

## 민간경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향

김경식, 김은정\*, 강호정\*\*, 박영만\*\*\*

호서대학교, 경기대학교\*, 배재대학교\*\*,  
여주대학교\*\*\*

Kyong-Sik kim, Eun-jung kim\*, Ho-Jung Kang\*\*,  
Young-Man Park\*\*\*

Hoseo Univ., Kyounggi Univ.\*, Paichai Univ.\*\*,  
Yeju Univ.\*\*\*

### 요약

본 연구는 경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰, 이직의사에 미치는 영향을 규명하며, 나아가 이들 변수간의 직·간접적 관계를 규명하는데 있다. 이 연구는 2009년 서울 소재 민간경비 회사에 재직하고 있는 민간경비원을 선정한 후 5개소를 대상으로 50명씩 총 250부를 배부하여 유의표집법을 이용하여 표본을 추출한 후 최종 분석에 사용된 사례수는 총 210명이다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 통합타협을 추구하고 은혜를 베풀수록 리더에 대한 신뢰는 높아진다. 둘째, 은혜를 베풀수록 이직의사는 낮아진다. 셋째, 기대에 대한 신뢰가 높아질수록 이직의사는 낮아진다.

## I. 서론

민간경호·경비원은 업무특성상 부서원들간의 상호작용을 통해서 업무를 수행한다. 조직차원에서 상호작용을 조정하고 통합하는 리더의 신뢰도는 특별한 중요성을 갖는 것으로 인식되어지고 있으며 조직문화에서 매우 중요한 것으로 리더신뢰에 대한 연구의 필요성이 대두되고 있다. 그럼에도 불구하고 지금까지 경호경비 학문에서는 갈등관리, 리더신뢰 등에 관한 연구가 거의 없는 실정이라 할 수 있다.

본 연구에서는 민간경비분야의 경영학적 측면에 대한 내용으로 접근함으로써, 민간경비의 지식체 형성에 기여함은 물론, 나아가 조직경영에 필요한 기초자료를 제공하는데 의의가 있다. 또한 본 연구를 통해 경호경비원의 갈등관리 유형에 따라 민간경호경비원들이 인식하는 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 규명하여 기존의 연구에서 나타난 갈등관리 유형을 세분화하여 민간경비 산업에 적용시킨 후 민간경비 종사자들에 대한 효율적인 갈등관리 방안 유형을 제시하는데 목적을 두고 있다.

## II. 연구의 방법

### 1. 연구대상

이 연구는 2009년 서울 소재 민간 경호경비 회사에 재직하고 있는 민간 경호경비원을 선정한 후 5개소를 대상으로 1개소 업체에 50명씩 총 250부를 배부하였다. 설문지 표집방법은 유의표집법(purposive sampling)을 이용하였으며 최종분석에 사용된 사례수는 총 201명이다.

### 2. 연구도구

본 연구에서 민간경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 분석하기 위하여 설문지를 이용하였다. 사회인구학적 특성은 성, 연령, 학력, 직위, 경력, 수입 6개 문항으로 구성하였고, 김경식 등 [1]에서 사용된 문항을 수정·보완하였으며, 갈등관리 18문항, 설문지는 정세종 [2]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였으며, 리더신뢰 설문지는 정용주 [3]가 사용한 설문지를 사용하였고, 이

직의사 설문지는 박영진 (4) 이 사용한 설문지를 사용하였다. 설문척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

연구에서 사용된 설문지의 구성타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 민간경호경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향에 관한 신뢰도 분석결과 신뢰도 계수는 Cronbach's  $\alpha = .838 \sim .853$ 으로 나타났다.

### 4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 민간경호경비원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하여 하였다. 입력된 자료처리는 SPSSWIN 17.0을 이용하여 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도분석, 민간경비원의 갈등관리 방식이 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 활용하여 결과를 도출 하였다.

## III. 결과분석

표 1. 갈등관리가 리더신뢰에 미치는 영향에 대한 회귀 분석

변 수	B	SB	Beta	t	Sig
(상수)	.594	.165		3.593	.000
통합타협	.511	.057	.531	9.038	.000
회비	-.036	.044	-.040	-.817	.415
은혜	.317	.052	.350	6.143	.000
지배	.034	.037	.043	.933	.352
R <sup>2</sup>			.660		

표 1에 의하면 갈등관리의 하위요인 통합타협( $\beta = .531$ ), 은혜( $\beta = .350$ )는 리더신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체 변량의 약 66.0%를 설명해 주고 있다.

표 2에 의하면 독립변수 갈등관리의 하위요인 은혜( $\beta = -.290$ )는 갈등관리 방식에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체 변량의 약 9.7%를 설명해 주고 있다.

표 2. 갈등관리가 이직의사에 미치는 영향에 대한 회귀 분석

변 수	B	SB	Beta	T	Sig
Constant	4.672	.288		16.199	.000
통합타협	-.151	.099	-.141	-1.531	.127
회비	-.034	.076	-.034	-.445	.657
은혜	-.292	.090	-.290	-3.245	.001
지배	.020	.064	.023	.320	.749
R <sup>2</sup>			.097		

표 3. 리더신뢰가 이직의사에 미치는 영향에 대한 회귀 분석

변 수	B	SB	Beta	T	Sig
Constant	4.278	.257		16.622	.000
이직의사	-.346	.073	-.311	-4.714	.000
R <sup>2</sup>			.097		

<표 3>에 의하면 독립변수 리더신뢰의 하위요인 이직의사( $\beta = -.311$ )는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 영향력 전체 변량의 약 9.7%를 설명해 주고 있다.

## IV. 결론

본 연구는 민간경호경비분야의 경영학적 측면에 대한 내용으로 접근함으로써, 민간경비의 지식체 형성에 기여하는 물론, 나아가 조직경영에 필요한 기초자료를 제공하는데 의의가 있다. 또한 본 연구를 통해 경호경비원의 갈등관리 유형에 따라 민간경호경비원들이 인식하는 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 규명하여 기존의 연구에서 나타난 갈등관리 유형을 세분화하여 민간경비 산업에 적용시킨 후 민간경비 종사자들에 대한 효율적인 갈등관리 방안 유형을 제시하는데 목적을 두

고 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 통계 처리후 도출된 결과는 다음과 같다.

첫째, 갈등관리의 하위요인 통합·타협( $\beta = .531$ ), 은혜( $\beta = .350$ )는 리더신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체변량의 약 66.0%를 설명해 주고 있다. 이렇듯 통합·타협을 추구하고 은혜를 베풀수록 리더에 대한 신뢰는 높아진다.

둘째, 갈등관리의 하위요인 은혜( $\beta = -.290$ )는 갈등관리 방식에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체 변량의 약 9.7%를 설명해 주고 있다. 이런 결론은 은혜를 베풀수록 이직의사는 낮아진다.

셋째, 리더신뢰의 하위요인 이직의사( $\beta = -.311$ )는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 영향력 전체 변량의 약 9.7%를 설명해 주고 있다. 셋째, 기대에 대한 신뢰가 높아질수록 이직의사는 낮아진다.

## ■ 참고 문헌 ■

- [1] 김경식 외 3인, 시큐리티 요원의 여가관 분석. 한국콘텐츠학회지, 제 9권 1호, pp. 27~38, (2009).
- [2] 정세중, 경찰 조직내 갈등관리 방식이 조직유효성에 미치는 영향이 관한 연구. 동국대학교 경찰행정학과 대학원 박사학위 논문, 2005.
- [3] 정용주, 호텔지배인의 갈등관리 유형이 리더신뢰에 미치는 영향, 한국관광산업학회, 제 23호 pp.177~196, 2006
- [4] 박영진, 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 경호안전학과 박사학위 논문, 2006