

시큐리티 요원의 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향 -성격5요인의 조절효과-

김의영* · 이종환** · 조성진***

요 약

본 연구에서는 시큐리티 요원의 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향력 및 성격5요인의 조절효과를 영향을 규명하는데 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 2015년 7월 1일부터 30일까지 목적표집방법을 이용하여 서울 및 경기지역 내에 위치한 시큐리티 관련 회사에 재직중인 262명의 시큐리티 요원들에게 직무스트레스, 대처방안, 성격5요인의 척도를 통해 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0의 하위 프로그램인 기술통계, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 회귀분석을 이용하였으며 이에 대한 분석결과를 토대로 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 시큐리티 요원의 직무스트레스 하위요인인 구조적, 내재적 스트레스는 대처행동의 문제중심에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 시큐리티 요원들의 직무스트레스와 대처행동에 성격5요인이 조절효과가 나타났다.

The Effects of Security Agents' Job Stresses on Coping Strategy: Focussing on Moderating Effects of Five Personality Factors

Eui-Young Kim* · Jong-Hwan Lee** · Sung-Jin Cho***

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effects of job stress factors on Coping Strategy' turnover intention, and to analyze the moderating effects of five personality factors between each job stress factor and turnover intention. To achieve this purpose, this study surveyed users of the Seoul and Gyeonggi in based on cluster sampling method. A total of 262 samples were used for this study, except 18 erroneous samples dropped. For the data process of the questionnaire, each answer content was coded and an element analysis, credibility analysis, frequency analysis, co-relationship analysis and regression analysis were performed using the SPSS version 18.0 of Angel for Windows. Through the data analysis following the research methods above, the conclusion was acquired as follows: First, the job stress of the security personnel affect coping behavior. Second, in the effects of Security Agents Job Stress on Coping Strategy, Five Personality Factors showed moderating effects.

Key words : Private Security, Security agents, Five Personality Factors, Job stress, handling methods.

접수일(2016년 2월 12일), 수정일(1차: 2016년 2월 26일),
계재확정일(2016년 2월 28일)

* 호서대학교 스포츠과학부 경호전공

** 호서대학교 스포츠과학부 경호전공

*** 호서대학교 스포츠과학부 경호전공(교신저자)

1. 서 론

직무스트레스는 오늘날 현대산업사회에서 직장생활을 하는 종사원이라면 대부분 경험하게 된다. 직무스트레스가 종사원들의 직무만족이나 조직몰입에 부정적인 영향을 주어 불안정한 심리상태는 물론 심하면 병적인 문제를 만들어 조직성과를 떨어뜨리고 종사원들의 근태문제와 다른 기업으로 이직률을 상승시키는 원인이 되고 있다[1][2].

그리하여 기업의 관리자들은 근무환경을 종사원들이 만족할 수 있도록 변화시켜 직무만족도를 높이고 기업의 생산성을 증대시킬 수 있도록 효과적인 조직 및 인사관리 전략을 수립하기 위하여 다양한 측면에서 스트레스의 원인과 결과를 규명해야 할 필요가 있다.

이러한 직무스트레스에 관련하여 다양하게 연구되는 직업군 중에 하나가 시큐리티 요원이라 할 수 있다[3][4][5]. 최근 우리나라의 시큐리티 산업은 급속하게 발전하고 있다. 이러한 양적인 성장에 발맞추어 종사원들에게 업무특성, 인간관계, 기업환경 등으로 인한 직무스트레스를 해소하여 소속감을 고취시키고 전문성을 향상시켜 조직성과를 높일 수 있는 토양이 마련되야 함에도 불구하고 아직도 부족한 것이 현실이다[6].

시큐리티 기업의 종사원들은 외부의 침입으로부터 고객의 안전과 재산 침해방지 등의 업무로 말미암아 항상 긴장 속에서 근무하는 직업적 특성[7]과 주야간 교대근무, 휴일근무, 수직적인 상하관계, 직업에 대한 편견, 저임금과 승진기회 부족 등의 조직문화 속에서 많은 스트레스를 경험하고 있는 것으로 보고되고 있다[8].

이러한 직무스트레스는 현대생활에서 피할 수 없는 삶의 한 부분으로 받아들이고 있으며 자신의 내면에 영향을 주어 어려움을 초래하기도 하며 긍정적인 영향을 초래하기도 하는데 이러한 스트레스는 개인의 성격에 따라서 스트레스에 대한 대처방식도 다르게 나타난다[9].

성격은 다른 사람과 자신을 구분하고 나타내는 사고, 감정 및 행동 등의 집합체로서 외부환경에 특정한 반응을 보이는 인간행동[10]이며, 스트레스를 얼마나

받느냐 뿐만 아니라 스트레스에 대처하는 방식에도 영향을 주어 똑같은 스트레스에 대해 각 개인 마다 반응정도가 다르게 나타나며, 스트레스에 대처하는 방식 또한 다르다는 것이다([11]. 스트레스 대처(coping)란 스트레스로 인해 개인이 받게 되는 피해를 최소화하기 위한 노력으로 스트레스를 어떻게 해결하느냐에 따라 개인의 신체적, 심리적 안정뿐만 아니라 사회적 안녕과도 관련된다고 보고하였다[12].

시큐리티 요원은 경찰과 마찬가지로 평상시에 범죄 현장, 인명사고, 재해와 같이 일반인들이 자주 접하기 어려운 위기상황에 노출될 가능성이 높고 이와 관련된 각종 스트레스를 경험하고 있다[3]. 그리하여 시큐리티 기업에서는 종사원들에게 입사시작부터 성격특성을 파악하여 인력배치 등 업무에 반응을 한다면 기업차원에서 좀 더 효율적으로 인사관리를 할 수 있고, 종사원은 직무스트레스를 덜 받는 가운데 직무에 임할 수 있을 것이다. 스트레스에 대한 대처방식은 각기 다른 성격에 따라 스트레스 상황을 인지하고 어떤 대처방식을 사용할 것인지를 판단한다[13]. 그리하여 직무스트레스가 스트레스 대처방식에 미치는 영향에서 성격특성에 따라 차이가 있을 것으로 예측할 수 있다.

따라서 본 연구는 시큐리티 요원들을 대상으로 직무스트레스가 대처방안에 미치는 영향을 1차적으로 규명하고 성격5요인에 따른 조절효과가 나타나는지를 살펴보는데 목적을 두었다. 이를 통해 직무스트레스가 대처방안에 미치는 과정의 이해를 높이며 더 나아가 성격5요인이 낮은 시큐리티 요원들에 대한 해결 방안을 모색하기 위한 기초자료로 활용하는데 궁극적인 목적이 있다. 이를 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 시큐리티 요원의 직무스트레스(구조적, 내재적)는 대처행동(문제중심적, 사회적지지, 정서중심적)에 영향을 미치는가?

둘째, 시큐리티 요원의 직무스트레스와 대처행동의 인과관계에 있어 성격5요인(신경성, 친화성, 외향성, 성실성, 개방성)은 조절효과가 있는가?

2. 이론적 배경

2.1 직무스트레스

직무스트레스의 정의로 Ivancevich & Matteson[14]은 개인이 근무를 수행하면서 직무환경에 잘 융합하지 못함으로써 정상적인 기능을 유지하지 못하는 상태로 서로 간에 상호작용의 결과라고 보았으며 Greenberg & Baron[15]은 직무스트레스는 조직에서 요구하는 성과를 올리기 위하여 노력하는데도 불구하고 목표를 달성하기 어렵게 하는 상황에서 발생하는 심리적, 신체적 반응양식으로 보고하였다. 또한 Cranwell-Ward[16]은 개인이 해결하기 힘든 상황을 맞이했을 때 이를 즉각적으로 처리하지 못하여 느끼게 되는 불안한 상황으로 지속적이거나 순간적인 물리적, 심리적 반응으로 정의하였다. 직무스트레스에 대한 정의는 연구자에 따라 다양하게 내려지고 있다. 이렇게 다양하게 내려지는 이유는 조직 내에서 직무스트레스에 대한 관심이 증가함에 따라 많은 개념들이 다양하게 혼합되기 때문으로 보고되고 있다[17].

직무스트레스는 직업을 가지고 있는 현대인들에게 피할 수 없는 것으로 그 원인은 매우 다양하다. 직무를 수행하는 조건 및 환경, 직무내용, 업무량, 대인관계, 역할 모호성, 비합리적인 조직문화, 보상, 가족-일 영역간의 부조화 등으로 인하여 조직구성원들이 경험하는 불편한 감정과 긴장감 등이 유발요인으로 표현된다[18].

직무스트레스는 개인의 신체적, 정신적 건강을 해칠뿐만 아니라[19] 조직성과에 도움이 되는 순기능적인 역할도 있지만 여러 측면에서 조직성과와의 관계에서 부정적인 영향을 주는 것으로 밝혀지면서[20] 직무스트레스에 관련한 연구가 꾸준히 증가하고 있다. 따라서 본 연구에서는 김의영, 이준우, 최봉암[4]이 시큐리티 요원의 업무특성에 적합하게 개발한 직무스트레스 척도를 기본으로 직무스트레스를 측정하였다.

2.2 스트레스 대처행동

직장생활을 하는 현대인들에게 스트레스와 적응의 문제는 전문가 못지않게 큰 관심의 영역이 되고 있으며, 스트레스에 대한 대처방식을 파악하는 것은 스트

레스를 덜 받는 가운데 직장생활을 유지하고 직무성과와 효율성을 높이기 위해서도 중요하다[21].

스트레스 대처방식이란 개인이 주위환경에 적응하는 과정에서 능력이상의 외적, 내적 요구를 다루려는 의식적이고 행동적인 노력들을 변화시키는 과정의 개념으로 스트레스에 대한 대처방식에 따라 개인의 신체적, 심리적, 사회적 안정에 영향을 미치며 스트레스 자체보다는 대처방식이 적응결과에 차이를 주는 것으로 나타났다[12].

스트레스 대처방식에는 적극적 대처방식과 소극적 대처방식이 있다. 적극적 대처는 문제중심적 대처와 사회적지지 추구가 있는데 문제중심적 대처는 스트레스를 일으키는 원인을 찾아 개인의 행동이나 상황을 변화시켜 긍정적으로 문제를 해결하려고 하는 것이고, 사회적 지지추구는 스트레스를 해결하기 위하여 누군가에게 도움을 요청하는 대처방식이다. 소극적 대처는 소망적 사고대처와 정서중심적 대처가 있는데 소망적 사고대처는 스트레스를 일으키는 상황에 거리를 두고 바람직한 상황을 생각하거나 상상하는 대처방식이고, 정서중심적 대처는 스트레스를 일으키는 원인을 찾아내고 이에 대한 적극적인 대처보다는 스트레스로 받는 불쾌한 감정을 줄이기 위해 스트레스 원인을 회피하는 대처방식이다[22].

본 연구에서는 김정희[23]의 연구를 바탕으로 스트레스대처방식을 적극적 대처로 문제중심적 대처와 사회적 지지추구, 소극적 대처로 정서중심적 대처 등 3가지 범주로 구분하여 측정하고자 한다.

2.3 성격5요인

일반적으로 성격은 부모로부터 물려받는 요인과 성장과정의 환경요인의 결합에 의해 나타나는 개인행동의 표현으로 주어진 환경에 적응하는 개인의 특성 또는 행동양식의 결합체 이다[24]. 또한 성격은 개인의 행동을 지속적으로 만들어가는 의식으로 행동을 영감을 주며 태도보다 큰 개념으로서 한 개인의 전체적 심리체계의 성장과 발전을 의미하는 개념으로 볼 수 있다[25].

성격특성에 관한 여러 가지 이론 가운데 가장 보편적으로 성격5요인(Big5) 특성이 많이 사용되고 있으며 신경성, 외향성, 친화성, 개방성, 성실성으로 구성

된다[26]. 성격5요인 특성을 살펴보면 첫째, 신경성(neuroticism)은 정서적 안정성과 반대되는 특성으로 정서적으로 얼마나 불안정하고 세상은 통제할 수 없으며 위협적으로 생각하는 정도를 나타낸다. 신경성의 특성은 초조한, 의기소침한, 화를 잘내는, 당황하는, 감정적인, 걱정이 많은 그리고 불안정한 등과 같은 것들이 있다. 둘째, 외향성(extraversion)은 타인과의 교제 혹은 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 말한다. 외향성과 관련된 중요한 특성들은 적극성, 사교성, 자기주장성, 활동성, 주도성, 집단성향성 등이 있다. 셋째, 친화성(agreeableness)은 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 친화성의 특성들은 정중하고, 관대하고, 협조적이고, 양보심이 많고, 인내심이 많고, 세심한 배려를 해주는, 부드러운 마음을 가지고 이타적 특성을 지닌다. 넷째, 개방성(intelligence)은 지적자극, 변화 다양성을 좋아하는 정도를 나타낸다. 개방성의 특성으로는 상상력이 풍부하고, 창의적이고, 도전적이고, 교양이 풍부하고, 호기심이 많고, 새로운 것에 개방적이고 지적으로 민감한 특성을 나타내고 있다. 다섯째, 성실성(conscientiousness)은 사회적 규칙, 규범 그리고 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 나타낸다. 성실성의 특성으로는 열심히 일하고, 신중하고, 철저하고, 책임감이 강하고, 계획성이 있고, 신뢰감을 주는 특성을 반영한다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 본 성격5요인의 하위변인으로 신경성, 외향성, 친화성, 개방성, 성실성 등으로 Goldberg[27]가 개발한 성격특성 척도를 이용하였다.

3. 연구 방법

3.1 연구대상

본 연구는 2015년 7월 1일부터 30일까지 서울 및 경기도 지역 관할 경찰청에 등록된 8개의 시큐리티 회사를 무선적으로 선정하여 직접 방문한 후 연구의 목적과 취지를 설명하고 참여에 동의한 시큐리티 요원들을 대상으로 목적표집방법을 이용하여 각 회사별 35명씩 전체 280명을 대상으로 표집 하였다. 선정된

대상자의 소속된 회사들은 경찰청에 공식적으로 등록된 경비업체이며 30인 이상 근무하는 사업장으로 대표적인 시큐리티 회사로 간주될 수 있다. 그래서 연구자는 시큐리티 요원의 특성을 전형적으로 나타낼 수 있다고 판단되어 의도적으로 표본을 추출하는 목적표집법을 적용하였다. 그러나 회수된 설문지중 응답내용이 누락되어 신뢰성이 낮다고 판단되는 18명(6.5%)의 자료를 제외하여 262명(93.5%)의 자료를 사용하였다. 연구 대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1>. 대상자의 일반적인 특성(n=262)

	구 분	n(%)
성별	남 성	223(85.1%)
	여 성	39(14.9%)
연령	20대	186(71.0%)
	30대	64(24.4%)
	40대 이상	12(4.6%)
학력	고졸	142(50.2%)
	2년제 졸	78(29.8%)
	4년제 이상	52(19.8%)
	경력	1년 이하
1년-3년		84(32.1%)
3년 이상		79(30.2%)
급여	200만 이하	230(87.8%)
	200만 이상	32(12.2%)

3.2 조사도구

본 연구에서 사용한 조사도구는 구조화된 설문지를 기초로 일반적 특성 4문항(성별, 연령, 학력, 근무경력), 직무스트레스(9문항), 대처행동(11문항) 및 성격5요인(20문항)척도로 전체 44문항으로 구성하였다. 문항의 형태는 Likert 방식의 4점 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “약간 그렇다”는 3점, “매우 그렇다”는 4점으로 구별하여 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다. 이를 토대로 스트레스와 대처행동, 성격5요인에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

3.2.1 직무스트레스

시큐리티 요원의 직무스트레스를 측정하기 위하여

김의영, 이준우 그리고 최봉암[4]이 개발한 스트레스 척도를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 구조적 5문항, 내재적 4문항으로 총 9문항으로 구성되었다.

<표 2>. 직무스트레스의 요인 분석 및 신뢰도 분석

문항	구조적	내재적	h2
1.직장의 미래가 불확실하다	.806	.218	.733
2.직무의 상벌 기준에 문제가 있다	.757	.151	.623
3.나의 급여수준에 문제가 있다	.715	.148	.622
4.나의 능력을 개발할 시간이 없다	.683	.244	.517
5.나의 업무에 대한 협담을 듣는다	.567	.402	.533
6.직무시 고객의 협조가 부족하다	.009	.856	.526
7.직무시 고객 요구에 한계를 느낀다	.264	.743	.697
8.기대했던 직장과 거리가 멀다	.469	.635	.483
9.나의 일에 대해 성취감이 부족하다	.409	.591	.596
고유치	2.979	2.351	
분산(%)	33.097	26.122	
누적(%)	33.097	59.219	
Cronbach's α	.807	.771	
KMO의 표본 적합성 측정 =.897, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=798.724$, df=36, sig=.000			

그 결과, <표 2>와 같이 59.219%를 설명하는 척도로 2개 요인에 9문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.897)와 구형성 검증(p<.05), 요인적재치(≥.50)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별(구조적=.807, 내재적=.771) 신뢰도 지수는 송지준[28]이 제시한 .60에 이상으로 본 연구에서 사용한 직무스트레스 척도는 문제가 없는 것으로 규명되었다.

3.2.2 대처행동

스트레스에 대한 대처행동을 측정하기 위해 Folkman과 Lazarus[29]가 개발한 “대처방식척도”를 바탕으로 정유미[22], 김의영, 조성진[5]이 사용한 설문지를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 문제중심적 5문항, 사회적지지 3문항, 정서중심적 3문항 총 11문항으로 구성되었다.

그 결과, <표 3>와 같이 57.888%를 설명하는 척도로 3개 요인에 11문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.786)와 구형성 검증(p<.05), 요인적재치(≥.50)가

기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 문제중심적=.792, 사회적지지=.688, 정서중심적=.637로 나타났다.

<표 3>. 대처행동의 요인 분석 및 신뢰도 분석

문항	문제 중심	사회 지지	정서 중심	h2
1.문제해결을 위한 일을 한다	.846	.008	-.071	.508
2.마음을 가라 앉히려려고 노력한다	.772	.033	.041	.445
3.문제를 다른 각도에서 본다	.679	.191	.316	.550
4.문제해결에 적극적 행동을 한다	.648	.367	.006	.545
5.문제원인을 제거하해 노력한다	.631	.289	-.163	.598
6.지인에게 조언을 구한다	.071	.807	-.040	.598
7.타인에게 정서적지원을 얻는다	.129	.802	.091	.721
8.고충을 이해하는 사람을 찾는다	.257	.662	.126	.658
9.문제상황을 생각하지 않는다	-.034	-.027	.740	.668
10.문제해결과 별개로 일을 한다	.157	.099	.715	.554
11.시간이 해결할 것으로 생각한다	-.082	.056	.660	.520
고유치	2.711	2.003	1.654	
분산(%)	24.64	18.20	15.03	
	9	6	3	
누적(%)	24.64	42.85	57.88	
	9	5	8	
Cronbach's α	.792	.688	.637	
KMO의 표본 적합성 측정 =.786, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=676.104$, df=55, sig=.000				

3.2.3 성격5요인

성격4요인을 측정하기 위해 Goldberg[15]가 개발한 5요인 성격척도(International Personality Item Pool)를 기반으로 유태용, 민병모[30]와 김의영, 조성진[5]이 사용한 척도를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하였다.

<표 4>. 성격5요인의 요인 분석 및 신뢰도

문항	신경	친화	외향	성실	개방	h2
1.감정의 기복이 심한 편이다	.788	-.025	.287	-.193	.074	.747
2.기분의 변화가 심하다	.742	-.070	.080	.016	.063	.566
3.자주 우울해진다	.733	-.159	.085	-.093	.163	.538
4.마음이 쉽게 실란해진다	.696	-.114	-.185	-.028	.074	.605
5.쉽게 짜증이 난다	.683	.077	.287	-.284	.117	.649
6.모임에서 타인과 대화한다	-.115	.733	-.074	.149	-.132	.595
7.모임의 분위기를 주도한다	-.126	.715	-.021	-.073	-.127	.549
8.대화를 먼저 시작한다	-.049	.686	-.143	.111	.028	.506
9.타인을 위해 시간을 잘낸다	-.133	.551	-.188	.310	.114	.466
10.타인에 관심이 많다	.176	.504	-.246	.354	.015	.471
11.타인에 별로 관심이 없다	.148	-.167	.747	.091	-.006	.616
12.타인의 문제는 관심없다	.040	-.101	.686	-.162	.129	.525
13.타인의 일은 걱정치않는다	.045	-.077	.668	-.183	.145	.508
14.타일과 할 이야기가 없다	.421	-.328	.524	-.032	.075	.566

15.질서 정연한 것을 좋다	-.095	.082	-.105	.723	-.086	.557
16.어질러지면 즉각 청소한다	-.224	.063	.011	.706	.003	.553
17.타인의 기분을 잘 이해한다	-.014	.151	-.236	.651	.022	.503
18.이해가 빠른 편이다	-.089	.289	.154	.538	-.350	.528
19.추상적개념의이해가어렵다	.292	-.042	.041	-.099	.814	.760
20.추상적 개념에는 관심없다	0.091	-.054	.326	-.026	.761	.697
고유치	3.103	2.399	2.283	2.203	1.517	
분산(%)	15.51	11.99	11.41	11.01	7.587	
누적(%)	15.51	27.50	38.92	49.93	57.52	
3	3	9	4	9	5	
Cronbach's α	.819	.721	.705	.666	.640	
KMO의 표본 적합성 측정 =.827, Bartlett의 단위행렬 검증 χ ² =1508.204, df=190, sig=.000						

시큐리티 요원에 의해 측정되는 성격특성은 신경성 5문항, 친화성 5문항, 외향성 4문항, 성실성 4문항, 개방성 2문항으로 총 20문항으로 구성하였다.

그 결과, <표 4>와 같이 57.525%를 설명하는 척도로 5개 요인에 20문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.827)와 구형성 검증(p<.05), 요인적재치(≥.50)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 신뢰도 지수는 신경성=.819, 친화성=.721, 외향성=.705, 성실성=.666, 개방성=.640로 나타나 송지준[28]이 제시한 Cronbach's α 값 .60이상의 기준치에 만족하였다.

3.3 자료처리

본 연구의 자료 분석을 위하여 수집한 자료만 부호화 작업(Coding)을 한 후 SPSS Windows 18.0 통계 프로그램을 이용하여 자료를 처리하였다. 각 분석에서의 통계적인 유의수준은 p<.05 수준으로 설정하였으며, 설문지의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해서 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 값을 검증하였다. 그리고 시큐리티요원들의 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 중다회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였으며, 하위변인간의 다중공선성을 확인한 후 직무스트레스와 대처행동 간의 관계에서 성격특성의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 상관관계

본 연구의 가설인 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향에서 성격5요인의 조절효과를 회귀분석을 통해 검증하기 이전에 구성개념 간의 기본적인 관계 및 판별타당성을 검증하기 위해 상관분석 결과 모든 구성개념 간의 상관계수가 <표 5>에서 제시된 바와 같이 모두 .80보다 낮게 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타나 구성개념 간 판별타당성을 확보한 것으로 판단된다.

<표 5>. 기본가정 검증 결과

	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)
1) 1.00										
2) -.226 ***	1.00									
3) .382 ***	-.403 ***	1.00								
4) -.319 ***	.408 ***	-.271 ***	1.00							
5) .376 ***	-.180 **	.337 ***	-.236 ***	1.00						
6) .148 *	-.100 **	.210 **	-.047	.025	1.00					
7) .334 ***	-.233 ***	.315 ***	-.177 **	.181 **	.614 ***	1.00				
8) -.363 ***	.397 ***	-.366 ***	.566 ***	-.217 ***	.003	-.176 **	1.00			
9) -.069 ***	.351 ***	-.274 ***	.187 **	-.125 *	-.042	-.074	.413 **	1.00		
10) .103	.054	.066	.006	.103	-.014	.032	.075 *	.124	1.00	
평균	2.24	2.68	2.17	2.84	2.30	2.60	2.48	2.89	2.73	2.49
표준편차	.6291	.5072	.5321	.5387	.6348	.6456	.6627	.5156	.6290	.5495
편차	3	5	0	9	1	0	7	9	3	8

1)신경성, 2)친화성, 3)외향성, 4) 성실성, 5) 개방성, 6)구조적, 7)내재적, 8)문제중심, 9)사회적, 10)정서적
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

4.2 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6>. 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향

직무 스트레스	대처행동		문제중심		사회적		정서적	
	β	t	β	t	β	t	β	t
구조적	.212 **	2.883	.010	.133	-.076	-.997		
내재적	-.355 ***	-4.840	-.089	-1.169	.106	1.381		
F	11.712***		.916		.980			
R	.288		.084		.087			
R ²	.083		.007		.008			

p<.01, *p<.001

<표 6>은 시큐리티 요원들의 직무스트레스를 독립 변수로 하고 대처행동을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 대처행동의 문제중심에만 직무스트레스의 문제중심에 구조적($\beta=.212$), 내재적 ($\beta=-.355$)요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구조적 스트레스를 높게 지각할수록 문제중심대처가 높아지고 내재적 스트레스를 높게 지각하면 문제중심대처가 낮아지는 것을 의미한다.

4.3 직무스트레스와 대처행동 간의 관계에서 성격5요인의 조절효과

우선 독립변수와 조절변수의 원 자료 값으로 상호 작용항을 구성할 경우, 독립변수 간 다중공선성의 문제가 제기되어 추정치의 왜곡과 검정력을 떨어뜨리는 결과를 가져올 수 있으므로 발생의 소지를 없애기 위하여 평균 중심화(mean-centering)한 데이터를 분석에 사용하였으며 그 결과는 <표 7>과 같다. 그 결과 공차한계(tolerance)는 .964이하이고, 분산팽창계수(VIF: variance inflation factor) 역시 1.038으로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 나타났다

<표 7>. 평균중심화 결과

구분	평균	평균중심화 범위
직무스트레스	2.50	1~4
신경성	2.24	1~4
친화성	2.68	1~4
외향성	2.17	1~3.5
성실성	2.85	1.25~4
개방성	2.30	1~4

다중공선성이 없는 것을 확인하고 시큐리티요원들의 직무스트레스와 대처행동간의 관계에서 성격특성의 조절효과에 대한 가설을 측정하고 검증하기 위하여 Baron과 Kenny[31]의 위계적 회귀분석 방식을 따랐고 그 결과 <표 8>과 같이 나타났다.

<표 8>. 직무스트레스와 대처행동간 성격특성의 조절효과:위계적 회귀분석

모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1)	-.056	-.080	-1.299	-.029	-.041	-.644	-.013	-.019	-.299
2)				-.085	-.138	-2.152*	-.091	-.148	-2.336*
1)*2)							.171	.170	2.778**
R ²	.006			.024			.052		
ΔR^2	.006			.018			.028		
F	1.687			4.631*			7.718**		
모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1)	-.056	-.080	-1.299	-.001	-.002	-.033	.002	.003	.057
3)				.299	.390	6.685***	.297	.388	6.714***
1)*3)							-.183	-.147	-2.600*
R ²	.006			.153			.174		
ΔR^2	.006			.147			.021		
F	1.687			23.333***			18.154***		
모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1)	-.056	-.080	-1.299	.004	.005	.080	.015	.021	.342
4)				-.204	-.280	-4.462***	-.198	-.271	-4.408***
1)*4)							.224	.193	3.282**
R ²	.006			.077			.114		
ΔR^2	.006			.071			.037		
F	1.687			10.890***			11.103***		
모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1)	-.056	-.080	-1.299	-.019	-.027	-.467	-.017	-.024	-.402
5)				.253	.350	5.938***	.256	.355	6.036***
1)*5)							-.098	-.077	-1.324
R ²	.006			.126			.132		
ΔR^2	.006			.120			.006		
F	1.687			18.701***			13.089***		
모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1)	-.056	-.080	-1.299	-.046	-.066	-1.061	-.034	-.049	-.780
6)				-.065	-.106	-1.703	-.062	-.101	-1.621
1)*6)							.103	.100	1.599
R ²	.006			.017			.016		
ΔR^2	.006			.011			.010		
F	1.687			1.580			2.644		

1) 직무스트레스, 2)신경성, 3)친화성, 4)외향성, 5)성실성, 6)개방성, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

<표 8>의 분석결과, 신경성의 2단계의 설명력이 24%였던 것에 비해 직무스트레스와 신경성의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 52%로 증가하였다. 이 설명력의 증분(ΔR^2)에 대한 F검증결과 $P < .01$ 에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 신경성의 수준이 높을수록 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향이 증가한다는 것을 알 수 있으며, 신경성의 수준이 낮다면 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향이 감소한다는 것을 나타낸다. 그리고 친화성은 2단계의 설명력이 15.3%였던 것에 비해 직무스트레스와 친화성의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 17.4%로 증가하였다. 이 설명력의 증분(ΔR^2)에 대한 F검증결과 $P < .05$ 에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이 결과는 높은 친화성 수준은 직무스트레스가 증가할수록 대처행동 수준이 낮아지는 것을 알 수 있다. 다음으로 외향성의 2단계 설명력이 7.7%였던 것에 비해 직무스트레스와 외향성의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 11.4%로 증가하였다. 이 설명력의 증분(ΔR^2)에 대한 F검증결과 $P < .01$ 하에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 이 결과는 높은 외향성 수준은 직무스트레스가 증가할수록 대처행동 수준도 높아지는 것을 알 수 있다. 반면, 성실성과 개방성은 직무스트레스와 대처행동의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

5. 논의

경제가 발전하고 국민생활수준이 향상됨에 따라 범위의 형태가 지능화 되어 시큐리티 산업의 확대에 인하여 2014년 12월말 현재 시큐리티 업체 4,287개, 종사원 150,543명으로 크게 증가하였다[32].

그러나 향후 10년 동안 수요가 증가하고 시큐리티 산업의 양적인 증가에 발맞추어 시큐리티 요원들이 고객에게 서비스를 만족시킬 수 있도록 종사원들 간에 믿음을 갖고 불안감을 해소하여 조직에 몰입할 수 있는 조직문화를 갖춘 근무환경과 같은 질적인 성장에는 의문이 가지 않을 수 없다. 최근 발표된 선행연구를 살펴보면 시큐리티 요원의 근무환경이 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 보고되고 있다[3][4][5][7].

이러한 직무스트레스로 인하여 시큐리티 요원들의 조직성공을 떨어뜨리고 이직율이 증가되는 원인이 될 수 있기에 직무스트레스에 대한 시큐리티 요원이 어떻게 문제를 지각하고 대처하느냐에 따라 달라진다는 인식이 대두되면서 시큐리티 요원들의 성격특성에 따라 스트레스에 대한 대처방식이 달라질 것으로 예측된다. 그리하여 본 연구에서는 시큐리티 요원의 직무스트레스가 대처방식에 미치는 영향력을 분석하고 더 나아가 직무스트레스와 대처방식 사이에 성격5요인의 조절효과가 있는지를 규명하는 것이 궁극적인 목적으로 연구를 수행하여 다음과 같은 논의를 도출하였다.

시큐리티 요원들의 직무스트레스가 대처방식에 미치는 영향력에 대한 본 연구의 결과는 구조적 스트레스를 높게 느낄수록 문제 중심적 대처가 높아지고, 내재적 스트레스를 높게 느낄수록 문제 중심적 대처가 낮아지는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 심정선[3]의 연구결과와도 부분적으로 일치한다고 볼 수 있다. 시큐리티 요원이 지각하는 회사의 업무량, 업무수행 시 소통문제, 업무 위험도, 근무장소의 청결문제 등으로 이것에 대한 스트레스를 높게 느낄 경우 스트레스를 일으키는 원인을 찾아 자신의 행동이나 상황을 변화시켜 긍정적으로 문제를 해결하려고 하는 것이다. 그러나 자신이 근무하는 회사의 업무에 대해 스스로 부족함을 느끼는 경우에는 스트레스를 해결하려는 의지가 낮은 것으로 나타났다.

Lazarus & Folkman[12]은 종사원이 직무스트레스를 느끼고 평가하는 과정이 스트레스에 중요한 영향을 미치는데 직무환경과 자신의 대처방식에서 어떤 차이가 나타날 때 스트레스로 느낀다고 하였다. 이렇게 자신이 느끼는 스트레스는 1차 평가와 2차 평가로 이루어지는데 1차 평가에서는 스트레스 상황이 위협적인지의 여부를 평가하고 만약 위협적으로 평가되면 바람직하지 못하게 지각되는 상태를 변화시키기 위해서 2차 평가를 하게 된다. 2차 평가에서는 스트레스를 주는 상황에 대하여 개인적으로 조절이 가능한지를 결정하고 그 결과에 따라서 적절한 대처방식을 선택한다. 만약 스트레스 상황이 조절이 가능한 것으로 판단할 때는 문제 중심적 대처를 통하여 스트레스가 감소하는 반면에 상황이 조절 불가능하다고 판단할 때에는 정서중심적 대처를 통하여 스트레스가 감소하는

것으로 나타났다[33].

시큐리티 산업은 아직도 소규모 업체의 증가, 저가 입찰에 따른 저소득, 저임금으로 직업에 대한 사회적 편견과 시큐리티 요원들의 사기저하 등의 복합적인 문제를 지니고 있다[34]. 특히, 시큐리티 기업들의 동종업체 간 ‘제살 깎아먹기’식 경쟁과열은 시큐리티 시장을 더욱 어렵게 만들고 이로 인해 1차적으로 피해자는 시큐리티 산업에 종사하고 있는 시큐리티 요원들로서 직무 스트레스를 더욱 가중될 수밖에 없다. 때문에 시큐리티 요원들의 직무스트레스를 해소하기 위한 처우개선에 동종업체 간 협력이 필요한 시점이다.

특히, 고객들의 낮은 안전의식은 대형 재해를 초래하는 원인뿐만 아니라 서비스비용지출 감소로 이어지기 때문에 안전의식 전환을 우선적으로 피할 필요가 있다. 그리고 안전을 위협하는 요소를 예방하기 위하여 추진하고 있는 시큐리티 활동이 지속적으로 수행될 때 효율적인 대응이 이루어져 비로써 안전의 확보가 가능하다는 시큐리티의 중요성을 인식시킨다면 시큐리티 서비스의 가치는 상승할 것이다. 그리고 저비용으로는 고효율의 시큐리티 서비스를 제공하는데 한계가 있다는 것을 인식시키고 적정한 서비스 비용의 지출을 유도하여 시큐리티 종사자들에게 다양한 혜택을 제공한다면 직무스트레스는 감소할 것이고 책임감과 직업의식의 고취로 인해 위기 대처행동은 좋아 질 것으로 사료된다.

시큐리티 요원의 직무스트레스가 대처방안에 미치는 영향력에서 성격5요인의 조절효과를 검증한 결과 신경성과 외향성의 성격요인은 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향력에서 조절효과 작용이 큰 것으로 나타났으며, 친화성의 성격요인은 직무스트레스가 대처행동에 미치는 영향력에서 조절효과 작용이 낮은 것으로 나타났다. 이것은 신경성과 외향성의 성격요인을 갖고 있는 시큐리티 요원은 근무 중 스트레스 수준이 높아지면 대처행동을 통하여 스트레스를 해결하려는 의지가 낮아 스트레스를 많이 받으며 근무를 하는 특성이 있고, 친화성의 성격요인을 갖고 있는 요원은 스트레스 수준이 높아지면 대처행동을 통하여 스트레스 원인을 찾아 스트레스를 해결하려 하는 경향이 높은 것으로 나타났다.

McCrae & Costa[35]와 Parker[36]은 신경성은 적

대적 반응, 자기비난, 소망적사고, 우유부단함 등과 같은 비효과적인 대처방식을 사용을 하는 것으로 보고하였고 외향성은 문제중심의 대처방식으로 통칭되는 이성적 행동, 긍정적 사고, 대체 및 억제 등의 대처방식을 사용하는 것으로 보고하였다. 시큐리티 요원들은 범죄현장, 인명사고, 재해 등과 같은 위협적인 상황에 처할수 있으며, 주야교대의 근무시간과 실수를 허용하지 않는 기업풍토로 높은 수준의 스트레스를 받는 것으로 보고되고 있다[7]. 따라서 신경증 성향의 성격요인을 갖고 있는 종사원에게는 본 연구의 결과가 합당하다고 이해할 수 있을 것이다. 또한 시큐리티 요원의 기업문화는 조직체계가 관료적이며 상하간에 수직적이어서 대화와 타협보다는 명령과 복종으로 이어지고 있어 소통의 문제로 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 보고되고 있다[37]. 그리하여 외향성에 성격요인을 가지고 있는 종사원들조차도 이러한 조직문화에 있어서 스트레스에 대한 조절이 잘 이루어지지 않는 것으로 사료된다.

반면에 친화성은 협조적이고 관대하며 양보심이 있고 비판적 분석이나 과학적 사고에 의한 정확한 판단이나 투쟁하는 정도가 낮기 때문에[38] 시큐리티 요원들이 스트레스를 많이 받는 직업군 임에도 불구하고 친화성이 높은 성격요인을 가지고 있는 종사원들은 스트레스를 받게 되면 그 원인을 분석하여 해결하려고 하는 경향이 높게 나타나는 것으로 사료된다.

6. 결론 및 제언

시큐리티 요원이 위기상황을 어떻게 대처하는냐에 따라 피해정도는 달라질 수밖에 없다. 그래서 시큐리티 요원들의 대처행동이 무엇보다 중요하다. 이에 본 연구에서는 시큐리티 요원의 직무스트레스와 대처행동의 관계에서 성격5요인의 조절효과를 영향을 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 서울 및 경기지역의 시큐리티 관련 회사에 재직중인 262명의 시큐리티 요원들에게 직무스트레스, 대처방안, 성격5요인에 대한 자료를 수집하여 분석하였고 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 시큐리티 요원들의 구조적 스트레스는 대처

행동의 문제문심에 정적 영향을 미치며 내재적 스트레스는 문제중심에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 시큐리티 요원들의 직무스트레스와 대처행동에 성격5요인(신경성, 친화성, 외향성)의 조절효과가 나타났다.

종합적으로 시큐리티 요원의 직무스트레스는 대처행동에 영향을 미치게 되고, 성격5요인에 의해 대처행동이 영향을 미칠 수 있다는 결론을 도출하였다. 따라서 시큐리티 요원들이 적극적인 대처행동을 할 수 있도록 직무스트레스를 해소가 우선시 되며, 시큐리티 요원들의 성격특성을 파악하여 이에 맞는 다각적인 시스템구축이 모색될 필요가 있는 것으로 판단된다.

이상과 같은 결론을 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 연구대상자를 선정하는 과정에서 서울과 경기로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 주의가 요구된다. 그래서 연구범위의 확대가 필요하다. 향후 연구에서는 이러한 한계를 극복하기 위하여 직급, 직무, 경력 등에 따라 어떠한 차이가 있는지 규명할 필요가 있다. 그리고 성격을 파악하는 방법에는 성격유형(A형, B형), MBTI, 에니어그램, DISK 등의 다양한 방법이 있으므로 향후 연구에서는 이들을 활용한 연구도 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

- [1] Jamal, Muhammad. & Shanaaz, Preena, "Job Stress and Employee Well-Being Among Airline Personal in an Asian Developing Country", *International Journal of Stress Management*. Vol. 5, No. 2, pp.121-127. 1998.
- [2] Koeske, Gary. & Stuart, Kirk, "The Effent of Characteristics of Human Service Workers on Subsequent Morale and Turnover". *Administration in Social Work*. Vol. 19, No. 1, pp.15-31.
- [3] 심정선, "민간경비원의 직무스트레스, 정신건강 및 대처방식간의 관계", *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 23권 4호, pp.733-754, 2010.
- [4] 김의영, 이준우, 최봉암, "민간경비원의 직무스트레스 척도개발", *한국체육과학회지*, 21권 5호, pp. 439-451, 2012.
- [5] 김의영, 조성진, "시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스 및 대처방식에 미치는 영향", *한국경호경비학회지*, 41권, pp.263-292, 2014.
- [6] 이만중, 임유석, "민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향", *한국경호경비학회지*, 34권, pp.211-232, 2013.
- [7] 김의영, 이종환, 조성진, "시큐리티 요원의 감정노동수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성과의 관계", *융합보안논문지*, 14권 3호, pp.23-35, 2014.
- [8] 오태근, "민간경비업체 종사자의 사회자본이 직무만족에 미치는 영향", *한국경호경비학회지*, 37권, p.165-195, 2013.
- [9] 김윤정, "5요인 성격특성이 미용전공 여대생의 스트레스 정도와 대처방식에 미치는 영향", *한국미용학회지*, 20권 1호, pp.91-100, 2014.
- [10] 김진표, 이태현, 김주영, 김보겸, "대학생들의 성격특성이 여가만족과 여가지속의도에 미치는 영향", *한국체육과학회지*, 24권 2호, pp.43-53, 2015.
- [11] 김민경, 김재근, "호텔종사원의 성격유형에 따른 직무스트레스 대처방식과 직무만족도 연구", *관광연구저널*, 26권 1호, pp.515-533, 2012.
- [12] Lazarus, R. S. & Folkman, S., (1991). "Coping and Emotion, A. Monat, & R. S. Lasarus(Eds.), *Stress & Coping*". New York: Columbia University Press, pp.79-80, 1991.
- [13] 이나연, "초등교사의 5요인 성격특성이 교사효능감에 미치는 영향 : 스트레스 대처방식의 매개효과", *경성대학교 석사학위논문*, 2013.
- [14] Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T., "Occupational Stress, Type A Behavior, and Physical well being", *Academy and Management Journal*, Vol. 25, No. 2, pp.373-391, 1982.
- [15] Greenberg, J. & Baron, R. A., "Organizational Behavior", Allen and Bacon, 1993.
- [16] Cranwell-Ward, J., "Stress. In: Poole, M., Warner, M.(Eds.), *The Handbook of Human Resource Management*; International Thomson Business Press, London, 1998

- [17] Brown, J. M. & Campbell, E. A., "Stress and Policing", West Sussex, England: Wiley, 1994.
- [18] 장세진, "직무스트레스의 예방과 관리", 산업안전보건연구원, 한국경영자총협회, 2005.
- [19] 김형섭, "호텔 종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구", 관광연구, 19권 3호, pp.203-225, 2005.
- [20] 신지윤, 오상아, 이형룡, 진경미, "항공사 이용 고객의 불량행동이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향, 호텔경영학연구, 24권 2호, pp.237-253, 2015.
- [21] 남미경, 최철순, 이옥진, "여가 레크레이션 지도자의 특성에 따른 직무스트레스 요인과 대처방식", 한국체육과학회지, 18권 2호, pp.493-504, 2009.
- [22] 정유미, "해결중심 집단상담 프로그램이 대학원의 사회적 문제해결능력과 스트레스 대처능력에 미치는 효과", 한국교원대학교 대학원, 석사논문, 2004.
- [23] 김정희, "지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용: 대학신입생의 스트레스 경험을 중심으로", 서울대학교 대학원, 석사논문, 1989.
- [24] 손주영, "Big5 성격특성이 조직구성원의 리더십 코드에 미치는 영향", 대한경영학회지, 27권 7호, pp.1073-1089, 2014.
- [25] 김중원, 박성수, "윤리경영의 제도특성과 개인특성에 따른 종업원의 수용도 및 내적태도에 관한 연구", 인적자원관리, 14권3호, 87-106, 2007
- [26] Leung, R. & Law, R., "A review of Personality research in the tourism and hospitality context", Journal of travel & Tourism Marketing, Vol. 27, No. 5, pp.439-459, 2010.
- [27] Goldberg, L. R., "A-broad-bandwidth, Puboic-domain, Personality inventory measuring the lower-level factors several five-factor models", Personality Psychology in Europe, Vol. 7, pp.7-28, 1999.
- [28] 송지준, "논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법". 21세기사, 2011.
- [29] Folkman, S. & Lazarus, R. S., "If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination", Journal of personality and social psychology, Vol. 48, No. 1, pp.150-170, 1985.
- [30] 유태용, 민병모, "다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5 요인 성격모델의 사용가능성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석", 한국심리학회지, 14권 2호, 115-134, 2001.
- [31] Baron, R. M., & Kenny, D. A., "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, No. 6, 1173-1182, 1986.
- [32] 경찰청, "통계자료", 2016.
- [33] Forsythe, C. J., & Comps, B. E., "Interaction of cognitive appraisals of stressful events and coping: Testing the goodness of fit hypothesis", Cognitive Therapy and Research. Vol, 11, pp.473-485, 1987.
- [34] 박영진, 안황권, 왕석원, "민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향", 한국경호경비학회지. 12권, pp.177-200, 2006.
- [35] McCrae, R. R. & Costa, P. T., "Personality, Coping and coping effectiveness in an adult sample", Journal of Personality, Vol. 54, pp.385-405, 1986.
- [36] Parkes, K. R., "coping with stressful episodes: the role of individual differences, environmental factors and situational characteristics", Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, pp.1277-1292, 1986.
- [37] 허정행, "시큐리티종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향", 한국사회안전학회지, 7권 2호, pp.123-144, 2011.
- [38] 이경남, 오홍철, "카지노 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 성격5요인의 조절효과를 중심으로", 관광레저연구, 27권 2호, pp.209-230, 2015.

[저자 소개]



김 의 영 (Eui-Young Kim)

명지대학교 박사
호서대학교 스포츠과학부
경호전공 교수

email : eykim@hoseo.edu



이 종 환 (Jong-Hwan Lee)

원광대학교 박사
호서대학교 스포츠과학부
경호전공 교수

email : leejongh6969@hoseo.edu



조 성 진 (Sung-Jin Cho)

국민대학교 박사
호서대학교 스포츠과학부
경호전공 외래강사

email : a20001109@hanmail.net