

특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계

김찬선* · 조병혜* · 이지은*

요 약

이 연구의 목적은 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명하는데 있다. 이 연구는 2011년 수도권소재(인천) 공항에서 재직하고 있는 특수경비원들을 모집단으로 설정한 후 유의표집법을 이용하여 최종분석에 이용된 사례 수는 총 203명이다. 분석방법은 SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석 등을 실시하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .671이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 특수경비원의 조직문화는 직무스트레스에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 위계적 문화가 형성 되지 않으면 보상경력개발에 대한 직무스트레스는 증가한다. 반면, 개발적 문화가 형성 되면 직무특성, 인간관계 스트레스는 감소하는 것으로 나타났으며, 개발적, 합의적 문화가 형성 되면 역할 스트레스는 감소한다. 둘째, 특수경비원의 조직문화는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 위계적 문화가 형성 되면, 정서적, 근속적, 규범적 몰입은 높아진다. 셋째, 특수경비원의 직무스트레스는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 보상경력개발이 불공정하게 이루어질수록 정서적, 근속적 규범적 몰입은 낮아진다. 반면, 현재 자신의 직무가 능동적으로 이루어진다면, 정서적, 규범적 몰입은 높아진다.

Relation of Organizational Culture and Job Stress and Organizational Commitment in Special Guard

Kim Chan Sun* · Jo Byung Hae* · Lee Ji Eun*

ABSTRACT

Purpose of this study is examining closely special guard's Organizational Culture and job stress and relation of Organizational Commitment. This study established to special guards who is working at the capital region (Incheon) airport in 2011, and sample used finally on interpretation analyzed being 203 people, and uses Purposive Sampling Method. Analytical method executed Frequency Analysis, Factor Analysis, Reliability analysis, correlation analysis Multiple Regression Analysis using SPSSWIN ver.18.0. Reliability of questionnaire appeared Cronbach's α value more than .671. Conclusion proved in this study is as following. First, special guard's formation culture affects to Job Stress. In other words, stress about compensation career development increases if the development, hierarchically organized is not formed. On the other hand, job special quality, human relations stress decreases if developmental culture is formed, and if culture is formed developmental, the mutual agreement, role stress decreases. Second, special guard's Organizational Culture affects in Organizational Commitment. That is, if is formed developmental and hierarchically organized, rises the Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment. Third, special guard's job stress affects in Organizational Commitment. That is, if compensation career development is achieved unfairly Affective Commitment, Continuance Commitment is low. On the other hand, if own business is achieved spontaneously present, Affective Commitment, Normative Commitment appears high.

Key words : Special Guard, Organizational Culture, Job Stress, Organizational Commitment

1. 서론

한국사회가 경험하고 추구하는 사회는 매우 빠른 변화를 추구한다. 특히, 눈부신 경제 성장은 인간생활에 풍요로움과 편리함을 가져다 준 반면, 급속한 사회 변화를 촉진시켜 다양한 사회문제를 양산하고 있다[4]. 이와 같은 사회적 불안현상은 민간경비학문의 초석으로 작용하였을 뿐만 아니라, 나아가 현재의 고부가 가치가 있는 보안산업으로 발돋움하는 계기가 되었다.

민간경비산업은 업무의 성격상, 경비업무를 실시하면서 타인의 권리나 자유를 침해하거나 개인이나 단체 활동에 간섭하는 등의 위법과 부당한 행위를 수반할 우려가 있고, 국민생활에 부당한 혼란을 줄 수 있는 서비스 분야이다[14]. 특히, 경비업법 상의 일부 영역인 특수경비원은 민간인 신분인 반면 국가에서 정하는 공항·항만과 같은 중요시설을 보호하고 나아가 시민들의 생명과 재산을 보호하는 업무를 수행한다. 이들 특수경비원들은 시설이용자들에 대한 서비스뿐만 아니라 많은 사람들에게 위협이 되는 폭발물과 흉기소지자들에 대한 공격으로부터 자신의 신변은 스스로 보호해야 한다[6].

이러한 특수경비원들은 업무성격상 항상 긴장 속에서 근무를 해야 하는 조직문화의 특성뿐만 아니라, 직무상 많은 스트레스를 부과 받으면서 조직구성원으로서 겪어야 하는 상사, 동료 등과의 관계, 직업에 대한 사회적 편견, 저임금과 폐쇄된 승진기회 등으로 사기는 매우 저하되어 있는 실정이다[3]. 즉, 특수경비조직과 같이 국가적으로 매우 중요한 분야의 업종에서 경영혁신을 성공적으로 수행하려면, 특수경비원들이 공유하고 있는 조직문화를 정확히 파악하는 것이 매우 중요하다. 그러나 대부분의 특수경비원들은 APEC, G20과 같은 국가적 중요행사가 진행될 경우 보안등급상향조정으로 인한 과도한 업무량에서 촉발된 직무스트레스와 대인관계 폭의 제한에서 초래된 사회적 지지에 대한 자원 감소를 경험하게 된다[6].

현재의 민간경비산업은 짧은 기간 동안에 빠른 성장을 추구하였지만, 아직 타 산업분야에 비해 체계적인 조직문화를 형성하지 못하고 있다. 특히, 특수경비원들의 가장 큰 문제점으로 작용하고 있는 후생복지처우 개선문제도 매우 시급한 실정이다. 이는 사회적

으로 고부가가치로 대두되고 있는 민간경비산업의 성장을 뒷받침 해줄 수 있는 학문적 배경이 매우 미흡한데서 그 원인을 찾을 수 있을 것이다.

이러한 측면에서 본다면 특수경비원들의 업무 중요도가 일반경비와는 차별화된 특수 분야로서, 매순간 고도의 훈련을 통한 육감을 필요로 하는 분야인 동시에, 항상 위기발생에 대비하여 긴장을 함으로써 많은 스트레스를 받고 있는 분야이다[13]. 이로서 특수경비원들이 받게 되는 직무스트레스는 건강과 직무불만족, 잦은 결근, 높은 이직, 낮은 조직몰입 등의 조직적인 문제의 원인으로 작용하고 있다. 즉, 특수경비원들의 조직문화 개선활동을 통해 반복되는 직무스트레스를 해소하고, 나아가 특수경비조직의 목표달성과 조직몰입정도를 증대시킬 수 있는 노력이 뒤따라야 할 것이다. 다시 말해서, 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스는 조직몰입에 의미 있는 영향을 미치고 있다면, 이에 대한 구체적인 분석과 논의가 민간경비학문의 경험적 측면에서 마땅히 이루어져야 할 것이다.

따라서 본 연구는 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 분석·규명함으로써 민간경비학문 분야에 폭넓은 이해와 학문적 자료를 제공하고, 이 분야의 경험적 자료를 축적하여 민간경비학 지식체 형성에 기여함은 물론, 특수경비원들의 조직문화 개선 정책에 기초적 자료를 제시하는데 그 필요성을 두고 있다. 이러한 측면에서 본 연구를 통해 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 조직문화

조직문화란 조직구성원 간에 가치, 신념, 규범 및 관습 규범 그리고 지식과 기술 체계 등을 통해 사회구성원의 행위에 영향을 주는 중요한 요소라 할 수 있다[17]. 즉, 기업환경, 경제적 환경, 정치적 환경, 법률적 환경, 사회문화적 환경 등과 같은 문화 풍토를 조직에 적용했을 때 조직문화라 한다.

이러한 측면에서 본 연구에서는 [27]에 의해 정의된 개발문화, 합의문화, 위계문화, 합리문화를 바탕으로

로 삼고자 한다. 첫째, 개발문화는 변화의 가정을 전제로 하며, 조직구성원은 수행되는 과업의 중요성이나 이데올로기적인 호소에 의해 동기가 부여된다. 둘째, 합의문화는 애착과 관련된 규범과 가치를 기초로 하며, 인적자원개발을 강조하고 의사결정에 구성원이 참여하는 것에 가치를 부여한다. 셋째, 위계문화는 관료제와 관련된 가치와 규범을 반영하며, 이러한 가치체계는 안정성의 가정을 기초로 한다. 넷째, 합리적문화는 성취의 가정을 전제로 하고, 일차적으로 계획, 생산성, 효율성에 목표를 둔다[17].

2.2 직무스트레스

직무스트레스에 대한 정의는 다양하게 주장되고 있으나 [22]에 의하면 개인의 능력, 기술과 직무요구간의 불일치 또는 개인이 요구하는 것과 직무환경에서 제공되는 것 간의 불일치라 할 수 있다[20]. 그러나 직무스트레스에 대한 개념은 자극, 반응, 환경 특성, 개인 속성, 개인과 환경의 상호작용 등과 같은 상황에 따라 상이하게 표현되어지고 있기 때문에 학자들 간의 일치된 정의를 내리지 못하고 있는 실정이다 [7]. 이러한 측면에서 본 연구에서는 [23][7]의 연구에서 제시하고 있는 개인과 직무환경과의 부적합으로 인해 겪게 되는 육체적, 정신적 건강상태로 정의하고, 하위요인을 직무특성, 역할, 인간관계, 보상제도, 경력개발, 조직 특성 등은 특수경비원들에게 직무스트레스 요인으로 작용할 수 있다.

2.3 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 개인과 조직의 관계를 나타내는 말로서, 주로 조직에 대한 개인의 일체감, 집착, 애착, 관여, 충성도, 동일시, 소속감 등을 의미한다[21]. 조직몰입에 대한 정의는 학자들마다 조금씩은 다르게 주장하고 있지만, 본 연구에서는 [24]에 의해 정의된 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입에 대한 정의를 바탕으로 하고자 한다. 첫째, 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 대해 심리적으로 애착감과 일체감을 느낌으로서 조직과 가치관이 일치하기 때문에 남기를 원하는 형태이다. 둘째, 근속적 몰입은 조직과의 관계를 비롯해 경제적·사회적 이익 정도를 비교하여 조직이 주는 보상이 크다고 판단할 경우 조직에 존속하기를 원하는 형태이다. 셋째, 규범

적 몰입은 개인의 의무감으로써 조직에 계속 남아 있어야 한다는 도덕적 의무감 형태이다[22]. 이처럼 다양한 유형의 조직몰입 요인은 특수경비조직 발전에 중요한 변수로 작용하고 있다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 2011년 수도권소재(인천) 특수경비원들을 연구대상으로 선정된 후 유의표집법(judgment sampling method)을 이용하였다. 이 표집방법은 연구자가 표본의 구성을 잘 알고 있거나 무작위로 표본을 추출하였을 때, 선정된 모집단을 적절히 대표할 경우 매우 효과적일 수 있다[3]. 구체적으로 이 연구에서는 경찰청에 등록된 경비업체로서 국가적으로 중요하게 작용하고 있는 공항소속 특수경비원을 대상으로 총 250부를 배부하였다. 회수된 설문지 237부 중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 극단치를 적용(34부 삭제)하였으며, 최종분석에 이용된 사례수는 총 203명이다(표 1 참조).

<표 1> 조사대상자의 사회인구학적특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	169	83.3
	여성	34	16.7
연 령	20-29세	52	25.6
	30-39세	118	58.1
	40세 이상	33	16.3
학 령	고졸이하	77	37.9
	전문대졸	77	37.9
	대졸이상	49	24.1
직 위	사원급	184	90.6
	팀장급	19	9.4
근무경력	1년미만	16	7.9
	1-3년	32	15.8
	3-5년	69	34.0
	5-7년	24	11.8
	7년이상	62	30.5
월수입	180만원미만	40	19.7
	171-190만원	62	30.5
	191-200만원	85	41.9
	201만원이상	16	7.9
전 체		203	100

3.2 측정도구

본 연구에서는 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명하기 위하여 사용된 도구는 설문지이다. 사용된 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 조직문화 16문항, 직무스트레스 19문항, 조직몰입 15문항 등 총 56문항으로 구성되었다. 사회인구학적특성은 성, 연령, 학력, 직위, 근무경력, 월수입 등으로 [5]의 연구에서 사용된 문항을 사용하였으며, 조직문화 설문지는 [17]의 연구에서 사용된 설문지를 연구의 성격에 맞게 수정 및 보완하여 합리적 문화(4문항), 개발적 문화(4문항), 합의적 문화(4문항), 위계적 문화(4문항) 등으로 구성하였다. 직무스트레스 설문지는 [7]의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 직무특성(3문항), 역할(3문항), 인간관계(4문항), 보상제도(3문항), 경력개발(3문항), 조직특성(3문항) 등으로 구성하였다. 조직몰입 설문지는 [10]의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 정서적 몰입(5문항), 근속적 몰입(5문항), 규범적 몰입(5문항) 등으로 구성하였다. 조직문화, 직무스트레스, 조직몰입 척도는 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

3.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명하기 위하여 사용된 설문지는 30인의 예비검사를 통하여 타당도를 검증하였다. 예비검사된 설문지의 타당도를 검증하기 위해 본 연구에서는 체육학 박사학위 소지자 1인과 경호안전학 박사학위 소지자 1인, 시큐리티산업경영 박사과정 2인으로 구성된 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정하여 본 연구에 사용하였다. 또한 본 연구에서는 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 조직문화, 직무스트레스, 조직몰입 문항을 대상으로 상관분석(correlation analysis), 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. <표 2>는 조직문화, <표 3>은 직무스트레스, <표 4>는 조직몰입에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과를 나타내고 있다.

<표 2>에서 나타난 바와 같이, 조직문화에 대한 요인분석 결과 개발적 문화(요인적재치: .834~.805), 위계적 문화(요인적재치: .809~.709), 합의적 문화(요인적재치: .860~.837), 합리적 문화(요인적재치: .860~.837), 합의적 문화(요인적재치: .776~.775) 등 4개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 조직문

<표 2> 조직문화 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	조직문화			
	개발적 문화	위계적 문화	합리적 문화	합의적 문화
1. 늘 새로운 것에 대한 도전을 강조.	.834	.106	.055	.194
2. 창의성, 적응성, 혁신성을 강조	.828	.192	.188	.167
3. 성장과 자원의 획득을 중시.	.811	.120	.206	.066
4. 새로운 도전을 해결하기 위해 구성원들의 통찰력을 중시	.805	.106	.216	.214
5. 업무수행시 정해진 규칙과 규율을 엄격히 준수	.087	.809	.167	.105
6. 엄격한 결재과정을 통해 부서 전체의 통솔과 통제를 강조	.238	.801	.136	.137
7. 문서화, 책임, 정보관리를 강조	.105	.774	.177	.123
8. 안정성과 일관성을 중시	.081	.709	-.033	.354
9. 실적 위주로 평가	.190	.215	.860	.063
10. 목표달성 위주로 행동	.272	.118	.837	.145
11. 상호협조 및 신뢰감이 높음	.377	.261	.020	.776
12. 집단의 사기와 응집성을 중시	.202	.334	.276	.775
회전 제곱합 적제값	3.061	2.711	1.723	1.513
% 분산	25.508	22.592	14.358	12.610
% 누적	25.508	48.101	62.459	75.069
Cronbach's α	.884	.826	.783	.769

<표 3> 직무스트레스 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문문항	직무스트레스				
	보상경력 개발	직무특성	인간관계	역할	조직특성
1. 합리적인 기준을 가지고 사원들을 적체적소에 배치	.845	-.134	-.107	.012	.161
2. 직장의 규칙 및 절차가 모두 공정하게 적용됨	.835	-.097	-.185	-.140	.118
3. 승진 정책은 규정된 원칙 하에서 공정하게 이루어짐	.774	-.105	-.077	-.331	-.055
4. 인사고과의 결과는 승진 및 급여에 잘 반영되고 있음	.773	-.200	-.221	-.126	-.118
5. 후생복지제도는 잘 되어 있음	.647	-.248	.020	-.204	-.103
6. 업무 수행시 할 일이 없어서 지루함이나 권태감을 느낌	-.130	.869	.043	.232	-.040
7. 현재 나의 담당업무는 너무 단조로움	-.218	.843	.226	-.039	.028
8. 업무 수행시 능력이나 기술을 충분히 발휘하지 못함	-.267	.717	.159	.272	.052
9. 나의 상사는 직무내용에 대하여 지나치게 간섭함	-.119	.075	.888	.047	-.018
10. 담당업무를 처리하는데 상사와 의견 충돌이 자주 있음	-.240	.079	.781	.181	-.036
11. 상사는 업무수행시에 적절한 조치를 취하지 못함	-.017	.351	.690	.311	-.052
12. 옳다고 생각되는 것과는 다르게 처리하도록 요구받음	-.209	.172	.244	.856	.110
13. 동일한 문제를 두 상사로 부터 서로 상반된 지시를 받음	-.354	.244	.231	.747	-.051
14. 직장의 업무에 관한 규칙 및 절차는 문서화 되어있음	.234	-.150	-.112	-.137	.785
15. 업무 의사결정은 주로 상위층으로부터 일방적으로 하달됨	-.211	.183	.033	.214	.753
회전 제곱합 적재값	3.503	2.401	2.180	1.804	1.275
% 분산	23.353	16.004	14.535	12.028	8.498
% 누적	23.353	39.357	53.892	65.921	74.419
Cronbach's α	.876	.836	.781	.830	.351

<표 4> 조직몰입 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문문항	조직몰입		
	정서적 몰입	근속적 몰입	규범적 몰입
1. 나는 이 조직에 대해 강한 소속감을 느끼지 못함	.829	-.110	.115
2. 나는 이 조직에 감정적으로 애착을 느끼지 못함	.774	-.170	.156
3. 나는 은퇴할 때까지 지금의 조직에서 일하고 싶음	.666	.148	.241
4. 나는 이 조직의 문제를 내 문제처럼 느낌	.654	.237	.150
5. 우리 조직은 많은 점에서 개인적으로 나에게 큰 의미를 부여하고 있음	.653	.051	.235
6. 현재 이 조직을 떠나는 것을 고려하기에는 다른 대안이 별로 없음	.039	.852	-.051
7. 이 직장을 그만둘 경우 다른 직장을 선택할 기회가 많지 않음	-.097	.799	.043
8. 만약 내가 원하더라도 지금 당장 이 조직을 떠난다는 것은 어려움	.123	.705	.043
9. 나는 이 조직에 많은 것을 빚지고 있음	.156	.037	.792
10. 나는 다른 직원들에게 의리감을 느껴 지금 당장 이 조직을 떠나지 못함	.182	.077	.728
11. 내가 지금 이 조직을 떠난다면 죄책감을 느낌	.310	-.096	.726
회전 제곱합 적재값	2.763	1.999	1.864
% 분산	25.121	18.175	16.949
% 누적	25.121	43.295	60.244
Cronbach's α	.794	.709	.671

화에 대한 요인분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 4개 문항을 제거한 후 조직문화는 12개 문항을 이용하여 분석하였다. 조직문화 신뢰도 분석 결과 신뢰도는 .769이상~.884미만으로 나타났다. 조직문화에 대한 전체 설명력은 약 75.0%(75.069)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 높은 것으로 해석할 수 있다.

<표 3>에서 나타난 바와 같이, 직무스트레스에 대한 요인분석 결과 보상경력개발(요인적재치: .845~.647), 직무특성(요인적재치: .869~.717), 인간관계(요인적재치: .888~.690), 역할(요인적재치: .856~.747), 조직특성(요인적재치: .785~.753) 등 5개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 직무스트레스에 대한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 4개 문항을 제거하여 직무스트레스는 15개 문항을 이용하여 분석하였다. 직무스트레스 신뢰도 분석 결과 조직특성은 .351로 신뢰도가 매우 낮게 나타나 본 연구에서 조직특성 요인을 삭제하고자 한다. 따라서 직무스트레스는 신뢰도 분석 결과는 .781이상~.876미만으로 나타났다. 직무스트레스에 대한 전체 설명력은 약 74.4%(74.419)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 매우 높은 것으로 해석할 수 있다.

<표 4>에서 나타난 바와 같이, 조직몰입에 대한 요인분석 결과 정서적 몰입(요인적재치: .829~.653), 근속적 몰입(요인적재치: .852~.705), 규범적 몰입(요인적재치: .792~.726) 등 3개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 조직몰입에 대한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 4개 문항을

제거하여 대처능력은 11개 문항을 이용하여 분석하였다. 조직몰입 신뢰도 분석 결과는 .671이상~.794미만으로 나타났다. 대처능력에 대한 전체 설명력은 약 60.2%(60.244)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 확보한 것으로 해석할 수 있다.

3.4 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 유의표집법(judgment sampling method)을 이용하여, 특수경비원들에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 회수된 설문지는 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 203명을 이용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

4. 연구결과

4.1 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스, 조직몰입의 상관관계

<표 5>는 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과이다.

<표 5>에서 제시된 바와 같이 조직문화는 직무스트레스, 조직몰입과 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 조직몰입과 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 조직문화, 직무스트레스, 조직몰입 간에는 통계적으로

<표 5> 변수간의 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
개발문화	1										
위계문화	.360***	1									
합리적문화	.468***	.371**	1								
합의문화	.541***	.572***	.385***	1							
보상경력개발	-.480***	-.369***	-.200**	-.406***	1						
직무특성	.278***	.061	.018	.161*	-.330***	1					
인간관계	.201***	.082	-.013	.152*	-.341***	.448***	1				
역할	.308***	.222***	.064	.306***	-.459***	.417***	.608***	1			
정서적몰입	.501***	.356***	.265***	.408***	-.459***	.412***	.291***	.269***	1		
근속적몰입	.075	.163*	.175*	.020	-.085	-.105	-.160*	-.158*	.057	1	
규범적몰입	.474***	.269***	.194**	.353***	-.347***	.405***	.193**	.278***	.490***	.042	1

*p <.05 **p <.01 ***p <.001

유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다.

4.2 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스

<표 6>은 특수경비원의 조직문화가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 6> 조직문화와 직무스트레스에 대한 회귀분석

독립변수	보상경력개발	직무특성	인간관계	역할
개발적 문화	-.391***	.325***	.225**	.252**
위계적 문화	-.197**	-.039	.011	.085
합리적 문화	.104	-.145	-.154	-.156
합의적 문화	1.122	.064	.084	.182*
R ²	.289	.096	.061	.142

p* <.05 *p* <.01 ****p* <.001

<표 6>에서 제시된 바와 같이 조직문화와 직무스트레스의 관계를 분석한 결과 개발적 문화($\beta = -.391$), 위계적 문화($\beta = -.197$)는 보상경력개발에 부적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 개발적 문화($\beta = .325$)는 직무특성에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화($\beta = .225$)는 인간관계에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화($\beta = .252$), 합의적 문화($\beta = .182$)는 역할에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직문화는 직무스트레스 전체설명력에서 보상경력개발 28.9%, 직무특성 9.6%, 인간관계 6.1% 역할 14.2%를 각각 설명해 주고 있다.

4.3 특수경비원의 조직문화와 조직몰입

<표 7>은 특수경비원의 조직문화가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 7> 특수경비원의 조직문화와 조직몰입에 대한 회귀분석

독립변수	정서적몰입	근속적몰입	규범적몰입
개발적 문화	.393***	.020	.422***
위계적 문화	.158*	.189*	.084
합리적 문화	-.021	.157	-.076
합의적 문화	.113	-.160	.106
R ²	.294	.057	.245

p* <.05 **p* <.001

<표 7>에서 제시된 바와 같이 조직문화와 조직몰입의 관계를 분석한 결과 개발적 문화($\beta = .393$), 위계적 문화($\beta = .158$)는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위계적 문화($\beta = .189$)는 근속적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화($\beta = .422$)는 규범적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직문화는 조직몰입 전체설명력에서 정서적 몰입 29.4%, 근속적 몰입 5.7%, 규범적 몰입 24.5%를 각각 설명해 주고 있다.

4.4 특수경비원의 직무스트레스와 조직몰입

<표 8>은 특수경비원의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

<표 8> 특수경비원의 직무스트레스와 조직몰입에 대한 회귀분석

독립변수	정서적몰입	근속적몰입	규범적몰입
보상경력개발	-.369***	-.218*	-.226**
직무특성	.282***	-.059	.333***
인간관계	.079	-.104	-.087
역할	-.065	-.170	.089
R ²	.291	.068	.221

p* <.05 *p* <.01 ****p* <.001

<표 8>에서 제시된 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입의 관계를 분석한 결과 보상경력개발($\beta = -.369$)는 정서적 몰입에 부적 영향을 미치는 반면, 직무특성($\beta = .282$)은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보상경력개발($\beta = -.218$)은 근속적 몰입에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 보상경력개발($\beta = -.226$)은 규범적 몰입에 부적 영향을 미치는 반면, 직무특성($\beta = .333$)은 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 조직몰입 전체설명력에서 정서적 몰입 29.1%, 근속적 몰입 6.8%, 규범적 몰입 22.1%를 각각 설명해 주고 있다.

5. 논의 및 결론

5.1 논의

본 연구는 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명하기 위하여 첫째, 조직문화와 직무스트레스의 관계, 둘째, 조직문화와 조직몰입의 관계, 셋째, 직무스트레스와 조직몰입의 관계 등을 분석하였다.

첫째, 특수경비원들의 조직문화와 직무스트레스의 관계를 분석한 결과 조직문화의 하위요인인 개발적, 위계적 문화는 보상경력개발에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 공항 특수경비원들의 조직문화가 수직적 리더십 또는 폐쇄적인 시스템으로 운영되어지고 있음을 의미한다. 특수경비원들은 정부와 공항 공단의 지속적인 관리와 엄격한 결재과정 등을 통해서 업무가 이루어지는데, 결국 지나친 조직의 규칙 및 절차는 특수경비원들의 직무스트레스를 유발시키며, 나아가 개인 스스로가 발휘할 수 있는 창의성과 혁신성을 저해시키고 있음을 알 수 있다. 즉, 특수경비원들의 보상경력개발에 대한 스트레스를 감소시키기 위해서는 성과 모니터링을 통해 그 결과를 인사고과에 반영하려는 조직 관리자의 노력과 함께, 엄격하고 복잡한 결재과정의 단순화, 그리고 불필요한 교육시간의 축소를 통한 합리적 시스템이 현실적으로 이루어져야 할 것이다. 본 연구 개발적, 위계적 문화가 직무스트레스에 영향을 미친다는 결과는 시설경비조직을 대상으로 조직문화가 조직시민행동에 영향을 미친다는 [1]의 선행연구에 의해 간접적으로 지지해주고 있다. 그러나 개발적 문화가 직무스트레스에 부적 영향을 미친다는 본 연구결과와는 달리 보육 시설 종사자들을 대상으로 한 [15]의 연구에서는 개발적 문화가 직무스트레스에 영향을 미치지 않는다는 상반된 견해를 보고함으로써 업무의 특수성에 의해 다소 차이가 있음을 알 수 있다.

개발적 문화는 직무특성에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 공항 특수경비조직 차원에서 특수경비원들의 개인적 발전에 도움 될 수 있는 창의성, 적응성, 혁신성과 같은 개발적 문화를 형성하려는 노력이 뒷받침 되어 진다면, 특수경비원들의 직무특성은 증대될 수 있음을 의미한다. 즉, 특수경비원들의

직무는 국가적으로 매우 중요한 분야이지만, 업무의 분업화·전문화를 위해 장기간 같은 업무를 반복 수행할 경우 자신의 능력이나 기술을 충분히 발휘하지 못하고 있는데서 비롯된 결과라 할 수 있다. 이러한 측면에서 본다면, 특수경비원들에게 직장 경력에 대한 현실적 보상을 비롯해, 승진에 대한 목표를 충족시켜 줄 수 있는 프로그램이 적용·실행될 경우[5], 특수경비원들의 직무스트레스는 감소될 수 있을 것으로 사료된다.

개발적 문화는 인간관계에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공항 특수경비조직의 직무특성이 잘 반영된 결과라 볼 수 있는데, 각종 국제적 행사로 인해 보안등급의 상향조정은 분명 특수경비원들의 직무스트레스로 작용할 수 있다. 그러나 이에 대한 인센티브 및 후생복지를 외면한 채 조직은 단기간에 걸친 기업성과만을 추구하며, 특수경비원들에게 향상된 서비스품질만을 추구할 경우 상사부하교환관계(LMX: Leader-Members eXchange)는 부적으로 작용할 수 있다. 상사부하교환관계는 상사가 부하에게 공정하고 긍정적이며, 유익한 행동을 제시하였을 때 부하는 책임감을 가지고 업무에 적극 임하려는 모습을 보인다는 이론이다[21][23][11]. 공항은 여러 사람들이 함께 이용할 수 있는 공중시설로서 일반 대중들에게 개방되어 있는 중요한 국가시설이다. 이러한 측면에서 이들 공항 특수경비원들에게 자신의 업무와 관련된 명확한 기준과 방법을 적용하여 제시함으로써, 조직 상사부하간의 원만한 인간관계 형성을 도모하려는 노력이 뒤따라야 할 것이다. 개발적, 합의적 문화는 역할에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공항 특수경비조직의 감독기관이 공중의 시선을 의식하며, 지나친 성과위주의 결과를 추구하고 있는데서 나타난 결과라 할 수 있다. 대부분의 공항 특수경비조직은 민영화로 운영되고 있는 현실에서 상부 감독기관의 지나친 간섭은 결과적으로 특수경비원들의 역할모호성을 유발할 수 있다. 즉, 특수경비원들의 역할모호성은 공항 폭발물 테러와 같은 위급상황 발생 시 대처능력에도 많은 영향을 미칠 수 있다[6]. 따라서 이들 특수경비원들의 역할모호성에 대한 스트레스를 감소시켜줄 수 있는 체계적 역할분담을 통해 업무의 효율성을 배가시키려는 노력이 뒤따라야 할 것이다.

둘째, 특수경비원들의 조직문화와 조직몰입의 관계를 분석한 결과 조직문화의 하위요인인 개발적, 위계적 문화는 정서적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비조직에서 개발적, 위계적 문화가 잘 형성된다면, 조직에 대한 특수경비원들의 감정적 애착 및 조직과 동일시하는 경향은 높게 증대될 수 있다는 일반적 견해를 시사해 주고 있다. 이러한 본 연구의 결과는 여가스포츠시설 조직구성원들의 조직문화가 활성화되면 조직몰입에 매우 유의한 영향을 미친다고 보고한 [9][18]의 연구에서 적극 지지해 주고 있다. 그러나 특수경비조직의 사회적 위상은 높게 평가되고 있지만, 종사자인 특수경비원들의 삶의 질은 그리 윤택하다고 볼 수 없다. 대부분의 특수경비조직은 민영화로 운영되며, 공단과의 정기적인 계약체결로 상당부분의 부담을 떠안고 가야하는 시스템으로 구성되어 있다. 특히, 공단과 조직의 계약체결은 특수경비원들의 심리적 안정감을 줄 수 있지만, 계약 결렬시 일부 특수경비원들은 탈사회화를 경험하고 나아가 타 업종으로 이직을 고려해야 하기 때문이다. 따라서, 특수경비원들의 정서적 몰입을 증대시키기 위해서는 투명한 조직성과와 유능한 자원의 공정한 획득, 나아가 조직의 안정성이 높게 유지될 경우 조직에 대한 강한 소속감과 애착심은 증대될 수 있을 것으로 사료된다.

위계적 문화는 근속적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 특수경비조직의 강한 위계적 문화를 경험하면서도, 현재의 직장을 그만둘 경우 다른 직장을 선택할 기회가 그리 많지 않다는 불안감이 높게 작용한 결과라 할 수 있다. 특수경비원들의 사회인구학적 특성에서 나타나듯이 종사자의 학력이 고졸 또는 전문대졸의 학력 소유자가 높게 분포하고 있다. 물론 본 연구자는 학력지상주의를 추구하는 것은 아니다. 그러나 현재 대한민국같이 학력지상주의와 경력 추구 사회에서는 타 업종으로 이직을 결심해도 학력 수준과 단순경력만으로는 진입장벽 요인으로 작용할 수 있다. 이러한 측면에서 본다면, 특수경비원과 같은 국가적 중요부서에 종사하는 사람들에게 질 높은 후생복지혜택(임금, 여가시간)을 제공해주고, 필요에 따라서는 특수경비원들의 주된 관심분야를 파악해 제도 및 근무환경을 개선시켜주려는 정부의 노력이 뒷받침 되

어져야 할 것이다. 개발적 문화는 규범적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 규범적 몰입은 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 만족에 상관없이 그 조직에 계속 재직하는 것이 옳다고 믿거나, 도덕적으로 옳다고 믿기 때문에 나타나는 현상이라 할 수 있다[8]. 이러한 측면에서 본다면, 공항 특수경비조직의 창의적이고 개발적인 문화는 분명 특수경비원들의 규범적 몰입을 증대시켜주고 있음을 알 수 있다. 즉, 특수경비원들의 성취감 고취증대 프로그램, 또는 조직차원에서 공식적이고 체계적인 멘토링 프로그램 등을 적용한다면, 유능한 특수경비원들의 이직을 감소는 물론 나아가 특수경비조직의 중요한 조직문화를 형성할 수 있을 것이다[16].

셋째, 특수경비원들의 직무스트레스와 조직몰입의 관계를 분석한 결과 직무스트레스의 하위요인인 보상경력개발은 정서적, 근속적, 규범적 몰입에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비조직 내에서 합리적인 기준에 의한 직원배치, 승진과 정책의 공정성, 인사고과에 대한 급여수준, 후생복지제도와 같은 보상경력개발이 체계적으로 이루어지지 않을 경우 특수경비원들의 조직몰입 정도는 매우 낮게 작용할 수 있음을 시사해 주고 있다. 그러나 반대로 그동안 특수경비조직에서 특수경비원들의 스트레스 요인으로 작용하고 있는 보상경력개발에 대한 조직의 개선 및 지원이 적극적으로 이루어진다면, 조직에 대한 강한 소속감 증대는 물론 조직에 남으려는 근속적 몰입은 배가될 수 있을 것으로 사료된다. 본 연구 특수경비원들의 직무스트레스는 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과는 국가 중요시설 경비 종사자들을 대상으로 수행된 [12]에 의해 적극 뒷받침 되고 있다. 특히, [12]의 연구에서는 특수경비원들의 직무스트레스를 감소시키고 조직몰입을 증대시키기 위해 근무환경 개선, 좋은 대인관계유지, 적정한 보수, 직업안정성, 조직의 좋은 정책과 관리 등이 제도적으로 확립되어져야 할 것으로 강하게 주장하고 있다.

직무특성은 정서적, 규범적 몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비원들의 업무가 전문화 되어지는 과정에서 오는 단조로움을 극복하고, 자신의 능력이나 창의적인 아이디어를 충분히 발휘할 수 있는 환경이 조성된다면 조직몰입 정도는 높게 작

용할 수 있음을 의미한다. 이와 같은 본 연구의 결과는 민간경원을 대상으로 수행된 [19]의 연구에서 조직몰입이 높아지면 직무스트레스가 증가하는 것으로 보고함으로써, 본 연구의 결과를 간접적으로 지지해주고 있다. 즉, 공항 특수경비원들의 정형화된 근무 패턴에서 벗어나 자신의 경력진로와 목표설정에도움이 될 수 있는 프로그램이 체계적으로 제공될 수 있는 조직문화가 형성되어야 할 것이다.

이상의 결과 및 논의를 종합해 보면, 조직문화는 공항 특수경비조직에 매우 중요한 변수로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 후속 연구에서는 특수경비원들의 사건충격과 조직문화 또는, 삶의 질과의 관계성을 질적 방법을 통하여 보다 구체적으로 규명해야 할 것이다.

5.2 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 특수경비원의 조직문화는 직무스트레스에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 위계적 문화가 형성 되지 않으면 보상경력개발에 대한 직무스트레스는 증가한다. 반면, 개발적 문화가 형성 되면 직무특성, 인간관계 스트레스는 감소하는 것으로 나타났으며, 개발적, 합리적 문화가 형성 되면 역할 스트레스는 감소한다.

둘째, 특수경비원의 조직문화는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 위계적 문화가 형성 되면, 정서적, 근속적, 규범적 몰입은 높아진다.

셋째, 특수경비원의 직무스트레스는 조직몰입에 영향을 미친다. 즉, 보상경력개발이 불공정하게 이루어질수록 정서적, 근속적, 규범적 몰입은 낮아진다. 반면, 현재 자신의 직무가 능동적으로 이루어진다면, 정서적, 근속적, 규범적 몰입은 높아진다.

참고문헌

- [1] 강민완, 김효준, “시설경비조직의 전략적 인적 자원관리가 조직문화 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제3호, pp.253-163, 2011.
- [2] 김경식, ‘스포츠과학 연구방법론’, 서울: 무지개 출판사, 2010.
- [3] 김경식, 김평수, 김찬선, “민간경비원의 여가제약과 생활체육 참가 및 주관적 행복감의 관계”, 한국콘텐츠학회지, 제7권, 제12호, pp.167-178, 2007.
- [4] 김경식, 박영만, 김찬선, “시큐리티 요원의 여가스포츠활동과 직무스트레스, 사회적지지 및 주관적 안녕감의 관계”, 한국체육학회지, 제48권, 제5호, pp.265-275, 2009.
- [5] 김찬선, “시큐리티요원의 멘토링유형과 경력개발 및 경력만족의 관계”, 한국콘텐츠학회지, 제10권, 제10호. pp.351-358, 2010.
- [6] 김찬선, 이지은, 조병해, 노영진, 이경화, “특수경비원의 사건충격과 직무스트레스 및 대처 능력의 관계”, 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제9 호, pp.235-245, 2011.
- [7] 김태근, “스포츠조직체의 조직풍토 및 조직내 역할지각이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향”, 미간행 박사학위논문, 한국체육대학교 대학원, 2002.
- [8] 김영환, “리더십이 조직갈등과 조직몰입에 미치는 영향”, 미간행 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 2010.
- [9] 김호균, “조직문화, 리더십, 조직몰입간 인과관계 고찰”. 한국사회와 행정연구, 제18권, 제2호, pp.23-49, 2007.
- [10] 류상원, “정부혁신이 공무원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 미간행 박사학위 논문, 경희대학교대학원, 2007.
- [11] 박명옥, “호텔종사자의 성격특성, 인사관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구”, 미간행 박사학위논문 동아대학교 대학원, 2007.
- [12] 서진석, 윤두섭, 이의호, “국가 중요시설 경비종사자들의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향”, 한국공안행정학회보, 제19권, pp. 301-355, 2005.
- [13] 안황권, 김평수, 김찬선, “민간경비원의 여가동기와 스포츠 참가의 관계”, 한국콘텐츠학회지, 제8권, 제3호, pp.225-233, 2008.

[1] 강민완, 김효준, “시설경비조직의 전략적 인적 자원관리가 조직문화 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제3호, pp.253

- [14] 안황권, 안성조, ‘신경호경비법론’, 서울:백산출판사, 2006.
- [15] 유계숙, 김수경, 강경화, 박지혜, 황지영, “보육시설의 조직문화, 초임보육교사의 배경변인, 교사효능감 및 직무스트레스 간의 관련성에 관한 연구”, 미래유아교육학회지, 제18 권, 제3호, pp. 81-104, 2011.
- [16] 유영창, 김효준, 김찬선, “경호경비조직의 멘토링기능이 경력개발 및 조직유효성에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제6호, pp.326-336, 2011.
- [17] 이광노, “벤처기업의 리더십과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 미간행 박사학위 논문 인천대학교 대학원, 2002.
- [18] 이동준, 이옥란, 이홍구, “여가스포츠시설의 조직문화와 직무만족 및 조직몰입의 관계”, 한국여가레크리에이션학회지, 제33권, 제3호, pp.175-184, 2009.
- [19] 이천희, “민간경호원 상사의 다차원적 리더십이 조직몰입 및 직무스트레스에 미치는 영향”, 한국사회체육학회지, 제28권, pp.627-638, 2006.
- [20] 조재양, “호텔종사원의 직무스트레스와 가족기능이 조직시민행동에 미치는 영향”, 미간행 박사학위 논문 계명대학교 대학원, 2006.
- [21] 김일근, 안황권, “시큐리티 조직의 사회적 자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계”, 정보·보안 논문지, 제11권, 제2호, pp.45-54, 2011.
- [22] 최훈태, “조직구성원의 조직 동일시가 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 미간행 박사학위 논문, 경기대학교 대학원, 2007.
- [23] 이한경, “스포츠조직 구성원의 직무스트레스 및 인지평가가 조직유효성에 미치는 영향”, 미간행 박사학위 논문, 한국체육대학교 대학원, 1998.
- [24] Allen, N. J. and J. P. Meyer, “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, Normative Commitment”, *Journal of Occupational Psychology* Vol. 63, pp.1-18, 1990.
- [25] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D., “Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.500-507, 1986.
- [26] French, J. R. P., Roger, W. & Cobb, S. “Adjustment as a Person-Environment Fit Coping and Adoption, ed., Coelho”, G. V., Hanburg, A., & Adams, J.F., N.Y.:Basic Books p.62, 1974.
- [27] Quinn, R. E., & McGrath, M. R., *The Transformation of Organizational Cultures: A Competing Values Perspective*, in P. Frost, L. Moore, M. L. Louis, C. Lundburg & J. Martins(eds.), *Organizational Culture*, Beverly Hills, California, Sage, pp.52, 1985.
- [28] Shore, L. M., & Wayne, S. J., “Commitment and Employee Behavior Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.774-780, 1993.

[저 자 소 개]



조 병 해 (Byung -Hae Jo)

1986년 02월 : 경기대학교
국어국문학과
(국문학사)
1997년 08월 : 경기대학교
국어국문학과
(국문학석사)
2011년 10월 : 서울벤처정보
대학원대학교 경영학과
시큐리티산업경영전공
(박사과정)

email : hae0024@hanmail.net



김 찬 선 (Chan-Sun Kim)

1998년 2월 : 공주대학교
체육교육과(학사)
2003년 7월 : 순천향대학교
체육교육과(석사)
2009년 2월 : 경기대학교
경호안전학과(박사)
2011년 3월~현재 : 서울벤처정보
대학원대학교 경영학과
시큐리티산업경영전공
겸임교수

email : atom7942@hanmail.net



이 지 은 (Ji-Eun Lee)

2004년 02월 : 경기대학교
경호안전학과(학사)
2011년 02월 : 경기대학교
체육교육과(석사)
2011년 10월 : 서울벤처정보
대학원대학교 경영학과
시큐리티산업경영전공
(과정)

email : je7004@nate.com