

# 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향

## The Effects of Customer Aggression on the Job Stress and Emotional Burnout of Security Guards in Casino

전 용 태\*

### 〈 목 차 〉

- |           |            |
|-----------|------------|
| I. 서론     | IV. 논의     |
| II. 연구방법  | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구결과 |            |

### 〈요 약〉

본 연구는 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향을 규명하는데 연구의 목적이 있다. 조사도구는 설문지를 사용하였으며, 설문 대상은 전국 카지노 17개업체중 고객접점에서 근무하는 시큐리티 관련 종사자 30명 이상을 고용하고 있는 6개의 업체를 모집단으로 표본을 추출하였다. 본 연구에서 최종적으로 사용한 조사대상은 269명이었다. 설문지에 대한 작성이 완료된 데이터는 각 목적에 맞게 부호화하여 입력시킨 후 사회과학통계 프로그램인 SPSS 15.0 Windows를 이용하여 전산처리 하였다. 자료의 분석을 위하여 사용한 분석 기법은 기술통계 분석, 요인분석(factor analysis), 신뢰도 분석(reliability analysis), t검증(t-test) 및 f검증(one-way ANOVA), 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 이와 같은 방법과 절차에 따른 자료 분석을 통하여 본 연구에서 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 카지노 시큐리티 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 공격성, 직무스트레스 및 소진의 차이를 검증한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향을 검증한 결과 부분적으로 유의미한 영향을 미쳤다.

셋째, 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 소진에 미치는 영향을 검증한 결과 부분적으로 유의미한 영향을 미쳤다.

**주제어** : 카지노, 시큐리티 종사자, 공격성, 직무스트레스, 소진

\* The University of Texas Pan American, Department of Health & Kinesiology, Visiting Scholar

## I. 서 론

주 5일 근무제의 실시로 현대인들의 여가활동에 대한 관심이 높아지면서 레저 문화로서의 카지노 이용에 대한 관심과 그 사회적 수용도가 점차 높아지고 있다. 우리나라에서도 내·외국인 카지노 17곳이 운영 중에 있으며, 카지노 산업은 세원확보, 고용창출, 외화획득, 지역 주민의 소득 증대 등 경제적 파급효과를(노홍선, 2007) 가지고 있어 관광사업의 주역으로서 그 역할을 하고 있다(정운연, 2007). 그러나 카지노를 이용하는 고객들 중 다수는 여가활동으로서가 아닌 도박으로서 카지노를 접하고 있고 이로 인해 도박중독, 재산탕진, 가정파탄, 마약 등 많은 사회문제가 발생하고 있다. 또한 카지노를 이용하는 고객들은 회의적이지 않고 무례하며, 폭력, 폭언 등 공격적 행동을 취하는 등의 특성을 가지고 있기 때문에 카지노 종사자들에게 있어서 이러한 고객들에 대한 대처는 매우 중요한 일이다(김현주, 2008). 특히 여러 가지 위해 요소들로부터 카지노의 안전을 담당하는 특수한 업무를 가진 시큐리티 종사자들의 역할은 카지노 산업에 있어서 더욱 크다고 할 수 있다(전용태, 2007)

Olweus(1993)은 공격성은 사람이나 사물을 이기기 위하여 물리적 또는 언어적으로 과격하게 표현되는 행동 및 분노를 일으키는 정서상태로 정의하였다. 또한 적의나 증오와 관계가 있는 모든 종류의 파괴적 행동, 특히 육체적인 타격이나 악의를 품은 발언 등으로 상대방에게 손상을 입히려는 행위와 그런 행동을 하려는 욕구 경향을 의미한다고 보고 하였고, 이러한 성향은 일상생활에서 크고 작은 사건을 야기할 수 있다. Parke와 Griffiths(2005)의 슬롯머신 도박자들을 대상으로 한 연구에서는 공격행동 유형을 카지노스텝에 대한 폭언, 슬롯머신에 대한 폭언, 다른 슬롯머신 도박자에 대한 폭언, 슬롯머신에 대한 물리적 공격의 4가지 행동으로 구분하고 이러한 공격적 행동의 유형은 주로 도박 손해로 인한 좌절, 죄의식, 당황스러움에 의해 유발된다고 보고하였다. 그러나 이들의 연구에서는 고객들의 공격적 행동이 종사자들에게 미치는 심리적 영향에 대해서는 언급하지 않았다. 공격적 행동의 피해자들은 불안과 우울, 그리고 낮은 자아 존중감을 경험하고, 자기주장 기술이 부족하며 복종적이게 될 가능성이 높다(Schwartz, 1993). 그리고 이들은 사회적 유능성이 부족하고 대인 관계를 유지하거나 협동적 활동을 수행하기 어렵다(Egan & Perry, 1998). 이렇듯 공격성은 개인의 정신 및 신체건강에 부정적 영향을 미칠 수 있으며, 이러한 행동의 피해자들은 조직생활에서의 부정적인 심리적 상태를 나타낼 수 있다. 특히 카지노와 같은 특수한 환경의 업무에서 대두되는 고객의 공격적인 행동과 태도는 고객의 신분확인 과정에서부터 카지노 내의 질서 유지를 위한 업무를 수행하는 과정까지 고객과 직접적인 접촉을 하는 시큐리티

종사자들에게 스트레스 및 많은 심리적 영향을 줄 수 있다.

직무스트레스는 개인의 욕구나 능력이 차이가 직무환경의 요구와의 불일치를 자각할 때 발생하는 생리적, 심리적, 행동적 불균형 상태로, 직무수행에 대한 지각된 기대를 충족시키 고자 하는 개인과 환경의 부적합이라고 정의할 수 있다(김문석, 1990; 정승언, 1992). 직 무 스트레스가 누적되거나 과도하면 심리적 불안 및 직무에 대한 무관심, 의욕상실 등의 작용 을 일으킬 수 있고, Luthans(1989)는 직무스트레스를 조직구성원과 환경사이의 역동적인 과정으로 봐야 한다고 주장하였다. 직무 스트레스는 조직의 목표달성을 저해하고 조직 구성 원의 이직을 유발시키며(김현균, 2003), 직무 스트레스가 누적되거나 과도하면 심리적 불안 과 조직에 대한 무관심을 초래하여 이는 곧 조직의 유효성을 저하시키는 역기능 작용을 한다 (Hall & Mansfield, 1971). 이러한 선행 연구들의 결과를 보면 직무스트레스는 조직유효 성 및 이직에 큰 영향을 미치는 것으로 작용한다.

과중한 일에 대한 부담으로 정서적 요구도가 높은 상황 장기간 지속됨으로써 발생하는 신 체적, 정서적 고갈 상태로 정의(Piles & Aronson, 1988) 되는 소진은, 업무스트레스의 한 형태로서 부정적인 자아개념, 업무태도, 대상자에 대한 무관심, 사회적지지 체계에 대한 원 망 등의 현상을 포함하는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태의 경험으로 나타나는 증후군이다 (Ryan, 1981). Maslach와 Marek(1993)는 대인 서비스조직 종사자의 일에 대한 부정적 반응을 보이는 현상에 관심을 기울였고, 특히 제공자와 수급자 간에 정서적 관계가 개입되기 쉽고 대인서비스 전문직의 직업적 스트레스가 다른 직업과 다르기 때문에 소진을 느끼게 된 다고 보고 하였다. 또한 서비스 전문직 종사자들은 업무 특성상 강한 감정적 반응을 하게 되며 이로 인한 피로감과 더 이상 줄 것이 없다고 판단될 때 감정적으로 탈진하게 된다 (Cordes & Dougherty, 1993). 감정적으로 탈진한 상태는 냉담하고 비인간적인 태도를 취하게 되며, 개인의 성취감 감소로 이어지게 된다. 특히 카지노 업무와 같이 대인 접촉이 많은 업무에서 일어나기 쉬운 소진은 종사자의 만족을 감소시키고 조직적 참여를 낮추어 결 국 종사자들로 하여금 자발적 이직을 유발시킨다(Lewis, Conley & Blessing, 1981 : 937).

최근 국내에서는 공격성이 개인과 사회에 미치는 부정적 영향이 강조되면서 이에 대한 연구 가 활발해지고 있다. 그러나 우리나라의 경우, 공격성에 대한 현장연구가 아동과 청소년, 가정 폭력과 같이 일반적인 사회문제에 한정되어 이루어지고 있고 서비스 산업에 관한 연구는 미흡 한 상태이다. 특히 대인서비스 업무에서 발생하는 카지노 종사자들의 심리적 요인들에 관한 연구는 매우 부족한 상태이며, 업무수행 시 수시로 타인의 공격적 행동을 경험하는 시큐리티 종사자들에 대한 접근은 전무한 실정이다. 따라서 카지노와 같은 대인 서비스조직 종사자의 심리적 불안과 직무에 대한 무관심, 체념, 자발적 이직행동 등에 영향을 미칠 수 있는 고객의

행동과 태도, 즉 공격성이 카지노 시큐리티 종사자에 미치는 영향을 규명할 필요가 있다.

본 연구에서는 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향을 검증하는데 목적이 있다. 이는 고객 공격성이 시큐리티 종사자의 심리적 행동에 미치는 영향을 파악함으로써 시큐리티 종사자의 조직 관리에 필요한 유용한 정보 및 자료를 제공할 것이다.

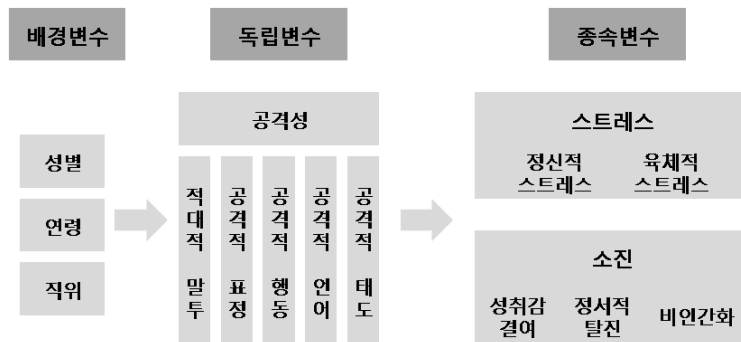
## II. 연구방법

### 1. 연구모형

본 연구는 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있으며, 지금까지 진행된 이론 및 선행연구들을 토대로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 이와 같은 연구모형을 통하여 결론을 도출함으로써, 카지노 시큐리티 종사자들의 심리적 행동에 미치는 영향을 규명하고 바람직한 직장환경을 도모하는데 방향을 제시하고자 한다. 연구문제의 수행을 위하여 공격성을 독립변수로, 직무스트레스 및 소진을 종속변수로 설정하였다.

독립변수로서 공격성은 다른 사람이나 사물에 대해서 의도적으로 위해를 가하기 위한 행동으로서 이는 목적지향을 가지는 반응이며 동시에 다른 사람을 지배 또는 통제하려는 욕구적 행태를 포괄한다(Berkowitz, 1993). 공격성의 측정을 위해서 송인숙 외(2005), 정태연 외(2000)의 도구를 토대로 김현주(2008)가 구성한 공격성 도구를 본 연구특성에 반영하여 '적대적 말투', '공격적 표정', '공격적 행동', '공격적 언어', '공격적 태도'의 5개 요인으로 유형화 하였다.

<그림 1> 연구 모형



종속변수로서 직무 스트레스는 ‘정신적 스트레스’, ‘육체적 스트레스’의 2개 요인으로 분류하였다. 보통 스트레스는 생리적, 심리적, 사회적 차원에서 파악되고, 외적조건에 의한 생리적 반응, 개인과 환경 사이의 심리적, 사회적 차원에서 접근이 가능하다(Greenberg, 1983). 따라서 조직 맥락에서 스트레스는 개인의 과업상황에서 환경이 종사자의 동기나 능력에 적합하지 않거나 개인의 능력이 직무환경을 감당해 내기 어려운 등의 불확실하거나 불안정한 상태에서 얻어지는 정신적이거나 물리적인 경험적 상태라고 할 수 있을 것이다 (Schuler, 1980; 신현미, 2004, 박종숙, 2007, 안병훈, 2009).

또 다른 종속변수로서 소진의 차원은 시큐리티 종사원이 경험하는 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해서 발생하는 피로도와 좌절에 대한 인지적 상태로서 정의(Freudenberg, 1974)된다. 소진은 Maslach Burnout Inventory(MBI)(Cordes & Dougherty, 1993; Singh, Goolsby & Rhoads, 1994)를 이용하여 측정, 그 속성과 성격에 따라 ‘개인적 성취감 결여’, ‘정서적 탈진’, ‘비인간화’의 3개의 하위변수로 구분하였다.

이상의 변수들의 측정은 <표 1>과 같은 질문을 통해서 측정되었으며, 공격성은 총 38개의 문항 구성을 통해서 측정하였으며 스트레스와 소진은 각각 14문항과 17문항으로 구성하였다.

<표 1> 변수의 구성 및 측정

구분	변수의 측정	구분	변수의 측정	
공격성 (A)	A1	비협조적이고 남을 비하하는 말투	A35	규율 위반
	A2	반말투로 말하거나 위협적인 말투	A36	규율 위반의 제지에 물리적인 행동
	A3	갑자기 반말하거나 따지는 말투	A37	주변의 물건을 던지려는 행위나 위협
	A4	명령조의 어투	A38	고의로 실수를 유발하는 행동
	A5	대화의 의도와는 다르게 해석하며 말꼬리를 잡음	S1	업무의 피곤함.
	A6	도전적이고 따지는 말투	S2	업무수행 시 지루함이나 권태감.
	A7	강압적인 말투	S3	업무수행 시 의견 충돌
	A8	격앙되고 빠른 말투	S4	업무수행에 있어 일관성
	A9	자신의 힘과 능력을 과시함	S5	업무상 타 부서와의 충돌
	A10	근무자를 시험하는 유도성 질문을 함	S6	업무책임에 대한 인지
	A11	누군가를 때리고 싶다고 말함	S7	업무수행시 충분한 권한
	A12	신체적 특징이나 외모에 대한 험담	S8	업무에 대한 육체적 피로
	A13	소리를 갑자기 지르는 행동	S9	업무와 직무와의 관련성
	A14	성적 수치심을 느끼게 하는 야한 농담	S10	과도한 업무수행
	A15	폭력적 내용의 험담	S11	과도한 업무부담
	A16	사사건건 시비를 거는 말투	S12	퇴직 고려
	A17	근무자의 직업을 무시하는 말투	S13	직장에서 미래에 대한 희망
		S14	직장만 생각하면 가슴이 답답해짐	

A18	상대방을 노려보는 표정	소 진 (B O)	BO1	업무 수행에 있어 감정적 고갈
A19	협약하게 찌푸린 표정		BO2	근무시간이 끝날 때 짊 녹초가 됨
A20	적대감에 가득한 표정		BO3	업무를 위해 일어날 때 피로감을
A21	누군가를 경계하듯 바라보는 모습		BO4	업무로 부터의 긴장감
A22	물음에 답하지 않고, 입을 꼭 다문 채 무섭 게 노려봄		BO5	업무로부터 소진됨
A23	이야기 중에 갑자기 표정이 변함		BO6	업무로부터 좌절감
A24	눈을 아래로 내려 깔고 눈을 마주치지 못함		BO7	나과도하게 일하고 있다고 생각
A25	한 곳을 오랫동안 뚫어지게 쳐다 봄		BO8	동료들이 직접적인 스트레스를 줌
A26	반응없이 무엇인가 집중한 채 고정되어 있 는 경우		BO9	사람들을 더욱 냉담하게 대하게 됨
A27	굳은 얼굴로 중얼거리는 모습		BO10	업무로부터 감정적으로 힘들에 대한 걱 정
A28	고객의 흥분한 눈빛		BO11	고객이 나를 비난한다고 느낌
A29	깊은 생각에 잠겨 있는 모습		BO12	고객이 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 없음
A30	주먹을 쥐고 있거나 잔뜩 긴장하는 태도		BO13	고객의 문제를 효과적으로 해결 하지 함
A31	주먹으로 벽을 치거나 침을 뱉는 행동		BO14	열정적이지 못함
A32	직원에게 손으로 때리는 듯한 행동		BO15	고객과 업무를 끝낸 후에 상쾌함을 느끼 지 못함
A33	이야기 도중 직원에게 몸이나 얼굴을 들이 대는 행동		BO16	업무에 많은 가치 있는 일의 미달성
A34	인사나 묻는 말에 고의적으로 무시하는 것		BO17	업무에서 발생하는 감정적 문제들의 대 처불능

## 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 자료수집은 설문지를 통해서 이루어졌으며, 설문 대상은 전국 카지노 17개업 체중 고객접점에서 근무하는 시큐리티 관련 종사자 30명 이상을 고용하고 있는 6개 업체를 모집단으로 설정하여 표본을 추출하였다. 본 연구에서 시큐리티 종사자 30명 이상을 고용하고 있는 업체를 선정한 이유는 30명 이하의 영세한 업체에서는 조직구성 및 근무체제와 환경이 대체적으로 차이가 있으므로 이에 따른 연구결과를 일반화하기에는 다소 제한적이라고 판단되기 때문이다. 표본의 특성은 <표 2>와 같다. 남성이 69.9%로 여성에 비해 많고, 20, 30대의 대졸 이상, 5년 미만의 일반 일반사원이 대부분이며, 연수입 2천-4천만원대에 가장 많이 분포하고 있다.

자료의 분석은 측정의 타당도와 신뢰도를 점검하기 위해서 신뢰성 분석 및 요인분석을 수행하였고, 인구통계학적 특성에 따른 측정변수의 차이를 검증하기 위해 t 검증 및 f 검증을 실행하였다. 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향관계를 파악하기 위해서 다중회귀분석을 실행하였다. 이와 같은 통계적 분석을 위해서 통계프로그램인 SPSS 15.0 Windows가 활용되었다.

〈표 2〉 연구대상의 인구통계학적 특성

구분		명(%)	구분		명(%)
성별	남	188(69.9%)	직위	사원	186(69.1%)
	여	81(30.1%)		주임	41(15.2%)
연령	25세 이하	34(12.6%)		대리	36(13.4%)
	26-30세 이하	94(34.9%)		과장 이상	6(2.3%)
	31-35세 이하	93(34.6%)	근속연수	1년 미만	34(12.7%)
	36세 이상	48(17.9%)		1년-3년 미만	93(34.7%)
학력	고졸	8(3.0%)		3년-5년 미만	93(34.7%)
	2년제 대졸	23(8.6%)		5년 이상	48(17.9%)
	4년제 대졸	215(79.8%)	수입	2천만원 미만	28(10.5%)
	대학원 이상	23(8.6%)		2-3천만원 미만	133(49.8%)
계	269명	3-4천만원 미만		56(21.0%)	
		4천만원 이상		50(18.7%)	

### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용된 조사항목들은 여러 선행연구를 기초로 구성된 측정항목으로 독립변수와 종속변수의 각 구성개념에 대한 신뢰도와 타당성 검증이 필요하다. 본 연구에서는 예비조사를 통해 구성된 독립변수와 종속변수 구성개념의 하위 측정항목에 대해 탐색적 요인분석을 실행하였고, 이를 통해 각 구성개념의 하위요인에 대한 타당도를 확보하고자 하였다. 타당성 검증을 위해서는 주성분분석방법(principal component analysis)을 사용하였고, 베리맥스(Varimax) 직교회전방식을 사용하여 아이겐 값(eigen value)이 1 이상인 요인을 추출하였다. 한편 조사항목들과 설명변수들 간의 내적 일관성을 통한 신뢰도를 확인하기 위하여 Cronbach's Alpha( $\alpha$ ) 검증을 실시하였다.

독립변수인 '공격성'을 구성하고 있는 측정항목에 대한 요인분석결과 〈표3〉과 같이 5개의 하위개념으로 구분되었으며, 이를 선행연구에 기초하여 '적대적 말투', '공격적 표정', '공격적 행동', '공격적 언어', '공격적 태도'로 구분하였다. 각 요인을 구성하고 있는 측정항목의 요인 적재량은 대부분 0.6 이상으로 양호하며, 각각 요인의 Cronbach's Alpha 값은 0.7 이상으로 신뢰할 만한 수준이다.

〈표 3〉 공격성 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

측정문항 \ 요인	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	Cronbach's Alpha(a)
	적대적말투	공격적표정	공격적행동	공격적언어	공격적태도	
A2	.833	.104	.110	.135	.013	0.901
A3	.816	.192	.102	.029	-.003	
A1	.807	.090	.191	.041	.094	
A4	.705	.099	.032	.220	.197	
A6	.683	.252	.204	.231	.110	
A5	.644	.291	.195	.229	.071	
A7	.619	.142	.208	.249	.312	0.904
A21	.208	.764	.185	.107	.189	
A20	.281	.724	.293	.142	.052	
A25	.101	.708	-.022	.252	.382	
A24	.079	.704	.051	.229	.333	
A22	.124	.674	.234	.227	.184	
A19	.385	.650	.344	.062	.083	0.853
A23	.182	.612	.331	.179	.209	
A37	.177	.183	.796	.038	-.017	
A39	.023	.134	.775	.253	.173	
A38	.072	.176	.772	.305	.101	
A36	.366	.106	.694	-.180	.095	0.785
A35	.289	.279	.627	.100	.025	
A14	.202	.038	.127	.770	.164	
A15	.260	.282	.269	.661	.035	
A13	.224	.373	.134	.620	.037	0.748
A12	.142	.358	-.013	.615	.177	
A30	.115	.274	-.057	.205	.735	
A26	.112	.309	.116	.135	.734	0.748
A28	.209	.234	.341	-.022	.673	
eigen value	10.202	2.488	2.065	1.353	1.081	
분산설명비율	17.738	16.679	13.588	9.713	8.399	
총분산설명비율	66.118					

본 연구의 종속변수를 구성하고 있는 구성요인에 대하여 동일한 방법으로 타당성과 신뢰성 검증을 한 결과 직무스트레스는 2개의 개념으로, 소진은 3개의 개념으로 구분되었다. 그리고 구분된 개념의 하위요소들의 요인적재량과 신뢰도 수준은 각각 분석을 위해서 용이한



수준이다. 2개로 구분된 직무스트레스는 정신적 스트레스와 육체적 스트레스로 명명하였으며, 소진은 각각 성취감 결여, 정서적 탈진, 비인간화로서 재정의 하였다.

〈표 4〉 직무스트레스 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

측정문항	요인	요인 1	요인 2	Cronbach's Alpha(α)
		정신적 스트레스	육체적 스트레스	
S1		.806	.203	0.876
S2		.796	.224	
S13		.791	.192	
S12		.757	.295	
S14		.749	.280	
S10		.187	.820	0.757
S11		.129	.816	
S9		.333	.648	
S8		.311	.589	
eigen value		4.50	1.203	
분산설명비율		36.718	26.652	
총분산설명비율			63.369	

〈표 4〉 소진 측정항목의 요인분석 및 신뢰도 검증 결과

측정문항	요인	요인 1	요인 2	요인 3	Cronbach's Alpha(α)
		성취감 결여	정서적 탈진	비인간화	
BO14		.799	.136	.188	0.891
BO16		.796	.199	.101	
BO17		.787	.248	.140	
BO15		.765	.249	.169	
BO13		.724	.037	.328	
BO12		.580	.074	.435	
BO7		.542	.344	.328	
BO2		.156	.879	.088	0.842
BO1		.100	.793	.224	
BO3		.217	.782	.138	
BO4		.270	.635	.339	

BO9	.169	.267	.782	0.774
BO10	.217	.351	.746	
BO11	.430	.086	.659	
eigen value	6.496	1.768	1.000	
분산설명비율	28.905	20.891	16.380	
총분산설명비율	66.176			

### III. 연구결과

#### 1. 카지노 시큐리티 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 공격성, 직무스트레스 및 소진의 차이

본 연구의 설문대상인 카지노 시큐리티 종사자는 크게 성별, 연령, 직위로서 그 성격구분이 가능하다. 따라서 이하에서는 집단간 평균비교분석(t-test, F-test)을 활용하여 유형별 인식수준의 차이를 분석하였다.

##### 1) 성별에 따른 차이

성별에 따른 각 측정변수별 인식차이는 <표 5>와 같다. 공격적 표정, 성취감결여, 정서적 탈진에 있어서 성별에 따른 인식차이가 존재하는 것으로 분석되었다. 남성 종사자는 고객의 공격적 표정에 대해 인지적 반응이 크게 나타났고, 여성종사자는 성취감 결여, 정서적 탈진의 정도가 크게 나타났다.

<표 5> 측정변수에 대한 성별 인식차이

	남성종사자평균 (N=188)	여성종사자평균 (N=81)	t-값
적대적말투	3.64(0.70)	3.61(0.63)	0.344
공격적표정	3.28(0.81)	3.01(0.61)	2.188*
공격적언어	3.05(0.76)	2.97(0.70)	0.949
공격적행동	3.38(0.68)	3.37(0.62)	0.240
공격적태도	3.11(0.72)	3.07(0.61)	0.566
정신적스트레스	3.30(0.67)	3.23(0.56)	0.887

육체적스트레스	3.38(0.67)	3.23(0.63)	1.716
성취감결여	2.42(0.71)	2.60(0.47)	-2.031*
정서적탈진	2.87(0.75)	3.08(0.70)	-2.172*
비인간화	1.59(0.47)	1.69(0.42)	-1.561

주: \* p<0.05, \*\* p<0.01

## 2) 연령에 따른 차이

연령별 측정변수에 대한 인식차이 비교를 수행한 결과 적대적 말투, 공격적 언어, 공격적 행동, 성취감결여에 대한 인식에 있어 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 구체적으로 어떠한 집단 간 차이가 존재하는지를 알아보기 위해서 Scheffe 사후검증을 수행한 결과, 적대적 말투에 대한 시큐리티 종사자의 인식은 25세 이하 집단과 26-30세 집단에서 차이가(평균차 -0.43, p<0.01)가 있었으며, 31-35세 집단과의 차이(평균차 -0.66, p<0.01)도 존재하였다. 그러나 평균차가 26-30세 집단 보다는 31-35세 집단에서 크게 나타나는 점으로 볼 때, 25세 이하 집단이 고객의 적대적 말투에 대해서 상대적으로 덜 민감하게 반응하고 있다고 추론할 수 있다. 공격적 언어에 대한 인식에 대해서는 25세 이하 집단과 31-35세 집단의 경우만이 차이가 있는 것으로 나타났는데, 평균차가 -0.45, p<0.01)로 31-35세 집단의 시큐리티 종사자들이 고객들의 공격적 언어에 대해서 상대적으로 높게 인식하고 있다고 볼 수 있다.

정신적, 육체적 스트레스는 연령에 따라서 모두 차이를 나타냈고, 정신적 스트레스에서는 25세 이하 집단과 31-35세 집단 종사자간 인식차가 크며(평균차 -0.50, p<0.01), 육체적 스트레스에 있어서도 25세 이하와 31-35세, 36세 이상 집단의 인식차가 존재한다(각각 평균차 -0.467, -0.481, p<0.01).

〈표 6〉 측정변수에 대한 연령별 인식차이

	25세 이하 (N=34) (표준편차)	26세-30세 이하 (N=94) (표준편차)	31세-35세 이하 (N=93) (표준편차)	36세 이상 (N=48) (표준편차)	F값
적대적말투	3.18(0.92)	3.61(0.65)	3.834(0.52)	3.58(0.62)	9.022**
공격적표정	3.04(0.89)	3.12(0.74)	3.35(0.72)	3.24(0.71)	2.123
공격적언어	2.71(0.86)	3.01(0.65)	3.17(0.74)	3.02(0.76)	3.202*
공격적행동	2.95(0.86)	3.39(0.61)	3.52(0.57)	3.37(0.65)	6.723**

공격적태도	3.01(0.95)	3.03(0.70)	3.23(0.66)	3.07(0.67)	1.684
정신적스트레스	2.93(0.79)	3.31(0.62)	3.43(0.60)	3.26(0.66)	5.559*
육체적스트레스	2.97(0.80)	3.26(0.54)	3.44(0.63)	3.45(0.62)	4.921*
성취감결여	2.44(0.64)	2.47(0.60)	2.46(0.69)	2.59(0.67)	0.542
정서적탈진	2.96(0.59)	2.97(0.74)	2.92(0.76)	2.91(0.81)	0.095
비인간화	1.5(0.34)	1.65(0.43)	1.61(0.51)	1.70(0.43)	1.386

주: \* p<0.05, \*\* p<0.01

주 1: Levene 통계량을 확인한 결과 등분산 가정을 충족함

### 3) 직위에 따른 차이

직위에 따른 측정변수에 대한 인식차이 비교를 위해 ANOVA분석을 수행한 결과는 <표 4>와 같다. 유의수준 1%에서 각 측정변수 별로 인식차이가 크게 나타나지는 않았으나, 공격적 표정, 공격적 행동에 있어서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 차이의 원인을 분석하기 위해 Scheffe 사후검증을 수행한 결과, 공격적 표정에 있어 차이의 요인은 사원과 주임간의 인식차이(평균차 -0.33, 0.05<p)였으며, 공격적 행동차원에서도 역시 사원과 주임간의 인식차이(평균차이 -0.35, 0.05<p)가 집단 간 차이의 요인으로 나타났다.

<표 4> 측정변수에 대한 직위별 인식차이

	사원평균 (N=186) (표준편차)	주임(N=41) (표준편차)	대리(N=36) (표준편차)	과장이상(N=6) (표준편차)	F값
적대적말투	3.60(0.70)	3.79(0.58)	3.67(0.65)	3.26(0.21)	1.545
공격적표정	3.15(0.77)	3.49(0.65)	3.33(0.69)	2.67(0.39)	3.581*
공격적언어	2.97(0.74)	3.28(0.66)	3.10(0.77)	2.71(0.37)	2.357
공격적행동	3.31(0.66)	3.66(0.60)	3.48(0.65)	2.93(0.27)	4.455*
공격적태도	3.01(0.71)	3.24(0.55)	3.13(0.71)	2.83(0.75)	0.992
정신적스트레스	3.24(0.64)	3.47(0.59)	3.34(0.67)	2.90(0.28)	2.342
육체적스트레스	3.27(0.68)	3.50(0.65)	3.45(0.60)	3.35(0.34)	2.067
성취감결여	2.44(0.60)	2.53(0.73)	2.53(0.78)	3.02(0.57)	1.782
정서적탈진	2.94(0.72)	2.93(0.75)	2.90(0.88)	2.83(0.65)	0.077
비인간화	1.60(0.44)	1.64(0.45)	1.64(0.51)	1.90(0.35)	0.860

주: \* p<0.05, \*\* p<0.01

## 2. 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향 분석

### 1) 공격성이 직무스트레스에 미치는 영향

본 연구의 독립변수인 고객의 공격성 요인이 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위해서 구성요인 간의 회귀분석을 수행한 결과는 <표 5>와 같다. 구체적으로 공격성의 다각적 요소들이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 하였고, 두 모형 모두에서 모형의 적합도와 설명력은 의미 있게 도출되었다(각각  $R^2=0.920$ ,  $R^2=0.639$ ). 분석결과, 정신적 스트레스에 대해서는 적대적 말투 ( $\beta =0.474$ )와 공격적 표정 ( $\beta =-0.062$ ), 공격적 언어 ( $\beta =0.682$ ) 요인이 유의미한 정의 영향을 주는 것으로 나타났다. 영향력의 강도 측면에서는 공격적 언어, 적대적 말투, 공격적 표정 순으로 분석되었다. 또한 육체적 스트레스에서도 적대적 말투 ( $\beta =0.394$ )와 공격적 언어 ( $\beta =0.392$ )는 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 5> 공격성의 직무스트레스에 대한 회귀분석 결과

공격성	정신적 스트레스		육체적 스트레스	
	베타( $\beta$ )	t	베타( $\beta$ )	t
적대적 말투	.474	19.770**	.394	7.692**
공격적 표정	-.062	-2.256*	.095	1.628
공격적 언어	.682	29.395**	.392	7.918**
공격적 행동	-.032	-1.370	.018	.364
공격적 태도	.015	.647	.067	1.389
Adj. $R^2$ (F값)	.920(302.887**)		.639(47.006**)	

주: \*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$

### 2) 공격성이 소진에 미치는 영향

고객의 공격성이 시큐리티 종사자들의 소진에 미치는 영향을 규명하기 위한 회귀분석의 수행결과는 다음의 <표 6>과 같다. 종사자들의 성취감 결여 차원에서 살펴보면, 고객의 공격적 언어가 정의 방향으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다( $\beta =0.178$ ). 정서적 탈진 차원에서는 공격적 표정 ( $\beta =0.252$ )과 공격적 행동 ( $\beta =0.250$ ) 요인이 소진과의 영향관계에서 유의미한 결과를 나타내고 있다. 그리고 비인간화 차원에서는 모든 공격성

유형이 유의미한 영향관계에 있지 않은 것으로 분석되었다.

〈표 6〉 공격성의 소진에 대한 회귀분석 결과

공격성	소진		성취감 결여		정서적 탈진		비인간화	
	베타(β)	t	베타(β)	t	베타(β)	t	베타(β)	t
적대적 말투	-.140	-1.700	-.021	-.262	-.065	-.778		
공격적 표정	.089	.942	.252**	2.720	.145	1.521		
공격적 언어	.178	2.225*	-.149	-1.907	.029	.362		
공격적 행동	.041	.508	.250**	3.163	.027	.337		
공격적 태도	.054	.698	-.041	-.537	.125	1.602		
Adj. R <sup>2</sup> (F값)	.058(2.615**)		0.096(3.775**)		.041(2.105*)			

주: \* p<0.05, \*\* p<0.01

## IV. 논 의

본 연구는 “카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 영향을 미칠 것이다”라는 가설의 결과를 도출하기 위하여, 각각의 변인에 대하여 분석하였고, 이를 중심으로 논의를 하면 다음과 같다.

본 연구에서 카지노 시큐리티 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 공격성, 직무스트레스 및 소진의 차이를 검증한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별에 따른 측정변수별 인식차이에서 남성 종사자는 고객의 공격적 표정에 대한 인지적 반응이 크게 나타났고, 여성 종사자는 성취감 결여, 정서적 탈진의 정도가 크게 나타났다. 이와 같은 분석을 통해서 볼 때 성별의 차이가 고객의 공격성 및 스트레스, 소진에 전반적으로 영향을 미치지 않으나, 다른 조건이 동일하다면 여성의 경우가 정서적 탈진을 일으킬 확률이 더 높다는 것으로, 육체적이고 심리적 안정성이 고도로 요구되는 시큐리티 직무의 특성에서 비롯되는 여성의 업무피로감을 반증하는 결과라고 할 수 있다. 본 연구의 결과는 김현주(2008)의 연구에서 카지노 딜러들의 공격성과 소진의 차이를 분석한 결과, 여성종사자들이 직무소진과 비인간화 수준이 높게 나타나 자기 업무에 대한 가치의식이 부족하고, 업무상 발생하는 감정적 문제에 적절한 대처가 이루어지지 않고 있다는 결과와 부분적으로 일치하고 있다. 연령별 측정변수에 대한 차이를 검증한 결과 고객의 공격성에 대한 인식은 종사자들의 연령이 높아

질수록 상대적으로 크게 인식하고 있고, 과업에 대한 스트레스 또한 연령이 높을수록 많아진다고 나타났다. 이는 박영진(2005)의 연구에서 민간경비원의 직무스트레스를 분석한 결과, 연령이 낮을수록 직무스트레스에 대한 증상이 증가한 것과 상반되는 결과이다. 이것은 타 시큐리티 업무와 달리 대인 서비스업무와 안전업무를 병행해야 하는 특수한 업무환경과 관계가 있을 것으로 사료된다. 직위에 따른 측정변수에 대한 인식차이는 직무에 대한 경험이 높아질수록 고객의 공격성에 대해 인식하는 태도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근무경력이 높아질수록 고객의 공격성을 파악하는 업무능력이 향상되는 것을 나타내며, 이들이 공격성에 의해 많은 스트레스를 받고 있는 것으로 사료된다.

카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 정신적 스트레스에 대해서는 적대적 말투와 공격적 표정, 공격적 언어 요인이 유의미한 정의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 육체적 스트레스에서도 적대적 말투와 공격적 언어는 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 본 연구의 결과는, 김현주(2008)의 고객의 공격성이 딜러들의 조직과 직업에 대한 관념에 직접적 영향을 미치지 못하고 있다는 연구와 상반되는 것으로, 이는 다른 업무에 비해 시큐리티 종사자들이 고객의 공격적 행동에 많이 노출되어 있고, 고객들의 이러한 공격적 행동이 시큐리티 종사자들의 정신적, 육체적 스트레스에 직접적인 영향을 주기 때문인 것으로 생각된다.

카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 분석 결과는 종사자들의 성취감 결여 차원에서 살펴보면, 고객의 공격적 언어가 정의 방향으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 고객들로부터의 공격적인 언어는 시큐리티 종사자들의 직무성취감을 반감하는 효과를 나타내고, 이는 시큐리티 종사자로 하여금 모멸감이나 수치심을 유발하여 업무상 좌절감을 느끼도록 작용하는 것으로 이해할 수 있을 것이다. 정서적 탈진 차원에서는 공격적 표정과 공격적 행동 요인이 소진과의 영향관계에서 유의미한 결과를 나타내고 있다. 이는 고객의 공격적인 언어나 말투와는 달리 고객의 가시적 행태가 시큐리티 종사자들의 심리적 불안정, 과도한 긴장감등을 유발한다는 것으로 해석할 수 있다.

마지막으로 소진의 한 유형인 비인간화 측면에서는 모든 공격성 유형이 유의미한 영향관계에 있지 않은 것으로 분석되었다. 이것은 고객의 공격성 유형이 시큐리티 종사자들의 직무스트레스 및 심리적 소진 등에 영향을 미치지만, 고객들의 공격적 행태가 시큐리티 종사자들의 고객에 대한 마인드에는 부정적인 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 즉, 고객의 공격적 행태가 시큐리티 종사자들이 가지는 고객에 대한 인화지향의 심리에는 영향을 미치지 못하는 것으로 사료된다. Leiter & Maslach(1988)는 대인관계에서 유쾌하지 않거나 부정적인 경험은 감성적인 고갈, 심리적 좌절감, 갈등, 탈 인격화, 성취감에 대한 좌절과 같은 정서적 소진의 중요한 원인이 된다고 하였다. 또한 카지노 딜러의 소진에 대해서 연구하고

있는 구자관(2007)과 김현주(2008)는 고객으로부터의 모욕적인 언어, 또는 언어폭력과 같은 공격적 행태 등이 딜러들의 분노에 영향을 미치며, 나아가 소진에 영향을 준다고 보고하였고, 이는 본 연구의 결과를 일부 지지해 주고 있다.

연구 결과를 종합해 볼 때, 일반적으로 카지노 시큐리티 종사자들의 정신적·육체적 스트레스는 고객의 직·간접적인 공격적 행태 보다는 고객의 언어나 말투 등 고객과의 커뮤니케이션 과정에서 보다 많은 영향을 받을 수 있다는 것을 시사한다. 따라서 시큐리티 종사자들의 업무만족과 몰입을 통한 조직성과 측면을 고려할 때, 관리적 차원에서 시큐리티 종사자들의 커뮤니케이션 역량의 증진이나 고객과의 친밀도를 향상시킬 수 있는 문화적 차원의 배려가 필요할 것으로 사료된다.

## V. 결론 및 제언

카지노 시큐리티 종사자는 고도의 전문성을 요구하는 직업으로서 고객 접점에서 고객, 회사, 직원들의 안전을 책임지고 자산을 보호 하는 업무를 수행하며, 원활한 카지노 운영에 있어 중요한 역할을 담당하고 있다. 이러한 시큐리티 종사자들의 능력을 최대화하고 조직의 효율성을 제고 할 수 있는 노력이 필요로 되지만 그들의 업무특성을 고려한 카지노 시큐리티 종사자의 업무환경 개선이라는 질적 확대까지는 많이 부족한 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 카지노 시큐리티 종사자와 같은 대면서비스에 종사하는 종사자들이 경험하는 고객의 공격성이 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 이를 통해 카지노 시큐리티 종사자들이 업무환경에서 고객의 공격성에 대응하는 대처능력을 향상시키고 업무만족을 증가시킴으로서 고객들에게 보다 나은 서비스를 제공하고, 더 나아가 조직성과 측면에서도 효율성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 했다.

이에 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 카지노 시큐리티 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 공격성, 직무스트레스 및 소진의 차이를 검증한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 여성의 경우 남성 종사자들보다 정서적 탈진을 일으킬 확률이 높다는 것으로 나타났으며, 이는 업무의 특성상 일어날 수 있는 여러 감정적 문제들의 대처가 남성 종사자들에 비해 잘 이루어지지 않고 있다고 할 수 있다.

둘째, 카지노 고객의 공격성은 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 부분적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 직접적인 영향을 주는 요인으로서 고객의 적대적 말투, 공격적 언어, 공격적 표정으로 나타났다. 이와같은 결과는 시큐리티 종사



자들의 업무수행 시 고객의 컴플레인 과정에서 발생될 수 있는 고객의 공격적인 언어나 말투가 시큐리티 종사자의 직무스트레스에 중요한 요인으로 나타났다.

셋째, 카지노 고객의 공격성은 시큐리티 종사자의 소진에 부분적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 고객의 공격적 언어는 소진의 성취감 결여에, 공격적 표정 및 공격적 행동요인은 정서적 탈진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 비인간화 측면에서는 공격적 행동의 모든 요인이 직접적인 영향을 미치지 않았다. 이러한 결과는 카지노 시큐리티 종사자들이 고객의 공격적 행동을 상당부분 수용하는 태도를 보이고 있음을 시사하고 있다.

본 연구는 진행된 연구의 절차와 대상으로 인하여, 후속연구를 위한 다음과 같은 제언이 가능하다. 첫째, 카지노 시큐리티 종사자들을 대상으로 제한적인 조직 내에서 연구를 실시하였으므로 일반화의 적용범위가 넓은 일반 직장환경을 대상으로 하는 추가적인 연구가 필요하다. 둘째, 독립변인과 종속변인의 관계에 있어 이를 매개하는 변인을 활용하여 좀 더 포괄적인 연구가 필요할 것이다. 마지막으로 본 연구의 목적은 카지노 고객과 시큐리티 종사자와의 관계에 대한 분석으로, 후속 연구에서는 카지노에서 근무하는 일반직 직원들과 시큐리티 종사자와의 관계를 규명하는 연구가 이루어져야 할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 김문석(1990). 『직무스트레스에 관한 모형설정 연구』. 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 구자관(2007). 『언어폭력이 카지노 딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향』. 박사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 김현국(2003). 『생활체육 지도자의 직무스트레스요인이 직무만족과 이직에 미치는 영향』. 석사 학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김현주(2008). 『고객의 공격성이 카지노 딜러의 소진과 몰입에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 노홍선(2007) 『얼굴표정 비언어 커뮤니케이션이 카지노 서비스제공 평가에 미치는 영향』. 박사 학위논문, 경기대학교 관광전문대학원.
- 박영진(2005). 『민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직이사에 미치는 영향』. 경기대학 교 대학원 박사학위 논문.
- 박중숙(2007). 『여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향 : 경기도 교육청을 중심 으로』. 박사학위논문, 단국대학교 대학원.
- 송인숙 · 한영숙 · 허양미 · 이정혜(2005). 정신과 입원환자의 공격성 예측 도구 개발. 『임상간 호연구』, 10(2): 115-128.
- 신현미(2004). 『강원도 행정공무원의 여가활동유형이 직무스트레스와 생활만족도에 미치는 영 향』. 석사학위논문, 강원대학교 대학원.
- 안병훈(2009). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』. 박사학위논 문, 경기대학교 대학원.
- 이인수 · 최은숙(2000). 소방대원의 소진에 관한 연구. 『한국응급구조학회 논문지』, 4(4): 47-55.
- 정승언(1992). 『직무스트레스에 대한 사회적 지원의 역할』. 박사학위논문, 인하대학교 대학원.
- 정운연(2007) 『카지노 종사원의 소진과 조직유효성』. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 전용태(2007) 카지노 시큐리티 종사자의 운동행동 변화과정이 신체적자기개념에 미치는 효과. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 정태연 · 김은정 · 김인경(2000). 공격성 지각에 대한 대인관계적 분석: 가해집단과 피해집단을 중심으로. 『한국심리학회지: 발달』, 13(2): 79-98.

### 2. 국외문헌

- Adali, E. and Priam, M.(2002). Bournout Among Nurses in Intensive Care Unit, Internal Wards and Emenrgency Departments in Greek Hospitals. *ICUS and Nursing Web Journal, ISSUE 11th(July-September)*.

- Alexander, D. A. and Klein, S.(2001). Ambulance Personal and Critical Incidents: Impact of Accident and Emergency Work on Mental Health and Emotional Well-Being. *British Journal of Psychiatry*. 178(1): 76-81.
- Beeher, T. A. and Gupta, N.(1978). A Note on the Structure of Employee Withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*. 21: 73-79.
- Berkowitz, L.(1993). Affect, Aggregation and Antisocial Behavior. Handbook of Affective Science. Oxford University Press.
- Cordes, G. L. & Dougherty, T. W.(1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. 18, 621-656.
- Egan, S. K & Perry, D. G.(1998). Does low self-regard invite victimization? *Development Psychology*. 34: 299-309.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*. 30: 159-165.
- Greenberg, J. S.(1983). Comprehensive Stress Management. Brown Company Publisher.
- Hall, D. T. & Mansfield, R.(1971). Organizational and Individual Response to External Stress. *Administrative Science Quarterly*. 16: 151-168.
- Leiter, M. P. & Maslach, C.(1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*. 9: 197-299.
- Lewison, N. J., Conley, J. & Blessing-Moore, J.(1981) Measurement of hypothetical Burnout in cystic fibrosis caregivers *Acta Paediatrica Scandinavica*. 70: 935-939.
- Luthans, F.(1989). *Organizational Behavior*, 5th ed., New York : Mcgraw-Hill Book Company.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2: 99-113.
- Maslach, C. & Marek, T.(1993). *Professional Burnout: Recent Development in theory and Research*, New York: Taylor & Francis.
- Olweus, D.(1993). *Bullying at school*. Cambridge, MA : Blackwell. Slot-Machine Gamblers : A qualitative Observational Study. *International Journal*.
- Parke, A., & Griffiths, M.(2005). *Aggressive Behaviour in Adult of Mental Health & Addiction*. 2(2): 50-58.
- Pines, A. M., & Karfry, A. D.(1988). *Carrier Burnout : causes and cures* (2nd ed.). New York: Free Press.
- Pines, A. M., & Karfry, A. D.(1981). *The Experience of Tedium in Three*

- Generations of Professional Woman. *Sex Roles*, 7.
- Ryan, M. A.(1981). Professional Survival. *Supervisor Nurse*, 2, 16-17.
- Schuler, R. S.(1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*. 25.
- Schwartz, D., Dodge, K. A., & Coie, J. D.(1993). The emergence of chronic peer victimization in boys play groups. *Child Development*, 64: 1755-1772.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31: 558-569.

## Abstract

### **The Effects of Customer Aggression on the Job Stress and Emotional Burnout of Security Guards in Casino**

Chun, Yong-Tae

The purpose of this study is to examine the effects of customer aggression on the job stress and emotional burnout of security guards in casino. Investigating tools used questionnaire, the sampling was drawn from security guards at 6 casinos which had more than 30 security guards. To this study, the participants of the study were 269 people. Data for creation for questionnaire is completely computed processing and using SPSS 15.0 Windows that is social studies scholastic mantle command program after imputed encoding according to each purpose. Analyzing techniques to use for analysis of data enforced technology figure analysis, factor analysis, reliability analysis, t-test, one-way ANOVA, multiple regression analysis. Through data analysis by such method and procedure, conclusion that gets in this research is as following.

First, exposure that is difference that keep in mind partially as result that verify difference of aggression according to demographical features, job stress and emotional burnout that is security guard's in casino.

Second, exposure that is difference that keep in mind as statistical as result that verify effect that customer aggression gets in job stress of security guards in casino.

Third, exposure that is difference that keep in mind as statistical as result that verify effect that customer aggression gets in emotional burnout of security guards in casino.

**Key Word : Casino, Security Guards, Aggression, Job Stress, Emotional Burnout**