

민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향

The Effect of Complicit Management of Private Security Guard on Trust for Leader and Turnover Intention

김은정[†] · 박영만* · 고병현**

Kim, Eunjung · Park, Youngman · Ko, Byunghyun

Abstract This study aims to suggest the method for an effective conflict management to private security workers by investigating the impact of complicit management that recognized by private security, guard on trust for leader and turnover intention according to the complicit management type of private security, guard. The subjects was sampled by using purposive sampling method after selecting security, guard who work in private guard company registered in the Police Department in Seoul in 2010. Respondents of this study was sampled a total of 250 people and collected the sample of 234 people, and the number of cases used in the final analysis was 210 people. The entered data was processed by using SPSSWIN 17.0 Version to apply factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and multiple regression analysis. The result of reliability analysis of the questionnaire was Cronbach's α value of 0.838~0.859. First, combination, compromise, and grace the sub factors of the conflict management of private security, guard affect on trust for leader. Second, compromise, grace, and rule the sub factors of the conflict management of private security, guard has a negative effect on turnover intention. Third, the trust to leader has a negative effect on turnover intention.

Keywords Private Security Guard, Complicit Management, Trust for Leader, Turnover Intention

요 지 본 연구는 민간 경호·경비원의 갈등관리 유형에 따라 민간 경호·경비원들이 인식하는 갈등 관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 규명하여 민간경비 종사자들에 대한 효율적인 갈등관리 방안 유형을 제시하는데 목적이 있다. 연구대상은 2010년 서울 경찰청에 등록된 민간경비회사에 다니는 경호·경비원을 대상으로 선정한 후 유의표집법을 이용하여 표본을 추출하였다. 이 연구에 설문한 총 250명 중 234명의 표본을 회수하여 최종분석에 사용된 사례수는 210명이다. 입력된 자료는 SPSS WIN 17.0 Version을 이용하여 요인분석과 신뢰도분석, 상관분석 및 다중회귀분석 등을 수행하였다. 설문지의 신뢰도 분석결과 Cronbach's α 값이 0.838~0.859로 나타났다. 분석 결과, 첫째 민간경호·경비원의 갈등관리 하위요인인 통합·타협·은혜는 리더신뢰에 영향을 미치고, 둘째 민간경호·경비원의 갈등관리의 하위요인인 통합·타협·은혜·지배는 이직의사에 부적영향을 미치며, 셋째 리더신뢰는 이직의사에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다.

핵심어 민간경호·경비원, 갈등관리, 리더신뢰, 이직의사

† 교신저자 : 김은정 경기대학교 경호안전학과 박사과정
E-mail : ejkim1007@hanmail.net
TEL : 019-268-4959
* 경기대학교 외래교수
** 경기대학교 경호안전학과 박사과정

1. 서론

현대 사회는 조직을 중심으로 움직이고 있으며 조직 구성원들은 조직 목표 달성을 위해 부단한 노력을 하고 있다. 외적 환경의 급격한 변화에 대응하기 위해 조직도 여러 형태로 변화되고 있는데 이러한 조직은 단순 조직에서 복합조직으로 집권적 조직에서 분권조직으로 개인중심의 조직에서 팀 중심의 조직으로 변화되고 있다(유청렬 등, 2003).

조직은 매우 복잡·다양할 뿐만 아니라 전문화되어가고 있으며, 조직의 구성원에 대한 효율적인 관리 없이는 조직의 목표 달성이 어렵다. 오늘날의 조직은 일방적, 획일적으로 조직의 목표만을 강조함으로써 인간성과 개성을 상실해 가고 있으며, 특히 목표달성을 위한 과중한 업무로 인하여 스트레스가 누적되어 개인의 질병은 물론 조직의 목표 달성까지도 악영향을 미치고 있다. 이러한 기업들은 다양한 이해관계를 가진 다수의 개인이나 집단으로 이루어져 있어 조직의 목표를 달성하기 위하여 활동하는 여러 과정에서 수많은 마찰과 불편한 관계가 나타날 수 있고 구성원들이 다양한 가치, 배경, 지식 문화를 가지고 서로 상호작용하고 있는 곳에서 상이한 목표, 희소한 자원 이질적 집단을 형성하고 있기 때문에 갈등이란 필연적인 것이다.

이러한 맥락에 근거하여 조직에 있어서 갈등은 불가피하다고 믿게 되었으나, 갈등이 반드시 나쁜 것만은 아니며 조직에 활력을 불어넣고 생산성을 높일 수 있다(정용주, 2006)고 믿게 되어 갈등을 조장할 필요가 있다는 인식이 확산된 현대에 있어서 갈등관리에 필요성에 대한 인식도 적극적으로 확산되고 있다. 즉, 다양한 형태의 갈등으로 인하여 대부분의 조직 관리자는 무려 업무시간의 약 20%정도의 조직내의 갈등과 관련된 문제를 해결하는데 할애하고 있고, 갈등관리를 기획, 의사소통, 동기부여 그리고 의사결정과 같은 기본적인 관리기능과 동등시하거나 그 이상으로 평가한다(Thomas et al., 1976).

최근 우리사회는 조직 또는 이해집단 간 갈등이 터져 나와 심각한 문제가 되고 있다. 사회를 비롯해 조직내에서 갈등은 필연적으로 존재하게 된다. 특히, 갈등이 없는 조직은 있을 수 없으며, 조직은 다양한 목표와 사고를 가진 사람들의 집합체이기 때문이다(천만봉, 2009). 조직사회에서 많은 사람들과 집단들이 제각기 목표를 가지고 활동하다 보면 마찰이나 불편한 관계가 발생하기 마련인데, 이에 갈등이 보편적인 현상으로 나타나고 있다(박현호, 2003).

개인이나 기업 또는 정부 지도자들의 갈등관리 능력은 매우 중요하다. 특히, 관리자들에게 있어서 갈등해결을 위한 갈등관리 능력의 중요성은 현대에 있어서 더욱 강조되고 있다. 갈등관리가 효과적이게 되기 위해서는 이미 나타난 결과를 가지고 처방책을 갑자기 만들어 내는 사후처방처원의 관리보다는 그 결과가 나타나기 전에 그 결과의 원인이 되는 현상을 예측하여 관리하는 사전예방처원의 관리보다 경제적 비용도 절감할 수 있고 구성원간의 친화관계도 높일 수 있다. 조직내의 갈등을 원만히 해결하기 위해서는 전형적인 하나의 갈등관리 유형이 아니라 갈등을 야기하는 상황이나 갈등 당사자들의 특성 등의 다양한 요인들에 따라서 갈등관리 유형이 달라진다.

이와 같은 요인들로 발생된 갈등은 리더에 의해 해결되지 않을 경우, 리더에 대한 불신 및 신뢰감을 저하시키게 되며 조직에 대한 몰입이나 직무만족도를 떨어뜨리고 나아가 이직을 고려하는 단계까지 발전되어 조직의 경영성과와 서비스가 저하될 수 있는 가능성이 높다(이병무, 2009). 또한 리더에 대한 신뢰는 상사가 부하의 이야기를 적극적으로 수렴하고 종사자들에 대한 관리를 통하여 리더에 대한 신뢰가 증축된다면, 부하의 문제를 해결해 주려는 노력을 기울이며, 부하의 약점이 드러나지 않도록 배려해 주는 것에서부터 형성되기 시작하는데 이러한 배려를 시작으로 리더에 대한 신뢰가 이루어진다. 또한 신뢰를 통한 조직 관리의 거래비용을 감소시키고, 조직의 유연성을 증대시키며, 참여와 협력을 유도하여 조직 몰입을 통한 조직의 효과성과 종사원의 이직률 감소에 영향을 줄 수 있다. 갈등관리는 상호작용의 성패는 물론, 삶의 질을 좌우하는 핵심적인 요소임에도 불구하고 지금까지 현실적으로, 경호경비 학문에서는 소홀히 다루어져 온 것이 사실이다. 갈등관리와 관련된 연구는 주로 경영학 분야에서 다양하게 이루어져 왔는데, 과학적인 조사를 통해서 갈등관리에 대해 체계적으로 이해하려는 시도보다는 단순히 이론적 차원의 논의가 주를 이루고 있다. 본 연구의 타당성을 검증하기 위해 이와 관련된 선행연구에서 정용주(2006)는 문제해결 및 양보회피형의 갈등관리는 리더신뢰에 의미 있는 영향을 미친다고 보고 있으며, 통제주도형의 갈등관리는 리더에 대한 신뢰가 낮게 나타남을 보고하였다. 유청렬 등(2003)은 조직 갈등이 조직에 불만이 있어서 보다 나은 기회를 찾기 위해 자기가 조직을 스스로 떠나는 자발적 이직에 대해서는 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였으나, 본인의 의사와는 관계없이 조직이나 경영자에 의하여 강제적으로 조직을 떠나는 비자발적 이직에는 영향을 미치지 않는

것으로 보고하였다. 민간경비 분야의 연구에서 박영만 등(2010)은 민간경호·경비 조직의 갈등관리방식에 따라 조직성과인 집단응집력, 조직몰입, 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 연구는 간접적으로 갈등관리의 방식에 따라 구성원의 조직에 대한 만족은 리더에 대한 신뢰 및 이직의사에 영향을 주는 것을 시사한다. 김범성(2005)은 경영자의 개인간 갈등관리 스타일 및 갈등관리 차원과 경영성과에 관한 연구에서 갈등관리 스타일이 경영성과에 의미 있는 영향을 미친다고 보고하였다. Hammock et al.(1991)은 협력적, 통합적 갈등해결 방식이 조직의 성과를 유지하는데 상대적으로 크게 기여한다고 주장하였다. 또한 최근에 이루어진 김선경 등(2010)의 연구에서는 갈등해결 유형 가운데 협력이 공격이나 회피보다 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 보고함으로써 본 논제의 타당성을 뒷받침해주고 있다.

민간경호·경비원은 업무특성상 부서원들 간의 상호작용을 통해서 업무를 수행한다. 조직차원에서 리더의 신뢰는 서로간의 상호작용을 조정하고 통합하는 중요한 역할을 하는 것으로 인식되어지고 있으며 조직문화에서 매우 중요한 것으로 리더신뢰에 대한 연구의 필요성이 대두되고 있다. 그럼에도 불구하고 지금까지 경호경비 학문에서는 갈등관리, 리더신뢰 등에 관한 연구가 거의 없는 실정이라 할 수 있다.

지금까지의 선행연구를 살펴보면 경호안전학 연구영역에서는 민간경호·경비원들을 대상으로 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구가 거의 전무한 실정이다. 이러한 측면에서 본 연구는 이에 대한 연구를 수행함으로써 이 분야의 지식체 형성에 기여함은 물론, 나아가 조직경영에 필요한 기초자료를 제공하는데 그 필요성이 있다.

또한 본 연구를 통해 민간 경호·경비원의 갈등관리 유형에 따라 민간 경호·경비원들이 인식하는 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 규명하여 기존의 연구에서 나타난 갈등관리 유형을 세분화하여 민간경비 산업에 적용시킨 후 민간경비 종사자들에 대한 효율적인 갈등관리 방안 유형을 제시하는데 목적을 두고 있다.

2. 연구 방법

2.1 연구의 방법

본 연구는 2010년 서울 소재 경찰청에 등록된 민간경비회사를 대상으로 현재 재직하고 있는 민간경호·경비원을 대상으로 선정할 후 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 표본을 추출하였다. 이 연구에 설문한 인원은 총250명의 표본을 추출하여 민간경비회사 5개소를 선정한 후 1개소 업체에 50명씩 250명에게 배부하여 234명의 표본을 회수 하여 최종분석에는 210명의 설문지를 사용하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다.

2.2 연구도구

본 연구에서 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 분석하기 위하여 설문지를 이용하였다. 연구에서 사용한 설문지는 객관성·타당성을 확보하기 위하여 선행연구를 바탕으로 설문지를 수정·보완하여 사용하였으며, 설문지의 구성은 사회 인구학적 특성 6문항으로 구성되어 있으며, 김경식 등(2009)에서 사용된 문항을 수정·보완하여 사용하였으며, 갈등관리 설문지는 정세중(2005)이 사용한 설문지를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 15문항으로 구성하였다. 리더신뢰 설문지는 정용주(2006a)가 사용한 설문지를 사용하였으며 7문항으로 구성되어 사용하였다. 이직 의사 설문지는 박영진(2006)이 사용한 설문지를 사용하여 6문항으로 구성되어 있으며 총 34문항으로 구성되었다. 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

2.3 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향에 대한 예비검사를 통하여 타당도 및 신뢰도를 검증하였다. 설문지의 타당도를 검사하기 위하여 본 연구에는 체육학 박사학위 소지자 1인과, 경호안전학 박사 2인, 경호안전학 박사과정 2인 등 총 5인의 민간경호경비 관련 전문가 회의를 통하여 설문지의 대한 검토 및 논평을 요청한 후 내용타당도 및 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·보완 후 사용하였다. 사용된 설문지의 구성타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

Table 1. 조사대상의 인구통계학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성 별	남성	176	83.8
	여성	34	16.2
연 령	20대	127	60.5
	30대	78	37.1
	40대 이상	5	2.4
학 력	고졸 이하	19	9.0
	전문대졸	99	47.1
	대졸 이상	92	43.8
근무경력	2년 이하	55	26.2
	2.1~5년	71	33.8
	5.1~8년	61	29.0
	8.1년 이상	23	11.0
직 위	사원급	134	63.8
	팀장급	76	36.2
월수입	100만원 이하	21	10.0
	101~150만원	71	33.8
	151~200만원	70	33.3
	201~250만원	31	14.8
	251만원 이상	17	8.1
전 체		210	100

탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시한 결과 Table 2는 갈등관리에 대한 요인분석과 신뢰도 분석을 나타내고 있으며, Table 3은 리더신뢰 및 이직의사에 대한 신뢰도 분석 결과를 나타내고 있다.

민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향에 관한 신뢰도 분석결과는 신뢰도 계수 Cronbach's $\alpha \approx 0.838 \sim 0.859$ 로 나타났다. Table 2와 Table 3에 나타난 결과는 갈등관리 설문지, 리더신뢰 및 이직의사에 대한 설문지의 타당도와 신뢰도가 확보되었음을 의미한다.

2.4 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 설문지를 유의표집법(purposive sampling method)을 적용하여 서울소재 민간경호·경비회사 5개소에 50부씩 재직중인 민간경비원에게 배부한 다음 자기평가기입법(self-administration method)으로 설문내용에 대하여 작성하도록 하였다. 설문 조사는 연구자가 유의 표집한 해당회사를 직접 방문하여 경영자나 관리자의 협조를 얻은 후 민간경호·경비원들에게 본 연구의 취지를 설명하고 설문내용에 대하여 응답하도록 하고 완성된 설문지를 회수하여 하였다. 회수된 설문지의 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료와 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 사용하였다

입력된 자료처리는 SPSSWIN 17.0 Version을 이용하여 설문지의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석, 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 상관분석 및 다중회귀분석을 실시하여 결과를 도출 하였다.

Table 2. 갈등관리 방식에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석

	(요인1) 통합·타협 ·은혜	(요인2) 회피	(요인3) 지배
1. 우리회사는 우리의 기대를 만족시키는 문제에 대한 해결책을 찾기위해 나와 의논한다.	.789	.144	.031
2. 상사는 공동으로 의사결정을 내리기 위하여 나의 제안을 자신의 제안과 통합하려고 한다.	.754	.235	-.170
3. 상사는 종종 나의 제안에 찬성한다.	.730	-.329	.101
4. 상사는 나의 기대를 만족시키려고 노력 한다.	.653	.235	.186
5. 상사는 함께 문제를 해결하기 위하여 나와 정확한 정보를 교환한다.	.647	.462	-.122
6. 상사는 평소에 나의 요청을 받아들인다.	.621	-.006	.430
7. 상사는 난국을 해결하기 위한 타협방안을 찾으려고 노력한다.	.613	.401	-.218
8. 상사는 일반적으로 나의 요구를 만족시키기 위해 노력한다.	.590	.407	.134
9. 상사는 평소에 의결불일치를 해결할 절충안을 제시한다.	.576	.409	.107
10. 상사는 타협에 이를 수 있도록 하기 위하여 나와 의논한다.	.535	.485	.054
11. 상사는 곤란한 감정이 없도록 하기 위하여 나와의 불일치를 될 수 있으면 피하려고 한다.	.105	.820	.234
12. 상사는 나와의 불쾌한 의견교환을 피하려고 한다.	.157	.752	.174
13. 상사는 자신에게 유리한 결정을 하기 위하여 권한을 사용한다.	-.287	-.088	.815
14. 상사는 자신에게 유리한 의사결정을 위하여 전문지식을 사용한다.	.171	.382	.681
15. 상사는 경쟁적인 상황에서 이기기 위하여 자신의 권력을 사용한다.	.210	.299	.630
Rotation Sums of Squared Loadings Total	4.489	29.929	29.929
% of Variance	2.663	17.752	47.681
Cumulative %	1.965	13.779	60.779
Cronbach's α	.885	.758	.656

Table 3. 리더신뢰 및 이직의사에 대한 신뢰도 분석

구 분	Cronbach's α
1. 리더신뢰	.859
2. 이직의사	.838

3. 연구 결과

3.1 변수간의 상관관계

Table 4는 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과이다.

Table 4. 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계분석

변수	1	2	3	4	5	6	7
통합	1.						
은혜	.682*** .000	1					
타협	.666 .000	.707*** .000	1				
지배	.244 .000	.381 .000	.332*** .000	1			
회피	.401 .000	.425 .000	.458 .000	.452*** .000	1		
신뢰	.743 .000	.756 .000	.663 .000	.266 .000	.355*** .000	1	
이직 의사	-.261 .000	-.404 .000	-.377 .000	.062 .374	-.200** .000	-.311*** .000	1

*** P <.001

Table 4와 같이 통합, 은혜, 타협, 지배, 회피는 신뢰에 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 이직의사에도 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

3.2 민간경호·경비원의 갈등관리와 리더신뢰

Table 5는 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

Table 5. 갈등관리가 리더신뢰에 미치는 영향에 대한 회귀분석

변수	B	SB	Beta	t	Sig
(상수)	.638	.150		4.262	.000
통합·타협·은혜	.848	.044	.817	19.476	.000
회피	-.026	.036	-.031	-.718	.474
지배	-.003	.037	-.003	-.082	.935
R ²	.642				

Table 5에 의하면 갈등관리의 하위요인 통합·타협·은혜($\beta = .817$)는 리더신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체변량의 약 64.2%를 설명해 주고 있다.

3.3 민간경호·경비원의 갈등관리와 이직의사

Table 6은 민간경호·경비원의 갈등관리가 이직의사에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과이다.

Table 6. 갈등관리가 이직의사에 미치는 영향에 대한 회귀 분석

변 수	B	SB	Beta	T	Sig
Constant	4.288	.253		16.947	.000
통합·통합·은혜	-.509	.074	-.437	-6.919	.000
회피	-.052	.061	-.055	-.852	.395
지배	.299	.062	.223	3.699	.000
R ²	.191				

Table 6에 의하면 독립변수 갈등관리의 하위요인인 지배($\beta = .223$)는 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 통합·타협·은혜($\beta = -.437$)는 이직의사에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석에 투입된 독립변수는 전체 변량의 약 19.1%를 설명해 주고 있다.

3.4 리더신뢰와 이직의사

Table 7은 리더신뢰가 이직의사에 미치는 영향에 대한 분석 결과이다. Table 7에 의하면 독립변수 리더신뢰 이직의사($\beta = -.311$)는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석 독립변수는 영향력 전체 변량의 약 9.7%를 설명해 주고 있다.

Table 7. 리더신뢰가 이직의사에 미치는 영향에 대한 회귀분석

변 수	B	SB	Beta	T	Sig
Constant	4.278	.257		16.622	.000
이직의사	-.346	.073	-.311	-4.714	.000
R ²	.097				

4. 논의 및 결론

4.1 논의

조직은 매우 복잡·다양할 뿐만 아니라 전문화되어가고 있으며, 조직의 구성원에 대한 효율적인 관리 없이는 조직의 목표달성이 어렵다. 오늘날의 조직은 일방적으로 획일적으로 조직의 목표만을 강조함으로써 인간성과 개성을 상실해 가고 있으며, 특히 목표달성을 위한 과중한 업무로 인하여 스트레스가 누적되어 개인의 질병은 물론, 조직의 목표 달성까지도 악영향을 미치고 있다. 갈등관리 상호작용의 성패는 삶의 질을 좌우하는 핵심적인 요소임에도 불구하고 지금까지 현실적으로, 민간경호 경비 학문에서는 소홀히 다루어져 온 것이 사실이다. 본 연구는 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

첫째, 민간경호·경비원의 갈등관리 하위요인인 통합·타협·은혜($\beta = .817$)는 리더신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 민간경호·경비원들의 통합·타협·은혜의 갈등관리가 조직의 리더에 대한 신뢰가 높아지는 것을 의미한다. 리더는 부하직원들이 업무상 성공적인 근무와 갈등의 대안을 마련하기 위해서 서로다른 당사자들이 가지고 있는 기술이나 정보를 충분히 공유하고 발휘할 수 있고 직장내에서의 분위기를 조성할 수 있도록 도와주며, 양 당사자가 동등한 권력가운데 근무협상에서의 교착상태에 있을 경우 당사자들의 원활한 교류를 위해 리더로서 문제해결을 위해 신경을 써야한다. 하지만 이러한 갈등관리는 부하직원들의 과업에 있어 즉각적인 조치가 요구되거나 부하직원들이 문제해결에 있어서 충분한 지식과 경험, 훈련이 없을 경우에는 리더가 앞장서 문제해결을 함으로써 부하직원들에 대한 리더로서의 역할을 해야 할 것이다. 또한, 부하들과의 갈등에서 부하직원들과의 대립에 있어 부하직원들의 기대를 충족시켜주기 위해서 리더가 양보 또는 포기함으로써 부하직원들이 업무에 대한 높은 관심을 가지게 하여 업무에 충실할 수 있는 것으로 이는 부하직원에게 명령이나 질책보다는 오히려 대화를 함으로써 갈등을 완화시키는 방법으로 리더로서 조직내에서의 조화를 촉진시킬 수 있다. 민간경호·경비 조직은 수직적 관리구조로 되어 있기 때문에 적절한 갈등관리는 리더에 대한 신뢰로 이어진다. 리더에 대한 신뢰는 조직에서의 상사가 부하직원의 업무 또는 일상적인 문제에 대해 해결해 주려는 노력으로 부하직원의 약점이 주위에 드러나지 않도록 배려해 주는 것에서부터 리더에 대한 신뢰가 형성된다. 본 연구 결과는(정용주, 2006b)의 결과를 부분적으로 지지하고 있다.

둘째, 민간경호·경비원의 갈등관리의 하위요인인 통합·타협·은혜($\beta = .437$), 지배($\beta = -.290$)는 이직의사에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 갈등관리가 제대로 되지 않을 경우 이직의사가 높아지는 것을 의미한다. 이직의 결정요인에는 개인적, 직무관련적, 조직관련적 요인을 들 수 있는데 민간경비는 업무의 특성상 연령, 성별, 학력 등의 개인적인 요인에 대해서 이직이 있음을 알 수 있다(박영진, 2005). 이러한 개인적인 이직요인을 감소시키기 위해서는 개인적인 요인에서 오는 조직내의 갈등에 대한 제약을 감소시킬 수 있는 방법을 찾아내고 조직에 대한 이해와 자신에게 부여된 임무에 대한 책임감을 인식시킴으로서 업무에 대한 중요성과 목표의식을 높게 하여 갈등을 해결할 수 있는 방법을 모색하여야 할 것이다. 민간경비는 직무여건상 과업의 정체성, 반복성, 책임 등이 내부 갈등 및 불만의 요소로 나타나고 있다. 하지만 이러한 직무와 관련된 갈등은 갈등 당사자들이 가지고 있는 개인적인 욕구충족 및 만족의 수단이 각기 다르기 때문이며 조직몰입이나 직무만족 등의 조직성과와도 관계가 있다. 이러한 조직성과는 이직과 관련하여 임금 및 승진 정책 등 조직이 개인에게 영향을 미치는 요인이라 할 수 있다. 이러한 문제들을 해결하기 위해서는 상급자가 경험 및 기술적인 전문성을 갖지 못한 부하직원들에게 하는 지배적인 관리보다는 상호간의 갈등에 대해서 긍정적으로 받아들여 구성원들이 가지는 공유된 가치와 목표를 달성 할 수 있도록 조직 및 상사 또는 동료들에 대한 신뢰감을 주어 직무에 대해 열정적인 자세로 근무할 수 있도록 해결방안을 모색하여 업무에 대한 사명감을 높여주어 조직에 대한 창의적인 노력을 할 수 있는 기회를 제공하여 이직의사를 줄여주는 것이다. 이직은 선택할 수 있는 직장이 있을때 가능하며 같은 불만 수준이라고 하더라도 경기가 좋지 않을때 보다는 경기상황이 좋을때 이직률이 증가한다. 본 연구의 결과는 정용주(2006a), Bedeian et al.(1981)의 선행연구 결과를 일치된 맥락에서 같은 결과를 보이고 있다.

셋째, 리더신뢰($\beta = -.311$)는 이직의사에 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 리더의 신뢰에 의하여 이직의사가 낮아진다는 것을 의미한다. 신뢰는 조직구성원들간의 개방적인 커뮤니케이션을 통한 정보교류를 통해 문제를 효과적으로 해결하기 때문에 조직이 설정한 목표를 이룰 수 있도록 촉진시켜주며, 조직의 장기적인 안전성과 구성원의 행복 공동체의식의 일체감 등의 운영문제를 자율적이고 자발적으로 참여함으로써 조직운영에 탄력적인 기능을 할 수 있다. 리더에 대한 신뢰감을 높이기

위해서는 구성원들이 수동적이고 방어적인 업무를 할 수 있는 스트레스나 직무수행을 감소시키며 의사결정에 있어 정당화하여 불안정한 정보나 개방적이지 못한 장애들로부터 직무수행에 대한 부정적인 시각을 줄여주어야 한다. 본 연구 결과는(정용주, 2006b; Diffie-Couch, 1984)의 연구와 부분적으로 일치되는 결과를 보이고 있다. 하지만 민간경비업체의 상사의 리더십이 경비원의 이직의도에 영향을 미치는 연구인(정대용 등, 2009)의 연구결과와는 상반된 연구결과를 나타내고 있다. 이들의 연구에서 리더십 즉 상사와 부하의 관계에서 이직을 결정하는 요인이 상사와의 관계 하나만이 아닌 여러 요인들이 이직을 결정하는 것으로 나타났다. 이러한 이유는 민간경비는 업무특성상 다양한 근무환경 및 개인적, 조직적인 갈등에 의한 여러 요인들이 있음을 시사해주고 있다. 리더신뢰는 조직구성원에게 안정감을 주어 불안과 정체성에 대한 자신감을 가짐으로서 조직에 대한 몰입과 만족을 통해 자발적인 참여와 유기적이고 인간중심적인 조직을 탄력적으로 운영하는데 있어 문제해결에도 리더와 부하가 함께 해결할 것이다. 이직의사를 줄이려면 조직 내의 효율적인 갈등관리의 도입과 구성원간의 원활한 커뮤니케이션을 통한 구성원간의 신뢰가 무엇보다도 중요할 것이다.

4.2 결론

본 연구에서는 민간경호·경비원의 갈등관리가 리더신뢰 및 이직의사에 미치는 영향에 대해 알아보기 위하여 이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 민간경호·경비원의 갈등관리 하위요인인 통합·타협·은혜는 리더신뢰에 영향을 미친다.

둘째, 민간경호·경비원의 갈등관리의 하위요인인 통합·타협·은혜, 지배는 이직의사에 부적영향을 미친다.

셋째, 리더신뢰는 이직의사에 부적영향을 미친다.

위의 결과의 내용을 종합해보면, 민간 경호·경비원의 갈등관리 방식이 리더신뢰에 있어서는 갈등에 대한 리더의 인식 전환과 커뮤니케이션 능력이 요구되어지고, 리더신뢰에 있어서는 리더가 통합·타협을 추구하고 은혜를 베풀수록 리더에 대한 신뢰는 높아진다는 것을 보여주고 있다. 또한 갈등관리가 이직의사에 미치는 영향은 리더가 은혜를 베풀수록 이직의사는 낮아진다는 것을 나타내고 있고, 기대에 대한 신뢰가 높아질수록 이직의사는 낮아진다는 것을 알 수 있다. 상호협력관계가 요구되는 민간 경호경비 업무상 상호간 서로 신뢰성 있는 업무 구성 및 커뮤니케이션 등 업무수행에 있어 공통의 목표달성의 위해 상호 협조하여 융합이 잘되도록 노력하면서 서로에 대한 신뢰가 높아지도록 노력이 필요하다.

본 연구의 결론을 도출하기 위한 과정에서 이 연구는 일부 제한점을 가지고 있다.

첫째, 연구의 조사지역을 서울로 제한하였으며, 연구의 대상을 민간경비회사 5개소 50명씩 선정후 최종 210부를 사용하였기 때문에 지역적 측면과 연구의 대상 선정 측면에서 전체 민간 경호·경비원을 대표한다고 주장하기에는 한계가 있으므로 연구의 결과를 일반화시키기는 많은 어려움이 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 결과가 민간 경호·경비원의 갈등관리에 대해 완벽하게 설명한다고 할 수 없다. 즉, 민간 경호·경비원의 내·외부에서의 조직 갈등관리가 리더신뢰나 이직의사에 미치는 여러 가지 영향에 대해 모두 대표할 수 있는 결과가 아니기 때문에 절대적인 영향력을 강조하거나 일반화 할 수 없다.

셋째, 본 연구가 갖는 한계점을 극복하기 위해 향후 보다 정교한 표본설계과정을 거쳐 연구를 수행할 필요가 있으며, 다양한 연구방법을 적용하여 비교 검토하는 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- [1] Bedeian, A.G., Armenakis, A.A. (1981). "A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity." *Academy of Management Journal*, Vol.24, pp.417-424.
- [2] Diffie-Couch, P. (1984). "Building a feeling of trust in the company." *Supervisory Management*, Vol.31, pp.6.
- [3] Hammock, G.S., Richardson, D.R. (1991). "Aggression as one response to conflict." *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.22, pp.298-311.

- [4] Thomas, K.W., Schmidt, W.H. (1976). "A survey managerial interests with respect to conflict." *Academy of Management Journal*, Vol.19. No.2. pp.315-318.
- [5] 김경식, 김찬선, 이광렬, 김평수 (2009). "시큐리티 요원의 여가관 분석." *한국콘텐츠학회지*, Vol.9, No.1, pp.27-38.
- [6] 김범성 (2005). "경영자의 갈등관리유형과 경영성과에 관한 연구." *한국인적자원관리학회 인적자원관리연구*, Vol.12, No.4. pp.65-84.
- [7] 김선경, 김영국 (2010). "프랜차이즈 본부의 권력행사가 가맹점의 갈등해결유형과 성과에 미치는 영향." *한국호텔외식경영학회, 호텔경영학연구*, Vol.19, No.1. pp.121-135.
- [8] 박영만, 김은정, 정주섭, 강호정 (2010). "민간경호경비 조직의 갈등관리 방식과 조직성과의 관계." *한국콘텐츠학회지*, Vol. 10, No.9, pp.375-386.
- [9] 박영진 (2006). *민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향*. 박사학위 논문, 경기대학교.
- [10] 박현호 (2003). *조직행동론*. 박영사, 서울.
- [11] 이병무 (2009). *호텔업 중간관리자의 갈등관리유형이 리더신뢰 및 조직유효성에 미치는 영향*. 석사학위논문, 안양대학교.
- [12] 유철렬, 이경희 (2003). "조직갈등이 이직성향에 미치는 영향." *한국인적자원관리학회 인적자원관리연구* Vol.6, pp.67-95.
- [13] 정대용, 이원행, 김춘광 (2009). "민간경비업체 상사의 리더십이 경비원의 이직의도에 영향을 미치는 관계모형에 관한 연구." *한국경영학회 통합학술대회*, Vol.2009, pp.1-15.
- [14] 정세종 (2005). *경찰 조직내 갈등관리 방식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 동국대학교 .
- [15] 정용주 (2006a). *갈등관리 유형이 리더신뢰와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 경기대학교.
- [16] 정용주 (2006b). "호텔지배인의 갈등관리 유형이 리더신뢰에 미치는 영향." *한국관광산업학회*, No.23, pp.177-196.
- [17] 천만봉 (2009). "국제기업의 조직갈등이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구." 박사학위논문, 경희대학교..

- ▶ 논문접수일 : 2011년 06월 09일
- ▶ 심사의뢰일 : 2011년 06월 14일
- ▶ 심사완료일 : 2011년 06월 23일