

경호비서의 역할에 관한 연구

김 정 숙(경남대학교 경호비서학부 겸임교수)
박 옥 철(경동대학교 경찰경호학부 전임강사)

A Study of the Security and Secretary Service's Roles

Kim, Jung-Suk · Park, Aok-Cheol

ABSTRACT

Security and Secretary Service is the man who maintains safe condition of boss', following him during all daily schedule and help the boss display his supreme business abilities, settling various affairs.

The purpose of this study is to examine the role of Security and Secretary Service. To understand the role of Security and Secretary Service, interviews with Security and Secretary Service's, synthesizing records inquire and interviews with present workers, was analyzed.

As results of the study, the open coding of grounded theory was 85 categories, 22 lower categories, and 13 upper categories: 7 roles of Security and Secretary Service types out of 13 upper categories were attained. Based on this, from the axial coding a paradigm model related to categories was produced and selective coding the core category, story line development and type were analyzed. Therefore, Security and Secretary Service plays roles: Office manager, Training manager, Information manager, Customer relations manager, Facilitator, Health manager, and Safety manager. Compared with Office secretary, It is said that Health manager, and Safety manager are distinguishing roles.

Through the coding process based on grounded theory. For this, based on the writer's theoretical sensitivity and constant comparative analysis, theses as well as writing in each field, data from serial publications and others, the statements of interview subjects were constantly compared and analyzed.

Based on these analyses, this study suggests the following:

First, the intimidate sample survey is need.

Second, professional educational content during the training process of Security and Secretary Services should be strengthened.

Third, to expect a more professional role of Security and Secretary Services, the systematic support will be required.

I. 서론

테러 분석으로 유명한 Risk International의 조사에 따르면 1995년 전반에 일어난 테러 사건의 45%가 기업을 대상으로 한 것이고 앞으로 더욱 늘어나는 추세라고 한다. 테러가 전 세계 비즈니스계에 입힌 손해액은 폭탄 사건 하나만으로도 1991년에 1억8천8백8십만 달러, 1992년에는 2억 달러를 넘었다. 알려지지 않은 숫자도 있을 것으로 본다면, 폭탄 사건으로 인한 손해는 더욱 클 것으로 짐작할 수 있다. 폭탄 사건을 비롯하여 테러리스트 때문에 생기는 손해는 국가적으로나 기업이 테러 방지를 위해 사용한 비용과 합해 볼 때 국가나 기업의 수익에 심각한 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

특정인을 대상으로 하던 테러는 이제 불특정다수를 대상으로 하고 있으며 기업인을 대상으로 하는 범죄도 증가하고 있다. 이러한 상황에서 안전의 책임을 경찰에만 의존할 수 없으며 더욱이 사회를 움직이는 기업의 총수인 상사를 안전하게 보호하여 본연의 업무를 보좌하는 경호비서의 필요성이 인식되기 시작하였다.

과거에는 경호업무와 비서업무가 별개의 영역으로 존재하면서 경영자나 관리자를 보좌하는 역할을 하였으나, 각종 사회범죄의 급증과 더불어 근래에는 비서업무를 수행하면서 신변보호를 할 수 있는 '경호비서'가 나타났다. 경호비서는 사무비서와 수행비서의 역할을 하면서 경영자나 관리자의 신변을 보호한다. 따라서 경호비서는 사무실에서는 근무하는 사무비서와 차이가 있으며, 또한 경영자나 관리자를 단순 수행하는 수행비서와도 차이가 있다.

권수미(2002)는 '경호원의 비서기능 향상방안'에서 '경호비서'라는 용어는 사용하고 있지만 경호원과 경호대상자를 대상으로 연구하였고, 박지윤(2002)의 '수행비서의 업무수행 방법에

관한 고찰과, 김두현(2004)은 '사회환경에 따른 수행비서의 역량향상 방안'에서 문헌고찰과 연구자 자신의 경험을 바탕으로 고찰하였다.

따라서 현재 실무에는 존재하나 이론적으로 적립되지 않은 개념을 본 연구에서는 경호비서로 재직 중인 경호비서를 대상으로 문제중심인터뷰를 하였다. 실무자들의 전반적인 업무에 초점을 맞추어 인터뷰하였으며, 이것을 다시 근거이론(Grounded Theory)으로 분석 및 범주화하였다. 또한 자료와의 지속적인 비교분석으로 경호비서의 역할을 분석하였다.

Ⅱ. 경호비서의 개념

지금도 한국 사회에서는 비서의 역할이 단순 기록의 대행이나 전화대행 또는 사무실 정리나 커피 등의 잔심부름을 하는 것으로 극히 국소적이며 부정적 시각으로 나타나고 있고, 이를 뒷받침하듯 일선 비서들은 한국인 VIP와 일하는 것보다 외국인 VIP와 일하는 것을 선호하고 있으며 대부분의 한국인 회사에서 근무하는 것에 대하여 매우 부정적인 인식을 가지고 있다(유근선, 1998).

이러한 한국의 사회적 환경과 전문보좌진의 부재 상태에서는 VIP의 대외경쟁력이 취약할 수밖에 없고 전문보좌원에 의한 정보관리 및 업무관리의 보조 없이는 고도의 관리 능력 또한 발휘될 수 없다. 이에 따라 전문비서의 역할이 사회적으로 증대되고 있으며 경호 등의 활동과 접목된 혼합 업무영역으로 발전되고 있기도 하다. 이에 따라 경호 업무도 자체적 별도업무보다는 비서업무와 접목을 통한 보다 발전된 그리고 시대적 변화를 수용하고 사회적 요구에 부응한 전문직업영역으로 나아가고 있는 추세를 보이고 있다. 이제는 경호와 비서의 업무가 독립된 별도의 형태로 역할을 하기보다는 동일 업무영역의 연장선에서 업무관계가 정립되어야 하고, 비서업무가 병행될 수 있어야 한다(공배완, 김창호, 2002).

그러나 이 같은 업무를 현장에서 하고 있는 수행비서는 아직 사전적 의미를 찾아 볼 수가 없다. 현재로서는 학문적 개념이 잡혀 있지 않고 있는 현실이다. 그러나 실재는 군에서도 수행비서와 같은 형식의 전속부관이 있고 사회에서도 국회의원이거나 공·사 기업들의 회장 또는 사장 등을 수행하며 경호와 비서의 역할을 하는 비서들이 수행비서라는 합성용어를 쓰며 현장에 일을 하고 있는 많은 수행비서들이 있다. 따라서 이것은 사전적 학문적 의미가 반드시 필요한 용어이고 앞으로 많은 연구들이 뒤따라야 할 용어인 것이다(박지윤, 2002).

현대산업사회에 따른 경영관리자의 활동영역은 넓어지고 그 운영관리도 어려워지고 있다. 따라서 현대 기업에서는 경영자의 업무를 효율적으로 관리하고 보좌할 수 있는 전문비서를 필요로 하고 있다(유연숙 & 최애경, 1996). 이러한 시대적 요청에 따라 경영자의 경영이념을 이해하고 경영조직 및 사무기술을 습득하여 경영자의 업무관리를 효율적으로 지원, 자문, 조력, 보좌할 수 있는 유능한 전문비서를 필요로 한다. 수행비서와 사무비서로 나뉘어지기도 하나 정

보통신의 발달과 경제성의 논리에 따라 대체로 수행과 사무를 겸하는 것이 일반적 추세로 바뀌어 가고 있다(김두현, 2004).

기본적으로 사무비서는 상사의 사무실환경을 깨끗이 정리 정돈하는 업무를 시작으로 일상 업무로 우편물 처리, 서류정리, 전화응대, 상사의 일정관리를 점검한다. 상사의 지시처리 업무, 특정 보고서작성, 연설문 작성, 문서전송, 특정일정표의 작성업무와 그날그날의 대내·외 회의 및 행사일정 확인 및 참석여부를 확인한다. 대내·외 회의 및 행사에는 행사에 필요한 서류 및 물품을 준비하고 최종 확인한다.

상사가 출장이 있는 경우 항공편 및 기타 교통편의 예매 및 숙박시설의 예약을 재확인하게 된다. 일상적으로 신문, 잡지 등을 정리하여 상사가 필요한 정보를 바로 볼 수 있도록 준비한다. 비서가 얼마나 많은 정보를 효율적으로 관리하느냐가 상사의 일 처리에 크게 도움이 될 수 있다(김두현, 김정현, 2002).

지금까지 사실상 수행비서 역할은 기업의 회장, 정치의 지도자 등 상사나 상급자의 체면 또는 기품을 유지시켜 주기 위하여 단순하게 동행하여 상사나 상급자의 권위유지를 목적으로 일정을 보내는 것이 일과였다. 그러나 이제는 국내외 안전 환경을 극복하고 경쟁력 있는 직업으로서 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 신변보호관리자(security manager), 의전관리자(protocol manager), 보안 관리자(intelligence manager), 경호운전자(protective driver) 등 안전 관리자(safety manager)의 역할이 추가로 모색되어야 한다(김두현, 2004). 이와 같이 수행비서의 특징을 보면 기업의 회장, 정치의 지도자 등 상사나 상급자의 체면 또는 기품을 유지시켜 주기 위하여 단순하게 동행하여 상사나 상급자의 권위유지를 목적으로 일정을 보내는 사람을 말하고 있다. 또한 아직까지 수행비서의 개념 또한 정립되어 있지 않다.

본 연구에서는 경호비서란 상사의 하루일정을 같이 동행하면서 안전을 유지하고 언제 어디서든 상사가 최고의 업무능력을 발휘하도록 모든 제반사항을 해결하며 상사를 관리하는 관리자적 역할을 하는 사람을 의미한다.

Ⅲ. 연구방법

본 연구는 문제 중심 인터뷰를 사용하여 현재 경호비서로 재직 중인 경호비서를 대상으로 인터뷰하였다. 이 자료를 바탕으로 스트라우스와 코빈(Strauss & Corbin)의 근거이론(Grounded Theory)으로 분석하였다. 본 논문이 경호비서의 역할에 관한 논의에 질적 연구방법을 이용한 이유를 다음과 같이 설명할 수 있다.

첫째, 경호비서의 역할을 알아보기 위해서는 그들의 업무를 중심으로 이야기하여 상사와 경호비서의 관계에서 일어날 수 있는 다양한 업무 상황을 다루어야 하며 연구 참여자와 연구 참

여자의 상사의 업무와 관련된 사적인 정보가 들어나므로 현실적 문제뿐만 아니라 정서적으로 깊은 이해를 바탕으로 접근해야 하는 부분이기도 하다. 둘째, 질적 연구 인터뷰의 대상을 경호비서로 한 이유는 경호비서의 업무를 현재 실천 현장에서 체험을 바탕으로 이끌어 내기 위함이다. 셋째, 연구대상자를 구조화된 설문지를 통해 분석하는 양적 연구는 대상자가 선택한 문항에 대해 분석 이전에 이미 존재하는 범주로 연역적 분석을 한다. 그러나 본 연구에서는 가설을 세우지 않고 각각의 케이스의 개별성을 존중하며 그들의 생각을 통해 결론을 도출해 내고자 한다. 즉 경호비서의 업무와 역할에 대해 준비된 설문지가 아닌 개방적이고, 반구조화 된 질문으로 경호비서의 생각과 사상을 바탕으로 한 현상의 원인을 분석하고자 한다.

1) 연구 대상

본 연구의 연구 대상인 참여자 선정은 근거이론연구방법에서 사용하는 이론적 표본추출(theoretical sampling)을 사용 (Strauss & Corbin, 1998)하여 이론적으로 적합한 대상자를 표집 하고자 하였다.

본 연구의 참여자는 연구자가 소개받고 접근 가능한 참여자를 연구대상자로 하였다. 연령과 성별은 제한을 두지 않았으며 가능한 경력이 1년 이상인 참여자를 얻기 위해 노력하였다. 그 이유는 1년 이상의 경력을 소유한 비서는 자신의 역할에 대해 인식할 수 있는 능력이 있다고 판단되어졌기 때문이다.

연구 참여자는 서울지역에서 경호비서로 재직 중인 성별에 무관한 참여자를 선정하여 그들에게 연구의 필요성을 설명하고 연구 참여에 동의한 사람으로 선정하였다. 경호비서의 역할을 파악하기 위하여 자료수집 초기에는 가능한 많은 범주를 찾기 위하여 다양한 참여자를 대상으로 진행하였으며, 자료수집이 후기로 진행되면서 핵심범주를 분석하여 확인하는데 초점을 두고 표집 하였다. 한 참여자로부터의 분석결과가 다음 참여자에게 나타나는지 질문을 반영, 비교하고 관계가 없는 경우에는 그 원인과 상황이 무엇인지를 밝힐 수 있는 질문을 계속적으로 하였고, 다음 참여자의 선정 기준은 각 참여자와의 면담결과와 차원적 수준이 다른 상황이나 사건 중심으로 선정하였다.

2) 연구 절차

(1) 조사 설계

본 연구의 조사는 경호비서의 역할을 알아보기 위해 반구조화 된 질문을 활용하여 면접지침서를 작성하였다. 면접지침서는 먼저 피면접자의 이력과 근무하는 기관에 대한 소개를 위한 질문으로 구성하였다. 간략한 소개를 한 후 본 연구의 주제와 관련된 중요설명단계로서의 질문을 하였다. 주 질문 내용은 경호비서의 업무에 대한 질문으로 업무와 관련된 내용이었으며, 이것을 통해 경호비서의

업무의 개괄적·전체적 설명을 들을 수 있었다. 이러한 면접내용을 토대로 사무비서와 수행비서와의 차별된 업무 등에 대해 후 질문하였다. 이에 대한 면접 지침서는 다음(표 3-1)과 같이 요약하였다.

〈표 3-1〉 면접 지침서

구분	내용
이력과 회사특성	연령, 성별, 경력, 이직, 회사 조직 및 특성 등
경호비서 업무	경호비서 지원 동기, 경호비서 업무, 활동 정도, 상사와의 관계, 직원들과의 관계, 근무환경 등
업무 특성	사무비서와 수행비서와의 차별성, 경호비서의 필요성 등

(2) 면접내용

면접에 앞서 본 연구의 목적과 의의를 설명하며 면접 의도에 대해서 충분히 대화를 나누었다. 실무자를 대상으로 했기 때문에 본 연구에 대한 관심이 높았으며 질문 내용에 대한 이해도가 높았다. 이 과정을 거치며 면접 전 관계(rapport)형성에 노력했으며 피면접자의 경력 및 경호비서의 업무에 초점을 맞추어 “현재 무슨 일을 하고 계신지 설명해 주십시오.” 또는 “전체적인 경호비서로서의 업무에 대해서 설명해 주십시오.”라고 질문하기도 했다.” 질문에 대해 피면접자는 자신의 업무를 근무지의 위치별로 나누어 진술하였다. 이 과정에서 추상적으로 전개되는 업무 진술을 보다 구체적으로 끌어내기 위해 실제 피면접자가 경험했던 사례를 질문하였다. 이외에도 “사무비서와 수행비서와 비교할 때 차별화된 업무 특성에 대해 어떤 부분이 다르다고 생각하십니까?”, “경호비서의 필요성과 전망에 대해 어떻게 생각하십니까?” 등의 후 질문으로 면접을 진행하였다.

(3) 자료의 기록

면접을 통해 얻은 자료는 녹음과 메모로 기록하였다. 자료의 정확성 확보와 유실을 방지하기 위해 사용되는 녹음은 면접 전 피면접자에게 양해를 구하여 실시하고, 녹음과 더불어 면접 시의 상황에 대해서 간단히 메모함으로써 그 당시의 전체적인 분위기를 이해할 수 있게 하였다. 메모는 면접의 집중도를 떨어뜨릴 수 있으므로 면접자는 피면접자가 인터뷰에 전념할 수 있는 수준에서 메모하였다. 면접 내용에 대한 녹음 내용은 녹취를 통해 문서화·자료화하였고 이를 토대로 분석하였다.

3) 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 분석 절차를 따라 분석하였다. 근거이론 방법론은 질적 연구 방법으로 현장 연구의 한 형태이다. 현장연구의 목적은 개인

이나 집단의 실무, 행동, 신념, 태도 등의 심층적으로 조사함으로써 사람들이 살아가는 진정한 삶을 탐구하는 것이다(Stern, 1980).

근거이론 방법론은 현장에서 존재하는 연구 현상으로부터 귀납적으로 유도된 이론으로 그 현상에 적합한 자료의 체계적인 수집과 분석을 통해 발견하고, 개발하고, 잠정적으로 입증한다. 그러므로 자료 수집, 분석, 이론은 서로 상호관계를 갖는다(Strauss & Corbin, 1990).

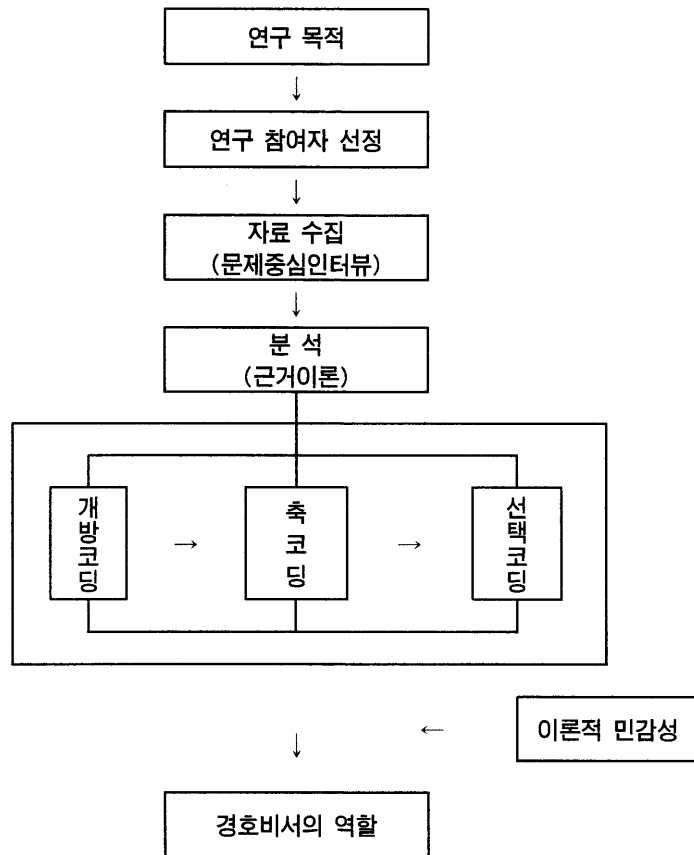
근거이론의 분석단계에 따라 본 연구에서는 과거에는 경호업무와 비서업무가 별개의 영역으로 존재하며 상사를 보좌하였으나 각종 사회범죄의 급증으로 신변보호업무와 비서업무를 함께 하는 경호비서가 출현하게 되었다. 사회의 다원화와 복잡화로 경호비서의 필요성이 제기된 것이다. 그러므로 경호비서의 업무를 파악하고 그들의 역할을 규명하고자 근거이론의 분석단계를 거쳤다. 이러한 근거이론을 토대로 한 분석은 개방코딩, 축코딩, 선택코딩을 거쳐 자료를 개념화하고 그것을 범주화하였다.

이 범주를 다시 인과적 상황, 맥락조건, 중심현상, 중개조건, 상호작용 전략, 결과로 나누어 패러다임 모형을 도출하였다. 이렇게 얻어진 자료 속에서 핵심범주를 끌어내 다른 범주와 체계적으로 연관시키고 그들의 관련성을 확보하여 보다 정교한 분석단계를 거치게 되는 것이다. 이 단계에서는 이야기 윤곽을 명백히 하고, 결과에서 나온 유형들의 도출배경에 대한 설명을 함께 하였다. 이러한 방법에 따라 본 연구에서는 피면접자의 진술 내용을 그들의 사용한 언어와 분석가의 창조적 접근으로 개념화하고 비슷한 개념을 묶어 범주화하였다.

이 결과 상위범주로 분석되었으며, 이 중 결과에 해당하는 7개의 상위범주를 통하여 경호비서의 역할을 도출하였다. 또한 모든 범주를 포함하는 핵심범주, 또 그 핵심범주를 중심으로 이야기를 서술하는 이야기 윤곽 내용 등의 과정을 거치는 일련의 코딩을 통해 경호비서의 역할을 분석하였다. 이러한 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 과정에서 체계화된 자료는 끊임없는 귀납적 사고와 연역적 사고의 반복하여 비교하였다.

이것은 귀납적 사고에 의해 경호비서의 역할을 도출하고, 다시 자료상의 역할을 검토하여 역할과 관련된 요인을 이론적 민감성¹⁵⁾과 지속적 비교분석으로 분석하였다. 이 과정에서 분석에 대한 검증을 위해 연구보고서, 문헌, 연속 간행물 및 학술지 등을 통해 반복적으로 뒷받침하였다.

15) 자료로부터 중요한 것을 알아보고, 그 의미를 부여할 줄 아는 능력으로 이에 대한 자료로는 두 가지가 있다. 첫째는 전문적 또는 개인적 경험과 둘째는 학술적 문헌과 비학술적 문헌이라 할 수 있다. 여기서의 학술적 문헌은 연구보고서나 전문적, 학문적 이론적 논문들이며, 비학술적 문헌은 전기문, 일기, 문서, 원고, 카탈로그, 보고서 등의 자료를 지칭한다.



〈그림 3-1〉 연구 틀

IV. 경호비서의 역할

본 연구는 경호비서로 근무하고 있는 5명의 실무자를 인터뷰하였다. 인터뷰 내용은 녹음과 기록을 통해 근거이론으로 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 과정을 거쳤다. 이것은 경호비서의 업무를 질적 연구방법에 의해 분석한 것이다. 과거에는 경호업무와 비서업무가 별개의 영역으로 존재하며 상사를 보좌하였으나 각종 사회범죄의 급증으로 안전 관리자(Safety manager)의 역할의 필요성을 대두되었다. 그리하여 경호비서는 상사의 안전을 보장하고 고유 업무를 충실히 할 수 있도록 '사무 관리자(Office manager)', '교육훈련 관리자(Training manager)', '정보 관리자(Information manager)', '고객관리자(Customer relations manager)', '촉진자(Facilitator)', '건강 관리자(Health manager)', '안전 관리자(Safety manager)'의 역할을 한다. 또한 사무비서와 비교하여 경호비서는 '건강 관리자(Health manager)', '안전 관리자(Safety manager)'라는 특징적인 역할을 하고 있다.

1) 사무 관리자(Office manager)

경호비서는 사무 관리자(Office manager)의 역할을 한다. 사무 관리자(Office manager)란 정보를 교환하는 매체로서 중요한 문서와 서식을 관리하기 위하여 문서의 작성, 처리 및 보관을 규정화하여 문서관리체계를 정비하고 업무의 능률을 높일 수 있도록 사무환경을 유지, 관리한다. 또한 업무를 좀 더 신속하고 정확하게 처리할 수 있는 방안 또는 업무를 간소화할 수 있는 방안을 강구한다. 경호비서는 회사를 중심으로 회사 내·외에서 상사의 측근에서 위치하여 상사의 모든 업무를 보좌한다. 경호비서의 업무와 역할을 상사에 기대에 의해서 결정된다. 연구 참여자의 인터뷰와 근거이론에 의한 코딩과정을 통해 연구자는 사례 B가 사무 관리자의 역할을 다른 연구 참여자에 보다 더 많이 수행하고 있음을 알 수 있었다.

“아침에 출근하면 우편함에서 우편물과 신문을 갖고 사무실로 올라옵니다. 우편물과 신문을 정리해서 VIP 책상위에 놓고, VIP께서 보관하라고 주시는 문서들은 따로 철을 해 놓습니다. VIP께서 부재중이실 때 전화가 와 있으면 먼저 여쭙보고 전화 연결을 해드립니다. 제주도예 가실 때는 비행기와 호텔에 예약을 하고 원하시는 객실을 이용하실 수 있도록 연락을 합니다.”(사례 B)

2) 교육훈련 관리자(Training manager)

경호비서는 교육훈련 관리자(Training manager)의 역할을 한다. 교육훈련 관리자(Training manager)는 신입 비서의 채용 교육, 업무 수행 평가 및 업무 조정을 한다. 또한 새로운 직원을 채용하고 조직에 적응시키며 필요한 훈련을 제공한다. 교육훈련은 경호비서의 경력과 직위에 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다. 교육훈련 관리자(Training manager)의 특징은 사례 E에서 나타났다.

“주기적으로 비서교육과 보안교육을 실시하고, 그리고 일대일 면담도 실시하고, 회사일이 중요한 일이 있을 때는 미리 모여서 회의도 실시하고 행사가 있다면 그 행사를 무사히 마치기 위해서 하나씩 따져서 준비해서 문제가 안 되게끔 그렇게 하고 너무 방대해서 어디서부터 이야기를 해야 될지 모르겠고 끝이 없어요.”(사례 E)

3) 정보 관리자(Information manager)

경호비서는 정보 관리자(Information manager)의 역할을 한다. 정보 관리자(Information manager)는 전자파일, 데이터베이스 관리 등 각종 정보 및 자료를 관리하는 다양한 정보관리 책임자로서, 상사가 상황판단이나 의사결정에 필요한 경제, 시장 혹은 동종업계 자료나 정보를 수집, 정리, 가공 및 축적하여 상사나 관련 정보 요청자에게 상사를 대신하여 제공해 준다. 경호비서의 정보 관리자 역할은 회사 특성에 의해 더 강하게 나타났으며 사례 D가 속한다.

“아침의 일상의 시작이 아침에 눈을 뜨면 눈을 뜨면서 동시에 아침 뉴스를 틈니다. 아침 뉴스를 들으면서 세수를 하고 이빨을 닦고 그러면서 옷을 챙겨 입고 나오면서 또 출근을 하면서 라디오의 뉴스를 듣고 뉴스를 듣고 출근을 해서 그날 조간신문을 읽기를 시작합니다. 전체적으로 훑어보고 보수 경향의 신문, 진보성향의 신문을 종합해서 어떠한 그날의 이슈가 된다고 이슈에 따라서 논조가 다르기 때문에 그 논조가 어떠한 형식으로 에이라는 신문은 그것을 해석하고 비라는 신문은 또 다른 어떠한 식으로 이런 부분을 보고서를 작성해서 매일 같이 보고를 하고 있습니다.”(사례 D)

4) 고객 관리자(Customer relations manager)

경호비서는 고객관리자(Customer relations manager)의 역할을 한다. 고객관리자(Customer relations manager)는 고객의 불만 및 불편사항에 대한 신속하고 원활하게 처리하여 기업이미지 제고에 기여한다. 경호비서의 고객 관리자의 역할은 사례 E에서 특징적으로 나타났으며 회사의 특성에 의해 결정되고 있었다.

“사업자부터 납품업자부터 해서 일반 뭐 가맹점 납품업체 일반가맹점 1,500정도 되는데 모든 민원이 민원실에서 포화되니까 비서실로 몰릴 수밖에 없는데 그 민원처리를 거의 민원의 중추적인 일을 할 수 있는 사람이 한 3명 정도가 있는데 그중의 한명이 저 인거 같습니다. 내방객들은 뭐 워낙, 여러 부류의 사장님들이 많이 오시기 때문에 어떤 분은 간단한 답변만 해드리면 되고, 관련부서로 전화를 연결하여 만족하실 수 있도록 하고 있습니다. 때때로 어떤 분들은 몸싸움까지 할 정도이고 또 여자분들 같은 경우는 손을 댈 수가 없어서 어려운 경우도 많고 그리고 중요한 손님 같은 경우는 잘 안내해드립니다.”(사례 E)

5) 촉진자(Facilitator)

경호비서는 촉진자(Facilitator)의 역할을 한다. 촉진자(Facilitator)는 조직 전체의 관점에서 상사와 관련된 업무 혹은 회사의 중요한 업무가 각 부서 간에 원활히 이루어지도록 중간에서 조정하고 업무를 촉진시킨다. 경호비서는 상사가 회사 내에 위치할 때 촉진자의 역할을 사례 B에서 특징적으로 수행하고 있었다.

“시간에 따라서 미팅 시간 조정과 손님응대 시간 같은 것을 말씀드리면서 부회장님 결정여하에 따라서 말씀드리고 다시하면서 확인 시켜드리는 시간조율을 합니다.”(사례 B)

6) 건강 관리자(Health manager)

경호비서는 건강관리자(Health manager)의 역할을 한다. 건강관리자(Health manager)는 상사가 중요한 의사결정 등 본연의 업무를 충실히 할 수 있도록 운동과 식이요법 등을 통하여 심신의 안정을 유지시킨다. 요즘과 같은 격변기에는 상사의 판단이 기업경영에 결정적 역할을 함으

로 상사의 건강은 기업의 핵심적 자산요소가 된다. 상사의 질병이나 갑작스런 사고로 인한 업무단절은 기업에 치명적이다. 내부경영 문제 외에도 주가하락 등 기업전체에 미치는 영향이 지대하고 벤처기업의 경우, 상사의 건강문제는 경영성과 하락과 평판 악화에 직결된다. 삼성경제연구소(2000)의 자료에 의하면 CEO의 건강 정도와 기업의 성과는 정(正)의 상관관계가 있다고 한다. 자료에 의하면 CEO의 건강수준이 일정한 수준(critical line) 이하로 떨어지면 기업성과는 급락하고 국내 CEO의 건강은 위험수준 바로 위에 다수 분포되어 있을 것으로 추정하고 있다.

사무비서와 비교하여 특징적으로 나타나는 경호비서의 역할이다. 상사의 건강을 관리하기 위해서는 전문성이 요구된다. 연구 참여자들은 모두 운동 지도 및 응급처치를 할 수 있었으며 사례 B의 경우 다른 연구 참여자이 비해 자주 수행하고 있었다.

“저의 역할 중에 VIP의 건강을 관리해 드리는 것도 매우 중요한 역할 중에 하나입니다. 아침에 택으로 출근을 해서 VIP께서 기분 좋은 하루를 시작하실 수 있도록 VIP께 맞는 운동을 지도해드립니다. 외부 수행중일 때는 수시로 회장님께 불편하신 부분은 없으신지 여쭙보고, 간단한 맨손체조나 관절에 무리가 되지 않는 운동을 권해드립니다.”(사례 B)

7) 안전 관리자(Safety manager)

경호비서는 안전 관리자(Safety manager)의 역할을 한다. 안전 관리자(Safety manager)는 사전안전조치, 신변보호, 의전관리, 보안, 경호운전 등을 통하여 상사의 안전을 유지시켜 본연의 업무에 충실히 할 수 있도록 한다.

사무비서와 비교하여 특징적으로 나타나는 경호비서의 역할이다. 안전의 욕구를 충족시키고자 하는 상사는 안전을 책임질 수 있는 전문가를 필요로 하여 경호 관련 학과를 졸업한 연구 참여자를 채용하였다. 경호비서는 상사를 언제 어디서든지 안전하게 보호하여 상사의 고유 업무를 원활히 할 수 있도록 사전안전조치, 신변보호, 의전관리, 보안, 경호운전 등의 업무를 한다.

사전안전조치란 상사에게 발생할 수 있는 위험상황을 미리 예방하고 안전을 유지하는 것을 말하며 연구 참여자(사례C)는 다음과 같이 진술하고 있다.

“그 주위에 위해요소가 있는 지 먼저 확인을 하고 단순히 문 여는 게 아니라 주위에 위해요소가 있는지 없는지 확인하고 없을 때는 문을 열어드리고 탑승하실 때도 그냥 막연히 문 열어드리고 탑승 하시는 거 보고 문 닫아드리면 비서의 업무라고 생각하구요. 주위상황을 다 파악해서 문을 열어드리고 타시는 거 확인하고 또 다시 문 닫아드리고 하는 건 경호의 업무라고 생각합니다. 가장 중요한 것은 그래도 VIP께서 들어가신 곳에 대한 안전 확보라고 생각합니다. 위해 요소제거 등 사고를 미연에 방지할 수 있는 그런 일이라고 생각합니다.”(사례 C)

신변보호란 상사의 신체에 직접적으로 가해지는 위해를 근접에서 방지 또는 제거하는 것을 말하며 연구 참여자(사례E)는 신변보호 업무를 다음과 같이 진술하고 있다.

“내방객들은 뭐 워낙, 여러 부류의 사장님들이 많이 오시기 때문에 어떤 분은 간단한 답변만 해드리면 하고 어떤 분들은 몸싸움까지 할 정도이고 또 여자분들 같은 경우는 손을 댈 수가 없어서 어려운 경우도 많고 그리고 중요한 손님 같은 경우는 잘 안내해드립니다. 아는 사람이면 모르겠는데 위협적이다 싶으면 VIP와 그분하고 중간에 서가지고 가로막죠. 주로 하는 일이 직접 되고 달려드는 사람은 거의 없으니까 거리를 두게끔 하는 게 가장 중요합니다. 몸으로 막는 것입니다. 경호비서는 상사를 안전을 책임지는 것이 가장 중요합니다. 그것이 일반 사무비서와 다른 점입니다. 경호비서를 원하시는 분들은 대부분 경제력을 갖고 계신 분들이니 당연히 위협에 노출되어 있으므로 안전하게 업무를 보시고자 경호비서를 원하시는 것입니다.”(사례 E)

의전이란 상사의 업무를 격식을 갖추어 보좌하는 것을 말하며 행사를 개최할 때 의례를 갖추어 일정한 방식으로 연구 참여자(사례D)는 다음과 같은 방법으로 수행하고 있음을 진술한다.

“엘리베이터를 탈 때 엘리베이터를 잡으면 사장님이 먼저 타시고 그 다음에 비서가 타고 그 다음에 사장님이 먼저 내리시고 비서가 뒤따라 내리는 게 비서업무고 역할인데 경호비서의 업무는 탈 때는 똑같이 사장님이 먼저 타시고 경호비서가 타고 그 다음에 내릴 때 경호비서가 먼저 내려야 된다는 것입니다. 상황 확보를 해야 합니다. 먼저 내려서 엘리베이터 앞에 누군가 서 있을 수 있고 꼭 누가 위해를 주려고 하려고 하는 잠재적인 이유뿐만 아니라 일반적인 사람도 문이 열리면 무의식중에 부딪힐 염려도 있고 경호비서는 먼저 내려서 앞에 사람들이 있으면 간단하게 손으로 한쪽 왼쪽 손으로는 엘리베이터 바를 잡고 한 손으로는 양해를 구하면서 죄송합니다. 이런 식으로 해야 합니다.”(사례 D)

보안이란 인원, 문서, 시설, 지역, 자재, 통신 등에 대하여 불순불자로부터 완벽한 보호대책을 수립하여 지속적으로 유지해 나가는 것을 말하며 다음과 같은 방법으로 연구 참여자(사례 C)는 수행하고 있다고 진술하고 있다.

“VIP에 대한 정보는 절대로 비밀로 유지하고 어느 것도 제공하지 않고 있습니다. VIP께서 시키는 것만 정보를 주고 VIP에 대한 개인적인 것이나 아님 회사에 대한 기밀은 절대로 누설하지 않고 있습니다.”(사례 C)

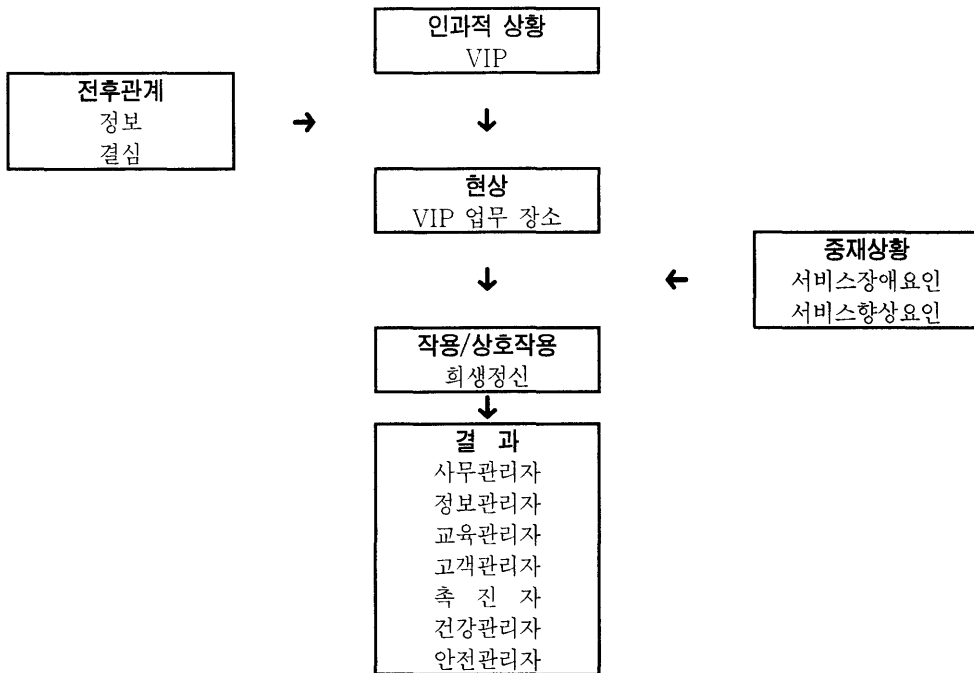
경호운전이란 차량 운용 시 발생 가능한 위해를 예방하고 위해 또는 우발상황이 발생할 경우 이를 적절하게 대처하는 운전기술로 시간과 거리개념에 우성된다고 할 수 있다. 연구 참여자(사례A)는 다음의 진술에서 경호운전에 대해 진술하고 있다.

“어떤 상황에서든지 대처할 수 있도록 부회장님께서 움직이시는 차량이동 경로의 교통상황을 매일 체크합니다. 일반 운전과 다른 것은 경호운전은 방어운전이라는 것입니다. 출발지점과 도착지점에서의 신속한 출발 주정차시에는 앞차와의 충분한 공간을 확보하여 우발상황 발생 시 신속하게 이동시킬 수 있습니다. 그리고 당연히 차량은 항상 밝은 곳에 위치하도록 합니다.”(사례 A)

V. 결론

현재 경호비서 관련학과가 지역별, 학교별 특성화를 기하기 위하여 경호, 의전 등의 명칭을 가미하여 신설되어 있다. 그리고 학과에서 배출된 졸업생들이 현장에서 경호비서직을 수행하고 있다. 그리하여 본 연구자는 경호비서를 대상으로 심층인터뷰를 하여 그들의 역할을 질적 연구 방법을 통해 분석하였다. 이것은 다음과 같이 요약 될 수 있다.

본 연구의 조사대상자는 경호비서로 재직 중인 5명을 임의 선정하였다. 이들을 문제 중심 인터뷰로 조사하고, 근거이론으로 분석한 결과 85개의 개념, 22개의 하위범주, 13개의 상위 범주로 범주화하였다. 이 범주화를 통해 경호비서의 역할에 대한 패러다임 모형을 도출하였다. 경호비서의 역할에 대한 패러다임 모형은 <그림 5-1>와 같이 전개된다.



<그림 5-1> 경호비서의 역할에 대한 패러다임 모형

인과적 상황이란 어떤 현상의 발생이나 발전을 이끄는 사건을 말한다. 본 연구에서는 상사인 'VIP'가 경호비서의 역할의 처음 단계로서 인과적 상황으로 들어났다. 연구 참여자의 상사는 안전의 욕구를 충족시키고자 경호비서를 채용한 것으로 경호비서는 상사의 안전을 확보하고 본 연의 업무를 충실히 할 수 있도록 하는 역할을 담당하기 위하여 채용된 것이다. 그리고 상사가

지시하지 않더라도 스스로 판단하여 업무를 처리하는 것은 업무의 숙련됨을 알 수 있으며, 모든 업무의 판단 기준은 모시는 상사를 중심으로 시작되고 끝난다는 것을 알 수 있다.

현상이란 다루고 조절하는 데 지시되는 일련의 작용/상호작용적 또는 일련의 관계 작용들에 대한 중심생각이나 사건을 말한다. 경호비서에게는 안전의 욕구를 충족시키고자 하는 상사가 존재한다는 것 자체가 경호비서의 역할 시작이며, 본 연구에서는 상사가 존재하는 장소의 위치, 즉 'VIP 위치'에 따라서 역할이 나누어진다는 것을 알 수 있었다. 'VIP 위치'라는 장소적인 요소가 중요한 이유는 장소에 따라서 경호비서의 역할 범위에 차이가 있기 때문이다. 회사 내에서는 사무적 역할의 범위가 커지고, 회사 외에서는 경호적 역할의 범위가 확대되었다. 그러므로 경호비서는 안전을 기본으로 제공하고, 언제, 어디서든지 비서의 역할을 하고 있다는 현상이 나타났다. 이것은 사무실 내에서만 근무하는 일반 사무직 비서와는 비교되는 특징적인 현상이라고 할 수 있다.

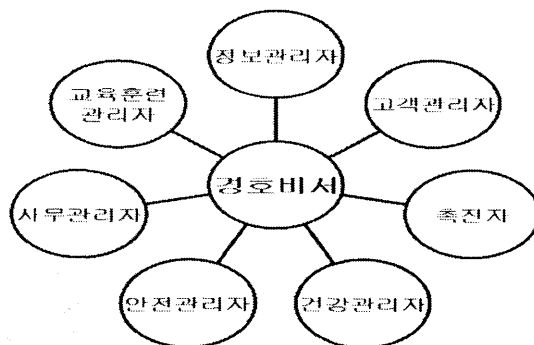
전후관계란 어떤 현상에 속하는 특정한 속성으로 차원의 범위에 따라 어떤 현상에 속하는 사건들의 위치이며 상호 행동적 전략이 취해지는 특별한 일련의 조건들을 나타낸다. 경호비서의 역할에 영향을 주는 전후관계는 '준비'이며, 하위범주는 '정보'와 '결심'이라고 범주화하였다. 경호비서에게 실수는 업무의 실패를 말하며 완벽하게 하지 못하는 것 또한 실패라고 할 수 있다. 그러므로 상사가 언제, 어디서, 어떠한 지시하더라도 완벽하게 해낼 수 있도록 '사전지식'을 갖고 있어야 한다. '정보'는 경호비서 관련 학과에서 배운 이론적이며 실무적인 커리큘럼에서 얻은 지식으로 경호비서직을 수행할 수 있는 현실적인 도움을 주고 있었다. 또한 '결심'은 경호비서가 역할을 성공적으로 수행할 수 있는 기본 마음가짐으로 나타났다.

중재조건이란 어떤 현상에 속하는 작용/상호작용적 전략에 필요한 구조상의 조건으로 특정한 전후관계 안에서 취해지는 전략을 촉진시키거나 강요한다. 본 연구에서의 중재조건은 상위범주로 '서비스 장애요인'과 '서비스 향상요인'으로 나타났다. '서비스 장애요인'이란 상사에게 서비스를 제공하는데 영향을 미치는 부정적인 요인으로 '위험'과 '업무과다'이며, '서비스 향상요인'은 상사에게 긍정적으로 서비스를 제공할 수 있는 요인으로 '자기관리', '자부심', '상사의 격려'로 나타났다. '서비스 장애요인'에서 '위험'이란 잠재적 위험이라고 할 수 있다. 실제로 위험한 상황이 발생되지는 않았지만, 누구나 알아 볼 수 있는 상사의 경제력은 위험이 발생할 가능성이 매우 높은 경호상황이라는 것이 나타났다. 또한 경호비서가 느끼는 위험과 상사가 느끼는 위험에는 차이가 있는 것으로 나타났으며 경호비서는 상사가 느끼는 위험을 인지하여 상사가 본업에 충실할 수 있도록 업무를 해야 한다. 또한 '업무과다'는 규칙적으로 쉴 수 없는 것, 출퇴근 시간이 일정하지 않은 것, 장기간의 출장, 비서실의 직원이 부족한 것이었다. 경호비서의 근무시간은 정해져 있지 않으며 상사가 출근을 할 수 있도록 상사의 덕으로 경호비서는 출근하고 있으며 상사의 퇴근 시간이 경호비서의 퇴근 시간이었다. 경호비서는 항상 상사의 측근에서 위치하고 있으며 장시간의 근무는 상당한 스트레스의 요인이었다. 서비스 향상요인'에는 '자기관리', '자부심', '상사의 격려'

가 있었다. 경호비서는 상사의 이미지를 대변한다. 경호비서는 언제나 상사의 측근에 위치하고 있으므로 상사의 이미지가 손상되지 않도록 단정한 옷차림과 헤어스타일을 유지하고 있으며 늦은 퇴근시간에도 인터넷을 이용해서 외국어능력을 향상을 위해 노력하고 있었다. 또한 상사나 회사와 관련된 여러 가지 정보를 인터넷을 통해 수집하고 있었다. 경호비서직을 하고 있는 참여자는 관련학과를 졸업하여 일을 하고 있는 것과 스스로 원하던 일을 하고 있다는 것에 대해 만족감을 나타냈다. 참여자는 자신이 상사를 모시고 있다는 것에 대해 대단한 자부심을 갖고 있었다. 과중한 업무를 하고 있었음에도 불구하고 상사의 격려로 인해 큰 힘을 얻고 있었다.

상호작용전략이란 특정하게 인지된 상황들 아래서 현상을 다루고 조절하고 실행하고 거기에 대처하도록 고안된 전략을 말한다. 본 연구에서의 상호작용전략은 '서비스'이다. 상사가 안전하고 편안하게 본연의 업무를 할 수 있도록 제공하는 모든 것을 서비스라고 말한다. 하위 개념은 '희생정신'으로 범주화 하였다. 경호비서가 상사에게 서비스를 제공할 때는 신체적, 심리적인 요소를 뛰어넘어 그 이상의 전체적 관점으로 서비스를 제공하기 때문이다. 이러한 희생정신은 경호비서가 갖춰야 할 기본적인 자세로 이러한 준비가 없이는 경호비서의 역할을 수행할 수 없다.

그리하여 경호비서가 회사 내외에서 서비스를 제공하는데 있어서의 시작은 경호비서를 원하는 상사가 존재하는 것으로 시작하여 전후관계인 '준비'와 중재상황인 '서비스 장애요인', '서비스 향상요인', 중심현상인 'VIP 업무장소'를 통해 경호비서의 역할은 <그림 5-2>와 같이 '사무관리자', '정보관리자', '교육관리자', '고객관리자', '축진자', '건강관리자', '안전관리자'로 드러났다. 이 역할은 연구에 참여한 경호비서들의 업무를 중심으로 분석하였다.



<그림 5-2> 경호비서의 역할

마지막으로 본 연구는 경호비서에 대한 인식과 필요성을 높이는 계기를 마련하여 경호비서의 업무향상을 위한 지침으로 활용될 수 있을 것이다. 또한 경호비서 양성을 위한 학과개설과 교육을 위한 교육적 기초 자료를 제공할 것이다.

참 고 문 헌

1. 공배완, 김창호(2002). "사회안전 관리에 대한 전문인력 양성실태와 발전방안", 『경호 경비연구』, 제5호.
2. 권수미(2002), "경호원의 비서기능 향상방안", 『석사학위논문』, 용인대학교 대학원.
3. 김두현(2004), "사회환경 변화에 따른 수행비서의 역량향상 방안", 『비서학논총』, 13(1), 45-64.
4. 김두현 외(2002), 「경호의전비서학」, 서울: 백산출판사.
5. 박지윤(2002), "수행비서의 업무수행 방법에 관한 고찰", 『석사학위논문』, 용인대학교.
6. 삼성경제연구소(2000), 「CEO의 건강관리」
7. 유근선(1998), "한국인 비서의 문화간 커뮤니케이션 장애요인 분석, 국내 외국인 상사의 비서를 중심으로", 『석사학위논문』, 이화여자대학교
8. 유연숙 외(1996), 「비서학개론」, 서울: 법문사.
9. Strauss A. and Corbin J.(1990), "Basics of Qualitative Research-Grounded Theory Procedures and Techniques", 신경림 외 역(1996), 근거이론의 이해, 한울아카데미.
10. Strauss A. and Corbin J.(1998), "Basics of Qualitative Research", 신경림 역 (2001), 근거 이론의 단계, 현문사.
- 11.

논문접수일 : 2006년 10월 18일
심사의뢰일 : 2006년 10월 21일
심사완료일 : 2006년 11월 29일