민간경비원의 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계

Relationship between Job Stress and Social Support and Subjective Well-being among Private Security Agents

김경식(호서대학교)·
김상진(경기대학교)·
이광렬(국방부)

Kim, Kyong-Sik (Hoseo University)·Kim, Sang-Jin (Kyonggi University)·
Lee, Kwang-Lyeol(국방부)

요약

본 연구는 민간경비원의 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계를 규명하기 위하여 2009년 2월 23일부터 3월 30일까지 35일간에 걸쳐 서울소재 민간경비회사 14개 업체를 모집단으로 선정한 후 유의표집법을 이용하여 420부를 배부하였으며, 극단치가 있거나 미회수된 설문지 등 66부를 제외하고 총 356부를 최종표본으로 설정하였다. 수집된 자료는 SPSSWIN 16.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석 등을 통하여 자료를 처리하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 경비원의 직무 스트레스는 이웃의 사회적 지지와 유의한 관계가 있으나, 가족의 사회적 지지와는 관계가 없다. 둘째, 경비원의 직무 스트레스는 주관적 안녕감에 부적으로 유의한 영향을 미친다. 셋째, 사회적 지지는 주관적 안녕감에 유의한 영향을 미친다. 특히, 가족에 의한 사회적 지지가 높을수록 주관적 안녕감은 높다. 이를 종합해보면, 이웃의 사회적 지지는 경비원의 직무 스트레스와 주관적 안녕감의 관계에서 중요한 매개변수로 작용한다.

Abstract

This study is to test the relationship between job stress, social support and subjective well-being among security agents. From 2. 23 to 3.30. 2009, covering a 35day period, 14 private security companies in Seoul were selected. Total 356 copies were picked up as the final sample. First, job stress of security agents showed that it was related to social support of neighbor and there' s no relation to social support of family. Second, it showed that job stress of security agents negative affected on subjective well-being. Third, social support attentively affected on social well-being. Especially, it showed that the more social support by family was, the more subjective well-being was. Considering all the factors, social support by neighbors functions as an important parameter in relationship between subjective well-being and job stress among security agents.

Ⅰ. 서론

민간경비 업무는 직무 특성상 팀을 이루어 조직의 과업을 달성하는 경우가 많고, 각종 범죄나 도난으로부터 의뢰인의 생명과 재산을 보호해야 한다는 심리적 긴장감과 불안감이 높기 때문에 책임감은 물론, 실수에 대한 두려움 또한 높게 작용되므로 직무 스트레스에 노출되는 수위가 여타 직종보다 매우 높다. 만일 이러한 스트레스가 경비원에게 궁극적으로 해소되지 않고 지속적으로 누적된다면 무기력증이나 우울감 등으로 인하여 조직 목표 달성에 매우 부정적인 영향을 초래하게 될 것이다.

스트레스에 대한 반응은 개인마다 신체적 자원, 심리적 자원, 사회적 자원이 스트레스를 완화시켜 주기 때문에 스트레스에 반응하는 결과는 조금씩 다르게 나타날 수 있다. 그 중에서도 사회적 자원인 사회적 지지가 스트레스를 완화시켜 주는 주된 변인으로 주목되고 있는데, 사회적 지지에 대한 지각 정도가 높을수록 신체적, 정신적 건강상태가 좋고[3], 스트레스 발생을 예방해줄 뿐만 아니라 스트레스 상황에서 부적응을 완화해

주며 심리적 적응을 돕고 문제해결능력을 강화해 준다는 점에서 그 중요성이 강조되고 있다[6]. 그리고 이러한 사회적 지지로 인한 직무 스트레스 해소는 직장, 가정, 여가 등의 각 영역에서 즐겁고 의미 있는 마음의 상태인 안녕감으로 연계되기 때문에[5], 더욱 안정적인 업무의 효율성을 재고 할 수 있는 중요한 변수로 작용된다.

그러므로 직무 스트레스 해소를 위한 연구는 민간경비분야에서도 간과해서는 안된다. 경비원의 주관적 안녕감을 증진시킨다는 것은 조직 유효성을 향상시키는 긍정적 요인으로 작용할 뿐만 아니라 크게는 사회 안전적 측면에서 중요한 요소가 될 것이다. 따라서 갈수록 민간경비 산업은 불확실성시대를 맞아 사회적 불안지수가 지속적으로 높아지게 될 것이다. 그리고 수요자는 계속해서 증가할 것이고, 이로 인한 민간경비원은 과다한 업무 스트레스에 더욱 노출될 것이다. 그러나 아직까지 이에 대한 대처 자원이나 적응능력은 매우 부족한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 민간경비원이 경험하는 직무 스트레스 요인을 가족이나 이웃 들을 중심으로 그들 지지의 구조적, 기능적 측면에서 사회적 지지라는 매개변수를 통하여 민간경비원의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 관련 변인임을 규명함으로서 민간경비원이 직무 스트레스에 대응할 수 있는 중요요인임을 지적하는 기초자료로 제시하는 것이다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구대상 및 조사도구

1.1 연구대상

본 연구는 2009년 서울 소재 30인 이상 종사하고 있는 민간경비업체의 종사자를 표집대상으로 선정한 다음 판단표지법(judgment sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 이 연구는 2009년 2월 23일부터 3월 30일까지 14개 경비업체를 선정하여 일반경비업에서 종사하고 있는 경비원을 모집단으로 선정한 다음 30부씩 총 420부를 배부하여 설문조사를 실시하였으며, 이 중에서 무성의하게 응답하거나 누락 및 회수되지 않은 설문지 66부를 제외한 총 356부를 유효데이터로 측정하였다.

1.2 연구도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 8개 문항, 여가활동 5개 문항, 직무 스트레스 19개 문항, 사회적 지지 12개 문항, 안녕감 20개 문항으로 총 64개 문항으로 구성되었다. 조사도구는 사회인구학적 특성에 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수[1]의 선행연구를 바탕으로 성, 연령, 학력, 직위, 근무경력, 근무형태, 월수입, 결혼 유무 등으로 구성하였고, 직무 스트레스는 김근태[2]가 사용한 척도를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 그리고 사회적 지지는 이경선[7]척도를, 주관적 안녕감은 양명환[8]의 연구에서 사용된 척도를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 본 연구에서 사용된 설문지는, '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트 5점 척도로 구성하였다.

2. 설문지의 타당도 및 신뢰도

설문지의 타당도를 검증하기 위하여 경호안전학 관련 전문가 4명과 사회과학의 연구방법 관련 전문가 1명으로 구성된 전문가회의를 통하여 설문지에 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 반영하여 수정하였다. 또한 이 연구에서는 설문문항의 적합성 여부를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 설문지의 내적 일관성을 검사하기 위하여 Cronbach's α 계수를 구하였다.

탐색적 요인분석 결과 독립변수인 직무 스트레스는 3개 하위요인 17문항, 매개변수인 사회적 지지는 2개 하위요인 21문항, 종속변수인 주관적 안녕감은 단일요인 19문항으로 구성되었으며, 신뢰도 분석결과는 직무 스트레스의 Cronbach's α 값은 α =.577~α =.834, 사회적 지지는 요인별로 α =.840, α =.948, 주관적 안녕감은 α =.907로 나타났다.

3. 조사절차 및 자료처리

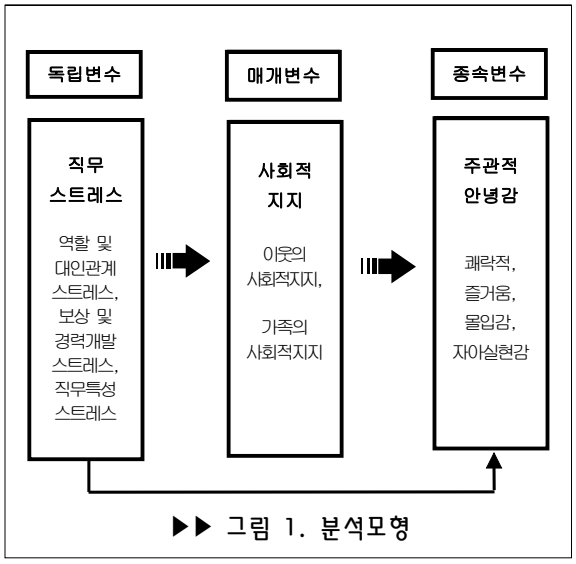
본 연구는 '민간경비원의 직무 스트레스와 사회적

지지 및 주관적 안녕감의 관계' 에 관한 설문지를 조사대상에게 배부한 다음, 자기평가기입방법(self-aministration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문조사방법은 각 업체마다 관리자의 사전 동의하에 직접방문을 하거나 우편발송 및 e-mail을 통하여 배포하였으며, 빈도분석을 실시하는 과정에서 데이터 오류를 점검하여 설문 응답의 극단치(outlier)는 분석대상에서 제외시켰다. 자료 분석을 위하여 이 연구에서는 SPSSWIN 16.0 통계프로그램을 활용하였으며, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석 등을 통하여 결과를 도출하였다.

4. 분석모형과 연구가설

4.1 분석모형

본 연구는 민간경비원의 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계를 규명하기 위하여 아래의 [그림 1]과 같이 분석모형을 설계하였다.



▶▶ 그림 1. 분석모형

4.2 연구의 가설

본 연구는 경비원의 직무 스트레스가 사회적 지지 및 주관적 안녕감에 미치는 영향의 관계를 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 직무 스트레스는 사회적 지지에 따른 관계적 영향이 있을 것이다.

가설 2: 직무 스트레스는 주관적 안녕감에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 사회적 지지는 주관적 안녕감에 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 직무 스트레스와 사회적 지지 및 안녕감에는 인과관계가 있을 것이다.

Ⅲ. 연구결과

1. 직무 스트레스와 사회적 지지와의 관계

[표 1]에 제시된 바와 같이, 역할 및 대인관계 스트레스는 사회적 지지(β =.149)와 유의한 영향이 있는 것으로 나타났고, 보상 및 경력개발 스트레스는 사회적 지지(β =.222)와 매우 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무특성 스트레스는 사회적 지지(β =-.138)에 부적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 즉, 역할 및 대인관계나 보상 및 경력개발로 부터 생성되는 스트레스 요인은 가족이나 이웃에 의한 사회적 지지로 하여금 어느 정도 효과가 있다는 것을 나타내고 있다. 그러나 직무특성과 같이 전문적이거나 깊이 있는 내용은 가족이나 이웃과 상호 공감할 수 없기 때문에 스트레스 완화효과는 없는 것으로 판단되어 진다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변인은 사회적 지지 전체 변량의 0.8%를 각각 설명해주고 있다.

표 1. 직무 스트레스가 사회적 지지에 미치는 영향에 대한 다중 회귀분석

직무 스트레스 (독립변인)	사회적 지지(β) (종속변인)
역할 및 대인관계 스트레스	.149*
보상 및 경력개발 스트레스	.222***
직무특성 스트레스	-.138*
R^2	.080

*p〈.05, ***p〈.001

2. 직무 스트레스와 주관적 안녕감의 관계

[표 2]에 제시된 바와 같이, 직무 스트레스와 주관적 안녕감의 관계에서는 직무특성 스트레스에서만 주관적 안녕감(β =-.210)과 매우 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 민간경비원의 직무특성상 책임감과 긴장감이 높은데다가 출·퇴근 시간이 불규칙하고, 고객과 직접적인 관계선상에서 업무를 취하기 때문에 조직 내적 요소와 구분된 것으로 판단된다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변인은 주관적 안녕감 전체 변량의 28.1%를 각각 설명해주고 있다.

표 2. 직무 스트레스가 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대한 회귀분석

직무 스트레스(β (독립변인)	주관적 안녕감(β) (종속변인)
역할 및 대인관계 스트레스	-105
보상 및 경력개발 스트레스	.089
직무특성 스트레스	-.210***
R^2	.281

***p〈.001

3. 사회적 지지와 주관적 안녕감의 관계

[표 3]에 제시된 바와 같이, 이웃의 사회적 지지는 주관적 안녕감(β =.154)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가족의 사회적 지지는 주관적 안녕감(β =.319)에 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 가족의 사회적 지지가 주관적 안녕감에 매우 높게 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 가족들로부터 경비업이라는 직업에 대한 지지를 받을 때 주관적 안녕감을 높게 지각하게 된다는 것을 알 수 있다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 사회적 지지 전체변량의 10%를 각각 설명해주고 있다.

표 3. 사회적 지지가 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

사회적 지지 (독립변인)	주관적 안녕감(β) (종속변인)
이웃의 사회적지지	.154**
가족의 사회적지지	.319***
R^2	.100

**p〈.01, ***p〈.001

4. 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 인과관계

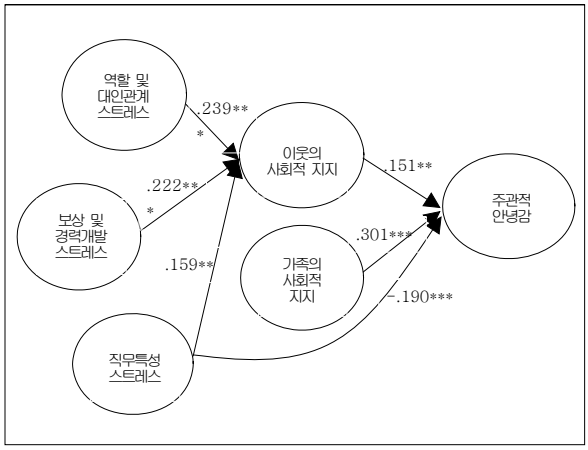
[표 4]에 의하면 직무 스트레스는 주관적 안녕감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 이웃의 사회적 지지(β =.151)와 가족의 사회적 지지(β =.301)는 주관적 안녕감에 영향을 높게 미치는 것으로 나타났으며, 경로분석에 투입된 독립변인은 주관적 안녕감 전체변량의 16.7%의 설명력을 보이고 있다. 그리고 역할 및 대인관계 스트레스(β =.239), 보상 및 경력개발 스트레스(β =.222), 직무특성 스트레스(β =.159)는 이웃의 사회적 지지에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전체변량의 11.1%를 설명해주고 있으나, 가족의 사회적 지지에는 영향이 미치지 않는 것으로 나타났으며 가족의 사회적 지지 전체변량의 0.1%만을 설명해주고 있다.

표 4. 직무 스트레스와 사회적지지 및 주관적 안녕감에 대한 경로분석

독립변인	종속변인		
	주관적 안녕감(β)	이웃의 사회적 지지(β)	가족의 사회적 지지(β)
역할 및 대인관계 스트레스	-.110	.239***	-.105
보상 및 경력개발 스트레스	.048	.222***	.024
직무특성 스트레스	-.190	.159**	.013
이웃의 사회적지지	.151**	-	-
가족의 사회적지지	.301***	-	-
R^2	.167	.111	.010

**p〈.01, ***p〈.001

[그림 2]는 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 인과관계는 회귀분석을 통하여 설명된 값을 전체적으로 도식화 하여 나타낸 것이다.



▶▶ 그림 2. 직무 스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감에 대한 경로모형

Ⅳ. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 본 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 경비원의 직무 스트레스는 이웃의 사회적 지지와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났으나, 가족의 사회적 지지와는 관계가 없는 것으로 나타났다. 즉, 경비원의 직무스트레스는 가족의 사회적 지지보다 이웃의 사회적 지지가 높을수록 스트레스가 해소될 여지가 높다는 것을 의미한다.

둘째, 경비원의 직무 스트레스는 직무특성 스트레스가 주관적 안녕감에 부적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무특성 스트레스가 높을수록 주관적 안녕감은 부적인 영향이 높다는 것을 의미한다.

셋째, 사회적 지지는 주관적 안녕감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 가족에 의한 사회적 지지가 높을수록 주관적 안녕감이 높은 것으로 나타났다. 즉, 경비원에게 있어서 주관적 안녕감은 이웃보다는 가족에 의한 사회적 지지가 더 긍정적인 효과를 나타낸다는 것을 의미한다.

이를 종합해보면, 경비원의 주관적 안녕감은 이웃의 사회적 지지 보다는 가족의 사회적 지지가 높을수록 높게 나타났다. 그러나 직무 스트레스와 주관적 안녕감과의 관계에서 가족의 사회적 지지는 매개효과가 없는 것으로 밝혀졌고, 이웃의 사회적 지지는 경비원의 직무 스트레스와 주관적 안녕감과의 관계에서 중요한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 가족의 사회적 지지는 주관적 안녕감에만 영향을 미치고 있었지만, 직무 스트레스와 관련해서는 이웃(친구, 동료)의 사회적 지지가 높을수록 심리적으로 주관적 안녕감을 높게 인식한다는 것을 의미한다.

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수, “시큐리티 요원의 여가관 분석”, 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제1호, pp.27-38, 2009.

[2] 김근태, 스포츠조직체의 조직풍토 및 조직내 역할지각이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향, 한국체육대학교 박사학위 논문, 2002.

[3] 김지현, 지성애, “노인의 사회적 지지와 건강상태와의 관계분석”, 중앙 의대지, 제10권, 제1호, pp.123-142, 1985.

[4] 사이버경찰청, http://www.police.go.kr, 검색일 2009. 2. 7.

[5] 이상구, “노인의 여가스포츠 참가와 사회적지지 및 주관적
안녕감의 관계”, 한국체육학회지, 제37권, 제4호, p.161, 1998.

[6] 이신숙, 이경주, “노인의 일상적 스트레스, 사회적 지지, 심리적 적응에 관한 연구”, 한국노년학회, 제22권, 제1권, p.2, 2002.

[7] 이경선, 노인의 여가스포츠 참가와 사회적 지지 고독감 및 사회관계망의 관계, 명지대학교 박사학위 논문, 2005.

[8] 양명환, “신체활동과 심리적 행복감: 인지적정서 상태 측정치 개발”, 한국스포츠 심리학회지, 제9권, 제2호, 1998.