

민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로

조철규* · 김상진**

요 약

이 연구의 목적은 민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무소진의 매개효과를 중심으로 분석하는데 있다. 연구의 분석을 위하여 서울소재 경비업체에 근무하고 있는 민간경비원을 모집단을 설정하였으며, 설문지는 무선표집법(random sampling)에 의하여 700명을 대상으로 배포하였다. 조사기간은 2014년 5월부터 2014년 9월까지 약 4개월간에 걸쳐서 실시하였으며, 설문지는 회수되지 않거나 극단치가 있는 24부를 제외한 총 676부를 최종 데이터로 활용하였다. 데이터 분석을 위하여 이 연구에서는 SPSSWIN 18.0 통계패키지를 활용하였으며, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석 및 경로분석을 통하여 가설을 검증 하였다. 분석결과 정서적 고갈은 역할갈등, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 분석되었고 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 그리고 정서적 고갈은 역할갈등과 이직의도와 관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었으며, 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다 또한 역할과부하와 이직의도와 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설이 부분적으로 채택되었다. 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석 결과 역할모호성과 조직몰입의 관계에서는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 역할갈등, 역할과부하는 조직몰입간의 관계에서 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 역할모호성과 이직의도의 관계에서 비인간화는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 역할갈등과 역할과부하는 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설이 부분적으로 채택되었다.

Effects of Private Security Guards' Job Stress on Organizational Commitment and Turnover Intention: focused on mediating effects of job burnout

Cho Cheol-Kyu* · Kim Sang-Jin**

ABSTRACT

This study aims to discuss how job stress of private security guards would influence organizational commitment and turnover intention, and it basically looks into mediating effects of job burnout to understand the former's effects on the latter. In order to conduct the analysis, the study selected private security guards working for security agencies located in Seoul as a research subject, and carried out a survey targeting 700 of those security guards who had been gathered by a random cluster sampling method. The survey was conducted for about four months from May of 2014 to September of the same year and with 24 samples that had not been returned or that had been observed to have some outliers excluded, a total of 676 samples were applied as final data. The study used SPSSWIN 18.0 Statistical Package for analyzing the data, and hypotheses were confirmed via a Frequency Analysis, Factor analysis, Cronbach's Alpha, Person's Correlation Analysis, regression analysis and a path analysis. Findings of the analysis reported that emotional exhaustion has partially mediating effects on relations among role conflict, role overload and organizational commitment and that role ambiguity is not significantly connected. In addition, as for a relation of role conflict and turnover intention, emotional exhaustion was turned out to have a full mediating effect on the relation. The study did not notice any significant connection between emotional exhaustion and role ambiguity. Add to that, in terms of a relation between role overload and turnover intention, emotional exhaustion appeared to have a partial mediating effect on the relation which helped a relevant hypothesis to be partly adopted. Regarding a relation of job stress with organizational commitment, according to results of a path analysis on dehumanization, dehumanization does not significantly affect a relation between role ambiguity and organizational commitment and as for role conflict and role overload, the study confirmed that they have a partially mediating effect on this relation of dehumanization with organizational commitment. The study learned then that dehumanization does not have a significant influence on a relation between role ambiguity and turnover intention. However, the study figured out that when it comes to a relation of role conflict and role overload, dehumanization has a partially mediating effect on the relation and as a consequence, a relevant hypothesis was adopted in part.

Key words : private security, private security guards, job stress, job burnout, organizational commitment

접수일(2015년 5월 8일), 수정일(1차: 2015년 5월 29일),
게재확정일(2015년 5월 31일)

* 경운대학교 경호학부 교수

** 용인대학교 항공보안학과 교수

1. 서 론

오늘날 우리사회는 고도의 경제성장과 현대화, 정보화를 추구하고 첨단으로 발전해 가면서 사회구조가 복잡다양해지고 있다. 특히 변화의 속도가 빠르고 다양한 가치관을 가진 사람들로 이루어진 현대사회에서의 민간경비의 역할은 치안 서비스 공급 주체인 경찰과 함께 치안 환경변화 요인을 기준으로 한 상호 역할 분담을 성실히 수행하고, 범죄예방 및 범죄억제 활동 또는 경제적 손실 및 이익을 위한 예방적 측면에서 그 기능과 역할을 담당하고 있다.

그러나 이러한 역할 및 기능이 더욱 강조되고 있는 상황에도 불구하고 민간경비산업의 직업적 환경은 타 직종에 비하여 매우 열악하며 그에 따라 우수한 인력을 확보하지 못하기 때문에 사회적으로 낮은 인식을 갖게 되었다.[1]

또한 오늘날 민간경비기업은 일방적이고 획일적으로 조직의 목표만을 강조함으로써 인간성과 개성을 상실해 가고 있으며, 특히 목표달성을 위한 과중한 업무로 인하여 직무스트레스가 누적되고[6] 나아가 정서적·신체적·감정적으로 탈진하는 직무소진 현상이 나타나게 된다.

이러한 직무소진은 기업의 경영성과 뿐만 아니라 민간경비조직 구성원들의 조직몰입과 이직의도 등의 조직의 유효성을 떨어뜨리는 결과를 가져오게 된다. 즉, 낮은 임금수준, 과중한 업무, 직무스트레스, 인력관리 체계의 전문성 부족, 높은 이직률로 인하여 해당기업은 행정절차비용이나 퇴직비용 등의 상승으로 인한 시간적 경제적 손실을 입게 되며, 개개인은 물론 해당기업의 성과를 저해하는 요인들이 직무 불만족을 겪거나 조직몰입을 저해하는 요소로 작용하기 때문에 결과적으로는 기업경영 성과의 저해요소가 된다고 추정할 수 있다.

그러므로 민간경비조직은 단순히 조직의 성과만을 높이는 경영이 아니라 조직이 지속적으로 성과를 창출하는 것과 동시에 개인의 성장과 발전도 동시에 실현하는 균형적 목표 달성에 초점을 맞추어 불안한 노동환경에 장기적이고 능동적으로 대처해야 할 필요성이 있다.

이에 이 연구는 민간경비업에 종사하고 있는 민간

경비원의 소속감 고취, 전문성 향상 등을 위해 직무특성, 인간관계, 직무환경 등으로 인한 직무스트레스를 해소하여 업무정확성과 효율성, 목표달성, 업무신속성 등의 직무성과를 유지하는 것은 민간경비원의 직무전문화와 민간경비산업 발전에 있어서 대단히 중요한 과제라고 할 수 있다.[18]

또한 민간경비원을 대상으로 직무스트레스에 따른 직무소진 및 조직유효성에 어떠한 영향이 있는지를 규명함으로써 민간경비조직 구성원의 근무환경 개선에 이바지하고, 연구의 결과를 바탕으로 직무수행자에 대한 관리와 그 직무성과 향상을 위한 이론적·실무적 차원에서 발전방향을 제시하고자 하는데 그 필요성이 있다.

따라서 본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설1. 직무소진의 정서적 고갈은 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도와의 관계에서 매개효과가 있을 것이다.

가설2. 직무소진의 비인간화는 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도와의 관계에서 매개효과가 있을 것이다.

2. 이론적 논의

2.1 직무스트레스와 직무소진의 관계

직무소진은 직무스트레스를 다루는 영역에서 주로 사용되는 용어로서 직무스트레스가 직무소진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

Cordes & Doufgerty(1993)[21]에 의하면 직무소진은 만성적인 직무스트레스 요인들과 이직 의사를 매개하는 변인으로 나타난다고 하였다. 또한 역할 과부화 와 정서적 소진, 비인간화, 그리고 개인성취감 간의 유의한 관계가 있다는 것을 발견하였다. 또한 직무스트레스는 소진과 관련되어 있으며 임의적이거나 통제할 수 없는 상황은 비인간화와 연관된다고 주장하였다.

그리고 Maslach(2001)는 직무소진을 직무스트레스에 대한 고질적인 정서와 상호작용에 대한 장기적인 반응으로 정의하고 있는데 이와 같이 직무소진을 직무스트레스에 대한 만성적, 장기적, 반응으로 보는 건

해는 소진의 증상이 결과로서만 나타나는 것이 아니라, 일련의 과정을 거쳐 형성되는 과정적 결과임을 시사하고 있다.[5]

이와 같이 직무와 관련된 스트레스 유발 요인들을 극복하지 못해서 생기는 정서적, 정신적, 육체적 곤경들이 장기간 지속될 경우 직무관련 스트레스는 직무소진에 이르게 된다. 따라서 이러한 이론적 근거와 선행연구의 결과를 토대로 직무스트레스와 직무소진과의 관계분석은 매우 중요하다 할 수 있다.

2.2 직무스트레스와 조직유효성의 관계

직무스트레스와 조직유효성과의 관계 선행연구는 최근에 들어서 많이 연구되고 있으며 직무스트레스는 조직유효성에 영향을 미친다고 대부분의 연구에서 제시되고 있다.

Brief & Motowidlo(1986)[20]는 직무스트레스가 직무만족과 부정적인 영향관계에 있음을 실증적으로 입증하였고, Halim(1978)[22]의 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족과의 영향관계 연구결과에서도 단순하고 구조화된 직무로 인한 직무스트레스가 증가하면 직무만족은 낮아지는 것으로 나타났다. 특히 인적서비스업무에 종사하는 종사원들이 직무와 관련된 높은 스트레스를 경험할 경우 그 결과 직무만족이 감소하여 이직의도 혹은 이직이 증가된다고 설명하였다.[5]

천성수(2008)[16]는 119구급대원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 구성원의 조직유효성, 즉 조직몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 구성원들의 조직 유효성을 제고하기 위해서는 직무스트레스를 감소시켜야 함을 의미한다고 하였다. 또한 직무스트레스 요인은 직무스트레스의 매개 작용을 통하여 조직유효성에 부정적인 영향을 증가시키는 것으로 나타났으며, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 보상체계, 경력개발, 부서 간 갈등이 직무스트레스를 유발하여 조직유효성을 더욱 감소시키는 것으로 나타났다고 하였다.

2.3 직무소진과 조직유효성의 관계

직무소진과 조직유효성의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면 직무소진과 조직유효성은 밀접한 상관관계

가 있는 것으로 밝혀지고 있다.

Maslach(1982)[25]는 직무소진은 조직몰입과 부정적 관계로서 직무소진증상을 경험한 근로자는 조직에 적대적 감정을 가지며 심리적으로 철회의 의도를 가진다고 하였다. 따라서 정서적 탈진을 지각한 근로자는 타인과 거리를 두고 냉정한 태도를 보이거나 성취감에 부정적 영향을 미쳐 조직몰입은 감소하게 된다.

Lee & Ashforth(1996)은 직무불만족 요인은 개인적 특성, 직무환경 및 직무내용 등을 포함하고 직무소진은 이러한 요인들과 높은 관련성을 보이고 있으며, 직무와 조직에의 참여 및 직무만족도를 감소시켜 결근 및 자발적 이직을 유발하게 하며, 피로, 불면증, 약물 및 알코올 남용, 가정파탄, 우울증, 불안, 각종질환을 유발시켜 신체적, 정신적 건강에 영향을 미친다고 하였다.[15]

2.4 직무스트레스와 조직유효성간의 관계에서 직무소진의 매개역할

직무스트레스와 조직유효성의 관계에서 소진의 매개기능을 연구한 선행연구들은 그리 많지 않은 편으로 최근에 와서야 직무스트레스와 조직유효성에 관계에서 소진의 매개역할에 대하여 관심을 가지게 되었다.

먼저 Sager(1994)[29]는 직무스트레스의 하위변수인 역할갈등과 역할모호성이 소진을 야기하고, 이것은 다시 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 것을 발견하였다. 요양보호사를 대상으로 한 이영화(2012)[12]의 연구에서 직무스트레스의 하위변수 모두 조직유효성의 하위변수인 직무만족, 이직의도에 직접적으로뿐만 아니라 소진을 매개로 하여 간접적으로도 직무만족, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 소진이 매개역할을 하고 있다고 보고하였다. 또한 이종근·이종문(2009)[14], 김양애(2013)[2], 백수현(2010)[8]의 연구에서도 소진은 직무스트레스요인과 조직유효성 간의 관계에 있어서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 Kang et al(2008)[24]은 직무스트레스 요인인 역할갈등과 소진, 이직의도와 의 인과관계를 분석한 결과 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 영향을 주기보다는 소진이라는 매개변수를 통해 영향을 미친다고 보

고하였다.

3. 조사방법

3.1. 연구 대상 및 조사기간

본 연구는 서울에 소재하고 있는 경호경비업체 5곳을 무작위로 선정하여 근무 중에 있는 경비원을 모집단으로 선정하 후 총 700명을 대상으로 무선표집법(random sampling) 조사방법을 통하여 조사하였다.

설문 조사기간은 2014년 5월부터 2014년 9월까지 약 4개월간에 걸쳐서 실시하였으며, 설문지 700부 가운데 회수되지 않거나 극단치가 있는 설문지 24부를 제외한 676부를 대상으로 최종 데이터로 활용하였다. 이를 통하여 연구대상에 대한 사회 인구통계학적 특성을 조사한 결과, 성별은 남자(n:616), 여자(n:60), 교육수준은 고졸(n:216), 2년대졸(n:188), 4년대졸(n:272), 담당업무는 신변보호(n:17), 호송경비(n:58), 기계경비(n:154), 시설경비(n:288), 특수경비(n:159)로 조사되었다.

3.2. 자료 분석

이 연구의 자료를 분석하기 위해 사용된 통계패키지는 SPSSWIN 18.0 프로그램을 활용하였다. 분석의 내용으로, 전반적인 인구사회학적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 사용하였고, 측정도구의 신뢰도 검증은 하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 사용하였다. 변수의 개념적 정의의 일치도를 구성하기 위하여 내용타당도(content validity)분석을 실시하였고, 구성도 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis) 실시하였고 실제 분석에 앞서 변수들 간의 관계 유의성을 살펴보기 위하여 단순 상관관계분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였으며 그리고 변수간의 관계를 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression) 및 경로분석(path analysis)을 통해 가설을 검증하였다.

3.3. 조사 도구 및 절차

직무스트레스의 설문지는 Ivancevich & Matteson (1980)[23]에 의해 개발된 직무스트레스의 측정도구를 바탕으로 국내에서 천성수(2008)[16], 박지철(2013)[7] 등의 연구에서 사용된 문항을 이 연구의 목적과 대상에 부합하도록 수정하여 재구성 하였으며, 직무소진은 Maslach & Jackson(1986)[26]이 개발하였고, 신강현(2003)[9], 염영배(2012)[10] 등이 번안 및 활용한 설문지를 사용하였다. 조직유효성은 총 9문항으로 조직몰입 4문항은 Moeday(1979)[28], 이용주(2012)[13] 등의 연구에서 이직의도 5문항 Michael & Spector(1982)[27], 이용주(2012)[13] 등에 의해서 활용한 설문지를 이용하였다. 본 설문지는 총 33문항으로 구성되었다.

본 설문지는 설문지의 내용 타당성을 확보하기 위하여 경호학 박사학위 소지자 3명으로 구성된 전문가 회의를 구성하여 설문지에 대한 내용 타당도를 검증하였으며, 예비조사를 1차례 실시한 후 전문가회의를 1차례 더 구성하여 검토한 후 본 설문지를 최종적으로 구성하였다.

3.4 측정도구의 타당도 및 신뢰도 분석

예비검사를 통해 수집된 자료를 토대로 본 연구에서는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 구성타당도를 검증하였다.

3.4.1 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

직무스트레스에 대한 요인회전 시 아이겐 값(eigen value)이 .40이하 이거나 공통성(community value)이 .30이하인 항목은 연구자의 판단에 의하여 삭제하도록 하였다.

<표 1> 직무스트레스에 대한 탐색적 요인분석

문항	요인	요인1	요인2	요인3
	역할과 부하	역할 갈등	역할 모호성	
p14.업무량 양적 과다		.865	.237	.131
p13.과도한 직무		.849	.217	.122
p15.업무량 질적 과다		.830	.272	.099
p11.추가되는 업무		.783	.208	.312
p12.완수해야 할 책임 과다		.755	.186	.317

p8.타 부서간의 차이	.165	.776	.278
p9.부서원들의 이기심	.203	.776	.085
p6. 보상의 차별	.211	.758	.178
p7.타부서와 갈등	.230	.704	.329
p10.타부서원들의 파소평가	.302	.682	.247
p1. 타부서의 영향	.030	.219	.819
p2. 타부서의 비협조	.170	.268	.797
p3. 타부서와 공동업무	.285	.057	.712
p4. 타부서와 목표차이	.206	.337	.679
p5. 불필요한 업무 수행	.440	.307	.562
Total	3.946	3.324	3.114
% of Variance	26.304	22.162	20.761
Cumulative %	26.304	48.466	69.227
Cronbach's α	.912	.801	.770

<표 1>에 제시된 바와 같이 직무스트레스에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 직무스트레스는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등 총 3개의 다차원적 하위요인(multidimensional subfactor), 15문항으로 구성되었으며, 전체적으로 약 69%의 설명량을 나타내고 있다. 신뢰도는 역할과부하 α=.912, 역할갈등 α=.801, 역할모호성 α=.770 으로 나타났다. 따라서 모든 연구변인의 신뢰도는 비교적 높은 것으로 검증되었다.

3.4.2. 직무소진에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 2>는 직무소진에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시한 결과이다. 문항10~13은 역코딩을 통하여 분석을 실시하였다.

<표 2> 직무소진에 대한 탐색적 요인분석

문항	요인	요인1	요인2
		정서적 고갈	비인간화
m2.체력적 고갈		.883	.083
m1.정서적 고갈		.829	.195
m5.직무수행의욕 결여		.808	.322
m3.출근 생각에 대한 피곤함		.789	.231
m4.일에 대한 긴장감		.655	.269
m9.자기 직무 중요성 의심		.197	.822
m8.직무기여도에 대한 회사의 비판		.253	.807

m7.소극적인 업무 처리	.182	.809
m6.직무에 대한 관심 저하	.347	.720
Total	3.383	2.876
% of Variance	37.592	31.96
Cumulative %	37.592	69.553
Cronbach's α	.882	.856

<표 2>에 제시된 바와 같이 직무소진에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 직무소진은 정서적 고갈(5문항), 비인간화(4문항) 등 총 2개의 다차원적 하위요인(multidimensional subfactor), 9개의 문항으로 구성되었으며, 전체적으로 약 69%의 설명량을 나타내고 있다. 신뢰도는 정서적 고갈 α=.882, 비인간화 α=.856으로 나타났다. 따라서 모든 연구변인에 대한 신뢰도는 비교적 높은 것으로 검증되었다.

3.4.3. 조직유효성에 대한 타당도 분석

<표 3>은 조직유효성에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석을 실시한 결과이다.

<표 3>조직유효성에 대한 탐색적 요인분석

문항	요인	요인1	요인2
		조직몰입	이직의도
y12.더 좋은 조건에 대한 이직의지		.856	.173
y11.장래를 위한 이직고민		.846	.313
y13.이직충동		.831	.267
y14.이직기회에 대한 의사		.776	.056
y10.이직에 대한 심각한 고민		.745	.409
y7.조직발전을 위한 노력 의지		.261	.829
y8.조직발전을 위한 헌신		.168	.891
y6.조직의 목표가 곧 자신의 목표		.256	.810
y9.자랑스러운 직업의식		.183	.862
Total		3.492	3.25
% of Variance		38.798	36.116
Cumulative %		38.798	74.914
Chronbach's α		.901	.900

<표 3>에 제시된 바와 같이 조직유효성에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 조직유효성은 조직몰입(5문항), 이직의도(4문항) 등 총 2개의 다차원적 하

위요인(multidimensional subfactor), 9문항으로 구성되었으며, 전체적으로 약 75%의 설명량을 나타내고 있다. 신뢰도는 조직몰입 $\alpha=.901$, 이직의도 $\alpha=.900$ 으로 나타났다. 따라서 모든 연구변인에 대한 신뢰도는 매우 높은 것으로 검증되었다.

4. 연구결과

4.1 변수 간의 상관관계

민간경비원의 직무스트레스와 직무소진 및 조직유효성 간의 상관관계를 살펴본 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 변수 간의 상관관계분석

요인명	1	2	3	4	5	8	9
1.역할모호성	1						
2.역할갈등	.498 ***	1					
3.역할과부하	.445 ***	.472 ***	1				
4.정서적고갈	.247 ***	.360 ***	.445 ***	1			
5.비인간화	.209 ***	.308 ***	.399 ***	.509 ***	1		
6.조직몰입	-.097 *	-.261 ***	-.275 ***	-.287 ***	-.379 ***		1
7.이직의도	-.245 ***	-.288 ***	-.324 ***	-.435 ***	-.464 ***	.514 ***	1

* $p<.05$, *** $p<.001$

민간경비원의 직무스트레스와 직무소진 및 조직유효성 간의 상관관계를 살펴본 결과, 직무스트레스를 구성하는 모든 하위요인은 직무소진의 정서적 고갈, 비인간화에 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으나, 성취감저하에는 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 그리고 직무스트레스를 구성하고 있는 모든 하위요인은 조직유효성에 부정(-)으로 높은 상관관계가 있는 것으로 조사되었다. 한편, 직무소진과 조직유효성의 관계에서 직무소진을 구성하고 있는 모든 하위요인은 조직유효성에 부정(-)으로 높은 상관관계가 있는 것으로 조사되었다. 따라서 직무스트레스는 직무

소진에 높은 정의(+) 상관관계가 있으며, 직무스트레스는 조직유효성에 부정(-)으로 상관관계가 존재한다는 것을 알 수 있으며, 직무소진 또한 조직유효성에 부정(-)으로 상관관계가 존재한다는 것을 알 수 있다.

4.2 가설검증

4.2.1 민간경비원의 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도와의 관계에서 직무소진의 경로분석

직무소진은 민간경비원의 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도와의 관계에서 매개효과가 있는지 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)[19]가 제시한 매개효과 검증기법을 적용하였다. 이에 따르면 매개효과를 검증하기 위해서는 다음의 3가지 회귀방정식을 추정하여야 한다.

첫째로 매개변수를 종속변수로 하고 선행요인을 독립변수로 하는 회귀분석을 실행한다.

둘째로 종속변수에 대한 독립변수만의 회귀분석을 실행한다.

셋째로 종속변수에 대하여 각각의 독립변수와 매개변수를 동시에 회귀분석을 실시한다.

이상의 3가지 회귀방정식을 수식화하면 다음과 같다.

$$M = \beta_1 X_i + \epsilon_1 \rightarrow \textcircled{1}$$

$$Y_i = \beta_2 X_i + \epsilon_2 \rightarrow \textcircled{2}$$

$$Y_i = \beta_3 X_i + \epsilon_3 \rightarrow \textcircled{3}$$

이들 3가지 회귀식을 통하여 매개모델의 연계성을 검증하게 되는데 매개효과가 검증되기 위해서는 다음의 조건들이 충족되어야 한다. 먼저 첫째로 회귀식 ①에서 독립변수는 매개변수에 영향을 미쳐야 한다. 즉, β_1 이 유의적이어야 한다. 둘째로 회귀식 ②에서 독립변수는 종속변수에 영향을 미치는 것으로 나타나야 된다. 즉, β_2 가 유의적이어야 한다. 셋째로 회귀식 ③에서 매개변수는 종속변수에 영향을 미쳐야 한다. 즉, β_3 가 유의적이어야 한다. 끝으로 이들 조건들이 모두 예측된 방향으로 나타난다면, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 두 번째 회귀식 보다는 세 번째 회귀식에서 적게 나타나야만 된다. 매개변수가 통제되었을 때 독립변수가 전혀 영향을 미치지 못하는 경우 매개조건은 완벽한 것이다[31][19][11]. 따라서 위의 세 가지 조건을 만족하면서 β_3 가 유의하지 못한 경우에는

매개효과는 완벽하다고 볼 수 있으며, 또는 위의 식에서 β2가 β3에 비하여 크다고 판정되는 경우 매개효과의 존재를 검증하게 된다.

4.2.2 정서적고갈에 대한 경로분석

4.2.2.1 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 정서적 고갈에 대한 경로분석

1단계에서 직무스트레스의 역할갈등과 역할과부하는 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으나(식 ①에 충족), 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

2단계에서 직무스트레스의 역할갈등과 역할과부하는 정서적고갈이 투입되지 않은 상태에서 조직몰입에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나(식 ②에 충족), 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않았다.

역할갈등과 조직몰입의 관계에서 정서적고갈의 간접효과는 -.085로 나타나며, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 정서적고갈의 간접효과는 .046으로 나타났다. 두 관계 모두 β2가 β3에 비하여 높게 나타났으므로 정서적 고갈은 역할갈등, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

4.2.2.2 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 정서적 고갈에 대한 경로분석

역할갈등과 이직의도와의 관계에서 정서적고갈의 총 효과는 .147(.196×-.132)로 나타났다. 그리고 역할과부하와 이직의도의 관계에서 정서적 고갈의 총 효과는 -.100+.257(.357×-.100)=.157로 나타났다.

따라서 역할갈등과 이직의도와의 관계에서 정서적 고갈의 간접효과는 .147로 나타났고, 역할과부하와 이

<표 5> 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 정서적 고갈에 대한 경로분석

단계		1단계	2단계	3단계	경로분석			
		정서적 고갈	조직몰입	조직몰입	간접효과	직접효과	총효과	매개효과
독립 변수	역할모호성	-.009	.032	.031	-	-	-	×
	역할갈등	.196***	-.307***	-.281***	-.085	-.281	-.366	△
	역할과부하	.357***	-.226***	-.179***	.225	-.179	.046	△
매개 변수	정서적고갈			-.132***				
	R ²	.227	.195	.208				

***p<.001, △ 부분매개

3단계에서는 독립변수와 함께 정서적 고갈이 투입된 상태에서 역할갈등과 역할과부하, 정서적 고갈은 조직몰입에 부적(-)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나(식 ③에 충족), 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않았다. 구체적으로 직무소진이 역할갈등 및 역할과부하, 조직몰입의 관계에서 미치는 '간접효과 = β1j×β4'로 계산된다. 따라서 역할갈등과 조직몰입의 관계에서의 정서적고갈의 총 간접효과는 -.281+-.085(.196×-.132)=-.085로 계산된다. 그리고 역할과부하가 조직몰입의 관계에서 정서적고갈의 총 간접효과는 -.179+.225(.357×-.132)=.046로 계산된다. 따라서

이직의도의 관계에서 정서적고갈의 간접효과는 .157로 나타났다. 두 관계 모두 β2가 β3에 비하여 높게 나타났으므로 정서적 고갈은 역할갈등과 이직의도와의 관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었으며, 역할과부하와 이직의도와의 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

<표 6> 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 정서적 고갈에 대한 경로분석

독립변수	종속변수	단계			경로분석			
		1단계	2단계	3단계	간접효과	직접효과	총효과	매개효과
독립변수	역할모호성	-0.009	-0.073	-0.076	-	-	-	×
	역할갈등	.196***	-.147***	-.080	-.147	-	-.147	○
	역할과부하	.357***	-.222***	-.100*	.257	-.100	0.157	△
매개변수	정서적고갈			-.343***				
R ²		.227	.132	.223				

*p<.05, ***p<.001, △ 부분매개, ○ 완전매개

4.2.3 비인간화에 대한 경로분석

4.2.3.1 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석

역할모호성과 조직몰입의 관계에서는 비인간화의 간접효과가 없는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등과 조직몰입 간의 관계에서 비인간화의 총 효과는 .108+.027(.160×-.170)=.081로 나타났으며, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 비인간화의 총 효과는 .293+-.056(.332×-.170)=.237로 나타났다.

가 β3에 비하여 높게 나타났으므로 비인간화는 역할갈등과 조직몰입의 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

4.2.3.2 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석

역할모호성과 이직의도의 관계에서는 비인간화의 간접효과가 없는 것으로 나타났다. 그러나 역할갈등과 이직의도 간의 관계에서 비인간화의 총 효과는 .107+

<표 7> 직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석

독립변수	종속변수	단계			경로분석			
		1단계	2단계	3단계	간접효과	직접효과	총효과	매개효과
독립변수	역할모호성	-.018	.032	-.013	-	-	-	×
	역할갈등	.160***	-.307***	.108*	-.027	.108*	0.081	△
	역할과부하	.332***	-.226***	.293***	-.056	.293***	0.237	△
매개변수	비인간화			-.170***				
R ²		.178	.195	.201				

*p<.05, ***p<.001, △ 부분매개.

따라서 역할갈등과 조직몰입의 관계에서 비인간화의 간접효과는 .081로 나타났고, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 비인간화의 간접효과는 .237로 나타났다. 그러나 역할과부하와 조직몰입의 관계에 대한 비인간화의 간접효과는 β3가 β2에 비하여 높게 나타났으므로 매개효과가 직접효과보다 낮은 것으로 분석되었다. 반면, 역할갈등과 조직몰입간의 관계에서는 β2

058(.160×-.363)=.049로 나타났으며, 역할과부하와 이직의도의 관계에서 비인간화의 총 효과는 .251+-.120(.332×-.363)=-.120으로 나타났다. 따라서 역할갈등과 이직의도의 관계에서 비인간화의 간접효과는 .049로 나타났고, 역할과부하와 이직의도의 관계에서 비인간화의 간접효과는 .131로 나타났다. 그러나 역할과부하와 이직의도의 관계에 대한 비인간화의 간접효과는 β3가 β2에 비하여 높게 나타났으므로 매개효과가 직접

<표 8> 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석

독립변수 \ 종속변수	단계	1단계	2단계	3단계	경로분석			
		비인간화	이직의도	이직의도	간접효과	직접효과	총효과	매개효과
독립 변수	역할모호성	-.018	-.073	-.045	-	-	-	×
	역할갈등	.160***	-.147***	.107**	-.058	.107**	0.049	△
	역할과부하	.332***	-.222***	.251***	-.120	.251***	0.131	△
매개 변수	비인간화			-.363***				
	R ²	.178	.132	.292				

p<.01, *p<.001, △ 부분매개.

효과보다 낮은 것으로 분석되었다. 반면, 역할갈등과 이직의도 간의 관계에서는 β2가 β3에 비하여 높게 나타났으므로 비인간화는 역할갈등과 이직의도와의 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다.

4.3.4 비인간화에 대한 경로분석

직무소진에 대한 매개효과를 구체적으로 나타내면 <표 9>, <표 10>과 같다.

4.3.4.1 정서적고갈의 매개효과

<표 9>와 같이 정서적 고갈은 역할모호성과 조직몰입 및 이직의도의 관계에서는 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 그러나 정서적 고갈은 역할갈등과 조직몰입 및 이직의도의 관계에서는 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서는 완전매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 그러나 역할과부하와 이직의도와의 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 직무소진의 정서적 고갈의 매개효과

독립변수 \ 종속변수	직무만족	이직의도
역할모호성	×	×
역할갈등	△(-.366)	△(.046)
역할과부하	○(-.147)	△(.157)

△ 부분매개, ○ 완전매개

4.3.4.2 비인간화의 매개효과

<표 10>과 같이 직무소진의 비인간화는 역할모호성과 조직몰입 및 이직의도의 관계에서는 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 그러나 비인간화는 역할갈등과 조직몰입 및 이직의도의 관계에서 부분적인 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 그리고 역할과부하와 조직몰입 및 이직의도의 관계에서도 비인간화는 부분적인 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 10> 직무소진의 비인간화의 매개효과

독립변수 \ 종속변수	직무만족	이직의도
역할모호성	×	×
역할갈등	△(.081)	△(.237)
역할과부하	△(.049)	△(.131)

△ 부분매개

5. 논의 및 결론

5.1 논의

민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무소진의 매개효과를 중심으로 다음과 같이 논의 할 수 있다.

첫째, 직무소진의 정서적 고갈은 직무스트레스와

조직 몰입 및 이직의도와 관계에서 부분 매개효과가 있다는 것으로 나타났다.

Kang et al(2008)[24]은 직무스트레스 요인인 역할갈등과 직무소진, 이직의도와 인과관계를 분석한 결과 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 영향을 주기 보다는 직무소진이라는 매개변수를 통해 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 요양보호사를 대상으로 한 이영화(2012)[12]의 연구에서 직무스트레스의 하위변수 모두 조직유효성의 하위변인 직무만족, 이직의도에 직접적으로뿐만 아니라 직무소진을 매개로 하여 간접적으로도 직무만족, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스와 조직유효성 간의 관계에서 소진이 매개역할을 하고 있다고 보고하여 본 연구 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스 요인으로 인한 직무소진현상은 조직을 떠나게 하는 마음을 가지게 하는 원인이며, 직무소진을 발생시키지 않게 하는 노력이 중요하다고 할 수 있다.

그리고 의료기관 종사자를 대상으로 한 이종건·이종문(2009)[14]의 연구에서도 직무소진은 직무스트레스 요인과 조직유효성 간의 관계에 있어서 매개역할을 하는 것으로 나타났으며, 감정적 소모가 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않지만, 개인적 성취는 이직의도에 대한 직접적 영향은 없고 감정적 소모를 통한 간접효과가 있는 것으로 보고하였다. 즉, 개인적 성취가 감정적 소모뿐만 아니라 비인간화를 통하여 이직의도에 간접적 영향을 미친다는 사실을 제시하였다.

둘째, 직무소진의 비인간화는 직무스트레스와 조직몰입 및 이직의도와 관계에서도 부분 매개 효과가 있다는 것으로 나타났다.

중국의 서비스업 종사자를 대상으로 한 김일성(2013)[3]의 연구에서는 정서적 고갈은 역할모호성과 직무만족과의 관계를 부분 매개하는 것으로 검증되었으며, 같은 방법으로 비인간화는 성취감저하가 역할모호성과 직무만족과의 관계를 부분 매개하는 것으로 검증되었다. 간호사를 대상으로 한 성미혜외(2007)[17]의 연구에서도 병원조직의 조직성파에 유의한 영향을 미친다고 알려져 있는 직무스트레스와 직무소진을 관리하기 위해서는 직무스트레스와 직무소진경험 수준이 높은 집단을 관리하는 것이 중요하며, 직무스트레스와 직무소진경험 정도를 감소시키는 방안을 모색함으로써

이들 집단이 높은 직무만족을 갖도록 하는 것이 중요한 접근전략이라 하였다.

따라서 민간경비조직 기업의 특성에 맞는 직무스트레스 및 직무소진 관리방안의 개발이 필요함을 시사하고 민간경비조직의 경영자나 관리자 등은 민간경비원들이 경험하는 과도한 직무스트레스는 갈등상황 대처 능력부족, 피곤, 의욕저하 등의 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 민간경비원들의 조직유효성을 극대화시켜 민간경비산업에서 지속적인 경쟁우위를 유지할 수 있도록 노력해야 할 것으로 판단된다.

5.2 결론

이 연구는 민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 직무소진의 매개효과를 분석하는데 목적이 있다.

분석결과 정서적 고갈은 역할갈등, 역할과부하와 조직몰입의 관계에서 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 분석되어 고 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 그리고 정서적 고갈은 역할갈등과 이직의도와 관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 분석되었으며, 역할모호성은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다 또한 역할과부하와 이직의도와 관계에서는 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설이 부분적으로 채택되었다.

직무스트레스와 조직몰입의 관계에서 비인간화에 대한 경로분석 결과 역할모호성과 조직몰입의 관계에서는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 역할갈등, 역할과부하는 조직몰입간의 관계에서 부분매개효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한 역할모호성과 이직의도의 관계에서 비인간화는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났고, 역할갈등과 역할과부하는 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설이 부분적으로 채택되었다.

참고문헌

- [1] 김동제·조성구(2012), 스마트 보안장비와 성범죄 예방 GPS 애플리케이션, 한국경호경비학회지,33:2 7-49
- [2] 김양애(2013). 요양보호사의 직무스트레스, 소진이 이직의도에 미치는 영향. 울산대학교 대학원. 석사학위논문. pp.47-49.
- [3] 김일성(2013). 직무스트레스 요인과 감정노동의 직무태도와 의 관계에서 직무소진의 매개효과와 사회적 지원 및 자기효능감의 조절효과 분석. 충남대학교 대학원. 박사학위논문. pp. 95-177.
- [4] 김진수(2006). 호텔종사원의 역할 스트레스와 긴장, 소진 간의 관계. 경기대학교 대학원. 박사학위논문. p. 15.
- [5] 박수영(2011). 항공사 종사원의 고용불안과 직무스트레스가 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원. 박사학위논문. p. 96
- [6] 박영진(2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- [7] 박지철(2013). 조직커뮤니케이션이 직무스트레스와 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 조절효과를 중심으로. 공주대학교 대학원. 박사학위논문.
- [8] 백수현(2010). 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도 간의 구조적관계: 영양사 및 영양교사와 조리종사원의 비교를 중심으로. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문. pp 45-49
- [9] 신강현(2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 16(3): pp. 1-17.
- [10] 염영배(2012). 지방자치단체 복지전담공무원의 직무소진 영향요인에 관한 연구. 동국대학교 대학원. 박사학위논문. p. 20.
- [11] 이병직(1999). 교사들의 조직시민행동에 관한 연구. 박사학위논문. 상지대학교대학원.
- [12] 이영화(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 심리적 소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과. 호서대학교 대학원. 박사학위논문. pp. 36-117.
- [13] 이용주(2012). 민간경비조직 구성원의 변혁적·서번트 리더십이 팔로워십, 임파워먼트 및 조직유효성에 미치는 영향. 용인대학교 대학원. 박사학위논문. pp. 89-91.
- [14] 이종건·이중문(2009). 의료기관 종사자의 직무스트레스 요인과 소진이 조직유효성에 미치는 영향. 대한경영학회 학술연구발표대회
- [15] 천덕상(2013). 조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 특급호텔 조리사를 중심으로. 경기대학교 대학원. 박사학위논문. pp. 50-51.
- [16] 천성수(2008). 사회적 지원에 따른 직무스트레스와 조직유효성과의 관계: 충청남도 지역 구급대원을 중심으로. 호서대학교 대학원. 박사학위논문. pp. 107-145.
- [17] 성미혜·윤현옥·이현정(2007). 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구. 한국산업간호학회지, 16(2): pp. 147-157.
- [18] 주일엽(2010). 민간경비원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향. 한국치안행정논집 7(1):
- [19] Baron, R. M & D. A. Kenny(1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6): 1173-1182.
- [20] Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. Academy of Management Review, 11, 710-725.
- [21] Cordes, C .L. & Dougherty, T. W.(1993). A review and an integration of research on job burnout. Academy of Management Review, 18, 621-656.
- [22] Halim, A. A.(1978). Employee Effective Response to Organizational Stress: Moderating Effect of Job Characteristics. Personal Psychology, 31(3), 561-579.
- [23] Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T.(1980a). Organizational Level Stress Management

intervention: A Review and Recommendation: Job Stress from Theory to Suggestion, Haworth press, 229-26.

- [24] Kang, H. A., N ho, C. R., Park, E. M., & Shin, H. R.(2008). The Relationships among Work Stress, Burnout, and Turnover Intentions of Child Welfare Employees. Korea journal of social welfare, 60(3), 107-127.
- [25] Maslach, C. (1982). Nurnout: The Theory and Research. Tayloy & Francis, 139.
- [26] Maslach, C. & Jackson, S. E.(1986). The Maslach Burnout Inventory, 2d ed. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- [27] Michael, C. E. & Spector, P. E.(1982). Causc of Employecc Turnover: A Test of the Moblet, Griffeth, Hand, and Melino Model. Journal of Applied psychology, 62, 52-59.
- [28] Moeday.(1979). The measurement of organizational commitent, Journal of Vocational Behavior 14.
- [29] Sager, J. K.(1994). structural model depicting salespeople's job stress.Journal of the Academy of marking science, Vol.22. 74-84.
- [30] Singh, J. Goolsby, J. R. & Rhoads, G. K.(1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. Journal of Marketing Research, 31, 559-569.
- [31] Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M.(1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. Academy of Management Journal, 37: 765-802.

[저자소개]



조철규 (Cho, Cheol-Kyu)

2009년 2월 체육학 학사
2011년 2월 교육학 석사
2015년 2월 경호학 박사
現 경운대학교 경호학부 교수

email : cck1001@nate.com



김상진 (Kim Sang-Jin)

2001년 2월 체육학 학사
2003년 2월 경호학 석사
2008년 8월 경호안전학 박사
現 용인대학교 항공보안학과 교수

email : ksj8004@naver.com