

직장 내 따돌림이 민간경비원의 직무태도에 미치는 영향*

오세연** · 송혜진***

〈요 약〉

본 연구에서는 민간경비원을 대상으로 직장 내 집단따돌림이 직무태도에 미치는 영향을 분석함으로써 직장 내 집단따돌림에 의한 부정적인 영향을 최소화하는 방안을 강구하고자 하였다. 이러한 목적달성을 위한 분석결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 민간경비원의 직장 내 집단따돌림이 직무태도 중 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 인간관계 따돌림과 직무 따돌림 모두가 직무만족도에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 인간관계 따돌림과 직무 따돌림이 증가할수록 직무만족도는 감소하는 것을 알 수 있었다. 둘째, 민간경비원의 직장 내 집단따돌림이 직무태도 중 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 인간관계 따돌림과 직무 따돌림 모두가 이직의도에 양적(+) 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 특히 인간관계 따돌림에 비해 직무관계에서 오는 따돌림이 이직의도에 더 영향을 미치는 것으로 조사되어 기존의 선행연구와는 다소 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과와 같이 민간경비원의 직장 내 집단따돌림으로 인하여 민간경비원의 조직에 대한 직무만족도에 부정적인 반응이나 행동을 유발하게 되고 다른 직장으로 이직을 고려하게 된다.

따라서 민간경비원의 직무만족도를 높이는 동시에 이직의도를 감소시키는 것은 범죄의 위험성에 노출된 현대사회에서 매우 중요한 것이라고 할 수 있기 때문에 본 연구에서는 다음과 같은 방안을 제시한다.

첫째, 직장 내 집단따돌림에 대한 직무만족도를 높이기 위해 민간경비원의 인적자원 효율성을 높이고, 긍정적인 조직분위기와 명확한 책임권한에 따른 실질적인 업무 부담으로 인한 업무의 모호성을 줄여야 될 것이다. 둘째, 부서 간 직무순환을 통한 인사교류를 실시

* 이 논문은 2014년 세명대학교의 교내학술연구비 지원을 받아 수행된 연구임

** 세명대학교 경찰행정학과 조교수 (제1저자)

*** 한국영상대학교 경찰행정학과 외래강사 (교신저자)

하고 공통된 관심을 집중시킬 수 있는 목표를 설정하여 주기적인 만남을 통해 협력적 관계를 구축하는 동시에 따돌림으로 인한 피해자에 대한 심리적 카운셀링의 도입하여 민간경비원의 사후복지나 근무환경의 향상시킨다.

주제어 : 직장 내 따돌림, 민간경비, 이직의도, 직무만족도, 직무태도

목 차
I. 서 론
II. 이론적 논의
III. 연구문제 및 연구방법
IV. 분석결과 및 논의
V. 결 론

I. 서 론

2013년 4월 직장에서 따돌림을 당했다고 생각한 40대 근로자가 동료에게 흥기를 휘둘러 1명이 숨지고 1명이 중상을 입는 사고가 있었다. 점심 휴식 시간, 한 공장 작업장에서 근로자 45살 유모씨가 동료들과 말다툼을 벌이다 갑자기 흥기를 휘둘러 동료 직원 51살 김 모씨가 그 자리에서 숨지고 말리던 38살 박모씨가 크게 다쳤으며 사고의 원인은 바로 직장 내에서 회사동료들로부터 따돌림을 당한 유모씨가 화를 참지 못하고 자행한 일로 집단따돌림이 단순히 아이들 사이에서 발생되어지는 일이 아닌 사회의 심각한 한 문제로 나타 날 수 있음을 보여주고 있는 사례이다¹⁾.

한국직업능력개발원이 최근 발표한 ‘직장 내 따돌림 실태 보고서’에 따르면 국내 직장인 가운데 10명 중 9명(86.6%)은 한번 이상 따돌림을 당한 경험이 있으며, 이 중 4.1%는 지속적인 따돌림을 당한 것으로 확인됐다.

또한 취업포털사이트에서 직장인 974명을 대상으로 한 설문조사에서도 응답자의 29.1%가 “직장 내 왕따(집단 따돌림)가 있다”고 나타났다. 직장 내 괴롭힘은 따돌림, 부당한 비판, 타당성 없는 비난, 다른 동료들과 차별적 대우, 욕하기, 소리를 지르거나 창피를 주는 일, 과도한 업무 모니터링 등 신체·물리적 폭력보다는 언어·심리적

1) KBS뉴스, “직장 내 따돌림이 부른 참극”, 2013년 4월 3일자.

폭력 형태를 띠고 있는 것으로 나타났다²⁾.

외국의 경우 스웨덴과 프랑스를 시작으로 유럽 국가들은 이미 직장 내 따돌림을 금지하는 법을 제정해 실행하고 있으며, 사업주에게도 안전한 근로 환경을 조성할 책임을 주고 있다. 반면 국내에서는 직장 내 성희롱과 폭언, 폭력에 관한 법령만 실행 중이고, 그나마 폭언이나 폭력에 관한 법은 구체적이지 않아 처벌 기준이 모호하다. 또한 직장 내 따돌림은 학교에 따돌림에 비해 은밀히 진행되고 그 피해가 거의 드러나지 않기 때문에 심각성이 매우 크다고 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 직장 내 따돌림의 심각성을 인식하고, 범죄예방의 일선에 있는 민간경비원을 대상으로 이들의 직장 내 집단 따돌림이 직무태도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 이를 통해 민간경비원이 겪는 직장 내 따돌림 현상이 무엇인지 살펴보고, 이러한 직장 내 따돌림이 민간경비원의 직무태도와 어떠한 관계가 있는지 살펴 본 후 이를 통하여 민간경비원의 직장 내 집단따돌림에 대한 직무태도를 향상시킬 수 있는 방법을 모색하여 보다 나은 환경에서 업무를 수행하게 하는데 그 목적이 있다고 할 수 있다.

II. 이론적 논의

1. 직장 내 따돌림의 개념과 유형

1) 직장 내 따돌림 개념

집단따돌림의 용어는 “파괴적 행위를 불사하는 군중 또는 익명의 다수”라는 mob의 단어에서 유래 하였으며, 영어로는 ‘bullying’ 또는 ‘mobbing’이라고 쓰여 진다. 이러한 ‘mobbing’은 주로 직장에서 일어나는 장기적이고 심리적인 괴롭힘을 언급할 때 더 자주 사용되며, ‘bullying’은 주로 학교에서 청소년들 사이에 일어나는 집단 괴롭힘을 언급할 때 사용하는 경향이 있다³⁾.

직장내 따돌림의 용어와 관련하여 Brodsky(1976)는 개인 혹은 집단에 의해 특정인을 대상으로 반복적이고 지속적으로 귀찮게 하며 공격과 좌절을 시키는 행동으로

2) 총청투데이, “무안 주고 무시하고... 직장에서도 왕따 문화”, 2013년 12월 2일.

3) <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=927216&cid=865&categoryId=1734>.

정의 내렸으며, Leymann(1996)은 개인의 갈등에 기인한 부정적인 의사소통의 행동으로 집단구성원이 특정구성원을 대상으로 장기간 부당한 트집, 일반적인 가혹행위, 감정적인 학대와 같은 심리적인 테러를 통해 심리적인 고립감을 느껴 직장을 떠나게 강요하는 악의적인 시도로 보고 있다. 또한 Westhues(2002)는 종업원 집단에서 특정인을 배제시키고 모욕감을 주어 작업장에서 제거하기 위한 고의적인 행위로 정의하고 있다.

국내에서는 따돌림에 대한 다른 용어로서 ‘왕따’⁴⁾라는 표현을 사용하기도 하지만 이는 직장내에서 일어나는 따돌림의 용어보다 학교폭력에서 발생하는 따돌림의 용어로 자주 언급된다.

Leymann(1990)에 따르면 ‘bullying’과 ‘mobbing’을 구분하여 ‘bullying’은 물리적인 공격과 위협을 의미하며 학교에서 아이들과 청소년사이에 주로 발생하는 것으로 직장 내에서는 거의 발생하지 않는 행동인 반면에 ‘mobbing’은 성인들 간에 발생하는 파괴적이고 적대적인 행동으로 매우 다양하고 관찰하기가 어려운 방법으로 이루어지고 있으며 그 범위가 매우 넓다는 특징이 있다. 따라서 ‘bullying’과 같은 학교에서의 따돌림은 피해자에 대한 신체적인 공격이 수반되지만 ‘mobbing’은 사회적으로 조직 내에서 피해자를 고립시키는 것과 같이 본인들도 자각할 수 없을 정도로 행하여진다(최항석·임효창, 2005: 25). 따라서 따돌림이라는 용어는 위에서 살펴본 비와 같이 ‘bullying’, ‘mobbing’, ‘Harassment’, 또는 왕따 등의 여러 가지 용어로 혼용되면서 사용되어지고 있다.

이에 본 연구에서는 이러한 직장 내 집단 따돌림의 용어를 기존의 여러 연구들을 정리하여 정의하여 볼 때 직장 내 집단 따돌림은 조직적 집단에 의해 어느 특정 개인이 장기적으로 직무와 인간관계 등에서 고립감과 모욕감을 느껴 더 이상 직무수행을 할 수 없는 상태를 만드는 악의적이고 의도적인 행위라고 정의하고자 한다.

2) 직장 내 따돌림의 유형

Olweus(1978)은 일반적인 따돌림의 유형을 직접적인 괴롭힘과 간접적인 괴롭힘으로 구분하여 직접적인 따돌림은 언어적 공격이나 신체적 공격을 통하여 직접적으로 괴롭히는 것을 의미하고, 간접적 괴롭힘은 직접적 괴롭힘을 통한 괴롭힘 이외의 모

4) 힘을 가진 자가 상대적으로 힘이 없는 자를 반복적이고 지속적으로 괴롭히는 행동을 의미한다(곽금주, 2006: 134-135).

호한 행동을 취하는 것을 말한다(박경규·최항석, 2008: 4).

직장 내 따돌림의 유형으로는 Leymann(1990)의 LIPT(Leymann Inventory of Psychological Terrorization)을 개발하여 집단 따돌림의 유형과 피해자에 대한 평판, 피해자에 대한 직무수행 가능성 공격, 동료들과의 의사소통의 방해, 피해자들의 사회적 상황공격, 피해자들의 육체적 건강공격으로 분류하였다. Zapf, D(1999)는 LIPT를 바탕으로 한 실증연구에서 직장내 집단 따돌림의 유형을 피해자의 적절한 의사소통의 방해, 사회적관계의 단절, 피해자의 개인적 명성에 대한 위협, 피해자의 업무적 상황에서의 영향력 행사, 피해자의 신체적 건강에 대한 영향 등 다섯 가지로 분류하였다. Rayner&Hole(1997)은 직장내 집단 따돌림을 직무 따돌림, 개인에 대한 위협, 인간관계의 고립, 과도한 업무부여, 약화로 구분하였다(나태균·전인호, 2010: 39).

최근 국내연구에서는 직장 내 따돌림의 유형을 신체적인 공격 보다는 심리적인 고립과 배척의 형태로 나타나고 있는 것으로 조사되었다. 이러한 상대방을 비방하거나 특정인을 무시해버리는 심리적인 배척현상과 행동은 직무와 인간관계에서의 따돌림으로 나타나고 있으며, 실제로 김정매(2010)는 직장내 따돌림의 유형을 인간관계 따돌림과 직무관계 따돌림으로 최재승(2007)과 나태균·전인호(2010)의 연구에서는 직장 내 집단따돌림을 직무따돌림, 인간관계따돌림, 심리적 괴롭힘으로 구분하여 조사 분석하였다.

따라서 본 연구에서는 직장 내 따돌림의 여러 가지 유형 중 위의 내용을 바탕으로 직장 내 따돌림의 유형을 직무관계에서 오는 따돌림과 인간관계에서 오는 따돌림의 두 가지 형태로 나누어 직무태도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

2. 직장 내 집단따돌림과 직무태도에 관한 논의

직무태도란 개인이 가지고 있는 수많은 태도 가운데 직무와 관련된 태도를 의미한다. 이미 많은 선행 연구에서 직무태도를 측정하기 위해 가장 많은 변인으로 직무만족과 조직몰입, 이직의도 등을 통하여 직무태도에 대한 영향을 연구하였다(주재진, 2007: 203).

따라서 기존의 선행연구에서 수행되어진 직장 내 집단따돌림이 직무태도의 변인인 직무만족도와 이직의도에 어떠한 관계가 있는지에 대하여 살펴보도록 하겠다.

1) 직장 내 집단 따돌림과 직무만족도에 대한 논의

직무만족이란 주어진 직무자체나 직무수행 과정에서 느끼는 정서적인 충만함을 의미한다. 대부분의 기존 선행연구에서 직장 내 따돌림은 조직 내 구성원의 이직의 사나 심리적 복리에 유의미한 영향을 미친다는 것이 일반적이다. 즉 직장 내에서의 직무 따돌림과 인간관계 따돌림은 직무에 대한 열의가 낮고 직무에 몰입할 수 없으며 이로 인하여 조직의 생산성과 능률성이 떨어진다는 것이다. 또한 조직 내에서 따돌림을 당한 구성원들은 스트레스 반응이 높게 증가하고, 따돌림을 당하지 않은 사람들에 비해 직무만족감이 떨어진다는(Spratlen, 1995; Ashforth, 1997; Einarsen & Raknes, 1997; Einarsen et al, 1998; Quine, 2001).

조직 내에서의 집단따돌림은 직무에 대한 동기의 부족, 직무만족의 저하 등 구성원의 태도와 행동에 영향을 미치게 되고 결국 이는 생산성의 저하와 연결되어 조직의 유효성과 효용성을 감소시키게 된다. 이에 기존의 선행연구들은 직장 내의 집단 따돌림은 구성원의 직무탈진을 발생시키고 직무열의를 낮게 하며 이를 통하여 직무만족도를 떨어트리는 결과들이 도출되었다.

김인재·조성진(2012)의 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계에 있어 직무스트레스가 업무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 특히 직무스트레스 중 역할갈등, 임금체계요인이 낮을수록 직무만족도가 높았다.

나태균·전인호(2010)은 패밀리레스토랑의 주방종업원의 직장 내 따돌림을 높게 자각할수록 직무만족도가 낮게 나타나며 직장 내 따돌림의 피해자들은 직장 내 집단 따돌림으로 인하여 자신들이 속한 조직에 대한 태도를 그렇지 않은 사람보다 더욱 부정적인 반응을 보였다.

특히 조직구성원의 대인관계와 관련하여 직장 내에서의 상사와 동료들 간의 대인관계는 매우 중요하며 이들 사이에 직무스트레스는 조직구성원의 대인관계에 있어 심리적 좌절감과 갈등을 야기 시켜 대인관계에 부정적인 영향을 미친다.

Leiter&Maslach(1988)은 상사와 동료 간의 유쾌하고 불쾌한 접촉유형을 감성적 고갈, 탈인격화, 낮은 성취감으로 구성된 정신적 고갈등과 관계가 있으며 높은 수준의 정신적 고갈은 조직 전념도를 감소시키며, 이는 부정적인 대인관계가 조직 전념도에 영향을 미친다는 것을 뜻한다.

Vartia(1996)은 직장 내 집단따돌림의 원인을 살펴본 결과 사회적 상호작용에 있어

서 상급자나 다른 구성원의 관계뿐만 아니라 함께 일하는 동료와의 대인관계가 좋을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났으며 업무에 대한 자신의 영향력이 크다고 생각할수록 직장 내 집단 따돌림에 대한 인식정도가 낮다는 것을 알 수 있었다.

따라서 조직 내의 동료와 상사 그리고 종사자들 간의 대인관계와 업무에 대한 영향력과 자긍심 등은 직장 내 집단따돌림에 영향력을 주고 이러한 인간관계가 잘 이루어지지 않고 직무에 대한 본인의 영향력이 적다고 생각할수록 집단따돌림에 대한 인식이 크다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 위의 선행연구를 토대로 가설1에서는 ‘직장 내 집단 따돌림이 민간경비원의 직무만족도에 부정적인 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 설정하여 이를 검증하고자 한다.

2) 직장 내 집단 따돌림과 이직의도에 대한 논의

이직의도란 개인이 조직 내에서 구성원으로서의 역할을 포기하고 고용관계를 단절시키는 행위라고 정의할 수 있다.

Iverson(1991)는 이직의도를 종업원이 조직의 구성원을 포기하고 현장을 떠나려고 의도하는 정도로 보고 있으며, Coverdale와 Terborg(1980)의 이직에 관한 연구에서는 실제의 이직행위보다는 이직의도를 기준변수로 사용하도록 권장하고 있다.

직장 내 집단따돌림과 이직의도에 관한 선행연구들을 살펴보면 Leymann(1992)의 연구 등 기존의 많은 선행연구에서는 직장 내 집단따돌림의 경험과 이직의도 사이의 관계에 관한 상관관계가 있음을 발견하였고, Zapf와 Gross(2001)은 직장 내 집단따돌림의 피해자들의 마지막 최종반응에서 이직이 나타나며 이는 직장 내 집단따돌림으로 인한 피해가 심할수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

Low&William(2001)의 연구에서는 종사자의 심리적인 피로감이 종사자들의 이직의도에 영향을 주는 요소로 작용하고 있다고 규명하였고, Quine(2001)는 조직 내에서 따돌림을 당한 구성원은 스트레스에 높게 반응하고 조직과 업무에 대한 몰입이 감소하여 이직의도가 증가한다고 밝혔다.

Djurkovic(2004)의 실증적 연구에서도 직장 내 집단따돌림을 경험한 피해자와 뿐만 아니라 직장 내 집단따돌림을 목격한 다른 구성원들도 조차도 집단따돌림을 당했을 경우 이직의도가 있음을 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 직장 내 집단따돌림의 피해자가 아닌 다른 조직 구성원들도 이직을 고려한다는 점에서 조직 내에 심각한 문제로 발전되고 있음을 알 수 있다.

김재엽·김상진·김찬선(2010)의 연구에서는 민간경비원의 고객 등의 대인관계 스트레스가 높을수록 박경규·최항석·김호연(2006)는 인간관계따돌림과 직무따돌림을 자각하는 정도가 높을수록 이직의도가 높다는 연구결과를 도출하였다.

또한 최항석·임효창(2005)은 기업조직 구성원을 대상으로 직장 내 집단따돌림과 이직의도의 관계를 검증한 결과 종업원이 집단따돌림을 자각하는 정도가 높을수록 이직의도는 높으며, 나태균·전인호(2010)의 연구에서도 외식산업 종업원의 인간관계따돌림이 이직의도 요인으로 가장 크게 작용하였다.

따라서 위의 선행연구들이 도출한 결과분석을 바탕으로 본 연구에서는 가설2로 ‘직장 내 집단따돌림은 민간경비원의 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다’로 설정하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 2014년 2월 5일부터 2014년 4월 5일까지 현재 서울 및 세종특별시를 포함한 충청남도에도 소재하고 있는 민간경비업체의 직원을 대상으로 무선으로 선정한 이후 총 230부의 설문지를 배포하였다. 민간경비업체 관리자의 협조 하에 직접 방문을 통하여 연구의 목적, 내용, 응답의 유의사항을 설명하고, 설문지를 직접 배포한 후 자기평가 기입방식으로 설문내용을 응답하도록 하였고 기업체마다 20부씩 배포하였으며, 조사대상자는 경비업법 제2조에 제시하고 있는 신변보호, 호송경비, 기계경비, 특수경비를 담당하고 있는 민간경비원을 대상으로 조사하였다. 총 230부의 설문지 중 문항의 누락이 없고 일관성 있는 설문지 197부를 최종 선택하여 분석에 사용하였다. 표집된 대상의 인구사회학적 특성은 <표 3>과 같다.

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 남자가 113명으로 57.4%, 여자가 84명으로 42.6%로 나타났다. 연령을 살펴보면 31~40세가 71명으로 36.0%로 나타났고, 20~30세가 52명으로 26.4%, 51세 이상이 41명으로 20.8%, 41~50세가 33명으로 16.8% 순으로 나타났다. 결혼여부의 형태를 살펴보면 미혼이 108명으로 54.8%로 나타났고, 기혼은 89명으로 45.2%로 나타났다.

학력을 살펴보면 대졸이 85명으로 43.1%로 나타났고, 고졸 68명으로 34.5%, 박사과정 이상이 32명으로 16.2%, 석사과정이 8명으로 4.1%, 석사 졸이 4명으로 2.0%의 순으로 나타났다. 직위를 살펴보면 일반사원이 90명으로 45.7%로 나타났으며, 기타가 49명으로 24.9%, 과장이 33명으로 16.8%, 대리가 21명으로 10.7%, 차장이 4명으로 2.0%의 순으로 나타났다.

근속 년수를 살펴보면 4년 이상이 67명으로 34.0%가 나타났으며, 1개월~1년이 39명으로 19.8%, 2~3년이 36명으로 18.3%, 1년~2년이 31명으로 15.7%, 3년~4년이 24명으로 12.2%의 순으로 나타났다. 과거 이직 경험을 살펴보면 있다가 133명으로 67.5%, 없다가 64명으로 32.5%로 나타났다.

〈표 3〉 연구대상자의 인구통계학적 특징

		빈도	퍼센트
성별	남자	113	57.4
	여자	84	42.6
연령	20~30세	52	26.4
	31~40세	71	36.0
	41~50세	33	16.8
	51세 이상	41	20.8
결혼여부	기혼	89	45.2
	미혼	108	54.8
학력	고졸	68	34.5
	대졸(전문대 포함)	85	43.1
	석사과정	8	4.1
	석사 졸	4	2.0
	박사과정 이상	32	16.2
직위	일반사원	90	45.7
	대리	21	10.7
	과장	33	16.8
	차장	4	2.0
	기타	49	24.9
근속년수	1개월~1년	39	19.8
	1년~2년	31	15.7
	2~3년	36	18.3
	3~4년	24	12.2
	4년 이상	67	34.0
과거 이직경험	있다	133	67.5
	없다	64	32.5

2. 조사도구

본 연구에서 민간경비원의 직장 내 집단따돌림과 직무태도간의 관계를 규명하기 위해 국내외 선행연구들을 토대로 인구통계학적 특성(7문항), 직장 내 집단따돌림(13문항), 직무태도에 있어서 직무만족도(5문항), 이직의도(4문항)으로 설문지를 구성하였다.

1) 직장 내 집단 따돌림

직장 내 집단 따돌림에 대해 알아보기 위해 Leymann(1990)의 LIPT(Leymann Inventory of Psychological Terrorization)을 바탕으로 Einarsen(2002), 최재승(2007), 박경규·최항석·김호연(2006), 나태균·전인호(2010), 나태균·전인호(2010) 등이 사용한 설문지를 기초로 수정, 보완하여 직무따돌림과 관련하여 7문항, 인간관계 따돌림과 관련하여 6문항으로 총 13문항으로 구성하였다.

모든 응답형태는 5점 리커트(Likert)척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 구분하여 각 요인별 해당설문 문항을 복합지수화 하여 평균점수를 사용하였다.

2) 직무태도

민간경비원의 직무태도를 알아보기 위해 직무만족도에 대해서는 Curry(1996), 이경근(2008), 김인재·조성진(2012), 주재진(2007)등의 설문지를 바탕으로 수정·보완하여 총 5문항으로 구성하였고, 이직의도에 관해서는 Beker(1992), Waldman(1990), 김재엽·김상진·김찬선(2010)등의 논문에서 조사된 설문지를 바탕으로 4문항을 선정하여 총 9문항의 직무태도에 대한 하위요인을 구성하였다.

모든 응답형태는 5점 리커트(Likert)척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 구분하여 각 요인별 해당설문 문항을 복합지수화 하여 평균점수를 사용하였다.

3) 설문지의 신뢰도

본 연구에서는 가설을 검증하기에 앞서 변수들의 내적 일관성 즉 분석하기 위하여 신뢰도 분석을 한 결과가 다음과 같다. 신뢰성이란 측정경과에 오차가 있지 않은

정도로 분산에 대한 체계적 정도를 반영하는 것이다. 각 변수들의 신뢰성 측정을 위해서 동일 한 측정을 위한 항목간의 평균적인 관계에 근거한 내적 일관성 검토를 위해 Cronbach's Alpha계수를 이용하여 변수의 신뢰성을 측정하였다. 사회과학에서는 일반적으로 Cronbach's Alpha계수가 0.5(오영진, 2002) 또는 0.6(채서일, 2000)이상 일 때 내적 일관성 즉, 신뢰성이 있다고 보고 있다. 따라서 <표 2>를 살펴보면 직무 따돌림 0.948, 인간관계 따돌림 0.827, 직무만족 0.821, 이직의도 0.867로 모두 0.5보다 높게 나타나 각 연구변수를 구성하는 항목들 간에 내재적 일관성이 높음을 알 수 있다. 다만 타당도를 위한 요인분석의 검증은 이미 선행연구들에서 변수들의 타당성을 검증하였기에 이에 대한 요인분석은 생략하였다.

<표 2> 변수들의 Cronbach' s Alpha 계수

변 수 명	초기 항목수	항 목 수	Cronbach's Alpha계수
직무따돌림	7	7	0.948
인간관계 따돌림	6	6	0.827
직무만족	5	5	0.821
이직의도	4	4	0.867

3. 자료처리방법

회수된 설문지는 SPSS 18.0 통계 패키지를 이용하여 표본의 기본적인 인구통계학적 특성과 직장 내 집단따돌림과 직무태도의 관계를 알아보기 위해 각 변수의 타당성을 알아보기 위해 요인분석, 변수간의 측정내용의 일관성을 파악하기 위해 신뢰도 분석, 각 변수간의 관련성 정도를 알아보기 위해 상관관계 분석, 변수간의 인과관계를 검증하기 위해 다중회귀분석을 통한 가설의 검증을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서 활용된 주요개념간의 상관관계분석 결과는 <표 3>의 다음과 나타났

다. 표에서 나타난 것을 보면 직무 따돌림과 인간관계 따돌림, 직무 따돌림과 이직의도, 인간관계 따돌림과 이직의도는 서로 양의 상관관계를 가지고 있으며, 그 외의 변수들 간에는 서로 음의 상관관계를 가지고 있는 것을 알 수 있다.

따라서 직무따돌림이 높을수록 이직의도와 인간관계따돌림도 같이 높아진다는 것을 알 수 있으며 이에 따른 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타난다. 또한 인간관계 따돌림과 관련하여서는 인간관계따돌림이 심할수록 이직의도는 높아지고 직무만족도는 낮아지는 관계가 있는 것을 알 수 있다.

〈표 3〉 변수들 간의 상관관계

	직무 따돌림	인간관계 따돌림	직무만족	이직의도
직무 따돌림	1			
인간관계 따돌림	0.640***	1		
직무만족	-0.520***	-0.470***	1	
이직의도	0.460***	0.344***	-0.574***	1

2. 직장 내 집단따돌림과 직무만족도와의 관계에 대한 가설검증 및 논의

본 연구에서는 위의 선행연구를 토대로 가설1에서는 ‘직장 내 집단 따돌림이 민간경비의 직무만족도에 부정적인 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 규명하기 위해 집단 내 따돌림이 직무만족도와의 관계를 다중회귀분석을 통하여 검증한 결과 다음과 같이 나타났다.

<표 4>에서 연령과 학력, 근속 년수, 직무 따돌림, 인간관계 따돌림이 직무만족에 영향을 주며, 연령과 학력이 높아지게 되면 직무만족도는 향상되지만, 근속 년수와 직무 따돌림, 인간관계 따돌림은 감소되는 것을 알 수 있다. 따라서 민간경비원의 직장 내 집단따돌림($B=-0.289$, $B=-0.276$)이 높을수록 직무만족도는 감소하는 것을 알 수 있으므로 가설 1은 지지되었으며, 이 중 직무관계 따돌림에 비해 인간관계에서 오는 따돌림이 직무만족도에 더 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

〈표 4〉 집단 내 집단따돌림이 직무만족도에 미치는 영향

	B	Std. Error
(상수)	4.206***	0.147
연령	0.104**	0.039
학력	0.088*	0.036
직위	0.026	0.025
근속 년수	-0.096**	0.028
직무 따돌림	-0.289***	0.071
인간관계 따돌림	-0.276***	0.072
R2	0.357	
△R2	0.337	
F	17.584***	

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

3. 직장 내 집단따돌림과 이직의도와 의 관계에 대한 가설검증 및 논의

본 연구에서는 가설2로 ‘직장 내 집단따돌림은 민간경비원의 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다’라는 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 한 결과가 다음과 같이 나타났다.

〈표 5〉에서 연령과 직위, 근속 년수, 직무 따돌림, 인간관계 따돌림이 이직의도에 영향을 주며, 근속 년수와 직무따돌림, 인간관계 따돌림이 증가하게 되면 이직의도도 증가하게 되지만, 연령과 직위는 감소되는 것을 알 수 있다.

따라서 민간경비원의 직장 내 집단따돌림(B=0.336이, B= 0.241)높을수록 이직의도는 증가하는 것을 알 수 있으므로 가설 2는 지지되었으며 이 중 인간관계 따돌림에 비해 직무관계에서 오는 따돌림이 이직의도에 더 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

〈표 5〉 집단 내 집단따돌림이 이직의도에 미치는 영향

	B	Std. Error
(상수)	1.976***	0.213
연령	-0.200***	0.056
학력	-0.030	0.051

	B	Std. Error
직위	-0.101**	0.036
근속 년수	0.188***	0.040
직무 따돌림	0.336**	0.102
인간관계 따돌림	0.241*	0.104
R ²	0.326	
ΔR ²	0.305	
F	15.341***	

*P<0,05 **P<0,01 ***P<0,001

V. 결론

본 연구에서는 민간경비원을 대상으로 직장 내 집단따돌림이 직무태도에 미치는 영향을 분석함으로써 직장 내 집단따돌림에 의한 부정적인 영향을 최소화하는 방안을 강구하고자 하였다. 이는 민간경비원의 직장 내 따돌림의 원인을 사전에 파악하고 그 부정적인 영향력을 감소시킴으로써 그 동안 영리추구만을 강조 해왔던 민간경비업체에게 민간경비원의 신체적·정신적 건강은 물론 복지에 대한 관심을 불러 일으켜 조직의 성과를 극대화하고 나아가 민간경비원의 전체적인 삶의 질을 높이는데 그 목적이 있다. 이러한 목적달성을 위한 분석결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 민간경비원의 직장 내 집단따돌림이 직무태도 중 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 인간관계 따돌림과 직무 따돌림 모두가 직무만족도에 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 인간관계 따돌림과 직무 따돌림이 증가할수록 직무만족도는 감소하는 것을 알 수 있었다.

이러한 연구결과는 김인재·조성진(2012), 나태균·전인호(2010), Quine (2001)등에서 제시한 직장 내 집단따돌림으로 인하여 직무관계와 인간관계에서 오는 스트레스가 따돌림을 당하지 않은 조직의 구성원들에 비해 높게 나타나고 이는 결국 직무만족도를 감소시켜 대인관계에 부정적인 영향을 미치는 것은 물론 조직기업체의 경제적 손실을 가져 온다고 제시한 점에서 어느 정도 일치하고 있다.

둘째, 민간경비원의 직장 내 집단따돌림이 직무태도 중 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과 인간관계 따돌림과 직무 따돌림 모두가 이직의도에 양적(+) 영향을 미

치는 것으로 조사되었으며, 특히 인간관계 따돌림에 비해 직무관계에서 오는 따돌림이 이직의도에 더 영향을 미치는 것으로 조사되어 기존의 선행연구와는 다소 차이를 보이는 것으로 나타났다.

이와 관련하여서는 기존의 선행연구인 박경규·최항석·임효창(2005), 나태균·전인호(2010), Zapf와 Gross(2001) 등의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났으나, 다만 황진수·고종식(2012)의 연구에서는 인간관계따돌림이 직무따돌림에 비해 집단따돌림과 이직의도에 더 직접적으로 영향을 미치는 것으로 분석되고 있어 본 연구의 결과와는 다소 차이가 있다. 이는 다른 업종의 조직에서 일을 하고 있는 구성원과는 달리 민간경비원은 경찰과 함께 항상 범죄와 사고의 위험성 노출이 가장 크고 기동성을 요하는 만큼 직무에 대한 따돌림은 업무에 대한 직접적인 파악과 정보의 신속한 전달을 차단하게 함으로써 급기야는 생명을 위협하는 등의 문제를 직접적으로 야기시키는 원인이 되기 때문에 인간관계에서 오는 따돌림에 비해 직무관계에서 오는 따돌림의 영향이 이직의도에 영향을 더 가져오는 것으로 생각된다. 따라서 상위의 목표를 설정하고 자신의 임무를 파악하며, 상호 협력적 직무수행을 위한 기초 시스템을 구축하고 다양한 교육훈련을 통하여 업무상 노하우를 습득할 수 있도록 해야 할 것이다.

이상의 연구결과와 같이 민간경비원의 직장 내 집단따돌림으로 인하여 민간경비원의 조직에 대한 직무만족도에 부정적인 반응이나 행동을 유발하게 되고 다른 직장으로 이직을 고려하게 된다. 이는 결국 기업체의 이방에서 보면 질적 우수인력 확보에 문제가 생기게 되고 기업차원의 경제적인 손실로 이어지며 더 나아가 국민의 범죄에 대한 위험성에 노출이 되는 등의 부정적인 환경을 초래하게 된다. 따라서 이러한 민간경비원의 직장 내 집단따돌림의 발생을 미연에 방지하고 민간경비원의 직무만족도를 높이는 동시에 이직의도를 감소시키는 것은 범죄의 위험성에 노출된 현대 사회에서 매우 중요한 것이라고 할 수 있기 때문에 본 연구에서는 다음과 같은 방안을 제시한다.

첫째, 직장 내 집단따돌림에 대한 직무만족도를 높이기 위해 범죄예방, 다양한 서비스품질 등을 좌우하는 민간경비원의 인적자원 효율성을 높이고, 긍정적인 조직분위기와 명확한 책임권한에 따른 실질적인 업무 부담으로 인한 업무의 모호성을 줄여야 될 것이다. 또한 민간경비원의 복지, 수당, 다양한 교육프로그램의 지원 및 활용을 할 수 있는 회사의 정책적인 지원과 관심을 통해 적극적으로 우수한 인적자원을 관

리실시해야 한다. 이러한 정책과 노력은 민간경비원의 직무에 대한 만족도가 높아져 조직에 대한 충성도는 물론 좀 더 나은 서비스를 국민에게 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 민간경비원의 직무만족도를 높이는 동시에 이직의도가 낮아지게 되면 민간기업체의 우수한 인력손실이 감소하게 되고 민간경비원의 재고용과 훈련 등으로 인한 경제적인 비용이 절감되는 효과를 가져 오게 된다. 또한 일관된 인력의 이용으로 업무의 연계성과 서비스품질에도 긍정적인 영향을 미쳐 민간경비업체의 이윤을 극대화하고 민간경비원의 사후복지나 근무환경의 향상에도 높게 기여할 것으로 보인다. 이를 위해서는 부서 간 직무순환을 통한 인사교류를 실시하고 공통된 관심을 집중시킬 수 있는 목표를 설정하여 주기적인 만남을 통해 협력적 관계를 구축하는 동시에 따돌림으로 인한 피해자에 대한 심리적 카운셀링의 도입이 필요하다.

본 연구는 최근 이슈화 되고 있는 직장 내 집단따돌림의 연구에 있어서 아직까지 민간경비원을 대상으로 한 직장 내 집단따돌림의 연구결과가 없었기 때문에 각 분야에서의 연구결과를 통해 이를 비교·연구하여 문제점과 대응방안을 살펴보았다는 것에 그 의의가 있다. 그러나 연구대상자의 조직의 특성과 직무 및 과업의 개개인적 특성이 직장 내 집단따돌림에 영향을 미치는 다양한 변수들을 고려하지 못했다는 한계점이 있다. 또한 연구조사대상자가 한정적이고 제한적이어서 이 연구결과를 통하여 민간경비업체 전체를 일반화하기에는 한계점이 있다고 할 것이다. 추후 연구에서는 개인과 조직의 특성을 고려한 각 변수간의 인과관계를 고려하여 보다 더 구체적인 연구를 수행해야 할 것이며, 표본의 설정에 있어서도 다양성을 고려해야 할 것이다.

참고문헌

〈국내문헌〉

- 곽금주, (2005), “한국의 왕따 및 학교폭력: 특징과 한국형 예방프로그램.”, 한국심리학회 연차학술대회 논문집, 134-135.
- 김인재·조성진, (2012), “민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계”, 『한국경호경비학회지』32: 65-93.
- 김정매, (2010), “현대산업의 직장 내 집단 따돌림이 비생산적 업무행동에 미치는 영향”, 『서울대학교』, 박사학위논문.
- 김재엽·김상진·김찬신, (2010), “민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향”, 『한국치안행정논집』, 7(3): 203-229.
- 나태균·전인호, (2010), “패밀리 레스토랑 주방 종사원의 직장 내 따돌림 자각이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향”, 『한국조리학회지』 16(5): 37-49.
- 박경규·최항석, (2008), “직장 내 집단 따돌림의 선행요인에 관한 연구”, 한국인사관리학회 학술대회논문집, 1-20.
- 박경규·최항석·김호연, (2006), “직장 내 집단 따돌림의 종업원의 직무태도에 미치는 영향: 자기존중감의 조절효과를 중심으로”, 『경상논총』, 35: 169-193.
- 주재진, (2007), “경찰공무원의 직무환경에 대한 인식이 직무태도에 미치는 영향”, 『한국민간경비학회지』10: 193-225.
- 최재승, (2007), “조직 내 따돌림의 원인과 결과에 관한 논문”, 『서강대학교』, 석사학위논문.
- 최항석·임효창, (2005), “직장 내 직무따돌림이 조직구성원의 태도에 미치는 영향”, 『대한경제학회 추계학술대회발표집』, 21-35.
- 황진수·고종식, (2012), “집단따돌림의 직무태도에 대한 영향 및 자아존중감의 조절효과에 관한 연구”, 『산업경제연구』25(4): 2881-2901.

〈외국문헌〉

- Quine, L. (2001), “Workplace Bullying in Nurse”, *Health Psychology*, 6(1): 73-84.
- Leiter, M. R. & Maslach, C. (1998), “The Impact of International Environment on Burnout and Organizational Commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, 9: 297-299.
- Cohen, Lawrence & Felson, Marcus. (1979), "Social change and crime rate trends: a routine activities approach", *American Sociological Review*, 44: 588-608.

- Curry, J. P. & James, D. S. & Mueller, C. W. (1986). "On Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, 29(4): 848-854.
- Djurkovic, N. & McComack, D. & Casimir, G. (2004). "The Physical and Psychological Effects of Workplace Bullying and their relationship to Intention to Leave: A Test of the Psychosomatic and Disability Hypotheses", *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4): 469-497.
- Vartia, M. (1996), "The Sources of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate", *The European Journal of Work Organizational Psychology*, 5: 203-214. Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at work", *The European Journal of Work Organizational Psychology*, 5(2): 165-184.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). "Conflict Escalation and coping with Workplace Bullying: A replication and Extension", *The European Journal of Work Organizational Psychology*, 10: 497-522.
- Hole, H. & Rayner, C. (1997), "A Summary Review of literature Relating to Workplace Bullying", *Journal of Community Applied Social Psychology*, 17: 181-191.

〈기 타〉

KBS뉴스, " 직장 내 따돌림이 부른 참극", 2013년 4월 3일자.

충청투데이, "무안 주고 무시하고... 직장에서도 왕따 문화 ", 2013년 12월 2일.

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=927216&cid=865&categoryId=1734>.

【Abstract】

A Study On the Impact of Mobbing On Private Security Guards Job Attitude

Oh, Sei-Youen
Song, Hae-Jin

In this study, we tried to find ways to minimize the negative effects of workplace bullying by analysing how workplace bullying affects private security guard's job attitude. The results of survey are as follows.

First, as the result of analysis how the guard's workplace bullying affects job satisfaction, one of the job attitude, it showed that relational aggression and workplace bullying have a negative effect on their job satisfaction. In other words, job satisfaction decreases as relational aggression and workplace bullying increase.

Second, as the result of analysis how the guard's workplace bullying affects their turnover intention, we found that relational aggression and workplace bullying have an effect on turnover intention, especially, relationally workplace bullying has a more effect on their turnover intention than relational aggression, which is somewhat different from other studies.

Study shows that workplace bullying can cause the guard's negative respond and behavior on their job satisfaction, they have to consider transferring another job.

Therefore, increasing their job satisfaction and decreasing turnover intention are very important as we are exposed to crimes these days. In this study, we have come with following solutions.

First, to increase job satisfaction against workplace bullying, we have to raise the efficiency of their human resources and reduce work ambiguity of actual work burden caused by positive organizational atmosphere and clear responsibility.

Second, it is needed to promote personnel exchange between departments and form partnership through regular meetings by targeting common goals to concentrate same interests. At the same time, we have to improve the guard's welfare and working environment by introducing psychological counselling to the victims of bullying.

Key words : workplace bullying, private security guard, turnover intention, job satisfaction, job attitude.