

# 특수경비원의 사건충격과 직무스트레스 및 대처능력의 관계

## Relationships between Special Guard's Incident Shock, Job Stress, and Coping Ability

김찬선, 이지은, 조병해, 노영진, 이경화  
서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공

Chan-Sun Kim(atom7942@hanmail.net), Ji-Eun Lee(je7004@nate.com),  
Byung-Hae Jo(hae0024@hanmail.net), Young-Jin Noh(4147636@hanmail.net),  
Kyong-Hwa Lee(sinhwa555@naver.com)

### 요약

이 연구의 목적은 특수경비원들의 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 이 연구는 2011년 4월 수도권(인천)소재 공항에서 재직하고 있는 특수경비원들을 모집단으로 설정한 후 판단표집법을 이용하여 최종분석에 이용된 사례 수는 총 239명이다. 연구에 사용된 설문지는 총 67문항으로 구성되었으며, SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석 등을 실시하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .779이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 특수경비원들의 사건충격은 직무스트레스에 영향을 미친다. 즉, 침습이 자주 반복될수록 인간관계에 대한 스트레스는 증가한다. 또한, 과각성이 자주 반복될수록 역할에 대한 스트레스는 증가한다. 둘째, 특수경비원들의 사건충격은 대처능력에 영향을 미친다. 즉, 과각성이 자주 반복될수록 문제중심적 대처능력은 감소한다. 반면, 회피성향이 지속적으로 작용할수록 문제중심적 대처능력은 증가한다. 셋째, 특수경비원들의 직무스트레스는 대처능력에 영향을 미친다. 즉, 직무특성에 대한 무력감이 작용할수록 문제중심적 대처능력은 증가한다. 반면, 역할에 대한 모호성이 높게 작용할수록 문제중심적 대처능력, 사회적지지 추구능력은 감소한다.

■ 중심어 : | 특수경비원 | 사건충격 | 직무스트레스 | 대처능력 |

### Abstract

The purpose of this study is that incident shock of special guards examines closely impact getting in job stress and coping ability. This study used judgement sampling method after establish special guards who is working at airport of capital region area in 2011 by population, and sample numbers used on interpretation finally were total 239 people. Questionnaire used in this study was consisted of the total 67 question, and executed frequency analysis, Factor analysis, reliability analysis, regression analysis by SPSSWIN 18.0. reliability of questionnaire appeared more than Cronbach's  $\alpha$  value .779. Conclusion of this study was as following. First, incident shock of special guards affects in job stress. That is, stress about personal relations increases as invasion is often repeated. Also, stress about role increases as hyperarousal is often repeated. Second, incident shock of special guards affects in coping ability. That is, problem central coping ability decreases as hyperarousal is often repeated. On the other hand, problem central coping ability increases as evasion tendency acts continuously. Third, job stress of special guards affects in coping ability. That is, problem central coping ability increases as feeling of helplessness for job characteristic acts. On the other hand, problem central coping ability, social support pursuit ability decreases as ambiguity about role acts high.

■ keyword : | Special Guard | Incident Shock | Job Stress | Coping Ability |

## 1. 서론

현대 사회의 지속적인 발달과 사회적 불안감은 시민들의 가치관 성립에 많은 영향을 미치고 있다. 최근 지속적으로 발생되고 있는 각종 강력범죄 사건으로 인한 사회적 충격은 지역사회의 공동체 문화를 변화시키고 나아가 개인의 삶의 질에도 큰 불안감을 초래하고 있다. 특히, 국가적 중요 시설로 분류되고 있는 공항, 항만, 각종 연구기관 등에 대한 반복적인 테러협박은 시설 이용자뿐만 아니라 보안을 담당하는 특수경비원들에게도 많은 직무스트레스를 유발하고 있다.

특수경비원은 민간인 신분이면서 국가에서 정하는 중요시설을 보호하고 나아가 시민들의 생명과 재산을 보호하는 업무를 수행한다. 이들 특수경비원들은 시설 이용자들에게 대한 서비스뿐만 아니라 많은 사람들에게 위협이 되는 폭발물과 흉기소지자들에 대한 공격으로부터 자신의 신변은 스스로 보호해야 한다. 대부분의 특수경비원들은 업무의 위험성으로 인해 자신의 안전에도 큰 위협을 느끼고 있지만, 근무도중 동료들의 죽음을 지켜보거나 비극적인 상황에 노출되는 충격적인 경험을 하기도 한다[13]. 즉, 업무수행 시 발생한 다양한 사건으로 인한 충격은 신체적으로도 큰 영향을 미칠 뿐만 아니라 장기적으로 진행될 경우 외상후 정신적 스트레스장애(Post-traumatic stress disorder : 이하 PTSD)를 유발할 수 있다.

외상후 정신적 스트레스장애는 개인이 극도로 심각한 외상사건을 경험한 이후에 다양한 증상이 발생하는 증후군으로, 폭력, 살인과 같은 극한의 위협적인 요인에 노출될 경우 정신적·생리적 기능에 큰 영향을 미치는 증상을 말한다[10][14]. 이러한 측면에서 본다면, 특수경비원들이 근무 중에 발생한 사건충격으로 인해 심리적 불안감이 장기간 지속될 경우 직무에 대한 스트레스는 물론, 나아가 폭발물 테러와 같은 위급상황 대처능력에도 많은 영향을 미칠 수 있을 것이다.

그동안 외상후 정신적 스트레스장애에 대한 기존의 연구는 주로 전쟁 등과 같은 특정분야에 국한 되어져 왔다. 그러나 최근에는 사회의 변화에 따라서 천재지변 현상으로 발생하는 재난, 그리고 자동차, 비행기, 기차

와 같은 교통수단에 의한 사고를 비롯해 산업재해, 강도, 폭력, 폭발, 살인 등과 같이 인간이 경험할 수 있는 범위를 넘어서 생명을 위협하는 충격적 사건들로 연구가 활발히 이루어지고 있다[7].

지금까지 우리사회는 사회적으로 큰 충격을 주었던 살인·폭발사건에 대한 일차적 피해자에 대해서만 많은 관심을 가져왔다. 그러나 특수경비원들과 같이 국가적 중요시설에서 발생하는 긴급한 사건현장을 제일 먼저 접촉하면서, 충격적 사건으로 인해 받을 수 있는 직무스트레스에 대해서는 거의 관심과 배려를 두지 못하고 있는 실정이다. 특히, 특수경비원들은 APEC, G20과 같은 국가적 중요행사가 진행될 경우 보안등급 상향조정으로 인한 과도한 업무량에서 촉발된 직무스트레스와 대인관계 폭의 제한에서 초래된 사회적 지지에 대한 자원 감소를 경험하게 된다. 이는 결과적으로 특수경비원 개인이 느낄 수 있는 주관적 안녕감이나 행복감 감소 현상으로 표출되어 나타나고 있다[2].

직무스트레스에 대한 정의는 다양하게 주장되고 있으나 French, Roger, 그리고 Cobb[15]에 의하면 개인의 능력, 기술과 직무요구간의 불일치 또는 개인이 요구하는 것과 직무환경에서 제공되는 것 간의 불일치라 할 수 있다[11]. 즉, 특수경비원들과 같이 근무도중 발생하는 사건충격이 지속적으로 반복될 경우에는 외상 자극에 대한 회피 행동을 일으킬 뿐만 아니라, 침습적 증상, 무력감과 죄책감, 지나친 각성 등으로 인한 직무스트레스 때문에 원활한 업무수행을 방해할 수 있다[17].

이와 관련하여 소방공무원을 대상으로 한 윤예심[6], 최혜경[12]의 연구에서는 사건충격이 클수록 직무스트레스가 높게 나타나는 결과를 보고하였으며, 경찰을 대상으로 한 황인희[13]의 연구에서는 외상 스트레스는 소진에 영향을 미치는 것으로 보고함으로써, 본 논제의 타당성을 뒷받침 해주고 있다.

특수경비원들이 근무도중 발생한 사건충격으로 인해 받게 되는 직무스트레스 요인을 해소시켜주지 못할 경우 단기적으로는 조직목표 달성을 저해할 뿐만 아니라, 장기적으로는 위급상황시 대처능력은 현저히 감소될 수 있음을 의미한다. 이와 관련하여 Lazarus와 Folkman[16]은 대처능력을 개인의 자원을 초과한다고

평가되는 구체적인 내·외적 요구들을 관리하기 위해 지속적으로 변화하는 인지적이며, 행동적인 노력으로 정의 하고 있다[8]. 결국 특수경비원들이 근무도중 경험하게 되는 사건충격으로 인한 직무스트레스는 사고대처능력 부족의 원인으로 작용할 뿐만 아니라, 나아가 타 업무분야로 이직에 따른 조직의 전문성 부족 등을 초래할 수 있다.

이와 같이 특수경비원들의 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력에 대한 관련성에도 불구하고, 시큐리티 학문 연구 영역에서는 특수경비원들의 사건충격에 대한 직접적인 연구가 거의 전무한 실정이다. 따라서 이 연구는 특수경비원들이 경험하는 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력의 관계를 분석·규명함으로써, 시큐리티 학문 분야의 경험적 자료 축적과 지식체 형성에 기여함은 물론, 특수경비원들의 조직경영에 필요한 정책 자료를 도출하는데 그 필요성을 두고 있다. 이에 본 연구에서는 특수경비원의 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2011년 4월 수도권(인천)소재 공항에 재직하고 있는 특수경비원들을 연구대상으로 선정한 후 판단표집법(judgment sampling method)을 이용하였다. 구체적으로 이 연구에서는 공항내 특수경비원을 대상으로 총 300부를 배부하였다. 회수된 설문지 284부 중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 극단치를 적용(45부 삭제)하였으며, 최종분석에 이용된 사례 수는 남성 199명(83.3%), 여성 40명(16.7%) 등 총 239명이다[표 1].

### 2. 측정도구

본 연구에서는 특수경비원의 사건충격과 직무스트레스 및 대처능력의 관계에 대해 규명하기 위하여 사용된 도구는 설문지 이다. 사용된 설문지는 사회인구학적

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	199	83.3
	여성	40	16.7
연 령	20-29세	64	26.8
	30-39세	137	57.3
	40세 이상	38	15.9
학 력	고졸이하	91	38.1
	전문대졸	91	38.1
	대졸이상	57	23.8
직 위	사원급	217	90.8
	팀장급	22	9.2
근무경력	1년미만	21	8.8
	1-3년	39	16.3
	3-5년	80	33.5
	5-7년	31	13.0
	7년이상	68	28.5
월 수 입	180만원미만	51	21.3
	171-190만원	75	31.4
	191-200만원	96	40.2
	201만원이상	17	7.1
전 체		239	100

특성 6문항, 사건충격 21문항, 직무스트레스 19문항, 대처능력 20문항 등 총 66문항으로 구성되었다. 사회인구학적 특성은 성, 연령, 학력, 직위, 근무경력, 월수입 등으로 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수[2]의 연구에서 사용된 문항을 사용하였으며, 사건충격 설문지는 은현정 등[7]의 연구에서 사용된 설문지를 수정하여 과각성 6문항, 회피 5문항, 침습 5문항, 수면장애 및 마비 5문항 등으로 구성하였다. 직무스트레스 설문지는 김태근[3]의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 직무특성 3문항, 역할 3문항, 인간관계 4문항, 보상제도 3문항, 경력개발 3문항, 조직특성 3문항 등으로 구성하였다. 대처능력 설문지는 정유미[9]의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구에 맞게 수정 및 보완하여 문제중심적 대처 5문항, 사회적지지 추구 5문항, 소망적 사고 대처 5문항, 정서중심 대처 5문항 등으로 구성하였다. 사건충격, 직무스트레스, 대처능력 척도는 '매우 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

### 3. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구 특수경비원들의 사건충격과 직무스트레스 및 대처능력의 관계를 규명하기 위하여 사용된 설문지는 예비검사를 통하여 타당도를 검증하였다. 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 본 연구에서는 체육학 박사 학위 소지자 1인과 경호안전학 박사학위 소지자 1인, 시큐리티산업경영 박사과정 2인으로 구성된 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정하였다. 또한 본 연구에서는 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 사건충격, 직무스트레스, 대처능력 문항을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다.

[표 2]는 사건충격, [표 3]은 직무스트레스, [표 4]는 대처능력 요인분석 및 신뢰도 분석 결과를 나타내고 있다. [표 2]에 나타난 바와 같이, 사건충격에 대한 요인분석 결과 침습(요인적재치: .858~.696), 과각성(요인적재치: .867~.489), 수면장애 및 정서적 마비(요인적재치: .797~.535), 회피(요인적재치: .836~.494) 등 4개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 사건충격에 대한 요인분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 4개 문항을 제거한 후 사건충격은 17개 문항을 이용하여 분석하였다. 사건충격 신뢰도 분석 결과 신뢰도는 .779이상~.918미만으로 나타났다. 사건충격에 대한 전체 설명력은 약 72.8%(72.822)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 높은 것으로 해석할 수 있다.

표 2. 사건충격 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문문항	사건충격			
	침습	과각성	수면장애 정서적마비	회피
1. 나는 다른 일들로 인해 그 사건을 떠올리게 된다.	<b>.858</b>	.180	.203	.222
2. 과거에 발생한 사건을 떠올리는 것은 나에게 그때의 감정을 다시 불러일으킨다.	<b>.809</b>	.270	.129	.261
3. 내가 생각하지 않으려고 해도 과거사건이 생각난다.	<b>.735</b>	.329	.303	.116
4. 나는 과거 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오르곤 한다.	<b>.696</b>	.397	.369	.046
5. 나는 과거사건 이후로 잠들기가 어렵다.	.146	<b>.867</b>	.163	.172
6. 나는 과거 사건을 떠올릴 때 마다 식은땀, 호흡 곤란 같은 신체적인 반응을 일으킨다.	.290	<b>.801</b>	.244	-.052
7. 나는 과거 사건으로 인해 신경이 예민해졌고 자주 깜짝 놀란다.	.503	<b>.660</b>	.189	.180
8. 나는 과거 사건이후 자주 화가 난다.	.620	<b>.629</b>	.125	.112
9. 나는 과거 사건에 관한 꿈들을 꾸 적이 있다.	.456	<b>.489</b>	.292	.065
10. 나는 과거 발생한 사건으로 인해 수면을 지속하는데 어려움이 있다.	.106	.288	<b>.797</b>	.266
11. 나는 마치 사건 당시로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있었다.	.250	.079	<b>.694</b>	.094
12. 나는 과거 사건이 아직도 현실이 아닌 것처럼 느껴진다.	.175	.433	<b>.670</b>	.059
13. 나는 과거 사건에 대한 강한 감정이 물밑 듯 밀려 오는 것을 느낀다.	.399	.524	<b>.535</b>	-.002
14. 나는 과거 사건을 생각하지 않으려 노력한다.	.083	.168	.232	<b>.836</b>
15. 나는 과거사건에 관해 여전히 많은 감정을 가지고 있지만 신경쓰고 싶지 않다.	.123	-.007	-.022	<b>.800</b>
16. 나는 과거 사건을 떠올릴 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려 한다.	.409	.118	.468	<b>.522</b>
17. 나는 과거 사건으로 인하여 업무에 집중하는데 어려움이 있다.	.362	.040	.465	<b>.494</b>
회전 제곱합 적재값	3.949	3.429	2.849	2.154
% 분산	23.228	20.168	16.757	12.670
% 누적	23.228	43.396	60.152	72.822
Cronbach's $\alpha$	<b>.918</b>	<b>.891</b>	<b>.825</b>	<b>.779</b>

[표 3]에 나타난 바와 같이, 직무스트레스에 대한 요인분석 결과 보상경력개발(요인적재치: .845~.647), 직무특성(요인적재치: .869~.717), 인간관계(요인적재치: .888~.690), 역할(요인적재치: .856~.747), 조직특성(요인적재치: .785~.753) 등 5개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 직무스트레스에 대한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 4개 문항을 제거하여 직무스트레스는 15개 문항을 이용하여 분석하였다. 직무스트레스 신뢰도 분석 결과 조직특성

은 .351로 신뢰도가 매우 낮게 나타나 본 연구에서 조직 특성 요인을 삭제하고자 한다. 따라서 직무스트레스 신뢰도 분석 결과는 .781이상~.876미만으로 나타났다. 직무스트레스에 대한 전체 설명력은 약 65.9%(65.921)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 확보한 것으로 해석할 수 있다.

[표 4]에 나타난 바와 같이, 대처능력에 대한 요인분석 결과 문제중심적 대처(요인적재치: .875~.770), 사회적지지 추구(요인적재치: .910~.716) 등 2개의 하위개

표 3. 직무스트레스 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문문항	직무스트레스				
	보상 경력개발	직무 특성	인간 관계	역할	조직 특성
1. 우리 직장은 합리적인 기준을 가지고 사원들을 적체적소에 배치하고 있다.	.845	-.134	-.107	.012	.161
2. 우리 직장은 직장의 규칙 및 절차가 모두 공정하게 적용된다.	.835	-.097	-.185	-.140	.118
3. 우리 회사의 승진 정책은 규정된 원칙 하에서 공정하게 이루어지고 있다.	.774	-.105	-.077	-.331	-.055
4. 우리 직장의 인사고과의 결과는 승진 및 급여에 잘 반영되고 있다.	.773	-.200	-.221	-.126	-.118
5. 우리 직장의 후생복지제도는 잘 되어 있다.	.647	-.248	.020	-.204	-.103
6. 나는 업무 수행시 할 일이 없어서 지루함이나 권태감을 느낀다.	-.130	.869	.043	.232	-.040
7. 현재 나의 담당업무는 너무 단순하다.	-.218	.843	.226	-.039	.028
8. 나는 업무 수행시 자신의 능력이나 기술을 충분히 발휘하지 못한다.	-.267	.717	.159	.272	.052
9. 나의 상사는 직무내용에 대하여 지나치게 간섭한다.	-.119	.075	.888	.047	-.018
10. 나는 나의 담당업무를 처리하는데 상사와 의견 충돌이 자주 있다.	-.240	.079	.781	.181	-.036
11. 나의 상사는 업무수행시에 적절한 조치를 취하지 못하는 것 같다.	-.017	.351	.690	.311	-.052
12. 내가 보기에 옳다고 생각되는 것과는 다르게 처리하도록 요구받는다.	-.209	.172	.244	.856	.110
13. 나는 동일한 문제로 두 사람 이상의 상사로 부터 서로 상반된 지시를 받는다.	-.354	.244	.231	.747	-.051
14. 우리 직장의 업무에 관한 규칙 및 절차는 문서화 되어있다.	.234	-.150	-.112	-.137	.785
15. 우리 직장의 업무에 관한 의사결정은 주로 상위층으로부터 일방적으로 하달된다.	-.211	.183	.033	.214	.753
회전 제공할 적재값	3.503	2.401	2.180	1.804	1.275
% 분산	23.353	16.004	14.535	12.028	8.498
% 누적	23.353	39.357	53.892	65.921	74.419
Cronbach's $\alpha$	.876	.836	.781	.830	.351

표 4. 대처능력 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문문항	대처능력	
	문제중심적 대처	사회적지지 추구
1. 나는 문제를 해결하기 위하여 모든 노력을 쏟는다.	.875	.162
2. 나는 문제의 원인을 제거하기 위하여 노력을 한다.	.852	.248
3. 나는 문제를 해결하기 위하여 적극적으로 행동 한다.	.812	.315
4. 나는 문제해결을 위하여 필요한 일을 하나씩 해 나간다.	.770	.097
5. 나는 다른 사람으로부터 따뜻한 정서적 지원을 얻으려고 노력 한다.	.134	.910
6. 나는 나의 어려운 처지를 이해하고 감싸줄 수 있는 사람을 찾는다.	.162	.876
7. 나는 존경하는 친척이나 친구에게 조언을 구한다.	.185	.808
8. 나는 그 일에 대하여 좀 더 알아보려고 누군가와 이야기를 한다.	.412	.716
회전 제공할 적재값	2.991	2.957
% 분산	37.388	36.966
% 누적	37.388	74.353
Cronbach's $\alpha$	.876	.813

념으로 각각 명명하였다. 대처능력에 대한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 12개 문항을 제거하여 대처능력은 8개 문항을 이용하여 분석하였다. 대처능력 신뢰도 분석 결과는 .813이상~.876미만으로 나타났다. 대처능력에 대한 전체 설명력은 약 74.3%(74.33)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 매우 높은 것으로 해석할 수 있다.

#### 4. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 판단표집법(judgment sampling method)을 적용하여, 특수경비원들에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 회수된 설문지는 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 239명을 이용하였다. 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 다음과 같은 분석기법을 이용하였다. 첫째, 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis), 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도분석(feliability analysis)을 실시하였다. 둘째, 특수경비원들의 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력에 미치는 영향을 알아보기 위하여 각각의 변수간에 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 특수경비원의 사건충격과 직무스트레스

[표 5]는 특수경비원의 사건충격이 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

표 5. 사건충격과 직무스트레스에 대한 회귀분석

독립변수	보상 경력개발	직무특성	인간관계	역할
침습	-.131	.027	.186*	.121
과각성	-.073	.127	.150	.271**
수면장애	.023	-.006	.110	-.029
회피	-.042	.090	-.025	.117
R <sup>2</sup>	.041	.044	.145	.183

\*p <.05 \*\*p <.01

[표 5]에 제시된 바와 같이 사건충격과 직무스트레스의 관계를 분석한 결과 침습은 인간관계( $\beta = .186$ )에 정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한, 과각성은 역할( $\beta = .271$ )에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사건충격은 인간관계 14.5%, 역할에 18.3%를 각각 설명해 주고 있다.

#### 2. 특수경비원의 사건충격과 대처능력

[표 6]은 특수경비원의 사건충격이 대처능력에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

표 6. 특수경비원의 사건충격과 대처능력에 대한 회귀분석

독립변수	문제중심적 대처	사회지지적 추구
침습	-.054	.009
과각성	-.327**	-.204
수면장애	.145	.005
회피	.168*	.029
R <sup>2</sup>	.062	.032

\*p <.05 \*\*p <.01

[표 6]에 제시된 바와 같이 사건충격과 대처능력의 관계를 분석한 결과 과각성은 문제중심적 대처( $\beta = -.327$ )에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회피는( $\beta = .168$ ) 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사건충격은 문제중심적 대처에 약 6.2%를 설명해 주고 있다.

#### 3. 특수경비원의 직무스트레스와 대처능력

[표 7]은 특수경비원의 직무스트레스가 대처능력에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

표 7. 특수경비원의 직무스트레스와 대처능력에 대한 회귀분석

독립변수	문제중심적 대처	사회적지지 추구
보상경력개발	-.031	-.024
직무특성	.315***	.040
인간관계	.049	.107
역할	-.230**	-.174*
R <sup>2</sup>	.096	.018

\*p <.05 \*\*p <.01 \*\*\*p <.001

[표 7]에 제시된 바와 같이 직무스트레스의 하위요인인 직무특성( $\beta=.315$ )은 문제중심적 대처능력에 정적 영향을 미치는 반면, 역할( $\beta=-.230$ )은 문제중심적 대처에 부적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 역할( $\beta=-.174$ )은 사회적지지 추구능력에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 문제중심적 대처능력 9.6%, 사회적지지 추구능력 1.8%를 각각 설명해 주고 있다.

## IV. 논의 및 결론

### 1. 논의

본 연구는 특수경비원의 사건충격이 직무스트레스 및 대처능력에 미치는 영향을 규명하기 위하여 첫째, 사건충격과 직무스트레스의 관계, 둘째, 사건충격과 대처능력의 관계, 셋째, 직무스트레스와 대처능력의 관계 등을 분석하였다.

첫째, 특수경비원들의 사건충격과 직무스트레스의 관계를 분석한 결과 사건충격의 하위요인인 침습은 특수경비원들의 인간관계에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 침습은 외상후 스트레스 장애만의 독특한 특징으로 과거의 충격적 외상 사건이 다시 일어나는 것과 같이 행동하거나 느끼는 것을 말한다. 특히, 침습은 상징적인 내적 단서와 외적 단서에 노출될 경우 강렬한 심리적인 고통과 신경생리학적 반응 등 다양한 형태로 나타날 수 있다[10]. 따라서 특수경비원들이 과거에 발생했던 충격적 사건을 자주 회상할수록 불안감은 증가할 뿐만 아니라 직장동료 사이에서 작용할 수 있는 인간관계에도 큰 영향을 미칠 수 있다. 즉, 특수경비원들이 과거에 경험한 사건충격으로 인해 지속적인 침습을 경험한다면, 직장동료들 사이에서 직무내용과 담당업무를 해결하는데 저해 요인으로 작용할 뿐만 아니라, 집중력 저하현상으로 인해 업무수행시 적절한 조치를 취하지 못할 수 있음을 시사해 주고 있다. 이러한 본 연구의 결과는 소방대원들의 사건충격 이후 스트레스가 높게 작용하고 있다고 보고한 윤예심[6], 최혜경[12]의 연구에 의해 지지해 주고 있다.

또한, 사건충격의 하위요인인 과각성은 역할에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과각성은 상대적으로 작은 반응에도 과민하게 반응하고, 지속적인 긴장과 불안, 짜증을 경험하거나 사소한 스트레스에도 상대적으로 큰 불안과 공포, 분노 반응을 일으키는 것을 말한다[5]. 이러한 측면에서 본다면, 특수경비원들이 과거 사건충격으로 인해 느낄 수 있는 불면증, 식은땀, 호흡곤란과 같은 과각성 증상은 업무에 대한 역할분담에도 서로 상반된 결과를 초래할 수 있을 것이다. 즉, 특수경비원들이 과거 사건충격으로 인해 나타나는 침습과 과각성 행동을 감소시키기 위해서는 직무수행 중 충격적 사고를 경험한 이후 스트레스 관리프로그램을 개발하고 운영을 제도화하는 조직차원에서의 노력이 적극 뒤따라야 할 것이다.

둘째, 특수경비원들의 사건충격과 대처능력 관계를 분석한 결과 사건충격의 하위요인인 과각성은 문제중심적 대처능력에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비원들이 과거 근무중에 경험한 사건충격으로 인해 발생하는 과각성 증상이 지속적으로 반복된다면, 위급상황시 문제대처능력이 감소될 수 있음을 의미한다. 즉, 특수경비원들에게 위급상황시 사고대처능력을 증대시키기 위해서는 과거 자신이 경험한 사건충격으로 인해 작용하고 있는 심리적 불안감과 스트레스 요인을 해소하려는 개인의 노력과 조직차원에서 상담 전문가를 정기적으로 운영하는 등의 다각적인 노력이 절실히 필요할 것으로 사료된다.

반면, 회피성향이 지속적으로 작용할수록 문제중심적 대처능력은 증가한다. 회피는 과거 충격적인 외상사건에 노출된 후 주변사람들과 대화를 피하려 하거나, 중요한 활동에 참여하려 하지 않고, 모든 분야에서 관심이 줄어들고, 다른 사람들로부터 거리감을 느끼는 것을 말한다[10]. 이러한 측면에서 본다면, 특수경비원들이 과거에 경험한 충격적인 경험을 회상하게 만드는 회피요인을 제거하려는 개인의 노력과 조직차원에서 제공되는 다양한 복귀프로그램을 통해 문제중심적 대처능력은 증대될 수 있음을 시사해 주고 있다.

셋째, 특수경비원들의 직무스트레스와 대처능력에 대한 관계를 분석한 결과 직무스트레스의 하위요인인

직무특성은 문제중심적 대처능력에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비원들이 현재 자신에게 주어진 업무가 특정분야에 국한되어져 있지만 유사시에 발생할 수 있는 비상 상황을 염두하며, 자신에게 주어진 문제점들에 대해 스스로 대처하려는 노력을 하고 있음을 알 수 있다. 즉, 특수경비원들과 같이 국가적 중요업무를 담당하는 직무분야에서는 개인의 능력을 인정받고 발휘할 수 있는 기회를 제공함으로써 직무에 대한 권태감을 감소시키려는 조직의 적극적인 노력이 뒷받침 되어져야 할 것으로 사료된다.

또한, 역할은 문제중심적 대처에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특수경비원들은 업무 특성상 상부기관의 잦은 지도점검과 회사변경 시 동료들의 부당하고, 잦은 테러협박에 대한 부담감 등으로 인해 상당부분의 직무스트레스를 받고 있다. 즉, 특수경비원들에게 혼란을 줄 수 있는 상부와 조직상사의 비체계적인 역할지시는 이들 특수경비원들이 스스로 문제를 해결하려는 능력을 감소시키고 있음을 알 수 있다. 역할은 사회적지지 추구에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 조직상사로부터 비체계적인 역할이 자주 주어질 경우 폐쇄적인 대인관계가 형성될 수 있음을 의미한다. 즉, 반복되는 역할분담에 대한 모호성은 특수경비원들의 스트레스 요인으로 작용할 수 있으며, 나아가 타 업종 분야로 이직하는 결과를 초래할 수 있다.

이상의 결과 및 논의를 종합해보면, 특수경비원들에게 사건충격은 직무스트레스와 대처능력에 매우 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 따라서 후속연구에서는 특수경비원들의 조직문화가 직무스트레스 또는 조직몰입에 미치는 영향과 같은 연구를 보다 구체적으로 수행함으로써, 특수경비원들의 조직경영에 필요한 정책적인 대안이 적극 마련되어져야 할 것이다.

## 2. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 특수경비원들의 사건충격은 직무스트레스에 영향을 미친다. 즉, 침습이 자주 반복될수록 인간관계에 대한 스트레스는 증가한다. 또한, 과각성이 자주 반복될

수록 역할에 대한 스트레스는 증가한다.

둘째, 특수경비원들의 사건충격은 대처능력에 영향을 미친다. 즉, 과각성이 자주 반복될수록 문제중심적 대처능력은 감소한다. 반면, 회피성향이 지속적으로 작용할수록 문제중심적 대처능력은 증가한다.

셋째, 특수경비원들의 직무스트레스는 대처능력에 영향을 미친다. 즉, 직무특성에 대한 무력감이 작용할수록 문제중심적 대처능력은 증가한다. 반면, 역할에 대한 모호성이 높게 작용할수록 문제중심적 대처능력, 사회적지지 추구능력은 감소한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김경식, *스포츠과학 연구방법론*, 서울: 무지개출판사, 2010.
- [2] 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수, “시큐리티 요원의 여가관 분석”, 한국콘텐츠학회지, 제9권, 제1호, pp.27-38, 2009.
- [3] 김태근, “스포츠조직체의 조직풍토 및 조직내 역할지각이 직무스트레스와 조직유효성에 미치는 영향”, 한국체육대학교 대학원, 박사학위 논문, 2002.
- [4] 김경식, 박영만, 김찬선, 전용태, “시큐리티 요원의 여가스포츠활동과 직무스트레스, 사회적 지지 및 주관적 안녕감의 관계”, 한국체육학회지, 제48권, 제5호, pp.265-275, 2009.
- [5] 박철욱, “새터민의 대인관계적 외상경험, 용서, 경험회피와 외상 후 스트레스 증상간의 관계”, 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문, 2007.
- [6] 은현정, 권태완, 이선미, 김태형, 최말례, 조수진, “한국판 사건충격척도 수정판의 신뢰도 및 타당도 연구”, 신경정신의학, 제44권, 제3호, pp.303-310, 2005.
- [7] 윤예심, “소방공무원의 외상후 스트레스와 사건충격이 정신건강에 미치는 영향에 관한 연구”, 광주대학교 대학원, 석사학위 논문, 2009.
- [8] 정인숙, “적응유연성 증진 집단상담 프로그램이

고등학생의 학교적응 및 스트레스 대처능력에 미치는 효과”, 한국교원대학교 교육대학원, 석사학위 논문, 2007.

- [9] 정유미, “해결중심 집단상담 프로그램이 대학생의 사회적 문제해결능력과 스트레스 대처능력에 미치는 효과”, 한국교원대학교 대학원, 석사학위 논문, 2004.
- [10] 주성아, “직무수행 중 사상사고를 경험한 지하철 승무원의 외상후 스트레스 장애(PTSD) 연구”, 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문, 2009.
- [11] 조재양, “호텔종사원의 직무스트레스와 가족 기능이 조직시민행동에 미치는 영향”, 계명대학교 대학원, 박사학위 논문, 2006.
- [12] 최혜경, “소방공무원의 외상사건 경험이 외상후 스트레스장애 증상, 정서적 탈진, 신체증상, 사회 및 직업기능에 미치는 영향”, 아주대학교 대학원, 박사학위 논문, 2010.
- [13] 황인희, “경찰공무원의 직무스트레스 및 외상후 스트레스가 소진에 미치는 영향”, 카톨릭대학교 대학원, 석사학위 논문, 2009.
- [14] R. B. Flannery, “Psychological trauma and post traumatic stress disorder: a review,” International Journal of Emergency Mental Health. Vol.1, No.2, pp.77-82, 1999.
- [15] J. R. P. French, W. Roger, and S. Cobb, “Adjustment as a Person-Environment Fit Copng and Adoption,” ed., G. V. Coelho, A. Hanburg, and J. F. Adams, N.Y.:Basic Books, p.62, 1974.
- [16] R. S.Lazarus, and S. Folkman, “Stress, appraisal and coping. New York: Springer, 1984.
- [17] D. S. Weiss, C. R. Marmar, T. J. Metzler, and H. M. Ronfeldt, “Predicting Symptomatic Distress in Emergency Services Personnel,” Journal of Consulting and Clinical Psychology, Vol.63, No.3, pp.361-368, 1995.

저 자 소 개

김 찬 선(Chan-Sun Kim)

정회원



- 1998년 2월 : 공주대학교 체육교육과(체육교육학사)
  - 2003년 7월 : 순천향대학교 체육교육과(체육교육학석사)
  - 2009년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(경호안전학박사)
  - 2011년 3월 ~ 현재 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과 시큐리티산업경영전공 겸임교수
- <관심분야> : 시큐리티산업과 조직관리, 현대 생활과 안전, 민간경비, 여가 및 경호정책

이 지 은(Ji-Eun Lee)

준회원



- 2004년 2월 : 경기대학교 경호안전학과(체육학사)
  - 2011년 2월 : 경기대학교 체육교육과(체육교육학석사)
  - 2011년 7월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과
- 시큐리티산업경영전공(박사과정)
- <관심분야> : 민간경비, 조직경영, 경호무도, 마케팅

조 병 해(Byung-Hae Jo)

준회원



- 1986년 2월 : 경기대학교 국어국문학과(국문학사)
  - 1997년 8월 : 경기대학교 국어국문학과(국문학석사)
  - 2011년 8월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과
- 시큐리티산업경영전공(박사과정)
- <관심분야> : 민간경비, 경비업법, 시큐리티행정, 조직관리

노 영 진(Young-Jin Noh)

준회원



- 2003년 2월 : 공주대학교 체육교육과(체육교육학사)
- 2011년 7월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과  
시큐리티산업경영전공(석사과정)

<관심분야> : 경호정책, 경호무도, 시큐리티산업 조직경영

이 경 화(Kyong-Hwa Lee)

준회원



- 2001년 2월 : 용인대학교 유도학과(체육학사)
- 2011년 8월 : 서울벤처정보대학원대학교 경영학과  
시큐리티산업경영전공(석사과정)

<관심분야> : 조직경영, 경호무도, 마케팅