

초임 특수경비원의 직업사회화 과정 분석

The Process of Occupational Socialization of Special Guard Firstly Appointed

박 옥 철[†] · 김 태 환^{*}

Park, Ok-Cheol · Kim, Tae-Hwan

Abstract The purposes of this study are to investigate various experience factors that special guards firstly appointed calculate during the occupational socialization and suggest the preliminary data which is necessary to the establishment of educational service strategy of preliminary special guard and security guard. So, in-depth interviewing and ethnographic study were conducted for 4 special guards firstly appointed. As the result, the occupational socialization process of special guards firstly appointed are quickening period, preparatory period, adaptation period and conflict/maturity period. The first, quickening period is a decision of family background, exercise experience and university entrance. The second, preparatory period is certificates and mentor of department vision, university curriculum and occupational preparation. The third, adaptation period is occupational specialty, occupational professionalism, occupational satisfaction, motivation and company colleagues. The forth, conflict/maturity period is job stress, turnover, conflict in company, efforts for self-development and prospect of job. Therefore, this study will be able to be applied as a guide for special guard's performance improvement and provide educational preliminary data for following-up studies.

Keywords Firstly Appointed Special Guard, Security Business, General Guard, Occupational Socialization

요 지 본 연구의 목적은 초임 특수경비원들이 직업사회화 과정에서 산출하는 다양한 경험요소를 규명하여 예비 특수경비원 및 경호경비 교육서비스 전략수립에 필요한 기초자료를 제시하고자 하였다. 이에 초임 특수경비원 4명을 대상으로 심층면담과 문화 기술적 연구를 실시하였다. 그 결과 초임 특수경비원의 직업사회화 과정은 태동기, 준비기, 적응기, 갈등 및 성숙기로 구분하였으며, 첫째, 태동기는 가정환경, 운동경험, 대학진학 결정이다. 둘째, 준비기는 학과의 비전, 대학 교육과정, 직업준비를 위한 자격증, 멘토이다. 셋째, 적응기는 업무의 특수성, 업무의 전문성, 직업 만족이다. 넷째, 갈등 및 성숙기는 업무 스트레스, 이직, 회사 내 갈등, 자기발전 노력, 직업의 장래성이다. 따라서 특수경비원의 업무향상을 위한 지침으로 활용될 수 있을 것이며 추후 연구를 위한 교육적 기초 자료를 제공할 것이다.

핵심어 : 초임 특수경비원, 경비업, 일반경비원, 직업사회화

† 교신저자 : 정희원, 경동대학교 경호학과 전임강사
E-mail : poc@k1.ac.kr
TEL : (033)639-0293 FAX : (033)639-0299
* 정희원, 용인대학교 경호학과 교수

1. 서론

경비업법 제2조(정의)에 의하면 특수경비관 공항(항공기를 포함한다)등 대통령령이 정하는 국가중요시설의 경비 및 도난·화재 그 밖의 위험발생을 방지하는 업무를 말한다. 특수경비 제도는 2001년 4월 7일 경비업법의 전문개정시 새롭게 등장한 하나의 민간경비 제도로서 그간 청원경찰이 담당해 오던 국가중요시설의 경비업무를 근무지역 내에서 무기 휴대가 가능한 민간 경비원, 즉 특수경비원이 그 시설의 경비를 담당할 수 있도록 한 제도이다. 특수경비 제도는 1998년 10월 2일 국가중요시설 경비제도 개선계획의 일환으로 도입을 추진하게 되었다. 2001년 인천국제 공항 개항 시에 이 제도 시행에 따른 최초의 특수경비원이 국가중요시설에 배치되게 되었다(김용욱, 2004; 김종웅, 2008).

또한 이러한 국가중요시설의 특수경비제도 도입은 과거 공경비인 경찰을 중심으로 이루어지고 있던 국가중요시설 경비활동에 민간경비업체의 참여와 상호협력을 제도화한 것으로써 공경비의 민영화 과정에서 매우 중요한 사례라 하지 않을 수 없다. 특히 9·11 세계무역센터 테러사건 발생 직후 국제공항 및 항공기 안전의 중요성이 강조되면서 이러한 특수경비원의 역할은 한층 중요하게 되었다(조용철, 2005).

우리나라는 최근 대내외적으로 몇 가지 불안정한 상황에 봉착하고 있는데 해군의 천안함 침몰사건과 금강산 문제로 인한 남북경색관계로 등으로 볼 때, 북한의 테러공격 가능성은 심각한 수준에 와 있다고 본다(이선기, 2010).

2010년 12월 경찰청 통계자료에 의하면 현재 전국에 3,473여 개의 민간경비업체와 경비원 142,363명이 등록되어 운영 중에 있으며, 이미 경비원의 숫자나 업체에서 보유하고 있는 장비의 수준은 공경비를 뛰어넘어 그 격차가 점점 더 심화되고 있다.

산업화 과정을 일찍이 겪은 미국이나 일본 등에서는 오래 전부터 민간차원의 범죄예방제도 중의 하나인 민간경비제도를 육성 발전시켜 공항, 철도경비 업무를 담당하는 등 현재는 경찰의 범죄예방 능력과 동일한 수준이거나 훨씬 능가하고 있는 추세이다(박형규, 2010).

현재까지의 민간경비업과 관련된 주요 연구실적들을 보면 대부분 이론적인 학설에 일관하여 기본적인 경향과 경비업무 분야 별로 다양한 업무와 역할을 수행함에도 불구하고 일관된 연구만이 진행되고 있을 뿐이다. 그러므로 그동안 이뤄낸 민간경비의 연구를 토대로 민간경비의 각 업무영역별 심층적인 연구가 필요 하다. 특히 중요시설에서 근무하는 특수경비원에 대한 연구의 산물로서 문화기술지는 탐구 집단의 구성원들이 지니는 행동, 신념, 이해 태도, 가치 등을 기술한 보고서이다(신경림 등, 2004).

문화기술지는 인간을 다른 종의 동물들과 구별할 수 있는 유일한 특성을 ‘문화’라고 간주하고, 이 문화를 기술함으로써 인간을 이해하고 궁극적으로는 인간에게 봉사하는 데 목적을 둔 문화인류학의 전통적인 연구 접근이다(Spradley, 1990).

본 연구는 2년 미만의 초임 특수경비원을 대상으로 문화 기술적 연구방법을 통해 초임 특수경비원들이 체험하는 다양한 문화 현상을 분석하였고, 이를 바탕으로 초임 특수경비 분야의 경험적 자료를 제시하여 특수경비원 양성 및 교육적 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

2. 연구 방법

3.1 연구 참여자

질적 연구에서 연구 대상 선정은 일반화가 가능한 사례 수에 얽매이지 않고 연구 주제에 합당한 대상자를 연구 참여자로 선정하였다. 그리하여 본 연구에 합당한 초임 특수경비원을 연구대상자로 근무경력 3년 미만의 초임 특수경비원을 4명 선정하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 다음과 같다.

Table 1. 연구 참여자의 특성

ID	성별	연령	경력	학력	기업형태
S1	여	22	4개월	대졸	공항
S2	여	23	4개월	대졸	공항
S3	여	24	1년 6개월	대졸	공항
S4	남	26	2년 1개월	대졸	은행

3.2 자료 수집

본 연구의 주된 자료수집방법인 심층면담은 60일의 기간이 소요되었으며, 반구조화된 면담과 비구조화된 면담을 혼용하였다. 질문방식은 일반적인 질문에서 구체적이고 심층적인 질문으로 좁혀갔으며, 내용이나 질문방식은 상황에 따라 유연하게 변화시켰다. 그리고 개인면담과 단체면담을 혼용하였다.

면담은 공식적으로 2차에 걸쳐 실시하였으며, 시간은 내용과 참여자의 상황에 따라 1시간에서 2시간 30분으로 하였다. 또한 연구 참여자에 따라 질문의 내용이나 순서 등 형식에 변화를 주었으며, 주변적 내용에서 중심적 내용으로, 공적 지식에서 개인적 지식으로 좁혀 가면서 면담을 실시하였다. 특히 연구 참여자의 감정, 생각, 의견 등을 폭넓게 이해할 수 있도록 연구자가 직접 관찰할 수 없는 것을 발견해 내기 위하여 노력하였다. 면담 시에는 면담 내용의 타당도와 신뢰도를 확보하기 위해 모든 면담 내용을 녹취하고, 연구 참여자의 말을 그대로 기속하였다.

3.3 자료 분석

본 연구의 수집된 자료 분석은 먼저 심층면담을 통해 녹취된 모든 내용을 전사(transcription)하여 면담이 이루어진 순서대로 코드화 하였다. 또한 전사된 원본은 복사본을 만들어 보관하였다. 현장노트의 경우 워드작업을 통해 일목요연하게 볼 수 있도록 정리하였으며, 전사를 통해 문서화된 자료들은 주제별 코딩화, 의미의 범주화, 의미의 개념화와 재 맥락화의 세 가지 단계로 나누어 분석하였다.

1) 주제별 코딩화

연구자는 반복해서 읽는 과정을 통해 정보 제공자가 말하는 개념을 찾아내는 과정으로 묘사한 언어에서 공통적 주제들을 산출하고자 하였다. 또한 그 다음 주제들을 선정하여 주제별로 코드화 하였다.

2) 의미의 범주화

반복적으로 등장하는 어휘, 주제, 장면, 현장, 맥락, 상황, 의미 등을 파악하여 일정한 코드를 부여하였다.

3) 의미 개념화의 재 맥락화

공통 주제에 대해 주제 또는 의미를 생성하였다. 연구자는 특별히 의미 있거나 흥미 있는 곳에 표시하여 자료를 해체한 후 이들을 다시 특정 개념이나 범주, 또는 주제로 구체화 하였다.

3.4 연구의 타당도와 신뢰도

질적 연구의 방법론에서 심층면담과 관찰이 신뢰적이고 타당하게 이루어지고, 문서 분석의 내용이 타당하게 분석되었는지, 연구 결과가 자료에 근거하여 신뢰성과 타당성에 맞게 되었는지가 주요 관건이다(김병준 등, 2004).

본 연구는 초임 특수경비원의 직업사회화 과정의 분석의 결과들이 신뢰할 수 있는 것임을 증명하기 위하여 반성적 주관성, 심층적 기술, 다각도 분석법, 전문가 협의를 사용하였다.

1) 반성적 주관성

질적 연구에서는 연구가 진행됨에 따라 연구 문제, 관점, 연구 방법 등이 변화 또는 심화되는 경향이 있다. 그러므로 본 연구에서는 초임 특수경비원의 직업사회화 과정과 질적 연구 방법으로 채택한 문화 기술적 방법이 타당한지에 대해서 꾸준히 검토하며 반성하였다.

2) 심층적 기술

심층적 기술(thick description)은 설명할 대상에 관하여 전반적인 정보를 제공함으로써 독자로 하여금 그 상황을 완전히 이해할 수 있도록 하는 방법이다(Denzin et al., 2000). 그러므로 본 연구에서 연구 참여자의 삶을 이해하기 위하여 행위의 맥락과 의미를 이해할 수 있도록 특수경비원의 직업사회화를 보다 심층적으로 기술하려고 노력하였다.

3) 다각도 분석

본 연구에서는 심층면담, 문서자료 등의 다양한 방법을 통해 자료를 수집하고, 수집된 자료와 범주화된 자료의 일관성을 확보하기 위하여 비교하였다.

4) 전문가 협의

문화 기술적 연구에서는 연구자의 주관성이 지나치게 강조될 우려가 있기 때문에 자료의 분석 및 해석 과정에서 연구 주제에 능한 전문가들과 협의를 거친다. 본 연구의 전반적인 연구 과정에서 자료 수집 방법과 절차가 적합했는지, 수집된 자료가 연구 문제와 관련하여 주제별로 범주화되었는지 타당인지 검토를 의뢰하였다.

4. 연구 결과

4.1 태동기

태동기 단계에서 경험하게 되는 가정환경, 즉 아버지, 어머니, 가족, 친구 등으로부터 받은 영향으로 육체적 경험을 하게 되는 계기를 마련하게 된다. 이는 청소년기 대학 진학을 결정하는 중요한 결정요인으로 도출되었다.

1) 가정 환경

“가족의 영향을 많이 받았습니다. 시작이 아버지다보니까 남들이 한 번씩 했던 학원 갔다고 하면서 놀러가기, 해보지기도 못하고 운동을 끝마쳤습니다. 그렇다보니까 체육관에서 개근상 받으면서 팀장도 맡게 되었습니다.”(S1)

“가족들과 친척들은 운동하는 거에 대해 적극 협조해 주셨습니다.”(S2)

“아버지도 고등학교 때 까지 육상 선수로 활동을 하시다가 군 생활을 하여서 초등학교 때 재능을 체육선생님이 알아봐 주시고 집으로 찾아오셔서 운동하는 것을 싫어하시는 어머니를 직접 설득해 주셨고 저도 달리는 것이 좋았습니다.”(S3)

“처음 초등학교 때 어머니께서 합기도를 추천해서 시작을 하게 되어 운동을 하다가 중학교 때 잠깐 쉬다가 고등학교 때 다시 용무도라는 운동을 다시 시작 하였습니다. 고3입시 운동 때에는 부모님께서 지원을 해주셨습니다.”(S4)

S1은 삼촌이 가라데 체육관을 하셨고 아버지는 프로복서였으며 S3의 아버지 역시 육상선수 출신이었다. 본 연구의 대상자의 가족과 친척 등 가정환경에서 자연스럽게 운동을 경험할 수 있었다. 가족의 운동에 대한 긍정적인 영향은 대학교 진학 시 경호·경비 관련 학과를 지망하는 데에도 직·간접적으로 긍정적인 영향을 미친 것으로 보인다.

2) 운동 경험

“처음에는 아버지의 권유로 배우게 되었지만 점점 가라데의 매력 속으로 빠져들어 갔던 것 같습니다. 상대방과 몸 부딪치면서 넘어트리고, 같이 땀을 흘리면서 운동한다는 그 자체만으로도 너무 좋아서 빠져나올 수가 없었던 것 같습니다.”(S1)

“친구와 이야기를 하다가 살을 빼겠다는 생각으로 체육관을 알아보던 중 특공무술이라는 운동을 접하게 되었고 중학교 3학년말부터 고등학교 2학년 때까지 특공무술을 배웠고 특공무술을 배우다가 또 다른 운동에 관심을 가지게 되어 고등학교 2학년 때부터 고등학교 3학년 때까지 합기도와 궁중무술 까지 배웠습니다.”(S2)

“초등학교 4학년 때 체육 선생님의 권유로 단거리 육상 선수 생활을 시작하였습니다. 중학교 때에도 체육선생님의 도움으로 계속 육상 선수 활동을 하면서 군 대회에서는 매번 1위를 해서 시 대회에 출전해서 100m와 멀리 뛰기에서는 수차례 1위에 입상을 하였습니다. 남들보다 스타트가 빠른 것이 장점이라고 하셨습니다. 학교 앞에 합기도 체육관이 들어섰습니다.”(S3)

“고등학교시절 운동을 좋아해서 선택 하게 된 운동이 용무도입니다. 그러다가 대학진학을 하기위한 목적이 생겼습니다.”(S4)

연구 참여자들의 대학 진학 전 가라데, 특공무술, 합기도, 용무도 등 다양한 운동경험은 경호경비관련 학과에 진학 및 결정에 긍정적인 역할을 한 것으로 보인다. 그러므로 경호·경비관련 학과를 진학하는데 있어서 무도관련 운동을 하는 것이 중요한 결정 요인을 것으로 보인다.

3) 대학 진학 결정

“고등학교 3학년 때 집에서 독립을 한번 해봐야겠다고 생각했던 찰나에 ……”(S1)

“경호학과에 들어가고 싶다는 생각은 고등학교 2학년 때부터 하게 되었고 확실히 결정지은 것은 고등학교 3학년 때 결정하게 되었습니다.”(S2)

“고등학교 2학년 때 제가 다닌 고등학교에 홍보 자료를 보고 알게 되었습니다.”(S3)

“고등학교 3학년 때 체육관 관장님께서 경호학과를 추천해 주셨습니다. 대학교와 학과를 정했습니다.”(S3)

경호·경비관련학과의 대한 정보는 대학교 홍보지, 학교 홈페이지, 진학 대학의 학과 교수님께 직접문의, 체육관 관장님과 선배, G3 담임선생님, 여러 대중매체를 통해 대학 진학을 결정할 수 있는 자료를 얻은 것으로 분석되었다.

4.2 준비기

직업사회화의 태동기를 거쳐 실질적인 특수경비직을 수행하기 위한 준비기 단계는 경호경비학과에 입학에서부터 분석되었다.

1) 학과의 비전

"교수님과 선배들을 보면서 우리학교 우리학과에 자부심을 갖는 것을 보고 나도 그렇게 해야겠다고 생각을 많이 했습니다. 우리는 경호학과니까 '이렇게 해야 돼!' 이것이 처음에는 허세부리면서 걸보기만을 위해 하는 줄 알았는데 제가 학년이 올라갈수록 경호학에 대해 자부심을 가지게 되니까 선배들이 얘기하지 않아도 나 스스로가 알아서 경호학에 걸맞은 사람이 되어가는 것 같았습니다."(S1)

"주위에서 쉽게 접해볼 수 없는 일들이나 환경을 만들어 주고 눈으로 보고 직접체험 하고 그래서 시야확보에 좋은 것 같습니다. 교수님의 영향을 많이 받았습니다. 교수님 스타일대로 그 길대로 가다보면 지난날 나의 삶의 방식에 많이 후회하고 나도 무언가를 할 수 있다는 자신감이 가득 찼습니다."(S2)

"사법기관, 특수기관, 일반사기업체, 공무원, 무도관련 사업체 등 다양한 진로를 모색할 수 있고, 실무와 실전에 맞게 경호학, 경호무도, 사격, 승마, 체포술 등의 수업으로 전문가로서의 자질을 갖추어 줄 수 있게 해주는 것이 매력이라고 생각합니다."(S3)

"비전으로는 경찰처럼 공부만 하는 것이 아니라 레저자격증 취득도 할 수 있고 졸업 후 취업할 때도 관심 분야로 취업을 할 수 있습니다. 매력으로는 남들과 다르게 특별하다고 생각합니다. 누군가를 지켜줄 수 있고 무언가를 지킨다는 것에 매력을 느낍니다."(S4)

학과 선후배들과의 단합, 학과의 학칙, 경호·경비 분야의 직업이 성장하고 있는 모습과 다양한 분야로 취업할 수 있다는 장점, 전문가로서의 자질을 갖추어 줄 수 있는 교과과정, 레저 자격증 취득, 누군가를 지켜 줄 수 있다는 것이 학과의 비전과 매력이라고 연구 대상자들은 응답했다. 또한 이러한 학과에 대한 비전과 매력은 학과 지도 교수님, 선배, 학과에서 느껴지는 전반적인 분위기를 통해 스스로 얻고 있었다.

또한 학과에 대한 자부심으로 스스로 학과에 걸맞은 사람이 되도록 노력했으며, 지도 교수님에 대한 신뢰와 믿음으로 지도 교수님으로부터 지적받는 부분은 고쳐가면서 시행착오와 조언을 통해 얻은 결과가 학과에 대한 비전을 제시하고 있었다.

2) 대학 교육과정

"범죄학이라고 말할 수 있습니다. 공항은 항상 테러의 위협이 있는 국가중요시설로서 여러 가지 범죄 사고도 빈번하게 생길 수 있습니다. 학교에서 범죄학을 배우면서 테러에 관한 것도 배우고 또 그 부분에서는 리포트나 발표를 한 기억이 있어서 범죄학이 가장 유용하지 않았나 생각됩니다."(S1)

"인간관계론 이라는 수업이 현재 업무를 수행함에 있어 가장 유용하게 활용되고 있는 것 같습니다."(S2)

"무도, 경호비서실무론, 민간경비론, 기계경비론 등 경호학 전공자라면 기본적으로 알고 있어야 하는 것들입니다."(S3)

"현재 업무상 교육과정에서 활용되고 있는 것은 별로 없습니다. 대학시절 실습을 나갔을 때 했던 활동이 현재 업무에 많은 도움이 되고 있습니다."(S4)

특수경비업무를 수행할 때 대학 교육과정으로 배운 이론과 실무는 어느 정도의 차이가 있는 것으로 분석되었다. 그러나 이론으로 배운 지식을 바탕으로 업무를 한다는 것에는 긍정적인 태도를 보이고 있었다. 그러나 VIP의전, 시설경비 및 순찰, 무전능력, 위기상황대처능력, 파워포인트, 엑셀, 등 문서작성에 필요한 능력과 발표 및 토론이 특수경비업무를 수행하는데 전직교육으로 필요하다고 했다. 더불어 경비업은 서비스업이라고 생각하는 연구 대상자들은 보다 나은 서비스 제공을 위해 고객관리, 고객대

응, 영어회화 능력이 필요하다고 했다.

3) 직업준비 자격증

"워드프로세서 2급, 컴퓨터 활용능력 3급, 컴퓨터 그래픽스 운용기능사, 방화관리자 2급, 위험물안전관리자, 나수 가라데 3단, 신변보호사 2급, 일반경비원 신입교육 이수, 사단법인 태권도 초단, 자동차 운전면허 2종 보통, 사단법인 유도 2단, 특수경비원 신입교육 이수"(S1)

"특공무술, 합기도, 용무도, 태권도 있고 신변보호사 2급과 방화관리자, 위험물안전관리자 있습니다."(S2)

"합기도 3단, 유도 2단, 용무도 1단, 신변보호사 2급, 방화관리자, 위험물 안전 관리자, 운전면허 1종 보통, 특수경비원수료증이 있습니다."(S3)

"용무도,유도,합기도,태권도,스킨스쿠바,수상스키,위험물 안전관리,2급 방화관리자, 수상인명구조요원, 용무도 심판자격증이 있습니다. 자격증이 도움이 된다면 그것에 대한 지식을 알고 있다는 것이고 업무상 필요로 하지는 않습니다. 좋은 것은 남들보다 더 알고 있다는 것이 있습니다."(S4)

경호·경비관련 학과에서는 취업을 대비하여 경호·경비업무에 필요한 자격증을 취득하도록 권장하고 있다. 특수경비업무를 수행할 때 실질적으로 취득한 자격증이 활용되지 않지만 위기상황이 발생될 경우에는 유용하게 활용되고 있었다. 본 연구의 연구 참여자들은 무도 2단 이상, 신변보호사, 방화관리자, 위험물관리자, 특수경비원 신입교육 등을 이수하여 특수경비원의 업무를 수행 할 수 있는 기본적인 자질을 갖추고 있었다. 그러나 연구 대상자의 발전을 위하여 경비지도사 취득, 외국어 능력향상 등 자신의 능력을 향상시키기 위해 노력하고 있었다.

특수경비업무를 수행할 때 경호·경비 관련학과의 교육과정과 취득한 자격증 보다 더 도움이 되는 것이 무엇인지에 대한 질문에 외국어, 서비스 마인드, 웃는 모습, 표정관리, 시선관리, 말투, 포커페이스 유지, 장비활용능력이었다.

4) 멘토

"지도 교수님이십니다. 00시스템에 면접을 볼 수 있게 면접생들의 태도를 바로잡아 주시고 말투, 억양 하나하나까지도 섬세하게 지적해 주시고 고쳐주셨습니다."(S1)

"지도 교수님께서 제가 이 직업을 가질 수 있게 많은 자료와 얘기들을 해주시면서 제가 관심을 가질 수 있게 도와 주셨습니다."(S2)

"교수님께서 실질적으로는 면접을 잘 보기 위한 여러 방법들을 알려주셨고 직장생활을 하면서의 상사와 동료와의 관계 태도 고쳐야할 점 들을 이야기 해주셔서 무리 없이 직장생활을 할 수 있었습니다."(S3)

"교수님과 동기 그리고 후배들이 있습니다. 지금 직장에 필요한 자격증이 무엇이며 어떤 준비를 해야 하는지 알려주었습니다."(S4)

멘토는 조력자의 역할을 하는 사람을 말한다. 본 연구에서 연구대상자들이 특수경비직으로 취업할 수 있도록 도움을 준 조력자는 학과 지도교수로 가장 큰 조력자 역할을 했다. 학과의 지도교수는 면접생들의 태도, 말투, 억양 등을 세심하게 지적하여 수정하여 주었으며 학생의 특성에 맞는 곳을 선별하여 대화를 통해 특수경비분야에 관심을 갖도록 도움을 주었다. 또한 직장에 필요한 자격증과 어떠한 준비를 해야 하는지 지도했으며, 직장생활을 하며 겪을 수 있는 상사와 동료와의 갈등 관계 해결할 수 있는

조언을 해주었다고 한다.

4.3 적용기

적용기 단계는 초임 특수경비원이 업무의 특수성과 전문성을 인지하고 직업에 만족하는 과정으로 이루어졌다.

1) 업무의 특수성

"가장 중요한 일은 x-ray판독과 신체검색, 개봉검색이라고 생각합니다. 위험한 물건과 폭발물을 기내 반입되지 않게 하는 것이 우리 일인데 우리의 실수로 폭발물이 기내에 반입되어 사고가 난다면 정말 대형사고이기 때문에 우리는 항상 긴장하며 일을 해야 합니다."(S1)

"모니터 판독과 신체 검색 업무입니다. 기내반입금지물품이 통과되지 않도록 해야 하는 것이 가장 중요합니다."(S3)

"현재 업무를 수행 중에는 장비를 많이 쓰고 있습니다. 무전기, 삼단봉, 전기충격기, 검색도구, 차량 검색 도구 등이 있는데 우선적으로 장비를 다룰 수 있는 능력이 된다고 생각합니다. 그다음 업무 교육이 들어갑니다."(S4)

본 연구에서 업무의 특수성이란 특수경비원이 근무하는 '국가중요시설'에서 이루어지는 업무를 말한다.

특수경비원의 업무는 안내, 여권확인, 엑스레이 판독, 신체검색, 개봉검색, 검문검색 등이었다. 특수경비원의 가장 중요한 업무로 엑스레이판독, 모니터 판독, 출입인원 확인이라고 인식하고 있었지만 이를 위해 특별한 능력이 필요 하지는 않다고 말한 연구 대상자도 있었다. 그러나 특수경비원이 되기 위해서는 특별한 능력이 요구되지 않는다고 응답하거나 차량 및 인원 통제, 정확한 서류 확인, 자신감, 의사소통이 특수경비업무를 수행 할 때 필요한 능력이라고 응답했다.

자신의 업무를 위해 연구대상자들은 엑스레이 판독 시 위험한 물건(라이터)을 찾을 수 있도록 노력할 뿐만 아니라 외국어, 친절함을 더 갖추도록 노력하고 있다고 했다.

2) 업무의 전문성

"전문적으로 교육받지 않은 사람들은 일을 할 수 없고 위험물처리나 발견하는 것은 누구나 다 할 수 있는 것이 아니라고 생각합니다."(S1)

"점점 좋은 기계들이 생겨나면서 업무가 수월해지고 정확해지고 있으며 매달 교육을 받고 1년에 한번 씩 정기교육을 받으며 전 세계 보안검색의 1위의 수준으로 전문성이 있습니다."(S3)

"남들이 보통 하는 일이 아니므로 특정인물이 정해져 있고 정년이 보장되어 있습니다."(S4)

특수 경비원에게 전문성이 있는지에 대한 질문에 전문적인 교육을 받지 않은 사람이 할 수 없는 일이며 따라서 위험물처리나 발견 및 정기교육과 매달 직무교육을 통해 특수경비원이 전문성을 가진다고 보고 있었다. 그리고 날로 다양해지는 위협에 대응하기 위하여 특수경비업무는 정년의 보장을 통해 자신의 일에 안전감을 가지고 장기적인 계획 속에 자신의 업무의 전문성을 찾고 있어 보였다.

3) 직업 만족

"만족합니다. 내가 꿈꿔왔던 일이기엔 힘들어도 참고 또 다른 내 목표를 향해 가고 있다는 그 자체만으로도 만족하고 있습니다."(S1)

"만족하는 직업입니다. 자연스럽게 외국어 공부도 되고 활력 있고 국가 '가급 시설에서 근무한다는 자부심, 육체적으로는 조금 힘들더라도 만족할 만한 월급도 한 몫 합니다."(S3)

"만족합니다. 그 이유는 일하는 시간이 정해져 있어서 개인 업무나 인맥 관리하는데 있어서 스케줄을 만들 수 있어서 좋다고 생각합니다."(S4)

본 연구의 대상자들은 기본 8시간 근무를 하며 3교대를 하고 있었다. 업무량에 대해 모두 불만족하지만 직업에는 만족하고 있었다. 스스로 자부심을 느끼며 자신이 꿈꿔왔던 일을 하고 있다는 것에 만족하고 있었다. 육체적으로 힘들더라도 만족할 만한 월급과 일하는 시간이 정해져 있어서 개인 업무, 인맥관리를 위한 스케줄을 만들 수 있다는 점에서 특수경비업무에 만족하고 있었다.

4.4 갈등 및 성숙기

1) 업무 스트레스

"승객 수는 점점 많아지는데 직원 수는 그대로입니다. 업무량이 많아져서 하루 종일 서서 일을 해야 하고 새벽부터 근무를 해서 몸이 많이 피곤합니다. 또 보통 사람들과 다른 근무 패턴이어서 가족들을 만나기도 쉽지 않습니다."(S3)

"과도한 스트레스는 받지 않습니다. 쉬는 날 동료들과 맛집을 찾아가거나 서울 나들이를 갑니다. 무엇보다도 맛있는 것을 먹는 것이 좋은 것 같습니다."(S3)

"업무상 스트레스는 근무인원이 모자랄 경우 그자를 채워야하기 때문에 1시간 근무에서 2시간근무로 늘어드는 상황이 있습니다. 휴가조정도 하기 힘들어 지는 경우도 생깁니다."(S4)

본 연구의 참여자들은 업무 시간에 대한 불만은 있었으나 업무 자체에 대한 스트레스는 과도하지 않은 것으로 나타났다. 직장에서 업무적 차별을 받은 경험에 대해 신입 일 때 겪을 수 있는 것으로 이해하고 있었으며 업무가 숙달 됨에 따라 극복한 것으로 나타났다.

업무 스트레스의 해소는 노래방, 동료들과 쉬는 날 맛집 나들이, 운동을 통해 해소하는 것으로 나타났다.

2) 이직

"보안 검색을 3년 하고 보안 검색 감독관 시험을 볼 것입니다."(S1)

"평범한 생활의 패턴으로 근무하고 싶어서 법원경비관리대로 이직을 하였습니다."(S3)

"현재 이직을 준비 중입니다. 00은행 자체 청원경찰 준비를 하고 있고 떨어지게 되면 10급 또는 9급 청원경찰시험을 준비 중입니다."(S4)

본 연구의 대상자들은 이직을 준비 중이거나 이직 경험이 있는 것으로 나타났다. 이직은 단순히 과중한 업무와 스트레스로

인한 것이 아니라 보다 발전적인 미래를 설계하기 위한 것으로 안정성을 위한 것으로 나타났다.

3) 회사 내 갈등

“새벽부터 일을 하고 승객수가 많으면 서로 예민해 지고 직원 수도 많고 다양한 지역에서 다양한 사람들, 젊은 사람들이 모여 일 을 하다 보니 가끔 갈등이 생기기도 합니다. 하지만 스스로 컨디션 관리를 하면서 서로 의지하는 동료가 생기고 업무가 숙달되면 대부분의 갈등은 해소 됩니다.”(S3)

“어떤 조직을 가도 갈등과 마찰은 있다고 생각합니다. 서로 생각이 다르고 성격이 다르므로 갈등과 마찰은 존재 합니다. 오해를 하게 하지 말아야하고 그 문제를 같이 상의하고 논의해서 풀어 나가야 한다고 생각합니다.”(S4)

본 연구 대상자가 초임자 임에도 불구하고 회사 내 갈등을 원활히 해소하는 것으로 나타났다. 회사 내 갈등은 업무의 숙달과 서로 다른 사람이 모인 조직이라는 점에서 조직 내에서의 동료와 상사 조직 간의 마찰과 갈등은 당연한 것으로 받아들일 뿐만 아니라 해결하려고 노력하는 모습에서 해소하고 있었다.

4) 자기발전 노력

“오래 일해도 피곤해 하지 않는 체력을 유지하기 위해 노력하고 있습니다.”(S1)

“충분한 휴식을 취하고 쉬는 날에는 가벼운 등산을 하며 컨디션과 체력 관리를 하였습니다.”(S2)

“사람을 상대하는 직업이라서 표정관리, 시선관리, 말투를 항상 신경 쓰며 포커페이스를 유지하여야하고 전 세계 사람들을 만나는 직업인만큼 영어회화가 필요하고 일본어와 중국어도 간단한 회화를 할 줄 알면 민원 발생도 적고 딱딱한 검색을 하면서도 서로 기분 좋을 수 있습니다.”(S3)

“서비스정신과 참을성이 가장 필요하다고 생각합니다.”(S4)

특수경비원의 업무를 수행하기 위하여 외적으로는 자신만의 체력관리 방법을 통하여 체력을 유지하고 있었으며, 내적으로는 서비스 정신과 참을성을 기르기 위하여 노력하고 있었다.

5) 직업의 장래성

“앞으로 우리나라가 더 발전 해 나가면서 평창 동계올림픽도 있고 여러 나라에서 우리나라를 방문하는 일이 많아 질 것 이라고 생각합니다. 공항에서 일하는 모든 사람들은 더 자기계발하면서 발전해 나가고 미래에 대한 장래성도 있다고 생각합니다.”(S1)

“여성의 경우 임신을 하면 편한 부서로 이동해 앉아서 근무하고 육아 휴직도 있으며 남편도 육아휴직을 할 수 있도록 복지혜택이 더 좋아지고 있고, 근무여건도 보안되고 있어 장래성이 있다고 봅니다.”(S3)

“저는 장래성이 없다고 생각하여 한 단계 더 올라가야 된다고 생각합니다. 계급이 있으면 올라가야 하는데 올라가려면 그 기간을 알 수 없습니다.”(S4)

장래성의 유무는 ‘국가중요시설’에 근무하는 특수성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 평창동계올림픽 등 우리나라를 방문하

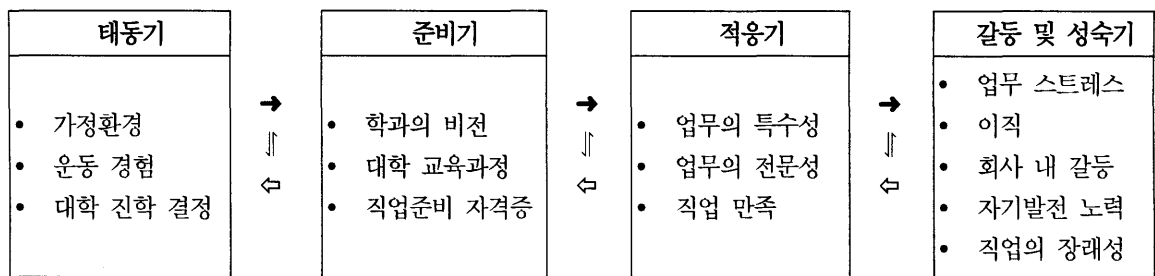
는 외국인이 많아지는 외부환경의 변화를 통한 특수경비원업무의 중요성에 대한 인식증가와 자기계발을 하면서 발전해가는 모습을 통해 스스로 장래성을 찾고 있었다. 장래성이 없다고 응답한 연구대상자의 경우 계급 등 미래에 대한 불안감이 원인으로 밝혀졌다.

5. 결론 및 제언

5.1 결론

본 연구는 2년 미만의 초임 특수경비원을 대상으로 문화 기술적 연구방법을 통해 초임 특수경비원들이 체험하는 다양한 문화 현상을 심층면담을 통해 질적 접근을 하여 초임 특수경비 분야의 경험적 자료를 통해 특수경비원 양성 및 교육적 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 본 연구의 결과로 초임 특수경비원의 직업사회화 과정은 태동기, 준비기, 적응기, 갈등 및 성숙기의 단계로 구분된다. 첫째, 태동기는 가정환경, 운동경험, 대학진학 결정이다. 둘째, 준비기는 학과의 비전, 대학 교육과정, 직업준비를 위한 자격증, 멘토이다. 셋째, 적응기는 업무의 특수성, 업무의 전문성, 직업 만족이다. 넷째, 갈등 및 성숙기는 업무 스트레스, 이직, 회사 내 갈등, 자기발전 노력, 직업의 장래성이다.

Table 2. 초임 특수경비원의 직업사회화 과정



5.2 제언

본 연구는 초임 특수경비원의 직업사회화 과정을 분석하였다. 이와 같은 결과는 직전교육과정에 있는 예비 특수경비원에게 교육적 자료로 제공될 것이다. 그러나 연구 참여자의 객관성, 표집 등 한계점이 있으므로 지속적인 연구가 진행되어야 할 것이며, 이에 따른 후속 연구 과제를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 초임 특수경비원과 경험이 풍부한 경력 특수경비원의 직업사회화를 비교분석하여 초임 특수경비원에서 발견되지 않은 성숙기 단계의 직업사회화를 심층 분석할 수 있을 것이다.

둘째, 초임 특수경비원의 직업사회화에 관한 실태 파악이 정밀하게 이루어져야 할 것이다. 민간경비원의 증가율 등을 볼 때 향후 지속적인 특수경비원에 대한 연구가 이루어진다면 현재 발생되고 있는 문제점들을 개선할 수 있을 것이다.

셋째, 초임 특수경비원의 직업사회화 과정에서 발견되지 않은 심리적인 부분을 더욱 파악하여 특수경비원의 업무능률을 향상시키고 동기부여, 만족감 등 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 계기를 마련해야 할 것이다.

참고문헌

- [1] Denzin, N.K., Lincoln, Y.S. (2000). Handbook of Qualitative Research. Sage, Thousand Oaks.
- [2] Spradley, J.P. (1990). The Ethnographic Interview. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- [3] 김병준, 오수학 (2004). 체육학 연구법. 무지개사.

- [4] 김용욱 (2004). 공항보안요원의 발전에 관한 연구 - 보안요원의 직무수행 향상을 중심으로. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- [5] 김종웅 (2008). 한국 민간경비 역할증진을 위한 특수경비업무 발전방안. 박사학위논문, 용인대학교 대학원.
- [6] 박형규 (2009). 국가중요시설 경비원의 직무태도에 관한 연구. 박사학위논문, 광운대학교 대학원.
- [7] 신경림, 조명옥, 양진향 (2004). 질적 연구 방법론. 이화여자대학교출판부.
- [8] 이선기 (2010). “G20 정상회의시 안전대책 방안 - VIP 신변보호를 중심으로.” 2010년도 한국테러학회 정기학술세미나 논문집.

- ▶ 논문접수일 : 2011년 11월 14일
- ▶ 심사의뢰일 : 2011년 11월 16일
- ▶ 심사완료일 : 2011년 11월 29일