



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

박 사 학 위 논 문

한국 경찰관의 직무스트레스에
관한 연구



2017년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

임 국 빈

박 사 학 위 논 문
지도교수 정 진택

한국 경찰관의 직무스트레스에 관한 연구

A Study on the Job Stress of Korean Police Officers



2016년 12월 일

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

임 국 빈

박 사 학 위 논 문

지도교수 정 진택

한국 경찰관의 직무스트레스에 관한 연구

A Study on the Job Stress of Korean Police Officers

위 논문을 행정학 박사학위논문으로 제출함

2016년 12월 일

한성대학교 대학원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

임 국 빈

임국빈의 행정학 박사학위논문을 인준함

2016년 12월 일



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원장 김 백 유 (인)

심사위원 정 성 택 (인)

심사위원 노 규 성 (인)

심사위원 방 기 찬 (인)

심사위원 정 진 택 (인)

국 문 초 록

한국 경찰관의 직무스트레스에 관한 연구

한성대학교 대학원

행정학과

행정학 전공

임 국 빈

경찰관은 국가와 사회의 공공질서와 안전을 위해 혼신의 힘을 다하여 불철주야로 노력하고 있다.

그러나, 경찰의 업무는 사회가 변화함에 따라 계속 늘어나지만 이에 대하여 법적·제도적으로 충분하게 지원이 되지 않는 등의 이유로 경찰관의 근무환경은 더욱 어려워지고 있다. 이러한 가운데 경찰관의 직무스트레스는 더욱 많아지고 있고, 결국 직무스트레스는 경찰관의 직무능률을 떨어뜨리고 경찰관 개인의 건강과 경찰조직 나아가서는 국가와 사회에도 나쁜 영향을 미친다.

이에 본 연구에서는 경찰관의 직무스트레스의 발생요인과 그에 따른 결과를 살펴보고 직무스트레스를 경감시키기 위한 방안을 강구하였다. 특히, 조절변수로 예방관리전략을 활용하여 스트레스를 미리 예방함으로써 개인 건강과 조직의 활력에 좋은 영향을 끼치고자 하였다.

실증적인 연구를 하기 위하여 509명의 경찰관을 대상으로 설문조사를 실시하여 통계 분석한 결과, 개인적이거나 조직적인 예방관리전략은 경찰관의 직무스트레스를 경감시키는데 크게 기여하는 것으로 나타났다.

이를 바탕으로 경찰관에게 직무스트레스에 대한 인식을 전환시키고 이에 대한 적극적인 교육을 시키는 것이 중요하다는 결론에 도달하였다. 스트레스는 개인의 문제가 아니므로 조직에서 스트레스를 경감시키기 위한 법적·제도적 개선책을 선제적으로 강구하여야 한다.

또한, 경찰조직은 계급구조에 의한 상명하복의 조직이므로 상하 동료 간의 소통이 부족한 구조이다. 이러한 이유로 발생하는 직무스트레스를 줄이기 위해서 계급구조도 개선하고 동호회 활동을 활성화시키는 등 개선방안을 찾아야 한다.

경찰관은 그 외에도 여러 가지 요인에 의한 직무스트레스로 인해 많은 어려움을 겪고 있고 이에 대한 적극적인 대처나 치료를 하기 위한 「경찰 트라우마 센터」를 설립 운영하고 있다. 이 센터의 내실화를 기하고 다양한 예방 및 치료법을 연구하여 경찰관의 정신건강에 많은 기여를 할 것으로 기대된다. 결론적으로, 경찰관의 직무스트레스의 요인에 대한 선제적이고 적극적인 대처를 통해서 스트레스 결과가 나타나지 않도록 하는 것이 가장 효율적인 방안이라는 것이다.



【주요어】 경찰관, 직무스트레스, 예방관리전략, 트라우마센터

목 차

I. 서 론	1
1.1. 연구의 목적과 필요성	1
1.2. 연구의 범위 및 방법	4
II. 이론적 고찰	8
2.1. 경찰관의 직업 특성	8
2.2. 직무스트레스의 개념	3
2.3. 직무스트레스 조절변수	29
2.4. 직무스트레스의 결과변수	37
III. 연구의 설계	43
3.1. 연구모형 및 가설설정	43
3.2. 변수의 설정과 연구의 설계	47
3.3. 표본설계 및 분석방법	50
IV. 분석 결과	52
4.1. 인구통계학적 특성에 관한 분석 결과	52
4.2. 직무스트레스요인과 스트레스결과간의 분석결과	91
4.3. 연구가설 검증 결과및 시사점	99
4.4. 연구결과의 요약	104
V. 결론	107
5.1. 연구결과 정리	107
5.2. 정책적 제언 및 연구의 한계	108

참고문헌	114
설문지	124
ABSTRACT	132



표 목 차

<표 2-1> 주요연구에서 다룬 경찰관의 스트레스 요인	19
<표 2-2> 군인과 경호원에 대한 연구에서 제시한 각 변수 내용	21
<표 2-3> 소방공무원 및 일반공무원의 연구에서 적시된 변수 내용 ...	22
<표 2-4> 일반기업체 종사자의 직무스트레스 관련 변수 내용	23
<표 2-5> 경찰의 직무스트레스 관련 변수 내용	24
<표 2-6> 개인적 차원에서의 예방관리 기술	35
<표4-1> 조사대상자들의 인구통계학적 특성	54
<표4-2> 신뢰도 검증 결과	55
<표4-3> 성별과 스트레스결과에 관한 분석결과	56
<표4-4> 연령과 스트레스결과에 관한 분석결과	57
<표4-5> 결혼과 스트레스결과에 관한 분석결과	58
<표4-6> 학력과 스트레스결과에 관한 분석결과	59
<표4-7> 연봉과 스트레스결과에 관한 분석결과	60
<표4-8> 계급과 스트레스결과에 관한 분석결과	61
<표4-9> 근무연수와 스트레스결과에 관한 분석결과	62
<표4-10> 경과와 스트레스결과에 관한 분석결과	63
<표4-11> 근무부서와 스트레스결과에 관한 분석결과	64
<표4-12> 입직경로와 스트레스결과에 관한 분석결과	65
<표4-13> 근무지역과 스트레스결과에 관한 분석결과	66
<표4-14> 성별과 스트레스징후에 관한 분석결과	68
<표4-15> 연령과 스트레스징후에 관한 분석결과	69
<표4-16> 결혼과 스트레스징후에 관한 분석결과	70
<표4-17> 학력과 스트레스징후에 관한 분석결과	70
<표4-18> 연봉과 스트레스징후에 관한 분석결과	72
<표4-19> 계급과 스트레스징후에 관한 분석결과	73
<표4-20> 경과와 스트레스징후에 관한 분석결과	74
<표4-21> 경력과 스트레스징후에 관한 분석결과	75

<표4-22> 근무부서와 스트레스징후에 관한 분석결과	76
<표4-23> 입직경로와 스트레스징후에 관한 분석결과	77
<표4-24> 근무지역과 스트레스징후에 관한 분석결과	78
<표4-25> 성별과 예방관리전략에 관한 분석결과	80
<표4-26> 연령과 예방관리전략에 관한 분석결과	81
<표4-27> 결혼과 예방관리전략에 관한 분석결과	82
<표4-28> 학력과 예방관리전략에 관한 분석결과	83
<표4-29> 연봉과 예방관리전략에 관한 분석결과	84
<표4-30> 계급과 예방관리전략에 관한 분석결과	85
<표4-31> 경과와 예방관리전략에 관한 분석결과	86
<표4-32> 경력과 예방관리전략에 관한 분석결과	87
<표4-33> 근무부서와 예방관리전략에 관한 분석결과	88
<표4-34> 입직경로과 예방관리전략에 관한 분석결과	89
<표4-35> 근무지역과 예방관리전략에 관한 분석결과	90
<표4-36> 변수들간의 상관계수	92
<표4-37> 직무 요인과 스트레스 결과간의 회귀분석모형요약	93
<표4-38> 직무요인과 스트레스결과간의 회귀분석 결과의 분산분석 ...	93
<표4-39> 직무 요인과 스트레스결과간의 회귀분석 계수	94
<표4-40> 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석 모형 요약	94
<표4-41> 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석결과의 분산분석 ...	95
<표4-42> 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석계수	95
<표4-43> 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석 모형 요약	96
<표4-44> 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석결과의 분산분석 ...	96
<표4-45> 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석계수	97
<표4-46> 직무요인과 스트레스결과의 영향관계조절작용 모형 요약 ...	98
<표4-47> 인간관계요인과 스트레스결과의 영향관계조절작용 모형 요약 ..	99
<표4-48> 근무환경요인과 스트레스결과의 영향관계조절작용 모형 요약 ..	99
<표4-49> 연구가설에 대한 채택여부 요약	103

그림 목 차

<그림 2-1> 스트레스와 직무업적의 관계	15
<그림 2-2> 직무상 좋은 스트레스와 나쁜 스트레스	15
<그림 2-3> 예방관리의 단계	33
<그림 2-4> 조직적 차원의 예방관리	34
<그림 3-1> 연구 모형	45



I. 서 론

1.1 연구의 목적과 필요성

경찰관은 국가와 사회의 공공 질서와 안전을 보장하고 국민의 생명·신체와 재산을 보호하는 역할을 담당하는 국가기관으로서 다양한 업무를 수행하고 있다. 이러한 경찰의 업무범위(임무)는 [경찰법] 제3조의 ‘국가경찰의 임무’와 [경찰관 직무집행법] 제2조의 ‘직무의 범위’에 규정되어 있으며, 이를 일별해 보면 7개 부문의 업무범위로 구분해서 정리해 볼 수 있다.

첫째, 국민의 생명·신체 및 재산의 보호와 관련된 임무, 둘째, 범죄의 예방·진압 및 수사의 임무, 셋째, 경비·주요 인사 경호 및 대간첩·대테러 작전 수행의 임무, 넷째, 치안관련 정보에 대한 수집·작성 및 배포의 임무, 다섯째, 교통 단속과 교통 위해의 방지의 임무, 여섯째, 외국 정부 기관 및 국제기구와의 국제 협력의 임무, 일곱째, 그 밖의 공공의 안녕과 질서 유지의 임무를 들 수 있다(이황우외1.2014).

이러한 경찰관의 업무범위와 업무량은 사회가 다양화되고 발전 속도가 가속화함으로써 계속적으로 증가하고 있는 바, 실례를 들어본다면, 고령화시대를 맞이하면서 독거노인문제와 치매환자의 급증과 보호문제, 그리고 외국인 근로자와 다문화가정의 문제가 발생하는 등의 예기치 못한 미묘한 사회문제 발생도 경찰의 업무범위를 확대시키는 요인이 되고 있다.

상술한 바와 같이, 경찰관의 업무범위와 업무량의 증가현상은 계속되고 있는 바, 이런 현상은 경찰관에 대한 국민들의 의존도가 높지는 반면에, 허술한 사회 안전망제도에 대한 국민의 불신, 경제난으로 야기된 경제사건과 신변위협, 돌발성과 긴급성 등으로 인한 과중한 경찰관의 스트레스 유발 등으로 경찰관의 정신건강에 대한 우려의 목소리가 커지고 있으나, 아직까지 이런 현상에 대한 체계적인 대책이 미흡한 실정에 놓여있다(강찬조.2012). 이러한 사정으로 인해 우리사회의 안전망은 다양한 방면에서 심각하게 위협받고 있고, 국민

들은 범죄의 공포에 시달리고 있는 바, 이러한 상황 하에서 국민의 생명과 신체 그리고 재산의 안전을 최 일선에서 책임지고 있는 경찰관의 역할이 중요하게 부각되고 있다(윤호연.2014).

따라서 과중한 업무로 인해 많은 스트레스를 받고 있는 경찰관련 업무 스트레스를 예방할 수 있는 안전장치도 필요한 것으로 판단된다.

과중한 업무량과 스트레스와 불신으로 인한 경찰관의 자살사건이 2011년 13명, 2012년 18명, 2013년 17명, 2014년 21명, 2015년 18명이던 것(YTN.2014.8.28.)이 2016년 9월 현재까지 24명이 자살하여 약 6년간 111명이나 자살하였다(경상일보.2016.11.27.). 이러한 경찰관의 자살사건은 매년 증가하고 있는 것으로 집계되고 있는 바, 이는 인구 10만 명 당 16.6명이 자살하는 것으로 일반 공무원의 인구 10만 명 당 자살률 9.8명보다 1.7배나 월등하게 높은 수치를 보이고 있어 경찰관의 정신건강 상태에 빨간불이 켜지고 있다.

이렇게 경찰관은 고도의 스트레스에 항상 노출되고 있는바, 그 이유로는 밤샘 교대 근무로 인한 생활 리듬의 불균형, 자살이나 살인 사건 같은 현장의 정신적 충격여파, 끝이 없는 주취자 처리, 경찰관의 비위에 대한 부정적 언론 등은 직무스트레스를 높이는 요인으로 추정되고 있다.

이와 같은 심각한 문제를 인식한 경찰청은 2012년 12월부터 1년간에 걸쳐 경찰관에 대한 정신건강과 질병에 관련된 연구용역을 실시하였고, 이는 경찰에 대한 체계적인 건강관리를 위한 토대를 마련하는 계기가 되었다. 또한, 경찰관의 근무지와 가정에서의 스트레스를 초기에 예방하고 관리하기 위해 전국 경찰관과 그들 가족들을 대상으로 심리진단 및 상담 프로그램을 확대 운영한 결과, 총 5,648명의 경찰관이 이용한 것으로 집계되었다.

이러한 제도적인 토대와 더불어 변사체의 처리 등 충격적 사건에 대한 경협이 잦은 경찰관에 대해서는 별도로 트라우마(PTSD)전문치료를 위해 경찰 역사상 최초로 경찰병원 내에 [경찰트라우마센터]를 신설함과 동시에 서울시 산하 보라매병원과 트라우마 진료에 관한 협약을 2013년 8월 21일에 체결하였

고, 2014년부터 차례로 서울, 부산, 광주, 대전에도 [경찰트라우마센터]를 설치하였다. 이로부터 경찰관들은 본격적인 트라우마 상담과 치료를 받을 수 있게 되었으며, 향후 지역별로 18개소에 트라우마센터를 확대 설치할 예정인 것으로 알려져 있다(경찰백서.2015).

이와 같은 경찰관의 직무스트레스의 증가는 수많은 문제를 유발해 왔고, 이런 문제를 해결하기 위한 많은 연구가 이루어지게 되었다. 그러한 연구 중에서 몇몇 관심있는 연구자의 연구내용을 언급해 보고자 한다. 박성수 연구자(2001)는 그의 박사학위논문, ‘경찰공무원의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관한 연구’에서 연구했고, 이도조(2004)는 ‘경찰관의 직무스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 연구’에 관련된 연구를 한 바 있다. 근래 윤호연(2014)은 박사학위 논문, ‘경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인’에서 직무스트레스 유발요인으로 인간관계 요인(리더쉽, 상사 및 동료 관계), 직무요인(근무부담, 직무스트레스), 근무환경요인(승진, 보수, 복지, 징계), 외부환경요인(시민의 신뢰)조직문화요인(합리문화, 발전문화, 위계문화, 집단문화) 등으로 구분하며 이러한 요인과 직무만족간의 관계를 관련 연구를 했다. 이러한 연구들은 주로 경찰관이 느끼는 직무스트레스의 원인과 그로 인해 발생하는 부(-)적 관계를 분석하면서 이를 개선하기 위한 다양한 방안을 강구하는 형태로 연구가 이루어 왔음을 알 수 있다. 본 논문에서는 상술한 바 있는 연구자들의 직무스트레스에 관한 연구 분석 방법과 개선대책에 관련된 관리방안들을 참조하였다. 직무스트레스로 인한 사회 경제적인 피해가 눈덩이처럼 늘어나고 이에 따른 영향이 커짐에 따라 미국 등 선진국에서는 예방관리의 중요성을 인식하고 정부차원의 ‘직무스트레스 예방관리 가이드라인’을 새로 제정하고 ‘사업장내 예방관리 시스템’을 마련하였다.

따라서, 우리나라에서도 2002년 12월 30일 산업안전보건법 제5조를 고쳐서 “사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하여야 한다”라는 의무조항을 삽입하였고, 또한, 2003년 7월12일에는 노동부령인 ‘산업보건기준에 관한 규칙’을 전반적으로 새로이 고쳐서 제14장 제259조 조항에 “사업주는 스트레스 요인을 평가하고 개선대책을 수립하고, 위

협도를 주기적으로 평가하고 건강증진 프로그램을 실시하여야 한다”라는 조항을 새로 만들어 넣었다(박재옥.2008).

그러나, 지금까지 우리나라에서는 직무스트레스 요인 및 결과에 대하여 조직적 차원이나 개인적 차원으로 명확히 구분하지도 않았고, 대책도 스트레스 예방보다는 대처전략에 주안점을 두고 있었던 것이 사실이다.

상술한 바와 같은 바탕 하에서, 본 연구논문은 ‘직무스트레스 요인’을 분석함과 아울러 이의 예방관리전략을 설계하여 효율적인 방법으로 직무스트레스를 조절할 수 있는 가능성을 검증하고자 한다. 따라서, ‘직무스트레스 요인’과 ‘직무스트레스 결과’사이에 ‘직무스트레스에 대한 예방관리전략’의 조절적인 효과를 실증분석을 통해 검증하고, 이를 바탕으로 직무스트레스에 대한 효율적이고 바람직한 대책방안을 강구하려는데 연구의 목적을 두고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 방법

1.2.1 연구의 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 경찰관의 직무스트레스요인, 스트레스 징후 및 결과와 예방관리 전략이라는 세 가지 개념을 중심으로 직무스트레스를 경감시키기 위한 방안으로 예방관리전략이 필요하다는 것을 기본적인 가설로 전제하고 있다. 이를 바탕으로 구체적인 연구 범위는 다음과 같다.

첫째, 경찰관의 직무스트레스에 영향을 미치는 인구통계학적 특성으로서 성별, 연령, 학력, 결혼, 계급, 경과, 경력, 근무부서, 연봉, 입직경로, 근무지역을 선정하였다. 대체로 이러한 요인이 경찰관의 직무스트레스에 영향을 미치기 때문이다. 24시간 항상 국민과 대면하는 경찰업무의 특성상 근무부서나 근무지역별로 업무량이나 근무시간이 차이날 수 있고, 이에 따라 직무스트레스의 반응도 다양하게 나타날 것으로 추정된다. 또한, 계급에 따라 명령 통제

가 이루어지는 경찰조직의 특성에 따라 계급으로 인한 직무스트레스의 차이가 나는 것으로 예상되어 선정했으며, 그 외에도 경력, 연봉, 연령, 성별, 학력, 결혼여부, 경과나 입직경로등도 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 예상되므로 조사 범위에 포함시켰다.

둘째, 직무스트레스란 개인이나 직무의 특성으로부터 유발하는 상호작용에 의해서 개인이 정상적인 기능에서 이탈하도록 신체적·심리적 조건을 변화시키거나 저해하여 직무와 관련되는 요소가 개인과 상호작용하는 상황이라고 할 수 있으며, 개인의 능력이나 그가 가지고 있는 자원과 환경간의 부적합, 개인의 욕구와 이를 만족시킬 수 있는 직무환경과의 부적합으로 정의된다. 이러한 직무스트레스의 요인에는 여러 가지가 있는데 이를 독립변수로 하고 그 하위내용으로 인간관계 요인, 직무 요인, 근무환경 요인, 외부환경 요인, 조직문화 요인 등으로 나누어 이에 대한 선행연구를 실시하고 경찰관에게 어떠한 영향을 미치는지 설문조사를 행하였다.

셋째, 이 연구의 종속변수인 스트레스 징후 및 결과는 직무스트레스 요인에 의해 영향을 받는다. 스트레스 징후는 직무스트레스 요인에 의해 발생하는 영향을 짧은 시간 내에 해소(극복 또는 회피)하지 못하면 스트레스가 쌓이게 되고 이로 인해 발생하는 단기적 또는 장기적 경험을 말한다. 스트레스결과에는 신체적, 심리적, 행동적 증상이 있다. 심리적 증상으로 중요한 것은 심리적 탈진이다. 그 결과로 낮은 생산성, 자존심 상실, 우울증 등이 발현된다. 신체적 증상으로는 두통이나 심장병, 당뇨병, 암등이 있다. 사람들이 계속적으로 강력한 스트레스 요인에 노출되면 건강에 무리가 생기고 정신질환도 유발된다. 행동적 증상으로는 갈등, 결근, 이직, 음주, 흡연, 약물중독 등이 있다. 직무스트레스로 인해 발생하는 징후나 결과를 살펴보고, 이에 따른 경찰관의 반응 등을 설문조사를 통해 검증한다.

넷째, 직무스트레스요인에 의해 다양한 스트레스 징후와 결과가 나타나는데 심각한 스트레스 징후나 결과를 경감시키기 위한 다양한 방안이 강구되고 있

다. 본 연구에서는 다양한 요인에 의해 유발되는 직무스트레스를 사전에 제어하여 직무스트레스로 인하여 발생하는 신체적, 심리적, 행동적 징후나 결과를 효율적으로 관리하는 예방관리전략에 대하여 살펴보고 설문조사를 통하여 경찰관들의 반응을 검증하고자 한다.

다섯째, 경찰관의 직무스트레스와 예방관리전략에 관련된 설문조사를 하기 위해 경찰관 600명을 선정하였다. 연구를 일반화하기 위해서는 지역이나 계급, 근무부서 등을 전국을 모집단으로 하여 비율별로 추출하는 것이 원칙이겠지만, 시간과 비용 등의 한계 때문에 그렇게 하지 못하고, 나름대로 균형을 맞추기 위하여 군 단위 경찰서에서 100명, 시 단위 경찰서에서 200명, 광역시 단위 경찰서에서 300명 등을 무작위 추출하여 설문조사를 한 결과 509명의 설문지가 회수되어 이를 가지고 분석을 실시하였다.

1.2.2 연구 방법

본 연구에서는 경찰관의 직무스트레스 요인과 그에 따른 스트레스 징후 및 결과와 직무스트레스 예방관리 전략에 대한 연구를 하는데 있으므로 직무스트레스와 스트레스 징후 및 결과, 직무스트레스 예방관리 전략에 대한 개념을 우선적으로 정립하여야 하고, 실증적으로 분석하기 위해서는 현상에 대한 조사 분석이 요구된다. 따라서, 이러한 연구의 목적을 달성하려면 문헌 연구와 설문조사 방법이 동시에 필요하다.

첫째, 직무스트레스와 스트레스 징후 및 결과, 직무스트레스 예방관리 전략에 대한 개념을 정립하고, 양자사이의 관계에 대한 요인을 분석하기 위해 단행본이나 학술지, 국내·외의 석·박사 논문, 인터넷 자료 등 각종 자료들을 종합적으로 면밀하게 검토하고 분석하였다. 이를 바탕으로 연구의 필요성과 이론적 논의는 물론이고 실증적인 연구를 위한 변수들을 분석하고 본 연구의 가설이 구축되었다.

둘째, 실증연구를 위해서 경찰관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 양적 연구의 대표적인 방법인 설문조사는 어느 정도 연구가 진행된 주제에 대하여 가설을 검증하는데 매우 효율적이고 대규모 설문조사가 가능하며 이를 통하여 경우에 따라서 연구의 결과를 일반화 시킬 수 있다는 장점이 있다. 본 연구에서는 전국의 경찰들을 대표하여 군 단위 경찰관 100명, 시 단위 경찰관 200명, 광역시 단위 경찰관 300명 등 전체 600명을 선정하여 설문조사를 실시하였다.



Ⅱ. 이론적 고찰

2.1. 경찰관의 직업적 특성

2.1.1. 경찰관의 임무

경찰관은 경력직 공무원 중에서 특정직 국가공무원이다. 「국가공무원법」 제2조에는 국가공무원을 경력직공무원과 특수경력직공무원으로 구분하였다. 경력직공무원은 실적과 자격을 기준으로 임용되며 그 신분이 보장되어 평생 공무원으로서 근무하는 것으로 정해져 있는 공무원을 말하며, 일반직 공무원·특정직 공무원·기능직 공무원 등으로 구분된다. 일반직 공무원은 행정 일반 또는 기술·연구 등을 수행하고, 특정직 공무원의 경우 법관·검사·경찰·소방 공무원 등 특수한 분야를 담당하며, 기능직 공무원은 기능적인 업무를 맡는다. 특수경력직 공무원은 경력직 공무원외의 공무원을 의미하며 정무직 공무원·별정직 공무원·계약직 공무원 등으로 나뉜다. 정무직 공무원은 고도의 정책 결정 업무를 수행하고, 별정직 공무원은 특정한 업무를 담당하기 위해 별도로 정해져 있는 자격 기준을 충족하여야 하며, 계약직 공무원은 전문적인 지식이나 기술이 있는 사람에 대해 일정기간 채용되는 공무원을 말한다.

경찰관은 국가나 사회 공공의 안전과 질서를 위해 범죄의 수사, 위협의 방지, 치안서비스의 제공 등의 다양한 임무를 수행한다. 경찰의 궁극적인 임무는 사회 공공의 안전과 질서를 위한 위협의 방지이며, 공공의 안전과 질서유지의 1요소는 국민의 생명과 신체 그리고 재산의 보호이다(이황우외1.2014). 오늘날에는 복지행정이 강하게 요구되고 있어, 경찰은 소극적인 위협방지를 위한 명령·강제나 범죄수사와 같은 법집행적 임무뿐만 아니라, 적극적으로 다양한 치안 서비스도 제공하는 봉사자 역할을 수행하도록 요구된다. 예를 들면, 교통이나 지리정보의 제공, 인명구조와 같은 각종 보호 활동, 어린이 교통안전 교육, 순찰을 통한 범죄의 예방활동 등 급부 행정적 서비스 활동이 요구된다. 또한, 외국인 노동자의 급증으로 인한 불법체류 외국인 노동자들의 불법행위

나 다문화 가정이나 탈북민들의 증가로 인한 다양한 사건 등으로 경찰의 업무 영역은 지속적으로 증가하며 업무부담이 가중되어 경찰관의 부족 현상을 초래하기도 한다.

2.1.2. 경찰 업무의 특성

경찰업무는 공공의 안녕과 질서를 유지하기 위해서 일반통치권에 의거하여 국민에게 명령·강제함으로써 국민의 자연적 자유를 제한·통제하는 작용을 의미하나, 이것은 경찰의 활동형식면에서 볼 때의 개념이며 활동 내용면에서는 경찰은 개인의 자유 및 재산에 대한 위협의 방지를 통해서 그것을 보호해 주는 역할을 담당하고 있다고 할 수 있다. 즉, 경찰은 개인의 자유와 권리를 통제하거나 제한하고 강제하는 작용이 아니라 그것을 지켜주고 보호하는 작용이라 할 수 있다(김태금.2011). 경찰의 업무는 원래 공공의 안녕 및 질서를 유지함과 동시에 그 구성원 개개인들에게 급박한 ‘위험’을 방지하기 위해서 강제적인 수단을 사용하는 것을 임무로 한다. 따라서, 경찰은 국민의 생명과 재산에 대해서 위협을 가하는 범죄에 대해 직접적으로 몸으로 맞서야 하고, 공공의 질서유지가 주된 임무이므로 항상 위험에 노출되어 있으며, 예기치 못하는 사건·사고들이 시시때때로 발생하고, 그러한 사건·사고에 대해서는 신속·정확하게 해결해야 하므로 경찰업무는 항상 시급성, 돌발성, 위험성의 특성들을 가지고 있다(신현기,이영남.2003).

1) 위험성

경찰관은 특정되지 않은 범인들에 의한 국민의 재산 및 신체에 대해서 불법적인 공격에 신속·정확하게 대처해야하므로 늘 위험 앞에 노출되어 있다. 경찰관들은 이와 같은 임무를 완벽하게 수행하기 위해서 국민과 함께 항상 현장에서 조직폭력배, 살인·강절도범, 마약중독자, 다중·군중 범죄나 교통사고, 주취자들의 소란행위 등의 다양한 위험상황에 대응해서도 적절하게 대처해야만 한다. 지역사회에 위험이 증대할수록 경찰의 필요성은 더욱더 중요해진다. 예를 들면, 관내에 무장 강도사건이 발생하면 모든 경찰관은 담당업무에 관계

없이 위험한 흥기를 들고 국민들을 위협하며 폭력을 행사하는 범인을 검거하여야 하는 책임을 지게 된다(이황우,2008). 이러한 위험한 상황 때문에 경찰관들은 계속적으로 범죄자에게 공격을 받아 생명의 위협을 받게 되며, 매년 십 명 이상의 순직자와 천 명 이상의 공상자가 발생한다(경찰청 통계,2014.순직 14 명, 공상자 1898 명).

2) 돌발성·기동성

일반 행정기관의 업무는 일반적으로 예측가능성이 있고, 대체로 규정에 따라 제한된 사안을 다루며, 결과가 발생된 후에도 흔적이 남아 있어 구제 가능성이 있으나, 경찰업무는 대부분 아무누구도 예측 못할 돌발적 상황에서 주체가 누구인지도 알지 못하는 상황인 경우가 많고, 신속한 대처를 하지 않는다면 쉽게 회복할 수 없는 피해를 동반하는 경우가 많아서 고도의 기동성이 요구된다(이황우,2008). 기동성은 공공의 안녕과 질서 유지를 위한 신속한 범인 검거와 명백한 증거의 확보를 위해서도 아주 중요한 요소이다. 따라서, 경찰은 이와 같은 예기치 못하는 돌발적인 상황에서 신속·정확하게 처리할 수 있는 완벽한 기동성과 체계적인 공조체제를 갖추는 것이 필요하다.

3) 강제성·권력성

경찰의 임무를 ‘사회공공의 안녕과 질서 유지를 위하여 일반통치권에 근거하여 일반 국민에게 명령·강제하는 권력적 작용’이라고 정의하는 것은 국민들에게 필요에 따라 강제력을 행사할 수 있다는 것을 나타내는 것이라고 할 수 있다. 개인이나 집단의 재산권 행사나 행동의 자유를 제한·억제함으로써 반사적으로 다른 일반인들의 이익을 보호하는 것이 경찰업무집행의 두드러진 특징이다. 이렇게 본인의 의지에 반하는 강제력을 행사하는 경우에 선의의 많은 국민들을 보호하기 위한 것임에도 불구하고 권력적 작용에 대해서 피해의식을 가지는 일반인들은 경찰에 대해서 우호적이지 않은 경우가 많다. 이러한 사유로 많은 나라에서 경찰행정에 대해서 일반국민 또는 여론의 태도는 권력남용에 대한 우려와 이에 대한 견제 때문에 근본적으로 적대적이거나 우호적이지 않는 것이 일반적이다.

4) 계층주의

경찰조직은 상하 간에 상명하복의 명령통일을 유지하는 계층구조로 이루어져 있다. 군대조직처럼 경찰조직도 상하 간의 명령·복종관계는 매우 중시한다. 경찰업무의 특수성과 이에 맞는 업무의 성공적 수행을 위해서는 일사불란한 지휘체계가 필요하다. 공공의 안녕과 치안질서의 유지를 위해서는 신속하면서도 체계적으로 기능할 수 있는 경찰계층제가 매우 유용한 제도라고 할 수 있다. 그러나, 이러한 계층구조에서는 권한의 집중과 제도적으로 완벽하지 않은 견제나 권한의 오·남용 등으로 인한 역기능도 많은 문제점으로 대두되고 있다. 따라서, 이러한 경찰 계층 구조에서 나타날 수 있는 역작용들을 제도적으로 최대한 제거하고, 순기능적인 요소들을 개혁적으로 보완해서 조직에 활력이 넘치도록 하는 것이 중요한 과제이다(신현기.2007).

5) 보수성

경찰조직은 사회공공의 안녕과 질서를 유지하는 것을 임무로 하므로 혁신적인 변화를 추구하기 보다는 현상유지적인 행태를 띠고 있다. 이러한 특성 때문에 경찰조직은 기본적으로 보수적인 성격이 매우 강하여 내부로부터의 혁신이나 개혁은 매우 미흡한 것이 일반적이다. 따라서, 사회의 변화로 인하여 경찰조직에 대한 외부로부터의 변화·개혁 요구가 있을 경우에 경찰의 현상유지적 태도와 갈등이 생기면 내부로 부터의 변화보다는 외부의 힘에 의해 정치적인 수단을 통한 외부로 부터의 강한 압력에 의해 급격하게 개혁이 행하여진 사례가 많다(이황우.2008).

6) 고립성

경찰은 업무 자체의 특성상 고립성을 띠고 있다. 경찰은 일반 국민들에게 일반통치권에 의해 강제력을 행사하므로 국민들의 비난의 대상이 되거나 국민들로부터 거리감을 느끼게 된다. 그리고 경찰은 3부제 등 24시간 근무를 위한 교대제 실시로 인해 국민이 잠을 자거나 안정을 취하며 쉴 때 근무해야 하고, 국민이 일할 때 경찰은 휴식을 취하는 등 일반시민들과는 다른 형태의 근무를 계속하다보면 시차로 인해 서로 교류의 가능성이 줄면서 경찰이

국민으로부터 고립되는 현상이 나타날 수 있는 특성을 지닌다(신현기.2007).

7) 가시성

가시성은 경찰의 각종 활동 등이 TV나 신문 등 언론 매체를 통하여 국민들에게 투명하게 공개되는 것을 말한다. 어떤 기관이나 조직도 경찰과 같이 언론보도의 대상이 되지 않는 못할 것이다. 경찰의 각종 업무는 모든 국민과 항상 연관되어 있고, 제복을 입기 때문에 쉽게 눈에 띄어서 일반인의 관심을 갖게 된다. 이에 따라 대다수의 사람들이 자기와는 직접적으로 관련이 없는 사항인 범인의 검거, 수사 등에 대해서도 방송이나 신문, 인터넷 등을 통해 쉽게 알게 되고 관심을 가지게 된다. 따라서 경찰에 대한 국민들의 긍정적이거나 부정적인 인식은 절대적으로 언론의 보도에 좌우된다고 할 수 있다(이운호.2006).

8) 전문성

경찰의 일상적인 업무처리는 단순한 지식이 아니라 고도의 전문적 지식과 경험 그리고 정보가 요구된다. 국민에 대한 원만한 경찰업무의 처리나 완벽한 범죄의 예방 및 범인의 검거 등 치안유지를 함에 있어 전문적 지식과 최신 정보들의 입수는 필수불가결한 요소이다. 하루가 다르게 변화하는 고도 산업사회에서 경찰은 사회의 발전을 선도하며 정확한 정보를 신속히 입수하고 점점 진화하는 신종의 범죄에 적극 대처하기 위해서는 한 단계 발전된 경찰조직의 전문성이 요구된다(손봉선,송재복.2002). 이런 새로운 산적한 문제들을 해결하려면 각 분야에서 정통한 전문지식이 있는 인력들을 경찰조직에 계속 충원해야 한다. 그리고 충원된 전문경찰인력에 대해서는 내실있는 교육과 훈련을 통해 능력을 향상시키고 그들의 능력에 걸맞는 정당한 대우를 해주어서 경찰조직에서 보람을 느끼고 지속가능한 발전을 위한 기회와 여러 프로그램을 지속적으로 개발해 나가야 한다(신현기. 2007).

9) 난해성

경찰조직이 수행해야 하는 수많은 다양한 일들 중에 결코 쉬운 일이 없

다. 우선 범죄 대항자로서의 경찰은 다양한 범죄의 원인에 대하여 정확하게 진단을 내리고 그러한 원인들을 해소할 수 있는 새로운 방안들을 강구하여야 한다. 대부분의 학자들은 범죄 문제가 경찰 이외의 사회적 요인들에 의해서 야기되는 것이고, 그렇기 때문에 경찰력만으로 범죄문제를 완벽하게 해결할 수는 없다고 보고 있다(Bayley, 1994). 경찰업무의 특성 때문에 질서유지 활동을 하면서 이해당사자들 모두의 만족을 이끌어낼 수는 없다는 기본적인 어려움이 존재한다(김상호 외, 2004).

2.2. 직무스트레스의 개념

2.2.1. 스트레스의 정의 및 특징

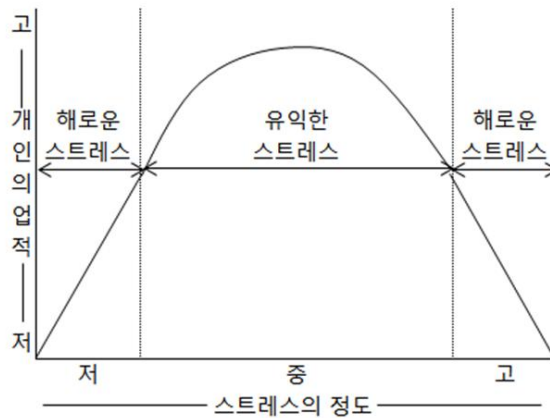
‘스트레스’라는 말의 어원은 ‘팽팽하게 죄다’는 의미를 지닌 라틴어 ‘스트링게르’(stringer)라는 말에서 나왔으며 string, strest, straisse등 여러 단어로 사용되다가 14세기에 이르러서야 비로소 지금과 같이 스트레스라는 말로 정착되었다. 그 당시에는 곤란, 고뇌, 역경, 억압 등의 의미를 내포하고 있었다. 지금과 같은 뜻의 스트레스라는 말은 19세기 들어서 나온 말로써 공학적인 의미가 상당히 많이 내포되어 있다. 즉, 인간이나 물체에게 가해지는 강한 힘, 압력, 영향력을 의미한다. 여기에는 힘이 작용되어진 인간이나 물체들은 이와 같은 외부의 힘이나 압력에 대항하여 그들 자신의 통합성을 지키기 위해 긴장을 유발한다는 뜻도 내포되어 있다 (정수진, 김양호, 2005).

그럼에도 불구하고, 스트레스에 대하여 정확한 개념을 정의하기는 어렵다. 특히, 조직 내에서 생기는 스트레스라면 더욱 그렇다. 일반적으로 스트레스란 개인과 환경간의 부조화로 인해 개인을 위하는 행동을 하는 경우에 기회·요구가 제약을 받게 되어 발생하는 것(McGrath, 1978년), 개인의 능력과 그에 따른 직무 요구 사이의 부조화, 환경에 도움을 받아 충족시킬 수 있는 개인의 욕구와 실제 직무환경 속에서 발생하는 욕구간의 불일치(French & Rogers & Cobb, 1974), 개인이 바라던 것을 성취하거나 그것을 이루는 중에 요구·기

회·계약에 맞서 있고 그것들을 해결하는 상황이 불확실한 것으로 인지되는 동태적인 상황(Ivancevich & Matteson. 1980), 자신이 처해 있는 위협적인 직무환경에 대한 반응(Cooper & Marshall. 1976)등으로 정의하고 있다. 따라서, 스트레스에 대하여 한마디로 개념을 규정한다는 것은 매우 어렵다고 할 수 있다. 그렇지만, 스트레스는 아래와 같은 여러 가지의 특징이 있다.

첫째로, 스트레스의 개념에 대해서 학자들마다 조금씩 다르게 정의하기는 하지만 스트레스는 불안이나 긴장을 일으키는 사건이나 조건은 아니고, 경험한 긴장이거나 불안의 결과도 또한 아니다. 스트레스는 단순히 불안도 아니다. 불안은 온전히 감정적이고 심리적인 영역의 현상이고, 스트레스는 이런 영역 외에도 신체적인 영역에서도 발생한다. 따라서, 스트레스라는 것은 불안과 함께 오기는 하지만 반드시 동일한 개념은 아니다. 또한 스트레스라는 것은 단순히 정신적인 긴장이 아니다. 불안이 생기는 것처럼 정신적인 긴장은 스트레스로부터 유발될 수는 있지만 양자는 반드시 동일한 개념은 아니다. 결과적으로 스트레스란 ① 자극과의 상호작용(stimulus interaction) ② 반응과의 상호 작용(response interaction) ③ 자극 - 반응과의 상호작용(stimulus - response interaction)등으로 나타나고 있는 것이다.

둘째로, 스트레스는 두 가지 얼굴을 가지고 있다. 스트레스라는 것은 그것 자체만으로는 좋거나 나쁜 것은 아니다. Selye는 스트레스가 극히 낮거나 없는, 그리고 매우 높거나 많아서 사람에게 해로운 영향을 주는 스트레스를 'distress'라는 개념으로 나타냈고, 그리고 적절한 수준으로 사람들에게 유익한 것을 'eustress'라는 개념으로 구분하여 [그림 2-1] 과 같이 표현하였다.



[그림2-1] 스트레스와 직무업적의 관계

스트레스에 대하여 긍정적인 면과 부정적인 면을 나눈 이래 이들의 양 측면의 스트레스를 설명하면 [그림 2-2]와 같다.

유익한 스트레스(긍정적)	직무 ▲스트레스	해로운 스트레스(부정적)
●도전적이지만 달성 가능한 업무 ●잘한 일에 대한 인정과 칭찬 ●권한과 책임의 추가 ●문제해결과 의사결정에의 몰입 ●승진 또는 원하는 새로운 업무 ●신지식과 기능의 습득		●공정치 못한 부당한 대우 ●질적·양적 업무의 과중 ●타인과의 불량한 관계 ●지루하고 흥미없는 업무 ●부적절한 훈령 ●필요한 정보나 자원의 부족

[그림2-2] 직무상 좋은 스트레스와 나쁜 스트레스

스트레스의 양면성에 대하여는 학자들에 따라서 긍정적 혹은 부정적, 그리고 건설적 혹은 파괴적, 그리고 순기능적 혹은 역기능적이라는 상반되는 개념으로 표현하였다.

셋째로, 스트레스라는 것은 없느냐 있느냐 하는 2원론적인 성질이 아니라 어느 정도 존재하는가 하는 정도의 차이에 불과할 뿐이다. 이는 연속선상 위에 어느 위치에 자리 잡고 있느냐하는 개념이다. 그러므로, 자기 자신이 어느 정도의 스트레스가 있는지를 측정해보아야 하며 이럴 때에 설문지가 활용된다.

넷째로, 스트레스라는 것은 경험하거나 또는 지각의 산물이다. 스트레스를 사람이 경험하거나 지각하지 않는다면 스트레스는 발생하지도 않는다. 그러므로, 지각된 스트레스를 실제적 스트레스라고 하고, 지각되지 않는 스트레스를 잠재적 스트레스라고 한다.

다섯째로, 스트레스라는 것은 부적합하거나 또는 부족하기 때문에 발생하는 불균형의 상태이므로 균형상태를 유지하기 위한 적응적 반응이 중요하다. 조직내에서의 스트레스라는 것은 ① 자극 ② 반응 ③ 자극과 반응간의 상호작용 등의 3가지로 구성되므로 스트레스는 단순히 자극이나 반응이라기보다는 자극과 개인의 반응사이의 상호작용의 결과로써 적응적 반응이 중요시된다. 그리하여, 원만하게 적응이 이루어진다면 균형상태가 유지되므로 스트레스를 덜 느끼게 된다.

여섯째로, 모든 사람들이 스트레스를 느끼는 경우라 하더라도 동일한 방법으로 그리고 똑같은 정도로 반응하지 않는다. 매개변수가 되는 개인적인 차이로 인해 스트레스의 정도가 동일하더라도 똑같은 방법으로 모든 사람들에게 적용되지는 않는다(이한검, 1994).

2.2.2. 스트레스의 기능

스트레스라는 것은 사람들에게 걱정이나 긴장 또는 불안을 느끼게 해서 성과 달성에 나쁜 영향을 주기도 한다. 그러나, 스트레스는 단순히 불쾌한 경험이거나 일뿐 아니라, 최상의 기쁨이나 자극 또는 흥분을 느끼는 경우에서 발생한다. 당연히 개인 차이에 따라서 상이한 결과가 나타나기도 한다. 즉, 개인이 느끼는 스트레스의 정도를 결정하는 것은 재조정이나 적응을 위한 요구의 강도에 따라서 좌우된다. 이와 같이 스트레스는 사람들에게 파괴적인 측면과 건설적인 측면을 동시에 주고 있으며, 일정한 정도까지는 스트레스의 양을 늘리면 일의 성과를 증대시킬 수 있다는 결과도 입증한 바 있다(Yerkes,R.M & Dodson,J.D.1988).

스트레스가 긍정적인 영향을 끼칠 때는 이를 순기능 스트레스(eustress)라고 하고, 부정적인 영향을 끼칠 때는 이를 역기능 스트레스(distress)라고 한다 (Quick,J.C & Quick,J.D.1984). 적정 스트레스(순기능 스트레스)는 사람들 개개인의 심신 활동을 촉진시키고 활성화시켜 직무집행에 있어서 문제해결능력을 향상시키고 창의성을 발휘하게 하며, 동기를 자극하여 생산성을 높이는 데에도 기여한다. 반면에 스트레스가 누적되거나 과도하여 역기능 스트레스로 작용한다면 개개인의 심신이 황폐화되고 직무성능이 저하되게 된다(황규대 외.2001).

스트레스의 정도가 일정한 수준보다 지나치게 낮거나 높으면 개인의 건강이나 작업수행에도 나쁜 영향을 미쳐서 역기능 스트레스로 작용할 가능성이 높고, 적절한 수준을 유지하면 개개인의 작업수행이나 건강에도 좋은 영향을 주어 순기능 스트레스로 작용할 가능성이 크다.

스트레스에서 나오는 에너지가 개인의 능력을 훨씬 초과하여 소모하게 되면 나쁜 영향을 주어 현재는 물론, 미래 목표의 달성을 위해 노력하는 개인의 능력을 위축시킨다. 그러나, 에너지의 소모가 정상적인 기능을 할 수 있도록 개인의 능력에 맞게 된다면 스트레스는 긍정적으로 작용하게 된다. 즉, 개인 목표 달성을 도와주고 앞으로 그런 목표를 성취하고자 하는 경우에도 그의 능력을 촉진시켜준다. 이와 같이 스트레스는 개인의 건강이나 조직의 업무 성과에도 많은 영향을 주고 있으며, 이것들에 대한 많은 논의와 학자들의 연구가 진행되고 있다.

2.2.3. 직무스트레스의 정의

미국 직업 안전 및 건강 연구소(National Institute for Occupation Safety and Health. NIOSH)는 “직무스트레스란 업무상 생기는 요구사항이 근로자의 바람이나 능력과 일치하지 않을 때 발생하는 해로운 신체적·정서적 반응”이라고 하였다(박재욱. 2008).

정서적 스트레스의 반응은 일정한 스트레스상황에서 짜증나고, 기분 나쁘고, 화가 나며 분노를 느끼는 것이다. 여기에는 걱정, 슬픔, 불안, 무기력감, 우울,

허무, 공황, 두려움 등과 같은 정서 등이 포함된다. 그 외의 정서적 증상으로써 아침에 일어나기 힘들, 사소한 일에도 흥분하고 과잉 반응하기, 분노폭발, 냉담, 흥미 결핍, 적대감, 질투, 위축감, 고함지르는 버릇, 자기 비난, 냉소적 태도, 타인 책망, 의심많은 태도, 술선성 부족, 직업 불만 등을 들 수 있다. Meffert 등(2008)의 연구에 따르면 경찰관에 대한 정신적 외상 후 스트레스는 분노를 높이는 것으로 나타났다. 분노가 고조되면 경찰관 개인의 신체나 건강에 나쁜 영향을 미치는 것은 물론이고 경찰관들이 늘 대면하는 시민들과의 관계에 있어서도 부정적인 결과가 나타날 가능성이 크다고 하였다. 경찰관 550명을 대상으로 조사한 황인희(2009)의 연구에 따르면, 조사 대상자의 88.4%가 경찰업무 집행 중에 외상성 사건을 경험한 것으로 나타났다. 이처럼 충격적인 사건을 직접 경험하고 나서 겪는 스트레스, 또는 직접적으로 경험은 하지 않았다고 하더라도 끔찍한 장면을 보거나 그런 외상으로 고통받고 있는 사람들을 도와주면서도 경험하게 된다(황인희.2009). 외상 후 스트레스는 그 외에도 여러 가지 부정적인 결과 들을 유발할 수 있다. 경찰 업무의 특수성으로 인해 경찰관들이 정신적 외상 후 스트레스 장애 증상 때문에 고통을 받게 되면, 그들은 그 결과로 인해 소진상태가 되어 업무수행 능력이 현저하게 떨어지거나 냉소적인 태도를 가지게 되어(Thomas-Riddle.1999), 국민들에게 질 좋은 서비스를 제공하지 못하게 된다. 경찰관들에게 직무스트레스를 유발하는 대표적 요인이 인간관계와 관련된 문제이다. 연구들을 살펴보면 경찰관들이 직무수행과 관련하여 스트레스를 많이 느끼는 경우가 주취자 처리 문제와 과중한 업무이며 그다음으로 인간관계에서의 어려움을 호소하고 있다. 이와 같이 직무스트레스는 업무집행과정에서나 인간관계에서 경험하는 심리적 대응상태를 나타내며, 유해하거나 위협적이며 도전적인 사건의 중요성을 그 개인이 무의식적, 또는 의식적으로 어떻게 해석하고 평가하느냐에 따라서 다르다. 개인을 둘러싸고 있는 환경의 자극과 개인 간의 반응의 상호작용으로서 위협적인 환경특성을 대하는 개인의 반응인 것이다.

2.2.4. 직무스트레스의 요인

경찰관들에게 과도한 스트레스를 발생시키는 요인이 과연 무엇인지를 밝히려는 연구는 많이 있어 왔다. 이와 같은 연구의 결과로써 경찰관들에게 스트레스를 유발시키는 요인들과 이와 같은 요인들 간에는 서열이 정해져 왔다(신성원.2007). 그 동안의 연구 결과를 살펴보면, 스트레스 요인들에 대한 경찰관들의 인식에 대한 연구가 많았으며, 경찰관리자들의 스트레스 요인에 관한 인식을 연구한 것도 있었다(신성원.2007). 경찰관들의 스트레스는 행정, 직무교대, 비활동성, 직무갈등, 직무과부하, 불충분한 자원, 시민에 대한 책임감, 불공정한 보수와 직무상태처럼 다른 직업과 같이 가지는 공통적인 스트레스 유발요인 외에 경찰이 가지고 있는 직무 특성상 발생하는 요인들에 의해서 많은 영향을 받고 있는데(Kroes.1985), 이런 요인들에는 업무의 특수성, 형사사법제도, 지역사회와의 관계, 가치 갈등과 부정부패와 등이 있다(박성수.2002).

국내 주요 선행연구에서 다루어진 경찰관의 스트레스 요인들을 살펴보면 [표2-1] 와 같다.

[표2-1] 주요 연구에서 다룬 경찰관의 스트레스 요인

연구자	주요 스트레스 요인	세부 스트레스 요인
김병섭 (1994)	1.조직내적인 요인	역할 모호, 역할 갈등 등의 역할요인, 업무과중 및 특성 등의 업무요인, 조직구조, 근무방식, 인사정책
	2.조직외적인 요인	조직관계, 지역사회관계
이완구 (1994)	1.공통적인 스트레스 요인	직무갈등, 행정, 비활동성, 직무교대, 불충분한 자원, 불공정한 급료와 직무상태, 직무과부하, 국민에 대한 책임감
	2.고유한 스트레스 요인	경찰과 검찰의 관계, 대중적인 부정적인 이미지, 위기상황에서의 직무수행, 가치관의 갈등
유영현 (1997)	1.조직내 및 직무관련 요인	과업요인, 역할 모호, 역할 갈등, 역할과부하, 커뮤니케이션, 보상체계, 대인관계부조화, 조직풍토, 물리적 환경, 리더쉽, 동료,상사,배우자 및 기타 경제문제, A형성격, 통제위치,
	2.조직외 및 개인관련 요인	사회적 지원, 내구성, 연령, 성별, 내향성과 외향성, 직업능력 및 경험
엄광섭 (1997)	1.조직내 차원	1)직무:역할모호,역할갈등,직무변동,역할과중,비현실적인 직무 규정, 도덕적 딜레마, 업무특성, 역할범위의 확대,빈약한 피드

		백 2)조직풍토:응집력,불공정한 인사,집단간 갈등,부적당한 보수,집권화,..승진기회의 부족,차별,공식화,의사소통,권위적인 관리행태 등 3)물리적 환경:소음,온도,공기,사무실의 공간,조명상태 등 건강,경제여건,가정생활,이사,주거환경,효능감,통제위치,사회적지원,A형 행태
	2.조직외 차원	
박성수 (2002)	1.조직내적 요인	직무관련·조직구조 요인·인간관계
	2.조직외적 요인	일상생활적 요인, 경찰환경적 요인
이혜숙 (2003)	1.주관적	인사평가
	2.객관적	급여,승진제도,복리후생,인사평가,인간관계,역할갈등
한상암 (2004)	1.개인적 차원	1)인구사회학적 특성:직급,성별,연령,직종,교육수준 등의 사회적 지표 2)인지적 개인차:통제위치 성격유형 등의 개인적 속성
	2.조직적 차원	경찰업무의 위험성과 과다한 업무량,돌발성,조직분위기
	3.환경적 차원	경찰관에 대한 사회적 지원의 부재, 모순된 역할수행으로 인한 국민의 불신
이 도 조 (2004)	1.경찰관 직무특성요인	참복근무와 반복적 단속
	2.경찰조직내 개인역할요인	역할 모호, 역할갈등, 역할과부하
	3.경찰조직분위기요인	의사소통,지도력,의사결정에의 참여
	4.경찰대인관계요인	신뢰도,사회적 지원, 참여도
	5.경찰경력개발요인	승진·보직의 공정성
김 재 운 (2012)	1.경찰업무로인한 요인	역할갈등, 교대근무
	2.정책과 조직 요인	부적절한 감독, 승진기회부족, 보상부족, 불공정한 정계수사권, 언론의 부정적 보도,사법부의 관대한 판결, 시민의지지 부족
	3.조직외적 요인	
	4.개인적 요인	경제적 능력, 위험한 일에 대한 걱정, 사회적 지위

※ 신성원(2006)참고하여 저자가 내용 추가하여 정리

이와 같이 많은 연구들에서 경찰관의 스트레스 요인을 조직 내부적 요인과 조직 외부적 요인으로 나누어서 살펴보았다. 조직 내부적 요인으로는 주로 업무과다, 역할 갈등, 역할 모호, 승진, 인사 평가 등이 다루어져 왔고, 조직 외부적 요인으로는 동료, 가족 등과의 관계, 지역 사회, 개인적 특성 등이 주로 논의되었다. 한편, 외국의 연구에서 나타나고 있는 경찰관의 직무스트레스에 대한 정의에 대

하여 살펴보면, Violanti(1982)는 “상황의 실패로 인해 중대한 결과가 발생하는 경우에 직업적 요구와 이에 대해 효과적으로 대응해야만 하는 그들 자신의 능력과의 불균형이 인지되는 경우에 그것이 경찰관의 스트레스다”라고 정의하였다. 즉, 경찰관이 자기 능력 내에서 스스로 감당하기 곤란한 상황을 자주 경험하게 되면 그것이 스트레스의 원인이 된다는 것이다(김혜숙 외.2003).

Lester(1992)는 경찰관의 직무스트레스에 영향을 끼치는 개인적 특성 중에서 통제소재(locus of control)에 초점을 맞추어 연구하였다. 즉, 그의 연구에 따르면 외부 통제적인 경찰관들이 내부 통제적인 경찰관들보다 스트레스를 더 많이 경험한다고 생각하였다. 이러한 판단의 근거로는 외부 통제적인 사람들이 개인의 심리적 상황을 타인의 탓으로 돌리고 스트레스를 줄이려는 조치들을 덜 취하기 때문이라는 것이다(김혜숙 외.2003).

2.2.5. 직무스트레스관련 선행 연구 검토

직무스트레스와 관련된 연구는 다양한 분야에서 이루어져왔다. 군인이나 공무원뿐만 아니라 일반기업체 종사자에 대해서도 많은 연구가 있어 왔다. 그 만큼 직무스트레스가 개인이나 조직의 목표달성과 운영에 중요한 요인이기 때문이라고 생각된다. 많은 연구에서 스트레스에 대한 독립변수와 종속변수 그리고 이에 영향을 미치는 조절변수 등을 적시하고 있다. 어느 조직보다 상하 관계가 뚜렷하고 업무의 강도가 강한 군이나 경찰의 직무스트레스에 관한 변수들을 살펴보면 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 군인과 경찰에 대한 연구에서 적시한 각 변수 내용

연구자	독립변수	조절변수	종속변수
권소영, 군간부의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향(2016)	직무스트레스	자기효능감 집단효능감	소진
김기춘, 직무스트레스요인이 전투역량에 미치는 영향에서 직무만족과 변혁적 리더십의 역할(2005)	직무스트레스요인:역할모호,역할갈등,역할과다	변혁적 리더쉽 직무만족	전투역량
염규현, 우리나라 해외 파병장병의 직	직무스트레스	신뢰	조직몰입

무스트레스와 신뢰가 조직몰입 및 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구(2015)		-조직신뢰, 상관신뢰, 동료신뢰	직무만족
이진규, 직업군인의 직무만족에 영향을 미치는 요인(2016)	직업성,공직성, 군직성, 직무스트레스		직무만족도
이승로, 경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향(2004)	직무스트레스 -직무특성,인간관계, 직무환경	-이직의도 -이직의사 -잔류의사	직무만족 -직장만족 -승진만족 -직장동료만족

김전수(2014)는 소방 공무원의 직무 특성상 긴급성, 위험성, 불규칙성 등의 원인으로 인해 직무스트레스가 높으며, 이를 해소하기 위해서는 인력 증원과 장비와 예산의 확보와 더불어 조직 신뢰를 높여야 한다고 주장하였다.

김광석(2009)은 소방 공무원의 우울과 피로는 직무스트레스와 깊은 관련이 있으며, 이를 감소하기 위한 적절한 대책이 필요하다고 하였다.

최낙순(2011)은 소방 공무원을 대상으로 한 조사에서 업무가 중할수록 직무스트레스가 높고, 업무 자율성이 높을수록 직무만족도가 높으며 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.

박종숙(2007)은 여성 공무원을 대상으로 직무스트레스에 대한 연구를 하였는데 여성 공무원들은 직무관련 스트레스를 육아 등 가정관련 스트레스보다 강하게 인식하였고, 미혼 여성의 경우에는 성 차별을 가장 큰 직무스트레스로 느꼈고, 기혼 여성은 업무량에 큰 스트레스를 느꼈다. 직무스트레스가 직무만족이나 이직의도에는 영향을 미쳤으나, 직무몰입과는 상관관계가 없었다.

안병훈(2008)은 공무원의 여가활동에 대한 연구에서 여가활동이 직무스트레스를 감소시키고 직무만족을 높이며 결과적으로 삶의 질을 높이는 데 기여하는 것으로 나타났다. 여가활동은 동호회를 통하여 하는 것이 가장 효과적인 것으로 조사되었다.

다음은 일반 기업체에 종사하는 노동자의 직무스트레스를 살펴보고자 한다. 공무원과는 다른 직무스트레스와 그에 따른 영향을 보인다. 그 내용을 살펴보면 [표2-4]와 같다

[표2-4] 일반 기업체 종사자의 직무스트레스 관련 변수 내용

연구자	독립변수	조절변수	종속변수
강문실, 정서노동자의 직무스트레스결정요인, 결과요인 그리고 조절요인에 관한 연구(2008)	정서노동, 직무역할 특성	임파워먼트, 사회적지원	과업수행, 적응수행, 맥락수행
김일희, 직무스트레스와 A형 행동유형이 피로에 미치는 영향(2007)	직무스트레스: 직무요구, 직무자율성결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화	A형 행동유형	피로
김정아, 컨벤션산업종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구(2005)	직무특성: 다양성, 정체성, 자율성 역할요인: 역할과다, 역할갈등 내부특성: 장래성, 복리후생, 승진, 평가		이직의도
김중곤, 철도교통관제사의 직무스트레스 및 관련요인에 관한 연구(2016)	조직차원 스트레스, 현업수행스트레스	피로, 가정친화제도, 우울, 자긍심	가정중심적균형, 일의부정적전이
박영진, 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향(2005)	직무특성, 인간관계, 직무환경	업무수행만족, 급여만족, 승진제도만족, 동료만족	이직의사
이형렬, 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와와의 관계에서 대처전략의 조절효과(2012)	역할특성: 역할갈등, 역할모호, 역할과다	대처전략	직무만족 이직의도
하정훈, 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계(2013)	동료관계스트레스, 고객관계스트레스, 상사관계스트레스	직무만족	이직의도

강문실(2008)은 정서 노동자의 직무스트레스 요인에 관한 연구에서 정서 노동이 직무스트레스에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 역할갈등과 역할모호성도 직무스트레스에 정(+)의 영향을 끼치며, 임파워먼트는 직무스트레스와 직무수행의

관계를 조절하는 것으로 나타났다. 사회적 지원 중 상사의 지원이 역할갈등과 직무스트레스의 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

김정아(2005)는 컨벤션 종사자를 대상으로 직무스트레스와 이직의도와의 관계를 연구하였는데 직무특성, 역할요인, 내부특성에 따라 직무스트레스가 유발되는 것으로 나타났다. 내부특성 중 장래성과 평가가 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤고, 승진만이 이직의도에 유의한 영향이 나타났다.

김중곤(2016)은 철도운행의 안전을 책임지고 있는 철도교통관제사의 직무스트레스에 관해 연구하였다. 평소 철도교통관제사는 노조에 가입할 수 없고 근무 장소가 통제지역에 있어 조직으로부터 소외되는 직종이다. 그러다보니 인원 충원이나 예산 지원이 부족하고 그럼에 따라 장시간 근무로 인한 피로와 스트레스를 호소하고 있다. 시스템이나 조직, 업무와 환경적 측면에서 치우개선 등 종합적인 대책이 필요하다고 주장하고 있다.

박영진(2005)은 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족에 대해 연구하였는데 직무스트레스는 직무특성, 인간관계, 직무환경에 의해 유발되며 직무만족을 위한 사기진작 방안으로는 보수의 현실화, 공정한 승진 등 인사 제도, 직업관의 확립과 퇴직금 제도 등 복리후생제도의 실시가 중요하다고 하였다.

이형렬(2012)은 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구에서 직무스트레스를 예방하기 위해서 조직 환경의 개선과 직무스트레스 조절을 위한 교육프로그램의 개발이 필요하다고 하였다.

마지막으로 경찰의 직무스트레스 관련 선행 연구를 살펴보고자 한다. 어느 직종보다 많은 스트레스를 감당하고 생활하는 경찰의 스트레스 요인과 그에 따른 변수를 살펴보면 [표2-5]와 같다.

[표2-5] 경찰의 직무스트레스 관련 변수 내용

연구자	독립변수	조절변수	종속변수
김경섭, 경찰공무원의 스포츠활동이 직무스트레스 및 직무소진	직무스트레스: 직무자율, 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화,	근면성, 여가충소, 일중심성, 도	직무소진: 감정고갈, 비

진, 직업윤리에 미치는 영향 (2014)	스포츠활동참여,운동빈도,강도, 기간	덕성,시간절약, 자립	인격화,자아 성취저하
김재운, 경찰관의 폭력피해경험, 직무스트레스와 문제음주와의 관계연구(2012)	폭력피해경험:언어폭력,신체폭 력	직무스트레스: 조직적스트레 스,개인적스트 레스	문 제 음 주 : 음주의존,문 제경험
박병두, 경찰공무원의 피로가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구(2008)	작업강도,근무조건,피로지식	육체적피로도, 정신적피로도	직무만족,조 직몰입
박성수, 경찰공무원의 스트레스 가 조직에 미치는 영향에 관한 연구(2001)	직무특성,역할과다,역할갈등,인 간관계,승진,보수,경찰환경적요 인,일상생활적요인		조직몰입,직 만족,이직률 (이직의도)
박종철, 112경찰의 직무효과성 에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(2015)	개인심리적특성:개방성,호감성, 유능성,정서적불안,외향성, 제도기반적특성:인사공정,사기 진작,업무기반 직무환경적특성:업무긴장성,근 무특수성,직무중요성,업무재량성		직무효과성
배점모, 경찰공무원과 소방공무 원의 외상후스트레스와 심리적 복지감 및 우울간의 관계 비교 연구(2011)	출동빈도,현장출동횟수,심각한사 건경험횟수,출동충격정도,생활사 건,질병,상해,폭행,가족사망,경제 난,부부갈등,통제성,건강관리,직 무특성,업무피로,위험성,응급성, 부담감	외상후스트레 스:침투 및 재 경험,회피,과각 성	심리적복지 감:목 적 감, 자긍심,통제 감 우울: 심 리 적, 생활 적, 신체적
오정석, 경찰직무스트레스와 긍 정적 사고가 삶의 만족도에 미 치는 영향(2012)	직무스트레스:직무요구,보상부 적절,직무자율,직장문화,관계갈 등,직무불안,조직체계 긍정적사고:주관적만족,목표추 구		삶의 만족 도
윤호연, 경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한연구 (2013)	-직무요인:근무부담,-인간관계 요인:리더쉽,상사및동료관계-근 무환경요인:승진,징계,복지,보수 -조직문화요인:합리문화,위계문 화,발전문화,집단문화-외부환경 요인:시민의 경찰신뢰,존경	경 찰 직 무 스트 레스	직무만족

이도조, 경찰관의 직무스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 실 증적 연구(2004)	직무스트레스요인:경찰직무특 성,경찰조직내 개인역할,경찰조 직분위기,경찰대인관계,경찰경력 개발	사회적 배경 직무스트레스	경찰사기
---	--	------------------	------

김경섭(2014)은 경찰관의 스포츠 활동이 직무스트레스, 직무소진, 직업윤리의식에 미치는 영향에 대해 연구한바 상호간 통계적으로 의미있는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김재운(2012)은 경찰관의 폭력 피해 경험이 직무스트레스와 문제 음주와의 관계를 연구하였다. 이에 따르면 폭력 피해 경험이 직무스트레스를 유발하며 문제 음주에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박병두(2008)는 경찰관의 피로가 직무태도에 미치는 영향에 관해 연구하였다. 직무스트레스, 작업강도, 근무조건, 피로지식을 높이 인식할수록 육체적·정신적 피로가 높아지고, 직무만족과 조직몰입이 낮아진다. 따라서 이를 감경시키기 위하여 근무조건 개선, 피로 관리 프로그램의 도입 등이 필요하다고 하였다.

박성수(2001)는 경찰관의 스트레스가 조직에 미치는 영향을 연구한 바 조직내외의 다양한 스트레스요인이 있으며, 이를 해소하기 위해서는 합리적인 인사와 적절한 보수 지급 등의 다양한 대책이 필요하다고 하였다.

박종철(2015)은 112경찰의 직무효과성을 제고하기 위해서는 개인 성격 검사 프로그램 도입, 112신고접수 수당 신설, 전문교육 강화, 경력관리 제고, 힐링 프로그램의 도입 등을 제시하였다.

오정석(2012)은 경찰의 직무스트레스와 긍정적 사고와의 관계에 관한 연구에서 직무스트레스를 완화하기 위하여 긍정사고 증진프로그램 도입과 전문교육, 스트레스 전문부서 신설과 전문가 배치 등을 제시하였다.

윤호연(2014)은 경찰관의 직무만족에 대한 연구에서 다양한 직무스트레스 요인을 지적하며 이에 대한 대책으로 스트레스 해소 프로그램 개발, 상하 간 상호 신뢰 방안 강구, 공상에 대한 예산 증액 등을 제시하였다.

이도조(2004)는 경찰관의 직무스트레스 요인은 다양하며 그로 인하여 직무스트레스가 유발되면 사기가 저하된다고, 스트레스 요인을 사전에 제거하는 인사 관리와 조직관리를 통해서 경찰의 대국민 서비스의 능률성을 향상시키는 것이 필요하

다고 하였다.

선행 연구를 통해 살펴본 바와 같이 직무스트레스를 유발하는 요인은 다양하지만, 연구자들이 강조하는 공통적인 요인들을 중심으로 인간관계요인, 직무요인, 근무환경요인, 외부환경요인, 조직문화요인 등으로 분류하였다.

1) 직무요인

직무스트레스를 유발하는 것으로 직무를 수행함에 있어 역할 과다 등으로 인한 근무부담의 증가를 들 수 있다.

김기춘(2005)은 군부사관을 대상으로 한 연구에서 역할과다(너무 많은 책임, 과도한 직무량, 감당하기 어려운 직무, 업무능력 초과)가 직무스트레스를 유발하고, 직무만족을 저하시키는 것으로 나타났다.

김전수(2014)는 소방공무원을 대상으로 업무과다(업무량 과다로 인한 휴식 부족, 업무량 과다로 인한 추가근무, 극도의 피로감, 업무강도의 장시간 유지 등)가 직무스트레스를 유발하고 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 얻어 냈다. 또한, 박종숙(2007)은 여성 공무원을 대상으로 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관하여 연구한 내용 중에서 감당하기 어려운 업무량이 직무스트레스를 유발하며 직무만족에 부(-)적 결과를 나타냈다.

이형렬(2012)은 요양보호사에 대해서 직무스트레스와 직무만족간의 관계에 관한 연구를 진행하였는데, 역할 모호, 역할 갈등, 역할 과다 모두가 직무스트레스와 정(+)적인 영향을 미치며 그 중에서도 역할과다가 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이와 같이 근무부담이나 역할 과중은 직무스트레스를 유발하는 요인으로 일관되게 제시하고 있다.

2) 인간관계 요인

어느 조직이든 조직을 구성하는 상사나 동료 간의 관계가 조직 목표를 달성하는데 중요한 요인으로 간주된다. 그러나, 조직원들 간에는 개인적이 되었던 조직적이 되었던 늘 갈등이 존재하고 이런 것으로 인해 직무스트레스를 유발한다.

김전수(2014)는 경기도에 근무하는 소방관 819명을 대상으로 직무스트레스 유발 요인과 직무열의의 관계에 관한 실증 연구를 한 결과, 동료 갈등요인에 의한 직무스트레스는 직무태도에 부(-)적인 영향력을 향사하는 것으로 나타났고, 동료와 상사의 신뢰는 직무태도에 정(+)적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

백종철(2007)은 호텔 종사자를 대상으로 대인관계 스트레스가 직무태도에 미치는 영향을 연구하였는데, 대인관계 스트레스 중 상사, 동료, 고객 스트레스가 직무만족에 감소영향을 준 후 조직몰입에도 감소현상을 가져와 이직의도를 증가시키는 것으로 밝혀졌다.

이도조(2004)는 경찰관의 직무스트레스 요인과 사기의 관계에 대해서 실증적 연구를 하여 경찰관간 상관과 동료, 부하사이가 원만하냐에 따라 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 근무환경 요인

직무스트레스에 영향을 주는 요인으로 근무환경요인을 들 수 있는데 여기서는 승진, 징계, 보수, 복지 등이 포함된다. 조직사회에서 조직원의 사기에 많은 영향을 주는 주요한 요인이라고 할 수 있다.

김정아(2005)는 컨벤션 종사자들의 직무스트레스를 연구하면서 내부특성 중 승진과 복지에 대해서도 조사하였는데 실증 연구 결과 승진문제는 직무스트레스에 영향을 끼쳤으나 복지문제는 유의한 결과를 얻지 못하였다. 일반적으로 예상했던 결과와 다르게 나왔으나 장래성이나 역할 갈등 등 다른 요인이 상대적으로 많은 영향을 미친 것으로 생각할 수 있고, 연구에 따라 상이한 결과가 나오기도 한다. 박성수(2001)은 경찰관의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관해 실증연구를 실시하였다. 역할 갈등이나 인간관계 등 다양한 요인이 경찰관의 스트레스에 영향을 미친다고 하였으며, 특히 공정하지 못한 승진제도와 열악한 보수체계는 경찰관의 스트레스에 많은 영향을 끼치는 것으로 나타났고, 이를 위해 승진의 공정을 담보하기 위한 다양한 방안과 일한 만큼 보상받을 수 있는 방법에 대해서도 제시하였다.

또한, 신승균(2009)은 경찰관의 직무만족에 영향을 주는 요인을 연구하면서 보수와 복지에 대한 인식이 높을수록 직무만족이 높아진다는 결론을 도출하였다.

4) 조직문화 요인

조직문화란 조직구성원과 조직 전체의 행태에 영향을 주는 기본 요소라고 할 수 있다. 어떤 조직문화냐에 따라서 업무의 성과와 조직원의 근무태도가 다르게 나타나기 때문이다.

김상호(2004)는 그의 연구에서 조직문화를 집단문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화로 구분하여 문화에 따라 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 집단문화(group culture)는 내부의 화합과 동시에 조직의 유연성을 중시하며, 사람들에게 많은 관심을 가지고 고객반응을 중요시한다. 발전문화(development culture)는 조직이 유연함에 따라 고객에 대한 적응성에 관심이 많으며 조직 자체가 매우 역동적이고 기업가정신이 충만하다. 위계문화(hierarchical culture)는 내부의 화합으로 조직의 안정과 통제를 강조하며, 조직의 규칙과 정책에서 절차를 중요하게 생각한다. 합리문화(rational culture)는 고객들에 대한 적응성과 동시에 조직의 안정과 통제에 대하여 강조하고, 결과 지향적이며 목표 지향적이다. 지도자는 성과 독려자·산출자·경쟁자로서의 역할을 한다. 어떠한 조직이든 조직에는 조직 고유의 조직문화가 있으며, 그러한 문화 유형에 따라 생산성에 차이가 있다고 하였다. 발전문화와 합리문화는 생산성과의 관련이 상대적으로 높게 나타나며, 집단문화와 위계문화는 생산성과의 관련이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 박주상(2009)도 서울, 인천, 경기지역 중 13개 경찰서에서 1,000명에 대한 설문조사를 실시하고 분석하여 각각의 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향을 연구하였는데, 합리문화, 집단문화, 발전문화는 고객지향성에 대하여 유의미한 정(+)의 결과를 나타냈고, 위계문화는 유의미한 결과를 내지 못했다는 연구결과를 도출한 바 있다.

2.3. 직무스트레스 조절변수

직무스트레스로 인하여 나타나는 반응이나 결과는 사람이나 조직에 따라 다르게 나타날 수 있다. 그 이유는 개인이나 조직에서 제공되는 다양한 자원에 의하여 많은 영향을 받는데 이러한 자원들이 스트레스 과정에서의 중재요인으로 설명되고 있다. 똑같은 스트레스 요인이 있더라도 사람에 따라서 느끼는 스트레스

의 정도와 그로 인해 발생하는 결과는 각기 다르게 나타나는데 이것은 여러 스트레스 요인이 스트레스 결과에 끼치는 영향을 중재하는 조절변수(moderating variable)가 있기 때문이다.(신성원.2006)

다양한 직무스트레스 요인에 예방관리전략을 개입시키면 스트레스 결과에 좋은 영향을 미칠 것이다.

2.3.1. 직무스트레스의 예방관리전략의 개념

사전적으로 ‘전략(strategy)’이란 "장기적 혹은 전반적인 목표를 달성하기 위해 설계된 계획"으로써 현재에는 정부기관 뿐만 아니라 민간기업의 경영에서도 많이 쓰이지만, 어원을 살펴보면 장수를 의미하는 그리스어 strategos에서 유래하여 전쟁수행을 위한 계획을 의미하는 ‘전술’과 대비되는 개념으로 사용하였다(장윤식.2014). 따라서, 예방관리전략의 개념을 이용하여 직무스트레스와 관련되어있는 문제들을 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 더욱 심도 있게 모색하는 것이다. 지금까지의 스트레스 관련 연구들은 직무스트레스의 요인을 원인으로 하여 개인적·조직적 문제와 관련되어 유발되는 결과들을 단편적으로 분석하고 그에 대한 다양한 대책들을 강구하는 식이었다.

다양한 요인에 따라 발생하는 직무스트레스를 사전에 제어함으로써 직무스트레스로 인하여 발생하는 생리의학적·심리적·행동적 징후나 직무성과의 감소등도 효율적으로 관리할 수 있을 것이다.

2.3.2. 직무스트레스의 예방관리

직무스트레스의 예방관리는 개인의 건강과 조직의 활력을 증진시키고 개인과 조직의 distress(근심, 걱정)를 방지하기 위하여 특수한 방법을 활용하는 것을 말한다.

그러므로, 이러한 예방관리는 특정한 조직에서 특별한 방법으로 운영되고 있으며, 또 관리적 태도에서 조직의 생명을 유지하거나 존속하는지에 대한 일련의 기초적 관념이나 개념으로 구성되어 있다(정수진,김양호.2005).

이러한 개념이나 관념은 대체적으로 조직체의 관리자나 경영자에 의하여 실질적으로 이행되고 있다. 물론 실용적인 실행전략과 특수기술은 조직특성에 맞게 조정하지만, 기본적인 개념이나 관념은 모든 조직에서 유사한 형태로 활용된다. 따라서, 예방관리의 개인적 차원과 조직적 차원의 두 방법을 같이 행하는 것이 바람직하다.

이와 같은 개념에 의해서 이행되는 예방관리의 첫째 목표는 개인의 건강과 조직의 활력을 증진시키는 것이며, 이러한 목표 달성을 통하여 조직의 생산성과 적응성 및 융통성을 증대시키는 것이다. 예방관리의 그 다음 목표는 개인과 조직의 distress를 최소화시키는 것이다.

2.3.3. 직무스트레스 예방관리의 제 원칙

예방관리 개념은 개인과 조직의 스트레스관리에 관하여 설명하고 편리한 개념적 구조를 형성하는 데에도 기여하고 있다. 여기에서 예방관리의 다섯 가지 기본 원칙을 살펴본다면,

첫째로, 개인과 조직의 건강은 상호의존적이라는 것이다. 다시 말해, 개인의 건강은 조직의 건강을 의미하고, 조직의 건강은 궁극적으로 기업의 재무적 자산이다. 해리슨(R. Van Harrison)은 개인과 조직의 건강은 상호의존적이라는 것을 다음과 같이 두 가지로 일어나고 있음을 지적하고 있다(R.V.Harrison.1978). ① 개인의 모든 요인이 조직의 목표나 필수요건과 일치한다는 것을 지적하고 있다. ② 조직의 모든 요인이 개인의 욕구와 일치된다는 것을 지적하고 있다. 이는 개인과 조직이 교환적 상호관계일 뿐만 아니라 두 요인은 모두 중요성을 지니고 있다는 것을 의미한다.

둘째로, 관리한다는 것은 개인과 조직의 건강에 대해서도 책임을 지고 있다는 것이다. 특정한 조직의 성공에 다가가기 위해서는 관리가 매우 중요한 역할을 한다. 즉, 여기에서는 창의적인 기업가 정신으로 충만하여 기업가적 역할을 적극적으로 추구할 뿐만 아니라 조직분야에 있어서도 사회적 책임을 강조하고 개선할 수 있는 방안에 대해서도 모색하는 내용을 포괄하고 있다(H.Mintzberg. 1973). 이러한 분야에서는 육체노동자들에게 더욱 강조되고 있으며, 조직관리는 특히 개

인의 건강을 책임지는 방향으로 이행돼야 하고, 동시에 개인건강의 중요성을 인식하는 것은 물론 조직과의 상호의존성을 의식하면서 운영하는 것이 바람직하다. 셋째로, 개인적·조직적 distress는 항상 반드시 필연적인 것은 아니다. 조직에 있어서 과업이나 역할, 물질적 요구사항이나 개인 간의 요구사항 등은 부득이한 경향이 있다. 특히, 어떠한 경우에는 요구사항도 많고, distress의 결과도 많지만, 불가피 하게 성공을 위해서는 필요하고 또는 작업의 필요악 등의 개념으로도 받아들여지고 있다. 그러므로, 스트레스와 작업에 관련한 요구사항은 필연적일 수는 있으나, 스트레스 자체에서 초래되는 distress와 그와 관련된 요구사항은 반드시 필연적인 것은 아니다(J.C. Quick and J.D. Quick. 1984).

넷째로, 개별적으로 개인과 조직은 스트레스에 대하여 유사한 반응을 나타낸다. 요구사항에 대한 개인과 조직의 반응과 스트레스 조정관리에 대한 반응 및 distress에 대한 관용과 인지 등에 대한 지각의 정도는 개인에 따라 상당히 많은 차이가 있다. 따라서, 효과적인 예방관리 프로그램에서는 개인과 관련된 스트레스의 여러 가지 요인 자체가 강조되어야 한다. 결국, 스트레스에 관한 수용성과 타당성 및 예방관리조정의 효율성 등은 개인이나 조직에 따라서 다양한 형태로 반응한다.

다섯째로, 조직이란 역학적이며 동태적인 실체이다. 각각의 조직체는 개인의 건강이나 체력(즉, 조직의 활력)의 수준이 다양한 것과 같이 성장, 성숙, 붕괴, 멸망 등의 life cycle을 갖고 있는 개방적 시스템이라고 할 수 있다(C.P. Alderfer. 1976). 특히, 예방관리라는 것은 조직의 건강과 활력증진과 관계되는 것을 다루고 있으며 이에 더하여 조직의 허약성과 분열성 및 붕괴가능성 등을 최소화시키는 기능을 하고 있으므로 역학적이고 동태적인 성격을 가진다.

2.3.4. 직무스트레스의 예방관리 단계

만성적 질병(chronic disease)은 말의 뜻 그대로 어느 날 갑자기 생기는 게 아니라 단계적 과정을 거쳐서 점진적으로 발생하는 것이 일반적인 현상이다. 스트레스도 똑같다. 스트레스의 영향도 몇 단계에 걸쳐 서서히 확산되므로 예방적 관리조정을 위한 여러 개의 관리 가능한 관점을 가지고 있다. 따라서, 예방관

리 단계를 나타내는 도표는 스트레스 모델의 중요한 요소들을 나타내고 있다. 이러한 것들을 예방관리의 단계라고 한다.

[그림2-3]에서 제1차적 예방은 실질적으로 distress를 발생시키고 있는 조직적 스트레스의 제 요인들을 수정하거나 변경하는 것을 목적으로 예방관리가 이루어지며, 제2차적 예방은 개인들이 조직적인 긴장을 방제·제거하거나 혹은 억제하는 것을 목적으로 하는 예방관리가 이루어진다. 그리고, 제3차적 예방은 조직적인 스트레스 요인의 징후가 발현되는 것을 적합한 상황에서 최소화시킨다든지 통제하는 것을 목적으로 관리한다.

그러므로, 조직적 차원에서의 제1차적 예방은 여러 스트레스 요인과 긴장을 통제하는 방법과 관련이 있고, 제2차적 예방은 각각의 스트레스의 반응들을 최적화 상태가 될 수 있도록 노력하는 것과 관련이 있다. 그리고, 제3차적 예방은 조직적 비용이나 개인적 무능력 및 불안 등을 최소화시키려고 하는 것들과 관련이 있다. 그러므로 조직적 차원에서는 대체로 위험한 조정의 형태를 띠게 되며, 개인적 차원에서는 전통적인 의료나 정신의학적인 치료를 받게 된다.

제1차적 예방단계
(스트레스 요인 중심)

디스트레스
·개인적(행동적/심리적/의학적)
·조직적(간접원가/직접원가)

제2차적 예방단계
(반응 중심)

조직적 스트레스의 제요인
·과업요구 ·역할요구
·물질적 요구 ·개인간 요구

제3차적 예방단계
(결과 중심)

스트레스의 제 반응
·개인적 긴장
·조직적 긴장

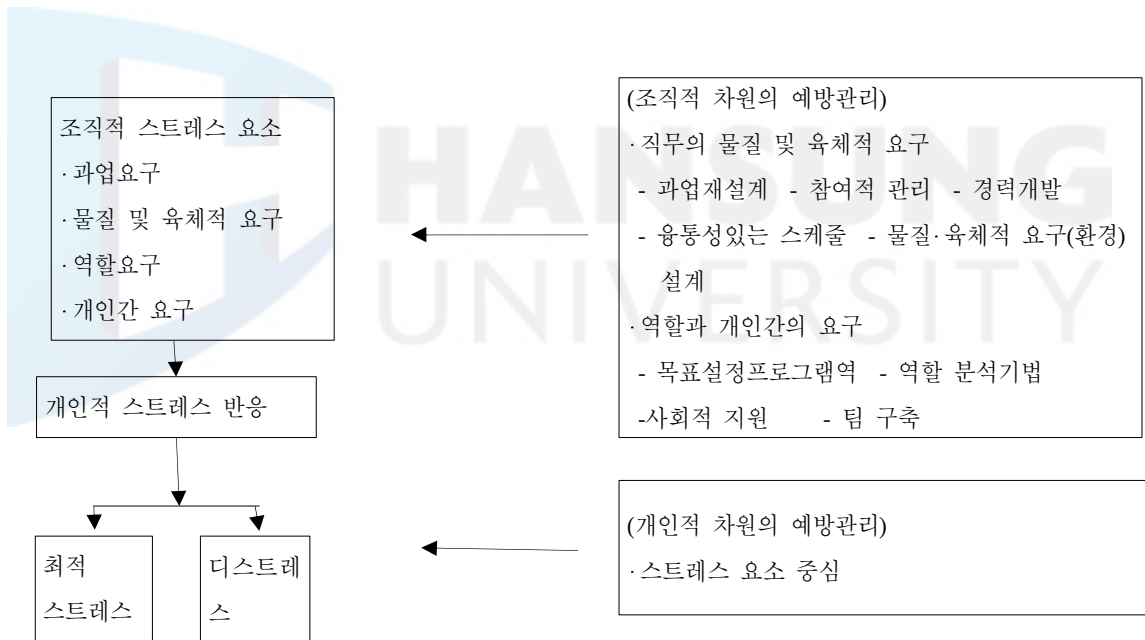
자료 : J.C. Quick and J.D. Quick. Organizational Stress and Preventive Management. McGraw-Hill.1984.p.152.

[그림 2-3] 예방관리의 단계

2.3.5. 직무스트레스의 예방관리기법

1) 예방관리의 조직적 차원

예방관리의 조직적 차원은 과업, 역할, 물질적 및 개인 간의 요구사항 등을 합리적으로 관리하는 것에 그 목적을 두고 있다. 그러므로, 조직적 차원에서 많이 활용되고 있는 방법들은 각각 다른 요구사항의 본질적인 변화에 따라서 조직구조를 변화시키는 것에 그것의 초점을 맞추고 있다. 이처럼 조직적 차원에서 예방관리의 방법은 불필요한 요구사항을 없애는 것에 이용되고 있으며, 또 필수적 요구사항에 대해서는 예리한 관점을 가지고 효과적으로 근로자의 건강관리에 활용되고 있다. 이러한 대표적 관리내용들을 도표로 요약하면 [그림2-4]과



자료 : J.C. Quick and J.D. Quick. Organizational Stress and Preventive Management. McGraw-Hill.1984.p.153.

[그림2-4] 조직적 차원의 예방 관리

2) 예방관리의 개인적 차원

개인적 차원에서의 예방관리는 조직적인 스트레스를 더 효과적으로 다루기 위한 하나의 대체안을 마련하는 것이다. [표2-6]은 예방적 3단계에서 예방관리의 개인적 차원에 있어서의 중요한 여러 가지 방법들을 보여주고 있다.

개인의 작업환경관리는 시간관리, 의무와 비의무에 대한 학습방법 등의 내용을 주로 다루고 있는 데, 이런 내용의 많은 부분이 가정과 직장사이의 균형을 이루기 위해서 시도하는 관리내용과 일치하고 있다. 비록 스트레스의 많은 요인들을 중심으로 하는 기술 자체가 광범위하게 수용되지 못하고 있다는 것을 이해시키는 데 그 중요성이 인정되고 있다.

[표2-6] 개인적 차원에서의 예방관리 기술

제1차적 예방: 스트레스 요인 중심	스트레스의 개인적 지 각관리	·건설적인 자기진술 및 토로 ·필연적 인정과 승인 ·인지적 고통 및 왜곡의 논쟁 ·심리적 철회와 취소 ·A형 행동패턴의 변화
	life style관리	·균형 유지 ·여유시간의 활용 ·휴식
	개인적 작업환경관리	·과중한 직무이행의 회피 또는 면제 ·계획 ·시간관리 ·기타의 제 방법(사회적 지수, 직무이탈, 과업의 변화)
제2차적 예방: 반응 중심	긴장은 푸는(휴양)훈련	·점차적인 경감(휴양) ·긴장경감(해소)의 반응 ·순간적인 경감(긴장해소) ·전통적인 제 방법 ·조정 및 중재 ·의학적 초면과 자생적 훈련 ·바이오피드백(biofeedback)훈련
	육체적(물질적)배출구	·맨손체조 ·오락적 성격을 가진 운동 ·간단한 근육활동 촉진운동 ·에어로빅 운동
	정서적 배출구	·타인과의 대화 ·행동화 ·문장으로 표현
제3차적 예방: 증상 및 표현중 심	카운슬링과 정신요법	·개인적 정신요법 ·증상-특수프로그램 ·집단요법·행동적 요법 ·경력의 자문
	정서적 배출구	·외과적 치료 ·정신적 요법 ·의학적 치료 ·약물치료

2.3.6. 직무스트레스 예방관리 전략

1) 개인 차원의 직무스트레스 예방관리 전략

개인적인 직무스트레스 예방관리전략에는 많은 방안들이 있고, 사람들에 따라 그에 대응하는 효과도 천차만별이며, 많은 연구에서 더욱 발전된 방안들이 나오고 있다. 자기 주장 훈련이나 분노 조절 훈련 등을 이용하여 대인관계에서 생기는 스트레스를 줄일 수도 있고, 명상 등 긴장 이완 훈련이나 에어로빅 등 규칙적인 운동 등과 같은 육체적 배출을 통해서 고조된 정신적 에너지를 감소시킬 수 있으며, 자신감이나 행복감을 주어 기억력을 높여줄 뿐만 아니라 일상생활에서도 활력을 얻게 되고 생산성도 증진시킨다. 다른 사람들과의 많은 대화 등을 통한 정서적 배출과정에서 스트레스와 관련된 정서를 표현함으로써 상당한 정도의 스트레스를 줄일 수도 있다.

스트레스 증상을 치료할 수 있는 예방관리 전략에는 자기 관찰이나 인지행동 등의 치료가 있다. 자기 관찰의 효과로써 평소에 스스로 모르고 있던 행동 습관을 알게 되고, 자기 자신의 인지 행동적 반응이 상황적 선행인자나 결과가 연관되는지 알 수 있으며, 그에 따라 자신의 행동양상을 변화시킴으로써 스트레스에 대해서 더욱더 효과적으로 관리할 수 있다.

인지 행동 치료는 불안과 정신·신체 장애 등 스트레스성 질환을 치료하기 위한 비약물적인 치료기법으로서 스트레스 인자에 대한 인지적 평가와 이와 관련되는 대처노력들이 스트레스 반응을 결정짓는데 주요한 기능을 한다.

스트레스성 질환에 대해 비약물적 치료가 실패하는 경우에는 대응방안으로써 약물치료를 해야만 한다. 스트레스 때문에 2차적으로 발생하는 우울증 등에는 약물치료가 요구된다. 우울증을 치료하는데 약물치료를 함으로 치료기간을 단축시키고 자살 등의 불행한 사고를 미연에 예방할 수 있다.

2) 조직차원의 직무스트레스 예방관리 전략

조직차원의 직무스트레스 예방관리 전략은 직원들에게 직무스트레스를 주지만 무의식적으로 간과하고 있는 많은 제도나 관행 등에 대한 실질적인 개선이 요구된다. 스스로 감당할 수 없을 정도의 과중한 업무는 직원들의 업무능률을 저

하시키고, 직무스트레스를 유발시키므로 인력을 늘리거나 업무를 적정하게 배분함으로써 문제를 해결할 수 있을 것이다. 시책이나 정책을 결정하는 경우에는 일선직원의 의견을 반영하는 것이 직원들이 자기 직업에 대해 자부심이나 주인의식을 높일 수 있는 방안이며, 또한 업무의 효율도 높일 수 있다. 일선 직원들과의 원활한 소통을 통한 의견이 반영되지 않은 현실과 괴리된 형식적인 계획은 당연히 일선 직원들에게 직무스트레스를 발생시킨다.

어느 조직이든지 인사와 상훈, 교육, 징계분야는 직원들의 신상에 관련된 중요한 사항으로서 항상 직원들에게 관심이 많은 분야이다. 이러한 분야에서 직원들 사이에 공정성에 문제를 제기한다면 직원들의 사기는 떨어지게 되고 직무스트레스가 많이 발생한다. 기존의 규정이나 절차를 직원들이 믿지 못한다면 제도의 획기적인 개선이 필요하다. 예컨대, 기존의 승진제도가 상사가 독단적으로 결정한다는 의심을 받는다면 아무리 공정하게 운영한다 해도 직원들의 신뢰를 받을 수 없으므로 승진절차를 투명하게 운영하기 위해서는 외부인사의 심사위원 위촉이나 점수를 공개하는 것도 방법의 하나이다.

2.4. 직무스트레스의 결과변수

2.4.1 직무스트레스 징후

하나 혹은 그 이상의 스트레스요인에 의해서 스트레스가 유발되면 그 징후가 생리적·심리적·행동적으로 나타난다. 이럴 때 짧은 기간 안에 스트레스요인을 해소(극복 또는 회피)하지 못하면 스트레스가 쌓이게 된다. 이러한 스트레스가 줄지 않고 많은 증세가 나타나면 스트레스에 대한 단기적이거나 장기적인 영향들을 경험하게 된다.

2.4.2. 직무스트레스의 결과

1) 이직의도

이직의도란 ‘종업원들이 그 조직의 구성원이 되기를 포기하고 현재의 직장

을 떠나려고 의도하는 정도'이다(Mobly & Homer, Hollingswort. 1978). 이직의도는 이직행위로 이행되는 심리적 상태로서 이직의 강력한 예측변수이다. Steel & Oval(1984)의 공동연구조사를 보면 이직의도와 실제로 이직과의 상관관계는 평균적으로 0.50으로 직무스트레스는 이직의도와 상관관계가 있는 것으로 실제 연구에서도 나타나고 있다.

스트레스의 행동적 증상(behavioral symptoms)으로는 스트레스에 의한 격증현상으로 발현되는 행동변화(behavioral changes)의 모든 형태들을 포괄한다. 중요한 행동 변화에는 결근이나 이직 등도 포함된다(신성원.2006). 스트레스와 관련된 영향으로 조직적 차원에서의 증상으로서 발현되는 조직구성원의 직무행태 및 직무태도를 철회행동이라고 한다. 지각, 결근, 휴업, 파업 및 이직 등은 스트레스에 대한 대응전략으로서 조직구성원이 행하는 철회의 형태라 할 수 있으며, 스트레스는 결근률과 이직률 등의 철회행동에 직접적으로 영향을 미친다. 스트레스와 결근 및 이직 간에는 상당한 관계를 가지고 있는 것으로서 실제 연구들에서도 밝혀지고 있다(구본장,박계홍.2004).

2) 심리적 증상

스트레스에 의한 심리적 증상(psychological symptoms)으로는 디스트레스(distress)와 밀접한 관련이 있다. 이런 스트레스의 심리적 증상 중에서 일반적으로 중요하게 생각되는 것이 심리적 탈진이다. 탈진은 Maslach가 제일 먼저 개념화를 시도하였는데, Maslach는 탈진을 정서적 소진(emotional exhaustion), 낮은 성취감(reduced personal accomplishment), 비인격화(depersonalization)로 구성된 증후군이라 하였다. 그 결과 사람을 기피하는 것, 낮은 사기, 낮은 생산성, 좌절감, 자존심 상실, 우울증 등이 발현된다. 즉, 탈진은 자신이 집행하고 있는 일의 결과에 대해서 긍정적으로 평가하지 않고, 상대를 물건처럼 다루듯 대하거나 힘이 빠져 축쳐져 있는 상태를 표현하는 개념이다. 직무스트레스가 장기간 쌓이면서 발생하는 탈진의 상태는 여러 나쁜 영향을 당사자나 그의 조직 더 나아가서는 사회에까지 미치게 된다. 첫째, 스트레스에 의해 탈진상태가 되면 조직원의 건강이나 복지에도 영향을 미친다. 탈진을 경험한 사람들은 육체적, 정신적 질환들을 경험하게 된다. 예를 든다면, 근심·피로·불면증·우울증 등을 앓게 된다.

둘째, 스트레스 때문에 발생한 탈진은 이들이 속해 있는 조직에도 나쁜 영향을 준다. 결근이나 이직을 유발하거나 또는 조직에 대한 충성심에도 나쁜 영향을 끼쳐서 조직의 생산성을 떨어뜨리게 된다. 셋째로, 탈진은 가족이나 동료 혹은 고객·거래상대방에게까지 나쁜 영향을 줘서 경찰관의 경우 국민들에게 바른 봉사를 하지 못하는 경우 까지도 발생한다(김병섭,1995).

3) 신체적 증상

신체적 증상(physical symptoms)은 스트레스에 의한 개인적 결과 중 신체적으로 나타나는 것으로서 위나 장의 질환, 피부질환, 두통, 심장병과 폐질환, 뇌일혈, 당뇨병, 간경변증, 암 등이 있다. Selye는 사람들이 계속적으로 강력한 스트레스요인에 노출되면 위궤양, 고혈압, 편두통, 신장이나 심혈관계 질환 또는 심지어 정신질환과 같은 스트레스 관련 질환들을 유발하게 된다고 한다. 스트레스와 신체질환과의 상관관계에 관한 연구결과들을 보면 기관지 천식, 관절염, 불면증, 위궤양, 궤양성 대장염, 심장질환, 고혈압, 갑상선 기능 항진증, 암, 신경성으로 부터 오는 신체적 이상들이 일반적으로 스트레스에 의한 질병이라고 할 수 있다.

4) 행동적 증상

스트레스의 행동적 증상에는 결근, 이직, 갈등, 음주, 흡연, 약물 중독 등이 있다. 스트레스는 우울 등 부정적 정서와 관련된 정신 신체적 질환의 유발요인으로 작용해서 니코틴 중독, 알코올 중독같은 물질 사용 장애(substance use disorders)를 초래하여 개인 혹은 조직이나 사회에 나쁜 영향을 끼치게 된다. 특히, 우리나라 남성들의 경우에 스트레스에서 우울증상이 같이 오는 경우에 알코올 의존 위험성이 더욱 높은 것으로 나타나서, 행동적 증상의 조기 발견이나 치료가 중요하다는 진단이 나오고 있다(신성원,2007). 우리나라에서는 대체로 음주에 대하여 관대하고 또한 스트레스를 술을 통해 해소하려는 사람들이 많아서 WHO조사에 의하면 OECD국 가 30개국 중에서 음주를 가장 많이 하는 나라로 조사되었고, 20세 이상인 성인들의 전체 음주율이 1995년63,1%, 1988년 68,4%, 2001년 69,8%로 점점 늘어나는 추세인 것으로 나타나고 있다(보건복지부.국민건강영양조사.2001).

음주와 같이 흡연도 스트레스를 해소하는 수단으로 인식되고 있으며, 사회적으로도 스트레스에 대한 인식이 부족하고 스트레스 관리법에 대한 잘못된 생각으로 과도한 음주나 흡연을 초래하고 있어 국가·사회적으로 과도한 비용을 지불하고 있다.

5) 직무만족

직무만족은 추상적이며 다차원적인 개념으로서 많은 학자들에 의하여 다양하게 정의되고 있다. 직무만족을 처음 정의한 Hoppock(1935)은 “직무만족은 개인이 자기 자신의 직무에 대하여 만족하게 만드는 신체적, 심리적, 환경적 상황의 조합”이라고 하였다(최낙순 외, 2011). Jackson(1983)은 “직무만족은 개인의 태도와 신념, 가치나 욕구 등의 수준 또는 차원에 따라서 조직구성원들이 자신들의 직무와 관련해서 가지는 심리적 상태”라고 정의하였다. 이들의 견해를 종합하면, “직무만족이란 조직 구성원들이 자기 자신들의 직무와 관련하여 가지게 되는 태도·신념·욕구 등의 정서적 반응 상태”를 가리킨다(Rainey, 2003).

직무만족은 개인적 측면이나 조직적 측면에서도 중요성을 가진다. 개인적 측면에서 직무만족은 가치 판단, 신체적 건강, 정신 건강 측면에서 매우 중요하다. 직장 생활이 불만족하다고 느낀다면 삶 자체에 대해서도 불만을 느낄 수밖에 없으며, 직무에 대한 스트레스 등은 신체에도 영향을 주기 때문이다. 직무만족은 당연히 그 자신의 조직에도 크게 영향을 끼친다. 직무만족의 수준이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대하여 매우 긍정적인 태도를 가지고 되며, 불만족을 느끼는 사람일수록 직무환경에 대해서 부정적인 태도를 가지게 되기 때문이다. 직무에 대한 조직원의 태도에 있어서 직무만족이 중요한 이유는 그것이 바로 조직의 효과성이나 조직의 원활한 운영을 평가해주는 기준이 되기 때문이다(Willem, Buelens and Jonghe, 2007).

직무만족은 조직구성원들이 그들의 직무 목표를 이루려는 일련의 과정 중에서 자신의 내적이나 외적 욕구충족이 어느 정도 만족되는지에 대한 조직구성원들의 취지와 도리를 올바르게 이해하는 반응을 말한다(이봉행, 2002). 다시 말하면, 직무만족이란 조직구성원이 직무를 함에 있어서 자신이 책임을 지고 직무를 수행하려는 개인의 태도를 말한다. 조직에서 개인에게 주어진 직무에

대해 효과적인 처리를 위해서 그 직무집행 과정과 결과에 대하여 책임을 지우기 위해서이다(김수현,2012). 이처럼 직무는 개인과 조직구성원을 연결시키는 가장 기본적인 단위가 된다. 따라서 조직에서 직무는 자신과 조직을 연결시켜주는 중요한 단위가 되며, 특히 개인 목표와 조직 목표가 하나로 될 수 있도록 하는 것이 조직관리에 있어서 가장 보편적인 행태이며 나아가야 할 방향이다. 다시 말해서, 특정조직이 그만의 조직목표를 효과적으로 달성하기 위해서는 여러 요소들의 상호작용이 서로 잘 어울려서 모순되거나 어긋남이 없게 이루어져야 한다. 그렇기 위해서는 무엇보다도 조직구성원들 각자가 주인의식을 가지는 동시에 창의적이고 진취적인 호연지기가 요구되며, 조직구성원 각 개인이 맡은 바 그들의 직무에 몰입하도록 공감대 형성이나 직무만족이 이루어지게 해야 한다(이봉행,2002). 또한, 직무만족은 하나의 개인이 자기 자신의 직무에 대해서 가지는 일종의 태도를 말한다(정상완,2005). 직무스트레스에 대한 개념은 직무와 관계된 조직 구성원들의 정서적 반응상태인 직무만족의 주요한 요인으로서, 1970년대 이후부터 연구가 계속해서 지속되어 왔다. 일반적으로 직무 스트레스는 직무만족과 부(-)적 관계가 있는 것으로 본다. 즉, 스트레스가 높아지면 직무만족 수준은 낮아진다고 보는 것이다. 그러나, 직무 스트레스는 인지적 개념으로서, 개인이 그 직무 상황과 관련하여 발현되는 스트레스를 어떻게 수용하고 해석하는지에 따라서 양자의 관계는 변할 수도 있다고 보기도 한다(최낙순외,2011).

조직 구성원의 직무스트레스와 직무만족간의 관련있는 연구로 Jackson(1983)은 직무스트레스와 직무만족사이에 부(-)적인 관계를 가지는데, 갈등이 심하거나 역할이 모호하면 직무만족이 낮아진다고 하였다. Beehr(1976)는 그의 연구에서 개인의 역할 갈등이 높을수록 직무에 있어서 전반적인 만족도는 저하되는 경향을 나타내면서 직무에 대한 불만족은 높아진다고 하였다. 또한 직무스트레스로 나오는 역할모호성과 역할갈등이 구성원의 감정적인 긴장에 영향을 주고 이로 인하여 직무에 불만족을 느낀다고 하였다.

예전에는 개인이 직면한 상황이나 업무와 관련있는 스트레스 요인에 주목하였으나, 점점 조직 및 인사관리와 관계된 스트레스 요인이 중요한 변수로 인정되어 스트레스에 대한 연구 범위가 점차 확대되어가고 있다. 조직 차원에서

는 직무 스트레스에 대하여 관심을 많이 가질수록 조직체 내의 구성원들에 대한 행태를 개선하고 조직의 성과를 높이는데 기여할 수 있다고 보기 때문이다. 따라서 직무스트레스에 대한 연구는 조직운영의 전략적 측면에서 더욱 더 중요성이 커지고 있다.

우리나라에서의 직무스트레스 연구는 일반기업의 노동자들을 대상으로 하거나 공무원, 교사, 사회복지사 등 다양한 분야의 종사자들을 대상으로 연구가 이루어져 왔다. 하미승(2002), 김대원(2004), 김구(2005), 오진환(2006), 이상구(2007), 박기관(2008), 천성수(2008), 김경식(2011) 등 공무원들을 대상으로 한 대부분의 실증연구에서는 직무스트레스가 직무만족에 부(-)의 영향 관계임을 보여주고 있다.



Ⅲ. 연구의 설계

3.1. 연구 모형 및 가설 설정

3.1.1. 연구 모형

본 연구는 경찰관의 직무스트레스에 관한 연구이다. 경찰업무의 특성으로 인하여 경찰관은 항시 직무스트레스에 노출되어 많은 부작용과 어려움에 직면해 있다. 그 결과 경찰관의 인구 10만 명 당 자살률이 일반 공무원의 1.7배에 달하는 등 더 이상 경찰관의 직무스트레스를 방치해서는 안 될 지경에 이르게 된 것이다. 그 동안의 스트레스 관리와는 다른 방안을 강구하고자 이 연구를 시작했다. 직무스트레스를 예방관리를 통해 제어함으로써 더 큰 효율을 기할 것으로 생각된다.

기존의 직무스트레스에 관한 선행연구에서 김병섭(1994년)은 직무스트레스 요인을 조직내적요인(역할 모호, 역할 갈등 등의 역할 요인, 업무과중 및 특성 등의 업무요인, 조직구조, 근무방식)과 조직외적 요인(지역사회 관계, 조직관계)로 나누었고

박성수(2002년)는 직무스트레스 요인을 조직내적 요인(직무관련, 인간관계, 조직구조 요인)과 조직외적 요인(경찰 환경적 요인, 일상 생활적 요인)으로 구분하였고,

이도조(2004년)는 직무스트레스 요인을 경찰관 직무특성요인(반복적 단속과 잠복근무), 경찰조직 내 개인 역할요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 경찰분위기 요인(지도력, 의사소통, 의사결정에의 참여), 경찰 대인관계 요인(사회적 지원, 신뢰도, 참여도), 경찰 경력개발요인(승진·보직의 공정성)으로 나누었고,

김재운(2012년)은 직무스트레스 요인으로 경찰업무로 인한 요인(교대근무, 역할갈등), 정책과 조직 요인(부적절한 감독, 보상부족, 불공정한 징계, 승진기회 부족), 조직외적 요인(수사권, 사법부의 관대한 판결, 언론의 부정적 보도,

시민의 지지 부족), 개인적 요인(경제적 능력, 사회적 지위, 위험한 일에 대한 걱정)으로 설명하였다.

위의 선행연구를 바탕으로 여기에서는 직무스트레스 요인의 하위 요인으로 인간관계 요인(상사 및 동료관계, 리더쉽), 직무관련 요인(직무스트레스, 근무 부담), 근무환경 요인(승진, 징계, 복지, 보상), 조직문화 요인(합리문화, 발전 문화, 집단문화, 위계문화)을 설정하였다.

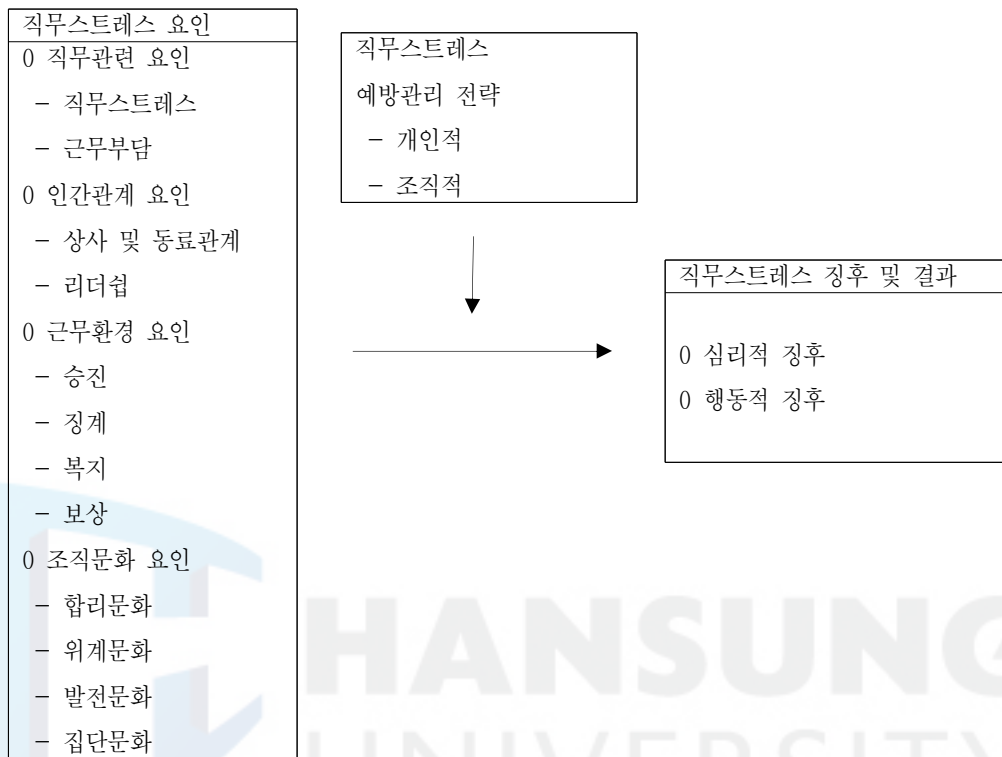
직무스트레스의 결과 신체적 징후, 심리적 징후, 행동적 징후가 나타나고 이 직의도와 부(負)적 직무만족도 나타난다.

이 연구에서는 직무스트레스 요인과 그 결과 간에 조절변수로서 직무스트레스예방관리전략의 역할을 활성화하여 직무스트레스로 인한 부정적 결과를 최소화하고 스트레스 관리에 대한 정책적 시사점을 제공하고자 한다.

개인 차원의 직무스트레스 예방관리전략으로는 자기 주장 훈련이나 분노 조절 훈련을 활용하여 대인관계에서 발생하는 스트레스를 감경할 수 있고, 명상 등 긴장 이완 훈련이나 에어로빅 등 규칙적인 운동 등 육체적 배출을 통해서 고조된 정신적 에너지를 경감시켜줄 수 있다.

조직차원의 직무스트레스 예방관리전략으로는 직원들에게 직무스트레스를 유발시키는 제도나 관행 등에 대한 실질적인 개선이 필요하다. 과도한 업무는 업무능률을 떨어뜨리고, 직무스트레스를 유발시키므로 인력을 증원시키거나 업무의 적절한 배분을 통하여 스트레스를 낮출 것이다.

이와 같이 직무스트레스 요인으로 인해 발생하는 스트레스 징후와 결과가 조직에 나쁜 영향을 미치지 않도록 예방관리전략을 사전에 개입하여 활성화할 수 있도록 하였으며 [그림3-1]과 같은 연구모형을 설정하였다



[그림 3-1] 연구모형

3.1.2 가설 설정

직무스트레스 요인과 스트레스 징후·결과에 관한 수많은 연구가 수행되었다. 결론은 대체로 직무스트레스가 신체적·심리적·행동적으로 나쁜 결과를 가져왔고, 직무만족도 부(-)적인 관계를 나타냈다.

직무스트레스 요인과 스트레스 징후·결과 간에 조절변수 및 예방관리전략을 개입하면 직무만족을 높이고 긍정적인 결과를 나타내는 것으로 연구되고 있다. 직무스트레스 요인과 스트레스 징후 및 결과도 인구통계학적 특성에 따라

영향을 받을 것이다.

이러한 기존 연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 인구통계학적 특성은 직무스트레스 결과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 인구통계학적 특성은 직무스트레스 징후에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 인구통계학적 특성은 예방관리전략에 영향을 미칠 것이다

가설 4. 직무스트레스요인 중에서 직무요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 직무스트레스요인 중에서 인간관계요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 직무스트레스요인 중에서 근무환경요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.

가설 7. 직무스트레스요인 중에서 직무요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.

가설 8. 직무스트레스요인 중에서 인간관계요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.

가설 9. 직무스트레스요인 중에서 근무환경요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.

3.2. 변수의 설정과 연구의 설계

3.2.1. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 독립변수는 ‘직무스트레스 요인’이며, 종속변수는 ‘직무 스트레스 징후 및 결과’이고, 조절변수로는 ‘직무스트레스 예방관리전략’이다. 이와 같은 변수들에 대한 조작적 정의는 아래와 같다

1) 인구통계학적 특성

본 연구의 설문대상자들에 대하여 성별(남여), 연령(20대,30대,40대,50대,60대), 학력(고졸이하, 대졸, 대학원이상), 결혼(미혼, 기혼, 기타), 계급(순경, 경장, 경사, 경위, 경감이상), 경과(일반, 수사, 보안, 통신, 기타), 재직경력(5년 이하, 6년에서 10년, 11년에서 20년, 20년 이상), 근무부서(경무과, 생활안전과(지구대포함), 경비교통과, 수사형사과, 여성청소년과, 정보보안과, 청문감사관), 연봉(2천만 원 이하, 2천만 원에서 3천만 원, 3천만 원에서 4천만 원, 4천만 원에서 5천만 원, 5천만 원 이상), 입직경로(순경공채, 특채, 경찰대, 간부후보, 기타), 근무지역(군 단위, 시 단위, 광역시 단위)로 구분하여 자세히 파악하였다.

2) 직무스트레스 요인 변수

본 연구에서의 직무스트레스 요인 변수에 대한 하위변수 항목은 직무관련 요인(직무 스트레스, 근무부담)과 인간관계 요인(상사 및 동료관계, 리더쉽), 근무환경 요인(승진, 징계, 복지, 보수), 조직문화 요인(위계문화, 합리문화, 집단문화, 발전문화), 외부환경 요인(사회적지지, 신뢰)으로 나누었다. 설문지의 척도는 Likert 5점 척도를 사용하였다.

직무관련 요인 중 직무스트레스는 경찰관들의 직무스트레스 수준을 측정하기 위하여 근무 중 유발되는 불안감, 피로감을 측정하였고, 근무부담은 업무량 및 근무시간을 측정하였다.

인간관계 요인은 상사 및 동료관계, 리더쉽 등을 측정하였는데, 상사와 동료 간 의견 교환이나 대화가 잘 이루어지는지와 민주적 리더쉽을 발휘하는지를 측정하였다.

근무환경 요인은 직장생활에서 가장 중요하다고 생각하는 승진, 징계, 복지, 보수 등을 정하였다. 승진과 징계에 있어서 중요한 공정성과 객관성에 대하여 측정하였고, 복지와 보수는 객관적인 측정이 어려우므로 만족감을 측정하였다.

조직문화 요인에서 조직문화를 집단문화, 합리문화, 발전문화, 위계문화로 구분하였다. 집단문화는 조직 내의 인간관계에서 가족과 같은 관계유지에 최선을 두는 문화이다. 합리문화는 조직성과 달성과 과업수행을 함에 있어서 목표의 달성에 대해 강조하는 문화유형이며, 발전문화는 조직의 유연성에 대해 강조하지만, 특히 조직이 당면해 있는 외부환경에의 적응성을 크게 강조한다. 위계문화는 안정적 기반에서 조직 내부의 능률성을 추구하려는 조직 문화이다. (윤호연,2014). 조직문화는 구성원들에게 많은 영향을 미치므로 문화유형에 따른 차이를 측정하고자 하였다.

3) 사회 심리적 조절변수

사회 심리적 조절변수로는 건강상태(강인성), 스트레스 대응 방식, 자아 존중감, 사회적 지원이 있는 바, 건강상태는 그 정도에 따라 스트레스 징후를 측정하는 것으로 '한국어판 NIOSH(미국국립산업안전보건연구원)의 일반적 건강상태 척도 설문지'중 3문항을 선택하여 5점 척도로 질문하였다. 스트레스 대응 방식은 직무스트레스를 받는 경우에 대응하는 방식에 대하여 측정하는 것으로서 'Lattack의 통제, 회피, 증상관리 척도 설문'중 8문항을 선택하여 5점 척도로 측정하였고, 자아 존중감은 자신에 대한 긍정적 평가를 측정하는 것으로 3문항에 대해 5점 척도로 측정하였으며, 사회적 지원은 상사, 동료, 가족이 도와주는 것으로 3문항에 대해 5점 척도로 측정하였다.

4) 직무스트레스 예방관리전략 변수

직무스트레스 예방관리전략 변수는 긴장이완훈련이나 카운슬링과 정신

요법 등 대해 5개 문항에 대해 5점 척도로 질문하였고, 경력개발 유도, 융통성 있는 작업스케줄 등 4개 항목에 대해 5점 척도로 질문하였다.

5) 직무스트레스 징후 및 결과변수

종속변수는 직무스트레스 징후 및 결과로 하되 그 내용은 첫째, 신체적 징후는 직무스트레스를 받게 되면 일어나는 반응으로 두통, 소진증상, 수면장애등을 측정하는 것으로 2문항을 5점 척도로 측정하였다. 둘째, 심리적 징후는 직무스트레스를 받으면 일어나는 반응으로 근심, 걱정, 의욕상실 등을 측정하는 것으로 2문항을 5점 척도로 측정하였다. 셋째, 행동적 징후는 직무스트레스를 받게 되면 나타나는 반응으로 흡연·음주 증가, 폭력, 공격적 행동 등을 측정하는 것으로 2문항을 5점 척도로 측정하였다. 넷째, 이직 의도는 직무스트레스를 받게 되면 나타나는 자기의 직업에 대한 심리적 변화를 측정하는 것으로 3문항을 5점 척도로 측정하였다. 다섯째, 직무만족은 직무스트레스를 받게 되면 나타나는 심리상태로 부(-)적 관계로 나타나지만 경우에 따라서는 다른 경우도 나타나기도 한다. 조직구성원이 직무와 관련된 세 측면에 대하여 느끼는 상태로 7문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

3.2.2. 설문지 구성

구분		변수	문항번호	문항수	출처
직 무 스 트 레 스 요인	직무 요인	직무스트레스	1-2	2	문유석(2010)
		근무부담	3-4	2	박정필(2005)
	인 간 관 계요인	리더쉽	1-3	3	서준호,윤위석(2003)
		상사 및 동료관계	4-5	2	박정필(2005)박영주(2008)
	근 무 환 경요인	승진	1-3	3	최현우(2013)
		징계	3-6	3	최현우(2013)
		복지	7-10	4	신승균(2009)
		보수	11-12	2	김수현(2013)
	조 직 문 화요인	합리문화	1-3	3	김상호(2004)
		위계문화	4	1	
		발전문화	5	1	
		집단문화	6-7	2	
조절변수		건강상태	1-3	3	한국어판NIOSH

	대응방식 유형	1-8	8	Latack의 통제.회피.증상관리척도
	사회적 지원	1-3	3	한국어판NIOSH
예방관리전략		1-9	9	박재옥(2008)
스트레스 징후		1-6	6	Davison & Cooper의 스트레스척도
스트레스 결과		1-10	10	Brayfield.Rothe.Mowday의 설문지
응답자인적사항	성별.연령.학력.결혼.계급.경과.경력.부서.연봉.입직경로.근무지역	1-11	11	
합계			81	

3.3. 표본 설계 및 분석방법

3.3.1. 표본의 설계

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 경찰관의 직무스트레스를 정확하게 측정하기 위해서는 대표성있는 표본을 추출하여 계급이나 지역, 근무부서 등에 따라 하는 것이 옳은 방법이지만, 시간과 비용 등의 여건 때문에 군 단위 경찰서에서 100명, 시 단위 경찰서에서 200명, 광역시 단위 경찰서에서 300명 등 총 600명을 무작위로 추출하여 나름대로 다양한 지역에서 나타나는 차이를 확인하고자 하였다. 2016년 9월 20일 설문지를 배포하여 9월 30일 까지 회수하였다. 600부중 520부가 회수되어 86.7%의 회수율을 보였고, 중간에 답변이 없는 등 무효 설문지가 11부 발생하여 509부를 활용하여 분석하였다.

3.3.2. 분석 방법

본 연구의 목적 달성을 위하여 수집된 설문지를 SPSS 19버전을 사용하여 분석하였다.

첫째, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여 문항 간 신뢰도를 측정하여 예측가능성과 정확성을 검증하였다.

둘째, 설문자의 일반적 사항에 대하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

셋째, 직무요인 등 각 요인에 대한 평균값과 표준편차를 살펴보기 위하여 기술통계분석을 하였다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 살펴보기 위하여 t 검정과 일원분량 분산분석(one way anova)을 실시하였다.

다섯째, 각 변수와 직무스트레스와의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

여섯째, 각 변수와 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 살펴보기 위하여 회귀 분석을 실시하였다.



IV. 분석 결과

4.1. 인구통계학적 특성에 관한 분석결과

본 연구에서는 경찰관의 직무스트레스 요인이 스트레스의 징후·결과에 어떤 영향을 주고 있는지를 파악하고 이들 변수들이 나타내는 통계적인 관계를 검증하는 것을 목적으로 실시되고 있다. 본 절에서는 우선 경찰관들에 대한 다양한 인구통계학적 변인들에 따라서 본 연구에서 독립변수로써 설정하고 있는 직무관련 요인, 인간관계요인, 근무환경요인, 조직문화요인과 종속변수인 직무스트레스 징후 및 결과가 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있는지를 검증하려는 목적으로 t-test 및 분산분석을 실시하려 한다.

4.1.1. 인구통계학적 특성

본 연구에서는 경찰관들의 인구통계학적 변인들 중 성별, 연령, 결혼, 학력, 연봉, 계급, 경과, 재직경력, 근무부서, 입직경로, 근무지역의 11가지의 변수를 설정하여 조사하였으며, 이런 인구통계학적 변인들에 따라 본 연구에서 독립변수로 선정한 경찰관의 직무관련 요인, 인간관계 요인, 근무환경 요인, 조직문화 요인과 종속변수인 직무스트레스의 징후 및 결과가 통계적으로 유의미한 차이를 나타내고 있는지를 검증하려는 목적으로 연구하였다. 이를 위해 우선 경찰관들의 인구통계학적 변인을 확인하였고, 설문에서 확인된 대상자들의 인구통계학적 변인에서 나타난 빈도수와 분포율에 대해 정리한 기술적 통계 현황은 [4표-1]와 같다. 설문에 참여한 경찰관들의 인구통계학적 변인에 따른 분포를 살펴보면, 우선 설문에 응답한 경찰관 총 509명 중, 남성 경찰관의 숫자는 435명 85.5%이었으며, 여성 경찰관의 숫자가 74명 14.5%로 남성의 비율이 여성보다 다수인 것을 확인할 수 있다.

또한 설문대상자들의 연령대 분포는 30대의 경찰관이 179명 35.3%로 가장 많았고, 20대의 경찰관이 128명 25.2%, 40대의 경찰관이 127명 25%, 50대의 경찰관이 70명 13.8%, 60대의 경찰관이 3명 0.6%로 나타났다.

현재 결혼상태에 대한 질문에는 미혼이라고 응답한 경찰관이 186명 36.5%였으며, 결혼한 경찰관이 319명 62.7%로 가장 많았고, 이외에도 이혼 또는 별거중이라고 답한 경찰관도 4명 0.8%의 비율로 나타났다.

또한 학력에 있어서는 고등학교 졸업자가 139명 27.3%, 대학교 졸업이라고 응답한 경찰관이 362명 71.1%이고 대학원이상이 8명 1.6%인 것으로 나타났다.

설문 대상자들의 연봉에 대해서는 2천만 원 이하가 18명 3.5%이고, 2천만 원에서 3천만 원이 164명 32.2%이며, 3천만 원에서 4천만 원이 115명 22.6%이고, 4천만 원에서 5천만 원이 96명 18.9%이며, 5천만 원 이상이 116명 22.8%를 나타냈다.

설문대상자들의 계급에 따른 분포는 순경이 140명 27.5%, 경장이 96명 18.9%, 경사가 121명 23.8%, 경위가 129명 25.3%, 경감이상이 22명 4.3% 였다.

경찰관들의 경과는 일반경과가 402명 79.2%로 가장 많았고, 수사경과가 86명 16.9%, 보안경과가 7명 1.4%, 통신경과가 2명 0.4%, 기타 11명 2.2%의 순으로 나타났다.

경찰관들의 경력은 5년 이하가 196명 38.5%, 6년에서 10년 이하가 92명 18.1%, 11년에서 20년 이하가 111명 21.8%, 20년 이상이 109명 21.4%로 나타났다. 근무부서는 경무과가 42명 8.3%, 생안과(지구대)가 302명 59.3%, 경비교통과가 46명 9%, 수사형사가 50명 9.8%, 여성청소년과가 26명 5.1%, 정보보안과가 30명 5.9%, 청문감사관이 12명 2.4%로 나타났다.

입직경로는 순경공채가 467명 91.7%이고, 특채가 26명 5.1%, 경찰대출신이 11명 2.2%, 간부후보출신이 2명 0.4%, 기타 3명 0.6%로 나타났다.

끝으로 근무지역에 대해서는 군 단위 지역이 99명 19.4%였고, 시 단위 지역이 199명 39.1%, 광역시 이상 지역이 211명 41.5%로 나타났다.

[표4 -1] 조사 대상자들의 인구통계학적 특성

문항	조 사 항 목		빈 도 (명)	백 분 율
1	성 별	남 성	435	85.5%
		여 성	74	14.5%
2	연 령	20-29세	128	25.2%
		30-39세	179	35.3%
		40-49세	127	25%
		50-59세	70	13.8%
		60세이상	3	0.6%
3	결 혼	미 혼	186	36.5%
		기 혼	319	62.7%
		기 타	4	0.8%
4	학 력	고 졸	139	27.3%
		대 졸	362	71.1%
		대학원 이상	8	0.8%
5	근무지역	군단위	99	19.4%
		시단위	199	39.1%
		광역시	211	41.5%
6	연 봉	2천이하	18	3.5%
		2천-3천	164	32.2%
		3천-4천	115	22.6%
		4천-5천	96	18.9%
		5천이상	116	22.8%
7	경 력	5년이하	196	38.5%
		6년-10년	92	18.1%
		11년-20년	111	21.8%
		20년이상	109	21.4%
8	경 과	일반	403	79.2%
		수사	86	16.9%
		보안	7	1.4%
		통신	2	0.4%
		기타	11	2.2%
9	입직경로	순경공채	467	91.7%
		특채	26	5.1%
		경찰대	11	2.2%
		간부후보	2	0.4%
		기 타	3	0.6%
10	계 급	순경	140	27.5%
		경장	96	18.9%
		경사	121	23.8%
		경위	129	25.3%
		경감이상	22	4.3%
11	근무부서	경무과	42	8.3%
		생안과(지구대)	302	59.3%
		경비교통과	46	9%
		수사형사과	50	9.8%
		여성청소년과	26	5.1%
		정보보안과	30	5.9%
청문감사관			12	2.4%
TOTAL			509	100.0%

4.1.2. 신뢰도 검증 결과

신뢰도는 동일하거나 유사한 측정도구를 사용하여 동일한 개념을 반복 측정하였을 경우에 일관성있는 결과를 얻을 수 있다는 가능성을 나타내주는 것으로서, 예측가능성, 의존가능성, 정확성, 일관성으로 표현할 수 있는 개념이다. 측정하고자하는 것에 대하여 얼마나 정확하고 오차없이 측정하였는지에 대한 검사도구의 일관성을 나타낸다.

이 연구에서는 내적 일관성(internal consistency)을 사용하여 신뢰성을 분석하였다. 내적일관성은 동일한 개념을 측정하기 위하여 많은 수의 항목을 활용할 경우에 신뢰성을 저해하는 항목을 가려내서 측정도구에서 제외시켜서 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로서 신뢰성 계수인 Cronbach's α 를 활용하였다. 이 연구에서는 Cronbach's α 의 값이 0.50이상이면 측정도구의 신뢰도가 높다고 추정하였다.

신뢰성 분석의 결과는 [표4-2] 와 같이 연구의 독립변수에 해당하는 직무요인의 신뢰도 계수는 .832이고, 인간관계요인의 신뢰도 계수는 .697이며, 근무환경요인의 신뢰도 계수는 .859이고, 조직문화요인의 신뢰도 계수는 .807로 나타나서 측정도구의 신뢰성이 있는 것으로 분석되었다.

다음으로 조절변수에 해당하는 예방관리전략의 신뢰도 계수는 .703으로 나타나서 신뢰성이 있는 것으로 분석되었다.

종속변수인 스트레스 징후의 신뢰도 계수는 .886이며, 스트레스 결과의 신뢰도 계수는 .588로 분석되었다.

[표4-2] 신뢰도 검증 결과

변수	측정지표	문항수	Cronbach's α
독립변수	직무요인	4	.832
	인간관계요인	5	.697
	근무환경요인	12	.859
	조직문화요인	7	.807
조절변수	예방관리전략	9	.703
종속변수	스트레스징후	6	.886
	스트레스결과	10	.588

4.1.3. 인구통계학적 특성과 스트레스결과에 대한 분석결과

본 연구의 설문대상자인 경찰관들의 다양한 인구통계학적 특성 중 심도있게 살펴보고 있는 성별, 연령, 결혼, 학력, 연봉, 계급, 경과, 재직경력, 근무부서, 입직경로, 근무지역에 따라서 경찰관들의 스트레스결과가 통계적으로 유의미한 결과가 나올 것이라고 가정한 가설 1 을 통계적으로 검증하려고 각각의 인구통계학적 변인들과 스트레스결과 사이의 t-test 및 분산분석을 실시했다.

1) 성별

설문 대상자들의 성별에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -3] 성별과 스트레스결과에 관한 분석결과

독립표본 검정									
	Levene의 등분산 검정		t	자유도	유의확 률 (양 쪽)	평균차	평균의 동일성에 대한 t-검정		
	F	유의 확률					차이의 표준오 차	차이의 95% 신뢰구 간	
등분산 이 가정됨	.868	.352	.460	505	.646	.23411	.50863	-.76519	1.23341
rt 등분산 이 가정되 지 않음			.400	89.009	.690	.23411	.58559	-.92945	1.39767

집단통계량					
	성별	N	평균	표준편차	평균의 표준오차
rt	남	434	25.3848	3.88778	.18662
	여	73	25.1507	4.74245	.55506

위 [표4-3]에 따르면, 경찰관들의 성별과 스트레스결과 간에는 ANOVA 분석 결

과 유의확률이 .352, F값 .868로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 분석결과에 의하면 경찰관의 성별에 따른 스트레스결과는 남자 경찰관의 평균이 25.3848으로 상대적으로 높게 나타나고 있었으며, 여자 경찰관의 평균이 25.1507로 나타났다.

2) 연령

설문 대상자들의 연령에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -4] 연령과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
20대	128	25.9766	3.68539	.32575	25.3320	26.6212	15.00	36.00
30대	179	25.2123	4.00697	.29949	24.6213	25.8033	15.00	45.00
40대	127	24.9921	4.33241	.38444	24.2313	25.7529	13.00	45.00
50대	70	25.2143	4.07144	.48663	24.2435	26.1851	16.00	45.00
60대	3	25.3333	1.52753	.88192	21.5388	29.1279	24.00	27.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	71.200	4	17.800	1.104	.354
집단-내	8096.307	502	16.128		
합계	8167.507	506			

위 [표4-4]에 따르면, 경찰관들의 연령과 스트레스결과 간에는 ANOVA 분석 결과 유의확률이 .354, F값 1.104로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

분석결과에 의하면 경찰관의 연령에 따른 스트레스결과는 20대 경찰관의 평균이 25.9766으로 상대적으로 가장 높게 나타나고 있었으며, 60대 경찰관의 평균이 25.3333, 50대 경찰관이 25.2143, 30대 경찰관이 25.2123, 40대 경찰관이 24.9921의 순서로 나타났다.

3) 결혼

설문 대상자들의 결혼상태에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -5] 결혼과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
미혼	185	26.2541	4.07875	.29988	25.6624	26.8457	16.00	45.00
기혼	318	24.8113	3.91256	.21941	24.3796	25.2430	13.00	45.00
기타	4	26.5000	1.29099	.64550	24.4457	28.5543	25.00	28.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	248.768	2	124.384	7.917	.000
집단-내	7918.739	504	15.712		
합계	8167.507	506			

위 [표4-5]에 따르면, 경찰관들의 현재 결혼상태와 스트레스결과 간에는 유의확률 .000, F값 7.917로 매우 높은 수준의 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 스트레스결과가 가장 높게 나타나는 것은 이혼이나 사별한 기타로서(평균 26.5000)였으며, 미혼(평균 26.2541), 기혼(평균 24.8113)의 순으로 스트레스 요인이 높게 나타났다.

4) 학력

설문 대상자들의 학력에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -6] 학력과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계								
	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
고졸이하	139	25.2446	4.55536	.38638	24.4806	26.0086	13.00	45.00
대졸	360	25.3667	3.82762	.20173	24.9699	25.7634	13.00	45.00
대학원 이상	7	26.5714	2.29907	.86897	24.4451	28.6977	24.00	31.00
4	1	26.0000	.	.	.	.	26.00	26.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석						
	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률	
집단-간	12.509	3	4.170	.257	.856	
집단-내	8154.998	503	16.213			
합계	8167.507	506				

학력과 스트레스결과 간의 관계에 대해 나타내고 있는 위의 [표4-6]에 따르면, 경찰관의 학력과 직무스트레스결과는 유의확률 .856, F값.257로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 각 학력별로 이를 자세히 살펴보면, 스트레스 요인이 가장 높게 나타난 것은 대학원이상 경찰관이었으며(평균 26.5714), 대학(평균 25.3667), 고졸(평균 25.2446)의 순서로 스트레스 요인이 나타났다.

5) 연봉

설문 대상자들의 연봉에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4-7] 연봉과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
2천만원 이하	17	25.2941	3.31219	.80332	23.5911	26.9971	18.00	31.00
2천만원 - 3천만원	164	26.4512	4.37548	.34167	25.7766	27.1259	13.00	45.00
3천만원 - 4천만원	115	24.6087	3.76199	.35081	23.9137	25.3036	13.00	36.00
4천만원 - 5천만원	96	24.8438	3.66585	.37414	24.1010	25.5865	15.00	36.00
5천만원 이상	115	24.9565	3.83518	.35763	24.2481	25.6650	15.00	45.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	304.538	4	76.134	4.861	.001
집단-내	7862.969	502	15.663		
합계	8167.507	506			

위 [표4-7]에 따르면, 경찰관의 연봉과 스트레스결과 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .001, F값 4.861으로 통계적인 관련성을 검증할 수 있었다. 또한 분석결과 여러 소득수준을 나타내는 경찰관들 중에서 연봉 2천만 원에서 3천만 원을 받는 경찰관들의 스트레스결과가 가장 높게 나타났으며(평균 26.4512), 다음으로 높은 스트레스결과를 나타낸 것은 2천만 원이하였고(평균 25.2941), 다음은 5천만 원 이상이 평균24.9565이고, 4천만 원에서 5천만 원이 (평균 24.8438)이고, 3천만 원에서 4천만 원이 평균 (24.6087)로 가장 낮은 스트레스결과를 나타냈다.

6) 계급

설문 대상자들의 계급에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-8] 계급과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경	140	26.1857	3.51684	.29723	25.5980	26.7734	17.00	45.00
경장	96	25.0208	4.42476	.45160	24.1243	25.9174	13.00	42.00
경사	121	24.6446	4.48304	.40755	23.8377	25.4515	13.00	45.00
경위	129	25.2946	3.76747	.33171	24.6382	25.9509	16.00	45.00
경감이상	21	25.7143	3.06827	.66955	24.3176	27.1109	19.00	33.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	171.566	4	42.892	2.693	.030
집단-내	7995.941	502	15.928		
합계	8167.507	506			

위 [표4-8]에서 알 수 있듯이, 경찰관들의 계급에 따라서 나타내는 스트레스결과 간에는 유의확률 .030, F값 2.693로 통계적으로 유의미한 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 순경이 스트레스결과가 상대적으로 가장 높은 값을 나타내고 있으며(평균 26.1857), 경감이상인 두 번째로 높은 스트레스결과를 나타내었다(평균 25.7143). 그리고 그 다음이 경위로 (평균 25.2946), 경장이(평균 25.0208), 경사가(평균 24.6446)의 순으로 스트레스결과 값이 나타났다.

7) 근무연수

설문 대상자들의 근무연수에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -9] 근무연수와 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
5년이하	196	26.0459	3.67430	.26245	25.5283	26.5635	17.00	45.00
6-10년	92	25.0652	4.63812	.48356	24.1047	26.0257	15.00	45.00
11-20년	111	24.2072	4.02970	.38248	23.4492	24.9652	13.00	36.00
20년이상	107	25.4860	3.80507	.36785	24.7567	26.2153	16.00	45.00
6	1	28.0000	.	.	.	.	28.00	28.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	256.348	4	64.087	4.067	.003
집단-내	7911.159	502	15.759		
합계	8167.507	506			

위 [표4-9]에 따르면, 경찰관의 근무연수에 따른 스트레스결과 간에는 유의확률 .003, F값 4.067로 통계적인 관련성이 검증되었으며, 결과에 따르면 5년 이하 근무한 경찰관의 스트레스결과가 가장 높게 나타났고(평균 26.0459), 20년 이상 근무한 경찰관(평균 25.4860), 6년에서 10년 사이 근무한 경찰관(평균 25.0652), 11년에서 20년 사이 근무한 경찰관(평균 24.2072)의 순으로 스트레스결과를 확인할 수 있었다.

8) 경과

설문 대상자들의 경과에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -10] 경과와 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
일반	402	25.5000	3.84244	.19164	25.1232	25.8768	13.00	45.00
수사	85	24.6471	4.48199	.48614	23.6803	25.6138	15.00	45.00
보안	7	24.1429	2.19306	.82890	22.1146	26.1711	21.00	26.00
통신	2	25.5000	4.94975	3.50000	-18.9717	69.9717	22.00	29.00
기타	11	26.0909	6.62502	1.99752	21.6402	30.5417	21.00	45.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제공합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	67.329	4	16.832	1.043	.384
집단-내	8100.178	502	16.136		
합계	8167.507	506			

위 [표4-10]에 따르면, 경찰관들의 경과와 스트레스결과 간에는 유의확률 .384, F값 1.043로 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타났다. 분석결과 기타 경과 경찰관의 스트레스결과가 상대적으로 가장 높게 나타났으며(평균 26.0909), 일반과 통신경과가(평균 25.5000), 수사경과(평균 24.6471), 보안경과(평균 24.1429)의 순서로 스트레스결과가 차이를 보였다.

9) 근무부서

설문 대상자들의 근무부서에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차

이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -11] 근무부서과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
경무	42	25.9524	4.29380	.66255	24.6143	27.2904	13.00	45.00
생안(지구대)	301	25.4452	3.94307	.22727	24.9979	25.8924	13.00	42.00
경비교통	46	25.2174	4.68526	.69080	23.8260	26.6087	18.00	45.00
수사형사	50	24.4000	3.46410	.48990	23.4155	25.3845	15.00	32.00
여청	26	26.3846	4.83385	.94800	24.4322	28.3371	16.00	45.00
정보보안	30	24.7333	3.44347	.62869	23.4475	26.0191	19.00	34.00
청문	12	24.6667	3.49892	1.01005	22.4436	26.8898	19.00	31.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	108.743	6	18.124	1.124	.347
집단-내	8058.764	500	16.118		
합계	8167.507	506			

위 [표4-11]에 따르면, 경찰관의 근무부서와 스트레스결과 간에는 유의확률 .347, F값 1.124로 두 변수가 통계적으로 유의미한 관계에 없음이 나타났다. 경찰관의 스트레스 요인은 여성청소년과가 가장 높게 나타났으며(평균 26.3846), 경무과(평균 25.9524), 생안과(지구대)(평균 25.4452), 경비교통과(평균 25.2174), 정보보안과(평균 24.7333), 청문감사관(평균 24.6667), 수사형사(평균 24.4000)의 순서로 스트레스결과를 확인할 수 있다.

10) 입직경로

설문 대상자들의 입직경로에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -12] 입직경로와 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경공채	467	25.2527	3.97422	.18390	24.8913	25.6141	13.00	45.00
특채	24	26.4167	4.94242	1.00887	24.3297	28.5037	21.00	45.00
경찰대	11	26.8182	3.84235	1.15851	24.2369	29.3995	22.00	36.00
간부후보	2	26.5000	4.94975	3.50000	-17.9717	70.9717	23.00	30.00
기타	3	26.0000	2.64575	1.52753	19.4276	32.5724	24.00	29.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	59.353	4	14.838	.919	.453
집단-내	8108.154	502	16.152		
합계	8167.507	506			

위 [표4-12]에 따르면, 경찰관의 입직경로와 스트레스결과 간에는 유의확률 .453, F값 .919로 두 변수가 통계적으로 유의미한 관계에 없음이 나타났다. 경찰관의 스트레스 요인은 경찰대 출신이 가장 높게 나타났으며(평균 26.8180), 간부후보생 출신의 경우(평균 26.5000), 특채의 경우(평균 26.4167), 기타의 경우(평균 26.0000), 순경공채의 경우(평균 25.2527)로 나타났다.

11) 근무지역

설문 대상자들의 근무지역에 따라서 스트레스결과가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -13] 근무지역과 스트레스결과에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95%		최소값	최대값
					신뢰구간			
					하한값	상한값		
군단위	99	25.1717	3.55723	.35752	24.4622	25.8812	15.00	34.00
시단위	197	25.2589	4.35644	.31038	24.6468	25.8710	13.00	45.00
광역시 이상	211	25.5213	3.90156	.26859	24.9918	26.0508	13.00	45.00
합계	507	25.3511	4.01763	.17843	25.0005	25.7016	13.00	45.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	10.975	2	5.488	.339	.713
집단-내	8156.532	504	16.184		
합계	8167.507	506			

위 [표4-13]에 따르면, 경찰관의 입직경로와 스트레스결과 간에는 유의확률 .453, F값 .919로 두 변수가 통계적으로 유의미한 관계가 없음이 나타났다. 경찰관의 스트레스 요인은 경찰대학 출신인 경우가 가장 높게 나타났으며(평균 26.8182), 간부후보인 경우(평균 26.5000), 특채인 경우(평균 26.4167), 기타의 경우(평균 26.0000), 순경공채인 경우(평균 25.2527)의 순서로 스트레스결과를 확인할 수 있다.

12) 결과의 요약

설문 대상자인 경찰관들의 인구통계학적 변인에 따라 스트레스결과가 차이

를 보이는가를 알아보기 위해 t-test 및 분산분석을 실시한 결과를 요약하면 아래와 같다.

경찰관의 다양한 인구통계학적 변인들 중 스트레스결과와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타난 변인은 결혼($p=.000$, $F=7.917$), 연봉($p=.001$, $F=4.861$), 근무연수($p=.003$, $F=4.067$), 계급($p=.030$, $F=2.693$)이었다. 반면 경찰관의 성별과 연령, 학력, 경과, 근무부서, 입직경로, 근무지역에 있어서는 스트레스결과와의 통계적인 관련성이 나타나지 않았다.

따라서, 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

4.1.4. 인구통계학적 특성과 스트레스징후에 대한 분석결과

설문 대상자인 경찰관들의 다양한 인구통계학적 특성 중 본 연구에서 대표적으로 살펴보고 있는 11가지 하위변수인 성별, 연령, 결혼, 학력, 연봉, 계급, 경과, 경력, 근무부서, 입직경로, 근무지역에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 유의미한 결과가 나타날 것이라고 가정한 가설 2를 통계적으로 검증하려고 각각의 인구통계학적 변인들과 스트레스징후간의 t-test 및 분산분석을 실시하였다.

1) 성별

설문 대상자들의 성별에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 나타내는 가를 알아보려고 독립샘플 t-test를 실시한 결과는 다음과 같다.

[표4 -14] 성별과 스트레스징후에 관한 분석결과

독립표본 검정

	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정						
	F	유의 확률	t	자유도	유의 확률 (양쪽)	평균차	차이의 표준오 차	차이의 95% 신뢰구간 하한	상한
등분 산이 가정 됨	1.048	.307	-2.243	507	.025	-1.34477	.59948	-2.52254	-.16699
st 등분 산이 가정 되지 않음			-2.483	108.918	.015	-1.34477	.54149	-2.41798	-.27155

집단통계량

	성별	N	평균	표준편차	평균의 표준오차
st	남	435	17.5471	4.85546	.23280
	여	74	18.8919	4.20557	.48889

위의 [표4-14]에 따르면, 경찰관의 성별과 스트레스징후 간에는 Levene의 등분산 검정 결과 F값 1.048, 유의확률 .307로 두 변수 사이에 통계적으로 유의미한 관련성이 없음을 확인할 수 있다. 분석결과 성별에 따른 분류인 남성 경찰관과 여성 경찰관 중 스트레스징후 지수가 상대적으로 높게 나타나고 있는 것은 여성(평균 18.8919)이었으며, 남성이 여성보다는 약간 낮은 수치(평균 17.5471)의 스트레스징후 지수를 보이고 있었다.

2) 연령

설문 대상자들의 연령에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-15] 연령과 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
20대	128	16.8672	4.76101	.42082	16.0345	17.6999	6.00	26.00
30대	179	18.1229	4.79893	.35869	17.4151	18.8307	6.00	36.00
40대	127	18.3858	4.50229	.39951	17.5952	19.1765	6.00	30.00
50대	71	17.2394	5.18091	.61486	16.0131	18.4657	6.00	30.00
60대	3	18.0000	3.46410	2.00000	9.3947	26.6053	14.00	20.00
합계	508	17.7480	4.78940	.21250	17.3306	18.1655	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	225.580	4	56.395	2.487	.043
집단-내	11404.169	503	22.672		
합계	11629.748	507			

위 [표4-15]에 따르면, 설문 대상자인 경찰관들의 연령과 스트레스징후 간에는 유의확률 .043, F값 2.487으로 통계적으로 유의미한 관계가 나타나고 있다. 연령 대별로 이를 자세히 살펴보면, 40대 경찰관들이 가장 높은 스트레스징후 지수(평균 18.3858)를 보이고 있었으며, 30대(평균 18.1229), 60대(평균 18.0000), 50대(평균 17.2394), 20대(평균 16.8672)의 순으로 스트레스징후 지수가 나타났다.

3) 결혼

설문 대상자들의 결혼상태에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -16] 결혼과 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
미혼	186	17.0860	4.88496	.35818	16.3794	17.7927	6.00	30.00
기혼	319	18.1223	4.72256	.26441	17.6020	18.6425	6.00	36.00
기타	4	18.0000	1.15470	.57735	16.1626	19.8374	17.00	19.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	126.429	2	63.215	2.779	.063
집단-내	11510.856	506	22.749		
합계	11637.285	508			

위 [표4-16]에 따르면, 경찰관들의 현재 결혼상태와 스트레스징후의 관계에 대한 분산분석결과 유의확률 .063, F값 2.779로 두 변수 간에 통계적인 관련성이 없는 것으로 검증되고 있다. 분석결과 현재기혼인 경찰관들의 스트레스징후 지수(평균 18.1223)가 가장 높게 나타나는 것을 확인할 수 있었으며, 이혼 및 사별 등 기타인 경찰관(평균 18.0000), 미혼인 경찰관들(평균 17.0860)의 순서로 스트레스징후 지수가 나타났다.

4) 학력

설문 대상자들의 학력에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-17] 학력과 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
고졸이하	139	18.1511	4.42639	.37544	17.4087	18.8934	6.00	30.00
대졸	362	17.5829	4.92886	.25906	17.0734	18.0923	6.00	36.00
대학원 이상	7	18.2857	4.49868	1.70034	14.1251	22.4463	12.00	24.00
4	1	15.0000	.	.	.	.	15.00	15.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	42.015	3	14.005	.610	.609
집단-내	11595.270	505	22.961		
합계	11637.285	508			

위 [표4-17]에 따르면, 경찰관들의 학력에 따른 스트레스징후는 유의확률 .609, F값 .610으로 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타나고 있다. 분석결과 스트레스 징후가 가장 높게 나타나는 것은 대학이상 졸업자의 학력을 가진 경찰관이었으며 (평균 18.2857), 고등학교 졸업(평균 18.1511), 대졸(17.5829)의 순으로 경찰관들의 스트레스징후 점수가 나타나고 있다.

5) 연봉

설문 대상자들의 연봉에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -18] 연봉과 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
2천만원 이하	18	18.5000	3.82330	.90116	16.5987	20.4013	13.00	24.00
2천만원-3천만원	164	17.1646	4.90183	.38277	16.4088	17.9205	6.00	36.00
3천만원-4천만원	115	18.3304	4.75675	.44357	17.4517	19.2091	6.00	30.00
4천만원-5천만원	96	17.4479	4.65634	.47524	16.5045	18.3914	6.00	30.00
5천만원 이상	116	18.1034	4.84971	.45028	17.2115	18.9954	6.00	30.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	128.288	4	32.072	1.404	.231
집단-내	11508.997	504	22.835		
합계	11637.285	508			

위 [표4-18]에 따르면, 경찰관들의 연봉과 스트레스징후 간에는 유의확률 .231, F값 1.404로 통계적으로 유의미한 관련성이 없는 것으로 나타나고 있음을 알 수 있다. 분석결과, 경찰관의 스트레스징후 점수가 가장 높게 나타나고 있는 연봉수준은 2천만 원 이하의 경찰관들(평균 18.5000)이었으며, 3천만 원에서 4천만 원의 연봉을 받는 경찰관들(평균 18.3304), 5천만 원 이상의 경찰관들(평균 18.1034), 4천만 원에서 5천만 원의 경찰관들(평균 17.4479), 2천만 원에서 3천만 원의 경찰관들(평균 17.1646)순으로 스트레스징후 점수가 차이를 보였다.

6) 계급

설문 대상자들의 계급에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -19] 계급과 스트레스징후에 관한 분석결과
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경	140	16.6500	4.81443	.40689	15.8455	17.4545	6.00	29.00
경장	96	18.7083	4.92666	.50282	17.7101	19.7066	7.00	36.00
경사	121	18.2397	4.39512	.39956	17.4486	19.0308	6.00	30.00
경위	129	18.0620	4.68834	.41279	17.2452	18.8788	6.00	30.00
경감이상	22	16.0000	5.36301	1.14340	13.6222	18.3778	6.00	30.00
합계	508	17.7480	4.78940	.21250	17.3306	18.1655	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	366.511	4	91.628	4.092	.003
집단-내	11263.237	503	22.392		
합계	11629.748	507			

위 [표4-19]에 따르면, 경찰관의 계급과 스트레스징후 간의 관계는 유의확률 .003, F값 4.092으로 두 변수가 통계적으로 유의미한 관계에 있음이 나타나고 있다. 경찰관이 가진 각각의 계급에 따른 스트레스징후를 살펴보면, 경장이 스트레스징후 점수가 가장 높게 나타나고 있으며(평균 18.7083) 뒤를 이어 경사(평균 18.2397), 경위(평균 18.0620), 순경(평균 16.0500), 경감이상(평균 16.0000)의 순으로 나타나고 있다.

7) 경과

설문 대상자들의 경과에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-20] 경과와 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
일반	403	17.3945	4.85518	.24185	16.9191	17.8700	6.00	36.00
수사	86	19.1744	4.01817	.43329	18.3129	20.0359	7.00	30.00
보안	7	18.0000	4.47214	1.69031	13.8640	22.1360	12.00	25.00
통신	2	16.5000	3.53553	2.50000	-15.2655	48.2655	14.00	19.00
기타	11	19.3636	6.31305	1.90345	15.1225	23.6048	8.00	30.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	257.588	4	64.397	2.852	.023
집단-내	11379.697	504	22.579		
합계	11637.285	508			

경찰관들의 경과와 스트레스징후 간의 분산분석 결과를 나타내고 있는 [표4-20]에 따르면, 두 변수 간에는 유의확률 .023, F값 2.852로 통계적으로 유의미한 관련성이 나타나고 있었으며, 스트레스징후 점수가 가장 높게 나타나고 있는 것은 기타 경과와 경찰관(평균 19.3636)이었고, 수사경과와 경찰관(평균 19.1744), 보안경과와 경찰관(평균 118.0000), 일반경과와 경찰관(평균 17.3945), 통신경과와 경찰관(평균 16.5000)의 순으로 나타났다.

8) 경력

설문 대상자들의 경력에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -21] 경력과 스트레스징후에 관한 분석결과
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
5년 이하	196	17.0510	4.95078	.35363	16.3536	17.7484	6.00	36.00
6-10년	92	18.9130	4.65432	.48525	17.9492	19.8769	7.00	30.00
11-20년	111	17.9640	4.21454	.40003	17.1712	18.7567	6.00	30.00
20년 이상	109	17.7982	4.99959	.47887	16.8490	18.7474	6.00	30.00
합계	508	17.7480	4.78940	.21250	17.3306	18.1655	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	225.538	3	75.179	3.322	.020
집단-내	11404.210	504	22.627		
합계	11629.748	507			

위 [표4-21]에 따르면, 경찰관들의 경력과 스트레스징후 간에는 분산분석결과 유의확률 .020, F값 3.322로 통계적으로 유의미한 관계에 있는 것으로 나타났으며, 각각의 경력별로 이를 살펴보면 경찰관의 스트레스징후 점수가 가장 높게 나타나고 있는 것은 6년에서 10년 경력의 경찰관의 경우(평균 18.9130)로 나타났으며, 뒤를 이어 11년에서 20년 사이 경력의 경찰관의 경우(평균 17.9640), 20년 이상 경력 경우(평균 17.7982), 5년 이하 경력의 경우(평균 17.0510)의 순으로 확인되었다.

9) 근무부서

설문 대상자들의 근무부서에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -22] 근무부서와 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
경무	42	17.7619	4.73085	.72999	16.2877	19.2361	7.00	30.00
생안(지구대)	302	17.3974	4.76989	.27448	16.8572	17.9375	6.00	30.00
경비교통	46	17.6304	5.10494	.75268	16.1145	19.1464	6.00	30.00
수사형사	50	19.1000	4.77771	.67567	17.7422	20.4578	7.00	36.00
여청	26	19.0769	3.96911	.77841	17.4738	20.6801	11.00	30.00
정보보안	30	18.3667	5.19604	.94866	16.4264	20.3069	7.00	30.00
청문	12	16.9167	4.27377	1.23373	14.2012	19.6321	8.00	24.00
합계	508	17.7480	4.78940	.21250	17.3306	18.1655	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	194.864	6	32.477	1.423	.204
집단-내	11434.884	501	22.824		
합계	11629.748	507			

위 [표4-22]에 따르면, 경찰관들의 근무부서와 스트레스징후 간의 관계는 분산분석결과 유의확률 .204, F값 1.423으로 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타났다. 각 분야별로 이를 살펴보면 다음과 같다. 우선 가장 높은 스트레스징후 점수를 나타낸 것은 수사형사 분야의 경찰관들(평균 19.1000)이었으며, 여성청소년 분야가 두 번째로 높은 점수(평균 19.0769)를 보였고, 정보보안 분야(평균 18.3667), 경무 분야(평균 17.7619), 경비교통 분야(평균 17.6304), 생활안전(지구대)분야(평균 17.3974), 청문감사 분야(평균 16.9167)의 순으로 스트레스징후 점수가 나타나고 있었다.

10) 입직경로

설문 대상자들의 입직경로에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -23] 입직경로와 스트레스징후에 관한 분석결과
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경공채	467	17.7002	4.75269	.21993	17.2680	18.1324	6.00	36.00
특채	26	17.9231	5.32859	1.04502	15.7708	20.0753	8.00	30.00
경찰대	11	18.6364	5.81847	1.75433	14.7275	22.5453	6.00	24.00
간부후보	2	21.5000	2.12132	1.50000	2.4407	40.5593	20.00	23.00
기타	3	17.0000	3.00000	1.73205	9.5476	24.4524	14.00	20.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	40.363	4	10.091	.439	.781
집단-내	11596.922	504	23.010		
합계	11637.285	508			

위 [표4-23]에 따르면, 경찰관들의 입직경로와 스트레스징후 간에는 유의확률 .781, F값 .439로 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타나고 있다. 분석결과 가장 높은 스트레스징후 점수를 나타내고 있는 입직경로는 간부후보 출신의 경우(평균 21.5000)로 나타났으며, 뒤를 이어 경찰대 출신의 경우(평균 18.6364), 특채의 경우(평균 17.9231), 순경공채의 경우(평균 17.7002), 기타의 경우(평균 17.0000)의 순으로 스트레스징후 점수가 나타나고 있다.

11) 근무지역

설문 대상자들의 근무지역에 따라서 스트레스징후가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -24] 근무지역과 스트레스징후에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
군단위	99	18.4242	4.30967	.43314	17.5647	19.2838	8.00	36.00
시단위	199	17.5578	5.03778	.35712	16.8535	18.2620	6.00	30.00
광역시 이상	211	17.5972	4.74831	.32689	16.9528	18.2416	6.00	30.00
합계	509	17.7426	4.78623	.21215	17.3258	18.1594	6.00	36.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	57.259	2	28.630	1.251	.287
집단-내	11580.026	506	22.885		
합계	11637.285	508			

위 [표4-24]에 따르면, 경찰관들의 근무지역과 스트레스징후 간에는 유의확률 .287, F값 1.251로 통계적인 관련성이 없는 것으로 나타나고 있다. 분석결과 가장 높은 스트레스징후 점수를 나타내고 있는 근무지역은 군 단위 지역의 경우(평균 18.4242)로 나타났으며, 뒤를 이어 광역시 지역의 경우(평균 17.5972), 시 단위 지역의 경우(평균 17.5578), 1-3년 미만인 경우(평균 17.8788), 1년 미만인 경우(평균 16.2000)의 순으로 스트레스징후 점수가 나타나고 있다.

12) 결과의 요약

설문 대상자인 경찰관들의 인구통계학적 변인에 따라 스트레스징후가 차이를 보이는가를 알아보기 위해 t-test 및 분산분석을 실시한 결과를 요약하면 다음

과 같다.

경찰관의 다양한 인구통계학적 변인들 중 스트레스징후와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타난 변인은 계급($p=.003$, $F=4.092$), 경력($p=.020$, $F=3.322$), 경과($p=.023$, $F=2.852$), 연령($p=.043$, $F=2.487$)이고, 근무지역, 입직경로, 근무부서, 연봉, 학력, 결혼은 관련성을 확인할 수 없었다. 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

4.1.5. 인구통계학적 특성과 예방관리전략에 대한 분석결과

설문 대상자인 경찰관들의 인구통계학적 특성 중 하위변수로서 설정한 성별, 연령, 혼인, 학력, 소득, 계급, 경과, 경력, 근무부서, 입직경로에 따라서 경찰관들의 예방관리전략이 통계적으로 유의미한 차이 나을 것이라고 가정한 가설 3을 통계적으로 검증하려고 각각의 인구통계학적 변인들과 예방관리전략 사이의 t-test 및 분산분석을 실시했다.

1) 성별

설문 대상자들의 성별에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이가 나타나는가를 알아보려고 독립샘플 t-test를 실시한 결과는 다음과 같다.

[표4 -25] 성별과 예방관리전략에 관한 분석결과

집단통계량

	성별	N	평균	표준편차	평균의 표준오차
ps	남	435	27.7540	5.13744	.24632
	여	74	26.9865	4.73834	.55082

독립표본 검정

		Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정						
		F	유의 확률	t	자유 도	유의 확률 (양쪽)	평균 차	차이 의 표준 오차	차이의 95% 신뢰구간	
									하한	상한
ps	등분 산이 가정 됨	1.320	.251	1.201	507	.230	.7675 4	.6390 4	-.487 95	2.023 02
	등분 산이 가정 되지 않음			1.272	104.4 14	.206	.7675 4	.6033 9	-.428 95	1.964 02

위의 [표4-25]에 따르면, 경찰관의 성별과 예방관리전략 간에는 Levene의 등분산 검정 결과 F값 1.320, 유의확률 .251로 두 변수 사이에 통계적으로 유의미한 관련성이 없음을 확인할 수 있다. 분석결과 성별에 따른 분류인 남성 경찰관과 여성 경찰관 중 예방관리전략 지수가 상대적으로 높게 나타나고 있는 것은 남자 경찰관(평균 27.7540)이었으며, 여자 경찰관이 남자 경찰관보다는 약간 낮은 수치(평균 26.9865)를 보이고 있었다.

2) 연령

설문 대상자들의 연령에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -26] 연령과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
20대	128	29.2422	4.85011	.42869	28.3939	30.0905	19.00	45.00
30대	179	27.6480	4.74805	.35489	26.9477	28.3484	12.00	43.00
40대	127	26.3228	4.56328	.40493	25.5215	27.1242	15.00	43.00
50대	71	27.0563	6.42515	.76252	25.5355	28.5771	9.00	57.00
60대	3	28.6667	4.50925	2.60342	17.4651	39.8683	24.00	33.00
합계	508	27.6417	5.08911	.22579	27.1981	28.0853	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	576.271	4	144.068	5.772	.000
집단-내	12554.524	503	24.959		
합계	13130.795	507			

위 [표4-26]에 따르면, 조사대상자인 경찰관들의 연령대와 예방관리전략 간의 분산분석 결과 유의확률 .000, F값 5.772로 두 변수 간에는 통계적으로 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 분석결과 경찰관들의 각각의 연령대별 분류 중 예방관리전략이 가장 높게 나타나고 있는 연령대는 20대(평균 29.2422)인 것으로 나타났으며, 예방관리전략이 높은 순서대로 60대(평균 28.6667), 30대(평균 27.6480), 50대(평균 27.0563), 40대(평균 26.3228)의 순으로 예방관리전략이 나타났다.

3) 결혼

설문 대상자들의 결혼상태에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -27] 결혼과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
미혼	186	29.2849	4.97339	.36467	28.5655	30.0044	18.00	45.00
기혼	319	26.6803	4.93077	.27607	26.1371	27.2234	9.00	57.00
기타	4	28.0000	2.94392	1.47196	23.3156	32.6844	24.00	31.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	797.640	2	398.820	16.362	.000
집단-내	12333.283	506	24.374		
합계	13130.923	508			

위 [표4-27]에 따르면, 경찰관들의 현재 결혼상태를 나타내는 결혼과 예방관리전략 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .000, F값 16.362로 통계적인 관련성이 검증되었다. 분석결과에 따르면 예방관리전략이 가장 높은 것으로 미혼의 경우(평균 29.2849)로 나타났으며, 기타의 경우(평균 28.0000) 기혼의 경우(평균 26.6803)의 순으로 나타났다.

4) 학력

설문 대상자들의 학력에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-28] 학력과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
고졸이하	139	27.7266	5.65404	.47957	26.7784	28.6749	9.00	57.00
대졸	362	27.6436	4.88795	.25690	27.1384	28.1489	12.00	45.00
대학원 이상	8	26.1250	3.27054	1.15631	23.3908	28.8592	21.00	32.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	19.406	2	9.703	.374	.688
집단-내	13111.517	506	25.912		
합계	13130.923	508			

경찰관의 학력에 따른 예방관리전략의 차이를 분산분석을 통해 알아보고 있는 [표4-28]에 따르면, 학력과 예방관리전략은 유의확률 .688, F값 .374로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 분석결과 고등학교 졸업의 학력을 가지고 있다고 응답한 경찰관의 예방관리전략(평균 27.7266)이 상대적으로 가장 높게 나타났다으며, 대졸의 학력을 가진 경찰관(평균 27.6436), 대학원 이상(평균 26.1250)의 순으로 예방관리전략이 나타났다.

5) 연봉

설문 대상자들의 연봉에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -29] 연봉과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
2천만원 이하	18	27.6667	3.83482	.90388	25.7597	29.5737	21.00	34.00
2천만원-3천만원	164	29.5183	5.10680	.39877	28.7309	30.3057	18.00	45.00
3천만원-4천만원	115	26.6087	4.51643	.42116	25.7744	27.4430	14.00	36.00
4천만원-5천만원	96	26.9479	4.76913	.48675	25.9816	27.9142	12.00	38.00
5천만원 이상	116	26.5862	5.33091	.49496	25.6058	27.5666	9.00	57.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	875.709	4	218.927	9.003	.000
집단-내	12255.214	504	24.316		
합계	13130.923	508			

위 [표4-29]에 따르면, 경찰관의 연봉수준과 예방관리전략 간의 관계에 대한 분산분석결과 유의확률 .000, F값 9.003으로 매우 높은 수준의 통계적 관련성이 검증되었으며, 각각의 연봉별 예방관리전략을 살펴보면 가장 예방관리전략이 높은 것으로 나타난 소득계층은 2천만 원에서 3천만 원의 연봉을 받는 계층(평균 29.5183)으로 나타났다. 뒤를 이어 2천만 원 이하의 연봉을 받는 경찰관(평균 27.6667)), 4천만 원에서 5천만 원의 연봉을 받는 경찰관(평균 26.9479), 3천만 원에서 4천만 원의 연봉을 받는 경찰관(평균 26.6087), 5천만 원 이상의 연봉을 받는 경찰관(평균 26.5862)의 순으로 나타났다.

6) 계급

설문 대상자들의 계급에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -30] 계급과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경	140	29.5286	5.19192	.43880	28.6610	30.3962	18.00	45.00
경장	96	27.2500	4.25255	.43402	26.3884	28.1116	14.00	36.00
경사	121	27.0165	4.89895	.44536	26.1347	27.8983	12.00	43.00
경위	129	26.5194	4.56567	.40198	25.7240	27.3148	9.00	45.00
경감이상	22	27.3636	8.14479	1.73648	23.7524	30.9748	15.00	57.00
합계	508	27.6417	5.08911	.22579	27.1981	28.0853	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	724.650	4	181.163	7.345	.000
집단-내	12406.145	503	24.664		
합계	13130.795	507			

위 [표4-30]에 따르면, 경찰관의 계급과 예방관리전략 사이의 관계에 있어서 분산분석결과 유의확률 .000, F값 7.345로 매우 높은 정도의 통계적 관련성이 검증되었으며, 각각의 계급별 예방관리전략을 살펴보면 가장 예방관리전략이 높은 것으로 나타난 계급은 순경(평균 29.5286)으로 나타났다. 뒤를 이어 경감이상(평균 27.3636), 경장(평균 27.2500), 경사(평균 27.0165), 경위(평균 26.5194)의 순으로 나타났다.

7) 경과

설문 대상자들의 경과에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 4-31] 경과와 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
일반	403	27.9578	5.18184	.25813	27.4504	28.4653	9.00	57.00
수사	86	26.5465	4.26934	.46037	25.6312	27.4619	12.00	43.00
보안	7	24.1429	4.37526	1.65369	20.0964	28.1893	15.00	28.00
통신	2	30.0000	.00000	.00000	30.0000	30.0000	30.00	30.00
기타	11	26.4545	6.45544	1.94639	22.1177	30.7914	17.00	43.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	255.742	4	63.936	2.503	.042
집단-내	12875.181	504	25.546		
합계	13130.923	508			

위 [표4-31]에 따르면, 경과와 경찰관의 예방관리전략 간에는 유의확률 .042, F 값 2.503으로 통계적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 분석결과 경찰관의 예방관리전략은 통신경과의 경우(평균 30.0000)가 가장 높았으며, 일반경과(평균 27.9578), 수사경과(평균 26.5465), 기타경과(평균 26.4545), 보안경과(평균 24.1429)의 순으로 예방관리전략이 낮은 것으로 나타났다.

8) 경력

설문 대상자들의 경력에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -32] 경력과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
5년이하	196	29.1735	4.83582	.34542	28.4922	29.8547	18.00	45.00
6-10년	92	27.0761	5.25866	.54825	25.9870	28.1651	12.00	43.00
11-20년	111	26.3964	4.09052	.38825	25.6270	27.1658	16.00	38.00
20년이상	109	26.6330	5.64483	.54068	25.5613	27.7047	9.00	57.00
합계	508	27.6417	5.08911	.22579	27.1981	28.0853	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	772.346	3	257.449	10.499	.000
집단-내	12358.449	504	24.521		
합계	13130.795	507			

위 [표4-32]에 따르면, 경찰관의 경력과 예방관리전략 간의 관계에 대한 연구결과 분산분석의 통계치가 유의확률 .000, F값 10.499로 나타났으며, 이에 따라 두 변수 간에는 통계적으로 유의미한 관련성이 검증되고 있음을 알 수 있다. 분석결과에 의하면 5년 이하 경력 경찰관의 경우(평균 29.1735)가 가장 높은 예방관리전략을 나타내었으며, 6년에서 10년 경력자(평균 27.0761), 20년 이상 경력자(평균 26.6330), 11년에서 20년 사이의 경력자(평균 26.3964)의 순으로 예방관리전략이 나타나고 있었다.

9) 근무부서

설문 대상자들의 근무부서에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -33] 근무부서와 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
경무	42	27.2143	5.92035	.91353	25.3694	29.0592	15.00	45.00
생안(지구대)	302	28.1623	5.19553	.29897	27.5739	28.7506	9.00	57.00
경비교통	46	27.6739	4.88105	.71967	26.2244	29.1234	14.00	43.00
수사형사	50	26.5600	4.66494	.65972	25.2342	27.8858	12.00	36.00
여청	26	26.9615	4.56492	.89525	25.1177	28.8053	20.00	43.00
정보보안	30	25.9000	4.17174	.76165	24.3422	27.4578	17.00	35.00
청문	12	26.2500	3.44106	.99335	24.0637	28.4363	21.00	31.00
합계	508	27.6417	5.08911	.22579	27.1981	28.0853	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	274.334	6	45.722	1.782	.101
집단-내	12856.461	501	25.662		
합계	13130.795	507			

위 [표4-33]에 따르면 경찰관의 근무부서에 따른 예방관리전략의 차이에 대한 분산분석 결과, 유의확률 .101, F값 1.782로 두 변수 간의 통계적인 관련성이 없는 것으로 검증되었으며, 각 근무부서별로 경찰관의 예방관리전략을 살펴보면 예방관리전략이 가장 높게 나타나는 근무부서는 생활안전과(지구대)(평균 28.1623)

였으며, 경비교통과(평균 27.6739), 경무과(평균 27.2143), 여성청소년과(평균 26.9615), 수사형사과(평균 26.5600), 청문감사관(평균 26.2500), 정보보안과(평균 25.9000)의 순으로 예방관리전략이 나타났다.

10) 입직경로

설문 대상자들의 입직경로에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -34] 입직경로와 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
순경공채	467	27.6039	5.07449	.23482	27.1424	28.0653	9.00	57.00
특채	26	28.8462	5.33436	1.04615	26.6916	31.0007	21.00	43.00
경찰대	11	25.9091	5.22407	1.57512	22.3995	29.4187	15.00	33.00
간부후보	2	30.0000	5.65685	4.00000	-20.8248	80.8248	26.00	34.00
기타	3	28.0000	4.00000	2.30940	18.0634	37.9366	24.00	32.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	82.917	4	20.729	.801	.525
집단-내	13048.007	504	25.889		
합계	13130.923	508			

위 [표4-34]에 따르면, 경찰관의 입직경로와 예방관리전략 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .525, F값 .801로 통계적으로 유의미한 관련성이 검증되지 못하였다. 분석결과를 살펴보면 경찰관의 예방관리전략이 상대적으로 가장 높

게 나타난 입직경로는 간부후보 출신으로(평균 30.0000)였고, 특채 출신(평균 28.8462), 기타 출신(평균 28.0000), 순경공채출신(평균 27.6039), 경찰대학 출신(평균 25.9091)의 순으로 나타났다.

11) 근무지역

설문 대상자들의 근무지역에 따라서 예방관리전략이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표4 -35] 근무지역과 예방관리전략에 관한 분석결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
군단위	99	26.7980	4.26897	.42905	25.9465	27.6494	12.00	36.00
시단위	199	28.3869	5.43242	.38509	27.6275	29.1463	9.00	45.00
광역시 이상	211	27.3365	5.02428	.34589	26.6546	28.0183	15.00	57.00
합계	509	27.6424	5.08412	.22535	27.1997	28.0852	9.00	57.00

분산분석

	제곱합	df	평균 제곱	F	유의확률
집단-간	200.649	2	100.324	3.926	.020
집단-내	12930.275	506	25.554		
합계	13130.923	508			

위 [표4-35]에 따르면, 경찰관의 근무지역과 예방관리전략 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .020, F값 3.926으로 통계적으로 유의미한 관련성이 검증되었다. 분석결과를 살펴보면 경찰관의 예방관리전략이 상대적으로 가장 높게 나타난 근무지역은 시 단위 지역(평균 28.3869), 광역시 지역(평균 27.3365), 군 단

위 지역(평균 26.7980)의 순으로 나타났다.

12) 결과의 요약

설문 대상자인 경찰관들의 인구통계학적 변인에 따라 예방관리전략이 차이를 보이는가를 알아보기 위해 t-test 및 분산분석을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다.

경찰관의 다양한 인구통계학적 변인들 중 본 연구에서 조절변수로서 설정하고 있는 예방관리전략과 통계적으로 유의미한 관련성이 나타난 변인은 연령($p=.000$, $F=5.772$), 결혼($p=.000$, $F=16.362$), 연봉($p=.000$, $F=9.003$), 계급($p=.000$, $F=7.345$), 경력($p=.000$, $F=10.499$), 근무지역($p=.020$, $F=3.926$), 경과($p=.042$, $F=2.503$)의 7개 변인에서 관련성을 확인할 수 있었다. 반면 인구통계학적 변인 중 경찰관의 성별과 학력, 근무부서, 입직경로에 있어서는 예방관리전략과 통계적인 관련성을 찾을 수 없었다.

따라서, 가설 3은 부분적으로 채택되었다.

4.2 직무스트레스요인과 스트레스결과간의 분석결과

4.2.1 직무스트레스요인과 스트레스결과간의 상관관계 분석결과

상관관계란 변수사이의 관계를 뜻하는 것으로서, 두 개 이상의 변수에서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변하는지와 변화의 강도와 방향을 상관관계라고 한다. 상관관계는 0으로부터 ± 1 에 가까워질수록 상관관계는 높아지고 0에 가까워질수록 상관관계는 낮아진다. 다시 말해서, 변화의 강도는 절대값 1에 가까워질수록 높고, 변화의 방향은 -는 음의 방향, +는 정의 방향이라고 한다. 본 논문에서는 우선 요인사이의 상관관계를 파악하는 것에 앞서서 각 요인별로 변수계산을 하고 평균값을 구하였다. 그리고 이것을 바탕으로 하여 모든 변수들 사이의 상관관계에 대하여 분석한 결과 [표 4-36] 상관관계분석 결과의 상관계수에 있어서 모두 0.01 유의수준에서 유의한 관계가 나타났다.

경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인과 인간관계요인, 근무환경요인에서 0.15 이상으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무요인은 모두 부(-)의 관계를 보여 주고 있다. 즉 직무요인이 낮을수록 스트레스결과가 일어날 상관관계 낮아진다는 것이다.

[표 4-36] 변수들 간의 상관계수

		직무요인	인간관계	근무환경	스트레스결과
직무요인	Pearson 상관계수	1	-.152	-.396	-.238
	유의확률 (양쪽)		.001	.000	.000
	N	509	509	507	507
인간관계	Pearson 상관계수	-.152	1	.366	.134
	유의확률 (양쪽)	.001		.000	.002
	N	509	509	507	507
근무환경	Pearson 상관계수	-.396	.366	1	.413
	유의확률 (양쪽)	.000	.000		.000
	N	507	507	507	505
스트레스결과	Pearson 상관계수	-.238	.134	.413	1
	유의확률 (양쪽)	.000	.002	.000	
	N	507	507	505	507

4.2.2 직무스트레스요인과 스트레스결과간의 인과관계 분석결과

1) 직무요인과 스트레스결과 간의 관계 분석결과

경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인과 스트레스결과 사이의 인과관계를 파악하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

[표 4-37] 은 회귀분석 결과의 모형요약으로서 독립변수인 직무요인, 종속변수인 스트레스결과를 회귀식에 투입한 모델에 대한 설명이다.

[표 4-37] 직무요인과 스트레스결과간의 회귀분석 모형요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.238	.056	.055	3.90640

먼저 R = 0.238으로 나타났다. 이것은 독립변수와 종속변수사이의 상관관계를 나타내는 것으로 두 변수 사이에 상관관계가 높음을 나타낸다.

$R^2 = 0.056$ 의 수치를 보여주고 있다. R제곱은 결정계수 혹은 설명력이라고 하는데, 독립변수에 의해서 설명되는 종속변수의 비율을 뜻한다. 즉, 종속변수가 독립변수에 의해서 얼마나 설명되었는가를 나타내는 것이다. 여기에서는 직무요인이 스트레스결과를 5.6% 설명하고 있는 것으로 나타나고 있다.

[표 4-38] 는 회귀분석 결과의 분산분석이다. F값은 30.225로 나타났고, 유의확률은 0.000으로서 회귀선의 모델이 적합하다는 것을 알려준다. 만약 유의확률이 0.05 이상으로 나타나는 경우에는 회귀선이 모델에 부적합하다는 것을 뜻한다.

[표 4-38] 직무요인과 스트레스결과간의 회귀분석결과의 분산분석

모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	461.237	1	461.237	30.225	.000
1 잔차	7706.270	505	15.260		
합계	8167.507	506			

* 종속변수: 스트레스결과

다음 [표 4-39] 은 회귀분석 결과를 해석하는데 매우 중요한 부분이다. 기울

기에 대한 추정치는 0.238. 기울기 표준오차는 0.712로 나타나고 있다. 여기서 t 값은 40.940으로서 ± 1.96 보다 크고, 유의확률(p)은 0.000으로서 $p < 0.05$ 이므로 가설 4는 채택되었다. 즉, 직무요인은 스트레스결과에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이것은 직무 요인이 높으면 경찰관의 스트레스결과에 영향을 준다는 것을 의미한다. 따라서, 경찰관의 직무 요인은 스트레스결과에 똑같은 방향으로 영향을 끼친다고 할 수 있다.

[표 4-39] 직무요인과 스트레스결과간의 회귀분석계수

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1	(상수)	29.147	.712	40.940	.000
	직무요인	-.299	.054	-.238	.000

* 종속변수: 스트레스결과

2) 인간관계요인과 스트레스결과간의 관계 분석결과

경찰관의 직무스트레스요인에서 인간관계요인과 스트레스결과 사이의 인과관계를 파악하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

[표 4-40] 는 회귀분석 결과의 모형요약으로서 독립변수인 인간관계요인, 종속변수인 스트레스결과를 회귀식에 투입한 모델에 대한 설명이다.

[표 4-40] 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.134	.018	.016	3.98518

먼저 R = 0.134로 나타났다. 이는 독립변수와 종속변수 사이의 상관관계를 나타내는 것으로서 두 변수 사이에 상관관계가 다소 높다는 것을 나타내고 있다.

$R^2 = 0.018$ 의 수치를 보여주고 있다. 여기서 인간관계요인이 스트레스결과를 1.8% 설명하고 있는 것으로 나타나고 있다.

[표 4-41] 는 회귀분석 결과의 분산분석이다. F값은 9.273로 나타났고, 유의확률은 0.002으로서 회귀선의 모델이 적합하다는 것을 알려준다.

[표 4-41] 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석 결과의 분산분석

	모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
1	회귀 모형	147.270	1	147.270	9.273	.002
	잔차	8020.237	505	15.882		
	합계	8167.507	506			

* 종속변수: 스트레스결과

다음 [표 4-42]은 회귀분석 결과를 보여주고 있다. 기울기에 대한 추정치는 -0.134, 기울기 표준오차는 0.831으로 나타나고 있다. 여기서 t값은 3.045로서 ± 1.96 보다 크고, 유의확률(p)은 0.000으로서 $p < 0.05$ 이므로 가설 5는 채택되었다. 즉, 인간관계요인이 스트레스결과에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 인간관계요인이 높으면 스트레스결과도 동일한 효과를 나타낸다고 볼 수 있다.

[표 4-42] 인간관계요인과 스트레스결과간의 회귀분석 계수

	모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	22.878	.831		27.522	.000
	인간관계	.179	.059	.134	3.045	.002

* 종속변수: 스트레스결과

3) 근무환경요인과 스트레스결과 간의 관계 분석결과

다음은 경찰관 직무스트레스요인에서 근무환경요인과 스트레스결과 사이의 인과관계를 파악하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

[표 4-43]은 회귀분석 결과의 모형요약으로서 독립변수인 근무환경요인, 종속변수인 스트레스결과를 회귀식에 투입한 모델에 대한 설명이다.

[표 4-43] 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.413	.171	.169	3.66433

먼저 R = 0.413로 나타났다. 이는 독립변수와 종속변수 사이의 상관관계를 나타내는 것으로서 두 변수 사이에 상관관계가 다소 높다는 것을 나타내고 있다.

$R^2 = 0.171$ 의 수치를 보여주고 있다. 여기서 근무환경요인이 스트레스결과를 1.7% 설명하는 것으로 나타나고 있다.

[표 4-44] 는 회귀분석 결과의 분산분석이다. F값은 103.725로 나타났으며, 유의확률은 0.000으로서 회귀선의 모델이 적합하다는 것을 나타낸다.

[표 4-44] 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석 결과의 분산분석

모형	제곱합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
회귀 모형	1392.743	1	1392.743	103.725	.000
1 잔차	6753.943	503	13.427		
합계	8146.685	504			

* 종속변수: 스트레스결과

다음 [표 4-45] 는 회귀분석 결과를 보여주고 있다. 기울기에 대한 추정치는 18.539 기울기 표준오차는 0.690로 나타나고 있다. 여기서 t값은 10.185으로서 ± 1.96 보다 크고, 유의확률(p)은 0.000으로 $p < 0.05$ 을 나타내므로 가설 6은 채택되었다. 즉, 근무환경요인이 스트레스결과에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

[표 4-45] 근무환경요인과 스트레스결과간의 회귀분석계수

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
1	(상수)	18.539	.690	26.886	.000
	근무환경	.200	.020	.413	10.185

* 종속변수: 스트레스결과

4) 예방관리전략의 조절관계 분석결과

연구모형의 조절효과분석을 실시하려고 상호작용항(독립변수 $\times$ 조절변수)을 만든다. 여기서 종속변수는 스트레스결과이고, 조절변수는 예방관리전략이다. 따라서 상호작용항을 만들었고, 조절효과분석을 위해서 변수 계산을 행한 새로운 변수를 사용했다. 또한 여기서 독립변수는 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인으로 설정하였다.

조절효과 분석은 회귀분석의 조절효과 절차에 따라서 3단계 순서대로 진행했다.

1단계: 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인과 스트레스결과 간의 회귀분석

2단계: 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인 및 예방관리전략과 스트레스결과 간의 회귀분석

3단계: 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인 및 예방관리전략, 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인과 예방관리전략 상호작용항과 스트레스결과간의 회귀분석

가) 가설 7의 검증결과

가설 7인 “경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.”를 분석하였다. 조절효과 분석은 1, 2, 3단계 과정을 거치며, 마지막 3단계에서 상호작용항(독립변수X조절변수)을 회귀식에 추가 투입할 때, 설명력(R^2)이 유의수준에서 유의하게 증가한다면 조절효과가 있는 것으로 해석한다.

[표 4-46] 모형요약에 의하면, R제곱은 모형1에서 5.6%, 모형2 25.3%, 모형3 26.2%로 점차 증가하는 것을 볼 수 있다. 여기에서 3단계의 유의확률 F변화량은 0.033이다. 이것은 유의수준 $p < 0.05$ 보다 작은 것으로 유의수준에서 유의하게 증가하는 것을 뜻한다. 따라서 예방관리전략은 직무요인과 스트레스결과 간의 영향관계에서 조절작용을 한다는 것을 알 수 있다.

[표 4-46] 직무요인과 스트레스결과의 영향관계 조절작용모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R제곱 변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률 F변화량
1	.238	.056	.055	3.9.640	.654	342.737	1	181	.000
2	.503	.253	.250	3.47864	.003	1.344	1	180	.248
3	.512	.262	.257	3.46197	.009	4.627	1	179	.033

1. 예측값: (상수), 직무요인

2. 예측값: (상수), 직무요인, 예방관리전략

3. 예측값: (상수), 직무요인, 예방관리전략, 직무요인*예방관리전략 조절

나) 가설 8의 검증결과

가설 8인 “경찰관 직무스트레스요인에서 인간관계요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.”를 분석하였다.

[표 4-47] 모형요약에 의하면, R제곱은 모형1에서 1.8%, 모형2 25.2%, 모형3 25.3%로 증가한 것으로 나타났다. 따라서 예방관리전략은 인간관계요인과 스트레스결과 간의 영향관계에서 조절작용을 하고 있는 것을 알 수 있다.

[표 4-47] 인간관계요인과 스트레스결과의 영향관계 조절작용모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R제곱변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률 F변화량
1	.134	.018	.016	3.98518	.494	176.405	1	181	.000
2	.502	.252	.249	3.48268	.000	.002	1	180	.965
3	.503	.253	.248	3.48315	.007	2.653	1	179	.105

1. 예측값: (상수), 인간관계요인
2. 예측값: (상수), 인간관계요인, 예방관리전략
3. 예측값: (상수), 인간관계요인, 예방관리전략, 인간관계요인*예방관리전략 조절

다) 가설 9의 검증결과

가설 9인 “경찰관 직무스트레스요인에서 근무환경요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.”를 분석하였다.

[표 4-48] 모형요약에 의하면, R제곱은 모형1에서 17.1%, 모형2 27.1%, 모형 3 27.3%로 R제곱의 변화가 증가하는 것으로 나타났다. 따라서 예방관리전략은 직무환경요인과 스트레스결과 간의 영향관계에서 조절작용을 하고 있는 것을 알 수 있다.

[표 4-48] 직무환경요인과 스트레스결과의 영향관계 조절작용모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R제곱변화량	F 변화량	df1	df2	유의확률 F변화량
1	.413	.171	.169	3.66433	.351	97.943	1	181	.000
2	.521	.271	.269	3.43856	.004	1.107	1	180	.000
3	.523	.273	.269	3.43800	.001	.157	1	179	.000

1. 예측값: (상수), 근무환경요인
2. 예측값: (상수), 근무환경요인, 예방관리전략
3. 예측값: (상수), 근무환경요인, 예방관리전략, 근무환경요인*예방관리전략 조절

4.3 연구가설 검증결과 및 시사점

본 연구에서 설문 대상자의 일반적 특성에 따른 연구대상 변수에 대한 인식에서 유의미한 차이가 존재하는지 검증하려고 분산분석의 F검증을 하고 유의미

한 차이가 있는가를 분석하였다. 연구대상 변수로는 직무요인, 인간관계요인, 근무환경요인, 예방관리전략, 스트레스결과 등이 검토되었고, 이러한 분석을 통해 몇 가지 주요 사항을 파악할 수 있었다.

첫째, 성별 비교 시 여성보다는 남성의 변수 수준이 상대적으로 높게 나타났다. 스트레스결과에서 남성이 여성보다 더 취약한 것으로 이해할 수 있다. 둘째, 거주지별로 보면 광역시 단위의 변수수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 광역시 단위 근무 경찰관들이 업무량 과다 등으로 스트레스결과 위험이 높다고 할 수 있다. 셋째, 연령별로는 20대 경찰관의 변수수준이 높은 것으로 나타났다. 직무 경험이 부족한 젊은 경찰관이 업무수행에 따른 어려움 등으로 스트레스결과 위험이 높은 것으로 추정할 수 있다. 넷째, 결혼여부와 관련해서는 이혼 기사가 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 가정의 안정이 스트레스에 영향을 미치는 것으로 추정할 수 있다. 다섯째, 학력은 대학원 이상이 가장 높은 것으로 나타나서 민원인과의 접촉에 있어서 갈등양상에서 고학력일수록 스트레스를 더 받는다고 추정할 수 있다. 여섯째, 연봉수준별로는 최하보다 위단계인 2천만 원에서 3천만 원 사이가 가장 높은 것으로 나타났는데 이는 아이들의 교육비등 소비가 많은 경우로 추정된다. 일곱째, 계급별로는 순경이 가장 높은 것으로 나타났는데 업무량이 많고 업무 경험이 부족하여 업무수행하면서 많은 어려움을 겪을 것으로 예상된다. 일곱째, 근무연수별로는 5년 이하의 경찰관이 가장 높은 것으로 나타났는데 이 부분도 계급의 경우와 같은 사유일 것으로 추정된다. 여덟째, 근무부서별로는 여성청소년과가 가장 높았는데 학교폭력이나 성폭력 등 담당업무가 민감하고 국민들의 관심이 많은 분야이고 업무량이 폭증한데 기인하는 것으로 추정된다.

회귀분석을 통한 연구모델의 가설 검증 결과는 아래와 같다.

[가설 1] ‘인구통계학적 특성은 직무스트레스 결과에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로서 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나와서 채택되었다. [가설 2] ‘인구통계학적 특성은 직무스트레스 징후에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타나 채택되었다. [가설 3] ‘인구통계학적 특성은 예방관리전략에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로 유의미한 영향을

끼치는 것으로 나와서 채택되었다.

[가설 4] ‘경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로서 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나와서 채택되었다. [가설 5] ‘경찰관의 직무스트레스요인에서 인간관계요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로서 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나와서 채택되었다. [가설 6] ‘경찰관의 직무스트레스요인에서 근무환경요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로서 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나와서 채택되었다. 인구통계학적 특성은 예방관리전략에 영향을 미칠 것이다’는 $p < 0.05$ 이하로서 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나와서 채택되었다.

다음 가설은 예방관리전략의 조절변수로서 다음과 같이 가설을 설정하였다. [가설 7] ‘경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인과 스트레스결과와의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다’. [가설 8] ‘경찰관의 직무스트레스요인에서 인간관계요인과 스트레스결과와의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다’. [가설 9] 경찰관 직무스트레스요인에서 근무환경요인과 스트레스결과와의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다’. 상기 설정한 가설에서 직무 요인과 스트레스결과와의 영향관계, 인간관계요인, 근무환경요인과 스트레스결과 영향관계는 예방관리전략이 조절작용을 하는 것으로 나타나서 채택되었다.

따라서, 경찰관의 직무스트레스요인과 스트레스결과와의 관계에서 예방관리전략은 직무요인과 스트레스결과, 인간관계요인과 스트레스결과, 근무환경요인과 스트레스결과 간에는 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

실증분석을 통한 위계적 회귀분석에서 경찰관들의 스트레스결과에 영향을 미치는 변수들 간의 상대적 영향력을 평가하면, 근무환경요인($\beta = 0.413$)이 스트레스결과에 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타나고 있으며, 다음은 직무요인($\beta = 0.238$)이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수이다. 세 번째로는 인간관계요인

($\beta=0.134$)순으로 나타났다.

이는 스트레스결과에 있어서 경찰관들의 각각의 직무스트레스요인들이 스트레스 결과에 미치는 영향의 정도가 다르게 나타날 수 있다는 점을 시사하고 있다. 다시 말하면, 경찰관들에 대한 직무스트레스 평가 시 평가요소의 가중치를 달리해야만 스트레스결과를 줄일 수 있다고 해석할 수 있다.

연구가설에 대한 채택여부를 요약하면 [표 4-49] 와 같다.



[표 4-49] 연구가설에 대한 채택여부 요약

구 분	연 구 가 설	채택 여부
가설 1	인구통계학적 특성은 직무스트레스결과에 영향을 미칠 것이다	채택
가설 2	인구통계학적 특성은 직무스트레스징후에 영향을 미칠 것이다	채택
가설 3	인구통계학적 특성은 예방관리전략에 영향을 미칠 것이다	채택
가설 4	경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 5	경찰관의 직무스트레스요인에서 인간관계요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 6	경찰관의 직무스트레스요인에서 근무환경요인이 스트레스결과에 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 7	경찰관의 직무스트레스요인에서 직무요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.	채택
가설 8	경찰관의 직무스트레스요인에서 인간관계요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.	채택
가설 9	경찰관의 직무스트레스요인에서 근무환경요인과 스트레스결과의 영향관계에 있어서 예방관리전략이 조절작용을 할 것이다.	채택

4.4. 연구 결과의 요약

본 연구에서는 경찰관의 직무스트레스의 요인들이 결과에 어떠한 영향을 미치며 이에 대한 예방관리전략의 효과에 대해 연구가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에 따라 스트레스결과가 다양하게 나타나고 있다. 스트레스결과에 대하여 성별, 연령, 학력, 결혼, 계급, 경과, 재직경력, 근무부서, 연봉, 입직경로, 근무지역등을 구분하여 t-test 및 분산분석을 실시한 결과, 결혼, 연봉, 계급, 근무연수는 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈으나, 연령, 학력, 경과, 근무부서, 입직경로, 근무지역은 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였다.

결혼여부의 경우에 이혼이나 사별한 기타가 스트레스요인이 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 미혼과 기혼의 순으로 나타났다. 이는 가정적으로 안정을 이룬 집단이 직무스트레스를 적게 받는 것으로 생각할 수 있으며, 가정의 안정이 직장생활에도 영향을 미치므로 경찰관들도 가정에 충실할 수 있도록 연가 등의 보장 등 다양한 제도를 개발하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

연봉과 관련하여 직무스트레스 요인 결과를 보면, 연봉 2천만 원에서 3천만 원을 받는 경찰관이 가장 높은 직무스트레스를 나타냈으며, 그 다음이 2천만 원 이하, 다음이 5천만 원 이상이었고, 3천만 원에서 5천만 원을 받는 경찰관이 가장 낮았다. 대체로 낮은 연봉을 받는 경찰관들의 직무스트레스가 높게 나온 것은 적은 봉급으로 가계를 꾸려 가는데 어려움이 있기 때문일 것이다. 따라서, 경찰관의 생활에 어려움이 없도록 봉급이나 수당을 현실화시키는 것도 중요한 방안이라고 생각한다.

계급의 경우에는 순경이 가장 높은 것으로 나타났고, 그다음이 경감이상으로 나타났다. 경위, 경장, 경사가 그 다음을 차지하고 있었다. 순경의 경우에는 어느 부서를 가든 실무적인 일을 많이 하고 있으며, 경력이 부족하여 업무를 능숙하게 처리하는데 많은 어려움이 있을 것이므로 직무스트레스가 높을 것으로 예상된다. 또한, 경감의 경우 책임자로서 부하직원을 통솔하는데 정신적인 스트레스를 많이 받을 것으로 예상된다.

근무연수의 경우에는 5년 이하의 직원이 스트레스결과가 가장 높았다. 신입 직원의 경우 어느 부서에서든 실무적인 일을 담당하다보니 업무량이 과도하게 배분되고 업무에 대한 숙달 정도도 미숙하여 업무처리를 신속하게 하지 못하는 경향이 있으므로, 업무량을 적정하게 배분하고 실무지식에 대한 부단한 교육 훈련이 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따라 스트레스징후가 어떻게 나타나는지를 t-test 및 분산분석을 실시한 결과, 계급, 경력, 경과, 연령은 통계적으로 유의미한 결과를 얻었으나, 성별, 학력, 결혼, 근무부서, 연봉, 입직경로, 근무지역은 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못하였다.

스트레스 징후가 연령별로는 40대가 가장 높았고, 30대, 60대, 50대, 20대의 순으로 나타났다. 직장에서 중추적인 일을 하는 40대가 상대적으로 높을 것으로 예상되며, 20대가 가장 낮은 것은 의외의 결과로 나타났다.

계급별로는 경장이 가장 높고, 경사, 경위, 순경, 경감이상의 순으로 낮아졌는데, 일선 경찰서에서 신입직원위에서 실무적인 일을 챙기며 일을 하다보면 업무부담이 늘어나게 되고 그럼에 따라 스트레스가 높아지는 것으로 예상할 수 있다.

경과별로는 기타경과가 가장 높았으며, 수사, 보안, 일반, 통신의 순으로 나타났다. 항공등 기타 경과는 특정한 전문적인 업무를 하는 분야이므로 업무상 스트레스가 높을 것으로 예상되며, 수사 분야는 최근들어 3D분야로 낙인찍혀 선호하는 경찰관이 줄어들고, 보이스 피싱 등 새로운 범죄가 늘어남에 따라 업무량이 증가함에 기인하는 것으로 여겨진다.

경력별로는 6년에서 10년 사이가 가장 높았으며, 그 다음이 11년에서 20년, 20년 이상, 5년 이하로 나타났다. 젊고 경력이 어느 정도 쌓이면 직장에서 많은 일을 하게 되므로 스트레스가 높은 것으로 예상된다.

셋째, 예방관리전략이 인구통계학적 특성에 따라 어떠한 결과가 나오는지를 알아보기 위해 t-test 및 분산분석을 실시한 결과를 살펴보면, 연령, 결혼, 연봉, 경과, 계급, 경력, 근무지역은 통계적으로 유의미한 결과를 얻었으며, 성

별, 학력, 근무부서, 입직경로는 그러하지 못했다.

연령별로는 예방관리전략이 20대에 가장 높았고, 60대, 30대, 50대, 40대의 순으로 나타났다. 20대의 경우 순경이거나 경력이 짧으므로 직장에서 많은 일을 하게 되므로 스트레스가 높지만 감수성이 예민하여 예방관리전략의 효과를 많이 받는 것으로 예상할 수 있다.

결혼의 경우에는 미혼이 가장 높았고, 그 다음이 기타와 기혼으로 나타났다. 미혼의 경우에도 대체로 순경이거나 신입이므로 직장에서 스트레스가 높으나 예방관리전략에 의해 스트레스를 잘 관리하는 경우로 예상된다.

계급별로는 순경이 가장 높았고, 경감이상, 경장, 경사, 경위의 순으로 나타났다. 대체로 연령의 경우와 비슷한 결과를 나타냈는데 순경의 경우 경험도 부족하고 처리할 일은 많고 하여 직장에서 스트레스를 받지만 예방관리전략을 활용하면 스트레스를 쉽게 관리하는 것으로 예상할 수 있다.

경과별로 보면, 통신경과가 가장 높았고, 일반, 수사, 기타, 보안경과의 순으로 나타났다. 이는 통신경과가 인터넷이나 사이버 등 담당하는 업무는 계속 늘어나는데 인력의 보강은 되지 않아 직장에서 많은 스트레스를 받지만, 근무여건을 조금만 개선하여도 예방관리전략의 효과를 쉽게 볼 것으로 예상된다. 경력별로는 5년 이하의 경력자가 가장 높고, 6년에서 10년 사이, 20년 이상, 11년에서 20년 사이의 경력자 순으로 나타났다. 여기에서도 직장에서 많은 일을 담당하는 신입자들이 많은 스트레스를 받지만 예방관리전략에 의해 스트레스를 잘 관리할 수 있는 집단으로 예상된다.

근무지역 별로는 시 단위가 가장 높고, 광역시, 군 단위의 순으로 나타났다. 시단위의 경우 치안수요가 광역시 보다 많지 않지만, 인력은 턱없이 부족하여 업무부담이 과중함에 따라 스트레스가 높지만, 그러한 문제를 다소라도 해소시켜주면 예방관리전략의 효과를 쉽게 보는 지역으로 예상된다.

넷째, 스트레스 요인과 스트레스 결과 간 회귀분석을 실시한 결과 22.9%의 영향을 미쳤으나, 스트레스 요인과 스트레스결과, 예방관리전략에 대하여 다중회귀분석을 실시한 결과 30.1%로 증가하여 예방관리전략이 스트레스 관리에 많은 효과가 있는 것으로 나타났다.

V. 결론

5.1. 연구 결과 정리

본 연구는 경찰관 직무스트레스에 대한 실증적 연구를 한 것이다. 항상 음지에서 국민들의 안전을 위해 노고를 아끼지 않는 경찰관이지만 그 어느 직업보다 많은 직무스트레스로 인하여 육체적·정신적 고통을 호소하고 있다. 경찰관들이 직무스트레스로 인하여 근무의욕이 상실되고 각종 질환에 노출되면 이는 바로 국민의 손실로 나타날 것이다.

따라서, 본 연구에서는 경찰관의 직무스트레스 요인을 살펴보고 이를 예방할 수 있는 전략을 강구하고자 하였다. 결과가 발생하고 난 후에 대책을 세우는 것보다는 사전에 예방조치를 취하는 것이 항상 효율적이고 효과적일 것이라는 것이 일반적인 생각이다.

그 동안 경찰에서는 직무스트레스에 대한 심각성을 간과한 면이 있었고, 특히 결과가 발생한 후에야 대책을 세우는 경우가 많았다. 이제 생각을 바꿔서 경찰관의 직무스트레스에 대한 관리도 예방 전략을 세우면 훨씬 적은 예산으로 많은 효과를 창출할 것이라는 생각에서 새로운 시도를 해보는 것이다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 문헌 등의 고찰에 의한 이론적 연구와 실증적 연구를 위한 설문조사를 동시에 실시하였다.

직무스트레스에 대한 이론적 고찰 등을 위해서 경찰백서를 비롯한 각종 단행본과 석·박사 학위 논문 및 학술 논문이나 인터넷 자료 등을 활용하였다.

연구 설계에서는 직무스트레스에 대한 선행연구를 검토하고 본 연구의 목적에 따라 연구모형을 설정하며 이에 따른 가설도 설정하였다. 변수에 대한 조작적 정의와 이를 실증하기 위한 설문 항목을 유관 논문을 참고하여 개발하였다.

설문지는 군 단위 경찰서에 100부, 시 단위 경찰서에 200부, 광역시 단위 경찰서에 300부등 총 600부를 골고루 배부하여 2016년 9월 30일경에 회수하였다. 600부중에서 회수된 설문지는 520부이며 중간에 답변이 없는 등 무효인

설문지 11부를 제외하고 509부를 대상으로 분석하였다. 설문은 서열척도의 표준화된 기법인 Likert 5점 척도를 사용하였고, 자료에 대한 분석은 SPSS 19버전 프로그램을 활용하여 본 연구의 결과를 얻어냈다.

5.2. 정책적 제언 및 연구의 한계

본 연구의 결과를 종합하면, 경찰관의 직무스트레스에 영향을 끼치는 요인들이 많이 있으며 요인에 따라 다양한 반응을 나타내고 있다. 직무스트레스에 의한 징후나 결과도 사람에 따라 다양하게 나타나고 있다.

또한, 예방관리전략에 의해 직무스트레스를 효과적으로 관리할 수 있다는 결론을 얻어냈다.

그 동안 경찰에서 가졌던 직무스트레스에 대한 단일한 태도에 경종을 울리는 결과이다. 상명하복의 조직체계에서 부하직원의 스트레스에 대해 배려하는 것을 인기영합적인 근무스타일로 매도하는 한, 직무스트레스로 인한 피해는 계속 증가할 것이다. 직무스트레스에 대한 인식의 전환이 실로 필요한 때이다. 직무스트레스로 인한 개인적·조직적 피해가 실증적 연구로 확인한 이상 이에 대한 대책을 강구하여야 할 것이다.

이런 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 정책적 제언과 연구의 한계를 개진하고자 한다.

5.2.1. 정책적 제언

첫째, 경찰관의 직무스트레스에 대한 인식 전환이 필요하고 교육에 대해 제도화하는 것이 중요하다.

본 연구를 통해 검증된 경찰관의 직무스트레스는 개인적·조직적 차원에서 건강과 업무의 효율에서 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 그럼에도 불구하고, 그동안 경찰에서는 직무스트레스는 개인이 알아서 해결하는 것으로 안이하게 인식하고 있었던 것이다.

그러나, 직무스트레스가 적절하게 해소되지 않고 누적되면 사람에 따라 다양

한 징후와 결과를 나타내서 어떤 경우에는 우울증에 이르러 극단적으로는 자살에 이르는 경우도 많은 것이 통계로 나타나고 있다.

우리나라의 자살률은 불명예스럽게도 OECD국가 중 압도적인 1위를 차지하고 있다. 그 이유는 여러 가지가 있겠으나, 급속한 경제발전으로 인해 발생하는 많은 부작용이 원인이라고 진단하고 있다. 극심한 빈부의 격차로 인한 상대적 박탈감, 자본주의 체제에서 무한경쟁에 내몰리며 경쟁에서 낙오되지 않기 위해 긴장 속에 생활하면서 생기는 과도한 스트레스의 누적, 전통적인 가족 및 사회 구조의 변화에 따라 핵가족 혹은 1인 가족의 형태에서 유발되는 외로움 등이 우울증을 가져와서 결국 자살로 이어지는 경우가 많은 것으로 분석하고 있다. 이제 직무스트레스는 공식적이고 조직적으로 관리해야 할 대상으로 인식되어야 한다. 경찰의 업무 특성상 많이 발생하는 직무스트레스 요인을 자세히 파악하여 대상별로 대처 방안을 강구하여 제도화 시켜야 하고, 경찰관 개인에게는 스스로 직무스트레스를 해소하는 방법을 교육시켜야 한다. 경찰관의 자살 사건이 발생할 때마다 일시적·미봉적 대책이 아니라 규정을 만들어 직무스트레스를 관리해야 한다. 정신적 충격을 야기하는 충격적인 사건을 목격할 때는 반드시 지역에 설치되어 있는 경찰 트라우마 센터에서 심리상담을 받도록 제도화하거나, 주기적으로 심리검사를 실시하여 우울증 우려 증상이 있는 경우에도 건강상담을 강제적으로 실시하는 방안도 필요하다. 또한, 직무스트레스 예방관리 전략 차원에서 근육이완법·명상 등의 긴장이완 훈련이나 정서적 배출·육체적 배출 등의 방법으로 직무스트레스를 해소할 수 있도록 직장 훈련이나 교육기관에 스트레스 예방 방법을 교과과정에 배정하여 직무스트레스를 해소하는 것에 대한 중요성을 인식시키고 평소에 이를 관리하는 방법을 교육시키는 것도 중요한 요소이다.

둘째, 상하 직원 간 의사소통의 강화가 필요하다. 경찰조직은 계급에 의한 상명하복의 구조를 가지고 있고 이것이 경직된 군대문화와 결합하여 권위주의적인 조직문화를 형성하여 상하 직원간의 소통이 단절되어 있다.

우리나라는 급속한 산업화와 도시화로 인하여 범죄는 급증하였지만 그에 상응하는 인력이 보강되지 않았고, 이로 인해 일선 경찰관은 과도한 격무에 내

물리면서 상하간의 갈등이 유발되면서 소통에 어려움을 겪었다. 상사들은 직원들에게 수많은 일을 계속 독촉하고 일선직원들은 감당하기 어려운 일을 처리하면서 상사들에게 불만이 쌓여만 가고 있었다.

또한, 업무성과를 향상시키기 위하여 무한 경쟁에 내몰리며 더욱 상하 간에는 벽이 쌓이게 된 것이다.

경찰의 계급구조도 상하간의 의사소통에 장애가 되었다. 계급구조가 향아리형이 아니라 첨탑형으로 이루어져 상위 직급으로 올라가기 위해서는 극심한 경쟁을 하여야 하여서 상위계급과 하위계급 간에 보이지 않는 벽이 존재하게 된다. 최근 들어 근속승진제도의 시행으로 이러한 문제는 다소 해소되었지만 아직도 계급구조의 개선이 더 필요한 실정이다.

이렇듯, 상하간의 의사소통에 여러 문제가 있다 보니, 상하 동료사이의 문제에서 직무스트레스가 발생하게 된다. 경찰조직은 구조적으로 계급에 의해 운영되는 조직이므로 상사가 변해야 소통이 가능해지는 구조이다.

이러한 문제를 해결하기 위해서 승진 등 인사제도에서 실적과 상사의 평가와 함께 동료나 부하의 평가 등 다면평가를 실시하는 것도 좋은 방안이다.

궁극적으로는 노동조합에 의한 상하간의 소통이 가장 바람직하지만, 우리나라에서는 법에 공무원의 노조활동을 금지하므로 이에 대한 다양한 대안이 필요하다. 경찰서별로 일정한 계급별 동호회 등의 단체를 만들어 주기적으로 상사들과 대화를 실시하고 여기서 나온 내용에 대해서는 공개적으로 토론하는 등 투명하고 공개적인 대화를 즐기게 추진하여야 상하간의 의사소통의 부족으로 인한 직원들의 직무스트레스를 줄일 수 있다.

셋째, 주취자 등의 공무집행 방해사범에 대해 엄격한 법집행을 통해 범치사회의 확립이 중요한 과제이다. 세계화와 민주화가 사회 전반에 확산되고 기존의 권위주의 문화가 붕괴되면서 공권력에 대한 시민의 의식도 많은 변화를 가져오고 있다. 특히, 주취자에 의한 공권력에 대한 공격은 도를 넘고 있는 실정이다. 경찰의 직무스트레스는 다른 어느 공무원보다 높는데 그 원인 중에서 주취자에 대한 업무처리와 주취자에 의한 모욕이나 공무집행방해에 대해 가장 많은 직무스트레스를 느끼는 것으로 조사되고 있다.

권위주의 시대에는 주취자에 대해 무차별적으로 즉결심판이나 경범죄로 처벌하였으나, 국민들의 인권의식이 높아지고 민주화되면서 주취자들에 대한 엄격한 처벌이 점점 어려워지고 있는 것이다. 그러다보니 밤새도록 지구대나 파출소를 드나들면서 경찰관들의 업무를 교묘하게 방해하고 공무집행방해의 정도에 이르지 않는 방해 행위에 대해서는 뾰족한 형사처벌 방법이 없었으나, 관공서 주취소란행위에 대한 처벌규정을 만들어 이를 적용하고 있지만 처벌내용이 벌금 60만원에 불과해 큰 효과를 발휘하지 못하고 있다. 주취자의 소란행위는 경찰관뿐만 아니라 선량한 시민들에게도 많은 불편과 안전을 침해하는 행위이므로 주취자들을 별도로 처벌하거나 병원 등 치료시설에서 보호할 수 있는 법을 만드는 것이 필요하다.

경찰관의 직무집행행위 시에 많은 시민이 보는 앞에서 욕을 하거나 모욕을 주는 행위도 엄격한 처벌이 요구된다. 민생치안을 확립하기 위해 밤낮없이 순찰과 검문을 하는 등 노고를 아끼지 않는 경찰관에게 이유없이 욕설을 하게 되면, 경찰관은 자존심에 큰 상처를 입고 그것이 누적되면 근무 의욕이 상실되고 무력감에 빠진다고 호소하고 있는 실정이다.

직무를 집행하고 있는 경찰관을 보호하기 위한 법률을 만들기에 시간이 걸린다면, 기왕의 모욕죄나 공무집행방해죄를 엄격히 적용하여 경찰관에게 욕했다는 처벌을 받는다는 인식이 들도록 공무집행 시에 모욕행위 등을 철저히 녹음할 수 있는 장비를 일선직원에게 보급하여 적극적으로 대하는 것도 좋은 방법일 것이다. 그리하여, 민생치안이라는 성스러운 임무를 즐거운 마음으로 임할 수 있는 근무분위기를 조성하는 것이 경찰관의 직무스트레스를 감소시키는데 큰 기여를 할 것이다.

넷째, 「경찰 트라우마 센터」의 확대와 운영의 내실화가 필요하다. 경찰관은 대형사고 현장에서의 충격적인 장면에 대한 잦은 경험으로 외상 후 스트레스 장애(PTSD)의 발생이 많은 직업이다.

이러한 경찰관의 정신적 건강관리를 위하여 2013년 8월 21일 서울 보라매병원에 「경찰 트라우마 센터」를 설치하였고, 점진적으로 전국에 18개소에 센터를 설치하는 계획을 추진 중이다. 늦었지만 다행스러운 일이다. 그러나, 더

빨리 더 많은 장소에 센터의 설치를 추진하여야 한다. 왜냐하면, 경찰관이 정신적 충격을 받고 센터에 가려고 마음먹을 때, 거리가 멀거나 시간이 오래 걸리면 센터 방문을 주저하게 되고 몇 번 시도하다가 실행하지 못하면 기회를 놓치게 되고 그러다보면 상황이 악화되어 치료기회를 잃게 되기 때문이다. 누구나 쉽게 센터를 찾을 수 있도록 가까운 곳에 설치되어 있어야만 효율적이다. 센터의 운영도 절차를 간소화하여 손쉽게 활용할 수 있도록 하여야 하고, 주기적으로 전체 경찰관에 대하여 심리검사를 실시하여 치료가 필요한 사람에 대하여 적극적인 심리치료를 실시하여야 한다.

센터에 가는 것에 대하여 나쁜 인식을 가지는 사람도 있으므로 철저한 비밀보장을 하여 안심하고 방문하게 하여야 한다.

센터에서는 치료뿐만 아니라 직무스트레스나 트라우마 예방법에 대한 교육과 정보를 제공하는 등 적극적인 역할도 한다면 경찰관들의 정신건강에 많은 기여를 할 것으로 기대된다.

5.2.2. 연구의 한계

지금까지의 연구에 있어서 다음과 같은 한계가 있으므로 이에 대한 개선을 통해서 더 많은 연구의 발전이 있기를 기대한다.

첫째, 경찰관의 직무스트레스 요인을 직무요인, 인간관계 요인, 근무 환경 요인, 조직문화 요인으로 한정하여 연구하였으므로 연구의 결과도 일반화하는데는 어려움이 있으므로 다양한 요인을 선별해서 심층적인 연구가 앞으로 있을 것으로 기대해 본다.

둘째, 본 연구의 설문조사의 대상에서 한계를 지니고 있다. 나름대로 군, 시, 광역시로 나누어 설문을 실시하였으나 군 단위 지역도 인구가 2-3만인 경우도 있을 것이고, 10만에 가까운 곳도 있는 것인데 표본에서 대표성을 정확히 나타냈다고 할 수 없을 것이다. 또한, 설문대상을 경감이하로 한정하였다. 직무스트레스 예방 실천 전략과 관련된 사항은 오히려 경정 이상의 고위직이

더 많은 영향을 미칠 것인데 설문대상에서 제외했기 때문에 정확한 내용을 반영하지 못한 측면이 있다. 계급의 고하에 관계없이 모든 경찰관을 대상으로 하는 연구를 기대해 본다.



참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

- 구본,박계홍.(2004). 『조직행동론:기업조직의 인간행동』 . 서울:형설출판사.
- 김상호 외.(2004). 『경찰학 개론』 . 서울:법문사.
- 김성국.(2005). 『조직과 인간행동』 . 서울:명경사.
- 김종재.(2003). 『인간관계론』 . 서울:박영사.
- 박내희.(2006). 『조직행동론』 . 서울:창민사.
- 박운성.(1994). 『현대조직행동』 .서울:박영사.
- 백기복.(2006). 『조직행동연구』 . 서울:창민사.
- 손봉선,송재복.(2002). 『경찰조직관리론』 . 서울:대왕사.
- 송계충,정범구.(2003). 『조직행위론』 . 서울:경문사.
- 신유근.(1994). 『조직행위론』 . 서울:다산출판사.
- 신현기,이영남.(2003). 『경찰조직관리론』 . 서울:법문사.
- 신현기.(2007). 『경찰조직론』 . 서울:법문사.
- 유기현.(1997). 『스트레스관리』 .서울:무역경영사.
- 유기현.(2003). 『전략경영론』 . 서울:무역경영사.
- 이영민.(2011). 『직무만족의 의미와 측정』 . 서울:경문사.
- 이윤호.(2014). 『경찰학』 . 서울: 박영사.
- 이한검.(1994). 『인간행동론』 .서울:형설출판사.
- 이황우,임창호.(2014). 『현대경찰론』 . 서울:박영사.
- 이황우.(2008). 『경찰행정학』 . 서울:박영사.
- 정수진,김양호.(2005). 『현대조직행동론』 . 서울:삼우사.
- 황규대 외 3인.(2007). 『조직행동의 이해』 . 서울 : 박영사.

2. 논문

- 강문실.(2008). 『정서노동자의 직무스트레스 결정요인, 결과요인, 그리고 조절요인에 관한 연구』. 제주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 강찬조.(2012). 『경찰공무원의 정신적 웰빙이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 서울시립대학교대학원. 박사학위논문.
- 권소영.(2016). 『군간부의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향』. 상지대학교 대학원. 박사학위논문.
- 권승언.(2002). 『지방공무원의 직무만족 요인에 관한 실험적 연구』. 동국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 고수정.(2005). 『사회복지전문인력의 직무만족 및 조직몰입에 영향요인에 관한 연구』. 영남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김경섭.(2014). 『경찰공무원의 스포츠 활동이 직무스트레스 및 직무소진, 직업윤리의식에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김경식.(2011). 『소방공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 분석』. 순천대학교대학원. 박사학위논문.
- 김광석.(2009). 『소방공무원의 직무스트레스와 우울 및 피로와의 관련성』. 조선대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김 구.(2005). 『경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:치안센터 민원담당관을 중심으로』. 『한국사회와 행정연구』
- 김기춘.(2005). 『직무스트레스 요인이 전투역량에 미치는 영향에서 직무만족과 변혁적 리더십의 역할』. 대전대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김대원, 박철민.(2004). 『지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향 변인의 경로 분석』. 『한국지방자치학보』.
- 김병섭.(1994). 『경찰공무원의 스트레스가 직무태도에 미치는 영향』. 『한국

- 행정연구』 .
- 김병섭.(1995). 『경찰공무원의 심리적 탈진 원인 분석』 . 한국행정학보 제29권제2호.한국행정학회.
- 김수현.(2012). 『해양경찰의 조직환경과 직무만족에 관한 연구』 .원광대학교 대학원.박사학위논문.
- 김일희.(2007). 『직무스트레스와 A형 행동유형이 피로에 미치는 영향』 . 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김재운.(2012). 『경찰관 폭력피해 경험, 직무스트레스와 문제음주와의 관계 연구』 .동국대학교 대학원.박사학위논문.
- 김전수.(2014). 『소방공무원의 직무스트레스 유발요인과 조직내 신뢰가 직무열의, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』 .국민대학교 대학원.박사학위논문.
- 김정아.(2005). 『컨벤션 산업 종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구』 .경기대학교 대학원.박사학위논문.
- 김정원.(2004). 『외근경찰관의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향』 . 계명대학교 대학원. 석사학위논문.
- 김정주.(1999). 『청소년 지도자의 조직몰입과 관련변인』 . 서울대학교 대학원.박사학위논문.
- 김중곤.(2016). 『철도교통관제사의 직무스트레스 및 관련요인에 관한 연구』 . 서울과학기술대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김태금.(2011). 『경찰공무원의 조직특성이 조직유효성에 미치는 영향요인』 . 광주대학교 사회복지전문대학원.박사학위논문.
- 김현옥.(2013). 『기업체 종사자의 직무스트레스 특성과 요인별 수준분석』 . 인제대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김혜숙,김상구,이동규.(2003). 『경찰공무원의 직무스트레스 비교·분석 및 스트레스 관리 프로그램 개발 연구』 .치안연구소.연구보고서.
- 박기관.(2008). 『직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구:지방 공무원의 직무스트레스를 중심으로』 .지방행정연구.
- 박병두.(2008). 『경찰공무원의 피로가 직무태도에 미치는 영향에 관한

- 연구』. 원광대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박성수.(2002). 『경찰공무원의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관한 연구』. 동국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박영주.(2007). 『경찰공무원의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 계명대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박영진.(2005). 『민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향』. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박재옥.(2008). 『직무스트레스의 예방관리전략에 관한 연구』. 한남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박종숙.(2007). 『여성공무원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향』. 단국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박종철.(2015). 『112경찰의 직무효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 한세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박주상.(2009). “경찰의 리더쉽이 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구” 동국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 배점모.(2011). 『경찰공무원과 소방공무원의 외상후스트레스와 심리적 복지감 및 우울간의 관계 비교연구』. 서울시립대학교 대학원. 박사학위논문.
- 백종철.(2007). 『대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 위덕대학교 대학원. 박사학위논문.
- 신성원.(2007). 『경찰공무원의 일상적·직업적 경험이 스트레스 수준에 미치는 영향』. 원광대학교 대학원. 박사학위논문.
- 신승균.(2009). 『한국경찰공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구』. 동의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 안병훈.(2008). 『공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계』. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 염규현.(2015). 『우리나라 해외 파병 장병의 직무스트레스와 신뢰가 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.

- 오정석.(2012). 『경찰 직무스트레스와 긍정적 사고가 삶의 만족도에 미치는 영향』 . 한세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 오진환.(2006). 『소방대원의 이차 외상스트레스 소진 및 신체적 증상의 영향 요인 분석』 . 한양대학교 대학원.박사학위논문.
- 우제태.(2007). 『일선 경찰의 직무스트레스와 직무만족의 관계에 관한 실증 분석』 . 한국공안행정학회.한국공안행정학회보.
- 유영현.(2009). 『해양경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향』 .인적자원관리연구.
- 윤호연.(2014). 『경찰관의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』 . 한세대학교 대학원.박사학위논문.
- 이도조.(2004). 『경찰관의 직무스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 실증적 연구』 . 단국대학교 대학원.박사학위논문.
- 이문희.(2011). 『직무특성이 직무스트레스와 직무몰입에 미치는 영향 연구』 . 배재대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이봉행.(2002). “경찰조직내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”.동국대학교 대학원.박사학위논문.
- 이성규.(2005). 『경찰의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구』 . 동국대학교 대학원.박사학위논문.
- 이승로.(2004). 『경호원의 직무스트레스와 이직의도가 직무만족에 미치는 영향』 . 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이완구.(1994). 『정책집행에서의 직무스트레스에 관한 연구』 . 단국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이완구.(1995). 『경찰공무원의 직무상 스트레스 문제와 개선방안』 . 한국공안행정학회보. 제4호. 한국공안행정학회.
- 이윤호.(2003). 『방송위원회의 행정조직 법적 특성에 관한 고찰』 .연세대 행정대학원. 석사학위논문.
- 이진규.(2016). 『직업군인의 직무만족에 영향을 미치는 요인』 . 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이형렬.(2012). 『요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의

- 관계에서 대처전략의 조절효과』 . 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문
- 이혜숙.(2003). 『경찰공무원의 직무스트레스 비교·분석 및 스트레스관리 프로그램 개발 연구』 .치안연구소.
- 임남구.(2004). 『일상생활 스트레스가 근로자의 사회심리적 안녕상태에 미치는 영향』 . 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 장윤식.(2014). 『국가사이버범죄 전략에 관한 연구』 .고려대학교 정보경영공학대학원. 박사학위논문.
- 정상완.(2005). 『경찰공무원의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구』 . 청주대학교 대학원.박사학위논문.
- 정영만.(1999). 『직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』 . 동아대학교 대학원. 박사학위논문.
- 조헌치.(1996). 『직무스트레스 조절변수의 효과분석』 . 전주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 진계숙.(2012). 『여성경찰관의 직무만족에 미치는 영향요인』 .계명대학교 대학원.박사학위논문.
- 천성수.(2008). 『사회적 지원에 따른 직무스트레스와 조직유효성과의 관계』 . 호서대학교 대학원.박사학위논문.
- 최낙순.(2011). 『소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구』 . 원광대학교 대학원. 박사학위논문.
- 최낙순외.(2011). 『소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구』 . 한국자치행정학보.
- 하미승,권용수.(2002). 『한국공무원의 직무스트레스 요인 및 결과에 관한 연구:중앙부처 공무원을 대상으로』 . 한국행정연구.
- 하정훈.(2013). 『민간경비원의 대인관계 스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계』 . 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 한상암.(2004). 『경찰공무원의 스트레스에 관한 연구』 . 행정논집.제30집. 동국대학교 행정대학원.
- 현길홍.(2007). 『해양경찰공무원의 직무만족에 관한 연구』 .제주대학교

- 대학원.석사학위논문.
- 홍승만.(2000). 『직무스트레스와 직무만족간 영향요인의 전략적 활용방안』 .
배재대학교 대학원. 박사학위논문.
- 황인희.(2009). 『경찰공무원의 직무스트레스 및 외상스트레스가 소진에
미치는 영향』 . 가톨릭대학교대학원.석사학위논문.

3. 기타

- 경찰백서(2015). 경찰청
- YTN. 2014. 8.28 뉴스
- 경상일보. 2016. 11. 27(경찰관은 슈퍼맨이 아니다)
- 경찰청 교육정책담당관(2014). “경찰공무원 채용시험계획”.경찰청.

II. 외국문헌

- Alderfer,C.P.(1984). "Change Processes in Organizations".in
M.D.Dunnette(ed.).Handbook of Individual and
Organizational Psychology.Chicago:Rand McNally.
- Ayree,S. & Luk.V.(1996). "Work and nonwork influences on the
career satisfaction of dual-earner couples".J Vocat
Behav.Vol.49.
- Bayley,David H.(1994). "Police for the future".New York:Oxford
University Press.
- Beehr,T.A.(1976). "Perceived situational moderators of the
relationship between subjective role ambiguity and role
strain.".Journal of applied psychology.
- Blau,G..(1981). "An Empirical Investigation of Job Stress:Social
Support and Strain". Organizational Behavior and Human
Performance.Vol.27.

- Buzawa,A.Austin.T.&Bannon,J.(1994)."The role of selected socio-demographic and job-specific variables in predicting patrol officer job satisfaction:A reexamination ten years later".American Journal of police.
- Carlson,D.S. & Perrewe,P.L.(1999). "The Role of social support in the stressor-strain relationship:An examination of work-family conflict".J Manage.Vol.25
- Cooper,C.L. & Marshall,J.(1978). "Sources of Managerial and White Collar stress". In Carry L.Cooper and Roy Payne(Ed.) Stress at Work. John Wiley & Sons.
- Cox,T..(1993). "Stress management and stress research:putting theory to work".HSE Contract Research Report.
- Dalgard,O.S. & Haheim,L.L.(1998). "Psychological risk factors and morality:A prospective study with special focus on social support. social participation and locus of control in Norway".J Epidemiol Commun Health.Vol.52.
- French,J.R.P.. Roger,W. & Cobb,S.(1974). "Adjustment as a Person-Environment Fit" Coping and Adoption." ed.. Coelho.G.V..Hanburg.A.. & Adams.J.F..N.Y.:Basic Books.
- Folkman,S.C. & Lazarus,R.S.(1980). "An analysis of coping in a middle-age community sample".Journal of Health and Social Behavior.Vol.21(2).
- Frone,M.R..Yardley,J.K. & Markel,K.S.(1997). "Developing and testing an integrative model of the work-family interface".J Vocat Behav.Vol.50.
- Harrison,R.V.(1978)."Person-Environment Fit and Job Stress". in C.L.Cooper and R.Pa(eds.).Stress at Work.New York:John Wiley & Sons.
- Hoath,D.R.Schneider,F.W.& Starr,M.W."Police job satisfaction as a

- function of career orientation and position tenure;Implication for selection and community policing".Journal of Criminal Justice.
- Ivancevich,J.M. & Matteson,M.T.(1980). "Stress and Work:A Managerial Perspective".Scott. Foresman and Company.
- Jackson,S.E.(1983). "Participation in decision making as a safety for redusing jop related strain.".Journal of applied psychology.
- Keyes,C.L.M.(2002). "The mental health continuum:from languishing to flourishing in life.". Journal of health and social behavior.
- Kobasa,S.C. & Puccetti,M.C.(1983). "Personality and social resources in stress resistance".J Pers Soc Psychol.
- Kroes,W.H.(1985). "Society's victim.the police:an analysis of job stress in policing(2nd edition)". Charles C.Thomas Publisher.
- LaRocco,J.M. & Jones,A.P.(1978). "Coworker and Leader Support as Moderators of Stress–Strain Relationship in Work Situations".Journal of Applied Psychology. Vol.63(5).
- McGrath,J.E(1978). "Stress and behavior in organization". In M. Dunnette(Ed). Handbook of Industrial and organizational psychology. Chicago:Rand McNally.
- McMichaels,A.J.(1978). "Personality(behavioral and situational modifiers of work stressor)". In C.L.Cooper and R.Payne(Eok). Stress at Work.(New York:JohnWiley & Sons).
- Mintzberg,H.(1973). "The Nature of Managerial Work". Englewood Cliff.New York:Pretice–Hill.
- Mobley,W.H..Homer,S.O. & Hollingworth,A.T.(1978). "An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover". Journal of Applied Psychology.Vol.63.
- Parsuraman,S. & Greenhaus,C.S.(1992). "Role stressors. social support

- and well-being among two-career couples".J Org.
- Quick,J.C. & Quick,J.D.(1984). "Organizational stress and preventive management".New York:McGraw-Hill.
- Rainey,H.G.(2003). "Understanding and managing public organizations." .San francisco:Jossey-Bass.
- Robson, M.(1988). "Self-esteem:A psychiatric view".Br J Psychiatry.Vol.153.
- Shostak,A.B.."Blue-Collar Occupational Sterss". Reading.Mass:Addison-Wesley.
- Steel,R.P. & Ovalle,N.K.(1984). "A Review and Meta-Analysis of Research on Turnover". Journal of Applied Psychology.Vol.69.
- Violanti.J. & Aron.F.(1993)."Sources of police stressors. job attitudes and distress".Psychological Reports.
- Willem,A.Buelens, M. and Jonghe,I.(2007). "Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction:A questionnaire survey international.".Journal of nursing studies.
- Yerkes,R.M. & Dodson,J.D.(1988). "The relationship of stimulus to rapidity of habit formulation". Journal of Comparative Neurological Psychology.Vol.18.
- Zhao,J..Thurman,Q.& He,N.(1999). "Sources of job satisfaction among police officers: A test of demographic and work environment models.".Justice Quarterly.

< 설 문 지 >

오늘도 모든 국민들이 평화롭고 안정된 삶을 유지할 수 있도록 불철주야 노력하시는 경찰관 여러분의 노고에 진심으로 경의를 표합니다.

이 설문지는 경찰관의 직무스트레스와 관련된 자료를 수집하고자 작성하였습니다. 어려운 여건속에서 근무하시는 경찰관의 실태를 파악하여 문제를 개선하고 조직 발전에 기여하고자 합니다. 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거 귀하의 응답내용은 비밀이 보장되며 연구의 목적으로만 사용됩니다.

평소 업무수행과정에서 느끼셨던 의견들을 진솔하게 답변해주시기를 바랍니다. 감사합니다.

2016. 9.

지도교수 : 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원장 정 진택교수

연구자 : 한성대학교 대학원 박사과정 임 국빈(kbym22@naver.com, 010-6223-3419)

* 답변요령 : 각 문항에는 정답이 있는 것이 아니므로 여러분의 느낌이나 생각과 가장 일치하는 곳에 0 표하여 주시기 바랍니다.

1. 직무 스트레스 요인

연번	설문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인해 자주 피로감을 느낀다					
2	나는 업무로 인해 자주 우울감을 느낀다					
3	나의 근무시간은 많은 편이다					
4	나의 업무량은 많은 편이다					

2. 인간관계 요인

연번	설문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 직속상사는 미래에 대한 비전을 제시한다					
2	나의 직속상사는 부하들의 개인적 감정을 존중한다					
3	나의 직속상사는 문제가 있을 경우 부하와 많은 의논을 한다					
4	나는 동료와 대화가 잘 이루어 지는 편이다					
5	상사나 부하직원과의 관계가 원만한 편이다					

3. 근무환경 요인

연번	설문	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 노력만 하면 승진의 기회가 균등하다고 생각한다					
2	나는 심사, 특진 대상자의 요건이 적정성을 가지고 있다고 생각한다					
3	나는 근무성적평정이 객관성을 가지고 있다고 생각한다					
4	나는 징계위원회 구성이 공정하게 이루어 진다고 생각한다					
5	나는 징계시 양정 기준이 적당하다고 생각한다					

6	나는 징계절차가 공정하게 이루어 진다고 생각한다					
7	현 근무지에서의 편의 후생시설에 대해서 만족한다					
8	현 근무지에서의 휴가기간에 대해서 만족한다					
9	경찰공무원의 연금제도에 대해 만족한다					
10	종합적으로 볼 때, 경찰의 복지 후생제도에 대해서 만족한다					
11	현재 각종 수당을 포함한 보수수준이 적정하다고 생각한다					
12	경찰의 근무부서별 수당을 업무특성 및 강도에 따라 차별화하여야 한다고 생각한다					

4. 조직문화 요인

연번	설문	전혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않다	보 통 이다	그 령 다	매우 그 령 다
1	우리조직은 매우 인간적이며 마치 가정의 연장과 같다					
2	직원들은 자신의 많은 것들을 공유하는 것 같다					
3	직원들의 조직헌신이 강하다					
4	우리조직을 결속시키는 힘은 업무성취와 목표달성에 대한 강조이다					
5	직원들은 업무 처리 과정에서 절차에 주의를 기울인다					
6	우리조직에서는 규칙을 지키는 것이 중요하다					
7	우리조직은 연속성과 안정성을 강조한다					

5.건강 상태

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 밤에 잠을 쉽게 이룰 수 없다					
2	나는 늘 식욕이 별로 없다					
3	나는 영양제나 보약을 자주 먹어야 한다					

6.스트레스 대응 유형

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 더욱 잘하려고 노력한다					
2	나는 다른사람에게 조언을 구하거나 상황의 원인이 되는 문제를 바꾸려고 노력한다.					
3	나는 가능하면 그런 상황을 피한다					
4	나는 시간이 문제를 해결해줄 것이라고 생각한다					
5	나는 상황을 바꿀 수 없기에 받아들인다					
6	나는 여행이나 운동,연극등을 관람한다					
7	나는 일에서 손떼고 잠시 쉰다					
8	나는 전문가의 상담을 받는다					

7. 사회적 지원

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나의 상사는 내가 어려울 때 의지할 수 있다					
2	나의 동료들은 내가 어려울 때 의지할 수 있다					
3	나의 가족은 내가 어려울 때 의지할 수 있다					

8. 자기 효능감

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 어려운 일에 부딪혔을 때 그것을 극복할 수 있다고 확신한다					
2	나는 내가 가장 중요시하는 것을 얻을 능력이 있다고 생각한다					
3	나는 마음속으로 정한 노력을 기울이면 무슨 일이든 성공할 수 있다고 믿는다					

9. 직무스트레스 예방관리전략

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 직장에서 직무스트레스를 받을 경우 느긋하게 참으려고 노력한다					
2	나는 직무스트레스는 필연적인 면이 있다고 이해할 수 있다					
3	나는 직무로 인하여 스트레스를 많이 받을 경우 휴가를 받아 쉬거나 여행한다					
4	나는 직무로 스트레스를 받으면 다른 동료와 대화를 많이 한다					
5	나는 직무로 스트레스를 받으면 직장에서 전문상담을 받는다.					
6	나의 직장은 경력개발을 위한 교육·훈련이 충분하다					
7	나의 동료는 직무에 관해 친절하게 지원·협조한다					
8	나는 나의 근무 스케줄을 조정할 수 있다					
9	나의 직장은 근무에 필요한 물질적 자원을 충분히 공급한다					

10. 스트레스 징후

연번	설문	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 직무관련 두통으로 고생한 적이 있다					
2	나는 직무관련 피로로 소진증상, 무력감을 느낀 적이 있다					
3	나는 근래 집중력이 떨어지거나 신경질이 날 때					

	가 있다.					
4	나는 직장에서 공격적 또는 둔화되어 사고. 실수가 많다					
5	나는 직무스트레스를 받으면 다른사람들을 만나기 싫고 만사가 귀찮다					
6	나는 직무스트레스를 받으면 매사에 무관심. 체념하게 된다					

11. 스트레스 결과

연번	설문	전혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않 다	보 통 이다	그 령 다	매우 그 령 다
1	나의 직무는 따분하지 않고 대체로 재미있다					
2	나는 대부분 마지 못해 일을 하는 편이다					
3	나는 나의 직업을 선택한 것에 실망하고 있다					
4	나의 가치관은 조직의 가치관과 일치한다					
5	나는 현재 조직의 일원임을 남에게 자랑스럽게 말한다					
6	나는 현 직장에서 계속근무하라면 어떤 직무도 맡을 수 있다					
7	나는 직무스트레스를 나 스스로 극복.통제.회피로 이긴다					
8	나의 직장은 직무스트레스 교육을 많이 실시한다					
9	나는 직무스트레스로 결근. 지각한 적이 있다					
10	나는 직무스트레스로 병원이나 약국에 자주 가는 편이다					

12. 응답자 인적사항

- (1) 귀하의 성별은? ①남 ②여
- (2) 귀하의 연령은? 만()세
- (3) 귀하의 학력은? ①고졸이하 ② 대졸 ③ 대학원이상
- (4) 귀하의 결혼 상태는? ①미혼 ② 기혼 ③ 기타
- (5) 귀하의 계급은? ①순경 ②경장 ③경사 ④경위 ⑤경감이상
- (6) 귀하의 경과는? ①일반 ②수사 ③보안 ④통신 ⑤기타
- (7) 귀하의 재직경력은? ①5년이하 ②6-10년 ③11-20년 ④20년 이상
- (8) 귀하의 근무부서는? ①경무 ②생안(지구대) ③경비교통 ④수사형사
 ⑤여청 ⑥정보보안 ⑦청문
- (9) 귀하의 연봉은? ① 2천만원 이하 ②2천만원-3천만원 ③3천만원-4천만원
 ④4천만원-5천만원 ⑤5천만원 이상
- (10) 귀하의 입직경로는? ①순경공채 ②특채 ③경찰대 ④간부후보 ⑤기타
- (11) 귀하의 근무지역은? ①군단위 ② 시단위 ③광역시 이상

설문에 응해주신 귀하에게 진심으로 감사드립니다.

ABSTRACT

A Study on the Job Stress of Korean Police Officers.

Im, kook-bin

Major in Science of Public Administration

Department of Public Administration

HANSUNG University Graduate School

Police officers work day and night for public order and social security. As the society changes, police tasks pile up, however, police officers' working conditions are getting worse because there is not enough legal and institutional support. Police officers' job stress piles up, and this makes hinder job performance, health, organization, plus, nation and society.

Hereby, in this study, conducts research on the cause and result of police officers' job stress, and finds the way for reducing the job stress. Especially, by preventing the stress using preventive management strategy as moderating variables, exerts a favorable influence on individual health and vitality of the organization.

As an empirical study, conducts a survey to 509 police officers and the result of statistical analysis is that individual or organizational preventive management strategy contributes to reducing police officers' job stress.

Based on this, comes to conclusion that it is important for police officers to change their recognition about the job stress and to be actively educated. As the stress is not individual problem, the organization should preemptively devise a legal and institutional method for reducing the stress.

Plus, as the police organization has rigidly hierarchical structure using vertical decision making process, communications among colleagues lack. For reducing the job stress resulted from these reasons, should find methods like improving the hierarchical structure and activating clubs.

As police officers have difficulty from the stress resulted from many factors, they established and are managing 『Police trauma center』 for active treat and cure. Ensuring internal stability and conducting a study on various prevention and treatment, this center is anticipated to contribute to police officers' mental health.

Consequently, it is most efficient way to prevent the stress using preemptive and active treat on factors of the job stress.



【Key Words】 police officer, job stress, preventive management strategy, trauma center.