

민간경호·경비원의 개인적 특성에 따른 직무 스트레스의 반향관계

공배원* · 김창호**

<목 차>

- | | |
|------------|------------|
| I. 서론 | II. 이론적 배경 |
| III. 연구방법 | IV. 연구결과 |
| V. 결과 및 논의 | |

<요 약>

스트레스는 현대인의 생활과정 중에서 피할 수 없는 일부분이다. 그러나 스트레스를 어떻게 대처하는가 하는 것도 업무의 효율성 측면에 있어서는 매우 중요한 요인이 되고 있다. 다시 말해, 스트레스는 대처행동에 따라 그 효과가 달라진다는 것으로, 동일한 스트레스원에 당면하더라도 개인적인 성격특성에 따라 어떤 사람은 강렬한 스트레스를 경험하기도 하고 또 다른 사람은 미약하거나 경험하지 않기도 한다. 이러한 관점에서 볼 때 개인적인 성격특성은 스트레스 대처행동에 영향을 줄 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 성격특성과 스트레스 대처행동과의 관계를 규명하고 아울러 성격특성과 스트레스 대처효과 즉, 적응과의 관계를 알아보고자 하는 것이다. 보다 효과적으로 적용할 수 있는 성격특성이 무엇인지를 규명하는 동시에 각 성격특성의 소유자들이 어떤 양식으로 스트레스원에 대처하는가를 밝혀줌으로써, 경호업무 수행자들의 행동을 이해하고 그들의 적응을 지도해 나가는데 필요한 자료를 제공하는데 의의를 두고자 한다.

【주제어 : 안전요원, 경호, 경비, 성격특성, 스트레스】

* 주성대 경호비서학과 교수, 정치사회학박사(제1저자)

** 경기대학교 경호안전학과 교수, 이학박사(공동저자)

I. 서 론

오늘날 급속히 변화, 발전하는 사회 현상으로 인하여 다양한 계층에서 많은 사람들이 불안과 스트레스를 경험하고 있다. 스트레스는 현대인의 생활과정 중에서 피할 수 없는 일부분이 되고 있으며 특히 과도한 긴장과 불안의 연속으로 신체적 변화를 많이 겪게 되는 시설 및 신변안전요원들은 스트레스가 심화되어 신경증과 정신적, 신체적 장애 및 사회 부적응 행동 등의 발병 가능성을 충분히 내포하고 있다. 과도한 긴장이 요구되는 업무에 종사하는 사람들은 업무적 특성이 유발하는 스트레스로 인해 일반인에 비해 정신적·신체적 부작용의 가능성을 훨씬 많이 가지고 있는 것은 사실이다.

그러나 스트레스는 어떻게 대처하는가에 따라 오히려 성장 및 수행의 촉진요인 되기도 한다(Jounard, 1975). 왜냐하면 스트레스는 개인으로 하여금 부조화감과 불만족을 경험케 하는데 이러한 경험은 자신 또는 외부의 환경에 대하여 새로운 행동양식을 취하게 하는 동기가 되기 때문이다. Jounard(1975)에 의하면 사회적 적응과 성장은 좌절의 과정들을 통해 이루어진다고 한다. 그러므로 민간경호·경비원들은 직무에 의해서 유발되는 스트레스에 효과적으로 대처할 수 있는 방법을 모색해야 하고 또한 객관적인 근거에 의해 스트레스의 예방 및 해결방법을 제시하는 것도 이들의 사회적 적응 및 자신의 발달적 측면에서 많은 도움이 될 것이다.

선행 연구들에 의하면 효과적인 스트레스 대처 행동은 유해한 스트레스 원으로부터 개인을 보호한다고 보고하고 있다. 즉 스트레스는 대처행동에 따라 그 효과가 달라진다는 것이다(Lazarus & Folkman, 1984; Moos, 1984, 1985). 스트레스 대처에 관한 연구는 최근 Lazarus 와 그의 동료들을 중심으로 많은 연구가 이루어지고 있으며(Coyne, Aldwin & Lazarus, 1981; Folkman & Lazarus, 1980; 1985; 1986; Averill & Lazarus, 1972), 이들은 생활사건에 대한 인지적 평가 요인이 대처활동에 영향을 준다고 밝히고 있다. 즉 사건을 어떻게 인지하고 평가하는가에 따라 대처행동이 달라지고 이로 인해 긍정적 또는 부정적인 효과가 표출된다고 하는 것이다.

Holahan(1986)과 Eysenck(1983) 등은 개인의 성격적 특성이 스트레스 대처효과, 즉 적응에 영향을 준다고 주장한다. 말하자면 동일한 스트레스원에 당면하더라도 개

인적인 성격특성에 따라 어떤 사람은 강렬한 스트레스를 경험하기도 하고 또 다른 사람은 미약하거나 스트레스를 경험하지 않기도 한다는 것이다. 이러한 관점에서 볼 때 개인적인 성격특성은 스트레스 대처행동에 영향을 줄 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러나 특히 어떤 개인적인 특성이나 성격특성이 효과적인 대처행동에 관련되는지에 관한 연구는 많지 않다.

따라서 본 연구의 목적은 민간경호·경비원의 개인적인 특성이 스트레스의 대처행동에 어떤 인과관계가 있는지를 규명하고 아울러 성격특성과 스트레스 대처효과 즉, 적응과의 관계를 알아보고자 하는 것이다. 어떤 개인적 특성이나 성격특성이 직무 스트레스에 보다 효과적으로 적용할 수 있는지를 규명하고 동시에 각 성격특성의 소유자들이 어떤 형태로 스트레스원에 대처하는가를 밝혀줌으로써, 민간경호·경비원들의 업무적 적응을 이해하고 그들의 업무수행을 효과적으로 지도할 수 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 K, C도에 소재한 민간경호·경비업무에 종사하는 남녀 240명(남 120명, 여 120명)을 대상으로 개인적 성격특성과 스트레스 대처행동과의 관련성을 규명하기 위하여 본 연구의 취지를 이해하고 자발적으로 참여한 대상으로 한정하였다. 회수된 질문지 중에서 이중적으로 기입하거나 대답이 불성실한 것은 제외하여 자료처리 대상은 171명(남자82명, 여자89명)대해서만 분석하였다.

2. 도 구

본 연구의 목적에 따라 사용된 도구는 크게 5개의 부분으로 이들의 내용을 항목별로 살펴보면 다음과 같다.

1) 성격특성 검사; 이 검사는 사회성, 안정성, A유형 특성을 위한 것으로 총 20 문항으로 구성되어 있으며, 사회성, 안정성에 관한 문항은 김기석의(1973)의 「일반성

격검사」에서 발췌하여 A유형 성격에 관한 문항들을 Thurstone(1949)의 「Thurstone 활동척도」를 번역하여 사용하였다.

2) 생활사건 조사; 업무 중 주요 스트레스원을 알아보기 위하여 지난 3개월간 있었던 일 중에서 자신에게 스트레스를 주었다고 생각되는 3가지를 기술하게 하였다. 이렇게 각자에게 주관적으로 기술하게 한 이유는 스트레스를 경험하게 하는 사건이 개인마다 다를 수 있기 때문이다.

3) 생활사건에 대한 인지적 평가검사; 이 척도는 Lazarus(1980 ; 1981; 1985)와 Gong-Guy(1980)가 제작 사용한 인지적 평가척도에서 발췌하여 만든 것으로 내용은 5개 문항으로 이루어져 있다.

4) 스트레스 대처행동 검사; 이 척도는 Lazarus, Folkman등이 1980년 제작한 것으로 김창대(1986), 이장호, 김정희(1985, 1987)가 번안 사용한 바 있다. 이 척도는 스트레스 대처양식을 크게 문제 지향적 대처양식과 정서 지향적 대처양식으로 분류하여 만든 것이다. 내용은 50문항으로 이루어져 있다. 문제 지향적 대처양식은 2개의 하위군집으로, 정서 지향적 대처양식은 6개의 하위군집으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 김정희(1987)가 번안한 Lazarus의 대처양식 척도(1984)를 「Lazarus 86년도 개정판」에 맞게 재구성하여 사용하였다.

5) 스트레스 대처효과 검사; 이 검사는 Hamburg & Adams(1967)가 제시한 스트레스 대처효과의 기준을 참고로 제작하였다. 내용은 ①스트레스가 얼마나 감소되었는지, ②자기 존중감이 얼마나 유지되었는지, ③문제가 얼마나 해결되었는지를 묻는 것으로 3문항으로 이루어져 있다.

3. 검사절차

질문지를 배분한 뒤 약 5분간 검사의 목적과 응답요령을 설명한 후 질문지에 응답케 하였다. 응답과정은 먼저 성격검사에 응답한 뒤 스트레스를 준 생활사건 세 가지를 기술하게 하였고, 스트레스 대처행동과 그에 따른 대처효과는 각 사건에 대해 응답하게 하였다.

4. 자료처리

사람들은 서로 다른 사건에 대해 각기 다른 대처활동을 취하므로 본 연구에서는 한 사람에게서 나온 3가지 사례를 각각 따로 취급하여 171명에게서 나온 사례수는 총 533개로 이들 자료처리는 t 검정과 상관분석 및 χ^2 를 사용하였으며 모든 자료는 SPSS에 의한 전산처리 하였다.

Ⅲ. 결과 및 논의

본 연구는 성격특성이 스트레스 대처활동 및 대처효과에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위하여 수집한 자료에 대한 처리결과는 다음과 같다.

1. 결과

1) 민간경호·경비원들의 주요 스트레스 원인

민간경호·경비원들이 주로 어떤 일에 스트레스를 경험하는 지를 알아보기 위하여 먼저 그들이 기술한 생활사건을 내용별로 구분한 뒤 그 빈도수에 대한 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 경호업무 수행자들의 주요 스트레스 원인

스트레스원	남 빈도수(백분율)	여 빈도수(백분율)	전 체 빈도수(백분율)
1. 역할갈등	86 (34.9%)	94 (35.2%)	180 (35%)
2. 임금	49 (30%)	50 (18.7%)	99 (19.3%)
3. 역할보호성	44 (18%)	49 (18.4%)	93 (18.1%)
4. 승진	20 (8%)	19 (7.1%)	39 (7.6%)
5. 동료지원	9 (3.6%)	18 (6.7%)	27 (5.3%)
6. 의사소통	15 (6%)	13 (4.8%)	28 (5.4%)
7. 인간관계	4 (1.6%)	3 (1.1%)	7 (1.4%)
8. 상사지원	10 (4%)	4 (1.4%)	14 (2.7%)
9. 관리감독	4 (1.6%)	4 (1.4%)	8 (1.6%)
10. 평가	5 (2%)	13 (4.8%)	18 (3.5%)
계	246 (100%)	267 (100%)	513 (100%)

이 결과에 의하면 스트레스를 많이 주는 생활사건의 순서가 역할갈등, 임금, 역할모호성, 승진, 동료의 지원, 의사소통, 인간관계, 상사지원, 관리감독, 평가의 순임을 알 수 있다. 전체적으로 남자와 여자의 스트레스원은 비슷한 것으로 나타났다.

2) 성격특성별 스트레스 대처행동의 차이

본 연구에서는 각 성격별로 점수의 상위 25%, 하위 25%를 경계로 하여 사회성-비사회성 집단, 안정성-불안정성 집단, A유형- B유형 집단으로 구분하여 이들 집단간에 대처행동의 차이가 있는지 알아본 결과는 다음과 같다.

(1) 사회성과 스트레스 대처행동과의 관계

<표2> 사회성집단과 비사회성 집단의 스트레스 대처행동 비교

	사회성 집단 (n = 153) M (SD)	비 사회성 집단 (n=141) M (SD)	t	P
C 1	13.97 (7.73)	14.20 (4.23)	-.32	.748
C 2	12.01 (3.68)	12.27 (3.85)	-.60	.550
C 3	16.51 (7.97)	16.62 (4.27)	-.15	.885
C 4	12.43 (8.22)	11.28 (4.21)	1.52	.13
C 5	10.48 (7.59)	9.79 (3.26)	1.03	.306
C 6	16.12 (.34)	18.52 (.37)	-4.81	.000 * * *
C 7	15.03 (4.91)	14.40 (4.76)	1.10	.27
C 8	17.16 (5.65)	17.11 (5.43)	.09	.93
C	28.99 (9.53)	28.60 (7.61)	.39	.697
CE	84.72 (26.44)	85.59 (17.24)	-.34	.737

*** P < .001 Cp문제 지향적 대처양식 CE정서 지향적 대처양식
 (=C1+C7) (=C2+C3+C4+C5+C6+C8)

이 결과에 의하면 사회성집단에 비해 사회적 지지추구(C4), 책임감수(C5), 고통스런 문제해결(C7), 긍정적 재평가(C8) 대처행동에서 더 높은 점수를 보이고 있다. 그러나 차이검증을 해 본 결과 통계적으로 유의 있는 차이는 아님이 밝혀졌다. 반면 비사회성 집단은 사회성집단에 비해 문제직면(C1), 분리적(C2), 자기 조절적(C3), 회피적(C6) 대처 등의 측면에서 더 높은 점수를 보이고 있다. 그러나 차이검증 결과 회피적(C6) 대처행동에서만 유의 있는 차이가 있음이 밝혀졌다(P<.001).

(2) 안정성과 스트레스 대처행동과의 관계

<표 3> 안정성집단과 불안정성집단의 스트레스 대처행동 비교

	안정성집단 (n=147) M (SD)	불안정성집단 (n=132) M (SD)	t	(P)
C1	12.89 (4.22)	14.18 (8.15)	-1.63	(.104)
C2	11.63 (3.80)	12.61 (3.67)	-2.17	(.031) *
C3	15.49 (4.73)	16.91 (8.23)	-1.74	(.084)
C4	11.60 (4.45)	12.26 (8.71)	- .78	(.435)
C5	9.58 (3.25)	10.27 (8.01)	- .93	(.354)
C6	16.30 (4.34)	18.33 (4.35)	-3.89	(.000) * * *
C7	14.84 (4.74)	14.21 (4.39)	-1.14	(.256)
C8	16.98 (5.51)	17.14 (5.14)	- .26	(.798)
CP	27.73 (7.74)	28.40 (9.40)	- .65	(.517)
CE	81.58 (19.74)	87.52 (26.40)	-2.14	(.033) *

* P < .05 *** P < .001

이 분석에 의하면 불안정성 집단은 안정성 집단에 비해 분리적(부정적) 대처행동(C2)(P<.05)과 회피적 대처행동(C7)을 제외한 모든 대처행동에서 불안정성집단이 더 높은 점수를 보여, 결과적으로 정서 지향적 대처양식(CE)에서 통계적으로 유의 있는 차이를 나타내고 있다. 이를 통해, 불안정성 집단은 안정성 집단보다 정서 지향적 대처양식을 많이 사용한다는 것을 알 수 있다.

(3) A, B 유형과 스트레스 대처행동과의 관계

<표 4> A유형 집단과 B유형 집단의 대처행동 비교

	A유형집단(n=135) M (SD)	B유형집단(n=126) M (SD)	t	(P)
C1	14.00 (4.02)	11.90 (4.00)	4.22	(.000) * * *
C2	12.79 (3.95)	11.30 (3.53)	3.21	(.001) * * *
C3	16.22 (5.04)	15.07 (4.39)	1.96	(.050) *
C4	13.34 (8.62)	10.49 (3.78)	3.50	(.001) * * *
C5	10.12 (7.94)	8.84 (3.06)	1.74	(.084)
C6	17.84 (4.59)	16.02 (4.54)	3.23	(.001) * * *
C7	14.77 (5.29)	13.91 (4.59)	1.39	(.164)
C8	16.91 (6.11)	15.18 (5.49)	2.40	(.010) * *
CP	28.77 (7.93)	25.82 (7.60)	3.07	(.001) * * *
CE	37.23 (24.71)	76.90 (17.38)	3.92	(.000) * * *

* P < .05 ** P < .01 *** P < .001

이 결과에 의하면 A유형 집단은 B유형 집단에 비해 거의 모든 대처행동 영역에서 매우 높은 점수를 나타냄을 알 수 있다. A유형 집단은 문제 직면적(C1), 분리적(C2), 자기 조절적(C3), 사회적지지 추구(C4), 회피적(C6), 긍정적 재평가(C8) 대처활동 영역에서 높은 점수를 나타내($P < .05$) 결과적으로 정서 지향적 대처양식(CE)과 문제 지향적 대처양식(CP)에서 통계적으로 유의 있게 높은 점수를 보였다.

3) 성격특성별 스트레스 대처효과의 차이

성격 특성이 스트레스 대처효과에 어떻게 영향을 주는지를 알아보았다. 대처효과는 각 문제상황에서 개인이 취한 대처행동 이후 스트레스가 얼마나 감소되었는지(E1), 자기존중감이 얼마나 유지되었는지(E2), 문제가 얼마나 해결되었는지(E3), 그리고 E1, E2, E3를 합한 총점은 얼마인지(E)로 구분하여 분석하였다. 그 결과는 다음과 같다.

<표5> 사회성과 스트레스 대처효과와의 관계

	사회성 집단 M (SD)		비사회성 집단 M (SD)		t	(P)
가) E1	2.74	(1.53)	2.57	(1.56)	.88	(.382)
나) E2	4.11	(1.61)	4.13	(1.69)	-.12	(.903)
다) E3	2.94	(1.55)	2.78	(1.51)	.88	(.377)
라) E	9.78	(3.15)	9.49	(3.32)	.78	(.435)

이 결과에 의하면 사회성집단은 비사회성 집단에 비해 더 많은 스트레스 감소(E1)와 문제해결효과(E3)를 가진다. 반면 자존감 유지효과(E2) 측면에서 낮은 점수를 보이는데, 차이검증 결과 모두 통계적으로 유의 있는 차이는 아니었다.

<표6> 안정성집단과 불안정집단의 스트레스 대처효과 비교

	안정성 집단 M (SD)		불안정성 집단 M (SD)		t	(P)
마) E1	2.69	(1.56)	2.55	(1.54)	.72	(.470)
바) E2	4.07	(1.60)	4.14	(1.58)	-.32	(.747)
사) E3	2.88	(1.49)	2.27	(1.64)	.60	(.549)
야) E	9.64	(2.90)	9.45	(3.23)	.50	(.615)

안정성집단에서도 사회성집단과 비슷한 양상으로 나타나 안정성 집단은 불안정성 집단보다 스트레스 감소(E1)와 문제해결(E3)측면에서 높은 점수를 보였으나 통계적으로 유의 있는 차이는 아니었다.

<표7> A유형 집단과 B유형 집단의 스트레스 대처효과 비교

	A 유형 집단 M (SD)		B 유형 집단 M (SD)		t	(P)
자) E1	2.61	(1.60)	2.87	(1.51)	-1.30	(.196)
차) E2	4.04	(1.78)	4.12	(1.53)	-.40	(.691)
카) E3	2.81	(1.54)	2.83	(1.49)	-.14	(.890)
타) E	9.64	(2.83)	9.82	(3.04)	-.99	(.325)

이 결과에서 보면, A유형 집단은 B유형 집단보다 모든 대처효과 측면에서 낮은 점수를 보이고 있다. 그러나 차이검증 결과, 유의 있는 차이는 아님이 밝혀졌다.

4) 성격특성, 대처양식 및 대처효과와의 상관관계

이상에서 성격과 스트레스 대처행동, 성격과 스트레스 대처효과와의 관계를 알아보았다. 그 결과 성격과 대처행동과는 유의한 상관이 발견되지 않았다. 따라서 여기서는 이들 세 요인을 동시에 비교하여 그 상관을 알아보았다.

<표8> 성격특성, 스트레스 대처양식 및 스트레스 대처효과와의 상관관계

	사회성	안정성	A유형	문제지향적 대처	정서지향적 대처	대처효과
사회성	1.00	.33***	.019***	.01	-.01	.04
안정성		1.00	.002	.01	-.05	.09*
A유형			1.00	.12**	.19***	.01
문제지향대처				1.00	.44***	.02
정서지향대처					1.00	.07
대처효과						1.00

* P < .05 **P < .01 *** P < .001

이 분석에 의하면 사회성은 안정성, A유형 특성과 높은 정적상관을 갖는다 (P<.001). 반면 안정성과 A유형특성은 서로 정상관은 가지고 있으나 통계적인 유의성

은 거의 없음을 알 수 있다. 문제 지향적 대처양식은 사회성, 안정성 및 A유형 특성 모두와 정적상관을 보이는데, 통계적으로 유의 있는 상관관계는 A유형 특성과 관계 있는 것으로 나타났다($P<.01$). 정서 지향적 대처양식은 사회성, 안정성과는 역상관을 이루며 A유형 특성과는 높은 정상관을 이루었다($P<.001$). 정서 지향적 대처양식은 문제 지향적 대처양식과도 높은 정적상관을 이루고 있음을 알 수 있다($P<.001$).

대처 효과는 사회성, 안정성, A유형 특성, 문제 지향적 대처양식 및 정서 지향적 대처양식 모두와 정적상관이 있음을 알 수 있다. 그러나 통계적으로는 안정성과 유의 있는 것으로 나타났다($P<.05$).

5) 스트레스원에 대한 인지적 평가가 스트레스 대처 및 대처효과에 미치는 영향

인지적 평가에 따라 스트레스 대처 및 대처효과가 어떻게 달라지는가를 알아보기 위하여 인지적 평가의 내용별로 차이검증의 결과는 <표9>에서 보는 바와 같다.

<표9> 인지적 평가와 대처양식 및 대처효과 비교(1)

	사용통제가능 M (SD)	사전통제불가 M (SD)	t	(P)
Cp	29.01 (6.51)	25.89 (9.03)	4.24	(.000) ^{***}
Ce	85.91 (18.83)	80.22 (24.49)	2.81	(.005) ^{***}
E	9.98 (3.04)	9.19 (3.01)	2.88	(.004) ^{***}

P <.05 *P<.001

이상에서 보면, 사건을 사전에 통제할 수 있었다고 평가할 경우엔 통제할 수 없었다고 평가하는 경우보다 문제 지향적 대처양식과 정서 지향적 대처양식을 모두 많이 사용함을 알 수 있다. 또한 대처효과도 높음을 알 수 있다($P<.01$).

<표10> 인지적 평가와 대처양식 및 대처효과 비교(2)

	나로인해 발생 M (SD)	타인 또는 환경에 의해 발생 M (SD)	t	(P)
Cp	28.60 (6.74)	26.89 (8.62)	2.50	(.013) ^{***}
Ce	84.42 (16.69)	82.82 (25.51)	.83	(.405) ^{***}
E	9.64 (3.12)	9.69 (2.98)	-1.7	(.862) ^{***}

이상에서 보면, 사건의 귀인을 「나」로 평가하는 경우엔 '타인이나 환경'으로 평가하는 경우보다 문제지향적 대처양식을 많이 하는 것을 알 수 있다($P<.05$). 그러나 대처효과 측면에서는 의의 있는 차이가 없음을 알 수 있다.

<표11> 인지적 평가와 대처양식 및 대처효과 비교(3)

	변화 가능 M (SD)	적용 필요 M (SD)	t	(t)
Cp	28.89 (8.14)	26.17 (6.87)	4.08	(.000) ^{***}
Ce	83.60 (17.99)	83.71 (25.58)	-.05	(.960) ^{***}
E	9.61 (3.09)	9.75 (2.99)	-.51	(.607) ^{***}

이상에서 보면, '일어난 사건을 변화시킬 수 있거나 거기에 대해 무슨 일을 할 수 있다'고 평가하는 경우엔, '받아들이고 적응해야한다고 생각하는 경우보다 문제 지향적 대처양식을 더 많이 사용하는 것을 알 수 있다($P<.001$). 그러나 여기서도 대처효과측면에서는 의의 있는 차이가 없음을 알 수 있다($P>.05$).

<표12> 인지적 평가와 대처양식 및 대처효과(4)

	원했던 일 보류해야함 M (SD)	보류 할 필요없음 M (SD)	t	(P)
Cp	29.18 (8.25)	26.12 (6.79)	4.61	(.000) ^{***}
Ce	85.86 (19.34)	81.07 (23.39)	2.50	(.013) ^{**}
E	9.69 (3.08)	9.64 (3.03)	.23	(.818)

이상에서 보면, '원래 하고자 했던 일을 이 문제로 인해 보류하거나 바꾸어야 한다'고 평가하는 경우엔 '보류하거나 바꿀 필요가 없다'고 평가하는 경우보다 문제 지향적 대처와 정서 지향적 대처를 더 많이 하는 것을 알 수 있다($P<.05$). 그러나 앞서와 마찬가지로 대처효과측면에서는 통계적으로 의의 있는 차이가 없었다($P>.05$).

<표13> 인지적 평가와 대처양식 및 대처효과(5)

	문제불확실	문제확실	t	(P)
Cp	28.24 (8.63)	27.36 (6.91)	1.26	(.208)
Ce	84.37 (16.84)	83.06 (24.79)	.71	(.480)
E	9.69 (3.07)	9.65 (3.05)	.17	(.869)

이상에서 보면, '문제가 불확실하여 정보가 더 필요하다'고 평가하는 경우와 '문제가 확실하여 정보가 더 이상 필요 없다'고 평가하는 경우엔 대처양식과 대처효과 측면에서 아무런 차이가 없음을 알 수 있다.

6) 성격특성이 스트레스원에 대한 인지적 평가에 미치는 영향

동일한 스트레스원에 대한 인지적 평가가 성격특성에 따라 달라지는지를 알아보았다. 스트레스 원으로는 여러 가지가 있었으나 그 중에서, 가장 많이 스트레스를 경험한 것은 역할갈등 문제였으므로 여기서는 역할갈등을 택하였다.

(1) 사회성이 스트레스원에 대한 인지적 평가에 미치는 영향 분석결과, 사회성집단은 비사회성 집단과 비교했을 때, 인지적 평가척도의 3번 문항에서만 통계적으로 유의 있는 차이를 보였다($\chi^2 = 10.59, P < .001$). 즉, 사회성집단은 '사건을 변화시키거나 거기에 대해 무슨 일을 할 수 있다'고 평가하는 경향이 있었다.

<표14> 사회성집단과 비사회성 집단의 인지적 평가 비교

	사건변화 가능	받아들이고 적용	계
	N (%)	N (%)	N (%)
사회성	19 (21.8)	27 (31.0)	46 (52.9)
비사회성	32 (36.8)	9 (10.3)	41 (47.1)
계	51 (58.6)	36 (41.4)	87 (100)

(2)안정성이 스트레스원에 대한 인지적 평가에 미치는 영향 분석결과, 안정성집단은 불안정성집단과 비교했을 때 인지적 평가 척도의 2번 문항에서만 통계적으로 유의 있는 차이를 보였다($\chi^2 = 5.56, P < .01$). 이를 볼 때 안정성집단은 불안정성집단보다 사건의 귀인을 '타인이나 환경'으로 돌리는 경향이 있음을 알 수 있다.

<표15> 안정성집단과 불안정성 집단의 인지적 평가 비교

	나로 인해 발생 N (%)	타인, 환경에 의해 발생 N (%)	계 N (%)
안정성	32 (37.2)	18 (20.9)	50 (58.1)
불안정성	32 (37.2)	4 (4.7)	36 (41.9)
계	64 (74.4)	22 (25.6)	86 (100)

(3)A유형 특성이 스트레스원에 대한 인지적 평가에 미치는 영향 분석결과, A유형특성은 B유형특성과 비교했을 때 인지적 평가에 있어 유의 있는 차이를 나타내지는 않았다.

2. 논의

이상의 연구결과에 대해 논의하면 다음과 같다.

먼저 성격특성과 스트레스 대처행동과의 비교에서, 비사회성 집단은 사회성 집단보다 회피적 대처행동을 많이 함을 알 수 있었다($P<.001$). 이러한 결과는 스트레스를 경험하는 상황에 부딪칠 때, 사회성이 낮은 자는 사건으로부터 도피함으로써 자신을 방어하는 경향이 있음을 시사해주므로 Jones(1985)의 연구결과를 뒷받침한다고 볼 수 있다.

불안정성집단은 안정성집단보다 분리적 대처행동($P<.001$)과 회피적 대처행동($P<.05$)을 많이 사용함이 밝혀졌다. 김기석(1973)에 의하면 낮은 안정성 점수를 가진 자는 정신적 불안, 신경과민 등의 특성을 나타낸다. 그러므로 이러한 결과는 신경증적인 사람이 회피적, 부정적 행동을 많이 한다는 Hovanitz(1986)의 연구결과와 일치한다고 볼 수 있다. 불안정성 집단은 안정성 집단보다 정서 지향적 대처양식의 모든 하위 군집에서, 유의 있는 차이는 아니나 더 높은 점수를 보여 결과적으로 전체 정서 지향적 대처양식 점수에서 유의 있게 높은 점수를 나타냈다($P<.05$). 이러한 양상은 안정성이 낮은 집단이 그 특유의 불안정한 특성으로 말미암아 정서적인 모든 면에서 과민하게 반응하기 때문이라고 보여 진다.

A유형특성과 스트레스 대처행동과의 관계를 비교해 볼 때, A유형 집단은 B유형 집단보다 거의 모든 대처행동 영역에서 높은 점수를 보였다. 그 결과 문제 지향적

대처양식과 정서 지향적 대처양식에서 모두 유의 있게 높은 점수를 나타냈다 ($P<.001$). 이는 A유형 특성을 가진 자들이 과제에 대해 적극적으로 대처하여 실패에 대해서는 거의 회피적 또는 부정적인 행동을 취한다는 Manuck & Garland(1979)와 Pittner & Nonton(1980)의 연구를 지지해 주고 있다.

각 성격특성이 스트레스 대처효과에 어떠한 영향을 주는지를 알아보기 위하여 각 성격척도에서 높은 점수를 받은 집단(상위 25%)과 낮은 점수를 받은 집단(하위 25%) 간의 대처효과 점수 차를 알아보았는데 여기서는 그 어느 성격특성도 유의 있는 차를 나타내지 않았다.

그러나 중간집단을 포함한 전체점수와 대처효과의 상관관계를 알아본 결과 안정성이 유일하게 대처효과와 유의 있는 상관이 있음($P<.05$)이 밝혀졌다. 이러한 현상은 본 연구 대상자들의 안정성 점수가 평균을 중심으로 밀집해 있기 때문에 나타난 결과라 보여진다.

따라서 안정성 자체의 양 극단점수는 별로 차이가 없으나 안정성과 대처효과와는 유의 있는 상관이 있다고 해석할 수 있을 것이다. 그리고 각 성격특성간의 상관관계를 알아 본 결과 사회성은 안정성, A유형특성과 높은 상관을 가짐을 알 수 있었다. 반면 안정성과 A유형은 서로 간에 별로 유의 있는 상관이 나타나지 않았는데, 이는 A유형특성이 높은 사람이 사회성은 발달된 반면 안정성은 결여된 때문이라 보여진다. 이러한 결과는 A유형특성을 가진 자들이 특히 스트레스를 많이 경험하는 이유에 대한 설명이 될 수 있으리라 본다.

또한 문제 지향적 대처는 정서 지향적 대처와도 높은 정적상관이 있는 것으로 나타났다($P<.001$) 이는 사람들이 어느 한 가지 유형의 대처양식만을 사용하지 않고 두 가지 대처양식을 동시에 모두 사용하는 경향이 있다고 한 Lazarus(1985; 1986)의 연구를 지지해준다.

그 다음으로, 인지적인 평가에 따라서 스트레스 대처행동이 어떻게 달라지는지를 알아보았는데 그 결과는 Lazarus(1980; 1985; 1986)의 연구결과를 지지해주었다. 즉, '문제발생으로 인해 원래 원했던 일을 보류해야 한다'고 평가하는 경우에는 보류할 필요가 없다'고 평가하는 경우보다 문제 지향적 대처양식과 정서 지향적 대처양식을 동시에 더 많이 사용하였다. 또한 '발생된 문제를 변화시킬 수 있다'고 평가하는 경

우엔 '적응하고 받아들여야 한다'고 평가하는 경우보다 문제 지향적 대처를 더 많이 사용하였다. 그러나 '문제가 불확실하여 정보가 더 필요하다고 평가'되는 경우엔 그렇지 않은 경우보다 문제 지향적 대처와 정서 지향적 대처를 모두 더 많이 사용한다는 Lazarus(1986)의 연구결과와는 달리, 본 연구에서는 유의 있는 차이가 나타나지 않았다. 한편 귀인을 외부보다 내부로 하는 사람은 훨씬 문제 지향적 대처양식을 많이 사용하는 것으로 나타났는데, 이는 Rotter(1965)의 연구 결과를 뒷받침해 준다. 또한 '사건이 발생하기 전 통제가 가능하였다'고 평가하는 경우보다 문제 지향적, 정서 지향적 대처를 동시에 더 많이 사용하였으며 대처효과도 높음을 알 수 있었다. 이상으로 볼 때 인지적 평가는 스트레스 대처행동에 매우 큰 영향을 준다고 볼 수 있다.

따라서 이번에는 동일한 스트레스원에 대한 인지적 평가가 성격특성에 따라 달라질 수도 있으리라는 예측 하에 이들에 관한 분석을 해 보았다. 그 결과 유의 있는 상관은 별로 나타나지 않았으나 사회성집단이 비사회성 집단보다 '사건을 받아들이고 적응해야 한다'는 인지적 평가를 더 많이 함을 발견했다($P < .001$). 또한 안정성 집단이 불안정성 집단보다 '사건발생의 원인이 내가 아니라 타인 환경에 있다'는 인지적 평가를 더 많이 한다는 사실이 밝혀졌다($P < .01$). 이러한 사실로 미루어 보아 사회성이 높은 집단은 스트레스 원을 변화시키려고 노력하기보다 적응하려 애쓴다는 사실을 알 수 있다. 또한 안정성이 높은 사람은 문제가 발생할 때 그것을 외부의 탓으로 돌림으로써 내적인 안정을 찾는다는 것을 알 수 있다. 이것은 일반적인 생각과 일치하지 않는데, 이런 결과가 나오게 된 이유는 본 연구에서 채택한 스트레스원이 직장과 관계된 문제였기 때문이라 생각된다. Haan(1977)에 의하면 기본적으로 변화시킬 수 없는 스트레스 상황에서는 타협이나 현실적인 왜곡이 적응에 더 효과적일 수도 있다. 이러한 관점에서 볼 때 위의 결과는 이해가 가능하리라 본다.

IV. 결 론

본 연구의 목적은 민간경호·경비원들의 개인적인 특성이나 성격특성이 스트레스 대처행동과의 어떤 관련성을 갖는가 규명하데 있으며, 동시에 성격특성과 스트레스

대처 효과와의 관계를 알아봄으로써 민간경호·경비원들의 업무를 이해하고 이들의 업무를 지도하는데 필요한 자료를 제공하기 위함이다. 이에 대해 자료의 분석 결과 밝혀진 결론은 다음과 같다.

첫째, 성격특성과 스트레스 대처행동의 관계에서, 불안정성, 비사회성 집단은 안정성 사회성 집단에 비해 정서 지향적 대처양식을 더 많이 사용하였으며 문제 지향적 대처양식에서는 유의 있는 차이가 없었다. A유형특성집단은 B유형특성 집단보다 문제 지향적 대처 양식과 정서 지향적 대처양식을 모두 많이 사용하였다. 불안정성, 비사회성, A유형특성의 공통된 특징은 정서 지향적 대처양식 중 회피적 행동을 많이 한다는 것이었다.

둘째, 성격특성과 스트레스 대처효과, 즉 적응과의 상관분석에서 안정성이 스트레스 대처효과에 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 성격특성, 대처양식, 대처효과와의 상관분석에서 A유형특성은 사회성과 상관이 높은 반면 안정성과는 상관이 없는 것으로 나타났다. 그리고 문제 지향적 대처양식은 정서 지향적 대처양식과도 높은 정적상관이 있는 것으로 나타났다.

넷째, 스트레스원에 대한 인지적 평가는 스트레스 대처양식에 영향을 주었으나 스트레스 대처효과에는 별로 영향을 주지 않았다.

다섯째, 동일한 스트레스원에 대한 인지적 평가는 성격특성에 따라 거의 차이가 없었다.

이상에서 나타난 결론을 종합하면 사회성 집단이나 안정성 집단은 비사회성 집단이나 불안정성 집단보다 동일한 스트레스원에 대해 스트레스의 강도를 덜 받으면서 스트레스의 대처에 대해서도 보다 효과적으로 대처하고 있음을 보여준다. 생활주변에서 발생하는 크고 작은 사건들이 스트레스원으로 작용하여 일상을 괴롭히지만, 타인의 생명과 재산을 보호하는 시설 및 신변안전의 업무에 종사하는 사람들은 과도한 긴장을 요구하는 업무 특성상 스트레스에 보다 민감할 수밖에 없고 영향을 많이 받을 수밖에 없다. 과도한 스트레스가 또 다른 사건을 유발할 수 있는 가능성이 있다면 민간경호·경비원들에 대한 개인적인 특성이나 성격 등이 업무배치나 투입에 효과적인 기준으로서 사용될 수도 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김기석(1973). 「일반 성격검사」. 코리안 테스트 센터.
- 김정희, 이창호(1985). "스트레스 대처방식의 구성요인 및 우울과의 관계", 『행동과학연구』, Vol. 11.
- 김정희(1987). 「우울과 스트레스 대처양식」. 박사논문, 서울대학교 대학원.
- 김창대(1986). 「우울과 스트레스 대처양식」. 석사논문, 서울대학교 대학원.
- Averill, J.R. & Lazarus, R.S. (1972). Anticipatory stress & Coping Reactions under Various Conditions of Uncertainty. *J. of Personality & Social Psychology*, Vol.24.
- Averill, J.R. & J.R. & Rosenn, M. (1972). Vigilant & Nonvigilant Coping Strategies & Psychophysiological Stress Reactions during the Anticipation of Electric shock. *J. of Personality & Social Psychology*, Vol.23, No.1.
- Cooper, C.L. (1983). *Stress Research*, MN: John Wiley & Sons Ltd.
- Coyne, J.C., Aldwin, C. & Lazarus, R.S. (1981). Depression & coping in Stressful Episodes, *J. of Abnormal Psychology*, Vol.90, NO.5.
- Eysenck, H.J. (1983). Stress, Disease, and Personality: The Inoculation Effect, in *Stress Research*. Edited by Cary L. Cooper, MN: John Wiley & Sons, Ltd.
- Folkman, s., & Lazarus, R.S. (1985). If it changes, it must be a process: Study of Emotion & Coping during Three Stages of a College Examination, *J. of Personality & social Psychology*, Vol.48, No.1.
- Folkman, s., Lazarus, R.S., Schetter, C.D., DeLongis, A. & Gruen, J (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: cognitive Appraisal, Coping & Encounter Outcoms. *J. of Personality & Social Psychology*, Vol.50, No5.
- Gong-GUY E., & Hammen, C.(1980) Causal Perception of Stressful events in depressed and nondepressed outpatients. NY: *J. of Abnormal Psychology*. 89.
- Hammen (1981). Cognitive Correlates of Life Stress & Depression in College Students. *J. of Abnormal Psychology*, Vol.90. No.1.
- Holahan, C.J. & Moos, R.H. (1981). Social Support & Psychological Distress: A Longitudinal Analysis. *J. of Abnormal Psychology*, Vol.90. No.4.
- Holahan, C.J. & Moos, R.H. (1985). Life Stress and Health: Personality, coping, and Family Support in stress Resistance. *J. of Personality & Social Psychology*, Vol.49, No.3.
- Holahan, C.J. & Moos, R.M. (1986). Personality, coping, and Family Resources in Stress Resistance: A longitudinal Analysis. *J. of Personality & Social Psychology*, Vol.51, No.2.
- Holmes, D.S., McGilley, B.M., & Houston, B.k. (1984). Task-related Arousal of Type A & Type B Persons: Level of Challenge & Response Specificity. *J. of Personality & Social Psychology*,

Vol.46.

- Hovanitz, C.A. (1986). LIFE event & Coping Style AS contributors to psychopathology. J. of Clinical Psychology, Vol.42, No.1.
- Ishwaran, K. (1979). Childhood and Adolescence in Canada, Toronto, Ontario: McGraw-Hill Ryerson,.
- Jounard, Sidney (1975). Growing Experience of Growth, NY: Allyn and Bacon, Inc.
- Lazarus, R.S. (1976). Patterns of Adjustment, NY: McGraw-Hill Kogakusha, Ltd.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. J. of Health & Social Behavior, Vol.21.
- Manuck, S.B., & Garland, F.N. (1979) Coronary-prone behavior pattern, task incentive and cardiovascular response. Psychophysiology, Vol. 2.
- Moos, R.H., & Billings, T.G.(1984). Coping, Stress & Social Resources Among Adults with Unipolar Depression. J. of Personality & Social Psychology, Vol.46, No.4.

ABSTRACT

The Relationship between Safe guard Accomplishment Personality and Stress Coping Behavior

Gong, Bae Wan

Kim, Chang Ho

1. There was significant relationship between personality traits and coping behavior.
 - (1) Type A Group used more problem-focused and emotion-focused coping style than Type B Group
 - (2) Non-sociable group used more emotion-focused coping style especially 'escape-avoidance' behavior than sociable group
 - (3) Emotionally unstable group used more emotion-focused coping style especially "distancing" and "escape-avoidance behavior than stable group.
2. There was no significant relationship between personality traits and stress coping effect except emotional stability.
3. There was some inter-correlations among personality, coping style, and coping effect,
 - (1) Type A was significantly correlated with sociability but not with emotional stability.
 - (2) Problem-focused coping style was positively correlated with emotion-focused coping style.
 - (3) Coping effect was not significantly correlated with coping style and personality traits accept emotional stability.
4. There was significant relationship between cognitive appraisal and coping style.
 - (1) When they appraised the event "could change or did something about it," that used more problem-focused coping style than appraised "had to accept."
 - (2) When they appraised the event " could control before it occurs."they used more problem-focused and emotion-focused coping style than appraised it "could not control".
 - (3) When they appraised the event "had to gold back." they used more problem-focused and emotion-focused coping style than appraised it "had not to hold back."
 - (4) When they appraised the event "happened by me." they used more problem-focused coping style than appraised it "happened by others."
 - (5) When they appraised the event"needed to know more, "they did not significantly use more coping behavior than appraised it "needed not to know more."
5. There was no significant difference except two cases in cognitive appraisal to the problem

34 경호경비연구 제10호(2005)

according to the personality.

The two cases were as follows:

- (1) Sociability group appraised the event "had to accept." while non-sociability group appraised it "could change or did some thing about."
- (2) Emotionally stable group appraised the event "happened by others." while emotionally unstable group appraised it "happened by me."

[Key Words : security, safe-guard, body-guard, personality, stress]