

민간경비원들의 사건충격과 직무스트레스 요인 분석

김찬선* · 김상진**

요 약

본 연구는 민간경비원들의 사건충격이 직무스트레스에 미치는 영향을 심층적으로 분석하고 규명하는데 목적이 있다. 이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 2012년 수도권소재 민간경비원 10명을 대상으로 참여관찰과 심층면담분석방법을 이용하였다. 수집된 인터뷰 자료는 컴퓨터를 이용하여 부호화 하였으며, 사건충격, 직무영향, 직무스트레스, 조직생활 등으로 분석하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 민간경비원들은 업무현장에서 발생된 자살, 테러위협, 상사의 비리 등과 같은 사건충격은 큰 심리적 불안감을 주고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 민간경비원들은 과거에 겪었던 사건충격으로 인해 업무에 대한 두려움, 대인기피 증 현상으로 인해 타 업무 분야로 이직하는데 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 민간경비원들은 과거 자신이 경험한 사건충격으로 인해 상당부분의 직무스트레스를 경험했던 것으로 나타났다. 즉, 과거 사건충격은 고객접점에 직접적인 영향을 미친다. 넷째, 민간경비원들은 과거 사건충격을 극복하지 못할 경우 개인의 조직생활을 감소시키는 것으로 나타났다. 즉, 사건충격은 민간경비 조직문화에서 상사부하간의 신뢰형성 및 팀워크를 감소시킨다.

Incident shock and job Stressor analysis in Private Guards

Kim Chan Sun* · Kim Sang Jin**

ABSTRACT

Purpose of this study analyzes deeply and examine closely effect that incident shock of private guards gets in job stress. Used participation observation and In-depth analytical method to 10 common people guards inhabiting in capital region in 2012 to achieve purpose of this study. Collected interview data encoded using computer and analyzed by incident shock, job effect, job stress, organizational life. Conclusion proved in this study is as following. First, private guards appeared that incident shock such as suicide, terror threat, irrationality of superior that is produced in business spot gives great psychological fear. Second, private guards appeared suffer important shock are influenced in fear about business from shock that suffered in the past, and sociophobia appeared by thing which exert important effect changing by other business territory. Third, most private guards appeared that oneself experienced job stress from experiencing incident shock in the past. That is, incident shock exerts direct influence on customer confrontation in the past. Fourth, private guards appeared by thing which individual's organization life reduces when do not overcome incident shock that occur in the past. That is, incident shock decreases trust development and teamwork between superior and subordinate in organizational culture of private security.

Key words : private guards, incident shock, job stress, In-depth Analysis

접수일(2012년 10월 8일), 수정일(1차: 2012년 10월 25일),
게재확정일(2012년 10월 30일)

* 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 시큐리티융합경영전공
** 경기대학교 융합보안학과

1. 서 론

그동안 사회과학 연구영역에서는 사회적 문제점으로 대두되고 있는 각종 강력범죄와 폭력 등으로 부터 시민들의 불안감을 해소시키기 위해 공경비 아웃소싱과 같은 민·관 협력방안을 통해 민간경비산업은 지속적인 성장을 도모하여 왔다[2]. 특히, 민간경비산업은 수익자부담이론을 토대로 일반 시민들에게 양질의 치안서비스를 제공하고 있는 분야이지만, 이들 민간경비원들의 역할은 이용고객들의 신체는 물론 생명, 재산에 이르기까지 타 업무에 비해 상대적으로 중요한 업무에 속한다 할 수 있다[8].

이와 관련하여 대부분의 민간경비원들은 업무의 위험성으로 인해 자신의 안전에도 큰 위협을 느끼고 있지만, 때로는 근무도중 동료의 부상, 교통사고, 의뢰인의 죽음 등을 목격함으로써 충격적인 상황에 노출되는 경험을 하기도 한다. 즉, 업무수행 시 발생된 다양한 사건으로 인한 충격은 신체적으로도 큰 영향을 미칠 뿐만 아니라 장기적으로 진행될 경우 외상후 정신적 스트레스장애(Post Traumatic Stress Disorder : PTSD)를 유발할 수 있다[7]. 결국 민간경비원들은 보통의 일반 시민들이 경험할 수 있는 범위를 벗어나 신체적 손상과 죽음 그리고 충격적인 사건들로부터 지속적으로 노출되고 있는 현실이다.

이러한 측면에서 본다면, 민간경비원들의 지속적인 사건충격에 대한 노출 현상은 개인이 느낄 수 있는 직무스트레스에도 큰 영향을 미칠 수 있을 것이다. 민간경비원들과 같이 근무도중 발생하는 사건충격이 지속적으로 반복될 경우에는 외상 자극에 대한 회피 행동을 일으킬 뿐만 아니라, 침습적 증상, 무력감과 죄책감, 지나친 각성 등으로 인한 직무스트레스 때문에 원활한 업무수행을 방해할 수 있다[16].

이와 관련하여 공항 특수경비원을 대상으로 한 김찬선 외[7]의 연구에서는 사건충격이 클수록 직무스트레스는 증가하며, 문제 중심적 대처능력과 사회적 지지추구 현상은 감소하는 것으로 보고하였다. 그러나 김찬선 외[7]의 선행연구에서는 공항과 같은 특수한 임무성격을 띠고 있는 집단을 모집단으로 설정하여 연구를 수행하였다면, 본 연구에서는 민간경비 학문의 세부영역인 시설경비, 신변보호, 호송경비, 기계경비,

특수경비 등과 같은 각 분야의 전문가를 대상으로 심층면접법(depth interview method)을 통해 연구 참여자의 생각이나 느낌을 최대한 자유롭게 제시한다는 점에서 큰 차이가 있다.

그동안 민간경비학문은 주로 사회과학과 경영학적 측면에서 각종 사회적 현상을 이해하려는 노력을 해왔다. 그러나 대부분의 민간경비원들은 자신의 업무영역에서 경험하는 다양한 사건충격으로 인해 상당부분의 심리적 압박과 직무스트레스를 부여받고 있었다. 다시 말해서 민간경비원들이 각종 사건충격으로 인해 직무스트레스를 부여받고, 이로 인해 개인의 삶의 질이 저하된다면 민간경비산업의 현장 경험적 측면에서 반드시 선행되어야 할 것이다. 또한 본 연구는 향후 민간경비산업 분야로 취업 또는 이직을 준비하는 예비 민간경비원들에게 심도 있게 직업을 이해하고 준비할 수 있는 지침을 제공할 수 있는 기초적 자료로서 그 가치가 있을 것이다.

따라서 본 연구는 민간경비원들이 자신의 업무수행 중 경험할 수 있는 사건충격을 각 분야별로 심층적 분석방법을 통해 기술함으로써 민간경비원 개인이 느낄 수 있는 직무스트레스에 대한 요인을 분석·규명하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 사건충격(PTSD)

사건충격이란 실제적이거나 위협적인 죽음이나 심각한 상해, 또는 개인의 신체적 안녕을 위협하는 사건을 본인이 직접 경험했거나 타인에게 일어난 것을 목격한 경우, 그리고 그로 인해 극심한 공포, 무력감, 두려움 등의 감정을 경험한 경우'를 말한다[13][5].

따라서 민간경비원들에게는 충격적인 사건당시에 대한 반복적 회상이나 악몽에 시달리는 등 외상경험을 재경험(reexperience)하고, 그러한 외상을 회상시키는 것들을 지속적으로 회피(avoidance) 하려 하거나 그러한 회상에 대한 정서적 반응을 마비시키려 하며(emotional numbness), 지속적으로 과민상태(hyperarousal) 현상을 유발할 수도 있다[9]. 뿐만 아니라 민간경비원들은 단순히 충격적인 사건으로 인한 스트레스

외에도 현장 자체가 갖는 압박감은 쉽게 생각할 문제가 아니다. 즉, 처참한 광경과 위험한 상황에 대한 노출, 보안업무 외에도 여러 가지 잡무, 피해자 혹은 불특정 시민들의 원망과 비난, 현장업무 수행 시 장시간 요구되는 에너지와 수많은 지시사항 등은 민간경비원들을 힘들게 하는 요인이라 할 수 있다[11].

2.2 직무스트레스

직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다 [10]. 이러한 직무스트레스와 인간관계는 대부분 개인간의 인지, 인정, 동질성, 개인의 요구 등과 밀접한 관련이 있다. 즉, 구성원 개개인이 서로에게 동질성을 느끼지 못하거나 서로를 인정하지 않으려고 할 때 직무스트레스가 발생한다고 할 수 있다.

직무스트레스의 중요성은 크게 세 가지 측면에서 바라볼 수 있는데, 첫째, 정신적 스트레스가 육체적 질환을 야기함으로써 때로는 자살을 할 수 있다, 둘째, 조직 수준에서 볼 때 스트레스는 민간경비조직에 부정적 영향을 미치며, 결근율과 이직률, 조직에 대한 일체감을 저하시킨다, 셋째, 과도한 스트레스는 보안서비스 의뢰인의 서비스 질을 떨어뜨릴 수 있으며, 때로는 의뢰인을 무시하거나 냉대하는 등의 격한 반응을 보일 수도 있다[1].

3. 연구방법

3.1 연구 참여자

본 연구에서는 심층면접법(depth interview method)을 이용하여 2012년 수도권 소재 민간경비업체에 종사하는 민간경비원을 대상으로 시설경비원 2명, 호송경비원 2명, 신변보호원 2명, 기계경비원 2명, 특수경비원 2명 등 총 10명을 연구 대상으로 선정하였다. 또한, 연구대상자의 근무경력 5년 이상의 경력자로 선정하였다. 다음 [표 1]은 연구 참여자의 인적사항이다.

<표 1> 연구 참여자 인적사항

구분	이름	성별	연령	학력	직위	근무 경력	근무 형태
1	GBH	남	39	대학원	팀장	11년	시설경비
2	LHM	남	39	대졸	부장	10년	시설경비
3	PYM	남	39	대학원	경영	12년	신변보호
4	HJH	남	34	대학원	경영	9년	신변보호
5	KJY	남	28	대졸	사원	5년	호송경비
6	LYJ	여	33	대학원	차장	12년	호송경비
7	HSH	남	34	대졸	팀장	11년	기계경비
8	JSJ	남	41	대졸	과장	15년	기계경비
9	JIH	남	36	전문대졸	팀장	13년	특수경비
10	LGE	여	33	대학원	사원	7년	특수경비

3.2 자료수집

본 연구에서는 참여관찰과 심층면접을 통해 자료를 수집하였다. 또한 이 연구에서는 민간경비원들의 사건충격과 직무스트레스 요인을 분석하기 위해 민간경비원 10명을 비구조화된 면담으로 1:1 심층면담을 실시하였으며, 민간경비원의 사건충격과 직무스트레스 요인을 분석하기 위해 2회에 걸친 전문가회의를 통해 면접의 범위 및 내용을 도출하였다. 면담시간은 평균 30분 정도의 면담시간이 소요되었다. 본 연구에서는 면담 내용의 신뢰성 확보와 자료의 안전한 보관을 위해 면담내용을 모두 녹취하였다.

3.3 자료분석

이 연구에서는 Spradley[15]가 제시한 심층면담분석 방법을 이용하였다. 본 연구에서는 심층면담을 통해 수집된 인터뷰 자료는 먼저 컴퓨터를 이용하여 자세하게 부호화(coding)한 후 네 가지 연구문제에 적합한 주제를 생성하는 과정을 통해 구성되었다. 또한, 컴퓨터에 전사된 자료는 두 번에 걸쳐 부호화 작업을 수행 하였으며, 1차 부호화 작업에서는 각 참여자별로 수집된 자료에 대한 개별적 파일을 작성하는 사례기록(case record), 2차 부호화 작업에서는 1차 부호화 후 각 연구 참여자 별로 종합 프로파일을 작성 하였다. 그 다음 단계에서는 서로 유사한 내용을 중심으로 재정리한 다음 결과를 분석·도출하였다.

3.4 연구의 진실성

본 연구에서는 진실성을 높이기 위해 체육학 박사학위 소지자 1명, 경호안전학 박사학위 소지자 2명 등 총 3명으로 구성된 전문가회의를 실시하였다. 본 연구에서는 연구자의 편견으로 주관적인 연구가 되지 않도록 진행과정에서 구성원간의 검토, 동료 간 협의, 다각도 분석을 지속적으로 실시하였다. 그리고 윤리적인 측면에서 '연구 참여자'에게 동의서를 구한 후 연구를 수행하였으며, 연구 참여자들의 익명성을 최대한 보장해 줄 수 있도록 하였다.

4. 연구결과 및 논의

4.1 민간경비원들의 사건충격과 직무영향

4.1.1 사건충격

본 연구에 참여한 민간경비원들은 현재 각 분야에서 약 5년 이상 종사한 전문가들이다. 이들 민간경비원들은 자신의 직무 분야에서 여러 가지 크고 작은 일을 경험하고 있었지만, 근무 당시 뜻하지 않은 사건충격으로 인해 큰 심리적 불안을 경험한 것으로 나타났다. 시설경비와 기계경비의 종사자는 의뢰인의 자살, 신변보호 종사자는 수행시 발생하는 우발상황, 호송경비 종사자는 현금수송에서의 자금 횡령, 특수경비 종사자는 공항에서 발생한 응급상황을 비롯해 수많은 고객에 대한 지속적인 서비스 마인드 등에서 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 본 연구의 결과는 공항 특수경비원의 사건충격을 대상으로 한 김찬선 외[7]의 연구와 경찰공무원들의 외상스트레스가 소진에 미치는 영향을 분석한 김자혜[5], 황인희[12]의 연구에서 잘 나타내 주고 있다. 따라서 민간경비원들이 업무도중에 경험한 사건충격을 완화시켜주고 심리적 안정을 찾기 위해서는 조직차원에서 전문 심리상담 치료 프로그램을 지원해 주는 노력을 통해서 유능한 민간경비원들이 충격으로 인한 이직을 결심하지 않도록 제도적인 차원에서 적극 지원되어야 할 것이다.

<시설경비> 2003년 8월에 현대그룹 정몽헌 회

장님이 자살한 사건을 알고 계실 겁니다. 언론에서도 대서특필하고 국민들에게 너무나 큰 충격을 안겨줬죠. 현대 계동사옥 12층 집무실에서 투신자살을 했는데 시설경비업무를 저의 회사가 맡고 있었습니다. 물론 지금도 하고 있고요. 그때 당시 저는 주간 주임이었는데 아침에 출근하니 야간 주임이 침울한 표정으로 저한테 다가오더니 회장님이 자살했다고 하더군요. 너무나 충격적이라 믿어지지 않았습니다. 바로 건물 화단으로 뛰어 갔습니다. 그때까지 시신이 덮여 있었습니다. 잠시 후에 경찰과 언론 및 유족들이 오더군요. 하루가 어떻게 갔는지 지금 생각해도 너무나 충격으로 다가옵니다(GBH).

<신변보호> 지난 2006년 5.31지방선거에서 (전)박근혜 한나라당 대표의 카터칼 피습으로 인한 심리적으로 큰 충격을 받았습니다. 또한 지난 2010. 6.2지방선거 때 오세훈 서울시장의 선거유세 당시 횡단보도를 건너는 도중 앞에서 우산으로 오세훈시장의 정면을 찌르는 것을 저지 하는 순간 날카로운 흥기가 아니어서 천만 다행이라는 안도의 한숨을 쉬기도 했습니다(PYM).

<신변보호> 신변보호업무를 수행하던 현장에서 의리인과 사업상 대립적 관계에 있던 분이 일명 '조폭'(조직폭력배)이었는데 사업의 이익을 위하여 서로간의 다툼이 불가피한 상황에서 대립적 관계에 있는 '조폭'들은 소속되어진 조직원들을 총동원하고 마치 패싸움이 일어날 일촉즉발이 상황이 생겼던 상황을 경험하기도 했습니다(HJH).

<호송경비> 현금수송 업무는 3인 1조가 원칙이지만 인원이 없어 과장과 2인 1조로 근무를 한 적이 있었는데, 그때 과장이 회사자금에 손을 댔던 일이 있었고(돈을 사용하고 나중에 다시 채워놓는 식) 그 이후 몇 달 뒤에 제가 근무하는 지점에서 자금이 5천만원정도 부족하다는 이유로 본사에서 조사팀이 내려와 제가 근무하는 지점을 한 달간 조사를 하고 과장이 해고당한 뒤 소송을 당하고 지사장이 교체되는 일이 있었습니다(KJY).

<호송경비> 국가적 중요장비를 3년정도 호송 경비를 했던 기억이 있습니다. 서울에서 지방까지 장비를 호송해야하는 업무로 새벽에 이동하여 시속은 70이상 속도를 낼 수 없기에 졸음운전을 감수해야합니다. 그렇게 고속도로를 이동 중 국가장비를 실은 트럭 바퀴가 펑크가 나 모든 행사가 고속도로에서 중단되는 사태가 일어났습니다. 출발전 차량상태를 모두 확인하고 출발하는 것을 원칙으로 하고 지켰음에도 우발상황이 생겨 매우 힘든 경험이 있습니다(LYJ).

<기계경비> 기계경비원은 그 업무의 특성상 혼자서 단독으로 업무를 수행하다보니 여러 위기 상황에 혼자 노출되는 경우가 많습니다. 그 예로 늦은 시간에 당사와 약정된 퇴근시간이 한참이나 지났음에도 불구하고 기계경비 시스템을 작동시키지 않아 현장에 출동하여 확인 결과 고객이 사무실에서 목을 매어 자살한 모습을 목격하고 간담이 싸늘해진 경험을 한 적이 있었습니다. 새벽 1시가 다 되어가는 늦은 시간에 그것도 누군가 함께 있었던 것이 아니고, 혼자서 그 광경을 목격한다는 것은 말로서는 표현이 되지 않는 경험입니다.

또 한번은 동료의 사례이지만 비상경보가 발생하여 현장을 확인하는 과정에서 사무실 내부 책상 밑에 은신해 있던 침입자를 전혀 예상하지 못하고 주위를 확인하던 중 침입자가 내려친 손도끼에 의해 출동 기계경비원이 머리를 크게 부상당한 사례도 있었습니다(HSH).

<기계경비> 출동요원 시절 도축장(소, 돼지)에 출동을 한 적이 있었습니다. 겨울 날씨가 새벽 02:00경 출동을 했는데 외부의 침입을 발견 할 수 있는 흔적이나, 도구가 없어 오작동이라 판단을 하고 내부로 출입을 하였습니다. 단순히 손전등에 의지해 지하 도축장 내 돼지, 소 의 부유물 및 도축된 형태로 S자모양의 쇠고리에 걸려있는 모습이 스산하게 만 느껴졌었는데, 한참 점검을 하던 중 사람이 지하도축장 S모양의 걸이에 걸려있는 것을 확인하고 다리에 힘이 풀려 주저 않고 말았습니다. 상황실에 요청하여 경찰, 당사 지원차량의 지원을 요청한 후 함께 동행하여 사람이

S자 모양에 소, 돼지와 함께 걸려 있음을 확인 했습니다. 그 계기로 항상 계약처의 심야시간 내부점검 시 신중함을 기하고 있습니다(JSJ).

<특수경비> 공항 입국장 안에서 응급 환자가 발생한 경우가 있었습니다. 그런데 규칙상 입국장은 역진입이 되지 않고 상황실에서 별도의 지시가 있어야만 가능합니다. 그런데 근무자는 상황보고를 하고 구급대원들과 대치한 상황이 되었지만, 상황실에서는 연락 받은 것이 없기 때문에 무작정 들여보낼 수 없는 상황에서 약 5분가량 시간이 지체된 후에 정상적인 진로 방향으로 구급대가 진입 하였습니다. 비록 짧은 5분 이었지만 심장마비 발작을 일으켰던 승객이 생명에 문제가 생기는 일까지 가게 된 사건으로 이어졌습니다. 근무자는 규칙대로 지시에 맞게 움직였으나 불의에 사고로 이어진 경우였습니다(LJE).

4.1.2 사건충격의 영향

대부분의 민간경비원들은 당시에 겪었던 사건충격으로 인해 타 업무 분야로의 이직 생각, 업무에 대한 두려움, 대인기피 현상 등을 경험한 것으로 나타났다. 특히, 신변보호는 염산이나 황산과 같은 화학약품 테러시 무방비 상태로 대처해야 하기 때문에 업무의 불안감이 한층 배가되고 있음을 알 수 있었다. 이와 같은 연구 결과는 경찰공무원의 외상스트레스 수준이 가장 높은 집단에서 소진 수준역시 높게 나타나고 있음을 보고한 황인희[12]의 연구에서 뒷받침 해주고 있으며, 소방공무원의 사건충격이 정신건강에 정적영향을 미친다는 윤예심[11]의 연구 결과에서도 적극 지지해 주고 있다. 결국 민간경비원들이 업무도중에 경험한 사건충격은 개인의 일상생활 즉, 삶의 질을 저해하는 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 민간경비원들이 사건충격을 완화시킬 수 있는 개인이 스스로의 노력과 조직차원에서의 적극적인 노력이 뒤따라야 할 것이다.

<시설경비> 충격적이기도 하지만 믿기지가 않았습니 다. 초조함 보다 애기치 못한 사고라 두려움이 들었습니다. 그 일이 발생하고 나서 기대하

지 못한 일에 대한 안전의식이 더욱더 강해졌죠. 가끔 스트레스나 미래에 대한 불안감으로 직업을 바꿀 생각도 했었습니다(GBH).

<신변보호> 박근혜 대표의 피습사건은 현 신변보호업무를 하는 사람들에게는 현장에서 경험하지 않은 사람이라 할지라도 적지 않은 충격을 받았을 겁니다. 민간인의 신변보호업무에서 보호장비는 업무자의 신체로 한정되어 있기 때문에 업무를 임하기 전 많은 걱정과 불안이 따르기 마련입니다. 현재의 범죄현상에 비추어 볼 때 이러한 흥기의 위협은 신변보호업무자의 정신적인 불안과 초조함을 느끼게 마련입니다. 또한 흥기의 위협은 신체적인 방어가 가능하지만 염산이나 황산테러 등의 화학약품의 테러는 무방비로 대처할 수밖에 없기 때문에 항상 현장임무에 앞서 불안함을 앓고 임무에 임합니다(PYM).

<신변보호> 본인들의 이익을 위해서는 앞, 뒤 옹고 그름을 떠나 무조건 덤벼드는 ‘조폭’들과 의뢰인 보호를 두고서 아주 긴박한 대립관계에 있으면서, 혹시 흥기 및 칼부림이 발생하더라도 내 자신과 의뢰인을 보호 할 수 있는 경호원이 되어야겠다는 생각과 영화에서 보던 상황이 내 앞에 전개 될 때는 혹여나, 잘못하다가는 생명에 위협을 초래할 수도 있겠구나 라는 두려움도 느꼈습니다(HJH).

<호송경비> 지사장과 몇몇 직원을 제외하고는 공공연히 알고 있는 눈치였습니다. 하지만 다들 쉬쉬하는 분위기였고 그걸 누군가에게 말할 필요성이 없다 생각하여 말하지 않았습니다. 하지만 나중에 본사에서 사람들이 내려와 직원들을 일일이 면담할 때 같은 팀에 근무한 저를 유독 오랜 시간동안 면담을 했고 제가하는 이야기들을 전부 녹음을 했는데 혹시 나에게 불똥이 튀지 않을까 하는 걱정이 들고 내가 말한 내용이 증거자료가 되어 과장에게 불리해지지 않을까 하는 걱정도 되고 혼란스러운 마음 이었습니다(KJY).

<호송경비> 물론 경호업체의 잘못은 없어서 본인업무에 어떠한 영향을 주진 않았지만, 호송경비업무에서 체크해야 할 일이 무엇인지 다시한번 체크할 수 있었던 경험이였다(LYJ).

<기계경비> 목매어 자살한 사람을 목격하고는 한 동안 야간 근무 시 고객의 사업장을 혼자 입장하는데 많은 망설임이 있었습니다. 열쇠를 가지고 문을 따면서 머릿속에는 항상 실마 또 그런 일이 발생하지는 않을까하는 염려와 두려움이 앞을 가로막아 힘겨운 시간을 보냈던 기억이 있었습니다(HSH).

<기계경비> 항상 회사의 시스템을 신뢰하고, 언제나 회사의 매뉴얼에 의한 업무시 별다른 문제가 생기지 않는 다는 것을 알았습니다(SJS).

<특수경비> 공항에 근무를 하다보면 사실 직업을 포기하고 이직을 하려는 마음을 먹은 정도로 심리적으로 큰 상처가 될 때도 있었습니다. 응급상황을 비롯해 항시 테러발생에 대한 직무스트레스도 많지만, 저희 업무가 사실 수많은 공항 이용 고객들을 대하는 업무이기 때문에 예민한 분들을 마주치면 업무상 소심해지게 되고 업무에 지장을 주기도 합니다(LJE).

4.2 직무스트레스와 조직생활

4.2.1 직무스트레스

이 연구에 참여한 민간경비원들은 자신의 업무 영역에서 사건충격으로 인한 상당부분의 직무스트레스를 경험했던 것으로 나타났다. 특히, 본 연구에 참여한 민간경비원들은 대부분 관리자급 영역에서 조직을 바라보는 시각적인 측면이 있는데, 이들 대부분의 민간경비원들은 공경비와는 달리 사경비의 직무 특성상 수익자부담이론을 토대로 경영학적 서비스 마인드를 우선시하기 때문에 결국 당시의 사건충격이 향후 조직성과와 고객접점 부분으로 이어질 수 있음을 의식하고 있었다. 이와 같은 본 연구의 결과는 공항 특수경비원을 대상으로 한 김찬선 외[7]의 연구에서 적극 뒷받침 해주고 있다. 김찬선 외[7]의 연구에 의하면

특수경비원들이 경험한 사건충격은 직무스트레스에도 매우 유의한 영향을 미칠 뿐만 아니라, 위급상황 발생 시 대처능력이 현저히 떨어지고 있음을 보고하였다. 결국 민간경비원들의 직무스트레스가 장기화 될 경우 타 업무분야로 이직을 결심한다는 본 연구 참여자의 면담내용은 김정식 외[3], 김재엽, 김상진, 김찬선[6]의 연구에서 적극 지지해 주고 있으며, 보안서비스 이용자인 고객과의 불화를 비롯해 동료와의 대인관계 형성이 많은 문제점을 나타내고 있음을 알 수 있었다.

<시설경비> 시설경비업무를 하다 보면 안전의식 또는 위기의식을 못 느끼는 직원을 많이 봅니다. 조건이나 비전이 따라주지 않아서 책임감이 결여된 부분도 있지만, 관리자의 직무에 대한 책임과 사고에 대한 안전의식을 직원들이 공감하지 못하거나 안이한 태도로 일하다가 사고가 났을 때 스트레스와 직원에 대한 상실감이 옵니다. 그 사건 또한 마찬가지로입니다(GBH).

<신변보호> 신변의 노출에 의한 업무를 임하기 때문에 재래시장 및 다소 위험요소가 밀집되어 있는 현장의 업무는 다소 심리적인 영향을 많이 받습니다(PYM).

<신변보호> 평상적인 생활을 방해할 정도의 스트레스는 아니 여도, 그 일을 회상할 때는 등골이 오싹해지는 느낌을 자주 받습니다(HJH).

<호송경비> 지금은 그 회사에 근무를 하지 않고 있기 때문에 스트레스를 받지는 않지만 그 당시에는 엄청난 직무스트레스를 받았습니다(KJY).

<기계경비> 사고 당시 초기에는 굉장한 스트레스와 함께 압박감으로 다가왔지만, 긍정적으로 생각하기 위해 많은 노력을 한 끝에 시간이 조금씩 흐르면서 중압감을 떨쳐 내어 현재는 하나의 특별한 경험으로 여기고 있습니다(HSH).

<특수경비> 공항은 이용고객이 많기 때문에 각종 사건사고와 이용고객과의 마찰은 자주 있는

일이기 때문에 큰 직무스트레스를 줍니다(JIH).

4.2.2 조직생활

본 연구에 참여한 민간경비원들은 근무 시 발생한 크고 작은 사건충격으로 인해 조직생활을 유지하는데 있어서 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 특히, 민간경비원은 자신의 생명을 담보로 의뢰인의 안전을 책임져야 하기 때문에 상사부하 간에 작용할 수 있는 신뢰는 물론 동료 간의 팀웍은 매우 중요하게 작용한다. 결국 민간경비원들의 충격적인 사건으로 인한 장기적인 집착은 개인의 발전에 저해요인으로 작용할 뿐만 아니라, 나아가 동료 간의 불신과 능동적 조직문화에도 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이러한 본 연구 결과는 특수경비원의 조직문화가 직무스트레스 및 조직몰입 정도에 유의한 영향을 미친다고 보고한 김찬선, 조병해, 이지은[17]의 연구에서 뒷받침해주고 있다. 따라서 민간경비원들이 사건충격으로 인한 직무스트레스를 완화시켜주고 능동적 조직문화를 추구하기 위해서는 상사부하교환관계에 도움이 될 수 있는 멘토링 프로그램 운용을 비롯해 조직차원에서 후생 복지적 처우 개선을 위한 노력도 적극 뒷받침되어야 할 것이다.

<시설경비> 직원에게 화를 내고 시말서나 경고를 주는 등 징계조치를 하기도 합니다. 하지만 그게 정답이다 아니다 할 수는 없지요. 때로는 칭찬이나 격려도 필요하므로 당근도 주고 채찍도 주고 있습니다. 일을 하다보면 고객사 하고 마찰이나 부하직원들의 못마땅한 표정 그리고 반성하고 나아져야하는데 변한 것이 없고, 여전히 나태한 모습을 보면 속이 타기도 합니다. 참는 인내력도 필요하겠죠(GBH).

<신변보호> 정신적인 스트레스는 동료와 업무상의 관계에 밀접한 관계를 가지고 있습니다. 예를 들어 동료에 대한 믿음이 확신이 없다 던지 아님 경직된 업무로의 형태가 이루어지기 때문입니다(PYM).

<신변보호> 신체 단련에 대한 과도한 민감성

을 느낍니다. 혹여나, 바쁜 스케줄로 인하여 신체 단련의 시간을 빠뜨릴 경우, 불안한 감정이 엄습해옵니다(HJH).

<호송경비> 상사의 비리(공금 횡령)를 다른 직원들에게 말을 하게 되면 그게 또 여기저기 흐르다 본인 귀에 들어갔을 때의 상황 등을 생각하면서 누군가 그 상황의 이야기를 꺼내면 어떻게 무슨 말을 해야 될지 신경이 날카로웠던 적이 있습니다(KJY).

<기계경비> 업무 중에 발생한 충격이 크면 클수록 그 스트레스로 인해 업무에 지장을 줄 수 있는 영향은 매우 크게 증가된다고 봅니다. 기계경비의 직무특성상 운전을 많이 하다 보니 운전을 하는 과정에서 교통사고가 많이 발생하는데 사고가 크게 발생한 경우 운전 자체를 두려워하는 경우가 발생하기도 하며, 고객과의 대화 과정에서 심한 말이나 욕설 또는 인격적인 모욕을 당했을 경우에도 쉽게 떨쳐버리지 못해 내부 직원과의 대인관계에서도 많이 소극적으로 변하고 더 나아가 이직을 결정하는 경우도 종종 찾아볼 수 있습니다. 신입직원일수록 스트레스를 쉽게 떨쳐 버리지 못하고 가슴에 담아 두고 마음고생을 많이 하는 현상을 보이고 있습니다(HSH).

<특수경비> 우선 과거 충격적 사고와 같은 상황에 마주칠 경우 적극적으로 업무를 수행할 수도 없고 그러다 보면 먼저 소극적인 상태가 되기 때문에 업무능력도 함께 떨어집니다(LJE).

5. 결 론

본 연구는 민간경비원들의 사건충격이 직무스트레스에 미치는 영향을 심층적으로 기술하고자 하는데 있다. 이러한 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 민간경비원 10명을 대상으로 심층면담 분석방법을 이용해 분석하였다. 수집된 원자료를 토대로 분석한 자료는 사건충격과 직무영향, 직무스트레스와 조직생활 등으

로 분류되었다. 이와 같은 연구의 목적 및 토대로 결론은 다음과 같다.

첫째, 민간경비원들은 업무현장에서 발생한 자살, 테러위협, 상사의 비리 등과 같은 사건충격은 심리적 불안감을 조성하게 되는 가장 큰 요인으로 작용한다.

둘째, 민간경비원에게 사건충격 경험은 업무에 대한 두려움과 대인기피증을 증대시키는 요인으로 작용할 뿐만 아니라 타 직종으로 이직하게 하는 요인으로 도 작용하게 된다.

셋째, 민간경비원이 경 험한 사건충격은 직무스트레스로 작용하게 되는데, 이는 고객과의 접점에서 직무 서비스에 대한 불안정한 요소로 작용하게 된다.

넷째, 민간경비원이 사건충격을 극복하지 못할 경우, 조직생활에도 좋지 않은 영향을 미치게 된다. 특히 사건충격은 조직문화에서 상사부하간의 팀웍을 감소시키고 직무에 대한 몰입도와 신뢰도 또한 저해시키는 직간접적인 요소로 작용하게 된다.

이처럼 사건충격은 민간경비원의 심리적인 스트레스로 기인하게 되고 이는 다시 개인의 성향에 따라서 자신의 직무와 관련되어 각기 다른 부작용을 낳게 된다는 것을 알 수 있다. 이 연구는 사건충격으로 인한 직무스트레스를 선형적인 차원에서 면담기법을 통하여 데이터를 수집했다는 한계가 있지만, 이를 더 발전시키기 위해서는 사건충격으로 인한 직무스트레스에 대한 요인을 측정할 수 있는 척도를 개발하여 다른 변수들과의 관계성을 도출할 수 있는 양적연구로 발전시켜나갈 수 있어야 할 것이다.

참고문헌

- [1] 강종혁, '조직문화의 유형과 직무스트레스', 미간행 박사학위 논문, 국민대학교 대학원, 2008.
- [2] 김정식, 김찬선, "민간경비원의 여가제약과 여가권 태 및 여가만족의 관계", 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제9호, pp.459-468, 2011.
- [3] 김정식, 김평수, 이광렬, 김찬선, 송강영, "민간경비원의 여가활동과 직무스트레스 및 이 직 의 사 의 관계", 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제9호, pp.325-334, 2009.

- [4] 김병섭, “경찰공무원의 스트레스와 심리적 탈진”, 한국행정연구, 제3권, 제4호, 1994.
- [5] 김자혜, ‘경찰공무원의 외상사건 유형과 PTSD 증상의 관계’, 미간행 석사학위 논문, 성신여자대학교 대학원, 2012.
- [6] 김재엽, 김상진, 김찬선, “민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향”, 한국치안행정논집, 제7권, 제3호, pp.204-229, 2011.
- [7] 김찬선, 이지은, 조병해, 노영진, 이경화, “특수경비원의 사건충격과 직무스트레스 및 대처능력의 관계”, 한국콘텐츠학회지, 제11권, 제9호, pp.352-361, 2011.
- [8] 김찬선, 정귀영, “공항 특수경비조직의 내부서비스 품질과 직무만족, 고객지향성 및 경영성과의 관계”, 한국경찰학회지, 제14권, 제3호, pp.25-56, 2012.
- [9] 민성길, ‘최신정신의학’, 서울: 일조각, 1999.
- [10] 박영진, ‘민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향’, 미간행 박사학위 논문, 경기대학교 대학원, 2005.
- [11] 윤예심, ‘소방공무원의 외상후 스트레스와 사건충격이 정신건강에 미치는 영향에 관한 연구’, 미간행 석사학위 논문, 광주대학교 대학원, 2007.
- [12] 황인희, ‘경찰공무원의 직무스트레스 및 외상스트레스가 소진에 미치는 영향’, 미간행 석사학위 논문, 카톨릭대학교 대학원, 2009.
- [13] American Psychiatric Assonciation, ‘Diagnostic and statistical manual of mental disorders (4th e d.)’ Washington, DC:Author, 1994..
- [14] Kahn R. L. & Byosiere, P., ‘Stress in Organizat ions’, In M. D, 1992.
- [15] Spradley, J. P., ‘Participant Observation’, NY : Hot, Reinhart & Winston, 1980.
- [16] Weiss, D. S., Marmar, C. R., Metzler, T. J., & Ronfeldt, H. M. “Predicting Symptomatic Distress in Emergency Services Personne“.. Journal of Co nsulting and Clinical Psychology, Vol.63, No.3, 36 1-368, 1995.
- [17] 김찬선, 조병해, 이지은, “특수경비원의 조직문화 와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계”, 한국사이버 테러정보전학회지, 제11권, 5호, pp.65-76, 2011.

[저자 소개]



김 찬 선(Chan-Sun Kim)

1998년 2월 공주대학교 체육교육과
(체육교육학사)
2003년 7월 순천향대학교 체육교육과
(체육교육학석사)
2009년 2월 경기대학교 경호안전학과
(경호안전학박사)
2012년 9월 ~ 현재 서울벤처대학원
대학교 융합산업학과
시큐리티융합경영전공
교수

email : atom7942@hanmail.net



김 상 진 (Kim-Sang Jin)

2001년 2월 용인대학교 경호학과
2003년 2월 용인대학교 경호학
석사
2008년 12월 경기대학교 경호
안전학 박사

email : ksj8004@naver.com