

# 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향

## Effect of Job Characteristics on Trait Anxiety and Task Performance of Private Security Workers

박영만  
경기대학교

Young-Man Park(bir1002@hanmail.net)

### 요약

이 연구는 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 이 연구는 2011년 서울 소재 경찰청에 등록된 민간경비 회사에 재직하고 있는 민간경비원을 대상으로 선정 후 판단표집법(judgment sampling method)을 이용하여 총 300명을 표집하였으나, 최종 분석에 투입된 사례수는 266명이다. 이 연구에서는 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도분석의 알파값과 공변량구조분석의 최대우도법을 이용하였다. 이상과 같은 연구방법 및 절차를 통해 이 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다

첫째, 민간경비업 종사자의 과업중요성은 특성불안에 부적인 영향을 미친다. 둘째, 민간경비업 종사자의 피드백은 특성불안에 부적인 영향을 미친다. 셋째, 민간경비업 종사자의 직무자율성은 특성불안에 부적인 영향을 미친다. 넷째, 민간경비업 종사자의 피드백은 과업수행에 정적인 영향을 미친다. 다섯째, 민간경비업 종사자의 직무자율성은 과업수행에 정적인 영향을 미친다. 여섯째, 민간경비업 종사자의 기술다양성은 과업수행에 정적인 영향을 미친다. 일곱째, 민간경비업 종사자의 특성불안은 과업수행에 정적인 영향을 미친다.

■ 중심어 : | 민간경비업 | 직무특성 | 특성불안 | 과업수행 | 상태불안 |

### Abstract

The study defines the job characteristics anxiety of the private security workers and the effect of the performance. While the study selected the private guards working at the private security companies registered at the National Police Agency in Seoul 2011 and sampled total 300 people by using the judgment sampling method, the final input case number is 266 people. The study used alpha value of the reliability analysis and the maximum-likelihood classification of the covariation structure analysis in order to verify the validity of the survey and the reliability. With the research method and the process the result of the study is as follows.

First, the task importance of the private security workers affects the minus influence to the characteristic anxiety. Second, the feedback of the private security workers affects the minus influence to the characteristic anxiety. Third, the job autonomy of the private security workers affects the minus influence to the characteristic anxiety. Fourth, the feedback of the private security workers affects the plus influence to the task performance. Fifth, the job autonomy of the private security workers affects the plus influence to the task performance. Sixth, the skill variety of the private security workers affects the plus influence to the task performance. Seventh, the characteristic anxiety of the private security workers affects the plus influence to the task performance.

■ keyword : | Privity Security | Job Characteristics | Trait Anxiety | Task Performance | State Anxiety |

## 1. 서론

현대 사회는 기술의 발전과 조직의 규모가 늘어남에 따라 사회가 급속한 정보화의 발전으로 복잡해지고 전문화·세분화 되어가고 있다. 이러한 전문화·세분화된 환경에 사회구성원들은 직무스트레스로 인한 불안 등 정신적 부정적 요소들을 해결하여 사회에 적응하며 조직 및 개인적 생활을 영위 하고 있다.

민간경비업 종사자의 업무에서도 이러한 것들은 지속적으로 적용될 수 있다. 즉 민간경비의 업무 특성상 자신으로 하여금 타인의 신체 및 재산을 보호하고자 노력하며, 이러한 업무는 종사자의 스트레스나 긴장 등으로 인한 정신적 피로에 노출된다. 이렇듯 민간경비 직무특성상 부정적 요인은 조직의 성과에 영향을 미치며 그것은 개인의 심리적 상태에 따라 다르게 나타난다. 직무특성은 조직구성원들이 자신이 가지고 있는 능력을 최대한 발휘하고 업무에 대해 능동적인 자세로 최선을 다 할때 그 효과가 조직성과에 극대화 된다는 점을 감안해보면 직무특성은 직무성과에 영향을 미치는 중요한 의미를 갖을 수 있다[19].

민간경비 종사자들은 업무로부터 장기적으로 누적된 직무스트레스는 심리적 압박감으로 인해 개인적인 신체적 이상을 초래할 뿐 아니라 조직적 측면에서도 직무의 성과를 하락시켜 조직의 성과를 저하 시킨다[5]. 민간경비업무에서도 성공적인 업무를 수행하고자 노력하는데 그로 인해 종사자들은 스트레스나 긴장 등으로 인한 정신적 피로에 노출된다. 이러한 요인을 불안이라 하며 직무특성상 불안의 본질을 파악하고 어떻게 조절하느냐가 구성원의 과업수행과 밀접한 관계가 있다.

불안은 인간이 살아가면서 일상생활에서 경험 할 수 있는 중요한 정서반응이다. 이는 인간이 자신의 힘으로 통제할 수 없는 좋지 않은 일들에 대하여 예측할 수 없이 일어날 것이라는 근심과 걱정을 동반하는 정서이다. 이러한 현상은 앞으로 자신에게 일어날 일과 자신이 가지고 있는 능력에 대해서 상대적으로 비교해서 일어나는 정서의 인지적 측면을 주로 나타내는 것이다[16]. 이것은 인간이 태어나면서부터 선천적으로 타고나는 기질로 설명할 수 있는 특성불안과 일시적인 상황에서 느

껴지는 상태불안으로 구분할 수 있다.

특성불안은 객관적으로 위협적이지도 않은 상황에서 자신이 그것을 위협적으로 지각하여, 객관적 위협의 정도와 관계없이 상태불안 반응을 나타내는 행동경향을 말한다[24]. 민간경비에서도 이러한 상태불안은 개인의 능력에 따라 다르게 나타나지만 업무수행중에 일어날 수 있는 위급상황에 대한 예측으로 이러한 특성불안을 느낄 수 있다.

상태불안은 상황에 따라 다양하게 변화하는 정서상태로서 자율신경계의 활성화와 관련된 주관적이고 의식적으로 지각된 공포, 우려 및 긴장감을 지닌 일시적이고 지속적으로 변화되는 정서상태[21]로 민간경비 종사자가 업무 날 아침까지 업무에 대한 상태불안 수준이 낮았지만 현장에 도착해서 일어날 수 있는 여러 위급상황으로 인해 상태불안 수준이 높아지는 경우를 말하는 데 현장에서 일어날 수 있는 특정 순간에 우려나 걱정을 하여 나타나는 인지적 상태불안과 신체적, 생리적 반응으로 지각되는 신체적 특성불안이 있다. 이러한 상태-특성불안은 개인적인 불안정한 심리상태에서 오는 것을 알 수 있는데 민간경비업 종사자들 또한 업무에서 오는 불안요소는 업무의 저하는 물론 개인의 기능을 저하시키는데 이러한 요인은 과업수행에 절대적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 민간경비업 종사자는 의뢰인으로부터 받은 경비서비스로 외부의 침입으로부터 개인의 안전과 유·무형의 재산 등을 보호해 주는 사람으로서, 민간경비업에서 매우 중요한 역할을 담당하는 핵심 주체라 할 수 있다[3]. 따라서 이들 종사자들의 태도와 과업수행은 조직에 결정적인 영향을 주는 요소로 볼 수 있다. 종사자들의 업무활동이 조직성과에 기여하기 위해서는 이들의 직무특성에 따른 상태-특성불안의 요인들을 적절히 조절하여 업무에 대해 긍정적이고 적극적인 때 과업수행에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직의 성과에 영향을 미치기 때문이다.

다변화하는 경영환경의 복잡성은 기술의 다양성과 함께 지속적으로 증가하는데 조직의 성과는 구성원들의 지식과 능력 등 경험에서 오는 과업수행 능력의 성공에 따라 크게 달라진다. 이지우[12]의 연구에서 하나의 공통된 목표를 이루기 위해서 구성원들의 집단내 원

활한 의사소통과 구성원들 사이의 협력이나 하나로 결속시키는 응집력, 다양한 정보교류 등을 서로에게 의존하는 정도는 과업에 대한 상호협력 등의 의존성이 높을수록 과업수행이 높아진다 하였다. 조직내에서 지속적으로 높은 성과를 내기 위해서는 조직의 특성을 효과적으로 관리하여 과업수행능력의 향상과 종사원들의 외적 환경요인과 내적인 불안상태를 최소화하여 과업수행향상과 개인적인 동기부여 및 만족에 영향을 미치는 것으로 알려졌다[8]. 이렇듯 과업수행은 조직내에서 조직이 추구하는 목표를 달성하기 위해서 효과적으로 관리해 주어야 하는 중요한 변인이다. 이상원[9]의 연구에서 경비지도사의 직무수행을 향상시키기 위해서 기업은 긍정적이고 적극적인 직무태도를 유지하기 위하여 직업윤리교육이나 정신교육의 지속과 기업의 적극적인 후생복지 정책의 실시 및 다양한 보상시스템의 확보가 직무수행에 기여함을 주장하고 있다. 또한 최효임 등[19]은 불안에 대한 부정적 생각을 가진 사람은 불안을 가중시켜 신체적 이상 증상을 보임으로써 과업수행에 영향을 미친다고 연구 하였다. 이렇듯 직무특성과 특성불안은 과업수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정주섭, 박정훈[15]은 신입경호원과 선임경호원 간의 업무수행 전 상태불안에 관한 연구에서 부족한 경험 및 외부적환경 요인에 의해서 불안을 느낀다고 연구 하였다. 민간경호·경비 종사자의 과업수행은 조직의 성과에 영향을 미치는 중요성에도 불구하고 경호·경비학 연구영역에서는 민간경비원들의 과업수행에 영향을 주는 요인들에 대한 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 이

연구는 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행의 관계를 분석·규명함으로써 민간경비학 분야의 경험적 자료로서의 축적과 학문적 가치 형성에 정책적 자료를 제시하는데 그 필요성이 있다. 즉 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 분석함으로써 이들 변수들 간의 직·간접적인 인과관계를 규명하는데 연구 목적을 두고 있다.

## II. 연구모형 및 가설

### 1. 연구모형

이 연구는 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향관련 변수를 중심으로 이론적 가정 및 선행연구 결과를 기초하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

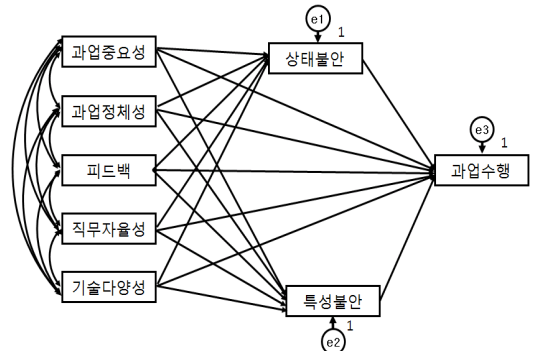


그림 1. 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향에 관한 구조모형

표 1. 모형의 설명

구분	이론 변수	측정변수
외생 변수	직무특성	과업중요성: 조직내 사람에게 영향, 조직외부 사람에게 영향, 성과와 창출 과업정체성: 끝까지 참여, 모든 과정 수행, 시작과 마무리, 한부분만 처리 피드백: 업무 수행 점검, 정상적 처리, 수행과정 잘못 인식, 업무에 대한 판단 직무자율성: 독자적 판단, 업무에 관한 재량권, 알아서 처리할 일들로 구성 기술다양성: 복잡하고 어려운 기술사용, 다양한 속성의 일, 다양한 기술과 능력 겸비, 단순한 재능의 반복적 사용
	상태불안	평안, 안정, 긴장감, 속성함, 걱정, 흠족, 두려움, 자신감, 안절부절, 초조, 느긋함, 만족감, 불안, 혼란, 심리적동요가 없음, 기분이 좋다.
내생 변수	특성불안	유쾌, 초조, 만족, 행복, 낙오자, 편안, 느긋하다, 걱정과 피로, 사소한 걱정, 자신감 없음, 안전함, 쉽게 결정, 부적절한 느낌, 괴로움, 낙심스러움, 안정, 긴장
	과업수행	업무의 정확하고 깔끔한 처리, 목표 달성, 타인과 구별되는 전문성, 업무수행 능력 인정, 탁월한 업무처리, 주위의 인정

[그림 1]에 의하면, 민간경비업 종사자의 직무특성과 특성불안은 과업수행에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향에 관한 구조모형의 측정구조에 있어서 외생변수(독립 잠재 측정변수) 및 내생변수(종속 잠재 측정변수)의 정의는 [표 1]과 같다.

## 2. 연구가설

민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 규명하기 위해 이 연구에서는 다음과 같은 가설적 명제를 설정하고 이를 검증하고자 한다.

가설1. 민간경비업 종사자의 과업중요성은 특성불안에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 민간경비업 종사자의 과업정체성은 특성불안에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 민간경비업 종사자의 피드백은 특성불안에 영향을 미칠 것이다.

가설4. 민간경비업 종사자의 직무자율성은 특성불안에 영향을 미칠 것이다.

가설5. 민간경비업 종사자의 기술다양성은 특성불안에 영향을 미칠 것이다.

가설6. 민간경비업 종사자의 과업중요성은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

가설7. 민간경비업 종사자의 과업정체성은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

가설8. 민간경비업 종사자의 피드백은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

가설9. 민간경비업 종사자의 직무자율성은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

가설10. 민간경비업 종사자의 기술다양성은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

가설11. 민간경비업 종사자의 특성불안은 과업수행에 영향을 미칠 것이다.

## III. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2011년 서울 소재 경찰청에 등록된 민간경비 회사에 재직하고 있는 민간경비원을 대상으로 선정한 후 판단표집법(judgment sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 이 연구에 사용된 인원은 총 300명의 표본을 추출하였으며, 구체적으로 경찰청에 등록된 경비업체로서 30인 이상 근무하고 있는 업체 10개소를 대상으로 1개소 업체에 30명씩 총 300부를 배부하여 286명의 표본을 회수 하여 최종분석에 279부를 사용하였다. 회수된 설문지는 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier) 13부를 제외하고 최종분석에 266부를 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 [표 2]와 같다.

표 2. 조사대상의 인구통계학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	213	80.1
	여성	53	19.9
연 령	20세 이하	109	41.0
	30대	127	47.7
	40대	27	10.2
	50대이상	3	1.1
학 력	고졸 이하	68	25.9
	대졸	181	68.0
	대학원 이상	17	6.4
근무경력	1년 이하	43	16.2
	2-3년	95	35.7
	4-5년	84	31.6
	6-7년	24	9.0
	8년이상	20	7.5
직 위	일반직	217	81.6
	팀장급	33	12.4
	경영자	16	6
월수입	100만원 이하	64	18.0
	101~150만원	88	33.1
	151~200만원	106	39.8
	201~250만원	7	2.6
	251~300만원	24	9.0
	301만원 이상	20	7.5
전 체		266	100

### 2. 연구도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 6개 문항, 직무특성 15개 문항, 상태-특성불안 40개 문항, 과업수행 6개 문항으로 총 67개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 사회인구학적 특성은 김경식 등[3]의 선행 연구를 바탕으로 성, 연령, 학력, 근무경력, 직위, 월수

입 등 6개 문항으로 구성하였다. 직무특성 설문지는 이윤영[11]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 과업중요성, 과업정체성, 피드백, 직무자율성, 기술다양성 등 5개의 하위요인 15개 문항을 사용하였으며, 상태-특성불안은 한덕운, 이장호, 진검구 등[20]이 사용한 특성불안 20개 문항을 사용하였다. 과업수행 설문지는 김도영, 유태영[5]이 사용한 6개 문항을 사용하였다. 직무특성, 상태-특성불안 및 과업수행 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 민간경비업 종사자의 직무특성이 상태불안 및 과업수행에 미치는 영향 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 개념인 특정 개념이나 속성을 측정하기 위해서 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 측정하고 있는가를 의미한다[2]. 본 연구에서는 구조모형을 검증하기에 앞서 외생변수와 내생변수를 대상으로 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 실시하여 최종타당도를 검증하였다. 또한 수집된 자료는 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출 하였다. [표 3]은 직무특성, 특성불안 및 과업수행의 측정모형의 확인적 요인분석을 통하여 나타난 요인적재치 결과를 나타내고 있다.

표 3. 확인적요인분석의 요인적재치

전반적 지 수	$\chi^2$ (Sig)	GFI	AGFI	RMSEA	CFI
구조모델	23.684(14)/.050	.979	.946	.051	.995
적합기준	p>.05	≥ .90	≥ .90	≤ .08	≥ .90
판정결과	적합	적합	적합	적합	적합

[표 3]에 제시된 바와 같이, 본 연구에서는 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 공변량구조분석을 이용하여 확인적요인분석을 통하여 적합도를 분석한 결과 요인적재치가 .830 이상으로 나타났다. 측정모형의 적합도

지수는  $\chi^2$ (23.684), df(14), 유의도(.050), GFI(.979), AGFI(.946), RMSEA(.051), CFI(.995)가 적합기준을 충족시키는 것으로 나타났다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 직무특성 .821, 상태불안 .768, 특성불안 .882, 과업수행 .923이상으로 비교적 높은 신뢰도 계수를 보이고 있다.

### 4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 판단표집법(judgment sampling method)을 적용하여 민간경비업 종사자에게 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 회수된 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 사용하였다. 입력된 자료처리는 SPSSWIN 18.0 Version과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 첫째, 설문지의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도분석을 하였다. 둘째, 연구모형의 적합도와 가설을 검증하기 위하여 공변량구조분석(SEM: structure equation model)의 통계기법을 활용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 모델 적합도 검증

#### 1) 변수간의 상관관계

본 연구는 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 검증하고자 한다. [표 4]는 공변량구조분석에 투입된 상관행렬을 나타낸 것이다.

[표 4]에 제시된 바와 같이, 직무특성의 측정 변수인 과업중요성, 과업정체성, 피드백, 직무자율성, 기술다양성은 전반적으로 과업수행과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 상태-특성불안은 과업수행과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 변수간의 상관관계분석

변수	1	2	3	4	5	6	7	8
과업중요성	1.							
과업정체성	.573***	1						
피드백	.733***	.646***	1					
직무자율성	.680***	.618***	.654***	1				
기술다양성	.707***	.599***	.667***	.742***	1			
상태불안	.678***	.572***	.660***	.766***	.667	1		
특성불안	-.723***	-.602***	-.727***	-.771***	-.695***	-.916***	1	
과업수행	.658***	.587***	.737***	.759	.708**	.737***	-.762***	1

\*\*P < .01, \*\*\*P < .001

2) 연구모델 검증

[표 5]는 연구모델에 대한 적합도를 나타내주는 결과이다.

표 5. 구조모델의 적합도 검증을 위한 전반적 지수

전반적 지 수	$\chi^2$ (Sig)	GFI	AGFI	RMSEA	CFI
구조모델	1495.385/.000	.998	.954	.044	1.000
적합기준	p>.05	≥ .90	≥ .90	≤ .08	≥ .90
판정결과	부적합	적합	적합	적합	적합

[표 5]에 제시된바와 같이, 본 연구에서 설정한 연구 모델은  $\chi^2$ 값이 1495.385로 매우 높으며, 통계적으로 유의하여( $\alpha=.000$ ) 현실에 적합하지 않는 것으로 나타났다. 또한 다른 지수 역시 만족할만한 수준이 아닌 것으로 나타났다. 연구모델이 적합하지 않는 이유는 추정계수가 무의미하고 추정오차항간의 공분산(covariance)이 발생하고 있기 때문이다. 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 설명하는데 있어서 현실적으로 적합하지 않은 모델의 적합도와 변수간의 관계를 논의하는 일은 무의미한 것으로 사료된다[13]. 이러한 경우에는 모델 수정·보완 제안과정을 통해 모델을 개발해야 한다[21]. 모델 가꾸기를 위해 이 연구에서는 오차항 사이에 공분산이 발생하여 오차항간에 화살표를 연결하여 공변량을 자유화시키고자 한다.

3) 수정모델 적합도 평가

표 6. 수정모델의 적합도 검증을 위한 전반적 지수

전반적 지 수	$\chi^2$ (Sig)	GFI	AGFI	RMSEA	CFI
구조모델	1495.385/.000	.997	.977	.000	1.000
적합기준	p>.05	≥ .90	≥ .90	≤ .08	≥ .90
판정결과		적합	적합	적합	적합

[표 6]에 의하면 이 연구는 연구모델과 수정모델을 비교하여 적합한 모델 채택여부를 결정하고자 한다. 위의 결과에 의하면 수정모델이 연구모델에 비해 적합도 측면에서 비교적 우수한 모델임을 보여주고 있다. 직무특성이 상태불

2. 가설 검증

민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 구체적으로 살펴보면 [표 7]과 같다.

안 및 과업수행에 미치는 영향에 관한 구조모델 검증에서  $CMIN(\chi^2)=1498.385$ , 확률치 .000으로서 영가설(구조모델과 관측치간의 차이가 존재하지 않는다)이 기각되었음을 보여주고 있다. 이 경우  $\chi^2$ 검증 이외에  $\chi^2/df$  지수를 살펴보아야 한다

$CMIN(DF)$ 값은 3.107로서 본 연구에서 설정한 구조 모델이 주어진 자료에 대체로 부합되고 있음을 보여주고 있다. 또한 수정모델은 적합도 지수(GFI, RMSEA, NFI, CFI)가 연구모델에 비해 향상된 것으로 나타남

표 7. 가설검증

가설	가설 경로	경로 계수	유의도	가설 채택 여부
가설1	과업중요성 → 특성불안	-.219	.000	채택
가설2	과업정체성 → 특성불안	-	-	기각
가설3	피드백 → 특성불안	-.277	.000	채택
가설4	직무자율성 → 특성불안	-.442	.000	채택
가설5	기술다양성 → 특성불안	-	-	기각
가설6	과업중요성 → 과업수행	-	-	기각
가설7	과업정체성 → 과업수행	-	-	기각
가설8	피드백 → 과업수행	.282	.000	채택
가설9	직무자율성 → 과업수행	.289	.000	채택
가설10	기술다양성 → 과업수행	.142	.000	채택
가설11	특성불안 → 과업수행	-.235	.000	채택

로써 우수한 모델을 알 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 수정모델을 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향에 대한 이론적 모델로 채택·제안하고자 한다.

[표 7]에 의하면, 가설 2, 5, 6, 7은 기각되었으며, 가설 1, 3, 4, 8, 9, 10, 11은 채택되었다

[표 7]의 결과를 토대로 하여 구조모델을 제시하면 다음의 [그림 2]와 같다. 구조방식 모형에서 인과효과는 직접효과(direct effect)와 간접효과(indirect effect)로 구분된다. 직접효과는 피드백→과업수행(.282), 직무자율성→과업수행(.289), 기술다양성→과업수행(.142)에 미치는 영향이며, 간접효과는 과업중요성→특성불안→과업수행(-.219×-.235=.051), 피드백→특성불안→과업수행(-.277×-.235=.065), 기술다양성→특성불안→과업수행(-.442×-.235=.103)에 미치는 영향이다. 총 인과효과는 직접효과와 간접효과를 합산한 값(.282+.289+.142+.051+.065+.103=.932)이다. 이러한 인과효과의 결과에 따르면 직무특성이 특성불안을 통하여 과업수행에 간접적인 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 직무특성에 대한 이해와 기술을 바탕으로 특성불안에 직면할 때 이를 극복하려는 노력을 기울이게 되어 과업수행은 높아진다.

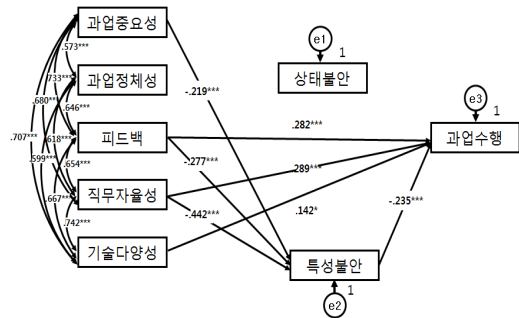


그림 2. 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향에 관한 제안모형

## V. 논의 및 결론

### 1. 논의

그동안 경호·경비학 영역에서 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 고객들의 재산과 신체의 안전을 책임지는 민간경비업 종사자들은 직무특성과 불안적인 요소에 의해 과업수행에 대한 성공적인 역할을 하고 있다. 하지만 과업수행에 대해서 어떠한 요인들이 영향을 미치는가에 대해서는 연구가 소홀해왔다. 이러한 측면에서 본 연구는 민간경비업 종사자의 직무특성을 파악하고 특성불안 및 과업수행에 영향을 주는 요인을 논의하고자 한다.

첫째, 직무특성의 하위요인인 과업중요성, 피드백, 직무자율성은 특성불안에 부적인 영향을 미친다. 이러한 결과는 자신의 업무에 대한 조직내의 위치와 역량에 따라서 달라질 수 있는데 다른 사람들에게 영향을 미치는 자신의 과업중요성에 대한 인식이 낮을수록 특성불안이 높아짐을 알 수 있다. 또한 자신이 업무를 수행하는 과정에서 업무가 정상적으로 처리되는지 혹은 독자적인 판단에 의해 일처리를 하는지의 직무능력이 떨어지는 사람일수록 특성불안이 높음을 알 수 있다. 이러한 특성불안은 개인이 선천적으로 타고난 성격적인 면이 강하기 때문에 이러한 특성불안을 줄이기 위해서는 현장업무에 대한 경험을 통해 축적된 경험과 자신이 수행하는 업무에 대한 전문적인 지식을 바탕으로 위급상황에 대해 어떻게 대처해야 하는지에 대한 자신감을 갖고 업무에 임하는 것이 특성불안을 감소시키는 것이다. 또한 업무에 대한 피드백을 함으로써 각종업무에 대한 불안을 감소시키고 원만한 업무수행을 할 수 있는 능력을 키워야 할 것이다. 이는 경기 성적에 대한 결과인 내적 염려 혹은 걱정 이외의 자신의 능력, 운동기능 수준, 태도 등에 따른 특성불안이 운동수행에 영향을 미친다는 장창현, 김석일, 김성욱[14]의 연구에서 본 연구의 결과를 뒷받침 해주고 있다.

둘째, 직무특성의 하위요인인 피드백, 직무자율성, 기술다양성은 과업수행에 정적인 영향을 미친다. 이러한 결과는 자신의 업무에 대한 전반적인 지식과 기술을 바탕으로한 업무능력이 높을수록 과업수행 또한 높아짐을 알 수 있다. 민간경비업의 경영자나 관리자는 종사자에게 책임 있는 권한 위임이나 현장에서 업무에 관한 결정을 스스로 처리 할 수 있는 직무의 자율성을 높이고, 다양한 환경에서 업무를 수행할 수 있는 능력인 기술다양성을 높게 해줌으로서 과업수행에 효율적인 방향을 제시해야 한다. 민간경비업은 업무특성상 수직적 지휘체制的 업무처리 경향이 있다. 하지만 이러한 수직적 관계는 직무의 자율성에 대해서는 배제적인 역할을 하고 있다. 현장업무에서 다양한 환경적·물리적·신체적으로 가해지는 위협로부터 대상자의 신체 및 재산을 보호하기 위해서는 종사자 스스로가 상황을 파악하고 처리 할 수 있는 권한인 직무자율성의 확대와 기술

다양성을 함양 함으로서 보다 나은 양질의 서비스를 제공할 것이다. 또한, 과업수행 후 성과에 대한 피드백을 수시로 공유함으로써 상호간에 과업의 중요성을 인식시키고 과업수행에서 개개인의 직무에 대한 중요성을 깨닫게 하여 과업수행에 대한 각자의 책임소재를 명확하게 구분해서 자신이 하는 과업에 대하여 보다 적극적이고 주도적으로 수행할 수 있도록 경영자는 조직 및 직무의 환경적 설계시 직무특성에 대한 각 민간경비업무의 이해와 상황을 고려 지속적인 관심과 교육이 필요하다. 이러한 연구는 창의적인 구성원의 직무수행은 조직의 직무특성의 요인에 따라 업무의 효율성을 극대화시킬 수 있다는 조선배, 김석영, 변정우[16]의 연구 결과와 [4][17]의 연구결과에 의해서 본 연구를 부분적으로 지지하고 있다.

민간경비업 종사자들은 상황마다의 역할과 처리능력이 다르기 때문에 다양한 속성의 일들을 처리하기 위해서는 반복적인 훈련과 다양한 기술 및 능력을 겸비할 수 있는 교육을 체계적으로 받음으로서 주어진 업무목표의 달성과 업무처리 능력을 향상시켜야 한다. 또한 종사자들이 긍정적이고 적극적인 태도를 가지고 과업수행을 할 수 있도록 지속적이고 주기적인 직무교육 및 정신교육 등의 직업윤리적인 교육을 실시하고 회사내의 후생복지정책 실시로 스트레스를 최소화 시켜 과업수행을 통한 생산성 향상을 극대화 시키도록 노력해야 한다.

셋째, 특성불안은 과업수행에 부적인 영향을 미친다. 이러한 결과는 개인이 특정시간인 과업수행중에 어떠한 위협요인이나 스트레스 등의 외적요인과 선천적으로 타고난 특성 속에서 오랜 기간 정체된 정서적인 변화의 불안요인들로 하여금 과업수행에 악영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 민간경비업 종사자의 성격적 특성상 고객의 요청에 의해 개인의 생명 및 재산의 보호와 범죄예방을 위해 서비스를 제공한다. 하지만 이들은 항상 위험발생의 현장과 인명 및 재해사고 등의 위기상황에 접해 있기 때문에 불안을 느끼고 있다. 민간경비업 종사자들이 느끼고 있는 불안은 현장에서의 과업수행 중 일어날 수 있는 각종 위해요소 뿐만 아니라 고객과의 접점에서 느낄 수 있는 경비서비스에 관련된 고객



들과의 제반업무와 동시 다발적으로 발생하는 과도한 업무도 이러한 불안 요소이다[10]. 불안요인은 경비업무 시 자신이 가지고 있는 능력을 최대한 발휘할 수 없을 뿐만 아니라 정신건강의 와해와 공격적 행동으로 과업수행시 사고의 발생으로 이루어 질 수 있다. 또한 물리적 근무환경 및 과업수행에 대한 높은 부담감, 과업수행에 관련된 의사결정 및 커뮤니케이션 부족 등은 종사자들의 정신적 스트레스의 유발로 인한 심리적 불안감으로 나타날 수 있다. 과업수행 시 느끼는 불안요인을 최소화 하는 방법은 종사자들의 업무에 대한 지식과 기술을 반복 학습하고 변화하는 환경과 위해요소에 대한 대처, 창의적인 해결책과 업무의 규정에 대한 빠른 적응이 필요할 것이다. 또한 종사자들과의 과업수행에 관련된 문제점들을 수시로 상담하여 관심을 통해 불안요소를 줄여 스스로 과업수행에 대한 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 적극적이고 창의적인 노력을 할 수 있게 관리자는 기회를 제공하여야 한다. 이러한 연구 결과는 [1][7]의 연구결과를 부분적으로 지지하고 있다.

Spielberger[22]의 상태-특성불안 이론에서 제시한 불안은 과업수행 시 높은 수준의 특성불안을 지니 사람일수록 직면하는 어떤 특수한 상황을 보다 위협적인 것으로 지각한다는 연구 결과에서 본 연구를 뒷받침 하고 있다. 민간경비업 종사자는 업무상황시 요구된 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신에 대한 확신과 업무수행에 대한 긍정적 믿음을 갖게 되는 것이 업무에 대한 자신감이 높게 가질 수 있으며 이는 업무수행능력이 높은 사람일수록 불안에 대한 공포나 걱정이 줄어드는 것을 알 수 있다.

## 2. 결론

민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향을 알아보기 위해서 이상과 같은 연구 방법 및 절차를 통하여 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출 하였다.

첫째, 민간경비업 종사자의 과업중요성은 특성불안에 부적인 영향을 미친다.

둘째, 민간경비업 종사자의 과업정체성은 특성불안에 영향을 미치지 않는다.

셋째, 민간경비업 종사자의 피드백은 특성불안에 부적인 영향을 미친다.

넷째, 민간경비업 종사자의 직무자율성은 특성불안에 부적인 영향을 미친다.

다섯째, 민간경비업 종사자의 기술다양성은 특성불안에 영향을 미치지 않는다.

여섯째, 민간경비업 종사자의 과업중요성은 과업수행에 영향을 미치지 않는다.

일곱째, 민간경비업 종사자의 과업정체성은 과업수행에 영향을 미치지 않는다.

여덟째, 민간경비업 종사자의 피드백은 과업수행에 정적인 영향을 미친다.

아홉째, 민간경비업 종사자의 직무자율성은 과업수행에 정적인 영향을 미친다.

열 번째, 민간경비업 종사자의 기술다양성은 과업수행에 정적인 영향을 미친다.

열 한번째, 민간경비업 종사자의 특성불안은 과업수행에 정적인 영향을 미친다.

## 참 고 문 헌

- [1] 기호익, 김하연, “직무 불안과 심리적인 직무 적응간의 관계에 관한 연구”, 한국생산성학회, 제23권, 제3호, pp.231-257, 2009.
- [2] 김경식, *스포츠과학 연구방법론*, 서울: 무지개출판사, 2010.
- [3] 김경식, 박영만, 김찬선, 전용태, “시큐리티 요원의 여가활동 참가와 직무스트레스, 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계”, 한국체육학회, 제8권, 제5호, pp.265-275, 2009.
- [4] 김광근, 서철현, 주현식, “호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향”, 대한경영학회지, 제19권, 제2호, pp.469-488, 2006.
- [5] 김도영, 유태영, “성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계”, 한국심리학회지:산업 및 조직, Vol.15, No.2, pp.1-24, 2002.

[6] 김창호, “경호업무 수행자들의 스트레스 요인에 관한 연구”, 한국체육학회지 제39권, 제3호, pp.269-278, 2000.

[7] 심정선, “민간경비원의 직무스트레스, 정신건강 및 대처방식 간의 관계”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제23권, 제4호, pp.733-754, 2010.

[8] 이동훈, 정종승, 황윤원, 김홍석, 유희정, 주동범, “조직에서의 직무 수행에 따른 성격5요인 특성의 비교”, 한국직업교육학회, 제29권, 제4호, pp.35-54, 2010.

[9] 이상원, “경비지도사의 태도와 직무수행의 관련성에 관한 연구”, 한국공안행정학회지 제13권, pp.173-201, 2002.

[10] 이상철, *경호심리학*, 서울: 도서출판 흥경, 2003.

[11] 이운영, “호텔종사원의 직무특성과 조직유효성의 관계연구”, 미간행 박사학위논문, 경기대학교, 2002.

[12] 이지우, “작업집단내 동료간 과업수행관계의 영향요인들”, 인적자원관리연구, 제16권, 제2호, pp.179-195, 2009.

[13] 임변장, 김경식, “관람스포츠소비행동 구조모델 분석”, 한국스포츠사회학회지, 제15권, 제1호, pp.31-46, 2002.

[14] 장창현, 김석일, 김성욱, “운동선수들의 상태불안과 특성불안 수준에 관한 연구”, 한국스포츠리서치, 제11권, 제3호, pp.137-150, 2000.

[15] 정주섭, 박정훈, “신입경호원과 선임경호원 간의 업무수행 전 상태불안에 관한 연구”, 한국경호경비학회지, 제23권, pp.109-131, 2010.

[16] 조선배, 김석영, 변정우, “호텔종사원의 직무특성이 창의성에 미치는 영향”, 호텔경영학연구, 제19권, 제1호, pp.89-102, 2010.

[17] 주현식, 윤승현, 김화경, “컨벤션센터 종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향”, 관광연구 제21권, 제4호, pp.43-60, 2007.

[18] 최영욱, “고교 불링선수들의 경쟁지향성과 경쟁 상태불안, 자기효능감 및 수행결과와의 관계”, 한

국체육학회, 제39권, 제3호, pp.338-348, 2000.

[19] 최효임, 송한수, 신미연, 김인석, 현명호, “특성불안에 따른 공포/비공포 자극이 과제수행에 미치는 영향”, 한국심리학회지: 건강, 제10권, 제1호, pp.31-46, 2005.

[20] 한덕웅, 이장호, 전경구, “Spielberger의 상태-특성 불안검사 Y형의 개발”, 한국심리학회지 건강, 제1권, 제1호, pp.1-14, 1996.

[21] J. C. Anderson and D. W. Gerbing, The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49, pp.155-173, 1988.

[22] J. D. Spielberger, *Theory and research on anxiety*: In C. D. Spielberger(ed.), *Anxiety and behavior*, New York: Academic Press, 1966.

[23] J. R. Hackman and G. R. Oldham, *Development of the job diagnostic survey*. *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.2, pp.159-170, 1975.

[24] R. Martens, *Sport competition anxiety test*. Champaign, IL : Human Kinetics, 1977

저 자 소 개

박 영 만(Young-Man Park)

정회원



- 2002년 2월 : 한국체육대학교 안전관리학과(안전학사)
- 2006년 8월 : 한국체육대학교 안전관리학과(안전학석사)
- 2010년 8월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학 박사)

• 2008년 9월 ~ 현재 : 경기대학교, 한국체육대학교 외래교수

<관심분야> : 시큐리티 경영, 민간경비, 경호무도