

## 민간경비원의 질문·검색 요령 교육훈련에 관한 개선방안

### The Improvement Method of "Question and Research Guides" Training for Private Security

김창호\* · 오재환\*\*

#### 〈목 차〉

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| I. 서론           | IV. 개선방향 및 기대효과 |
| II. 이론적 배경      | V. 결론           |
| III. 현행 교육훈련 실태 |                 |

#### 〈요 약〉

민간경비 산업의 질적인 성장을 위해서는 체계적인 교육훈련을 통한 민간경비 종사자의 자질을 향상시켜야 한다. 민간경비 종사자가 교육 훈련시 배운 지식, 기술 등을 현장 근무지에서 활용하여 세련된 서비스를 제공한다면 국민들로 하여금 신뢰를 확보할 수 있다. 이러한 측면에서 볼 때, 실용적이고 체계적인 교육훈련은 민간경비 산업의 부흥과 밀접하게 관련되어 있다. 민간경비 종사자는 현장에서 상근자 등 다수의 출입자를 대면하게 된다. 따라서 현장에서의 단순히 친절한 서비스 제공의 소극적인 근무보다는 과학적인 관찰기법과 체계적인 질문 기법을 통한 거동수상자로 하여금 추가 범위를 예방할 수 있는 적극적 개념의 근무를 해야 한다. 이에 본 연구에서는 현행 민간경비 신입직원 교육훈련 중 '질문·검색 요령'의 개선된 프로그램을 모형을 제시하였다. 세부적으로 모리스 교수의 '피플워칭'연구 중에서 인간행동의 특징을 통한 과학적인 관찰 기준표와 미국의 FBI, 경찰 등의 수사기관이 받고 있는 리드테크닉 중에서 '행동축발질문', 그리고 인간의 미세표정을 통한 감정 포착 훈련프로그램인 'METT'를 '질문·검색요령'교육훈련에 적용하는 방안을 제시하였다. 이는 실습위주의 훈련프로그램으로서 실무에 적용 가능한 내용으로 교육생의 교육 분위기를 조성해 줄 것이며, 현장에서 과학적인 근무를 통한 세련된 현장조치를 통한 대국민 신뢰를 확보하여 민간경비 산업의 발전에 도움이 될 것이다.

주제어 : 민간경비 교육훈련, '질문·검색 요령', 피플워칭, 행동축발질문, METT.

\* 경기대 경호안전학과 교수(제1저자)

\*\* 경기대 경호안전학과 박사과정(교신저자)

## I. 서 론

2008년도 경찰백서에 의하면 2007년도 총 범죄발생 건수는 1,836,496건(인구 10만 명 당 3,790 건) 발생으로 전년도 발생건수인 1,719,075건에 비해 약 6.8% 증가하였다. 하지만 범죄 발생 대비 검거현황<sup>1)</sup>은 지난 5년 동안 지속적으로 미흡한 현상을 보이고 있다. 이는 경찰의 인력, 예산, 장비 등의 한계로 인해 과학기술의 발달에 따른 지능화, 첨단화, 과학화되는 범죄에 적절하게 대응하는 것이 사실상 불가능 하다는 것을 의미한다. 즉, 국민의 삶의 질이 향상되면서 안전에 대한 욕구는 커지는 반면에 공공기관의 치안서비스는 각종 제한 요소로 인해 한계에 이르게 된 것이다.

이러한 증가되는 범죄의 효과적인 사전 예방활동 및 검거를 위해서는 “모바일 메시지 캡(Mobile Message Cop)<sup>2)</sup>”시스템 도입과 같은 치안환경의 민간부분 참여가 절실히 필요하다. 즉, 경찰 등 공공 기관이 담당하고 있는 치안 영역의 일부를 민간경비 산업이 담당하게 함으로써 사회 안녕과 질서를 유지해야 할 것이다.

우리나라의 민간경비는 1970년대 10여개에 불과했던 민간경비업체가 30여년이 지난 지금 200배 이상의 엄청난 규모로 성장하였다. 이러한 양적 성장과 더불어 질적으로도 장비의 과학화, 첨단화와 1981년 경비업법 제1차 개정을 시작으로 2008년까지 총 12차례의 법 개정을 통하여 민간경비의 내실화를 추구하였다. 하지만 관련 기관(한국경비협회, 경찰청 등)의 지속적인 노력에도 불구하고 대국민 민간경비 서비스 만족을 위해서는 개선해야 될 과제들이 많이 남아 있다. 예컨대, 민간경비 종사자의 자질문제 및 형식적인 교육 실시, 열악한 근무환경 및 보수 등과 같은 많은 문제가 해결해야 될 과제로 남아 있다. 이는 질 높은 서비스 제공 및 완벽한 업무 수행을 통한 대국민 민간경비 이미지 개선을 통한 대국민 신뢰도 확보에 큰 걸림돌로 작용할 것이다. 이러한 과도기적인 시점에서 민간경비 산업의 질적 성장은 관련 분야의 내부적인 발전은 물론이고, 사회 질서유지에도 매우 중요한 요소로 작용할

### 1) 5년간 총범죄 발생 및 검거현황

년도	2003	2004	2005	2006	2007
발생	1,894,762	1,968,183	1,733,122	1,719,075	1,836,496
검거	1,679,279	1,761,279	1,512,247	1,483,011	1,615,093

자료 : 경찰백서(2008: 108)

- 2) 강력범죄 발생시 핸드폰 문자 전송 시스템을 이용하여 기계경비출동직원, 자율방범대, 택시 운전자, 공동주택 경비원 등 협력단체에 범죄 차량번호 등 범죄 정보를 전송하여 범죄에 공동으로 대응하기 위해 2008년도 경찰에서 도입한 시스템.

것이다. 민간경비의 질적 성장과 대외 경쟁력 확보를 위해서는 민간경비 종사자의 전문화 구현이 가장 중요하다. 이를 위해서는 현재의 형식적인 교육훈련 제도를 개선하여 업무 현장에서 실질적으로 적용할 수 있는 현장감 있는 실무위주의 교육훈련을 실시해야 한다. 실무위주의 체계적인 교육훈련을 통해 현장에서 '시간 때우기식'의 근무가 아닌 냉철하고 과학적인 근무를 통해 거동수상자 및 잠재적 범죄자를 사전에 제지하여 범죄를 예방해야 한다.

이러한 과학적인 근무는 교육훈련 시간에 배운 지식, 기술을 업무 현장에서 활용할 수 있는 체계적인 교육훈련을 전제로 할 때에 실현 가능하다. 특히 현장에서 다수의 출입인원을 접하게 되는 민간경비 종사자에게 과학적인 관찰기법과 체계적인 질문요령은 무엇보다도 중요하다. 즉, 근무 현장에서 거동수상자를 발견하였을 경우 과학적인 관찰기법과 체계적인 질문으로 거동수상자를 제지하여 추가범죄를 예방하는 능력은 대국민 신뢰 확보에 중요한 요인이다.

하지만 현행 '질문·검색 요령(3시간)' 교육훈련 내용은 대부분이 이론적이고 추상적인 내용인 대부분이어서 교육생이 교육시간에 배운 내용을 현장에서 활용하는데 애로사항이 많다. 따라서 본 연구에서는 현행 일반경비원과 특수경비원 신입직원 '질문·검색요령'을 과학적이고 체계적이며, 실무위주로 구성된 교육훈련 시스템 모형을 제시하고자 한다.

연구방법으로는 선행 연구 고찰을 위해 관련 학술지, 학위논문 등을 활용하였고, 제시하고자 하는 교육프로그램의 효율성을 판단하기 위해 연구자가 관련 온라인 사이트에 직접 가입하여 해당 훈련 프로그램에 참여하는 방식을 활용하였다.

## II. 이론적 배경

본 연구에서는 민간경비 종사자의 자질향상을 위한 개선된 '질문·검색 요령' 프로그램 제시를 위해 다음과 선행 연구를 검토해 보았다.

첫째, 테즈먼드 모리스 교수가 전 세계를 돌며 연구한 인간행동의 특징 중에 민간경비 산업에 활용 가능한 부분을 선별하여 제시하였다. 둘째, 미국 FBI요원, 경찰 등 수사기관에서 수강하고 있는 리드 테크닉(Reid Technique)세미나 중에서 행동촉발질문을 민간경비 근무자에게 적용하는 방안을 살펴보았다. 셋째, '미세표정'이라 불리는 얼굴 근육 특징에 따른 사람의 감정을 확인하는 'METT' 프로그램을 '질문·검색 요령'교육에 활용하는 방안을 제시하였다.

## 1. 인간행동의 특징

영국의 테즈먼드 모리스 옥스퍼드 대학 명예교수는 30여 년 동안 전 세계를 여행하면서 인간행동을 특징을 관찰하여 ‘맨워칭’<sup>3)</sup>이라는 책을 썼다. 이 책에서 그는 전 세계 공통적으로 나타나는 인간의 동작, 제스처, 그리고 행동의 특징 등을 서술하였다. 본 연구에서는 인간 행동의 특징을 다룬 내용 중에서 관찰시 기준의 척도가 되는 내용을 선별하여 정리하였다. 또한 선별된 내용을 기준으로 관찰 기준표를 작성하여 민간경비 종사자가 현장에서 활용할 수 있는 관찰 기준표를 작성하였다.

근무자는 사람의 행동 특성을 이해하고 숙달하여 근무시에 일련의 행동을 면밀히 관찰함으로써 위해기도를 조기에 발견하여 제거해야 하며, 근무현장 주변의 거동수상자로 의심되는 사람에 대한 발견 및 격리에도 세심한 주의가 필요하다. 이러한 과학적인 근무를 통한 세련된 현장 조치는 대국민 민간경비 신뢰도 확보에 매우 중요한 요인으로 작용할 것이다. 해당 연구 중에 민간경비 분야에 활용될 수 있는 인간행동의 특징을 선별하여 요약 정리하면 다음과 같다.

### 1) 의도동작(뜻을 알리는 신호)

사람은 어떤 동작을 하려고 할 때 흔히 약간의 예비적인 움직임은 보인다. 그러한 움직임은 우리가 무엇을 하려는가를 나타내는 단서가 되며, 이것을 의도동작(intention movement)이라고 부른다. 우리가 새로운 활동을 어려움 없이 시작할 수 있는 상태라면 그것이 무엇이든 망설이지 않으므로 “최초의” 움직임이 그 행동의 모든 패턴으로까지 막힘없이 전개된다. 그러나 어떤 이유로 우리가 망설이게 되면 우리는 먼저 작은 동작만을 행한다(Morris, 2002: 250).

Morris(2002)는 ‘의자의 팔걸이 잡기’를 의도동작의 예로 들었다. 손님과의 대화 중에 다른 약속으로 인해 일어나야 하는 상황에서 예의를 지키며 상대방의 감정을 살펴 자신의 감정을 억제할 때 일어나고자 하는 의도동작으로 의자의 팔걸이 잡기 현상이 나타난다고 하였다.

또한 의도동작에는 미묘한 것과 분명한 것이 있는데 공격하려는 미묘한 동작으로는 주먹을 쥐다거나, 손가락 관절이 하얗게 되도록 물건을 꼭 붙잡는 것 등은 미묘한 것이고, 분명한 것으로는 입을 벌리고 고함치거나 팔을 들어 올리는 것 등이 포함된다고 하였다.

3) ‘맨(man)’을 남성(male)의 개념과 혼동하여 일부에서 여성비하의 문제를 제기하여 2004년에 ‘피플워칭(people watching)’이라는 제목으로 개정 발간하였다.

2) 대체 행동(긴장했을 때 일어나는 행동)

대체행동(displacement activity)이란 내적 갈등이나 욕구불만에 빠졌을 때 생기는 것으로써, 겉으로는 부적절해 보이는 행동을 말한다(Morris, 2002: 258). 사람은 문제에 직면할 때 또는 긴장상황에 있을 때 대체행동을 한다. 중요한 일을 맡아서 스트레스가 쌓일 때 담배를 피우기도 하고 머리를 극적이기도 하는데 결국 내적 갈등을 나타내는 순간적인 대체행동이다. 대체행동은 안절부절 못하고 있는 사람의 억제하기 어려운 충동을 남에게 알려주는 중요한 사회적 신호인 것이다. 중요한 면접을 앞두고 신경이 날카로워진 소녀가 팔찌를 자기도 모르는 사이에 만지작거리거나, 중요한 경기를 앞두고 있는 선수가 껌을 씹는 행위, 사고 모임에서 목이 마르지 않은데도 물을 마시는 행위 등이 이에 해당된다.

3) 타방향 행동(局外者에게 돌려지는 행동)

타방향행동(redirected activity)이란 처음에 의도한 사람과는 다른 사람을 향해서 취하는 행동 패턴을 말한다. 그 가장 두드러진 보기는 다른 방향으로 향하는 공격이다. 만일 누군가가 당신을 몹시 성나게 하면 당신은 그를 공격하려고 할 것이다. 그러나 당신의 지위가 지배적이기 때문에 공격을 망설이게 되는 경우, 당신은 그 노여움을 겁내지 않는 덜 친한 다른 누군가에게 돌릴 가능성이 크다(Morris, 2002: 262). 즉, 욕구불만이 있을 경우 공격의 대상이 직접적인 관련이 있는 사람이 아니라 연관이 없는 다른 방향으로 향한다는 것이다. 공격하려는 자의 지위가 월등하여 공격이 불가할 경우 그 대상을 누군가에게 돌릴 가능성이 크다. 타방향 행동을 함으로써 최초의 문제가 해결되는 것은 아니지만 욕구불만은 해소하는 수단은 된다. 업무에 관한 일로 모욕을 당하고 집에 와서 부인 또는 자식에게 화풀이를 하는 경우나 거리나 공원에서의 이유 없는 폭력 등이 이에 해당된다.

4) 장벽 신호(사회 상황으로부터 몸을 지키는 동작)

장벽신호란 사회상황으로부터 몸을 지키는 동작으로 사람들은 물리적 장벽 뒤로 숨으면 안정감을 느끼는 것을 말한다. 사회적 상황이 어떤 위협을 주게 되면 사람들은 금방 그와 같은 장벽을 만들려고 하는 충동을 느낀다. 예컨대 낯선 사람을 만난 어린아이는 어머니의 몸 뒤에 숨어서 그 사람이 어떤 행동을 할까하고 엿보는 행동이 이에 해당된다.

장벽신호의 가장 대표적인 예로는 '신체 교차하기'이다. 자신의 몸 앞에 두 손 또는 두 팔을 마주치게 해서 '몽둥이'모양을 만드는 것은 자신의 감정이 불안하거나 초조하여 상대방으로부터 자신을 보호하기 위한 행동이다(Morris, 2002: 196).

5) 영역 행동(한정된 영역의 방어)

영역이란 사전적 의미로는 세력이 미치는 범위를 말한다. 인간이나 동물사회에서는 방어를 하는 공간을 말한다. 영역을 침범했을 때는 예외 없이 힘에 의한 완강한, 경우에 따라서는 맹렬한 저항을 받기도 한다. 사람은 어디를 가나 개인영역이 존재하므로 남이 그곳을 침범하거나 들어오면 위협을 느끼고, 반대로 너무 떨어져 있으면 불안감을 느낀다. 사람에 있어 개인 공간은 팔꿈치를 움직일 만한 여유가 있는 공간이다. 영역이 제 구실을 하려면 그곳이 영역이라는 것을 분명히 알릴 필요가 있다. 예를 들면, 담장이나 로프를 설치하거나 선을 긋는 행위 등이 있다

6) 눈동자 신호

얼굴의 신호 가운데 쉽게 거짓말을 하지 못하는 신호가 하나 있다. 그 신호는 눈동자 공동공에서 나온다. 인간의 동공은 색채를 가진 홍채의 중앙에 있는 두 개의 검은 점처럼 보인다. 그것은 빛이 눈으로 들어가는 입구이며, 밝기에 따라서 그 크기가 변하는 것은 누구나 알 수 있다. 밝은 햇빛 아래서는 그 크기가 2mm 정도의 크기로 줄어들지만 날이 어두워지면 햇빛 아래 있을 때의 4배까지 확대된다. 동공은 빛뿐만 아니라 감정에 의해서도 영향을 받는다. 우리가 무엇인가 흥분을 느낄만한 것을 보았을 때, 그것이 즐거운 일이건 공포이건 동공이 확대된다. 그 변화는 대개 무의식중에 일어나고 제어할 수 없는 것이므로, 진정한 감정을 보여주는 귀중한 단서가 된다.

위에서 Morris(2002)의 연구에 근거하여 민간경비 분야에 활용될 수 있는 부분을 정리해 보았다. 이러한 인간행동의 특징들은 민간경비 종사자가 근무 현장에서 출입인원을 대상으로 관찰 근무의 기준을 제시해 줌으로써 과학적인 근무를 가능케 할 것이다. 이러한 점을 착안하여 본 연구에서는 이러한 인간행동을 특징을 바탕으로 과학적인 근무의 기본이 되는 거동수상자 관찰 기준표를 만들어 보았다.

〈표 1〉 거동수상자 관찰 기준표

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 군중 속에서 유난히 떠들거나 침묵을 지킨다.</li> <li>· 땀을 흘리거나 목표를 집중적으로 주시하며 몸을 고정시킨 채 웃지도 않는다.</li> <li>· 자신의 주변상황에 무관심 한 듯 긴장하여 목표가 공격 범위 내 들어올 때 초조하게 기다리며, 위해 도구를 자주 확인한다.</li> <li>· 불안을 느끼면 입안건조, 침 삼킴, 입술 깨물기 등의 행동이 보인다.</li> </ul>	대체행동
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 거동수상자는 대개 군중의 2~3열에 위치하며 옥내에서 위해 시설물 등으로 자신을 가린다.</li> </ul>	장벽신호
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 손이나 손목을 이용하여 위협을 가하려는 물건을 자주 확인하며, 위해 기도시 사용하는 손의 반대편 어깨가 처진다.</li> </ul>	의도동작

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 즉, 오른손잡이는 오른쪽 어깨가 올라가고 왼쪽 어깨는 내려간다.</li> <li>· 공격충동이 높아진 사람은 입을 굳게 다물고, 머리를 앞으로 내밀고, 얼굴을 찌푸리며, 안색이 창백해진다.</li> <li>· 상태가 악화되면 머리를 뒤쪽으로 빼고 눈을 크게 뜨며 안색이 붉어진다.</li> </ul>	의도동작
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근무자의 시선을 의식적으로 피하며, 갑자기 근무자와 마주 치거나 불심검문을 받았을 때 눈 주위의 순간적인 떨림이나 눈동자의 동공 확대된다.</li> </ul>	눈동자신호
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 많은 군중 사이에서 위해를 가하려는 손 방향의 영역(공간)을 반대편 손을 사용하여 일정 부분 확보하려 한다.</li> <li>· 물리적 차단선, 가드레일 등을 주의 깊게 관찰한다.</li> </ul>	영역 행동
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 군중과 행사장에서 대화시 위해 목적이 차단되어 근무자에게 화풀이를 하거나, 사소한 자극적 언사를 보일 경우 극단적으로 흥분한다.</li> </ul>	타방향 행동

〈표 1〉은 각각의 인간행동 특징에 해당되는 위해자나 잠재적 범죄자 등의 세부 행동요소들을 정리하였다. 근무자는 근무지에서 다수 출입 인원 중에 상기와 같은 행동을 보이는 인원이 있다면, 1차적으로 제지하여 체계적이고 세련된 질문을 통해 거동수상자의 범죄 기도를 사전에 포기할 수 있도록 해야 한다. 다음 장에서 관찰기준에 의해 거동수상자를 발견하였을 경우에 2차적으로 이를 대상으로 체계적인 질문을 할 수 있는 기법을 알아보도록 하자.

## 2. 행동촉발질문

리드 테크닉의 설립자인 존 리드는 지난 50년 이상 진실한 피의자와 기만적 피의자를 입증하는 언어적 행동과 비언어적 행동을 연구해 왔는데, 그러한 연구와 관찰을 통해 진실과 기만에 관련된 행동에 대한 데이터베이스를 개발해 냈다. 리드 테크닉은 존 리드가 창립한 수사연구 및 교육기관에서 개발하여 미국 주요 수사기관 및 조사기관에 보급하고 있는 신문기법이다.

1990년과 1992년에 존 리드는 국가 보안국을 통해 행동 분석 분야에서 보다 차원 높은 연구를 수행하였고, 여기서도 전문적인 체계화된 질문을 하는 동안 피의자의 행동이 진실을 말하는지 또는 정보를 숨기고 있는지를 드러낸다는 점을 분명히 확인시켜 주었다. 그렇게 개발된 전문적이고 체계화된 질문이 바로 행동촉발질문(behavior provoking questions)이다(김중률, 2004: 109).

행동촉발 질문은 특정화된 질문을 모델을 통해 상대방의 진실한 반응과 기만적 반응을 구별 짓는 원리이다. 세부적으로 질문목적, 응수타진, 지식, 의심, 면책, 사건발생 현실성, 기회, 범의, 반대, 결과, 태도, 처벌, 다시 한번 기회 등 14개 특정 항목별로 모델화된 질문을 해가면서 상대방의 기만적 또는 진실 반응을 살피는 것이다.

행동촉발질문의 핵심은 수사 과정에서 신문을 하기에 앞서 피의자로 의심 가는 자가 진범

인지를 확인하기 위한 면담기법으로 신문기법보다 비추궁적이고 대화적이며 정보수집을 목적으로 하고 있다. 따라서 국가 중요 시설물에 근무하는 민간경비 근무자가 국가 안보 유지 등의 중요한 임무를 수행하는 경우에 2차적으로 이러한 질문기법을 이용한다면 과학적이고 효율적인 근무를 할 수 있을 것이다.

민간경비 근무자는 이러한 행동촉발질문을 통해 현장에서 거동수상자를 대상으로 과학적인 질문을 통해 상대방의 심리상태를 확인할 수 있다. 즉, 근무지 출입하는 인원 중에 거동이 수상한 자에 한에 출입문 통과시 기본적인 질문을 통해 상대방의 기본적인 행동경향을 살펴보고, 의심스러운 경우 추가적으로 행동촉발질문을 통해 언어적인 태도 등을 집중 관찰하여 기만반응을 확인함으로써 거동수상자의 위해 기도를 사전에 예방할 수 있다.

본 연구에서는 행동촉발질문 14개 항목 중에서 민간경비에 활용할 수 있는 조사목적, 응수타진, 지식, 태도, 기회 등의 5가지 항목만을 민간경비에 적용하는 방안을 제시하였다. 5가지 항목 외의 모델을 활용하지 않은 이유는 관련 내용이 피의자 신문을 위한 내용으로 현장에서 불특정 다수의 상대로 근무에 임하는 민간경비분야에 적용하는데 적합하지 않기 때문이다. 세부적으로 해당 모델별로 민간경비 종사자가 활용할 수 있도록 질문 요령을 만들어 보면 다음과 같다.

### 1) 조사 목적

질문 : 선생님 이곳은 출입이 허가된 자에 한해서만 입장하실 수 있습니다. 이곳에 용무가 있으십니까? 용무가 있으면 저희 통제에 따라 주시겠습니까? 협조 부탁드립니다.  
원리 : 보통사람들은 이러한 질문에 불안에 하거나 불편해 하지 않으나, 거수자의 경우 비협조적인 태도를 보이고 불안해 할 것이다.

### 2) 응수 타진

질문 : 이곳은 대통령령에 의해 국가 중요 시설물로 지정된 곳입니다. 선생님 위험한 물건을 가지고 오셨습니까? 만약 가지고 오셨다면 지금 저희에게 맡기시기 바랍니다.  
원리 : 진실한 사람은 진지하고 즉각적인 태도를 보이고, 거수자이 경우 주저하거나 무관심한 태도를 보일 것이다.

### 3) 지식

질문 : 선생님, 이 건물에 누가 있는지 알고 계십니까?  
원리 : 일반적인 사람은 진지한 태도로 관심을 표시하지만 거수자의 경우에 “전혀 모르나”처럼 즉각적으로 무관심한 태도를 보인다.



#### 4) 태도

질문 : 선생님 우리가 방문객들에게 선생님께 드린 질문과 같은 질문들을 묻는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

원리 : 일반적으로 긍정적인 감정을 표현하지만, 거수자의 경우 부정적이거나 비판적인 감정을 자주 표현한다.

#### 5) 기회

질문 : 다시 한번 질문 드리겠습니다. 선생님 현재 위험한 물건을 소지하고 있지 않으십니까?

원리 : 진실된 사람은 같은 질문에 대해 진실 되고 자연스럽게 자신의 의견을 얘기하지만, 거수자의 경우 대답을 회피할 것이다.

1차적으로 관찰 근무 중에 거동수상자의 행동을 보여서, 2차적으로 5가지 항목별로 체계화된 질문을 하였는데, 상대방이 기만반응을 보인다면 근무자는 해당인원을 경찰에 인계하는 등의 추가적인 조치를 통해 추가 범죄를 예방해야 한다.

지금까지 인간행동의 특징과 체계적인 질문 기법을 살펴보았다. 다음 장에서는 이러한 질문 기법과 연계하여 활용할 수 있는 관찰기법의 일환으로 제시하고자 하는 'METT' 프로그램에 대해서 알아보자.

### 3. METT

폴 에크만(Paul Ekman) 교수는 세계를 돌며 온갖 민족의 갖가지 표정의 사진을 찍어서 꼼꼼하게 분류했다. 폴 에크만 교수는 결과적으로, 1978년에 프리즌 교수와 함께 모든 시각적으로 구분 가능한 얼굴 움직임을 46가지 정의한 '얼굴 움직임 해독법(FACS: Facial Action Coding System)'이라는 시스템을 개발하였다.






'METT(Micro Expressions Training Tool)'는 이러한 'FACS'시스템을 근간으로 얼굴의 미세표정이라는 미세한 근육의 움직임에 근거하여 사람의 감정을 포착해내는 기술을 훈련시켜주는 프로그램이다. 미세표정이란 안면 근육 중에는 사람이 통제할 수 없는 불수의근을 말한다. 그에 의하면 사람이 아무리 감정을 억제하려고 노력한다 해도 이러한 미세표정은 사람의 의지대로 움직일 수 없다고 한다.

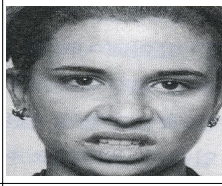

'METT'을 이용하여 훈련을 받으면 감정이 막 시작되었을 때 그 감정을 읽어냄으로써 감정에 효과적으로 대처할 수 있다. 민간경비 종사자 중에서 CCTV 근무자 등 현장근무자가 이

러한 교육을 통해 사람들의 감정 현상을 읽어 낼 수 있다면 현장에서 좀더 과학적인 근무를 할 수 있을 것으로 기대된다. 즉, CCTV 근무자나 현장근무자가 출입인원을 대상으로 이러한 미세표정을 통해 상대방의 감정을 읽음으로써 상대방 입장에서의 친절한 서비스를 제공할 수 있고, 질문 중에 상대방의 미세표정을 통한 거짓반응을 읽어낼 수 있다.

세부적으로 'METT'에서 가장 대표적인 감정으로 교육하는 것으로는 슬픔, 화남, 놀라움, 두려움, 기쁨, 역겨움, 업신여김 등 7가지 감정이 있다. <표 2>는 에크만 교수가 규정하는 각 감정들이 시작되었을 때 나타나는 미세표정의 특징들이다.

<표 2> 각 감정들의 미세표정 특징

감정	미세표정 특징	얼굴 표정
슬픔	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 양쪽 눈썹이 가운데로 물리면서 올라가면서 수직주름 발생</li> <li>· 양쪽 뺨이 올라감</li> <li>· 입가가 밑으로 처지면서 입술이 팽팽해짐</li> </ul>	
기쁨	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 얼굴 양쪽 뺨이 위로 올라감</li> <li>· 눈썹 사이가 좁아지고 눈 둘레에 주름이 생김</li> <li>· 입가의 주름이 뺨쪽으로 올라감</li> </ul>	
화남	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 눈썹이 가운데로 모이면서 아래로 향함</li> <li>· 눈이 커지면서 노려봄</li> <li>· 정사각형이나 직사각형으로 벌린 입</li> <li>*화를 참을 경우에는 입술을 다물면서 얇아짐</li> </ul>	
놀라움	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 위쪽 눈꺼풀이 위로 올라감</li> <li>· 턱이 아래로 떨어지면서 입이 벌어짐</li> </ul>	
두려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 위쪽 눈꺼풀이 위로 올라가고 가운데로 물리며 아래 눈꺼풀에 힘이 들어감</li> <li>· 입술이 귀를 향해 일직선이 되면서 팽팽해짐</li> </ul>	

역겨움	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 윗입술이 최대한 올라가고 아랫입술도 따라 올라가면서 약간 들출됨</li> <li>· 콧구멍에 양쪽 입가로 깊은 주름이 생김</li> <li>· 뺨이 위로 올라가고 눈썹이 아래로 처지면서 주름이 생김</li> </ul>	
업신여김	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 얼굴 좌우 대칭이 일그러짐</li> <li>· 입가에 힘이 들어가면서 살짝 올라감</li> </ul>	

자료 : Ekman (2003). *Emotions Revealed*. New York : Orion. 이민아(역)(2006), 『얼굴의 심리학』, 서울 : 바다출판사. 150-346 재구성

[그림 1]은 'METT'의 실제 온라인 훈련 영상이다. 세부적으로 살펴보면 먼저 훈련 전에 사전테스트를 통해 훈련자가 미세표정에 대해 얼마나 알고 있는지를 평가한다. 즉, 7가지 인종별(흑인, 백인, 라틴아메리카인, 중동인, 동양인, 인디안, 파키스탄인)로 남성과 여성의 미세표정을 무작위로 보여주면서 7가지 감정을 맞추게 된다. 그리고 7가지 감정별로 미세표정의 특징을 설명해주고 하단의 그림과 같은 실제 테스트를 하는데, 총 21명의 각기 다른 인종의 남성과 여성의 미세표정을 무작위로 보여주면서 해당 감정을 맞추게 된다. 또한 본 테스트가 종료되면 사후테스트를 제공하여 28명의 표정을 테스트한다. 이는 사전 테스트 때의 점수와 비교하여 훈련 후에 교육생이 7가지 감정 선별 능력이 얼마나 향상되었는지를 보여주는 것이다.

[그림 1] METT 프로그램 훈련영상



자료 : <http://mettonline.com>

또한 이러한 미세표정에 의한 감정 포착 훈련이 숙달되었다면, <표 3>과 같이 해당 감정별로 속임수 단서를 통해 상대방의 거짓반응도 알아낼 수 있다. 이는 서두에도 언급했듯이 현장 근무 중에 거동수상자를 발견하였을 경우 행동촉발질문을 활용하여 상대방의 반응을 관찰함과 동시에 상대방의 얼굴 미세표정에 근거하여 상대방의 거짓반응을 포착할 수 있는 능력을 함양시켜 줄 것이다.

<표 3> 거짓 표정이라는 단서

거짓감정	속임수 단서
두려움	· 이마의 불수의근이 움직이지 않는다.
슬픔	· 이마의 불수의근이 움직이지 않는다.
행복	· 눈 근육이 움직이지 않는다.
열정, 몰두	· 설명 동작이 증가하지 않는다. · 설명 동작의 타이밍이 맞지 않는다.
부정적 감정	· 땀을 흘리지 않는다. · 호흡이 변하지 않는다. · 조작동작이 증가하지 않는다.
감정	· 비대칭 표정 · 갑작스런 온셋 또는 오프셋 · 엉뚱한 말

주 : 1) 온셋은 감정이 나타날 때 걸리는 시간을 의미함

2) 오프셋은 감정이 사라질 때 까지 걸리는 시간을 의미함.

자료 : Ekman(2001). *Telling Lies*. New York : Carol Mann. 이미숙(역), (2003: 156). 『거짓말 까발리기』, 서울 : 마이넨

### Ⅲ. 민간경비원의 현행 ‘질문·검색요령’ 교육훈련 실태

#### 1. 교육훈련의 의의

급변하는 현대사회의 병리현상으로 범죄의 지능화, 첨단화, 과학화로 인한 치안 수요 증가로 인한 범죄의 사전예방 기능이 공경비 담당인 경찰에서 민간경비 분야로 많은 부분이 이양되고 있는 추세이다. 이러한 추세로 민간경비 창설이후 50주년을 맞이한 이 때 양적으로서의 성장에 비해 질적인 내실화는 부족한 실정이다. 예컨대, 지난해 8월에는 국내 최대 경비업체

인 “에\*\*”도 직원이 순찰 중에 결혼을 앞둔 여성을 성폭행하여 사회의 물의를 일으키는 사건이 있었다(일요신문, 2008. 9. 26). 이는 국민으로 하여금 민간경비의 신뢰도를 하락시켜 민간경비 산업 발전에 큰 장애물로 작용하였다. 이렇게 볼 때 체계적인 교육훈련을 통한 민간경비 종사자의 자질 및 전문성 향상은 민간경비 서비스 주체인 대국민 신뢰확보를 통한 민간경비 산업 부흥에 중요한 요인이다.

일반경비원의 신입교육은 일반경비원으로서 직무를 수행하게 되는 자에 대한 교육훈련을 말한다. 교육훈련이란 조직구성원의 일반적 소양과 능력을 개발하고 직무수행에 필요한 지식과 기술을 향상시키며, 가치관과 태도를 바람직한 방향으로 변화시키는 활동이다. 즉, 교육훈련은 조직구성원의 능력을 향상시키려는 활동이고, 능력이라고 하는 것은 직무수행과 조직생활에 관련된 개인적 특성을 말한다. 또한 교육훈련이 조직구성원의 능력을 향상시키려고 한다는 것은 구성원의 직무수행에 직접 필요한 지식·기술·조직생활과 경력발전에 필요한 능력<sup>4)</sup>, 그리고 태도의 발전적 변화를 촉진하기 위해 계획적으로 노력한다는 뜻이다(오석홍, 2004 : 297).

민간경비 교육훈련의 목적은 교육 기간 내 1차적으로 업무 부적격자를 선별하고, 직무수행능력 향상을 통한 전문화로 대국민 신뢰도를 확보하고, 궁극적으로 대외 경쟁력 강화를 하는 데 있다 할 수 있겠다. 그렇다면 이러한 교육훈련의 의의에 비추어 볼 때, 본 연구에서 개선하고자 하는 현재 민간경비 ‘질문·검색 요령’ 교육훈련 실태와 문제점을 살펴보자.

## 2. 현행 교육훈련 실태

민간경비 경비업자는 해당 근무지에서 원활한 근무 수행을 위해 경비원으로 하여금 일정한 경비교육을 받도록 해야 한다. 현행 민간경비 교육훈련 체계는 크게 신입직원교육과 직무교육으로 나눌 수 있다. 신입직원 교육의 경우에 일반 경비원(시설경비, 호송경기, 신변보호, 기계경비)과 특수경비원의 신입직원 교육과 경비지도사 신입직원 교육훈련으로 나누어서 실시하고 있다.

교육대상자로는 첫째, 경비원의 경력이 없는 사람으로서 일반경비원으로 채용된 사람 둘째, 경비원 교육을 받은 후 3년 이상의 기간 동안 경비업무에 종사하지 아니하다가 일반경비원으로 채용된 사람이다. 다만, 경비업법 시행령 제18조 1항에 의거 일반경비원 대상자중 경찰공무원법에 의한 경찰공무원, 대통령 등 경호에 관한 법률에 의한 경호공무원·별정직

4) 여기에서 능력은 직업생활에서 사용하는 사람들의 특성들이며 능력을 구성하는 요소는 지식·기술·태도 등이다. 지식이란 정보 또는 상황을 해석·분석·종합평가하는 능력을 지칭하며, 기술이란 행동적 측면을 강조하는 개념으로서 임무수행에 필요한 활동 능력·수동적 능력 등을 포함한다(Siegel and Myrtle, 1985: 349).

공무원, 군인사법에 의한 부사관 이상의 경력을 가진 사람은 신입교육을 받지 않아도 된다고 규정하고 있다.

또한 근무 배치 후 1개월 내에 경찰청장이 지정하여 고시하는 장소에서 신입직원 교육을 실시해야 한다. 다만 신변보호업무와 다툼 등 문제가 예상되는 곳<sup>5)</sup>에 배치되는 경비원은 근무 배치 전에 신입교육을 받아야 한다.

신입직원 교육내용을 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 일반경비원은 이론교육 7시간과 실무교육 18시간, 그리고 기타(입교, 수료, 평가) 3시간을 포함해서 총 28시간 동안 교육을 실시하고 있다. 특수경비원은 이론교육 15시간과 실무교육 69시간, 그리고 기타(입교, 수료, 평가) 3시간을 포함해서 총 88시간이 할당되어 있다. 끝으로 경비지도사의 경우 공통교육 28시간과 자격의 종료별 교육 16시간을 합해서 총 44시간동안 신입직원 교육을 실시하고 있다.

또한 직무교육의 경우 일반경비원은 매월 4시간, 특수경비원은 매월 6시간의 직무교육을 실시해야 하며, 이 교육을 받지 아니한 자는 경비업무에 종사하지 못하게 하고 있다(경비업법 제 13조). 일반경비원과 특수경비원 세부 교육 과정은 <표 4>, <표 5>와 같다.

<표 4> 일반 경비원 신입교육 과목 및 시간

(단위 : 시간, H)

구분 (교육시간)	과목	시간
이론교육 (7시간)	「경비업법」·「경찰관집무집행법」 및 청원경찰법	4
	범죄예방론(신고 및 순찰요령을 포함한다)	3
실무교육 (18시간)	테러대응요령	3
	화재대처법	2
	응급처치법	3
	분사기 사용법	2
	예절 및 인권교육	2
	체포·호신술	3
	질문·검색요령(관찰·기록기법을 포함한다)	3
기타(3시간)	입교식·평가·수료식	3
계		28

자료 : 경비업법 제 9조 1항 재구성

5) (1)지방경찰청장이 행사장 그 밖의 많은 사람들이 모이는 시설 또는 장소로서 혼잡 등으로 인한 위협의 발생을 방지하기 위하여 경비원에 의한 경비가 필요하다고 인정하는 장소, (2)노사분규가 진행 중인 사업장 또는 노사분규가 발생할 것으로 예상되는 작업장, (3)주택재개발·재건축관련 이해대립이 있어 다툼이 있는 장소, (4)특정 시설물의 설치와 관련하여 민원이 있는 장소, (5)주주총회와 관련하여 이해대립이 있어 다툼이 있는 장소,(6)건물·토지 등 부동산 및 동산에 대한 소유권·운영권·관리권·점유권 등 법적 권리에 대한 이해대립이 있어 다툼이 있는 장소(안황권·안성조, 2008: 227)

〈표 5〉 특수경비원 신입교육 과목 및 시간

(단위 : 시간, H)

구분 (교육시간)	과목	시간
이론교육 (15시간)	「경비업법」·「경찰관집무집행법」 및 청원경찰법	4
	「헌법」 및 형사법(인권, 경비관련 범죄 및 현행범체포에 관한 규정을 포함한다)	3
	범죄예방론(신고 요령을 포함한다)	3
실무교육 (18시간)	정신교육	2
	테러대응요령	4
	폭발물 처리요령	6
	화재대처법	3
	응급처치법	3
	분사기 사용법	3
	출입통제 요령	3
	예절교육	2
	시설경비요령(야간경비요령을 포함한다)	4
	민방공(화생방 관련 사항을 포함한다)	6
	총기조작	3
	총검술	5
	사격	8
	체포·호신술	5
질문·검색요령(관찰·기록기법을 포함한다)	3	
기타(4시간)	입교식·평가·수료식	4
계		88

자료 : 경비업법 제 15조 1항 재구성

일반경비원과 특수경비원의 경우 질문·검색 요령(관찰·기록기법 포함)을 공통적으로 3시간을 편성하여 교육하고 있다. 세부적으로 해당 신입직원 교재에 포함되어 있는 질문·검색요령은 크게 질문·검색과 관찰·기록법으로 나누어져 있다.

하지만 질문·검색의 내용 대부분이 개념의 정의나 대상자 발견요령, 준비 등 추상적이고 이론적인 내용이 대부분이다. 관찰·기록법의 경우도 관찰의 의의나 목적 그리고 요령과 같은 이론적인 내용으로 구성되어 있다. 세부적으로 해당 교육내용의 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

### 3. 문제점

#### 1) 이론위주의 교육 훈련 실시

우리나라의 경우 2006년 2월 2일 경비업무시행규칙의 일부개정으로 신입직원 교육과목과 시간의 증가 및 실무 위주 교육으로 개편하였다. 즉, 개정 전에는 학과교육·실무교육·무술교육·기타(입교식·평가·수료식 등)로 편성되었던 것이 학과교육은 이론교육으로, 실무교육과 무술교육은 실무교육으로 통합되었다. 교육시간의 경우 이론교육은 기존에 4시간에서 7시간으로 증가하였고, 실무교육은 8시간에 18시간으로 확대되었다. 전체적인 개편으로 인해 교육훈련의 틀은 갖추었으나, 각 과목별 내실화 부분은 아직 부족한 면이 많다.

서두에 언급했듯이 질문·검색요령 교육의 경우에도 이러한 개정에도 불구하고 교재 내용이 대부분이 추상적이고 이론적이기 때문에 교육생의 교육 집중 능력이 저하된다. 또한 이론 위주 교육 시스템으로 인해 직무수행에 필요한 지식과 기술 습득이 곤란하다. 즉, 이론 위주의 교육으로 교육생은 단편적인 지식만을 습득할 뿐, 몸으로 체득하여 반복 숙달을 할 수 없어 현장에서 교육내용을 적용하기에 애로사항이 있다.

또한 해당과목 교수요원의 경우 <표 6>에서 보듯이 실무 경험이 없는 현직 교수가 대부분이어서 이론적이고 추상적인 교육위주로 실시될 수밖에 없는 실정이다.

<표 6> 과목별 교수요원 위축현황

전공 과목	대학 교수	현직 공무원	전직 공무원	경비업체 종사자	연구원	관련학회 또는 협회	기타	계
「경비업법」 등	7	2	4	2	3	1	1	20
범죄예방론	8	2	4	1	5	-	-	20
테러대응법	7	3	1	4	5	-	-	20
화재대처법	3	5	1	3	7	1	-	20
응급처치법	4	4	1	2	8	1	-	20
분사기사용법	2	5	2	6	3	1	1	20
예절 및 인권교육	4	-	2	2	11	-	1	20
체포·호신술	2	4	-	-	12	2	-	20
질문·검색요령	6	3	3	3	3	1	1	20
계	43	28	18	23	57	7	4	180

자료 : 최응렬·오규철(2006: 223) 일반경비원 신입교육의 운용실태와 개선방안

<표 6>에서 보듯이 질문·검색요령의 교수요원으로는 전체 20명 중에서 대학교수 및 연구원이 9명이나 된다. 이는 전체 교수인원 중에 실무경험이 없는 인원이 절반 가까이 되는 비율



을 차지하고 있다.

### 2) 과학적인 근무방법에 관한 교육 부재

민간경비 종사자는 근무지에서 인적·물적·지리적인 취약요인을 분석하고, 분석결과에 따라 과학적인 근무를 실시해야 한다. 단지 육감적인 판단이나 단순한 추정으로는 소신 있는 현장 조치가 불가능하다. 특히 근무지에서 거동이 수상한 자를 발견했을 경우에 직위가 사인에 불과한 민간경비 종사자가 적극적인 조치를 취하기에는 법적·제도적인 한계가 있다. 즉, 형법 제 276조<sup>6)</sup>에 의거 현행법 체포를 제외한 기타 인원의 체포는 체포, 감금죄를 구성하게 된다. 따라서 근무지에서 거동수사자를 선별할 수 있는 과학적인 관찰 기준에 의한 관찰근무와 체계적인 질문 기법이 필요하다. 하지만 현행 질문·검색요령 교육 내용은 원론적인 이론과 원칙만 게재했을 뿐 과학적이고 체계적인 원칙에 관한 내용은 없다. 질문검색요령 교육의 세부내용은 <표 7>과 같다.

<표 7> 질문검색요령 주요내용

구분	질문 검색	관찰 기법
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 질문검색 의의/중요성</li> <li>· 질문검색 대상자 판단기준</li> <li>· 질문요령</li> <li>· 검색요령</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관찰의 의의/목적</li> <li>· 관찰 순서</li> <li>· 관찰시 착안점</li> <li>· 기록법</li> </ul>

자료 : 일반경비 신입직원교재 질문검색요령 재구성

질문검색의 경우 검색의 의의나 중요성, 질문/검색 요령 등 이론적인 내용이 대부분이고 체계적인 기법이나 실습 내용은 없다. 또한 관찰기법의 경우도 의의나 목적, 착안점 등 원론적인 내용이 대부분이고 과학적인 관찰기준이나 실습 프로그램이 없는 실정이다.

### 3) 실무 전이 능력 저하

교육훈련의 궁극적 목적은 교육생이 교육훈련 과정에서 배운 내용을 완전 숙지하여 현장에서 관련 내용을 활용하여 직면한 다양한 문제 등을 효과적으로 처리하는데 있다. 이처럼 교육 시간에 배운 내용을 현장업무에 적용하는 능력을 말하는 '실무전이'는 민간경비 종사자의 자질향상 및 업무능력 향상에 중요한 요인이다.

교육훈련의 목표인 '실무전이'를 위해서는 교육훈련 프로그램이 지식자산으로 활용할 수

6) 형법 제 276조(체포, 감금, 존속체포, 존속감금)①사람을 체포 또는 감금한 자는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

있는 프로그램으로 구성되어야 하고, 학습조직 요인 활용을 가능케 교육프로그램을 설계하여야 한다.

하지만 현행 '질문·검색 요령'교육 내용은 기본적인 원칙이나 추상적인 내용이 대부분이어서 교육내용을 현장에서 실무에 창조적 활용전이가 시스템적으로 불가능하다. 즉, 이론 위주의 교육은 교육생으로 하여금 단기적으로 기억을 유지할 수 있으나, 장기적으로는 구체적인 실습교육 등의 부재로 인해 교육생으로 하여금 교육내용을 망각시킴으로써 현장 활용을 불가능하게 한다. 따라서 다음 장에서는 이러한 현행 문제점을 개선하기 위한 해당 교육훈련 개선방안과 그에 따른 기대효과는 어떠한 것들이 있는지 살펴보도록 하자.

## IV. 개선방향 및 기대효과

### 1. '질문·검색요령' 개선 교육프로그램 모형

근무현장에서 민간경비원은 상근자 등 다수의 출입자를 대하고, 상황에 따라 잠재적 범죄자 등 거동수상자를 접하게 된다. 이러한 상황에서 인간행동의 심리 분석을 근거로 과학적인 관찰 근무 실시와 체계적인 질문기법은 일반인으로부터 거동수상자를 선별하여 범죄를 예방할 수 있다는 점에서 민간경비 종사자가 반드시 갖추어야 할 기술이다.

따라서 본 연구에서는 '피플워칭(people watching)'에서 제시된 인간행동의 특징을 바탕으로 근무시 관찰 기준을 살펴보았고, 이러한 관찰에 기초하여 거동수상자에 대한 리드의 행동촉발질문에 의한 질문 기법, 그리고 질문시 대상자의 표정 특징에 따라 사람의 감정을 읽는 훈련으로 폴 에크만 교수의 'METT'을 '질문·검색요령' 교육 훈련시 활용하는 방안을 제시하였다. 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

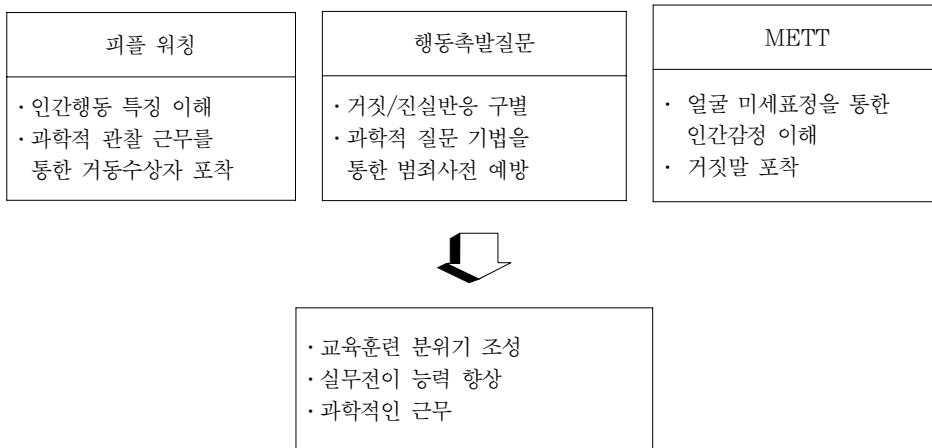
첫째, 데즈먼드 모리스 교수가 전 세계를 돌며 연구한 인간행동의 특징 중에 민간경비 산업에 활용 가능한 부분을 선별하여 근무시 관찰 기준 기록표를 제시하였다. 이러한 인간행동의 특징은 근무자로 하여금 인간의 기본적 심리를 이해할 수 있는 계기가 될 뿐만 아니라 근무시 거동수상자를 선별하는 능력을 함양시켜 줄 것이다.

둘째, 미국 FBI요원, 경찰 등 수사기관에서 수강하고 있는 리드 테크닉(Reid Technique)세미나 중에서 행동촉발질문을 제시하였다. 민간경비 전문화를 위해서는 민간경비 종사자가 수요자의 입장에서 단순히 친절하고 세련된 서비스를 제공하는 소극적인 개념의 근무보다는 근무지에서 위해여부를 사전에 인지하여 거동수상자를 근무지에서 격리, 추가 범죄를 예방하는 적극적인 개념을 근무를 실시하여야 한다. 이러한 측면에서 질문을 통한

상대방의 기만과 진실반응을 알아보는 행동촉발질문과 같은 과학적인 기법이 민간경비 산업에 필요하다. 특히 관찰기록표에 의한 1차적인 거동수사자 포착 후 2차적으로 이러한 행동촉발 질문을 활용하여 기만 또는 진실반응의 결과를 도출한다면 잠재적 위해요소를 효율적으로 제지할 수 있을 것이다.

셋째, ‘미세표정’이라 불리는 얼굴 근육 특징에 따른 사람의 감정을 확인하는 ‘METT’프로그램을 ‘질문·검색 요령’교육에 활용하는 방안을 제시하였다. ‘METT’프로그램을 1시간 정동 교육을 받은 사람은 미세표정에 의한 7가지 감정을 분별할 수 있고, 각 감정별로 거짓반응도 확인할 수 있다. ‘METT’는 과학적인 관찰기법의 일환으로 근무 중에 행동촉발질문과 연계하여 활용하면 그 가치가 더욱 커질 것이다. 즉, 질문 중에 상대방의 얼굴 표정을 관찰하여 상대방의 미묘한 감정을 포착함으로써 거짓반응을 알아낼 수 있다. 또한, ‘METT’프로그램은 CD를 통한 실습 훈련 도구이기 때문에 교육 분위기 조성을 통한 현장 활용능력을 높여줄 것이다. 이러한 개선 교육 프로그램 모형 및 기대효과를 도식화하면 다음과 같다.

(그림 2) ‘질문·검색요령’ 개선 교육프로그램 모형



## 2. 기대효과

민간경비의 내실화를 갖추지 못한 상태에서 양적으로 성장하고 있는 현 시점에서 가장 필요한 것은 민간경비의 전문화이다. 서두에도 언급했듯이 민간경비의 전문화의 척도는 체계적이고 과학적인 교육훈련을 통한 민간경비 종사자의 질적인 향상을 하는 것이다. 특히 교육훈련을 통한 현장 근무자의 실무전이 여부는 교육훈련의 실효성 측면에서 매우 중요하다.

본 연구에서 현행 '질문·검색 요령'의 교육훈련 대부분이 이론적이고 추상적인 것에 착안하여 실습위주의 내용과 체계적이고 과학적인 교육 훈련 시스템을 제안하였다. 이러한 시스템으로 교육훈련을 실시하였을 경우의 기대효과는 다음과 같다.

### 1) 실습위주의 훈련으로 교육 분위기 조성

세계 각국의 민간경비 기관들의 교육훈련 프로그램을 조사하여 비교 분석한 결과, 교육이 실무 중심적이고 실제적으로 행해지고 있었으며, 경호 교육훈련 프로그램은 이론교육(31.7%)을 최소화하고 실무교육(68.3%) 위주로 교과목이 구성되어 있고, 이론교육 또한 실무교육과 직접 연계된 교육내용으로 구성되어 있다(박노혁·이상철, 2006: 203).

또한 'METT' 프로그램으로 실질적으로 교육하고 있는 관계자에(김\*\*, 대검찰청 심리분석관)에 의하면 "해당 내용 교육 시에 교육생들이 매우 흥미롭게 교육에 임하고 있으며, 실무에서 적용도 높아 반응이 아주 좋다"라고 하였다(2008. 4. 15. 전화 면담).

현행 신입직원 '질문·검색 요령' 교육훈련 내용이 대부분 이론적이고 추상적이어서 교육생들이 '시간 때우기'식의 형식적인 교육 태도를 취하고 있다. 이러한 소극적인 교육 태도는 전체적인 교육훈련 분위기 조성이 되지 않아 직무수행에 필요한 지식 습득이 힘들다.

'METT' 프로그램은 각 감정별로 미세표정을 숙지하고 난 후 CD나 인터넷 온라인을 통해 해당 감정을 맞추어 보는 훈련 도구이다. 이는 현장에서 상근자 등 다수의 출입인원을 접하게 되는 민간경비업체 종사자에게 효율적으로 이용될 수 프로그램이다. 이러한 현장 근무에서의 필요성으로 인해 1차적으로 해당 교육생들은 교육에 흥미를 느끼게 할 것이며, 나아가 실습교육으로 인한 교육집중도를 높여 줄 것이다.

### 2) 실무전이 능력 향상

피훈련자는 교육훈련에서 학습한 지식, 기술 등을 자신의 업무에 적용하고 활용하는 것이 바람직하며, 이러한 과정을 교육 훈련의 전이라고 하였다. 따라서 교육훈련 전이는 최초에 교육훈련을 통해 학습한 내용이 단순히 어떤 기능을 하는 것 그 이상이라고 할 수 있다. 이러한 점을 설명하기 위해 일반화(generation)와 유지(maintenance)라는 두 가지 전이 조건 개념이 필요하다. 즉, 전이가 발생하기 위해서 학습된 행동이 반드시 직무에 일반화되어야 하고, 일정기간 이상 직무에서 지속되어야 한다는 것이다(박소연, 2006: 49 재인용).

교육훈련은 직무수행에 필요한 지식과 기술을 습득하는 과정이다. 민간 경비업체 종사자가 교육훈련에서 받은 내용을 근무지에서 활용하여 세련된 근무를 통한 대국민 신뢰를 확보하는 것은 민간경비 질적 성장의 중요한 요인이다. 따라서 교육훈련의 내용을 현장에서 활용할 수 있는 실무전이 능력은 민간경비 종사자 자질향상 및 민간경비 내실화에 밀접한 관계가 있다.

현행 ‘질문·검색 요령’ 교육훈련 시스템은 교육내용의 대부분이 검색 요령이나 관찰기법 이론이나 원리의 개괄적인 설명이 대부분이다. 이러한 이론적인 내용은 교육생이 교육훈련 종료 후 현장에 배치되었을 경우 해당 내용을 실무에 적용하는데 애로사항이 많다.

근무지에서 접하게 되는 다수의 인원 중에서 거동수상자를 과학적인 관찰기준에 의해 판단하고 그에 대해 체계적인 질문을 통한 거짓반응을 포착하여 추가적인 범죄를 예방하는 능력은 민간경비 종사자에게 반드시 갖추어할 기술이다.

본 연구에서 제시한 질문과 관찰에 대한 시스템적인 교육모형은 교육생으로 하여금 실습을 통한 현장 근무지에서 일반화와 실효성 있는 시스템으로 직무에서의 지속적인 적용으로 인해 교육 훈련시 받은 내용을 현장에서 효율적으로 활용할 수 있는 실무전이 능력을 높여 줄 것이다.

### 3) 과학적이고 체계적인 근무 가능

급격한 사회 발달로 인해 범죄가 지능화, 첨단화, 다양화되고 있다. 또한 각종 범죄의 양적 팽창으로 인해 치안 수요가 급증하고 있다. 이에 경찰 등 공권력의 인력, 장비의 한계로 인해 증가하는 치안수요에 비해 국민의 수요에 부합하는 서비스를 제공하지 못하고 있다. 이로 인해 점차 공공부분의 치안 서비스 영역의 일부가 민간경비 부분으로 이양되고 있는 현상이다.

이러한 추세에 민간경비 종사자가 단순히 직감이나 추측에 의한 일관성 없는 현장 근무를 한다면 범죄 예방 등 효율적인 치안 서비스를 제공하기 힘들 것이다. 또한 이는 민간경비 전문화에 역행되는 것으로 대국민 신뢰확보에도 장애물로 작용할 것이다.

따라서 통일된 근무 매뉴얼을 통한 과학적인 근무 기법 교육이 반드시 필요하다. 본 연구에서는 인간행동의 특징을 통한 관찰의 증거 제시, 행동촉발질문 기법을 활용한 체계적이고 과학적인 질문기법 요령, 그리고 얼굴의 미세표정을 통한 인간의 감정을 포착하는 훈련 도구를 ‘질문·검색 요령’ 교육훈련 모형으로 제시하였다.

이는 선행 연구의 검토와 선진국에서 이미 유사분야에서 활용하고 있는 시스템을 바탕으로 민간경비 ‘질문·검색요령’ 교육훈련 시스템 모형을 제시하였다. 이러한 교육훈련 시스템은 해당 신입직원 교육 시에 통일된 매뉴얼로 활용되어 현장에서 과학적인 근무를 통한 세련된 현장 조치를 가능하게 할 것이다.

## V. 결 론

민간경비 산업 태동 50주년을 맞이한 시점에서 경찰 등이 담당하던 공공 치안 영역의 일부가 민간경비 업체로 이양되는 등 사회 전반적으로 민간경비 산업이 차지하는 비중이 커지고 있

다는 것은 매우 고무적인 현상이다. 하지만 이러한 양적 성장의 부작용으로 민간 경비 종사 업체에서 잇따른 사고가 발생하고 있다. 이러한 사고 등 현장에서 세련되지 못한 근무 패턴은 서비스 주체인 국민들로 하여금 민간경비 산업에 대한 불신을 갖게 하여 장기적으로 민간경비 산업 발전을 어렵게 만든다. 따라서 체계적인 교육훈련으로 민간경비 종사자의 자질을 향상시키고 이를 통한 민간경비 전문화 실현이 필요하다.

전문성 면에서 민간경비 산업은 시장력에 따라 운영될 수밖에 없는데, 민간경비 근무자들이 전문성을 가지지 못하고, 고객을 만족시킬 수 없다면 생존할 수 없다. 고객만족은 업무수행이 결정적인 영향을 미치게 될 수밖에 없다.

민간경비 산업의 성장에는 고객에 대한 범죄예방과 손실보호라는 경비서비스의 책임과 의무가 포함되어 있다고 볼 수 있다. 이러한 책임과 의무의 결과는 고객의 만족으로 나타날 수 있다. 양질의 민간경비 서비스를 고객에게 제공하기 위해 반드시 필요한 것은 업무수행에 필요한 교육훈련을 제공하는 것과 전문직업성을 갖추게 하는 것이다(이상원, 2004: 127).

본 연구에서는 개선된 '질문·검색 요령'교육시스템 모형을 제시하였다. 하지만 제시된 교육시스템 모형이 선행연구의 자료 중에서 일부분을 활용하여 요약하였기 때문에 통일성 부분에서 다소 미흡한 부분이 있다. 즉, 제시된 개선 교육 프로그램은 해외 연구 실적 및 사례 중에서 민간경비에 활용될 수 있는 자료를 발췌하여 제안하였기 때문에 차후에 보다 많은 연구를 통해 통일되고 좀더 체계적인 시스템으로 개선이 요망된다.

하지만 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구에서 제시한 개선된 교육 시스템은 실습위주의 교육훈련 내용으로 교육생이 현장에서 적용할 수 있는 실용적이고 과학적인 교육프로그램을 제시하였다는데 그 의의가 있다. 이러한 교육훈련 시스템을 통해서 민간경비 종사자의 자질 향상을 통한 대국민 신뢰를 확보하고 궁극적으로는 민간경비 산업의 부흥에 도움이 되었으면 하는 바람이다.

## 참 고 문 헌

- 강영길. (2007). 한국 민간경비 교육훈련제도의 정립에 관한 연구. 박사논문. 용인대학교 대학원 경비업법.
- 경비업법 시행령.
- 경비업법 시행규칙.
- 경찰백서. (2008).
- 김종률. (2002). 『수사심리학』, 108-120. 서울 : 학지사
- Morris, D. (2002). *People Watching*. London : Jonathan Cape. 김동광(역)(2004) 『피플워칭』: 보디랭리지. 서울 : 까치글방
- 박노혁·이상철. (2006). 한국 민간경호·경비교육 훈련에 관한 연구. 『대한무도학회지』, 8(2) : 191-206
- 박소연. (2006). 항공사 객실승무원 교육훈련 실무전이 연구. 박사학위 논문. 경기대 대학원
- 박준석·정석현·조창용. (2004). 한·일 민간 경호·경비 교육훈련 개선방안. 『용인대학교 무도연구지』, 15(1): 347-357
- 안황권·안성조. (2008). 『경호경비업법론』. 서울 : 백산
- 안황권 외. (2008). 『일반경비』. 서울 : (사)한국경비협회
- Paul, E. (2003). *Emotions Revealed*. New York : Orion. 이민아(역)(2006). 『얼굴의 심리학』. 서울 : 바다출판사.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Telling Lies*. New York : Carol Mann. 이미숙(역)(2003). 『거짓말 까발리기』. 서울 : 마이넨
- 이상원. (2004). 민간경비원 교육훈련 프로그램 개발에 관한 연구. 『한국공안행정학회』, 19. 90-130
- 조경호. (2008.9.26). 삼성 에스윈의 두얼굴. 『일요서울』. 752(경제 22면).
- 〈<http://ilyoseoul.co.kr/index2.php?idx=86263>〉에서 2009년 4월 3일 검색
- <http://paulekman.com/mett.html>
- <http://mettonline.com>.

## Abstract

### **The Improvement Method of "Question and Research Guides" Training for Private Security**

Kim, Chang-Ho · Oh, Jae-Hwan

For the quality improvement on private security industry, the quality of personnel in private security should be advanced through the systematic training. If the personnel in private security provide an advanced service in applying knowledge and technique to the field when in training, they can obtain the reliability from people. With the point of this side, practical and systematic training is essential to the restoration on the private security industry. The personnel of private security face many people in the field. So they must work with an active concept that can prevent additional crime from behavior suspicions through scientific observation method and systematic inquiry method rather than negative work with providing a friendly service in the field. For conducting this concept, therefore, this study suggested the improvement training program of "Question and Research Guides" from new employee training on existing private security. The scientific observation standard is specifically suggested from the study 'people watching' of Professor Morris, D. and an act contact question from lead technique that US FBI, police, and inspection institute are taking through the feature of human act and 'METT' that is the program for emotion capture training through human minute look is going to be applied on "Question and Research Guides" training. This will provide the educational mood for students with the training content that is available for the practical training program and the real work, and will help to restore the private security industry with obtaining people's reliability through the scientific work and advanced field treatment.

**Key Word** : 'question and research guides' training, people watching,  
behavior provoking questions, mett

논문투고일 2009.04.30, 심사일 2009.05.15, 게재확정일 2009.06.10