





## 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계

김 효 준\*

### 〈요 약〉

이 연구의 목적은 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하는 데 있다. 이 연구는 2011년 3월 서울소재 4개소 민간경비회사의 특수경비원을 모집단으로 설정한 후 판단표집법을 이용하여 최종분석에 이용된 사례 수는 총 161명이다. 연구에 사용된 설문지는 총 42문항으로 구성되었으며, SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석, 경로분석 등을 실시하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 .60이상으로 나타났다. 결론은 다음과 같다. 첫째, 특수경비조직의 조직문화는 조직신뢰에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 합리적, 합의적, 위계적 문화가 활성화 되면 인자감정적, 행동적 신뢰를 증가시킨다. 둘째, 특수경비조직의 조직문화는 조직성과에 영향을 미친다. 즉, 합리적, 합의적 문화가 활성화 되면, 직무만족은 높다. 반면, 개발적, 합의적, 위계적 문화가 활성화 되면, 조직몰입은 높다. 셋째, 특수경비조직의 조직신뢰는 조직성과에 영향을 미친다. 즉, 인자감정적, 행동적 신뢰가 높게 작용하면, 직무만족, 조직몰입은 증대된다. 넷째, 특수경비조직의 조직문화는 조직성과에 인과적 영향을 미친다. 즉, 조직문화는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직신뢰의 하위 요인인 행동적 신뢰를 통하여 조직성과에 간접적인 영향을 미친다.

**주제어 :** 특수경비조직, 조직문화, 조직신뢰, 조직성과, 직무스트레스

\* 경기대학교 경호보안학과 겸임교수(경호안전학 박사)

목 차
-----

- |   |
|---|
| I. 서 론<br>II. 이론적 배경<br>III. 연구방법<br>IV. 연구결과<br>V. 논의 및 결론 |
|---|

## I. 서 론

최근 사회적 어려움의 극복수단으로서 조직문화의 중요성이 재인식되고 있다. 조직문화는 한 조직체의 구성원들이 모두 공유하고 있는 가치관과 신념, 이념과 관습, 규범과 전통, 그리고 지식과 기술 등을 포함한 종합적 개념으로서, 조직구성원과 조직 전체의 행동에 큰 영향을 준다(김창호, 2007). 이는 조직을 둘러싼 외부환경이 복잡하고 조직의 생산성 제고를 위한 혁신이 심화될수록 미래 발전전략 선택, 위기극복 등을 위해 조직문화의 중요성이 날로 확대되고 있기 때문이다(이상수, 2011). 즉, 조직이 경영혁신을 성공적으로 수행하려면, 그 조직의 구성원들이 공유하고 있는 조직문화를 정확히 파악하는 것이 매우 중요하다.

이러한 측면에서 본다면 현재의 민간경비산업은 짧은 기간 동안에 매우 빠른 성장을 하였지만, 아직 타 산업분야에 비해 체계적인 조직문화를 형성하지 못하고 있는 실정이다. 특히, 경비업법 상의 일부 영역인 특수경비조직 종사자들은 민간인 신분이면서 국가에서 정하는 공항·항만과 같은 중요시설을 보호하고 나아가 시민들의 생명과 재산을 보호하는 중요한 업무를 수행한다.

특수경비조직에서 담당하는 업무는 국가적으로 매우 중요한 업무로 분류될 수 있다. 그러나 경비업법에서 규정하고 있듯이 특수경비조직은 정부 각 부처의 감독을 비롯해, 조직상사의 수직적 리더십과 위계적인 조직문화를 형성하고 있다. 특히, 특

수경비원들은 상부기관의 잦은 감독과 교육, 각종 국제적 행사시 보안등급 상향조정 등으로 인해 상당한 직무스트레스를 받고 있다. 뿐만 아니라 시설이용자들에게 대한 각종 서비스를 비롯해 많은 사람들에게 위협이 되는 폭발물과 흉기소지자들에 대한 공격으로부터 자신의 신변은 스스로 보호해야 한다(김찬선 등, 2011).

이처럼 대부분의 특수경비원들은 업무성격상 항상 긴장 속에서 근무를 해야 하는 조직문화로 인해 많은 스트레스를 부과 받으면서 조직구성원으로서 겪어야 하는 상사, 동료 등과의 관계, 직업에 대한 사회적 편견, 저임금과 폐쇄된 승진기회 등으로 사기는 매우 저하되어 있는 실정이다(김경식 등, 2007). 따라서 특수경비원들의 조직상사부하간의 역할분담에서 오는 직무스트레스를 해소하고 신뢰 및 조직성과를 증대시키기 위해서는 경영환경의 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 신 조직문화를 정착시켜 나가려는 노력이 뒷받침 되어져야 할 것이다.

그러나 우리나라 특수경비조직은 단기적인 조직성공에만 급급한 나머지 구성원들의 수동적인 성과에만 치중하였을 뿐, 구성원들의 창의성이나 자발적인 노력에 의한 조직성공에 대해서는 상대적으로 소홀해 왔던 것이 사실이다(김창호, 2007). 이와 같은 특수경비조직의 폐쇄적 조직문화는 직무스트레스 및 조직몰입에 영향을 미친다고 보고한 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 연구에서 잘 설명해 주고 있다. 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 연구에 의하면, 공항 특수경비원들은 조직의 강한 위계적 문화를 경험하면서도 현재의 직장을 그만둘 경우 다른 직장을 선택할 기회가 그리 많지 않다는 불안감이 높게 작용하고 있음을 보고한바 있다. 특히, 공항 특수경비원들의 사회인구학적 특성에서 나타나듯이 종사자의 학력이 고졸(40%), 전문대졸(40%)의 학력 소유자가 높게 분포하고 있다. 이러한 현 상황에서 타 업종으로 이직을 결심해도 학력수준과 특수경비업무의 단순경력으로는 분명 재사회화의 진입장벽 요인으로 작용할 수 있다. 즉, 특수경비조직의 폐쇄적 조직문화는 조직상사부하간의 신뢰에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 나아가 조직성공에도 큰 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

이러한 측면에서 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하려는 본 연구는 조직문화와 조직신뢰의 관계를 규명한 서인덕, 이원형(2006), 하성호, 최수일(2009), 조직문화와 조직성과의 관계를 규명한 김창호(2007), 김찬선, 조병해, 이지은(2011), 조직신뢰와 조직성과의 관계를 규명한 김지희(2009), 이오숙, 이은구(2007) 등의 선행연구에 의해서 연구의 당위성을 뒷받침 해주고 있다. 특히, 본 연구에서 매개변수로 적용되는 조직신뢰는 특수경비조직 직장동료간의 능동적 조직

문화 형성과 조직의 지속적 경쟁력 우위보장에 중요하게 작용할 수 있다.

그러나 여러 학문분야에서 본 연구의 당위성을 밝혀 주고 있지만, 특수경비원들의 조직문화가 조직신뢰 및 조직성과에 대한 직접적인 연구는 아직까지 매우 미비한 실정이다. 따라서 이 연구는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명함으로써, 민간경비학문의 지식체 형성에 필요한 기초적 자료를 제시하는데 그 목적이 있다. 이에 본 연구에서는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 특수경비원

특수경비원이란 특수경비업의 허가를 받은 법인이 채용한 고용인으로서 경비업법(제2조 제1호 마목)에 의거 공항(항공기를 포함한다) 등 대통령이 정하는 국가중요 시설의 경비 및 도난·화재 그 밖의 위험발생을 방지하는 업무를 수행하는 자를 말한다(김성진, 2010). 특수경비원의 결격사유로는 만 18세 미만 또는 만 58세 이상인자를 비롯해 금지산자, 한정치산자, 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자, 금고 이상의 실형선고를 받고 그 집행이 종료되거나 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자, 금고 이상의 형의 집행유예선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자, 팔과 다리가 완전하고 두 눈의 맨눈시력 각각 0.2이상 또는 교정시력 각각 0.8이상의 조건에 미달되는 자는 특수경비원이 될 수 없다. 또한, 특수경비원들은 경비구역 안에서 시설물의 절도, 손괴, 위험물의 폭발 등의 사유로 인한 위급사태가 발생한 경우 시설주, 관할경찰관서장 및 소속 상사의 직무상 명령에 복종하지 않았거나 소속 상사의 허가 또는 정당한 사유 없이 경비구역을 벗어날 경우 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금을 부과 할 수 있다(특수경비원 신입교육과정, 2008). 그리고 특수경비원들은 파업, 태업, 기타 경비업무의 정상적인 운영을 저해하는 일체의 쟁의행위를 하여서는 안 된다고 경비업법은 규정하고 있다.

## 2. 조직문화

조직문화는 경영학, 사회학, 심리학, 인류학 등 다양한 학문에 그 뿌리를 두고 있다(Peters, Watherman, 1982). 특히, 조직문화는 일과 생활의 균형에 영향을 미치는 또 다른 요인으로서, 일과 생활의 균형을 지원하는 일영역과 생활영역의 문화적 요소라 할 수 있다(김종관, 이윤경, 2009). 조직문화를 전통적인 특성론에 입각하여 유형별로 살펴본다면, 외부환경에 대하여 장기적으로 대처하면서 인간중심적인 업무처리 방식의 합의적 문화, 인간중심적인 업무방식을 지향하면서 적극적인 반응을 보이는 개발적 문화, 업무처리에 있어서 과업 중심적이며 변화에 대하여 장기적인 반응을 보이는 위계적 문화, 과업 중심적이며 적극적인 반응을 보이는 합리적 문화로 구분할 수 있다(조희숙 등, 1999).

이러한 조직문화가 생성하게 된 배경은 여러 가지가 있으나 일반적으로 다음과 같은 문화의 특성을 들 수 있다. 첫째, 기업환경의 변화로 조직을 둘러싸고 있는 경제적 환경, 기술적 환경, 정치적 환경, 법률적 환경, 사회 문화적 환경, 둘째, 오랜 세월에 걸쳐 형성된 기업 특유의 독특한 성격으로 인해 조직문화나 가치관은 변하지 않고 유지되는 현상들에 의해 생성되어지고 있음을 알 수 있다(이광노, 2002).

## 3. 조직신뢰

신뢰는 일종의 사회적 자본의 부분집합이며, 연구자들의 학문적 입장이나 관점, 시각에 따라 다양하게 정의되고 있다. Luhmann(1979)에 의하면, 신뢰는 친숙한 세계에서 가능하며, 믿을 수 있는 배경으로서의 역사를 필요로 한다. 즉, 신뢰를 얻고자 하는 사람은 누구나 조직생활에 참여하여 타인들의 기대를 자신에 대한 평판으로 전환시켜야만 가능한 일이다(이온죽, 2004). 이와 같은 신뢰를 바탕으로 조직 내에서의 신뢰에 대한 연구를 살펴보면 Cook & Wall(1980)은 조직내의 개인 및 부서간의 신뢰가 조직의 장기적인 안정과 조직구성원의 복지를 위해 가장 중요한 요소라 하였다(김지희, 2009. 재인용).

결국 조직에 대한 신뢰는 조직의 최고경영자의 경영역량의 결과로 간주되며, 높은 조직신뢰는 조직의 지속적 경쟁력 우위를 보장하기 때문에 조직을 책임지고 있는 사람이라면 누구나 또한 조직구성원들이 소속 조직에 대한 신뢰감을 갖게 하고 이러한

조직신뢰를 최고수준으로 이끌고자 한다(김명언, 2005). 즉, 조직 내 신뢰의 대상은 조직 최고관리자, 조직구성원과 업무를 함께 하는 상사, 동료, 부하, 타 부서나 팀의 조직구성원 등 다양하다는 점을 강조할 수 있다.

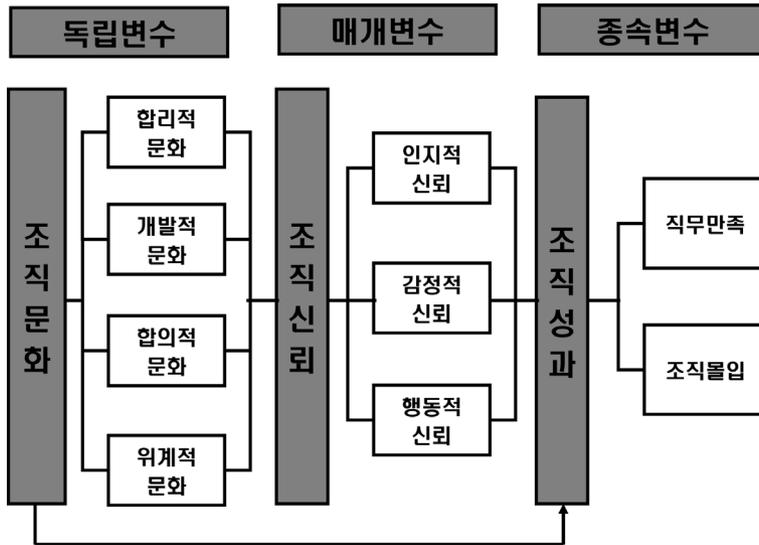
#### 4. 조직성과

조직성과(Organizational Performance)는 조직을 보는 시각과 접근방법에 따라 다양하게 정의내릴 수 있다. 경영학에서는 대부분 생산성이나 수익성, 경제적 산출 등을 성과로 보는 것이 일반적이다(최문용, 2007). 조직성과의 특성은 첫째, 종업원의 태도와 행동이 조직생산성을 결정할 수 있는 직무만족, 조직몰입, 사기 등과 같은 시각적 차원의 인적자원 결과물, 둘째, 생산성, 고객지향, 설비효율성, 품질, 고객의 서비스만족도 등과 같은 조직적 결과물, 셋째, 조직의 매출액, 순이익, 총자산이익률, 투자수익률과 시장점유율과 같은 재무적 결과물로 구분할 수 있다(Dyer & Reeves, 1995). 따라서 본 연구 하위요인인 직무만족은 일을 얼마나 열심히 잘하는가의 문제가 아니라 일정한 업무에 대하여 선호하는 정도를 말하며, 직무만족은 개인의 업무와 관련된 경험에 대한 평가에서 비롯되는 긍정적인 감정의 상태라고 할 수 있다(김용현, 2007). 또한, 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 자발적으로 조직을 위해 노력을 기울이려는 의지, 조직의 구성원으로 계속 남으려는 욕구 등으로 조직을 위해 무엇인가를 하려는 적극적인 관계를 의미한다(정미향, 2004).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하기 위하여 다음 <그림 1>과 같은 모형을 설정하고자 한다.



〈그림 1〉 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계 모형

## 2. 연구가설

본 연구 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

- 가설 1. 특수경비조직의 조직문화는 조직신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 특수경비조직의 조직문화는 조직성과에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 특수경비조직의 조직신뢰는 조직성과에 영향을 미칠 것이다.

## 3. 연구대상

본 연구는 2011년 3월 서울소재 특수경비업체에 재직하고 있는 특수경비원들을 연구대상으로 선정하 후 판단표집법(judgment sampling method)을 이용하였다. 구체적으로 이 연구에서는 경찰청에 등록된 법인경비업체 4개소를 대상으로 하였으며, 1개소 업체에 50명씩 총 200부를 배부하였다. 회수된 설문지 186부 중 내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 극단치를 적용(25부 삭제)하였으며, 최종분석에 이용된 사례 수는 총 161명이다(표 1 참조).

〈표 1〉 조사대상자의 사회인구학적 특성

구 분		사례수(N)	백분율(%)
성	남성	81	50.3
	여성	80	49.7
연 령	20대	118	73.0
	30대	34	20.8
	40대 이상	10	6.2
학 력	고졸 이하	24	14.9
	대졸 이상	137	85.1
직 위	사원급	148	91.9
	팀장급	14	8.1
근무기간	1년미만	47	28.9
	1-3년	42	25.8
	3-5년	46	28.3
	5년이상	28	17.1
월 수 입	140만원이하	69	42.9
	141-170만원	73	45.3
	171-200만원	19	11.8
전 체		161	100

#### 4. 측정도구

본 연구에서 사용한 설문지는 사회인구학적 특성 6문항, 조직문화 16문항, 조직신뢰 9문항, 조직성과 11문항 등 총 42문항으로 구성되었다. 사회인구학적 특성은 김정식, 김평수, 김찬선(2007)의 연구에서 사용된 문항을 성, 연령, 학력, 직위, 근무기간, 월수입 등으로 연구의 성격에 맞도록 수정하여 사용하였으며, 조직문화 설문지는 이광노(2002)의 연구에서 사용된 문항을 합리적, 개발적, 합의적, 위계적 문화 등 총 4개의 하위요인 16문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다. 조직신뢰 설문지는 장미향(2007)의 연구에서 사용된 문항을 인지적 신뢰, 감정적 신뢰, 행동적 신뢰 등 총 3개의 하위요인 9문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다. 조직성과는 권우문(2008)의 연구에서 사용된 문항을 직무만족, 조직몰입 등 2개의 하위요인 11문항으로 수정 및 보완하여 구성하였다. 조직문화, 조직신뢰, 조직성과 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하였다.

### 5. 설문지의 타당도 및 신뢰도

본 연구 특수경비조직의 조직문화가 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명하기 위해 사용된 설문지는 예비검사를 통하여 타당도를 검증하였다. 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 본 연구에서는 체육학 박사학위 소지자 1인과 경호안전학 박사학위 소지자 2인으로 구성된 전문가 회의를 통해서 설문지에 대한 내용타당도와 문항의 적합성 여부를 논의하고 지적된 사항을 수정·반영하여 사용하였다. 또한 본 연구에서는 조사 자료를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 조직문화, 조직신뢰, 조직성과 등을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis) 및 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다. 조직문화(표2 참조), 조직신뢰(표3 참조), 조직성과(표4 참조)에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다.

〈표 2〉 조직문화 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	조직문화			
	개발적 문화	합리적 문화	합의적 문화	위계적 문화
1. 우리 회사는 늘 새로운 것에 대한 도전을 강조한다.	.893	.147	.137	.123
2. 우리 회사는 창의성, 적응성, 혁신성을 강조한다.	.781	.192	.293	.355
3. 우리 회사는 성장과 자원의 획득을 중시한다.	.730	.284	.284	.251
4. 우리 회사는 새로운 도전을 해결하기 위해 구성원들의 통찰력을 중시한다.	.655	.151	.489	.203
5. 우리 회사는 실적 위주로 평가한다.	.151	.906	.142	.048
6. 우리 회사는 목표달성 위주로 행동한다.	.231	.701	.310	.332
7. 우리 회사는 계획수립과 목표설정을 강조한다.	.283	.589	.144	.516
8. 우리 회사는 상호협조 및 신뢰감이 높다.	.257	.142	.810	.218
9. 우리 회사는 집단의 사기와 응집성을 중시한다.	.309	.298	.770	.144
10. 우리 회사는 엄격한 결재과정을 통해 부서 전체의 통솔과 통제를 강조한다.	.335	.186	.059	.816
11. 우리 회사는 문서화, 책임, 정보관리를 강조한다.	.135	.140	.376	.762
회전 제곱합 적재값	2,818	1,985	1,954	1,940
% 분산	25,618	18,049	17,767	17,633
% 누적	25,618	43,667	61,435	79,068
Cronbach's $\alpha$	.901	.807	.779	.723

<표 2>에서 나타난 바와 같이 조직문화에 대한 요인분석 결과 개발적 문화(요인적재치: .893~.655), 합리적 문화(요인적재치: .906~.589), 합리적 문화(요인적재치: .810~.770), 위계적 문화(요인적재치: .816~.762) 등 4개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 조직문화에 대한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 5개 문항을 제거하여 조직문화는 11개 문항을 이용하여 분석하였다. 따라서 조직문화는 신뢰도 분석 결과는 .723이상~.901미만으로 나타났다. 조직문화에 대한 전체 설명력은 약 79%(79.068)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 매우 높은 것으로 해석할 수 있다.

<표 3> 조직신뢰 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	조직신뢰	
	인지감정적 신뢰	행동적 신뢰
1. 나의 상사는 업무에 헌신적이다.	.856	.184
2. 나는 상사와 인간적인 관계를 갖기 위해 적극 노력해 왔다.	.794	.176
3. 나는 상사와 생각, 느낌, 감정을 자유롭게 공유할 수 있다.	.790	.248
4. 만일 나의 상사가 다른 업체로 이직하게 되면 매우 서운할 것 같다.	.783	.239
5. 나는 상사에게 유용한 자료를 개인적으로 제공할 의향이 있다.	.764	.145
6. 나의 상사는 자신의 일에 프로정신을 가지고 있다.	.750	.247
7. 나를 위협하게 할 가능성이 있다고 해도 내가 알고 있는 정보를 상사에게 이야기 할 수 있다.	.188	.822
8. 나의 상사에게 도움이 필요할 때면 다소 무리가 되더라도 그를 도와 줄 것이다.	.228	.811
회전 제곱합 적재값	3.833	1.598
% 분산	47.911	19.980
% 누적	47.911	67.892
Cronbach's $\alpha$	.899	.600

<표 3>에서 나타난 바와 같이 조직신뢰에 대한 요인분석 결과 인지감정적 신뢰(요인적재치: .856~.750), 행동적 신뢰(요인적재치: .822~.811) 등 2개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 그러나 본 연구에서는 요인분석시 인지적 신뢰와 감정적 신뢰가 하나의 요인으로 구성되었는데, 연구의 목적을 달성하는데 큰 무리가 없을 것으로 판단되어 조직신뢰는 2개의 하위요인으로 구성하고자 한다. 또한, 조직신뢰에 대

한 요인 분석시 내용 타당도가 적합하지 않거나 중복되었다고 판단되는 1개 문항을 제거하여 조직신뢰는 8개 문항을 이용하여 분석하였다. 조직신뢰는 신뢰도 분석 결과는 .600이상~.899미만으로 나타났다. 조직신뢰에 대한 전체 설명력은 약 67.8%(67.892)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 확보한 것으로 해석할 수 있다.

<표 4> 조직성과 설문지에 대한 요인 및 신뢰도 분석

설문 문항	조직성과	
	직무만족	조직몰입
1. 나는 나의 직무에서 진정한 즐거움을 발견한다.	.806	.310
2. 나는 직위가 실증을 느끼지 않을 만큼 충분히 흥미가 있다.	.787	.242
3. 나는 나의 여가시간 이상으로 나의 직무를 즐긴다.	.759	.202
4. 나는 대부분의 다른 동료들보다 나의 직무에 더 만족감을 느낀다.	.741	.225
5. 나는 나의 직무에 대해 상당히 만족하게 느낀다.	.699	.406
6. 나는 현재 나의 직무에 대해서 매우 만족한다.	.609	.537
7. 나는 현재의 회사를 내 가족의 일부라고 느낀다.	.223	.874
8. 나는 현재의 회사가 정서적으로 결속되어 있다고 생각한다.	.177	.859
9. 나는 나의 에너지를 회사를 위해 쏟을 것이다.	.450	.657
10. 나는 현재 회사에 대해서 강한 소속감을 느낀다.	.542	.598
11. 나는 현재 회사의 문제점을 내 자신의 문제인 것처럼 느낀다.	.506	.525
회전 제공합 적재값	4.086	3.267
% 분산	37.145	29.698
% 누적	37.145	66.843
Cronbach's $\alpha$	.892	.868

<표 4>에서 나타난 바와 같이 조직성과에 대한 요인분석 결과 직무만족(요인적재치: .806~.609), 조직몰입(요인적재치: .874~.525) 등 2개의 하위개념으로 각각 명명하였다. 조직성과의 신뢰도 분석 결과는 .868이상~.892미만으로 나타났다. 조직신뢰에 대한 전체 설명력은 약 66.8%(66.843)로 연구에 사용된 문항의 타당성은 확보한 것으로 해석할 수 있다.

## 6. 조사절차 및 자료처리

본 연구에서는 특수경비원들에게 설문지를 배부한 다음 자기평가기입법(self

administration method)으로 설문내용에 대하여 응답하도록 하였다. 회수된 설문지는 극단치(outlier)를 제외하고 최종분석에 161명을 이용하였다. 본 연구에 사용된 특수 경비원들의 사례 수는 다소 적지만, 국가적으로 중요한 분야에서 종사하고 있는 특수경비원들의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계를 규명함으로써, 민간경비학문의 기초적 자료를 제시하는데 중요한 의미가 있다. 따라서 본 연구에 입력된 자료는 SPSSWIN 18.0을 이용하여 빈도분석(prequencies), 요인분석(factor analysis), 신뢰도분석(reliability analysis), 상관분석(correlation analysis), 다중회귀분석(multiple regression analysis), 경로분석(path analysis) 등의 방법을 활용하여 결과를 도출하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 변수간의 상관관계

<표 5>는 회귀분석에 투입된 변수간의 상관분석을 실시한 결과이다.

<표 5> 회귀분석에 투입된 변수간의 상관관계

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
성	1													
연령	.421***	1												
학력	-.067	-.255***	1											
직위	.024	.246**	.022	1										
근무기간	.047	.518***	-.188*	.081	1									
수입	.553***	.244**	-.016	.022	.069	1								
개발적 신뢰	.034	-.098	-.157*	-.282***	-.118	.222**	1							
합리적 신뢰	-.229**	-.029	.170*	.166*	-.203**	-.083	.000	1						
합의적 신뢰	-.171*	-.127	-.185*	-.110	-.025	-.223**	.000	.000	1					
위계적 신뢰	-.002	-.005	-.077	-.074	.030	.086	.000	.000	.000	1				
인지감정 신뢰	.229**	-.010	-.118	-.285***	-.138	.254***	.316***	-.188*	.431***	.224**	1			
행동적 신뢰	.036	.012	-.044	-.023	-.073	.016	.171*	.219**	.157*	.210**	.000	1		
직무 만족	-.049	.001	.058	.214**	-.191*	-.022	.101	.322***	.228**	.111	.169*	.359***	1	
조직 몰입	-.189*	-.148	-.143	-.274***	-.050	-.121	.393***	.083	.357***	.395***	.343***	.371***	.000	1

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

<표 5>에서 나타난 바와 같이 성, 연령, 학력, 직위, 근무기간, 수입은 조직문화의 하위요인인 개발적 문화, 합리적 문화, 합의적 문화, 그리고 인지감정적 신뢰, 행동적 신뢰, 조직문화, 조직몰입과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 개발적 문화, 합리적 문화, 합의적 문화는 인지감정적 신뢰, 행동적 신뢰에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 개발적 문화, 합리적 문화, 합의적 문화는 직무만족, 조직몰입과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

또한 인지감정적 신뢰, 행동적 신뢰는 직무만족, 조직몰입과 매우 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 성, 연령, 학력, 직위, 근무기간, 수입과 조직문화, 조직신뢰, 조직성과 간에는 통계적으로 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 이는 가설검증의 기본조건을 충족시켜 주고 있음을 시사하고 있다.

## 2. 조직문화와 조직신뢰

<표 6>은 특수경비원의 조직문화가 조직신뢰에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 6> 조직문화가 조직신뢰에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	인지감정적 신뢰( $\beta$ )	행동적 신뢰( $\beta$ )
성	.118	.144
연령	.129	.022
학력	.064	.003
직위	-.148*	.019
근무기간	-.202**	-.019
수입	.207**	-.070
개발적 문화	.224***	.187*
합리적 문화	-.168**	.239**
합의적 문화	.504***	.171*
위계적 문화	.208***	.218**
R <sup>2</sup>	.506	.162

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

<표 6>에 의하면 사회인구학적 특성인 직위( $\beta = -.148$ ), 근무기간( $\beta = -.202$ ), 조직문화의 하위요인인 합리적 문화( $\beta = -.168$ )는 인지·감정적 신뢰에 부적 영향을 미

치는 것으로 나타났다. 반면, 수입( $\beta = .207$ )과 개발적 문화( $\beta = .224$ ), 합의적 문화( $\beta = .504$ ), 위계적 문화( $\beta = .208$ )는 인지·감정적 신뢰에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 개발적 문화( $\beta = .187$ ), 합리적 문화( $\beta = .239$ ), 합의적 문화( $\beta = .171$ ), 위계적 문화( $\beta = .218$ )는 행동적 신뢰에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수(사회인구학적 특성, 조직문화)는 인지·감정적 신뢰 50.6%, 행동적 신뢰 16.2%를 각각 설명해 주고 있다.

### 3. 조직문화와 조직성과

<표 7>은 특수경비원의 조직문화가 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 7> 조직문화가 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	직무만족( $\beta$ )	조직몰입( $\beta$ )
성	.019	-.052
연령	.119	.000
학력	.102	-.006
직위	.253***	-.112
근무기간	-.182	.030
수입	-.024	-.140
개발적 문화	.184*	.397***
합리적 문화	.232**	.085
합의적 문화	.283***	.304***
위계적 문화	.146*	.397***
R <sup>2</sup>	.269	.485

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

<표 7>에 의하면 사회인구학적 특성인 직위( $\beta = .253$ ), 조직문화의 하위요인인 개발적 문화( $\beta = .184$ ), 합리적 문화( $\beta = .232$ ), 합의적 문화( $\beta = .283$ ), 위계적 문화( $\beta = .146$ )는 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 개발적 문화( $\beta = .397$ ), 합의적 문화( $\beta = .304$ ), 위계적 문화( $\beta = .397$ )는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수(사회인구학적 특성, 조직문화)는 직무만족 26.9%, 조직몰입 48.5%를 각각 설명해 주고 있다.

#### 4. 조직신뢰와 조직성과

<표 8>은 특수경비원의 조직신뢰가 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과이다.

<표 8> 조직신뢰가 조직성과에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석

독립변수	직무만족( $\beta$ )	조직몰입( $\beta$ )
성	-.146	-.218
연령	.117	-.062
학력	.086	-.098
직위	.292***	-.140
근무기간	-.185*	.070
수입	-.040	-.090
인지·감정적 신뢰	.282***	.373***
행동적 신뢰	.361***	.379***
R <sup>2</sup>	.288	.378

\* $p < .05$ , \*\*\* $p < .001$

<표 8>에 의하면 사회인구학적 특성인 직위( $\beta = .292$ ), 조직신뢰의 하위요인인 인지·감정적 신뢰( $\beta = .282$ ), 행동적 신뢰( $\beta = .361$ )는 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 근무기간( $\beta = -.185$ )은 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 인지·감정적 신뢰( $\beta = .373$ ), 행동적 신뢰( $\beta = .379$ )는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 독립변수(사회인구학적 특성, 조직신뢰)는 직무만족 28.8%, 조직몰입 37.8%를 각각 설명해 주고 있다.

#### 5. 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 인과관계

<표 9>는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 경로분석 결과를 나타내고 있다.

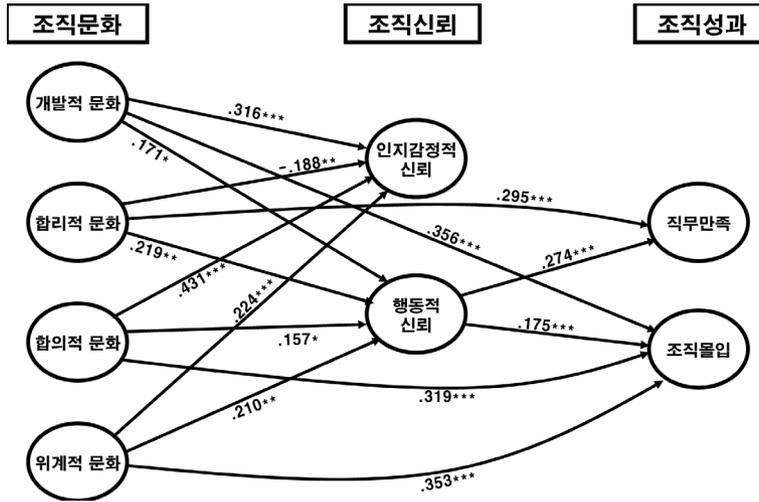
〈표 9〉 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 경로분석

변 수	직무만족	조직몰입	인지감정적신뢰	행동적 신뢰
개발적 문화	-.001	.356***	.316***	.171*
합리적 문화	.295***	.049	-.188**	.219**
합의적 문화	.110	.319***	.431***	.157*
위계적 문화	.014	.353***	.224***	.210**
인지감정적 신뢰	.175	.022	--	--
행동적 신뢰	.274***	.175**	--	--
R <sup>2</sup>	.250	.470	.371	.146

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

〈표 9〉에 제시된 바와 같이 조직문화의 하위 요인인 합리적 문화( $\beta = .295$ )와 조직신뢰의 하위요인인 행동적 신뢰( $\beta = .274$ )는 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화( $\beta = .356$ ), 합의적 문화( $\beta = .319$ ), 위계적 문화( $\beta = .353$ ), 행동적 신뢰( $\beta = .175$ )는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화( $\beta = .316$ ), 합의적 문화( $\beta = .431$ ), 위계적 문화( $\beta = .224$ )는 인지감정적 신뢰에 정적 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 합리적 문화( $\beta = -.188$ )는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발적 문화( $\beta = .171$ ), 합리적 문화( $\beta = .219$ ), 합의적 문화( $\beta = .157$ ), 위계적 문화( $\beta = .210$ )는 행동적 신뢰에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이의 설명력은 직무만족 전체변량의 25%, 조직몰입 47%, 인지감정적 신뢰 37.1%, 행동적 신뢰 14.6%를 각각 설명해 주고 있다. 다음 〈그림 2〉는 〈표 9〉의 결과를 경로모형으로 도식화한 것이다.

〈그림 2〉는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 경로모형을 나타낸 것이다. 〈그림 2〉에 제시된 바와 같이, 조직문화는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직신뢰를 통하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 조직신뢰의 하위요인에서 행동적 신뢰는 특수경비조직의 조직문화와 조직성과를 연결해 주는 중요한 매개변수로 밝혀졌다. 〈그림 2〉의 결과를 토대로 경로를 분석하면 〈표 10〉과 같다.



〈그림 2〉 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향에 대한 경로모형

〈표 10〉 인과효과 분석

경로	직접효과	간접효과	총효과
합리적 문화 → 직무만족	.295	--	.295
합의적 문화 → 조직몰입	.319	--	.319
위계적 문화 → 조직몰입	.353	--	.353
개발적 문화 → 행동적 신뢰 → 직무만족	--	.171 × .274	.046
개발적 문화 → 행동적 신뢰 → 조직몰입	--	.171 × .175	.029
합리적 문화 → 행동적 신뢰 → 직무만족	--	.219 × .274	.060
합리적 문화 → 행동적 신뢰 → 조직몰입	--	.219 × .175	.038
합의적 문화 → 행동적 신뢰 → 직무만족	--	.157 × .274	.041
합의적 문화 → 행동적 신뢰 → 조직몰입	--	.157 × .175	.027
위계적 문화 → 행동적 신뢰 → 조직만족	--	.210 × .274	.057
위계적 문화 → 행동적 신뢰 → 조직몰입	--	.210 × .175	.036
총 효과	.967	.334	1.301

<표 10>에 제시된 바와 같이 직접효과는 합리적 문화가 직무만족에  $\beta = .295$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 합의적 문화는 조직몰입에  $\beta = .319$ 의 영향을 미치

는 것으로 나타났다. 위계적 문화는 조직몰입에  $\beta = .353$ 의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직접효과의 총 효과는  $\beta = .967$ 이다. 간접효과는 개발적 문화가 행동적 신뢰를 통해 직무만족[ $.171 \times .274 = .046$ ]에 가장 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 합리적 문화는 행동적 신뢰를 통해 직무만족[ $.219 \times .274 = .060$ ]에 가장 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 합의적 문화는 행동적 신뢰를 통해 직무만족[ $.157 \times .274 = .041$ ]에 가장 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위계적 문화는 행동적 신뢰를 통해 조직만족[ $.210 \times .274 = .057$ ]에 가장 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직접효과( $\beta = .967$ )와 간접효과( $\beta = .334$ )를 합산한 결과로서 총 효과는  $\beta = 1.301$ 이다.

## V. 논의 및 결론

### 1. 논의

그동안 민간경비학 연구 영역에서는 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계에 대한 연구는 거의 전무한 실정이다. 이러한 측면에서 본 연구는 관련 학문 분야에서의 경험적 연구의 축적과 지속적인 연구의 활성화에 기여할 것으로 보여진다. 따라서 본 연구에서는 조직문화, 조직신뢰, 조직성과 등의 세변수간에 통계적으로 의미 있는 결과를 중심으로 논의 하고자 한다.

첫째, 특수경비조직의 조직문화가 조직신뢰에 미치는 영향을 분석한 결과 개인적 특성인 직위, 근무기간은 인지·감정적 신뢰에 부정 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대부분의 특수경비원들이 사원급에서 높게 분포하고 있으며, 결국 상사부하간에 작용할 수 있는 인간적관계가 수직적 리더십에 의해 장기간 자유롭게 감정을 공유하지 못하고 있는 현실이 결국 인지·감정적 신뢰에 부정 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 반면, 수입은 특수경비원들이 직장 동료간에 작용할 수 있는 인지·감정적 신뢰 형성에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 특수경비원들이 노동의 대가로 받고 있는 임금수준이 높아질수록 상사에 대한 인지·감정적 신뢰는 증대될 수 있음을 시사해 주고 있다.

개발적 문화, 합의적 문화, 위계적 문화가 활성화 되면 인지·감정적 신뢰는 높게 증대되는 것으로 나타났다. 이는 반대로 특수경비조직에서 능동적인 조직문화가 이

루어지지 않을 경우 인지·감정적 신뢰는 감소할 수 있음을 시사해 주고 있다. 특수경비조직과 같이 국가적으로 중요한 업무를 수행하는 조직에서는 종사자들의 사기가 매우 중요하게 작용할 수 있다. 대부분의 일반인들은 특수경비원의 외형적 모습만을 보며, 이들 특수경비원의 삶의 질을 높게 평가하고 있다. 그러나 특수경비원을 대상으로 한 김정하(2006), 김성진(2010), 김찬선 등(2011), 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 선행연구에서는 이들 특수경비원들의 삶의 질을 그리 높게 보고하지 않고 있다. 특히, 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 연구에서는 특수경비조직의 원활한 조직문화가 형성되지 않았을 경우 직무스트레스는 증가하는 것으로 나타났으며, 개발적, 위계적 문화가 형성되었을 경우 조직몰입은 높게 작용하는 것으로 보고한 바 있다.

현대사회에서 한 조직의 성공은 조직문화가 큰 역할을 한다. 특히, 특수경비조직과 같이 국가적 중요한 업무를 담당하는 분야에서는 훌륭한 인적자원의 확보가 큰 비중을 차지한다. 그러나 대부분의 특수경비원들은 APEC, G20과 같은 국가적 중요행사가 진행될 경우 보안등급 상향조정으로 인한 과도한 업무량에서 촉발된 직무스트레스와 대인관계 폭의 제한에서 초래된 사회적 지지에 대한 자원 감소를 경험하게 된다(김찬선 등, 2011). 따라서 이들 특수경비원들의 개인적 발전에 도움될 수 있는 창의성, 적응성, 혁신성과 같은 개발적 문화를 비롯해, 상호협조를 통한 신뢰관계 구축 문화가 형성되어 진다면, 특수경비조직의 인지·감정적 신뢰는 높게 증대될 수 있음을 시사해 주고 있다. 즉, 특수경비조직의 관리자 등은 종사자들인 특수경비원들에게 인간중심적인 업무방식을 지향하면서 능동적인 조직문화를 추구하려는 변혁적 리더십이 적극 발휘 되어져야 할 것이다.

반면, 합리적 문화는 인지·감정적 신뢰에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 특수경비원들에게 지나친 실적 또는 목표달성 추구만을 강요할 경우 인지·감정적 신뢰는 감소한다는 일반적 결과를 시사해 주고 있다. 즉, 특수경비조직과 같이 폐쇄된 조직에서 장기간 종사할 경우 조직 상사부하간에 작용할 수 있는 인간관계 및 모범적 팔로워십은 감소할 수 있음을 의미한다. 이러한 본 연구의 결과는 민간경비원의 팔로워십이 조직 임파워먼트에 미치는 영향에 대한 연구를 수행한 김찬선, 박영만, 안황권(2010)에 의해 간접적으로 지지되고 있다. 선행연구에 의하면 모범적 팔로워십을 지닌 민간경비원일수록 영향력 및 자기결정력은 증대되고 있음을 시사해 줌으로써, 조직문화의 중요성을 다시 한 번 부각시켜주고 있다.

개발적 문화, 합리적 문화, 합의적 문화, 위계적 문화가 활성화 되면 행동적 신뢰

는 증대되는 것으로 나타났다. 이는 특수경비조직에서 능동적 조직문화가 활성화 된다면, 다소 자신의 희생을 감소하면서라도 조직 상사를 위해 적극 헌신하려는 노력을 할 수 있음을 의미 한다. 그러나 현재 대부분의 특수경비조직은 수직적 리더십으로 운영되고 있다는 것이 상사부하간의 신뢰관계 형성에 제약요인으로 작용하고 있다. 경비업법규정에서 제시하고 있듯이 특수경비원들은 경비구역 안에서 관할 경찰관서장 및 소속 상사의 직무상 명령에 복종하지 않았거나 소속 상사의 허가 또는 정당한 사유 없이 경비구역을 벗어날 경우 다양한 벌칙을 부과 할 수 있다(특수경비원 신입교육과정, 2008). 결국 대부분 민영화로 운영되어지고 있는 특수경비조직에서 상사의 권한은 막중하지만, 종사자인 특수경비원들은 주어진 업무에만 충실히 할 수 밖에 없는 구조로 형성되어져 있다. 결국 특수경비조직에서 상사부하 즉, 행동적 신뢰를 증대시키기 위해서는 이들 특수경비원들의 고충을 이해하려는 최고경영자의 적극적인 노력과 제도적 개선을 통해서만이 이루어 질 수 있을 것이다. 이와 같이 조직문화가 조직신뢰에 영향을 미친다는 본 연구 결과는 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명한 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 연구에서 간접적인 지지를 해주고 있다.

둘째, 특수경비조직의 조직문화가 조직성과에 미치는 영향을 분석한 결과 개인적 특성인 직위와 조직문화의 하위요인인 개발적 문화, 합리적 문화, 합리적 문화, 위계적 문화가 활성화 되면 직무만족은 증대된다는 일반적 견해를 시사해 주고 있다. 조직문화는 한 조직을 구성함에 있어서 매우 중요하게 작용한다. 특히, 조직문화는 긍정적 역할과 부정적 역할이 함께 공존한다. 긍정적 조직문화는 조직구성원들의 협동, 의사결정과정에 영향을 미쳐 구성원간 두터운 신뢰형성과 정보의 광범위한 공유는 상호간에 중요도가 더욱 서열화 되어 조직의 행위에 강한 영향력을 발휘할 수 있다. 그러나, 반대로 한 조직만이 공유하고 있는 가치는 효과성의 원천이 되기도 하지만, 이것이 곧 문제의 원천으로 작용할 수 있는 부정적 조직문화를 형성할 수 있다(최학봉, 2003). 이러한 측면에서 본다면, 특수경비조직의 공정한 업무평가와 조직의 계획된 목표지향은 상호협조 및 신뢰를 두텁게 함으로써, 직무만족감을 증대시킬 수 있다. 특히, 직무만족은 일정한 업무에 대하여 선호하는 정도를 말하는데, 개인의 업무와 관련된 경험에 대해 평가되는 긍정적인 감정의 상태라고 할 수 있다(김용현, 2007). 본 연구 조직문화가 직무만족에 영향을 미친다는 결과는 김호균(2007), 강민완, 김효준(2011), 김찬선, 조병해, 이지은(2011)에 의해 직·간접적으로 지지되고

있다. 이와 관련하여 선행연구 강민완, 김효준(2011)은 시설경비조직의 조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향을 규명하였는데, 위계적, 개발적, 합의적, 합리적 문화가 형성 되면, 배려·이타주의, 참여적, 양심적, 신사적 행동은 촉진된다고 보고함으로써 본 연구의 결과를 뒷받침해 주고 있다.

조직문화가 조직성과에 미치는 영향을 분석한 결과 개발적 문화, 합의적 문화, 위계적 문화가 활성화 되면 직무만족은 증대되는 것으로 나타났다. 이는 특수경비원 개개인들의 창의성과 혁신성을 개발·부각시켜주려는 조직의 적극적인 노력을 통해 특수경비원들의 사기와 응집성을 중시하는 문화가 정착된다면 조직몰입 정도는 극대화 시킬 수 있음을 의미한다. 이러한 본 연구의 결과는 공항 특수경비원의 조직문화가 직무스트레스 및 조직몰입의 관계를 규명한 김찬선, 조병해, 이지은(2011)의 연구에서 잘 설명해 주고 있는데, 선행연구에서는 공항 특수경비원의 개발적, 위계적 문화가 형성 되면, 정서적, 근속적, 규범적 몰입은 높게 작용하는 것으로 보고 한 바 있다. 이는 특수경비업무의 타 지역에서 근무하는 특수경비종사자와 공항 특수경비종사자들의 조직문화의 유사성을 가늠해 볼 수 있다. 대부분의 특수경비조직은 민영화로 운영되며, 공단과의 정기적인 계약체결로 상당부분의 부담을 떠안고 가야하는 시스템으로 구성되어 있다. 특히, 공단과 조직의 재계약 체결은 특수경비원들의 심리적 안정감을 줄 수 있지만, 계약 결렬시 조직상사와의 마찰을 통해 일부 특수경비원들은 탈사회화를 경험하고 나아가 타 업종으로 이직을 고려해야 하기 때문이다.

셋째, 특수경비조직의 조직신뢰가 조직성과에 미치는 영향을 분석한 결과 개인적 특성인 직위는 직무만족에 정적 영향을 미치지만, 근무기간은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 인지·감정적 신뢰, 행동적 신뢰는 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 특수경비조직에서 상사부하교환관계(Leader-Member eXchange)와 같은 조직문화를 통해 상사들의 인지·감정적 신뢰, 행동적 신뢰를 높여 준다면, 직무만족은 배가될 수 있음을 의미한다. 즉, 특수경비원들의 직무만족을 증대시켜주기 위해서는 상사의 역량을 인정해주고, 경력에 따른 승진기회가 공정하게 이루어 질 수 있도록 명확한 기준과 방법을 적용하여 제시해 줄 뿐만 아니라, 조직 상사부하간의 원만한 인간관계 및 신뢰형성을 도모할 수 있는 멘토링 프로그램이 조직차원에서 적극 장려되어야 할 것이다.

조직신뢰가 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과 인지·감정적 신뢰, 행동적 신뢰는 조직몰입에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 특수경비

조직 내에서 상사의 긍정적 역할모델이 부하의 인지·감정적 신뢰와 행동적 신뢰 형성에 매우 중요하게 작용하고 있음을 알 수 있다. 따라서 이들 특수경비조직 내 신뢰의 대상이 되는 조직 최고관리자를 비롯해 조직구성원과 업무를 함께 하는 상사, 동료, 부하, 타 부서나 팀의 조직구성원 등과의 다양한 관계개선 프로그램을 개발·적용하려는 노력을 통해 조직몰입은 극대화 될 수 있을 것이다. 이 외에도 특수경비원들의 조직몰입을 극대화시키기 위해서는 근무환경 개선과 좋은 대인관계유지, 적절한 보수, 직업안정성, 조직의 좋은 정책과 관리 등이 제도적으로 확립되어져야 할 것으로 사료된다.

넷째, 특수경비조직의 조직문화와 조직신뢰 및 조직성과의 관계에 대한 인과관계를 분석한 결과, 조직문화는 조직성과에 직접적인 영향뿐만 아니라, 조직신뢰의 하위요인인 행동적 신뢰를 통하여 조직성과에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 본 연구의 결과는 조직문화와 조직성과의 관계(김영형, 2010; 김찬호, 2007; 이건우, 2006), 조직문화와 조직신뢰의 관계(서인덕, 이원형, 2006)를 규명한 선행연구에서 직·간접적인 지지를 해주고 있다. 즉, 특수경비조직의 조직신뢰는 조직문화와 조직성과의 관계를 강화시켜 주는 중요한 매개변수임을 알 수 있다.

이상의 내용을 종합해 보면, 국가적인 중요시설에서 근무하고 있는 특수경비원들의 지속적인 발전을 통해 조직성과를 극대화하기 위해서는 긍정적인 조직문화 정착과 함께 조직 상사부하간에 높은 신뢰가 형성되어져야 할 것이다. 따라서 특수경비조직의 질적 향상을 도모하기 위해서는 긍정적이며 능동적인 조직문화 형성이 우선시 되어져야 할 것이다.

## 2. 결론

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

첫째, 특수경비조직의 조직문화는 조직신뢰에 영향을 미친다. 즉, 개발적, 합리적, 합의적, 위계적 문화가 활성화 되면 인지·감정적, 행동적 신뢰를 증가시킨다.

둘째, 특수경비조직의 조직문화는 조직성과에 영향을 미친다. 즉, 합리적, 합의적 문화가 활성화 되면, 직무만족은 높다. 반면, 개발적, 합의적, 위계적 문화가 활성화 되면, 조직몰입은 높다.

셋째, 특수경비조직의 조직신뢰는 조직성과에 영향을 미친다. 즉, 인지·감정적,

행동적 신뢰가 높게 작용하면, 직무만족, 조직몰입은 증대된다.

넷째, 특수경비조직의 조직문화는 조직성과에 인과적 영향을 미친다. 즉, 조직문화는 조직성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직신뢰의 하위 요인인 행동적 신뢰를 통하여 조직성과에 간접적인 영향을 미친다. 즉, 행동적 신뢰는 조직문화와 조직성과의 관계를 매개하는 변수임을 알 수 있다.

### 3. 제언

본 연구를 통해 도출한 결과 및 논의를 함에 있어서 일부 제한점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 특수경비조직 종사자들로 제한을 두었기 때문에 다른 업무형태의 종사자들에게 일반화 시키는 데는 다소 한계가 있다. 둘째, 본 연구 조직문화, 조직신뢰, 조직성과 등의 변수가 특수경비조직의 특성을 완벽하게 설명한다고 할 수 없다. 따라서 특수경비조직을 대상으로 한 향후의 연구에서는 조직시민행동, 임파워먼트, 이직 등과 같은 변수를 적용하여 새로운 조직문화를 규명할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강민완, 김효준 (2011). 시설경비조직의 전략적 인적자원관리가 조직문화 및 조직시민행동에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회지, 11, 325-331.
- 권우문 (2008). 골프장 조직 구성원의 변혁적·거래적 리더십과 팔로워십, 임파워먼트 및 조직성과의 인과관계. 미간행 박사학위논문, 국민대학교 대학원.
- 김경식, 김평수, 김찬선 (2007). 민간경비원의 여가제약과 생활체육 참가 및 주관적 행복감의 관계, 한국콘텐츠학회논문지, 79(12), 167-178.
- 김명언 (2005). 조직신뢰의 유용성에 대한 불신, 한국심리학회지, 11, 57-67.
- 김성진 (2010). 특수경비원제도의 문제점과 개선방안. 한국경찰이론과실무학회, 7, 111-132.
- 김용현 (2007). 경찰 중간관리자의 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문, 계명대학교 대학원.
- 김영형 (2010). 셀프리더십, R&D 조직문화와 조직성과 간의 관련성에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문, 금오공과대학교 대학원.
- 김정하 (2006). 공항 특수경비원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 미간행 석사학위 논문, 경운대학교 대학원.
- 김종관, 이윤경 (2009). 업무구조, 조직문화, WLB제도가 조직유효성에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 16(4), 57-77.
- 김지희 (2009). 호텔기업의 사회적책임 조직신뢰 및 조직성과 간의 구조적 관계. 미간행 박사학위 논문, 세종대학교 대학원.
- 김창호 (2007). 민간경비 조직문화와 인적자원관리 및 조직성과의 관계, 한국경호경비학회지, 14, 125-140.
- 김찬선, 박영만, 안황권 (2010). 민간경비원의 팔로워십이 조직 임파워먼트에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회지, 10(4), 375-385.
- 김찬선, 이지은, 조병해, 노영진, 이경화 (2011). 특수경비원의 사진충격과 직무스트레스 및 대처 능력의 관계, 한국콘텐츠학회지, 11(9), 235-245.
- 김찬선, 조병해, 이지은 (2011). 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계. 한국사이버정보테러학회지, 11(10), 57-69.
- 김호균 (2007). 조직문화, 리더십, 조직몰입간 인과관계 고찰. 한국사회와 행정연구, 18(2), 23-49.

- 서인덕, 이원형 (2006). 조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에 있어서 리더 신뢰 및 조직몰입의 매개효과. *인적자원관리연구*, 13(4), 71-106.
- 이건우(2006). 조직문화 유형이 노사분쟁과 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문, 창원대학교 대학원.
- 이광노 (2002). 벤처기업의 리더십과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문, 인천대학교 대학원.
- 이상수 (2011). 경찰 조직문화의 평가모형에 관한 연구. *한국행정학회지*, 하계학술대회, 1-25.
- 이오숙, 이은구 (2007). 소방공무원의 조직신뢰도와 조직성과간의 관계에 관한 실증적 연구. *사회과학연구*, 16, 20-34.
- 이은죽 (2004). 신뢰: 지구촌 시대의 사회적 자본. 서울: 집문당.
- 장미향 (2007). 스포츠센터 조직 구성원의 신뢰와 의사소통이 조직몰입에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 정미향 (2004). 호텔조직에 있어서 멘토링 관계가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문, 세종대학교 대학원.
- 조희숙, 이선희, 조우현, 전기홍, 문옥륜 (1999). 종합병원에서 조직문화와 조직유효성과의 관계, *예방의학회지*, 32(3), 374-382.
- 최문용 (2007). 개혁적 조직인사제도가 조직성과인식에 미치는 영향. 미간행 박사학위 논문, 국민대학교 대학원.
- 최학봉 (2003). 경찰의 조직문화와 직무만족간의 관련성에 관한 이론적 고찰. *한국경찰학회보*, 6, 367-385.
- 특수경비원 신입과정 (2008). (주)에스원 천안연수원 인력개발팀.
- 하성호, 최수일 (2009). 조직문화유형이 임파워먼트 및 조직유효성에 미치는 영향과 고용불안정성 및조직신뢰의 군집분석에 관한 연구. *한국조직학회보*, 6(2), 115-151.
- Cook, J. D. & Wall, T. D. (1980). New Work Attitude Measure of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment, *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- Dyer, L. & Reeves, (1995). Human Resource Strategies and Firm Performance: What do we know and where do we need to go?. *International Journal of Human Resource Management* 6(3) : 656~670.
- Peter T. J. & Waterman J. R. (1982). In Search of excellence : Lesson from america's Best Run Companies, N. Y. : Harper & Row press, 45-56, 1982.

## 【Abstract】

## Relationship between Organizational Culture, Organizational Trust and Organizational Performance of Special Guard Organization

Kim, Hyo-Joon

The purpose of this study is to investigate the relationship between organizational culture, organizational trust and organizational performance of special guard organization. This study had selected special guards from 4 different private guard companies which are in Seoul area on March 2011. Using Judgement Sampling, 161 samples were drawn for the use of final analysis. Questionnaire used in this study was consisted of the total 42 question, and executed frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, path analysis by SPSSWIN 18.0. The Cronbach's  $\alpha$  value which represents the reliability of the survey came out to be over .592. The results are following: First, the organizational culture of special guard organization affects organizational trust. That is, when a developmental, reasonable, consensual and hierarchical culture is activated, cognitive-emotional and behavioral trust is increased. Second, organizational culture of special guard organization affects organizational performance. That is, when a reasonable and consensual culture is activated, job-satisfaction becomes higher. On the other hand, when a developmental, reasonable and hierarchical culture is activated, organizational flow becomes higher. Third, organizational trust of special guard organization affects organizational performance. That is, when a cognitive-emotional and behavioral trust works highly, job-satisfaction and organizational flow is increased. Fourth, Special security organization's organizational culture affects as a result in organization result. As well as organizational culture exerts direct influence on organization outcome, I exert effect that is indirect in organization outcome through action trust which is low rank factor of organization trust.

**Key Words** : Special guard organization, Organizational culture,  
Organizational trust, Organizational performance, Job stress