





## 노인경비원의 폭력피해 경험과 직무스트레스에 대한 연구\*

홍국표\*\* · 오규철\*\*\* · 이창배\*\*\*\*

### 〈요 약〉

전반적인 사회의 고령화 추세에 따라 민간경비에 종사하는 노인근로자의 비중은 갈수록 증가하고 있다. 그러나, 노인경비원에 대한 선행연구는 아직 많지 않고, 특히, 노인경비원이 폭력피해를 당할 위험에 상당 부분 노출되어 있어 그들의 폭력피해 경험에 대한 실태조사가 시급하다. 본 연구는 전국의 55세 이상 노인경비원을 표본으로 추출하여 그들이 경험한 신체적·언어적 폭력피해에 대해 설문조사를 시행하였다. 또한, 폭력피해 경험의 여부가 노인경비원들이 인식하는 직무스트레스의 수준에 영향을 주는지 알아보았다. 결과에 따르면, 설문에 참여한 노인경비원들은 신체적 폭력피해보다 언어적 폭력 피해를 더 많이 경험한 것으로 응답하였고, 직장 내 상사나 동료보다는 고객으로부터의 폭력이 더 많은 것으로 나타났다. 직무스트레스와 관련하여 언어적 폭력피해를 경험한 노인경비원이 그렇지 않은 경비원에 비해 직무스트레스를 더 많이 느끼고 있었다. 신체적 폭력피해의 경험은 유의미한 결과를 보이지 않았다. 노인근로자를 대상으로 행해지는 신체적·언어적 폭력을 감소시킬 수 있는 제도적 장치의 마련이 필요하다.

주제어 : 민간경비원, 폭력피해 경험, 직무스트레스, 노인근로자, 설문연구

\* 이 논문은 국가인권위원회에 제출한 “감시단속직 노인근로자의 인권상황 실태조사(2013)” 용역 보고서의 일부를 수정 및 보완하고, 자료를 재분석하여 작성한 것임.

\*\* 동국대학교 일반대학원 경찰행정학과 석사과정(제1저자)

\*\*\* 영산대학교 경찰행정학과 조교수(교신저자)

\*\*\*\* 울산대학교 경찰학과 조교수(제2저자)

목 차
-----

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

## I. 서 론

최근 우리나라는 저출산 현상과 평균수명 연장에 따라 인구구조의 고령화가 급속도로 진행되고 있다. 이미 지난 2000년에 65세 이상 고령인구의 비율이 7.3%를 차지하여 유엔(UN)이 정한 '고령화 사회(aging society)'로 접어들었고, 2018년에는 65세 이상 노령인구가 전체 인구의 14%에 이르는 '고령사회(aged society)'에 진입할 것이 전망된다. 또한 2026년에는 그 비율이 23.1%에 달해 '초고령사회(super aged society)'에 들어설 것으로 예측되고 있다(한형수, 2011: 3). 이러한 고령화 현상은 노인의 사회·경제적 지위를 악화시킴으로써 ① 수입의 감소와 경제적 빈곤, ② 건강 약화에 따른 질병, ③ 심리·사회적 소외와 고립, ④ 역할 상실 등의 사회문제를 초래한다(Cowgill & Holmes, 1972; 권중돈, 2006: 35). 특히 우리나라는 글로벌 경제위기와 경기침체, 높은 실업률, 노동시장에서의 조기퇴직 등 대외적인 경제적 여건 변화로 안정적인 노후생활의 설계가 쉽지만은 않은 실정이다. 또한 사회·문화적으로도 노인의 권위·지위가 상대적으로 약해지고 자녀의 부모에 대한 부양의식도 약해지고 있는 것도 사실이다. 이러한 현실에서 경제적으로 기반이 취약한 대다수 노인들은 생존권을 위협받고 있으며 생계비 마련과 안정된 노후생활을 위해서 경제활동을 계속할 수밖에 없는 경우가 많다. 국가인권위원회 의 조사결과(유용식, 전운규, 장세우, 이경희, 김명엽, 2012)에서도 조사대상 노인의 79.6%가 생계비 마련(59.1%)과 노후대

책 마련(20.5%)을 위하여 일자리를 필요로 하는 것으로 나타났다. 그러나 현실적인 노동시장에 있어서는 노인들이 종사할 수 있는 직종은 청소·경비·건설일용직·단순노무·공공근로 등 매우 제한적인 것들이고, 대부분 저임금·비정규직에 해당함으로써 노인의 안정적인 경제생활에 어려움은 계속되고 있다.

이러한 고령화에 따른 노인의 경제활동 수요에서 가장 많은 비중을 차지하고 있는 직종 중의 하나가 경비직이다. 앞서 제시한 국가인권위원회 및 유용식 등(2012)의 조사결과에 따르면 조사대상자 노인 근로자의 21.3%가 경비원으로 종사하고 있어 청소직(24.3%) 다음으로 많은 비중을 차지하고 있는 것을 알 수 있다. 그리고 학교당직(2.3%)도 큰 범위에서 경비업무로 본다면 그 비중은 23.3%로 더욱 증가한다. 이와 같이 고령화 사회에 따른 노인의 고용수요의 상당부분이 경비분야에 집중되어 있는 현실에서 민간경비의 발전과제 중 하나로서 노인 경비원 관련 문제에 대한 다양한 연구와 논의가 필요한 시점이다.

한편, 고령화 사회에 따른 또 하나의 사회문제로서 노인에 대한 신체적·정신적·언어적 폭력 등에 의한 노인 학대의 문제가 대두되고 있다. 이러한 노인 학대에 대하여 현행법은 ‘노인에 대한 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 또는 방임’이라고 폭넓게 정의하고 있고 그 가해자에 대하여는 특별한 제한을 하고 있지 않다(노인복지법 제1조의2 제4호). 그러나 노인 학대에 대한 기존 논의들은 주로 가족관계 또는 노인부양시설 등 일정한 사회적 관계망 내에서 노인에 대한 부양책임이 있는 자에 의한 학대 내지 폭력에 초점을 맞추고 있다. 즉, 노인 학대 실태에 대한 공식통계들이나 연구들을 살펴보면 주로 노인학대의 유형이나 범위 또는 피해노인의 인구학적 특성, 피해상황 등이 중심이 되고 있고 가해자와의 관계는 자녀·배우자·사위 또는 며느리·친족 등의 범주에서 그치고 있다. 이러한 기존의 논의들은 노인의 사회적·경제적 활동과정에서 이루어지는 학대나 폭력에 대한 현실을 파악하기 어렵다는 한계를 갖는다.

이러한 시점에서 노인 고용수요의 상당수를 차지하고 있는 경비직에 있어서 노인 경비원의 폭력피해 실태 및 직무스트레스에 관한 연구를 실시하는 것은 고령화 사회에 따른 노인의 고용 및 폭력·학대 현상을 파악하는데 의미 있는 자료가 될 것으로 생각된다. 특히 이에 관한 구체적인 선행연구 유무를 검토해 본 결과, 일반적인 민간 경비원의 직무스트레스 수준과 직무만족, 생활만족, 조직유효성, 이직의사 등의 관계에 대한 선행연구는 다소 발표되었으나, 노인경비원의 직무스트레스에 대한 중점적

인 분석은 아직 미흡하였다(김인재·조성진, 2012; 박영진·안황권·왕석원, 2006; 심정선, 2010; 이근준·송강영, 2010; 이주형·김영철, 2002; 주일엽, 2010). 또한, 민간경비원들이 간접적으로 경험한 사건으로 인한 사건충격이 경비원의 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구결과는 다소 발표되었지만, 그들이 직접 경험한 폭력피해의 영향에 대해서는 아직 연구된 바가 없다(김찬선·김상진, 2012; 강민완·이솔지, 2011). 경찰·교정·보호관찰 공무원을 대상으로 실시한 선행연구들은 폭력피해의 경험으로 인해 직무스트레스가 증가하는 것으로 보고하였다(이민식, 2006; 이수정·구현아·홍영오, 2005; 이창한, 2008; 신성원, 2009). 더구나 노인경비원은 고령의 나이와 신체적인 열세 때문에 일반경비원에 비해 폭력피해의 위험에 더욱 노출되어 있으므로, 그들을 대상으로 한 폭력피해의 경험에 대한 실태조사는 매우 시급한 실정이다.

따라서, 본 연구는 노인경비원을 대상으로 설문을 실시하여 그들이 경험한 폭력피해에 대해 조사하고, 이러한 신체적·언어적 폭력피해 경험이 노인근로자가 인식하는 직무스트레스의 수준에 영향을 주는가에 대해 자료를 분석하여 그 결과를 논의하고자 한다. 그리고 결과를 바탕으로 노인경비원을 포함한 노인근로자를 대상으로 행해지는 폭력을 줄일 수 있는 제도적 방안을 강구하는 것을 목적으로 한다.

## Ⅱ. 논의의 배경

### 1. 민간경비원으로서의 노인근로자

#### 1) 노인 경비원의 고용수요

국가인권위원회의 노인 집중취업분야 실태조사(유용식 외, 2012)에 따르면 2012년 현재 조사대상자인 노인 근로자 511명 중 21.3%가 경비원으로 근무하는 것으로 나타났다. 여기에 당직(2.3%)을 포함하면 전체 노인근로자의 23.3%가 경비관련 직무에 종사하고 있다고 할 수 있다. 청소원을 제외한 다른 직종의 비율이 최저 0.4%에서 최대 6.7%에 지나지 않은 것에 비하면 그 비중이 매우 높다. 즉 경비관련 직종이 노인의 근로 수요 충족에 매우 큰 비중을 차지하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 1〉 노인 근로자의 직업유형

(단위: 명)

구분		빈도	비율(%)	구분	빈도	비율(%)
경비 분야	경비	109	21.3	주유원	10	2.0
	당직	12	2.3	청소	124	24.3
주차관리		7	1.4	간병인	11	2.1
운전		24	4.7	전문직	8	1.6
가사도우미		7	1.4	인력관리	2	0.4
교육직		7	1.4	단순노무	19	3.7
건설업		6	1.2	미싱사	4	0.8
공장근로		10	2.0	유아돌봄이	4	0.8
농축산업		11	2.1	사무직	5	1.0
배달		12	2.0	서비스업	12	2.3
보험설계사		7	1.4	요양보호사	25	4.9
사회복지사		2	0.4	인쇄업	3	0.6
시설관리		12	2.3	자영업	10	2.0
임직원		3	0.6	조리원	34	6.7
정비		4	0.8	판매직	7	1.4
합계		511명 (100.0%)				

\* 자료: 유용식 외(2012: 113)의 재구성.

노동시장에서 고령자의 노동 수요를 대처하는데 있어서 앞으로도 경비원의 비중은 계속 늘어날 것으로 보인다. 한국고용정보연구원(2011)의 「직업별 인력수요전망(2008~2018)」에서도 청소원(연간 11.2천명 증가)에 이어서 경비원(연간 10.3천명 증가)이 두 번째로 많이 취업자 수가 증가할 것으로 예상하고 있다. 또한 고용노동부(2011)에 의하면 <표 2>와 같이 고령자 인기직업 상위 10위 중 경비원이 2위를 차지하는 것으로 나타났으며 신규 구인의 경우는 1위인 청소원보다 오히려 더 많은 것으로 나타났다. 이러한 경향을 보았을 때 향후에도 노동시장에서 경비업무에 노인 근로자는 계속적으로 증가할 것으로 예상된다.

〈표 2〉 고령자 인기직업 상위 10위 직업

(단위: 명)

순위	직종	신규 구인 (명)	신규 구직자 (명)
1	청소원	1,068	10,381
2	경비원	1,125	8,857
3	가사도우미	335	1,427
4	제조관련 단순 종사원	119	3,363
5	간병인	409	2,810
6	생산직(기계조작)	14	4,604
7	주방보조원	98	2,987
8	농림·어업 관련 단순 종사원	67	1,598
9	건설 및 팜업 단순 종사원	30	2,812
10	환경미화원 및 재활용품수거원	265	1,539

\* 자료: 고용노동부, (2011); 박수현·김진환, (2013: 12).

## 2) 노인 경비원의 비중

최근 범죄와 위험 등 급증하는 치안수요에 따라 공경비 외에 민간경비의 수요도 급증하고 있다. 우선 전체 경비업체 현황을 살펴보면 <표 3>과 같이 2008년 3,043개에서 2012년에는 3,756개로 증가하였고 업종은 2008년 3,628개에서 2012년 4,481개로 다양화되고 있는 추세이다. 또한 노인 경비원이 많이 종사하고 있는 시설경비업의 경우에도 2008년 2,923개에서 2012년 3,640개로 증가하고 있다.

〈표 3〉 경비업체 현황

(단위: 개)

구분	업체 수	업종 계	시설 경비	호송 경비	신변 보호	기계 경비	특수 경비
2008년	3,043	3,628	2,923	51	446	146	62
2009년	3,270	3,906	3,144	50	486	139	84
2010년	3,473	4,151	3,351	52	514	140	94
2011년	3,651	4,381	3,529	45	540	152	115
2012년	3,756	4,481	3,640	42	534	145	120

\* 자료: 경찰청, 정보공개요청자료(2012. 11); 박수현·김진환, (2013: 6).

<표 4>는 경비업무 중에서 노인 경비원들의 비중이 높은 시설경비에 종사하고



있는 인원현황을 제시한 것이다. 2008년에는 116,429명에서 점차 증가하여 2010년에 125,385명이 종사하는 것으로 나타났고 2012년에는 130,041명으로 계속 늘고 있다.

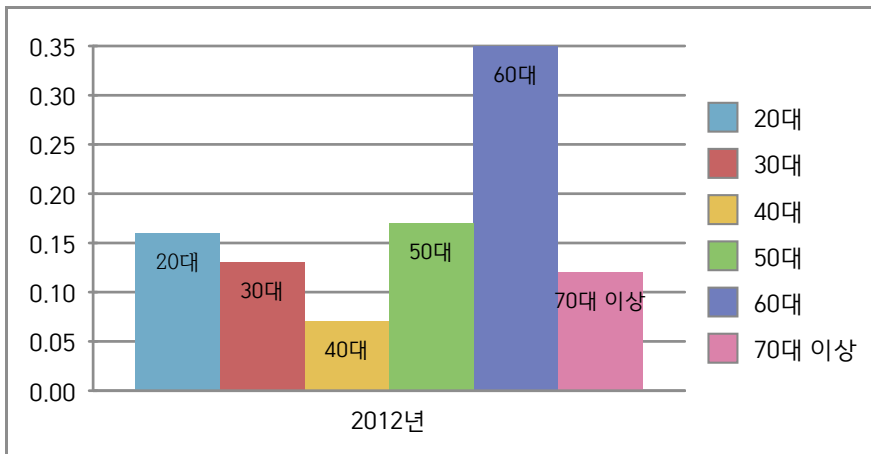
〈표 4〉 시설경비원 현황

(단위: 명)

연도	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
인원	116,429	120,416	125,385	128,330	130,041

\* 자료: 경찰청, 정보공개요청자료(2012. 11); 박수현·김진환. (2013: 6)의 재구성.

또한 <그림 1>은 경비원의 연령대별 분포를 나타내고 있는데 60대가 약 35%, 70대 이상이 약 12%의 비중을 보이고 있다. 즉, 전체적으로 60세 이상 노인 근로자가 경비원의 약 47% 가량 차지함으로써 경비원의 고령화가 매우 심하다는 것을 알 수 있다.



\* 자료: 경찰청, 정보공개요청자료(2012. 11); 박수현·김진환. (2013: 12)의 재구성.

〈그림 1〉 경비원의 연령분포

## 2. 직무스트레스

직무스트레스란 직무를 수행하는 과정에서 자신이 경험한 업무 또는 업무환경(예를 들면, 대인간 또는 부서 간 갈등)의 결과로서의 심리적 스트레스로 정의할 수 있

다(신유근, 1990; 이근춘·송강영, 2010; 이창한, 2008; Palmer, Cooper, & Thomas, 2003). 직무스트레스에 대한 연구를 시작한 초기에는 직무스트레스를 외부에서 개인에게 미치는 자극의 개념으로 이해하다가 이후 반대로 환경에 대한 개인의 반응으로 다르게 인식하였으나, 최근에는 외부환경과 개인의 상호작용의 개념으로 인식하는 추세이다(도운경, 1999: 299; 주일엽, 2010). 직무스트레스의 개념을 이해함에 있어서 외부적 요인과 인간의 내부적 요인 중 어느 쪽에 더 주안점을 두느냐의 관점은 시대에 따라 변하고 있지만, 직무스트레스가 조직의 효과성에 어떠한 영향을 주는가에 대한 연구는 다양한 학문적 분야에서 적지 않게 진행되어 왔다. 직무스트레스의 순기능을 발견하고, 유도하기 위한 방안을 연구하는 노력이 다소 발견되고 있지만(함성철, 2004; 주일엽, 2010), 전반적으로 직무스트레스가 조직의 성과에 부정적인 영향을 준다는 연구결과가 양적인 면에서 우세하다(김인재·조성진, 2012; 박영진·안황권·왕석원, 2006; 이근춘·송강영, 2010; 이주형·김영철, 2002).

민간경비원의 직무스트레스에 대한 연구는 아직 부족하지만, 대부분의 연구는 직무스트레스가 이직의사, 조직유효성, 생활만족, 직무만족, 직무성과 등에 미치는 영향을 위주로 시행되었다. 이근춘·송강영(2010)은 민간경비원의 여가에 대한 제약이 직무스트레스의 정도와 생활만족에 미치는 영향에 대해 연구하기 위해 서울지역에 근무하는 민간경비원들을 대상으로 조사하였다. 결과적으로 민간경비원이 인식하는 직무스트레스의 정도는 각자가 느끼는 생활만족의 정도에 부정적인 영향을 주었다. 다시 말해 개인의 직무스트레스의 정도가 증가할수록 생활만족감은 낮아지는 것으로 발견되었다. 마찬가지로, 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계에 대해 실시한 설문연구에서 김인재·조성진(2012)은 직무스트레스의 정도가 낮을수록 직무만족의 정도가 높은 것으로 결론지었다. 심정선(2010)의 연구에서는 민간경비원이 인식하는 직무스트레스의 정도가 개인의 정신건강에도 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 직무스트레스의 수준이 높을수록 민간경비원들의 건강염려증, 우울증, 히스테리, 반사회성, 내향성 등에 대한 척도 수치가 증가하는 것으로 나타났다. 다시 말해, 직무스트레스가 많을수록 경비원들의 정신건강에 부정적인 영향을 주는 것으로 보인다.

함성철(2004)은 민간경비원으로서 경호원 조직과 공경비를 담당하고 있는 경찰조직, 두 집단을 상대로 직무스트레스와 조직유효성(직무성과, 직무만족, 조직몰입)의 관계를 비교하였다. 그 결과, 경찰조직에 비해 경호원 조직의 직무스트레스 정도가

낮은 것으로 조사되었고, 반면 조직유효성을 대표하는 직무성과, 직무만족, 조직몰입 등에 있어서는 경호원 집단이 경찰집단에 비해 더 높은 수준을 보였다. 직무스트레스 정도와 조직유효성의 상관관계에 있어서는 두 집단의 직무스트레스가 낮을수록 조직유효성은 더 높은 것으로 나타났다.

박영진·안황권·왕석원(2006)은 민간경비원의 직무스트레스의 정도가 개인의 이직의사에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 서울 및 수도권에 소재한 민간경비업체에 종사하는 경비원을 대상으로 설문하였다. 인간관계 스트레스를 제외한 직무환경 스트레스와 직무특성 스트레스의 정도가 높을수록 이직의사가 증가하였고, 이는 모두 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 김경식·김평수·이광렬·김찬선·송강영(2006)은 민간경비원의 여가활동과 직무스트레스, 이직의사 등의 관계를 분석한 연구에서 여가활동의 기간에 따라 직무스트레스가 영향을 받는 것을 발견하였고, 또한 직무스트레스의 정도가 증가할수록 이직의사도 강한 것으로 나타났으며, 이는 여가활동의 기간과 이직의사의 관계를 매개하는 변수로서 작용한 결과였다. 또한, 직무스트레스의 수준이 높을수록 직무소진을 느끼는 수준도 높아진다는 연구결과도 있다(강민완·이슬지, 2011).

이에 반해, 주일엽(2010)의 연구에서는 어느 정도의 직무스트레스는 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 대전과 충청남도에 소재한 경비업체의 남자경비원을 대상으로 실시한 설문연구에서 연구자는 직무스트레스의 정도가 직무의 성과에 미치는 영향에 대해서 조사하였고, 결과에 따르면 직무스트레스의 정도는 부분적으로 직무의 성과에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 적절한 직무스트레스는 조직의 성과에 어느 정도 도움이 된다는 주장이 가능하다(Andrews & Farris, 1972).

직무스트레스에 관련한 선행연구의 결과를 종합해 보면, 경비원들의 직무스트레스는 생활에 대한 만족감과 직무에 대한 만족의 정도를 감소시키고, 조직의 유효성에 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 이직의사 및 심인성 신체증상에도 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 직무관여도의 감소와 조직에 대한 무관심, 그리고 상황에 대한 대처능력에도 부정적인 영향을 줄 수 있어 심각한 문제로 이어질 수 있다고 보고되었다(박준석·최현식·김경태·김상균, 2007).

### 3. 직무스트레스의 영향요인으로서의 폭력피해 경험

김진환(2006)은 민간경비원이 인식하는 직무스트레스의 정도에 영향을 주는 주요 요인으로 업무의 부담감, 역할갈등, 직장상사와의 갈등을 제시하였다. 민간경호원이 느끼는 직무스트레스의 요인을 분석하기 위해 실시한 심층면담의 결과, 직장상사와의 업무부조화가 직장과 관련한 스트레스 요인으로 절반이 넘는 응답자가 언급하였고, 이는 직장과 관련한 스트레스의 상당 부분이 상사와의 갈등으로부터 시작되는 것으로 보인다. 또한, 박영진·안황권·왕석원(2006)의 연구에서도 직무스트레스의 하위요인으로 상사나 동료와의 관계 갈등을 포함하는 역할갈등이 대부분의 연구결과에서 유의미한 영향을 미치는 것을 발견되었다.

대체적으로 직무스트레스의 영향요인은 직무 수행 중에 발생하는 역할갈등이나 상사 및 동료와의 관계갈등이 주요한 것으로 보고되었으나, 그 외에 직무수행 중에 겪는 특수한 경험 등이 미치는 영향에 대해 중점적으로 분석한 연구는 많지 않다. 김찬선·김상진(2012)은 민간경비원들이 직무와 관련하여 경험한 사건으로부터 느끼는 사건충격이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 수도권에서 근무하는 민간경비원을 대상으로 참여관찰과 심층면담을 실시하였다. 분석의 결과, 민간경비원들이 직무와 관련하여 발생한 사건(자살, 테러위협, 상사의 비리)으로 인해 얻은 사건충격은 직무스트레스뿐 아니라, 이직의사에도 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 강민완·이솔지(2011)의 연구도 민간경비원이 과거에 경험하거나 목격한 사건에 대한 충격이 클수록 직무스트레스의 수준도 증가하는 것을 발견하였다.

폭력피해의 경험이 미치는 영향에 대한 연구는 경찰관이나 교정 혹은 보호관찰 공무원을 대상으로 실시한 것들이 다소 보고되었다. 수행하는 업무의 특성상 경찰·교정·보호관찰 공무원들이 범죄자와 대면해야 하고, 그 과정에서 폭력에 노출될 수 있는 확률을 더 많이 가지고 있기 때문이다. 직장에서의 혹은 직무 수행중의 폭력피해의 경험은 직원들에게 심각한 육체적·정신적 피해를 줄 수 있고, 이는 곧 생산성에 매우 부정적인 영향을 줄 수 있다(Fisher & Gunnison, 2000; Southerland, Collins, & Scarborough, 1997). 또한, 폭력 피해 경험으로 인한 심리적·감정적 피해는 반드시 사건의 물리적인 심각성과 관련이 있는 것은 아니고, 직접적으로 피해를 당한 사람은 물론 이를 목격한 동료들도 영향을 받는 것으로 보고되었다(Mayhew & Chappell, 2007).

Finn and Kuck(2005)은 미국의 펜실베이니아, 뉴욕, 버지니아, 텍사스 주의 보호관

찰공무원을 상대로 그들이 경험한 폭력의 피해에 대해 조사한 결과, 피해를 경험한 보호관찰관 중에서 약 3분의 1(38%)은 그로인해 큰 정신적인 충격을 받았고, 10명 중 1명은 신체적인 이상증세를 동반한 것으로 발표하였다.

한국의 경우, 이창한(2008)의 연구에서 보호관찰공무원 중 설문응답자의 약 7% 정도가 직무를 수행하는 중에 신체적 폭력을 당한 경험이 있고, 전체 응답자의 60% 이상은 언어적 폭력(폭력형태의 욕설이나 모욕적 언행)을 경험했다고 답했다. 이 중 언어적 폭력의 경험을 가지고 있는 응답자는 직무스트레스의 정도가 더 높은 것으로 보고되었다. 이민식(2006)의 연구는 교정공무원을 대상으로 실시한 설문자료를 활용하여 폭력피해의 경험이 직무만족 및 전직희망에 미치는 영향을 분석하였다. 연구자는 폭력피해의 경험을 신체적 폭력과 언어적 폭력을 모두 포함하는 변수를 설정하고 이 변수가 직무만족과 전직희망에 미치는 영향을 조사한 결과, 직접적인 영향은 통계적으로 유의미하지 않았으나, 불안감이나 사회인식을 통한 간접적인 효과가 유의미한 것으로 나타났다.

이수정·구현아·홍영오(2005)는 교정공무원이 경험한 수용자로부터의 폭력피해에 대한 연구에서 응답자의 80% 가량이 한 번 이상 언어폭력 피해를 당한 경험이 있고, 응답자의 20% 정도는 수용자에게 신체적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 보고하였다. 이러한 폭력피해의 경험은 외상 후 스트레스 장애를 매개로 하여 교정공무원의 만성적 탈진에 간접적 효과를 주는 것으로 밝혀졌다.

신성원(2009)은 경찰공무원과 교정공무원의 폭력피해 경험과 심리적 탈진, 직무만족 등을 비교한 결과 교정공무원이 경찰공무원보다 폭력피해의 경험이 더 많은 것으로 보고하였다. 폭력피해 경험이 심리적 탈진과 직무만족에 미치는 영향은 경찰과 교정 공무원 모두에게 유의미하게 나타났다. 폭력피해 경험이 있는 응답자의 심리적 탈진 수준이 높고, 직무만족의 수준은 낮은 것으로 조사되었다. 마찬가지로, 신성원(2010)은 경찰공무원의 폭력피해의 경험 중에서 언어폭력의 빈도가 신체적 폭력이나 정서적 폭력에 비해 상대적으로 높은 것을 발견하였다.

폭력피해의 경험에 대한 연구는 주로 경찰·교정·보호관찰 공무원을 상대로 시행되었으나, 민간경비원이 직무와 관련하여 경험한 신체적·언어적·정신적 폭력의 경험에 대한 연구는 거의 전무한 현실이다. 또한 노인경비원이 경험한 폭력피해에 대한 조사는 물론 그들이 인식하고 있는 직무스트레스의 수준은 많이 알려지지 않았다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 조사대상 및 자료 수집

본 연구의 조사대상은 경비원 업무에 종사하고 있는 전국의 55세<sup>1)</sup> 이상의 노인근로자로서 대도시를 기준으로 지역별 비례할당 후 무작위로 추출하였다. 표본을 추출한 지역은 서울, 경기, 부산, 대전, 대구, 전주, 광주, 울산, 창원 지역 등이 포함되었다. 설문조사는 2013년 7월 한 달 동안 진행되었고, 조사자들이 노인경비원들을 직접 방문하여 연구의 목적과 주요 사항에 대한 설명을 하고 자기기입식 방법으로 응답할 수 있도록 유도하였다. 응답자가 전반적으로 연령이 많고, 때에 따라 문자 해독에 어려움을 호소하는 경우에는 조사원들이 직접 문항을 읽어 주면서 설문을 진행하는 대인면접을 병행하였다. 조사에 사용된 구조화된 설문지는 김성희 외(2004)와 유용식 외(2012)의 연구에서 사용된 문항을 참고로 수정 및 보완하여 작성하였다. 설문조사의 결과 총 874개의 설문지가 회수되었다. 더불어, 설문조사 결과의 타당성을 보완하기 위해 노인경비원들을 대상으로 심층면접을 실시하였고, 방법은 집단인터뷰(Focus group interview)를 활용하였다. 심층면접의 대상은 경비직에 근무하고 있는 노인근로자 중 30명을 모집하여 15명씩 두 차례(2013년 7월 중)에 걸쳐 집단인터뷰(FGI)를 실시하였다. 인터뷰의 질문내용은 직무스트레스 정도, 폭력경험여부, 직무스트레스와 관련하여 힘든 점 등을 포함하였고, 개방형 질문을 통해 참여자의 비교적 자유로운 응답을 유도하였다.

#### 2. 주요 변수의 측정

연구의 종속변수인 직무스트레스의 측정은 김성희 외(2004)의 연구에서 사용한 설문을 활용하여 노인경비원이 전반적으로 느끼고 있는 직무와 관련한 스트레스의 정도를 Likert 척도를 사용하여 측정하였다(1=전혀 심하지 않다, 5=매우 심하다). 그리고 폭력피해의 경험에 대해서는 신체적 폭력과 언어적 폭력으로 나누어 경험이 있는

1) 노인의 개념에 대해 다양한 연령기준이 선행연구에서 제시되었으나, 감시·단속직 근로자의 실태에 대해 조사한 김성희 외(2004)의 연구는 경비직 근로자의 약 25%가 50세 이상 60세 미만이라고 보고하였고, 본 연구는 60세 미만의 경비원이 전체 경비원 중 차지하는 비중을 감안하여 55세 이상 경비원들을 연구대상으로 설정하였다.

지에 대해 응답하도록 하였고(0=아니오, 1=예), 경험이 있는 경우, 가해자가 누구인지 설문하였다(0=직장 내 상사, 동료 혹은 관리자, 1=고객 혹은 기타). 직장과 관련하여 근무기간은 현재 직장에서 총 근무한 기간을 개월 수로 응답하도록 하였고, 직장의 유형은 아파트(0)와 기타(건물, 시설, 학교당직 등=1)으로 구분하여 측정하였다. 그리고 응답자의 일반적 특성과 관련하여 성별(남자=1, 여자=0), 연령(만 나이), 학력(1=중졸, 2=고졸, 3=2년제/3년제 대졸, 4=4년제 대졸 이상) 등을 측정하였다.

### 3. 분석방법

자료는 통계프로그램인 STATA 12.0을 활용하여 주요 변수의 기술통계를 분석하고, 노인경비원의 폭력피해 경험의 유무에 따른 직무스트레스 수준의 차이를 살펴보기 위해 피해 경험자 집단과 무경험자 집단으로 나누어 t-test를 실시하였다. 그리고 이러한 결과가 다변량분석에서도 유의미한지 알아보기 위해 응답자의 일반적 특성과 직무관련 변수를 포함한 다중회귀분석을 시행하였다. 심층면접의 결과는 설문조사의 결과를 논의하는 부분에서 주요한 응답을 정리하여 텍스트 형식으로 제시하였다.

## IV. 연구결과

설문참가자들의 일반적 특성은 아래의 <표 5>와 같다. 우선 응답한 노인경비원의 대부분은 남성(99.1%)으로 나타났고, 여성 근로자는 극히 일부분인 7명(0.9%)이 설문에 참여하였다. 응답자의 연령을 살펴보면, 평균이 약 64세이고, 최연소 55세에서 최고령 77세의 노인경비원이 설문에 응답하였다. 응답자의 학력과 관련하여, 설문에 참여한 응답자 중에서 고졸자가 가장 많은 454명(53.1%)으로 나타났고, 그 외에 중졸 이하의 응답자는 279명(32.6%), 2년제/3년제 대졸자는 67명(7.8%), 4년제 대졸 이상은 54명(6.3%)으로 나타났다.

응답한 노인경비원이 현재 근무지에서 2개월에서 최장 36개월(약 30년) 동안 재직한 것으로 나타났고, 조사대상자의 평균 근무기간은 33.07개월로 나타났다. 이 직종에 종사하는 응답자의 근무기간이 비교적 짧은 것으로 발견되었다. 설문 참가자의 대다수인 743명(85.11%)은 아파트에서 경비직을 수행하고 있었고, 그 밖에 기타의

유형은 건물경비, 학교야간당직 등으로 종사자가 130명(14.89%)으로 나타났다.

〈표 5〉 주요변수의 기술적 통계결과

		빈도(명)	%	계
성별	남	859	99.1	866
	여	7	0.9	
학력	중졸 이하	279	32.7	854
	고졸	454	53.2	
	2년제/3년제 대졸	67	7.9	
	4년제 대졸 이상	54	6.32	
직종유형	아파트경비	743	85.11	873
	기타	130	14.89	
	평균	S.D.	Min	Max
연령	64.67	3.65	55	77
근무기간(개월)	33.07	36.59	2	367
직무스트레스	2.85	0.87	1	5

노인경비원의 폭력피해 경험에 대한 설문 결과는 <표 6>에 제시되었다. 신체적 폭력을 당한 응답자는 전체 응답자의 약 5%인 반면, 언어적 폭력을 당한 경비원은 응답자의 32%에 달하는 것으로 조사되었다. 폭력의 가해자는 신체적·언어적 폭력 모두 직장 내 상사나 동료 혹은 관리자보다는 고객이나 기타를 지목한 비중이 높았다. 언어적 폭력의 경우는 81% 이상이 고객 등에 의해 발생하는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 노인경비원의 폭력피해 경험

유형			빈도(명)	%	총응답수
신체적	경험 있음		42	5.03	835
	가해자	직장 내	8	21.62	37
		기타(고객)	29	78.37	
언어적	경험 있음		272	32.5	837
	가해자	직장 내	47	18.14	259
		기타(고객)	212	81.85	



<표 7>은 응답자의 폭력피해 경험 유무에 따른 직무스트레스의 수준을 알아보기 위한 t-test의 결과를 제시하고 있다. 전반적으로 신체적·언어적 폭력의 피해를 당한 경험이 있는 경비원들의 직무스트레스 수준이 경험이 없는 응답자들보다 더 높았고, t-test의 결과도 통계적으로 유의미한 수준을 보였다. 하지만, 신체적 폭력의 경험에 따른 직무스트레스의 차이보다 언어적 폭력 경험에 따른 직무스트레스의 차이가 더 큰 것으로 나타났다.

<표 7> 노인경비원의 폭력피해 경험에 따른 직무스트레스의 차이(t-test)

		M	S.E.	S.D.	t(df)	Sig.
신체적	예	3.26	0.17	1.11	3.17 (807)	p<0.001
	아니오	2.82	0.03	0.84		
언어적	예	3.23	0.05	0.88	8.95 (810)	p<0.001
	아니오	2.67	0.03	0.79		

<표 8>은 노인경비원의 직무스트레스의 수준을 종속변수로 설정하고 시행한 다중회귀분석의 결과이다. 다중회귀분석에 앞서 변수를 수정하였다. 우선 학력 변수는 고졸을 기준으로 더미코딩(dummy coding)을 실행하여 고졸 미만의 저학력과 고졸보다 높은 고학력의 변수를 만들고, 이를 모델에 포함하였다. 그리고 근무기간의 변수는 기술통계의 결과 첨도(kurtosis)와 비대칭도(skewness)의 수준이 다소 높은 것이 발견되었고, 이를 보완하기 위해서 자료 변형(data transformation)의 방법 중 자연로그(natural log)를 적용하여 첨도와 비대칭도를 개선하였다.

다중회귀분석의 시행에 있어, 처음에는 일반적 특성과 근무관련 변수만을 모델에 포함하고, 신체적 폭력피해 경험과 언어적 폭력피해 경험을 순차적으로 모델에 포함함으로써 각 변수의 설명효과를 비교하고자 하였다. 신체적 폭력피해 경험과 언어적 폭력피해 경험의 변수가 포함될 때 모델의 적합도가 조금씩 증가하였고, 신체적 폭력이 포함되었을 때보다 언어적 폭력이 포함되었을 때 모델의 적합도가 더 많이 개선되었다. 두 가지 유형의 폭력피해의 경험이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 살펴보면, 신체적 폭력피해의 경험은 두 번째 모델에서 직무스트레스에 정(+ )적인 영향을 유의미하게 가지는 것으로 보였으나, 세 번째 모델에서는 그 영향이 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 그에 반해 언어적 폭력피해의 경험은 노인

경비원의 직무스트레스 수준에 통계적으로 유의미한 수준의 영향을 주었고, 그 관계의 방향은 정(+)적인 것으로 나타났다. 언어적 폭력피해를 경험한 노인경비원이 그렇지 않은 응답자보다 높은 수준의 직무스트레스를 느끼고 있는 것으로 보인다. 응답자의 근무와 관련한 변수 중에서는 직종의 유형이 세 모델에서 일관적으로 유의미한 결과를 보여주었다. 변수의 측정에서 설명하였듯이, 직종의 유형은 아파트경비(0)와 기타 유형(1)으로 구분되었고, 회귀분석의 결과, 아파트경비직에 근무하는 노인근로자의 경우 기타 유형(건물, 시설, 학교당직 등)의 근무자보다 직무스트레스의 수준이 더 높은 것으로 보인다.

〈표 8〉 다중회귀분석 결과

	1		2		3	
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
성별	0.02	0.71	0.02	0.72	0.03	0.83
연령	0.06	1.83	0.06	1.71	0.04	1.25
저학력 <sup>1</sup>	-0.01	-0.50	-0.01	-0.28	-0.01	-0.22
고학력 <sup>2</sup>	-0.03	-0.82	-0.04	-1.13	-0.05	-1.58
근무기간	-0.01	-0.33	-0.02	-0.72	-0.03	-0.82
직종유형	-0.12	-3.29**	-0.12	-3.28**	-0.08	-2.24**
신체폭력 <sup>3</sup>			0.11	3.16**	0.05	1.52
언어폭력 <sup>3</sup>					0.25	6.90***
F(df)	2.84(6, 762)**		9.00(7, 742)***		9.51(8, 731)***	
R <sup>2</sup>	0.02		0.03		0.09	

\* p<.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

1. 중졸 이하=1, 고졸 이상=0

2. 2년제/3년제 대졸 이상=1, 고졸 이하=0

3. 피해경험 있음=2, 피해경험 없음=1

## V. 논의 및 결어

사회가 갈수록 고령화되고, 노인경비원에 대한 수요가 증가함에 따라 민간경비원으로 종사하는 노인근로자의 수는 증가하고 있지만, 노인경비원에 대한 심도 있는

연구는 부족한 것이 현실이다. 그리고 노인 학대에 대한 선행연구는 가정폭력의 연계선 상에서 노인에 대한 폭력피해를 논의하였으나, 노인의 사회적·경제적 활동과 정에서 발생하는 폭력피해의 경험에 대해서는 많이 알려져 있지 않다. 이 연구는 노인근로자의 비중이 증가하고 있는 경비원직에 종사하는 만 55세 이상의 노인근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 그들이 폭력피해를 어느 정도 경험하였는가에 대한 실태를 조사하였다. 나아가, 노인근로자가 경험한 신체적·언어적 폭력피해가 그들이 인식하는 직무스트레스의 수준에 영향을 주는가를 알아보았다. 자료 분석의 결과, 다음의 몇 가지 주요한 사항을 발견하였다.

첫째, 노인경비원을 상대로 행해지는 언어에 의한 폭력피해는 다소 심각하였다. 설문문에 참가한 응답자의 약 3분의 1 가량이 언어폭력피해를 경험한 적이 있다고 답하였다. 둘째, 노인경비원이 당하는 폭력의 가해자는 직장 내의 상사나 동료보다는 주로 고객이 많았다.

셋째, 노인경비원이 경험한 언어폭력의 피해는 그들이 인식하는 직무스트레스에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인근로자가 언어폭력을 경험할수록 직무스트레스의 수준도 증가하였고, 이는 선행연구에서 보고된 결과와 유사한 것으로 경비원의 폭력 경험은 직무스트레스에 부정적인 영향을 주는 것으로 보인다(이창한, 2008; 이민식, 2006; 이수정·구현아·홍영오, 2005; 신성원, 2009).

비록 신체적 폭력은 다변량 분석에서 유의미한 영향력을 보여주지 않았지만, 이는 신체적 폭력을 경험한 사례수가 많지 않아서 전체 모델의 설명력이 낮기 때문이기도 하다. 후속연구에서 신체적 폭력을 경험한 사례를 더 확보한다면 신체적 폭력과 직무스트레스의 상관관계를 보다 충분히 설명할 수 있을 것이다. 노인경비원을 대상으로 행해지는 신체적·언어적 폭력은 노인근로자의 건강을 침해하는 심각한 요인으로 작용한다. 집단인터뷰에 참여한 건물경비원이 진술한 언어폭력의 경험은 이를 여실히 증명하고 있다.

*주로 언어폭력을 많이 당합니다. 관리자들, 담당 관리자들, 그리고 심한 경우 (회사)노조원들이 언어폭력을 행사합니다.*

*<건물경비 FGI>*

넷째, 노인근로자의 직종 유형 중에서 아파트 경비원으로 종사하는 응답자의 직무

스트레스 수준이 다른 직종 근무자보다 더 높았다. 시설이나 건물 경비원의 경우 본래의 감시 업무 이외에 부가적인 업무의 부담이 많지 않으나, 아파트 경비직에 종사하는 노인근로자는 감시 업무 이외에 여타 아파트 관리에 필요한 업무를 추가적으로 수행하고 있는 현실이다. 설문조사의 타당성을 보완하기 위해 실시한 집단면접의 결과는 시설이나 건물경비원에 비교하여, 아파트 경비원들이 수행하고 있는 부가적인 업무가 과중하고, 그로인해 느끼는 피로의 정도가 다소 높은 점을 뒷받침하고 있다. 이러한 육체적·정신적 피로는 노인경비원들의 직무 스트레스의 정도에 부정적인 영향을 줄 수 있고, 효율적인 감시업무 수행에 있어서도 장애요인으로 작용할 수 있다. 다음은 집단인터뷰에서 참가자들이 진술한 내용을 일부 발췌한 것이다.

*우리는 정해진 휴식시간이 있습니다. 12시부터 1시까지고 저녁시간은 식사시간 정해져 있는데. 사실상 근무의 연속입니다. 택배 오면 주고 하다 보니 정해진 시간이 있어도 그 시간을 사용할 수가 없습니다. 방문객이라든가 여러 가지 이유가 많습니 다. 실질적으로 우리 경비가 할 수 있는 고용업무를 벗어난 예외의 잡무가 많다보니 따로 (휴식시간이) 없습니다.*

[아파트 경비원 FGI]

*쓰레기 분리수거, 음식물분리수거, 주차관리, 전단지 관리 등 여러 가지 잡일이 많은데. 특히 경비들은 호미를 못 놔요.. 돌아서면 나고 돌아서면 나고 여름 내내 제조작업을 해야 해요. 시시 철철 꽃도 바뀌서 심어야하고. 택배 업무도 하지요 내가 가져다주고 그러합니다. 입주민들이 가져다 달라고 하니깐. 제가 할 일을 다 하고 나면 저는 순찰일이라. 순찰 돌고 나면 잠깐 쉬지요.*

[아파트 경비원 FGI]

*야간근무로 인한 불면증이 있고 야간근무로 인한 신체리듬이 이상증상이 있습니다. 소화기계통입니다. 스트레스가 많아요. 우울증 약도 먹고 있습니다. 시간이 일정 하지 않고 잠자는 시간이 일정하지 않아서.. 불면증이 있고 장기도 안 좋고, 우울증도 있고 실제 약을 복용하고 있고 주위에 보면 관절이 안 좋은 경비들이 많이 있어요. 계단이 많으니깐 오르내리다 보면 다치거나 피로할 때가 많습니다.*

[아파트 경비원 FGI]

노인경비원의 폭력피해 및 직무스트레스를 개선하기 위해서는 첫 번째, 그들이 피해를 당했을 때 이를 구제할 수 있는 절차나 방안을 확보하고, 이러한 구제방안에 대한 노인경비원의 인식을 제고해야 한다. 근로기준법에서는 근로계약 관계에서 발생하는 신체적·정신적·언어적 폭력에 대해 벌칙조항(제107조)을 두어 금지하고 있지만, 폭력의 피해를 당한 노인경비원은 고용상의 불이익을 염려하여 이에 대한 이의를 제기하기 힘든 실정이다. 따라서 노인경비원들에게도 일반노동자와 마찬가지로 자신들의 권리가 침해당했을 경우, 스스로 구제할 수 있는 통로를 여러 방면에서 마련해 주어야 할 것이다. 비인격적 처우를 당했을 때 그들이 활용할 수 있는 고충처리절차 또한 활성화해야 한다.

두 번째, 근로기준법에서도 근로계약 관계에서 발생하는 폭력을 규율하고 있고, 국가인권위원회에서도 이와 관련한 결정을 발표하였지만, 정작 노인경비원들은 이러한 제도에 대한 인식이 미흡하다. 따라서 노인에 대한 연령차별이나 그들을 상대로 행해지는 폭력에 대한 사례를 소개하고, 그 해결과정을 노인경비원들에게 홍보하는 노력들이 필요하다.

세 번째, 건물경비나 학교 당직과 달리 아파트 경비원들은 감시 업무 이외에 쓰레기 분리수거, 주차관리, 우편물 관리 등 부가적인 업무의 부담이 크고, 그로 인해 노인경비원의 정신적·육체적 피로가 가중될 수 있으므로, 이를 개선하기 위해서 노인경비원의 직무범위를 명확히 하고, 관련 업무매뉴얼의 작성 및 정기적인 교육이 요구된다.

본 연구는 전국의 노인경비원들을 대상으로 그들의 폭력피해 경험에 대해 조사하고 자신들이 느끼는 직무스트레스의 정도를 연구한 점에서 의미가 있지만, 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 노인경비원의 특성상 이해력에 한계가 있어 직무스트레스를 전반적인 인식으로 측정할 수밖에 없었다. 후속연구에서는 이를 보완하여 직무스트레스를 세분화하고 역할갈등, 직무환경, 인간관계 등 구체적인 부분에 대한 스트레스의 수준을 측정한다면, 노인경비원의 직무스트레스에 대한 보다 심도 있는 논의를 할 수 있을 것이다. 둘째, 이 연구는 노인경비원의 폭력피해 경험이 직무스트레스의 수준에 미치는 영향을 분석하였지만, 그 외에 직무만족도, 심리적 탈진, 조직효과성, 이직의사 등에 미치는 영향을 분석하는 연구가 수행된다면, 갈수록 증가하는 노인경비원의 수요에 발맞추어 그들에 대한 이해를 돕는 발판을 마련하는 계기가 될 것이다. 노인경비원에 대한 연구는 단순히 나이든 노인근로자에 대한 문제가 아니라, 우리 사회가 당면하고 있는 노인의 근로권에 대한 보장을 실천하는 방향으로 접근해야 할 것이고, 이를 위한 제도적 개선이 뒤따라야 한다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강민완·이솔지 (2011). 시설경비원의 과거 사건충격이 스트레스 및 소진에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 8: 91-112.
- 권중돈 (2006). 노인복지론, 서울: 학지사.
- 김경식·김평수·이광렬·김찬선·송강영 (2006). 민간경비원의 여가활동과 직무스트레스 및 이직의사의 관계. 한국콘텐츠학회논문지, 9: 325-334.
- 김성희·손정순·강선희·박종식 (2004). 감시·단속적 근로자 실태조사. 노동부.
- 김진환 (2008). 민간경호원의 스트레스 유발요인에 관한 질적 연구. 한국경호경비학회지, 15: 89-105.
- 김찬선·김상진 (2012). 민간경비원들의 사건충격과 직무스트레스 요인분석. 융합보안 논문지, 12: 51-59.
- 김창호·하정훈 (2013). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구. 한국경호경비학회지, 34: 115-138.
- 도윤경 (1999). 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계. 인적자원개발연구, 1: 293-323.
- 박수현·김진환 (2013). 인구고령화에 따른 민간경비 노동시장 변화와 대응방안. 2013년 춘계 학술대회 발표논문집, 한국행정학회.
- 박영진·안황권·왕석원 (2006). 민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향, 한국경호경비학회지, 12: 177-200.
- 박준석·최현식·김경태·김상균 (2007). 민간경비원의 직무환경과 직무만족도의 관계. 한국경호경비학회지, 37: 193-206.
- 신성원 (2010). 경찰관의 폭력피해경험이 탈진감 및 직무만족에 미치는 영향. 한국경찰학회보, 23: 117-142.
- \_\_\_\_\_ (2009). 경찰·교정 공무원의 폭력피해 경험, 심리적 탈진, 직무만족 비교. 한국치안행정논집, 6: 105-123.
- 신유근 (1990). 조직행위론. 다산출판사.
- 심정선 (2010). 민간경비원의 직무 스트레스, 정신건강 및 대처방식 간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 23: 733-754.
- 유용식·전윤구·장세우·이경희·김명엽 (2012). 노인 집중취업분야 인권상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 이근춘·송강영 (2010). 민간경비원의 여가계약이 직무스트레스 및 생활만족에 미치는 영향.

- 한국콘텐츠학회논문지, 10: 59-66.
- 이만중·임유석 (2013). 민간경비원의 스트레스 대처방식이 직무소진에 미치는 영향, 한국경호경비학회지, 34: 209-232.
- 이민식 (2006). 교정공무원의 폭력피해가 직무만족 및 전직희망에 미치는 영향. 형사정책연구, 17: 99-138.
- 이수정·구현아·홍영오 (2005). 교정공무원의 스트레스성 정신질환의 원인기제로서 수용자로 인한 폭력피해 경험에 대한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18: 317-335.
- 이주형·김영철 (2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구, 관광경영학연구, 6: 217-241.
- 이창한 (2008). 보호관찰공무원의 폭력피해 경험이 직무스트레스에 미치는 영향, 한국공안행정학회보, 30: 173-200.
- 주일엽 (2010). 민간경비원의 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 7: 127-152.
- 한형수 (2011). 한국사회 도시노인의 삶의 질 연구, 서울: 청목출판사.
- 함성철 (2004). 경호원 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향. 박사학위논문. 경기대 대학원.

## 2. 외국문헌

- Andrews, F. M., & Farris, G. F. (1972). Time pressure and performance of scientists and engineers: A five-year panel study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 8: 185-2000.
- Cowgill, D. O., & Holmes. L. D. (1972), *Aging and Modernization*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Finn, P., & Kuck, S. (2005). *Research for Practice Service: Stress among probation and parole officers and what can be done about it*. U.S. Department of Justice. Office of Justice Programs. NIJ.
- Fisher, B. S., & Gunnison, E. (2000). Violence in the workplace: Gender similarities and differences. *Journal of Criminal Justice*, 29: 145-155.
- Mayhew, C., & Cappell, D. (2007). Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30: 327-339.
- Palmer, E., Cooper, C., & Thomas, K. (2003). *Creating a Balance: Managing Stress*. London: The British Library.
- Southerland, M. D., Collins, P. A., & Scarborough, K.E. (1997). *Workplace Violence*. Cincinnati: Anderson.

**【Abstract】**

**A study of elderly private security guards about  
their victimization experience in the workplace  
and their perception of occupational stress**

Hong, Kook-Pyo  
Oh, Kyu-Chul  
Lee, Chang-Bae

While the average age of population increases, so as the number elderly workers employed in the private security in Korea. However, not many studies have examined the issues related to elderly security guards so far, especially regarding the experience of workplace violence victimization even though they are quite vulnerable.

The current study surveyed elderly private security guards across the nation in an attempt to ask about their workplace violence victimization experience, including both physical and verbal ones. The researchers investigated if victimization experiences affect the elderly security guards' perception of occupational stress.

The result indicated that the respondents experienced verbal violence more than physical violence, and perpetrators were usually customers, not their supervisor or coworkers. In addition, those who experienced verbal violence in the workplace, perceived a higher level of occupational stress.

The experience of physical violence did not make a significant impact. Policies are discussed in order to decrease workplace violence towards elderly security guards.

**Key words** : Private security, violence victimization, occupational stress,  
elderly workers, survey research