

개선된 질문검색 요령 교육 프로그램이 민간경비원 직무성과 및 직무만족도에 미치는 영향

오 재 환*

〈요 약〉

본 연구는 오재환(2010)의 후속연구로 개선된 교육 프로그램이 민간경비원의 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향을 확인하는 것이 목적이다. 이를 위해 오재환(2010) 연구에서 선정된 서울, 경기 지역에 거주하고 있는 민간경비원 170명을 대상으로 유의 표집하여 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 15.0를 활용하여 빈도분석, 상관분석, 다중 회귀분석을 실시하였다. 설문지의 신뢰도 Cronbach's α 값은 0.800 이상으로 나타났다. 본 연구의 분석 결과는 다음과 같다. 해당 프로그램의 교육훈련 내용이 증가하면 직무만족 및 직무성과가 증가되는 것으로 나타났다. 이는 개선된 교육프로그램의 내용이 METT, 행동촉발질문과 같은 과학적이고 체계적인 기법이 포함되어 있고, 실무교육이 적절하게 구성되어 있어 민간경비원으로 하여금 자신감 있는 근무를 할 수 있게 하고, 시대의 흐름을 적절하게 반영하였으며, 민간경비원의 업무와도 직접적으로 관련성이 높아 업무에 활용될 수 있는 가능성이 높다는 것을 의미한다.

주제어 : 민간경비원, 교육훈련, 질문 · 검색 요령, 직무성과, 직무만족

* 대통령실 경호처

목 차

- | |
|---|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구 방법
IV. 연구 결과
V. 결론 및 제언 |
|---|

I. 서 론

민간경비원은 근무 특성상 현장에서 다수의 인원과 여러 가지 예상하지 못했던 상황과 대면하게 된다. 이러한 상황에서 효율적으로 대처하기 위해서는 과학적인 관찰기법과 체계적인 질문검색 요령이 필요하다. 즉, 과학적인 관찰기법에 의한 위해 요소 및 인원에 대한 사전 식별과 체계적인 질문 기법을 통해서 범죄자로 하여금 계획한 범죄를 단념시킬 수 있다. 이러한 측면에서 볼 때 민간경비원의 ‘질문·검색 요령’의 그 중요성이 매우 크다 하겠다(오재환, 2010).

그러나 김창호·오재환(2009)에서도 언급했듯이 현행 민간경비 ‘질문·검색 요령’ 훈련의 경우 일반경비와 특수경비 각각 3시간씩 편성되어 실시하고 있지만, 대부분의 강의가 실무경험이 없는 강사가 실시하고 있고, 강의 내용도 추상적인 개념위주의 설명이나 이론위주의 내용이 대부분이어서 교육훈련 후 현장에서 해당 내용을 적용하기가 곤란하다.

2009년 1월초 장기간의 국내 경기침체로 시름에 빠져있던 국민들은 10명의 여성을 납치·살인한 “강호순 연쇄살인”¹⁾ 사건의 전모를 접하고 큰 충격에 빠졌다. 이러

1) 2008년 12월 경기도 군포시에서 실종된 여자 대학생을 살해한 혐의로 경찰에 붙잡혔다가 추가 수사에서 2006년 12월부터 2008년 12월까지 경기도 서남부 일대에서 여성 7명을 연쇄 살인한 사건으로 강호순이 살해했다고 밝힌 부녀자는 노래방 도우미 3명, 회사원 1명, 주부 1명, 여대생 2명이었다.

한 ‘반사회적 인격 장애’ 범죄로 인해 평범한 시민은 ‘누구라도’, ‘언제든지’ 이러한 범죄의 희생양이 될 수 있다는 불안감 때문에 안전에 대한 욕구가 더욱 커지고 있다. 하지만 급속한 사회발달로 인해 이처럼 갈수록 다양화, 지능화, 흉폭화되는 범죄의 양상에 비해 경찰의 인력, 예산, 장비 등이 한계에 이르러 이러한 범죄에 적절히 대응하지 못함으로써 국민의 안전욕구를 충족시키지 못하고 있다. 이러한 한계점을 극복하기 위한 대안으로서 “모바일 메시지 캡(Mobile Message Cop)”²⁾ 시스템 도입과 인천공항 등 중요시설의 보안검색 및 경비 업무를 민간경비가 담당하는 등 공공기관의 치안서비스가 민간분야에 이양되고 있다.

우리나라의 민간경비 산업은 1970년대 10여개에 불과했던 민간경비업체가 40여년이 지난 지금 300배³⁾ 이상의 엄청난 규모로 양적 성장을 이루었다. 이러한 양적 성장과 더불어 1981년 경비업법 제1차 개정을 시작으로 2009년⁴⁾까지 총 12차례의 법개정을 통하여 민간경비의 내실화를 추구하였으며, 2006년 2월에는 교육제도의 전반적인 개편을 통하여 민간경비원의 자질향상을 위해 노력하였다. 하지만 관련기관(한국경비협회, 경찰청 등)의 지속적인 노력에도 불구하고 급속한 양적 성장으로 인한 많은 문제점을 안고 있다(오재환, 2010).

첫째, 민간경비업체 직원들은 경찰처럼 엄격하고 까다로운 선발과정을 거쳐 충원되지 않기 때문에 질적인 문제점을 안고 있다. 둘째, 과도한 덤핑경쟁으로 인한 낮은 임금과 충분치 못한 각종 혜택 등으로 우수한 자원들의 지원이 이루어지지 않고 있다. 셋째, 입사 이후에도 민간경비원과 출동요원으로서 충분한 교육과 훈련을 받지 못하고 있다(이세환, 2009).

추가로 2009년 2월 17일에는, 2006년 9월 강원도 정선군에서 정선군청에서 근무하던 공무원 윤모(여성, 당시 23세)씨를 살해했다고 자백했으며, 2005년 10월 경기도 안산시 본오동 장모 집에 불을 질러 장모와 처도 살해했다고 자백해 충격을 안겨 줬다(네이버, 2008).

2) 강력범죄 발생시 핸드폰 문자 전송 시스템을 이용하여 기계경비출동직원, 자율방범대, 택시 운전자, 공동주택 경비원 등 협력단체에 범죄 차량번호 등 범죄 정보를 전송하여 범죄에 공동 대응하기위해 2008년도 경찰에서 도입한 시스템이다(경찰백서, 2008: 108).

3) 경비업체 현황(09. 6. 31 기준)

구분	법인수	허가 업종별 현황					
		업종계	시설경비	호송경비	신변보호	기계경비	특수경비
총계	3,151	3,762	3,030	50	467	145	70

자료 : 사이버경찰청(<http://www.police.go.kr/infodata/informpdsView.do?idx=94353>) 통계자료

4) 특수경비원의 결격사유를 만 60세 이상인 자로 경비지도사의 준수사항 중 주 1회 이상 수행을 월 1회 이상 수행으로 수정하였고, 일반경비원의 신입교육을 받아야 할 시기와 관련하여 근무배치 1월 이 경과하기 전을 2월이 경과하기 전으로, 경비원의 배치신고와 관련하여 배치 후 3일 이내에서 배치 후 7일 이내로 수정하였다.

이러한 민간경비원의 질적인 문제점을 개선하여 해당 근무 현장에서 성공적인 업무 수행을 위해서는 제반 물적, 지리적 취약요소를 사전에 분석하고 관련된 대책을 강구하여야 하며, 상근자 등 근무 중에 접하게 되는 다수의 출입자 중에 거동수상자를 식별하고 집중 관찰하여 그가 계획한 범죄를 제지시켜야 한다. 특히 순찰 등의 근무 중에 접하게 되는 다수의 인원에 대해서 과학적인 관찰기법을 활용하여 거동수상자를 식별하고 해당인원에 대한 체계적인 질문기법을 통해 잠재적 범죄를 사전에 방지하여 대국민 신뢰를 확보해야 한다.

이러한 필요성을 인식하여 김창호·오재환(2009)의 연구에서 1차적으로 체계적이고 과학적인 질문검색 요령의 교육훈련 모형을 제시하였고, 2차적으로 오재환(2010) 학위논문에서는 1차 교육모형을 수정 보완하여 새로운 프로그램 모형을 개발하였다. 또한 해당 논문에서 실무교육효과, 교육훈련방법, 교육훈련내용을 변수로 설정하여 개발된 프로그램의 효과를 t검증과 면담을 통해 확인한 결과 개발된 프로그램이 민간경비원에게 매우 긍정적인 프로그램이라는 반응이 나타났다.

본 연구는 오재환(2010)의 후속연구로 해당 프로그램이 민간경비원에게 효과적으로 적용될 수 있는가를 확인하는 것에 그치지 않고, 실질적으로 민간경비원이 직무에 임하는 데 있어서 효율적으로 활용될 수 있는가를 확인하는 것이 목적이다. 즉, 개선된 교육 프로그램이 민간경비원의 직무 성과 및 만족도에 미치는 영향을 확인하여 해당 프로그램의 직무 활용가능성을 확인하는 것이 본 연구의 목적이다.

연구방법으로는 1차적으로 선행 연구 고찰을 위해 관련 학술지, 학위논문 등을 활용하였고, 2차적으로 설문지를 활용하였다.

5) 조사도구 구성

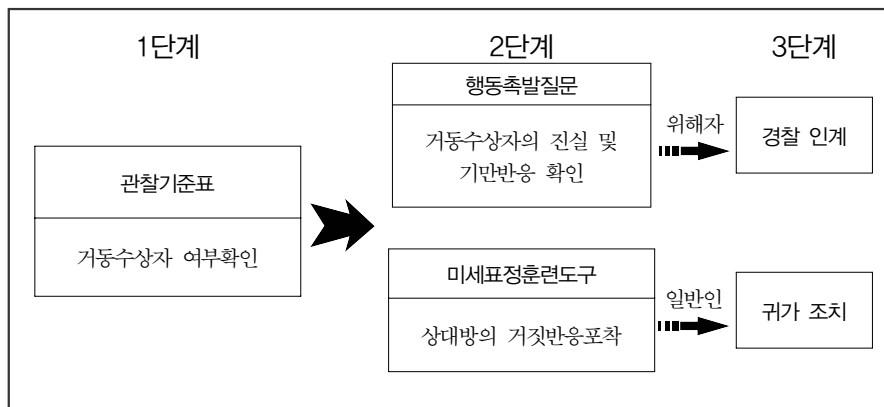
구분	내용	문항
실무교육효과	실무교육의 실무 적용 실무교육의 설정 적정 실무교육의 효과 여부	3문항
교육훈련방법	전체 시간계획 및 진행의 적절성 참가자들의 수준에 맞는 진행 교육훈련 방법의 차별성	4문항
교육훈련내용	참가자들의 학습정도에 대한 적절한 평가 세부 주제들의 업무와의 직접적 관련성 교재 및 각종 학습지원 자료의 적절한 구성 교육시작 전 기대감에 대한 부합 정도 교육훈련의 업무에 필요한 내용의 반영 교육훈련 내용의 시대흐름의 적절성	5문항

Ⅱ. 이론적 배경

1. 개선된 ‘질문 · 검색 요령’ 프로그램

서두에도 언급했듯이 민간경비원은 범죄의 사전예방을 위해 과학적인 관찰기법과 상대방의 심리를 확인할 수 있는 체계적인 질문 기법을 습득해야 한다. 이에 본 연구는 Morris(2002)의 연구 중에서 과학적인 관찰기법으로 활용될 수 있는 몇 가지 특징을 통해 민간경비 종사자가 근무 현장에서 활용할 수 있는 과학적인 관찰 기준표를 개발하였다. 또한 이를 토대로 거동수상자의 경우 추가적인 질문을 통해 상대방의 위해여부를 판단할 수 있는 체계적이고 과학적인 질문기법으로 미국 수사기관에서 활용하고 있는 행동촉발질문을 민간경비원 근무특성에 적합한 5가지 항목으로 개선하여 제시하였다.

이러한 행동촉발질문을 통해 상대방의 진실 및 기만반응을 살펴보는 것만으로는 상대방의 진실반응을 정확하게 확인하는 것이 다소 힘들기 때문에 이를 보완하기 위한 Ekman(2003)의 연구에서 제시한 상대방의 미세표정을 통한 거짓반응을 확인할 수 있는 미세표정훈련도구(METT)를 교육 프로그램으로 제시하였다. 이에 대한 내용을 도식화 하면 <그림 1>과 같다.



자료 : 오재환, 2010: 40.

<그림 1> 개선된 교육프로그램 모형

또한 서두에서 언급한 출입인원 중에서 거동수상자 여부를 판단할 수 있는 관찰 기준표는 <표 1>과 같다.

<표 1> 거동수상자 관찰 기준표

주요 행동	비 고
<ul style="list-style-type: none"> · 군중 속에서 유난히 떠들거나 침묵을 지킨다. · 땀을 흘리거나 목표를 집중적으로 주시하며 몸을 고정시킨 채 자신의 주변상황에 무관심 한 듯 긴장하여 목표가 공격 범위 내 들어올 때 초조하게 기다리며, 위해 도구를 자주 확인한다. · 불안을 느끼면 입안건조, 침 삼킴, 입술 깨물기, 턱이나 컷볼 만지기 등의 행동이 보인다. 또한 보통 성인은 1분에 20회 정도의 눈을 깜박거리는데 불안을 느끼면 더 자주 눈을 깜박거린다. 	대체행동
<ul style="list-style-type: none"> · 거동수상자는 대개 군중의 2~3열에 위치하며 옥내에서 위해 시설물 등으로 자신을 가린다. · 오른손으로 왼쪽 신체부분을 접촉하는 등의 신체교차하기 행동을 보인다. 	장벽신호
<ul style="list-style-type: none"> · 손이나 손목을 이용하여 위해를 가하려는 물건을 자주 확인하며, 위해 기도시 사용하는 손의 반대편 어깨가 처진다. 즉, 오른손잡이는 오른쪽 어깨가 올라가고 왼쪽 어깨는 내려간다. · 공격충동이 높아진 사람은 입을 굳게 다물고, 머리를 앞쪽으로 내밀고, 얼굴을 찌푸리며, 안색이 창백해진다. · 상대가 악화되면 머리를 뒤쪽으로 빼고 눈을 크게 뜨며 안색이 붉어진다. 	의도동작
<ul style="list-style-type: none"> · 근무자의 시선을 의식적으로 피하며, 갑자기 근무자와 마주 치거나 불심검문을 받았을 때 눈 주위의 순간적인 떨림이나 눈동자의 동공 확대된다. 	눈동자신호
<ul style="list-style-type: none"> · 많은 군중 사이에서 위해를 가하려는 손 방향의 영역(공간)을 반대편 손을 사용하여 일정 부분 확보하려 한다. · 물리적 차단선, 가드레일 등 방어공간을 주의 깊게 관찰한다. 	영역 행동
<ul style="list-style-type: none"> · 군중과 행사장에서 대화시 위해 목적이 차단되어 근무자에게 화풀이를 하거나, 사소한 자극적 언사를 보일 경우 극단적으로 흥분한다. 	타방향 행동

자료 : 오재환, 2010: 44.

행동촉발질문 중에서 민간경비 종사자가 활용할 수 있는 5가지 질문 기법으로 개선했던 제시한 내용은 다음과 같다. 제시된 질문 기법은 오재환(2010: 16~18)의 연구를 인용하여 제시하였다.

1) 조사 목적

질문 : 선생님 이곳은 출입이 허가된 자에 한해서만 입장하실 수 있습니다. 이곳에 용무가 있으십니까? 용무가 있으면 저희 통제에 따라 주시겠습니까? 협조 부탁드립니다

니다.

원리 : 보통사람들은 이러한 질문에 불안에 하거나 불편해 하지 않으나, 거동수상자의 경우 비협조적인 태도를 보이고 불안해 할 것이다.

2) 응수 타진

질문 : 이곳은 대통령령에 의해 국가 중요 시설물로 지정된 곳입니다. 선생님 위험한 물건을 가지고 오셨습니까? 만약 가지고 오셨다면 지금 저희에게 맡겨주시기 바랍니다.

원리 : 진실한 사람은 진지하고 즉각적인 태도를 보이고, 거동수상자의 경우 주저하거나 무관심한 태도를 보일 것이다.

3) 지식

질문 : 선생님, 이 건물에 누가 있는지 알고 계십니까?

원리 : 일반적인 사람은 진지한 태도로 관심을 표시하지만 거동수상자의 경우에 “전혀 모릅니다.”처럼 즉각적으로 무관심한 태도를 보인다.

4) 태도

질문 : 선생님 우리가 방문객들에게 선생님께 드린 질문과 같은 질문들을 묻는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

원리 : 일반적으로 긍정적인 감정을 표현하지만, 거동수상자의 경우 부정적이거나 비판적인 감정을 자주 표현한다.

5) 기회

질문 : 다시 한번 질문 드리겠습니다. 선생님 현재 위험한 물건을 소지하고 있지 않으십니까?

원리 : 진실한 사람은 같은 질문에 대해 진실 되고 자연스럽게 자신의 의견을 얘기하지만, 거수자의 경우 대답을 회피할 것이다.

행동촉발질문에서 제시한 기만반응의 판단근거의 대부분이 직감에 의해서 판단할 수 있는 사항이다. 이에 본 연구에서는 행동촉발질문을 보완할 수 있는 기법으로

사람의 얼굴표정으로 상대방의 거짓반응을 판독할 수 있는 METT 프로그램을 제시하였다. 이는 서두에 언급하였듯이 Ekman교수가 얼굴 움직임 해독법(FACS)⁶⁾을 근간하여 미세한 표정의 변화로 상대방의 거짓반응을 포착할 수 있는 기법으로 훈련영상화면은 <그림 2>와 같다. 세부적인 내용은 오재환(2010: 19~27)의 선행 연구를 참고하기 바란다.



자료 : <http://face.paulekman.com/aboutmett2.aspx>

<그림 2> METT 훈련영상

2. 직무성과

직무성과란 조직의 효과성 내지 조직의 목표를 달성할 수 있는 정도이며, 조직원

6) 얼굴의 근육을 46가지로 정의한 근육 해부도로 이들 각각의 세부 유닛들의 조합으로 인해 슬픔, 화남, 놀라움, 두려움, 기쁨, 역겨움, 업신여김 등 7가지 감정을 표현할 수 있다.

이나 구성원들이 실현시키고자 하는 일의 바람직한 상태이며 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동의 결과이다. 그러므로 직무성과란 조직의 목표달성을 위한 과업의 실행정도, 조직원이 지니는 노력, 역할지각에 의한 달성여부를 가리키는 조직행동의 일면으로 정의할 수 있다(이형룡 외, 2005).

직무성과는 조직의 역할수행에서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이며, 조직구성원의 직무성과는 업무향상과 직결된다. 직무성과는 직무수행 또는 업무실적으로 표현될 수 있는데 개인, 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 관리자가 영향을 주려고 하는 결과적 목표라 할 수 있다(조휘일, 1991).

한편 직무수행 평가 또는 성과평가는 보통 어떤 사람이 한 일을 살펴보고 그가 행한 업무를 조직의 관점에서 판단하는 메커니즘으로 간주되기도 한다(김경희, 2000).

이러한 선행연구를 볼 때 직무성과란 구성원의 직무가 소정의 목적을 효율적으로 달성했는지의 여부를 확인하는 개념으로 이는 조직원의 직무수행에 대한 결과를 개인 및 타인이 평가한 수행결과의 지각정도라 할 수 있겠다.

3. 직무만족

직무만족이란 한 개인이 직무와 관련하여 갖게 되는 직무에 대한 자신의 태도로써 직무만족에 대한 연구는 R. Hoppock(1935)의 연구 이후, E. A. Locker(1976)의 추정을 근거로 보면 1980년까지 4,000여 건 이상의 연구가 발표되었으나, 직무만족에 대한 정의는 학자마다 다양하게 개념 규정을 하고 있다(방선애, 1987).

김희철(1992)은 여러 학자의 직무만족에 대한 개념들을 정리한 후, 조직구성원의 직무 및 조직 내의 대상과 상황을 지각하고 이를 평가해서 나타난 정서적 반응상태라고 정의하였다. Spector(1997)는 단순하게 정의하였다. 그는 직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무 자체 및 직무와 관련한 다양한 양상들에 대해 느끼는 감정이 차지하는 것이라고 정의한다(Spector, 1997: 최오성, 2002: 124에서 재인용).

이상과 같이 여러 학자의 연구를 종합하여 보면, 직무만족이란 한 개인이 직무와 관련하여 가지는 '감정'이라 할 수 있으며 이는 행동이나 활동결과가 아니라 그 사람의 '심리상태'라 할 수 있다. 또한 직무만족은 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 있으며, 이러한 요소들이 얼마나 충족되느냐가 근무의욕에 매우 큰 영

향을 미친다고 할 수 있다.

즉, 직무만족도란 조직 구성원이 자신의 직무와 관련하여 직무 자체, 근무조건, 보수, 지도성, 동료관계, 승진에 대하여 느끼는 전반적인 만족의 정도이다.

4. 직무만족과 직무성과의 관계

조직구성원의 직무만족과 직무성과는 조직관리에 있어서 유효성의 양대 지표로 조직 내에서 종업원의 높은 직무만족인 높은 직무성과를 유도한다고 일반적으로 생각할 수 있으나, 이 같은 상식적 사고를 뒷받침할 수 있는 이론적 근거를 찾기 위해 많은 학자들의 연구 노력이 다양하게 진행되어 왔다. 이 두 변수 사이에 대한 연구는 계속되었으며, 그 이후 경영자나 학자들의 지속적 관심의 결과에 의해 많은 연구 결과들이 발표되었다(이주연, 2004).

직무만족이 성과에 영향을 미친다는 것은 초기 인간관계론 자들에 의하여 인간은 주어진 직무에 만족할 경우 생산성이 증대된다는 논리에서 시작되었다. 대표적 연구인 ‘호손(Hawthorne)의 연구’는 행동과학 이론 발전에 많은 영향을 미쳤으나, 사기와 생산 성과의 관계를 단순히 생각하여 실증적 분석에 의한 기초도 없이 직무만족과 직무성과의 관계가 인과적이며 일정한 방향으로 관련되었다고 단정하였다(이병길, 1994).

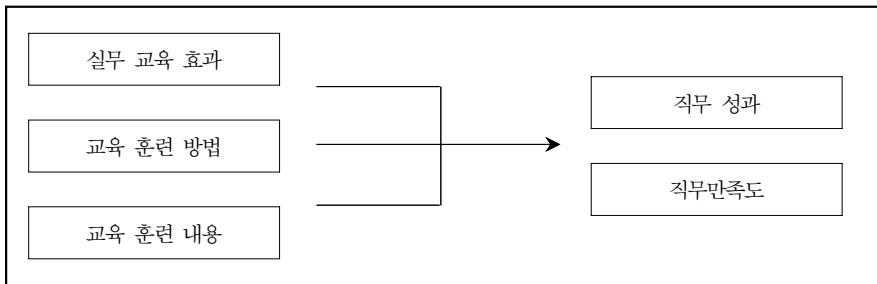
Porter(1973)는 종업원 등은 직무성과에 대해 외부적 보상(돈, 승진)과 내재적 보상(성취감)을 받게 되는데, 이 때 이러한 보상들이 자기노력이나 타인의 보상과 비교해 보아 공정하다고 생각한다면 종업원들은 만족을 느끼게 되고, 이러한 보상의 공정성에 대한 지각은 종업원들에게 성과보상의 결속관계를 심어주게 되는 장래의 노력과 성과를 유발하게 된다 하였다(이운배, 2009에서 재인용).

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계

오재환(2010)의 연구에서 1차적으로 과학적이고 체계적인 ‘질문·검색 요령’ 교육 훈련 프로그램을 개발하고, 2차적으로 실험집단과 통제집단의 설정을 통해 실무교육 효과, 교육훈련방법, 교육훈련 내용에 대해서 개선된 교육훈련 프로그램의 효과를

분석하였다. 본 연구는 오재환(2010)의 후속연구로 민간경비원이 직무에 임하는 데 있어서 개선된 프로그램이 효율적으로 활용될 수 있는가를 확인하는 위한 것으로, 해당 프로그램이 민간경비원의 직무성과 및 만족도에 미치는 영향을 살펴보는 것이 본 연구의 목적이다. 따라서 본 연구에서는 오재환(2010)의 연구에서 개선된 프로그램으로 교육받은 인원을 대상으로 실무교육, 교육훈련 내용과 방법의 3가지 변수에 대한 해당 프로그램의 직무성과 및 만족도에 대한 효과적인 측정을 위해 설문조사를 실시하였다. 해당 연구모형은 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 연구모형

설정된 연구모형을 기반으로 하여 본 연구에서 밝히고자 하는 가설은 다음과 같다.

가설 1 : 개선된 교육 프로그램은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-1 : 프로그램 내용 중 실무교육은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-2 : 프로그램 내용 중 교육훈련방법은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1-3 : 프로그램 내용 중 교육훈련내용은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 개선된 교육 프로그램은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 2-1 : 프로그램 내용 중 실무교육은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 2-2 : 프로그램 내용 중 교육훈련방법은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 2-3 : 프로그램 내용 중 교육훈련내용은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 대상

조사대상은 본 연구의 신뢰성을 높이기 위해 개선된 교육프로그램을 교육받은 오재환(2010) 연구에서 선정된 서울, 경기 지역에 거주하고 있는 민간경비원 170명을 동일 대상으로 설문조사를 실시하였다. 실질적으로 불성실한 답변을 보인 7명과 응답을 보이지 않은 55명을 포함한 총 62명을 제외한 총 108명의 조사대상자 특징은 <표 1>과 같다. 조사 대상자의 인구학적 특성을 살펴보면 연령별로는 46세 이상이 36%, 26세-30세 28%, 20세 이하 20%, 36-45세 11%, 31-35세 5%순으로 나타났고, 성별로는 남자는 94%, 여자는 6%로 남자 응답자가 많았다. 학력별로는 고졸이 30%로 가장 많았고, 다음으로 전문대졸 28%, 중졸이하 23%, 대졸 17%, 대학원졸 2% 순으로 나타났다. 마지막으로 민간경비 재직 연수별로는 3달 미만 65%, 3달 이상-1년 미만 15%, 1년 이상-2년 미만 13%, 2년 이상 7%로 민간경비에 3달 미만에 재직하고 있는 응답자가 가장 많았다. 세부내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문대상자 인구통계학적 특성

변인	구분	N	%
연령	25세 이하	22	20
	26-30세	30	28
	31-35세	5	5
	36-45세	12	11
	46세 이상	39	36
성별	남	102	94
	여	6	6
학력	중졸이하	25	23
	고졸	32	30
	전문대졸	31	28
	대졸	18	17
	대학원졸	2	2
민간경비 재직연수	3달 미만	70	65
	3달 이상 - 1년 미만	16	15
	1년 이상 - 2년 미만	14	13
	2년 이상	8	7
합계		108	100.0

3. 조사 도구

본 연구 조사도구로 설문지를 활용하였다. 개선된 프로그램이 직무성과 및 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위한 독립변수(실무교육효과, 교육훈련방법, 교육훈련내용)의 3개 요인에 대한 효과분석은 오재환(2010)의 연구를 참고하기 바란다. 다만 종속변수(근무성과, 근무만족도)의 2개 요인은 박수진(2006), 김성환(2007), 김성훈(2006)의 연구에서 사용한 문항을 민간경비원의 직무성과 및 직무만족도에 맞게 8문항으로 변형하여 사용하였으며, 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였다. 세부내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 조사도구의 구성 내용

구분	내용	문항
직무 성과	새로운 변화대응 능력 향상	4문항
	경비임무의 완성도 상승 경비임무에 대한 창의력 증진	
종속변수	새로운 직무 및 기술 습득 향상	4문항
	근무의욕 고취	
직무만족도	자신감과 확신감 고양	4문항
	자신의 일에 대한 자부심 강화	
	직무수행 능력 향상	

4. 조사도구의 신뢰도 및 타당도 검증

설문지의 내용타당도를 높이기 위해 2010. 9. 20~25에 민간경비종사자 10명과 민간 경비관련 전문가(교수) 2명을 통해 사전조사를 실시하였으며, 구성타당도를 확인하기 위해서 요인분석의 주성분 분석방법을 사용하였다. 요인회전은 직교회전 방식인 Varimax방법을 사용하였으며, 고유값이 1이상인 요인만을 추출하였다. 또한 신뢰도는 내적 일관성을 위해 Cronbach's α 계수를 사용하였다.

1) 직무만족도에 대한 요인분석 및 신뢰도

<표 4>에서와 같이 직무 만족도에 대한 요인이 한 가지 밖에 추출되지 않았으므로, 요인행렬의 각 값은 회전되지 않은 주성분 값만을 이용할 수 있었다. 고유값은 3.293이었으며, 직무만족도 요인이 전체 분산의 약 82.325%를 설명하는 것으로 나타났다. 직무만족도 요인의 신뢰도는 .928로 높게 나타났다.

〈표 4〉 직무만족도에 대한 요인분석 및 신뢰도

요인	직무만족도
직무만족도1	.890
직무만족도2	.916
직무만족도3	.916
직무만족도4	.906
고유치	3.293
분산(%)	82.325
누적(%)	82.325
신뢰도계수	.928

2) 직무성과에 대한 요인분석 및 신뢰도

<표 5>에서와 같이 직무성과에 대한 요인은 한 가지 밖에 추출되지 않았으므로, 요인행렬의 각 값은 회전되지 않은 주성분 값만을 이용할 수 있었다. 고유값은 3.218 이었으며, 추출된 직무성과 요인이 전체 분산의 약 80.453%를 설명하는 것으로 나타났다. 직무성과 요인의 신뢰도는 .919로 높게 나타났다.

〈표 5〉 직무성과에 대한 요인분석 및 신뢰도

요인	직무성과
직무성과1	.885
직무성과2	.910
직무성과3	.894
직무성과4	.899
고유치	3.218
분산(%)	80.453
누적(%)	80.453
신뢰도계수	.919

4. 자료처리방법

자료처리 과정은 설문지를 회수한 후 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료를 제외하고 분석 가능한 자료를 코딩 후 통계패키지 SPSS 15.0를 활용하여 전산 처리하였으며, 본 연구에서의 유의수준은 .05로 설정하였다. 인구통계학적 특징은 빈도분석을 실시하였으며, 연구가설을 검증하기 위해 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 주요 변수간의 상관관계 분석

<표 6>은 조사대상자의 변인간 상관분석을 실시한 결과이다. 종속변인인 직무 만족도의 경우 교육훈련 내용($r=.688$), 교육훈련 방법($r=.525$), 실무교육효과($r=.464$)로 교육훈련 내용과 가장 밀접하게 관계가 있다고 나타났다. 직무성과의 경우 독립 변인 중 교육훈련 내용($r=.637$)과 가장 큰 양의 상관을 가지고 있었으며, 그 다음으로 실무교육효과($r=.484$), 교육훈련방법($r=.464$) 순이었다. 직무만족도와 직무성과의 상관관계는 $r=.801$ 로 나타났다.

〈표 6〉 변인간 상관분석

	실무교육효과	교육훈련방법	교육훈련내용	직무 성과	직무만족도
실무교육효과	1				
교육훈련방법	.500(**)	1			
교육훈련내용	.629(**)	.731(**)	1		
직무성과	.484(**)	.464(**)	.637(**)	1	
직무 만족도	.464(**)	.525(**)	.688(**)	.801(**)	1

** $p < .01$

2. 주요 변수간의 다중회귀분석

1) 직무성과에 대한 다중회귀분석

<표 7>은 연구반이 교육받은 질문·검색 요령 프로그램이 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀분석결과이다. 회귀분석상의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.418로 나타나, 연구반 민간경비원들의 신입교육훈련 프로그램이 직무성과에 미치는 영향에 대하여 약 41.8%의 설명력을 지닌다고 할 수 있다.

구체적으로 연구반이 교육받은 프로그램의 하위요인 중에서 교육훈련내용($t=5.011$)이 직무성과에 유의적 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 회귀화 계수 β 값은 각 독립변인들이 종속변수인 직무성과에 미치는 상대적인 영향력을 나타내는 것으로, 본 모델에서는 교육훈련내용($\beta = 0.562$)만이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조사대상자의 질문·검색요령 교육훈련 프로그램의 교

육훈련내용의 질이 높아지면 직무성과는 향상된다는 것을 보여준다.

<표 7> 직무성과에 대한 다중회귀 분석

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	β	표준오차	베타		
(상수)	.653	.379		1.725	.087
실무교육효과	.176	.112	.139	1.570	.119
교육훈련방법	-.019	.116	-.016	-.159	.874
교육훈련내용	.682	.136	.562	5.011	.000***

$R^2 = 0.418$, 수정된 $R^2 = 0.404$, $p < .001$

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 직무만족도에 대한 다중회귀분석

<표 8>은 연구반의 교육받은 민간경비원의 질문·검색 요령 교육 프로그램이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀분석결과이다. 회귀분석상의 설명력을 나타내는 R^2 값은 0.476으로 나타나, 개선된 교육 프로그램이 직무성과에 미치는 영향에 대하여 약 47.6%의 설명력을 지닌다고 할 수 있다.

구체적으로 조사대상자가 교육받은 훈련 프로그램의 하위요인 중 교육훈련내용($t=5.902$)이 직무만족도에 유의적 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 회귀화 계수 β 값은 각 독립변인들이 종속변수인 직무만족도에 미치는 상대적인 영향력을 나타내는 것으로, 본 모델에서는 교육훈련내용($\beta = 0.628$)만이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조사대상자가 교육받은 프로그램의 교육훈련내용 질이 높아지면 직무만족도는 향상된다는 것을 보여준다.

<표 8> 직무만족도에 대한 다중회귀 분석

변수	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	β	표준오차	베타		
(상수)	.593	.346		1.716	.089
실무교육효과	.059	.102	.048	.577	.565
교육훈련방법	.046	.106	.042	.437	.663
교육훈련내용	.733	.124	.628	5.902	.000***

$R^2 = 0.476$, 수정된 $R^2 = 0.464$, $p < .001$

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3. 논의

1) 개선된 교육프로그램이 직무성과에 미치는 영향

연구결과 개선된 교육프로그램의 교육훈련내용과 직무성과와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났으며, 해당 프로그램의 교육훈련내용이 개선되면 직무성과가 증가 되는 것으로 나타났다. 이는 개선된 교육프로그램의 내용이 시대의 흐름을 적절하게 반영하였으며, 민간경비원의 업무와도 직접적으로 관련성이 높아 업무에 활용될 수 있는 가능성이 높다는 것을 의미한다.

정기영(2009)은 교육훈련생이 훈련을 통해 습득되어지는 교육훈련 내용과 교육훈련 동기와 능력이 갖추어지고, 교육훈련 환경이나 분위기가 조성될 때 종업원의 높은 직무성과를 이끌어낼 수 있다고 하였다. 우난(2009)의 교육훈련이 조직유효성과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 교육훈련내용의 만족으로 인해 실전 업무에 대해서 전반적으로 만족하고 즐거운 마음으로 임하게 되며, 업무를 전반적으로 만족할 경우에는 회사가 잘되기 위해서 노력하게 될 것이고, 직무에도 적극적, 자발적으로 참여하게 된다고 하였다.

이는 개선된 ‘질문검색 요령’ 교육훈련 프로그램이 민간경비원 직무성과에 긍정적 영향을 주었다는 본 연구의 결과와 일치하는 것으로 개선된 프로그램을 통해 민간경비원들의 직무성과를 향상시킬 수 있다는 것을 보여준다. 즉, 개선된 교육프로그램은 민간경비원으로 하여금 경비임무의 완성도를 높여줄 뿐만 아니라, 경비임무에 대한 창의력을 증진시켜서 새로운 직무 및 기술을 습득시켜 다양한 상황 변화에 대한 대응 능력을 향상시켜줄 것으로 기대된다.

2) 개선된 교육프로그램이 직무만족도에 미치는 영향

개선된 ‘질문검색 요령’ 교육프로그램의 교육훈련 내용은 민간경비원 직무만족과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 즉, 개선된 교육프로그램은 민간경비원으로 하여금 해당 직무에 대한 자신감 함양을 통한 근무의욕을 고취시켜줌으로써 직무수행 능력을 향상시켜줄 것이다. 이는 개선된 교육프로그램이 METT, 행동촉발질문과 같은 과학적이고 체계적인 기법이 포함되어 있고, 실무교육이 적절하게 구성되어 있어 민간경비원으로 하여금 자신감있는 근무를 할 수 있게 하는 계기를 마련해 주기 때문에 가능한 것이다.

신승균(2009)은 보수, 성취감, 성장가능성의 만족을 통하여 민간경비원의 직무만족을 높여야 한다고 하였고, 이를 위해서는 전문화된 교육훈련의 강화가 요구되어진다고 하였다. 이는 기존의 형식적인 '질문·검색요령' 교육 프로그램을 과학적이고 체계적이며, 실무위주로 구성하여 민간경비원의 전문화를 도모하고자 하는 개선된 교육 프로그램이 민간경비원의 직무만족도 향상에 도움이 된다는 본 연구 결과와 일치되는 내용이다. 즉, 개선된 교육프로그램은 적절한 학습 자료의 지원과 민간경비원의 업무와 직접적으로 관련이 깊은 내용을 민간경비원에게 함양시켜줌으로써 궁극적으로 근무의욕 고취를 통한 직무수행 능력을 향상시켜 줄 것으로 기대된다.

V. 결론 및 제언

법적으로 사인에 불과한 민간경비원이 해당 근무지에서 범죄예방 및 질서유지라는 소정의 목적을 달성하기 위해서는 위해요소를 사전에 식별하여 예방하기 위한 과학적인 관찰기법과 체계적인 질문요령의 함양이 필요하다. 하지만 현행 '질문·검색요령' 교육훈련은 대부분의 강사가 실무경험이 없으며, 교재 내용도 이론위주의 내용이 대부분이어서 민간경비원이 교육훈련 종료 후에 교육받은 내용을 실무에 적용하는데 애로사항이 많다.

본 연구의 목적은 민간경비 종사자의 자질향상을 위한 과학적이고 체계적인 질문·검색요령 교육훈련 프로그램을 개발한 오재환(2010)의 후속연구로 해당 프로그램이 민간경비원의 직무성과 및 만족도에 미치는 영향을 확인해 봄으로써 해당 프로그램의 민간경비원 실무 적용 가능성을 확인해 보는 것이다.

실증적인 연구 분석결과 개선된 교육훈련 프로그램의 교육훈련 내용, 민간경비원의 직무 성과 및 만족도가 정적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 개선된 프로그램이 민간경비원의 직무성과 및 만족도에 미치는 영향을 살펴본 결과 두 변수 모두 교육훈련내용에 있어서 정(+)적인 영향을 보였다. 이는 개선된 프로그램이 민간경비원으로 하여금 직무 만족 및 성과도를 높이기 위해서는 실무교육효과나 교육훈련방법보다는 민간경비 직무와 밀접한 관련이 있는 교육훈련 내용이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

이러한 결론을 기초로 하여 본 연구에서는 다음과 같은 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 개선된 교육훈련 프로그램은 과학적인 관찰기법의 함양을 위한 MEIT 실습 훈련을 비롯한 실무교육이 다수 포함되어 있다. 따라서 현행 3시간의 교육훈련으로 개선된 프로그램을 완벽하게 이해하는 것은 다소 무리가 있다. 따라서 개선된 교육 프로그램을 민간경비원에게 효과적으로 주입하여 근무현장에서 활용가능 하도록 하기 위해서는 현행 질문검색 요령 교육시간을 4시간으로 연장해야 한다. 또한 교육종료 후에도 해당 프로그램의 지속적인 교육을 통해 장기적으로 활용할 수 있도록 3교대 근무 등의 여건을 조성해야 할 것이다.

둘째, 민간경비원 신입직원 교육 훈련시에 획일적인 교육시간이나 교과목의 편성보다는 현장 경험적으로 나타난 사항을 고려한 교육훈련내용으로 개편하여야 한다. 해당 근무지에서 공공의 안녕과 질서를 유지해야하는 민간경비원에게 신입직원 교육훈련에 편성되어있는 테러대응요령, 폭발물처리요령, 출입통제요령 등과 같은 실무 교육과목은 반드시 습득해야 할 기법이다. 따라서 신입교육훈련 후에 해당 기법을 근무현장에서 효율적으로 활용하고, 나아가 민간경비원의 직무성과 및 만족도를 높이기 위해서는 해당 교육훈련의 내용을 실무에서 활용가능 하도록 직무와 관련된 내용으로 체계적으로 구성해야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 경찰백서 (2008). 2008 경찰백서.
- 김성국 (2007). 조직과 인간행동. 서울: 명지사.
- 김경희 (2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김성훈 (2006). 호텔종사원에 대한 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 김성환 (2000). 호텔 종사원 서비스 교육훈련 프로그램의 교육만족이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
- 김창호·오재환 (2009). 민간경비원 질문·검색 요령 교육훈련에 관한 개선방안. 한국경호경비학회지, 19(1), 43-66.
- 방선에 (1987). 치과 기공사와 타 의료 기사간의 직무 만족에 관한 비교 조사연구. 국민대학교 박사학위논문.
- 박수진 (2006). 은행원의 역할갈등과 역할모호성이 직무성과에 미치는 영향. 동의대학교 박사학위논문.
- 박정필 (2006). 경찰공무원의 직무만족도에 관한 연구. 대구대학교 석사학위논문.
- 신승균 (2009). 한국경찰공무원의 직무만족 및 조직 몰입에 관한 연구. 동의대학교 박사학위논문.
- 오재환 (2010). 민간경비원 질문검색 요령 교육 프로그램 개발 및 효과분석. 경기대학교 박사학위논문.
- 우난 (2009). 교육훈련이 조직유효성과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 청주대학교 석사학위논문.
- 이강훈 (2003). 민간경비원의 직무만족에 관한 연구. 동국대학교 석사학위논문.
- 이병길 (1999). 리더쉽 유형이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향. 청주대학교 박사학위논문.
- 이세환 (2009). 민간경비 교육훈련 만족도와 사회적지지가 직무수행에 미치는 영향. 용인대학교 박사학위논문.
- 이운배 (2006). 영상매체에 종사하는 메이크업 종사자의 그룹별 직무만족 및 직무성과 비교

연구. 경원대학교 석사학위논문.

이주연 (2004). 정보품질이 직무성공에 미치는 영향. 인하대학교 석사학위논문.

이형룡·박술기·차석빈 (2004). 호텔 기업 지원의 윤리경영 지각이 직무성공에 미치는 영향. 한국호텔경영학회, 14(1), 23-35.

정기영 (2009). 기업교육훈련이 직무수행과 직무성공에 미치는 영향. 영남대학교 석사학위논문.

조희일 (1983). 사회사업교육에 있어서 전문적인 도움의 기술개발의 중요성. 서울여자대학교 논문집, 12, 56-78.

최오성 (2002). 기업체 HRD 담당자들의 직무만족도에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌 및 번역서

Locke, E. A. (1978). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company.

Morris, D. (2004). *피플워킹: 보디랭리지* (김동광). 서울: 까치글방. (2002).

Paul, E. (2006). *얼굴의 심리학* (이민아). 서울: 바다출판사. (2003).

3. 기타

경비업법. 법률 제9579호.

경비업법 시행령. 대통령령 제22832호.

네이버 백과사전, <http://enc.daum.net/dic100/contents.do?query1=10XX182337>. 검색일 2010. 1. 10.

사이버 경찰청, <http://www.police.go.kr/infodata/informpdsView.do>. 검색일 2010. 3. 1.

<http://face.paulekman.com/aboutmett2.aspx>. 검색일 2010. 9. 15.

【Abstract】

The Influence of Improved Question and Check Education Program of Private Security Guard on the Job Satisfaction and Job Performance

OH, Jea-Hwan

This is a follow-up research of Oh Jae Hwan(2010) aimed to confirm the influence of the educational program of improved question search methods on the duty and job satisfaction of private security guards. For this research, a survey was conducted on a sampling of 170 private security guards living in Seoul and Gyeonggi province, as selected in the research of Oh Jae Hwan(2010). A frequency analysis, correlation analysis and multiple regression analysis were conducted on the collected data by using the SPSS 15.0. The Cronbach's α value of the reliability of the survey was over 0.800. The analyzed result of the research is as follows. It was found that when there was an increase in the content of educational training of the program there was also an increase in the job satisfaction and performance. This signifies that the contents of the improved educational program includes scientific and systematic techniques such as METT and action promoting questions, the adequately constructed practical skill education allows private guards to have confidence in their duty, the research reflects the current trends and has a high possibility of utilization due to its high relevance to the duties of private security guards.

Key Words : Private Security, Question and Research Guides, Training, Work Result, Job Satisfaction