

경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과*

The Mediating Effect of Social Support on the Relationship
between Ego-Resiliency and Job Enthusiasm in the Police

윤 현 석**

차 례

- | | |
|------------|------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 논의 및 결론 |
| III. 연구방법 | |

국 문 요 약

본 연구는 직무자체에서 오는 심리적 압박과 육체적 위험, 일선 현장에서 시민에 대한 서비스를 제공하는데 대해 인지작용의 변화와 직무에 대한 태도를 변화시킬 수 있는 경찰공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성의 관계를 살펴보고 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과에 대하여 분석하였다. 본 연구의 대상자는 k시에 재직중인 경찰공무원 357명이며, 본 연구의 자료분석은 SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 기술통계, 변인 간의 관계를 분석하기 위해 Pearson 상관관계 분석하였고, 변인들 간의 미치는 영향력을 알아보기 위해 위계적 선형 중다회귀분석(HLMR)을 산출하였다. Baron & Kenny의 제안된 매개효과 검증법을 실시하였고, 매개변인의 통계적 유의성을 확인하고자 Sobel test를 통해 검증하였으며, 본 연구의 결

과는 다음과 같다. 첫째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 상관관계를 살펴 본 결과, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간에 부분적으로 상관관계가 나타났다. 둘째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 상대적 영향력을 살펴 본 결과, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지가 직무열정과 자아탄력성을 설명하는 변인으로 예측할 수 있다. 셋째, 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과를 살펴 본 결과, 경찰공무원의 직무열정은 자아탄력성과 결합하여 직무열정을 증가시키는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성이 더해져 효과를 얼마나 높이는지를 확인하고 경찰공무원의 직무열정을 증진시킬 수 있는 정책적 방안을 제시하였다.

◆ 주제어 : 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성, 매개효과, 경찰공무원

* 본 논문은 2017학년도 광주여자대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구되었음 (KWUI17-054).

** 광주여자대학교 경찰법학과 교수

I. 서론

조직이란 인간의 집합체로서 일정한 목표의 추구를 위하여 의식적으로 구성된 사회적 체제이며,¹⁾ 조직이 공동목표를 달성하기 위해서는 그 조직만의 규범이 존재하고 그 규범이 조직 구성원에게 전파·체화되어 태도와 행동에 영향을 미치게 된다.²⁾ 일반적으로 경찰조직은 전문성, 법규, 계층제, 실적주의로 인한 책임한계의 명확성 등을 유지해야 하는 전형적인 관료조직으로 구성되어 있으며, 국민의 안위를 위해 공공의 안녕과 질서를 유지하는 일을 하며 이러한 특수성으로 인해 환경의 변화보다는 현상유지를 위한 상태를 유지하고자 하는 보수적인 경향이 있다. 아울러 경찰공무원은 권력적 작용과 더불어 치안서비스 제공자의 역할이라는 서로 조화되기 어려운 임무를 수행하고 있으며, 다른 조직들과는 다른 위험성, 돌발성, 권력성, 고립성 등의 조직 특수성과 보수성으로 타직종에 종사하는 구성원들보다 직무스트레스가 심한 것으로 나타나고 있다.³⁾ 뿐만 아니라 최근 경찰조직이 차별화된 개인 경쟁력을 요구하고

1) 오석홍, 행정학, 박영사, 2013, 257쪽.

2) 김구·한기민, “경찰조직의 사회적 자본이 직무성과에 미치는 영향”, 지방정부연구 제15권 제4호, 한국지방정부학회, 2011, 127쪽.

3) 권혜림·주재진, “경찰공무원 회복탄력성 지표 타당화 및 측정”, 한국경찰학회보 제19권 제4호, 한국경찰학회, 2017, 247쪽; 이에 대한 연구결과를 제시한 논문을 추가적으로 제시하면 다음과 같다. 김구·한기민, “경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향-J지방청을 중심으로”, 한국사회와 행정연구 제22권 제4호, 서울행정학회, 2012; 김상호, “경찰관의 감정노동에 관한 연구-직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로”, 한국경찰학회보 제11권 제2호, 한국경찰학회, 2009; 윤현석, “경찰공무원의 감정역량과 조직유효성, 조직시민행동 간의 관계 및 상호 영향력 분석에 관한 연

있는 상황에서 경찰공무원은 업무역할과 성과, 자기개발에 대한 부담감 등을 느끼게 되고, 이것은 업무수행 및 효율성의 저하, 직무불만족, 직무에 대한 책임감 상실 등으로 나타나고 있다.

직무스트레스는 조직구성원들의 직무만족 등 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 조직의 효율성을 저해하는 요인으로 작용하게 된다. 하지만 조직구성원이 같은 직무스트레스를 가지고 있더라도 느끼는 정도와 반응이 다르다. 여기에는 다양한 내·외적 요인이 작용하게 되는데 이 중 사회적 지지는 조직구성원의 업무만족과 업무생산성 및 심리적 만족에 긍정적인 영향을 미치는 주요한 역할을 한다.⁴⁾ 또한 안전감, 사회적 접촉, 소속감, 애정 등 인간 욕구를 충족시킴으로써 건강을 직접적으로 증진 시키고, 직장 상사나 동료의 지원 등은 관계갈등을 줄여주며 업무와 관련된 동기를 만족시켜 준다. 또한 직무스트레스 수준을 직접 낮추며 직무효과와 직무열정을 높인다.⁵⁾

그러나 문제 해결을 위한 정보와 지식을 제공한다고 하더라도 조직구성원이 어떻게 지각하고 활용하느냐에 따라 결과는 달라질 수 있다. 이에 개인의 부족하거나 미흡한 역량을 보충해 주고 지원해 주는 조직의 지원 역량은 매우 중요하다. Murphy & Moriarty(1976)는 조직의 성공적인 적응에 기여하는 개인의 특성으로 자아탄력성의 효과를 강조하였

구”, 인문사회 21, 제7권 제6호, 아시아문화학술원, 2016; 임창호, “경찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계: 직무만족의 매개효과”, 한국경찰학회보 제18권 제3호, 한국경찰학회, 2016.

4) Feldman, C. B., Brondolo, E., Dayan, D. B. & Joseph, S., “Sources of social support and burn out, job satisfaction, and productivity”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7, No. 1, 2002, pp. 84-93.

5) House, J. S., *Work stress and social support, and Health: The Promise and The Problems*, Reading, MA: Addison-Wesley Pub. Co., 1981, pp. 3-12.

는데,⁶⁾ 자아탄력성은 개인의 감정을 조절하여 상황과 환경에서 발생하는 문제를 변화시키고 적응하는 능력으로,⁷⁾ 불안에 대한 민감성을 낮추고 개인 삶과 직장에 긍정적이고 적극적인 참여를 가능하게 하는 것으로 설명하고 있다.⁸⁾ 결국 자아탄력적인 사람은 조직 내에서 자신의 직무수행에 적극적으로 협조하며, 스트레스 상황에서도 유연하게 잘 적응하며, 환경의 요구에 맞게 자신의 자원을 적절하게 활용하고 조절할 수 있는 것이다.⁹⁾

이와 같이 사회적 지지는 조직구성원들에게 긍정적인 영향을 미치고 그 결과 조직구성원의 업무효율성과 직무수행 및 직무열정을 증진시킬 수 있다. 또한 사회적 지지는 개인의 자아정체감을 형성하고 환경에 대한 적응 능력을 향상시키는데 도움을 주기 때문에 조직구성원이 사회적 지지를 받는 것은 조직구성원의 자아탄력성을 증진시켜 주는 요인이라 할 수 있다.¹⁰⁾ 하지만 조직구성원의 사회적 지지, 자아탄력성 수준에 따라 사회적 지지가 직무수행과 직무열정에 미치는 영향이 달라질

6) Murphy, L. B. & Moriarty, A. E. *Vulnerability, coping and growth: From infancy to adolescence*, New Haven, CT: Yale University Press, 1976, pp. 1-488.

7) Block, J. H. & Block, J., "The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior", *Minnesota symposia on child psychology*, Vol. 13, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1980, pp. 39-101.

8) Block, J. & Kraemer, A. M., "IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness", *Journal of personality and social psychology*, Vol. 70, No. 2, 1996, pp. 349-361.

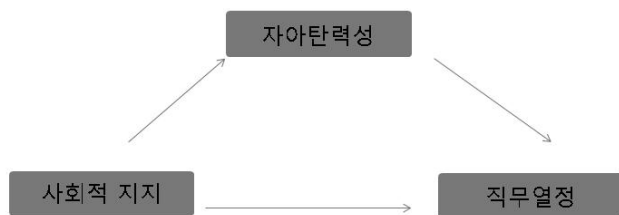
9) Tellegen, A., *Structures of mood personality and their relevance to assessing anxiety with an emphasis on self-reprot*, Anxiety and the anxiety disorders, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1985, pp. 681-706.

10) Cobb, S., "Social support as a moderator of life stress", *Journal of Biobehavioral Medicine*, Vol. 38, Psychosomatic Medicine, 1976, pp. 300-314.

수 있다. 경찰조직에서 구성원들의 변화는 조직의 기능적 활동과 실질적인 운영 성과로 연결된다는 점에서 의미가 있다. 따라서 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성이 더해 적용될 경우, 설명력이 더 높아질 것으로 추론할 수 있다. 그러나 현재 경찰공무원의 사회적 지지와 자아탄력성 정도에 대한 연구가 미흡한 실정이다.

이에 본 연구는 직무자체에서 오는 심리적 압박과 육체적 위험, 일선 현장에서 시민에 대한 서비스를 제공하는데 대해 인지작용의 변화와 직무에 대한 태도를 변화시킬 수 있는 경찰공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성의 관계에 대하여 살펴보고, 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성이 더해져 효과를 얼마나 높이는지를 확인하여 경찰공무원의 직무열정을 증진시킬 수 있는 다양한 정책적 방안을 모색하고자 한다. 아울러 위에서 제시한 연구의 필요성 및 목적에 따라 본 연구에서 밝히고자 하는 연구모형과 연구문제는 다음과 같다.

〈그림 1〉 연구모형



- 연구문제 1. 경찰공무원의 변인 구성 간의 상관관계는 어떠한가?
- 연구문제 2. 경찰공무원의 변인 구성 간의 상대적 영향력은 어떠한가?
- 연구문제 3. 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과는 어떠한가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 사회적 지지

1) 사회적 지지의 개념

사회적 지지는 타인과의 상호작용을 통해 얻게 되는 긍정적 자원을 의미한다. 단일차원이 아닌 다차원적인 특성을 가지고 있기 때문에 아직까지 합의된 개념은 없다.¹¹⁾ 하지만 신체적·정신적 건강을 유지하기 위해 특별히 중요한 것으로 긍정적인 사회적 지지는 스트레스에 대한 탄력적인 사회적 지지를 강화하고, 외상 후 스트레스 장애와 같은 외상성 질환의 기능적인 결과를 감소시키는 중요한 요인으로 설명되고 있다.¹²⁾

House(1981)는 사람들이 서로에게서 받은 정서적 관심, 도구적 지원, 정보 또는 평가, Cohen & Hoberman(1983)은 개인이 대인관계로부터 얻는 모든긍정적인 자원으로,¹³⁾ Thoits(1995)는 개인의 기본적인 사회적 욕구가 타자와의 상호작용을 통해 충족되는 정도이며,¹⁴⁾ Seeman &

11) 이도경, “사회적 지지가 발달장애유아 어머니의 심리적 안녕감과 양육 스트레스에 미치는 영향”, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 2007, 10-11쪽, 재인용.

12) Fatih Ozbay, Douglas C. J., Eleni Dimoulas, Morgan, C. A., Dennis Charney, & Steven Southwick, “Social Support and Resilience to Stress”, *Psychiatry (Edgmont)*, Vol. 4, No. 5, 2007, p. 35.

13) Cohen, S. & Hoberman, H., “Positive events and social support as buffers of life change stress”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 13, No. 2, 1983, pp. 99-125.

14) Thoits, P. A., “Stress, coping, and social support process: Where are we? what next?”, *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 35(extra), 1995, pp. 53-79.

McEwen(1996)은 타인으로부터 한 개인이 사랑과 관심, 존중 그리고 가치를 인정받고 있다는 것에 대한 정보라고 정의하였다.¹⁵⁾ 국내연구에서 박지원(1985)은 한 개인을 둘러싸고 있는 가족, 친척, 친구, 이웃, 동료, 상사, 전문가 등 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 도움과 자원으로 정의하였고,¹⁶⁾ 이도경(2007)은 개인의 사회적 지지망을 통하여 실제상황에서 제공받는 지지정도와 사회망 구성원을 통하여 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지를 제공받을 수 있다고 지각하는 정도 및 지지욕구의 충족 정도를 반영해 주는 자신의 사회관계에서의 유대감, 자신감, 신뢰감 등에 대한 지각의 정도로 정의하였다.¹⁷⁾ 본 연구에서 사회적 지지는 개인이 타인과의 사회적 관계에서 받는 신체적, 물질적, 정서적 욕구를 충족시킬 수 있는 긍정적인 도움 및 자원으로 정의하고자 한다.

2) 사회적 지지의 유형

지속적인 사회적 지지는 개인 자신이 속한 환경에 적응하는데 필요한 지식과 방향을 제시해주는 역할을 하며, 인간의 정서적 적응과 생활 만족에 영향을 미치는 중요한 요인이다.¹⁸⁾ 사회적 지지의 원천이나 주관적·객관적 측면 등 기준을 포괄하고 있는 사회적 지지의 유형을 연구

15) Seeman, T. E. & McEwen, B. S., "Impact of social environment characteristics on neuroendocrine function", *Journal of Biobehavioral Medicine*, Vol. 58, No. 5, Psychosomatic Medicine, 1996, pp. 459-471.

16) 박지원, "사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구", 연세대학교 대학원, 박사학위논문, 1985, 8-11쪽.

17) 이도경, 앞의 논문, 11쪽.

18) Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. & Sarason, B. B., "Assessing social support: The social support questionnaire", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 44, No. 1, 1983, pp. 127-139.

에서 학자마다 제시한 결과를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

House(1981)는 심리적 안정감을 주고 애정을 받고 있다고 느끼게 해 주는 행위로써 감정이입, 사랑, 믿음, 신뢰, 경청, 배려를 제공하는 정서적 지지와 금전적인 지원이나 일을 도와주는 등의 직접적인 도움을 주는 행위로써 현금, 노동력, 시간, 환경의 개선 등을 제공하는 도구적 지지, 개인 또는 환경적인 문제를 해결할 수 있도록 지식이나 정보를 제공하는 것으로 충고, 제안, 지시를 의미하는 정보적 지지, 개인 스스로가 역할수행에 대한 평가를 적절하게 하도록 정보를 제공하는 것으로 확인, 피드백, 사회적 비교 등을 의미하는 평가적 지지로 사회적 지지의 유형을 구분하였다.¹⁹⁾ Cohen & Hoberman(1983)은 정서적 공감을 통하여 정서표출을 도와주고 존중과 사랑을 표현해 줌으로써 편안함을 느끼게 하는 정서적 지지와 문제해결에 도움이 되는 정보나 충고를 주는 정보적 지지, 문제해결에 필요한 도구나 경제적 도움을 제공하는 물질적 지지, 자신감을 심어주거나 타인에게 비취진 자신을 봄으로써 자신을 평가하는 자기존중감 지지로 구분하였다.²⁰⁾ 국내에서 사회적 지지의 척도개발을 위한 일 연구에서 박지원(1985)은 정서적 지지(존경, 애정, 신뢰, 관심, 경청의 행위), 정보적 지지(직업의 기회를 알려주는 등의 개인이 문제에 대처하는데 이용할 수 있는 정보 제공), 물질적 지지(일을 대신 해주거나 돈, 물건을 제공 하는 등 필요시 직접 돕는 행위), 평가적 지지(자신의 행위를 인정해 주거나 부정하는 등, 자기 평가와 관련된 정보를 전달하는 것)으로 구분하였다.

19) House, J. S., 앞의 논문, pp. 11-12.

20) Cohen, S. & Hoberman, H., 앞의 논문, pp. 111-115.

2. 직무열정

1) 직무열정의 개념

일에 대한 흥미와 가치를 느끼고, 일 자체를 보람으로 삼고, 일의 성취가 곧 보상으로 여겨질 때 열정은 높아진다.²¹⁾ 열정은 인간의 잠재력을 예측하는데 중요한 속성이며, 어떤 일에 열렬한 애정을 가지고 열중하는 마음으로 정의되고 있다.²²⁾ Peterson & Seligman(2004)은 자신의 목표를 인식하고 반드시 성취하려는 강력한 열망 또는 태도로 정의하고, 직무열정을 삶의 태도가 아닌 목표 지향적이며, 이를 성취하기 위한 어떤 성향과 강렬한 동기와 깊은 관련성이 있다고 설명하고 있다.²³⁾ 직무열정이란 강요가 없어도 자발적으로 자신의 직무에 몰입하는 활력적인 모습이다. 목영길(2015)은 자신의 직무를 수행하는 과정에서 갖게 되는 만족감, 성취감, 자부심, 몰입 등을 직무열정으로 정의하였으며, 직무환경과 직무열정은 직무만족에 많은 긍정적인 영향을 주는 요인으로 제시하였다.²⁴⁾ 김강식·정미순(2016)의 연구에서도 직무열정은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다.²⁵⁾ 본 연구에서 직무

21) 임정도·정홍길, “병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 미치는 영향”, 보건의료산업학회지 제9권 제1호, 보건의료산업학회, 2015, 31-39쪽.

22) 국립국어원(www.korean.go.kr, 접속일: 2017년 10월 16일)

23) Peterson, C. & Seligman, M. E. P., *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. NY: Oxford University Press, 2004, pp. 325-337.

24) 목영길, “사회복지사의 윤리적 민감성이 직무만족에 미치는 영향 - 직무환경과 직무열정의 매개효과를 중심으로-”, 한영신대학교 대학원 박사학위논문, 2015, 6쪽.

25) 김강식·정미순, “학교장의 서번트 리더십이 교사의 직무열정을 매개로 교사의 직무만족에 미치는 영향”, 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, 한국항공경영학회, 2016, 99-118쪽.

열정은 자신이 중요하게 여기거나 세운 목표에 시간과 노력을 기울이는 성향으로 정의하고자 한다.

2) 직무열정의 구성요소

Vallerand 외(2003)는 열정이란 인간의 잠재력을 예측하는 중요한 속성으로 사람들이 시간을 할애하고 에너지를 쏟으며 중요한 가치를 두는 좋아하는 활동을 향한 강한 성향으로 정의하며, 직무열정에 대한 긍정적인 측면과 부정적인 측면에 관심을 나타내면서 직무열정의 이원론적 접근을 제시하고 있다.²⁶⁾ 이들은 열정의 동기적인 측면에 관심을 두고 자신의 정체감을 내면화(internalization)하는 방법에 따라 조화열정과 강박열정의 두 가지 하위개념으로 구분하고 있다.

첫째, 조화열정은 개인의 정체성이 직무열정을 자율적으로 통제하게 되는 것을 의미한다. 외부대상에 대한 과도한 심리적 집착을 나타내지 않고 역할 수행 대상의 중요성을 지각할 수 있고 자기 자신의 내면적인 능력과 활력을 제공할 수 있다. 따라서 조화열정이 높은 조직구성원은 강요나 압박에 의한 직무수행보다는 스스로 자신의 직무를 중요시하고 그 직무를 수행하기 때문에 긍정적인 심리상태를 형성하게 된다. 둘째, 강박열정은 통제할 수 없는 흥분감, 수용감, 자존감과 같은 활동에 몰입하는 것으로서 내적인 압박과 외적인 상황에 대한 압력이 자신이 수행하는 역할에 의해 통제되고 자신이 수행하는 직무에 의해 정서적으로 의존되는 것이다. 강박열정은 스스로 참여하는 여러 가지 역할수행에서 갈등이 유발

26) Vallerand, R. J., Blanchard, C. M., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C. F., Léonard, M., Ganer, M. & Marsolais, J., "Les passions de l'ame: On obsessive and harmonious passion", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 85, No. 4, 2003, pp. 756-767.

되고 부적절한 심리적 상태를 초래한다고 한다.²⁷⁾

3. 자아탄력성

1) 자아탄력성의 개념

자아탄력성을 의미하는 탄력성(resilience)은 ‘resiliere’라는 라틴어에서 파생되었는데, 인간은 어려운 상황에 처하면 스스로 극복할 수 있는 긍정적인 힘이 생긴다는 뜻이다. 그런 점에서 탄력성은 긍정적인 사고를 바탕으로 위기상황을 슬기롭게 극복하는 우월한 능력의 심리사회적 개념이라고 할 수 있다. 이후 정신분석학에서 탄력성에 에고(ego)를 붙여 자아탄력성(ego resilience)으로 표현하였다.²⁸⁾ 탄력성은 역경을 겪으면서 자신의 힘과 능력을 잃었지만 이전의 적응 수준으로 돌아가고 회복할 수 있는 능력을 의미한다.²⁹⁾ 이는 불안감으로 유발된 스트레스를 낮추면서 부적응 상태를 예방하고, 변화된 환경에 대한 적응능력을 높여 심리적 안정감을 찾아가는 주체적인 힘이 될 수 있는 것이다.³⁰⁾

탄력성을 정의한 Block & Block(1980)은 자아탄력성을 명명하고, 외적·내적 스트레스에 유연하고 융통성 있게 적응하는 일반적인 능력으

27) 목영길, 앞의 논문, 29-30쪽.

28) 이에 대한 연구는 청소년기에 어려운 경험을 했더라도 정신적으로 건강한 성인으로 성장할 수 있다는 자신감의 측면에서 부각되기 시작하였으며, 이후 정신분석학을 연구하는 학자들에 의해 정의되었다(김수안·민경환, “탄력성 척도의 비교 및 탄력성과 정서적 특성과의 관계 탐색”, 한국심리학회지(사회 및 성격) 제25권 제2호, 한국심리학회, 223-243쪽).

29) Garmezy, N. & Rutter, M., *Stress, coping, and development in children*, NY: McGraw-Hill, 1983, pp. 5-7.

30) 박상영, “자아탄력성과 사회적 지지가 조직유효성과 이직의도에 미치는 영향”, 동방문화대학원대학교 박사학위논문, 2015, 8쪽, 재인용.

로 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 일종의 성격유형이라고 하였다.³¹⁾ 또한 자아탄력성은 불안에 대한 민감성을 없애는 것뿐 아니라 세상에 대한 긍정적 참여와 경험에 대한 개방성을 갖도록 함으로써 스트레스나 어려움을 극복하는데 도움을 주는 것으로 설명하였다.³²⁾ 국내에서 최성한(2011)은 자아탄력성을 외적·내적스트레스 상황에서 자아통제 수준을 변화시킬 수 있는 역동적인 능력이며, 긴장이나 위기의 상황을 융통성 있게 대처하는 적응능력으로,³³⁾ 이정은(2014)은 불안감으로 나타난 스트레스를 낮추는 동시에 부적응을 예방하고 변화된 환경의 적응력을 높여 심리사회적 안정감을 찾아가는 주체로,³⁴⁾ 박상영(2015)은 자아탄력성은 어떠한 상황이나 역경에서도 성공적인 적응상태를 구현하는 능력을 의미하는 것으로 정의하였다.³⁵⁾

자아탄력성은 개인의 의도와 관계없이 갑자기 처해진 역경을 원만하게 극복하면서 효율적으로 대응하는 힘이라는 점에서, 일반적인 적응능력의 개념인 정서적인 안정과는 확실하게 구분이 되는 것으로 본다.³⁶⁾ 본 연구에서 자아탄력성은 내·외적 스트레스 상황에 잘 적응하고 위기 상황을 극복하고 대처하는 적응능력으로 정의하고 낙관성, 스트레스 대처능력이 하위요인으로 구성되었다.

31) Block, J. H. & Block, J., 앞의 논문, pp. 55-57.

32) Block, J. & Kraemer, pp. 353; Tellegen, A., 위의 논문, pp. 681-706.

33) 최성한, “조직 내 팀원의 사회적 지지와 직무스트레스의 관계에서 자아탄력성의 매개효과”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, 2011, 5쪽.

34) 이정은, “노인의 상실감이 심리사회적 적응에 미치는 영향: 자아탄력성의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 청주대학교 대학원 박사학위논문, 2014, 37쪽.

35) 박상영, 앞의 논문, 9쪽.

36) 김수안·민경환, 앞의 논문, 223-243쪽.

2) 자아탄력성의 구성요소

자아탄력성의 구성요소를 통해 자아탄력성이 높은 사람 또는 집단들의 구체적인 행동적 특징을 알 수 있다.³⁷⁾ 선행연구를 통해 제시하고 있는 구성요소를 살펴보면 다음과 같다. Klohnen(1996)은 자아탄력성을 구성하는 요인으로 낙천성, 자율성 및 능동적인 활동성, 타인에 대한 공감, 원만한 대인 관계를 제시하였으며,³⁸⁾ Jew(1999)는 자아탄력성의 측정도구를 개발하면서 적극적인 기술습득과 미래지향성, 위험감수성 및 독립성을 구성요소로 보았다.³⁹⁾ 또한 Johnson 외(2010)는 사회적 지지, 정서조절 능력, 문제해결 능력을 구성요소로 구분하였다.⁴⁰⁾ 국내연구에서 김은희·박희서(2010)는 자아탄력성의 구성요소를 낙관성과 스트레스 대처 능력으로 구분하였고,⁴¹⁾ 김지연(2011)은 활력성, 자신감, 효율적 회복력으로,⁴²⁾ 정미경(2014)과 박상영(2015)은 낙관적 태도, 대인관

37) 최성한, 앞의 논문, 28쪽, 재인용.

38) Klohnen, E. C., "Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 70, No. 5, 1996, pp. 1067-1079.

39) Jew, C. L., Green, K. E. & Kroger, J. "Development and validation of a measure of resilience", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, Vol. 32, 1999, pp. 75-89.

40) Johnson, J., Gooding, P. A., Wood, A. M. & Tarrier, N. "Resilience as positive coping appraisals: Testing the schematic appraisals model of suicide(SAMS)", *Behaviour Research and Therapy*, Vol. 48, No. 3, 2010, pp. 179-186.

41) 김은희·박희서, "조직 내 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향 -자아탄력성의 역할을 중심으로", 한국거버넌스학회보 17(1), 한국거버넌스학회, 2010, 1-28쪽.

42) 김지연, "마음챙김과 긍정적 정서가 자아탄력성에 미치는 영향", 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2011, 20쪽.

계 효율성, 자신감으로 구성하였다.⁴³⁾

또한 자아탄력성의 개념과 구성요소에 대한 선행연구 결과를 종합해 보면, 자아탄력성이 높으면 낙관적인 태도와 자신감을 바탕으로 원만한 대인관계를 형성할 가능성이 높다는 점과 자아탄력성이 확실한 사람은 익숙하지 않은 업무나 어려운 상황에서도 능동적인 자세로 적응능력을 발휘한다는 특성을 도출할 수 있다.⁴⁴⁾

4. 선행연구 검토

Block & Block(1980)의 연구에서는 자아탄력성의 구성요소 중 스트레스 대처능력이나 심리적인 안정성이 중요한 요인으로 나타났으며, 자아탄력성이 높은 사람들은 낯설거나 어려운 상황에서 융통성 있고 효율적으로 적응하고 과제 해결을 위해 동기를 잘 조절하는 등의 행동특성을 보인다고 하였다.⁴⁵⁾ 또한 Klohnen(1996)은 자아탄력적인 사람은 긴장이나 인내를 조절하는 능력이 높아 변화하는 상황에 유연하게 반응하여 성공적으로 대처할 수 있지만, 자아가 비탄력적인 사람은 조절능력이 낮아 스트레스 상황을 유연하고 효율적으로 대처하지 못한다고 주장하였고, 자아탄력성이 높은 사람은 통찰력과 온정이 있고, 생산적인 활동에 대한 열정이 남다르다고 설명하였다.⁴⁶⁾ 김은희·박희서(2010)는 자아탄력성이 높은 사람들은 스트레스나 변화하는 환경에 잘 적응하고 긍정적

43) 정미경, “고객센터 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스 성과와 이직 의도에 미치는 영향에 대한 연구: 행복감과 부정적 역할지각의 매개효과를 중심으로”, 전남대학교 대학원 박사학위논문, 2014, 39쪽.

44) 박상영, 앞의 논문, 15쪽.

45) Block, J. H. & Block, J., 위의 논문, pp. 39-101.

46) Klohnen, E. C., 위의 논문, pp. 1067-1079.

이며 적극적인 자세로 대처하며, 우울이나 불안 등의 감정을 잘 조절하여 직무태도나 직무성취에 긍정적인 영향을 미친다고 설명하였다.⁴⁷⁾ 이러한 자아탄력성을 형성하는데 사회적 지지가 많은 영향을 미치는 요인이 되고 있으며, 사회적 지지는 개인의 심리적, 정신적 건강을 증진시키는데 직접적인 역할을 수행하고, 자아탄력성에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다.⁴⁸⁾ 박상영(2015)은 자아탄력성이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 결과, 낙관적 태도는 조직유효성에 긍정적인 영향을 미쳤으나, 대인관계 및 자신감은 영향을 미치지 않았으며, 이직의도의 경우 낙관적 태도는 부적(-)인 영향을 미쳤으나, 대인관계 및 자신감은 영향을 미치지 않았다. 또한, 사회적 지지가 조직유효성과 이직의도에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 정서적 지지와 정보적 지지가 조직유효성에 정적(+)인 영향을, 이직의도에는 부적(-)인 영향을 미치는 반면, 다른 요인들은 영향을 미치지 않는 것으로 설명하였다.⁴⁹⁾

목영길(2015)은 직무열정은 직무만족에 많은 긍정적 영향을 주는 요인으로 설명하고 직무열정의 만족도를 높여 나가는 지원과 노력을 강조하였다. 이를 위해 조직구성원들이 긍정적인 입장에서 업무를 처리할 수 있도록 도와주고 열정을 가지고 생활할 수 있도록 동기를 야기 시키고 심리적 안녕감을 증진시키도록 직무환경을 조성해야 한다고 하였다. 또한 직무열정은 인간의 잠재력을 예측할 수 있는 속성으로 자발적인 직무열정을 갖도록 하는 것이 중요하다고 설명하였다.⁵⁰⁾

47) 김은희·박희서, 앞의 논문, 1-28쪽.

48) Newman, B. M. & Newman, P. R., *Development through life: A psychological approach(10th ed.)*, CA: Brooks/Cole Publishing Company, 2008, pp. 1-776.

49) 박상영, 앞의 논문, 122-123쪽.

50) 목영길, 앞의 논문, 113-115쪽.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상의 사회인구학적 특성

본 연구에 참여한 k시에 재직 중인 경찰공무원 357명의 사회인구학적 특성은 다음 <표 1>에 제시하였다. 성별은 남자(82.9%)가 여자(17.1%)로 보다 많았으며, 연령은 30대(36.2%)이 가장 많았고, 50대 이상(30.4%), 40대(28.8%), 20대(12%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸(64.2%)이 가장 많았고, 고졸(19.5%), 전문대졸(12.8%) 순으로 나타났으며, 근무연수는 21년 이상(31.5%)이 가장 많았고, 6-10년(19.1%), 16-20년(17.9%), 5년 이상(17.1%), 10-15년(14.4%) 순으로 나타났다. 계급은 경위(51.1%)로 가장 많았고, 경장(16.0%), 경사(15.6%), 순경(12.5%) 순으로 나타났다. 소속은 지구대(46.3%)로 가장 많았고, 경찰서(27.6%), 경찰청(26.1%) 순으로 나타났다. 민원접촉빈도는 거의 매일(44.0%)로 가장 많았고, 일주일에 3-4회(14.0%), 매일 1-2회(10.9%), 일주일에 1-2회(8.9%), 평소 거의 없음(15.2%), 1개월에 1-2회(7.0%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼(75.9%), 미혼(24.1%) 순으로 나타났다.

<표 1> 연구대상의 사회인구학적 특성

항 목		빈 도	백 분 율(%)
성별	남	213	82.9
	여	44	17.1
연령	20대	12	4.7
	30대	93	36.2
	40대	74	28.8
	50대 이상	78	30.4

항 목		빈 도	백 분 율(%)
학력	고졸	50	19.5
	전문대졸	33	12.8
	대졸	165	64.2
	대학원졸	9	3.5
근무연수	5년 이상	44	17.1
	6-10년	49	19.1
	10-15년	37	14.4
	16-20년	46	17.9
	21년 이상	81	31.5
계급	순경	32	12.5
	경장	41	16.0
	경사	40	15.6
	경위	131	51.0
	경감	13	5.1
소속	경찰청	67	26.1
	경찰서	71	27.6
	지구대	119	46.3
민원 접촉빈도	거의 매일	113	44.0
	매일 1-2회	28	10.9
	일주일 3-4회	36	14.0
	일주일 1-2회	23	8.9
	1개월 1-2회	18	7.0
	평소 거의 없음	39	15.2
결혼여부	기혼	195	75.9
	미혼	62	24.1
합 계		257	100

2. 연구도구

1) 사회적 지지 검사도구

사회적 지지 측정에 사용된 검사 도구는 박지원(1985)이 개발한 사회적 지지 척도를 장미(2009)가 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 검사 도구의 하위 영역 구성은 정서적 지지 7문항, 정보적 지지 6문항, 물질적 지지 6문항, 평가적 지지 6문항 총 25문항이다. 문항의 채점방식은 Likert 5점 척도에 의해 1점에서 5점으로 점수가 높을수록 경찰공무원의 사회적 지지가 높음을 나타낸다. 본 척도의 하위 요소별 내용, 문항 수, 신뢰도 계수 Cronbach's α 를 <표 2>에 제시하였다.

<표 2> 사회적 지지 검사도구의 내용 및 신뢰도 계수

하위영역	문항의 예(친구, 직장 동료와 상사는)	문항번호	문항수	Cronbach α
정서적 지지	언제나 나를 사랑(인정)해 주고 보살펴준다. 언제나 나의 문제에 관심을 가지고 들어준다.	1,2,3,4, 5,6,7	7	.794
정보적 지지	내가 어려운 상황(위기)에 처했을 때, 현명하게 문제를 해결할 수 있는 방안을 제시해 준다.	8,9,10, 11,12,13	6	.806
물질적 지지	내가 돈이 필요하다고 하면 아무리 큰돈이라도 마련해 준다. 내가 의논할 문제가 생겼을 때마다 나를 위해 시간을 내주고 응해준다.	14,15,16, 17,18,19	6	.806
평가적 지지	내가 취한 행동의 옳고 그름을 공정하게 평가해 준다. 내가 하고 있는 일에 자부심을 가질 수 있게 나의 일을 인정해 준다.	20,21,22, 23,24,25	6	.800
계			25	.843

2) 직무열정 검사도구

직무열정 측정에 사용된 검사 도구는 임정도·정홍길(2015)이 사용한 척도를 사용하였다. 이 척도의 내용은 일에 대한 즐거움, 맡은 일에 대한 만족, 직무자체의 흥미, 직무로 인한 성취감, 직무수행과정에서의 발전, 직무내용과 인생가치의 부합, 직무 자체의 자부심, 현재직무의 도전가치의 내용으로 총 8문항으로 구성되었다. 문항의 채점방식은 Likert 5점 척도에 의해 1점에서 5점으로 점수가 높을수록 경찰공무원의 직무열정이 높음을 나타낸다. 이 도구의 하위 요소별 문항 내용, 문항 수, 신뢰도 계수 Cronbach's α 를 <표 3>에 제시하였다.

<표 3> 직무열정 검사도구의 내용 및 신뢰도 계수

하위영역	문항의 예	문항번호	문항수	Cronbach α
직무열정	나는 내가 하는 일이 매우 즐겁고, 흥미롭다. 나는 내가 하는 일에 자부심을 느끼고, 가치가 있다.	1,2,3,4,5, 6,7,8	8	.887
계			8	

3) 자아탄력성 검사도구

자아탄력성 측정에 사용된 검사 도구는 Block & Kraemer(1996)이 개발한 자아탄력성 도구를 김은희·박희서(2010)가 사용한 설문을 수정·보완하여 사용하였다. 이 검사도구의 하위 영역 구성은 낙관성 5문항, 스트레스 대처능력 5문항 총 10문항이다. 문항의 채점방식은 Likert 5점 척도에 의해 1점에서 5점으로 점수가 높을수록 경찰공무원의 사회적 지지가 높음을 나타낸다. 이 도구의 하위 요소별 문항 내용, 문항 수, 신뢰도 계수 Cronbach's α 를 <표 4>에 제시하였다.

〈표 4〉 자아탄력성 검사도구의 내용 및 신뢰도 계수

하위영역	문항의 예	문항번호	문항수	Cronbach α
낙관성	나는 어려운 일이 있어도 잘될 것이라고 생각한다.	1,2,3,4,5	5	.864
스트레스 대처 능력	나는 스트레스가 발생하면 융통성 있게 적응할 수 있는 능력이 있다.	6,7,8,9,10	5	.855
계			10	.880

3. 자료수집과 분석

경찰공무원을 예비선정하고 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성에 대한 연구의 취지와 함께 척도의 구성과 응답방식에 대해 설명하고 본 연구도구의 내용 타당도를 검토하기 위해 2017년 9월 11일부터 9월 15일까지 경찰서에 재직 중인 경찰공무원 40명을 대상으로 경찰서를 직접 방문한 후 예비조사를 실시하였다. 예비조사 결과 설문지의 내용이 경찰공무원들이 이해하고 인식할 수 있는 것으로 판단되어 본 연구에 그대로 사용하였다. 또한 본 조사는 K시에 소재하고 있는 경찰청, 경찰서, 지구대·파출소 중 본 조사에 참여할 의사를 표명한 경찰기관을 선정하고 2017년 9월 25일부터 9월 29일까지 경찰기관을 직접 방문하여 경찰공무원들에게 연구에 참여해 줄 것을 부탁하고 연구에 참여를 동의한 경찰공무원 300명에게 설문지를 배부하고 2017년 10월 13일에 설문지를 회수하였으나, 이중 응답이 누락되었거나 불성실한 설문지 43부를 제외하고 257부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 첫째, 본 연구에서 사용된 연구도구의 신뢰도를 알아보기 위해서 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 둘째, 경찰공무원의 일반적 특성의 빈도와 백분율

등의 기술통계를 산출하였다. 셋째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 관계를 분석하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 상대적 영향력을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 다섯째, 자아탄력성의 매개효과를 알아보기 위해 Baron & Kenny의 매개효과 검증법을 실시하였다.⁵¹⁾ 여섯째, 매개변인의 통계적 유의성을 확인하고자 Sobel test를 통해 검증하였다.

IV. 연구결과

1. 변인 구성 간의 상관관계

경찰공무원의 변인구성 간의 Pearson 상관관계를 실시하였으며, 그 결과는 <표 5>, <표 6>, <표 7>, <표 8>과 같다.

1) 사회인구학적 특성과 사회적 지지 간의 상관관계

<표 5> 사회인구학적 특성과 사회적 지지 간의 상관관계

	성별	연령	학력	결혼여부	계급	근무연수	소속	민원접촉빈도
정보적 지지	.083	-.212***	.039	-.070	-.108	-.121	-.109	.074
물질적 지지	.074	-.246***	.076	-.027	-.172***	-.221***	-.096	.104
평가적 지지	-.009	-.163***	.053	-.097	-.085	-.145***	-.294***	.247***
사회적 지지 전체	.023	-.198***	.031	-.084	-.169***	-.201***	-.122	.110

***p<.001

51) Baron, R. M., & Kenny, D. A. "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, 1986, pp. 1173-1182.

〈표 5〉에 제시된 바와 같이, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지 간에는 부분적으로 상관이 있는 것으로 나타났다. 사회인구학적 특성별로 살펴보면, 연령과 정보적 지지($r=-.212, p<.001$), 물질적 지지($r=-.246, p<.001$), 평가적 지지($r=-.163, p<.001$), 사회적 지지 전체($r=-.198, p<.001$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 계급과 사회적 지지 전체($r=-.169, p<.001$)와 물질적 지지($r=-.172, p<.001$)간에도 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났다. 근무연수와 사회적 지지 전체($r=-.201, p<.001$)와 물질적 지지($r=-.221, p<.001$), 평가적 지지($r=-.145, p<.001$)간에도 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났다. 소속과 평가적 지지($r=-.294, p<.001$)간에도 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과에서 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지 간에 부분적으로 상관관계가 나타났다. 특히, 경찰공무원의 연령과 계급, 근무연수는 경찰공무원이 지각하는 사회적 지지와 관련성이 있는 것으로 나타났다.

2) 사회인구학적 특성과 직무열정 간의 상관관계

〈표 6〉 사회인구학적 특성과 직무열정 간의 상관관계

	성별	연령	학력	결혼여부	계급	근무연수	소속	민원접촉빈도
직무열정 전체	.017	-.130***	.203***	-.223***	-.120	-.073	-.086	.127*

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

〈표 6〉에 제시된 바와 같이, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 직무열정 간에는 부분적으로 상관이 있는 것으로 나타났다. 사회인구학적 특성별로 살펴보면, 연령과 정보적지지($r=-.130, p<.001$)간에는 의미 있는

상관이 있는 것으로 나타났고, 학력($r = .203, p < .001$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 결혼여부($r = -.223, p < .001$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 민원접촉빈도($r = -.198, p < .05$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과에서 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 직무열정 간에 부분적으로 상관관계가 나타났다. 특히, 경찰공무원의 연령, 학력, 결혼여부는 경찰공무원이 지각하는 자아탄력성과 지대한 관련성이 있는 것으로 나타났다.

3) 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간의 상관관계

〈표 7〉 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간의 상관관계

	성별	연령	학력	결혼여부	계급	근무연수	소속	민원접촉빈도
낙관성	.098	-.192***	.156*	-.212***	-.072	-.122	-.147*	.119
스트레스 대처능력	-.138***	.007	.092	-.051	.095	.009	-.059	.065
자아탄력성 전체	-.025	-.105	.141*	-.149*	.014	-.064	-.117	.105

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

〈표 7〉에 제시된 바와 같이, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간에는 부분적으로 상관이 있는 것으로 나타났다. 사회인구학적 특성별로 살펴보면, 성별과 낙관성($r = -.138, p < .001$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 연령과 낙관성($r = -.192, p < .001$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 학력과 자아탄력성 전체($r = -.141, p < .05$), 낙관성($r = .156, p < .05$)간에는 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 결혼여부와 자아탄력성 전체($r = -.149, p < .05$), 낙관성($r = -.212, p < .001$)간에는 의

미 있는 상관이 있는 것으로 나타났고, 소속과 낙관성($r=-.147, p<.05$)간에도 의미 있는 상관이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과에서 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간에 부분적으로 상관관계가 나타났다. 특히, 경찰공무원의 결혼여부는 경찰공무원이 지각하는 자아탄력성과 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 소속간의 관련성이 있는 것으로 나타났다.

4) 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간의 상관관계

〈표 8〉 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간의 상관관계

	정서적 지지	정보적 지지	물질적 지지	평가적 지지	사회적 지지 전체	직무열정 전체	낙관성	스트레스 대처능력	자아탄력성 전체
정서적 지지	1								
정보적 지지	.827***	1							
물질적 지지	.743***	.796***	1						
평가적 지지	.745***	.816***	.747***	1					
사회적지지 전체	.914***	.932***	.893***	.907***	1				
직무열정 전체	.584***	.606***	.551***	.682***	.665***	1			
낙관성	.540***	.554***	.560***	.628***	.626***	.641***	1		
스트레스 대처능력	.359***	.339***	.398***	.369***	.402***	.430***	.529***	1	
자아탄력성 전체	.513***	.509***	.547***	.568***	.587***	.611***	.871***	.877***	1

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

〈표 8〉에 제시된 바와 같이, 경찰공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간에는 서로 상관이 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 직무열정($r=.665, p<.001$)간에는 의미 있는 정적 상관이 있는 것으로 나타났고, 자아탄력성과 직무열정($r=.611, p<.001$) 간에도 의미 있는 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 자아탄력성($r=.587,$

$p<.001$)간에도 의미 있는 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 이와 같은 결과에서 경찰공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간에 상관관계가 나타났다. 따라서 경찰공무원의 사회적 지지가 높으면 직무열정이 높고, 자아탄력성이 높으면 직무열정이 높고, 사회적 지지가 높으면 직무열정이 높아지는 것으로 예측할 수 있다.

2. 변인 구성 간의 상대적 영향력

경찰공무원의 변인 구성 간의 상대적 영향력을 알아보기 위해 중다회귀분석(HLMR)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 변인 구성 간의 상대적 영향력

구 분	직무열정			자아탄력성		
	B	SE	β	B	SE	β
상 수	6.491	2.504		16.991	2.890	
성 별	-.304	.640	-.024	-1.053	.739	-.082
연 령	-.806	.524	-.152	-.317	.604	-.060
학 령	1.131	.286	.197	.725	.330	.126
결혼여부	-.588	.497	-.069	-.554	.573	-.065
계 급	-.794	.343	-.189	.981	.396	.234
근무연수	.987	.433	.306	-.502	.500	-.155
소 속	.909	.375	.156	.434	.432	.074
민원접촉정도	.331	.150	.128	.104	.173	.040
정서적 지지	.223	.325	.156	.102	.126	.065
정보적 지지	-.095	.199	-.068	-.303	.230	-.217
물질적 지지	-.054	.163	-.042	.106	.189	.083
평가적 지지	.541	.152	.438	.258	.175	.209
사회적 지지 전체	.124	.099	.357	.179	.115	.516
t값	2.592**			5.878***		
F값	24.822***			13.603***		
R2	.550			.401		

〈표 9〉에 제시된 바와 같이 변인 간의 영향력을 분석한 결과, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과, 사회적 지지가 직무열정에 대한 회귀모형 적합도는 유의하였다($F=24.822$, $p<.001$). Durbin-Watson의 통계량 값이 1.789로 2에 가까우며 독립변인인 일반적 특성과 사회적 지지의 공차한계는 1.0로 1에 근접하였으며 VIF수치는 1.00으로 1에 가까워 자기 상관성이 존재하지 않아서 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 경찰공무원의 일반적 특성과 사회적 지지가 직무열정을 설명하는 정도는 55%($R^2=.550$ 인 것으로 나타났다. 또한 경찰공무원의 사회인구학적 특성과, 사회적 지지가 자아탄력성에 대한 회귀모형 적합도는 유의하였다($F=13.603$, $p<.001$). Durbin-Watson의 통계량 값이 1.987로 2에 가까우며 독립변인인 일반적 특성과 사회적 지지의 공차한계는 1.0로 1에 근접하였으며 VIF수치는 1.00으로 1에 가까워 자기 상관성이 존재하지 않아서 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 경찰공무원의 일반적 특성과 사회적 지지가 직무열정을 설명하는 정도는 40%($R^2=.401$ 인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지가 직무열정과 자아탄력성을 설명하는 변인으로 고려될 수 있음을 의미한다.

3. 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과

경찰공무원의 사회적 지지가 직무열정에 미치는 과정에서 자아탄력성이 어떻게 매개되는지를 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 〈표 10〉과 같다.

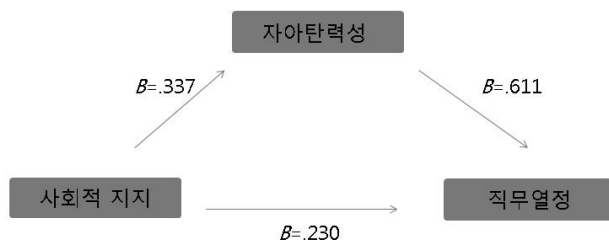
〈표 10〉 사회적 지지와 직무열정과 의 관계에서 자아탄력성의 매개효과

모형		B	SE	β	t	R2	F
1단계	사회적 지지, 직무열정	.230	.016	.665	14.216***	.442	202.107***
2단계	사회적 지지, 자아탄력성	.337	.054	.587	6.252***	.344	35.708***
3단계	자아탄력성, 직무열정	.611	.050	.611	12.326***	.373	151.928***
4단계	사회적 지지, 자아탄력성	.162	.019	.467	8.673***	.517	135.689***
	직무열정, 자아탄력성	.203	.018	.337	11.571***		

*** $p < .001$

〈표 10〉에 제시된 바와 같이, 경찰공무원의 사회적 지지가 직무열정에 영향력을 분석한 결과, 경찰공무원의 사회적 지지는 직무열정의 44.2%를 설명하고 있는 것으로 나타났으며 이러한 설명력은 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다($F=202.107, p < .001$). 다음으로 사회적 지지가 자아탄력성에 미치는 영향력을 분석한 결과, 경찰공무원의 사회적 지지는 자아탄력성의 34.4%를 설명하고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 설명력은 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다($F=35.708, p < .001$). 매개변인인 경찰공무원의 자아탄력성이 종속변인인 직무열정을 설명하는 정도는 37.3%로 나타났으며, 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다($F=151.928, p < .001$).

〈그림 2〉 사회적 지지와 직무열정과 의 관계에서 자아탄력성의 매개효과



독립변인인 사회적 지지와 매개변인인 자아탄력성을 동시에 투입하여 종속변인인 직무열정의 설명력을 예측한 결과, 독립변인의 비표준화 B값은 .230에서 .162로 감소하였으며, 매개변인의 비표준화 B값은 .337에서 .203으로 감소하였다. 독립변인의 비표준화 β 값은 .665에서 .467으로 감소하였으며, 매개변인의 표준화 β 값은 .587에서 .337으로 감소하였다. 또한 독립변인의 설명력이 매개변인에 의하여 완전히 통제된 것으로 나타나 경찰공무원의 직무열정은 사회적 지지가 자아탄력성에 미치는 영향력에 있어 완전 매개하는 것으로 나타났다. 매개변인의 통계적 유의성을 확보하기 위해 Sobel-test를 실시한 결과, $Z1 = 9.32(p < .000)$ 로 매개 효과가 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 독립변인인 사회적 지지는 매개변인인 자아탄력성과 종속변인인 직무열정에 정적인 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개변인인 자아탄력성은 독립변인인 사회적 지지가 종속변인인 직무열정에 미치는 영향력을 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 경찰공무원의 직무열정은 자아탄력성과 결합하여 직무열정을 증가시키는 것으로 해석할 수 있다.

V. 논의 및 결론

본 연구에서는 경찰공무원의 사회적 지지 및 직무열정과 자아탄력성 간의 관계를 살펴보고 사회적 지지와 직무열정과의 관계에서 자아탄력성이 어떠한 매개 효과가 있는지를 밝혀보고자 하였다. 연구문제를 중심으로 연구결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 상관관계를 살펴 본 결과, 먼저,

경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지 간의 상관관계는 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지가 부분적으로 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 부분적으로 경찰공무원의 연령과 계급, 근무연수는 경찰공무원이 지각하는 사회적 지지와 관련성이 있는 것으로 해석할 수 있다. 다음으로, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 직무열정 간의 상관관계는 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 직무열정 간에 부분적으로 상관관계가 나타났으며, 연령, 학력, 결혼여부는 경찰공무원이 지각하는 자아탄력성과 지대한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 끝으로 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간의 상관관계를 살펴본 결과, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 자아탄력성 간에 부분적으로 상관관계가 나타났으며, 경찰공무원의 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 소속은 경찰공무원이 지각하는 자아탄력성과 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과에서 경찰공무원의 사회인구학적 특성, 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성 간에 관련성이 있는 것으로 나타났다. 따라서 경찰공무원의 사회적 지지가 높으면 직무열정이 높고, 자아탄력성이 높으면 직무열정이 높고, 사회적 지지가 높으면 직무열정이 높아지는 것으로 예측할 수 있다. 또한 경찰공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성과 경찰공무원의 사회인구학적 특성이 부분적으로 밀접한 관련성이 있음을 시사하고 있다.

둘째, 경찰공무원의 변인 구성 간의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 경찰공무원의 사회인구학적 특성과 사회적 지지가 직무열정과 자아탄력성을 설명하는 변인으로 고려될 수 있는 것으로 나타났다.

셋째, 경찰공무원의 사회적 지지와 직무열정과 의 관계에서 자아탄력성의 매개효과를 살펴본 결과, 먼저 사회적 지지가 직무열정에 미치는 영향력 분석에서는 경찰공무원의 사회적 지지는 직무열정을 설명하는 설

명력은 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다. 사회적 지지가 자아탄력성에 미치는 영향력 분석에서는 경찰공무원의 사회적 지지는 자아탄력성을 설명하는 정도는 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다. 또한 매개변인인 경찰공무원의 자아탄력성이 종속변인인 직무열정을 설명하는 정도는 통계적으로 의미 있는 변인으로 예측할 수 있다. 끝으로 독립변인의 설명력이 매개변인에 의하여 완전히 통제된 것으로 나타나 경찰공무원의 직무열정은 사회적 지지가 자아탄력성에 미치는 영향력에 있어 완전 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 독립변인인 사회적 지지는 매개변인인 자아탄력성과 종속변인인 직무열정에 정적인 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개변인인 자아탄력성은 독립변인인 사회적 지지가 종속변인인 직무열정에 미치는 영향력을 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 경찰공무원의 직무열정은 자아탄력성과 결합하여 직무열정을 증가시키는 것으로 해석할 수 있다.

결론적으로 경찰 공무원의 사회적 지지, 직무열정, 자아탄력성은 지대한 관련성이 있는 것으로 해석할 수 있다. 특히, 경찰공무원의 직무열정은 자아탄력성과 결합하여 직무열정을 증가시키는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구의 결과를 통해서 경찰조직 구조를 바꾸거나 역할갈등 및 과부하 등을 해결해 줄 수 있는 측면보다는 상호간의 소통을 원활하게 하여 대인관계를 개선 할 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다. 이를 위해 첫째, 경찰공무원의 심리사회적 지지의 관계형성 프로그램을 개발해야 할 것이며, 둘째, 감성적 교류 등의 정서적 지지강화를 위해 감성 전문가 멘토링이나 OJT 등의 제도를 활용하여 현장중심의 지속적인 감성교류 확대 방안을 강구해야 할 필요가 있다. 셋째, 직무열정을 갖고 근무할 수 있도록 업무량이 많다고 느끼거나 매너리즘에 빠지지 않도록 주기적인 상담과 공평한 업무 분배가 이루어져야 할 것이며, 긍정적인 정서를

바탕으로 시민의 다양한 요청을 해결할 수 있는 자세를 함양하도록 자발적이고 적극적인 업무동기를 야기 시키기 위한 제도 개선과 심리적 안녕감을 증진시키기 위한 내부역량 강화 프로그램을 개발해야 할 것이다.

〈 논문 접수 : 2017. 11. 20, 심사 개시 : 2017. 11. 23, 게재 확정 : 2017. 12. 20 〉

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

- 오석홍, 행정학, 박영사, 2013.
유민봉, 한국행정학, 박영사, 2012.
이종수·윤영진 외, 새행정학, 대영문화사, 2012.
이황우·한상압, 경찰행정학, 법문사, 2016.

2. 논문

- 권혜림·주재진, “경찰공무원 회복탄력성 지표 타당화 및 측정”, 한국경찰학회보, 제19권 제4호, 한국경찰학회, 2017.
김강식·정미순, “학교장의 서번트 리더십이 교사의 직무열정을 매개로 교사의 직무만족에 미치는 영향”, 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, 한국항공경영학회, 2016.
김구·한기민, “경찰조직의 사회적 자본이 직무성과에 미치는 영향”, 지방정부연구, 제15권 제4호, 한국지방정부학회, 2011.
김구·한기민, “경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향-J지방청을 중심으로”, 한국사회와 행정연구, 제22권 제4호, 서울행정학회, 2012.
김상호, “경찰관의 감정노동에 관한 연구-직무스트레스와의 관련성 및 조직 동일시 조절효과를 중심으로”, 한국경찰학회보, 제11권 제2호, 한국경찰학회, 2009.
김수안·민경환, “탄력성 척도의 비교 및 탄력성과 정서적 특성과의 관

- 계 탐색”, 한국심리학회지(사회 및 성격), 제25권 제2호, 한국심리학회, 2011.
- 김은희·박희서, “조직내 직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향-자아탄력성의 역할을 중심으로”, 한국거버넌스학회보, 제17권 제1호, 한국거버넌스학회, 2010.
- 김지연, “마음챙김과 긍정적 정서가 자아탄력성에 미치는 영향”, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2011.
- 목영길, “사회복지사의 윤리적 민감성이 직무만족에 미치는 영향-직무환경과 직무열정의 매개효과를 중심으로-”, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문, 2015.
- 박상영, “자아탄력성과 사회적 지지가 조직유효성과 이직의도에 미치는 영향”, 동방문화대학원대학교 박사학위논문, 2015.
- 박지원, “사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구”, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1985.
- 윤현석, “경찰공무원의 감성역량과 조직유효성, 조직시민행동 간의 관계 및 상호 영향력 분석에 관한 연구”, 인문사회 21, 제7권 제6호, 아시아문화학술원, 2016.
- 이도경, “사회적 지지가 발달장애유아 어머니의 심리적 안녕감과 양육스트레스에 미치는 영향”, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- 이정은, “노인의 상실감이 심리사회적 적응에 미치는 영향: 자아탄력성의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”, 청주대학교 대학원 박사학위논문, 2014.
- 임정도·정홍길, “병원행정직 종사자들의 창의적 행동이 직무열정에 미치는 영향”, 보건의료산업학회지, 제9권 제1호, 보건의료산업학회, 2015.

- 임창호, “경찰관 직무스트레스와 이직의도의 관계: 직무만족의 매개효과”, 한국경찰학회보, 제18권 제3호, 한국경찰학회, 2016.
- 장 미, “항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지지, 자기효능감과 우울의 관계”, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, 2009.
- 정미경, “고객센터 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스 성과와 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구: 행복감과 부정적 역할지각의 매개효과를 중심으로”, 전남대학교 대학원 박사학위논문, 2014.
- 최성한, “조직 내 팀원의 사회적 지지와 직무스트레스의 관계에서 자아탄력성의 매개효과”, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, 2011.

3. 기 타

국립국어원 www.korean.go.kr

사이버경찰청 www.police.go.kr

II. 외국문헌

1. 단행본

- Garnezy, N. & Rutter, M., *Stress, coping, and development in children*, NY: Mcgraw-Hill, 1983.
- House, J. S., *Work stress and social support, and Health: The Promise and The Problems*, Reading, MA: Addison-Wesley Pub. Co., 1981.
- Murphy, L. B. & Moriarty, A. E. *Vulnerability, coping and growth: From infancy to adolescence*, New Haven, CT: Yale University Press, 1976.

Newman, B. M. & Newman, P. R., *Development through life: A psychological approach(10th ed.)*, CA: Brooks/Cole Publishing Company, 2008.

Peterson, C. & Seligman, M. E. P., *Character strengths and virtues: A handbook and classification*, NY: Oxford University Press, 2004.

Tellegen, A., *Structures of mood personality and their relevance to assessing anxiety with an emphasis on self-reprot, Anxiety and the anxiety disorders*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1985.

2. 논문

Baron, R. M., & Kenny, D. A., "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, 1986.

Block, J. H. & Block, J., "The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior", *Minnesota symposia on child psychology*, Vol. 13, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1980.

Block, J. & Kraemer, A. M., "IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness", *Journal of personality and social psychology*, Vol. 70, No. 2, 1996.

Cobb, S., "Social support as a moderator of life stress", *Journal of Biobehavioral Medicine*, Vol. 38, Psychosomatic Medicine, 1976.

Cohen, S. & Hoberman, H., "Positive events and social support as buffers of life change stress", *Journal of Applied Social*

- Psychology, Vol. 13, No. 2, 1983.*
- Fatih Ozbay, Douglas C. J., Eleni Dimoulas, Morgan, C. A., Dennis Charney, & Steven Southwick, "Social Support and Resilience to Stress", *Psychiatry(Edgmont), Vol. 4, No. 5, 2007.*
- Feldman, C. B., Brondolo, E., Dayan, D. B. & Joseph, S., "Sources of social support and burn out, job satisfaction, and productivity", *Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 7, No. 1, 2002.*
- Jew, C. L., Green, K. E. & Kroger, J. "Development and validation of a measure of resilience", *Measurement and Evaluation in Counseling and Development, Vol. 32, 1999.*
- Johnson, J., Gooding, P. A., Wood, A. M. & Tarrier, N. "Resilience as positive coping appraisals: Testing the schematic appraisals model of suicide(SAMS)", *Behaviour Research and Therapy Vol. 48, No. 3, 2010.*
- Klohnen, E. C., "Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency", *Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 70, No. 5, 1996.*
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. & Sarason, B. B., "Assessing social support: The social support questionnaire", *Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 44, No. 1, 1983.*
- Seeman, T. E. & McEwen, B. S., "Impact of social environment characteristics on neuroendocrine function", *Journal of Biobehavioral Medicine, Vol. 58, No. 5, Psychosomatic Medicine, 1996.*
- Thoits, P. A., "Stress, coping, and social support process: Where are

we? what next?”, *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 35(extra), 1995.

Vallerand, R. J., Blanchard, C. M., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C. F., Léonard, M., Ganer, M. & Marsolais, J., “Les passions de l’ame: On obsessive and harmonious passion”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 85, No. 4, 2003.

< ABSTRACT >

The Mediating Effect of Social Support on the Relationship between Ego-Resiliency and Job Enthusiasm in the Police

Yoon, Hyun-Seok

The purpose of this study is to investigate the relationship between the psychological pressure and physical risk from the job enthusiasm, the social support of the police officer who can change the cognitive function and the attitude toward the job, the job passion, the ego resilience Relationship. The subjects of this study were 357 police officers who were working at the city. The data were analyzed using SPSS 22.0 program. Pearson correlation analysis was used to analyze the relationship between descriptive statistics and variables. Hierarchical linear multiple regression analysis Respectively. Baron and Kenny 's proposed mediator effect validation method was applied and the Sobel test was used to verify the statistical significance of the mediators. The results of this study are as follows. First, as a result of examining the correlation between variables of police officers, there was a partial correlation between the demographic characteristics of police officers and social support, job passion, and self-reliance. Second, it is suggested that the sociodemographic characteristics and social support of police officers can be considered as a factor explaining job passion and ego-resiliency. Third, the mediating effects of ego-resiliency on the

relationship between the social support of police officers and job enthusiasm can be interpreted as the job enthusiasm of police officers in combination with ego-resiliency.

◆ Key Words : Social Support, Job Enthusiasm, Ego-Resiliency, Mediating Effect, Police

