

시큐리티 요원의 규칙적인 운동참여 활동이 감정노동과 피로도에 미치는 영향

김 의 영*

〈요 약〉

본 연구는 규칙적인 운동참여 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 규명하여 시큐리티 산업의 핵심인 시큐리티 종사원의 복지 및 근무환경을 개선하기 위한 기초 자료를 제공하려는 목적으로 진행하였다. 시큐리티요원 260명의 설문응답을 최종 분석 자료로 사용하였으며 SPSS Windows 18.0 통계프로그램을 이용하여 요인분석, t-test, 상관분석, 중다회귀분석의 통계적 검정을 통하여 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 규칙적으로 운동에 참여하는 시큐리티요원이 운동에 참여하지 않는 시큐리티요원보다 피로도의 하위변인 즉, 신체적, 소진, 신경계의 피로가 낮게 나타났다.

둘째, 시큐리티요원의 감정노동의 하위변인 즉, 내면행동이 높아질수록 피로도는 낮아지고, 표면행동이 높아질수록 피로도는 높아지는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때 시큐리티요원의 규칙적인 운동참여 활동이 감정노동을 낮추고, 피로를 개선시킬 수 있을 것으로 사료된다.

주제어 : 시큐리티요원, 운동참여, 감정노동, 피로도

* 호서대학교 법경찰행정학과 교수

목 차
I. 서론
II. 연구방법
III. 연구결과
IV. 논의
V. 결론

I. 서론

최근 현대 산업사회는 경제적 수준의 향상과 과학기술의 발달로 물질적인 풍요와 함께 삶의 질 향상을 위하여 규칙적인 운동을 통하여 신체적 건강뿐만 아니라 정신 건강에도 관심을 갖기 시작하였다. 규칙적인 운동이란 주 3회 이상, 한번에 30분 이상, 숨이 약간차고 땀이 촉촉하게 날정도로 운동에 참여하는 것(대한체육회, 2019)으로, 2017년 현재 규칙적인 운동에 참여하는 인구는 전체인구의 48.2%로 보고되고 있다(문화체육관광부, 2019). 일반적으로 규칙적인 운동참여는 심혈관계 질환과 관련된 생활습관 질환과 근골격계 질환 등 퇴행성질환을 예방하는 신체적인 측면을 포함하여(Walter, Neil & Linda, 2009), 좋은 기분과 긍정적인 감정을 갖고 일상생활에서 불안이나 우울과 같은 부정적인 감정을 낮춰줄 뿐만 아니라 정신건강을 증진시키는데 효과적이라고 하였고, 특히 유산소운동과 같은 신체활동은 일반적인 기분뿐만 아니라 정신질환자의 우울과 걱정과 같은 증상을 완화시키는데 효과적이라고 하였다(최경호, 안성수, 황광연, 박형준, 2014).

박형란(2014)은 직장인을 대상으로 규칙적인 운동에 참여집단이 비참여집단에 비해 긍정적인 정서수준이 높았다고 보고하고 종사원이 신체적 또는 정신적인 문제로 업무에 지장을 가져와 성과저하가 나타난다면 기업의 입장에서도 큰 손실이므로 이를 방지하는 차원에서 기업은 구성원들에게 규칙적인 운동에 참여할 수 있는 장을

마련해야 한다고 하였다.

오늘날과 같은 산업사회에서는 서비스산업이 국가경제에서 차지하는 비중이 증가하면서 서비스를 제공하는 종사원이 직무를 수행하는 과정에서 자신의 감정을 통제하고 고객이 원하는 감정을 표현하도록 하는 조직의 규범을 지키도록 요구받고 있다. 이것을 감정노동이라고 하는데 감정노동의 기본은 종사원이 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 차이가 존재한다는 것이다. 서비스를 제공하는 종사원의 감정노동 중 내면행위는 종사원이 겉으로 표현하는 감정을 숨기는 것이 아니라 내적인 감정상태 까지도 감정표현 규칙에 일치되는 방향으로 변화시키려는 의지이며, 표면행위는 내면의 부정적인 감정에도 불구하고 겉으로 표현하는 감정을 통제하고 수정하는 과정으로 표면행위는 소진과 스트레스를 증가 시키는 반면에 내면행위는 개인 성취감을 증가시키고 직무스트레스를 감소시키는 것으로 보고되고 있다(이영선, 송명섭, 박정환, 2017).

오늘날 직업군 중에 감정노동을 다양하게 경험하는 것으로 보고되고 있는 직업 중의 하나가 시큐리티요원이라고 보고되고 있다(김의영, 이준우, 조성진, 2014; 박영만, 하정훈, 2014; 조철규, 김진환, 정성숙, 2014). 시큐리티요원은 민간인 신분으로 고객의 요청에 의해 외부의 침입으로부터 생명과 재산을 보호하는 임무를 수행하며 경비 및 안전에 관련된 서비스를 제공하는 종사자로(김의영, 이준우, 최영철, 2014), 시큐리티 기업의 조직문화는 사소한 실수 하나라도 대형사고 및 인명피해로 이어질 수 있기 때문에 조직이 보수적이고, 업무와 관련된 각종 규칙을 익히고 이행하는 과정에서 상하 직급 간에 매우 엄격한 규율이 적용되며 업무와 관련된 주요 의사결정은 상명하달 식으로 전달되며 위계질서가 분명하다(심정선, 2010).

한편, 시큐리티요원의 근무형태는 1일 3교대 또는 2일 2교대를 원칙으로 근무를 하거나, 장기간 외근을 하는 근무환경으로 피로가 기증되고 있는 것이 현실이다. 교대근무는 불규칙한 수면으로 인해 생체리듬의 혼란으로 불면증과 같은 수면장애, 만성피로, 우울증 등과 같은 질환이 올수 있음에도 불구하고(권영문, 오수학, 2017), 매년 매출신장과 사업확장에 따라 교대근무가 급증하면서 피로 누적이 오고 종사자들은 각종질환을 호소하는 경우가 주간 근무자들에 비해 3배 이상 높은 것(장준호 등, 2004)으로 나타나고 있어 시큐리티요원과 같은 교대근무자들에게 규칙적인 운동참여는 각종질환의 예방, 수면의 질과 우울증 정도가 개선되었다고 하였다(임승택 외, 2015).

이희선(2009)은 시큐리티요원의 신체적, 정신적 피로는 자신의 건강을 위협하고 업무수행에 지장을 초래하며, 이러한 피로의 누적은 심리적 불안과 긴장을 고조시켜 신경쇠약, 우울증, 의욕상실, 업무 중 실수를 유발할 수 있다고 하였다.

현재의 기업환경은 경쟁이 가속화됨에 따라 신규고객의 확보가 점점 어려워지고 있기 때문에 기존고객에게 신뢰를 유지함으로써 적은 비용으로 더 많은 고객을 확보할 수 있을 것이다. 따라서 기업에서는 서비스 조직의 특성상 종사원이 느끼는 감정이 서비스가 이루어질 때 고객에게 그대로 전달된다는 것을 인식하고 종사원들이 근무 중에 발생하는 감정노동의 수준을 낮추기 위하여 종사원들에게 규칙적인 운동 참여를 할 수 있는 여건을 마련해 주어야 할 필요가 있다.

김상범과 임은정(2016)은 항공사 객실승무원을 대상으로 한 연구에서 감정노동은 피로를 발생시키는 원인요인 이라고 하였으며, 이은연과 김주성(2017)은 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동이 클수록 피로수준이 높게 나타났다고 보고하였다. 그리하여 시큐리티요원이 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 감정노동의 수준을 감소시키기 위한 운동에 규칙적으로 참여하는 방안을 제시할 필요성이 있다.

이에 본 연구에서는 시큐리티요원을 대상으로 규칙적인 운동 참여자와 비참여자를 구분하여 감정노동이 피로도에 미치는 영향에 대한 차이를 분석함으로써 시큐리티 산업의 기본이 되는 종사원들의 근무환경과 복지수준 등과 관련된 정책에 대한 기초자료를 제공하는데 궁극적인 목적이 있다.

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 2019년 2월 1일부터 3월 20일까지 경기 및 충남지역의 10개의 시큐리티 기업을 무선적으로 선정 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 참여에 동의한 시큐리티요원들을 대상으로 목적표집방법을 이용하여 각 회사별 28명씩 280명을 대상으로 표집 하였다. 선정된 대상자의 소속된 회사들은 경찰청에 공식적으로 등록된 시큐리티 기업이며 30인 이상 근무하는 사업장으로 대표적인 시큐리티기업 으로 간주할 수 있다. 그러나 회수된 설문지중 응답내용이 누락되어 신뢰성이 낮다고 판

단되는 20명(7.14%)의 자료를 제외하여 260명(92.86%)의 자료를 사용하였다. 연구대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 대상자의 일반적인 특성(N=260)

구 분		n(%)
성별	남 성	188(72.3%)
	여 성	72(27.7%)
연령	20대	168(64.6%)
	30대	85(32.7%)
	40대 이상	7(2.7%)
경력	1년 이하	52(20.0%)
	1년 이상-3년 이하	123(47.3%)
	3년 이상-5년 이하	44(16.9%)
	5년 이상-7년 이하	15(5.8%)
	7이상	26(10.0%)
규칙적 운동참여	유	112(43.1%)
	무	148(56.9%)

2. 조사도구

이 연구에서 사용한 조사도구는 구조화된 설문지를 기초로 일반적 특성 4문항(성별, 연령, 근무경력, 규칙적인 운동참여유무), 감정노동(10문항), 피로도(11문항) 척도로 전체 25문항으로 구성하였다. 문항의 형태는 Likert 방식의 5점 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”는 1점, “별로 그렇지 않다”는 2점, “보통이다”는 3점, “약간 그렇다”는 4점, “매우 그렇다”는 5점으로 구별하여 각 요인별 해당 설문 문항을 복합 지수화하여 평균점수를 사용하였다. 이를 토대로 감정노동과 피로도에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 감정노동

시큐리티요원의 감정노동을 측정하기 위하여 김의영, 이준우, 조성진(2013)이 사용한 척도를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 2개의 하위영역 내면행위 5문항, 표면행위 5문항으로 총 10문항으로 구성되었다.

〈표 2〉 감정노동의 요인분석 및 신뢰도분석

문항	내면행위	표면행위	h2
01. 나는 고객에게 친절하게 서비스하는 것이 회사의 규율이 아닌 자발적인 것이다.	.815	-.172	.693
02. 나는 고객에게 보여주어야 하는 감정을 겉으로 만이 아니라 마음속 깊이 느끼려고 한다.	.798	-.005	.636
03. 나는 고객에게 표현할 필요가 있는 감정들을 내면에서부터 우리나라게하려고 노력한다.	.777	-.010	.604
04. 나는 고객에게 표현하는 감정의 대부분은 나의 진심에서 우러나온 것이다.	.759	-.291	.661
05. 나는 고객에게 회사의 좋은 이미지를 보여주기 위해 진심으로 친절하게 대하려고 노력한다.	.736	.149	.564
06. 나는 고객에게 관심 있게 보이려고 표정을 만들어 낸다.	.025	.815	.664
07. 나는 고객을 대할 때 기분 좋은 척 한다.	-.006	.810	.656
08. 내가 느끼고 있는 감정과 다른 감정으로 고객을 대하기도 한다.	-.200	.716	.553
09. 나는 고객을 대할 때 업무수행을 위한 무대로 생각한다.	.137	.713	.527
10. 나는 고객을 대하면서 느끼는 속마음은 내실제행동과 차이가 있다.	-.384	.688	.621
고유치	3,228	2,951	
분산(%)	32,282	29,510	
누적(%)	32,282	61,792	
Cronbach's α	.845	.813	

KMO의 표본 적합성 측정 =.811, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=1086.136$, $df=45$, $sig=.000$

그 결과 <표 2>와 같이 61.792%를 설명하는 척도로 2개 요인에 10문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.811)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별(내면행위=.845, 표면행위=.813) 신뢰도 지수는 송지준(2011)이 제시한 .60에 이상으로 본 연구에서 사용한 감정노동 척도는 문제가 없는 것으로 규명되었다.

2) 피로도

시큐리티 요원의 피로도를 측정하기 위해 김경식과 박영만(2014)이 개발한 피로도 척도를 연구에 적합하게 수정 및 보완하였다. 이 척도는 4개의 하위영역 신체적 4문항, 소진 3문항, 정신적 2문항, 신경계 2문항 총 11문항으로 구성되었다.

<표 3> 피로도의 요인분석 및 신뢰도 분석

문항	신체적	소진	정신적	신경계	h2
01. 자주 어깨에 뻣뻣한 느낌이 든다.	.822	.236	.105	.194	.779
02. 자주 허리에 통증을 느낀다.	.815	.124	.145	.207	.743
03. 자주 목마른 느낌이 든다.	.686	.400	-.002	.151	.654
04. 자주 두통이 생긴다.	.646	.348	.345	-.016	.659
05. 업무 활동 시 경직된 느낌이 든다.	.234	.830	.183	.238	.834
06. 업무 중 불안정한 느낌이 든다.	.277	.789	.160	.218	.772
07. 업무 중 계속 자고 싶은 생각이 든다.	.322	.644	.330	-.012	.628
08. 생각하는 것에 어려움을 느낀다.	.092	.119	.861	.232	.817
09. 자주 주의 집중을 할 수 없다.	.196	.335	.808	.119	.818
10. 자주 팔다리가 떨린다	.131	.160	.180	.883	.854
11. 자주 눈꺼풀이 경련이 난다.	.446	.207	.199	.575	.611
고유치	2.725	2.274	1.785	1.385	
분산(%)	24.777	20.672	16.225	12.587	
누적(%)	24.777	45.448	61.673	74.260	
Cronbach's α	.841	.811	.779	.615	

KMO의 표본 적합성 측정 =.879, Bartlett의 단위행렬 검증 $\chi^2=1331.964$, $df=55$, $sig=.000$

그 결과 <표 3>과 같이 74.260%를 설명하는 척도로 4개 요인에 11문항으로 나타났으며, 표준적합도(KMO=.879)와 구형성 검증($p<.05$), 요인적재치($\geq.50$)가 기준치에 만족되게 나타났다. 또한 신뢰도 검증에서 요인별 신체적=.841, 소진=.811, 정신적=.779, 신경계=.615로 나타났다.

3) 자료처리

이 연구의 자료 분석을 위하여 수집한 자료만 부호화 작업(Coding)을 한 후 SPSS Windows 18.0 통계 프로그램을 이용하여 자료를 처리하였다. 각 분석에서의 통계적인 유의수준은 $p<.05$ 수준으로 설정하였으며, 설문지의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해서 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 값을 검증하였다. 그리고 정기적인 운동유무에 따른 차이를 규명하기 위하여 t-test와 시큐리티요원의 정기적인 운동참여에 따른 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 중다회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 규칙적인 운동참여에 따른 감정노동과 피로도 차이

규칙적인 운동참여에 따른 감정노동, 피로도의 차이를 알아보기 위하여 t-test를 실시한 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 규칙적 운동참여에 따른 감정노동과 피로도 차이

	운동참여	N	M	SD	t
내면행위	유	112	3.45	0.70	1.937
	무	148	3.29	0.65	
표면행위	유	112	3.18	0.87	.928
	무	148	3.09	0.73	
신체적	유	112	2.53	1.07	-3.050**
	무	148	2.91	0.94	
소진	유	112	2.25	0.95	-2.109*
	무	148	2.48	0.84	
정신적	유	112	2.29	0.83	-1.657
	무	148	2.46	0.81	
신경적	유	112	1.88	0.81	-2.116*
	무	148	2.09	0.77	

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

<표 4>에서 나타난 바와 같이 규칙적인 운동참여에 있어서 피로도의 신체적 ($p < .01$), 소진($p < .05$), 신경계($p < .05$)에서 규칙적인 운동을 하는 사람보다 하지 않는 사람이 피로도가 높게 나타났다.

2. 상관관계

이 연구의 가설인 감정노동이 피로도에 미치는 영향에서 회귀분석을 통해 검증하기 이전에 구성개념 간의 기본적인 관계 및 판별타당성을 검증하기 위해 상관분석 결과 모든 구성개념 간의 상관계수가 <표 5>에서 제시된 바와 같이 모두 .80보다

낮게 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타나 구성개념 간 판별타당성을 확보한 것으로 판단된다.

〈표 5〉 규칙적 운동참여에 따른 감정노동과 피로도 차이

	내면행위	표면행위	신체적	소진	정신적	신경계
내면행위	1.00					
표면행위	-.203**	1				
신체적	-.281***	.415***	1			
소진	-.309**	.409***	.654***	1		
정신적	-.239**	.249**	.430***	.541***	1	
신경계	-.192**	.237**	.547***	.507***	.457***	1
평균	3.357	3.12	2.74	2.38	2.38	1.99
표준편차	.67193	.78863	1.01461	.89259	.82357	.79148

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

3. 감정노동이 피로도에 미치는 영향

시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 감정노동이 피로도에 미치는 영향

감정노동	피로도		신체적		소진		정신적		신경계	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
내면행동	-.310***	-3.636	-.313***	-4.185	-.240**	-3.241	-.176*	-2.448		
표면행동	.480***	6.599	.409***	6.429	.218**	3.460	.280**	3.381		
F	34.699***		36.401***		14.099***		10.842***			
R	.461		.470		.314		.279			
R ²	.213		.221		.099		.078			

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

<표 6>은 시큐리티요원의 감정노동을 독립변수로 하고 피로도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 피로도의 신체적(내면행위 $\beta = -.310$, 표면행위 $\beta = .480$), 소진(내면행위 $\beta = -.313$, 표면행위 $\beta = .409$), 정신적(내면행위 $\beta = -.240$, 표면행위 $\beta = .218$),

신경계(내면행위 $\beta=-.176$, 표면행위 $\beta=.280$) 요인모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면행동이 높아질수록 피로도는 낮아지고, 표면행동이 높아질수록 피로도는 높아진다고 할 수 있다.

IV. 논 의

최근 현대인들은 많은 경제구조의 변화와 급변하는 생활환경 속에서 일상을 쫓기듯 생활하고 있다. 이러한 환경 속에서 국가차원에서 국민들의 삶의 질 향상을 위하여 생활체육 정책을 추진하고 있음에도 불구하고 대다수 많은 직장인들이 규칙적인 운동을 하고 있지 못하고 있는 실정이다. 개인의 운동부족에서 오는 정신적 신체적 욕구를 해소하기 위해 많은 시간을 보내고 있으며 건강을 증진하는 규칙적인 운동에 꾸준히 참여 하면서 건강하고 활기찬 생활을 할 수 있다는 인식이 증가하고 있다.

규칙적인 운동에 참여하는 것은 뇌를 적당히 자극하기 때문에 자율신경의 작용을 좋게 하며(이경열, 신원, 지민준, 2014), 긴장이완, 우울증감소, 불안 및 자신감, 통제력과 심리적 행복감에 기여하며, 성인의 자아존중감 향상에 긍정적인 관계가 있다고 하였다(Martisen, 1990).

시큐리티요원을 대상으로 규칙적인 운동 참여에 대한 선행연구를 살펴보면 김의영, 이준우, 최영철(2014)은 운동에 규칙적으로 참여하는 시큐리티요원은 직무스트레스가 낮아 자발적으로 고객이 원하는 서비스를 제공하여 기업이 원하는 이윤을 창출하는데 도움을 줄수 있다고 보고하였으며, 전용태(2009)는 시큐리티요원의 운동 행동적 변화가 클수록 어떤 결과를 성취하기 위한 개인의 행동에 대한 믿음인 자기조절효능감과 자신감이 높다고 하였다.

본 연구에서도 규칙적으로 운동에 참여하는 시큐리티요원이 규칙적으로 운동에 참여하지 않는 시큐리티요원에 비해 신체적, 소진, 신경계 등의 피로가 낮게 나타났으며, 특히 감정노동의 내면행위가 높을수록 피로도가 낮아지고, 표면행위가 높을수록 피로도는 높아지는 것으로 나타났다. 이것은 운동에 규칙적으로 참여하는 시큐리티요원은 내적인 감정상태 까지도 조직에서 요구하는 감정표현 규칙에 맞게 변화시키기 때문에 업무를 수행하면서 피로수준이 낮다는 것을 의미한다.

이러한 결과는 김의진(2008)이 언론기자들을 대상으로 한 연구에서 운동군은 불안

감의 감소를 비롯하여 전반적인 정신건강 지표들이 긍정적인 방향으로 변화되는 경향을 보였다고 하며, 김석일(2009)은 규칙적인 운동참여가 신체만족이나 생활만족 차원을 넘어 일상생활에서 활력이나 낙관성, 희망 등을 높임으로써 궁극적으로 규칙적인 운동참여자들의 심리적 안녕감이나 자기실현적 행복을 추구하는데 긍정적 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 또한 김유식(2017)은 규칙적인 운동참여는 개인의 신체능력을 높여 건강에 대한 자신감을 갖게 되고 직무에 대한 만족감이 높아진다고 보고하였다. 이와 같은 선행연구들이 본 연구의 결과를 부분적으로 지지한다고 볼 수 있다.

시큐리티요원의 근무형태는 1일 3교대 또는 2일 2교대를 원칙으로 근무를 하고 있는데, 교대근무는 오전9시부터 오후6시까지의 일반적인 근무시간과 다르게 야간과 새벽까지 불규칙적으로 근무하는 형태를 말한다. 정지영과 구미옥(2016)은 교대근무를 하는 간호사를 대상으로 신체활동이 수면의 질에 미치는 영향을 알아본 결과 규칙적인 신체활동이 수면의 질을 높이는 것으로 나타났으며, 임승택 등(2015)은 야간교대근무자의 운동군에서 수면의 질과 우울증 척도에서 의미 있는 개선이 나타났다고 보고하였다. 따라서 교대근무를 하고 있는 민간경비원들의 감정노동과 피로도를 개선시키는데 있어 규칙적인 운동참여는 의미가 있을 것으로 사료된다.

또한 정우석과 박형란(2017)은 규칙적인 운동참여는 다른 사람들과 소통할 수 있고 인정을 받으며 자연스럽게 사교의 장이 될 수 있다고 보고하였다. 시큐리티 종사원들의 조직문화는 상하 직급 간에 엄격한 규율이 적용되고 위계질서가 분명한 조직체계를 가지고 있다. 그러므로 시큐리티요원들은 규칙적인 운동참여의 기회가 더욱 필요하다고 할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 시큐리티 종사자들은 불규칙한 근무시간에도 불구하고 규칙적인 운동참여를 통하여 건강에 대한 자신감을 가지고 조직에서 요구하는 고객 대응 규칙에 따라 스스로 변화시켜나갈 수 있을 것이다. 시큐리티 기업에서는 종사자들의 운동참여를 개인적인 문제라고 인식하지 말고 조직적인 차원에서 접근을 해야 할 것이다. 종사자들의 개인적인 취향에 맞는 다양한 여가지원 정책을 장려하고 기업 내 동호회 활동, 운동시설 확충 등과 같은 다양한 프로그램을 통하여 직원들의 운동에 참여할 수 있는 기회를 증가시켜주다 보면 이것이 곧 기업의 성과를 달성하는데 일조할 수 있을 것으로 사료된다.

V. 결론

이 연구는 규칙적으로 운동에 참여하는 시큐리티요원의 감정노동이 피로도에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 이를 위해 경기도 및 충남지역에 위치한 시큐리티 기업에 재직 중인 종사원 260명을 대상으로 감정노동, 피로도에 대한 자료를 수집 및 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 규칙적으로 운동에 참여하는 시큐리티요원이 운동에 참여하지 않는 시큐리티요원 보다 피로도의 하위변인 즉, 신체적·소진·신경계의 피로가 낮게 나타났다.

둘째, 시큐리티요원의 감정노동의 하위변인 즉, 내면행동이 높아질수록 피로도는 낮아지고, 표면행동이 높아질수록 피로도는 높아지는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 바탕으로 규칙적인 운동에 참여하는 시큐리티요원의 감정노동은 피로도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 규칙적인 운동참여는 시큐리티요원의 불규칙적인 근무형태와 힘든 근무환경에도 불구하고 자신의 내적인 감정까지도 조직에서 요구하는 방향으로 조절할 수 있다는 결론을 얻었다.

따라서 시큐리티 기업에서는 조직의 성과를 중장기적으로 바라보고 종사자들에게 운동에 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 제공하여 직원들에 대한 복지 및 신체적, 정신적 건강을 향상시켜 감정노동과 피로도를 낮추어 결과적으로 조직의 성과를 증가시킬 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 국내외문헌

- 권영문, 오수학 (2017). 액티비티 트래커를 활용한 교대근무자와 비교대근무자의 신체활동과 수면분석. **한국체육학회지**, 56(2), 617-638.
- 김경식, 박영만 (2014). 민간경비원의 피로도 척도개발. **한국콘텐츠학회논문지**, 14(11), 175-185.
- 김상범, 임은정 (2016). 객실승무원의 감정노동, 직무스트레스, 피로관리와 직무만족 간의 관계성 연구: K항공사 승무원을 대상으로. **관광연구저널**, 30(12), 137-151.
- 김석일 (2009). 여가스포츠 참여자의 활력과 미래에 대한 낙관성 및 희망의 구조모형분석. **한국여가레크레이션학회지**, 33(3), 195-205.
- 김유식 (2017). 직장 스포츠동호회 참여자의 여가경험, 신체적 자기개념 및 직무만족의 관계. **한국체육학회지**, 56(1), 573-588.
- 김의영, 이준우, 조성진 (2013). 시큐리티 요원의 근무경력에 따른 감정노동이 고객향성이 미치는 영향. **한국경호경비학회지**, 37, 249-271.
- 김의영, 이준우, 최영철 (2014). 규칙적인 운동참여에 따른 시큐리티 요원의 직무스트레스가 친사회적행동에 미치는 효과. **한국체육과학회지**, 23(5), 495-503.
- 박영만, 하정훈 (2014). 시큐리티 종사자들의 감정노동과 직무스트레스 및 소진과의 관계. **한국민간경비학회보**, 13(3), 190-220.
- 박형란 (2014). 신체활동에 참여하는 직장인의 일상생활 경험에 관한 연구. **한국여성체육학회지**, 28(3), 207-221.
- 심정선 (2010). 민간경비원의 직무 스트레스, 정신건강 및 대처방식 간의 관계. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 23(4), 733-754.
- 유정인, 김성규, 임용택 (2014). 생활체육 참가자들의 운동지속을 위한 호기심의 역할. **한국체육교육학회지**, 18(4), 139-154.
- 이경열, 신원, 지민준 (2014). 걷기 트레이닝을 통한 건강증진 프로그램 연구 개발. **기초과학지**, 31, 93-106.
- 이영선, 송명섭, 박정환 (2017). 영양보호사의 감정노동과 장기요양기관의 서비스 질의 관계: 직무관련 삶의 질 매개효과. **한국산학기술학회논문지**, 18(10), 336-343.
- 이은연, 김주성 (2017). 간호사의 감정노동, 피로 및 근골격계 통증의 관계. **한국산학기술학회 논문지**, 18(1), 351-359.

- 이희선 (2009). 사경찰(Private Police)의 피로도가 이직의도와 직무수행에 미치는 영향. **한국 경호경비학회지**, 21, 53-74.
- 임승택, 박상갑, 박현태, 권유찬, 김은희, 김우남 (2015). 간헐적 운동이 야간교대근무자의 신체기능 수면의질 및 우울증 척도에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 24(1), 1011-1018.
- 장준호, 강동목, 고상백, 김정원, 조병만, 이수일 (2004). 일부 남성 금속제품 조립작업자들의 피로에 영향을 미치는 작업관련 요인. **대한산업의학회지**, 16(2), 155-165.
- 전용태 (2009). 카지노 시큐리티 종사자의 운동행동 변화과정이 자기효능감에 미치는 효과. **한국컨텐츠학회논문지**, 9(8), 285-293.
- 정지영, 구미옥 (2016). 교대근무 간호사의 스트레스 반응, 신체활동, 수면위생이 수면의 질에 미치는 영향. **한국산학기술학회논문지**, 17(6), 546-559.
- 조철규, 김진환, 정성욱 (2014). 민간경비 조직구성원의 감정노동이 직무스트레스 및 조직유효성에 미치는 영향. **융합보안논문지**, 14(6), 73-81.
- 최경호, 안성수, 황광연, 박형준 (2014). 스포츠클럽 참가자의 감정에 대한 연구. **한국엔터테인먼트산업학회논문지**, 8(3), 471-478.
- Martisen, E. W. (1990). Benefits of Exercise for the treatment of depression. *Sport Medicine*, 9, 380-389.
- Walter, R. T., Neil, F. G., & Linda, S. P. (2009). *ACSM's Guidelines for Exercise Testing and Prescription* (8th ed). US: American College for Sports Medicine.

2. 기타

- 대한체육회(2019). www.sports.or.kr/.
- 문화체육관광부(2019). www.mest.go.kr/.

【Abstract】

The Effects of Emotional Labor on Fatigue Scale of Private Security Guards in Regular Exercise

Kim, Eui-Young

The purpose of this study was to examine the effects of emotional labor on fatigue in regular private participation of sports workers, and to provide basic data to improve the welfare and working environment of private security guards, the core of private security industry. The survey response of 260 private security guards was used as the final analysis data, and the following conclusions were drawn through statistical tests of factor analysis, t-test, correlation analysis, and multiple regression analysis using the SPSS Windows 18.0 statistical program.

First, the private security guards who regularly participate in sports showed lower sub-variability of fatigue, physical, exhaustion, and nervous system fatigue than private security guards who did not participate in sports.

Second, it was found that fatigue was lower as the inner variables became higher, and that as the surface behavior became higher, the fatigue factor was lower.

In conclusion, regular exercise participation can reduce emotional labor and improve fatigue of civil security personnel.

Keywords: Regular Exercise, Private Security Guards, Emotional Labor, Fatigue Scale