

## 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향

송은일\* · 이종호\*\*

### 〈요 약〉

본 연구는 시큐리티업무 종사자를 대상으로 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하여 시큐리티업무 종사자들의 근무환경을 개선하기 위한 기초자료를 제공 하는 목적으로 진행하였다. 총156명의 설문 응답을 최종 분석 자료로 사용하였으며 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 상관분석 및 중다회귀분석의 통계적 검정을 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 직무몰입은 직무스트레스의 하위 요인 중 보상부적절, 자율성결여, 직무불안에서 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 이직의도는 직무스트레스 하위 요인 중 보상부적절, 직장문화, 직무요구에서 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 이직의도는 직업몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구에서 도출된 결론으로 볼 때, 직무스트레스는 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 조직몰입의 두 변수가 이직의도의 핵심적인 결정요인으로 작용하며, 조직몰입은 매개변수로 중요한 역할을 수행한다는 것을 의미한다.

즉, 업무수행에 필요한 원칙과 방향, 지속적으로 소통할 수 있는 채널을 구축할 필요가 있다. 이를 위해서는 구조화 된 사회화 프로그램을 시스템화하고 개인의 전문성 개발을 촉진하기 위한 일련의 조직적 지원과 여건마련이 요구된다.

**주제어 :** 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도, 시큐리티업무 종사자, 중다회귀분석

\* 중원대학교 (주저자)

\*\* 호서대학교 (교신저자)

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 연구방법 IV. 결 과 V. 논 의 VI. 결 론



## I. 서 론

향상되어진 개인의 안전의식은 시큐리티산업에 대한 국민의 요구가 더 이상 특정인에 국한된 것이 아닌 생활의 일부분으로 여겨지는 동시에 사회 안전에 있어 주요한 산업으로 인식되어져 시큐리티산업이 발전할 수 있는 사회적 근간을 마련하여 주었으며, 서구에 비해 짧은 역사를 가지고 있음에도 양적, 질적으로 많은 발전을 이루었다(이종호, 2016). 또한 시큐리티산업의 전문 인력 양성과 학문적 발전을 위하여 1996년에 관련학과가 개설되어 이론과 실무를 습득한 많은 졸업생이 배출되어졌으며, 2015년 현재 4,449개의 업체와 153,767명이 시큐리티업체에 종사하고 있으나(경찰청, 2016) 시큐리티산업의 체계적인 성장을 위해서는 그 구성원들의 직무스트레스와 조직몰입 그리고 이직 등에 대하여 효율적인 관리가 중요하다고 할 수 있다.

시큐리티업무는 타 업종과 달리 한 번의 실수로 인명과 재산의 피해를 줄 수 있으며 직무의 특성상 고객에게 직접 서비스를 제공하는 동시에 교대근무와 팀을 구성하여 근무해야 하는 등의 많은 어려움으로 기본적인 인간의 생활양식과는 다른 일탈되어진 근무조건을 가지고 있다. 이는 시큐리티업무 종사자들이 생리적 기능변화와 정신적, 신체적 건강의 문제, 직무의 효율성 감소 등으로 업무능률을 저하시키며 건강

장애와 산업재해의 원인으로 작용된다(하희정, 한경수, 2007). 이로 인해 구성원들의 낮아진 사기저하의 문제는 결국 시큐리티업무 종사자의 이직률을 높이는 주요 원인이다(안성조, 안황권, 2005). 많은 학자들이 이직과 관련된 중요한 요소로 직무와 관련된 스트레스를 변수로 가장 많이 측정하고 있으며, 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 이직에 매우 중요한 요인으로 연구되어지고 있다(김재엽, 김상진, 김찬선, 2010; 박정오, 2016; 하정훈, 2013).

2016년 6월 전국의 306개 기업을 대상으로 하여 한국경영자총협회가 조사한 결과에 따르면 신입사원의 1년 이내의 퇴사율이 27.7%에 달한다고 보고하고 있으며 조직 및 직무적응에 실패한 경우가 49.1%로 가장 높게 나타났으며, 평생직장이라는 개념이 사라지고 보다는 근무조건과 복지혜택 그리고 많은 보수를 위하여 이직을 선택하고 있는 현실에서 타 업종에 비해 시큐리티산업은 영세한 규모와 열악한 근무조건 등으로 인하여 이직률이 매우 높게 나타나고 있는 실정으로 이러한 높은 이직률은 시큐리티 산업 조직의 불안정성을 가져올 뿐만 아니라 정상적인 업무활동을 어렵게 만들고 업무의 질적인 측면에도 심각한 영향을 미치고 있다(홍태경, 류준혁, 2015). Schlesinger & Heskett(1991)의 연구에서는 전문 인력의 이직이 가져오는 손실이 1년 연봉의 1.5배가 넘는다고 추정하였고 이러한 현상으로 인해 조직이 입게 되는 피해는 새로운 구성원을 선발하고 교육시키는 과정에서 발생하는 비용과 동료들의 이직과 새로운 채용으로 인한 기업 자체가 부정적인 영향을 초래하여 기업의 효율성을 저하 할 수 밖에 없다고 하였다(오태곤, 2013).

따라서 시큐리티업무에 있어 기업의 이익과 성장만을 추구하는 운영방식이 아니라 기업의 이익과 성장 그리고 종사자의 이익과 성장을 동시에 발전시킬 수 있는 운영방식으로 전환하여 장기적인 대처방안이 필요하다고 할 수 있다.

지금까지 시큐리티 업무 종사자의 직무스트레스와 관련된 연구는 직무만족과 이직의도의 요인을 많이 다루고 있으나 조직몰입 요인과 관련되어진 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 시큐리티 업무 종사자들의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 관련업무 종사자들의 근무환경을 개선하는 동시에 직무에 대한 확실한 정체감을 확립해 주어 전문인력의 양성과 이탈을 방지할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

미국의 국립안전보건연구소(NIOSH, 1999)에서는 직무스트레스를 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응으로 정의 하였으며, 한국 안전보건공단에서는(2006) 직무스트레스원을 근로자의 능력이나 자원, 바램과 일치하지 않아 근로자에게 신체적 또는 정서적으로 유해한 반응을 초래하는 업무적 요인으로 정의 하였다. 직장에서의 적절한 스트레스 수준의 유지는 긴장을 유지하여 활력을 갖게 도움을 주기도 한다.

그러나 과도한 직무스트레스는 직무와 관련하여 부정적인 영향을 미친다. 이러한 직무스트레스는 개인에게 불만족, 소외 등의 심리적 측면에 영향을 주고 있으며 그들의 생활 뿐 만 아니라 건강에도 많은 영향을 미치고 있으며, 또한 조직적 차원에서 구성원들이 스트레스를 받게 되면 생산성이 낮아지고 이직률이나 결근율이 높아지며 업무 성과가 저하되기도 한다(이현경, 2001).

오늘날의 시큐리티산업은 일방적이고 획일적으로 조직의 목표만을 강조함으로써 인간성과 개성을 상실해 가고 있으며, 특히 목표달성을 위한 과중한 업무로 인하여 직무스트레스가 누적되어(박영진, 2005) 타 업종에 비해 상대적으로 높은 이직률을 보이는 결과를 가져오게 되었다.

### 2. 조직몰입

조직의 구성원들이 직무를 수행하는데 있어 어떠한 정서상태를 가지고 있느냐에 따라 직무와 관련되어 많은 행동의 차이를 보이며, 긍정적인 정서상태는 개인이 선택할 수 있는 생각이나 행동의 폭을 넓혀 주어 활용 가능한 자원 구축을 촉진시킴으로써 조직에 대한 몰입 정도를 높일 수 있다(백운정, 김보영, 2014).

조직몰입은 여러 학문 분야에서 폭넓게 연구되어진 요인으로 조직몰입이 높으면 조직이 추구하는 가치나 목표에 대한 신뢰의 정도가 강하여 수용정도가 크며, 조직을 위해 애쓰려는 의사가 강하고, 조직의 구성원으로 남아있으려는 의도도 강하다(이동원, 윤현석, 2016). 즉, 조직몰입은 조직구성원이 소속조직 그리고 소속조직의

목표와 일치화하고 그 조직의 구성원으로 남기를 원하는 태도의 수준을 설명하는 개념으로(오석홍, 2014) Sheldon(1971)과 Steers(1977)는 개인이 조직에 애착을 가지고 자신의 정체성을 조직의 태도에 일치시키고 조직목표 달성에 부합하려는 의지로 해석하였다. 즉, 조직몰입이란 조직구성원이 그들의 가치와 목표를 조직목표와 동일시하고 조직에 대한 애착심을 가지고 헌신하는 정도로 정의할 수 있다(박정도, 2013).

### 3. 이직의도

성장을 거듭해온 우리나라의 시큐리티산업은 여러 사회적인 이유로 관련업무 종사자에게 열악한 근무환경과 저임금을 제공하고 있다는 비판이 제기되는(백봉현, 2000) 현실에서 시큐리티산업 종사자의 잦은 이직은 관련산업 전체의 성장과 발전을 저해하는 부정적인 요소로 작용하기 때문에 조직 관리적 측면에서 민간경비원의 이직문제를 중요하게 인식하고 다룰 필요가 있다(홍태경, 유준혁, 2015).

이직의도는 조직원이 조직에 계속 머물러 있을 것인지, 아니면 떠날 것인지에 대한 의도(이희선, 2009), 조직 구성원이 그 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 의지의 정도(Meyer & Allen, 1984), 직무를 수행하기 어렵다고 생각하여 직무를 이탈하려는 심리적인 상태를 주관적으로 표현하는 것(배기숙, 2010) 이라고 정의하고 있다. 즉, 이직의도는 행동으로 나타나지 않은 개인의 의지에 대한 반응이라고 할 수 있으며 이직은 외형적으로 나타나는 현상을 이야기 한다고 할 수 있다.

### 4. 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 상호관계

이직의도가 높다는 것은 시큐리티업무 종사자가 타 업종에 비해 상대적으로 많은 직무스트레스를 겪고 있다는 반증이며, 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스와 조직몰입 그리고 이직의도는 단순히 업무의 성과를 넘어서 업무 자체에 대한 긍정적인 태도에 영향을 미치기 때문에 매우 중요하고 할 수 있다.

직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 관한 이환범, 이수창(2006)의 연구에서 직무스트레스가 조직몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김형섭(2005),

김대원, 박철민(2003)의 연구에서도 같은 결과를 보여주고 조철규, 김상진(2015)의 연구에서는 직무스트레스가 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무스트레스와 이직의도와의 관계에 대하여 Sager(19794)는 직무스트레스가 직무와 관련하여 부정적인 영향을 미치고 결국 이직의도를 높인다는 결과를 제시하였으며, 이 같은 결과는 조철규, 김상진(2015), 안관영((2007)등의 국내 연구에서도 일치하는 결과를 보여주고 있다. 그러나 김민경(2016), 이희선(2009), 김형섭(2005)의 연구에서는 직무스트레스가 이직의도에 정적인 영향을 미친다는 상반된 결과를 보여주고 있다.

조직몰입과 이직의도와의 관계를 검증한 연구(김용현, 박정미, 2015; 홍태경, 유준혁, 2015; 권봉안, 2009)에서는 조직몰입과 이직의도 간에는 부적인 영향 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 불필요한 직무스트레스로 인한 조직구성원의 이직의도를 최소화하기 위해서는 조직구성원의 조직몰입을 제고할 수 있는 직무환경의 개선이 대단히 중요할 것이다(이환범, 이수창, 2006).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

이 연구는 시큐리티업무 종사자를 대상으로 비확률표본추출법(non-probability sampling)중 유의표집을 이용하여 표본을 추출하였다. 설문조사에서 응답한 161명중 조사내용에 대한 응답이 누락되거나 불성실하게 응답한 자료로 판단되는 설문 5부를 제외한 총 156명이 응답한 설문자료를 분석에 적용하였으며, 이들의 일반적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

	구분	빈도	비율(%)
성	남	143	91.7
	여	13	8.3
경력	1년 이하	12	7.7
	1년 이상 - 3년 이하	26	16.7
	3년 이상 - 5년 이하	34	21.8
	5년 이상	84	53.8
학력	고졸	18	11.5
	대졸	124	79.5
	대졸 이상	14	9.0
주거	자취	45	28.8
	자택	111	71.2

## 2. 조사도구

본 연구에서 사용한 조사도구는 기초배경을 묻는 3문항(성, 경력, 주거)과 직무스트레스(24문항), 조직몰입(5문항), 이직의도(6문항)로 구성되었다. 또한 각 변인의 측정변인의 측정을 위하여 실시한 각 설문문의 문항은 5단계 Likert 척도로 구성되어 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

### 1) 직무스트레스

직무스트레스는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 단축형 척도를 사용하였다.

### 2) 조직몰입

조직몰입은 Ellemers, Gilder, Van Den Heuvel(1998)이 구성한 문항을 서재현(2002)과 윤승재(2007)의 연구에서 사용된 5개 문항을 사용하였다.

### 3) 이직의도

이직의도는 Mobley(1982)가 개발하고 강인주(2015)의 연구에서 사용한 척도를 사용하였다.

〈표 2〉 설문지 구성내용

구분	구성지표	문항수
직무스트레스	직장문화	4
	보상부적절	3
	자율성결여	2
	직무요구	2
	직무불안	2
	관계갈등	2
	조직몰입	5
이직의도	6	

### 3. 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 활용되어진 설문지의 타당도를 검증하고, 공통요인을 찾아 변수로 활용하기 위하여 탐색적 요인분석과 추출법으로 주성분 분석을 실시하였으며 요인 분석은 고유치(eigenvalue) 1이상 이면서, 요인적재치가 .40이상을 기준으로 직각회전방법 중 베리맥스(Varimax) 회전을 사용하여 결과를 도출하였으며, 신뢰도 검증은 내적일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 로 확인 하였다.

〈표 3〉 직무스트레스에 대한 요인분석 및 신뢰도

문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	공통성
23	.821	.096	.049	.023	.081	-.081	.700
24	.713	-.115	-.088	.152	.202	-.022	.594
22	.683	-.253	.257	-.138	-.126	-.127	.648
21	.586	-.119	-.201	-.123	-.138	-.197	.472
15	-.119	.818	.067	.120	.048	.098	.713
14	-.082	.807	-.256	.147	.061	.101	.759
20	-.068	.680	.332	.117	-.277	.064	.672
5	-.054	-.068	.865	.094	.133	-.089	.790
6	.039	.104	.748	.280	.052	.055	.657



문항	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	공통성
8	.032	.135	.126	.880	-.121	.092	.832
7	-.057	.197	.230	.842	-.025	-.083	.811
1	.070	-.057	-.054	-.036	.897	-.077	.824
2	-.015	.020	.281	-.106	.815	.107	.767
9	-.107	.127	.087	-.059	-.007	.870	.796
10	-.187	.079	-.126	.075	.015	.819	.733
고유값	2.079	1.982	1.780	1.699	1.670	1.557	
분산	13.863	13.213	11.864	11.328	11.136	10.381	
누적	13.863	27.077	38.940	50.268	61.404	71.785	
신뢰도	.684	.709	.692	.795	.726	.676	
Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.636 Bartlett의 구형검정=647.252 df=105, Sig=.000							
요인1) 직장문화    요인2) 보상부적절    요인3) 직무불안 요인4) 자율성결여    요인5) 직무요구    요인6) 관계갈등							

<표 3>은 직무스트레스 요인분석 결과이다. 24개의 문항에 대하여 탐색적 요인 분석을 실시하여 그 결과 고유치가 1.0이상인 총 6개의 요인이 도출되었으며 각 요인의 부하량이 .40이상인 것만 추출하였다. 6개 요인의 공통 변량은 총 71.78%로 나타났다. 또한 직무스트레스의 각 하위요인의 신뢰도 계수는 .676~.795로 나타났으며 KMO값이 .636이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ( $X^2=647.252$ ,  $df=105$   $p<.000$ ) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 4>는 조직몰입 요인분석 결과이다. 5개의 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 고유치가 1.0이상으로 단일요인이 도출되었고 단일요인의 공통 변량은 총 62.94%로 나타났다. 또한 조직몰입의 신뢰도 계수는 .889로 나타났으며 KMO 값이 .823이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ( $X^2=334.448$ ,  $df=10$   $p<.000$ ) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 4〉 조직몰입 요인분석 및 신뢰도

문항	요인1	공통성
조직몰입1	.849	.720
조직몰입2	.839	.703
조직몰입	조직몰입3	.616
	조직몰입4	.428
	조직몰입5	.679
고유치	3.147	
분산(%)	62.949	
누적(%)	62.949	
Cronbach's α .847		
Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.823 Bartlett의 구형검정=334.448 df=10, Sig=.000		

〈표 5〉 이직의도 요인분석 및 신뢰도

문항	요인1	공통성
이직의도 3	.873	.762
이직의도 2	.843	.711
이직의도	이직의도 4	.673
	이직의도 5	.643
	이직의도 1	.588
	이직의도 6	.489
고유치	3.871	
분산(%)	64.514	
누적(%)	64.514	
Cronbach's α .889		
Kaiser-Meyer-Olkin의 표본적합성 측정=.874 Bartlett의 구형검정=493.815 df=15, Sig=.000		

<표 5>는 이직의도 요인분석 결과이다. 6개의 문항에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과는 고유치가 1.0이상으로 단일요인이 도출되었고 단일요인의 공통 변량은 총 64.51%로 나타났다. 또한 이직의도 신뢰도 계수는 .889로 나타났으며 KMO값이 .874이면서 Bartlett 구형성 검증도 유의한 차이를 ( $X^2=493.815$ ,  $df=15$   $p<.000$ ) 보여 표본 적절성이라는 기본가정에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

#### 4. 자료처리

수집되어진 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 활용하여 연구 목적에 맞게 분석하였다. 첫째, 연구 대상자의 일반적인 특성을 확인하기 위하여 기술통계를 실시 하였다. 둘째, 조사도구의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 Cronbach's  $\alpha$ 에 의한 신뢰도 분석을 하였다. 셋째, 각 변인간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석 및 다중회귀분석을 실시하였으며, 이때 모든 통계적 유의수준은 .05로 설정하였다.

### IV. 결과

#### 1. 연구 변인간의 상관관계 분석

시큐리티업무 종사자의 직무스트레스, 진로정체감, 이직의도의 관계를 규명하기 위하여 회귀분석의 실시전에 변수간의 상관관계를 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인인 직장문화와 보상부적절, 직장문화와 관계갈등, 직장문화와 이직의도, 보상부적절과 자율성결여, 보상부적절과 관계갈등, 보상부적절과 이직의도, 직무불안과 자율성결여, 직무불안과 직무요구, 직무요구와 이직의도, 목표지향성과 자기존재의식에서 유의한 상관을 보이는 것으로 확인되었다( $P<.05$ ,  $P<.01$ ). 각 변수간의 상관계수가 다중공선성의 기준인 .80보다 작게 나타났으며 회귀분석의 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 6〉 변인들 간 상관관계

	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)
1)	1							
2)	-.221**	1						
3)	.103	-.040	1					
4)	.357**	-.052	.338**	1				
5)	-.105	.026	.168*	-.084	1			
6)	.260**	-.291**	-.033	.030	-.005	1		
7)	-.435**	.263**	-.178*	-.321**	-.007	-.395**	1	
8)	.276**	-.169*	.055	-.010	-.236**	.142	-.369**	1

1)보상부적절 2)직장문화 3)직무불안 4)자율성결여 5)직무요구  
6)관계갈등 7)조직몰입 8)이직의도

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

## 2. 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7>에 의하면 조직몰입은 직무스트레스 하위요인중 보상부적절( $\beta = -.263$ ), 자율성결여( $\beta = -.086$ ), 관계갈등( $\beta = -.293$ )에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 직무스트레스 전체변량의 33.5%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 직무스트레스와 조직몰입 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수	
	B	SE B	Beta	t
(상수)	6.624	.782		8.472
조				
직				
몰				
입				
보상부적절	-.354	.101	-.263	-3.491***
직장문화	.158	.104	.108	1.518
직무불안	-.107	.090	-.086	-1.189
자율성결여	-.227	.092	-.187	-2.457*
직무요구	-.048	.083	-.040	-.580
관계갈등	-.443	.108	-.293	-4.090***

R<sup>2</sup> = .335 F = 12.486

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

### 3. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 실시한 중다회귀분석의 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8>에 의하면 이직 의도는 직무스트레스 하위요인중 보상부적절( $\beta = -.265$ ), 자율성결여( $\beta = -.173$ ), 직무요구( $\beta = -.241$ )에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도는 직무스트레스 전체변량의 16.2%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

<표 8> 직무스트레스와 이직의도 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수		
	B	SE B	Beta	t	
(상수)	3.158	.978		3.228	
보상부적절	.398	.127	.265	3.139**	
직장문화	-.152	.130	-.093	-1.165	
이직 의도	직무불안	.172	.113	.124	1.522
	자율성결여	-.233	.115	-.173	-2.021*
	직무요구	-.324	.104	-.241	-3.122**
	관계갈등	.092	.136	.054	.676
$R^2 = .162$ F =4.806					

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

### 4. 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

조직몰입과 이직의도의 관계는 다음과 같다. <표 9>에 의하면 조직몰입은 이직의도( $\beta = -.543$ )에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 조직몰입과 이직의도 중다회귀분석

변 수	비표준화계수		표준화계수		
	B	SE B	Beta	t	
(상수)	4.258	.282		15.084	
조직몰입	이직의도	-.412	.083	-.369	-4.920***
$R^2 = .136$ F =24.297					

\*\*\*p<.001

## V. 논 의

부정적 특성으로 설명되는 스트레스는 위협적인 환경특성에 대한 개인의 반응(Humphrey, 1998)이며, 현대사회에서 가장 친근한 용어로 사용되고 있으며, 어떻게 대응할 것인지 관심이 증가하고 있는 것이 현실이다. 또한 이직의도에 중요한 부분을 차지한다. 이에 본 연구는 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 대한 선행연구를 중심으로 각 변인간의 관계를 규명하고 도출된 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 직무스트레스 하위요인의 보상부적절, 자율성결여, 관계갈등은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무스트레스가 적을수록 조직몰입이 높다는 것을 알 수 있으며, 선행연구(이환범, 이수창, 2006; 김찬선, 조병해, 이지은, 2011; 강민완, 이주락, 오병일, 2013)에서 직무스트레스는 조직몰입에 영향을 미친다고 보고하고 있어 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 즉, 인사사고에 대한 급여수준이 체계적으로 이루어지지 않을 경우 조직몰입이 낮게 작용할 수 있으며, 자율성결여와 관계갈등도 역할 또는 걱정수준의 과다는 조직몰입에 영향이 있다. 또한 지나친 조직의 규칙 및 절차는 시큐리티업무 종사자의 직무스트레스를 유발시키며, 나아가 스스로가 발휘할 수 있는 창의성과 혁신성을 저해하고 있음을 알 수 있으며, 그들이 지각하는 직무스트레스는 보상공정에 대한 관리와 자율성결여와 관계갈등에 대한 업무지침의 개선이 가능하다면 직무스트레스 감소와 조직몰입이 높아질 것으로 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 직무스트레스의 하위요인의 보상부적절, 자율성결여, 직무요구는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무스트레스가 적을수록 이직의도가 낮다는 것을 의미하며, 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미친다는 선행연구(박종표, 2012; 왕옥국, 2011; 김용현, 박정미, 2015; 이원용, 2014)의 결과와 일치하고 있다. 이와 관련하여 시큐리티업무 종사자는 조직몰입을 요구하는 직무이고, 조직의 효율적인 성장과 발달을 위해서는 조직몰입을 유도하고 직무불안정과 같은 처우를 개선하고 스트레스를 해소 하는 방안과 조직 간의 업무체계와 업무분위기, 환경 등 책임감이 동반되는 업무 수행에 따른 보상 등의 혜택을 통해 이직 의도는 낮아질 것으로 판단된다.

셋째, 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이같은 결과는 조직에 대한 일체감을 느낄 수 없을 때 다른 곳으로 이직하여 자신의 직무를 재 만족 하려는 것을 알 수 있으며, 선행연구(박은혜, 이영은, 2015; 이현웅, 전정호, 2016; 정이상, 김희길, 추선애, 이동호, 2013)에서도 조직몰입이 낮을수록 이직의도가 높은 결과를 보고하고 있어 본 연구를 뒷받침 하고 있다. 전문직인 시큐리티업무 종사자는 일반 행정직 종사자와 달리 조직과의 몰입이 강하게 요구되며, 조직몰입 향상 전략으로는 사회화 전략을 고려 할 수 있다. 즉, 업무수행에 필요한 원칙과 방향, 지속적으로 소통할 수 있는 채널을 구축 할 필요가 있다. 이를 위해서 구조화 된 사회화 프로그램을 시스템화하고 개인의 전문성 개발을 촉진하기 위한 일련의 조직 적 지원과 여건마련이 요구된다.

## V. 결 론

이 연구는 시큐리티업무 종사자를 대상으로 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하여 시큐리티업무 종사자들의 근무환경을 개선하는데 기초자료를 제공하고자 하는 목적으로 수행되었으며, 연구목적에 따라 진행된 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스 하위요인의 보상부적절, 자율성결여, 관계갈등은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 낮아지면 조직몰입은 높아진다.

둘째, 직무스트레스 하위요인의 보상부적절, 자율성결여, 직무요구는 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무스트레스가 낮아지면 이직의도가 낮아진다.

셋째, 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입이 높아지면 이직의도가 낮아진다.

이상의 연구에서 도출된 결론으로 볼 때, 직무스트레스는 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무스트레스와 조직몰입의 두 변수가 이직의도의 핵심적인 결정요인으로 작용하며, 조직몰입은 매개변수로 중요한 역할을 수행한다는 것을 의미한다.

## 참고문헌

- 강민완·이주락·오병일 (2002). 국회 경호공무원의 보상공정성 지각에 따른 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향, 한국치안행정논집 제10권 제2호, 111-132.
- 강인주 (2015). 대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입, 경력몰입 및 고용가능성의 관계, 서울대학교 대학원, 박사학위논문.
- 권봉안 (2009). 경호산업 종사자들의 리더십과 직무특성, 직무스트레스, 몰입이 이직에 미치는 영향, 한국경호경비학회지 제20호, 19-43.
- 김대원·박철민 (2003). 지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향변인의 경로분석, 한국지방자치학회보, 제15권 제4호.
- 김용현·박정미 (2015). 119 구급상황관리사의 직무스트레스가 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향, 한국위기관리논집 제11권 제9호, 79-93.
- 김재엽·김상진·김찬선 (2010). 민간경비원의 대인관계 스트레스가 직무태도 및 이직의사에 미치는 영향, 한국치안행정논집 제7권 제3호, 203-229).
- 김찬선·조병해·이지은 (2011). 특수경비원의 조직문화와 직무스트레스 및 조직몰입의 관계, 융합보안 논문지 제11권 제5호, 65-76.
- 김형섭 (2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구, 관광연구 제19권 제3호.
- 박영진 (2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 박은혜·이영은 (2015). 어린이 급식관리지원센터 직원의 업무만족, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도, 한국식품영양과학회지 제44권 제12호, 1881-1894.
- 박정도 (2013). 전문직업군인의 조직공정성 지각이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 한남대학교.
- 박정오 (2016). 보안경비업 종사자들의 이직 영향 요인에 대한 실증연구. 석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 박종표 (2012). MICE산업종사자 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족 조직몰입 매개효과 및 사회적지원의 조절효과 탐구, 호서대학교 벤처전문대학원, 박사학위논문.
- 배기숙 (2010). 119 구급대원의 직무만조도와 이직의도와의 관계, 한국응급구조학회지 제14권 제1호, 65-80.



- 백봉현 (2000). 경호원의 자질과 경호산업의 전망, 한국민간경호경비학회 세미나.
- 백운정·김보영 (2014). 서비스 직무 담당자의 직무관련 정서상태와 직무전념 간의 관계에서 감정 표현규칙의 조절효과에 대한 연구, 조직과 인사관리연구 제38권 제4호, 55-76.
- 서재현 (2002). 개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀 몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 인사관리연구 제26권 제2호, 61-87.
- 안관영 (2007). 경제적·심리적 요인과 이직의도의 관계에 대한 연구: 외식업 종사자를 중심으로, 경영교육연구 제48권, 241-257.
- 안성조·안황권 (2005). 경비원의 직무환경과 사기 및 이직의사와의 관계, 경호경비연구 제9호, 155-175.
- 오석홍 (2014). 조직이론, 파주: 박영사.
- 오테곤 (2013). 민간경비업체 종사자의 사회자본이 직무만족에 미치는 영향 : 직무특성의 매개효과를 중심으로, 한국경호경비학회지 제37권, 165-195.
- 왕옥국 (2011). 호텔종사원의 직무스트레스가 이직의도 및 직무몰입에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 윤승재 (2007). 스포츠조직 종사자들의 직무만족, 조직몰입, 직업몰입이 이직의도에 미치는 영향, 인하대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이동원·윤현석 (2016). 해양경찰관의 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 한국경찰학회보 제58권, 99-126.
- 이원용 (2014). 호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 관광연구 제29권 제4호, 1-21.
- 이종호 (2016). 시큐리티업무 종사자의 직무만족 척도 개발 및 구조검증. 미간행 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이현경 (2001). 스포츠센터 직원의 직무스트레스 요인 및 인지평가가 조직 유효성에 미치는 영향, 한국체육학회지 제40권 제3호, 465-480.
- 이현웅·전정호 (2016). 심리적 임파워먼트와 조직몰입 및 이직의도의 관계에 대한 권력거리 성향의 조절효과, 대한경영학회지 제29권 제12호, 1919-1938.
- 이환범·이수창 (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구, 한국조직학회보 제3권 제2호, 83-101.
- 이희선 (2009). 사경찰(Private Police)의 피로도가 이직의도와 직무만족에 미치는 영향, 한국경호경비학회지 제21호, 53-74.
- 장세진·고상백·강동목·김성아·강명근·이철갑·정진주·조정진·손미아·채창호·김정원·김정일·김형수·노상철·박재범·우종민·김수영·김정연·하미나·박정선·이경용·김형렬·공정욱·김인아·김정수·박준호·현숙정·손동국 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, 대한산업의학회지 제 17권 제4호, 297-317.

- 정이상·김희길·추선애·이동호 (2013). 국제물류주선기업의 특성과 근로자의 특성이 조직 몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 대한경영정보학회 제32권 제1호, 217-239.
- 조철규·김상진 (2015). 민간경비원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 융합보안논문지 제3호
- 지민경 (2016). 직무스트레스, 직무소진, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향, 한국엔터테인 먼트산업학회논문지 제10권 제6호, 379-387.
- 하정훈 (2013). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 하희정·한경수 (2007). 교대근무에 따른 호텔조리종사원의 피로도에 관한 연구, 외식경영학회보 제10권 제2호, 181-202.
- 한국경영자총협회 (2016). 2016년 신입사원 채용실태 조사.
- 홍태경·류준혁 (2015). 민간경비원의 이직의도에 대한 영향요인 분석, 한국민간경비학회보 제14권 제2호, 133-158.
- 경찰청 (2016). [Http://www.police.go.kr/potal/main/contents.do?menuNo=200191](http://www.police.go.kr/potal/main/contents.do?menuNo=200191)
- Bludern, A. C. (1978). A taxonomy of turnover. *Academy of Management Review*, 3(3), 647-651.
- Ellemers, N., de Gilder, D., & van den Heuvel, H. (1998). Career-oriented versus team-oriented commitment and behavior at work. *Journal of applied psychology*, 83(5), 717.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of applied psychology*, 69(3), 372.
- Mobley, W. H. (1982). Employee, Turnover: Cause Consequences, and Control. Addison-Wesley Publishing Company. Inc. Philippines.
- NIOSH(1999). Stress at work. National institute for occupational safety health, 6.
- Sager, J. K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 74.
- Schlesinger, L. A., & Heskett, J. L. (1990). The service-driven service company. *Harvard business review*, 69(5), 71-81.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative science quarterly*, 143-150.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 46-56.

【Abstract】

## Effects of Job Stress of Employees of Security Industry on Organizational Commitment and Turnover Intent

Song, Eun-Il · Lee, Jong-Ho

The purpose of this study is to examine the effects of job stress on Organizational commitment and turnover intent with targets of Employees of Security Industry. A total of 156 answered questionnaires were used as final data. The following conclusions were obtained by conducting correlation analysis and multiple regression analysis using SPSS 18.0 statistical program.

First, it is found that Organizational commitment effects some sub-factors of job stress such as inappropriate compensation, insufficient job control and job requirements. Second, it is found that turnover intent affects some sub-factors of job stress such as inappropriate compensation, insufficient job control and job requirements.

Third, it is found that turnover intent affects Organizational commitment.

Based on the result of the research, job stress seems to affect organizational commitment and people's decisions to change jobs. The two variables job stress and organizational commitment act as key factors in deciding whether to change jobs, while organizational commitment plays as an important parameter.

In other words, there should be principles to do work along with channels through which workers communicate with each other. To this end, there need to be programs educating people to work together as well as systematic assistance and support to encourage people to develop their expertise.

**Keywords:** Job stress, Organizational commitment, Turnover intent, Employees of Security Industry, Multiple regression analysis