

민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향*

이만중** · 임유석***

〈요 약〉

현대 사회에서 발생하는 범죄의 다양성은 시간이 흐를수록 사회적으로도 심각한 문제가 되고 있는 실정이며, 경찰의 부족한 치안공백을 보충하기 위하여 민간경비원의 역할이 증대되고 있다. 그러나 민간경비원들은 실제 업무를 수행할 때에 각종 위기상황에 노출되어 다양한 스트레스를 경험하고 있으며, 이는 민간경비의 직무소진에 영향을 미칠 수가 있기 때문에 민간경비원에 대한 철저한 관리가 이루어져야 한다.

이 연구는 민간경비원이 업무현장에서 겪게 되는 스트레스 대처에 따른 직무소진의 정도를 실증적으로 파악하기 위한 연구이다. 분석결과는 첫째, 민간경비원의 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처는 직무소진의 신체적·심리적 소진에 부적(-) 영향을 미치고, 소망사고 대처는 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진의 비인간화에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 민간경비원의 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처는 직무소진의 성취감 결여에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 민간경비업무 수행과정에서 발생하는 각종의 스트레스는 민간경비원의 신체적 소진, 심리적 소진, 성취감 결여 등으로 나아갈 수가 있기 때문에 민간경비산업에 종사하는 관리자는 직무소진을 발생시킬 수 있는 다양한 요인들을 사전에 조율하여 직무소진을 감소시킬 수 있는 관리방안에 대해 집중해야 한다.

주제어 : 민간경비, 민간경비원, 경호경비, 스트레스, 직무소진

* 이 연구는 2013년 호원대학교 연구지원비에 의해 작성하였음.

** 호원대학교 법경찰학부 교수(제1저자).

*** 동국대학교 사회과학연구원 연구원(교신저자).

목 차

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> I. 서 론 II. 연구의 이론적 배경 III. 연구의 설계 IV. 연구결과 및 논의 V. 결 론 |
|--|

I. 서 론

현대 사회의 급속한 발달은 인간의 기본적인 공공질서에 대한 변화를 일으키고, 사회병리적 현상으로 각종 범죄를 초래하고 있다. 이러한 다양한 범죄의 증가로 인해 개인의 안전에 대한 관심도 높아지고 있고, 이는 개인의 재산과 생명 등에 대한 안전 욕구가 높아짐에 따라 민간경비나 경호의 수요가 급증하게 되었으며, 민간경비와 경호업의 활동범위 또한 날이 광범위해지고 있는 실정이다(강민완·이슬지, 2011: 92). 그러나 우리나라 민간경비산업은 외형적으로 급성장하게 된 반면에 내적으로는 영세업체의 증가와 저가 입찰에 따른 저소득 문제 그리고 저임금과 민간경비원들의 사기저하 등으로 인하여 질적인 성장이 요청되고 있다(박영진·안황권·왕석원, 2006: 178).

아울러 우리나라의 민간경비산업은 지금까지 급속히 진행된 양적 성장 위주에서 탈피하여 질적 성장으로의 변화가 요구되고 있으며, 이를 위해서는 먼저 민간경비원의 양질의 직무소진을 지양할 수 있도록 직무와 관련된 체계적인 스트레스 관리가 수반되어야 한다. 이와 관련하여 민간경비업체에 종사하고 있는 민간경비원의 소속감 고취, 전문성 향상 등을 위해 직무특성, 인간관계, 직무환경 등으로 인한 직무스트레스를 해소하여 업무정확성과 효율성, 목표달성, 업무신속성 등의 직무성과를 유지하는 것은 민간경비원의 직무 전문화와 민간경비산업의 발전에 있어서 대단히 중요

한 과제라고 할 수 있다(주일엽, 2010: 129). 일반적으로 특정조직의 구성원들은 직무와 관련된 스트레스가 누적되거나 과도하게 되면 심리적인 불안과 직무에 대한 무관심과 체념, 상황대처능력 저하 등을 유발시키고, 나아가 업무의 질적 저하, 책임감 상실, 직무 관여도 감소 그리고 조직에 대한 무관심 등을 초래하여 조직전체의 유효성을 저하시키기도 한다(Hall & Mansfield, 1971). 특히 경비업과 관련된 종사자의 스트레스는 개인의 건강을 위협하고 업무수행에 지장을 초래하며, 스트레스가 누적되면 직접적으로 심리적 불안과 긴장 고조가 발생하고 이는 신경쇠약, 불면증, 우울증, 의욕상실 등의 결과로 이어질 수도 있다(김진환, 2008: 101).

이 연구에서는 시간이 흐를수록 중요한 자리매김이 되어가는 민간경비원들의 공익적 역할을 위한 스트레스관리와 직무소진에 대해 연구하고자 한다. 이와 관련하여 민간경비원 개인적 특성에 따라 나타나게 되는 스트레스 대처방식과 유형이 직무소진에 미치는 영향에 대해 알아보하고자 한다.

II. 연구의 이론적 배경

1. 스트레스의 개념

Selye(1956)는 스트레스를 “특정 조직의 요구에 대한 보편적인 반응”(nonspecific response)이라고 정의하면서 외적인 힘에 의해 야기되는 내적 체계 상태의 변화를 긴장(strain)이라고 언급하였다. 이러한 스트레스는 조직환경의 변화와 구성원들의 질적 요소 중시, 심화된 스트레스로 인한 구성원들의 신체적·정신적 피해, 직장 이직의도 등의 조직의 유효성 저해 등의 영향을 미친다. 또한 스트레스는 “개인이 처해 있는 환경에서 작용하는 위협을 지각하여 나타내는 자연스러운 정서적·생리적 반응”을 의미한다(한상암, 2004: 215).

또한 직무스트레스에 대해서는 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘, 즉 자극개념(stimulus definition)으로 이해되었고, 그 이후 외부환경에 대한 개인의 심리적·생리적 반응인 반응개념(response definition)으로 이해되고 있다. 그리고 일반적으로 “위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적·감정적 반응”으로써 조직 구성원들이 직무수행방식과 급격하게 변화하는 작업환경에 적응하는 과정에서 나타나는 문제이다

(윤경원, 2004: 33-34). 아울러 직무스트레스는 개인의 능력기술과 직무요구간의 불일치 혹은 개인이 요구하는 것과 직무환경에서 제공되는 것 간의 불일치라고 하였으며 (Caplan, et al., 1975), 개인이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 생리적·신체적 조건을 변화시키거나 방해하는 직무관련요소가 작업자와 상호 작용하는 상황이라고 정의하였다(Beehr & Newman, 1979).

직무소진을 경험한 민간경비원은 고객에 대하여 냉소적인 태도를 취하게 되는데 이는 고객 때문에 직무소진이 발생하였다고 비난하며 고객의 소리에 귀를 기울이지 않고 접촉을 회피하게 된다. 또한 불안이나 두통과 같은 정서적인 문제와 직장에서의 문제도 야기되어 직장을 그만두거나 이직하게 된다(김후남, 2007: 5-6).

특히 스트레스는 부정적인 일상생활 사건들이 개인에게 주는 자극이지만, 결과적으로 스트레스 수준이 부적응에 직접적인 영향을 미친다는 가정 하에 일상생활 사건과 부적응의 관계에 대한 연구가 이루어져 왔다(Dubow & Tisak, 1989). 이러한 스트레스는 장기간 지속될 경우 불안과 무기력 그리고 우울증 등의 증세를 가져오며, 심할 때에는 자살로 이어질 수가 있으므로 일상생활에서 부딪히는 스트레스는 결코 무시할 수 없다. 또한 사람들은 각자 다른 방법으로 스트레스를 바라보고 나름대로 대처방안을 강구하게 되는데 개인이 받은 피해를 최소화하기 위해 행하는 일련의 노력들은 스트레스 대처행동으로 나타나게 된다. 스트레스에 대한 대처반응은 보통 개인에게 부담이 되거나 자신이 소유한 자원을 넘어선다고 평가되는 특정한 외적·내적 요구를 관리하려는 인지적·행동적 노력일 수도 있다(Lazarus & Folkman, 1984).

2. 직무소진의 개념

직무소진(Job Burnout)이란 지속적·반복적으로 생기는 업무의 정서적 부담감의 결과로 다른 사람과의 장기간 밀접하게 관계를 가짐으로써 생길 수 있는 일련의 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하가 복합적으로 나타나는 현상을 말한다(오진환·임난영, 2006: 97). 보통 직무소진은 직무스트레스와 관련된 신체적·정서적 반응의 결과로써 정서적 고갈과 성취감 결여 및 클라이언트의 비인격화로 나타나고 (Maslach & Leiter, 1997), 이러한 직무소진은 휴먼서비스 전문직에서 공통적으로 발견되며 역할갈등과 역할보호성과 같은 직무특성과 조직의 경직성, 업무량 등과 같은 원인으로 설명되기도 한다(McCann & Perlman, 1990: 134). 또한 직무소진에 대한 정

의로는 Maslach & Jackson(1981)에 의해 제시된 정서적 고갈(Emotional exhaustion), 고객에 대한 비인간화(Depersonalization), 개인의 성취감 결여(Reduced Personal Accomplishment)로 분류할 수 있다.

이러한 직무소진은 주로 업무담당 인력의 부족과 그로 인한 민간경비원들의 과중한 업무부담, 관리자들에 의한 비전제시의 부족, 클라이언트와 접촉하는 시간과 행정적 업무가 업무과부하의 주요원인으로 보고 있다. 그리고 민간경비원들은 경찰업무를 수행하는 전문직 서비스 제공의 중심에 있다는 자부심이 있으나 현실적인 인식부족이 직무소진의 원인으로 나타나고 있다(김정은, 2011: 7).

또한 직무소진은 대인서비스 관련 전문직 종사자에게 자주 발생하는 직업적 스트레스에 의한 만성적 반응의 결과이며(Leiter & Maslach, 2008), 직무소진의 결과는 직무만족 저하, 전문가의 정체성 논란 등으로 전문적인 서비스의 질을 떨어뜨리는 원인이 되기도 한다(심경순, 2003: 191). 직무소진을 경험한 민간경비원은 고객에 대하여 냉소적이며 심판하는 태도를 취하는데 이는 고객 때문에 소진이 발생하였다고 비난하며 고객의 소리에 귀를 기울이지 아니하며 접촉을 회피하게 된다. 또한 불안, 두통과 같은 정서적인 문제와 직장에서의 문제도 야기되어 직장을 그만두거나 이직하게 된다(김후남, 2007: 5).

3. 선행연구 검토

1) 민간경비원의 스트레스에 관한 연구

박영진 외(2006)의 연구에서는 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따라 직무스트레스가 나타나고, 민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김정하(2006)는 공항특수경비원들의 직무스트레스와 관련하여 인구사회학적 특성 중에서 여자, 연령은 20대, 미혼, 대졸 집단이 타 집단에 비해 스트레스가 높게 나타났다. 또한 공항유형 및 환경특성에 따라 공항 특수경비원들의 직무스트레스는 차이 없었으나 공항유형 및 환경특성 모두에서 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김진환(2008)은 민간경호원의 스트레스 유발요인에 관한 연구에서 개인적 문제에서 체력의 열세, 학력 및 전공불만 등으로 인해 정신적 스트레스를 받게 되고, 인간관계에서 근무조건과 업무지시, 애인과의 불화 등으로 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 주일엽(2010)은 민간경비원 개인적

특성(연령, 학력, 결혼, 경력, 소득)에 따라 직무스트레스(인간관계, 직무환경, 직무특성)에 차이가 있는 것으로 나타났다.

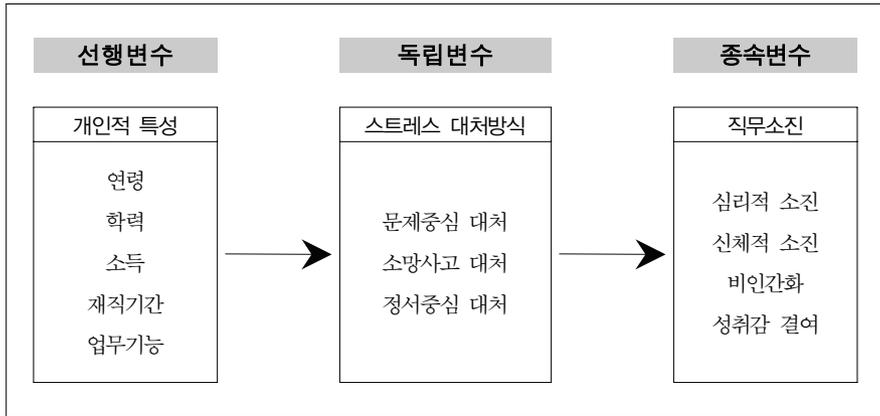
2) 민간경비원의 직무소진에 관한 연구

강민완·이슬지(2011)의 연구에서는 시설경비원의 과거 사건충격이 스트레스 및 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 시설경비원의 사건충격은 직무스트레스에 영향을 미치고, 전반적으로 과거 사건충격이 클수록 보상, 상사와 동료 및 부하, 역할모호성, 환경스트레스는 높은 것으로 나타났다. 그리고 시설경비원의 직무스트레스는 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 사건충격에 대한 침투와 회상과 공격성이 클수록 소진이 심화되는 것이다. 마지막으로 시설경비원의 직무스트레스가 클수록 소진은 심화되는 것으로 나타났다. 전용태(2010)의 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향에 관한 연구에서 카지노 시큐리티 종사자의 인가사회학적 특성에 따른 공격성, 직무스트레스 및 소진의 차이를 검증한 결과 부분적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무소진에 부분적 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구모형 및 가설

이 연구는 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향력의 정도를 파악하는 것이다. 이에 독립변수로는 스트레스 대처방식을 문제중심적 대처, 사회적지지 추구, 소망적사고 대처, 정서중심적 대처 등으로 구분하였고, 종속변수인 직무소진은 심리적 소진, 신체적 소진, 비인간화, 성취감 결여 등이 강하게 나타날 것이고 예측하여 연구모형과 가설을 설정하였다.



〈그림 1〉 연구모형

연구가설 1. 민간경비원의 개인적 특성에 따라 스트레스 대처방식의 차이가 있을 것이다.

연구가설 2. 민간경비원의 개인적 특성에 따라 직무소진의 차이가 있을 것이다.

연구가설 3. 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

연구의 가설을 실증적으로 검증하기 위해서는 실제현상에 대한 관찰이 이루어져야 하고, 구체적인 실제현상과 연결시키기 위해 개념적 정의가 이루어져야 한다. 이러한 개념적 정의는 측정이 가능한 형태로 변환해야 하는데 이를 조작적 정의라고 한다(채서일, 2006: 96-97). 그러므로 이 연구에서는 연구의 모형에서 제시된 측정변수에 대해 다음과 같이 정의하고자 한다.

1) 종속변수

직무소진(Job Burnout)이란 대인관계를 주로 하는 조직의 구성원들이 겪는 정서적 탈진(Emotional Exhaustion), 고객에 대한 비인간화(Depersonalization), 개인적 성취감 결여(Lack of Personal Achievement)의 총체적인 현상을 의미한다(Maslach, 1981). 이 연구에서는 직무소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach

Burnout Inventory)를 사용하였으며, 정서적 탈진을 심리적 소진과 신체적 소진으로 구분하여 총 4가지 하위영역으로 살펴보고자 한다.

질문지는 총 22문항으로 이루어져 있고, 하위영역으로는 심리적 탈진 5문항, 신체적 탈진 4문항, 클라이언트에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감 결여 8문항으로 이루어져 있으며, 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다”의 5점까지 구분하여 Likert 5점 척도로 측정하였고, 각각의 총합이 높을수록 직무소진의 경험이 높은 것을 의미한다.

2) 독립변수

스트레스 대처방식(Stress Coping)은 스트레스를 경험해보고 나름대로 대처방안을 강구하게 되는데 개인이 받은 피해를 최소화하기 위해 행하는 일련의 노력을 의미한다. 이 연구에서는 스트레스 대처방식을 측정하기 위해 Lazarus & Folkman (1984)가 개발한 척도를 사용하였다.

질문지는 총 26문항으로 이루어져 있고, 하위영역으로는 문제중심적 대처 9문항, 소망적사고 대처 13문항, 정서중심적 대처 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다”의 5점까지 구분하여 Likert 5점 척도로 측정하였고, 각각의 총합이 높을수록 스트레스 대처경험이 높은 것을 의미한다.

3. 자료의 수집과 분석방법

1) 표본설계와 자료의 수집

이 연구를 분석하기 위해 작성된 설문지는 2012년 10월 1일부터 10월 20일까지 부산과 울산의 민간경비회사에서 근무하는 민간경비원을 대상으로 배포하였다. 민간경비회사에서 근무하는 실무자에게 연구의 목적과 내용 그리고 취지를 설명한 후에 설문지를 배포해줄 것을 부탁하였고, 실무자는 여러 기관과 부서에서 근무하고 있는 해당 직원들의 협조를 얻어 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 200부를 배부하였고, 일부 불성실하고 결측치가 많은 인원을 제외한 150명의 자료를 수집·분석하였다.

2) 분석방법

연구의 분석방법으로는 첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특징을 파악하기 위하여 연령, 최종학력, 재직기간, 소득, 주업무에 대한 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 둘째, 종속변수에 해당하는 민간경비원의 직무소진에 대한 측정도구의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 실시하였다. 셋째, 조사대상자의 인구사회학적 특성과 독립변수에 따른 직무소진의 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(t-test) 및 일원배치 분산분석(One-way Analysis Of Variance: ANOVA)을 실시하였고, 스트레스 대처방식과 직무소진 변인 간의 상관관계를 알아보기 위한 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다. 넷째, 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다. 마지막으로 통계처리는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 전반적으로 분석하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 특성

연구의 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같다. 성별은 조사대상자 전원이 모두 남성이다. 연령대는 20대가 20.0%, 30대가 30.0%, 40대가 40.7%, 50대 이상이 9.3%이다. 학력은 고졸 이하가 49.3%, 대졸자는 44.0%, 대학원 이상이 6.7%이다. 재직기간은 5년 미만이 20.0%, 5년 이상 10년 미만이 30.0%, 10년 이상 15년 미만이 24.0%, 15년 이상 20년 미만이 23.3%, 20년 이상이 2.7%로 나타났다. 월급은 100만원 미만이 3.3%, 100만원 이상 200만원 미만이 26.7%, 200만원 이상 250만원 미만이 33.3%, 250만원 이상 300만원 미만이 33.3%, 300만원 이상이 3.3%로 나타났다. 주업무로는 특수경비 10.0%, 기계경비 34.7%, 시설경비 16.0%, 신변보호는 9.3%로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

	구분	빈도	비율(%)
성별	남자	150	100
연령	20대	30	20.0
	30대	45	30.0
	40대	61	40.7
	50대 이상	14	9.3
학력	초등학교 졸	10	6.7
	중학교 졸	20	13.3
	고등학교 졸	44	29.3
	대졸	66	44.0
	대학원 이상	10	6.7
재직기간	5년 미만	30	20.0
	5년 이상 10년 미만	45	30.0
	10년 이상 15년 미만	36	24.0
	15년 이상 20년 미만	35	23.3
	20년 이상	4	2.7
월급	100만원 미만	5	3.3
	100만원 이상 200만원 미만	40	26.7
	200만원 이상 250만원 미만	50	33.3
	250만원 이상 300만원 미만	50	33.3
	300만원 이상	5	3.3
주업무	특수경비	15	10.0
	기계경비	52	34.6
	시설경비	24	16.0
	신변보호	14	9.3
	호송경비	45	30.0

2. 신뢰도 및 상관관계 분석

스트레스의 대처방식과 직무소진에 대한 하위변수들의 신뢰도를 검증한 것은 <표 2>와 같다. Cronbach's Alpha값은 문항 간의 내적 일치도를 추정하기 때문에 신뢰도가 있을 것이라고 가정하는 방법으로서 사회과학 분야에서 일반적으로 0.6 이상에서 신뢰도가 있는 것으로 가정하고 있지만, 문항들의 일치원성이 있다고 추측할

뿐 확신할 수 있는 것은 아니다(Hair, et al., 1995: 641). 따라서 이 연구에서는 스트레스 대처방식과 직무소진의 하위변수 중 Cronbach's Alpha값은 0.6 이하인 경우에도 변수로 채택하였다.

〈표 2〉 신뢰도 검증

독립변수	Cronbach's Alpha	종속변수	Cronbach's Alpha
문제중심 대처	.705	신체적 소진	.824
		심리적 소진	.573
소망사고 대처	.800	비인간화	.629
정서중심 대처	.429	성취감 결여	.676

다음으로는 문제중심 대처, 소망사고 대처, 정서중심 대처 등 스트레스 대처방식과 신체적 소진, 심리적 소진, 비인간화, 성취감 결여와의 상관관계를 살펴보았다. 분석결과 <표 3>을 살펴보면, 스트레스 대처방식인 문제중심 대처방식은 직무소진의 하위변수인 신체적 소진, 심리적 소진과는 부적(-) 상관관계를 나타냈고, 성취감 결여와는 정적(+) 상관관계를 나타냈다. 스트레스 대처방식인 소망사고 대처방식은 직무소진의 하위변수인 신체적 소진, 심리적 소진과 정적(+) 상관관계를 나타냈다. 스트레스 대처방식인 정서중심 대처방식은 직무소진의 하위변수중 성취감 결여와 정적(+) 상관관계를 나타내고 있다.

〈표 3〉 변수 간의 상관관계

	문제중심 대처	소망사고 대처	정서중심 대처	신체적 소진	심리적 소진	비인간화	성취감 결여
문제중심 대처	1						
소망사고 대처	.176*	1					
정서중심 대처	.540***	.286***	1				
신체적 소진	-.184*	.329***	-.071	1			
심리적 소진	-.206*	.225**	-.121	.561***	1		
비인간화	-.062	.045	-.049	.275**	.521***	1	
성취감 결여	.422***	.071	.245**	-.029	-.027	.195*	1

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

3. 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식 및 직무소진의 차이

1) 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식의 차이

<표 4>에서는 일원배치분산분석(ANOVA)을 통해 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식의 차이를 제시하였다.

<표 4> 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식의 차이

선행변수		N	독립변수					
			문제중심 대처		소망사고 대처		정서중심 대처	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
연령	20대	30	2,7741	.33331	2,9615	.45654	2,7083	.39437
	30대	45	2,7975	.39730	3,0256	.41327	2,6833	.47494
	40대	61	2,7632	.38032	2,8903	.38907	2,8115	.49298
	50대 이상	14	2,6270	.40087	2,8681	.41745	2,6071	.23440
F값			.735		1,105		1,189	
학력	초등학교 졸	10	2,5222	.16605	2,8308	.47113	2,2750	.29930
	중학교 졸	20	2,8389	.41335	2,8923	.47837	2,9125	.48174
	고등학교 졸	44	2,7727	.38112	2,9196	.36571	2,7216	.40783
	대졸	66	2,7879	.37880	2,9487	.38717	2,7462	.46718
	대학원 이상	10	2,6444	.38060	3,2231	.54205	2,8000	.34960
F값			1,567		1,463		3,676**	
재직 기간	5년 미만	30	2,7333	.36863	2,9615	.45654	2,5833	.49712
	5년 이상 10년 미만	45	2,7111	.31641	2,9282	.39646	2,7222	.33381
	10년 이상 15년 미만	36	2,7099	.30083	2,9444	.45882	2,8194	.49501
	15년 이상 20년 미만	35	2,8762	.49893	2,9143	.36069	2,7786	.49174
	20년 이상	4	3,0556	.27962	3,2115	.35737	2,8125	.42696
F값			1,865		.487		1,287	
월급	100만원 미만	5	2,9333	.38168	3,0769	.46473	2,7500	.55902
	100만원 이상 200만원 미만	40	2,7472	.39704	2,9423	.44437	2,7750	.51826

선행변수	N	독립변수						
		문제중심 대처		소망사고 대처		정서중심 대처		
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
200만원 이상 250만원 미만	50	2.6556	.30054	2.8908	.39776	2.7050	.43062	
250만원 이상 300만원 미만	50	2.8222	.37022	3.0000	.40466	2.7100	.41144	
300만원 이상	5	3.2000	.61564	2.7692	.38462	2.9000	.51841	
F값		3.482 [*]		.784		.333		
주 업 무	특수경비	15	2.7333	.24052	2.8667	.40125	2.7833	.51640
	기계경비	52	2.8526	.42365	2.9290	.42676	2.8173	.53577
	시설경비	24	2.7731	.34126	2.9038	.36804	2.6563	.37455
	신변보호	14	2.7460	.23642	3.0000	.39223	2.7679	.35981
	호송경비	45	2.6691	.40026	2.9880	.44066	2.6500	.37839
F값		1.479		.390		1.073		

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

일원배치분산분석결과, 인구사회학적 특성의 여러 변수들 중 학력과 월급에 따라 스트레스 대처방식에 대해 부분적으로 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이를 세부적으로 살펴보면, 먼저 민간경비원 개개인의 학력별로 정서중심적 대처방식에 차이를 보이는 것으로 나타났다(F=3.676, p<.01). 특히, 중학교 졸업 학력을 가진 민간경비원이 정서중심 대처에 대해 가장 높게 나타난 반면, 초등학교 졸업 학력을 가진 민간경비원에게서 정서중심 대처에 대해 가장 낮게 나타났다. 다음으로 민간경비원 개개인의 월급별로 문제중심 대처에 대해 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.482, p<.05). 특히, 월급이 300만원 이상인 경우에서 문제중심 대처에 대해 가장 높게 나타났고, 월급이 200만원 이상 250만원 미만에서 문제중심 대처에 대해 가장 낮게 나타났다. 그러나 민간경비원의 인구사회학적 특성 중에서 연령, 재직기간, 주업무에 따른 스트레스 대처방식에는 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

2) 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 직무소진의 차이

민간경비원의 인구사회학적 특성(연령, 학력, 재직기간, 월급, 주업무)에 따른 직무소진의 차이를 알아보기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 사용하였고 결과는

<표 5>에서 보는 바와 같다.

분석결과, 인구사회학적 특성의 여러 변수들 중 직무소진에 대해 민간경비원의 연령 및 주업무의 경우 부분적으로 차이가 있는 것으로 나타났다. 먼저 민간경비원의 연령별로는 심리적 소진에 대해 차이를 보였다(F=2.949, p<.05). 이 중 30대 연령층에서 심리적 소진이 가장 높게 나타났으며, 50대 이상, 40대, 20대 순의 연령층에서 심리적 소진이 가장 낮게 나타났다. 하지만 신체적 소진, 비인간화, 성취감 결여에서는 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다.

다음으로는 민간경비원 개개인의 주업무별 신체적 소진의 차이가 있는 것으로 나타났다(F=3.878, p<.01). 특히, 특수경비원들에게서 신체적 소진이 가장 높게 나타났으며, 호송경비, 시설경비, 기계경비 순으로 나타난 반면, 신변보호를 주업무로 하는 민간경비원들이 신체적 소진이 가장 낮게 나타났다.

그러나 민간경비원의 학력이나 재직기간 그리고 월급에 따른 직무소진에는 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

<표 5> 민간경비원의 인구사회학적 특성에 따른 직무소진의 차이

선행변수		N	종속변수							
			신체적 소진		심리적 소진		비인간화		성취감 결여	
			평균	표준 편차						
연령	20대	30	3.0800	.61386	2.9333	.52083	3.0267	.43544	2.7583	.44156
	30대	45	3.3422	.70533	3.2963	.56952	3.2444	.44495	2.7611	.39061
	40대	61	3.1639	.64136	3.2350	.57524	3.0623	.49738	2.7643	.41589
	50대 이상	14	3.2143	.60999	3.3095	.56181	3.0286	.39890	2.6518	.39278
	F값			1.109		2.949*		1.957		.304
학력	초등학교 졸	10	3.5800	.51164	3.5667	.73786	3.2200	.50288	2.6125	.37011
	중학교 졸	20	3.1100	.68202	3.2000	.38083	3.0900	.38100	2.7938	.33755
	고등학교 졸	44	3.1955	.73768	3.1667	.66473	3.0409	.54658	2.7443	.43381
	대졸	66	3.1576	.57487	3.1515	.52030	3.1273	.40404	2.7879	.42459
	대학원 이상	10	3.3800	.79134	3.3000	.57628	3.1800	.62147	2.6000	.35746
F값			1.202		1.265		.460		.816	
재직 기간	5년 미만	30	3.1133	.64473	3.0222	.58022	2.9467	.44855	2.7958	.40932
	5년 이상 10년 미만	45	3.3156	.56967	3.2741	.51878	3.1911	.47474	2.6889	.38493

선행변수	N	종속변수								
		신체적 소진		심리적 소진		비인간화		성취감 결여		
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
10년 이상 15년 미만	36	3.1000	.62060	3.2778	.55492	3.1444	.47716	2.7326	.38632	
	15년 이상 20년 미만	35	3.2686	.79549	3.1810	.65849	3.0686	.45230	2.7964	.48039
		4	3.0500	.57446	3.1667	.33333	3.3500	.30000	2.9063	.11968
F값		.836		1.092		1.673		.614		
월급	100만원 미만	5	3.5200	.59330	3.4000	.64118	3.1600	.71274	2.6750	.25921
	100만원 이상 200만원 미만	40	3.2500	.61059	3.2750	.54896	3.1100	.46839	2.7688	.43444
	200만원 이상 250만원 미만	50	3.1120	.68232	3.2267	.56520	3.0760	.45873	2.6750	.35084
	250만원 이상 300만원 미만	50	3.2680	.65604	3.1600	.56840	3.1640	.43835	2.7900	.42666
	300만원 이상	5	2.8400	.71274	2.5333	.55777	2.7600	.55498	3.0750	.59029
	F값		1.098		2.171		.950		1.408	
주 업 부	특수경비	15	3.5067	.51750	3.4667	.54627	3.1467	.55789	2.7750	.33474
	기계경비	52	3.0269	.55169	3.0385	.61447	3.0346	.45283	2.8149	.43618
	시설경비	24	3.1833	.54984	3.2639	.36751	3.2083	.46617	2.8177	.38125
	신변보호	14	2.9143	.62617	3.1667	.48481	3.2714	.59540	2.5804	.31625
	호송경비	45	3.4133	.77272	3.2741	.61253	3.0711	.39808	2.6889	.42858
F값		3.878 ^{**}		2.189		1.130		1.373		

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

4. 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향

1) 스트레스 대처방식이 신체적 소진에 미치는 영향

민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진의 하위변수 중 신체적 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였으며, 분석결과는 <표 6>과 같다. 민간경비원의 스트레스 대처방식과 신체적 소진 간 다중회귀분석 결과 R²은 .171로 17% 설명하는 것으로 나타났다.

민간경비원의 스트레스 대처방식의 하위변수 중 문제중심 대처(p<.05)가 직무소

진의 하위변수 중 신체적 소진에 대해 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 민간경비원의 스트레스 대처방식의 하위변수 중 소망사고 대처($p < .001$)의 경우에는 직무소진의 하위변수 중 신체적 소진에 대해 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서중심의 스트레스 대처는 신체적 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 스트레스 대처방식이 신체적 소진에 미치는 영향

종속변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t
신체적 소진	문제중심 대처	.171	.154	10.056***	-.218	-2.432*
	소망사고 대처				.385	4.896***
	정서중심 대처				-.064	-.691

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

2) 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향

〈표 7〉에서는 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진의 하위변수 중 심리적 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression)을 실시한 결과를 제시하였다.

다중회귀분석결과, 민간경비원의 스트레스 대처방식과 직무소진의 하위변수인 신체적 소진 간 R²은 .118로 약 11% 설명하는 것으로 나타났다. 민간경비원의 스트레스 대처방식의 하위변수 중 문제중심 대처($p < .05$)는 직무소진의 하위변수 중 심리적 소진에 대해 부적(-) 영향을 미쳤으나 민간경비원의 스트레스 대처방식의 하위변수 중 소망사고 대처($p < .01$)의 경우 직무소진의 하위변수 중 신체적 소진에 대해 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러나 정서중심의 스트레스 대처는 심리적 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향

종속변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t
심리적 소진	문제중심 대처	.118	.100	6.525***	-.207	-2.240*
	소망사고 대처				.287	3.542**
	정서중심 대처				-.091	-.962

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

3) 스트레스 대처방식이 비인간화에 미치는 영향

민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진의 하위변수 중 비인간화에 미치는 영향은 <표 8>과 같으며, 분석방법으로는 다중회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였다. <표 8>에서 보는 바와 같이 스트레스 대처방식과 직무소진 하위변수중 비인간화 간 다중회귀분석결과 R²은 .008로 0.8% 설명하는 것으로 나타났다. 다중회귀 분석결과를 세부적으로 살펴보면, 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진의 하위변수 중 비인간화에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 8> 스트레스 대처방식이 비인간화에 미치는 영향

종속변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t
비인간화	문제중심 대처	.008	-.012	.395	-.052	.593
	소망사고 대처				.065	.452
	정서중심 대처				-.039	.699

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

4) 스트레스 대처방식이 성취감 결여에 미치는 영향

민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진의 하위변수중 성취감결여에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였으며, <표 9>와 같다.

다중회귀분석결과를 세부적으로 살펴보면, 먼저 민간경비원의 스트레스 대처방식과 직무소진 하위변수중 성취감결여 간 다중 회귀분석결과 R²은 .178로 약 17.8% 설명하는 것으로 나타났다. 또한, 민간경비원의 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처(p<.001)만이 직무소진의 하위변수 중 성취감결여에 대해 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 스트레스 대처방식이 성취감결여에 미치는 영향

종속변수	독립변수	R ²	adjust R ²	F	β	t
성취감 결여	문제중심 대처	.178	.161	10.553***	.408	4.580***
	소망사고 대처				-.008	-.106
	정서중심 대처				.027	.295

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

V. 결론 및 제언

경찰인력 재원의 부족으로 인해 발생하는 치안공백을 보충하는 민간경비원의 역할은 어느 정도 공익적인 성격도 지니고 있다. 이러한 민간경비원 역할의 중요성은 국민에게 직접적인 관련성이 인정된다고 할 수 있지만, 민간경비원에 대한 양적이고 조직적인 연구에 비하여 질적인 특징에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이에 민간경비원에 대한 체계적인 연구가 수반되지 않는다면 민간경비의 인적관리에 심각한 문제점이 초래될 수 있어 체계적인 연구가 필요하다.

이 연구에서는 먼저 민간경비원들의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 대처방식 및 직무소진에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 연구결과는 먼저 중학교 졸업 학력을 가진 민간경비원들은 스트레스가 발생하였을 때 대처하는 방식이 정서중심 대처가 가장 높게 나타났고, 응답자 중 가장 고소득층이 오히려 문제중심 대처가 가장 높은 것으로 나타났다. 그리고 연령대는 30대에서 심리적 소진이 가장 높게 나타났으며, 특수경비원들에게서 신체적 소진이 가장 높은 것으로 나타났다. 아무래도 신변보호, 기계 및 시설경비, 호송경비에 종사하는 민간경비원 보다는 특수경비원들의 업무강도를 보았을 때 비교적 신체적인 소진이 많을 수밖에 없는 결과라고 볼 수가 있다.

또한, 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 영향을 미치는가에 관한 연구결과는 다음과 같이 제시할 수 있다.

첫째, 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진의 하위변수 중 신체적·심리적 소진에 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부적으로는 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처는 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났고, 소망사고 대처는 정적(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 즉, 문제중심 대처로 갈수록 신체적·심리적 소진은 낮아지고, 소망사고 대처가 높을수록 신체적·심리적 소진도 높아진다는 것을 알 수가 있다.

둘째, 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진의 하위변수중 비인간화에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

마지막으로 민간경비원의 스트레스 대처방식은 직무소진의 하위변수중 성취감 결여에 대해 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 스트레스 대처방식 중 문제중심 대처가 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 문제중심 스트레스

대처를 할수록 성취감 결여도 높아진다는 것을 의미한다.

연구결과를 바탕으로 다음과 같이 정책적인 제언을 하고자 한다. 먼저, 민간경비 업무의 수행과정에서 발생하는 스트레스는 신체적 소진, 심리적 소진, 성취감 결여 등으로 나아갈 수가 있기 때문에 직무소진을 발생시킬 수 있는 다양한 요인들을 민간경비산업에 종사하는 관리자는 사전에 조율하여 직무소진을 감소시킬 수 있는 관리방안이 적극 필요하다. 또한, 민간경비원의 정서적인 영역에 해당하는 스트레스 관리는 민간경비원의 직무태도와 행동에 영향을 미치는 중요한 요인이므로 스트레스 관리와 직무소진 방지를 위한 교육과 및 훈련이 필요하다. 아울러 민간경비산업 관리자들은 민간경비원들의 스트레스 관리는 민간경비조직의 효과성을 저해하는 요인이 아니라 오히려 경비원의 삶의 질을 향상시키며 조직의 목표달성에 기여한다는 인식의 전환이 필요하다. 따라서 관리자는 민간경비원의 환경과 조직의 특성으로 발생하는 소진을 감소시키고, 스트레스에 민감한 민간경비원들에 대한 관리에 대해 부정적인 인식을 전환할 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강민완·이솔지 (2011). 시설경비원의 과거 사건충격이 스트레스 및 소진에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 8(3): 91-112.
- 김정은 (2011). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. 석사학위논문. 경인교육대학교 교육대학원.
- 김정하 (2006). 공항 특수경비원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 석사학위논문. 경운대학교 산업정보대학원.
- 김진환 (2008). 민간경호원의 스트레스 유발요인에 관한 질적 연구. 한국경호경비학회지, 15: 89-105.
- 김후남 (2007). 조직특성과 직무특성이 사회복지사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 경운대학교 산업정보대학원.
- 박영진·안황권·왕석원 (2006). 민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향. 경호경비연구, 12: 177-200.
- 심경순 (2003). 정신보건사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 10: 169-195.
- 윤경원 (2004). 산업체 상담원의 역할 갈등 및 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향. 박사학위논문. 영남대학교 대학원.
- 전용태 (2010). 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향. 한국경호경비학회지, 23: 87-107.
- 주일엽 (2010). 민간경비원의 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 7(1): 127-152.
- 채서일 (2006). **사회과학조사방법론**, 서울: 비엔엠북스.
- 한상암 (2004). 경찰공무원의 스트레스에 관한 연구. 행정논집, 30: 211-236.
- Lazarus, Richard S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping, 김정희 역. (1991). **스트레스와 평가 그리고 대처**. 서울: 대광출판사.
- Maxfield, M. G., & Babbie, E. R. (2009). **범죄학 연구방법론** 제5판. 박정선·곽대경·김상원·박철현·신동준·이민식·이용혁 역. 서울: 박학사.

2. 국외문헌

- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1979). Personnel and Organizational Strategies for Handling Job Stress. *A Review of Research and Opinion Journal Personal Psychology*, 32, 8-40.
- Caplan, R. D., French J. P., Cobb, S., Harrison, R. U., & Pinneau, S. R. (1975). Job Demand and Worker Health. *NIOSH Research Report*.
- Dubow, E., & Yisak, J. (1989). The Relation between Stressful Life Events and Adjustment in Elementary School Problem Solving Skills, *Child Development*, 60, 52-64.
- Hair, Jr. J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Back, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings(4th ed)*, NJ: Prentice Hall.
- Hall, D. T., & Mansfield, R. (1981). Organizational and Individual Response to External Stress, *Administrative Science Quarterly*, 16, 151-168.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement, *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual. 2nd ed*, Palo Alto, Calif: Consulting Psychologists Press.
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims, *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131-148.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*, New York: McGraw-Hill Book Company.

【Abstract】

The Influence of Private Security Guard's Stress Coping on Job Burnout

Lee, Man-Jong
Lim, You-Seok

As time goes by, the diversity of crime has become a serious social problem in modern society, and the policing is increasing the role of private security guards in order to fill the policing. But Private guards stressful experience to perform the actual work is exposed to various crisis situations. Then, private security guards should be management because of private security impact on job burnout.

This study aims to determine the empirical work experience in the field of private security guards to cope with stress according to the degree of job burnout. The results are as follows:

First, it was the negative effects of the stress coping strategies of private security guards on physical and psychological burnout, and the statistic effects of the wishes coping strategies of private security guards on physical and psychological burnout. Second, stress coping strategies of private security guards, were not found to affect the dehumanization of job burnout. Third, the center of the problem of private security guards of the ways to cope with stress coping was lacking in a static(+) affecting the accomplishment of the job burnout.

Therefore, the different types of stress that may arise private security guards physically exhausted, psychologically exhausted, lack of accomplishment in the course of the private security business perform. Finally, Managers of the private security guards, job burnout occurs should be focused on the factors pre-management and co-ordination.

Key words : Private security, Private security guard, Security guard, Stress, Job burnout