

시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스 및 대처방식에 미치는 영향*

김의영** · 조성진***

〈요 약〉

본 연구에서는 시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스와 대처행동에 미치는 영향을 규명하여 직무에 적합한 요원을 선발하고 현재 근무 중인 요원들의 성격특성을 파악하여 스스로 객관화하기 위한 자료를 제공하는데 목적이 있다. 이를 위해 경기도 및 충남지역 관할 경찰청에 등록된 30인 이상 근무하는 10개의 시큐리티 회사를 대상으로 목적표집방법을 이용하여 회사별 30명씩 300명을 대상으로 표집하였으나 응답내용이 누락되어 신뢰성이 낮다고 판단되는 17명을 제외한 283명을 대상으로 하였다. 조사도구는 설문지로서 국내·외 선행연구를 기초로 재구성하여 사용하였으며, 자료처리는 SPSS 19.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관분석과 회귀분석을 실시하였다. 이상의 연구방법과 절차에 따른 자료 분석을 통하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 시큐리티 요원들의 성격특성요인은 직무스트레스에 영향을 미친다.

둘째, 시큐리티 요원들의 성격특성요인은 대처행동에 영향을 미친다.

따라서 시큐리티 기업은 종사자들이 적극적인 대처방식으로 스트레스를 해결하도록 정기적인 성격특성 검사를 실시하여 개인의 특성에 맞는 대처방안 매뉴얼을 개발하여 제공한다면 기업의 인적관리 입장에서도 정적인 영향을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

주제어 : 민간경비, 시큐리티요원, 성격특성, 직무스트레스, 대처행동

* 이 논문은 2014년도 호서대학교의 재원으로 학술연구비 지원을 받아 수행된 연구임(2014-0019)

** 호서대학교 스포츠과학부 경호전공(제1저자)

*** 국민대학교 박사과정(교신저자)

목 차

- | |
|-------------|
| I. 서 론 |
| II. 이론적 배경 |
| III. 연구 방법 |
| IV. 결 과 |
| V. 논 의 |
| VI. 결론 및 제언 |

I. 서 론

1. 연구의 필요성

현대사회는 정치, 경제, 사회, 문화, 종교 등에 의해 급격한 사회변화를 보이면서 다양한 이해관계로 얽매이는 복잡한 구조의 현상을 보이고 있다. 이러한 현실 가운데 개인 및 기업에 예상치 못한 붕괴, 화재, 범죄, 암살, 테러 등의 각종 안전사고가 발생되어 안전에 대한 확실한 보장이 없는 한 현대인들은 즐겁고 편안한 생활을 영위할 수 없다고 인식하고 있으며, 안전욕구의 증가로 시큐리티 산업의 필요성이 대두되었다(이승로, 박상일, 2006).

인간의 기본 욕구인 안전욕구를 충족시키려는 사회적 현상이 심화됨에 따라 최근 급성장하고 있는 산업이 바로 시큐리티 산업이다. 시큐리티 산업의 핵심인 시큐리티 기업과 종사자들은 매년 증가하여 2013년 12월 말일 기준 4,077개 업체, 151,741명이 종사하고 있는 것으로 나타났다(사이버경찰청, 2014). 이러한 지속적인 증가는 시큐리티 서비스가 경찰과 함께 민생치안의 협력자로서 공권력의 한계를 보완하는 동시에 시큐리티 서비스를 이용하는 고객들의 안전욕구를 충족시켜주고 있기 때문이다.

특히, 시큐리티 서비스의 주축은 시큐리티 요원들로서 이들의 주된 직무는 경비 대상 시설의 순회 및 순찰, 화재, 폭풍, 홍수 등의 자연적 재난과 범죄, 절도, 방화 등의 인위적 재난 같은 각종 사건 및 사고에 대한 대응업무, 자사의 경비서비스 홍보 및 기존고객의 요청사항을 응대하기 위한 고객서비스로 분류할 수 있다(심정선, 2010). 하지만 다양한 시큐리티 서비스를 제공하는 시큐리티 요원들은 직무는 고객의 생명 및 신체위해와 재산 침해방지 등의 업무로 인해 항상 긴장 속에서 근무하는 특성을 지니고 있으며 1일 3교대 또는 2일 2교대 등의 근무원칙에 장기간 외근, 휴일 근무, 수직적인 상하관계와 근무 중에 발생하는 실수는 대형사고로 이어질 수 있기 때문에 많은 스트레스를 받고 있다(김의영, 이준우, 최봉암, 2012).

시큐리티 요원들의 직무 스트레스는 신체적 측면에서 악영향을 미칠 뿐만 아니라 기업에 있어서도 불필요한 비용증대와 성과저하 등의 역기능을 야기 시킨다(권봉안, 2009). 하지만 스트레스는 조직 구성원 개인의 생리적이고 심리적인 건강뿐만 아니라 조직성과 측면에서도 의미 있는 영향을 미치기도 하지만(Gregory et. al, 2008; Kim et al, 2011), 개개인마다 신념과 가치관, 욕구와 상황에 의하여 작용하는 선택적 지각(selective perception)에서 비롯(권봉안, 2009)되며, 개인과 환경의 관계 속에서 적응과정으로 일어나는 심리적 현상이기 때문에 같은 상황적인 자극에 대해서도 개인의 성격에 따라 스트레스를 지각하는 정도에는 차이가 있을 수 있다(Kim & Hwang, 2010).

이러한 성격은 한 개인이 환경의 적응과정에서 나타나는 독특하고 일관성이 있으며 안정된 인지적·정서적 및 행동적 양식이며(최성희, 이동현, 2012), 시간의 흐름에도 불구하고 변하지 않는 비교적 일관성을 보이는 개인의 독특함이 성격의 중요한 특징이다(김병준, 2006). 개인의 성격은 자신이 종사하는 직업을 선택하는 데 영향을 미칠 뿐만 아니라 직무를 성공적으로 수행하는 데에도 영향을 미칠 수 있다(김도영, 유태용, 2002; Phares, 1984). 그리고 동일한 스트레스 상황에 처해 있더라도 이에 대한 반응은 성격에 따라 대처전략이 다양하게 나타날 수 있다(Chan DW, 2003), 성격에 따른 대처는 종사원이 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 스트레스의 부정적 요인을 최소화하여 스트레스의 긍정적 효과를 높이는 등 자신에게 발생하는 문제점을 해결하기 위해 노력하는 과정을 의미하는 것(Luthans F, 1985)으로 항상 위험에 노출되어 있는 상황속에서 완벽한 직무를 수행하기 위해서는 시큐리티 요원들에게도 대처방식은 중요할 수밖에 없다.

따라서 산업현장에서 개인차와 직무수행간의 관계를 밝히고자 할 때 인지능력뿐

만 아니라 성격에서의 개인차도 함께 고려할 필요가 있다(유태용, 김명언, 이도형, 1997). 이러한 측면에서 볼 때 성격특성 관점에서 인간의 성격을 다양한 측면에서 잘 설명하고 있다. 성격특성은 사람에게 공통적으로 존재하는 특성을 5가지 요인으로 구성되어 있으며, 이들 요인은 개인 간의 차이뿐만 아니라 개인행동을 포괄적으로 설명해 줄 수 있는 중요한 도구이다(이나연, 2013). 그래서 시큐리티 요원들의 성격 5요인이 직무스트레스 및 대처방식에 주는 영향을 파악함으로써 시큐리티 요원들의 짧은 근무기간과, 높은 이직율을 감소시키기 위하여 선발과정에서부터 성격특성 검사 실시하여 직무에 적합한 인성을 가진 요원을 선발하기 위한 자료로 활용하고, 현재 근무 중인 요원들에 대한 성격특성을 파악하여 스스로 객관화 하도록 하는데 있다. 그리고 시큐리티 기업은 종사원들의 성격특성을 활용하여 직무수행능력을 고취시켜 조직의 성과를 높이는데 도움이 될 것으로 판단된다.

산업현장에서 성격특성은 직무수행 능력을 예측하는 주요변인 임과 동시에 개인의 직무만족을 예언하는 일관된 변인으로 주장(유태용, 박태구, 1999; 김도영, 유태용, 2002; Costa & McCrae, 1992; Organ & Lingl, 1995) 되고 있지만 아직까지 산업현장에서 종사원의 직무수행과 성격적 특성 간의 관계를 보고한 연구는 제한적이다. 국내의 경우 성격특성과 경찰, 행정공무원 등의 직군에서 공무원의 성격적 특성과 직무수행간의 관계를 다룬 연구가 보고되고 있지만 시큐리티 요원들을 대상으로 이루어진 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 실제 시큐리티 산업 현장에서 성격특성이 직무스트레스 및 대처방식에 미치는 영향을 검증하는데 목적을 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 성격특성

성격에 대한 정의는 학자들마다 의견이 다양하지만 일반적으로 성격이란 개인이 외부에 반응할 때 동원하는 대응방식으로 환경에 대한 개인의 독특한 적응을 결정하는 신체적, 정신적 체계(Allport, 1961)로서 다른 사람과 구별되는 자신을 결정짓는 사고, 감정 및 행동 등의 종합체이며 외부환경에 특정한 반응을 보이는 인간행동의 주요한 원천(김영훈, 2013)으로 정의될 수 있다.

성격은 개인이 지니는 속성으로 직무와의 관련성에 대한 연구가 계속적으로 진행되어 왔으며, 최근 학자들은 개인의 성격특성에 있어서 개인차를 설명해주는 포괄적이고 공통적인 구조로서 성격5요인을 제안하였고, 경험적 연구를 통하여 성격5요인에 대해 지지를 얻고 있다(Digman, 1990).

성격의 5가지 강력한 요인으로 외향성, 신경성, 친화성, 성실성, 개방성 등으로 성격특성이 구성되어 있다는데 의견 일치를 보이고 있으며 이러한 5가지 요인이 성격특성을 분류하기 위한 유용한 체계로 사용되고 있다(Hurtz & Donovan, 2000; You & Min, 2001; Kim & Jun, 2008). 성격5요인의 첫 번째 요인은 외향성(Extraversion)으로 타인과의 관계나 상호작용을 원하고 타인에게 인정을 받고자 하는 정도를 나타낸다. Barrick과 Mount 그리고 Strauss(1993)는 외향적인 사람이 단순한 업무를 반복적으로 수행하는 경우 결근율이 높지만 개인의 능력을 요구하는 활동적인 업무에서는 높은 성과를 보인다고 하였다. 외향성과 관련된 주요한 특성들은 적극성, 사교성, 자기 주장성, 활동성, 주도성, 집단성향성 등이 있다. 두 번째 요인은 신경성(neuroticism)이다. 신경성은 정서적 안정성과는 반대되는 특성으로 정서적으로 얼마나 불안정하고 세상은 통제할 수 없으며 위협적으로 생각하는 정도를 나타낸다. Barrick과 Mount(1991)는 신경증의 수준이 높은 사람은 부정적 감정을 쉽게 노출하며, 성격적으로 예민하기 때문에 업무를 수행하는데 부정적 요인으로 작용할 수 있다고 하였다. 신경성의 특성은 초조한, 의기소침한, 화를 잘내는, 당황하는 감정적인, 걱정이 많은 그리고 불안정한 등과 같은 것들이 있다. 세 번째 요인은 '호감성(Agreeableness)'으로 수용성이라고도 불리며 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 김재경(2007)은 호감성이 높은 사람은 동료들을 신뢰하고 주변 사람들에게 관심을 갖고 솔직하고 온화한 태도를 나타낸다고 하였다. 호감성의 특성들은 정중함, 관대함, 협조, 양보, 인내, 배려, 온화 등이 있다. 네 번째 요인은 '성실성(Conscientiousness)'으로 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 나타낸다. Digman과 Takemoto-Chock(1981)은 성실성은 책임감을 가지고 꾸준히 일하는 것과 관계가 있기 때문에 업무성과에 높은 관련성이 있는 것으로 보고하였다. 성실성의 특성으로는 근면함, 신중함, 책임감, 계획성, 신뢰감 등이 있다. 다섯 번째 요인은 개방성(intelligence)으로 지적자극, 변화, 다양성을 좋아하는 정도를 나타낸다. 유태용과 민병모(2001)는 독특한 아이디어를 갖고 다양한 경험을 하기 위해 좋은 경험뿐만 아니라 나쁜 경험도 주저하지 않는 호기심이 많은 특성이라고 하였다. 이지성

의 특성으로는 상상력, 창의력, 도전정신, 교양, 호기심, 모험심, 지적으로 민감한 특성을 나타내고 있다. Langford와 Glendon(2002)은 성인을 대상으로 신경증과 스트레스의 관계에 대한 연구에서 신경증이 높은 사람들은 스트레스에 노출될 가능성이 크며 상대적으로 스트레스 수준이 높다고 하였다. 고춘예(2012)는 보건교사의 신경증, 외향성, 우호성이 직무스트레스와 상관관계가 있으며, 보건교사의 신경증, 외향성, 개방성, 우호성, 성실성이 적극적 대처의 문제 중심적 대처와 유의미한 상관관계가 있다고 하였다. 정순우(2010)은 외향성, 성실성은 스트레스 대처방식의 하위영역인 문제 중심적 대처와 정적인 상관관계가 있다고 하였다. 김정면(2005), 도명애(2010)도 연구를 통해 문제중심적 대처를 사용할수록 스트레스 수준이 낮아진다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 본 성격5요인의 하위변인으로 외향성, 신경성, 호감성, 성실성, 개방성 등으로 Goldberg(1999)가 개발한 성격특성 척도를 이용하였다.

2. 직무스트레스

직무 스트레스에 대한 개념은 여러 학문 분야에서 다양하게 제시되어 왔는데 선행연구에서 보고된 직무 스트레스의 개념을 크게 두 가지로 구분하여 정리해 보면 첫째, 외부 환경이나 자극에 대해 각 개인이 지각하는 육체적·심리적 반응이며, 둘째, 한 조직 내 구성원으로서 개인이 느끼는 평가의 개념으로 이해할 수 있다(김상민, 2012). 이러한 직무스트레스는 조직 구성원 자신은 물론 조직에도 부정적인 영향을 미쳐 많은 경쟁력 감소를 가져오고 있다. 특히 서비스업에서는 고객접점 종사원의 태도나 행동으로부터 고객이 인식하는 서비스에 영향을 줄 뿐만 아니라(Foster & Cadogan, 2000) 기업을 선택한 고객의 만족감에 영향을 미치기 때문에(Bessom & Jackson, 1975) 종사원의 직무스트레스 관리가 중요한 문제로 떠오르고 있다. 그래서 직무스트레스에 관련된 연구는 다양하게 이루어져왔다. 직무스트레스 하위변인은 연구자의 목적에 따라 다양한 변인으로 구성되어 연구가 진행되었는데, 전통적으로 종사원의 역할관련 스트레스인 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성이 주로 활용되어 왔다(이현주, 2012). 그러나 최근의 기업환경과 사회의 빠른 변화에 따라 전통적인 역할관련 스트레스 외에도 고용불안에 대한 스트레스를 많이 겪고 있다(천덕희,

2013). 이러한 관점에서 Parker와 Decotiis(1983)는 많은 학자들이 직무 스트레스에 대한 연구를 수행하고 있지만, 그 개념이 포괄적이어서 스트레스 변인을 조절하는 방법도 다양하게 접근하고 있다고 하였다. 그러나 이들은 많은 연구들을 바탕으로 직무스트레스의 가장 두드러진 원인은 시간과 걱정 또는 불안 등으로 요약하고 이를 통해 직무스트레스를 직무수행 장소에서 직무조건이나 직무조건의 갑작스런 변화로 인하여 직무수행자가 느끼는 역기능적 감정, 의지 또는 직무수행 장소에서 이탈하고자 하는 직무수행자의 감정 등으로 정의하였다(강재완, 2013).

시큐리티 요원을 대상으로 직무스트레스에 관련된 연구도 다수 보고되었다(김진환, 송상욱, 2006; 박영진, 안황권, 2006; 이충수, 2007; 심정선, 2010). 위의 연구 결과에 의하면 시큐리티의 직무스트레스 요인은 주로 대인관계, 직무환경, 직무특성, 역할관련, 경력개발, 생활스트레스, 직무불안, 보상 등의 하위변인들이 조직풍토, 직무태도, 직무만족, 정신건강 등과 관련하여 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. Spector(1989)는 여비서와 관리직을 대상으로 한 연구에서 스트레스와 이직의도는 높은 상관관계가 있다고 하였다. 그리고 Allen(1990)은 직무수행 시 스트레스를 받게 되면 직무만족감이 낮아지고 조직에 대한 자발적 참여와 노력이 약화되고, 직무스트레스로 낮아진 직무만족도는 조직에 대한 소속감이 약화되어 이직의도에 부정적 영향을 준다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 김의영, 이준우 그리고 최봉암(2012)이 시큐리티 요원의 업무특성에 적합한 직무스트레스 변인이 없다는 것을 인식하고 시큐리티 요원의 업무특성에 맞게 개발한 직무스트레스 척도를 기본으로 직무스트레스를 측정하였다.

3. 대처방식

스트레스 대처방식은 개인이 주위환경에 적응하는 과정에서 수반되는 스트레스 및 감정을 처리하는 과정과 방법을 의미하는 것으로 스트레스 대처방식은 크게 문제중심적 대처와 정서중심적 대처로 나눌 수 있다(Lazarus & Folkman, 2001). 문제중심적 대처는 적극적 대처방식으로 스트레스를 일으키는 원인을 찾아 개인의 행동이나 상황을 변화시켜 긍정적으로 문제를 해결하려고 하는 것이고, 정서중심적 대처는 소극적인 대처방식으로 스트레스를 일으키는 원인을 찾아내고 이에 대한 적극적인 대처보다는 스트레스로부터 받는 불쾌한 감정을 줄이기 위해 스트레스 원인을 회피하

는 대처방식이다.

이러한 척도방식을 기초로 하여 김정희(1987)는 문제 중심적 대처, 사회적 지지추구, 정서중심적 대처 등으로 대처방식을 구분하고 적극적 대처로 문제 중심 대처와 사회적지지 추구로 구분하였고, 소극적대처로 정서 중심적 대처로 구분하였다. 여기서 문제 중심적 대처는 스트레스의 원인이 되는 사람 또는 환경을 변화시켜 스트레스의 근본원인을 제거하려는 적극적인 노력이며, 사회적 지지추구대처는 스트레스나 문제상황을 해결하기 위하여 누군가에게 도움을 요청하는 대처방식이다. 정서중심적 대처는 스트레스와 관련된 감정을 조절하여 생활과 환경의 관계에서 정서적 불쾌감을 조절하려는 노력을 말한다(장경문, 2003). 이나미(2006)는 적극적인 대처행동으로 대응하는 아동은 학교생활에 잘 적응하고 소극적, 회피적 대처행동을 하는 아동은 적극적 대처행동을 하는 아동에 비해 학교생활 적응을 잘 하지 못한다고 하였다. 그리고 박선영(1993)은 문제지향적 해결을 하는 집단이 적응에 더 긍정적인 영향을 보인다고 했다

본 연구에서는 김정희(1987)의 연구를 근거로 하여 스트레스대처방식을 문제중심적 대처와 사회적 지지추구, 정서중심적 대처 등 3가지 범주로 구분하여 측정하고자 한다.

4. 성격특성과 직무스트레스 및 대처방식

스트레스 대처방식이란 개인이 느끼는 스트레스를 다루는 인지적, 정서적, 행동적 노력으로 누구나 사회생활을 하다보면 스트레스를 피할 수 없지만 이로 인한 정신적인 혼란은 개인이 사용하는 대처방식에 따라 달라질 수 있을 것이다.

그러므로 조직 내 구성원의 직무스트레스는 직무환경과 그 환경을 인식하는 개인의 성격에 따라 다양하게 나타난다. 성격적으로 스트레스에 대한 인식이 느리거나 적극적으로 대처하는 사람과 그렇지 않은 사람은 같은 문제라도 스트레스의 인식이 달라진다고 보고하였다(한주리, 허경호, 2005). 이런 개인적인 차이는 개인의 사고나 정서를 포함하는 독특한 행동유형으로 정의되는 성격과 많은 관계가 있다고 할 수 있는데(신소정, 2008), 우리가 성격특성에 대해 알게 되면 현재의 행동을 이해하기 쉽고 미래의 상황에 대한 예측 가능성이 높다고 할 수 있다.

이처럼 비록 성격특성이 개인을 정신적으로 어떻게 이끌어 가는지 완전하게 밝혀

지지는 않았지만 직무수행 중 문제 상황과 그에 대한 대처방식에 있어서 어떻게 이루어지고 있는지에 대해서는 확인되었고(Bolger & Schilling, 1991), 여러 선행연구들을 통해 성격특성은 직무수행과정에서 문제 상황을 인식하고 그에 대한 대처방식에 영향을 미칠 수 있는 변인임을 확인할 수 있다.

성격특성과 직무스트레스 및 대처방식에 대한 선행연구로 김윤정(2014)은 미용전공 여대생을 대상으로 한 연구에서 신경증과 성실성이 스트레스에 영향을 미치며 신경증이 높을수록 그리고 성실성이 낮을수록 스트레스가 높다고 하였으며, 성실성과 외향성이 높을수록 문제중심적 대처방식이 높다는 결과가 나타났고 신경증과 성실성이 높을수록 정서중심적 대처방식이 높다는 결과가 나타났다. 고춘예(2012)는 보건교사를 대상으로 한 연구에서 신경증, 외향성, 우호성이 직무스트레스와 관계가 있는 것으로 나타났으며 신경증, 외향성, 개방성, 우호성, 성실성이 적극적 대처의 문제 중심적 대처와 관계가 있는 것으로 보고되었다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상

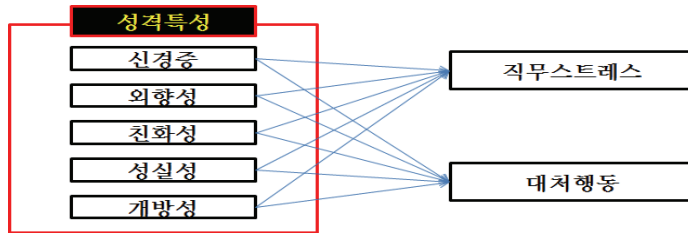
본 연구는 2014년 7월 1일부터 30일까지 경기도 및 충남지역 관할 경찰청에 등록된 10개의 시큐리티 회사를 무선적으로 선정한 후 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 참여에 동의한 시큐리티 요원들을 대상으로 목적표집방법을 이용하여 회사별 30명씩 전체 300명을 대상자로 표집하였다. 선정된 대상자의 소속된 회사들은 경찰청에 공식적으로 등록된 경비업체이며 30인 이상 근무하는 사업장으로 대표적인 시큐리티 회사로 간주될 수 있다. 그래서 연구자는 시큐리티 요원의 특성을 전형적으로 나타낼 수 있다고 판단되어 의도적으로 표본을 추출하는 목적표집법을 적용하였다. 그러나 회수된 설문지중 응답내용이 누락되어 신뢰성이 낮다고 판단되는 17명(5.6%)의 자료를 제외하여 283명(94.4%)의 자료를 사용하였다. 연구 대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 대상자의 일반적인 특성(n=283)

구 분		n(%)	구 분		n(%)
성별	남 성	237(83.7%)	학력	고졸	142(50.2%)
	여 성	46(16.3%)		2년제 졸	83(29.3%)
연령	20대	198(70.0%)	근무 기간	4년제 졸 이상	58(20.5%)
	30대	72(25.4%)		1년이하	105(37.1%)
	40대이상	13(4.6%)	1년-3년	88(31.1%)	
			3년이상	90(31.8%)	

2. 연구모형

본 연구에서는 시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스 및 대처행동에 미치는 영향을 검증하기 위해 성격특성을 독립변인으로, 직무스트레스와 대처행동을 종속 변인으로 설정한 모형을 <그림 1>과 같은 제시하였다.



〈그림 1〉 연구모형

그리고 연구모형을 토대로 설정한 연구가설은 다음과 같다.

첫째, 시큐리티 요원의 성격특성은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 시큐리티 요원의 성격특성은 대처행동에 영향을 미칠 것이다.

3. 측정도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 사용될 측정도구는 구조화된 질문지로서 개인 적 특성을 묻는 4문항(성별, 연령, 학력, 근무경력)을 기초로 성격특성(22문항) 직무

스트레스(9문항) 및 대처행동(11문항) 척도로 전체 46문항으로 구성하였다. 이를 토대로 성격특성과 스트레스대처행동 요인에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 성격특성

성격특성을 측정하기 위해 Goldberg(1999)가 개발한 5요인 성격척도(International Personality Item Pool)을 유태용, 민병모(2001)이 사용한 척도를 전문가 집단에 의해 시큐리티 요원의 성격을 잘 기술해 줄 수 있는 문항들로 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 시큐리티 요원에 의해 측정되는 5개 요인은 신경증(N: Neuroticism) 6문항, 외향성(E: Extraversion) 4문항, 친화성(A: Agreeableness) 5문항, 성실성(C: conscientiousness) 4문항, 개방성(O: Ppenness to Experience) 3문항으로 총 22문항으로 구성하였다. 문항형태는 Likert 방식의 4점 척도를 사용하였으며, “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “약간 그렇다”는 3점, “매우 그렇다”는 4점으로 구별하여 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다.

〈표 2〉 성격특성의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	신경증	외향성	친화성	성실성	개방성	공통치
01. 자주 우울해진다	.748	.144	-.107	-.088	-.086	.477
02. 감정의 기복이 심한 편이다	.731	.354	-.001	-.195	-.023	.646
03. 기분의 변화가 심하다	.728	.124	-.046	.044	-.047	.472
04. 마음이 쉽게 심란해진다	.728	-.085	-.037	-.074	.035	.479
05. 쉽게 짜증이 난다	.616	.325	.077	-.318	-.013	.484
06. 걱정을 많이 하는 편이다	.556	-.147	-.134	.037	.359	.527
01. 타인의 문제에 별로 관심이 없다	.021	.717	-.035	-.162	-.017	.523
02. 타인에게 별로 관심이 없다	.127	.716	-.111	.153	-.073	.470
03. 타인의 일에 대해 걱정하지 않는다	.042	.691	.023	-.130	-.114	.601
04. 사람들과 별로 할 이야기가 없다	.369	.613	-.255	-.071	-.057	.546
01. 나는 모임에서 분위기를 주도한다	-.166	-.177	.646	-.008	-.004	.505
02. 어려운 단어를 많이 사용 한다	.137	.189	.638	.110	-.176	.531
03. 사교모임에서 여러 사람과 대화한다	-.116	-.237	.626	.245	-.037	.581
04. 여러 아이디어로 가득 차 있다	-.073	.119	.593	.077	.333	.552
05. 대화를 먼저 시작하는 편이다	-.026	-.242	.586	.035	.282	.487
01. 질서 정연한 것을 좋아한다	-.056	-.123	.000	.724	.242	.569

문항	신경증	외향성	친화성	성실성	개방성	공통치
02. 어질러지면 즉각 청소한다	-.218	-.025	.032	.682	.113	.585
03. 일은 가혹하리만큼 열심히 한다	.096	-.112	.320	.626	-.254	.698
04. 이해가 빠른 편이다	-.153	.055	.282	.516	.313	.593
01. 상상력이 풍부하다	-.114	-.058	.389	.050	.690	.607
02. 깊은 생각에 잠길 때가 많다	.234	-.048	-.120	.079	.673	.542
03. 타인의 기분을 잘 이해하는 편이다	-.116	-.220	.086	.316	.550	.510
고유치	3,228	2,457	2,387	2,062	1,851	
분산(%)	14.672	11.168	10.849	9.373	8.413	
누적(%)	14.672	25.840	36.688	46.061	54.474	
Cronbach's α	.805	.706	.666	.633	.525	

KMO의 표본 적합성 측정 =.806, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=1695.023$, $df=231$, $sig=.000$

그 결과, <표 2>와 같이 54.474%를 설명하는 척도로 5개 요인에 22문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.806)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 신뢰도 지수는 신경증=.805, 외향성=.706 친화성=.666, 성실성=.633, 개방성=.525로 나타났다. 송지준(2011)은 Cronbach's α 값이 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 하였다. 하지만 개방성요인이 .525로 송지준(2011)이 제시한 .60에 미치지 못하지만 성격특성을 나타내는 중요한 요인으로 판단되어 사용하였다.

2) 직무스트레스 검사

시큐리티 요원의 직무스트레스를 측정하기 위하여 김의영, 이준우 그리고 최봉암(2012)이 개발한 스트레스 척도를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 구조적 6문항, 내재적 3문항으로 총 9문항으로 구성되었다. 문항의 형태는 Likert 방식의 4점 척도를 사용하였으며, “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “약간 그렇다”는 3점, “매우 그렇다”는 4점으로 구별하여 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다.

〈표 3〉 직무스트레스의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	구조적	내재적	공동치
01.직장의 미래가 불확실하다	.804	.166	.663
02.업무에 대한 상벌 기준에 문제가 있다	.775	.105	.719
03.나의 급여수준에 문제가 있다	.721	-.012	.388
04.나의 능력을 개발할 시간이 없다	.697	.115	.520
05.업무 수행 시 의견을 제시할 수 없다	.625	.143	.500
06.나의 직업에 흥미가 없다	.546	.376	.673
01.보안업무와 서비스 제공에 혼란스럽다	.117	.840	.439
02.나는 보안요원으로서 전문성이 떨어진다	-.012	.814	.612
03.직무 수행시 고객의 협조가부족하다	.241	.574	.412
고유치	3.015	1.911	
분산(%)	33.499	21.232	
누적(%)	33.499	54.731	
Cronbach's α	.734	.645	

KMO의 표본 적합성 측정 =.804, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=686.337$, $df=36$, $sig=.000$

그 결과, <표 3>와 같이 54.731%를 설명하는 척도로 2개 요인에 9문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.804)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별(구조적=.734, 내재적=.645) 신뢰도 지수는 송지준(2011)이 제시한 .60에 이상으로 본 연구에서 사용한 직무스트레스 척도는 문제가 없는 것으로 규명되었다.

3) 대처행동 검사

스트레스에 대한 대처행동을 측정하기 위해 Folkman과 Lazarus(1985)가 개발한 “대처방식척도”를 김정희(1987)와 정유미(2004)에 의해서 수정 및 보완되어 구성된 것을 전문가 집단에 의해 시큐리티 요원의 성격을 잘 기술해 줄 수 있는 문항들로 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 문제중심적 5문항, 사회적지지 3문항, 정서중심적 3문항 총 11문항으로 구성되었다. 문항의 형태는 Likert 방식의 4점 척도를 사용하였으며, “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “약간 그렇다”는 3점, “매우 그렇다”는 4점으로 구별하여 각 요인별

해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다.

<표 4> 대처행동의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	문제중심적	사회적지지	정서중심적	공통치
01.문제 해결을 위해 필요한 일을 하나씩 해나간다	.843	.018	-.064	.490
02.마음을 가라 앉히려려고 노력한다	.773	.025	.037	.431
03.문제를 각도로 보고 긍정적으로 보려고 노력한다	.683	.192	.304	.574
04.문제를 해결하기 위하여 적극적으로 행동한다	.632	.382	-.012	.596
05.문제의 원인을 제거하기 위하여 노력을 한다	.621	.290	-.143	.599
01.존경하는 친척이나 친구에게 조언을 구한다	.072	.801	-.016	.716
02.타인에게서 따뜻한 정서적 지원을 얻으려고 한다	.128	.797	.080	.647
03.나의 처지를 이해하고 감싸주는 사람을 찾는다	.246	.662	.118	.658
01.문제 상황을 생각하지 않으려 한다	-.032	-.028	.756	.546
02.문제해결과 관계없이 하던 일을 더 열심히 한다	.159	.112	.711	.513
03.언젠가 해결될 것으로 생각하며 기다린다	-.083	.050	.650	.543
고유치	2,676	1,998	1,638	
분산(%)	24,325	18,166	14,890	
누적(%)	24,325	42,490	57,380	
Cronbach's α	0,787	0,681	0,531	
KMO의 표본 적합성 측정 =.786, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=708.967$, $df=55$, $sig=.000$				

그 결과, <표 4>와 같이 57.380%를 설명하는 척도로 3개 요인에 11문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.786)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 문제중심적=.787, 사회적지지=.681, 정서중심적=.531로 나타났다. 송지준(2011)은 Cronbach's α 값이.60이상이면 신뢰도가 있다고 하였다. 하지만 정서중심적요인이 .525로 송지준(2011)이 제시한 .60에 미치지 못하지만 대처행동을 나타내는 중요한 요인으로 판단되어 사용하였다.

4. 결과처리 및 분석

본 연구를 위하여 수집된 자료에서 유효표본 자료만 부호화 작업(Coding)을 한 후 SPSS Windows 19.0 통계 프로그램을 이용하여 자료를 처리하였다. 구체적으로

대상자의 일반적인 특성에서는 기술통계를 적용하였으며, 조사도구의 타당도와 신뢰도 검증에서는 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 를 통한 신뢰도 분석을 실시하였다. 마지막으로 성격특성과 스트레스 대처방식 간의 관계를 규명하기 위하여 상관분석과 회귀분석을 실시하였다. 이때 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

IV. 연구결과

1. 성격특성, 직무스트레스와 대처행동 간의 관계

본 연구에서는 단일성 차원이 입증된 각 하위요인별 척도들에 대하여 어느 정도의 관련성을 갖고 있는지를 알아보기 위하여 <표 5>와 같이 상관분석을 실시하였다.

분석결과, <표 5>처럼 경제적 활동과 외향성($r=.355$), 친화성($r=-.169$), 성실성($r=-.257$), 구조적($r=.174$), 내재적($r=.349$), 문제중심적($r=-.302$), 외향성은 친화성($r=.169$), 성실성($r=-.223$), 개방성($r=-.256$), 구조적($r=.251$), 내재적($r=-.232$), 문제중심적($r=.288$), 사회적지지($r=-.263$), 친화성은 성실성($r=.346$), 개방성($r=.275$), 내재적($r=-.371$), 문제중심적($r=.535$), 사회적지지($r=.187$), 성실성은 문제중심적($r=.413$), 사회적지지($r=.156$) 구조적은 내재적($r=.336$), 내재적의 문제중심적($r=-.294$), 문제중심적의 사회적지지($r=.414$), 사회적지지의 정서중심적($r=.129$)는 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며($p<.05$) 독립변인인 성격특성의 하위요인 간의 상관은 김계수(2008)가 제시한 다중공선성(multicollinearity)의 기준인 .80보다 작기 때문에 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 5> 성격특성, 직무스트레스, 대처행동의 상관관계 분석

구성개념	신경증	외향성	친화성	성실성	개방성	구조적	내재적	문제 중심적	사회적 지지	정서 중심적
신경증	1.00									신경증
외향성	.355**	1.00								1.00
친화성	-.169**	-.241**	1.00							.355**
성실성	-.257**	-.223**	.346**	1.00						-.169**
개방성	-.024	-.256**	.275**	.346**	1.00					-.257**

구성개념	신경증	외향성	친화성	성실성	개방성	구조적	내재적	문제 중심적	사회적 지지	정서 중심적
구조적	.174**	.251**	.042	-.107	.110	1.00				-.024
내재적	.349**	.296**	-.232**	-.371**	-.041	.336**	1.00			.174**
문제중심적	-.302**	-.360**	.288**	.535**	.413**	-.049	-.294**	1.00		.349**
사회적지지	-.048	-.263**	.210**	.187**	.156**	-.081	-.098	.414**	1.00	-.302**
정서중심적	.100	.090	.033	-.017	-.027	.001	.071	.076	.129*	1.00
평균	2.3351	2.1731	2.5060	2.7297	2.9399	2.5194	2.2580	2.8912	2.7362	2.4935
표준편차	.58168	.52640	.48268	.51466	.52134	.59542	.61870	.50222	.61460	.54166

*p<.05, **p<.01

2. 성격특성이 직무스트레스에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성과 직무스트레스의 관계를 규명하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

1) 성격특성이 구조적 스트레스에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성이 구조적 스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 성격특성과 구조적 스트레스 회귀분석 결과

구분	B	표준오차	β	t
(상수)	1.107	.358		3.093
신경증	.067	.064	.065	1.049
외향성	.311	.071	.275	4.360***
친화성	.137	.076	.111	1.802
성실성	-.157	.074	-.136	-2.112*
개방성	.226	.071	.198	3.162**
F = 7.693***			R ² = .121	

*p<.05, ***p<.001

<표 6>은 시큐리티 요원들의 성격특성의 하위요인들을 독립변수로 하고 구조적 스트레스를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 7.693이고

R²값이 .121로 회귀식이 전체 분산의 12.1%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 시큐리티 요원들의 성격특성이 구조적 스트레스에 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 외향성 요인($\beta = .275$), 성실성요인($\beta = -.136$), 개방성 요인($\beta = .198$)이 구조적 스트레스에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 외향성과 개방성이 높고 성실성이 낮을수록 구조적 스트레스가 높은 것으로 볼 수 있다.

2) 성격특성이 내재적 스트레스에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성이 내재적 스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 성격특성과 내재적 스트레스 회귀분석 결과

구분	B	표준오차	β	t
(상수)	2.120	.344		6.155
신경증	.212	.061	.199	3.464**
외향성	.202	.069	.172	2.942**
친화성	-.118	.073	-.092	-1.603
성실성	-.357	.072	-.297	-4.995***
개방성	.161	.069	.136	2.341*
F = 18.129***			R ² = .247	

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

<표 7>은 시큐리티 요원들의 성격특성의 하위요인들을 독립변수로 하고 내재적 스트레스를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 18.129이고 R²값이 .247로 회귀식이 전체 분산의 24.7%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 시큐리티 요원들의 성격특성이 내재적 스트레스에 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 신경증($\beta = .199$), 외향성 요인($\beta = .172$), 성실성 요인($\beta = -.297$), 개방성 요인($\beta = .136$)이 내재적 스트레스에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 신경증과 외향성 그리고 개방성이 높고 성실성이 낮을수록 내재적 스트레스가 높은 것으로 볼 수 있다.

3. 성격특성이 대처행동에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성과 대처행동의 관계를 규명하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

1) 성격특성이 문제중심적 대처행동에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성이 문제중심적 대처행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 성격특성과 문제중심적 대처행동 회귀분석 결과

구분	B	표준오차	β	t
(상수)	1,769	.249		7,114
신경증	-.120	.044	-.138	-2,703**
외향성	-.153	.050	-.160	-3,090**
친화성	.035	.053	.034	.670
성실성	.364	.052	.373	7,046***
개방성	.222	.050	.230	4,468***
F = 37.557***		R ² = .404		

<표 7>은 시큐리티 요원들의 성격특성의 하위요인들을 독립변수로 하고 문제중심적 대처행동을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 37.557이고 R²값이 .404로 회귀식이 전체 분산의 40.4%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 시큐리티 요원들의 성격특성이 문제중심적 대처행동에 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 신경증 ($\beta = -.138$), 외향성 요인($\beta = -.160$), 성실성 요인($\beta = .373$), 개방성 요인($\beta = .230$)이 문제중심적 대처행동에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 성실성과 개방성이 높고 신경증과 외향성이 낮을수록 문제중심적 대처행동이 높은 것으로 볼 수 있다.

2) 성격특성이 사회적지지 대처행동에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성이 사회적지지 대처행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>과 같다.

<표 9> 성격특성과 사회적지지 대처행동 회귀분석 결과

구분	B	표준오차	β	t
(상수)	2.287	.373		6.140
신경증	.088	.066	.083	1.324
외향성	-.271	.074	-.232	-3.652***
친화성	.159	.079	.125	2.004*
성실성	.124	.077	.103	1.598
개방성	.033	.074	.028	.446
F = 6.638**		R ² = .107		

<표 9>은 시큐리티 요원들의 성격특성의 하위요인들을 독립변수로 하고 사회적 지지 행동을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 6.638이고 R²값이 .107로 회귀식이 전체 분산의 10.7%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 시큐리티 요원들의 성격특성이 사회적지지 대처행동에 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인간의 상대적 기여도를 나타내는 β 값을 살펴보면, 외향성 요인($\beta = -.232$), 친화성 요인($\beta = .125$)이 사회적지지 대처행동에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 친화성이 높고 외향성이 낮을수록 사회적지지 대처행동이 높은 것으로 볼 수 있다.

3) 성격특성이 정서중심적 대처행동에 미치는 영향

시큐리티 요원들의 성격특성이 문제중심적 대처행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 성격특성과 정서중심적 대처행동 회귀분석 결과

구분	B	표준오차	β	t
(상수)	2.016	.344		5.857
신경증	.082	.061	.088	1.338
외향성	.072	.069	.070	1.047
친화성	.079	.073	.071	1.082
성실성	.007	.071	.007	.101
개방성	-.030	.069	-.029	-.439
F = 1.021		R ² = .018		

<표 10>은 시큐리티 요원들의 성격특성의 하위요인들을 독립변수로 하고 정서중심적 대처행동을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 F 검증 통계량 값이 1.021이고 R²값이 .018로 회귀식이 전체 분산의 1.8%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 시큐리티 요원들의 성격특성은 정서중심적 대처행동에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

V. 논 의

산업현장에서 서비스 영역의 비중이 증가함에 따라 서비스 품질을 향상을 통해 고객이 피부로 느낄 수 있는 서비스를 제공하여 고객만족을 이끌어내 조직성과를 높이기 위하여 다양한 노력을 기울이고 있는 가운데 고객과 직접 대면하는 서비스를 제공하는 종사원의 성격특성이 기업의 경쟁력을 좌우할 수 있는 중요한 요인으로 대두되고 있다(유태용, 민병모, 2001; Philips, Tan & Julian 2006). 이는 시큐리티 기업에도 적용되는데 시큐리티 요원들이 고객과 최 접점에서 근무를 하면서 서비스를 제공하고 있기 때문에 시큐리티 요원의 성격특성에 따른 근무형태는 시큐리티 기업의 성과에도 영향을 미칠 수 있다고 사료된다.

따라서 본 연구에서는 시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에 미치는 영향을 분석하는 것이 목적으로 연구를 수행한 결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

성격특성이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과 외향성과 개방성이 높고 성실성이 낮을수록 구조적 스트레스에 영향을 미치며, 신경증과 외향성 그리고 개방성이 높고 성실성이 낮을수록 내재적 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 청소년을 대상으로 한 한태영(2005)의 연구에서도 정서적으로 불안정한 학생이 스트레스가 많은 것으로 보고 되었으며, 미용전공 여대생을 대상으로 한 김윤정(2014)의 연구에서도 신경증이 높고 성실성이 낮을수록 스트레스가 높다고 하였다. 그리고 김혜성(2013)은 수사경찰관을 대상으로 한 연구에서도 신경증과 성실성이 스트레스에 영향을 미치는 요인으로 나타나 본 연구결과와 동일한 결과이다. 그러나 본 연구에서 신경증이 내재적 스트레스에 영향을 미치지 않고 구조적 스트레스에만 한정적으로 영향을 미쳤으며, 외향성과 개방성은 내재적, 구조적 스트레스 모두 영

향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 신경증이 높은 사람은 일반적인 상황에도 공격적으로 상황을 해석하여 적대적인 관계를 조장하여 일반적인 직장생활에서도 많은 스트레스를 나타낸다(권안나, 2013). 김윤정(2014)은 외향성 척도가 높을수록 직장생활에서 받는 스트레스 자체가 상대적으로 적다는 사실을 파악할 수 있다고 하였다. 그러나 본 연구에서는 외향성과 개방성이 높을수록 스트레스도 높게 나타났는데 이러한 경향은 시큐리티 요원들은 일반 서비스기업과 달리 주요 의사결정을 상명하달식으로 전달받고, 직무에 관련된 규칙을 익히는데 상하직급 간에 엄격한 규율이 적용되는 등 기업문화가 경직되어(심정선, 2010), 외향성과 개방성 척도가 높은 종사원들도 스트레스를 받는 것으로 해석되며, 직장 내 규칙을 잘 지키고 책임감이 강한 성실성 척도가 높은 종사원은 스트레스가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 시큐리티 요원들을 채용하고 선발할 때 성격테스트를 실시하여 시큐리티 요원들의 성격특성을 미리 파악하고 적성과 상황에 맞는 직무 배치와 승진제도, 직무의 안전성, 근로환경, 인센티브제도 등의 인사관리 시스템 환경을 구축한다면 시큐리티 요원들의 동기 부여를 이끌어 낼 수 있을 것이다. 그리고 시큐리티 요원들의 직무스트레스 수준은 낮추기 위해서는 전문상담사를 배치하여 정기적인 상담을 실시할 뿐만 아니라 항시 상담할 수 있는 전문상담실 등을 운영하고 성격특성을 기를 수 있도록 직무교육을 개발 및 수행해야 할 것이다. 또 시큐리티 기업에서 경직된 기업문화를 부드럽고 상하직급 간에 소통이 잘 될 수 있는 형태로 바꿀 수 있도록 노력해야 할 필요가 있다.

그리고 성격특성이 대처행동에 미치는 영향을 분석한 결과 성실성과 개방성이 높고 신경증과 외향성이 낮을수록 문제중심적 대처행동에 영향을 미치고, 친화성이 높고 외향성이 낮을수록 사회적지지 대처행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서중심적 대처행동에는 하위요인 모두 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 김정숙(2012)은 치과의사를 대상으로 한 연구에서 성실성과 개방성이 문제중심적 대처행동에 유의하게 영향을 미치고, 친화성은 사회적 지지추구 대처행동에 유의하게 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구의 결과를 지지하였다. 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처는 적극적인 대처방식으로 스트레스를 일으키는 사람 또는 환경을 바꾸어 스트레스의 원인을 해결하려고 하는 방식이 문제중심적 대처방식이며, 스트레스나 문제를 일으키는 환경을 제거하기 위하여 누군가에게 적극적으로 도움을 요청하는 방식이 사회적 지지추구 대처방식이다(김정희, 1987).

시큐리티 요원들은 경찰과 마찬가지로 일상적인 근무 중에 범죄 및 각종 사건사

고현장으로 일반 서비스 종사원들이 근무하는 상황에서 보기 힘든 위기상황에 노출 될 가능성이 높고 대부분의 직무가 위급한 성격을 띠기 때문에 동시다발적으로 사건 사고가 접수되면 업무량 증가로 인한 부담감 때문에 스트레스를 경험하게 된다. 스트레스에 대한 대처방식은 성격특성에 따라 스트레스 상황을 인지하고 어떤 대처방식을 사용할 것인지 영향을 미치며(이나연, 2013), 이러한 대처방식은 한 가지 특성만 고정되어 나타나는 것이 아니라 개인의 성격에 따라 접근방식이 달라져 적극적 대처와 소극적 대처 중 하나를 보이면서도 다른 하나를 보완해서 사용하거나 동시에 두 가지를 사용하기도 한다(정유미, 2004).

따라서 시큐리티 기업에서는 종사원들이 스트레스에 대한 대처방식을 성실성, 개방성, 친화성 성격특성과 같이 적극적인 대처방식으로 스트레스를 해결하도록 정기적인 체력측정뿐만 아니라 성격특성 검사도 정기적으로 실시하여 종사원들 개인의 성격에 따른 스트레스를 파악하고 스트레스 수준에 맞는 대처방안 매뉴얼을 개발하여 제공한다면 기업의 인적관리 입장에서도 정적인 영향을 이끌어 낼 수 있을 것으로 사료된다.

Ⅵ. 결론 및 제언

1. 결론 및 제언

본 연구에서는 시큐리티 요원의 성격특성이 직무스트레스와 대처행동에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 경기도 및 충남지역에 위치한 시큐리티 회사에 재직중인 283명의 요원들에게 성격특성, 직무스트레스, 대처행동에 대한 자료를 수집하여 분석하였고 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 시큐리티 요원들의 성격특성요인인 신경증, 외향성, 개방성 성실성요인이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 시큐리티 요원들의 성격특성요인인 . 신경증, 외향성, 친화성, 개방성, 성실성 요인 모두 대처행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 성격 특성 도구를 사용하여 시큐리티 요원들이 경험하고 있는 스트레스 및 대처방식에 미치는 영향을 알아봄으로써 성격유형에 따른 시큐리티 요

원들의 스트레스정도를 예측하고 예방하여 시큐리티 요원들의 스트레스에 대하여 적극적인 대처를 할 수 있는 기초자료가 될 것으로 사료된다. 시큐리티 요원들을 선발시 성격테스트를 실시하여 성격특성을 미리 파악하고 적성과 상황에 맞는 직무 배치와 전문상담시스템과 인사관리시스템 환경을 구축한다면 시큐리티 요원들의 동기부여를 이끌어 낼 수 있을 것이다. 그리고 시큐리티 요원들의 성격유형에 맞는 경직된 기업문화를 부드럽고 상하직급 간에 소통이 잘 될 수 있는 형태로 바꿀 수 있도록 노력하고 근면함, 책임감, 계획성 등 성실성에 특성을 기를 수 있도록 직무교육을 개발 및 수행한다면 시큐리티 요원들에게 효과적인 도움을 줄 수 있을 것이다.

이상과 같은 결론을 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 연구대상자를 경기와 충남으로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 주의가 요구된다. 그래서 연구범위의 확대가 필요하다. 그러므로 향후 연구에서는 이러한 한계를 극복하기 위하여 성별, 연령, 직급 등에 따라 어떠한 차이가 있는지 규명할 필요가 있다. 그리고 면접과 관찰 등에 기초가 되는 질적 연구방법을 병행한 연구가 수행될 필요가 있다. 이는 민간경비원의 성격특성이 직무스트레스와 대처행동에 대한 정보를 심도 있게 이해하는데 도움을 줄 수 있기 때문이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강재완(2013). 호텔직원이 지각하는 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국관광학회 국제학술발표대회. 2013(1). 275-292.
- 고춘예(2012). 보건교사의 5요인 성격특성에 따른 직무스트레스 지각수준 및 스트레스 대처방식과의 관계. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 대학원 .
- 권봉안 (2009). 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향. 한국경호경비학회지. 20, 19-43.
- 권안나(2013). 요양보호사의 5요인 성격특성이 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과. 미간행 석사학위논문. 경성대학교 교육대학원.
- 김경면(2005). 공립유치원 특수학급 교사의 직무스트레스와 직무스트레스 대처방안에 관한 연구. 미간행 석사학위논문 단국대학교 대학원.
- 김도영, 유태용(2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 15(2), 1-24.
- 김병준(2006). 운동심리학 이해와 활용. 서울: 무지개
- 김상민(2012). 직무스트레스 영향요인에 관한 연구: KEPCO 구성원의 직무스트레스 분석. 미간행 석사학위논문. 서울대학교 대학원.
- 김영훈(2013). 서비스 종사원의 성격특성요인과 인상관리 행동이 고객지향성에 미치는 영향. 관광연구. 27(6). 341-365.
- 김윤정(2014). 5요인 성격특성이 미용전공 여대생의 스트레스 정도와 대처방식에 미치는 영향. 한국미용학회지. 20(1), 91-100.
- 김의영, 이준우, 최봉암(2012). 민간 경비원의 직무스트레스 척도 개발. 한국체육과학회지. 21(5), 439-451.
- 김재경(2006). 조직구성원의 성격유형과 조직효과성에 관한 연구. 미간행 박사학위논문 광운대학교 대학원.
- 김정숙(2012). 치과과사의 5요인 성격특성이 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과. 미간행 석사학위논문. 경성대학교 대학원.
- 김정희(1987). 지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용: 대학신입생의 스트레스 경험을 중심으로. 미간행 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
- 김진환, 송상욱(2006). 민간 경호경비원의 직무스트레스 요인에 관한 연구. 한국스포츠리서

- 치. 17(5), 395-404.
- 김혜성(2013). 수사경찰관의 5요인 성격특성, 사회적지지 및 직무스트레스 간의 관계. 미간행 석사학위논문. 경성대학교 교육대학원 .
- 도명애(2010). 통합학급과 일반학급 유치원교사의 직무스트레스 와 대처방식. 유아특수교육 연구, 10(4), 135-163
- 박선영(1993). 스트레스 상황에서 인지적 평가와 대처행동이 적응에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 박영진, 안황권(2006). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 한국스포츠키서치. 17(1), 238-248.
- 사이버경찰청(2014). www.police.go.kr
- 송지준(2011) 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법. 서울: 21세기사
- 신소정(2008). 교사의 소진과 5요인 성격특성과의 관계. 미간행 석사학위논문. 경성대학교 교육대학원 .
- 심정선(2010). 민간경비원의 직무스트레스 정신건강 및 대처방식 간의 관계, 한국심리학회지, 23(4), 733-754.
- 유태용, 김명언, 이도형(1997). 5요인 성격검사의 개발 및 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 10(1), 85-102.
- 유태용, 민병모(2001). 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5 요인 성격모델의 사용가능성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석. 한국심리학회지, 14(2), 115-134.
- 유태용, 박태구(1999). 신입경찰 교육장면에서 성격의 5요인 및 생활 경험과 수행간의 관계. 한국심리학회지. 12(2), 129-144.
- 이나미(2006). 초등학교 아동의 스트레스 대처행동 유형과 학교생활 적응과의 관계. 미간행 석사학위논문. 홍익대학교 교육대학원.
- 이나연(2013). 초등교사의 5요인 성격특성이 교사효능감에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과. 미간행 석사학위논문. 경성대학교 교육대학원.
- 이승로, 박상일(2006). 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향. 한국체육학회지. 45(1), 227-236.
- 이충수(2007). 민간경비업체 종사자의 조직풍토와 직무스트레스 및 직무태도의 관계. 한국스포츠키서치. 8(5), 485-494.
- 이현주(2012). 여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구. 관광연구, 27(1), 31-250.
- 장경문(2003). 자이탄력성과 스트레스대처방식 및 심리적 성장환경의 관계. 청소년학연구. 10(4), 143-161.
- 정순우(2010). 중등교사의 성격 5요인과 스트레스 대처방식 및 심리적 안녕감 간의관계. 미간

행 석사학위논문. 경성대학교 대학원.

정유미(2004). 해결중심 집단상담 프로그램이 대학생의 사회적 문제해결 능력과 스트레스 대처능력에 미치는 효과. 미간행 석사학위논문. 한국교원대학교 대학원.

천덕희(2013). 바리스타의 직무스트레스와 직장-가정갈등의 관계연구. 호텔리조트연구. 12(2), 97-110.

최성희, 이동현(2012). 마라톤 동호인의 대회참가를 통한 성격특성과 운동몰입 및 운동중독의 인과관계 검증. 한국사회체육학회지. 49, 495-506.

한주리, 허경호(2005). 가족 의사소통패턴과 자녀의 자이존중감, 자아노출, 내적통제성 및 의사소통 능력과의 관계. 한국언론학보. 49(5), 202-227.

한태영(2005). 청소년의 학교장면 스트레스 성격 및 정서지능의 조절효과. 한국심리학회지, 2(2), 177-197.

2. 국외문헌

Allport, G. W.(1961). Pattern and Growth in Personality, New York: Holt. Rainhart & Winston.

Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.

Barrick, M.R., Mount, M.K. & Strauss, J.P. (1993).Conscientiousness and performance of sales representatives: Test for the mediating effect of goal setting. *Journal of Applied Psychology*, 78, 715-722.

Bessom, R. M., Jackson, D. W.(1975). Service Retailing: A Strategic Marketing Approach. *Journal of Retailing*. 51(2), 75-84.

Bloger, N. & Schilling, E. E.(1991). Personality and problems of everyday life: the role of neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of personality*, 59, 355-386.

Chan DW (2003). Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective chinese teachers in hong kong. *Teaching and Teacher Education* 19(4), 381-395.

Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1992)Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-FactorInventory Professional Manual, Psychological Assessment Resources, Odessa, FL

Digman, J. M.(1990). Personality structure: Emergence of the Five model. *Annual review of psychology*. 41(1), 417-440.

Digman, J. M., & Takemoto-Chock. N. K. (1981). Factors in the natural language of personality: Re-analysis, comparison, and interpretation of six major studies. *Multivariate Behavioral Research*. 16. 149-170.

Folkman, S. & Lazarus, R. S.(1985). If it changes it must be a process: Study of emotion and

- coping during three stages of a college examination. *Journal of personality and social psychology*, 48(1), 150-170.
- Foster, B. D., Cadogen, J. W.(2000). Relationship Selling and Customer Loyalty: An Empirical Investigation. *Marketing Intelligence Planning*, 18(4), 185-199.
- Goldberg, L. R.(1999). A-broad-bandwidth, Public-domain, Personality inventory measuring the lower-level factors several five-factor models. *Personality Psychology in Europe*, 7, 7-28.
- Gregory B, Harris S, Armenakis A, Shook C.(2008). Organizational culture and effectiveness: A study of values, attitudes and organizational outcomes. *J Business Res*, 62(7), 673-679.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Kim BM, Hwang HI.(2010). A study on the strategies used to reduce the work-related stress of private-kindergarten director. *Korean Assoc Child Studies*, 13(4), 159-177.
- Kim HJ, Agrusa J.(2011). Hospitality service employees' coping styles: The role of emotional intelligence, two basic personality traits, and socio-demographic factors. *International J Hospitality Management* 30(3), 588-598.
- Langford, C. & Glendon, A. I. (2002). Effects of neuroticism, extraversion, circadian type and age on reported driver stress. *WORK AND STRESS*, 16.
- Luthans F(1985). *Organizational Behavior*. 4th Edition. McGraw-Hill Book Co. 130-146.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Phillips, B., Tan, T. W. T. & Julian, C. (2006). The theoretical underpinnings of emotional dissonance: A framework and analysis of propositions. *Journal of Services Marketing*, 20(7), 471-478

【Abstract】

A Study on the Coping Strategy for Job Stress from the Personality Type of Security Agents

**Kim, Eui-Young
Cho, Sung-Jin**

This study is an attempt to introduce an effective human resource management way by analyzing the relationship of personality type of Security Agents and coping strategy for job stress and the job satisfaction. To achieve this purpose, this study surveyed users of the Gyeonggi and Chungnam in based on cluster sampling method. A total of 283 samples were used for this study, except 17 erroneous samples dropped. For the data process of the questionnaire, each answer content was coded and an element analysis, credibility analysis, frequency analysis, co-relationship analysis and regression analysis were performed using the SPSS version 18.0 of Angel for Windows. Through the data analysis following the research methods above, the conclusion was acquired as follows:

First, the nature of the security personnel Factors affecting job stress.

Second, the nature of the security personnel Factors affect coping behavior.

**Key words : Private Security, Security agents, factors of personality traits,
Job stress, handling methods.**