 구분하고 내부

결속력을 강화하는 도구로 이용되기도 한다. 역설적 상황은 현재 본인이 느끼는 그룹 소속감·유대감을 유지하기 위해 다른 구성원들을 괴롭히면서 기본적인 인간 가치를 포기하는 상황들이다. 게다가 소속 종교 혹은 정치단체 리더에 대한 강한 믿음이 있을 때, 혹은 세력이 강한 인물들의 힘에 눌려 압박감을 느낄 때 이러한 행동들은 더욱 극단적 형태가 된다. 그룹 내 구성원들은 기존 태도나 행동 양식을 배우고 해당 규범 속에서 사회 정체성을 형성한다. 하지만 때때로 나쁜 규범과 관습을 따르지 않는 이들에게 구성원들이 적개심·공격적 태도를 나타내거나, 뒤에서 나쁜 소문을 퍼트리고 따돌리거나, 가치를 폄하하는 식으로 응징하기도 한다. 따라서 함께하지 않을 때 당할 양갓춤에 대한 두려움, 관계에서 배타 혹은 인기를 잃을 걱정, 불편한 분위기나 실직의 두려움, 혹은 침묵함으로써 본인도 이득을 취할 수 있으므로 침묵하거나 순응하기도 한다. 다만 이러한 행동에 대한 해로운 사회적 결과는 결코 단기 안에 나타나지 않으며 서서히 장기적으로 사회를 파괴하므로 더욱 위험하다.

위의 Sanderson(2020)의 책에서 언급된 도덕적 저항가(moral rebels) 용어를 처음 정의하고 소개한 심리학자는 Monin과 그의 동료들이었다(Monin *et al.*, 2008). “현재의 상태(status quo)에 저항, 즉 순응하거나 침묵하거나 단순히 관행이기 때문에 따르는 것이 아니라 본질적 원칙을 갖고 행동하는 사람들”(p.76-77)로 정의하였다. 잘 알려진 Milgram(1974)의 전기충격 실험결과처럼 군중들은 여전히 다른 이들과 함께 잔인한 시류에 편승하기도 하며 비도덕적·비윤리적 행동이 만연해있는 곳에 잘못 들어가 잘못된 것인 줄 인지해도 이미 관여해버려, 휩쓸려 빠져나오지 못하고 증폭하기도 하는데 이를 파괴적 복종(destructive obedience)으로 묘사한다. 안타깝게도 도덕적 저항가들은 오히려 멀리 있는 사람들보다 가까운 동료들에게 육체적·정신적으로 위협받을 때가 많다. Sanderson(2020)은 한 제약회사가 로비 목적으로 비싼 선물을 의사들에게 주는 오랜 관행의 상황을 예로 든다. 제약회사가 비싼 선물을 건네주자 A라는 의사가 거절하는 상황이 된다면 그동안 관례처럼 선물을 받아왔던 대다수 의사들은 A의 거절이 다른 의사들에 대한 전술적 도발·도전처럼 피해의식을 가질 수 있는 반면, 제3자의 객관적 입장에서는 A의 거절이 높게 평가될 수 있다. 따라서, Monin *et al.*(2008)의 연구목적은 다른 입장을 가진 실험 집단을 통해 도덕적 저항가에 대한 반응 심리를 탐색하기 위함이었다. 연구자들이 유도했던 문제가 있는 상황에 순응하도록 인위적으로 심리 유도한 ‘순응하는 행위자(obedient actors)’ 실험 집단과 문제가 있는 상황에 관여하지 않고 제3자의 입장에서 바라보는 ‘관찰자(observers)’ 실험 집단이었다. 이들을 대상으로 연구에 실제 참여했다고 믿도록 한 가상 인물인 ‘도덕적 저항가(moral rebel)’(문제가 있는 상황에 대해 저항 의견을 내는 사람)와 ‘다른 순응자(obedient other)’(문제가 있는 상황에도 순응하여 따르는 사람)에 대한 인식 차이를 측정하였다.

그들의 세 가지 가정 중 첫 번째 가정은 순응하는 행위자들은 도덕적 저항가를 가치 절하하고 매력적 측면까지도 부정하려고 할 것이었다. 좀 더 구체적으로 순응하는 행위자들은 다른 순응자들보다 도덕적 저항가를 덜 좋아하는 반면, 관찰자들은 다른 순응자들보다 도덕적 저항가를 더 좋아할 거라는 가정이었다. 그 결과, 순응하는 행위자들은 다른 순응자를 도

덕적 저항가보다 더 선호했던 반면, 관찰자들은 도덕적 저항가를 다른 순응자보다 더 선호하였다. 순응하는 행위자들은 도덕적 저항가의 성격을 다른 순응자에 비해 유쾌함, 포용성, 따뜻함, 친절함, 착함이 떨어진다고 인식했고, 관찰자들은 오히려 도덕적 저항가의 성격을 다른 순응자들에 비해 높은 자존감, 독립성, 자신감, 정직함, 지성과 성숙함이 있다고 평가했다. 게다가, 순응하는 행위자들은 도덕적 저항가가 순응하는 본인들을 비판적으로 본다고 추측했을 때 도덕적 저항가에 대해 더욱 부정적으로 평가절하하는 것으로 나타났다. 두 번째 가정은 부도덕한 권한을 거절하지 못했던 순응하는 행위자들은 본인들의 결정과 행동을 도덕적 저항가들이 경멸한다고 생각하면 더욱 심하게 도덕적 저항가들을 거부하는 태도를 보일 것이라는 가정이었다. 즉, 순응하는 행위자들의 거부 태도는 도덕적 저항가들의 경멸 정도에 대한 예상에 따라 달라질 것이라는 가정으로, 일종의 선수를 쳐서 거부하는 태도라고 볼 수 있다. 두 번째 가정에 대한 결과 또한 통계적으로 유의하였고 도덕적 저항가들이 순응하는 행위자들을 비난한다고 생각하면 더욱 심하게 도덕적 저항가들을 거부하는 태도를 보였다. 마지막 가정은 순응하는 행위자들 중에서 본인이 좋은 사람이라고 확신하고 자아 가치에 대해 확고한 믿음을 갖는 사람들이면 그렇지 않은 사람들에 비해 오히려 도덕적 저항가들을 거부할 필요성을 덜 느낄 것이라는 가정이었다. 자아가치에 대해 자신이 없으면 그만큼 약한 내면을 방어하려고 심하게 비판하고 거부하기 때문에 그러한 가정을 설계하여 연구를 진행했다. 통계적으로 유의한 결과가 나왔는데 자기 확신이 있는 순응하는 행위자들은 그렇지 않은 행위자들보다 도덕적 저항가들에 대한 거부가 덜 했다.

다른 관점의 해석을 위해 O'Connor and Monin(2016)은 Monin *et al.*(2008)의 연구를 토대로, 이미지 관리와 기준점 인지 이론(Impression management and an anchoring-based cognition)을 적용한 확장연구를 진행했다. 다른 가설 중 하나는, 순응하는 행위자들이 문제 있는 상황에 순응했다는 사실이 외부에 공개되지 않는다고 전달받았을 때 도덕적 저항가로부터 비판받을 거라는 걱정이 줄어들 것이라는 가정이며, 반대 상황 즉 공개할 때 오히려 그들의 체면 유지를 위해 도덕적 저항가를 더 거부하고 부정하는 방식으로 표현할 거라는 가정이었는데, 통계적 수용 결과는 나타나지 않았다. 또 다른 주요가설은, 관찰자라 하더라도 초기에 다른 참가자들이 문제 있는 상황을 지지했는지 혹은 거부했는지 정보 노출 여부에 따라 그들의 판단 기준점이 달라져 다른 결과가 나올 것이라는 가정이었지만, 이러한 가정도 통계적 지지는 얻지 못했다. 다만, O'Connor and Monin(2016)의 연구에서도 적용된 Monin *et al.*(2008)의 이전 가설들은 유의성을 재증명하였다.

사람들이 도덕적 저항가를 어떻게 인식하는지 보고자 했던 기존 연구들과는 다소 다른 관점에서, Sonnentag and McDaniel(2013)은 7점 척도로 구성된 도덕적 저항가 척도(i.e., Moral Rebel Scale- “나는 나의 신념을 위해 다른 사람들 앞에 맞서는 것을 두려워하지 않는다” 등을 포함) 개발을 했고, 자기기입식 평가로 규정된 도덕적 저항가들과 순응자들을 구분했다. 즉, 참가자들이 도덕적 저항가 혹은 순응자들인지를 구분하기 위해 비만인을 바라보는 편견과 연관된 과제를 주고 자기기입설문지를 통해 척도에 기입하도록 하였고 이를 통해

도덕적 저항가와 순응자 실험집단을 구분했다. 성향평가에서 도덕적 저항가들은 대인관계성향(친절함, 착함, 따뜻함, 정직성, 공정성, 유쾌함, 성숙성, 도덕성, 공손함) 및 내부성향(강함, 자신감, 적극성, 자존감) 모두에서 순응자들보다 자신을 낮게 평가했다. 하지만 도덕적 저항가들은 순응자들보다 롤모델 가족과 친구들을 평가할 때 정직함을 기반으로 한 도덕성을 더욱 중요하게 고려했다. 이러한 결과에 대한 해석으로 Sonnentag and McDaniel(2013)은 순응자들은 본인 자신들에 대해 다른 사람들이 그들을 바라보는 것보다 더 긍정적이고 낙관적으로 왜곡하여 평가한 반면, 도덕적 저항가들은 본인 자신들에 대해 더욱 정직하고 현실적이며 겸손한 평가를 했을 가능성이 있다고 했다. 이를 뒷받침할 수 있는 것이 롤모델 평가시 정직함과 도덕성을 더 높게 고려했다고 설명하고 있다.

III. 사회규범 속 무리 행동과 암묵 태도

도덕적 저항가에 대한 연구는 심리학에서도 상대적으로 새롭게 주목받는 주제이며 도덕적 저항가를 대상으로 한 직접 연구들은 앞서 언급된 연구들이 거의 주요 연구물들이다. 다만 심리학·경제학·경영학을 포함한 학문에서 간접적으로 관련된 연구들로는 사람들의 무리 행동(herd behavior)과 비이성적 행동을 설명하기 위한 사회규범 내 암묵 태도 연구들은 관련해서 있어왔다(e.g., Adams, Zou, Inesi, & Pillutla, 2015; Brown-Iannuzzi, Cooley, McKee, & Hyden, 2019; Duflo & Loree, 2019; Zestcott, Tompkins, Kozak Williams, Livesay, & Chan, 2018). 마찬가지로 관광·환대산업 연구분야에서도 도덕적 저항가 직접 연구는 없었으나 사회규범과 문화 속 나쁜 관행, 습관, 암묵 태도를 변화시키기 위해 고민했던 연구들은 있었다. 심리적 요인들과 무리 행동들은 사회·경제적 혜택 및 손실과 직간접적으로 밀접한 관계를 갖기 때문에 노벨경제학 수상자 Duflo and Loree(2019)는 그들의 책에서 역사적으로 큰 관심사였던 사람들의 선호도와 선택 행동에 대해 다뤘는데 전통적인 경제학에서 가정했던 개인의 선호도에 기반한 선택 행동은 안정적으로 예측 가능하다는 입장을 반박하고 그렇지 않은 많은 경우들을 무리행동과 암묵 태도에 기반해 설명하고 있다. 예를 들어 상품 혹은 플랫폼을 선택할 때에 사람들의 선택 행동은 그들의 선호를 인지하기 전 얼마나 많은 다른 사람들이 플랫폼을 사용하고 있느냐에 의존해서 하나의 플랫폼에서 다른 플랫폼으로 옮길 수 있기 때문이다. 왜 사람들이 모든 다른 사람들처럼 행동하게 되었는지는 본인들이 인지하기도 전에 그에 편승하게 되었는지를 설명하기 위해 몇 가지 예를 들고 있다. 첫 번째 예로, 사람들은 다른 사람들이 어떤 것을 잘 알고 있을 거라고 막연히 생각한다. 예를 들어 기차문이 열리는 곳이 어디인지 표시되지 않은 기차역에서 어떤 특정 지점에 몇몇 사람들이 서 있으면 그곳이 바로 기차문이 열리는 곳이라고 생각하고 따라서 줄을 서는 경우들이 그렇다. 처음에 한 두명이 서 있으면 다음 사람이 따라서 서고 그러한 패턴이 반복되어 점점

커지기 시작한다. 많은 사람들이 그곳에 있으면 오히려 그것 자체가 매우 유용한 정보 혹은 사실이 되어버리기도 한다. 다시 말해 집단 순응처럼 보여지는 것의 이면에는 처음 시작에는 순응하고 있다는 것을 인지하거나 의도하지도 않았고 순응하려는 선택에 어떤 관심도 없었던 많은 개인들이, 다른 사람들은 본인보다 더 나은 정보를 갖고 있을 거라 믿고 행동한 결과물일 수도 있다는 것이다. 이것을 ‘무리 행동의 간단한 모델(simple model of herd behavior)’로 소개하고 있다.

그래서 각 개인이 내린 합리적 의사결정처럼 보인 행동들이 반드시 바람직한 결과로 이어지는 않으며 때로 무리 행동은 정보제약을 낳기도 한다. 처음 시도한 사람이 내린 결정의 초기 정보가 다른 모든 사람들이 믿을 정도로 큰 영향을 미치기 때문이다. 최근 진행된 한 연구에서 어떠한 합리적·이성적 결정 없이 무작위로 시작한 처음 시도가 재앙을 낳을 정도의 영향력을 행사한 실험결과가 있었다고 Duflo and Loree(2019)은 소개한다. 레스토랑과 기타 서비스들에 대해 피드백을 모으는 웹사이트를 만들고 이용자들이 의견들을 올리고 다른 이용자들은 그에 대해 ‘좋아요-싫어요 투표’를 하도록 했다. 진행된 실험에서 웹사이트 내 한 곳에 무작위로 소수 의견을 게재하고 그 후 인위적으로 한 개의 ‘좋아요’ 투표를 눌렀고, 또 다른 곳에 소수 의견을 게재하고 그 후 인위적으로 한 개의 ‘싫어요’ 투표를 눌러놓았다. 긍정적인 ‘좋아요’ 투표가 인위적으로 눌러진 곳에 다른 이용자들이 또 다시 ‘좋아요’ 투표를 눌렀고 32%나 증가했다. 다섯 달이 지난 후 처음 한 개의 인위적 ‘좋아요’ 의견은 ‘싫어요’ 투표 의견보다 상위 최고 긍정 투표를 받은 의견으로 기록되었다. 소위 ‘은근슬쩍 쿡 찢러 넣어놓았던’ (nudge) 한 개의 초기 정보가 지속적으로 불어날 결과이다. 유행들이 반드시 표준화된 선호도 패러다임과 불일치하는 것은 아니지만 각 개인의 선호가 다른 사람들의 선호에 직접적으로 의존하지 않는다고 생각할 때조차 다른 사람들의 행동은 각 개인의 믿음과 행동들을 바꾸는 암묵적 신호로 활용될 수 있다는 것이다. 혹은 각 개인 차원에서 믿을 만한 강력한 이유가 부재할 때 다른 사람들의 행동들을 보고 유추할지 모르는데 예를 들어 무슬림 사람들을 무차별적으로 폭행한다든가 하면서 본인들과 직접적 연관성이 없으면서도 단 순히 친구들이 그렇게 말했고 행동했기 때문에 본인들도 무슬림을 잘 안다고 생각하고 행동하는 현상을 딱히 설명할 수 없다는 것이다(Duflo & Loree, 2019).

사회규범을 공유하는 그룹 내 구성원들은 각 개인의 생활 패턴에 많은 영향을 미친다. 그룹구성원들은 그룹 규범을 배우길 원하고 충성하길 원하지만 한편 바람직하지 못한 규범들에 대한 이의 제기를 할 때 따돌림 등 배타될 것을 걱정한다. 나쁜 행동들이 종종 그룹 내 정체성과 소속감 강화를 위해 활용되기도 하는데 이것이 관행이 되면 구성원들의 암묵적 태도와 정체성에 깊이 파고들어 나중엔 인지조차 어려워진다. 결국, 구성원들은 본인들이 왜 그룹에 들어와 활동하게 되었는지 본질적 가치에 대해 망각하고 기존 구성원 행동을 무의식적으로 따라 하게 되기도 한다(Janes & Olson, 2000). 작은 규모의 그룹부터 규모가 큰 조직, 학교, 정부, 다양한 나라들에 이르기까지 비슷한 사례들을 찾는 것은 어렵지 않다. 가정된 예로, 한 단체에서 직접 투표제를 통해 대표 선출 시 선거 관련 규칙 중 하나가 특정 선거운동

기간 중 구성원들을 직접 방문하여 선거운동하는 것을 금지하고 전화 등 간접방식만 허용하며, 특정 투표기간 동안은 간접연락 또한 허용하지 않는다고 정했다고 가정하자. 그러나, 특정 후보를 지지하는 한 캠프에서 본인들의 정치적 야욕을 위해(어떤 명분으로 포장된다고 해도) 규칙을 어기고 금지기간 동안 구성원을 직접 방문하고 간접적 연락을 시도하였다고 하자. 이를 전해 들은 다른 후보들 지지 선거캠프들에서도 구성원들에게 금지 기간 직·간접 연락을 했다고 가정하자. 대다수 구성원들이 직·간접적 연락에 응했던 이유가 앞으로 조직 대표의 가능성이 있는 후보자들의 잠재적 권력 행사에 대한 두려움, 개인적 친분관계, 혹은 이득을 목표로 한 이해관계 등 다양할 수 있다. 이러한 상황에서 규칙에 어긋난 직접적 혹은 간접적 연락을 거부한 구성원들이 극소수에 불과했다면 오히려 역차별적 편견을 당할 수 있는데, 예를 들어 본인들의 비도덕적 행동을 정당화하기 위해 저항했던 사람들을 오히려 개인적 영역으로 화제를 전환하여 성격이 예민한 사람으로 프레임화시키고 더 나아가 조직에 순응하지 못하고 오히려 문제를 키우는 구성원이라는 편견들과 소문들을 만들어내는 등 집단 내 심리적 가해를 시도할 수 있다.

위의 가정된 예시는 앞서 소개된 영화에서도 나타나듯이 지식수준이 높은 교육단체는 물론 심지어 인권 보호를 목적으로 일하는 조직·단체에서도 실제 발생 가능한 상황이라는 점에서 더욱 심각하다고 볼 수 있다. 공적 영역에서 일을 할 때에는 이상적 목표를 갖고 명시적 태도로 접근을 하기 때문에 인권 보호를 위해 좋은 예들과 정책들을 논의하면서도, 아이러니컬하게 개인 영역의 삶에서는 공적 영역의 이상과는 괴리된 행동과 말들을 하기도 하는데 이는 명시적 태도가 아닌 암묵적 태도에 기반한 뿌리 깊은 습관적 행동과 말들을 하게 되기 때문이다. 개인마다 차이가 있지만, 어떤 개인은 명시적 태도와 암묵적 태도의 차이를 인지하지 못하거나 혹은 인지했더라도 고착화된 습관 때문에 두 영역의 태도를 일치시키는데 어려움을 겪는 이들도 있다. 하지만 그와는 반대로 명시적 태도와 암묵적 태도의 괴리를 인지하면서도 일치시키고자 하는 노력보다는 의도적으로 체면 유지를 위해 이중적 생활을 유지하고 그에 도덕적으로 저항하는 다른 사람들을 오히려 배척·매도하는 사람들도 존재한다.

관련된 연구들 중에서 인종편견 관련 연구들이 많이 진행된 미국에서 명시적 태도와 암묵적 태도의 차이를 드러낸 연구들이 있었는데 보통 인종차별에 반대하는 가치를 주장하는 사람들의 명시적 태도는 흑인과 백인에 대한 편견을 없애는 것을 주장하는데, 암묵적 태도 실험에서는 흑인과 백인을 ‘가난한’ 대 ‘부유한’ 형용사를 무의식적으로 연계했다는 결과도 있었다(Brown-Iannuzzi *et al.*, 2019). 또 다른 연구에서 보수정당들은 유권자들이 이민자들에 대해 부정적 암묵 태도를 갖도록 의도를 갖고 광고했는데 흥미로운 사실은 이민자에 대해 부정적 고정관념을 강화하는 광고들이 교육수준이 낮은 유권자들의 명시적 태도와 암묵적 태도에는 모두 영향을 미쳤던 반면, 교육수준이 높은 유권자들에게는 명시적 태도에는 나타나지 않았지만 암묵적 태도에는 나타났다는 연구결과도 있다(Matthes & Schmuck, 2017). 인간에 대한 기본적 존중을 망각하지 못한 사회규범 속에서 고착화된 암묵태도와 정체성을 변화시킬 때 수반되는 어려움과 파장을 고스란히 드러내는 교육 분야 연구들도

있어왔다. Peterson, Rubie-Davies, Osborne and Sibley(2016)은 다양한 인종의 학생들의 학습수행능력에 교사들의 암묵적 태도와 낙인화된 편견이 학습성공에 크게 영향을 미쳤던 반면, 오히려 겉으로 드러나는 교사들의 명시적 태도는 학습성공에 영향을 미치지 않았다. 성별에 대한 차별도 마찬가지였는데 초·중등학교 교사들이 갖는 암묵적 성차별적 태도가 특히 소수민족 남학생들과 여학생들의 학업 격차를 크게 만들었는데 소수인종이라는 낙인과 여성이라는 낙인이 이중적으로 겹쳐져 나온 결과였다(Glocka & Klapproth, 2017). 여성에 대한 편견의 일종으로 신체 이미지 관련해서 Sanderson(2020)은 마른 몸매를 이상적 몸매로 여기도록 하는 편견이 여학생들의 암묵적 태도에 영향을 미치고 건강하지 못한 상태에 이르게 했다고 지적하기도 했다. 이 외에도 다양한 배경과 성향, 즉 동성애자들(Moor, Kapelles, Koc, & Anderson, 2019)과 문신한 사람들(Zestcott *et al.*, 2018)은 부정적 성향 및 성격을 가질 거라고 막연히 가정하는 낙인된 암묵적 태도도 발견되었다.

관광·환대산업에서도 마찬가지이다. 나쁜 관행에 지속적으로 노출되면 오히려 도덕성을 지켰던 극소수 구성원들도 침묵하고 포기하게 되어 지켜야 할 규칙에 대한 감각은 무뎌지고 점차 지켜지지 않는 규칙에 대한 무감각이 암묵적 태도, 즉 무의식적 태도로 자리 잡아 해당 조직의 태도 변화를 기대하기 어려운 상황이 되버린다. 결국 그러한 암묵적 태도는 그 단체를 특정 짓는 나쁜 문화로 자리 잡는다. 건전한 경쟁을 해야 하는 상황에서는 고착화된 나쁜 공동체 문화는 걸림돌이 된다(Adams *et al.*, 2015; Turetsky & Sanderson, 2018). 특히 리더십을 갖고 미래 세대를 이끌어갈 젊은 세대들을 위해 관광·환대산업을 아우르는 서비스 교육환경과 업무환경에서 벌어지고 있는 부정적 암묵 태도와 낙인된 편견·왜곡에 대한 연구는 매우 중요하지만 지금까지 활발히 수행되지 않았다는 것은 안타까운 일이기도 하다. 관광·환대산업에서 관련 연구는 상대적으로 학생·종사원 대상연구가 소수였고 대다수가 소비자 대상이었는데 특히 명시적 태도와 암묵적 태도를 연구했던 연구들은 크게 두 가지 카테고리로 구분되었다. 하나의 큰 카테고리는 지속가능한 행동들의 중요성이 대두되면서 이를 도모하기 위해 명시적 태도와 암묵적 태도를 탐색하는 연구들이 증가하였는데, 예를 들어 지속가능한 관광에 대한 관광 전공 학생들의 태도 연구에서는 환경친화적인 지속가능성보다는 사회적·경제적 지속가능성을 더 명시적으로 중요하게 인식하는 것을 발견한 연구도 있었다(민창기·신철, 2019). 슈퍼마켓의 공개된 장소에서 지속가능한 환경친화적 음식 소비 행동은 암묵적 태도보다는 오히려 보여주기 위한 명시적 태도와 연관되었고 특정 장소의 쇼핑 규범에 영향받은 것으로 설명되고 있다(Panzone, Hilton, Sale, & Cohen, 2016). 이와 반대로 레스토랑 맥락에서는 음식물 쓰레기를 줄이기 위해 식당에서 남은 음식을 포장하는 종이봉지 사용을 장려했지만 레스토랑 규범보다는 개인의 암묵적 태도가 음식물 쓰레기를 만드는 것에 대한 죄책감과 후회 등 부정적 감정과 연계되어 행동에 영향을 미친 것으로 나타났다는 연구들이 있었다(Sirieix, Lála, & Kocmanová, 2017). MacInnes, Grün and Dolnicar(2022)는 암묵적 태도에 기반한 습관적 행동을 부정적인 방식이 아닌 건전한 방식으로 강화하기 위한 연구를 했다. 즉, 부패에서 쟁반 없애기처럼 개입을 통해 나쁜 습관을 끊어내고 환경친화적

행동을 강화하는 연구를 진행하였다.

또 다른 하나의 카테고리는 암묵적 태도에 기반한 편견과 왜곡으로 고통받는 상대적 약자·집단들에 대한 연구 영역이었다. 음주 문화 속에서 보이는 대학생들의 무리 행동 연구가 있었는데(e.g., Josiam, Hobson, Dietrich, & Smeaton, 1998), 음주가 상호관계 형성을 위한 필수적 도구이자 소속단체 충성심을 나타내는 의무적 행위로까지 받아들여지는 문화에서, 집단 내 술을 거절하지 못하는 상대적 소수들은 개인의 건강을 담보로 희생해야 하는 상황이 될 수 있다(Cherrier & Gurrieri, 2012). 고객 대상으로 했던 연구들 중 Small and Harris(2012)는 비만 승객과 그렇지 않은 승객의 비행기에서의 경험을 조사했는데 비만하지 않은 승객들이 본인들의 권리를 당당히 주장하는 것과는 반대로 비만 승객은 그렇지 못했고 이러한 사회적 낙인에 대해 산업체는 침묵으로 동조하고 있었음을 발견했다. 아름다움과 건강한 육체에 대해 사회적 가이드라인을 세우고 그에 대한 책임은 오히려 개인에게 두는 암묵적 접근을 신자유주의적 사고 체계가 지배한 사회규범과 정체성 때문이라고 분석하고 승객 체형 사이즈에 상관없이 사람을 사람으로 대할 수 있는 기본가치를 관광·환대산업 영역에서 경험할 수 있도록 하는 논의의 필요성을 강조하고 있다. Moufakkir(2015)는 아랍과 무슬림 관광객들이 서구 선진국들을 방문한 경험에 대해 조사했는데 인종과 종교에 대한 극단적 편견과 낙인을 통해 겪었던 경험들은 그들의 수치심, 혼란스러움, 분노라는 감정으로까지 이어졌고 더 깊은 이해가 필요함을 제안하고 있다.

관광·환대산업 내 종사자 대상으로 했던 관련 연구들, 특히 여성 종사자들에 대한 낙인 효과들이 여러 가지 형태로 악화 및 다중낙인 될 수 있다. Alrwajfah, Almeida-García and Cortés-Macías(2020)은 무슬림 개발도상국인 요르단 페트라 지역 관광산업에 대해 지방과 도시 거주 여성들을 대상으로 심층인터뷰를 진행했다. 여성들은 관광의 경제적 효과에 대해서 우호적인 시각을 가지고 있지 않았는데 여전히 관광영역에서 여성들의 일할 기회를 가로막는 장애물들, 즉 사회적 낙인효과들이 존재하기 때문으로 분석했다. 이는 특히 무슬림의 종교적·문화적 상황에서 여성들이 마주해야 하는 편견들이 더 높게 인식되는 형태가 될 수 있다. Frost, Ooi and Van Dijk (2021)은 스파 관광의 인기와 더불어 규모가 큰 노동시장에도 불구하고, 관련 종사자 대부분은 낮은 임금과 육체노동을 하는 여성노동력이었는데 많은 편견들을 마주해야 하는 현실을 지적하였다. 매우 협소한 공간에서 다른 사람의 땀은 몸을 만져야 된다는 구조가 도덕적 측면에서 소위 ‘더러운 일’을 하는 산업처럼 암묵적 연계를 시키고 이러한 태도가 오히려 고객들로부터 성희롱을 당할 가능성을 높이고 직원들의 감정적 스트레스를 높이고 있었다. 이는 스파 산업의 지속가능성에 부정적 영향을 주고 있다고 지적하고 있다. 어떤 스파 치료사들은 고객으로부터 성희롱을 경험할 때 오히려 솔직한 감정을 숨겨야 하는 압박감을 느끼고 그러한 압박감은 정서 파괴로까지 이어졌다. 업종에 대한 낙인과 더불어 여성에 대한 낙인이 겹쳐진 상황으로 볼 수 있다.

고객들조차 성별 고정관념을 갖고 향후 서비스평가와 재방문의도에도 이를 반영한 연구도 있었다. 종사원들의 성별과 연계된 직업 고정관념에 따라 고객 평가 차이가 나타났는데

예를 들어 남성중심적 직업군에서 여성종사자가 서비스를 잘하지 못했을 때 남성종사자가 서비스를 잘하지 못했을 때보다 더 낮은 만족도와 재방문의사를 보였던 반면, 여성중심적 직업군에서는 여성종사자가 서비스를 잘하지 못했을 때와 남성종사자가 서비스를 잘하지 못했을 때 만족도와 재방문의사는 같은 수준이었다(Kim, Youn, & Phau, 2021). 직군에 대한 편향에 더해진 성별에 대한 편향 및 고정관념을 보여주는 예라고 할 수 있다. 직군을 넘어 직위에 대한 잘못된 권력 편향과 더불어 성별적 우월의식의 결과를 보여주는 연구로, 5성급 호텔에서 관리자가 군중심리를 이용한 적대적 괴롭힘을 여성 종사자들에게 지속적으로 행한 사례들이 존재하고 이는 여성종사자들의 삶의 질에 매우 부정적 영향을 미치는 사례들이 지속적으로 발견되고 있다(Kara, Kim, & Uysal, 2018).

따라서 정책과 관리의 중요성이 더욱 강조된다. Xiong, Chen, Okumus and Fan(2022)는 이러한 직업·직군·직위와 결합된 성 고정관념은 조직체의 인사관리에서 넘어야 할 도전과제였기 때문에 학계와 산업계에서는 남성적 고정관념이 여성 직원들에게 미치는 부정적 결과를 약화 혹은 제거하기 위해 노력해왔다고 얘기한다. 그렇지만 남성적 고정관념을 넘어, 남성성 혹은 여성성과 같은 단일 성별 리더십 고정관념과 중성적 리더십 접근이 관광·환대산업에서 어떤 작용을 하는지 분석한 실증적 연구는 없었다고 문제제기를 한다. 그들은 암묵적 태도 실험을 통해 성별 고정관념이 관광·환대산업 리더십과 감성리더십 인지에 미치는 영향을 살펴보았다. 감성리더십 인지는 감성적 측면에서 업무수행과 관리를 잘 해낼 수 있도록 하는 리더십 인지를 말하며 고객에게 진실하고 따뜻한 서비스를 제공하는 것은 물론 조직 내에서도 긍정적 감정과 분위기를 만들어 더 나은 협동업무를 수행하도록 이끄는 리더십에 대한 인지를 말한다. 결과에서 남성이든 여성이든 단일 성별 리더십 고정관념을 가진 직원들보다 중성적 리더십 태도를 가진 직원들은 더욱 높은 감성적 리더십 인지도를 보였기 때문에 관광·환대산업에서 직원들이 중성적 리더십 태도를 가질 수 있도록 장려해야함을 강조하고 있다. 비슷하게 Wang *et al.*(2022)은 관광·환대산업에서 현재 주목받고 있는 리더십 스타일로 겸손함과 같은 도덕적 실천의 중요성에 대해 탐색했다. 특히 리더들의 겸손함으로부터의 건강한 영향력이, 직원들 또한 직업에 대한 긍정적 태도와 도덕적 행동들을 유도하여 장기적으로 개인적·조직적 영역의 긍정적 특징들로 견고화된다는 것을 암묵태도에 기반해서 제시하고 있다. 즉, 겸손한 리더들의 선한 행동들은 배우려는 목표와 정보 공정성의 가치를 중요하게 생각하는 직원들 사이에서 더욱 좋게 평가되었고 그것은 다시 직원들의 충성심과 연계되었다. 결론적으로 바람직하지 못한 규범에서의 무리행동과 암묵태도는 구성원들의 침묵·두려움과 겹쳐 단체를 해롭게 만든다. 부정적 방식의 무리 행동이 구성원들의 소속감 강화의 단기적 수단이 될지는 모르겠으나 장기적으로는 공동체를 점진적으로 파괴하는 역할을 한다. 윤리적이고 도덕적 리더와 리더십을 가진 성숙한 사회는 구성원들의 좀 더 높은 만족과 건강한 행동들을 장려하게 되는 중요한 기반이 될 수 있다(Mayer, Aquino, Greenbaum, & Kuenzi, 2012). 앞서 소개된 큰 줄기의 두 가지 연구 패턴을 아래의 <표 1>로 정리하였다.

<표 1> 관광·환대산업에서 명시적 태도와 암묵적 태도 연구 패턴

연구 패턴	내용
지속가능한 행동 강화를 위한 명시적·암묵적 태도 연구:	학생대상 연구: · 관광의 다면적 지속가능성에 대한 차별적 태도: 관광의 환경친화적 지속가능성보다 사회적·경제적 지속가능성의 중요성에 대한 명시적 태도(민창기·신철, 2019) 소비자대상 연구 (환경친화적 음식 소비에 대한 태도) · 슈퍼마켓의 공개장소에서 환경친화적 음식 소비 행동은 암묵태도보다는 명시적 태도와 밀접 & 특정 장소의 쇼핑 규범 및 무리 행동(Panzone <i>et al.</i>, 2016) · 레스토랑의 장소에서 남는 음식의 포장 종이봉투 사용 장려는 레스토랑 장소 규범이 아닌 개인수준의 암묵태도와 밀접(Sirieux <i>et al.</i>, 2017) · 부페에서 쟁반 없애기 넋쟁개입으로 암묵태도에 기반한 습관적 행동을 건전한 방식으로 전환(MacInnes <i>et al.</i>, 2022)
암묵태도 기반 부정적 무리 행동 연구:	관광객 대상 연구: · 비만 승객과 그렇지 않은 승객의 비행기에서의 구조적 차별 경험(Small & Harris, 2012) · 아랍과 무슬림 관광객들이 서구 선진국들을 방문하여 인종과 종교에 대한 편견과 낙인경험(Moufakkir, 2015) 학생 대상 연구: · 대학생집단의 일탈 무리 행동(e.g., Josiam <i>et al.</i>, 1998) 종사자 대상 연구: · 무슬림 개발 도산국 요르단 페트라 지역 관광산업 내 여성들의 일할 기회를 막는 편견 및 사회적 낙인효과 (Alrwafah <i>et al.</i>, 2020) · 스페 관광 관련 종사자의 대부분은 낮은 임금과 육체노동을 하는 여성 인력이며, 고객이 인식하는 산업에 대한 편견과 정서적/물리적 학대경험 (Frost <i>et al.</i>, 2021) · 종사자 성별에 대해 고정관념과 편향을 갖는 고객들이 평가하는 서비스와 재방문 의도에도 차이 발생(Kim <i>et al.</i>, 2021) · 호텔 남성 관리직급자들이 여성종사자들을 무리심리를 이용해 지속적 괴롭힘(Kara <i>et al.</i>, 2018) · 단일 성별 리더십 고정관념과 중성적 리더십 접근이 관광·환대산업에 미치는 영향 (Xiong <i>et al.</i>, 2022) · 리더십 스타일로 겸손함과 같은 도덕적 실천의 중요성이 직원들의 암묵태도와 규범에 미치는 영향 (Wang <i>et al.</i>, 2022)

출처: 연구자 정리.

IV. 관광·환대산업에서 다중적 낙인 집단 ‘도덕적 저항가’ 향후 연구

앞서 소개된 문헌들을 담론형태로 분석함으로써 관광·환대산업의 도덕적 저항가의 낙인과 사회적 의미를 탐구하고 향후 관광·환대산업의 교육적 측면에서 인지를 강화하고자 하였습니다.

다(김병욱, 2014). 사회적 맥락에서 각 집단들의 이해관계 속에 도덕적 저항가들이 어떻게 낙인되어 그들의 가치가 소멸되고 있는지 문헌 텍스트를 분석했으며 향후 연구 및 교육적 실천을 통해 제도적·정책적 변화를 이끌어내고자 하는 담론을 하고자 한다. 관광·환대산업에서 도덕적 저항가를 대상으로 했던 직접적 연구들은 존재하지 않는다. 사회규범 속 무리 행동과 암묵 태도에 관련된 연구들은, 앞서 제시했듯이 지속가능한 선택과 행동을 도모하기 위한 연구 카테고리나 소외대상에 대한 사회 편견들과 연계된 문제를 제기하고 분석하기 위한 연구 카테고리가 있었다. 다만 소외 대상은 성별, 연령, 종교, 인종, 외모, 장애인 중심의 기준이 대부분이었다. 우리가 좀 더 관심을 갖고 바라보아야 하는 것은 성별, 연령, 종교, 인종, 외모, 장애인 등을 포함한 상대적 약자에 대한 편견과 왜곡이 발생했을 때 내부에서 용기를 갖고 목소리를 높이는 사람들일 수 있다. 하지만 이들은 이중, 삼중, 혹은 다중적 낙인자로 몰릴 수 있다. 예를 들어 스파 산업에서 낙인된 저임금 노동자인 여성종사자들이 그에 대해 불합리함을 조직체 내부에서 얘기하게 될 때 부정적 이미지가 투영된 스파 산업 내에서, 여성 종사자들에게 투영된 낙인과 더불어 ‘저항가’라는 또 다른 낙인이 덧붙여지게 된다. 그럴 때 그들은 더 고통스러운 이중고를 겪게 된다. 문제가 발생했었고 그렇기 때문에 변화를 얘기하는 것은 자연스럽고 당연한 일임에도 불구하고 변화에 대해 얘기하는 순간 또 다른 낙인효과와 편견들과 함께 상상할 수 없는 수많은 불이익이 따라오게 된다. 만일, 관광·환대산업이라는 서비스 산업 자체가 고객들을 위해 친절하고 따뜻한 서비스를 제공하는 본질적 취지를 넘어 또 다른 차원의 ‘갑-을’ 종속 관계로 오인해서 인식되는 산업으로 낙인된다면, 산업 내부에서 일하고 있는 종사자들의 성별, 종교, 인종, 외모, 장애 여부에 따라 이중적 낙인효과를 경험하게 되고 더 나아가 이중적 낙인효과를 경험한 이들이 기존 나쁜 관행에 대한 문제 제기를 하는 도덕적 저항가가 되면 다중적 낙인효과를 경험하게 된다. 그러한 측면에서 ‘도덕적 저항가’에 대한 낙인을 없애는 것은 문제가 있는 부분을 향상시킬 수 있는 첫걸음이 될 수 있고 우리 사회의 어두운 부분들을 좀 더 나은 방향으로 개선하기 위한 통로 입구를 열어놓는 중요한 시발점이 될 수 있다.

따라서 향후 연구 방향에 대해 크게 두 가지 단계별 접근이 필요할 것 같다. 첫 번째 단계는 인지와 인지 강화를 위한 연구이고 두 번째 단계는 행동과 실천을 도모하는 넛징(nudging) (e.g., Thaler & Sunstein, 2008) 연구이다. 인지와 인지 강화를 위해선 우선 연구에 참여하는 대상들과 주제를 기반으로 세분화하고 그에 맞는 방법론과 구체적인 시나리오 등을 설정하는 것이 중요할 것으로 생각된다. 그에 대한 방향을 몇 가지 제안하면 연구대상에 있어서 우선 미래를 이끌어갈 젊은 세대들, 특히 관광·환대산업을 전공하고 있거나 종사하는 젊은 세대들의 인지를 탐색하고 강화하기 위한 연구들이 시작점이 될 수 있을 것 같다. 미래를 이끌어갈 젊은 세대이기도 하지만, 동시에 배우는 입장 혹은 사회 초년생인 여성들은 권력 구조에서 유리 전장을 강하게 느끼는 상대적 약자가 될 가능성이 높기 때문에 그들의 인식을 우선 대상으로 살펴보는 것은 의미있을 수 있다. 특히, 관광·환대산업의 건전한 문화와 규범을 위해 아직 본격적으로 사회생활을 하기 전인 학생들이나 사회 초년생들은 기

본적 인간 존중에 반하는 나쁜 관행을 인지했을 때 상처받는 상황을 미연에 예방·방지할 수 있을 것이다. 젊은 세대들이 단순히 싫어하는 것에 대해 불평하도록 만드는 것이 아니라 합리적 의사소통을 위해 편견과 혐오의 배제와 기본적 인간 존엄이 전제되도록 노력하게 하기 위함이다. 좋은 목적을 앞세웠더라도 이를 이루기 위해 도덕적으로 옳지 못한 수단과 방법을 사용하는 과정은 목적 자체도 정당성을 얻기 힘들기 때문에, 목적과 일치하는 정당한 과정을 만드는데 한 걸음 나아갈 수 있도록 하기 위함이다. 현재 젊은 세대들의 이러한 한걸음이 겸손함을 갖는 도덕적 미래 리더의 초석이 될 수 있을 것이라 생각한다. 관광·환대산업 분야에서 기존 관례 혹은 문화라고 치부하고 넘어가거나 수동적으로 따랐던 비도덕적·비윤리적 상황들의 시나리오를 구체적으로 개발하고 Monin *et al.*(2008)의 연구처럼 인위적으로 조작과정을 통해 순응하는 행위자와 관찰자들과의 인지 비교를 하는 과정이 필요할 것 같다. 단, 한 단계 더 나아가서 앞서 보았던 무리행동 속 암묵적 태도의 영향을 깊이 있게 살펴보기 위해, 비도덕적·비윤리적 상황에 직접 개입하지 않은 관찰자라 하더라도 소속단체의 구성원인지 혹은 소속단체와는 상관없는 순수한 제3자의 관찰자인지를 구분해서 확장 비교를 하는 것은 향후 구체적인 नी팅 전략과 정책을 세우는데 중요한 부분이 될 것 같다. 즉, 도덕적으로 문제가 있는 관습과 규범에 저항하는 ‘도덕적 저항가(moral rebels)’를 어떻게 인식하는지를, 입장이 다른 세 그룹들이 어떻게 바라보는지를 실험하여 분석하는 것은 조직체 내부의 구성원들의 심리와 태도를 깊이 있게 들여다보는데 의미있을 것이라고 생각한다. 또 다른 방법론으로 다중적 낙인효과를 암묵적 태도 실험기법(IAT: Implicit Attitude Test)이나 좀 더 진화된 과학적 기술을 활용해 연령, 인종, 체중, 피부색, 국가, 성, 장애 등과 함께 추가로 도덕적 저항가들과 순응자들을 비교해 다중적 낙인과 연계된 암묵적 태도와 명시적 태도를 비교해보는 연구는 젊은 세대 대상을 넘어 이러한 프로그램들을 운영하고 정책을 만드는 책임자들을 대상으로 반드시 필요한 검증이자 연구가 될 수 있을 것 같다. 그래야만 책임자 본인들에 대해서도, 공적으로 드러나는 명시적 태도와 사적으로 갖고 있는 암묵적 태도의 괴리를 인지할 수 있는 계기가 되고 더 나은 방향으로 성숙하게 반추할 수 있는데 도움이 될 것 같다. 명시적으로 인지탐색 및 강화를 위한 향후 연구 방향을 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 제안된 향후 연구방향

구분	방향
목적 및 대상	- 관광·환대산업 전공 학생들의 인지 탐색 및 강화 연구 (예: 연령과 성별-여대생 20대) - 관광·환대산업에서 종사하는 젊은 세대들 인지 탐색 및 강화 연구(예: 연령과 성별-여성종사자 20~30대)-언급된 대상 내 하위문화 비교 필요 (서구권 vs 동양권, 선진국 vs 개발도상국 등)

구분	방향
주제	아래에 제시된 몇 가지 가정된 상황들에서 도덕적 저항가가 순응하기를 거부하고 문제제기를 했을 때, 그것을 제한한 리더들과 이익들을 공유하고자 했던 다른 직원들의 이해관계가 충돌하여 도덕적 저항가들은 오히려 그룹 내에서 물리적·심리적 배타 등의 불이익을 받을 수 있는 상황들 - 법적·도덕적 규범에 위배되는 상황과 시나리오 개발 · 메뉴에 표시된 원재료와는 달리 레스토랑에서 위생·신선도가 현저히 떨어지는 저렴한 음식 재료로 음식을 만들고 파는 행위를 직원들이 묵인하는 대가로 임금인상을 회유하는 상황 · 관광·환대산업 업체 주인이 직원들에게 직원들 급여를 인상해줄 것을 약속하는 조건으로 현금으로 현금영수증없이 지불된 것을 세금에서 누락시키려는 협상 시도 상황 · 레스토랑에서 배달용기를 환경친화적 용기로 홍보했으나 가격이 저렴한 제품으로 환경친화적인 것과는 무관한 용기를 실제로 사용하고 있는 것을 직원들에게 묵인할 것을 강요하고 저렴한 제품 사용으로 얻는 이익 일부를 직원들 복지에 반영하겠다고 회유 상황 - 문화적·도덕적 규범에 위배되는 상황과 시나리오 개발 · 학생들이 주최하는 이벤트 내에서 케이터링 스폰서 업체와의 관계에서, 이벤트를 진행하는 서비스 주체 학생들의 이득을 올리기 위해 과장 상 비윤리적 결정이 일어나는 상황 · 관광·환대산업 내 조직체에서 직원대표를 선출하는데 직원들의 투표를 기반으로 선출하는 상황에서 후보들 중 한 명이 직원들에게 식사를 대접하면서 선택해달라고 하는 상황 · 동료직원들과 함께 식사를 하는데 자리에 없는 다른 동료에 대해 그들의 사생활 혹은 기타 배경 등 확인되지 않은 사실로 인신공격을 하는 상황 · 같이 일하는 동료들에 대해 인종차별 혹은 성차별적 발언을 하는 동료들이 다른 동료들에게 동조를 강요하는 상황 · 고객들이 음식을 주문할 때에 고객들의 목소리나 외모를 기반으로 조롱하는 별칭을 세워 직원들끼리 고객 별칭을 부르거나 바디랭귀지를 사용하면서 농담을 하는 상황 - 기존 관습의 현상 유지를 하려는 상황과 시나리오 개발 · 항공사 등에서 과체중 손님에 추가요금부과 정책과 함께 냉소적·멸시적 응시와 태도로 대응하는 상황
방법론	- 시나리오 기반 실험 · Monin <i>et al.</i>(2008)이 순응하는 행위자(비도덕적 상황에 가담하도록 인위적 조작 실험군)와 관찰자의 두 그룹을 넘어서 순응하는 행위자와 더불어 관찰자를 두 가지 그룹으로 비교 확장 가능. 무리 행동과 암묵태도의 선행연구를 기반으로, 직접적으로 비도덕적 행위에 가담하지 않았다고 하더라도, 사회규범을 공유하는 단체에 소속되었는지 그렇지 않은 철저히 분리된 관찰자 입장인지는 태도와 행동에 많은 영향을 미칠 것으로 가정됨. 따라서, 문제가 있는 상황에 순응하는 행위자 그룹, 단체에 소속된 관찰자 그룹, 단체에 소속되지 않은 제3자의 관찰자 그룹으로 구분하여 확장실험 연구 가능. 예를 들어, 관광·환대산업을 전공하는 학생들 혹은 종사자들이 문제가 있는 상황에 저항하는 가상의 ‘도덕적 저항가’와 ‘다른 순응자’를 실제로 실험에 참여했다고 믿게 한 후, 어떻게 이들을 인식하는지를 보기 위해 ‘순응하는 행위자,’ ‘단체 소속 관찰자,’ ‘단체 비소속 관찰자’의 세 개 실험 집단으로 구분하여 측정하는 연구. 예) 앞서 제안된 시나리오에 적용해보자면, 이벤트를 주최 및 운영하는 학생단체가 스스로 금전적 이익을 남기기 위해 케이터링 스폰서 업체 선택 과정 상 비윤리적 의사결정이 발생하는 시나리오를 주고, 순응하는 행위자는 학생단체 소속되어 있는 상황을 가정시키고 과거 관행을 이번 해에도 지지하는 글을 학생대상 설명문으로 작성하도록 하는 식의 조작과정에 개입 시고, 관찰자들은 설명문작성에 개입시키지 않는 방식으로 실험. - 명시적 태도와 암묵적 태도 비교를 위한 IAT (Implicit Attitude Test) 등 및 진화된 과학기술 활용 · 관광·환대산업 내 다중적 낙인효과를 보기 위해 시나리오를 마련한 후, 연령, 인종, 성지향성, 체중, 피부색, 국가, 성, 장애 등의 이미지 내에서 추가로 도덕적 저항가들과 순응자들을 비교해 다중적 낙인과 연계된 암묵적 태도와 명시적 태도를 비교

두 번째 단계로 행동 변화를 위한 네팅, 즉 인지 후에 행동과 실천을 도모하도록 하는 연구들과 기술개발이 매우 중요할 것 같다. 앞서 소개된 덴마크 영화의 예에서처럼 공식 영역과 개인적 영역 혹은 Monin *et al.*(2008) 연구처럼 본인의 입장과 역할에 따라 부정적 관례와 문화에 다르게 반응한다면 표상적 인지 강화 교육만으로는 여전히 실제 행동 변화를 이루기는 충분하지 않을 수 있다. 즉 사람들이 나쁜 관행에 대한 정보들을 뉴스를 보면서 비판하면서도, 정작 본인이 소속된 그룹 내에서는 인지하기 쉽지 않거나 인지한다 하더라도 이해관계가 직·간접적으로 연결되어 있으면 인지 강화 교육과는 무관하게 다시 실수를 반복하게 되는 사례들이 많이 나타났다. 법을 어긴다든가 하는 것은 강력한 규제와 처벌의 형태가 따라오지만, 도덕적·윤리적 부분에서 문제 제기가 어려운 상황들이 많이 발생한다. 특히, 조직체 내부 인권센터나 상담센터조차 조직체의 정치·이해관계와 무관하게 도울 것이라는 확신이 부족할 뿐만 아니라 기존 사례들로부터 이미 이를 경험했던 사람들의 회의적 시각이 적지 않다(e.g., Kelly, 2016). 따라서 도덕적·윤리적 이슈와 연계되어 도덕적 저항가에 대한 낙인과 편향이 존재하는 영역에서는, 초월성·통합성·접근성을 고려해 네팅디자인을 설계해야 함을 제안한다. 첫째 초월성 측면에서, 관광·환대산업을 포함한 조직체로부터 이해관계가 없이 자유로운 제3의 단체와의 공동 연계 체계를 정부 정책 및 제도로 마련해야 한다. 예를 들어, 관광·환대산업 조직체 내부에서 보수를 받는 직원들처럼 이해관계가 있는 사람들이 운영하는 인권센터나 상담센터에 의존하는 것이 아닌 외부에서 객관성을 철저히 유지할 수 있는 센터를 마련할 필요가 있다. 둘째 통합성 측면에서, 통합 센터는 다양한 기업들과 조직체에서 유사한 문제를 경험하는 이들을 통합시스템 내에서 관리하는 접근이 필요하다. 유사한 경험자들의 연대와 공유를 통해 사회 전반적으로 나타나는 공통 주요 이슈들을 거시적 차원에서 이해하고 관리체계를 만들어갈 필요가 있다. 통합시스템 운영 시 투명성과 익명성을 보장하는 기술과 데이터 기반 플랫폼을 연계하여 전문적·체계적 관리영역으로 구조화시킬 기반 마련이 필요하다. 마지막 접근성은 실행으로 연결될 수 있는지 여부와 가장 밀접하게 연계되는 부분일 수 있다. 가해자든 피해자든 개인적 사고의 틀에 갇히면 도덕적·윤리적 부분에서 인지 자체와 판단이 어려울 수 있다. 따라서 인지와 판단을 스스로 쉽고 명확하게 할 수 있도록 도와주는 네팅 구조가 필요하다. 예를 들어 MBTI (Myers-Briggs-Type Indicator) 성격 검사 (Myers & Myers, 2010)는 과거에는 말 그대로 성격을 검사하는 도구였지만, 유행의 도구로 활용되면서 재미있는 놀이로도 다양하게 활용되고 있듯이(매일경제, 2022.06.03), 조직체 내부에서 한 달에 한 번 정도, 구성원 스스로가 명시적 태도와 암묵적 태도 검사를 테스트하되 부담없이 용이하게 할 수 있는 구조가 필요하다. 구성원 개인의 진입장벽을 낮춰 쉽게 그리고 자주 자가 점검을 할 수 있을 때, 점검 자체가 습관화될 수 있고 점진적으로 암묵 태도가 변할 수 있다. 점검 결과에서 명시적 태도와 암묵적 태도 사이 차이가 크게 나타난 카테고리를 도표화하고 단계적 행동 변화가 가능하도록 네팅 전략을 제안할 필요가 있다. 인공지능기술을 통해 즉각적 사례 피드백이 단계별로 가능하도록 하는 방법도 네팅 전략의 일환이 될 수 있다. 특히 관광·환대산업의 구성원들에게는 관련 산업에 최적화

된 사례 등을 노출시키는 등 접근성을 높여 개인 차원에서 습관적으로 인지 강화 훈련을 하고 대응할 수 있도록 하는 최적화된 시스템을 위해 투자하는 것이 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 건강한 문화와 규범을 위해 목소리를 높이는 도덕적 저항가에 대한 낙인을 다양한 학문영역의 문헌들을 토대로 분석하였다. 특히 관광·환대산업 군에 대한 편견과 더불어 직군, 직위, 인종, 외모, 성별 등의 상대적 약자들에 대한 사회적 편견과 낙인이 겹쳐지고 더 나아가 이에 대해 문제 제기하는 내부 도덕적 저항가에 대한 다중 낙인에 대해, 무리 행동 속 암묵 태도에 기반해 비판적 시각으로 담론했다. 특히 이러한 담론의 목적인, 향후 관광·환대산업을 이끌어갈 젊은 세대들을 위한 인지와 행동 강화에 기여하고자 향후 교육·연구 및 제도적·정책적 변화를 이끌어내고자 제안하였다. 과학 분야에서 얘기했던 문구를 비유적으로 사용하자면 Angier(2008)는 “당신이 진정으로 새로운 어떤 것을 원한다면, 당신은 기본구성요소를 화학적 수준에서 바꿔야 한다”(p. 141)라고 했다. 그만큼 부정적인 사회관습을 변화시키는 것은 쉬운 일이 아니라는 것을 얘기하고 싶다. 건강하지 못한 문화와 규범에 익숙하며 그것이 얼마나 심각한지 인지하지 못하는 구성원들은 직접 그러한 문화를 이끌고 있는 사람이건 그렇지 않은 간에 도덕적 저항가들의 목소리가 매우 불편하고 조직을 방해하는 것처럼 느껴질 수 있다. 즉, 나쁜 문화를 주도하건 혹은 순응하건 혹은 어떠한 선택의 의지 없이 익숙해져 있던 간에 구성원들은 도덕적 저항가에 대한 배타적 행동을 정당화하려고 노력하고 이러한 노력은 매우 극단적인 방식으로 흘러갈 수 있다. 특히 사람들이 익숙하지 않은 것을 두려워한다는 점을 이용해서 어떤 사람들은 권력욕을 유지하기 위한 수단으로 도덕적 저항가들의 정당성을 왜곡하고 적대시하기 위해 명시적·암묵적 태도를 이용한다. 이는 구성원들의 편견을 악화시키고 극단적 혐오 사회를 만들 것이다. 고착화된 사회규범 속 무리 행동이 왜 그렇게 변화되기 어렵고 변화된다 하더라도 오랜 시간이 소요되는지의 이유가기도 하다. Duflo and Loree (2019)가 암묵적 태도에 기반한 무리 행동이 재앙이 될 수 있다고 지적했듯이 인간 존엄을 파괴하는 행동에 익숙해져 버리고 몰입되면 해로운 사회규범과 문화로 굳어버려 장기간에 걸친 사회재앙이 되며 고스란히 후대 구성원들이 감당해야 하는 희생이 된다(Parks & Stone, 2010; Turetsky & Sanderson, 2018).

하지만 반대로 이러한 심리적 매커니즘을 건강한 태도와 행동에 적용한다면 좋은 움직임을 만들어갈 수 있는 희망이 된다. 이 글에서 궁극적으로 중요하게 전달하고자 했던 요지를 강조하기 위해, 앞서 언급했던 부분을 다시 언급하려고 한다. “개인마다 차이가 있지만,--- 명시적 태도와 암묵적 태도의 괴리를 인지하면서도 일치시키고자 하는 노력보다는 의도적으로 체면 유지를 위해 이중적 생활을 유지하고 그에 도덕적으로 저항하는 다른 사람들을

오히려 배척·매도하는 개인들도 존재한다.” 이러한 개인들이 의도적으로 권력을 남용해 다른 사람들을 공격하려고 해도 개인 자체를 적으로 놓고 분노와 복수심으로 대항하라는 요지가 아님을 강조한다. 즉, 앞서 언급했던 “젊은 세대들이 단순히 싫어하는 것에 대해 불평하도록 만드는 것이 아니라 합리적 의사소통을 위해 편견과 혐오의 배제와 기본적 인간 존엄이 전제되도록 하기 위함이다.” 의도적 권력 남용자들은 그들이 세상을 바라보는 관점과 생각의 필터에 의해 행동하기 때문에 시간이 걸리더라도 생각의 필터는 변화될 수 있다. 인간의 존엄성을 해치는 문화 속에서 권력을 남용하는 사람들에게 그들의 남용이 잘못되었다는 것을 성숙한 태도로 인지도시켜주는 것이 중요하며, 그러한 인지를 위해 도덕적 저항은 권력을 남용한 사람들을 적대시하는 것이 아니라 거시적 시각에서 그들을 위하고 더 나아가 우리 사회의 건강한 지속성을 위한 것이기 때문이다. 도덕적 저항가와 마찬가지로, 권력 남용자들을 증오 대상으로 똑같이 대상화하여 사회적으로 재생할 수 없도록 하는 게 아니라 건강하게 같이 살아갈 수 있는 재생의 기회가 열려 있도록 하는 근본적 접근이 중요할 것이다. 똑같이 적대시하는 감정과 분노로 접근하면 다른 형태의 차별이 만들어질 수 있고, 그에 기반한 또 다른 형태의 차별이 만들어지는 악순환이 되고 끝없는 전쟁이 반복될 수 있기 때문이다. ‘불’이 삶의 터전을 태우는 용도가 아니라 모든 사람들을 따뜻하게 생존할 수 있도록 함께 노력해야 할 것이다.

우리는 익숙한 것과 옳은 것을 혼동할 수 있다. 다음 세대들을 위해 그것을 구분하기 위한 노력이 필요하며, 저자를 비롯한 모든 이들이 경각심을 갖고 깨어있는 자세로 암묵적 태도를 인지할 수 있도록 노력하는 것이 중요함을 상기하게 된다. 특히 관광·환대산업에서 학생들과 젊은 종사자들은 항상 고객에게 친절하고 순응하는 태도를 교육받게 되는 반면, 나쁜 관례와 문화에 대해서는 실제로 어떻게 행동하고 대응해야 하는지 배운 적이 없어 침묵하거나 순응하면서 고통스러워하는 모습을 접하게 된다. 담론분석이 담론을 방법론의 형태로 과대평가하는 방식이라는 비판(정희모, 2017)에도 불구하고, 담론분석의 긍정적 측면에서, 낙인된 도덕적 저항가들에 대한 사회적 인지를 높이고 관광·환대산업을 포함하는 서비스 분야에서 건강한 문화와 규범의 중요성을 이해하기 위해 내딛는 작은 걸음이 될 수 있길 바란다. 내부·외부고객 모두가 “진실한 순간”(Grönroos, 1990)을 진정성있게 경험할 수 있도록 하는 계기가 되길 바란다.

■ 참고문헌

- 김규미 · 김남조(2018). 항공사의 지속가능 경영을 위한 종사원의 CSV활동인식, 조직신뢰, 조직시민행동 관계 연구. 『관광연구논총』, 30(2), 55-81.
- 김병욱(2014). 질적 연구유형별 정당화 논거 탐색: 내러티브 연구법과 담론분석법을 중심으로. 『교육사회학연구』, 24(1), 55-76.
- 민창기 · 신철(2019). 관광전공 대학생의 지속가능관광에 대한 태도 증진 방안 연구. 『관광연구논총』, 31(4), 195-219.
- 오마이뉴스(2018. 07. 11). 아시아나항공 객실승무원 3인의 증언.
- 매일경제(2022. 06. 03). 우리 댕댕이 MBTI는 뭘까?" 호텔서 검사해준다.
- 장미경 · 조민호(2019). 항공사 팀 내에서의 인사평가공정성이 존중, 차별 및 조직몰입에 미치는 영향. 『관광연구논총』, 31(3), 95-120.
- 정희모(2017). 비판적 담화 분석의 문제점과 국어교육에의 적용: 페어클러프와 푸코의 방법 비교를 중심으로. 『작문연구』, 35, 161-194.
- Adams, G. S., Zou, X., Inesi, M. E., & Pillutla, M. M. (2015). Forgiveness is not always divine: When expressing forgiveness makes others avoid you. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 126, 130-141.
- Alrwajfah, M. M., Almeida-García, F., & Cortés-Macías, R. (2020). Females' perspectives on tourism's impact and their employment in the sector: The case of Petra, Jordan. *Tourism Management*, 78, 104069.
- Angier, N. (2008). *The canon: A whirligig tour of the beautiful basics of science*. NY: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- BBC. (2017. 04. 11). United Airlines: Chinese and Vietnamese anger at passenger removal.
- Brown-Iannuzzi, J. L., Cooley, E., McKee, S. E., & Hyden, C. (2019). Wealthy Whites and poor Blacks: Implicit associations between racial groups and wealth predict explicit opposition toward helping the poor. *Journal of Experimental Social Psychology*, 82, 26-34.
- Cherrier, H., & Gurrieri, L. (2012). Anti-consumption choices performed in a drinking culture: Normative struggles and repairs. *Journal of Macromarketing*, 33(3), 232-244.
- Cohn, A., Fehr, E., & Maréchal, M. A. (2014). Business culture and dishonesty in the banking industry. *Nature*, 516(7529), 86-89.
- Cojuharenco, I., & Karelaia, N. (2020). When leaders ask questions: Can humility premiums buffer the effects of competence penalties? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 156, 113-134.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2003). Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health*

- Psychology*, 8(4), 247-265.
- Dichmann, M., Bjørke, M., & Nørgaard, M. (Producers) & Nielsen, J. (Director). (2020). *The Exception* (Undtagelsen / Ausnahme) [Motion picture]. Denmark: Fridthjof Film
- Duflo, E., & Loree, J. M. (2019). *Good economics for hard times*. NY: Hachette Book Group.
- Frost, J. H., Ooi, N., & Van Dijk, P. A. (2021). 'Is he going to be sleazy?' Women's experiences of emotional labour connected to sexual harassment in the spa tourism industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
- Garcia, S. M., Weaver, K., Moskowitz, G. B., & Darley, J. M. (2002). Crowded minds: the implicit bystander effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 843-853.
- Glock, S., & Klapproth, F. (2017). Bad boys, good girls? Implicit and explicit attitudes toward ethnic minority students among elementary and secondary school teachers. *Studies in Educational Evaluation*, 53, 77-86.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Moments of truth in service competition*. MA: Lexington Books.
- Hamilton, E. & Cairns, H. (1978). *The collected dialogues of Plato*. Princeton: Princeton University Press.
- Hankyoreh. (2018, 02. 03). South Korea's #MeToo movement spreads to the business world.
- Iyengar, S., Sood, G., & Lelkes, Y. (2012). Affect, not ideology: social identity perspective on polarization. *Public Opinion Quarterly*, 76(3), 405-431.
- Janes, L. M., & Olson, J. M. (2000). Jeer pressure: The behavioral effects of observing ridicule of others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(4), 474-485.
- Josiam, B. M., Hobson, J. P., Dietrich, U. C., & Smeaton, G. (1998). An analysis of the sexual, alcohol and drug related behavioural patterns of students on spring break. *Tourism Management*, 19(6), 501-513.
- Kara, D., Kim, H., & Uysal, M. (2018). The effect of manager mobbing behavior on female employees' quality of life. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1453-1467.
- Kelly, M. (2016). *Settle for more*. NY: HarperCollins
- Kim, J. H., Youn, H., & Phau, I. (2021). A triple whammy effect of employees' gender, job type, and service outcomes on consumer behavior. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100878.
- Krumrei-Mancuso, E. J., & Rouse, S. V. (2016). The development and validation of the comprehensive intellectual humility scale. *Journal of Personality Assessment*, 98(2), 209-221.
- MacInnes, S., Grün, B., & Dolnicar, S. (2022). Habit drives sustainable tourist behavior.

- Annals of Tourism Research*, 92, 103329.
- Matthes, J., & Schmuck, D. (2017). The effects of anti-immigrant right-wing populist ads on implicit and explicit attitudes: A moderated mediation model. *Communication Research*, 44(4), 556-581.
- Maxfield, D. (2016). How a culture of silence eats away at your company. *Harvard Business Review*, December 7, 2-5.
- Mayer, D. M., Aquino, K., Greenbaum, R. L., & Kuenzi, M. (2012). Who displays ethical leadership, and why does it matter? An examination of antecedents and consequences of ethical leadership. *Academy of Management Journal*, 55(1), 151-171.
- Milgram, S. (1974). *Obedience to authority: An experimental view*. NY: Harper & Row.
- Monin, B., Sawyer, P. J., & Marquez, M. J. (2008). The rejection of moral rebels: resenting those who do the right thing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(1), 76-93.
- Moor, L., Kapelles, T., Koc, Y., & Anderson, J. (2019). Predicting explicit and implicit attitudes towards gay men using the dual process model of prejudice and the dark tetrad. *Personality and Individual Differences*, 151, 109486.
- Moufakkir, O. (2015). The stigmatized tourist. *Annals of Tourism Research*, 53, 17 - 30.
- Muchnik, L., Aral, S., & Taylor, S. J. (2013). Social influence bias: A randomized experiment. *Science*, 341(6146), 647-651.
- Myers, I. B., & Myers, P. B. (2010). *Gifts differing: Understanding personality type*. Boston: Nicholas Brealey.
- O'Connor, K., & Monin, B. (2016). When principled deviance becomes moral threat: Testing alternative mechanisms for the rejection of moral rebels. *Group Processes & Intergroup Relations*, 19(5), 676-693.
- Panzone, L., Hilton, D., Sale, L., & Cohen, D. (2016). Socio-demographics, implicit attitudes, explicit attitudes, and sustainable consumption in supermarket shopping. *Journal of Economic Psychology*, 55, 77-95.
- Parks, C. D., & Stone, A. B. (2010). The desire to expel unselfish members from the group. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(2), 303 - 310.
- Peterson, E. R., Rubie-Davies, C., Osborne, D., & Sibley, C. (2016). Teachers' explicit expectations and implicit prejudiced attitudes to educational achievement: Relations with student achievement and the ethnic achievement gap. *Learning and Instruction*, 42, 123-140.
- Sanderson, C. A. (2020). *Why we act: Turning bystanders into moral rebels*. Massachusetts: Belknap Press of Harvard University Press.
- Sirieix, L., Lála, J., & Kocmanová, K. (2017). Understanding the antecedents of consumers'

- attitudes towards doggy bags in restaurants: Concern about food waste, culture, norms and emotions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 153-158.
- Small, J., & Harris, C. (2012). Obesity and tourism: Rights and responsibilities. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 686 - 707.
- Sonnentag, T. L., & McDaniel, B. L. (2013). Doing the right thing in the face of social pressure: Moral rebels and their role models have heightened levels of moral trait integration. *Self and Identity*, 12(4), 432-446.
- Thaler, R. & Sunstein, C. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven, CT: Yale University Press.
- The Korea Herald. (2018, 02. 04). Asiana Airlines chairman embroiled in sexual harassment scandal.
- Turetsky, K. M., & Sanderson, C. A. (2018). Comparing educational interventions: Correcting misperceived norms improves college students' mental health attitudes. *Journal of Applied Social Psychology*, 48(1), 46-55.
- Wang, X., Liu, Z., Wen, X., & Xiao, Q. (2022). An implicit leadership theory lens on leader humility and employee outcomes: Examining individual and organizational contingencies. *Tourism Management*, 89, 104448.
- Xiong, W., Chen, S., Okumus, B., & Fan, F. (2022). Gender stereotyping and its impact on perceived emotional leadership in the hospitality industry: A mixed-methods study. *Tourism Management*, 90, 104476.
- Zestcott, C. A., Tompkins, T. L., Kozak Williams, M., Livesay, K., & Chan, K. L. (2018). What do you think about ink? An examination of implicit and explicit attitudes toward tattooed individuals. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 7-22.

2022년 5월 18일 최초투고논문 접수

2022년 6월 2일 1차 심사완료

2022년 6월 23일 최종심사완료일 및 게재확정일 통보

2022년 6월 24일 최종 논문 도착

3인 익명 심사 룹