





# 민간경비원을 위한 직무소진 척도 문항의 적합도

이준우\* · 김의영\*\* · 이종환\*\*\*

## 〈요 약〉

고객과 접촉을 통해 서비스를 제공하는 민간경비원의 직무소진은 전반적인 민간경비 산업에 영향력을 미칠 수 있다. 그래서 경영자들은 민간경비원들의 직무소진을 진단 및 평가, 그리고 송환효과에 대한 지속적인 제공에 노력이 필요하다. 그러나 현재까지 민간경비원을 위한 직무소진 척도가 제공되지 않았기 때문에 이에 대한 정보의 객관성에 의문을 둘 수 있다. 이러한 이유로 다른 서비스 종사원들에게 제공되고 있던 직무소진 척도 내용을 증거로 민간경비원을 위한 직무소진 척도 문항의 적합도를 규명하기 위해 문항반응이론의 Rasch 모형을 적용하여 과거 대비 객관적인 정보를 제공하기 위한 척도를 제공하는데 목적을 두었다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 경기 지역의 민간경비 회사에 재직 중인 민간경비원 379명의 자료를 수집한 후, 연구목적에 맞게 SPSS 18.0과 AMOS 18.0, Winsteps 프로그램을 이용하여 자료를 처리하였다. 이상의 연구절차에 의해 다음과 같은 결론을 얻었다.

민간경비원의 직무소진 척도는 수집된 자료를 통해 요인분석 결과, 4개의 문항이 삭제되어 3요인에 18개 문항을 근거로 문항 적합도를 분석한 결과, 4개 문항이 기준치에 만족되지 않는 부적합한 문항으로 나타났고 -.98에서 1.30까지의 문항 난이도 범위와 5점 척도의 응답반응형태가 최종적인 민간경비원의 직무소진 척도에 적합한 것으로 나타났다. 즉 민간경비원들의 직무소진 척도는 3개 요인에 13개 문항으로 측정하는 것이 객관적인 정보를 제공하는데 타당하다는 결론을 얻었다. 따라서 민간경비 업체들은 본 연구에서 규명한 척도를 이용해 체계적인 자료를 수집하고 이에 따른 보수 교육을 시행한다면 민간경비원들의 직무소진을 감소시킬 수 있을 것이다.

**주제어 :** 민간경비원, 직무소진, 척도, 문항 적합도

\* 호서대학교 스포츠과학부 조교수 (제 1저자)

\*\* 호서대학교 스포츠과학부 부교수 (교신저자)

\*\*\* 호서대학교 스포츠과학부 조교수 (공동저자)

목 차
-----

- |            |
|------------|
| I. 서 론     |
| II. 연구방법   |
| III. 연구결과  |
| IV. 논 의    |
| V. 결론 및 제언 |

## I. 서 론

현대인의 일상생활은 서비스업에 둘러싸일 정도로 현대사회에서 서비스업은 대표적인 산업으로 자리 잡았다. 서비스업의 주된 특징은 종사원들이 조직 또는 고객들과의 접점에서 서비스를 제공하는 것이다. 그래서 서비스업 관련 종사원들은 조직과 고객들의 다양한 욕구에 대해 업무를 수행하는 동안 동시에 만족시켜야 하는 부담을 지니고 있다(Boles, Johnston, & Hair, 1977). 특히 민간경비원은 직업의 특수성으로 인해 타 직업에 비해 고객과 접점에서 서비스를 제공해야 하는 업무 부담에 대한 비중이 높다. 이는 범죄, 절도 등의 인위적인 재해와 같은 각종 사건 및 사고에 대한 순찰 업무와 화재, 폭풍, 홍수 등의 자연적 재해 및 고객들에 대한 자사의 경비 서비스 홍보, 고객의 요청에 대한 응대 등과 같은(심정선, 2010) 주요 업무로 인하여 고객들에 대한 서비스 제공에 대한 부담이 있다고 할 수 있다.

이러한 민간경비원의 업무 부담은 업무수행에 대한 감정에 직접적인 영향을 미쳐 고객들이 인지하는 서비스의 수준을 결정하게 된다. 이렇듯, 업무 부담에 의한 민간경비원들의 감정표현은 민간경비 산업의 전반적인 수익창출(Staw, & Barsade, 1993)과 경쟁력 강화에 기인될 수 있다. 그리하여 민간경비 업체에서는 고객과의 접점에서 자신이 지닌 감정을 조절된 감정으로 표현할 수 있게 종사원을 교육시키고 있다(Hochschild, 1983). 그럼에도 불구하고 민간경비원은 이러한 감정 변화에 적절히 대

응하지 못한다면, 직무에 대한 스트레스에 의한 소진(burn out)을 경험하게 되고 이를 토대로 조직 및 개인의 생산성 감소로 다른 동료들에게 부정적인 영향을 줄 수 있다(Brewer, & Clippard, 2002). 따라서 민간경비원의 소진은 서비스의 질을 생각할 때 현장에서 중요한 이슈가 될 수 있고 감정 변화에 대한 조절을 역으로 추정할 수 있는 요인에 초점을 둘 수 있다.

소진은 연구자들(Amstrong, 1997; Freudenberg, 1981; Maslach, 1982)에 따라 개념 차이가 있지만, 일반적으로 많은 고객들과의 접점에서 업무를 수행하는 종사원들에게 나타나는 만성적인 정서적 긴장에 대한 반응을 설명한다. Schaufeli와 Buunk(2003)는 서비스 분야 종사자들이 장기간에 걸쳐서 많은 고객들과 접촉하는 과정에서 반복적으로 받는 심리적 압박에 대한 결과를 소진이라 하였다. 이러한 소진은 서비스, 의료, 교육, 복지 분야와 같은 대인서비스 종사자들에게 나타난다. 일반 직장인들에 비해 조직이 요구하는 감정조절을 자주 해야 하기 때문에 직무를 수행하면서 마음에 없는 감정표현 현상이 자주 발생하게 되어 소진에 노출된 상태이다(Hochschild, 1983; Grandey, 2003). 그래서 이들은 직무수행에 의한 정신적, 정서적, 신체적 상처 등으로 자신의 선택한 직업군에 대한 실망감이 높다는 특징을 보인다.

Letier와 Meecham(1986)은 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 감소로 소진을 구분하면서 지속적이고 과중한 업무로 인한 정서적 탈진을 먼저 경험하게 된다고 하였다. 그리고 다른 사람들과의 관계가 원활하게 성립되지 않아 사람들 간의 심리적 거리감에 의해 비인간화 현상을 경험하게 된다. 이러한 비인간화 성향이 심해질수록 자신의 직무태도와 조직이 요구하는 어떤 과제가 상반되게 인식되어 자신의 능력에 문제가 있다고 판단하게 된다. 결국 종사자들은 자아성취감의 감소 현상에 의해(박종찬, 신해숙, 2012) 조직 내의 역할 갈등 및 모호성(Schaubroeck et al, 1989; Maslach & Jackson, 1984), 직무에 대한 만족감 결여로 조직에 대한 참여도가 떨어지게 되어(Brewer & Clippard, 2002) 이직 및 불성실한 근무태도 등에 영향을 미치게 된다.

이러한 이유로 직무소진에 대한 연구는 Maslach(1976)의 이후 체계적으로 접근하기 시작하였다. 직무소진 개념이 정리되면서 인적 요인 중심인 서비스 영역 관점에서 연구가 수행되었고 타 유형의 직업까지 확대되고 있는 실정이다. Cordes 등(1997)은 직무소진이 역할 과부하 및 갈등, 비수반적(NCR) 행동에 의한 비인간화, 자아성취감 저하에 의미가 있다고 하였고, Arricale(2001)도 근무경력과 직무소진과의 관련성을 제시하면서 종사원 경력별 직무소진에 따른 성취감 차이가 나타난다고 하였다.

Brewer와 Clippard(2002)는 사람들과의 관계에 따른 좌절 및 갈등을 경험하는 것이 소진의 주된 원인이 되며 이러한 경험이 종사원들의 직무만족, 조직몰입 등에 부정적인 요인으로 작용될 수 있다고 하였다.

한편, 우리나라에서는 박성호(2001)가 직무환경 위험요소와 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향력을 규명하기 위해 검사도구를 검증하기 시작하면서부터 연구자들(김현철, 백수현, 2011; 김일호, 김동준, 2012; 박종찬, 신해숙, 2012; 윤혜미, 노필순, 2013; 정호원, 한준영, 2013; 한주희, 강은주, 2010; 채신석, 2014)은 다양한 대상자들에게 사회·심리적 변인들을 다각적으로 접근시켜 영향력을 규명하였다. 그 결과, 직무소진은 직무스트레스, 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 직무환경, 역할갈등, 감정표현 등에 유의한 영향을 미치고 직무소진이 진행되면서 신체적, 정서적 측면에 영향을 주어 피로, 무력감 등이 유발되어 업무에 지각, 조퇴, 의욕상실 등으로 발생되고 서비스 질이 감소된다는 정보를 제시하였다. 그러나 직무소진을 규명하는 척도가 직업군의 특성에 따른 차이를 염두하지 않은 채, 적용되고 있어 척도의 타당성에 문제를 안고 있다.

물론, 민간경비원은 직무스트레스가 상대적으로 높아 직무소진과 깊은 관련이 있는 직종임에도 불구하고 직무소진을 측정하기 위한 검사도구의 부재로 직무소진의 현재 수준 및 직무소진과 직무스트레스 등의 관련성을 규명할 수 없는 실정이라 예방 차원에서 접근하기 어렵다. 특히 민간경비원의 직무소진 관련 선행연구(이만중, 임유석, 2013; 허정행, 2011; 전종태, 2010)를 살펴보면, 직무소진 척도에 대한 적합성 여부를 규명하지 않는 상태로 적용되고 있기 때문에 결과 해석하는데 일반화 관점에서 부적합하다는 의문이 제기될 수 있다. 구체적으로 직무소진 척도를 구성하는 문항의 적합성 여부에 따라 구인개념의 외연이 결정될 수 있기 때문에 척도 자체의 타당성과 신뢰성 검증 결과에 의문을 제기할 수 있다(이준우, 송은일, 송성섭, 2011).

만약, 타당한 척도가 제공될 수 없다면 정보에 대한 정확한 판단 및 개선 방안을 제시하는데 한계가 있다. 그래서 Devillis(2003)는 검사도구에 사용될 척도의 타당성, 신뢰성, 경제성 등에 연관시켜 최적의 문항을 사용하여 특정한 현상에 대한 정보를 얻는 것이 중요하다고 하였다. McGrac(1985)도 분야별 적합한 행동이 존재하여 어떤 정보를 얻는데 타당화 된 척도가 적용되어야 한다고 주장하였다. 이러한 관점에서 민간경비원들의 직무소진에 대한 적절한 정보를 얻는데 있어 민간경비원들의 특성을 지닌 적합한 척도가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 일반적인 직업군에 비해

직무환경 및 조건 등에서 차이를 보이는 민간경비원들의 직무소진 척도 문항에 대한 적합도를 검증하여 향후 직무소진 연구에서 타당한 정보가 제시될 수 있는데 궁극적인 목적을 두었다. 이러한 목적을 달성하기 위해 설정된 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 민간경비원들의 직무소진 척도의 요인별 문항 적합도는?
- 둘째, 민간경비원들의 직무소진 척도의 요인별 문항 난이도는?
- 셋째, 민간경비원들의 직무소진 척도의 요인별 응답반응범주의 적합도는?

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구에서는 2014년도 경기 지역에 소재한 민간경비 회사에 재직 중인 종사자들을 집락무선표집법을 이용하여 390명을 대상으로 선정하였다. 그리고 개별 입력하는 과정 중에 이중 응답 및 무기입 등에 의해 불성실하다고 판단된 11명의 자료를 제외하고 379명을 실제 대상으로 선정하게 되었다. 특히 이들은 경찰청에 등록된 경비업체로 S기업을 전담하고 있는 민간경비원으로 타 회사에 비해 안정적인 대우를 받고 있어 이직률이 상대적으로 낮은 회사로 판단되었기 때문에 선정하게 되었다. 선정된 대상자들의 일반적인 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 대상자의 일반적인 특성(n=379)

	일반적 특성	인원(명)	백분율(%)
성별	· 남자	294	77.6
	· 여자	85	22.4
연령	· 20대	304	80.2
	· 30대	71	18.7
	· 40대이상	4	1.1
학력	· 고졸	190	50.1
	· 2년제 대졸	112	29.6
	· 4년제 대졸	76	20.1
	· 대학원졸 이상	1	0.3

	일반적 특성	인원(명)	백분율(%)
근무 기간	· 1년 이하	163	43.0
	· 1년 ~ 3년	151	39.8
	· 3년 ~ 5년	18	4.7
	· 5년 ~ 7년	20	5.3
	· 7년 이상	27	7.1
근무 형태	· 시설경비	367	96.8
	· 기계경비	2	0.6
	· 특수경비	5	1.3
	· 사무직	5	1.3

## 2. 측정도구

본 연구에서 적용한 측정도구는 크게 개인적인 특성을 묻는 5개 문항(성별, 연령, 학력, 근무기간, 근무형태) 구조의 설문지와 22개 문항으로 구조화된 직무소진 척도로 구성하였다. 특히 직무소진은 정서적 탈진(emotional exhaustion)과 비인간화(depersonalization), 성취감 감소(reduced personal accomplishment)로 종사자들의 직무수행에서 순차적으로 발생되어 전반적인 직무소진을 설명하는데 적합하다고 하였다(Maslach et al., 1996). 그래서 동일한 맥락에서 직무소진 척도를 측정하기 위해서 Schaufeli, Leiter, Maslach와 Jackson(1996)이 개발한 M.B.I.(Maslach Burnout Inventory) 질문지를 사용하였다. 이 질문지의 하위요인에는 정서적 탈진을 과도한 심리적 부담에 의해 정서적 고갈을 느끼는 에너지 결핍 현상을 9개 문항으로 설명하였고, 비인간화를 사람들에 대한 관점이 냉소적인 태도로 5개 문항으로, 마지막 성취감 감소를 자신에 대해 지각하는 부정적 반응으로 8개 문항으로 구성하였다. 즉 직무소진 척도는 전체 22개 문항에 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’를 부여하는 반응형태로 점수가 높을수록 민간경비원들의 직무소진이 높다고 해석한다. 이에 국내 연구에서는 한국인에게 맞는 타당성 검증(신강현, 2003) 통해 일반직 종사자를 대상으로 지속적으로 적용하였고(김혜미, 2011; 오성길, 2012), 신뢰도 지수가 .86에서 .90을 보여 양호한 질문지라는 것을 제시하였다. 이러한 직무소진 척도의 문항 예는 <표 2>와 같다.



〈표 2〉 직무소진 척도의 문항 예

요인	문항내용
정서적 탈진	1. 나는 근무로 인해 정신적으로 지쳐 있다
	2. 나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다
	3. 나는 아침에 일어나서 근무를 한다고 생각을 하면 기운이 빠진다
	4. 동료들과 하루 종일 근무하는 것이 힘들다
	5. 근무로 인해 체력적으로 완전히 기진맥진한 상태이다
	6. 나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다
	7. 나는 너무 열심히 근무하고 있다고 느낀다
	8. 고객들을 직접 대하면서 근무하는 것이 스트레스가 된다
	9. 나는 내가 속수무책인 것처럼 느낀다
비인간화	10. 내가 고객을 불친절하게 대하고 있다고 느낀다
	11. 민간경비원을 선택한 후, 나는 사람들에게 무감각해졌다
	12. 직업으로 인해 감정적으로 무더질까 봐 걱정된다
	13. 고객에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 관심이 없다
성취감 감소	14. 고객의 불만으로 나를 비난하고 있다고 느낀다
	15. 고객의 감정을 쉽게 이해할 수 있다
	16. 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다
	17. 매우 활동적이라 느낀다
	18. 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다
	19. 고객과 친밀하게 근무하고 나면 매우 흐뭇해 진다
	20. 나의 직업을 통해 가치 있는 많은 일을 성취해 왔다
	21. 나는 고객의 문제를 매우 효과적으로 해결한다
	22. 나는 근무를 할 때 감정적인 문제들을 침착하게 다룬다

### 1) 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구의 대상자인 민간경비원들의 경험적 측정 자료가 다른 요인을 측정하는 문항으로 묶일 가능성이 있는지를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 공통요인분석 방법에 사각회전에 의해 요인을 추출하였다. 이때 요인 수 선정은 민간경비원들의 직무소진과 관련된 선행연구에서 적용한 3개 요인을 기초하였고 요인부하량 기준을 .40이상의 문항 수로 선택하는 과정(이순목, 1997) 거쳤다. 그러나 탐색적 요인분석의 1차 검증에서 문항 4(동료들과 하루 종일 근무하는 것은 정말 힘들다)와 문항 6

(나는 내 직업으로 인해 짜증스러움을 느낀다) 그리고 문항 7(나는 너무 열심히 근무하고 있다고 판단된다)은 요인부하량이 2개 요인에 중복되었고 문항 8(고객들을 직접 대하면서 근무하는 것이 나에게 매우 큰 스트레스가 된다)과 문항 9(나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴진다)는 모든 요인 간에 요인부하량 기준치에 미달된 결과를 보여 전문가 집단에 의한 회의를 통해 삭제하기로 결정하였다. 그리고 재분석을 실시한 결과 <표 3>과 같다.

<표 3> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 검증

	요인 1	요인 2	요인 3	신뢰도
Q22	.719	-.032	-.019	
Q18	.711	-.059	-.289	
Q19	.692	.061	-.274	
Q21	.689	-.045	-.136	.817
Q17	.688	-.070	-.227	
Q20	.585	-.195	-.183	
Q16	.546	-.125	.049	
Q15	.516	-.046	.065	
Q 2	.029	.885	.046	
Q 3	-.127	.818	.237	.858
Q 1	-.173	.817	.044	
Q 5	-.022	.711	.353	
Q14	-.114	.073	.765	
Q13	-.030	.009	.749	
Q12	-.046	.352	.648	.749
Q11	-.042	.395	.617	
Q10	-.290	.145	.504	
고유값	3.505	3.003	2.655	
설명분산	20.616	17.666	15.617	.861
누적분산	20.616	38.282	53.900	
요인명	성취감 감소	정서적 탈진	비인간화	

Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 = .834  
Bartlett의 구형성검정 = 2364.009.  $df=136$ ,  $p=.000$

재분석 결과, 모든 직무소진 척도의 문항들이 요인부하량 기준치에 만족되었고(요인1=.516~.719, 요인2=.711~.885, 요인3=.504~.765), 요인별 문항수가 균집되는 현상을 보였다. 또한 KMO 지수가 .834에 Bartlett의 구형성이 통계적으로 유의한 차이가 (2364.009,  $df=136$ ,  $p<.001$ ) 나타나 자료의 상관행렬이 요인분석을 수행하는데 적합한 모형을 보여 탐색적 요인분석 자료에 문제가 없음을 확인하였다. 그리고 요인 1의 문항 내용을 종합하여 ‘성취감 감소’로 명명하였고 전체 분산이 20.616으로 나타났다. 요인 2는 ‘정서적 탈진’에 전체 분산이 17.666으로, 요인 3은 ‘비인간화’로 전체분산이 2.655로 나타나 민간경비원들의 직무소진 척도의 전체분산이 53.900을 설명하였다. 한편, 직무소진 척도의 내적일관성에 의한 신뢰도가 .861(성취감 감소=.817, 정서적 탈진=.858, 비인간화=.749)를 보여 적정수준의 신뢰도 지수를 보였다.

〈표 4〉 확인적 요인분석 및 신뢰도 검증

	Q	RMSEA	CFI	NFI	TLI
측정모델(1차)	3.312	.078	.885	.844	.886
수정모델(2차)	3.406	.061	.918	.914	.907
기준치	3.0-5.0	≤.08	≥.90	≥.90	≥.90
결과	적합	적합	적합	적합	적합

마지막으로 탐색적 요인분석에서 추출된 요인구조의 적합성을 판단하기 위해서 <표 4>처럼 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 측정모델에서 전반적인 적합도 지수가(Q=3.312, RMSEA=.078, CFI=.885, NFI=.844, TLI=.886) 기준치에 미달되어 오차상관( $e_1=e_4$ ,  $e_{16}=e_{17}$ )에 의한 재분석을 실시하였다. 그 결과, 적합도 지수가(Q=3.406, RMSEA=.061, CFI=.918, NFI=.914, TLI=.907) 모든 기준치에(홍세희, 2000) 만족하게 나타났다.

### 3. 자료분석

수집된 자료를 대상으로 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 활용하여 연구문제에 맞게 기술통계, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 확인적 요인분석을 실시하였다. 특히 본 연구에 적용된 척도의 요인구조는 공통요인분석에 사각회전방법을 통한 탐색적 요인분

석을 실시하였고, 선행된 탐색적 요인분석의 결과를 토대로 측정모형에 대한 적합성은 최대우도추정법에 의한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 직무소진의 척도 문항에 대한 적합도는 문항반응이론의 제 1모수 로지스틱 모형을 확장시킨 Rasch 모형을 적용하였다. Rasch 모형은 집단의 불변성에 의한 혼동되는 문항을 선별할 수 있고 통계적 조정된 추정치(logit)를 제시하는 장점을 지니고 있어(성태제, 1996) 다른 문항분석에 의한 통계적 기법에 비해 타당하다. 모형을 분석하기 위해 Winsteps 프로그램(Linacre, 2007)을 적용하였고 요인별 문항의 난이도와 적합도 그리고 응답반응 범주에 대한 적합도를 규명하였다. 이때, 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항 적합도

요인분석 결과에 기초로 결정된 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항 적합도를 검증하기 위해 문항반응이론의 Rasch 모형을 적용하여 분석하였다. 그 결과에 의하면, <표 5>처럼 직무소진 척도의 성취감 감소의 2개 문항(21번, 17번)과 비인간화의 2개 문항(11번, 14번)이 부적합하게 나타나 전체 17개 문항 중에 13개 문항만이 적합도 기준치(.70~1.30)에 만족한 것으로 나타났다. 구체적으로 17번(매우 활동적이라 느낀다), 11번(민간경비원을 선택한 후, 나는 사람들에게 무감각해졌다), 14번(고객의 불만으로 나를 비난하고 있다고 느낀다)은 내(외)적합 지수가 모두 1.30이상인 문항을 보여 요인과의 일치도가 결여되거나 혼동을 주고 있는 부적합한 문항임을 확인하였다(Linacre & Wright, 1994). 그리고 21번 문항(나는 고객의 문제를 매우 효과적으로 해결한다)은 내(외)적합도 지수가 모두 .70이하를 보여 문항에 대한 응답 시에 거의 변화 없이 반복되는 과적합한 문항으로 나타났다(Linacre & Wright, 1994). 나머지 문항들은 .78에서 1.29의 내(외)적합도 지수의 범위를 보이는 것으로 나타났다.

#### 2. 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항 난이도

문항의 적합도 결과에 기초로 결정된 민간경비원들의 직무소진 척도의 13개 문항

의 난이도 검정은 문항반응이론의 Rasch 모형을 적용하여 분석하였다. 그 결과, <표 6>과 같이 척도의 문항난이도는 -.98부터 1.30까지의 범위를 보이고 있다. 일반적으로 문항의 난이도는 -3.0에서 3.0사이의 범위를 보이고 (+)로 갈수록 문항의 난이도가 어렵다고 해석된다(Baker, 1985). 따라서 민간경비원들의 직무소진 척도 중에 정서적 탈진의 5번(나는 고객의 감정을 쉽게 이해할 수 있다) 문항이 가장 어렵고(1.30), 2번(나는 하루일과가 끝나면 녹초가 된다) 문항이 가장 쉽게 대상자들이 반응하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 민간경비원들의 요인별 문항들 간에(성취감 감소 =387.5(.000), 정서적 탈진=402.7(.000), 비인간화=221.0(.000)) 통계적으로 유의한 차이를 보였고 신뢰도 지수(RI) 및 분리도 지수(SI)가 기준치(RI>.08, SI>2.0)에 모두 만족하는 것으로 나타났다. 특히 신뢰도 지수(RI)는 .97로, 분리도지수(SI)가 5.58로 나타나 측정기준치를 모두 만족하여 측정모형 자료로 적합(Baumgartner & Jackson, 1995)한 것을 확인하였다.

〈표 5〉 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항 적합도 검증

요인	문항번호	infit	oufit	검증결과
성취감 감소	15	1.28	1.29	○
	16	1.21	1.28	○
	20	1.06	1.07	○
	22	.96	.98	○
	21	.68	.69	×
	17	1.33	1.32	×
	19	.86	.85	○
	18	.80	.78	○
정서적 탈진	5	1.17	1.15	○
	1	1.04	1.01	○
	2	.81	.84	○
	3	.83	.82	○
비인간화	11	1.52	1.48	×
	13	1.06	1.13	○
	12	.93	.97	○
	10	.93	.93	○
	14	1.48	1.39	×

〈표 6〉 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항 난이도 검증

요인	문항번호	logit	SE	난이도 순위	RI	SI	X <sup>2</sup>
성취감 감소	15	.38	.08	3	.97	5.58	387.5 (p=.000)
	16	1.02	.08	2			
	20	.22	.08	5			
	22	-.31	.08	10			
	19	-.59	.08	11			
	18	-.27	.08	9			
정서적 탈진	5	1.30	.10	1	.99	9.29	402.7 (p=.000)
	1	-.67	.09	12			
	2	-.98	.09	13			
	3	.35	.09	4			
비인간화	13	.02	.08	6	0.93	5.79	221.0 (p=.001)
	12	-.19	.08	8			
	10	-.18	.08	7			

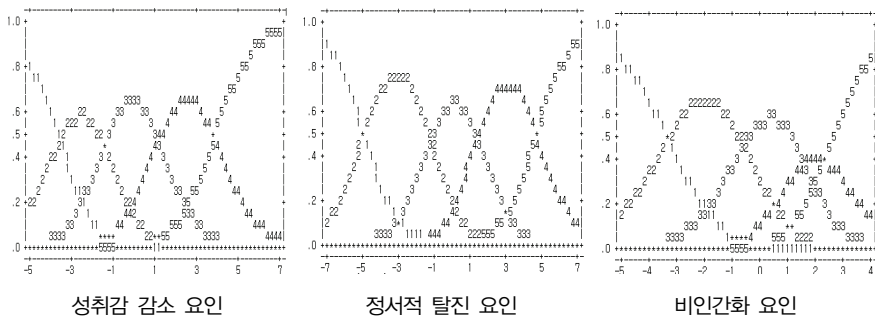
### 3. 민간경비원들의 직무소진 척도의 응답반응범주의 적합도

민간경비원들의 직무소진 척도에 적용되고 있던 5점 척도의 응답반응범주의 적합성을 판단하기 위해 Rasch 모형 분석에 의한 단계조정값을 <표 7>에서 확인하였다.

〈표 7〉 민간경비원들의 직무소진 척도의 응답반응범주 적합도 검증

하위요인	척도	응답비율	평균측정치	단계조정값
성취감 감소	1	10	-1.38	-
	2	75	-.30	-3.54
	3	190	.19	-1.46
	4	91	1.55	1.16
	5	13	1.76	3.84
정서적 탈진	1	7	-3.55	-
	2	71	-2.40	-4.93
	3	136	-.27	-1.17
	4	116	1.69	1.38
	5	26	2.90	4.72

하위요인	척도	응답비율	평균측정치	단계조정값
비인간화	1	56	-2.35	-
	2	169	-1.33	-3.31
	3	113	-.05	-.59
	4	20	.02	1.62
	5	4	.59	2.27



〈그림 1〉 민간경비원들의 직무소진 척도의 요인별 5점 척도의 확률곡선

분석결과에 의하면, 직무소진 척도의 하위요인별 응답반응범주에 대한 확률곡선 5개 척도가 <그림 1>과 같이 서로 교차되는 4개 지점의 수치가 점차 증가하는 형태를(성취감 저하: 1점-2점=-3.54, 2점-3점=-1.46, 3점-4점=1.16, 4점-5점=3.84, 정서적 탈진: 1점-2점=-4.93, 2점-3점=-1.17, 3점-4점=1.38, 4점-5점=4.72, 비인간화: 1점-2점=-3.31, 2점-3점=-.59, 3점-4점=1.62, 4점-5점=2.27) 지니고 있어 민간경비원들의 직무소진 척도의 문항반응범주인 5점 척도가 적합한 것으로 규명되었다(지은림, 2003; Chi, 2001).

#### IV. 논 의

민간경비원들은 자신의 신체를 담보로 타인의 생명과 재산의 보호라는 특수 직업의 특성을 지닌 보수성과 사소한 실수하나가 많은 재산과 인명피해로 이어질 수 있어 긴장된 상황에서 근무에 임하고 있고, 업무수행과 관련된 각종 규칙을 익히고

생활하는 과정에서 직급 간에 엄격한 규율이 적용된다. 따라서 민간경비원은 직무에 관련된 스트레스로 한계상황에 이르러 압도당하게 되면 자기보호의 기제로서 냉소적이고 경직된 태도나 포기의 상태에 이르러 직무소진을 자연스럽게 경험하게 된다. 이러한 증상은 행동으로 나타나 잦은 지각, 조퇴, 사기의 저하 등으로 아침에 출근하기가 싫고, 업무시간 중에는 시계를 자주 보게 되며, 자기방어적인 태도와 경직성 등을 보이며 집중을 하지 못하고 냉소적이고 이질적인 행동을 하여 결국 퇴사와 이직으로 이어지게 된다(윤혜미, 노필순, 2013). 이러한 이유로 민간경비 관련 업체에서는 민간경비원들의 직무소진에 관련된 자료를 체계적으로 수집 및 분석하여 이에 대한 개선책을 제시할 필요가 있음에도 불구하고 현재까지 민간경비원들을 위한 직무소진 척도가 부족한 현실이다.

이러한 관점에서 본 연구에서는 현재까지 사용된 직무소진 척도를 기반으로 민간경비원들에게 적합한지를 규명하기 위해 문항반응이론의 Rasch 모형을 이용하여 직무소진 하위요인별 부적합한 문항을 산출하고 문항의 난이도, 그리고 5점 척도의 문항반응범주의 적절성을 판단하였다. 특히 본 연구에 문항반응이론을 적용한 이유는 과거 문항분석 관점에서 적용한 고전검사이론의 단점인 통계치가 표본에 의해 결정과 검사에 따라 능력 추정치의 차이 등을 해결할 수 있는 장점을 지니고 있어(성태제, 2001; 정희영, 2003) 수리적 난해성과 통계적 복잡성이 있음에도 불구하고 결과 및 정보 활용 측면에 객관성과 정확성이 높기 때문이다. 특히 고전검사이론이 검사 자체에 관심을 두는 반면, 문항반응이론은 검사를 구성하고 있는 문항에 대한 대상자의 반응에 초점을 맞춰 척도 자체 특성이 대상자 능력 추정에 영향을 주지 않기 때문이다.

그리고 Rasch 모형의 기본가정인 일차원성은 Hong과 Wolfs(2005)가 제시한 분리지수와 신뢰도 지수의 기준을 만족시켜 충족한 것으로 나타났다. 이렇게 분석조건을 만족시킨 척도의 문항 적합도 결과, 17번, 11번, 14번 문항은 적합도 지수가 1.3이상을 보여준 부적합한 문항으로 민간경비원들 중, 성취감 감소와 비인간화의 직무소진을 보인 요원들이 망설이지 않고 ‘매우 그렇다(5점)’에 응답하지 못하게 혼동을 주는 문항들을 의미한다. 즉 민간경비원들의 근무형태가 일정한 휴일이 없이 3교대(주주, 야야, 비비) 및 인력 부족에 의한 근무형태로 운영되고, 모든 근무들이 대외적 활동이 대부분 차지하며, 고객과 만나지 않는 것이 좋다는 요원들의 인식과 스트레스에 의한 타인과의 관심이 무관심으로 변화되어 자신의 원래 지닌 태도와 직무에 의한



태도의 차이로 직무소진 척도의 ‘활동적’이고 ‘대인관계’ 관련 문항에 혼동을 주는 것으로 판단된다. 따라서 이러한 문항을 민간경비원들의 직무소진을 측정하는 문항으로 부적합한 것으로 판단할 수 있다. 이에 반해 21번 문항은 적합도 지수가 0.7이하로 과적합한 문항으로 나타나 다른 문항 내용과 중복될 가능성이 높은 문항을 보였다. 즉 21번 문항은 ‘문제해결에 대한 효율성’을 묻는 문항으로 7번과 20번 문항과 유사한 형태를 보인 과적합한 문항으로 판단된다. 다시 말하면, 직무소진을 지닌 민간경비원과 그렇지 않은 민간경비원을 판별하기에 적절성이 떨어지는 문항으로 간주되어 삭제될 필요가 있다고 판단된다.

한편, 민간경비원들의 직무소진 척도에서 5번 문항이 가장 난이도(1.30 logit)가 높은 문항으로 나왔지만, 이는 문항 내용(근무로 인해 체력적으로 완전히 기진맥진한 상태이다)에 ‘완전히’라는 표현과 ‘기진맥진한’이라는 표현들이 민간경비원들이 쉽게 결정할 수 없게 만든 것 같다. 따라서 문항내용을 ‘근무로 인해 체력이 떨어진 상태이다’로 수정된 표현을 사용하는 것이 적합하다고 제안한다. 그리고 본 연구에서 Rasch 모형에 의한 단계조정값과 확률곡선 등으로 판단하는 5점 척도는 Linacre(2002)가 제시한 기준치에 모두 요인별 적합하게 나타났다. 특히 응답반응 형태는 이해할 수 있는 단어를 사용하면서 문항을 서술해야 의도한 정보를 수집할 수 있듯이 응답자의 특성을 고려한 범주 수를 결정하는 것이 무엇보다 중요하다(배극민, 정혁, 2013).

이러한 맥락에서 민간경비원들을 위한 직무소진 척도의 전반적인 문항 서술에는 문제가 없음을 시사한다. 즉 서비스 종사원들의 직무소진과 민간경비원들의 직무소진에 적용된 반응범주 척도가 큰 차이 없이 적절하게 판별되고 있는 문항으로 구성되었다고 할 수 있다. 또한 과거 응답반응 범주의 분석은 연구자의 주관적 판단에 의존하여 범주 수를 결정하였기 때문에 적합한 범주 수를 응답자 수준으로부터 독립적이고 객관적인 방법으로 검사하는 것이 불가능하다는 점을 문항반응이론의 Rasch 모형에 의해 적합한 범주 수를 제시(Andrich, 1988)하였다는데 본 연구에서 큰 의미가 있다고 사료된다.

## V. 결론 및 제언

본 연구에서는 민간경비원들의 직무소진 척도 문항의 적합도를 규명하기 위해 문항반응이론의 Rasch 모형을 적용하여 요인별 문항의 적합도와 난이도, 그리고 문항 반응범주의 적합도를 분석하였다. 이에 연구에서 설정한 연구문제에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 문항의 적합도는 직무소진 척도의 성취감 감소 요인에서 2문항과 비인간화 요인에서 2문항이 부적합하게 나타났으며 그 외의 문항들은 적합하게 나타났다.

둘째, 문항의 난이도는 전체 -.98에서 1.30까지 범위로 비교적 난이도 수준이 고루 퍼져있는 것으로 나타났다.

셋째, 문항의 반응범주형태는 5점 척도가 적합한 것으로 나타났다.

결론적으로 본 연구는 그동안 서비스 종사원을 대상으로 사용되었던 3요인에 22 문항의 직무소진 척도 내용을 토대로 민간경비원을 대상으로 요인분석 및 신뢰도를 검증한 결과, 3요인에 17문항으로 축소되었다. 그럼에도 불구하고 Rasch 모형을 적용하여 요인별 문항의 적합도 검증에서 4문항이 삭제되어 3요인에 13문항이 5점 척도로 민간경비원들의 직무소진 척도로 타당하였다. 이에 완성된 척도는 <표 8>과 같다.

<표 8> 완성된 민간경비원들의 직무소진 척도

요인	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
정서적 탈진	1. 나는 근무로 인해 정신적으로 지쳐 있다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 나는 아침에 일어나서 근무를 한다고 생각을 하면 기운이 빠진다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 근무로 인해 체력적으로 완전히 기진맥진한 상태이다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
비 인간화	5. 내가 고객을 불친절하게 대하고 있다고 느낀다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. 직업으로 인해 감정적으로 무더질까 봐 걱정된다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. 고객에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 관심이 없다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성취감 감소	8. 고객의 감정을 쉽게 이해할 수 있다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. 직업을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

요인	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
	10. 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. 고객과 친밀하게 근무하고 나면 매우 흐뭇해 진다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. 나의 직업을 통해 가치 있는 많은 일을 성취해 왔다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. 나는 근무를 할 때 감정적인 문제들을 침착하게 다룬다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

그러나 본 척도를 전체 민간경비원들에게 일반화시키기 위해서는 타 지역의 민간 경비원들로 확장시킨 자료를 수집하여 외적 타당도 검증을 추가적으로 후속 연구가 수행될 필요성이 있다고 제언한다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 김일호, 김동준(2012). 호텔 종사원의 소진, 직무만족, 조직몰입간의 구조관계 연구. **호텔관광연구** 14(4), 132-146.
- 김현철, 백수현(2011). 학교급식 영양사와 조리종사원의 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계. **한국조리학회지**, 17(2), 18-34.
- 김혜미(2011). 조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성호(2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박종찬, 신해숙(2012). 직무스트레스가 소진 및 조직몰입에 미치는 영향. **한국산학기술학회논문지**, 13(11), 5114-5123.
- 배국민, 정혁(2013). 신체적 자기효능감 질문지에 대한 중고등학생의 범주반응기능 특성 비교. **한국체육측정평가학회지**, 15(1), 57-66.
- 성태제 (2001). **문항반응이론 입문**. 서울: 양서원.
- 신강현(2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도에 대한 타당화 연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 16, 1-17.
- 심정선(2010). 민간경비원의 직무 스트레스, 정신건강 및 대처방식 간의 관계. **한국심리학회지**, 23(4), 733-754.
- 오성길(2012). 직무소진이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤혜미, 노필순(2013). 보육교사의 직무스트레스, 경력몰입, 소진과 이직의도 간 관계. **한국아동복지학**, 43, 157-184.
- 이만중, 임유석(2013). 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향. **한국경호경비학회지**, 34, 209-232.
- 이순목(1997). **요인분석** 1. 학지사 출판사.
- 이준우, 송은일, 송성섭(2011). 한국판 여가제약 협상 전략 척도의 반응범주 및 문항 적합도 분석. **한국여가레크리에이션학회지**, 35(2), 151-162.
- 전종태(2010). 카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향. **한국경호경비학회지**, 23, 87-107.

- 정호원, 한준영(2013). 프로농구선수의 역할갈등, 심리적 계약, 정서적소진, 직무만족과 이직 의도와의 관계. *한국스포츠사회학회지*, 26(4), 61-77.
- 정희영(2003). 컴퓨터 기반 검사에서 소규모 수험자 집단에 대한 문항반응이론 적용 연구. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 지은림(2003). 문항반응이론을 적용한 정보화마인드 척도 개발 및 초중등 학생들의 수준평가. *교육공학연구*, 19(1), 111-130.
- 채신석(2014). 직무상황에서의 감정표현이 감정노동과 감정부조화 및 감정소진에 미치는 영향. *외식경영연구*, 17(1), 307-329.
- 한주희, 강은주(2010). 직무복잡성, 역할갈등 및 역할모호성이 스트레스와 직무소진에 미치는 영향. *직업교육연구*, 29(1), 103-119.
- 허정행(2011). 시큐리티 종사자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *한국사회안전학회지*, 7(2), 123-144.
- 홍세희(2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지*, 19(1), 161-177.

## 2. 국외문헌

- Amstrong, J. L.(1997). *An exploratory study of the interrelationships between worker characteristics and organization structure, Management process and Worker Alienation from Clients*. University of California, Berkeley.
- Andrich, D.(1988). *Rasch models for measurement*. Newbury Park, CA: Sage.
- Arricale, F.(2001). *A study of burnout of counselors in college counseling centers*. State University of New Jersey.
- Baker, F.B.(1985). *The basis of item response theory*. Heineman Publishing, Portsmouth, NH.
- Baumgartner, T. A., & Jackson, A. S.(1995). *Measurement for evaluation in physical education and exercise science*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown.
- Boles, J. S., Johnston, M. W. & Hair, J. F. J.(1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal selling and Sales Management*, 17, 217-228.
- Brewer, E. W., and Clippard, L. F.(2002). Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2): 169-186.
- Chi, E.(2001). Comparing holistic and analytic scoring for performance assessment with many facet Fasch model. *Journal of Applied Measurement*, 2(4), 279-388.
- Corders, C. L., Dougherty, T. W. & Blum, M.(1997). Patterns of burnout among managers and professional: A Comparison of modes. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.

- DeVellis, R. F.(2003). *Scale development: Theory and applications*(2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Grandey, A. A.(2003). When "the show must go on": Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *The Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hong, S., & Wolfe, M.(2005). A psychometric revision of the European American Values Scale for Asian Americans using the Rasch model. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 37, 194-207.
- Letier, M. P. & Meecham, K. A.(1986). Role Structure and Burnout in the Field of Human Service. *Journal of Applied Behavioral Science*. 22, 47-52.
- Linacre, J. M. & Wright, B. D.(1994). *A user's guide to FACETS*. Rasch Measurement Computer Program. Chicago: MESA.
- Linacre, J. M. (2002). Optimizing rating scale category effectiveness. *Journal of Applied Measurement*, 3, 85-106.
- Linacre, J. M.(2007). *WINSTEPS: Computer program*. <http://www.winsteps.com>.
- Maslach, C.(1976), Burned-out. *Human Behavior*, 9, 16-22.
- Maslach, C.(1982). *The burnout syndrome*. New York. Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1984). Burnout in Organizational Settings. *Applied Social Psychology Annual*. 5, 133-153.
- McGrae, R. R.(1985). Comparison of the EPI and psychoticism scales with measures of the five-factor model of personality. *Personality and individual differences*, 6, 587-597.
- Schaubroeck, J., Cotton, J. L., & Jennings, K. R.(1989). Antecedents and consequences of roll stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 2(1), 35-58.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P.(2003). *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing* UK. John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C., & Jackson, S.E. (1996 ). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson, & M.P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*(3rd edn.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Staw, B. M. & Barsade, S. G.(1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypothesis. *Administrative science Quarterly*. 38, 304-331.

【Abstract】

## Goodness-of-Fit of Job Burnout Scale in Private Security Guards

Lee, Jun-Woo · Lee, Jong-Hwan · Kim, Eui-Young

The job burnout of the private security guards who provide services through contact with customers can affect the overall the private security industry. So the managers need to make efforts to diagnose and evaluate the job burnout and provide continuous provision for the repatriation effect. However, up to the present, the job burnout measure for the private security guards has not been provided, so the objectivity of the information is questionable. For this reason, in order to establish the goodness of fit of the job burnout scale for private security guards based on the contents of the job burnout scale that was being provided to other service employees, this research aims to provide the scale to provide objective information compared with that of the past by applying the Rasch model of the item response theory. To achieve this purpose, the data on 379 private security guards working for the private security guard companies in the Gyeonggi region were collected, and the data were processed to suit the research purpose using SPSS 18.0 and AMOS 18.0, Winsteps programs. Through these research procedures, the following conclusion was obtained.

With regard to the private security guards' measure of job burnout, as a result of factor analysis through the collected data, 4 questions were deleted, and as a result of the analysis of the goodness of the fit based on 18 questions, 4 questions were found to be inappropriate questions that did not satisfy the standard value, and the scope of the difficulty level of the questions from - 98 to 1.30 and the response reaction of a 5-point scale were found to suit the final private security guards' job burnout scale. In other words, the conclusion that it is appropriate to measure the private security guards job burnout scale with 3 factors and 13 questions was obtained. So if private security guards companies collect systematic data using the scale established in this research, and practice refresher training accordingly, they can reduce the private security guards' job burnout.

**Key words** : goodness-of-fit, job burnout, private security guards scale