

민간경호원의 스트레스 유발요인에 관한 질적연구

The Qualitative Study on the Triggering Factors of Private Security Guards' Stress

김진환*

<목 차>

I. 서론	IV. 논의
II. 연구방법	V. 결론
III. 내용분석	

<요 약>

본 연구는 서울과 경기도에 소재하고 있는 경호경비회사 경호원 50명을 대상으로 목적적 표집을 하여 질적연구 방법인 심층면담을 실시하였으며, 경호원들의 스트레스에 대한 면담자료를 귀납적 내용분석(inductive content analysis)을 하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 개인적 문제에 의한 스트레스요인

신체조건 불만요인 중 타경호원과 비교 시 체력의 열세로 인한 부정적 생각이 매우 높게 나타났으며, 학력 및 전공불만요인에서도 경호전공자가 아니기 때문에 동료직원이나 상사로부터 느끼는 부조화로 인한 불안감 등으로 정신적 스트레스가 노출되어 있음이 나타났다.

2. 인간관계 문제에 의한 스트레스요인

업무지시에 대한 부정적 생각과 장래문제로 타 직종으로 전직을 하고 싶다는 희망자가 높게 나타났으며, 친구문제에서는 근무조건이 친구들과 맞지 않아 자주 어울리지 못하는 경우와 그로 인한 애인과의 잦은 다툼과 헤어짐으로 마음의 상처를 받는 것으로 나타났다.

3. 가정생활 문제에 의한 스트레스요인

적은 급여에 대한 배후자의 불만으로 대부분의 경호원들이 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 특히 경호원을 대상으로 스트레스를 연구한 선행연구에서 보고 되지 않았던 성문제가 스트레스의 근원으로 나타났다는 것에 주목을 끌고 있다. 경호원들이 만족한 부부관계가 안될시 스트레스를 받는다고 답하고 있고, 20~30대 경호원들이 24시간 근무로 인한 야간근무를 할 시 배후자를 의심하는 초기 의처증 증세까지 경험한 것으로 나타났다.

주제어: 민간경호원, 스트레스 유발요인, 질적연구, 심층면담, 귀납적 내용분석

* 용인대학교 경호학과 전임강사, 이학박사

I. 서 론

민간경호의 근본적 사회역할은 개인 및 단체에 대한 생명과 재산을 보호하고 일 정시설물에 대한 방어 및 보호이다. 그것은 사회 안전에 대해 경찰 못지않은 중심 적 역할을 담당하며 경찰업무의 단순한 보조적 역할이 아니라 독자적 직무영역을 확보하고 확대하면서 사회안전에 적극적으로 기여한다는 것을 의미한다(공배완, 2005).

그러나 경호원은 의뢰자의 요청에 따라 신변 및 물적 자원을 세심한 배려와 적극 적인 자세로 안전의 위협으로부터 보호 하여야 하는 직업의 특성상 극도의 심리적 인 부담과 고통을 겪고 있는 실정이다.

경호원들이 이러한 심리적 부담을 느끼는 종류로는 불안(anxiety), 긴장(tension), 위협(threat), 공포(fear), 스트레스(stress) 등이 있는데 이러한 요소들은 경호원들이 경호수행 시 느끼게 되는 심리적 요인이며, 수행결과에 큰 영향을 미치므로 선진 국의 경우 이러한 심리적 요소를 제거하기 위한 다양한 종류의 연구들이 진행되고 있다.

스트레스에 대해 French, S. Cobb(1992)는 개인의 기술과 능력이 직무규정에 부 적합(misfit) 하여 조직이 제공하는 직무환경과 개인의 욕구가 불일치 할 때 그 결 과 스트레스를 일으키게 된다고 하였다. 특히 스트레스는 인간개체에 해로운 육체 적, 정신적 자극이 가해졌을 때, 그 생체가 나타내는 반응이라고 정의 되고 있으며, 경호원들이 가장 많이 느끼는 심리적 고통이라고 보고 되고 있다(이상철, 2003).

경호원들의 직무 시 스트레스를 일으키는 요인은 수없이 많고 또 연구자들의 관 점에 따라 그 분류 방식도 매우 다양하나, 연구자들은 경호원들의 직무 시 최대의 컨디션을 유지 또는 그 이상의 능력을 발휘하는 현상을 이해하기 위해 많은 노력을 기울여 왔으며, 이러한 노력은 1980년대부터 스트레스의 관계를 연구하는 경향으로 나타났다.

경호분야의 스트레스에 대한 선행연구 결과들에서 Schuler(1981)는 조직특성 및 과정요인으로 조직의 정책, 조직의 구조, 조직의 과정과 직무요건 및 역할특성 요 인으로 작업조건, 대인관계, 직무요건, 역할특성과 개인특성 및 기대요인으로 경력 관계, 개인적 특성을 스트레스요인으로 보았다. Quick(1984)은 경호상황의 요인으로 직업의 범주, 경호임무, 경호임무수행, 경험의 향상, 경계범위 활동, 업적평가, 임무 과정, 경호임무 불안감 등이 있으며, 물리적 요건요인으로 온도, 조명, 음파 및 진 동, 사무실 설계 등이 있다. 또한 역할 요건요인으로 역할갈등, 역할 모호성, 대 인 관계적 요건요인으로 지위의 부조화, 사회적 밀도, 조급한 성격, 지도유형, 집단

압력 등이 경호원들의 직무스트레스 요인이라고 말한다.

이러한 스트레스의 요인은 경호원의 정신건강의 와해와 공격적 행동으로 나타나며, 경호원 직무 시 사고빈발, 난폭성, 폭력 등은 스트레스에 대해 가장 강력히 반응하는 행위들이다.

Lindenthal(1972)은 개인이 어떤 환경이나 상태에 대하여 욕구의 좌절을 느끼고 이를 합리적으로 치료할 수 없을 때 타인이나 객체에 대한 공격적인 행동을 하며, 특히 직무에 관한 스트레스는 직무 수행 시 입을 수 있는 상해는 물론이고 자동차 사고, 가정에서의 사고와 관련이 높은 것으로 밝히고 있다. 김진환(2006)도 민간 경호경비원의 직무스트레스 요인에 관한 연구에서 직장 내에서 직무스트레스 요인은 대부분 직장상사와의 부조화와 업무의 부담감, 업무의 역할갈등에서 발생하여 스트레스로 기인된다고 하였다.

그러므로 외국의 연구학자들은 대부분 이러한 스트레스로부터 벗어나기 위해서는 대상자들을 면밀하게 관찰, 조사하여 그들의 스트레스 원인을 파악하고 그 내용을 분석해서 그에 적절한 스트레스 관리기법을 사용하여야 한다고 주장한다. 그 방법의 대안으로 스트레스 질문지를 개발하게 되었고 Spielberger(1971)의 STAI(State Trait Anxiety Inventory)자기평가 질문지 및 Cooper(1985), Ivancevich(1987), Schuler(1981)가 제작한 직무스트레스요인 질문지, Brenner(1978), Lazarus(1984), Folkman(1984)가 제작한 직무스트레스 결과 질문지를 가지고 측정하는 것이 대체적인 방법이었다. 그러나 정형화된 질문지에 대한 단점이 꾸준히 지적되어 왔을 뿐만 아니라 스트레스의 근본 원인을 찾아내기가 쉽지 않다는 것이 문제점으로 대두되면서 Scanlan, Stein, Ravizza(1991)와 Gould 등(1992a, 1992b)의 질적연구 방법을 사용하여 유용한 연구결과를 얻을 수 있다는 것이 보고 되었으며, 실제적으로 증명되고 있다.

따라서 본 연구에서는 민간경호원들의 스트레스 근본원인을 파악하기 위하여 질적연구에서 가장 많이 사용되는 개별면담방법을 사용하고 그 방법은 Scanlan, Stein, Ravizza(1991)와 Gould 등(1992a, 1992b)의 연구에서 실시된 질적연구 방법(개별면담)을 사용하여 이를 바탕으로 귀납적 내용분석을 하고, 민간경호원들의 스트레스 근본원인을 제시함으로써 민간경호원 종사자 및 현장의 관리자들에게 경호 직무수행 향상에 도움을 줄 수 있는 심리적인 기초 자료를 제공하는데 그 의의가 있다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에 참여하기로 동의한 피험자는 서울과 지방(경기도, 경상도)에 소재하고 있는 7개 경호경비 회사의 경호경비 경력 2년 이상 경호경비 종사자 100명이었다. 그러나 경호수행 및 전직, 사직관계로 최종 50명을 피험자로 목적적 표집(purposive sampling)방법으로 선정 하였다.

민간경호원 50명(남 : 35, 여 : 15명)을 대상으로 연구의 목적과 필요성을 설명하였으며, 이에 따라 본 연구에 대한 공식적 승낙으로서 연구 참여 동의서를 받았다. 이들의 평균 연령은 28.5세였으며, 경력은 평균 3.5년 이었다. 연구기간은 2007년 3월부터 2007년 12월까지 약 10개월에 걸쳐 이루어졌다.

2. 연구과정 및 절차

본 연구에서는 경호원들의 스트레스 근본원인을 규명하고자 다음과 같은 연구과정과 절차를 수행 하였다.

첫째, 본 연구가 질적 연구법을 통한 심층면담을 하기 때문에 면담지를 개방형 검사지로 하였으며, 검사지 내용은 본 연구대상인 경호종사자를 상대로 측정하기 위하여 경호상황 및 직무상황에 맞게 번안을 하고 수정 보완하였다.

둘째, 면담에 사용되는 질문은 연구의 목적과 연구문제를 직·간접적으로 반영하기 위하여 사전에 검사지 개발전문가 1명과 면담전문가 1명의 검토를 통해 구체화 하였다.

셋째, 면담기법은 면담 전문가로부터 2명의 조사자가 교육을 받았으며, 면담을 실시할 때 구체적인 지침은 Patton(1980)과 Yin(1989)의 지침에 의해 이루어졌다.

넷째, 면담을 통해 얻어진 정보는 녹음기(voice recorder)를 통해 녹취되고, 면담 후에 즉시 연구자들의 개인용 컴퓨터에(노트 북)에 한글컴퓨터 파일로 편집하여 자료 분석 및 자료화 하였다.

다섯째, 자료의 분석을 위해 전문가 회의 및 녹취내용 분석 등에 의해 결과를 도출하였다.

1) 면담

질적연구에서는 데이터 수집방법으로 면담, 참여관찰과 연구자가 설계한 도구를 사용한다. 면담은 질적연구에서 가장 많이 쓰는 방법이며, 연구 참여자로부터 정보나 의견 신념에 대한 자신의 관점을 표현하도록 유도하는 언어적 의사교환 또는 목적을 가진 대화로 정의 내려지는 면담은 참여관찰과 함께 질적연구를 대표하는 연구방법이다. 그러므로 본 연구는 1회의 계획된 면담에서 개방형 질문방식을 사용하였으며 그 내용은 가정 및 회사 등 전반적인 사적인 상황에서 이루어지는 대화는 물론 애로점, 심리적 변화, 신체적 변화까지도 포함되었다.

(1) 면담 장소

경호종사직 면담은 사전에 회사대표 및 관계직원, 피험자에게 연락 및 면담 일정확정을 한 후 현장방문을 하여 실시하였다.

또한 피험자들에게 편안한 느낌을 주고 외부로부터의 방문이나 소음으로 인한 주의분산을 방지하기 위하여 면담을 하는 동안은 면담실의 전화를 차단하고, 외부인의 면담실 출입을 금지시켰다.

(2) 면담 실시자

모든 면담은 2명의 연구자가 실시하였다.

연구자는 질적연구에 대해 잘 알아야 하며, 연구자의 면담기술이 중요하므로 이를 위해서 상담연수회 및 세미나 등에 참석하였으며, 상담전문가로부터 상담에 필요한 제반적 사항과 기법을 면담에 적용할 수 있도록 교육을 받았다. 피험자의 배정은 2명의 연구자가 전체피험자의 50%인 25명을 각각 면담을 할 수 있도록 목적적 표집(purposive sampling)방법으로 인원배정을 하였다.

(3) 면담의 구조

면담의 구조는 스트레스의 근본원인을 광범위하게 알 수 있을 뿐 만 아니라 보다 깊고 자세하게 이해할 수 있도록 구술적 공개적인 형태로 구성하고, 스트레스의 요인에 대한 내용 역시 직무뿐만이 아니라 가정 및 현장 등 전반적 환경에서의 요인들에 대해서 대답하도록 하였다. 전체 면담 내용은 크게 3개의 부분으로 이루어졌다. 첫 단계는 면담의 개요를 설명해 주고, 경호직 종사자들에게 2가지 부분의 안내지침을 알려주며 스트레스 근원에 대한 회상을 촉진시켜 대화를 하는 것이었고, 다음 단계는 스트레스의 경험에 대하여 설명을 하여주고 그들의 직무 및 생활전반에 걸친 경험들에서 갖게 되는 스트레스에 대하여 이야기 하도록 하는 것을 주지시켰다. 그리고 스트레스의 근원은 직장생활을 하게 된 이후에 발생한 스트레스에 대

하여 경험한 것을 이야기 하였다. 그런 다음에 스트레스의 정의에 대해서 다음과 같은 내용을 들려주었다.

“이제부터 우리가 이야기 하고자 하는 스트레스 또는 중압감은 당신이 직장생활 및 가정생활을 하면서 겪은 부정적인 감정이나 정서 등을 포함 합니다. 이러한 것들에는 불안감이나 두려움, 근육의 긴장, 초조함 가슴이 두근거린다든지 손발이 떨린다든지 차갑게 되는 것과 같은 신체적인 증상 등이 포함되기도 하며, 자기 부정적인 생각이나 말들 그리고 자기 능력에 대한 의심이나 회의 등을 포함 합니다.”

이러한 스트레스의 정의에 관한 내용을 피험자가 이해했는가를 확인한 후에 피험자들의 스트레스 근원을 상기시키기 위한 다음과 같은 개방형 형태로 된 질문을 하였다.

“처음 직장생활을 시작 할 때부터 지금까지의 직무경력 동안의 경험한 여러 가지 일들에 대해 생각해 보기 바랍니다. 당신의 경험에 비추어 어떤 내용이 스트레스의 주요 원인이라고 생각이 드시는지요? 다시 한번 직장생활을 돌아보고 지금 현재 느끼는 생각이 아닌 그 동안 느껴왔던 스트레스의 원인은 무엇이였는가에 대해 이야기 해주시기 바랍니다.”

피험자들이 느껴온 스트레스의 근원에 대해 이야기하고 난 후 연구자들은 피험자들이 느껴왔지만 미처 언급하지 않을 수도 있는 다른 스트레스 원인을 확인하기 위해서 “당신에게 스트레스를 일으키는 또 다른 요인들은 없는가요?”와 같은 심층질문을 하였다.

연구자가 피험자가 말하는 내용이 애매하거나 그 내용자체를 완전히 이해하지 못했을 때는 피험자에게 재차 이야기해 달라고 부탁하고 그 말의 내용과 의미를 본인에게 재확인 하였다. 이러한 심층적 면담기법의 방법으로 확인을 함으로써 피험자 개인이 말하고자 하는 내용이 무엇인가를 보다 더 깊고 확실하게 이해시킬 수 있다. 또한 면담을 실시하는 연구자 간의 일관성을 유지시키기 위하여 스트레스의 근본원인마다 최소한 2가지 이상을 면밀하게 물어보아야 하며, 이는 선행연구 결과를 참조하여 본 연구의 연구자들이 사전에 연구한 결정에 따라야 한다. 만일 더 이상의 면밀한 조사가 필요한 경우에는 면담을 실시한 연구자의 판단에 따라 결정하였다.

2) 자료분석

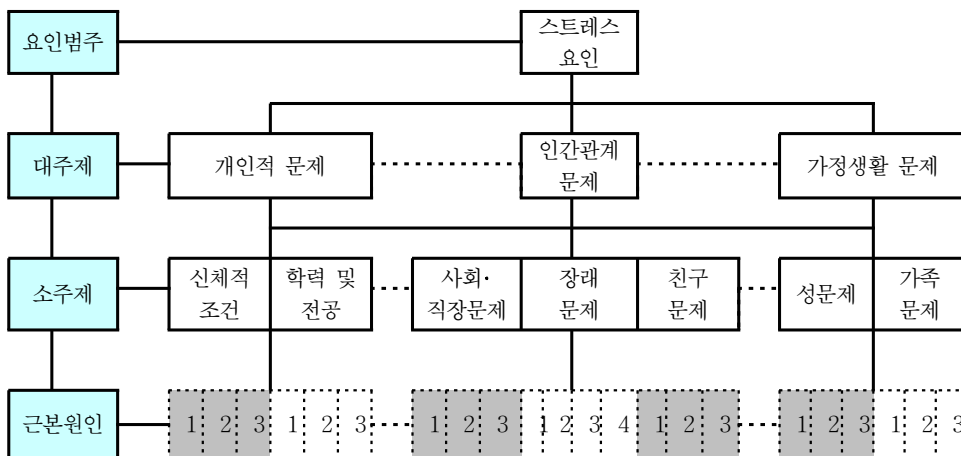
본 연구에서는 경호직 종사자들의 스트레스 근본원인을 파악하기 위하여 Scanlan, Stein과 Ravizza(1991)와 Gould등(1992)의 연구에서 실시한 질적 연구방법인 심층면담을 실시하고 이를 바탕으로 귀납적 내용분석(inductive content analysis)을 하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 대체적인 방법과 절차는 Scanlan 등의 연구(1989)를 모델로 하였고 Gould 등의 연구(1992)를 참조하였다. 그 외의 질적 연구의 기본 원칙과 방법은 Patton(1980)과 Yin(1989)의 내용을 따랐다.

질적 연구방법을 통해 얻은 자료들을 귀납적 내용분석을 통해 실시하였으며 내용분석의 과정은 다음과 같다.

귀납적 내용분석의 과정은 피험자 자신이 직접 표현한 스트레스를 나타내는 내용을 해석이 가능하고 의미 있는 분야로 재구성하고, 이를 상위개념으로 분류하여 스트레스요인을 추출한다. 이러한 내용분석은 피험자들이 표현한 스트레스 근원에 대한 인용구를 기본 자료로 하여 이를 비슷한 유형별로 묶어 일차상위개념인 스트레스의 소주제(subthemes)로 표시하고 이들을 다시 묶어 2차 상위개념인 스트레스의 주제(themes)로 나타낸 다음 이를 다시 최고 상위개념인 스트레스 요인(factors)의 범주(category)로 추출하는 과정을 거치게 한다.

또한 질적 연구방법의 특성상 본 연구자의 주관적 판단과 연구자 사이에 나타날 수 있는 분석에 대한 개인적 편견이 연구결과에 결정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 연구과정에서 타당성과 신뢰성을 확보하기 위하여 인용구의 선택과 그 범주를 구분할 때는 의견일치-타당화(consensus-validation)절차를 사용하였으며, 예를 들면 <그림 2-1>과 같다.

<그림 2-1> 귀납적 내용분석 과정



III. 내용분석

본 연구는 2년 이상 경호직 종사 경력자 50명을 대상으로 경호원들의 스트레스 근본원인을 규명하는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 Scanlan, Stein과 Ravizza(1991)와 Gould등(1992)의 연구에서 실시한 질적연구 방법인 심층면담을 실시하여 글로 작성한 결과 A4용지 더블 스페이스(double space)로

410매가 되었다. 이를 바탕으로 귀납적 내용분석(inductive content analysis)을 실시하여 160개의 심층면담 결과를 <표 3-1>과 같이 도출 하였다.

<표 3-1> 경호원들의 스트레스 근원

스트레스 근원	사례수	사례수 대비(%)	총 사례수 160개 대비(%)
1.개인적 문제	34	100	21.3
1)신체 조건에 불만	20	59	12.5
①얼굴이 못생긴 것에 걱정	6	17.7	3.75
②키가 작아서, 저 체중 걱정	3	9	1.9
③타 경호원과 비교시 체력조건의 열세	11	32.3	6.85
2)학력 및 전공 불만	14	41	8.8
①다른 전공을 했으면 더 잘했을 것 같아서	3	9	1.9
②전공자가 아니기 때문에	8	23	5
③저 학력 이라서	3	9	1.9
2.인간관계 문제	66	100	41.2
1)사회직장 문제	33	50	20.6
①사회에서의 직업적 불신	5	7.5	3.1
②직장상사와의 업무 부조화	16	24.5	10
③동료직원과의 불신	3	4.5	1.9
④부리후생에 대한 불신	3	4.5	1.9
⑥업무시 심리적 압박감	4	6	2.5
⑦승진누락에 대한 불신	2	3	1.25
2)장래문제	17	25.7	10.6
①고용의 불안정	5	7.5	3.1
②타 직종으로 전직	9	13.7	5.6
③중년이후의 직장문제	3	4.5	1.9
3)친구문제	16	24.3	10
①신분적 제약	8	12.3	5
②근무조건이 타 직종과 다르므로	5	7.5	3.1
③친구와의 불신	3	4.5	1.9
3.가정생활 문제	60	100	37.5
1)가족문제	30	50	18.75
①급여에 대한 배후자의 불만	12	20	7.5
②근무조건으로 가정생활 부조화	6	10	3.75
③자녀 교육문제	2	3.3	1.25
④사느게 힘들고 의욕이 없어서	2	3.3	1.25
⑤배후자와의 성격차이	8	13.4	5
2)성문제	15	25	9.4
①만족한 부부관계가 안될 시	7	11.7	4.4
②야간 근무 시 배후자에 대한 의심	5	8.3	3.1
③성 접촉의 불안감	3	5	1.9
3)질병 및 사망, 부상	15	25	9.4
①가슴이 답답하고 불면증 증세	8	13.4	5
②친척이나 가까운 사람이 사망 시	2	3.3	1.25
③가족 중에 환자가 있을시	3	5	1.9
④업무 중 부상과 후유증	2	3.3	1.25

1. 개인적 문제에 의한 스트레스요인

개인적 스트레스란 평소 개인과 관련하여 부정적인 생각이나 일들을 경험한 증상들을 말한다. 여기서는 주로 개인 활동에 있어서 느끼는 신체적, 정신적 증상들로 구성되었으며 그 결과는 신체조건의 불만(59%), 학력 및 전공에 대한 불만(41%)으로 나타났다. 그리고 신체조건의 불만과 학력 및 전공에 대한 불만에서 각각 3가지 하위개념으로 나뉘며 각각의 특성은 다음과 같다.

1) 신체조건의 불만

신체조건의 불만요인 중 타경호원과 비교 시 체력의 열세(32.3%), 얼굴이 못생겨서(17.7%), 키가 작고 저 체중 걱정(9%)으로 나타났다. 이러한 하위요인들은 자신의 신체나 체력에 관한 굳건한 믿음이나 자신감이 없어서 심리적으로 동요하거나 그로 인한 정서적 심리적 고통을 겪는 것으로 분석할 수 있다.

2) 학력 및 전공불만

위의 하위 개념인 경호전공자가 아니기 때문에 느끼는 스트레스가(23%)를 접하고 있고, 저학력자 및 다른 전공을 하였으면 더 잘했을 것 같다는 경우가 각각(9%)로 나타난 것으로 보아 민간경호직종에 타 전공자들이 많이 분포되어 근무를 하고 있다는 것을 볼 수 있으며 이러한 현상 등이 타 직종으로 전직 및 사직으로 이어지는 요인으로 볼 수 있다. 그러므로 현장관리자들은 직원 채용 시 경호학 전공자를 우선 채용하여야 하며, 비전공자에게는 사내직무교육 등을 통해 경호원에 대한 자부심을 고취시켜야 한다.

2. 인간관계 문제에 의한 스트레스요인

인간관계는 직장동료, 상사, 업무, 장래, 또는 친구와의 관계 등이 불편하고 어렵거나 좋지 않은 상호작용이 있는 것을 말한다. 경호원들은 타인들과 어떠한 형태로든 부정적인 관계를 경험하는 데 전반적으로 인간관계요인 중 직장 내에서 제일 큰 스트레스를 받는 것으로 나타났다. 이 요인은 다시 사회직장문제(50%), 장래문제(25.7%), 친구문제(24.3%)의 3가지 하위개념으로 분류되는 것으로 조사되었다.

1) 사회직장문제

사회직장 문제 중 상사와의 업무지시에 대한 부정적 생각이(24.5%)로 매우 높게 나타난 것으로 보아 직장 내에서 인간관계와 관계가 있는 스트레스요인은 직장상

사와의 부조화에 기인되는 경우가 많이 있는 것을 볼 수 있다. 경호원들은 주로 직장 상사의 업무지시가 옳지 않다거나 정당하지 않다고 느낄 때 심리적 갈등이 고조되고 이로 인하여 정신적 스트레스가 누적 되고 있다고 심층면담에서 답하고 있다.

이는 대부분의 경호원들이 직무자체의 위험성 때문에 많은 신체, 정신적 스트레스 요인이 잠재되어 있다고 생각하나 더욱 큰 문제는 스트레스 요인이 경호활동 자체보다는 조직 내의 인적요인 즉, 인간관계 요인에서 더 많은 스트레스를 경험하고 있다는 것이다. 그러므로 조직차원에서 스트레스 해소를 위한 전문가 개인상담 및 사내 후생복지에 관한 지원부분에 대하여 많은 관심을 가지고 개선해야만 조직의 건강함을 유지함은 물론 조직의 생산성도 높일 수 있을 것이다.

2) 장래문제

경호원들의 장래문제에서는 타 직종으로 전직 희망자가(13.7%)로 높게 나타났다. 또한 고용 불안정과 중년이후의 직장문제에 대해서도 많은 수의 응답자들이 부정적인 견해를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 고용에 대한 불안과 불만족 내용이 스트레스로 누적되어 사직 및 전직 욕을 높이는 결과로 나타나므로 현장의 관리자층이나 책임자 입장에 있는 사람이 간과하여 스트레스 원인에 대한 대책 마련을 하고 경감시키려는 노력들이 있어야 할 것으로 판단되며, 이러한 것들이 조정 및 시정이 될 경우 이직율의 저하 및 조직의 생산성은 현저히 향상될 가능성이 높다.

3) 친구문제

경호원들의 평균연령(28.5세)에서 나타나듯이 청년의 활동기에 있는 인간이므로 친구와 이성으로 인해 갈등을 느끼는 것은 당연하며 바람직한 현상이라고 볼 수 있다. 갈등의 내용은 신분적 제약 때문에 또는 근무조건이 이성 및 친구들과 맞지 않아서 만나는 시간이 부족하고 항시 아쉬움을 느끼는 경우와 그로 인한 불신으로 인해 다투거나 헤어짐으로 인해 마음의 상처를 받는 경우 등이다.

대부분의 경호원들이 이러한 현상을 슬기롭게 극복을 하고 있으나 심하게 다투거나 이성과 헤어진 경우에는 한동안 업무에 집중을 하지 못하여 안전사고가 발생했다고 대답한 경호원들이 여러 명이 있었다.

3. 가정생활 문제에 의한 스트레스요인

가정생활 문제는 가정생활에서 대단히 부정적인 인생경험으로 인하여 고통 받는 것을 말하며 본 연구의 하위개념으로는 가족문제(50%), 성문제(25%) 그리고 가까운 사람의 질병과 사망, 부상문제(25%) 등 3가지가 추출되었다.

1) 가족문제

가족문제는 가족구성원 중의 한사람이 경제적 사회적인 문제를 일으켜 가족모두가 고통을 받는 것을 말하는데 특히 가정형편상 집안의 경제적 사정이 어려워 그로 인해 경호원들이 스트레스를 많이 받고 있는 것을 볼 수 있다.

경호원의 면담결과에서도 배후자에 관한 요인인 급여에 대한 배후자의 불만(20%)과 배후자의 성격차이(13.4%)로 경호원들이 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 이는 가정생활에서 1차적인 스트레스요인을 배후자로 지명 할 수 있는데 근본적인 원인은 타 직종에 비해 열악한 근무환경과 적은급여로 가정의 경제적 문제를 야기 시키는 것으로 분석할 수 있다.

2) 성문제

이 문제는 경호원들에게서 가장 민감하면서도 간과하였던 부분 중의 하나이다. 면담대상은 남자경호원 35명(미혼 19명, 기혼 16명)을 대상으로 하였으며, 1차면담에서 대부분 기피현상이 나타났으나 심층적 면담기법에 의해 3가지가 추출되었다.

경호원들의 성문제에서 만족한 부부관계가 안 될 시가(11.7%)로 높게 나타났으며, 야간 근무 시 배후자의 의심이(8.3%), 성 접촉의 불안감(5%)로 나타난 결과로 보아 경호원들의 직무상 출동대기 및 24시간 근무를 해야 하는 신분적 제약으로 인해 배후자의 의심과 성적문제로 야기 된다고 볼 수 있다. 특히 소수의 20~30대 경호원들에게서 이러한 성적문제가 나타났으므로 회사에서는 직무환경 개선차원에서 정기적인 상담에 의한 성교육의 필요성을 시사 해주고 있다.

3) 질병 및 사망, 부상

질병 및 사망과 부상은 경호원 본인이나 평소 가깝게 지내던 사람(배후자, 자식 부모, 형제, 친구)들이 교통사고, 재해, 질병 또는 불의의 사고 등으로 크게 부상을 당하거나 사망하여 정신적 충격에 의한 스트레스를 받는 경우를 말한다.

경호경비원의 근무는 대개 24시간 근무하고 24시간 쉬는 근무형태를 취하게 되는 경우가 많은데, 이러한 긴 근무시간은 심신을 피로하게 하고 정서에도 영향을 주며 수면형태도 변화시키는 등 다양한 문제점이 나타날 수 있다. 이로 인한 대부분의 경호경비원에게서 직무 스트레스의 일종인 불면증 증상에 시달리고 있다고 보고하고 있으며(김진환, 2006), 즉 12시간 및 24시간 근무제는 밤에 일하고 낮에 자는 경우가 많으므로 이러한 직업의 종사자는 강력한 수면리듬을 거역하는 생활을 하기 때문에 불면증의 빈도가 매우 높고, 불면증이 지속되면 생체리듬이 깨지고 다른 질환의 시발점이 될 수 있다. 따라서 밤낮이 바뀐 상황에서 일하는 경호 경비원은 주어진 여건을 최대한 잘 활용하여 적응하는 노력이 필요하다. 위의 면담결과

를 우선순위로 보면 경호원의 질병인 가슴이 답답하고 불면증 증세가 있다가 (13.4%), 가족 중에 환자가 있을 시가(5%), 친척이나 가까운 사람이 사망 시와 업무 중 부상과 후유증이 각각(3.3%)으로 거의 유사한 수준으로 나타났다. 그러므로 경호원들이 질병과 부상 등의 후유증으로 스트레스라는 악조건에 부딪친 경우가 많이 있음을 면담결과 알 수 있었으며, 이러한 악조건을 가정이나 조직으로부터의 지원은 대단히 중요한 역할을 한다고 보고한 사례 논문들이 많이 있다. 그러나 본 연구에서는 경호원들이 가정으로부터의 도움을 받을 수 있는 형편에 있는 사람이 그리 많지 않다는 것과 오히려 조직적 차원에서의 지원을 많은 경호원들이 원하고 있다는 부분에 주목할 필요가 있다.

IV. 논 의

본 연구의 면담결과는 경호원들의 스트레스근원이 생각보다 광범위하게 분포되어 있음을 밝혀주었다. 김진환(2006)의 민간 경호경비원의 직무스트레스 요인에 관한 연구결과처럼 직장생활에서 직접적으로 관련된 부정적 생각들이 대부분이지만 본 연구 결과에서는 개인적 문제 및 가정생활문제에서도 많은 부분의 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다. 특히 민간경호원 개개인에 따라 많은 차이가 존재한다는 점과 직무스트레스의 원인이 가정생활에 연장되어 스트레스를 유발시킨다는 점 역시 입증되었다. 이러한 연구결과는 민간경호원들의 스트레스요인을 종합적으로 이해하려면 경호원과 밀접한 관계가 되는 모든 요인들을 전체적인 관리차원에서 분석 검토되어야 한다.

전체적으로 스트레스 유발원인으로는 개인적 스트레스에서 타경호원과 비교 시 체력조건의 열세(32.3%)와 전공자가 아니기 때문에 느끼는 스트레스가(23%)로 나타났다. 인간관계에서는 직장상사와의 부조화(24.5%), 장래문제로 기회만 있으면 타직종으로 전직을 원하고(13.7%), 신분적 제약(12.3%)으로 친구들과의 갈등문제가 나타난다고 하였다. 또한 가정생활문제에서도 급여에 대한 배우자의 불만(20%)과 야간근무로 인한 불면증 증세로 만족할 만한 부부관계가 안될시(11.7%), 정신적 충격의 경험으로 가슴이 답답하고 불면증 증세(13.4%)로 민간경호원의 심층면담결과 각 하위요인 중 최고조 되어 있는 스트레스원인으로 나타났다. 이는 Schuler(1981)의 경호원의 스트레스 근본요인으로 조직의 정책, 조직의 구조, 조직의 과정과 임무요건, 작업조건, 대인관계, 경력관계, 개인의 신체적 특성이 있다고 구분하였으며, 특히 개인의 기술과 능력이 직무규정에 부적합(misfit)하고 역할기대를 충족시키기 위해 수행할 행동에 대한 정보가 혼돈 될 때 그 결과 스트레스를 일으키게 된다고 주장한 연구결과 와도 일치하며, Lindenthal(1972)의 개인이 어떤 환경이나 상태에 대하여 욕구의 좌절을 느끼고 이를 합리적으로 치료할 수 없을 때 타인이나 객체에

대한 공격적인 행동을 하며, 특히 직무 및 가정에 관한 스트레스는 업무 수행 시 입을 수 있는 상해는 물론이고 자동차 사고, 가정에서의 사고와 관련이 높은 것으로 밝히는 연구와도 일맥상통한 것을 볼 수 있다.

그러므로 경호직 종사자의 스트레스는 개인의 건강을 위협하고 업무수행에 지장을 초래함은 물론 사회적으로 높은 간접손실 비용을 발생시키는 문제가 되고 있다는 것에 주목해야 한다. 또한 스트레스의 누적은 경호원들에게 직접적으로 심리적 불안과 긴장을 고조시키며 이러한 현상들이 장기화 될 경우에 신경쇠약, 불면증, 의처증, 우울증, 의욕상실, 자살, 각종 사고의 발생증가, 직무상의 저항 등을 유발하고, 질병의 원인이 되므로 조직차원에서 스트레스 해소를 위한 대책수립을 관리자층이나 현장의 책임자 입장에 있는 사람이 간과하여 스트레스의 원인의 대책 마련을 하고 경감시키려는 노력들이 있어야 한다.

V. 결 론

본 연구는 서울과 경기도에 소재하고 있는 경호경비회사 경호원 50명을 대상으로 목적적 표집을 하여 경호원들의 스트레스 근본원인을 규명하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 질적연구 방법인 심층면담을 실시하였으며, 경호원들의 스트레스에 대한 면담자료를 귀납적 내용분석(inductive content analysis)을 하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 개인적 문제에 의한 스트레스요인

신체조건 불만 요인 중 타 경호원과 비교 시 체력의 열세로 인하여 부정적 생각이 매우 높게 나타났으며, 학력 및 전공불만요인에서는 경호전공자가 아니기 때문에 동료직원이나 상사로부터의 부조화로 느끼는 자신감 저하 및 불안감으로 정신적 스트레스가 노출되어 있음이 나타났다. 이러한 하위요인들은 자신의 신체나 체력에 관한 굳건한 믿음이나 자신감이 없어서 심리적으로 동요하거나 그로 인한 정서적 심리적 고통을 겪는 것으로 분석할 수 있다. 또한 경호전공자가 아니기 때문에 스트레스를 받는 경호원들이 대부분이므로 이를 해소 시키기 위해서는 직원 채용 시 현장 관리자들은 경호학과 졸업자를 우선 채용하여야 하며, 비전공자에게는 사내 직무교육 등을 통해 경호원에 대한 자부심 및 전공교육을 확충시켜야 한다.

2. 인간관계 문제에 의한 스트레스요인

상사와의 업무지시에 대한 부정적 생각과 장래문제로 타 직종으로 전직을 하고 싶다

는 희망자가 매우높이 나타났다. 이는 인간관계 스트레스에서 직장상사와의 업무의 부조화로 인한 스트레스가 가장 큰 스트레스원인으로 작용한다는 것을 볼 수 있으며, 이러한 하위요인들이 불안과 불만족으로 누적되어 타 직종으로 전직을 원하고 있는 것으로 분석할 수 있다. 또한 친구문제에서는 신분적 제약 때문에 근무조건이 친구들과 맞지 않아 자주 어울리지 못하는 경우와 그로 인한 여자친구 및 애인과의 잦은 다툼과 헤어짐으로 이어져 마음의 상처를 받는 것으로 나타났다. 대부분의 젊은층 경호원들이 이러한 현상을 슬기롭게 극복을 하고 있지만 이성과 헤어진 후 한 동안 업무에 집중을 하지 못하여 안전사고가 발생했다고 대답한 경호원들도 있으므로 다각적인 방법을 강구하여 부정적인 인간관계를 최소화 시켜야 할 것으로 사료된다.

3. 가정생활 문제에 의한 스트레스요인

가정생활의 문제에서는 적은 급여에 대한 배후자의 불만으로 대부분의 경호원들이 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 또한 가정생활에서 1차적인 스트레스요인을 배후자로 지명하고 있다는 것이며, 이는 열악한 급여로 인한 가정의 경제적 문제를 야기 시키는 것으로 분석 할 수 있다.

성문제는 경호원들에게서 가장 민감하면서도 간과하였던 부분이었다. 특히 이 연구는 경호원을 대상으로 스트레스를 연구한 선행연구에서 보고 되지 않았던 성문제가 스트레스의 근원으로 조사 되었다는 것에 주목을 끌고 있다. 면담대상은 남자 경호원을 대상으로 하였으며, 만족한 부부관계가 안될시 스트레스를 받는다고 답하고 있다. 그리고 20~30대 경호원들이 출동대기 및 24시간 근무로 인한 야간근무를 할 시 배후자를 의심하는 초기 의처증 증세까지 경험하였다고 말하고 있으므로 회사에서는 직무환경차원에서 정기적인 상담에 의한 근무조건의 전환 및 성교육의 필요성을 시사하고 있다.

또한 민간 경호원들의 근무는 업무적 제약으로 인한 출동대기 및 24시간 근무를 하기 때문에 경호원들의 직업적 질병이라고 할 수 있는 불면증 증세를 많은 경호원들이 경험하고 있다는 것으로 나타났다. 결국 이러한 많은 근본 원인들이 스트레스로 누적되어 경호원의 건강과 가정을 위협하고 업무수행에 지장을 초래함은 물론 사회적으로 높은 간접손실 비용을 발생시키는 문제가 되므로 현장의 책임자나 관리자층에서 간파를 하여 스트레스 해소를 위한 대책수립을 하고 경감시키려는 노력들이 있어야 한다. 그리고 미래의 연구에서는 정신적 신체적 스트레스의 경감 및 예방을 위해서 그에 적절한 스트레스 극복기법 프로그램을 개발하여야 하며, 이러한 극복기법 프로그램을 실제로 현장에 있는 경호원에게 적용하여야만 경호업무수행 향상과 조직의 건강함 그리고 가정의 평안함은 물론 조직의 생산성도 높일 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 공배완(2005). “민간 경호경비 산업의 발전을 위한 전문교육 및 인증제도의 필요성 제고”. 「경호경비 연구」, 한국경호경비학회. 9 : 6-7.
- 김진환(2006). “민간 경호경비원의 직무스트레스 요인에 관한 연구”, 한국 스포츠리서치. 17 : 5.
- 이상철(2003). 「경호심리학」, 도서출판 흥경.
- 이한경(1998). 「스포츠 조직구성원의 직무스트레스 및 인지평가가 조직유효성에 미치는 영향」. 박사학위논문, 한국체대 대학원.
- Brenner, M. H.(1978). “The Stressful price of prosperity”, science News.
- Cooper, C. L.(1985). Job Stress and Blue Colar Work. New York : John Wiley & Sons.
- French, J. R. P. & S. Cobb.(1992). “Stress and Coronary D. Sease in thre Field Studies,” *Journal of Chro-Disease*, 17.
- Gould, D., Eklund, R. C., & Jackson, S. A.(1992a). 1998 U.S. Olympic Wrestling Excellence : I .MentalPreparation, Precompetitive Cognition, and Affect. *The Sport Psychologist*, 6, 358-382.
- Gould, D., Eklund, R. C., & Jackson, S. A.(1992b). 1998 U.S. Olympic Wrestling Excellence : II. Thoughts and Affect Occurring During Competition. *The Sport Psychologist*, 6, 383-402.
- Ivancevich, J. M. & M. T. Matteson.(1987). Stress & work : A Managerial Perspective, Glenview, III : Foresman.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S.(1984). Stress, appraisal, and coping. New York : Springer Publishing Company.
- Lindenthal, J. J. and M. Piper.(1972). Smoking, Psychological Status and Stress. *Social Science Medicine*, 30.
- Patton, M. Q.(1980). Qualitative Evaluation Methods. Beverly Hills, CA : Sage Publications, Inc.
- Quick, J. C. & J. D. Quick.(1984). Organizational Stress and Preventive Management.(New York : Mcgraw-Hill), 3-8.
- Scanlan, T. K., Stein, G. L, & Ravizza, K.(1991). An in-depth study of former elite figure skaters : III. Sources of Stress. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 13, 103-120.

- Schuler, R. S.(1981). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational Behavior and Human Perfotmance*, 25.
- Spielberger, C. D.(1971). Traft-test Anxiety and Motor Behavior Stress. *Journal of Motor Behavior Stress*, 37.
- Yin, R. K.(1989). Case Study Research : Design and Methods. Applied Social Research Methods Series (Vol. 5). Newbury Park, CA : Sage Publications, Inc.

ABSTRACT

The Qualitative Study on the Triggering Factors of Private Security Guards' Stress

Kim, Jin-Hwan

The aim of this study is to examine the primary causes of security guard's stress by conducting a survey of 50 guards engaging in security companies in Seoul and Gyeonggi-do. The following results are attained by an inductive content analysis of conviction interview data through in-depth interview of qualitative study method.

1. Factors of stress related to personal problems

The stress by personal problems is resulted from two factors. One is the physical strength inferiority, which leads to negative thoughts, dismay, mental conflict and tension. The other is complex about not-specializing security, which causes discord with his/her supervisor or co-workers and a feeling of uneasiness.

2. Factors of stress related to human relationship

The stress due to human relations is constantly resulted from discord with his/her supervisor and inclined to be accumulated. The mental conflict is related in feeling that the manager's instructions are not right. So this factor makes them want change of occupation. Also working conditions are different from those of their friends, which causes them not to spend a lot of time with their friends.

3. Factors of stress related to domestic life

It appears that most security guards are under stress due to their spouses' discontent with a small number of wages. Also it is reported that male guards are under stress in case of unhappy conjugal relations. And security guard's life is restricted much more than that of workers in a general occupation because of standing ready for mobilization and 24-hour service. So some of male guards experienced an early symptoms of a morbid suspicion about their wife's chastity and are suffering from insomnia as an occupational disease.

Key Words : Qualitative study, Stress triggering factors, Private security guards', Conviction interview, Inductive Content analysis