

시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향 및 스트레스 대처방식의 조절효과*

김 의 영** · 조 성 진***

〈요 약〉

본 연구는 시큐리티요원을 대상으로 감정노동이 피로도에 미치는 영향과 스트레스 대처 방식에 따른 조절효과를 규명하여 시큐리티요원들의 근무환경과 복지수준의 개선을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 수행되었다. 시큐리티요원 230명을 대상으로 표집하였으나 응답이 불성실한 자료를 제외한 214명을 대상으로 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 중다회귀분석, 위계적회귀분석을 실시하였다. 이상의 연구방법과 절차에 따른 자료분석을 통하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 내면행동이 높을수록 피로도가 낮아지는 반면에 표면행동이 높을수록 피로도가 높아지는 것으로 나타났다.

둘째, 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 스트레스 대처방식의 조절 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 적극적 대처가 높은 집단이 감정노동에 따라 피로도가 높아지는 반면 소극적대처가 높은 집단이 더 높은 피로도를 보이는 것으로 조절효과가 나타났다.

따라서 시큐리티요원의 감정노동은 피로도에 영향을 미치게 되고 스트레스대처방식에 의해 달라질 수 있기 때문에 시큐리티요원들이 적극적인 대처방식을 사용할 수 있도록 조직차원에서 종사원들에 대한 관리시스템에 변화를 주어 조직의 성과를 바탕으로 한 자율적인 기업문화를 모색해야 할 시점이다.

주제어 : 시큐리티요원, 감정노동, 피로도, 대처방식

* 이 논문은 2018년도 호서대학교 재원으로 학술연구비 지원을 받아 수행된 연구임(20180316).

** 호서대학교 법경찰행정학부 교수 (제1저자)

*** 호서대학교 스포츠과학부 (교신저자)

목 차
I. 서 론 II. 연구방법 III. 연구결과 IV. 논 의 V. 결론 및 제언

I. 서 론

오늘날 세상을 살아가는 사람은 누구에게나 존중받기를 원하기 때문에 나에게 공격적으로 대하는 사람에게 호의적인 반응을 보이기는 어렵다. 마음에 상처가 되는 감정을 억누르고 고객을 향해 미소를 짓도록 훈련받는 서비스직에 근무하는 사람들을 감정노동자라고 한다(손정연, 2017). 감정노동자들의 직무는 급격한 산업화와 서비스 영역의 확대에 인하여 감정노동의 영역이 빠른 속도로 확장되고, 감정노동에 대한 규율과 내용, 통제 등의 정도가 강화되고 있다(김왕배, 이경용, 이가람, 2012). 이러한 감정노동자의 직무 40% 이상 감정노동이 차지하고 있으며, 우리나라 전체 취업자 2,500만 명 중 약 552만 명 정도로 5명 중에 1명이 감정노동에 종사하고 있는 것으로 나타났다(이학은, 2016). 감정노동을 주로 수행하는 직군은 간호사, 간병인, 승무원, 콜센터 텔레마케터, 금융서비스 종사자, 백화점 및 할인점의 판매원, 사회복지사, 보육교사 등 주로 고객을 상대하는 직종이다(김정희, 2011). 이러한 직업 이외에 감정노동에 관련하여 다양하게 연구되는 직업군 중에 하나가 시큐리티요원이라 할 수 있다(김의영, 이종환, 조성진, 2014; 사만석, 2014; 조철규, 최동재, 박수현, 2015; 한상근, 2016). 선행연구에서 조철규, 최동재, 박수현(2015)은 아파트경비원의 관한 연구에서 감정노동이 직무소진에 관한 연구에서 아파트 경비원의 감정노동은 직무

소진과 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스는 직무소진에 영향을 미친다고 하였다. 그리고 김의영, 이종환, 조성진(2014)도 시큐리티요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계에 관한 연구결과 시큐리티 요원의 직무스트레스가 낮을수록 고객지향성은 높아지고 감정노동 수준이 낮은 시큐리티요원들이 직무스트레스와 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이로 볼 때 시큐리티요원에게 감정노동은 매우 중요한 요인이고 할 수 있다.

시큐리티요원은 경비업법 제2조에 정의된 시설경비, 호송경비, 신변보호, 기계경비, 특수경비 업무의 종사자로(이종호, 2016), 경찰의 치안서비스 한계로 고객의 요구에 의해 개인의 재산과 안전을 보호해주는 역할을 맡고 있는 시큐리티 분야의 핵심 주체라 할 수 있다. 하지만 사회적으로 낮은 위상과 고객의 생명과 신체위해 및 재산 침해 방지 등의 업무로 인하여 긴장 속에 근무하는 특성을 가지고 있다(허정행, 2011). 또한 조직의 보수성과 획일적이고 수직적인 상하관계 등의 특징을 가지고 있으며(강민완, 박기범, 전용태, 2006), 업무 특성상 사소한 실수가 대형사고로 이어져 조직에 치명적인 부담으로 올 수 있기 때문에 업무와 관련된 각종 규칙을 익히고 이행하는 과정에서 엄격한 규율이 적용된다(심정선, 2010). 그리고 시큐리티요원의 서비스에 따라 고객의 만족도에 차이가 나타나므로 인성교육과 실무교육을 통하여 서비스의 질을 제고하고자 노력하고 있지만 열악한 근무환경과 고객과의 접점에서 자신의 감정과 다른 감정으로 고객을 응대해야하기 때문에 정신적 스트레스를 받게 되는데 이는 감정노동으로 작용된다(사만석, 2014). 그리고 시큐리티요원은 다른 직업군에 비하여 긴장 속에서 근무하기 때문에 심리적 직무스트레스 및 육체적 피로가 더 클 수밖에 없으며 스트레스에 의해 축적되는 피로는 시큐리티요원의 건강상태는 물론 직무만족에 영향을 미치게 된다(김경식, 박영만, 2014).

한편, 피로는 힘든 일을 하게 되어 업무수행 능력이 저하된 상태, 과도한 활동으로 인하여 자극에 반응하는 힘과 능력이 떨어진 상태, 신체 및 정신적 힘의 발휘로 인해 지친 상태 등으로 다양하게 이야기 하고 있다(박주상, 2003). 이와 같은 피로는 우리가 생활 중에 경험하는 현상으로 신체적, 정신적 기타 요인이 복잡하게 상호 작용하는 것이 원인이 되어 신체적 기능저하, 허탈감, 심리적 반사 저하 등의 정서장애를 인지하는 주관적 평가증상이라고 하며 피로의 원인으로 직업특성, 과도한 직무요구, 동료 및 상하관계, 사회심리적 요인 그리고 환경적 요인으로 구분할 수 있다(박민희, 이재곤, 박운서, 2015). 그러므로 피로는 개인의 건강증진 및 관리에서 중요하게 다루

어려야 할 문제라고 할 수 있다. 이해영, 유숙희, 최서언(2013)은 미용업종사자들을 대상으로 한 연구에서 감정노동에 대한 노출이 많을수록 피로도의 영향력이 높았는데 이러한 원인은 고객의 서비스 만족도를 높이기 위해 종사자들이 감정노동을 할 경우 급격한 피로감이나 고단함으로 느끼는 것으로 나타났다고 하였다. 감정노동의 기본적인 가정은 종사자가 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 차이가 존재한다는 것에서 출발하는데, 이러한 감정의 차이는 모든 고객과의 상호작용 과정에서 발생하기 보다는 주로 특정 대상과의 상호작용 과정에서 스트레스를 지각할 가능성이 높다(최항석, 이해영, 정무관, 2012).

그러나 스트레스를 받는 상황에서도 스트레스에 대한 대처방식은 개인마다 다르게 나타날 수 있다. 적절한 대처방식으로 자신의 건강을 유지하는 것은 사회적, 개인적으로도 중요한 문제라고 할 수 있다. 스트레스 대처방식이란 개인의 수용능력을 초과한다고 평가되는 특정한 외적, 내적 요구를 다루려는 개인의 인지적이고 행동적인 노력들을 끊임없이 변화시키는 과정으로 정의하고 있다(Lazarus & Folkman, 1986). 스트레스 대처방식은 크게 적극적 대처방식과 소극적 대처방식이 있는데 적극적 대처는 문제중심적 대처와 사회적 지지추구로 구분한다. 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 소망적사고와 정서중심적 대처로 구분하는데 소망적사고는 스트레스를 일으키는 상황에 거리를 두고 바람직한 상황을 생각하거나 상상하는 대처방식이고 정서중심적 대처는 스트레스를 일으키는 원인을 찾아내고 이에 대한 적극적인 대처보다는 스트레스를 받는 불쾌한 감정을 줄이기 위해 스트레스 원인을 회피하는 대처방식이다(정유미, 2004).

시큐리티요원의 업무는 경비대상 시설의 순찰, 화재, 재난, 범죄, 절도 등의 각종 사건 및 사고에 대한 대응 업무, 자사의 경비서비스 홍보, 기존고객의 응대서비스 등으로 분류할 수 있다(심정선, 2010). 그리하여 시큐리티요원의 업무에 따른 감정노동이 피로도를 높일 수 있다고 예측되며 시큐리티요원의 업무 중 느끼는 스트레스에 대한 대처방식에 따라 피로도는 다르게 나타날 수 있을 것으로 사료된다. 따라서 본 연구는 시큐리티요원을 대상으로 감정노동에 따른 피로도에 미치는 영향을 1차적으로 규명하고 스트레스 대처방식에 따른 조절효과가 있는지를 알아보는 것에 목적을 두었다. 이를 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 영향을 미치는가?
 연구문제 2. 시큐리티요원의 감정노동과 피로도의 인과관계에 있어 스트레스대처 방식은 조절효과가 있는가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2018년 11월 1일부터 12월 20일까지 경기 및 충남지역의 10개의 시큐리티 회사를 무선적으로 선정하여 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 참여에 동의한 시큐리티요원들을 대상으로 목적표집방법을 이용하여 각 회사별 23명씩 230명을 대상으로 표집 하였다. 선정된 대상자의 소속된 회사들은 경찰청에 공식적으로 등록된 경비업체이며 30인 이상 근무하는 사업장으로 대표적인 시큐리티 회사로 간주할 수 있다. 그러나 회수된 설문지중 응답내용이 누락되어 신뢰성이 낮다고 판단되는 16명(10.8%)의 자료를 제외하여 214명(89.2%)의 자료를 사용하였다. 연구대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 대상자의 일반적인 특성($n=214$)

구 분		$n(\%)$
성별	남 성	152(71.0%)
	여 성	62(29%)
연령	20대	144(67.3%)
	30대	65(30.4%)
	40대 이상	5(2.3%)
경력	1년 이하	43(20.1%)
	1년 이상-3년 이하	103(48.1%)
	3년 이상-5년 이하	36(16.8%)
	5년 이상-7년 이하	12(5.6%)
	7이상	20(9.3%)

2. 조사도구

본 연구에서 사용한 조사도구는 구조화된 설문지를 기초로 일반적 특성 3문항(성별, 연령, 근무경력), 감정노동(10문항), 피로도(12문항) 및 대처방식(12문항) 척도로 전체 37문항으로 구성하였다. 문항의 형태는 Likert 방식의 5점 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “보통이다”는 3점, “약간 그렇다”는 4점, “매우 그렇다”는 5점으로 구별하여 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다. 이를 토대로 감정노동과 피로도, 대처방식에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 감정노동

시큐리티요원의 감정노동을 측정하기 위하여 김의영, 이준우, 조성진(2013)이 사용한 척도를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 내면행동 5문항, 표면행동 5문항으로 총 10문항으로 구성되었다.

<표 2> 감정노동의 요인 분석 및 신뢰도 분석

문항	내면행동	표면행동	h2
01.고객의 친절한 서비스는 회사의 규율이 아닌 자발적인 것이다.	.799	-.150	.660
02.고객에게 표현하는 감정을 마음 속 깊이 느끼려고 한다.	.788	.044	.623
03.고객에게 표현하는 감정은 진심에서 우러나온 것이다.	.772	-.250	.658
04.표현할 감정들을 내면에서부터 우리나라에 하려고 노력한다.	.747	.030	.558
05.좋은 이미지를 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다.	.733	.179	.569
06.고객에게 관심 있게 보이려고 표정을 만들어 낸다.	.064	.801	.646
07.고객을 대할 때 기분 좋은 척한다.	.041	.787	.621
08.내가 느끼고 있는 감정과 다른 감정으로 고객을 대하기도 한다.	-.165	.721	.548
09.고객을 대하면서 느끼는 속마음은 내 실제행동과 차이가 있다.	-.363	.700	.622
10.고객을 대할 때 업무수행을 위한 무대로 생각한다.	.174	.697	.516
고유치	3.144	2.876	
분산(%)	31.441	28.764	
누적(%)	31.441	60.205	
Cronbach's α	.883	.801	

KMO의 표본 적합성 측정 =.794, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=827.047$, $df=45$, $sig=.000$

그 결과, <표 2>와 같이 60.205%를 설명하는 척도로 2개 요인에 10문항으로 나타

났으며, 표준적합도(KMO=.794)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별(내면행동=.883, 표면행동=.801) 신뢰도 지수는 송지준(2011)이 제시한 .60에 이상으로 본 연구에서 사용한 감정노동 척도는 문제가 없는 것으로 규명되었다.

2) 피로도

시큐리티요원의 피로도를 측정하기 위해 김정식과 박영만(2014)이 개발한 피로도 척도를 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 4개의 하위영역 신체적 4문항, 소진 3문항, 정신적 3문항, 신경계 2문항 총 12문항으로 구성되었다. 그 결과, <표 3>와 같이 71.875%를 설명하는 척도로 4개 요인에 12문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.875)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 신체적=.830, 소진=.810, 정신적=.792, 신경계=.607로 나타났다.

<표 3> 피로도의 요인 분석 및 신뢰도 분석

문항	신체적	소진	정신적	신경계	h2
01.자주 어깨에 뻣뻣한 느낌이 든다.	.801	.237	.058	.237	.757
02.자주 허리에 통증을 느낀다.	.801	.090	.168	.268	.750
03.자주 두통이 생긴다.	.693	.306	.312	-.093	.680
04.나주 목마른 느낌이 든다.	.663	.420	-.014	.165	.643
05.업무 활동 시 경직 된 느낌이 든다.	.212	.835	.189	.233	.832
06.업무 중 불안정한 느낌이 든다.	.267	.779	.195	.212	.761
07.업무 중 계속 자고 싶은 생각이 든다.	.308	.668	.302	-.090	.640
08.생각하는 것에 어려움을 느낀다.	.116	.106	.854	.188	.790
09.생각하는 것에 흥미를 갖지 못한다.	.040	.155	.763	.215	.655
10.자주 주의 집중을 할 수 없다.	.233	.364	.729	.037	.719
11.자주 팔다리가 떨린다.	.177	.092	.305	.820	.805
12.자주 눈꺼풀이 경련이 난다.	.424	.297	.135	.554	.592
고유치	2,694	2,348	2,249	1,333	
분산(%)	22,453	19,566	18,745	11,111	
누적(%)	22,453	42,019	60,764	71,875	
Cronbach's α	.830	.810	.792	.607	

KMO의 표본 적합성 측정 =.875, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=1170,929$, $df=66$, sig=.000

3) 대처방식

대처방식을 측정하기 위해 Folkman & Lazarus(1985)가 개발한 ‘대처방식척도’를 바탕으로 정유미(2004), 김의영, 조성진(2010)이 사용한 설문지를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하여 사용하였다. 이 척도는 4개(문제중심 5문항, 사회적지지 3문항, 소망적사고 2문항, 정서중심 2문항)로 하위요인에 12문항으로 구성되었다.

〈표 4〉 대처방식의 요인 분석 및 신뢰도

문항	문제 중심	사회적 지지	소망적 사고	정서 중심	h2
01.업무계획을 세우고 그것에 따른다.	.782	-.019	.066	-.039	.617
02.무엇을 해야 할지 알기 때문에 열심히 한다.	.778	.033	-.082	-.150	.635
03.다음 단계에서는 어떻게 할 것인지에 대해서 전념한다.	.705	.244	.044	.190	.595
04.그 문제를 더 잘 이해하기 위해서 자세히 분석해 본다.	.647	.357	-.056	.174	.580
05.일이 잘 되어 나갈 수 있도록 무엇인가를 변화시킨다.	.544	.295	-.026	.251	.447
06.자신이 느끼고 있는 바를 누구에게 말한다.	.154	.843	.088	-.018	.742
07.그 일에 대해 좀 더 알아보려고 누군가와 이야기 한다.	.321	.789	-.004	-.021	.726
08.다른 사람들의 동정과 이해를 받아들인다.	.031	.695	.077	.074	.495
09.그 일이 사라지거나 끝나버리기를 바란다.	-.110	-.038	.847	.148	.753
10.일어난 일이나 나의 느낌을 바꿀 수 있기를 바란다.	.084	.183	.825	-.022	.721
11.그 일을 무시하거나 너무 심각하게 받아들이지 않는다.	.068	.015	-.066	.760	.587
12.운이 나쁠 때도 있으므로 운으로 돌린다.	.045	.026	.206	.723	.568
고유치	2,582	2,127	1,475	1,283	
분산(%)	21,516	17,728	12,288	10,688	
누적(%)	21,516	39,244	51,532	62,221	
Cronbach's α	.771	.732	.619	.608	
KMO의 표본 적합성 측정 =.726, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=639,413$, $df=66$, $sig=.000$					

그 결과, <표 4>와 같이 62.221%를 설명하는 척도로 4개 요인에 12문항으로 나타났다. 표준적합도(KMO=.726)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 신뢰도 지수는 문제중심=.771, 사회적지지=.732, 소망적사고=.619, 정서중심=.608로 나타나 송지준(2011)이 제시한 Cronbach's α 값 .60이상의 기준치에 만족하였다.

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 사큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 중다회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였으며, 하위변인간의 다중공선성을 확인한 후 감정노동과 피로도 간의 관계에서 스트레스대처방식의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 상관관계

〈표 5〉 기본가정 검증 결과

	내면 행동	표면 행동	신체적	소진	정신적	신경계	문제 중심	사회적 지지	소망적	정서 중심
내면행동	1.00									
표면행동	-.115	1.00								
신체적	-.212**	.419***	1.00							
소진	-.279***	.375***	.627***	1.00						
정신적	-.244***	.238**	.398***	.532**	1.00					
신경계	-.184***	.250***	.557***	.486***	.480***	1.00				
문제중심	.453***	.067	-.120	-.222**	-.269***	-.122	1.00			
사회적지지	.358***	.004	-.106	-.168	-.200**	-.193**	.434***	1.00		
소망적	.050	.265***	.244***	.170*	.186**	.111	-.001	.123	1.00	
정서중심	.130	-.113	-.112	-.108	-.112	-.065	.207**	.176	.145***	1.00
평균	3.33	3.10	2.78	2.40	2.33	2.01	3.52	3.54	3.38	3.12
표준 편차	.65584	.76906	.99102	.87733	.76128	.78111	.53173	.66758	.76671	.77130

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

본 연구의 가설인 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 대처방식의 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.

2. 감정노동이 피로도에 미치는 영향

시큐리티요원들의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 감정노동이 피로도에 미치는 영향

감정노동	피로도		신체적		소진		정신적		신경계	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
내면행동	-.166**	-2.686	-.319***	-3.845	-.220**	-3.347	-.188*	-2.379		
표면행동	.400***	6.455	.348***	5.602	.212**	3.236	.236**	3.502		
F	26.798***		25.914***		12.251***		10.057***			
R	.450		.444		.323		.295			
R^2	.203		.197		.104		.087			

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

<표 6>은 시큐리티요원들의 감정노동을 독립변수로 하고 피로도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 피로도의 신체적(내면행동 $\beta = -.166$, 표면행동 $\beta = -.400$), 소진(내면행동 $\beta = -.319$, 표면행동 $\beta = -.348$), 정신적(내면행동 $\beta = -.220$, 표면행동 $\beta = .212$), 신경계(내면행동 $\beta = -.188$, 표면행동 $\beta = .236$) 요인모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면행동이 높아질수록 피로도는 낮아지고, 표면행동이 높아질수록 피로도는 높아진다고 할 수 있다.

3. 감정노동과 피로도의 관계에서 대처방식의 조절효과

우선 독립변수와 조절변수의 원 자료 값으로 상호작용항을 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 사용하였다. 다중공선성이 없는 것을 확인하고 시큐리티요원들의 감정노동과 피로도간의 관계에서 대처방식의 조절효과에 대한 가설을 측정하고 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)의 위계적 회귀분석 방식을 따랐고 그 결과 <표 7>과 같이 나타났다.

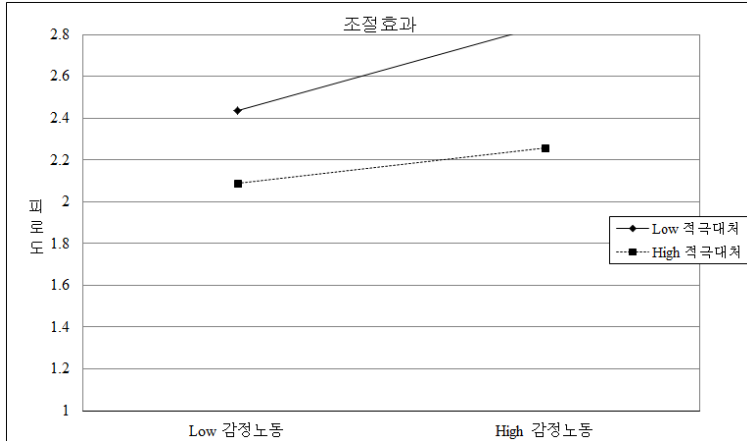
<표 7> 감정노동과 피로도간 대처방식의 조절효과: 위계적 회귀분석

모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
감정노동	.061	.089	1.300	.152	.223	3.108**	.145	.212	2.963**
적극적대처				-.223	-.326	-4.546***	-.232	-.340	-4.747***
감정노동*적극적대처							-.060	-.130	-1.980*
R ²	.008			.096			.113		
ΔR^2	.003			.088			.100		
F	1.690			11.259***			8.916***		

모델	모델 1			모델 2			모델 3		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
감정노동	.061	.089	1.300	.066	.097	1.361	.088	.129	1.780
소극적대처				-.020	-.030	-.416	-.010	-.015	-.212
감정노동*소극적대처							-.079	-.142	-2.004*
R ²	.008			.009			.027		
ΔR^2	.003			-.001			.013		
F	.1690			.928			1.966		

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

<표 7>의 분석결과, 적극적대처의 2단계의 설명력이 9.6%였던 것에 비해 감정노동과 적극적대처의 상호작용항을 회귀식에 추가 투입함으로써 설명력이 11.3%로 증가하였다. 이 설명력의 증분(ΔR^2)에 대한 F검증결과 $P < .001$ 에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 반면, 소극적대처는 감정노동과 피로도의 관계에서 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다.



<그림 1> 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 대처행동의 조절효과

그리고 <그림 1>과 같이 적극적대처가 낮은 집단이 높은 집단보다 감정노동 수준 간 영향 관계가 더 강한 것을 볼 수 있다. 이러한 결과는 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 적극적대처가 높은 집단의 경우 감정노동에 따라 피로도가 높아지기는 하지만 소극적대처가 높은 집단일수록 피로도가 더 많이 높아짐을 나타내 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

IV. 논의

시대의 흐름에 맞춰 현대사회는 정치, 경제, 사회, 문화적으로 급속한 발전을 하여 현대인들의 생활은 편리해지는 반면에 사회적으로 부정적인 문제도 증가를 하여 개인의 안전에 대한 욕구가 한층 증가하고 있다. 이러한 사회적인 요구에 부합하기 위해 시큐리티 산업도 함께 양적인 발전을 하고 있으나 실질적으로 현장에서 업무를 수행하는 시큐리티요원의 위상을 높일 수 있는 질적인 발전이 요구되고 있다. 따라서 자신의 신체를 담보로 의뢰인의 생명과 재산에 대한 보호 등의 업무를 담당하는 시큐리티요원은 많은 스트레스를 수반하고 있기 때문에 의뢰인 및 시설에 제공하는 서비스의 질은 달라질 수 있다.

시큐리티요원에게 요구되는 감정노동은 오늘날 서비스 산업의 발달로 새롭게 나

타난 노동의 형태로, 자신의 감정보다는 조직에서 요구하는 감정을 표현해야 하는 종사자들의 어려움을 고려하여 많은 연구들에서 부정적 결과를 유발하는 스트레스 요인으로 고려되고 있다. 그리하여 본 연구에서는 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 알아보고 더 나아가 감정노동과 피로도의 관계에서 스트레스 대처방식에 따라 조절효과가 있는지를 규명하는 것이 본 연구의 궁극적인 목적으로 연구를 수행하여 다음과 같은 논의를 도출하였다.

최근의 서비스 기업들은 수익창출을 위해 조직을 대표하는 입장에서 고객과 직접적인 접촉을 하는 종사자들에게 서비스의 행동적인 측면을 강조하고 있는데 서비스를 제공하는 종사자들이 느끼는 감정이 긍정적이어서 외부 고객을 대상으로 한 서비스도 긍정적일 수 있다고 판단한다(윤덕환, 2017). 그러나 감정노동은 시큐리티요원들에게 정신적, 육체적 스트레스로 작용하고 본인의 실제 감정과 다른 감정으로 인한 감정의 변화가 클수록 업무에 대한 부담이 크게 작용하며(박영만, 하정훈, 2014) 정서적으로 지치거나 피로를 유발하는 부정적인 영향을 미친다고 하였다(구동욱, 2016). 이러한 관점에서 이은연과 김주성(2017)은 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 수준이 높을수록 피로감이 크게 나타난다고 하였고, 김상범과 임은정(2016)은 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 감정노동이 정신적 피로에 가장 영향을 주는 것으로 보고하였다. 또한 본 연구에서도 감정노동이 피로도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 구체적으로 내면행동이 높을수록 피로도는 낮아지는 반면에 표면행동이 높을수록 피로도가 높아지는 것으로 나타났다.

이것은 종사원이 고객을 대할 때 자신이 조직을 대표하는 사람으로 스스로 감정 관리가 이루어질 수 있도록 조직적인 차원에서 제도개선이 이루어져야 할 것이다. 시큐리티 기업의 조직은 조직체계가 수직적이어서 서로 간에 대화와 타협보다는 명령과 요구로 이루어지는 경향이 있기 때문에 기업차원에서 근무여건을 개선하고 자율성과 재량권을 부여하며, 신분보장을 위하여 지속적인 관심과 자신의 직무에 자부심을 느낄 수 있도록 임금과 복지혜택 등을 개선하여 종사원의 조직에 대한 충성도가 높아져 업무수행 시 스스로 감정을 조절할 수 있는 내면행동이 높아질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 스트레스 대처방식의 조절효과에 대한 검증결과 적극적 대처가 높은 집단의 경우 감정노동에 따라 피로도가 높아지기는 하지만 소극적대처가 높은 집단일수록 더 높은 피로도를 보이는 것으로

조절효과가 나타났다.

기본적으로 인간은 누구나 사회생활을 하면서 자신이 추구하는 욕구와 그 욕구의 충족사이에서 갈등과 스트레스를 경험하게 되며 다양한 방식으로 스트레스에 대처하게 된다. 즉 동일한 스트레스를 느끼는 상황에서도 어떤 사람은 능동적, 적극적으로 그것을 극복하고 해결하려고 노력하고, 어떤 사람은 수동적, 소극적인 태도로 남이 해결해 주기를 바라거나 환경을 회피하려고 한다. 이민정(2014)은 소극적 대처를 많이 하는 사람은 단기적으로 적응적 결과를 불러오겠지만 장기적으로는 정서에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였으며, 정인경과 김정현(2016)은 적극적 대처를 많이 사용하는 사람은 스트레스를 적극적으로 해결해 나가려는 경향을 보이는 반면에 소극적 대처를 사용하는 사람은 스트레스의 원인을 해결하기 보다는 회피하고자 하는 경향을 보인다고 하였다.

시큐리티 기업은 인적자원을 바탕으로 종사원이 고객들과 최 접점에서 상대를 하는 서비스기업 이기 때문에 그들의 감정표현은 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 그러나 시큐리티 기업에서는 아직까지도 감정노동을 특정노동으로 인식하지 못하여 종사원들이 업무를 수행하는 과정에서 실제 느끼는 감정과 고객을 대할 때 표현하는 감정 간에 차이로 어려움이 있다는 것을 인식하고 조직적인 차원에서 대책을 마련할 필요가 있다고 할 수 있다(허정행, 2011).

Roth & Cohen(1986)은 종사원 자신이 스스로 통제 가능한 상황에서는 적극적 대처방법을 사용하고, 통제가 불가능한 상황에서는 소극적인 대처를 사용한다고 보고 하였다. 이것은 시큐리티 기업에서 서비스를 담당하는 종사원의 감정노동을 인식하고 일반적인 서비스 실패 대처방안의 기준에서 벗어나 상황을 판단하여 능동적이고 유연하게 대처할 수 있도록 조직에서 부여한 권한 부분에 있어서도 기준점이 무엇인지 고려해보아야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 스트레스 대처방식의 조절효과를 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 경기도 및 충남지역의 시큐리티 기업에 재직 중인 214명을 요원들에게 감정노동, 피로도, 스트레스 대처방

식에 대한 자료를 수집하면 분석하였고, 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 영향을 미치는 것을 나타냈으며, 내면 행동이 높을수록 피로도는 낮아지고, 표면행동이 높을수록 피로도가 높아지는 것으로 나타났다. 둘째, 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 스트레스 대처방식의 조절효과가 있는 것으로 나타났으며, 적극적 대처가 높은 집단에서 감정노동에 따라 피로도가 높아지는 경향을 보였으나, 소극적 대처가 높은 집단에서 더 높은 피로도를 보이는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 종합적으로 시큐리티요원의 감정노동은 피로도에 영향을 미치게 되고 스트레스대처방식에 의해 조절될 수 있다는 결론을 도출하였다. 따라서 시큐리티기업은 점점에서 서비스를 담당하는 시큐리티요원의 감정노동을 인식하고 일반적인 서비스 실패 대처방안의 기준에서 탈피한 상황을 판단하여 능동적이고 유연하게 대처할 수 있도록 조직에서 부여한 권한 부분과 적극적인 대처방식을 사용할 수 있도록 조직차원에서 종사원들에 대한 관리시스템에 변화를 주어 조직의 성과를 바탕으로 한 자율적인 기업문화를 모색해야 할 필요성이 있다고 판단된다.

이상과 같은 결론을 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 본 연구의 대상자를 선정하는 과정에서 경기도와 충남지역으로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 주의가 요구되며 연구범위의 확대가 필요하다. 또한 시큐리티요원의 감정노동은 업무태도와 행동에 영향을 미치는 중요한 요인이므로 설문지법이 아닌 면접과 관찰을 통한 질적 연구방법을 수행할 필요가 있다고 본다. 이는 시큐리티요원의 감정노동에 대한 정보를 심도 있게 이해하는데 도움을 줄 수 있기 때문이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강민원, 박기범, 전용태 (2006). 민간병비조직 구성원간의 커뮤니케이션이 조직성과에 미치는 영향. **한국경호경비학회지**, 11, 1-20.
- 구동욱 (2016). 민간경비 종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경식, 박영만 (2014). 민간경비원의 피로도 척도개발. **한국콘텐츠학회논문지**, 14(11), 175-185.
- 김경희 (2011). 서비스 사회의 감정노동에 대한 이해. **국제노동브리프**, 9(5), 27-37.
- 김상범, 임은정 (2016). 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족간의 관계성 연구. **관광연구저널**, 30(12), 137-151.
- 김왕배, 이경용, 이기람 (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. **한국사회학**, 46(2), 123-149.
- 김의영, 이종환, 조성진 (2014). 시큐리티요원의 감정노동 수준에 따른 직무스트레스와 고객지향성의 관계. **융합보안논문지**, 14(3), 23-25.
- 김의영, 이준우, 조성진 (2013). 시큐리티요원의 근무경력에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. **한국경호경비학회지**, 37, 269-293.
- 박민희, 이재곤, 박운서 (2015). 항공사 객실승무원의 피로도, 개인업적이 직무만족, 직무성과 및 서비스회복에 미치는 영향. **관광경영연구**, 19(4), 151-179.
- 박영만, 하정훈 (2014). 시큐리티 종사자들의 감정노동과 직무스트레스 및 소진과의 관계. **한국민간경비학회보**, 13(3), 190-220.
- 박종주, 김희년 (2017). 사회복지전담 공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로. **사회서비스연구**, 7(2), 1-28.
- 박주상 (2013). 교대근무 경찰공무원의 수면장애, 피로, 직무만족 미치 삶의 질의 관계. **한국경찰학회보**, 15(3), 53-70.
- 사만석 (2014). 시큐리티요원의 감정노동이 직무스트레스 및 이직의동에 미치는 영향. **한국시큐리티융합경영학회지**, 3(2), 45-66.
- 손정연 (2017). 오늘도 상처를 입으며 일한 당신에게. 팜파스.
- 송지준 (2011). 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법. 서울: 21세기사.
- 심정선 (2010). 민간경비원의 직무 스트레스, 전신건강 및 대처방식 간의 관계. **한국심리학회지**, 23(4), 733-754.

- 윤덕환 (2017). 내부고객의 감정노동에 미치는 표현규칙의 영향: 고객, 상사, 동료대상 감정노동을 중심으로. *소비자정책교육연구*, 13, 135-157.
- 이민정 (2014). 초등교사의 스트레스대처방식과 심리적소진의 관계; 자이탄력성의 매개효과. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이은연, 김주성 (2017). 간호사의 감정노동, 피로 및 근골격계 통증의 관계. *한국산학기술학회 논문지*, 18(1), 351-359.
- 이종호 (2016). 사큐리티업무 종사자의 직무척도 개발 및 구조검증. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이학은 (2016). 감정노동에서 나를 지키는 방법. 전나무숲.
- 이혜영, 유숙희, 최서연 (2013). 미용업 근로자의 직무관련요인 노출수준 비교. *대한안전경영과학회지*, 15(3), 83-91.
- 정유미 (2004). 해결중심 집단상담 프로그램이 대학생의 사회적 문제해결능력과 스트레스 대처능력에 미치는 효과. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
- 정인경, 김정현 (2016). 청소년의 학업적 자기효능감과 학업소진의 관계에서 스트레스 대처의 조절효과. *한국교육문제연구*, 34(4), 193-211.
- 조철규, 최동재, 박수현 (2015). 아파트 경비원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. *인문사회21*, 6(4), 893-910.
- 최향식, 이해영, 정무관 (2012). 노인복지시설 급식관리자의 감정노동 인식이 직무스트레스에 미치는 영향. *외식경영연구*, 15(4), 33-60.
- 한상근 (2016). 감정노동의 직업적 특성에 관한 연구. *노동연구*, 32, 5-27.
- 히정행 (2011). 사큐리티종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *한국사회안전학회지*, 7(2), 123-144.

2. 국외문헌

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). 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*, 48(1), 150-170.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Stress, Appraisal and Coping*. Stringer. New York.
- Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance, and coping with stress. *American Psychologist*, 41, 813-819.

【Abstract】

Adjustment Effect for Coping Strategy from Fatigue Scale of Security Guard's on Emotional Labor

Kim, Eui Young · Cho, Sung Jin

This study was conducted to provide the basic data for improving the working environment and welfare level of the security guard by identifying the primary effects of stress response on fatigue with emotional labor and identifying the adjustment effects with coping strategy. The data were collected from 214 security personnel using questionnaire and the statistical tests of correlation, heavy return analysis and hierarchical return analysis using the SPSS 18.0 statistics program were used to reach the conclusion that:

First, it has been shown that the emotional labor of a security guard affects fatigue

Second, the effects of emotional labor on fatigue of a security guard have been shown to have the effect of coping strategy.

Based on the above studies, it was concluded that the emotional labor of a security guard was affected by fatigue and could be controlled by a stress coping strategy. Therefore, it is believed that there is a need to seek an autonomous corporate culture based on the organization's performance by changing the management system for employees at the organizational level so that security guards can use an active way of coping

Keywords: Security guard, Emotional labor, Fatigue scale, Coping strategy