

신변보호요원의 윤리적 딜레마에 대한 현상학적 연구

박 영 만*

〈요 약〉

본 연구는 신변보호요원의 윤리적 딜레마에 대한 현상학적 연구로 신변보호요원을 대상으로 윤리적 딜레마에 대한 경험적 사실들을 근거로 의미와 본질을 찾아 신변보호요원들의 윤리적 딜레마에 대한 과정과 경험을 연구하여 본질을 이해하고 예방과 대처를 할 수 있는 기초적자료를 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 Colaizzi의 6단계 분석 절차를 사용하여 5년이상 근무를 한 7명의 윤리적 딜레마를 경험한 신변보호요원을 연구대상으로 선정하여, 2015년 10월 1일부터 2015년 11월 20일까지 면접 및 질문지를 통해 자료를 분석하고 연구의 타당성과 윤리적 고려사항을 통해 내용을 분석하여 다음과 같은 결과를 도출할 수 있었다. 연구 결과 신변보호요원의 윤리적 딜레마의 중심의미는 6개와 20개의 주제진술로 파악되었다.

첫째, 중심의미는 갈등요인으로 주제는 직전관행과의 충돌, 규정·절차 문제, 조직·직무소통, 서비스불일치이다.

둘째, 중심의미는 업무상 역할제한으로 주제는 제도적 관행, 의사결정, 우선순위이다.

셋째, 중심의미는 업무상 상황판단의 어려움으로 주제는 결정의 모호성, 지식 및 경험, 의견대립이다.

넷째, 중심의미는 합리적 자기 방어로 주제는 책임감결여, 합리화, 의도적 외면, 자괴감이다.

다섯째, 중심의미는 대인관계 어려움으로 주제는 상·하관계, 중간 관리자 역할, 비협조적 업무, 불쾌한 언행이다.

여섯째, 중심의미는 비밀유지로 주제는 묻혀진 행태, 불법관행이다.

주제어 : 신변보호요원, 윤리적 딜레마, 현상학, 갈등, 윤리

* 중원대학교 경호학과 조교수

목 차

- | |
|--|
| I. 서 론
II. 이론적 배경
III. 연구방법
IV. 결과 및 논의
V. 결론 및 제언 |
|--|

I. 서 론

우리나라의 민간경비 산업은 1976년 「용역경비업법」이 제정된 이래 급변화 하는 사회 환경의 변화에 맞추어 대내외적인 성장요인들에 의해 사회적 요구에 부합하면서 성장하고 있다. 이는 민간경비가 공경비의 상호보완적 측면에서 사회 안전에 대한 역할의 수행을 법적·제도적인 테두리 안에서 사회 범죄예방 활동에 기여함으로써 국민적 신뢰와 국가적인 협력치안활동의 효과라고 할 수 있다. 민간경비산업 중 신변보호업무는 자신의 생명과 신체를 바탕으로 고객의 생명과 신체 및 재산을 보호하므로 대상자에게 직접적인 신변보호업무를 하기 때문에 업무에 많은 제약이 따른다(박영만, 2015).

최근 신변보호에 대한 대상자 및 기업들의 기대 수준이 증가되면서 복잡하고 다양한 민간경비현장에서 신변보호요원들은 윤리적 갈등 상황에 많이 직면하고 있다. 이는 대상자의 정보나 자료를 다른 사람에 비해 많이 알고 있으며, 업무적인 상황에서 일어 날 수 있는 대상자의 안전보다는 불미스러운 일로 인하여 신변보호업무를 그만두었을 때 악영향을 주는 요인으로 작용할 수 있다. 이러한 상황에서 신변보호요원은 의사결정에 있어 윤리적 딜레마에 빠져 신속한 대처를 할 수 없어 법적 책임은 물론 윤리적 책임을 저야하는 실정이다.

최근까지 민간경비종사자들의 고객물건 절도, 강도 및 성폭력, 현금인출기 탈취사

건 등 사건사고가 자주 언론에 보도되고 있고, 또한 신변보호요원이 경호대상자의 회사 기밀과 회장의 사생활 등의 비밀누설을 협박하여 수년간에 걸쳐 돈을 갈취한 사건이 있다. 이는 민간경비원들의 비윤리적인 사건들이 전반적인 산업에 영향을 미쳐 민간경비종사자들에 대한 불신이 나타나기도 한다. 민간경비종사자는 기업의 윤리적 임무와 자신에 대한 전문적인 능력, 임무수행에 대한 직업적 윤리를 고려하여 자신의 사회적 영향에 의해서 책임감은 물론 윤리적인 직업태도를 가져야 한다.

신변보호요원들은 현장에서 어떠한 불합리한 일이 자신에게 일어났을 때 윤리적 딜레마를 자주 경험하면서 업무의 장애요인이 되고 있다. 하지만 그에 대한 정확한 매뉴얼 및 방법이 없기 때문에 무관심하거나 일에 대한 회피를 자기 방어적 행동으로 합리화시키려는 경향이 있는데 이는 신변보호요원 자신의 개인적인 발전과 조직의 발전에도 저해요인으로 작용하고 있다(2004, 박현주).

신변보호업무 현장에서 발생하는 모든 윤리적 딜레마는 신변보호요원의 본질을 확인하는 것과는 같으며, 다변화되는 업무현장에서의 다양한 현장 상황을 포함하고 있어 실질적인 해결책이 마련되어야 한다. 따라서 신변보호업무 현장에서 발생하는 윤리적 딜레마를 해결하기 위해서는 신변보호요원들의 직업윤리 및 도덕적 사고와 관련 지식을 이해함으로써 대처 능력을 길러 현장상황에 대한 기술이 필요하다.

선행연구에서 김용순 등(2002)은 간호관리자의 윤리적 딜레마에 대한 서술적 조사 연구로 이들이 경험하는 윤리적 딜레마 유형 및 해결하기 위한 자원활용 조사를 실시하였는데 윤리적 딜레마는 부정적한 의사, 부정적한 간호사, 직원간의 관계, 치료 중단여부 결정, 부족한 자원분배의 순으로 조사되었으며, 활용자원으로는 개인의 가치관, 상사, 간호직 동료 등인 것으로 나타났다. 이는 간호사라는 직업특성상 생명과 관계되는 문제로 인해 의사결정 참여에 의한 문제라고 할 수 있다.

박현주(2009)는 간호사의 윤리적 딜레마의 연구를 위해 현상학적 연구방법을 이용하여 간호사의 역할제한, 판단의 어려움, 자기방어적 태도, 인간관계의 어려움, 노출시킬 수 없는 관행 등 총 5가지의 중심의미와 24가지의 주제를 파악하여 간호사들이 체험한 의미를 근거로 윤리적 딜레마를 연구하여 딜레마 해소를 위한 방안으로 교육과 상담을 제시하였다.

Erlen & Frost(1991)는 질적연구를 통해 의사의 지배적이고 권위적인 면과 가능한 대안에 대한 지식과 업무능력의 부족으로 인한 자신의 무력감과 문제해결을 위한 무능력함으로 인해 분노하고 소진되는 윤리적 딜레마로 생각했다.

Trevino & Nelson(2004)은 경영학 측면에서 조직내 구성원이 윤리적 의사결정의 과정에서 겪을 수 있는 윤리적 딜레마 속에서 경험하는 과정의 틀 안에서 모색하고 해결할 수 있는 이론적으로 방안을 제시하였다.

민간경비분야의 윤리의식에 대한 선행연구 중 강경수(2010)는 시큐리티 종사자의 윤리의식에 관한 연구에서 윤리적 업무갈등에 의해서 질적인 서비스 제공에 영향을 미친다고 하였는데, 이는 업무적으로 오는 윤리적 갈등에 의해 긍정적인 측면과 부정적인 측면에 의해 자신이 결정한 상황에 따라 고객에게 다르게 서비스를 하는 것으로 보고하였다. 이상철·안성조(2008), 하정훈(2015)은 신변보호사의 자격제도의 문제점 및 실태와 신변보호업무에 대한 발전방안에 대한 연구를 통해 자격제도 및 교육제도 등의 제도적인 제안을 제시하였다. 또한, 강경수·김상진(2011), 김홍수(2013), 정귀영(2012)은 민간경비에서의 윤리에 대하여 양적연구를 통해 윤리적인 면을 통한 경영에 따른 인과관계의 규명함으로써 신변보호요원에 대한 직접적인 윤리적 문제점을 다루지 않고 있다. 지금까지 민간경비영역에 대한 개인적인 윤리적 문제를 다루거나 상황에서의 어려움에 대한 문제점을 논한 연구는 전무한 실정이다. 이러한 개인적 문제점을 연구하는데 필요한 연구는 현상학의 기본 목적을 토대로 개인적인 경험을 본질에 대한 기술로 축소시켜 결과를 도출하는 현상학적 연구방법이 적당하다. 현상학적 연구는 한 가지 현상이나 개념에 대해서 여러 사람들이 경험한 것을 체험적 의미로 기술하여 참여자들이 공통적으로 경험한 현상에 초점을 두어 공통적 의미를 파악하여 참여자들의 상황에서 이해하고 문제점을 파악하여 현장에서 필요한 대응책을 마련하는 것이다. 이에 본 연구는 신변보호요원들이 현장에서 경험하는 상황을 토대로 의미와 본질을 찾기 위해 포괄적인 방법을 탐구하기 위한 경험적 분석으로 해석하여 적절한 대응방안을 제시해야 한다. 따라서 신변보호요원들의 수준 높은 업무를 제공하기 위해서는 신변보호요원으로서 윤리적 가치관과 직업에 대한 철학적 정립으로 합리적인 사고로 업무에 임하기 위한 문제점을 파악하여 대책을 세워야 할 필요성이 있다.

이에 본 연구는 신변보호요원을 대상으로 윤리적 딜레마에 대한 경험적 사실들을 근거로 의미와 본질을 찾아 탐구하기 위한 질적연구방법 중의 하나인 현상학적 차원에서의 분석을 통하여 신변보호요원들의 윤리적 딜레마에 대한 과정과 경험을 연구하여 본질을 이해하고 예방과 대처를 할 수 있는 기초적 자료를 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 신변보호의 개념 및 원칙

1) 신변보호의 개념

국내 민간경비의 개념은 경비업법에 의거하여 정의를 내리고 있다. 이는 경비업의 건전한 운영에 필요한 사항을 체계적으로 정함으로써 민간경비의 발전에 이바지하고 있다. 현행 경비업법 제2조 신변보호업무란 “사람의 생명이나 신체에 대한 위해의 발생을 방지하고 그 신변을 보호하는 업무”라고 정의 하고 있는데 이는 현재와 같이 다변화되는 사회에서 감정이 대립되어 일어날 수 있는 안전사고에 대해서 사회 질서 유지 측면에서 필요한 업무라고 할 수 있다.

신변보호는 조직의 형태에 따라 차이가 있지만 일반적으로 신변보호란 “보호대상자의 생명이나 신체를 작간접적인 모든 위협 및 곤경으로부터 보호하고 안전하게 방호하는 작용”이라 정의할 수 있다(김두현, 2009).

신변보호업무의 목적은 사회범죄로 확대되어가는 납치·혼란·암살테러 등 대상자에게 일어날 수 있는 신체적 위해로부터 보호하는 것으로 이는 사회전반적인 질서유지와 개인의 품위 및 권위유지를 통하여 안전에 도모하는 역할을 하고 있다.

2) 신변보호의 원칙

신변보호는 다양하고 복잡하며 다변화되는 사회 환경에서 무엇보다도 예방적인 작용을 우선으로 한다. 신변보호의 원칙은 일반적인 상황에서 보다 안전하게 수행하기 위한 하나의 예방활동으로 신변보호요원이 교육과 신념을 통해 항상 지켜야 되는 원칙이다. 신변보호의 원칙은 대표적으로 네 가지의 원칙이 있다. 첫째, 과학적인 두뇌작용 원칙으로 이는 신변보호 작용간에 발생할 수 있는 각종 위해요소의 대부분이 은폐되어 있어 사전에 발견하기가 매우 어렵다. 특히 위험한 사람들의 계획적인 공격자는 모든 수단을 강구하여 신변보호대상자의 근접지역으로 위장침투를 감행한다. 또한, 공격자는 사전에 치밀한 공격준비를 하고, 예측하기 어려운 다양한 공격방법을 구사하므로 방어자의 위치에 있는 경비원은 공격자의 공격행위를 사전에 탐지하고 차단하기가 매우 어려우므로 과학적인 두뇌작용이 요구된다. 둘째, 고도의 경

계력 유지 원칙이다. 신변보호 작용은 군사 방어 작전과 상이하여 비 노출로 소극적인 방어전술을 구사한다. 즉, 군사 방어작전시에는 다양한 전투병력, 장비, 장애물을 활용하여 적극적으로 적의 침투를 봉쇄하지만 반대로 민간경비에 있어서의 신변보호 작용은 매우 제한된 인원, 장비(Equipment), 장애물을 가지고 보이지 않는 고도의 훈련된 공격자를 사전에 봉쇄하여야 하기 때문에 고도의 경계력이 요구된다. 셋째, 합리적인 지역방어 원칙이다. 이는 신변보호대상자를 효과적으로 보호하고 공격자의 직·간접적인 공격행위를 사전에 봉쇄하기 위한 원칙으로, 위해분자(Intruder)에 대한 대적보다는 신변보호대상자의 대피를 통한 안전을 최우선으로 고려한다. 이를 위해 일반적으로 신변보호대상자를 보호하는 최선의 방법은 문제를 예견하고 그것을 회피하는 조치들을 강구하는 것이다.

따라서 최선의 신변보호를 위해서는 다수의 방어막을 설정하여 중심방어를 실행하여야 한다. 대표적인 원리로는 중첩경호원리가 있는데 이와 같은 중첩경호의 기본구조는 신변보호대상자가 위치한 사무실이나 행사장을 중심으로 내부, 외곽으로 구분하고 신변보호활동 수준을 고려하여 근거리부터 근접경호(Protection), 중간경호, 외곽경호로 나눈다. 넷째, 신변보호 작용기관 지휘통일의 원칙이다. 이는 신변보호목표가 성공적으로 달성되기 위해서는 다양한 신변보호부서의 작용이 단계별로 유기적으로 이루어져야 한다. 통상적으로 신변보호 작용업무가 긴급성을 요구하므로 신변보호 작용간 지휘통일이 매우 필요하다. 즉, 암살 및 테러범의 효과적인 사전제압을 위해서는 단일 지휘관에 의한 적극적이고 신속한 결단과 지휘명령 하달체계 및 이에 따른 하급 경비원(Security Officer Protection)들의 일사불란한 행동통일이 필요하다(김두현, 2009).

2. 윤리적딜레마

윤리란 일상생활에서 선과 악을 구별하는 문제, 또는 인간관계에 있어서 서로가 지켜야 할 도리 및 규범과 관련된 문제로 이해하고 있다. Davis와 Frederick(1984)은 ‘선한 행동’이라고 말하는데 ‘주위에서 환경이 어려운 타인에게 이익을 줄 수 있는 의사결정을 해야 한다고 윤리의 개념적인 정의를 주장하고 있으며, 윤리의 이론적인 면은 우리의 마음속에서 나올 수 있는 고운 가치관인 인성에 대한 깊은 마음으로 인을 바탕으로 해야 하며, 주위사람들에게 예로서 다가가고 자신의 지적인 마음과

행실을 기본으로 하여 신의와 성실로서 임해야 한다고 주장하였다.

딜레마의 사전적 의미에서 Websters New Dictionary(1987)는 만족스럽지 않은 양자, 혹은 하나의 일에 있어 일어나는 두 가지 이상에서 한 가지를 선택해야하는 상황이라고 정의 하였고, 영어의 사전적 의미는 ‘두 가지 행동 방식 중에 한 가지를 선택해야 하는 어려움’이라고 정의 하였다. 국어사전에서의 사전적 의미는 양도논법(兩刀論法), 진퇴양난(進退兩難)이라고 정의하고 있으며, 곤경, 난국, 참상, 궁지, 고경, 곤란, 난처 등과 같은 동의어로 많이 사용되고 있다(허미경, 2014). 즉, 윤리적 딜레마는 한 가지의 일을 수행함에 있어 두 가지 이상의 선택해야 할 문제에 대해 두 가지 다 선택할 수 없는 상황으로 한 가지를 선택해야 하지만 선택한 방법이 최선의 방법이나 적절한가에 대한 불확실한 상황이라고 말할 수 있다(Amstrong, 1988).

윤리적 딜레마는 어떠한 상황에서 행동을 하기 이전에 옳고 그런 행동을 선택하기 위한 선택의 과정인데 올바른 선택보다는 각각의 행동들에 대해 명확한 결과를 알 수가 없기 때문에 행위자는 갈등할 수 밖에 없어 자신들의 경험에 비추어 추측된 정보를 가치관의 판단으로 결정하여 판단하게 된다.

Walker & Avant(1988)는 윤리적 딜레마에 대해 다음과 같은 개념적 정의를 기술하였다.

첫째, 어떠한 일에 상충되는 두 가지 이상의 도덕적 요건이 동시에 나타난다. 둘째, 이 상충되는 두 가지 이상의 도덕적 요건 중 자신이 선택한 한 가지를 선택해야 한다. 셋째, 상충되는 두 가지 대안 간의 비교가 어렵고 난해하다. 넷째, 상황에서의 어떠한 선택이든 지연시킬 수 없다. 다섯째, 선택한 결과에 대해서 만족스런 해결을 할 수 없다. 여섯째, 자신이 선택한 상황에 대한 결과가 개인에게 곤경, 상실감, 무력감을 발생시킬 수 있다는 속성을 포함한다.

이렇듯 윤리적 딜레마는 어떠한 상황들에 있어서 발생하는 각각의 요소들 중에 어느 것이 더 중요하느냐가 아닌 비교하기 어려운 상황으로, 그 상황에서 선택을 전제로 하기 때문에 경험적인 추측과 지식을 바탕으로 한 가지 대안의 필수적인 선택이다. 이는 직면하는 상황에서 갈등과 구분되어 시간적인 한계로 인해 선택을 지연하거나 미룰 수 없는 상황이다. 따라서 윤리적 딜레마를 어떤 상황에서 일어나는 일에 대한 결과적인 면을 보면 두 가지 이상 대안들이 중요하고 결과를 예측할 수 없는 비슷한 대안이기에 때문에 행위자가 의사결정의 어려움으로 무력감을 느끼며, 대안을 선택하지 못하여 기회를 잃어버리거나 만족스러운 해결을 할 수 없어서 정신적

인 고통을 나타내기도 한다. 이렇다고 해서 윤리적 딜레마가 부정적인 결과만을 가져오는 것은 아니다. 대인관계에 있어서 딜레마는 전반적으로 모두에게 존재하는데 이것을 어떻게 처리해야 하느냐에 따라서 관계를 유지시키거나 발전시킬 수 있다. 이는 소통과 타협을 통한 긍정적인 방법을 사용하여 자신이 느끼는 자아감과 정신적 만족도를 높여 상황에서의 보다 높은 방어기제를 할 수 있는 능력을 발달시킬 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 틀

본 연구는 Colaizzi의 6단계 분석방법을 통하여 연구를 하였다. Colaizzi의 분석방법을 사용한 목적은 신변보호요원의 개인적인 속성보다는 참여자 전체의 공통된 속성을 도출하기 위한 목적으로 참여자가 인터뷰한 문장 중에 의미 있는 문장이나 구를 선별하여, 일반적이고 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하여 주제 묶음으로 범주화 한 후 경험의 본질적 구조를 기술(Colaizzi, 1978)하는 것으로, 신변보호요원의 개인적 경험을 도출하는데 적합하여 선택하였다. 구체적인 절차는 <표 1>과 같다.

<표 1> Colaizzi의 분석 절차

단 계	분석 단위
1단계	연구참여자로 대상으로 심층 면접을 통해 연구현상과 관련된 의미 있는 문장이나 구를 선택하여 연구에 의미 있는 내용의 진술을 추출해 낸다.
2단계	면접내용에서 추출한 선택 된 의미 있는 진술들을 면밀히 살펴 중복 되는 표현이나 허구화된 표현을 배제하고 일반적이고 추상적인 형태로 재 진술 한다.
3단계	1단계와 2단계의 면접내용의 진술을 통해 의미 있는 진술과 재 진술로 의미를 구성한다.
4단계	구성된 의미로부터 주제, 주제묶음으로 범주화한다.
5단계	4단계까지 분석된 자료를 주제에 따라 총체적으로 기술한다.
6단계	5단계에서 확인된 경험 현상들에 대해서 공통적인 요소를 통합하여 본질적 구조를 진술한다

2. 연구 참여자

이 연구의 참여자는 비확률표집법의 하나인 유의표집법(purposive sampling method)을 이용하여 신변보호요원으로 5년 이상 근무를 하고 있는 종사자나 신변보호업무를 하였던 전문가를 대상으로 하였다. 연구 참여자에게 신뢰성과 진실성을 인식시키기 위해 연구의 목적을 밝히고 가능한 경력이 있는 전문가들로 구성하였다. 연구자가 5년 이상 신변보호업무를 한 참여자를 선택한 이유는 신변보호업무가 다른 직무에 비해 자립적인 판단이 서기에는 더 많은 시간이 소비되어 지기 때문이다. 본 연구 참여자의 인적사항은 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구참여자

이름	연령	학력	근무경력	현재직업	주업무	결혼 유무
ASH	35	대졸	7년	그룹 비서실	회장 신변보호	기혼
HWG	43	석사	20년	경비업체 대표	연예인 신변보호	미혼
LKW	44	대졸	16년	경비업체 대표	정치인, 기업인 신변보호	기혼
KJH	42	대졸	14년	1경비업체 이사	정치인 신변보호	기혼
KBS	38	대졸	13년	그룹 비서실	회장 신변보호	기혼
KTJ	35	대졸	8년	그룹 비서실	회장 신변보호	미혼
PSI	41	전문대졸	12년	그룹 인력팀장	정치인 신변보호	미혼

3. 자료수집

본 연구자는 2015년 10월 1일부터 2015년 11월 20일까지 윤리적 딜레마를 경험한 연구 참여자를 대상으로 면접 및 질문지를 통해 진행 되었으며 개방형 질문법을 통하여 반구조화된 형식의 질문을 통하여 시행하여 자료를 수집하였다. 먼저 면접을 실시하기 전에 본 연구에 대한 목적을 설명하고 참여자들의 면담 내용에 대한 익명성과 비밀유지 등 동의를 구한 다음 참여자들에게 편안한 분위기를 위하여 개방형 질문을 시작하여 자유로운 의사표현을 유도하여 충분한 자료를 획득하기 위해 노력했으며, 2차 면담에서는 범주화에 필요한 내용들을 중심으로 추가적인 질문을 하였다.

4. 자료분석

본 연구에서 실시한 자료분석은 Colaizzi의 현상학적 분석방법을 이용하여 분석하였다. 참여자의 진술에서 기술된 내용을 근거로 윤리적 딜레마와 관련 있는 내용을 추출하여 참여자가 경험을 나타낼 수 있는 주제로 분류하였다. 분류한 주제를 구체화하기 위하여 경험이 의미하는 중심의미를 연구자가 주제로 기술하여 중심의미를 통합하였다. 또한 참여자의 관점에서 파악된 구조적 기술을 통하여 전체 참여자의 관점에서 파악되는 경험의 일반적 구조화를 기술하여 의미를 찾아냈다.

5. 연구의 타당도 및 윤리적 고려

본 연구는 경호안전학 박사 4명으로 구성된 전문가회의를 통하여 연구 설계와 방법, 질문에 대한 내용과 범위, 자료 분석 등 논문에 대한 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 회의를 하였다. 또한 연구의 윤리적 문제를 고려하여 연구 참여자들의 익명성과 비밀유지 등 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 사전에 미리 전달하여 동의를 얻었다.

IV. 결과 및 논의

1. 윤리적 딜레마의 중심의미별 주제진술

신변보호요원들의 윤리적 딜레마의 의미를 연구 참여자들의 인터뷰를 통해 분석한 결과 <표 3>과 같이 6개의 중심의미와 20개의 주제 및 주제진술로 정리할 수 있었다. 도출된 6개의 중심의미는 갈등요인, 업무상 역할제한, 업무상 상황판단의 어려움, 합리적 자기방어, 대인관계 어려움, 비밀유지 등이다.

<표 3> 신변보호요원의 윤리적 딜레마 경험의 의미구성

중심의미	주제	주제진술
갈등요인	직전 관행과의 충돌	“예전 경호원은 이렇게 까지 해주었는데 당신은 왜 안해주냐”
	규정, 절차 문제	“수행에 필요한 안전업무에 대한 규정보다는 내규로 내려오는 잘못된 규정에 대한 이행을 할 때 갈등이 생긴다.”

	조직, 직무소통	“대상자나 동료들과의 정확한 의사전달의 미흡으로 일정에 차질을 주어 업무수행에 잘못을 초래했을 때”
	업무불일치	“대상자의 수행 중 동료의 무단 결근으로 업무에 차질을 주었을 때.”
업무상 역할제한	제도적 관행	“신변보호업무는 대상자의 신변에 대한 안전보다는 품위유지에 맞는 상황에 직면하기 때문에 신변보호 대상자의 인성에 맞게 업무가 짜여져 있습니다.”
	의사결정	“행사의 성격상 출동 유, 무를 저희가 결정하는 것이 아닌, 경험이 없는 사무직 직원들이 판단하니, 주도적인 업무진행에 걸림돌이 됩니다.”
	우선순위	“국내의 경호경비시장에 나와있는 요원들은 실력보다 외형적인 부분을 더 우선시 하다보니 실질적으로 신변보호 업무의 능력이 조금 부족한 느낌이 있다.”
	결정의 모호성	“보호대상자(의뢰인)를 지키는 기준은 계약관계라고 생각합니다.”
업무상 상황 판단의 어려움	지식 및 경험	“경호 업무에 있어서의 경험부족에 대한 고민보다는 대상자에 대한 이해도가 부족하여, 원만히 업무의 완성도가 다소 떨어진 적은 있습니다.”
	의견대립	“대상자가 가지하면, 그 길을 원만히 뚫으면 됩니다. 버랑끝으로 간다 해도, 대립이란 없습니다. 다만, 앞으로 벌어질 예상 가능한 상황에 대한 의견제시정도만 할뿐”
합리적 자기 방어	책임감결여	“올바르지 않은 일에 대해 업무를 지시하면 거절하지 못하고 마지못해 하는 경우가 있다. 그럴때면 내가 이걸 해야되나? 해도 괜찮은가? 이래도 되는가 하는 생각이...”
	합리화	“부당한 일에 대해서 나 아니어도 이 자리에 누군가가 있었으면 그 사람도 했을거야 라는 자기위안의 방식으로 상황이 그러니까, 그 정도는 뭐 괜찮겠지 하는 합리화를 시키는 경향이 있다.”
	의도적 외면	“대상자의 스케줄을 미리 파악하여 올바르지 않는 업무나 휴무 때 업무를 수행해야 할 상황이면 가족행사나 건강상태를 핑계로 업무를 회피한 경험이 있다”
	자괴감	“대상자가 잘못된 일을 하면서 그 일에 동조하여 내 자신이 이렇게 까지 하면서 이런 일을 해야하나 싶기도 한다.”
대인관계 어려움	상·하관계	“좋은게 좋은거라고, 가급적 넘어갑니다,”
	중간역할	“저희는 최대한 편하게 모시려하고, 행사장측은 정해진 룰대로 진행하려하니, 마찰이 존재할 수밖에 없습니다. 최대한 겸손한자세로, 저희가 협조 받을 수 있는 한 최대한의 배려를 통해, 서로간의 갈등을 최소화 합니다”
	비협조적 업무	“이 부분은 내 업무가 아니다 자기책임구역의 원칙을 지켜라는 명분으로 일처리한 경험이 있습니다.”
	불쾌한 언행	“운전하고 있는 요원의 머리를 때리거나 등받이를 뒷좌석에서 발로 찬다거나 하는 경험을 한 적이 있습니다.”

비밀유지	문혀진 행태	“보통 그런관행을 수면위로 올리기 위해서는 굉장한 용기가 필요합니다. 처, 자식이 딸린 가정들에게는 무성의한 태도로 일관할 수밖에 없을 것이고, 저 또한 그러 합니다.”
	불법관행	“옳지 않은 행위에 대해서 대상자의 가정이나, 회사에 말을 하지 못하고 잘못 된 행동을 보고 있을 때, 하지만 가급적 보지 않으려 피한다.”

1) 갈등요인

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 업무 중 발생하는 갈등에 대한 것으로 ‘갈등요인’으로 범주화 하였다. 갈등요인 범주에는 직전 관행과의 충돌, 규정·절차 문제, 조직·직무소통, 업무불일치의 4개의 주제가 도출되었다. 첫째, 전임 수행원이나 업체의 관행에서 오는 충돌이다.

대상자의 전 수행요원의 관행이 계속 답습되어 나의 능력과는 무관하게 업무에 작용될 때 동료들과 충돌하는 경우가 있다(KJH).

예전 경호원은 이렇게 까지 해주었는데 당신은 왜 안 해주냐 라는 또는 조직에서의 “결제는 기본 1개월 기다려야 한다”등의 관행을 경험한 적이 있습니다. 관행으로 인한 피해는 개인은 물론 소속 회사에게도 피해가 있습니다(HWG).

둘째, 조직내의 규정과 절차에 대한 신변보호요원에 대한 이해부족이다. 이는 조직내에서 내려오는 자체 규정을 타 회사 소속의 신변보호요원이나 자체 비서실 신변보호요원에게 강요하는데서 오는 이해관계의 갈등이다.

수행에 필요한 안전업무에 대한 규정보다는 내규로 내려오는 잘못된 규정에 대한 이행을 할 때 갈등이 생긴다(LKW).

민간경비영역에서의 신변보호는 정확이 정해진 규정과 절차가 존재하지 않습니다. 경비업법에서 이야기 하는 규정과 절차는 현장에서 적용되는 부분이 적다보니 임의로 행동을 하게 되고, 문제발생으로 규정과 절차를 따져 피해를 본적이 있습니다. 좀더 정확이 상황을 해석하고 판단하여야 하지만 순간순간의 상황에서 이해부족으로 곤란을 겪은 적이 있습니다(KBS).

셋째, 조직과 직무에서의 소통이다. 공경호가 아닌 민간경비에서의 신변보호는 지휘체계라는 게 통일되지 않고 있다. 지휘체계는 신변보호 조직과 대상자, 요원간의 원활한 업무활동을 하기 위함이다. 하지만 민간경비에서의 지휘체계는 대상자가 직접 명령을 하달하는 경우도 있지만 동료들과의 즉흥적인 상황에서의 의사전달이라

할 수 있다.

대상자나 동료들과의 정확한 의사전달의 미흡으로 일정에 차질을 주어 업무수행에 잘못을 초래했을 때가 있다. 이러한 상황에서의 의사전달은 사전에 회의와 점검이 없이 업무에 임하기 때문이다(ASH).

항상 함께 하는 팀원 끼리 또는 보호대상자(의뢰인)와의 약속에서 소통실패를 통해 고립되거나 위협했던 경험이 있었습니다(KT).

넷째, 업무에 대한 불일치이다. 신변보호업무는 대상자의 신체적 접촉에서 임무를 수행해야 하는 서비스라 할 수 있다. 하지만 이러한 업무에 대한 차질과 업무능력의 저하는 서비스에 대한 업무불일치라 할 수 있다.

대상자의 수행 중 출근시간이 다 되어 가는데도 동료가 오지 않아 오늘은 좀 늦는구나 하는 생각으로 방치하고 있다가 급박해서 연락을 하니 연락도 되지 않고 아무런 조치도 할 수 없는 동료의 무단 결근으로 업무에 차질을 주었을 때, 다행히 행사가 잡혀있지 않은 상황에 대기하는 시간이 있어서 다른 요원으로 대체하여 업무를 할 수 있었음(PSI).

단독으로 업무를 진행할 경우는 그러한 부분이 적지만 팀 단위 구성으로 업무를 진행할 경우 함께 하는 동료의 업무능력 저하로 본인의 업무치가 가중되는 경험을 한 적이 있습니다. 민간경비에서의 신변보호업무는 대기업의 비서실이 아니고서는 아웃소싱으로 들어가기 때문에 각각의 요원들마다 능력이나 경력이 다르기 때문에 이러한 경향이 있을 수 있음. 그래서 되도록이면 같이 업무를 했던 요원하고 들어가는 경우가 많음(HWG).

이처럼 민간경비에서의 신변보호업무는 공식적인 매뉴얼이 없이 조직의 자체적인 관행과 관습으로 내려오는 비서업무와 비슷한 경향으로 비추어져 전문적인 신변보호원의 업무에 대한 필요성을 느끼지 못하는데서 오는 문제라 할 수 있다. 또한 신변보호요원들은 내부적인 갈등뿐만 아니라 사회적으로 인식되는 외부적인 갈등을 경험하는데 이는 다양한 형태로 갈등에 노출되어 있다고 볼 수 있다. 이은상(2013)의 연구에서 갈등의 발생 원인은 조직 내에서 사실에 대한 개개인의 인지차이와 커뮤니케이션의 부재로 인해 발생한다고 하였다. 이는 본 연구를 부분적으로 지지하고 있는데 이러한 갈등을 해결하기 위해서는 조직 및 요원들의 의사소통이 원활하게 진행되어야 하는 조직문화가 바뀌어야 하고 무엇보다도 조직의 자체적인 매뉴얼보다는 신변보호대상자의 안전을 위한 안전대책에 대한 매뉴얼을 개발하여 교육을 해야 할

것이다. 하지만 무엇보다도 신변보호 대상자의 인식변화가 우선적으로 되어야 할 것이다.

2) 업무상 역할제한

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 업무 중 발생하는 신변보호요원의 업무상 역할에 대한 한계로 ‘업무상 역할제한’으로 범주화 하였다. 업무상 역할제한 범주에는 제도적 관행, 의사결정, 우선순위 등 3개의 주제가 도출되었다. 첫째, 조직의 신변보호 업무에 대한 제도적 관행에서 오는 문제점이다.

신변보호업무는 대상자의 신변에 대한 안전보다는 품위유지에 맞는 상황에 직면하기 때문에 신변보호 대상자의 인성에 맞게 업무가 짜여져 있습니다. 때로는 신변보호업무보다는 하수인과 같은 대우를 받기 때문에 대상자가 원하는 업무에 대해서만 수행을 해야 하는 모순이 있습니다(LKW).

신변보호 업무를 하다보면 의전경호라는 단어를 쓰는 경우가 있습니다. 신변보호 경호원은 보호대상자의 신변을 지키는 것이 가장 큰 업무인데 운전기사 또는 비서 등의 역할을 겸하다 보니 보호대상자(의뢰인) 자신의 신변보호를 담당하는 경호원이 아닌 그냥 월급주고 고용한 인원으로 하대를 받은 경험이 있습니다. 경호원의 하대는 경호원 스스로의 능력을 저하시키고 업무에 최선을 다하지 못하게 하는 걸림돌이라 생각합니다(ASH).

저는 대기업에 있지만 그룹 내에서는 비서실 아래, 저희 수행원이 존재한다는 인식이 강해, 경호업무의 특성상 주도적으로 이끌지 못하고 상황발생시 책임만 저희에게 전가되는 경우가 있습니다(KBS).

둘째, 업무의 원활함을 위한 신속한 의사결정이다.

신변보호업무에 있어서 의사결정권은 대체로 대상자에게 있습니다. 위험상황에서의 안전보다는 자신의 입장에서 경호를 받는게 익숙하기 때문에 신변보호원에 대한 의사결정권은 내가 하는 것 보다는 대상자의 역할에 따라 달라집니다(KJH).

다양한 경험이 있었으나 저희 경우 보호대상자(의뢰인)가 원하는 부분은 다 할 수 있도록 합니다.

단 계약이전 상담을 통해 위험요소를 배제 할 수 있도록 하기 때문에 의사 결정에 크게 어려운 부분은 없었습니다. 보호대상자(의뢰인)언제나 OK 내가 반대하면 보호대상자(의뢰인)가 언제나OK 할 수 있도록 신변보호 업무를 진행합니다. 하지만 다

양한 환경에서의 급변화 되는 일정에 대한 의사결정은 대상자가 주로 하기 때문에 의사결정에 대한 권한은 부여되지 않고 있지요(HWG).

행사의 성격상 출동 유, 무를 저희가 결정하는 것이 아닌, 행사장의 업무에 대한 경험이 없는 사무직 직원들이 판단하니, 주도적인 업무진행에 걸림돌이 됩니다(ASH)

셋째, 성공적인 업무를 하기 위한 신변보호요원의 우선순위이다.

신변보호 업무에 있어서 최 우선적으로 여기는 것은 대상자의 안전이라 생각한다. 하지만 민간경비에서의 신변보호는 대상자의 안전보다는 대상자의 품위유지나 사회에 비쳐지는 인식만 생각하는 것으로 신변보호요원의 업무 능력보다는 외적인 이미지만 보는 경향이 많다(PSI).

경호원의 이미지는 실제적으로 보이는 부분보다 영화 드라마를 통해 인식된 부분이 많이 있습니다.보호대상자(의뢰인)는 그러한 이미지의 경호원을 고용해 일명 병풍으로 사용하고 그러다 보니 능력 있고 유능하지만 외모적으로 키가 작아서 고용이 안되는 경우를 많이 보았습니다. 국내의 경호경비시장에 나와 있는 요원들은 실력보다 외형적인 부분을 더 우선시 하다 보니 실질적으로 신변보호 업무의 능력이 조금 부족한 느낌이 있습니다(KTJ).

신변보호업무는 안전을 강조하지만, 눈에 띄지 않게 하는 것도 그림자 같은 경호를 강조 하게 됩니다. 사람들에게 위압감이나 불편을 초래하지 않을까 하는 의구심 때문이라 생각이 듭니다. 하지만 그러는 가운데 대상자의 신변의 안전에 만전을 기하라고 하는데 눈에 띄지 않는다면, 안전도 보장하기 힘든 것이 현실입니다(LKW).

이처럼 신변보호요원은 업무상 많은 제약을 받고 있는 것으로 나타났다. 신변보호요원들의 업무상 역할제한은 신변보호요원의 능력에 따라 스스로 해결할 수 있는 문제에 대해서 의사결정권이 없어 자신의 업무에 대한 윤리적 업무를 할 수 없는 현상을 의미한다. 신변보호업무에서 가장 우선시 되어야 하는 대상자의 신변에 대한 안전이 대상자의 권위나 직위에 따라 결정되며, 위급한 상황이나 돌발상황에 대처해야함에도 불구하고 업무에 대한 의사결정이 대상자나 제3의 인물에 의해 결정되는 것이 문제를 야기 시킬 수 있다. 무엇보다도 신변보호는 대상자에게 가해질 수 있는 위협요인에 대한 형태나 방식을 미리 알아 사전 준비가 되어있어야 한다. 대상자에게 접촉하는 사람들이 어느 부류인지 사전에 미리 파악하여 경호대상자와 업무상 일어날 수 있는 상황에 대해 협의를 해야 하는데, 이러한 예방작용이 이루어지지

않고 있다. 이는 신변보호대상자가 안전에 대한 중요성을 그만큼 인식하지 못하는 경향이 많기 때문이다. 본 결과는 박현주(2009)의 연구에 부분적 지지를 받고 있다. 그는 의사결정에 있어 자신의 능력에 따른 일 처리보다는 기관이나 제약으로 윤리적 딜레마를 겪고 있는데서 개인적 가치와 기대가 상충되는 상황에서의 업무수행 포기에 대한 갈등을 일으킨다고 하였다. 신변보호요원의 원활한 업무를 위해서는 자기의 역할에 최선을 다하게끔 대상자가 자신의 안전에 대해 중요성을 인식하고 업무상 발생하는 위급상황에 대해서 신변보호요원에게 전적으로 믿음을 실어줄 필요가 있다.

3) 업무상 상황판단의 어려움

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 신변보호업무 중 발생하는 상황에 대해서 신변보호요원의 상황판단의 한계로 ‘업무상 상황판단의 어려움’으로 범주화 하였다. 업무상 상황판단의 어려움 범주에는 결정의 모호성, 지식 및 경험, 의견 대립 등 3개의 주제가 도출되었다. 첫째, 결정의 모호성이다.

신변보호는 업무상 많은 상황이 발생하는데 신변의 안전을 위협하는 일에 대한 모호성보다는 올바르게 아는 일에 동행을 하여 과정을 지켜보며 결과에 불이익을 당하는 상대방을 볼 때 이것이 정말로 대상자를 보호하는 일일까 하는 생각이 든다(KJH).

보호대상자(의뢰인)를 지키는 기준은 계약관계라고 생각합니다. 저와 계약한 보호대상자(의뢰인)가 범죄자 사회 통념적으로 옳지 않은 사람일지라도 계약을 할 경우 보호대상자(의뢰인)의 기존관계와 상관없이 지켜야 한다고 생각합니다. 보호대상자(의뢰인)의 행동이나 그러한 부분으로 모호한 결정을 해야 하는 경우가 발생될 거라면 계약이전에 충분히 알아보고 업무를 해야할지 말아야 할지 판단해서 진행해야 한다고 생각합니다(HWG).

업무에서의 상황적 역할에 대한 모호성은 크게 느껴보지 않았습니니다. 하지만 업무 이외에 대상자가 부당한 일을 지시하여 한 경우는 있습니다. 그게 잘된 일이건 못된 일이건 대상자가 하라함은 무조건 복종하는 것이 저희의 책무입니다. 그게 하기 싫으면, 다른 일을 찾으면 됩니다(ASH).

둘째, 지식 및 경험이다.

본인의 업무적인 능력보다는 어떠한 일이 대상자에게 커다랗고 큰 문제로 의미가

전해지나 아니냐하는 것에 대한 결과가 나타나 잘못된 결과에 대해서는 “내가 수행을 잘 하지 못하여서 그렇다”라는 질책만 돌아옵니다. 그렇다고 해서 위축되거나 그러진 않습니다. 시간이 지나 설명할 기회가 있으면 설명하여 이해를 시키는 경우도 있습니다(LKW).

신변보호 업무는 대상이 여러 분류이기 때문에 거기에 다 맞추기는 어렵다. 대상자와 커뮤니케이션의 부재로 인해 발생하는 문제점이 있는데 대수롭지 않고 넘어갑니다. 하지만 다양한 업무와 그에 따른 상황변화에 대응하기 위해 스스로 노력합니다. 신변보호를 위해 많은 분야를 접하고 또 발생할 수 있는 리스크에 적극 대응하기 위해 스스로에게 시간투자를 통해 부족한 경험을 메우고 있습니다(KBS).

경호 업무에 있어서의 경험부족에 대한 고민보다는 대상자에 대한 이해도가 부족하여, 원만히 업무의 완성도가 다소 떨어진 적은 있습니다. 이는 전적으로 대상자의 이해부족보다는 저와 의사소통이 잘 되지 않아 일어날 수 있는 일이라 생각합니다.(KI).

셋째, 의견대립이다.

신변보호요원은 대상자의 안전에 필요한 일을 하는게 업무라 생각하는데 신변보호 대상자는 자신의 주의사람들까지도 보호해야 하는 것을 당연하게 여기는 경우가 많다. 여기에서 갈등을 많이 느낀다. 하지만 주어진 업무이기 때문에 해야 한다(KJH).

신변보호업무를 하는 사람이라면 누구나 경험 했을 것 이라 생각합니다. 보호대상자(의뢰인)와 의견대립이 없다면 그 사람은 분명 비서일 것입니다. 위험하고 안 되는 부분은 강하게 어필해서 보호대상자(의뢰인)가 안전할 수 있도록 하는 것이 신변보호를 하는 경호원이 갖춰야 할 덕목이라 생각 합니다. 하지만 보호대상자(의뢰인)의 성향에 따라 보호 받는 것에 대해 적극적인 사람이 있는 반면 소극적이면서도 패쇄적인 사람이 있습니다. 업무 결정에서 오는 의견대립은 있을 수 있다. 하지만 위급상황에서는 내가 결정하여 업무를 수행해야 하니 대립보다는 안전조치가 우선시 되어야 하지 않을까 생각이 든다(HWG).

의견대립이란 없습니다. 대상자가 “가자” 하면, 그 길을 원만히 닦으면 됩니다. 벼랑 끝으로 간다 해도, 대립이란 없습니다. 다만, 앞으로 벌어질 예상 가능한 상황에 대한 의견제시정도만 할뿐입니다(ASH).

이상에서 본 바와 같이 업무상 상황 판단의 어려움은 업무 중에 발생하는 일에

대한 옳고 그른 것이 명확히 없는 판단이 어려움 속에 뚜렷한 해결책이 없는 상황에서 일어나는 윤리적 딜레마이다. 이러한 딜레마는 윤리적 지식부족이 부족하여 발생한다는 Padgett(1998)의 연구결과에 지지를 받고 있다. 특히, 신변보호요원은 대상자와의 계약관계적인 요원으로서 가지는 책임감에 의해 사명을 다하고 있다. 신변보호 대상자는 공익이 아닌 사익을 위한 사람이기 때문에 다양한 부류로 이루어져 있기 때문에 공통적인 업무방법이 아닌 대상자의 성격에 맞춰 업무를 수행하는 경향이 있다. 원활한 수행업무를 위해서는 대상자와 신변보호요원간의 사전에 원활한 커뮤니케이션을 바탕으로 의사소통을 자주하여 공통적인 안전에 관한 인식을 도모해야 한다. 그러기 위해서는 신변보호요원은 전문적인 지식과 경험을 바탕으로 업무에 대한 지침과 주의사항을 미리 인지시켜 그에 대한 상황대처나 행동을 인식시켜야 할 것이다. 또한 박현주(2009)의 연구결과에 언급한 윤리교육의 강화와 윤리적 딜레마 상황에 따른 행동을 안내할 수 있는 지침서 개발이 민간경비영역에서도 필요하다. 하지만 무엇보다도 중요한 것은 안전은 모든 업무에 대해서 신변보호요원의 책임이기 때문에 전문지식을 바탕으로 한 경험적 요소로 최선을 다해 업무를 수행해야 한다.

4) 합리적 자기 방어

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 신변보호업무 중 발생할 수 있는 상황에 대해서 신변보호요원의 자신의 행동에 대한 결과와 과정을 합리적으로 하기 위한 자신의 상황으로 '합리적 자기 방어'로 범주화 하였다. 합리적 자기 방어 범주에는 책임감 결여, 합리와, 의도적 외면, 자괴감 등 4개의 주제가 도출되었다.

첫째, 책임감 결여이다.

자기관리와 책임회피의 정확한 구분을 하여야겠지만 보호대상자(의뢰인)가 업무 중 발생하는 예상 못한 부분에 있어서 거짓보고를 하거나 과도한 피로누적 등을 핑계로 휴무를 하거나 상황을 회피 한 적이 있습니다(ASH).

자신을 희생해, 타인에게 안정감과 평안함을 선사하는 직업입니다. 업무수행 중에 일어나는 상황에 대해서는 내 자신의 업무에 충실히 하는데, 그 외적인 일에 대해서는 일처리에 대한 책임부여 때문에 쉽게 할 수 없는 상황이 많이 있습니다. 저는 대기업의 회장을 수행하다보니 수행업무와 비서업무적인 일을 병행할 때가 있는데 비서실과 저와의 책임소재와 대상자의 부재로 인한 일처리의 지연은 다음 일정에

지장을 주기 때문에 원활한 일정을 위해, 중요하지 않는 일일 경우 임의대로 처리하는 경우가 있다(KTJ).

올바르지 않은 일에 대해 업무를 지시하면 거절하지 못하고 마지못해 하는 경우가 있다. 그럴 때면 내가 이걸 해야 되나? 해도 괜찮은가? 이래도 되는가 하는 생각이 듭니다. 주 업무가 신변보호업무이만 비서업무적인 일이나 항상 보안에 최대한 비밀 유지를 해야 하는 업무이기 때문에, 불합리한 일까지도 업무외적인 일상생활에서 이어지는 경우가 많이 있다. 그래서 되도록 하지 않으려 하나 어쩔 수 없는 경우에는 책임회피를 위해 그냥 적절하게 업무에 임한다(KJH).

올바르지 않은 일을 하지 않으려고 의뢰인과 사전에 얘기를 나누어 일처리에 대한 부분을 원활하게 하는데 부득이한 경우에는 신변보호에 대한 업무수행 이전에 대상자와 본인의 계약관계 등으로 인해 어쩔 수 없는 일에 참여하게 되어 동행하는데 되도록이면 현장이 아닌 차량이나 외부에서 대가하여 업무를 수행하곤 했습니다(LKW).

둘째, 합리화이다.

부당한 일에 대해서 나 아니어도 이 자리에 누군가가 있었으면 그 사람도 했을거야 라는 자기위안의 방식으로 상황이 그러니까, 그 정도는 뭐 괜찮겠지 하는 합리화를 시키는 경향이 있다. 또한 행사장이나 현장에 대한 사전 점검 없이 한번 갔던 곳이기 때문에 별 위험 상황이 없는 곳이기 때문에 대상자의 안전관리에 대해 소홀히 하여 거짓 보고를 하여 저를 합리화 시킨 적이 있다(KJH).

작은 실수를 하는 경우 경호원들도 사람인지라 자기합리화가 최우선일 것이라고 생각합니다. 저는 이렇게 말씀드렸습니다. “제가 이렇게 보고 드리지 않았습니까” 등의 자기 합리화를 한 적이 있습니다(LKW).

업무에 따라 대상자가 자리에 있는데 없다고 하거나 다른 일처리를 핑계로 다른 사람들에게 불이익을 주기도 합니다. (불이익이 금전적인 경우보다는 시간 등의 불이익을 생각함) 그럴 때 아주 난감한 상황이 되는 거죠. 이건 본인의 행동에 대한 합리화보다는 일처리에 대한 합리화라 생각을 합니다(PSI).

셋째, 의도적 외면이다.

내가 이 일을 계속하려면 이젠 늘상 일어나는 일이거나 하는 생각으로 업무 끝나기만 바라는 형식으로 무관하는 경우가 있다. 또한 대상자의 스케줄을 미리 파악하여 올바르게 않는 업무나 휴무 때 업무를 수행해야 할 상황이면 가족행사나 건강상

태를 핑계로 업무를 회피한 경험이 있다(KBS).

불규칙한 퇴근으로 인하여 피로가 쌓여 컨디션 조절이 안되서 약간 예민한 상태였을 때 대상자의 안전보다는 최대한 오늘은 업무가 빨리 끝나길 바라면서, 다른 일정이나 추가적인 업무에 대해서 변경하거나 취소한 적이 있다(KTJ).

그다지 유쾌한 경험은 아니지만 대상자와 계약적인 관계이다 보니 업무와 연관된 인건비 때문에 어쩔 수 없이 업무를 진행한 적이 있습니다. 사람이 마음이 떠나면 무엇도 잘 안 되는 경우가 많이 있습니다. 하기 싫은 업무를 진행하다보면 무관심해지고 구지 내가 아니어도 라는 생각을 하게 되는 것 같습니다(ASH).

넷째, 자괴감이다.

대상자가 잘못된 일을 하면서 그 일에 동조하여 내 자신이 이렇게 까지 하면서 이런 일을 해야 하나 싶기도 한다. 전 정치인을 수행하다 보니 많은 경험을 하게 되는데 정치인들의 경우 보안이 철저해야 하므로 그에 대한 일에 대해 많은 것을 옆에서 수행을 해야 합니다. 그러한 가운데 나의 본연의 임무가 아닌 공모자의 역할로 비춰질 때가 있습니다. 그럴 땐 제가 하수인과 별 차이가 없지 않나 생각이 듭니다(KJH).

보호대상자(의뢰인)를 지키는 경호원도 사람입니다. 사람으로 대우 받으면서 업무를 하고 있으나 몇몇 보호대상자(의뢰인)의 경우 껌을 사오라 집에 음식물 쓰레기를 버려라 강아지를 산책시켜라 등 신변보호 업무와 무관한 업무를 시킬 때, 이 업무를 하고 얼마나 받는다고 라는 생각을 하면서 스스로 자기비하를 한 적이 있습니다(ASH).

다른 동료에 비해 잘 보이려고 이렇게 까지 대상자에게 동료와 경쟁을 하면서 일을 해야 하나 하는 생각이 든다. 신변보호 업무는 대상자의 신변에 대한 안전에 신경을 더 써야 함에도 불구하고, 대상자의 일상적인 생활적인 면까지 보좌를 해야 만이 대상자에게 신뢰를 준다고 생각하는 경향이 있어 그런 거 같다(PSI).

이렇듯 신변보호요원의 합리적 장기 방어는 업무와 관련된 윤리적 딜레마 상황에서 업무수행에 대한 현상을 개선하고 보완하기 보다는 무시하고 자기 합리화하여 체념하는 타성적인 형태로 이어지고 있다. 민간경비영역에서 신변보호요원은 무엇보다도 공익에 우선한 신변보호가 아닌 계약관계에서 일어나는 업무이다 보니 대상자의 편익에 의해서 움직이는 실정이다. 정치인이나, 유명 연예인, 스포츠스타들의 경우 일반인들에게 보여 저서는 안 되는 부분이 있기 때문에 신변보호요원은 그러한

모든 사생활을 통해 올바르지 않는 일에 대한 자기 합리화를 해 나가고 있는 것이다. 무엇보다도 자신의 합리화 보다는 업무적인 일처리에 대한 합리화를 위해서 업무를 수행해야 하지만 그렇지 못한 실정에 있다.

5) 대인관계 어려움

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 원활한 업무수행을 위한 조직 내의 관계나 업무협조적인 면에서 발생할 수 있는 상황으로 신변보호요원의 행동에 따른 상황으로 '대인관계 어려움'으로 범주화 하였다. 대인관계 어려움 범주에는 상·하관계, 중간관리자 역할, 비협조적 업무, 불쾌한언행 등 4개의 주제가 도출되었다.

첫째, 상·하 관계이다.

수행업무에 대한 전문지식이나 능력이 없는 선배가 나이가 위 다고 모르는 상황이나 대처해야 할 상황을 자기방식으로 처리할 때 그것에 대한 의문이나 지적을 하면 위계질서가 무너진다고 그냥 넘어가는 경향이 많다(KJH).

업무의 경험상 선후배를 따지는 것은 누가 이쪽 분야를 먼저 했냐로 결정할 것인지 나이로 결정할 것인지 결정하는 것이 중요하다고 생각합니다. 20대 군대를 가기 전 부터 경호업무를 시작하는 친구들이 많이 있습니다. 무엇을 알고 어떻게 경호를 하는지는 잘 모르겠지만 본인들이 정한 직급으로 따지고 들어 난처했던 경험이 있습니다. 누가 선배이고 누가 후배인지 정확히 구분할 수 있는 부분이 없다면 위계 또한 잘잘못을 따지기 힘들거라고 생각합니다(ASH).

신변보호나 경호에 대해 경험이 부족한 선배가 몇 번 경호업무를 해봤다며 자신도 업무에 일가견이 있다며 다른 사람들 앞에서 얼렁뚱땅하려 할 때 그런 부분을 지적하고 안 되는 부분에 대해 말할 때 자신이 나이가 많은데 왜 지적 하나며 오히려 따질 때 그리고 자신이 나이가 많으니 선배대접 해달라고 무게 잡을 때, 이건 아니다 싶은 경우가 많았습니다. 대부분 제대로 된 업무를 해왔던 선배들이 아니어서 안타깝다는 생각이 들 정도였습니다. 때론 좋은 게 좋다고 그냥 넘어 갑니다(LKW).

둘째, 중간관리자 역할이다.

선약이 되어있지 않은 상태에서 급한 일로 타인이 막무가내로 대상자를 만나기를 원할 때 대상자와 만남을 성사시켜야 되고, 대상자 또한 선약 없이 타인을 방문해야 할 입장에서 있을 때 내가 먼저 가서 아쉬운 소리, 듣지 말아야 할 소리 들으면서 중재 역할을 하였다. 서로의 입장에서 생각하면 쉬운 걸 자신들의 권위적이고 이기

심 때문에 중간에서 힘들 때가 있다(KJH).

중재자 역할은 늘 존재합니다. 저희는 최대한 업무에 차질이 없게, 안전하고 편하게 모시려하고, 행사장측은 정해진 룰대로 진행하려하니, 마찰이 존재할 수 밖에 없습니다. 최대한 겸손한자세로, 저희가 협조 받을 수 있는 한 최대한의 배려를 통해, 서로간의 갈등을 최소화합니다(HWG).

셋째, 비협조적 업무이다.

같이 일하는 신변보호요원이 내가 어려운 상황에 있을 때 “나보고 어떡하라고, 그건 너가 할 일이니 알아서 해라” 그럴 땐 너무나도 회의감과 동료에 대한 믿음이 깨집니다(PSI).

일정에 없는 부분에 대해서 이 부분은 내 업무가 아니다 자기책임의 원칙을 지켜라는 명분으로 일처리한 경험이 있습니다. 하지만 인력이나 업무 비협조적인 문제라도 대상자의 원활한 업무보조를 위해서는 어떻게든 해 내지만, 그 과정 까지는 정말로 마음 고생과 스트레스가 과중 된다(ASH).

말은바 정해진 임무에 소홀할 경우, 행사전체가 무너지는 경우가 있습니다. 비협조적인 상황이라 보기보다, 우리 측 협조요청은 부족하지 않았는지..아니면, 우리가 협조요청을 하는 가운데 결례는 없었는지를 먼저 찾아보고, 그들의 상황을 충분히 이해하려 해야, 다음에 또 보았을 때, 조금이라도 나은 협조를 받을 수 있습니다. 하지만 그렇지 못한 경우 배정된 인원과 여건에 의해서 일처리를 해야 하는데 여기에서 오는 동료나 관계자들과의 마찰은 적지 않아 업무에 과중함이 있습니다(KBS).

넷째, 불쾌한 언행이다.

대상자의 기분에 따라 그냥 넘어가도 될 일을 나에게 잘못된 것처럼 하나하나 지적을 하면서 언짢은 언행을 하며, 타 요원과 비교를 하며 언성을 높힘(약속 시간은 미리 체크했냐?, 참석하는 사람들 파악했냐?, 자료에 대해서 미리 검토 했냐 등 등) 수행업무와는 별개의 문제를 가지고 인격적인 모독을 할 때도 있다(KIJ).

흔한 일입니다. 예를 들어 운전하고 있는 요원의 머리를 때리거나 등받이를 뒷좌석에서 발로 찬다거나 하는 경험을 한 적이 있습니다. 저는 기업경영자의 수행을 하는 과정에서 수행의 업무보다는 비서적인 업무가 더 많았던 것 같습니다. 그래서 계약관계의 성사 여부나, 사적인 자리에서의 말다툼, 사생활에서의 불미스러운 일이 곧 저에게 전달되는 경우가 종종 있었습니다. 그러면 이걸 계속 해야 하나 그런 감정이 먼저 앞서기도 합니다(ASH).

신변보호요원의 대인관계의 어려움은 대상자와 업무관계자, 팀원들 간의 이해 부족에서 오는 경향이 높다. 무엇보다도 민간경비에서의 신변보호는 공식적인 매뉴얼이 아닌 기업이나 조직 내에서 정해진 규칙이나 관습대로 업무진행이 이루어지며, 공식적인 상·하 관계적인 직급이나 업무능력을 평가 할 수 있는 기준치가 없어 신변보호요원의 능력과는 무관한 업무진행을 하고 있다. 또한 대상자의 대부분이 안전에 대한 경호의 개념이 아닌 개인의 비서적인 역할을 하는 사람으로 인식하기 때문에 신변보호 업무영역의 외적인 요소까지 업무에 귀속시키려는 경향이 크다. 이러한 대인관계적인 어려움을 해결하기 위해서는 신변보호사 자격증의 제도를 충분히 활용하여 전문적인 신변보호업무 서비스를 제공하도록 해야 하며, 대상자 역시 안전에 대한 인식이 바로 서게 하는 조직문화가 정착되어야 한다. 하지만 신변보호사 자격제도 또한 그러한 영역에서의 뚜렷한 역할이나 제한을 두지 않고 있어 제도와 하기에는 어려운 문제점이 있을 것이다. 하루 빨리 경비지도사나, 신변보호사 자격제도에 대한 현실적인 대안이 시급한 실정이다.

6) 비밀유지

연구 참여자의 윤리적 딜레마에 대한 중심의미 중 신변보호업무 중에 습득될 수 있는 대상자나 조직의 기밀, 사생활에 대해서 지켜야할 의무인 신변보호요원의 행동으로 ‘비밀유지’로 범주화 하였다. 비밀유지 범주에는 묻혀진 형태, 불법관행 등 2개의 주제가 도출되었다.

첫째, 묻혀진 형태이다.

신변보호대상자의 옳지 않은 행위에 대해서 대상자의 가정이나, 회사에 말을 하지 못하고 잘못 된 행동을 보고 있을 때. 하지만 가급적 보지 않으려 피한다(LKW).

신변보호 현장 업무를 하는 요원이라면 누구나 경험하는 것이라고 생각합니다. “보고, 듣고, 말하지 않는다” 이 말은 신변보호요원이라면 누구나 지켜야할 의무입니다. 하지만 불법적인 관행을 지켜보면서 그리 쉽게 되지는 않습니다. 하지만 되도록 보호대상자(의뢰인)의 행동에 대해 언급을 피하고 가급적이면 보지 않으려고 합니다(ASH).

보통 그런 관행을 수면위로 올리기 위해서는 굉장한 용기가 필요합니다. 지금까지 평생직장처럼 여기며 기업회장의 수행을 해 오면서 느낀 점입니다. 제가 어떠한 행동으로 인해 잘못 된 관행이 다 고쳐지거나 없어진다면 하겠지만, 묵인되거나 그에

다른 저에게 불이익이 돌아옵니다. 무엇보다도 처·자식이 딸린 가장들에게는 무성의한 태도로 일관할 수밖에 없을 것이고, 저 또한 그리합니다(HWG).

둘째, 불법관행이다.

신변보호업무에 있어 해서는 안 되는 일이지만 대상자가 하는 거니까, 대상자를 수행하는 과정에서 일어나는 일이니 업무를 하게 되는데 때로는 이렇게 해도 되나 하는 자괴감과 죄책감을 느낀다(PSI).

보호대상자(의뢰인)의 행동 중 항상 해오던 부분이어서 따라 하기는 하지만 또 다른 설레를 남기는 것 아닌가 하고 스스로를 책망한 적이 있습니다(KBS).

신변보호요원은 대상자의 사생활부터 업무에 이르기 까지 가장 측근에서 있기 때문에 신변보호요원에게 비밀유지란 가장 중요한 업무이다. 만일 신변보호요원이 사적으로 알게 된 비밀에 대해서 누설하였을 경우, 공인의 경우 기업의 이미지나, 개인의 이미지는 물론 그 가족들 까지도 피해를 입을 수 있으며, 조직에 막대한 영향을 줄 수 있다. 무엇보다도 자신의 법적책임은 물론 직·간접적인 피해들이 많이 일어날 것이다. 하지만 신변보호요원은 관행적으로 내려오는 옳지 않은 일에도 계약관계나, 기업의 소속 직원으로 근무를 하기 때문에 누설하거나 폭로할 수 없는 여건에 처해있다. 민간경비분야에서의 계약관계는 기업의 경영성과나 개인의 이익에 영향을 미치고 있다. 하지만 대부분의 민간경비종사자들은 갑과 을 관계적인 불합리한 관계 속에서 업무를 하고 있는 실정이다. 민간경비에 대한 복지나 처우 개선에 관해서는 많은 연구를 통해서 나오고 있다. 박영만(2011)은 민간경비종사자들의 주기적인 직무교육 및 정신교육은 직업윤리교육을 통한 교육과 후생복지정책을 실시하여 긍정적이고 적극적인 업무수행능력을 향상시켜야 한다고 하였다. 이는 민간경비업무가 변화되는 다양한 환경적인 요소에 적응하여 업무를 처리해야 능력을 발휘해야 하기 때문에 체계적인 교육이 필요하다는 것이다. 신변보호요원의 윤리적 딜레마는 개인적인 징계나 민·형사적인 법적인 처벌로 이어질 수 있으며 신변보호업무의 제도적인 문제로 이어질 수 있으며 조직의 발전에도 장애가 된다.

이상에서와 같이 신변보호요원의 윤리적 딜레마에 대한 상황은 뚜렷한 문제 해결을 위한 지침서나 교육이 제대로 되어 있지 않고 있다. 따라서 경호·경비학과나 경비협회 등 경호·경비관련 기관에서는 경호·경비에 대한 직업윤리와 도덕적 사고를 통한 윤리교육 등에 대한 체계적인 교육이 제공되어야 하며, 조직 내에서 종사자들에 대한 상담과 의사소통을 통한 제도적 지지를 마련하여 현실적인 실무교육이

마련되어야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 Colaizzi의 6단계 분석 절차를 사용하여 신변보호요원의 경험을 통한 현상학적 연구방법으로 윤리적 딜레마의 과정과 경험의 연구를 통해 나타난 결과는 다음과 같다.

연구 결과 신변보호요원의 윤리적 딜레마의 중심의미는 6개와 20개의 주제진술로 파악되었다.

첫째, 중심의미는 갈등요인으로 주제는 직진관행과의 충돌, 규정·절차 문제, 조직·직무소통, 서비스불일치이다.

둘째, 중심의미는 업무상 역할제한으로 주제는 제도적 관행, 의사결정, 우선순위이다.

셋째, 중심의미는 업무상 상황판단의 어려움으로 주제는 결정의 모호성, 지식 및 경험, 의견대립이다.

넷째, 중심의미는 합리적 자기 방어로 주제는 책임감결여, 합리화, 의도적 외면, 자괴감이다.

다섯째, 중심의미는 대인관계 어려움으로 주제는 상·하관계, 중간 관리자 역할, 비협조적 업무, 불쾌한 언행이다.

여섯째, 중심의미는 비밀유지로 주제는 묻혀진 행태, 불법관행이다.

이상의 연구결과로 보듯이 민간경비업무영역의 신변보호요원이 현장에서 경험하는 윤리적 딜레마는 경험적 의미를 제시하고 있다. 민간경비산업의 발전을 위한 경호·경비에 대한 윤리교육을 강화하여 경호·경비기관의 교육적 방향을 제시하고 신변보호요원의 윤리적 딜레마를 최소화 할 수 있는 자료를 제공할 것으로 보인다.

이상의 결과를 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 경험을 통한 현상학적 연구를 위한 질적 연구방법을 사용하였지만, 후속 연구에서는 윤리적 딜레마에 대한 측정도구를 개발하여 민간경비산업의 발전에 기여할 수 있는 다양한 변수들을 선정하여 모형을 구축할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 민간경비의 다섯 가지 영역 중 신변보호요원에 국한하여 연구하

였기 때문에 민간경비 전체에 적용되어지기에는 다소 부족한 부분이 있어 일반화 시키기에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서의 다양한 영역별 연구가 필요하다.

셋째, 신변보호요원의 윤리적 딜레마에 대한 교육프로그램을 개발하여 올바른 대처를 할 수 있는 교육적 자료의 개발이 필요하다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강경수. (2010). 시큐리티 종사자의 윤리의식 수준에 따른 직무태도 및 서비스 품질의 관계. 미간행 박사학위논문, 용인대학교 대학원.
- 김두현. (2009). 민간경비론, 경호출판사, 서울.
- 강경수·김상진. (2011). 민간경비원의 비윤리적 직업의식이 직무태도 및 고객서비스에 미치는 영향. 정보 보안 논문지 11(2), 55-64.
- 김용순·박지원·손연정·한성숙. (2002). 간호관리자가 경험한 윤리적 딜레마와 활용자원. 한국의료윤리교육학회 5(1), 33-47.
- 김홍수. (2013). 민간경비 종사자의 직업윤리인식이 조직성조에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 박영만. (2011). 민간경비업 종사자의 직무특성이 특성불안 및 과업수행에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 11(7), 306-315.
- 박영만. (2015). 민간경비원의 탈사회화와 재사회화에 관한 연구. 한국경호경비학회지 42, 87-113.
- 박현주. (2009). 간호사의 윤리적 딜레마. 간호행정학회지 15(1), 128-135.
- 박현주·김미예. (2004). 간호사의 윤리적 딜레마와 대처유형. 한국간호교육학회지 10(1), 75-83.
- 이상철·안성조. (2008). 한국 시큐리티자격제도의 실태 및 발전방안 -신변보호사 자격제도를 중심으로-. 한국경호경비학회지 15, 243-264.
- 이은성. (2013). 컨벤션센터 종사자의 직무갈등 경험에 대한 현상학적 연구. 컨벤션연구 13(1), 101-125.
- 정귀영. (2012). 시큐리티기업 종사자의 윤리의식과 조직유효성 및 고객지향성의 관계. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 하정훈. (2015). 신변보호업무 발전방안에 관한 연구. 한국경호경비학회지 44, 199-223.
- 허미경. (2014). 유아교사의 윤리적 딜레마 해결력 증진 프로그램 개발 및 적용. 미간행 박사학위논문, 덕성여자대학교 대학원.

2. 국외문헌

- Armstrong, W. S. (1988). Moral dilemmas. Basil Blackwell Inc., N. Y. 1-3. Australian Early

- Childhood Association. (2005). ECA code of ethics. [http : // www. early childhood australia. org. au/code_of_ethics. html](http://www.earlychildhoodaustralia.org.au/code_of_ethics.html)(Printed at Aug. 10, 2005).
- Colaizzi, P. E.(1978). Psychological Research as the Phenomenologist Views It: Existential Phenomenological Alternative for Psychology. New York; Oxford University.
- Davis K. and W. C. Frederick. (1984), "Business and Society: Management. Public Ethics", 5th ed., New York, McGraw - Hill.
- Erlen, J. A. & Frost, B.(1991). Nurses perceptions of powerlessness in influencing ethical decisions, Western Journal of Nursing Research, 13(3), 397-407.
- Padgett, S. M. (1998). Dilemmas of caring in a corporate context: A critique of nursing case management. Adv Nurs Sci, 20(4), 1-12.
- Trevino, L.K., and K. A. Nelson (2004). Managing Business Ethics : Straight Talk about How to Do It Right, New Jersey : Wiley.
- Walker, L. O., Avant, K. C. (1988). Strategies for theory construction in nursing, Appleton & Lange.
- Webster's New World Dictionary of the American Language. (1987). Warner books Co.

【Abstract】

Phenomenological Study about Bodyguards' Ethical Dilemmas

Park, Young-Man

This study is about the phenomenological study of bodyguards' ethical dilemmas. Through this study, the meaning and essence of bodyguards' ethical dilemmas will be analyzed based on empirical facts. The purpose of this study is to provide basic information of the prevention and solutions for their ethical dilemmas and to understand and research the process and the essentials of them.

To achieve this goal of the study, seven bodyguards who experienced ethical dilemmas working more than five years are selected as objects of the study. Colaizzi's six stage method are applied into this study so information gathered through interviews and questionnaire from October 1st, 2015 to November 20th, 2015 is analyzed. From the process of this research, these following conclusions are drawn considering validity of this study and ethical things. As a result, bodyguards' ethical dilemmas are divided into six centric meanings and 20 thematic statement.

First, the centric meaning is conflict factors and the themes are discordance of pre-practice, regulatory or procedure problems, communication about structure and job and service disagreement

Second, the centric meaning is limited professional roles and the themes are institutional custom, decision making, priorities.

Third, the centric meaning is difficulties of circumstantial judgement at work places and the themes are ambiguity of decision, conflict of knowledge, experience and opinion.

Forth, the centric meaning is reasonable self-defense and the themes are lack of responsibility, rationalization, intentional negligence and sense of shame.

Fifth, the centric meaning is difficulties of social network and the themes are the relationships between subordinates and superiors, the role of a moderator, uncooperative work and unpleasant sayings and doings.

Sixth, the centric meaning is keeping secrets and the themes are burried for and illegal practice.

Key words : Personal Protection Agents, Ethical Dilemma, Phenomenology, Conflict, Ethical