

민간경비원의 업무능력에 미치는 영향요인에 관한 연구

김 학 범* · 이 재 영**

〈요 약〉

최근 민간경비조직의 양적팽창과 더불어 과제로 떠오른 것이 민간경비원 개개인의 자질 향상이다. 특히, 이와 관련되어 민간경비원의 업무능력은 개인의 기술이나 지식을 바탕으로 업무를 수행해 나갈 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로 민간경비조직의 발달에 있어서 필수적인 요소이다. 이처럼 업무능력의 중요성에도 불구하고 이와 관련된 연구는 극히 드문 실정이다. 따라서 이 연구는 선행연구를 통하여 업무능력에 영향을 미치는 변인을 확인하고 이를 토대로 민간경비원의 업무능력에 미치는 변인을 설정하여 민간경비원의 업무능력과의 관계를 검증하고자 하였다. 연구결과, 개인특성으로 투입된 성취욕구와 자아존중감 가운데 자아존중감이 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.298, p < .01$). 즉 민간경비원의 자아존중감이 높을수록 업무능력이 높다는 것을 알 수 있다. 민간경비원의 동료 및 상사와의 관계는 모두 업무능력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 거래적 리더십 가운데에서는 조건적 보상이 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.343, p < .05$). 즉 리더의 조건적 보상의 수준이 높을수록 민간경비원의 업무능력 수준이 높다는 것을 의미한다. 마지막으로 변혁적 리더십 가운데에서는 개별적 배려가 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.564, p < .01$).

주제어 : 민간경비, 업무능력, 자아존중감, 성취욕구, 동료 및 상사관계, 리더십

* 세명대학교 교수, 경찰학박사(주저자)

** 백석대학교 강사, 경찰학박사(교신저자)

목 차

- | |
|--|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구문제 및 방법
IV. 분석결과
V. 논의 및 결론 |
|--|

I. 서 론

우리나라의 민간경비업체는 1976년 「용역경비업법」 제정 당시 10개에 불과하던 것이 성장을 거듭하면서 2009년에는 3,906개 업체로 급격히 증가하였으며 종사하는 경비원의 수도 146,805명에 이르고 있다. 또한 질적인 면에서도 인력 위주의 단순 경비에서 첨단장비 및 기술을 활용한 복합적인 형태로 발전하고 있다(경찰청, 2010: 100). 이 뿐 아니라 최근 경찰에서는 성장 잠재력이 높은 중동 산유국, 아프리카 자원 부국 등 중·후진국 경찰 관계자를 초청하여 국내 민간업체와 연계한 치안장비 소개·시연 등 외교활동을 강화하고 국익 창출에 기여하는 ‘비즈니스형 치안외교’ 계획을 밝히는 등 민간경비와 공경비의 협력도 증가하는 추세이다.

이와같이 우리나라의 민간경비조직은 치안수요의 증대로 인한 경찰력의 한계 및 시민 개개인의 소득수준 향상과 안전의식 강화, 치안서비스 수출 등으로 인하여 급격한 양적 팽창을 하고 있다. 이러한 흐름은 우리나라 민간부문의 치안인력을 크게 성장시키는 원동력이었음에도 불구하고, 오히려 급격하게 증가된 경비인력으로 인하여 수준이 낮거나 자격이 없는 사람들의 채용이 더욱 증가할 것이라는 우려도 있다. 즉, 민간경비원 개개인의 질적 수준이 양적성장예에 비례하여 증가하였는가에 대해서는 여전히 의문시되고 있다.

따라서 민간경비조직이 공경비의 보완기능을 충분히 수행하고 양질의 치안서비스를 공급하기 위해서는 민간경비원의 역량강화, 특히 개개인의 업무능력 수준 및 향상에 관심을 기울여야 할 것이다. 업무능력은 개인의 기술이나 지식을 바탕으로 업무를 수행해 나갈 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음과 잠재적인 능력을 의미하는 것으로 업무능력이 높은 경비원은 조직에 기여하는 정도가 크며 어려운 상황에서도 성공적으로 업무를 수행할 수 있을 것으로 기대된다. 이와 같은 관점에서 본다면 조직의 핵심인 인적자원의 업무능력 향상이 조직의 발전과 직결된다고 할 수 있는 것이다.

그러나 최근의 민간경비관련 연구는 민간경비원들의 직무만족(김수원, 2007; 박영진, 2009; 박준석, 2007; 주일엽, 2009) 및 교육훈련(김창호, 2009; 박동균, 2009; 이성우, 2009)에 집중되어 있으며 정작 민간경비원의 역량은 교육훈련 만족도(이세환, 2009)나 경호무도훈련(문희복, 2009; 박희석, 2009)과 직무수행과의 관계를 다룬 연구만으로 그 수가 극히 적다.

따라서 이 연구에서는 민간경비원의 업무능력에 초점을 맞추어 다양한 변인들이 민간경비원의 업무능력에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보고자 한다. 그러나 이와 관련된 선행연구가 극히 적은 실정이므로 청소년연구나 공조직 구성원을 대상으로 한 선행연구를 통하여 업무능력에 영향을 미치는 변인을 확인하고자 한다. 이를 토대로 민간경비원의 업무능력에 미치는 개인 및 조직적 특성과 관련된 다양한 변인을 설정하여 이들 변인이 민간경비원의 업무능력에 어떠한 영향을 미치는가를 확인하고자 한다. 이와 같은 연구는 민간경비원의 업무능력에 영향을 미치는 변인을 파악하여 추후 민간경비원의 업무능력을 향상시키기 위한 교육훈련과 대인관계 개선프로그램 및 리더십의 개발에 있어서 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 업무능력의 의미

업무능력은 학자들마다 다양한 범위와 정의가 이루어지고 있으며 일반적으로 능력 또는 업무역량이란 용어로 사용되고 있다. Bandura(1977)는 능력을 자기유능감

혹은 완성능력이라는 명칭아래 예방심리학에서 연구하여 왔다. 그는 자기유능감(능력)이 낮은 사람은 관련되는 기술이 크게 필요한 환경을 회피해야 하며, 반대로 자기유능감이 높은 사람은 행동을 주도하며 더 많은 노력과 장애물을 만나도 인내력을 발휘하는 행동을 보여준다고 하였다.

역량(competence)이란 자직무에 대해 기술을 갖고 수행해 나갈 능력이 있다고 믿는 개개인의 신념의 정도로, 자기 능력도, 숙달도, 노력 등에 대한 성과기대의 개념을 포함한다. 즉, 역량은 자신이 업무활동을 기술적으로 수행할 수 있는 능력에 대한 개인의 신념으로(Gist, 1987) 과업성과를 향상시키기 위해 내적으로 보유하고 있는 잠재력을 말하는 것이며 개인의 잠재성은 업무능력을 향상시킬 수 있다는 자기효과성을 갖게 한다(Kinlaw, 1995). 또한 Shaw(1992)는 역량을 문제가 발생한 경우 이를 신속하고 적극적으로 해결할 수 있고 지나친 노력의 낭비를 하지 않고 상사의 도움 없이 이를 해결할 수 있다고 느끼는 정도를 의미한다고 하였다.

역량은 어떤 의미에서 능력과도 유사하다. 임파워먼트를 개개인의 역량을 개발, 확장시켜서 조직의 성과를 지속적으로 향상시켜 가는 과정이라고 정의할 때, 역량은 각각의 구성원들이 직무성과를 향상시키기 위해 내적으로 보유하고 있는 잠재력을 말하는 것이다. 또한 역량과 유사한 개념으로 행동력을 들 수 있는데, 심리적 측면에서의 행동력이란 문제가 발생한 경우 이를 신속하고 적극적으로 해결할 수 있고 불필요한 노력 낭비를 하지 않고 상사 도움 없이 이를 해결할 자신감을 느끼는 정도를 의미한다(김금수, 2001: 16). ‘역량에 대한 인식은 개인이 과업을 얼마나 성공적으로 수행할 수 있는가에 대한 인식으로서, 특정 과업활동에 대한 믿음으로 언급되는데, 이는 곧 조직 구성원이 결과를 산출하는데 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 강한 믿음이 되는 것이다(곽경자, 2011: 11).

이상의 연구를 바탕으로 업무능력이란 개인의 기술이나 지식을 바탕으로 업무를 수행해 나갈 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음과 잠재적인 능력이라 정의할 수 있다. 따라서 민간경비원의 업무능력 향상은 조직경영에 있어 중요한 요소로서 보상, 훈련 등의 관리상의 결정에 대한 정보를 제공할 것이다.

2. 자아존중감과 성취욕구, 업무능력에 관한 논의

자아존중감이란 자신을 가치 있는 존재로 지각하고 자신에 대한 유능감과 신뢰감

을 경험하는 과정에서 생성되는 인성특성을 의미한다. 즉 자아존중감이란 자신의 가치에 대한 평가, 태도, 감정(Coopersmith 1967: 11-13)으로, 주어진 상황에서 개인의 적응수준을 결정하는 주된 요인으로 간주되는 개념이다. 낮은 자아존중감은 무능력감이나 긴장에 대한 보잘 것 없는 대처능력과 연결되고 어려움을 참고 견디는 인내력을 손상시킬 수 있다. 낮은 자아존중감을 갖는 개인은 타인이 자신을 생각하는 것에 따라 자신을 인식하게 되어 자신의 자율성과 개성을 무력하게 만들고 두려움과 걱정이 많기 때문에 다른 사람과 의사소통하는 능력에 영향을 받는다(채유경, 2004: 136-144). 따라서 낮은 자아존중감은 개인이 원만한 사회적 관계와 상호작용을 방해하는 행동과 신념의 한 부분이라고 할 수 있다.

자아존중감에 대한 선행연구는 대부분 아동 및 청소년을 대상으로 한 연구에 집중되어 있으며 이들 연구에서는 자아존중감과 학습능력 및 학업성취와의 관계를 설명하고 있다. 간호학생을 대상으로 한 김영숙 등(2002)의 연구에서는 간호학생들의 자아존중감이 학업성취, 임상실습수행, 전공실습 결정 상태 등에 유의미한 영향을 미치고 있다고 밝히고 있으며, 윤은중 등(2006)은 자아존중감과 자기효능감이 학업성취에 미치는 영향에 관하여 연구한 결과 자아존중감이 높을수록 학업성취도가 높다고 하였다.

한편, 공조직 구성원을 대상으로 한 연구에서도 유사한 경향을 보이고 있다. 박원우(1992: 197-210)의 연구에서는 자아존중감이 낮은 사람에 비해 높은 사람이 자신의 능력에 대한 믿음이 높아진다고 밝혀진 바 있다. Spreitzer(1995: 1442-1465) 역시 자아존중감을 업무능력 임파워먼트에 영향을 미치는 선행요인으로 제시하고 있다. 강철희·윤민화 (2002 : 343-379)의 연구에서도 자아존중감 수준이 높을수록 업무능력 임파워먼트의 수준은 더 높아지는 것으로 나타났다.

이와 마찬가지로 김학범(2009)의 연구에서도 경찰공무원 개개인의 자아존중감은 스스로의 업무능력에 정적인 영향을 미친다고 보고되었으며, 부정민 등(2009: 41)의 연구에서도 긍정적인 자아존중감이 구성원 개개인의 개인특성에 정적인 영향을 미친다고 나타났다. 강철희 등(2002)도 업무능력의 상위개념인 임파워먼트 형성에 자아존중감이 영향을 미치는 변인으로 작용한다고 하였다. 이와 같은 선행연구들은 모두 높은 자아존중감이 업무능력에 미치는 긍정적인 영향을 보고하고 있다.

한편, 일반적으로 욕구란 “사람이 원하거나 얻으려고 추구하는 것”으로 볼 수 있는데 이것을 직무와 연관 지어 정의해 보면 “일을 하고 있는 상황에서 특정 개인이

원하거나 얻으려고 추구하는 것”이라고 정의할 수 있다(김학범, 2009: 70).

Porter(1961: 1-10)는 1960년대 직무와 관련된 욕구의 분류와 측정방법에 일정한 방향을 제시해 주는 일련의 연구들을 발표하였는데, 그는 특히 경영층을 대상으로 하위경영층과 중간경영층 사이의 직무만족상태와 만족수준의 차이를 분석하여 경영층의 욕구차원을 안전의 욕구(safety need), 사회적 욕구(social need), 자아존중의 욕구(self-esteem need), 자율의 욕구(autonomy need), 자아실현의 욕구(self-actualization need) 등 5가지로 분류하였으며, 그 중 자율의 욕구와 자아실현의 욕구를 성취욕구로 보았다.

구체적으로 성취욕구란 어려운 것을 성취하려는 욕구, 물리적인 대상, 인간 또는 이념을 통제, 조직 또는 조직화함에 있어 가능한 신속하게 그리고 독립적으로 해보려는 욕구, 장애를 극복하고 높은 기준을 성취하려는 욕구, 자기자신을 초월하고 타인과 경쟁하여 앞서 가고 싶은 욕구, 그리고 자신의 재능을 잘 이용하여 자존심을 증대하려는 욕망을 인식하는 것이다. 이러한 욕구를 성취하기 위하여 장기간 반복하여 열심히 노력하고, 높고 특이한 목표에 대해 유일한 목표를 갖고 일하고, 성취하기 위하여 결정하고 모든 것을 잘하려고 노력하고 타인보다 잘하려고 자극받고 경쟁을 즐기며, 그리고 부담과 피로를 극복하기 위해 의지력을 발휘해야 한다(Weiner, 1969: 180). 맥클리랜드 등은 성취욕구를 우수한 표준에 대해 경쟁적으로 지향하는 행동으로(Cherrington, 1992: 185), Hancy는 스스로 달성할 수 있는 의미 있는 목표를 설정하고 그러한 목표를 성취하기 위하여 열심히 일하고 그렇게 하는데 필요한 기술과 능력을 이용하려는 것으로 보았다(Hancy, 1992: 149). 이상의 연구들을 통해 성취욕구란 스스로 보다 높은 목표를 설정하고 그 목표달성을 위해 노력하는 개인지향의 행동을 의미한다고 정의할 수 있다.

일반적으로 학자들은 성취욕구가 강한 조직의 구성원은 문제해결에 대하여 개인적으로 책임지기를 원하며 목표지향적이어서 적절한 목표를 설정하게 되고 도전적이고 우수하며 개별성을 추구하고 자신의 성과에 대한 구체적 피드백을 요구한다고 한다. 또한 비이기적이어서 개인을 위해서나 집단을 위해서 똑같이 직무에 열중하며 과업자체의 성취에만 관심을 가지고, 미래지향적이어서 장기적 안목으로 미래에 얻어질 성취에 만족을 기대하면서 헌신적으로 직무에 몰두하는 등의 공통된 특징을 지닌다고 한다(김귀현, 1997: 219).

한편 조직구성원에게 긍정적인 작용을 하는 성취욕구가 업무능력에 미치는 영향

과 관련하여 신혜정(2000: 55)은 사회복지사를 대상으로 연구를 수행하여 성취욕구가 높을수록 역량이 높아진다는 것을 밝혀내었고, 경찰공무원을 대상으로 한 김학범(2009: 141)의 연구에서도 성취욕구는 업무능력 임파워먼트에 강한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구를 고려해볼 때 성취욕구는 개개인의 업무 능력에 영향을 미치는 요인이라 가정할 수 있을 것이다.

3. 대인관계와 업무능력에 관한 논의

대인관계란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 간의 역동적이고도 지속적인 상호작용의 복합적 패턴으로서 그 관계를 형성하는 둘 또는 그 이상의 구성원들 간의 상호 지배, 상호의존적 요소로 정의할 수 있다(이형득, 1995: 1). 이 중 동료관계란 도움을 요청할 때 도와주며 서로 이해하고 개인적인 생활을 공유할 뿐 아니라 감정, 비밀을 이야기하는 등 심리적 문제의 해결을 돕고 심리적으로 고통이나 불편함을 주지 않도록 하는 지속적이며 양방적인 관계를 의미한다(Damon, 1977: 78-80). 또한 애정, 흥미, 관심 및 정보를 공유할 뿐 아니라 타인과의 관계를 유지하는 이원적이며 독특한 관계이기도 하다.

Berndt 등(Berndt & Miller, 1993)은 동료관계의 기능 중 긍정적 요소는 자신의 인지적 능력, 사회적 수용, 사회적 행동, 전반적 자아가치에 대한 지각과 유의한 정적 상관을 나타내고, 동료관계의 갈등과 같은 부정적 요소는 인지적 능력과 사회적 행동에 대한 자아지각과 유의미한 부적 상관을 나타낸다고 보고하였다. 중학생을 대상으로 한 Berndt 등(Berndt & Keefe, 1995: 1312-1329)의 단기 종단적 연구에서도 동료관계의 긍정적 측면은 인지적 능력, 사회적 수용, 사회적 행동, 전반적 자아가치와 유의미한 정적 상관이 있다고 보고하였다.

동료관계와 업무능력과의 관계에 대한 국내의 선행연구들은 청소년의 친구관계와 학습능력 측면에 집중되어 연구가 이루어지고 있다. 박지숙(2009)의 연구에서는 또래관계가 현장에서 학습태도와 학업성취를 증진시킬 뿐만 아니라 학생들의 자기 이해와 자기인식을 증진시키는 등 정의적 면에 있어서 다양한 교육적 효과를 볼 수 있다고 밝힌바 있다. 황매향(2006)의 연구에서도 초등학교와 중학교 모두에서 학생들의 사회적 관계는 학업성취도와 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 특히 친구와의 관계가 교사와의 관계보다 더 큰 영향을 미치고 있다는 결과를 제시하

였다. 또한 성인을 대상으로 한 선행연구들에서는 직접적으로 업무능력을 다루고 있는 않지만 업무능력의 상위개념인 임파워먼트에 동료관계가 미치는 영향을 다룬 몇몇 연구가 있다. 최소빈(2002: 96-97)의 연구에서는 직업무용단의 동료관계특성이 업무능력 임파워먼트에 영향을 미친다고 보고한 바 있으며, 일반 기업 조직구성원의 임파워먼트에 동료와의 관계가 미치는 영향을 조사한 조성제(2004: 103)는 동료와의 관계가 임파워먼트에 정적인 영향을 미치고 있다는 점을 보고하였다.

4. 리더십과 업무능력에 관한 논의

일반적으로 조직문화는 외부환경에 적응해 가면서 조직의 리더와 조직 구성원 간의 상호작용에 의하여 형성되고, 조직 내에서 근무하는 개인은 상사의 리더십, 조직의 특성 및 자신의 직무에 의해서 많은 영향을 받게 된다. 특히, 개인이 느끼는 상사의 리더십에 대한 지각은 개인의 조직에 대한 태도 및 행동 형성에 많은 영향을 미칠 수 있다. 즉 긍정적인 리더십에 대한 지각은 조직 구성원의 직업관에 매우 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 이러한 리더십은 파악하는 관점에 따라 정의의 상이함을 나타내고 있는데, 일반적으로 리더십은 ‘조직 목표를 달성하기 위하여 개인이나 집단 행위에 영향력을 행사하는 과정’ 또는 ‘대인간 영향력의 한 형태’로 정의되고 있다(윤지연, 2004: 13).

한편, 최근 리더십 이론의 가장 두드러진 특징은 기존의 이론이 리더중심이거나 구성원과의 관계에서 리더의 역할에 초점을 두었던 것이었다면 최근에는 구성원에 초점을 두는 것으로 관점이 변했다는 것이다. 즉, 변혁적 리더십 이론에서는 이전의 이론에서 리더가 보유하고 있는 특성으로 생각되었던 카리스마적 자질이 구성원들의 지각과정에 의해 결정되는 것으로 보았으며, 리더와 구성원간의 관계만이 아니라 구성원들 간의 상호작용도 리더십 과정으로 포함시키고 있다. 이것은 이전의 리더십 이론에 비해 리더십 과정에 있어서 구성원의 역할을 크게 강조한 것이라 볼 수 있다.

거래적 리더십은 부하들의 노력에 대한 대가로서 적절한 보상을 제공하는 상황적 보상행동이라 정의할 수 있다. 또한 거래적 리더십의 근거에는 교환, 상호성 그리고 기대성이 자리 잡고 있다고 볼 수 있으며, 이 리더십에는 부하들을 동기화시키기 위한 유인의 사용만이 아니라 보상을 얻기 위해서 업무를 명확히 하는 것도 포함된다(김학범, 2009: 27). 변혁적 리더십의 본질은 구성원들의 기존 태도와 인식에 큰

변화를 가져오도록 영향력을 행사하는 과정으로서 구성원들이 그들이 속해 있는 조직의 사명, 목표, 그리고 전략에 대한 충실도를 높이고 높은 수준의 몰입을 이끌어 내는 것이다(김학범, 2009: 24).

이와 같은 거래적·변혁적 리더십은 직무 및 조직성과, 조직몰입과의 관계를 중심으로 연구되어 왔다. 경찰지구대장의 리더십 유형을 대상으로 연구를 수행한 황기순 등(2005)의 연구결과 거래적 리더십이 직무성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고, 변혁적 리더십 또한 직무만족과 조직몰입을 결정짓는 요인으로 보았다. 경찰서장의 리더십이 조직성과에 미치는 영향을 연구한 정창호(2002)는 독립변수로 거래적 리더십의 구성요소인 상황적 보상과 예외관리를, 변혁적 리더십 구성요소로 카리스마, 개별적 고려, 지적 자극을 설정하고, 종속변수로 경찰조직 성과지표를 활용하였다. 그 결과 전체적으로 변혁적 리더십이 거래적 리더십보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 송병호(2003)는 경찰서장의 리더십을 거래적 리더십과 변혁적 리더십으로 구분하여 조건적 보상이나 예외에 의한 관리방식을 거래적 리더십의 하위변인으로 설정하고, 이상적 영향력, 동기부여, 개별화된 배려와 지적 자극 등을 변혁적 리더십의 하위변인으로 설정하여 이것이 경찰관의 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구를 수행하였다. 그 결과 변혁적 리더십이 보다 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 리더십과 업무능력에 관련된 연구로서, 중간 관리자의 거래적 리더십 및 변혁적 리더십이 각각 능력에 미치는 영향을 조사한 김학범(2009)의 연구에서는 거래적 리더십 중 조건적 보상이 높을수록 업무능력이 큰 것으로 나타났다. 또한 경찰서장의 리더십 유형에 대한 연구를 수행한 임준태 등(2008)은 변혁적 리더십의 행태인 카리스마와 배려가 경찰공무원들의 능력 수준에 영향을 미친다고 밝힌 바 있다.

Ⅲ. 연구문제 및 방법

1. 연구문제

최근 민간경비조직의 양적팽창과 더불어 과제로 떠오른 것이 민간경비원 개개인의 자질 향상이다. 특히, 이와 관련되어 민간경비원의 업무능력은 개인의 기술이나

지식을 바탕으로 업무를 수행해 나갈 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로 민간 경비조직의 발달에 있어서 필수적인 요소이다. 그러나 민간경비원을 대상으로 한 업무능력 관련 연구는 극히 적은 실정이다. 따라서 이 연구에서는 청소년 연구나 공조직 구성원들을 대상으로 한 선행연구를 통하여 업무능력에 영향을 미치는 변인을 확인하고 이를 토대로 민간경비원의 개인적 특성, 대인관계, 리더십이 민간경비원의 업무능력에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

구체적으로 민간경비원의 개인적 특성으로 성취욕구와 자아존중감을 포함하였다. 선행연구에서는 자아존중감과 성취욕구는 학습능력 및 학업성취, 사회적 문제해결력과 관련이 있음을 밝히고 있다. 따라서 이 연구에서도 자아존중감과 성취욕구가 민간경비원의 업무능력에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 가정할 수 있다. 동료 및 상사와의 관계는 구성원간의 상호의존적 요소이며 이는 학습동기와 학업성취 등의 교육적 효과 및 임파워먼트에 영향을 미친다고 보고하고 있다. 이를 바탕으로 민간 경비원에게도 조직 내에서의 타인과의 상호작용이 그들의 업무능력에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가정할 수 있다. 최근의 리더십 이론에서는 리더의 역할에 초점을

두었던 것에서 벗어나서 리더와 구성원과의 상호작용을 중요시하며 이에 따라 조건적 보상, 예외에 의한 관리, 카리스마, 배려, 지적자극과 같은 요소들을 리더십의 유형으로 포함시키고 있다. 따라서 상사의 이와 같은 거래적·변혁적 리더십에 대한 지각이 긍정적일수록 민간경비원의 업무능력이 향상된다고 가정할 수 있다.

구체적인 연구가설을 제시하면 다음과 같다.

가설 1. 민간경비원의 개인적 특성은 업무능력에 영향을 미칠 것이다.

-민간경비원의 자아존중감이 높을수록 업무능력 수준이 높다.

-민간경비원의 성취욕구가 높을수록 업무능력 수준이 높다.

가설 2. 민간경비원의 대인관계는 업무능력에 영향을 미칠 것이다.

-민간경비원이 동료관계를 긍정적으로 인식할수록 업무능력 수준이 높다.

-민간경비원이 상사관계를 긍정적으로 인식할수록 업무능력 수준이 높다.

가설 3. 민간경비원의 상사의 리더십에 대한 인식은 업무능력에 영향을 미칠 것이다.

-거래적 리더십을 긍정적으로 인식할수록 업무능력 수준이 높다.

-변혁적 리더십을 긍정적으로 인식할수록 업무능력 수준이 높다.

2. 연구방법 및 변인측정

이 연구는 선행연구를 통하여 업무능력에 영향을 미치는 다양한 변인들을 확인하고 이러한 변인들이 민간경비원의 업무능력에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 확인하고자 하는 탐색적인 연구라고 할 수 있다.

따라서 이상과 같은 연구문제를 검증하기 위하여 2010년 9월 24일부터 12월 28일까지 서울지역의 민간경비업체 3곳과 제천 지역의 민간경비업체 1곳에 근무하는 경비원을 대상으로 설문을 실시하였다. 실제로 현장업무에 종사하는 민간경비원을 대상으로 설문을 실시하였기 때문에 샘플 수 및 지역적 한계가 있음을 밝혀둔다. 설문지는 총 200부를 배부하였으나 회수된 설문지 중 분석자료로 사용하기에 부적합한 설문을 제외한 147부의 설문지를 대상으로 분석을 실시하였다.

한편, 이 연구에서 사용된 변인들의 측정은 다음과 같이 이루어졌다.

첫째, 이 연구에는 민간경비원의 업무능력을 종속변인으로 측정하였다. 업무능력은 특정과업에 대한 자기효능감(self-efficacy)을 말하는 것으로 기술을 갖고 과업을 수행해 나갈 능력이 있다고 믿는 개개인의 신념이다(Bandura, 1982). 이는 “나는 업무

수행에 대한 내 능력에 자신이 있다”, “나는 내 업무수행에 필요한 기술을 습득하고 있다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.916$).

둘째, 이 연구에서는 독립변인으로 민간경비원의 자아존중감과 성취욕구를 측정하였다. 이는 Rosenberg(1965)가 개발한 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 자아존중감은 “나는 자신이 가치있고 남보다 떨어지는 점이 없다고 생각한다”, “나는 자신의 인간성이 다른 사람으로부터 인정을 받고 있다고 생각한다”, “나는 나 자신을 긍정적으로 보고있다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.716$). 성취욕구는 “나는 부여된 업무가 어렵더라도 최선을 다하여 일한다”, “나는 업무수행 결과에 대해 스스로 개인적인 책임을 지려한다”, “나는 적절하게 도전적인 목표를 세울 수 있는 상황을 선호한다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.904$).

셋째, 조직 내 대인관계는 김미란(2004)의 연구에서 사용한 척도를 수정·보완하여 상사 및 동료와의 관계를 각각 측정하였다. 상사와의 관계는 “나와 상사와의 관계는 원만하다”, “나는 상사와 개인적인 문제를 언제든지 상담할 수 있다”, “나의 상사는 내 능력을 높이 평가하여 많은 기대를 가지고 있다”, “나의 상사는 내가 어려운 상황에 처하면 도와줄 것이다”의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.871$). 동료와의 관계는 “나의 동료들은 나와 업무상 협조가 잘되는 편이다”, “나의 동료들은 나의 생각이나 제안을 진지하게 받아들인다”, “나의 동료들은 서로 믿고 의지할 만한 사이이다”의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.866$).

마지막으로 이 연구의 독립변인인 민간경비원의 리더십은 Bass(1990)의 리더십 유형정의를 따라 거래적 리더십과 변혁적 리더십으로 구분하여 측정하였다. 그는 거래적 리더십을 측정하는 요인으로서 조건적 보상과 예외에 의한 관리를 설정하고 변혁적 리더십을 측정하는 요인으로 카리스마, 지적 자극, 개별적 배려로 구분하였다. 조건적 보상이란 리더가 부하에게 그들의 노력의 대가로 보상을 받기 원한다면 무엇을 해야 하는지 주지시켜 주며 노력의 결과 그 대가로 부하가 원하는 것을 주는 것을 말한다. 이는 부하의 노력이 특정한 보상과 교환되어지는 '리더와 부하 사이의 교환 과정'을 의미한다(Northouse, 2001: 212). 이를 측정하기 위하여 “나의 상사는 근무노력에 대한 보상으로 나에게 많은 도움을 준다”, “나의 상사는 일의 목표가 달성되었을 때 직원이 받게 될 이익이나 보상을 분명하게 제시해 준다”, “나의 상사는 내가 자신의 기대를 충족시킬 때 만족감을 표현한다” 등의 문항을 사용하였다(Cronbach's $\alpha=0.916$). 예외에 의한 관리는 리더가 부하들이 부여받은 임무를 수행하도록 하고

적절한 시기에 적절한 비용으로 목표가 달성될 때까지 간섭하지 않는 것을 말한다. 이 요인은 리더가 성과기준이 달성되지 않았을 때에만 추종자들과 상호작용하는 경우에 나타난다(권기성, 최진성, 2000: 190). 이를 측정하기 위하여 “나의 상사는 일이 제대로 돌아가는 한 어떠한 것도 바꾸려 하지 않는다”, “나의 상사는 내가 맡고 있는 업무 내용들 중에서 목표에 미달하고 있는 부분에만 신경을 써서 관리한다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.743$). 카리스마는 리더가 바람직한 가치관이나 자신감 등을 직원에게 심어주고 스스로 존경받을 수 있는 자질을 갖추며 조직 및 개인의 비전을 제시하는 능력이다(Northouse, 2001: 207). 이는 “나의 상사는 부하들에게 존경을 받는다”, “나의 상사는 부하들이 따를 만한 모델이 되는 사람이다”, “나의 상사는 부하들에게 성취의 표상이 되고 있다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.961$). 개별적 배려는 직원들이 개인적 성장을 이룰 수 있도록 그들의 욕구를 파악하고 알맞은 임무를 부여하는 등의 행동이라고 할 수 있으며, 리더가 부하를 인격체로 대하는 정도와 리더가 부하에 대해 가지는 지도방향과 관계한다(권기성, 최진석, 2000: 189). 이는 “나의 상사는 나를 단지 집단의 한 구성원으로서가 아니라 한 인격체로 대우한다”, “나의 상사는 나를 다른 사람과는 다른 욕구나 능력 그리고 열정을 가지고 있는 하나의 개인으로 본다”, “나의 상사는 내가 장점을 개발할 수 있도록 도와준다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.902$).

지적자극은 부하들이 상황을 분석하는데 있어서 기존의 합리화 틀을 뛰어넘어 보다 창의적인 관점을 개발하도록 리더가 격려하는 것을 말한다(Northouse, 2001: 209). 이는 “나의 상사는 직원들이 적절하게 배치되어 직무를 수행하고 있는지를 자주 재검토한다”, “나의 상사는 문제해결에 있어 다양한 관점을 모색한다”, “나의 상사는 부여된 임무를 완수하는데 있어 새로운 방법을 나에게 제시해 준다” 등의 문항으로 측정하였다(Cronbach's $\alpha=0.938$).

관련 문항들은 모두 “1=전혀 동의하지 않는다”, “2=별로 동의하지 않는다”, “3=그저 그렇다”, “4=대체로 동의한다”, “5=매우 동의한다”의 5점 척도로 측정하였다.

IV. 분석결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구 대상자의 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

(n=147)

구분		빈도	퍼센트(%)	구분		빈도	퍼센트(%)
연령	20대	22	15.0	월 수입	100만원 이하	5	3.4
	30대	47	32.0		100-200만원 미만	132	89.8
	40대	53	36.1		200-300만원 미만	10	6.8
	50대	16	10.9		300-400만원 미만	0	0
	60대이상	9	6.1		500만원 이상	0	0
학력	고교졸업	90	61.2	직무 유형	현장직	134	91.2
	전문대학졸업	15	10.2		사무직	4	2.7
	대학졸업	42	28.6		기능직	3	2.0
	대학원졸업	0	0		관리직	6	4.1

연구 대상자인 민간경비원의 연령은 20대가 15%, 30대가 32%, 40대가 36.1%, 50대가 10.9%, 60대 이상이 6.1%로 40대가 가장 많은 것으로 나타났다. 월수입은 100만원 이하가 3.4%, 100-200만원 미만이 89.8%, 200-300만원 미만이 6.8%이며 300만원 이상은 없는 것으로 나타났다. 따라서 연구대상자의 대부분이 100-200만원 미만의 월수입을 얻는 것으로 나타났다. 학력은 고교졸업이 61.2%로 가장 많으며 전문대학졸업이 10.2%, 대학졸업이 28.6%인 것으로 나타났다. 직무유형별로 살펴보면 현장직이 91.2%로 대다수를 차지하며 사무직은 2.7%, 기능직은 2.0%, 관리직은 4.1%로 연구 대상자의 대다수가 현장직인 것으로 나타났다.

2. 연령에 따른 주요변인의 차이

<표 2>는 연령에 따른 주요변인의 차이를 나타낸 것이다.

〈표 2〉 연령에 따른 주요변인의 차이

(n=147)

구분	연령	평균	표준 편차	F값 /유의확률	구분	연령	평균	표준 편차	F값 /유의확률
업무 능력	20대	9.955	2.149	1.498	조건 보상	20대	12.955	3.512	2.821*
	30대	9.894	2.744			30대	10.894	4.187	
	40대	9.774	2.729			40대	11.811	4.024	
	50대	11.438	0.512			50대	14.188	2.639	
	60대이상	9.889	1.833			60대이상	13.000	2.828	
성취 욕구	20대	15.545	2.668	2.130	예외 관리	20대	7.909	1.269	3.252*
	30대	13.702	4.520			30대	8.915	3.070	
	40대	15.094	3.242			40대	7.302	2.317	
	50대	16.000	1.897			50대	8.500	0.894	
	60대이상	13.889	2.088			60대이상	8.667	1.500	
자아 존중 감	20대	12.000	1.604	3.498**	카리 스마	20대	13.227	3.545	1.649
	30대	10.447	2.925			30대	11.574	3.955	
	40대	11.547	1.986			40대	11.604	4.592	
	50대	12.250	1.000			50대	13.875	2.941	
	60대이상	10.556	1.509			60대이상	11.667	3.041	
동료 관계	20대	11.318	2.124	3.810**	배려	20대	13.500	2.521	0.748
	30대	8.894	2.830			30대	12.447	4.148	
	40대	10.377	2.950			40대	12.868	4.288	
	50대	10.563	1.965			50대	14.063	1.806	
	60대이상	10.556	2.603			60대이상	12.333	2.872	
상사 관계	20대	14.455	3.334	4.657**	지적 자극	20대	13.773	3.741	0.818
	30대	11.149	4.299			30대	12.213	4.745	
	40대	13.208	3.324			40대	12.208	4.529	
	50대	14.063	1.692			50대	13.500	2.191	
	60대이상	13.667	2.345			60대이상	12.556	2.920	

*p<.05, **p<.01

〈표 2〉의 분석결과에 의하면 민간경비원의 연령에 따른 업무능력의 차이는 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 그러나 개인적 특성 가운데 자아존중감의 평균은 20대가 12.000, 30대가 10.447, 40대가 11.547, 50대가 12.250, 60대 이상이 10.556으로 50대가 가장 높고 30대가 가장 낮으며 연령에 따른 차이는 유의미한 것으로 나타났다. 동료관계의 평균은 20대가 11.318, 30대가 8.894, 40대가 10.377, 50대가 10.563, 60대

이상이 10.556으로 20대가 동료관계를 가장 긍정적으로 인식하고 30대가 가장 부정적으로 인식하며 이들 차이는 유의미한 것으로 나타났다.

상사와의 관계에 있어서도 20대의 평균이 14.455, 30대가 11.149, 40대가 13.208, 50대가 14.063, 60대 이상이 13.667로 동료관계와 마찬가지로 20대가 상사관계를 가장 긍정적으로 인식하고 30대가 가장 부정적으로 인식하며 이들 차이는 유의미한 것으로 나타났다. 거래적 리더십은 모두 연령에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 조건적 보상은 20대가 12.955, 30대가 10.894, 40대가 11.811, 50대가 14.188, 60대 이상이 13.000으로 30대의 평균이 가장 낮으며 50대의 평균이 가장 높으며 이들 차이는 유의미한 것으로 나타났다. 예외에 의한 관리는 20대의 평균이 7.909, 30대가 8.915, 40대가 7.302, 50대가 8.500, 60대 이상이 8.667로 30대의 평균이 가장 높으며 20대의 평균이 가장 낮은 것으로 나타났다.

3. 민간경비원의 업무능력에 미치는 영향

<표 3>은 민간경비원의 개인적 특성, 대인관계, 리더십이 업무능력에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

<표 3> 민간경비원의 업무능력에 미치는 영향

변인	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	β	
(상수)	3.102	1.014		3.059**
성취욕구	-0.120	0.073	-0.171	-1.650
자아존중감	0.326	0.102	0.298	3.183**
동료관계	0.068	0.109	0.076	0.621
상사관계	-0.188	0.110	-0.279	-1.706
조건보상	0.217	0.098	0.343	2.206*
예외관리	-0.076	0.066	-0.074	-1.155
카리스마	-0.057	0.091	-0.093	-0.625
배려	0.374	0.116	0.564	3.213**
지적자극	0.049	0.096	0.083	0.510
R^2	0.518			
Durbin-Watson	2.006			
F	16.355**			

*p<.05, **p<.01

<표 4>에 의하면 R^2 는 51.8로 이는 이 연구에 사용된 독립변인이 종속변수의 51.8%를 설명하는 것을 의미한다. 또한 Durbin-Watson 값은 2.006으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단되며 F값은 16.355($p < .01$)로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면 이 연구에서 개인특성으로 투입된 성취욕구와 자아존중감 가운데 자아존중감이 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.298, p < .01$). 즉 민간경비원의 자아존중감이 높을수록 업무능력이 높다는 것을 알 수 있다. 이는 민간경비원의 자아존중감이 업무능력에 정적인 영향을 미친다는 선행연구의 결과와 일치하는 것이다(강철희, 윤민화, 2002; 김학범, 2009; 박원우, 1992; 부정민 외, 2009; Spreitzer, 1995). 그러나 성취욕구는 업무능력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 가설과는 달리 민간경비원의 동료 및 상사와의 관계는 모두 업무능력에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

한편, 거래적 리더십 가운데에서는 조건적 보상이 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.343, p < .05$). 이는 리더의 조건적 보상의 수준이 높을수록 민간경비원의 업무능력 수준이 높다는 것을 의미한다. 조건적 보상은 리더가 부하와의 약속을 이행하여 보상을 지급함으로써 민간경비조직에 공정한 보상지급 풍토를 조성할 것이다. 따라서 민간경비원들은 자신의 노력이나 업무능력 여하에 따라 공정한 보상을 받게 될 것이라 기대하며 이에 따라 업무능력이 향상될 수 있을 것이다. 마지막으로 변혁적 리더십 가운데에서는 개별적 배려가 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = 0.564, p < .01$). 이는 리더가 부하의 욕구를 파악하고 알맞은 임무를 부여하는 등의 배려를 해줄수록 민간경비원의 업무능력이 향상된다고 할 수 있다. 개별적 배려는 학습과 능력배양을 통해서 집단목표의 달성을 위해 노력하도록 함으로서, 부하들은 결국 업무수행에 대한 자신감과 효능감 그리고 집단 목표달성을 위한 열성과 도전감을 갖게 될 것이다. 그리고 이로 인해 이들은 조직이나 집단의 구성원으로서 스스로 가치 있는 존재라고 느끼면서 조직이나 집단의 발전을 위해 노력하게 된다(이창신, 2006: 31).

V. 논의 및 결론

이 연구는 선행연구를 통하여 업무능력에 영향을 미치는 변인들을 확인하고 이들 변인들이 민간경비원의 업무능력에 미치는 영향을 검증하였다.

선행연구의 검토결과 자아존중감, 성취욕구, 대인관계, 리더십이 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 변인임을 확인할 수 있었다. 이에 따라 이들 변인들이 민간경비원의 업무능력에 영향을 미치는가를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 개인특성에서는 자아존중감이, 거래적 리더십에서는 조건적 보상이, 변혁적 리더십에서는 상사의 배려가 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구결과는 아래와 같은 몇 가지 함축적 의미를 보여주고 있다.

첫째, 자아존중감이 민간경비원의 업무능력에 긍정적으로 영향을 미치는 점은 선행연구와 그 궤를 같이 하고 있다. 이러한 점은 차후 민간경비원의 업무능력을 향상시키기 위하여 자아존중감을 높게 유지하는 여러 제도적 장치를 만들 필요가 있다는 점을 시사하고 있다.

둘째, 이 연구에서는 거래적 리더십 중 조건적 보상이 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 점은 민간경비 조직이 비교적 기계적인 구조를 가지고 있기 때문에 적절한 보상을 통해 이루어지는 거래적 리더십 중 조건적 보상도 효과를 발휘할 수 있음을 나타내고 있다. 즉 경제적 보상 뿐만 아니라 다양한 인센티브 등을 통해서 업무능력을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해 봐야 할 것이다.

셋째, 이 연구에서는 상사의 개별적 배려가 민간경비원의 업무능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 상사가 부하들을 개발할 때 외재적 보상과 내재적 보상을 동시에 고려하지 못할 경우 부하의 긍정적인 업무능력 향상을 해칠 수도 있다는 점을 시사하고 있다. 즉 부하가 주어진 업무성과를 달성할 경우 철저한 고과를 통한 승진 혹은 인센티브의 제공과 같은 것도 중요하지만, 부하의 미래 경력 욕구를 충족시키기 위한 도전적인 업무의 부여와 같은 내재적 보상의 측면도 중요하게 고려해야 함을 의미한다. 이는 리더의 경력코치로서의 역할 수행도 그에 못지않게 중요하다는 점을 지적해 주고 있다. 또한 개별적 고려는 상사가 민간경비원의 개별적 욕구를 파악하고 이들 각각을 중요한 조직의 일원으로 생각한다는 점을 고려

할 필요가 있다. 따라서 조직 내에서는 가장 우수한 부하의 업적이나 공헌보다는 가장 공헌이 떨어지는 부하의 업적이 조직전체에 미치는 영향력이 크므로 개별적 고려의 행동에 익숙한 상사는 조직에 뛰어나게 공헌하는 부하와 조직에 공헌도가 떨어지는 부하가 공존할 경우 후자에 전략적 관심을 더 두고 이들을 조직의 정당한 일원으로 다시 포함시키기 위해서 노력해야 한다. 이를 통해 다양한 환경변화에 대비하고 민간경비 분야의 성과향상을 위하여 개별적 배려 리더십행위 뿐만 아니라 21세기의 민간경비 환경에 적합한 리더십 역량개발 프로그램을 도입하여 지속적으로 활용할 필요가 있을 것으로 판단된다.

선행연구에서와는 달리 이 연구에서 지적자극과 카리스마 리더십이 업무능력에 대하여 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이러한 점은 개별적 배려와는 달리 리더의 지적 자극과 카리스마는 오히려 민간경비원들의 업무에 대한 간섭이나 불만의 표현인 것으로 받아들여졌기 때문이 아닌가 판단된다. 또한 선행연구와 달리 유의미한 영향을 미치지 못한 대인관계에 대하여서도 이 연구에서는 대부분 독자적인 업무를 수행하는 현장직 근무자들을 대상으로 조사를 하였기 때문일 가능성이 있다. 따라서 후속연구에서는 민간경비원의 다양한 직무유형을 고려하여 할 필요가 있다고 판단된다.

이 연구는 다양한 민간경비 영역의 종사자들을 대상으로 연구를 수행하였어야 함에도 불구하고, 대부분 현장에서 근무하는 민간경비원을 대상으로 조사를 실시한 점과 협소한 조사대상 지역이라는 한계를 지닌다. 그러나 이러한 한계에도 불구하고 이 연구는 민간경비원의 업무능력에 영향을 미치는 변인들을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 다시 말해 선행연구가 미미하였던 민간경비원의 업무능력에 영향을 미치는 개인특성과 조직특성 변인들에 대한 기초적인 연구를 수행했다는 데에서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다. 이를 통하여 민간경비원 교육훈련 과정 중의 업무능력 향상을 위한 상담 및 교육프로그램 개발 또는 리더십 훈련 프로그램에서 이 연구에서 확인된 영향요인을 포함시켜야 할 필요성이 시사된다.

참고문헌

- 강철희, 윤민화 (2000). 사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지역사회 회복지관 사회복지사를 중심으로. 한국사회복지학, 41, 7-42.
- 경찰청 (2010). 경찰백서.
- 곽경자 (2011). 요양시설 사회복지사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향: 대구한의 대학교 박사학위논문.
- 권기성, 최진석 (2000). 리더십: 이론과 적용. 서울: 형설출판사.
- 김귀현 (1997). 성취욕구에 관한 이론적 고찰: 조직과 인사관리 연구. 한국인사관리학회지, 20(2), 215-247.
- 김금수 (1999). 임파워먼트가 조직성공에 미치는 영향에 관한 연구. 경원대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김미란 (2002). 청소년의 친구관계와 자아존중감. 전남대학교 박사학위논문.
- 김수원 (2007). 민간경비·경호원의 처우와 직무만족도에 관한 연구. 한국민간경비학회보, 10, 103-132.
- 김영숙, 김명숙, 조원순 (2002). 간호학생의 자아존중감 및 자기효능감과 임상실습수행, 학업 성취, 전공실습결정과의 관계. 한국간호교육학회지, 8(1), 51-60.
- 김창호 (2009). 민간경비원의 질문검색 요령 교육훈련에 관한 개선방안. 한국경호경비학회지, 19, 43-66.
- 김학범 (2009). 경찰 중간관리자의 리더십유형과 부하의 임파워먼트에 관한 연구. 동국대학교 박사학위논문.
- 문희복 (2009). 민간경비원의 경호무도 수련유형이 자아탄력성과 직무수행 만족도에 미치는 영향. 용인대학교무도연구소지, 20, 147-156.
- 박동균 (2009). 특수경비원 신입 교육훈련의 실태 및 개선방안. 한국치안행정논집, 6, 27-51.
- 박영진 (2009). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 종합학술대회 논문집, 7, 626-632.
- 박원우 (1992). Empowerment: 파워다툼에서 파워증대와 사고전환. 서울대노사관계연구, 3, 서울대학교 노사관계연구소.
- 박준석 (2007). 민간경비원의 직무환경과 직무만족도의 관계. 한국경호경비학회지, 13, 193-206.

- 박지숙 (2009). 상호적 또래교수가 학습부진아의 학업성취와 학습태도에 미치는 영향. 목포대학교 박사학위논문.
- 박희석 (2009). 경호원의 무도수련이 직무수행에 미치는 영향에 대한 실증분석. 한국경호경비학회지, 20, 179-198.
- 부정민, 권순용 (2009). 보육교사가 지각한 시설장의 변혁적, 거래적 리더십과 보육교사의 임파워먼트에 대한 자아존중감의 매개효과. 미래유아교육학회지, 16(2), 23-48.
- 송병호 (2003). 경찰서장의 리더십이 경찰관의 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 박사학위논문.
- 신혜정 (2000). 사회복지관 중간관리자의 인지된 임파워먼트에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤은종, 김희수 (2006). 청소년의 자기효능감과 자아존중감 및 학업성취도의 관계. 한국청소년시설환경, 4(1), 57-70.
- 윤지연 (2004). 패밀리레스토랑 중간관리자의 리더십유형이 업체 경영성과에 미치는 영향. 세종대학교 박사학위논문.
- 이성우 (2009). 한국 민간경비 교육훈련 시스템 구축방안. 한국민간경비학회보, 14, 163-191.
- 이세환 (2009). 민간경비원의 교육훈련만족도가 직무수행에 미치는 영향. 한국경호경비학회지, 19, 139-163.
- 이창신 (2006). 변혁적/거래적 리더십이 집단자아존중감과 무사안일행태에 미치는 영향. 한국사회와 행정연구, 17(2), 25-52.
- 이형득 (1995). 인간이해와 교육. 서울: 중앙적성출판사.
- 임준태, 김상호 (2008). 변혁적 리더십이 경찰공무원의 임파워먼트에 미치는 영향. 한국행정논집, 20(3), 951-974.
- 정창호 (2002). 경찰서장 리더십이 조직성과에 미치는 영향 연구: 거래적·변혁적 리더십 이론을 중심으로. 단국대학교 박사학위논문.
- 조성제 (2004). 리더십 유형이 임파워먼트에 미치는 영향에 관한 연구. 경남대학교 박사학위논문.
- 주일엽 (2009). 민간경비원의 의사소통이 직무만족에 미치는 영향. 한국민간경비학회보, 14, 243-271.
- 채유경 (2004). 청소년이 지각한 가족 응집성 및 적응성, 자아존중감과 대인관계간의 관계. 청소년상담연구, 12(2), 136-144.
- 최소빈 (2002). 직업무용단의 조직분위기가 임파워먼트 및 조직효과성에 미치는 영향. 단국대학교 박사학위논문.
- 황기순, 김재득, 이창원 (2005). 경찰지구대장의 변혁적 리더십이 직무성과에 미치는 영향에

- 관한 연구: 서울지방경찰청 경찰지구대를 중심으로. 한국정책과학학회보, 9(2), 65-90.
- 황매향 (2006). 학업성취도에 영향을 미치는 사회적 관계 변인들의 상대적 영향력 차이. 아시아교육연구, 7(3), 187-203.
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- _____ (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Berndt, T. J., & Miller, K. A. (1993, Unpublished manuscript). *The assessment and correlates of adolescents' friendships*. West Lafayette : Purdue University.
- _____ & Keefe, K. A. (1995). Friends' influence on adolescents' adjustment to school. *Child Development*, 66, 1995.
- Cherrington. D. J. (1994). *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*, Second Edition. Boston : Allyn and Bacon.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*, San Francisco : Freeman & co.
- Gist, M. (1987). Self- efficacy : Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management. *Academy of Management Review*, 12(3), 471-485.
- Haney. W. V. (1992). *Communication and Interpersonal Relations*, Text and Cases. Sixth Edition, Illinois: Richard D. Irwin. inc.
- Kinlaw, D. C. (1995). *The Practice of Empowerment*, Hampshire: Gower.
- Northouse, P. G. (2001). *Leadership: Theory and Practice* (김남현, 김정원 역). 서울 : 경문사. (2001).
- Porter, L. W. (1961). A Study of perceived Need Satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10.
- Rosenberg, M. (1965). *Self-concept and psychological well-being in adolescence*. In R. L. Leady (Ed), *The development of the self*. Orlando, Florida: Academic Press.
- Shaw, R. B., Nadler, D. A. and Gerstein, M.S., (1992). *Organizational Architecture*. New York : Jossey Bass.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the work Place : Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Wainer. H. B., & Rubin I. M., (1969). Motivation of Research and Development Entrepreneurs. *Journal of Applied Psychology*, 53, 279-291.

【Abstract】

A Study on the Competence of the Private Security Guards

Kim, Hak-Bum · Lee, Jae-Young

Lately, with the increase of the private security industry, individual quality improvement of the private security guards is rising. Especially, in accordance with competence of the private security guards, in the base of individual technical or knowledge, the confidence of own ability is essential for the improvement of the private security industry. In accordance with the private security guards, the study of their competence is rare. But through the study of teenagers or members of the public organization, we can know the influence of variables competence. The purpose of this study is to show how the self-esteem, need for Achievement, relation with co-worker and supervisor, and leadership effect on competence. Consequently this study will offer effective ways to develop the private security guards competence.

We can show that self-esteem effects competence of the private security guards between the need for achievement and self-esteem which are adjusted as the individual characteristic. Namely, the higher the self-esteem of the private security guards is, the higher competence is. The study shows that the relation with co-worker and supervisor of the private security guards doesn't effect competence. Unlike the previous studies, this study proves that contingent reward has a positive effect on the Private Security Guards competence in the transactional leadership. That is, the higher the contingent reward of leader is, the higher the level of competence of the Private Security Guards is. Lastly, We can know individualized consideration effect the competence of the private security guards in the transformational leadership.

Key Words : Private Security, Competence, Self-esteem, Need for Achievement, Relation with Co-worker and Supervisor, Leadership.