





## 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구\*

김 창 호\*\* · 하 정 훈\*\*\*

### 〈요 약〉

본 연구는 민간경비원들이 업무 수행 및 조직 목적을 달성하기 위하여 조직 내 인간관계 또는 고객과의 상호작용에서 생기는 여러 형태의 갈등을 대상으로 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 확인하는 것을 목적으로 한다. 즉, 연구 목적인 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계를 규명하기 위하여 서울·경기지역의 경비업체에서 근무하는 일반경비원을 대상으로 조사·분석 후 다음과 같은 연구 결과를 확인하였다. 첫째, 민간경비원의 대인관계스트레스는 고객관계 스트레스가 가장 높았으며 다음으로 동료관계 스트레스, 상사관계 스트레스 순이었다. 둘째, 대인관계 스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 확인한 결과 직무만족에는 동료관계 스트레스만 유의하게 부(-)적인 영향을 미쳤으며, 이직의도에는 동료관계 스트레스와 상사관계 스트레스가 유의하게 정(+ )적인 영향을 미쳤다. 셋째, 대인관계 스트레스와 이직의도 간에 관계에서 직무만족의 매개효과를 확인한 결과 동료관계 스트레스가 직무만족을 매개하여 이직의도에 유의하게 영향력을 보였다. 이러한 연구결과는 민간경비원의 대인관계 스트레스의 관리방안에 대한 필요성을 인식시켜 주었으며 조직 내 동료관계 스트레스의 관리가 매우 중요하다는 것을 확인할 수 있는 결과로 이를 바탕으로 효과적인 인적 관리 개선방안에 관한 후속 연구가 진행되어야 할 것이다.

**주제어** : 민간경비원, 대인관계 스트레스, 직무만족, 이직의도

\* 2012학년도 경기대학교 학술연구비(일반연구과제) 지원에 의하여 수행되었음

\*\* 경기대학교 경호보안학과 교수(제1저자)

\*\*\* 경기대학교 대학원 경호보안학과 박사과정(공동저자)

목 차
-----

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>I. 서 론</li> <li>II. 이론적 배경</li> <li>III. 연구설계</li> <li>IV. 분석결과</li> <li>V. 결론 및 논의</li> </ul> |
|---|

## I. 서 론

민간경비영역이 점차 체계적으로 시스템을 완비하고 국가 공권력의 한계를 보완하고 있는 시점에도 불구하고 직업적 환경은 타 직종에 비하여 복지 수준이 낮으며 저임금과 신분의 불확실성으로 인하여 우수한 인력을 확보하지 못하기 때문에 그 결과 사회적으로 낮은 인식을 갖도록 만들었다(김동제, 조성구, 2012: 98). 결국, 이러한 환경에서 직무를 수행해야 하는 민간경비원들은 조직에 대한 불신과 불만이 증가하게 되고 사기저하, 직무만족의 감소, 스트레스의 증가 등의 부작용이 나타나게 되고 동료 상호간의 신뢰 및 조직에 대한 신뢰도 역시 낮아졌다(이정훈 외, 2012: 46).

이는 민간경비원의 직무가 자신의 생명을 담보로 고객의 생명과 신체 및 재산을 보호해야하는 막중한 책임감을 바탕으로 하고 있으며 다른 직업에 비해 고객과의 직접적 서비스와 외근 비중이 높고 근무패턴 역시 불규칙하기 때문에 이에 수반되는 직무 스트레스가 타 직무에 비하여 높기 때문이다. 또한, 경비원이라는 직업에 대한 사회적 편견과 직장 내 대인관계 갈등도 부정적인 패턴을 가속화시키고 있다(박영진, 2005).

특히, 직무로 인한 스트레스는 경비원들의 건강을 해치는 것은 물론이며 조직에 있어서도 ‘불필요한 비용증대’와 ‘성과와 업적의 저하’등의 역기능을 낳고 있어 심각한 사회문제로 이어졌다(권봉안, 2009). 결국, 최근에는 안정된 산업발전과 효과적인

인력관리를 위하여 민간경비영역에 종사하는 경비원들을 대상으로 복지와 인사관리 등에 관심을 갖고 직무스트레스에 대하여 계속된 연구의 필요성이 제기되고 있다.

스트레스는 그 자체가 업무의 저하를 의미하는 것이 아니라 개개인마다의 신념 및 가치관, 욕구에 의하여 상황에 따라 작용하는 선택적 지각(selective perception)에서 비롯되기 때문에(권봉안, 2009), 체계적인 관리가 이루어진다면 조절이 가능하기 때문에 이에 대한 심층적인 연구가 필요하다. 즉, 민간경비 산업은 지금까지의 양적 성장 위주의 발전방향에서 탈피하여 질적 성장을 위한 개선책을 필요로 하고 있으며 이를 위해서는 민간경비원이 양질의 직무성과를 창출할 수 있도록 이들에 대한 체계적인 직무스트레스 관리가 수반되어야 한다(주일엽, 2010: 128).

그동안 경호경비 분야의 연구들은 정리해보면 직무스트레스를 조직 경영적 차원에서 직무와 연관시켜 연구를 진행해왔을 뿐 더 나아가 이직의도와와의 관계로는 중점 있게 다루지 못하였다. 하지만, 현재 국내 경비업체들은 영리추구를 목적으로 기업 운영으로 인해 민간경비 종사자들의 삶의 질이나 복지차원 등에 대해서는 매우 소홀하게 다루고 있으며 이는 곧 높은 이직률로 연계되고 있어(김재엽 외, 2009: 222), 이직의도를 중점으로 하는 연구 역시 필요한 실정이다.

따라서 민간경비 산업의 발전과 민간경비원에 대한 복지증진 및 합리적 인사관리를 위해서는 선행연구를 바탕으로 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 규명하고 보다 완성된 이론모형을 도출하여 효과적인 개선방안을 제시할 필요성이 있다. 이에 본 연구에서는 민간경비원의 직무만족과 이직의도의 영향요인으로 직무스트레스 중 대인관계 스트레스의 실태를 확인하고 직무만족과 이직의도와의 인과 관계를 확인하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 민간경비와 민간경비원의 의의

민간경비는 공적인 주체가 아닌 일반인과 도급계약을 통하여 서비스를 제공하는 일종의 민사 계약이며 재화가 투입되어 민간 경비 산업으로 형성되는 것이다.

즉, 공경비와 같은 경우 개인의 생명 및 재산보호, 교통 통제 등과 같은 공공의

이익을 위하여 행하는 업무이지만, 이에 반해 민간경비는 경비업법에 기초하여 행하는 경비서비스로 계약의 형태에 따라 그 수준 또는 규모의 차이가 발생한다(정주섭, 박정훈, 2012: 143). 이러한 계약의 형태로 고용되는 사람을 민간경비원<sup>1)</sup>이라 하며 시설경비, 호송경비, 신변보호, 기계경비의 업무를 수행하는 자는 일반경비원, 특수경비의 업무를 수행하는 자는 특수경비원이라고 한다.

민간경비원은 외부의 침입으로부터 직접적으로 고객의 안전과 유·무형의 재산 등을 보호하는 역할을 하고 있어 민간경비 산업에 있어서 핵심 주체로 볼 수 있으며(김경식 외, 2009), 따라서, 경비 산업의 발전을 위해서는 조직구성원의 효과적인 인적 관리가 선행되어야 한다.

## 2. 대인관계 스트레스와 직무만족 및 이직의도의 관계

‘대인관계란 인간과 인간 사이의 관계를 말하는데 사람의 대인관계는 가정에 있어서의 부모, 형제, 자매와의 관계를 비롯해서 어린 시절부터 또래와의 관계, 학교에 들어간 후부터는 선생님과 제자와의 관계, 청소년기 이후에는 이성과의 관계, 애인 관계, 결혼 후에는 부부관계, 직장에 들어가서는 상사와 부하와의 관계, 고용주와 고용인과의 관계, 동료와의 관계, 고객과의 관계 등이 중요한 의미와 역할을 지니게 된다(김용섭, 1984). 본 연구에서는 직장에서의 대인관계 스트레스를 중점으로 접근하고 있으며 크게는 직무스트레스의 한 종류로 인식할 수 있다. Matteson & Ivancevich(1982: 108)는 대표적인 직장에서의 대인관계 스트레스인 동료 간에 발생하는 스트레스는 첫째, 종사원 스스로 자신의 업무행동을 계획하고 통제하지 못하므로 발생하는 작업시간의 손실정도, 둘째, 대인관계로 인한 업무성과와 업무추진의 방해 정도, 셋째, 자신과 동료 간의 지원이나 협조 부족, 넷째, 직무수행에 관련 된 정보교류 정도, 다섯째, 과다경쟁으로 인한 동료 간의 갈등정도에 의해 측정된다고 하였다.

특히, 구성원들의 직무만족을 구성하는 요소로서 직장 내에서 구성원들이 형성하게 되는 동료와 상사로 대표될 수 있는 대인관계의 중요성을 강조하였고, 이러한 대인관계가 동기부여에도 중요한 역할을 하는 등 대인관계는 직무만족 등 직무와

1) 민간경비원은 현행 경비업법 제2조 제3항에서 경비업의 허가를 받은 법인이 채용한 고용인으로 정의하고 있으며 일반경비원과 특수경비원으로 구분할 수 있다.

매우 밀접한 관계를 맺고 있으며 대인관계에서의 낮은 신뢰도, 낮은 지지도, 관계에 대한 흥미결여, 권력의 불균형 등은 스트레스를 증가시키게 된다고 하였다(Dunham, 1984: 43).

직무만족과 직무스트레스는 변인 간에 인과적 관계가 있어 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 작용한다(송대진, 2008). 김태호(2006)는 직무스트레스와 직무만족도간의 관계는 과업 곤란도, 과업 스트레스 요인, 개인적 요인 등이 작용하므로 복잡한 양상을 띠고 있으나 스트레스가 일정 수준이 되면 직무만족도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한, 민간경비원의 경우에는 고객과도 직접적인 서비스를 제공하고 있어 고객과의 관계에서도 스트레스를 받게 되며 이러한 대인관계 스트레스가 결국 직무 갈등과 이직의 결과로 이어지기 때문에 대인관계 스트레스는 매우 중요한 영향요인으로 볼 수 있다(안광호·문충태, 2009).

### 3. 민간경비원의 대인관계 스트레스와 직무만족 및 이직의도에 대한 선행 연구 검토

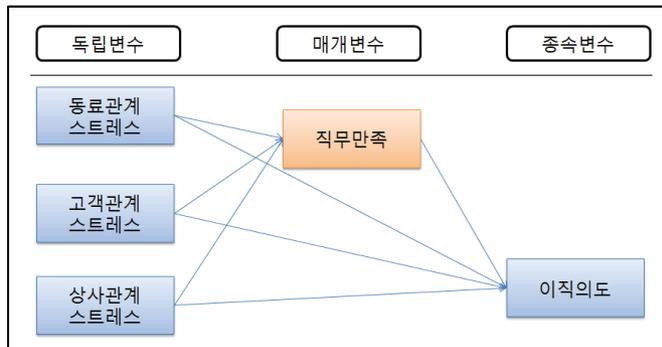
현재 국내에서는 민간경비원을 대상으로 대인관계 스트레스는 물론이고 직무 스트레스에 관한 연구도 활발히 진행되고 있지 않은 실정이다. 하지만, 대인관계 스트레스를 포함한 직무스트레스가 조직구성원의 직무만족 및 이직의사에 영향을 미친다는 사실은 타 학문분야에서도 이미 확인되었으며 계속된 연구의 필요성이 제기되고 있는 요인이다. 민간경비원의 대인관계 스트레스를 포함한 직무스트레스와 직무만족의 관계를 연구한 국내문헌을 살펴보면 김경식 외(2009)와 이근춘·송강영(2010), 김인재·조성진(2012)의 연구 결과 직무스트레스는 직무만족에 유의한 영향을 미치며 주일엽(2010)의 연구에서도 민간경비원의 인간관계 스트레스는 직무성장에 유의한 영향을 미치는 결과를 보여 대인관계에 의한 스트레스가 민간경비원의 직무에 있어 큰 영향을 미친다는 사실을 알 수 있다. 김재엽 외(2010)는 민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구에서 동료와의 관계 스트레스는 조직만족과 직무몰입을 감소시키고 고객과의 관계 스트레스가 높으면 이직의도에 부정적으로 작용한다는 결과를 확인하여 대인관계 스트레스가 직무만족과 이직의도에 직간접적인 영향을 미친다고 하였다. 하지만, 김경식 외(2009)와 이근춘·송강영(2010), 김인재·조성진(2012)의 연구는 대인관계 스트레스가 아닌 좀 더 포

괄적인 직무스트레스를 대상으로 한 연구로 본 연구와는 차이가 있으며 주일엽 (2010)의 연구도 인간관계 스트레스를 확인하기나 하였으나 동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스로 구분한 본 연구와는 접근방법이 다르다. 김재엽 외(2010)의 연구는 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무태도, 이직의도와의 관계를 규명하였으나 회귀계수를 통한 경로분석으로 분석방법에 있어 한계가 있어 구조방정식의 경로분석을 한 본 연구는 나름의 의의가 있다고 보며 민간경비원의 대인관계 스트레스의 심각성을 확인하고 직무만족과 이직의도와의 인과관계를 규명하여 후속 연구의 방향성을 제시하고자 한다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

본 연구에서는 앞서 살펴본 선행연구를 바탕으로 대인관계 스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계를 다음과 같이 설정하였다. 독립변수에는 직무스트레스 중 대인관계스트레스를 설정하였으며 하위변수로는 동료관계스트레스, 고객관계스트레스, 상사관계스트레스로 구성하였다. 이러한 대인관계스트레스로부터 영향을 받으리라 예상되는 종속변수로는 이직의도를 설정한 후 직무만족의 매개효과를 고려하여 연구를 진행하였다.



<그림 3-1> 연구 모형

연구모형을 바탕으로 민간경비원을 대상으로 대인관계 스트레스와 직무만족, 이직의도와 의 관계를 규명하기에 앞서 연구 모형의 각 경로에 따른 연구 가설은 다음과 같다.

가설 1. 대인관계 스트레스(동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스)는 직무만족에 부(-)적 영향을 미친다.

가설 2. 대인관계 스트레스(동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스)는 이직의도에 정(+)적 영향을 미친다.

가설 3. 직무만족은 이직의도에 부(-)적 영향을 미친다.

가설 4. 대인관계 스트레스(동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스)는 이직의도에 직무만족을 매개로 하여 유의한 영향을 미친다.

## 2. 변수의 조작적 정의와 조사도구

민간경비원들을 대상으로 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도를 측정하기 위하여 다음과 같이 설문지를 작성하였다. 먼저, 대인관계스트레스와 직무만족 및 이직의도에 대한 조작적 정의를 내린 후 선행연구 검토를 바탕으로 척도를 구성하여 본 연구 대상인 민간경비원에 맞게 수정하는 과정을 거쳤다. 변수에 대한 자료수집 후 연구를 수행하기 위하여 변수들을 관찰 가능한 용어로 변형하는 과정을 거쳐야 한다. 이를 조작적 정의(Operational Definition)라 하며 양 또는 질적 범주를 결정하기 위해 사용할 조작 또는 지수를 뜻한다(Rubin & Babbie, 1997). 이러한 조작적 정의로 규정하기 위한 방법은 다양하나 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 변수들의 조작적 정의를 설정하였다.

먼저, 대인관계 스트레스의 경우 동료관계 스트레스, 고객과의 스트레스, 상사와의 스트레스로 세분화하여 각 스트레스 지수는 연구대상인 민간경비원의 각 인간관계에서 발생하는 스트레스를 측정하였다. 대인관계 스트레스 측정은 선행연구를 바탕으로 총 10문항으로 각 문항에 대한 응답 범주는 Likert식 5점 척도로 1점, '전혀 그렇지 않다.', 2점, '별로 그렇지 않다.', 3점, '보통이다.', 4점, '약간 그렇다.', 5점, '매우 그렇다.'로 구성되었으며 점수가 높을수록 각 스트레스 요인 정도가 높다는 것이다.

민간경비원의 직무에 관한 만족도를 뜻하는 직무만족을 측정하기 위한 문항은 백종철(2007)의 연구에서 본 연구목적에 맞게 수정하여 총 5문항으로 구성하였다. 각 문항에 대한 응답 범주는 Likert식 5점 척도로 1점, '전혀 그렇지 않다.', 2점, '별로

그렇지 않다.’, 3점, ‘보통이다.’, 4점, ‘약간 그렇다.’, 5점, ‘매우 그렇다.’로 구성되었으며 점수가 높을수록 직무에 만족한다는 것을 뜻한다.

마지막으로, 이직 의도는 민간경비원이 이직을 선택하게 되는 선행변수이자 이직 행동을 잘 설명하는 변수로 본 연구에서는 백종철(2007)의 연구에서 본 연구목적에 맞게 수정하여 총 3문항으로 구성하였다. 각 문항에 대한 응답 범주는 Likert식 5점 척도로 1점, ‘전혀 그렇지 않다.’, 2점, ‘별로 그렇지 않다.’, 3점, ‘보통이다.’, 4점, ‘약간 그렇다.’, 5점, ‘매우 그렇다.’로 구성되었으며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다.

〈표 3-1〉 설문지 문항과 척도

변 수	하위변수	문 항		출전
대인관계 스트레스	동료관계 스트레스	1번, 2번, 3번, 4번	10문항	Matteson & Ivancevich(1982), Poter & Steers(1982), Cooper & Marchall(1986), 백종철(2007)
	고객과의 스트레스	5번, 6번, 7번		
	상사와의 스트레스	8번, 9번, 10번		
직무만족	1번, 2번, 3번, 4번, 5번	5문항		
이직의도	1번, 2번, 3번	3문항		

### 3. 자료수집과 분석방법

본 연구는 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도간의 관계에 관하여 규명하기 위하여 서울·경기에 경비업체와 그 지사에 근무하는 일반경비원을 대상으로 자기평가기입법(Self-administration)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였고 본 조사에 앞서 사전조사를 통하여 질문의 내용, 언어구성, 반응형식, 신뢰도 측정으로 설문지를 수정하였다. 조사기간은 2012년 12월 1일부터 12월 31일까지 1개월간 조사하였고, 총 200부의 설문지를 배부 및 수거한 후 불성실 및 무응답 설문을 제외한 175부 만을 최종적으로 사용하였으며 가설검증을 위한 분석방법은 다음과 같다.

먼저, 수집된 자료의 통계처리는 먼저 부호화 과정(coding)과 오류 검토작업(data cleaning)을 한 후 SPSS 20.0 통계 프로그램을 활용하였다. 또한, 분석에 앞서 고려된 각각의 요인 개념들에 대한 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 하였고, 타당도를 확인하기 위하여 탐색적 요인분석(factor analysis), 확인적 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

둘째, 표본 집단을 기준으로 사회 인구학적 특성을 포함한 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석 등 기술적 분석(descriptive analysis)을 실시하였다.

셋째, 대인관계스트레스, 직무만족, 이직의도와의 관계를 확인하기 위하여 상관관계(correlation analysis)를 확인하기 위한 상관분석과 AMOS 프로그램을 이용하여 구조방정식의 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 표본의 일반적 특성

본 연구에 참여한 표본의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표 4-1>과 같다. 전체 응답자 175명 중 남자는 149명(85.1%)으로 여자 26명(14.9%)에 비하여 많았으며 학력의 경우에는 고등학교 졸업 이하(53.7%)와 대학교 졸업 이상(46.3%)의 비율차가 크지 않았다. 조사대상자의 연령은 25세에서 28세가 32.0%로 가장 많았으며 다음으로 24세 이하(26.3%), 33세 이상(22.3%), 29세에서 32세 이하(19.4%) 순이었으며 혼인 여부는 기혼(52.0%)이 미혼(48.0%)에 비하여 상대적으로 많았다. 고용형태의 경우에는 계약직이 41.1%, 정규직 58.9%로 본 연구의 표본 집단에서는 정규직이 비교적 많았음을 알 수 있다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

구 분		빈도(N)	백분율(%)
전 체		175	100.0
성별	남자	149	85.1
	여자	26	14.9
학력	고등학교 졸업 이하	94	53.7
	대학교 졸업 이상	81	46.3
연령	24세 이하	46	26.3
	25세 ~ 28세	56	32.0
	29세 ~ 32세	34	19.4
	33세 이상	39	22.3
혼인여부	미혼	84	48.0
	기혼	91	52.0
고용형태	계약직	72	41.1
	정규직	103	58.9

## 2. 주요 변수의 기술통계 및 신뢰도와 타당성 검증

### 1) 주요 변수의 기술 통계 및 신뢰도 검증

가설검증에 앞서 조사대상자인 민간경비원의 대인관계 스트레스와 직무만족, 이직의도와 같이 주요변수들의 실태를 확인하기 위하여 기술 통계를 실시하였다. 본 연구 대상자의 대인관계 스트레스 정도는 고객관계 스트레스(2.97점)가 가장 높으며 다음으로 동료관계 스트레스(2.92점), 상사관계 스트레스(2.73점) 순이었다. 직무만족의 경우 3.27점으로 5점 만점에 2.5점 이상으로 높은 편에 속하였으며 이직의도 역시 2.85점으로 5점 만점에 2.5점 이상으로 높았다.

다음 <표 4-2>는 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 크론바하 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 산출하여 검사 문항간의 동질성을 확인할 수 있는 내적 합치도를 확인하였으며, 일반적으로 알파계수의 값이 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있다. 본 연구에서 사용된 설문 문항의 신뢰도 검증 결과는 모든 변수들의 크론바하 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )가 0.7이상으로 검사 문항 간에 동질성을 인정할 수 있었다.

<표 4-2> 변수의 기술통계 및 신뢰도 검증 결과

구분		Mean	Std. Dev	Cronbach's Alpha' $\alpha$
독립변수	동료관계	2.92	1.02092	.889
	고객관계	2.97	.83389	.708
	상사관계	2.73	1.01778	.885
매개변수	직무만족	3.27	.95501	.911
종속변수	이직의도	2.85	1.27039	.891

### 2) 타당성 검증

선행연구를 통해 도출된 각 측정항목들의 타당성을 검증하기 위하여 타당도 검증은 요인적재치의 단순화를 위한 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 일반적으로 사회과학분야에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재량은 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값 1.0 이상, 요인적재량이 0.40

이상을 기준으로 하였다. 탐색적 요인분석을 실시한 결과 모든 요인이 요인적재량이 0.7 이상으로 타당성이 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 4-3〉 탐색적 요인분석 결과

구분	Component			
	동료관계	고객관계	상사관계	
동료관계	1	.878	.222	.029
	2	.873	.195	.040
	3	.884	.144	.036
	4	.763	.093	.101
고객관계	5	-.066	-.133	.721
	6	.049	.143	.794
	7	.206	.099	.809
상사관계	8	.253	.863	.036
	9	.149	.894	.022
	10	.148	.884	.045
Eigen-value	3.054	1.823	2.489	
% of Variance	30.544	18.226	24.893	
Cumulative %	30.544	73.664	55.438	

본 논문에서는 구성개념의 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하여 선행연구의 척도를 본 연구에 적용하는 것이 합당한지 여부를 확인하였다. 이창한·이강훈(2011: 227)의 권고에 따라 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 .08이하를 기준으로 삼고 NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), IFI(Incremental Fit Index)는 .09이상을 기준으로 하였다. 하지만 카이제곱 통계량의 경우 표본의 크기에 너무 민감하게 반응하기 때문에 고려하지 않았다.

다음 <표 4-4>는 확인적 요인분석을 실시한 결과이다. 독립변수인 대인관계 스트레스의 하위 요인인 동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스에 대한 타당성 검증은 총 10문항을 사용하여 분석하였으며 분석 결과  $\chi^2=27.604(df=32)$ ,  $p=0.689$ ,  $GFI=0.970$ ,  $AGFI=0.948$ ,  $RMSR=0.062$ ,  $NFI=0.969$  등으로 검증되었다. 매개변수인 직무만족의 경우 총 5문항을 사용하여 분석하였으며 분석결과  $\chi^2=57.659(df=5)$ ,  $p=0.000$ ,  $GFI=0.875$ ,  $IFI=0.914$ ,  $RMSR=0.059$ ,  $NFI=0.906$ ,  $CFI=0.913$  등으로 검증되었다. 종속변수인 이직의도의 경우 총 3문항을 사용하여

분석하였으며 분석결과  $\chi^2=33.928(df=1)$ ,  $p=0.000$ ,  $GFI=0.899$ ,  $IFI=0.910$ ,  $RMSR=0.070$ ,  $NFI=0.907$ ,  $CFI=0.910$  등으로 검증되었다. 그리고, 전체 측정변수의 요인부하량은 모두 0.5 이상으로 좋은 값을 보였으며 t값 역시 4.0이상으로 유의수준인 1.965보다 커(우종필, 2012) 집중타당성이 있는 것으로 판별되었다.

〈표 4-4〉 확인적 요인분석 결과

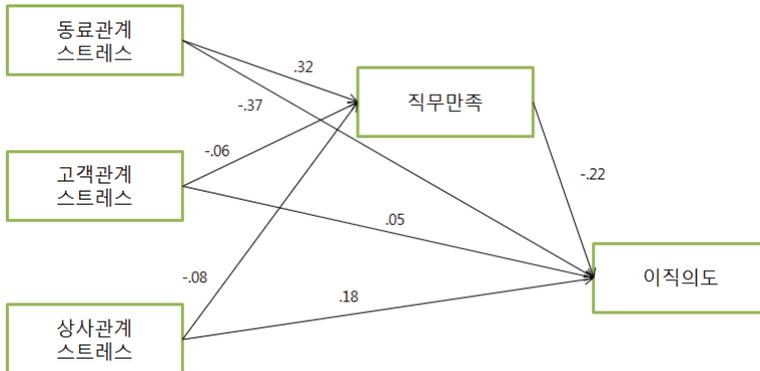
구분			Estimate	S.E.	t-value	P
대인관계 스트레스	동료관계 스트레스	1	.899	-	-	-
		2	.880	.054	16,043	***
		3	.850	.063	15,138	***
		4	.651	.073	9,812	***
	고객관계 스트레스	5	.528	-	-	-
		6	.626	.345	4,717	***
		7	.873	.568	4,078	***
	상사관계 스트레스	8	.861	-	-	-
		9	.851	.080	13,053	***
		10	.834	.078	12,796	***
직부만족	1	.809	-	-	-	
	2	.823	.091	12,260	***	
	3	.839	.089	12,567	***	
	4	.836	.094	12,507	***	
	5	.803	.103	11,854	***	
이직의도	1	.775	-	-	-	
	2	.984	.087	15,640	***	
	3	.852	.098	12,739	***	

\*\*\*p<.001

### 3. 연구모형의 적합도와 가설 검증

앞서 신뢰도와 타당도를 검증받은 변수들을 바탕으로 가설검증을 위한 경로분석을 실시하였다. 우선, 전체 데이터를 사용하여 상관관계 결과를 고려한 가장 적합한 모델을 도출하였다. 본 연구에서는 대인관계 스트레스의 하위 변수인 동료관계스트레스, 고객관계스트레스, 상사관계스트레스와 직무만족 및 이직의도를 기본적으로

고정하였고 관계에 있어 상관계수를 고려하여 동료관계스트레스와 상사관계스트레스, 동료관계스트레스와 고객관계스트레스 간의 상관관계를 설정하였다.



〈그림 4-1〉 전체경로모형

본 연구의 연구모형 적합도는 RMR=(.029), GFI=(.992), NFI=(.972), RFI=(.859), IFI=(.987), TLI=(.930), CFI=(.986), RMSEA=(.069)로 경로모델의 적합도 있어서 RFI 수치가 수렴수치에 미치지 못하나 모델 기각을 권고할 수치는 아니기 때문에 모델을 그대로 사용하는 데 있어서 문제가 없으리라 본다.

〈표 4-5〉 전체구조모형의 적합도 분석

RMR	GFI	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
<0.05	>0.90	>0.90	>0.90	>0.90	>0.90	>0.90	<0.08
.029	.992	0.972	0.859	0.987	0.930	0.986	0.069

가설검증을 위하여 전체구조모형의 표준화 경로계수를 보면 동료관계 스트레스(계수=-.369,  $t=4.935$ ,  $p<0.001$ )의 경우 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 상사관계스트레스와 고객관계 스트레스는 유의한 결과를 확인할 수 없었다. 하지만, 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 동료관계 스트레스(계수=.315,  $t=4.293$ ,  $p<0.001$ ), 상사관계 스트레스(계수=.086,  $t=2.679$ ,  $p<0.01$ ), 직무만족(계수=-.216,  $t=-3.099$ ,  $p<0.01$ )이 유의한 영향력을 보였다.

〈표 4-6〉 전체구조모형의 표준화 경로계수

경로	Estimate	S.E	C.R.(t)	P
직무만족 ← 동료관계	-0.369	0.070	-4.935***	0.000
직무만족 ← 상사관계	-0.081	0.070	-1.093	0.274
직무만족 ← 고객관계	-0.063	0.079	-0.904	0.366
이직의도 ← 직무만족	-0.216	0.093	-3.099**	0.002
이직의도 ← 동료관계	0.315	0.092	4.293***	0.000
이직의도 ← 상사관계	0.184	0.086	2.679**	0.007
이직의도 ← 고객관계	0.047	0.076	0.604	0.423

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

연구 가설 중 직무만족의 매개효과를 확인하기 위하여 경로모형의 변수 간 직·간접 효과를 확인한 결과 동료관계 스트레스가 .080(p<0.01)로 직무만족을 매개하여 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 하지만, 대인관계 스트레스 중 상사관계 스트레스는 직무만족을 매개로 하지 않고 이직의도에 직접적으로 유의한 영향력을 보였다. 또한, 고객관계 스트레스의 경우에는 앞서 확인한 바와 같이 직무만족 및 이직의도 둘 다 유의한 영향력을 미치지 않았다.

〈표 4-7〉 경로모형의 변수 간 직·간접효과

경로	직접효과	간접효과	총 효과	
직무만족	동료관계	-0.369***	-	-0.369
	고객관계	-0.063	-	-0.063
	상사관계	-0.081	-	-0.081
이직의도	동료관계	0.315***	0.080**	0.395
	고객관계	0.047	0.014	0.061
	상사관계	0.184**	0.018	0.202
	직무만족	-0.216**	-	-0.216

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

연구 가설을 검증한 결과 대인관계 스트레스 중 동료관계 스트레스만이 직무만족에 부정적인 영향을 미쳤으며 직무만족을 매개로 하여 이직의도에 유의한 영향을 미치는 결과를 확인할 수 있었다. 반면, 상사관계 스트레스의 경우에는 직무만족에는 영향을 미치지 않았으나 이직의도에는 유의한 영향력을 보여 이직의도의 영향요

인임을 확인할 수 있었고 고객관계 스트레스는 본 연구에서는 직무만족과 이직의도 둘 다 유의한 영향력을 보이지 않았다.

〈표 4-8〉 가설 검정 결과표

구분	가 설	결과
I-1	동료관계 스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.	채택
I-2	고객관계 스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.	기각
I-3	상사관계 스트레스는 직무만족에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.	기각
II-1	동료관계 스트레스는 이직의도에 정(+ )적인 영향을 미칠 것이다.	채택
II-2	고객관계 스트레스는 이직의도에 정(+ )적인 영향을 미칠 것이다.	기각
II-3	상사관계 스트레스는 이직의도에 정(+ )적인 영향을 미칠 것이다.	채택
III	직무만족은 이직의도에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.	채택
IV-1	직무만족은 동료관계 스트레스와 이직의도간의 관계에서 매개효과로 작용한다.	채택
IV-2	직무만족은 고객관계 스트레스와 이직의도간의 관계에서 매개효과로 작용한다.	기각
IV-3	직무만족은 상사관계 스트레스와 이직의도간의 관계에서 매개효과로 작용한다.	기각

## V. 결론 및 논의

본 연구는 민간경비원들이 업무 수행 및 조직 목적을 달성하기 위하여 조직 내 인간관계 또는 고객과의 상호작용에서 생기는 여러 형태의 갈등을 대상으로 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 확인하였고 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

첫째, 민간경비원의 대인관계스트레스는 고객관계 스트레스가 가장 높았으며 다음으로 동료관계 스트레스, 상사관계 스트레스 순이었다. 민간경비원의 경우 고객에게 안전이라는 직접적인 서비스를 제공하고 있어 고객과의 관계에서도 스트레스를 받게 되기 때문에 이에 대한 스트레스가 높을 것이라는 선행연구와도 동일한 결과이다(안광호,문충태, 2009; 김재엽 외, 2009).

둘째, 대인관계 스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 확인한 결과 직무만족에는 동료관계 스트레스만 유의하게 부(-)적인 영향을 미쳤으며, 이직의도에는 동료관계 스트레스와 상사관계 스트레스가 유의하게 정(+ )적인 영향을 미쳤다. 이는 동료관계 스트레스가 조직만족에 유의한 영향을 미친 선행연구와 비슷한 결과로 볼 수 있다(박영진 외, 2006; 김재엽 외, 2009).

셋째, 동료관계 스트레스(계수=-.369,  $t=-4.935$ ,  $p<0.001$ )의 경우 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 상사관계스트레스와 고객관계 스트레스는 유의한 결과를 확인할 수 없었다. 하지만, 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 동료관계 스트레스(계수=.315,  $t=4.293$ ,  $p<0.001$ ), 상사관계 스트레스(계수=.086,  $t=2.679$ ,  $p<0.01$ ), 직무만족(계수=-.216,  $t=-3.099$ ,  $p<0.01$ )이 유의한 영향력을 보였다. 즉, 대인관계 스트레스와 이직의도 간에 관계에서 직무만족의 매개효과를 확인한 결과 동료관계 스트레스가 직무만족을 매개하여 이직의도에 유의하게 영향력을 보였다. 김재엽 외(2009)의 연구에서도 동료관계 스트레스는 조직만족을 통해서 이직의도의 하위변수인 직장회의감에 유의한 영향을 미친 선행연구가 있어 대인관계 스트레스는 이직의도를 높이는 요인이나 직무만족을 통해서는 감소시키는 결과를 재확인할 수 있었다.

이러한 연구결과는 민간경비원의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 위하여 대인관계 스트레스의 관리방안에 대한 필요성을 인식시켜주었으며 조직 내 동료관계 스트레스의 관리가 매우 중요하다는 것을 확인할 수 있는 결과이다. 또한, 동료관계 스트레스와 상사관계 스트레스는 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요인이며 동료관계 스트레스의 경우 조직의 목적 달성을 위해 필수 요인인 직무만족에도 영향을 미치므로 각 스트레스 요인별 관리 방안을 강구하여 민간경비원의 직무만족의 높이고 이직률을 줄여 조직 경영의 효율성을 달성할 수 있어야 할 것이다. 특히, 동료관계 스트레스와 이직의도의 관계에서 직무만족의 매개효과를 연구결과를 통하여 확인되었으므로 민간경비원의 이직률을 낮추기 위하여 민간경비원의 직무만족 개선 프로그램 방안에 관한 연구가 병행되어야 할 것이다.

하지만, 대인관계 스트레스의 영향력을 확인하고 이를 통하여 직무만족과 이직의도를 조절할 수 있다는 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 국내 민간경비업의 특성상 서울·경기 지역에 60%이상이 집중되어 있어(김재엽 외, 2009), 본 연구의 조사대상자도 서울·경기 지역에 근무하는 일반경비원을 대상으로 설정하였다는 한계가 있다. 즉, 분석에 있어 지역적 차이를 고려하지 않은 점과 특수경비원까지 일반화할 수 없다는 연구의 한계가 있다. 후속 연구에서는 이 점을 고려하여 민간경비원 전체와 지역적 근무특성 등을 고려하여 일반화가 가능한 연구가 이루어져야 한다.

둘째, 본 논문은 단기간의 자기기입식 설문자료에 의존하여 연구를 진행하였기 때문에 주관적 지각수준 및 다양한 영향요인을 고려하기 위한 자료로는 부족한 점이

있다. 따라서 심층면접이나 포커스 그룹 등 질적인 연구를 위한 분석기법을 병행하여 접근할 필요가 있다.

셋째, 기존에 직무스트레스만을 다룬 연구와 달리 본 연구는 대인관계 스트레스를 동료관계 스트레스, 고객관계 스트레스, 상사관계 스트레스로 세분화 하여 접근하였으나 이로는 부족하며 이외 다양한 변수들의 상호작용을 고려하여 새로운 영향요인을 찾기 위한 연구를 진행하여 인과관계를 좀 더 명확히 규명하여야 할 것이다. 또한, 향후 연구에서는 본 연구를 바탕으로 대인관계 스트레스를 관리할 수 있는 세부적인 방안과 본 연구의 한계점을 보완하여 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 타 요인들을 규명할 수 있는 방향으로 진행되어야 할 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 권봉안 (2009). 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향, **한국경호경비학회지**, 20, 19-43.
- 김경식·김평수·이광렬·김찬산·송강영 (2009). 민간경비원 여가활동과 직무스트레스 및 이직의사에 관한 연구, **한국콘텐츠학회논문지**, 9(9), 325-334.
- 김경식·박영만·김찬산·전용태 (2009). 시큐리티 요원 여가스포츠 활동과 직무스트레스, 사회적지지 및 주관적 안녕감의 관계, **한국콘텐츠학회논문지**, 48(5), 255-275.
- 김동계·조성구 (2012). 민간경호시장의 문제점에 따른 인력풀제도 도입의 필요성, **한국치안행정논집**, 9(2), 97-119.
- 김용섭 (1984). 대인관계론, **학생생활연구**, 2, 5-16.
- 김인재·조성진 (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계, **한국경호경비학회지**, 32, 65-93.
- 김재엽·김상진·김찬선 (2010). 민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향, **한국치안행정논집**, 7(3), 203-229.
- 김태호 (2006). 공단근로자의 생활체육 참여가 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향, **경상대학교 석사학위논문**.
- 박영진 (2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향, **경기대학교 박사학위논문**.
- 백종철(2007). 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, **위덕대학교 박사학위논문**.
- 송대진 (2008). 직장여성 댄스스포츠 참가가 직무스트레스, 직무만족, 생활만족의 변화에 미치는 영향, **충남대학교 석사학위논문**.
- 안광호·문충태 (2010). 영업사원의 직무성과, 직무스트레스와 이직의도 간의 인과관계에 대한 실증적 연구 : 직무교육과 전환손실의 조절역할을 중심으로, **한국마케팅저널**, 11(3), 125-149.
- 우종필 (2012). **우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해**, 서울: 한나래출판사.
- 이근춘·송강영 (2010). 민간경비원 여가제약이 직무스트레스 및 생활만족에 미치는 영향, **한국 콘텐츠학회논문지**, 10(4), 360-366.
- 이정훈·배철효·이민형 (2012). 다중집단분석을 활용한 민간경비원의 조직신뢰가 이직의도에

미치는 영향에 관한 연구, **한국치안행정논집**, 9(2), 45-71.

이창한·이강훈 (2011). 보호관찰공무원 탈진척도의 타당성 연구, **보호관찰**, 11(1), 211-234.

주일엽 (2010). 민간경비원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향, **한국치안행정논집**, 7(1), 127-152.

## 2. 국외문헌

Cooper, C. L. & Marshall, J.(1986). Sources of Managerial and White Collar Stress in Stress at Work, Communication in organization, NY: West Publishing.

Dungam, R. B.(1984). organizational Behavior : People and Process of Management, Irwin.

Matteson, M. T. & Ivancevich, J. M.(1982), Managing Job Stress and Health, The Free Press, CA: Jossey-Bass.

Poter & Steers(1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. Berkeley, University of California Press.

**【Abstract】**

**A Study on the Relationship between the  
Interpersonal Stress in Private Security Officers  
and Their Job Satisfaction and Turnover  
Intention**

Kim, Chang-Ho  
Ha, Jung Hoon

This study aims to confirm the effect of different types of interpersonal stress factors of private security officers that are prevalent in the course of carrying out their duties on job satisfaction and turnover intention. The authors have examined 175 of the 200 survey questionnaires distributed to the employees of private security firms located in Seoul and Gyeonggi Province in December 2012.

The result of the analysis indicates that the primary source of stress in the private security officers is the interaction with customers, followed by the relationships with colleagues and superior officers. In addition, colleague-related stress is found to be the only interpersonal stress factor with a statistically significant negative effect on job satisfaction, while both the stress from the relationships with colleagues and superior officers are positively correlated with turnover intention. Furthermore, the colleague-related stress is revealed to mediate job satisfaction which has a statistically significant effect on turnover intention.

The result from the study emphasizes the importance of managing the interpersonal stress in private security officers and confirms the necessity of effectively handling the stressful situations in the relationships with colleagues. Moreover, in order to raise job satisfaction levels and minimize turnover which is vital in accomplishing the goal of each organization, causal

factors of the stress need to be recognized and handled appropriately. This will provide the future research with an insight into the effective interpersonal stress management and examining other factors of job satisfaction and turnover intention of private security officers.

**Key words** : Private security officer, Interpersonal stress, Job satisfaction, Turnover intention