

민간경비원의 직무자원동원성 형성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

김 학 범*

〈요 약〉

이 연구는 민간경비원의 직무자원동원성 영향요인을 실증적으로 분석하여, 민간경비원의 직무자원동원성을 향상시킬 수 있는 효율적 방안을 제시하고자 함에 그 목적이 있다. 이를 위하여 직무자원동원성에 관한 선행연구를 통해 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여, 개인통제와 대인통제, 성취욕구, 자아존중감을 직무자원동원성 영향요인으로 선택하였으며, 직무자원동원성 영향요인을 분석하기 위하여 서울, 인천, 경기지역 민간경비원들을 대상으로 설문지를 배포하여 총 248부를 최종분석에 사용하였다.

연구결과, 보상체계, 의사결정참여, 개인통제와 대인통제, 성취욕구, 자아존중감은 민간경비원의 직무자원동원성에 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 민간경비원의 조직 및 개인특성을 향상시킬 수 있는 다양한 교육프로그램의 개발과 이러한 특성을 객관적으로 평가할 수 있는 여러 장치가 개발되어야 할 것을 시사하고 있다. 그러나 직원개발 기회는 직무자원동원성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이 연구에서는 이러한 연구결과에 근거하여 향후 민간경비 조직 운영 및 관리방안에 필요한 제언을 제시하였다.

주제어 : 직무자원동원성, 민간경비원, 민간경비산업, 조직특성요인, 개인특성요인

* 세명대학교 경찰행정학과 교수

목 차

- | |
|------------------------------------------------------------------|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구문제 및 방법
IV. 연구결과
V. 결론 및 논의 |
|------------------------------------------------------------------|

I. 서 론

세월호가 급속하게 침몰하고 있던 작년 4월 16일 오전 8시52분부터 약 30분 동안, 최초의 신고자인 단원고 2학년 학생을 비롯하여 총20명의 승객이 119번호를 통하여 배의 침몰 사실을 긴박하게 신고하게 된다. 반면에 해양 긴급신고 전화인 122에는 단 한 통의 신고 전화도 없었다고 한다(헤럴드 경제, 2014). 이는 122번호가 개통된 지 7년 정도가 지났음에도 사고를 신고한 세월호 희생자 중 동 122번호를 알고 있었던 승선자가 전혀 없었다는 해석도 가능케 한다. 이는 비단 122만의 문제가 아니다. 우리나라 주요 긴급신고 전화는 영국의 999 및 미국의 911과 달리, 모두 20여개에 이른다(매일경제, 2015). 하지만 이 중 화재구조 및 응급의료 신고 번호인 119와 범죄 신고번호인 112를 제외하면 우리에게 익숙한 전화번호는 드물다. 세월호 참사 직후부터 정부는 복잡한 긴급전화번호 체계의 문제점을 보완하기 위해, 국민에게 인지도가 낮은 긴급번호를 119나 112처럼 익숙한 긴급번호로 서로 통합하는 방안을 추진하게 된다(YTN, 2014).

하지만 미국 911식 긴급전화번호 통합에 반대하는 목소리도 존재한다(아시아경제, 2015; 부산일보, 2015). 반대하는 주요 이유를 살펴보면, 첫 번째 상황 종류별로 긴급전화를 마련할 경우, 신고 즉시 긴급한 상황이 어떠한지를 추정하여 신속한 대응이 가능하다는 것이다. 예를 들어, 119에 전화하면 특별한 신고 내용이 없어도 재

난 및 응급의료 정황을 추정할 수 있다는 것이다. 두 번째 대형 재난상황 발생 시 (단일 긴급번호인 경우) 통화량 폭주로 신고가 어려워질 수 있다는 비판이 제기되었고, 세 번째로 현 112 및 119를 폐지하면 오히려 국민혼란 내지 불편이 더욱 더 증폭될 수 있다는 반론, 마지막으로 미국과 같이 단일번호로 통합 시 전국 17개 시·도에 통합 콜센터를 새로이 건립하여 운영하므로 많은 시간과 비용이 소요된다는 주장이 제기되었다. 이러한 비판 및 반론 등을 고려하여 2015년 1월 27일 국민안전처는 단일 긴급번호가 아닌, 범죄신고 등은 112, 화재와 해양사고 등은 119(해양긴급신고 전화인 122는 119로 흡수), 노인학대와 학교폭력 등 생활민원·상담은 110로 구분하는, 이른바 부분적 통합안을 발표하기에 이른다(국민안전처, 2015).

이러한 부분적 통합안에 대하여 현실적 수용가능성을 생각한, 이른바 한국형 긴급 신고번호 통합모델이라는 평가도 존재하지만, 여전히 중요한 상황별로 긴급전화를 설정하는 것은 공급자 중심의 발상이라고 보이며, 결국 신고체계 단일화에 따른 개선책임을 사실상 이용자인 일반국민들에게 떠넘기고 있다는 비판이 제기될 수밖에 없다. 이러한 치안수요에 대응하기 위한 조직도 다양해지며, 기존의 공조직만으로는 대응이 부족한 분야에 대하여 사적 영역에서 치안서비스를 담당하는 경우가 발생하기 시작하였다. 이러한 사적 영역에서 대표적인 한 축을 담당하고 있는 것이 바로 민간 경비 영역이다.

흔히 현대사회를 서비스 사회 또는 서비스 경제라고 일컫는데, 이는 서비스분야가 국가산업발전에 크게 공헌하고 있기 때문이며, 이러한 서비스 산업이 다른 산업에 비해 강조되는 특성 중의 하나는 인적자원의 중요성이다. 그러나 범죄예방 측면의 서비스를 제공하는 민간경비 영역은 고도성장의 과정에서 대규모화되고 몰인간화되는 경향을 보여 왔으나 최근 민간경비원 개인의 역량을 민간경비 기업 가치 증대로 연결하려는 시도가 활발히 전개되고 있다(이형주, 2005: 2).

그러나 안전에 대한 욕구의 증가로 인해 민간경비업에 대한 고객의 요구는 더욱 까다로워지는 반면, 증가한 업무량과 그에 따른 부수적 자원들의 결핍으로 인해 민간경비 분야 서비스의 질 저하가 우려되는 현실적 상황에서 민간경비 조직 차원에서 이루어지는 여러 전략들은 한계에 직면하고 있다. 조직적 지원의 감소, 즉 물적 자원의 감소와 감원으로 인한 인적자원의 축소는 민간경비 조직에게 최소의 자원으로 최고의 서비스를 실현해야 하는 도전적인 상황으로 다가오고 있으며 이러한 상황에서 최대의 역량을 발휘할 수 있는 직원을 확보하기 위한 전략이 강조되고 있다(김미

속, 2011: 1).

이러한 측면에서 논의될 수 있는 것이 바로 직무자원동원성이다. 직무자원동원성은 자원이 제약된 현실 상황에서 이를 극복하고 성과를 창출해 내는 구성원의 역량이다(김경봉, 2014: 1). 이러한 직무자원동원성의 개념은 심리학과 간호학 등에서 출발하였으나, 민간경비 분야를 포함하는 사회과학분야의 연구는 부족한 것이 현실이다. 최근 제한적인 범위에서 연구가 수행되고 있으나, 아직 민간경비분야에서는 기초적인 단계에 머무르고 있다. 인적자원을 바탕으로 한 민간경비조직에 있어서 민간경비원 개개인의 능력을 최대한 발휘하게 하는 것이 필요한 현실을 고려할 때 민간경비원 직무자원동원성 연구의 필요성이 인정된다고 할 수 있다. 또한 사회과학분야의 선행연구들이 부족한 현실 속에서 직무자원동원성 개념의 중요성에 비해 직무자원동원성 영향요인들에 대한 연구도 부족한 것이 현실이다. 직무자원동원성이 선천적인 개인적 특성이 아닌 후천적으로 학습할 수 있다는 개념이라는 점에서 볼 때 직무자원동원성에 미치는 영향요인을 규명하는 것이 시급하다고 할 수 있다.

따라서 이 연구에서는 민간경비산업의 발전을 통한 국민에 대한 치안서비스 향상을 도모하기 위해, 민간경비원 직무자원동원성의 개념 제시와 이에 영향을 미치는 요인에 대하여 알아보하고자 한다. 구체적으로 조직특성으로서 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여, 개인특성으로서 통제소재, 자아존중감, 성취욕구가 각각 민간경비원의 직무자원동원성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보하고자 한다. 이와 같은 연구는 민간경비 조직 구성원에 대한 직무자원동원성 고양 프로그램 운영과 선발과정에 있어 직무자원동원성 요인의 반영이라는 유용한 함의를 제공할 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경

1. 직무자원동원성에 관한 논의

초기 자원동원성 관련 연구는 통제 불가능한 사건에 의해 축적되는 학습된 무력감에서 출발하였으며, 개인이 목표한 것을 달성하지 못하게 되는 이유에 대해 상황적 요인과 심리적 요인 그리고 개인적 요인이 복합적으로 작용한 것이라 보았다. 자원동원성이 풍부한 사람은 최종결과에 앞서 수행 중간에 나타나는 결과가 부정적

이라 할지라도 지속적으로 긍정적인 정서를 유지하며 내적 반응을 인지적으로 조절하여 목표달성을 위해 자신의 행위를 변화시키는 주도성을 가진다고 한다(김미숙, 2011: 9). 그 후 Rosenbaum(1990)에 의해, 자원동원성이란 지속적인 스트레스로 인해 발생하는 부정적인 정서, 인지, 감각 등의 반응을 조절할 수 있는 인지, 정서, 행동적 대처 기술의 레퍼토리라고 정의되었고, 또한 Zauszniewski(1995)는 일상적으로 해오던 것 이상을 할 수 있게 하고 어떤 상황에서도 최선을 다할 수 있으며 자신을 개선하는 방법을 추구하는 능력이라고 하였다(정찬민, 2014: 16). 또한 Licata, Mowen, Harris와 Brown(2003: 256-271)은 직무관련 목표를 위해 부족한 자원을 축적하고 장애물들을 극복하기 위해 견디는 기질이라고 하였으며, 국내에서도 이형주(2005: 64)는 자원이 부족한 상황 하에서도 직무관련 목표를 달성하기 위해 열심히 노력하고 극복해 내어 좋은 성과를 달성하려는 의지라 정의한 바 있으며, 황란희(2014: 20)도 자원동원성을 스트레스 상황에 효과적으로 대처하기 위해 획득된 인지행동적 기술의 레퍼토리로서 개인의 성향이라 한 바 있다.

즉 자원동원성은 스트레스 상황으로 인한 부적응적 사고, 정서, 감각의 영향을 최소화하여 조절 행동 및 행동 변화를 촉진하고 행동의 방해요소를 감소시켜 적응 및 유지 행동에 영향을 주는 개념으로 업무수행에 영향을 미칠 수 있는 개인 내적 속성이라 할 수 있다(이현영, 홍준희, 2010: 113).

이러한 자원동원성에 관한 연구는 심리학 분야에서 먼저 시작되었으며 대상자의 건강관리에 대한 자기책임의 중요성이 알려지며 개인의 내적 특성으로서 간호학 분야에서도 연구되기 시작하였다. 국외에서는 이미 이러한 주제와 관련하여 상당한 연구가 이루어졌고 최근에 국내에서도 연구가 진행되고 있으며(김효수, 2013: 11), 사회과학 분야로의 연구 영역확대가 이루어지고 있다. 사회과학분야에서는 자원동원성에 직무를 더 해 직무자원동원성이라 불리우고 있다.

직무자원동원성과 관련된 선행연구를 살펴보면 Licata 등(2003)은 대면고객 근로자의 고객만족과 관련하여, 인적·물적 자원의 부족과 같은 근로 환경적 제약 상황에서, 직무의 증가에 따라 스트레스 상황이 될 수 있다고 하였다. 그러나 직무자원동원성이 높은 근로자는 심리적 측면에서 상황을 긍정적으로 받아들이고 기존의 직무자원을 활용하여 뛰어난 성과를 나타냄으로써, 직무자원동원성과 직무성과 간에 유의한 의미가 있다는 것을 실증하였다. Harris, Artis, Walter와 Licata(2006)는 은행에 재직하고 있는 근로자를 대상으로 한 연구에서 직무자원동원성이 높은 근로자는 부족

한 자원으로 인해 발생되기 쉬운 역할의 상충과 업무의 모호성으로 인한 스트레스 상황에서 직무만족도가 높고 이직 의도는 낮게 나타나는 것을 실증하였다(김경봉, 2014: 19에서 재인용). 그리고 Rosenbaum(1983)은 높은 수준의 자원동원성을 가진 사람들은 그렇지 못한 사람들에 비해 도전적이고 역경적인 상황에서 대처능력이 뛰어나고 우울과 불안을 덜 경험하는 것으로 나타났으며, 실패적인 상황에서도 자원동원성이 높은 사람들은 스스로에게 동기를 부여하며 자기효능감을 확장시킨다고 보고하였으며, 일례로 소년을 대상으로 한 폭력성 연구에서는 원인과 결과를 왜곡하는 사교나 부정적인 정서를 자원동원성의 하나인 자기통제를 통해 행동적 변화를 보이도록 함으로써 폭력성을 감소시켰다고 보고하였다(Ronen & Rosenbaum, 2013: 정찬민, 2014: 18에서 재인용). 국내의 연구에서도 이형주(2005)는 직무자원동원성이 직무성과에 큰 영향을 미치는 것으로 보고하였고, 김미숙(2011)은 직무자원동원성의 수준이 높을수록 고객지향적 행동과 서비스지향적 시민행동을 많이 하는 것으로 보고하였다. 그리고 김학범(2014)도 직무자원동원성이 민간경비원의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 하였다.

이렇듯 국내외의 선행연구들은 직무자원동원성이 조직 내에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 보고하고 있음에도, 민간경비영역의 직무자원동원성에 관한 연구가 부족하다는 점은 연구의 필요성을 시사한다고 할 수 있다. 또한 많은 선행연구들은 직무자원동원성이 선천적 특성이 아니라 ‘후천적으로 획득할 수 있는’ 내지는 ‘획득된’ 개념이라는 점(Rosenbaum, 1990; Zauszniewski, 1995; Licata et al, 2003; 김경봉, 2014; 황란희, 2014)을 밝히고 있음에도 구체적으로 후천적으로 획득할 수 있는 프로그램 내지 요인에 대한 연구 또한 극히 부족한 것이 현실이다. 이러한 점이 이 연구의 필요성이라 할 수 있겠다.

2. 직무자원동원성 영향요인에 관한 논의

앞서 살펴 본 바와 같이 직무자원동원성은 선천적인 특성이라고 보기 어려우며, 학습과 경험에서 나오는 역량이며, 사회생활을 통해 학습 가능한 문제해결역량이라는 점을 알 수 있다(김경봉, 2014: 19). 구체적으로 Kanungo와 Misra(1992)는 개인은 자기 나름의 방식으로 학습경험을 축적하고 서로 다른 사회화 과정을 경험하기 때문에 자원동원성이 작동하는데 있어 개인차를 보인다고 논의하고 있다. 또한 Kanungo

와 Menon(2004)은 자원동원성이 높은 개인은 자신의 행위에 대한 통제감과 환경에 대한 통제감이 높기 때문에 주어진 환경에 대한 임파워먼트의 기대감 또한 높다는 점을 실증적으로 입증하여(김미숙, 2011: 40에서 재인용) 자원동원성에 영향을 미치는 요인 중에 임파워먼트가 있다는 점을 보고하고 있으며, 김효수(2013: 11)는 자원동원성의 선행요인은 직접경험, 대리경험, 교육이 되며 이 개념의 활용 결과 목표행위 성취 즉 삶의 질 향상, 적응수준 증가, 대처 능력향상 등이 이뤄진다고 보고하고 있다. 따라서 임파워먼트 개념에 영향을 미치는 요인들 중 어떠한 요인이 직무자원동원성의 선행요인으로서 직, 간접 경험 및 교육의 대상이 되는지 살펴볼 필요가 있을 것이다.

직무자원동원성의 선행요인과 관련된 국내의 선행연구들은 대체로 상기한 임파워먼트와 개인의 성격특성을 들고 있다. 김정봉(2014)은 성과창출의 동력으로 직무자원동원성에 주목하고, 직무자원동원성의 선행변수로 임파워먼트와 성격유형을 설정한 후 연구를 수행하였다. 연구결과 조직구성원의 임파워먼트 인식과, 성격유형 중 성실성, 외향성, 개방성, 친화성이 높을수록 직무자원동원성이 높다는 점을 실증하였다. 또한 이형주(2005)도 성격특성과 직무자원동원성 간의 관계를 살펴본 결과 성실성과 개방성 등이 직무자원동원성에 정의 영향을 미친다는 점을 보고하였다. 김미숙(2014)도 임파워먼트의 지각수준이 높을수록 직무자원동원성 수준이 높다는 점을 밝히고, 임파워먼트된 직무환경 구성의 중요성을 제시한 바 있다. 이러한 선행연구들의 결과를 볼 때, 성격특성과 임파워먼트가 직무자원동원성에 선행요인으로 작용한다는 것을 알 수가 있다. 그렇다면 임파워먼트 형성에 미치는 것으로 밝혀진 요인들에 대한 선행연구들을 통해 이 요인들이 직무자원동원성에 직접 영향을 미치는지 살펴보는 것은 의미가 있다고 생각이 된다.

먼저 임파워먼트는 구성원들로 하여금 자신의 일이 조직의 성패를 좌우한다는 강한 사명 의식을 갖고 구성원 개인마다 자신이 담당하고 있는 일이 매우 중요하다는 의식 하에 업무를 수행하는 개인의 기량을 향상시키는데 초점을 두는 개념이다(김학범, 2012: 48). 이러한 임파워먼트에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하다. 국내연구에서 윤민화(1999)의 연구에서는 임파워먼트에 영향을 주는 요인을 개인특성 요인, 직무특성 요인, 조직특성 요인으로 구분하여 살펴보고 있다. 임파워먼트에 영향을 주는 개인특성 요인으로는 자아존중감, 통제소재, 성취욕구 등을 포함하고, 직무특성 요인으로 기술다양성, 과업중요성, 과업정체성, 역할모호, 역할갈등, 역할과다 등을,

조직특성 요인으로는 의사결정의 참여, 직원개발, 리더십 등을 포괄하여 영향력을 분석하였다. 김우택(1997)의 연구에서도 영향을 미치는 요인을 개인특성, 직무특성, 리더십, 보상으로 나누고 연구를 수행하였다. 따라서 이 연구에서는 성격특성 또한 직무자원동원성 영향요인이라는 점에 바탕을 두고 임파워먼트 영향요인 중 개인특성 요인과 민간경비 조직이 나아갈 점이라는 점에서 조직특성 요인에 중점을 두고 직무자원동원성 영향요인에 대한 논의를 하도록 하겠다.

1) 조직특성

조직특성으로 논의되고 있는 변인 중에는 보상체계가 있다. 보상은 노동의 대가로 지불되는 것을 말하고, 임금, 승진, 복지혜택 등 다양한 형태로 나타날 수 있다. 이러한 인정과 보상은 금전적이고 물질적인 보상 이외에도 정신적인 보람과 만족과 같은 비물질적 인정과 보상이 포함된 개념이다. 보상은 조직의 경영을 위한 전략적 변수로 활용할 수 있다(김학범, 2012: 52). 물질적 내지 정신적 보상은 리더로부터의 칭찬이나 긍정적 강화, 그리고 개인적으로 인정받는 것 등으로 높은 혁신적 가치에 대한 보상으로 인식될 수 있다. 개인에 대한 보상체계는 물질적과 정신적을 막론하고 개인의 가치에 대한 외부적 평가로 인식될 수 있으므로, 한정된 자원과 스트레스 상황을 극복할 수 있는 직무자원동원성의 영향요인으로 추정할 수 있다.

그리고 직원개발기회는 케이스 컨퍼런스, 교육 및 훈련프로그램, 공식적인 슈퍼비전 등을 통해 조직원들의 소양과 능력, 업무수행에 필요한 지식과 기술을 향상시키며, 가치관과 태도를 바람직한 방향으로 변화시키기 위한 활동이라고 할 수 있다(김학범, 2012: 53). 한 조직에서 조직원의 교육과 개발의 기회 제공이 조직원의 활동에 미치는 영향을 설명하는 대표적 이론으로는 학습이론을 들 수 있다. Bandura(1974)는 대부분의 사람들이 자신의 행동을 하기 위해서는 다른 사람들의 행동을 본보기로 삼아 학습하여 행동을 수행하게 되는데, 이러한 바람직한 학습의 본보기를 제시해주고, 지식을 습득하게 하는 과정이 사람들의 행동을 효율적으로 움직이는데 도움이 된다고 하였다. 또한 인지이론도 교육과 개발기회 제공을 설명할 수 있는 이론으로 제시될 수 있다(구혜영, 2005: 36에서 재인용). 이러한 개발기회는 사회의 변화에 따른 업무의 변화에 적극적으로 대응하게 해주는 과정이며, 직무자원동원성이 학습을 전제로 하고 있기 때문에 선행요인이 될 수 있음을 추론할 수 있다.

조직특성 중 마지막으로 의사결정참여는 조직의 구조, 후원금, 직원선출 기회 등

에 영향을 줄 수 있는 조직의 정책 및 경영의 결정과정 단계에 참여하는 것을 의미하며, 비단 권한이양, 권력분산이라는 경영구조적 측면뿐만 아니라 조직의 정보 및 정책의 공유 등 다양한 영역에서의 참여적 의사소통 등을 포괄적으로 포함한다(윤민화, 1999: 20). 의사결정 참여와 관련된 이론으로 행태주의 이론이 있는데, 이 이론은 인간의 행동이 자신의 행동에 대한 합리성과 상황적응의 표현으로 의사결정에 직접 참여하는 과정을 설명하는 이론이다. 이 때 인간은 경쟁의 단위가 아니라 공동체라는 조직의 새로운 관점이 추가되며, 조직의 발전을 위해 타인의 기대를 포함하는 의사결정이 되도록 하고자 한다는 것이다(구혜영, 2005: 37). 한정된 자원을 효과적으로 사용하기 위해서는 조직 내의 의사결정구조 참여를 통해서 이를 극대화함이 필요하다는 것은 자명할 것이다. 따라서 의사결정참여도 직무자원동원성의 선행요인으로서 검토할 필요성이 있다.

2) 개인특성

개인특성으로 논의되고 있는 것들 중에는 통제소재, 자아존중감, 성취욕구 등이 있다. 통제소재란 한 개인이 삶에서 얻은 결과에 자기의 행동이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는가를 측정하는 개념이다. 통제소재는 그 위치가 어디 있다고 믿느냐에 따라 내적 통제와 외적 통제로 나눌 수 있다(송지영, 2004: 20). 통제소재에 대한 연구는 1950년 미국의 오하이오 대학원 심리학자 Phares의 연구를 기점으로 시작되었다. 이후 Rotter가 이의 정의를 명확히 하고, 측정할 수 있는 척도를 제시하게 됨에 따라 이에 대한 수많은 연구가 이루어지기 시작했다. 조직이론상의 측면에서 살펴보면, Spector는 자신의 통제위치에 관한 문헌고찰에서 통제위치 개념이 동기 부여, 직무성과, 직무만족, 리더십, 이직, 인센티브 시스템 및 직무특성과 밀접한 관련이 있다고 하였다(최혜경, 2004: 21-22).

자아존중감은 자신을 중요하다고 생각하거나 성공적이고 가치가 있다고 믿는 정도를 의미하는 것이다(김학범, 2012: 55). 자아존중감이 높은 사람은 자신을 가치 있고 유능한 존재로 생각하며, 자신에 대한 만족감을 지니고 있다. 또한 인간관계에서의 만족도, 친밀감, 타인을 배려하는 능력, 생산적 수행능력 등이 높을 뿐만 아니라 분노도 잘 조절하며, 반사회적 행동의 경향도 낮은 편이다(Hoyle, Kernis, Leary & Baldwin, 1999: 45). 따라서 자아존중감이란 자신을 가치 있는 존재로 지각하고 자신에 대한 유능감과 신뢰감을 경험하는 과정에서 생성되는 인성특성을 의미하는 것으로

로, 낮은 자아존중감은 개인의 일만한 사회적 관계와 상호작용을 방해하는 행동과 신념의 한 부분이다. 즉 자아존중감이란 자신의 가치에 대한 평가, 태도, 감정으로 주어진 상황에서 개인의 적응수준을 결정하는 주된 요인으로 간주되는 개념이다 (Coopersmith, 1983: 275). 따라서 자아존중감은 자신을 가치 있는 한 개인으로 인정하는 것을 의미하며 다른 사람의 반응에 반응을 보이기도 하지만 자신의 기준에 의하며 자신을 긍정적으로 수용하는 것을 의미하기 때문에 스트레스 대처 관계에서 논의되고 있는 직무자원동원성에 영향을 미치는 요인으로 가정할 수 있다.

성취욕구와 관련하여 욕구란 일반적으로 ‘사람이 원하거나 얻으려고 추구하는 것’으로 볼 수 있는데 이것을 직무와 연관 지어 정의하면 ‘일을 하고 있는 상황에서 특정 개인이 원하거나 얻으려고 추구하는 것’이라고 정의할 수 있을 것이다. 성취욕구와 관련된 욕구가 조직의 목적과 부합이 된다면, 한정된 자원만이 존재하고 직무 스트레스 상황 하에서 조직의 목표를 이루기 위한 직무자원동원성과 합치되는 면이 존재한다. 따라서 성취욕구가 임파워먼트의 영향요인으로 논의되는 것처럼 직무자원동원성의 선행요인이 될 수 있을 것이라는 가정이 가능하다.

이상의 논의를 바탕으로 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여로 이루어지는 조직특성과 통제소재, 자아존중감, 성취욕구로 이루어지는 개인특성이 직무자원동원성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기로 하겠다.

Ⅲ 연구문제 및 방법

1. 연구문제

최근 성장하고 있는 민간경비분야는 양적 성장에 비하여 질적 성장은 미진한 것이 현실이다. 이러한 점을 극복하기 위하여 한정된 인적·물적 자원을 바탕으로 이를 효율적으로 사용하여 목표를 달성하기 위한 민간경비원의 직무자원동원성의 개념이 필요하다. 그러나 이러한 직무자원동원성에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구는 극히 부족한 것이 현실이다. 따라서 이 연구에서는 민간경비 영역의 직무자원동원성에 미치는 요인에는 어떠한 것이 있는지를 규명하기 위하여 연구를 수행하였다. 이를 위해 조직특성으로는 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여를 개인특성으로는 통

제소재, 자아존중감, 성취욕구를 설정하고 이 변인들이 민간경비원의 직무자원동원성에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보도록 하겠다.

이러한 연구문제를 토대로 구체적인 가설을 설정하면 다음과 같다.

첫째, 민간경비원의 조직특성인 보상체계는 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 민간경비원의 조직특성인 직원개발기회는 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 민간경비원의 조직특성인 의사결정참여는 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

넷째, 민간경비원의 개인특성인 통제소재는 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

다섯째, 민간경비원의 개인특성인 성취욕구는 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

여섯째, 민간경비원의 개인특성인 자아존중감은 직무자원동원성에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구방법 및 변인측정

이 연구의 연구문제를 검증하기 위하여 서울, 인천, 경기지역의 민간경비원들을 대상으로 자기보고식 설문조사를 실시하였다. 전체 300부를 배부하여 287부(95.7%)가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 분석 자료로 사용하기에 부적합한 자료를 제외한 248부(82.7%)를 최종분석에 사용하였다.

이 연구에서 사용된 직무자원동원성은 가용할 수 있는 인적·물적 자원이 제약된 상황 하에서도 제한된 자원을 효과적으로 활용하여 직무목표를 달성하는 능력을 말한다. 어려움에 직면하였을 때 주도성과 창의성을 발휘하여 당면한 문제를 해결할 수 있는가, 그리고 일하는 방식에 있어서도 보다 생산적이고 효율적인 방법을 알아내는 수완이 있는가를 뜻한다. 측정을 위해 Licata et al.(2003)이 개발한 설문항목을 번역하여 사용한 김미숙(2011)의 척도를 민간경비 조직에 맞게 수정하여 구성하였다.

둘째, 조직특성 변인으로는 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여를 측정하였다.

보상체계의 척도는 Preziosi(1994)가 사용한 설문을 수정 보완한 김우택(1997)의 설문을 참조하여 작성하였다. 그리고 직원개발기회는 Ledford, Lawler, Edward & Mohrman(1997)이 개발한 척도를 신혜정(2000)이 수정·보완한 것을 바탕으로 총 4문항으로 구성하였다. 마지막으로 의사결정참여는 Ramsdell(1994)이 개발한 조직적 의사결정에 대한 참여의 척도를 바탕으로 수정·보완한 윤민화(1999)와 구혜영(2005)의 설문을 활용하였다.

셋째, 개인특성 변인으로는 통제소재, 자아존중감과 성취욕구를 중심으로 측정하였다. 통제소재는 자율적 자기통제와 대인관계 통제로 나누어 측정하였으며, 자기통제 5문항, 대인통제 4문항으로 구성된 Paulhus와 Selst(1990)의 척도를 정해주(1998)가 번역한 것으로 구성하였다. 자아존중감은 Rosenberg(1985)가 사용한 자아존중 척도를 참조하여 작성하였다. 마지막으로 성취욕구는 Poter(1961)가 사용한 척도를 재수정한 신혜정(2000)의 측정설문을 민간경비영역에 맞게 수정하여 작성하였다.

IV 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 남성(96.7%) 여성(3.3%)로 나타나 연구대상자의 대부분은 남성으로 나타났다. 연령대는 20대(49.3%), 30대(37%), 50대 이상(8.4%), 40대와 10대(2.6%) 순으로 나타나 20대의 비율이 높았다. 학력은 고졸이 전체의 52.4%로 과반수를 넘었고, 전문대졸(24.9%), 대졸(22.7%)순으로 나타났다. 결혼 유무에 있어서는 미혼(63.4%), 기혼(36.1%) 순으로 나타났으며, 직책은 일반사원(56.7%), 주임급(19.2%), 팀장급(14.2%), 부장급(5.4%)순으로 나타났다. 직무유형은 현장직(65.4%), 사무직(20.7%), 관리직(13.8%) 순으로 나타났다. 전반적으로 연구대상자인 민간경비원은 고졸 학력이며 현장에서 근무하는 일반사원인 20대 미혼 남성인 경우가 많다고 할 수 있다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

		빈도
성별	남성	238(96.7%)
	여성	8(3.3%)
연령	10대	6(2.6%)
	20대	112(49.3%)
	30대	84(37%)
	40대	6(2.6%)
	50대 이상	19(8.4%)
학력	고졸	120(52.4%)
	전문대졸	57(24.9%)
	대졸	52(22.7%)
결혼	기혼	86(36.1%)
	미혼	151(63.4%)
	기타	1(0.4%)
직무유형	현장직	161(65.4%)
	사무직	51(20.7%)
	관리직	34(13.8%)
직책	일반사원	136(56.7%)
	주임급	46(19.2%)
	팀장급	34(14.2%)
	부장급	13(5.4%)
	기타	11(4.6%)

2. 기술통계 및 신뢰도

〈표 2〉 기술통계 및 신뢰도

	Cronbach의 알파	평균	표준편차
보상체계	0.889	3.02	0.694
직원개발기회	0.829	3.09	0.706
의사결정참여	0.886	3.07	0.714
개인통제	0.867	3.44	0.615
대인통제	0.826	3.34	0.571
성취욕구	0.742	3.53	0.600
자아존중감	0.605	3.30	0.519
직무자원동원성	0.815	3.29	0.573

위의 <표 2>는 연구대상자가 응답한 측정변수들에 대한 평균, 표준편차와 측정변인들의 신뢰도를 나타낸 것이다. 신뢰도에 있어서 독립변수인 보상체계는 0.889, 직원개발기회 0.829, 의사결정참여 0.886, 개인통제 0.867, 대인통제 0.826, 성취욕구 0.742, 자아존중감 0.605로 나타났으며 종속변수인 직무자원동원성은 0.815로 나타났다.

변수들 중에서 평균이 가장 높은 것은 성취욕구(3.53 ± 0.600)이었고, 가장 낮은 것은 보상체계(3.02 ± 0.694)였다.

3. 변수들의 상관관계

다음의 <표 3>은 직무자원동원성에 대한 영향요인에 관한 분석을 실시하기 전에 각 변수들의 상관관계를 분석한 결과를 나타낸 것이다. 분석 결과 모든 변수들이 양의 상관관계를 가지고 있음을 알 수 있다.

〈표 3〉 변수들 간의 상관관계

	보상 체계	직원개발 기회	의사결정 참여	개인 통제	대인 통제	성취 욕구	자아 존중감	직무자원 동원성
보상체계	1							
직원개발기회	0.615**	1						
의사결정참여	0.536**	0.557**	1					
개인통제	0.329**	0.220**	0.276**	1				
대인통제	0.403**	0.358**	0.367**	0.569**	1			
성취욕구	0.389**	0.150*	0.415**	0.682**	0.588**	1		
자아존중감	0.345**	0.281**	0.366**	0.616**	0.492**	0.718**	1	
직무자원동원성	0.209**	0.217**	0.365**	0.708**	0.567**	0.668**	0.618**	1

4. 직무자원동원성에 영향을 미치는 요인분석

이 연구의 가설을 검증하기 위하여 민간경비원의 직무자원동원성에 영향요인으로 선정한 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여, 개인통제, 대인통제, 성취욕구, 자아존중감을 독립변수로 하고 민간경비원의 직무자원동원성을 종속변수로 하는 회귀분석을 실시하였다.

민간경비원의 독립변수와 종속변수 간의 관계를 분석한 것은 다음의 <표 4>와 같다. 모형의 R2 값은 0.793이었고, 수정된 R2 값은 0.629였다. 구체적으로 t값에 있

〈표 4〉 직무자원동원성의 영향요인

모형	R2	ΔR2	비표준화 계수		표준화 계수	t
			B	표준오차	베타	
(상수)	0.793	0.629	0.282	0.171		1.653
보상체계			0.199	0.045	0.241	4.373***
직원개발기회			0.540	0.047	0.067	1.152
의사결정참여			0.115	0.043	0.143	2.694**
개인통제			0.377	0.054	0.405	6.953***
대인통제			0.157	0.054	0.156	2.917**
성취욕구			0.210	0.069	0.220	3.062**
자아존중감			0.161	0.066	0.146	2.422*

어 보상체계는 4.373($p < .001$)로 나타나 직무자원동원성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 의사결정참여는 2.694($p < .01$), 개인통제 6.953($p < .001$), 대인통제 2.917($p < .01$), 성취욕구 3.062($p < .01$), 자아존중감 2.422($p < .05$)로 나타나 직원개발기회를 제외한 독립변수들이 직무자원동원성에 정의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

V 결론 및 논의

이 연구는 민간경비원의 조직특성과 개인특성이 직무자원동원성에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하여 향후 민간경비산업 발전에 기여할 수 있는 제언을 하기 위하여 수행되었다.

이를 위하여 선행연구를 바탕으로 직무자원동원성, 조직특성으로 보상체계, 직원개발기회, 의사결정참여, 개인특성으로 통제소재, 자아존중감과 성취욕구를 설정하였으며, 민간경비원들을 대상으로 자기보고식 설문조사를 실시하였다.

연구결과, 첫째 민간경비원의 조직특성 중 보상체계와 의사결정참여가 직무자원동원성에 정의 영향을 미치고 있었으며, 직원개발기회와 직무자원동원성 간의 관계에 있어서는 통계적으로 유의미한 결과를 보이지 않았다.

먼저 보상체계가 직무자원동원성에 긍정적인 영향을 미친다는 점은 직무자원동원성에 관한 선행연구는 아니지만, 직무자원동원성의 영향요인들로 논의되었던 임파워먼트 등의 선행연구와 일치하는 결과이다(김우택, 1997; 신혜정, 2001; 송지영, 2004). 이러한 결과는 민간경비영역에서도 공정하고 적절한 물리적·정서적 보상체계의 확충을 통해 직무자원동원성의 강화를 이루어낼 필요가 있다는 점을 시사하고 있다. 그러나 직무자원동원성 자체가 한정된 자원을 가지고 최대한의 효과를 도출하기 위한 목적과 관련된다는 점과 현재 민간경비업체의 재정수준을 고려해 볼 때, 물리적 보상체계를 즉각적으로 확보하는 데는 어려움이 있을 것이라 생각된다. 보상체계는 비단 물질적 수단뿐만 아니라 정서적 방법인 지지, 격려, 업무에 대한 긍정적인 평가, 성과에 대한 칭찬 등 다양한 방법이 있을 수 있다(윤민화, 1999: 102). 현실적으로 민간경비인력에 대한 경제적 보상이 이루어져야 하지만 이러한 지원이 어렵다면, 휴가 내지 포상 등의 제도를 통한 비물질적 보상제도를 고려해 볼 수 있을 것이다(김학범, 2012: 71).

두 번째로 의사결정참여도 직무자원동원성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 점은 민간경비조직에서 민간경비원이 의사결정과정에 참여함으로써 인해, 스트레스 상황 등 조직의 효과성을 저해하는 상황에 직면 시 이를 극복할 수 있는 직무자원동원성을 더 크게 활용할 수 있다는 점을 시사한다. 의사결정에의 참여는 민간경비원들이 자신이 속한 조직에 소속감과 안정감을 갖게 하는 중요한 요인이 되기 때문에 민간경비원들이 조직의 의사결정과정에 참여할 수 있는 오픈된 의사소통 경로가 제안되어야 할 것이다(구혜영, 2005: 16). 또한 의사결정참여는 조직 차원에서는 커뮤니케이션 관리로 나타날 수 있을 것이다. 이러한 관리는 관리자, 현장종업원, 지원부서가 내부고객과 외부고객에게 서비스를 제공할 수 있도록 정보를 교환하는 것이고, 이에 대한 효과적인 운영을 위해서 조직 내 정보의 공유가 이루어질 것이고, 결과적으로 민간경비원 개개인의 직무자원동원성 강화로 이어질 수 있을 것이다.

세 번째로 개인통제와 대인통제로 구성되는 통제소재가 모두 직무자원동원성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자아존중감과 성취욕구 또한 모두 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 통제소재는 한 개인이 삶에서 얻은 결과에 자기의 행동이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는가를 측정하는 개념이다. 그리고 자원동원성은 통제 불가능한 사건에 의해 축적되는 학습된 무력감에서 출발하였다는 점과 지속적인 스트레스로 인해 발생하는 부정적인 정서, 인지, 감각 등의 반응을 조절할 수 있는 인지, 정서, 행동적 대처 기술의 레퍼토리라고 정의되고 있다는 점에서 통제소재가 직무자원동원성에 정의 영향을 준다는 점은 논리적 결과라고 할 수 있다. 결과에 대한 자신의 통제 정도를 높게 보는 민간경비원들은 자원이 한정되어 있는 스트레스 상황에서 이를 극복함에 있어 더 큰 역량을 발휘한다고 할 수 있을 것이다. 통제소재는 후천적인 학습에 의하여 결정된다고 보는 것이 일반적이다. 따라서 민간경비원의 통제소재를 높일 수 있는 프로그램의 운영이 필요할 것이다. 다만 아직까지 민간경비 영역에서 통제소재 연구는 부족한 현실이기 때문에 후속연구를 통하여 명확한 프로그램의 내용 등이 규명되어야 할 것이다.

그리고 자아존중감과 관련해서, 이 연구의 결과는 민간경비원이 자신을 유능하며 성공적이고 가치 있게 여기는 긍정적 태도가 높을수록 민간경비원들은 장시간 업무를 수행해야 하는 육체적·정신적 노동, 고객과의 잦은 접촉과 동료와의 협력관계 등으로 인한 누적된 피로감, 업무부담과 스트레스에 좌절하지 않고 또 다시 노력할

수 있는 저력이 높다는 점을 시사하고 있다. 따라서 민간경비 조직에 있어서도 구성원들의 자아존중감을 증대시킬 수 있는 조직 관리가 필요하다고 할 것이다. 대체적으로 자아존중감에 관한 연구는 청소년기의 자아존중감 형성에 맞추어져 있으나, 자아존중감은 인생의 일정 시기에 형성된 후 유지되는 것이 아니라 전 과정에 걸쳐 변화되고 발전될 수 있는 개념으로 이해되고 있다. 따라서 성인인 민간경비원의 자아존중감도 변화될 수 있다는 문제의식을 가지고 자아존중감을 발전시킬 수 있는 조직 내외의 인간관계 개선 등에 초점을 맞추어 조직 운영을 하여야 할 것이고, 구체적으로 멘토링 프로그램, 비공식적 동아리 활동 등의 활성화 등을 통해 이루어질 수 있을 것이다. 동일한 맥락에서 정의 영향을 미치고 있는 성취욕구와 관련된 조직 내의 변화가 필요할 것이다. 성취욕구를 발전시킬 수 있는 다양한 정책적 제언이 제시될 수 있을 것이나, 한정된 자원을 활용해야 하는 민간경비조직의 특성과 직무 자원동원성의 개념에 비추어 보았을 때 비물질적 수단으로서 민간경비 관리자의 리더십 프로그램의 개발 등이 적절할 것으로 보인다.

마지막으로 이 연구에서는 직원개발기회가 직무자원동원성에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 점은 직원개발기회와 관련하여 사용된 척도가 민간경비분야에 적합하지 않은 척도가 아닐 수도 있다는 점과, 현재 민간경비분야의 직원개발기회로서 운영되고 있는 프로그램들이 구성원들의 심리적 변인으로 작용하기에는 부족하기 때문이 아닐까 하는 추론이 가능하다. 현재 민간경비업체들은 실질적인 재직 훈련을 수행하고 있기 보다는 단기적인 외부 강의나 워크숍 등을 통해 형식적으로 이루어지고 있는 경우가 많으며, 직원개발기회 척도에 포함된 재직 중 대학 등의 외부교육에 대한 지원이 극히 부족한 현실로 인해 나타난 결과가 아닐까 생각된다. 그러나 이러한 점들도 추후 연구를 통해 구체적인 분석이 이루어져야 할 것이라 판단된다.

상기한 바대로 이 연구에서는 민간경비원의 조직특성 중 보상체계와 의사결정참여가 직무자원동원성에 정의 영향을 미쳤고, 개인특성 중 통제소재, 자아존중감과 성취욕구가 정의 영향을 미쳤다. 이러한 점은 먼저 조직특성과 관련하여 민간경비업 관리자들의 의식전환이 요구된다고 할 수 있다. 인적자원으로 구성되어 있는 민간경비업은 특히 그 구성원들 관리가 중요하다고 할 수 있다. 현재 조직 내외의 현실로 인하여 양적 성장에 비하여 질적 성장 내지 관리가 부족한 것이 민간경비업의 현실이다. 따라서 이후 인적 자원 관리의 중요성을 인식하여, 인적 자원관리에 비중을

높이는 것이 전체적인 민간경비업 성장으로 이어질 수 있다는 점에 대한 공감대를 형성해야 할 것이다. 두 번째로 개인적 특성과 관련하여 통재소재, 자아존중감, 성취 욕구와 같은 개인의 고유의 특질은 외부의 환경에 의해 전면적으로 변화되기 어렵지만 많은 조직이론가들은 직장이라는 환경, 직무수행, 동료관계, 관리자와 부하직원 등의 상호과정을 통해 조직구성원의 인지적 상황, 즉 개인적 특성은 변화·발전할 수 있는 가능성이 있음을 강조한다. 즉 이러한 개인적 특성이 민간경비원의 직무자원동원성에 상당히 중요한 영향력을 가질 수 있기 때문에 이와 관련하여 민간경비 분야 내부 관리의 차원에서 민간경비원 개인이 가지고 있는 특성을 종합적으로 진단하는 제도가 필요하다고 생각된다.

이 연구는 상기한 시사점에도 불구하고 다음의 한계를 가지고 있다. 민간경비 분야에서 선행연구가 부족한 상태에서 진행되었기 때문에, 직무자원동원성에 영향을 미치는 요인으로서 연구된 변인들이 한정되어 있다는 점이 있다. 그리고 민간경비 분야의 직무자원동원성 척도가 아닌 타 분야에서 수행된 측정도구를 가지고 연구를 수행한 한계가 있다. 그리고 직무자원동원성과 관련된 통제, 조절요인들에 대한 분석이 이루어지지 않았기 때문에 다양한 제언을 함에도 한계가 있다.

그러나 이러한 한계점에도 불구하고, 민간경비산업의 발전과 민간경비원의 질적 향상을 위해 직무자원동원성이 반드시 유용한 개념이라는 전제에서 출발한 연구이기 때문에 기초연구로서의 의의를 가지고 있다고 할 수 있다. 즉 인적·물적 자원이 부족한 환경적 제약 하에서도 높은 성과를 낼 수 있는 민간경비원의 특성을 파악하고 이러한 특성의 발휘를 촉진시키는 민간경비조직의 조직특성과 개인특성은 무엇인가를 규명하였다는 점은 민간경비 영역 내 인적 자원의 선발과 개발, 그리고 조직 관리에 대한 실무적인 시사점을 제공하였다고 생각된다. 추후 이 연구의 결과를 바탕으로 직무자원동원성에 대한 다양한 영향요인과 결과요인에 대한 실증적 연구들이 축적되기를 기대한다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 구혜영 (2005). 자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향 : 임파워먼트 매개효과를 중심으로. 카톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경봉 (2014). 임파워먼트와 성격유형이 직무자원동원성을 통하여 행위결과에 미치는 영향. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미숙 (2011). 직무자원동원성의 선행요인과 결과 : 임파워먼트와 고객접점 종업원 행위. 인제대학교 대학원 박사학위논문.
- 김우택 (1997). 조직구성원의 역량 제고를 위한 임파워먼트 과정에 관한 연구 : 자기효능감을 중심으로. 서강대학교 대학원 박사학위논문.
- 김의영, 이종환 (2011). 시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성공에 미치는 영향. 한국경호경비학회, 28, 7-31.
- 김인재, 조성진 (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. 한국경호경비학회, 32, 65-93.
- 김진환 (2008). 민간경호원의 스트레스 유발요인에 관한 질적 연구. 한국경호경비학회, 15, 89-105.
- 김학범 (2012). 민간경비원의 치안역량강화를 위한 임파워먼트 향상방안 : 임파워먼트 영향요인을 중심으로. 한국민간경비학회, 11(3), 47-75.
- _____ (2014). 민간경비원의 직무자원동원성에 관한 연구. 한국민간경비학회, 13(3), 55-80.
- 김효수 (2013). 압환자의 우울, 피로 및 자원동원성의 관계. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문.
- 민재기, 한상철 (2009). 인구통계학적 특성에 따른 시큐리티업 종사자의 차이 분석: 서비스지향성과 서비스품질 및 경영성과를 중심으로. 한국경호경비학회, 20, 141-177.
- 송지영 (2004). 정신보건사회복지사의 임파워먼트에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 신혜정 (2000). 사회복지관 중간관리자의 인지된 임파워먼트에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤민화 (1999). 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구 : 지역사회복지관의 사회복지사 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이만중, 임유석 (2013). 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향. 한국경

호경비학회, 34, 209-232.

- 이현영, 홍준희 (2010). 노인의 운동실천 촉진을 위한 변화과정 및 학습된 자원동원성의 역할 탐색. 한국스포츠심리학회, 21(1), 111-126.
- 이형주 (2005). 호텔종업원의 성격특성이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 직무자원활용성과 종업원서비스지향성의 매개역할. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.
- 정찬민 (2014). 완벽주의 성향과 자원동원성이 우울에 미치는 영향. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정해주 (1998). 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 최혜경 (2004). 사회복지조직 구성원의 임파워먼트에 관한 연구 : 부산·경남 지역 장기요양 시설 종사자를 중심으로. 서울신학대학교 대학원 석사학위논문.
- 황란희 (2002). 여대생의 자원동원성과 건강증진행위 관계 연구. 여성건강간호학회, 8(3), 358-370.

2. 외국문헌

- Coopersmith, S. (1967). The antecedents of self-esteem, San Francisco, 11-13; Harter, S. (1983). Developmental perspectives on self-esteem, In P. H. Mussen(Eds.). Handbook of child psychology, 4, 275-385.
- Harris, E. G., Artis, A. B., Walter, J. H., & Licata, J. W. (2006). Role Stressor, Service Worker Job Resourcefulness and Job Outcome: An Empirical Analysis. Journal of Business Research, 59, 407-415.
- Hoyle, R., Kernis, M., Leary, M., & Baldwin, M. (1999). Self-hood: Identity, esteem, and regulation. Boulder, Colorado: Westview Press.
- Kanungo, R. N., & Misra S. (1992). Managerial resourcefulness: A reconceptualization of management skills. Human Relations, 45(12), 1311-1332.
- Kanungo, R. N., & Menon, S. T. (2004). Managerial resourcefulness: The construct and its measurement. The Journal of Entrepreneurship, 13(2), 129-152.
- Licata, W. J., Mowen, J. C., Harris, E. G., & Brown, T. J. (2003). On the Trait Antecedents and Outcomes of Service Worker Job Resourcefulness: A Hierarchical Model Approach. Journal of the Academy of Marketing Science, 31(3), 256-271.
- Rosenbaum, M. E. (1983). Learned Resourcefulness as a Behavioral Repertoire for the Self-Regulation of Internal Events: Issues and Speculations. Perspectives on Behavior Therapy in the Eighties, 9, 54-73.

- _____ (1990). *Learned Resourcefulness: On Coping Skills, Self Control, and Adaptive Behavior*. New York : Springer Publishing Co.
- Rosenberg, M. (1985). Self-concept and psychological well-being in adolescence. In R. L. Leady (Ed.), *The development of the self*. Orlando, Florida: Academic Press.
- Zauszniewski, J. A. (1995). Theoretical and Empirical Considerations of Resourcefulness. *Journal of Nursing Scholarship*, 27(3), 177-180.

【Abstract】

A Study on the Factor on Influencing the Job Resourcefulness of the Private Security Guards

Kim, Hak-Bum

This study is made for the purpose of analyzing the influencing factors evidently to the private security guards' job resourcefulness. Consequently this study will offer effective ways to develop the private security guards job resourcefulness.

Throughout the previous study of job resourcefulness, we selected the influencing factors to the job resourcefulness, as follows : system of reward, staff development opportunity, participation in decision making, self-control and other-control for locus of control, need for achievement, self-esteem.

To prove this subject, we distributed the questionnaire to the private security guards of Seoul, Incheon and Gyeonggi. So we used 248 answers sheets for the final analysis.

As the result above study, system of reward, participation in decision making, self-control and other-control for locus of control, need for achievement, self-esteem influenced the job resourcefulness positively.

Accordingly it is essential that various educational programs and objective evaluations are designed to improve the organizational and individual characteristics of private security guards.

However the staff development opportunity don't have an influence on the job resourcefulness.

On the basis of above study result, this study suggested some necessary ideas on managing and administrating the organization of private security effectively in the future.

Key words : Job Resourcefulness, Private Security Guards, Private Security Industry, Organization Characteristics Factor, Individual Characteristics Factor