

시큐리티 요원의 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계

Relationship between Job Stress, Social Support and Subjective Well-being among Private Security Guard

김경식*, 김상진**

호서대학교 기초과학연구소 & 사회체육학과*, 경기대학교 경호안전학과**

Kyong-Sik Kim(kks7@hoseo.edu)*, Sang-Jin Kim(ksj8004@naver.com)**

요약

이 연구는 시큐리티 요원의 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계를 규명하기 위하여 2009년 서울소재 민간경비회사에 재직 중인 경비원을 모집단으로 선정된 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 420명의 표본을 추출하였으나, 연구에 사용된 사례 수는 총 356명이다. 이 연구는 SPSSWIN 16.0을 이용하여 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하였다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 경비원의 직무스트레스는 사회적 지지에 영향을 미친다. 즉, 역할 및 대인관계 스트레스가 많음에도 사회적 지지가 높은 반면, 직무특성 스트레스가 많을수록 사회적 지지는 감소한다. 둘째, 경비원의 직무스트레스는 주관적 안녕감에 영향을 미친다. 즉, 직무특성 스트레스가 많을수록 주관적 안녕감은 감소한다. 셋째, 사회적 지지는 주관적 안녕감에 영향을 미친다. 즉, 이웃과 가족의 사회적 지지가 높을수록 주관적 안녕감은 높아진다. 넷째, 직무스트레스는 사회적지지 및 주관적 안녕감에 직간접적 영향을 미친다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 사회적 지지 | 주관적 안녕감 | 시큐리티 요원 |

Abstract

This study is to test the relationship between job stress, social support and subjective well-being among security guard. 420 members of private security companies in Seoul were selected. Total 356 copies were picked up as the final sample. In conclusion, First, job stress among the private security guard have an effect on the social support. In other words, even though their role and personal relationship put them under a lot of stress, social support is high. while the more stress of duty they have, the lower social support is. Second, job stress among the private security guard have an effect on the subjective well-being. That is to say, the more stress of duty they have, the lower subjective well-being is. Third, social support has an effect on the subjective well-being. Namely, the more social support by neighbor and family is, the higher subjective well-being is. Forth, job stress has a direct or indirect effects social support and subjective well-being in meal or in malt.

■ keyword : | Job Stress | Social Support | Subjective Well-being | Security Guard |

I. 서론

현대사회는 집단 계층 간의 빈부 격차와 이기주의가 심화됨에 따라 유괴, 납치, 강도, 강간, 살인과 같은 강력범죄가 증가하고 있다. 최근에는 '묻지마 살인' 및 '연쇄 살인'과 같은 흉폭하고 극단적인 범죄가 과거와는 상이한 양상으로 나타나고 있는 가운데, 이는 현대인들의 불안 심리를 더욱 가중시키는 주요인으로 작용하고 있다. 그러나 국내 경찰력은 경찰 1인당 국민담당인구 수가 498명(2009년 6월 현재 총 99,554명)에 불과할 정도로 미흡하여 실질적 범죄 통제가 매우 어려운 실정이다[8]. 이러한 공경비의 한계를 극복하고 자신의 안전을 도모하기 위하여, '개인의 안전은 개인이 지킨다'는 의식이 점차 높아지고 있는데, 이는 민간경비의 수요를 증가시키고 있다. 현재 국내 민간경비 산업의 규모를 보면 2008년 12월 현재 업체 수는 3,043개, 경비원 수는 142,457명이다[8]. 민간경비 산업은 외적으로는 매우 폭넓은 시장성을 확보하고 있으나, 내적으로는 영세업체의 증가, 저가 입찰에 따른 저소득, 저임금, 낮은 처우, 종사자의 사기저하 등의 복합적인 문제를 지니고 있다. 그럼에도 불구하고, 대부분의 조직들은 일방적·획일적으로 조직의 목표만을 강조하고 있으며, 이로 인해 축적된 스트레스는 조직구성원의 개개인의 건강과 안녕감에 부정적 영향을 미치고 있다[6].

특히, 시큐리티 업무는 직무 특성상 팀을 이루어 조직의 과업을 달성하는 경우가 많으며, 각종 범죄나 도난으로부터 고객의 생명과 재산을 보호해야 한다는 심리적 긴장감과 불안감을 수반한다. 그래서 시큐리티 요원에게는 책임감과 실수에 대한 불안감이 계속해서 직무스트레스로 작용하게 된다. 그러므로 시큐리티 요원들의 직무스트레스가 무해한 방향으로 해소되지 않은 채 심화된다면 무기력감과 우울감을 동반하여 조직의 과업달성에 부정적인 영향을 초래하게 된다. 민간경비 산업의 활성화를 위해서는 스트레스에 대한 적절한 관리가 필수적으로 요구된다.

최근에 스트레스를 적절하게 관리하기 위한 방안으로, 삶의 질에 대한 연구가 본격적으로 이루어지고 있는 가운데, 많은 심리학자들은 개개인이 생활 속에서

느껴지는 주관적인 관점에서의 삶의 질(subjective quality of life), 삶에 대한 만족도(life satisfaction), 또는 행복(happiness), 주관적 안녕감(subjective well-being)에 대한 연구를 진행하고 있다[7]. 특히 주관적으로 경험하는 즐거움이나 의미 있는 마음의 상태인 주관적 안녕감은 개인에게 주어지는 스트레스나 직장 또는 주변 사람들과의 상호교환 속에서 이루어지는 사회적 관계와 밀접하게 관련성을 가질 수밖에 없다[9].

이러한 사실로 볼 때 시큐리티 요원의 주관적 안녕감은 개개인의 직무특성 및 직무환경 속에서 촉발되는 직무스트레스와 밀접한 관련을 맺고 있다. 직무스트레스는 주관적 안녕감에 영향을 미칠 수 있는 사회적 지지 자원 형성에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 추론된다. 즉, 시큐리티 요원이 직무스트레스에 노출되었을 때 사회적 상호작용 및 관계에 있어 상대적으로 위축될 수밖에 없으며, 사회적 상호작용의 산물이라 할 수 있는 사회적 지지 자원은 자연스럽게 감소될 수밖에 없을 것이다. 사회적 지지는 개인이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이므로[15], 직무스트레스와 주관적 안녕감의 관계에서 중요한 매개역할을 하게 된다.

이러한 직무스트레스와 주관적 안녕감의 관계에 대한 연구는 일반 직장인들을 대상으로 많은 연구가 이루어져 왔으나, 시큐리티 요원을 대상으로 한 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다. 또한 경호경비 관련 기존연구들 역시 시큐리티 요원의 직무스트레스에 대해서는 경영학적 접근에서만 강조되어 왔을 뿐, 사회심리학적 접근은 거의 이루어지지 않았다 하여도 과언이 아닐 것이다. 따라서 본 연구에서는 시큐리티 요원의 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계를 규명함으로써 이 분야의 경험적 자료를 축적하고, 복지적 측면에서 시큐리티 요원의 주관적 안녕감을 증진시킬 수 있는 정책자료로 제시하는데 그 필요성 및 의의가 있다고 하겠다.

이에 본 연구는 시큐리티 요원의 직무스트레스가 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계에 미치는 영향을 분석하고 이들 세 변수 간의 직간접적 인과관계를 규명하도록 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 조사도구

1.1 연구대상

본 연구는 2009년 서울 소재 시큐리티 회사에 재직하고 있는 시큐리티 요원을 대상으로 선정한 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 연구대상을 서울로 제한을 둔 이유는 시큐리티의 사회적 수요가 서울에 집중되어 있고, 지방의 업체들의 경우에는 대부분이 영세하기 때문이다. 이 연구를 위하여 추출된 표본은 총 420명이다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	293	82.3
	여성	63	17.7
연령	25세 이하	144	40.4
	26~30세	146	41.0
	31~35세	32	9.0
	36세 이상	34	9.6
학력	고졸 이하	111	31.2
	전문대졸	145	40.7
	대졸 이상	100	28.1
근무경력	1년 이하	171	48.0
	1년 이상~3년 미만	111	31.2
	3년 이상	74	20.8
직위	사원급	279	78.4
	팀장급	77	21.6
근무형태	시설경비	119	33.4
	신변보호	66	18.5
	기계경비	39	11.0
	호송경비	54	15.2
	특수경비	29	8.1
	기타(사무직)	49	13.8
월수입	100만원 이하	64	18.0
	101~120만원	89	25.0
	121~140만원	80	22.5
	141~160만원	60	16.9
	161만원 이상	63	17.7
결혼유무	미혼	301	84.6
	기혼	55	15.4
전체		356	100

구체적으로 경찰청에 등록된 경비업체로서 30인 이상 근무하고 있는 업체 14개소를 대상으로 1개소 업체에 30명씩 총 420부를 배부하여 387명의 표본을 회수하였다. 회수된 설문지는 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier) 31부를 제외하고 최종분석에 356부를 사용하였다. 연구대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다.

1.2 연구대상

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 8개 문항, 직무스트레스 19개 문항, 사회적 지지 21개 문항, 주관적 안녕감 19개 문항으로 총 67개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 사회인구학적 특성은 김경식[2] 등의 선행연구를 바탕으로 성, 연령, 학력, 직위, 근무경력, 근무형태, 월수입, 결혼 유무 등 8개 문항으로 구성하였다. 직무스트레스 설문지는 김태근[3]이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 역할 및 대인관계 스트레스, 보상 및 경력개발 스트레스, 직무특성 스트레스, 조직특성 스트레스 등 4개의 하위요인 19개 문항을 사용하였다. 사회적 지지 설문지는 이경선[10]의 연구에서 사용된 문항을 연구 성격에 맞게 수정·보완하여 가족의 사회적 지지, 친구의 사회적 지지, 직장동료의 사회적 지지, 이웃의 사회적 지지 등 4개의 하위요인으로 구성하였으나, 요인분석에서 가족과 이웃의 사회적 지지 2개의 하위요인으로 탐색되었다. 주관적 안녕감 설문지는 양명환[11]의 연구에서 사용된 문항을 연구 성격에 맞게 수정·보완하여 19개 문항을 사용하였다. 직무스트레스, 사회적 지지, 주관적 안녕감 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

2. 설문지의 신뢰도 및 타당도

본 연구에서는 시큐리티 요원의 직무스트레스, 사회적 지지 및 주관적 안녕감 설문지에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 수집된 자료는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 이용하여 구성타당도(construct)를 검증하였으며, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's α 값을 산출

하였다. [표 2]는 직무스트레스에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. [표 2]에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 직무스트레스에 대한 요인분석 결과 역할 및 대인관계 스트레스(요인적재치: .556~.778), 보상 및 경력개발 스트레스(요인적재치: .606~.851), 직무특성 스트레스(요인적재치: .762~.823), 조직특성 스트레스(요인적재치: .611~.811)로 네 개의 다차원적인 하위개념으로 구성되었다. 신뢰도는 역할 및 대인관계 스트레스 .834, 보상 및 경력개발 스트레스 .817, 직무특성 스트레스 .775, 조직특성 스트레스 .577로 나타났다. 조직특성 스트레스의 경우 신뢰도 계수가 .60 기준치보다 낮게 나타났기 때문에, 이 연구에서는 결과분석에서 이 요인을 제외하고자 한다.

표 2. 직무스트레스에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구분	(요인1) 역할 및 대인관계 스트레스	(요인2) 보상 및 경력개발 스트레스	(요인3) 직무특성 스트레스	(요인4) 조직특성 스트레스
1. 상사와 의견충돌	.778	.021	-.002	.064
2. 직무내용 지나친 간섭	.778	-.013	.054	.073
3. 역할이 모호 업무지장초래	.747	.076	.280	.056
4. 담당업무 혼자 책임	.661	.093	.095	.087
5. 옳은일 다르게 처리요구	.664	.064	.396	.055
6. 동일문제 상반된 지시	.556	.054	.458	.081
7. 인사결과 승진,급여 반영	.066	.851	-.058	-.017
8. 승진 정책의 공정성	.010	.820	.065	-.010
9. 합리적기준으로 근무배치	-.014	.747	.100	.224
10. 후생복지제도	.252	.709	-.036	-.166
11. 규칙 및 절차의 공정	-.039	.606	-.072	.460
12. 능력, 기술 부재	.176	.023	.823	.130
13. 담당업무의 단조로움	.090	-.108	.799	.028
14. 일이없어지루함, 권태감	.230	.094	.762	-.065
15. 의사결정의 일방적	.141	.006	.021	.811
16. 규칙및 절차의 문서화	-.070	.393	.013	.699
17. 급여 만족	.276	-.149	.112	.611
Rotation Sums of Squared Loadings Total	3.204	3.045	2.392	1.821
% of Variance Cumulative %	18.844	17.910	14.068	10.712
Cronbach's α	.834	.817	.775	.577

[표 3]은 사회적 지지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 나타내고 있다. [표 3]에서 나타난 바와 같이, 시큐리티 요원의 사회적 지지에 대한 요인분석 결과 이웃의

사회적 지지(요인적재치: .657~.866), 가족의 사회적 지지(요인적재치 :.665~.815)등의 두 개의 하위 개념으로 구성되었다. 신뢰도는 요인 1 이웃의 사회적 지지 .948, 요인 2 가족의 사회적 지지 .840으로 나타났다.

표 3. 사회적 지지에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

구분	(요인1) 이웃의 사회적 지지	(요인2) 가족의 사회적 지지
1. 이웃과 개인고민 상담	.866	-.143
2. 이웃에 일손과 자녀양육 도움 준다	.862	-.051
3. 이웃이 정신적 위안	.854	-.190
4. 이웃에 일손과 자녀양육 도움 받음	.837	-.057
5. 이웃에 금품을 원조해준다.	.828	-.095
6. 이웃에 물품을 빌려준다.	.812	-.076
7. 이웃과 같이 쇼핑	.802	-.094
8. 이웃에 물품을 빌려온다	.776	-.108
9. 이웃에 금품을 원조 받는다.	.776	-.079
10. 이웃과 휴가, 여가 동행	.757	-.189
11. 이웃과 사사로이 방문	.657	-.035
12. 가족에게 물품을 빌려준다.	-.130	.815
13. 가족이 정신적 위안	-.020	.801
14. 가족에게 일손과 자녀양육에 도움을 줌	-.107	.776
15. 가족에게 가족간 발생문제 의논	-.031	.768
16. 가족에게 일손과 자녀양육 도움 받음	-.096	.734
17. 가족에게 금품을 원조해준다.	-.180	.726
18. 가족에게 물품을 빌려온다	-.260	.718
19. 가족과 휴가,여가 동행	-.113	.701
20. 가족과 개인고민 상담	.100	.695
21. 가족에게 금품을 원조 받는다.	-.142	.665
Rotation Sums of Squared Loadings Total	7.301	5.640
% of Variance Cumulative %	34.769	26.856
Cronbach's α	.948	.840

시큐리티 요원의 주관적 안녕감에 대한 요인분석은 단일요인으로 구성되었다. 요인 적재치는 .428~.705로 나타났다으며, 주관적 안녕감에 대한 신뢰도는 Cronbach's α =.907로 나타났다.

3. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 시큐리티 요원에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 설문 조사는 연

구자가 해당회사를 직접 방문 또는 우편을 통하여 경영자나 관리자의 협조를 얻은 다음 재직하고 있는 시큐리티 요원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문지에 응답하도록 하였다.

완성된 설문지의 자료처리는 SPSSWIN 16.0을 이용하여 첫째, 설문지의 타당도 및 신뢰도 검증을 위하여 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였고, 둘째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계를 규명하기 위하여 다중회귀분석과 경로분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 직무스트레스와 사회적 지지

[표 4]는 직무스트레스와 사회적 지지의 관계에 대한 다중회귀분석 결과이다. [표 4]에 제시된 바와 같이, 역할 및 대인관계 스트레스($\beta=.149$), 보상 및 경력개발 스트레스($\beta=.222$)는 정적 영향을 미치는 반면, 직무특성 스트레스($\beta=-.138$)는 사회적 지지에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 3개의 독립변인은 사회적 지지 전체변량의 8%를 설명해주고 있다.

표 4. 직무스트레스가 사회적 지지에 미치는 영향에 대한 다중회귀 분석

직무스트레스	사회적 지지(β)
역할 및 대인관계 스트레스	.149*
보상 및 경력개발 스트레스	.222***
직무특성 스트레스	-.138*
R ²	.080

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

2. 직무스트레스와 주관적 안녕감

[표 5]는 직무스트레스와 주관적 안녕감의 관계에 대한 다중회귀분석 결과를 나타낸 것이다. [표 5]에 제시된 바와 같이, 직무특성 스트레스($\beta=-.210$)은 주관적 안녕감에 부적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무특성에서 촉발되는 스트레스가 클수록 시큐리티 요원들의 주관적 안녕감은 감소된다. 회귀분석에 투

입된 3개의 독립변인은 주관적 안녕감 전체 변량의 28.1%를 설명해주고 있다.

표 5. 직무스트레스가 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

직무스트레스(β)	주관적 안녕감(β)
역할 및 대인관계 스트레스	-105
보상 및 경력개발 스트레스	.089
직무특성 스트레스	-.210***
R ²	.281

***p<.001

3. 사회적 지지와 주관적 안녕감

[표 6]은 사회적 지지와 주관적 안녕감의 관계에 대한 다중회귀분석 결과이다. [표 6]에 제시된 바와 같이, 가족의 사회적 지지($\beta=.319$)는 이웃의 사회적 지지($\beta=-.154$)에 비해 상세적으로 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 2개의 독립변인은 사회적 지지 전체변량의 10%를 설명해주고 있다.

표 6. 사회적 지지가 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

사회적 지지	주관적 안녕감(β)
이웃의 사회적지지	.154**
가족의 사회적지지	.319***
R ²	.100

p<.01, *p<.001

4. 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감

[표 7]은 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 인관관계에 대한 경로분석 결과이다. [표 7]에 의하면 직무특성 스트레스($\beta=-.190$), 이웃의 사회적 지지($\beta=.151$), 가족의 사회적 지지($\beta=.301$)는 주관적 안녕감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경로분석에 투입된 독립변인은 주관적 안녕감 전체변량의 16.7%의 설명력을 보이고 있다. 그리고 역할 및 대인관계 스트레스($\beta=.239$), 보상 및 경력개발 스트레스($\beta=.222$), 직무특성 스트레스($\beta=.159$)는 이웃의 사회적 지지에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이웃의 사회적 지지 전체 변량의 11.1%를 설명해주고 있다.

표 7. 직무스트레스와 사회적지지 및 주관적 안녕감에 대한 경로분석

독립변인	종속변인		
	주관적 안녕감(β)	사회적 지지	
		이웃의 사회적 지지(β)	가족의 사회적 지지(β)
역할 및 대인관계 스트레스	-.110	.239***	-.105
보상 및 경력개발 스트레스	.048	.222***	.024
직무특성 스트레스	-.190***	.159**	.013
이웃의 사회적지지	.151**	-	-
가족의 사회적지지	.301***	-	-
R ²	.167	.111	.010

p<.01, *p<.001

[그림 1]은 [표 7]의 결과를 경로 모형으로 도식화 한 것이다. [그림 1]에서 제시한 바와 같이, 직무특성 스트레스는 주관적 안녕감에 직접적인 영향을 미치고, 역할 및 대인관계 스트레스, 보상 및 경력개발 스트레스, 직무특성 스트레스는 이웃의 사회적 지지를 통하여 주관적 안녕감에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 이웃의 사회적 지지는 직무스트레스와 주관적 안녕감의 관계를 매개하는 중요한 변인이라 할 수 있다.

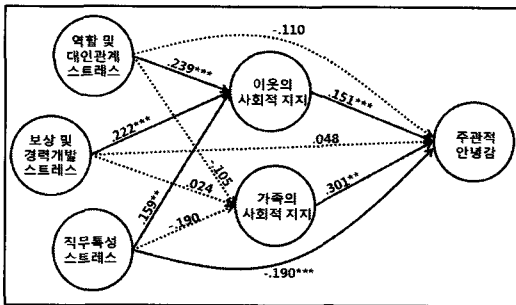


그림 1. 경로모형

IV. 논의 및 결론

1. 논의

기존의 연구들은 직무스트레스가 조직을 포함한 조직구성원 전체에도 심각한 부정적 영향을 미친다고 보

고하고 있다(Gupta & Beehr[17]; Ross[18], [19]; 배기철·김현철·황윤용[14]). 그러나 그동안 경호학 분야의 연구들은 직무스트레스를 조직 경영적 차원에서 조직이나 직무와 관련하여 초점을 맞추어왔을 뿐 시큐리티 요원에 대한 주관적 안녕감에 미치는 영향에 대해서는 다소 간과되어 왔다. 시큐리티 요원은 일선 현장에서 고객에게 서비스를 제공하기 때문에 조직의 성패를 결정짓는 핵심주체이다. 그러나 아직까지 국내 경비업체들은 영리추구에 대한 목적만을 앞세운 채 시큐리티 요원의 삶의 질이나 행복감 증진에 소홀한 것이 사실이다. 이러한 측면에서 이 연구는 시큐리티 요원의 직무스트레스를 완화시켜 직무효율성을 극대화시키기 위한 방안으로 직무스트레스와 사회적 지지 및 주관적 안녕감 간의 인과관계를 분석하였다. 여기서는 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 사회적 지지에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무스트레스를 구성하는 모든 하위요인은 사회적 지지에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 시큐리티 요원의 직무스트레스는 가족보다는 이웃에 대한 사회적 지지에 영향을 미치고, 역할 및 대인관계 스트레스는 이웃의 사회적 지지와의 관계에서 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교사를 대상으로 가족 지지 보다 동료 지지가 역할 스트레스를 완화시켜준다는 점에서 최인규[13]의 연구 결과와 일치한다. 시큐리티 요원의 역할 및 대인관계 스트레스 유발원인은 많은 경비업체들이 인건비 절감과 업체 간의 과다경쟁으로 경비원들의 전문성을 고려하지 않은 채 업무에 필요에 따라서 투입시키기 때문에 역할 모호성을 경험하게 되고, 대인관계에서는 상사의 적절치 못한 업무처리와 지나친 간섭이 잦은 충돌을 빚게 하여 담당 업무를 혼자 해결하는 직무수행에 있어서 자신의 능력과 기술을 효과적으로 발휘하지 못하게 하는 장벽이 되기 때문이다. 따라서 이러한 시큐리티 요원의 직무스트레스는 이웃의 사회적 지지와 긍정적 관계에 있다는 사실을 알 수 있다.

둘째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무특성 스트레스는 주관적 안녕감에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 시큐리티 요원의 직무특성에서 그 원인을 찾을 수 있다. 시큐리티 요원은 책임감과 긴장감이 높고 출퇴근 시간이 불규칙하다. 그리고 직무 수행에 있어서 자신이 예상했던 직무와 상이할 경우, 현재에 대한 직무적합성 인식에 따른 업무불만족이 높게 작용하게 된다[3]. 그러므로 시큐리티 요원의 주관적 안녕감을 증진시키기 위해서는 직무특성 스트레스를 해소하여야 할 것이다. 이를 위해서는 시큐리티 요원 스스로가 자신의 직무에 자부심을 지닐 수 있도록 임금과 복지혜택 부분의 개선이 시급하고, 경비원들의 담당직무가 윤리적이고 정당한 업무를 수행할 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 시큐리티 요원의 사회적 지지가 주관적 안녕감에 미치는 영향을 분석한 결과, 가족의 사회적 지지가 이웃의 사회적 지지보다 주관적 안녕감에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 시큐리티 요원 개인이 경비업에 대한 인지도가 사회적으로 낮다고 평가하고 있기 때문에 누구보다도 가장 가까운 가족들로부터 경비업이라는 직업에 대해서 인정받고 지지받을 때 주관적 안녕감을 높게 지각하게 된다. 즉, 가족에 의한 사회적 지지 자원이 이웃의 사회적 지지보다 주관적 안녕감에 더 크게 영향을 미친다는 당연한 결과라 할 수 있다.

넷째, 시큐리티 요원의 직무스트레스가 사회적 지지 및 주관적 안녕감에 대한 인과관계를 분석한 결과, 직무스트레스는 주관적 안녕감에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 이웃의 사회적 지지를 통하여 주관적 안녕감에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회적 지지는 직무스트레스와 주관적 안녕감 간의 관계를 매개하는 중요한 변수임을 알 수 있다. 이러한 결과는 여러 선행연구[15][16][1][7]에 의해 뒷받침되고 있다. 특히 박영호·김정인[7]의 연구에 의하면, 사회적 지지는 직무스트레스로 인해서 발병되는 탈진, 우울, 불안과 같은 정신건강 문제로 부터 개인을 보호하고 스트레스 지각에도 영향을 미쳐 스트레스로 인해서 야기되는 다양한 질병과 정신건강 문제를 감소시키는 중요한 변수라고 하였다[7]. 그러나 기존의 연구들과 달리 본 연구에서는 결과변수로서 주관적 안녕감이라는 점에서

주목할 필요가 있다. 이러한 사실에 비추어 볼 때 직무스트레스를 해소하고 사회적 지지를 향상시켜 주관적 안녕감을 높이기 위해서는, 시큐리티 요원의 전문성을 강화하여 직업에 대한 자부심을 높려주어야 할 것이다. 뿐만 아니라, 시큐리티 요원의 복지 개선이 필요하다. 그러나 경비업주들에게 있어서 시큐리티 요원은 단지 영리추구 수단으로 전락되어버린 현 시점에서 시큐리티 요원의 처우 개선은 쉽사리 이루어질 것으로 기대하기는 어렵다. 그러므로 정부와 관련조직은 경비업체들의 과다경쟁을 막고, 영세성을 극복할 수 있도록 유도함으로써 시큐리티 요원의 직무스트레스 감소와 주관적 안녕감 증진을 위해 노력하여야 할 것이다.

이를 위해서는 경비업체들이 기업이 기업다운 기업의 면모를 갖출 수 있도록 업체마다 전문성을 고려하여 업체간 M&A(기업합병)를 적극적으로 장려하는 것이 바람직하다. 이는 불공정 거래와 과도한 경쟁을 방지하는 동시에 시큐리티 요원들의 전문성 증진과 복지개선에 크게 기여할 것으로 보여 진다. 또한, 경비업주들의 의식개선이 요구된다. 대부분의 경비업주들은 일반적으로 종사자에 대한 직무스트레스 해소 방안을 친목행위(단체운동이나 회식)로 단정하는 경향이 있는데, 이는 지극히 잘못된 사고이다. 시큐리티 요원 개인마다 주관적 행복감을 느끼는 영역이 각기 다르기 때문에 단체행동 보다는 개인 스스로가 자기 계발을 할 수 있도록 시간적·공간적인 배려가 요구된다. 이를 위해서는 복지적 차원에서 시큐리티 요원들의 여가활동이나 문화생활 등을 적극적으로 장려할 수 있도록 해야 한다. 물론, 경영주는 단기적으로 경제적 비용 손실을 가져다 줄 수 있으나, 장기적으로는 시큐리티 요원의 건강 및 체력증진, 직무스트레스 해소, 노동생산성과 주관적 안녕감 향상 등을 수반한 조직성과 제고에 기여하게 될 것이다. 그리고 궁극적으로 이러한 환경조성을 장려하기 위해서는 경비업체 관리기관(경찰, 협회)은 현존 업무특성인 획일적이고 형식적인 관리체제에서 벗어나, 경비업주가 건강한 기업운영을 영위해 나갈 수 있도록 정기적인 세미나 및 필요한 교육 등을 제공할 수 있도록 정책적인 차원에서 관리적 제도장치가 마련되어야 할 것이다.

2. 결론

첫째, 경비원의 직무스트레스는 사회적 지지에 영향을 미친다. 즉, 역할 및 대인관계 스트레스가 많음에도 사회적 지지가 높은 반면, 직무특성 스트레스가 많을수록 사회적 지지는 감소한다.

둘째, 경비원의 직무스트레스는 주관적 안녕감에 영향을 미친다. 즉, 직무특성 스트레스가 많을수록 주관적 안녕감은 감소한다.

셋째, 사회적 지지는 주관적 안녕감에 영향을 미친다. 즉, 이웃과 가족의 사회적 지지가 높을수록 주관적 안녕감은 높아진다.

넷째, 직무스트레스는 사회적지지 및 주관적 안녕감에 직간접적 영향을 미친다.

참고문헌

- [1] 고종욱, 염영희, “간호사의 직무스트레스와 직무 만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할”, 대한간호학회지, 제33권, 제2호, p.272, 2003.
- [2] 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수, “시큐리티 요원의 여가관 분석”, 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제1호, pp.27-38, 2009.
- [3] 김상진, “민간경비원의 직무환경에 따른 직무적합성과 조직유효성의 관계: 현장출동직 경비원을 중심으로”, 한국공안행정학회보, 제31호, p.58, 2008.
- [4] 김태근, “스포츠조직체의 조직풍토 및 조직내 역할지각이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향”, 한국체육대학교 박사학위 논문, 2002.
- [5] 문용, 김태운, “직장인의 지각된 여가유능감 및 조절력이 주관적 안녕감에 미치는 영향”, 체육과학논총, 제9호, p.142, 1996.
- [6] 박영진, 안황권, 왕석원, “민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향”, 한국경호경비학회, 제12권, p.178, 2006.
- [7] 박영호, 김정인, “교사의 직무스트레스와 건강과의 관계에서 사회적 지지와 강인성의 역할”, 경남대학교 교육문제연구소, 교육이론과 실천, 제10권, 제11호, 2000, p.473.
- [8] 사이버경찰청, <http://www.police.go.kr>, 검색일: 2009. 2. 7.
- [9] 이상구, “노인의 여가스포츠 참가와 사회적지지 및 주관적 안녕감의 관계”, 한국체육학회지, 제37권, 제4호, p.161, 1998.
- [10] 이신숙, 이경주, “노인의 일상적 스트레스, 사회적 지지, 심리적 적응에 관한 연구”, 한국노년학회지, 제22권, 제1권, p.2, 2002.
- [11] 이경선, “노인의 여가스포츠 참가와 사회적 지지 고독감 및 사회관계망의 관계”, 명지대학교 박사학위 논문, 2005.
- [12] 양명환, “신체활동과 심리적 행복감: 인지적정서 상태 측정치 개발”, 한국스포츠 심리학회지, 제9권, 제2호, 1998.
- [13] 최인규, “운동부 지도교사의 역할 스트레스와 직무 탈진의 관계: 사회적 지지의 중재 효과 분석”, 한국스포츠심리학회, 제14권, 제4호, p.179, 2003.
- [14] 배기철, 김현철, 황윤용, “여행업 종사원의 직무스트레스에 대한 선행요인과 결과요인에 관한 연구”, 한국관광학회, 제27권 제1호, pp.221-243, 2003.
- [15] S. Cohen and H. M. Hoberman, Positive event and social support as buffers of life change stress, *Journal of Applied Social Psychology*, p.99, 1983.
- [16] J. S. House and R. L. Kahn, Measures and concepts of social support. In S. Cohen and L. Syme, *Social support and health*, pp.83-108, 1985.
- [17] N. Gupta and T. Beehr, Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.23, No.3, pp.373-387, 1979.

- [18] G. Ross, Work stress and personality measures among hospitality industry employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.7, No.6, pp.9-13, 1995.
- [19] Ross, G, *Career stress responses among hospitality employees*. *Annals of Tourism Research*, Vol.24, No.1, pp.41-51, 1997.

저 자 소 개

김 경 식(Kyong-Sik Kim)

정회원



- 1994년 2월 : 경기대학교 사회체육학과(체육학사)
- 1996년 2월 : 서울대학교 체육교육과(교육학석사)
- 2004년 2월 : 서울대학교 체육교육과(체육학박사)

▪ 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 사회체육학과 조교수
 <관심분야> : 상업스포츠 소비행위, 실버스포츠산업, 여가 및 체육정책, 사회자본, 사회연결망

김 상 진(Sang-Jin Kim)

정회원



- 2001년 2월 : 용인대학교 경호학과(체육학사)
- 2003년 2월 : 용인대학교 경호학과(경호학석사)
- 2008년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학 박사)

▪ 2007년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 경호안전학과 강사
 <관심분야> : 민간경호경비, 민간군사경비, 테러리즘, 범죄예방, 시큐리티 정책