

민간경비원의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향

The Effect of Conflict Management Style of private security guards in Organizational effectiveness

김경식, 박영만*, 김은정**
호서대학교, 여주대학*,
경기대학교**

Kim, Kyong-Sik, Park, Young-Man*, Kim, Eun-Jung**
Hoseo Univ., Yeosu Institute of Technology*,
Kyonggi Univ.**

요약

본 연구는 민간경비원의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 연구대상은 2010년 서울소재 민간경비업체를 대상으로 판단표집법을 이용하여 286부의 표본을 회수 최종분석에 사용된 사례는 279명이다. 연구에 사용된 설문지의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .642 이상으로 나타났다. 수집된 자료는 SPSSWIN 17.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, t검증 및 F검증, 다중회귀분석 등의 방법을 활용하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 민간경비원들의 사회인구학적 특성에 따라 갈등관리방식은 차이가 있다. 둘째, 민간경비원들의 사회인구학적 특성에 따라 조직유효성은 차이가 있다. 셋째, 민간경비원들의 갈등관리방식은 조직유효성에 영향을 미친다. 즉, 조직내의 갈등관리방식에 따라 조직유효성에 영향을 미친다.

I. 서론

민간경비업은 민간경비원들의 자발적인 노력에 의한 조직유효성이 아닌 수동적인 업무성과와 제한된 업무범위 내에서의 단기간의 성과만을 중시하였으며 직무만족이나 조직몰입 등에 영향을 미칠 수 있는 조직의 갈등관리방식에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다.

이 연구에서는 기존의 문헌이나 연구의 제한점을 극복하고 타 학문에 비해 기초단계의 수준에 놓여 있는 민간경비조직의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향을 규명하여 보다 진취적인 조직갈등방식에 대한 실용적이며 종합적인 정보를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2010년 서울 소재 민간경비 회사에 재직하

고 있는 민간경비원을 대상으로 선정한 후 판단표집(judgment sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 총 300부를 배부하여 286명의 표본을 회수하여 최종분석에 279부를 사용하였다.

2. 연구도구

사회인구학적 특성은 김경식 등[1]의 선행연구를 바탕으로 8개 문항으로 구성하였고, 갈등관리방식 및 조직유효성 설문지는 정세종[2]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 5개의 하위요인 18개 문항을 사용하였으며, 조직유효성 설문지는 3개의 하위요인 15개 문항 등 총 41개 문항을 사용하였다. 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

수집된 자료는 갈등관리방식, 조직유효성을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 구성타당도(construct)를 검증하였으며, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 위하여 Cronbach's α 계수를 구하였다. 탐색적 요인분석과 각 요인의 신뢰도 분석결과 갈등관리방식은 Cronbach's α 값이 .642~.810, 조직유효성은 Cronbach's α 값이 .748~.812로 비교적 높은 신뢰도계수를 보이고 있다.

4. 조사절차 및 자료처리

입력된 자료처리는 SPSSWIN 17.0 Version을 이용하여 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석, 민간경비원의 갈등관리방식과 조직유효성의 차이를 규명하기 위해 t검증 및 F검증, 민간경비원들의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하여 결과를 도출하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 민간경비원의 사회인구학적 특성과 갈등관리방식 및 조직유효성

1.1 민간경비원의 사회인구학적 특성과 갈등관리방식

[표 1]은 민간경비원의 사회인구학적 특성에 따른 갈등관리방식의 차이에 대한 t검증 및 F검증을 실시한 결과이다.

성별에 따른 통합·타협, 지배는 남성 집단에서 높게 나타났으며, 학력에 따른 통합·타협, 은혜는 고졸 이하의 집단에서, 근무경력에서는 2년 이하의 집단에서 통합·타협, 5.1-8년의 근무 집단에서 회피, 은혜, 지배를 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 월수입에서는 101-150만원 집단에서 통합·타협, 201-250만원 집단에서는 회피, 151-200만원 집단에서는 은혜, 지배를 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 결혼유무에 따라서는 미혼 집단들이 지배를 높게 인식하는 것으로 나타났다.

표 1. 사회인구학적 특성에 따른 갈등관리방식의 차이에 대한 t검증 및 F검증의 결과

구분	통합타협	회피	은혜	지배	
성별	남 성(232)	.663±3.382	.699±3.343	.722±3.444	.805±3.388
	여 성(47)	.508±3.672	.662±3.426	.598±3.773	.671±3.319
	t 값	5.307**	.110	3.575	4.917*
학력	고졸 이하(25)	.742±3.296	.706±3.453	.757±3.453	.781±3.380
	전문대졸(126)	.586±3.329	.628±3.278	.638±3.344	.775±3.302
	대졸 이상(128)	.669±3.558	.745±3.417	.744±3.499	.791±3.449
	t 값	4.682**	1.549	6.612**	1.130
근무경력	2년이하(70)	.647±3.037	.571±3.048	.673±3.162	.711±3.029
	2.1-5년(94)	.604±3.368	.651±3.400	.644±3.411	.714±3.372
	5.1-8년(80)	.562±3.687	.734±3.404	.711±3.779	.846±3.575
	8.1년이상(35)	.477±3.800	.687±3.752	.640±3.771	.783±3.376
	F 값	20.378***	9.520***	13.002***	8.106***
월수입	100만원 이하	.382±2.508	.501±2.819	.478±2.722	.741±2.875
	101-150만원	.627±3.211	.668±3.248	.691±3.330	.720±3.256
	151-200만원	.470±3.624	.595±3.381	.660±3.648	.804±3.505
	201-250만원	.518±3.647	.884±3.603	.625±3.617	.765±3.457
	251만원 이상	.572±3.956	.480±3.691	.568±4.050	.770±3.648
F 값	32.733***	7.991***	16.872***	4.801***	
결혼유무	미혼(181)	.653±3.313	.687±3.254	.711±3.354	.802±3.287
	기혼(98)	.584±3.650	.664±3.548	.636±3.769	.720±3.541
	F 값	3.815	.614	1.225	5.759*

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

1.2 민간경비원의 사회인구학적 특성과 조직유효성

[표 2]는 민간경비원의 사회인구학적 특성에 따른 조직유효성의 차이에 대한 t검증 및 F검증을 실시한 결과이다.

표 2. 사회인구학적 특성에 따른 조직유효성의 차이에 대한 t검증 및 F검증의 결과

구분	응집력	조직몰입	직무만족	
성별	남 성(232)	.682±3.438	.677±3.400	.632±3.205
	여 성(47)	.605±3.728	.641±3.734	.514±3.442
	t 값	2.936	.645	4.564*
학력	고졸 이하(25)	.656±3.488	.618±3.280	.719±3.060
	전문대졸(126)	.631±3.371	.628±3.306	.583±3.204
	대졸 이상(128)	.710±3.601	.703±3.640	.625±3.320
	t 값	3.737*	9.182**	2.359
근무형태	시설경비(74)	.632±3.557	.762±3.497	.566±3.260
	신변보호(120)	.711±3.497	.637±3.427	.618±3.264
	기계경비(29)	.742±3.407	.699±3.551	.570±3.319
	호송경비(32)	.586±3.650	.615±3.617	.786±3.227
	특수경비(24)	.569±3.108	.642±3.146	.591±3.031
F 값	2.707*	1.978	.866	
근무경력	2년이하(70)	.666±3.163	.668±3.104	.623±3.010
	2.1-5년(94)	.635±3.409	.638±3.407	.608±3.231
	5.1-8년(80)	.558±3.766	.642±3.725	.598±3.390
	8.1년이상(35)	.558±3.766	.583±3.679	.555±3.414
	F 값	13.030***	13.359***	6.017***
월수입	100만원 이하	.627±2.817	.382±2.729	.489±2.479
	101-150만원	.660±3.302	.721±3.283	.608±3.133
	151-200만원	.632±3.593	.609±3.596	.500±3.414
	201-250만원	.574±3.694	.579±3.654	.644±3.377
	251만원 이상	.437±3.985	.534±3.861	.487±3.490
F 값	15.548***	15.162***	16.114***	

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001

성별에 따른 직무만족은 남성, 학력에 따른 응집력, 조직몰입은 대졸 이상의 집단에서 높게 나타났다. 근무 형태에서는 기계경비, 근무경력에서는 2년 이하의 집단에서 응집력, 조직몰입, 직무만족 모두 인지하고 있는 것으로 나타났다. 월수입에서는 101~150만원 집단에서 응집력, 조직몰입을 높게 인식하였으며, 201~250만원 집단에서는 직무만족을 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다.

2. 민간경비원의 갈등관리방식과 조직유효성

[표 3]은 민간경비원의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

표 3. 갈등관리방식이 조직효과성에 미치는 영향에 대한 회귀분석

독립변수	응집력	조직몰입	직무만족
통합·타협	.379***	.339***	.512***
회피	.103*	-.055	.031
은혜	.287***	.339***	.116
지배	.101*	.202***	.006
R ²	.506***	.476***	.376***

독립변수 갈등관리방식은 응집력, 조직몰입, 직무만족의 하위요인에 전체적 또는 부분적으로 정적영향을 미쳤으며 영향력 전체변량의 약 50.6%, 47.6%, 37.6%를 설명해 주고 있다.

IV. 결론

민간경비원의 갈등관리방식이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위해서 이상과 같은 연구 방법 및 절차를 통하여 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출했다.

첫째, 민간경비원의 사회인구학적 특성에 따라 갈등관리방식은 차이가 있다.

둘째, 민간경비원의 사회인구학적 특성에 따라 조직유효성은 차이가 있다.

셋째, 민간경비원들의 갈등관리방식은 조직유효성에 영향을 미친다. 즉, 통합·타협, 은혜, 지배의 갈등관리방식은 집단응집력, 조직몰입, 직무만족에 영향을 미친다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수. “시큐리티 요원의 여가관 분석”. 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제1호, pp.387-399, 2009.
- [2] 정세중. 경찰 조직내 갈등관리 방식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 동국대학교 대학원., 2005.