

경찰의 직무스트레스 유발요인에 관한 연구

경찰의 직무스트레스 유발요인에 관한 연구

치안정책연구소 정책기획연구실

연구관 백창현

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구방법	2
제2장 이론적 배경	3
제1절 스트레스에 관한 이론적 논의	3
1. 직무스트레스의 의미	3
2. 경찰의 직무스트레스	6
제2절 직무스트레스의 부정적 영향	15
1. 개인적 차원의 부정적 영향	15
2. 조직적 차원의 부정적 영향	17
제3절 직무스트레스 연구모형 검토	19
1. 개인중심의 접근 모형	19
2. 환경중심의 접근 모형	20
3. 환경-개인 통합접근 모형	21
제3장 선행연구결과의 분석	24
제1절 분석내용	24
제2절 경찰직무스트레스 유발요인	32
제3절 경찰공무원의 스트레스 유발요인 분석	36

1. 개인적 차원에서의 스트레스 요인	36
2. 조직적 차원에서의 스트레스 요인	38
3. 환경적 차원에서의 스트레스 요인	42
제4장 경찰공무원의 스트레스 관리방안	45
1. 직무만족의 향상	45
2. 인사관리의 합리화	48
3. 사회적 평가의 향상	49
4. 후생복지의 확대	50
제5장 결론	51
【참 고 문 헌】	54

제1장 서론

제1절 연구의 목적

이 사회의 수많은 직업가운데 경찰관들보다 더 국민들과 밀접하게 관련을 맺고 있는 직업을 찾기는 그리 쉬운일이 아닐 것이며, 또한 경찰업무만큼 힘들고 위험한 직업도 그리 많지는 않을 것이다. 즉 경찰업무의 특성은 각종 정신적·신체적·환경적 스트레스 발생가능성이 매우 높다는 것이다. 이는 엄격하고도 경직된 계급구조의 계층적 특성과 24시간 각종 사건과 사고 현장에서 업무를 수행해야 하는 치안유지의 최일선 책임자라는 특성으로 인해 타 직종 종사자들보다 각종 스트레스 요인에 많이 노출되어 있기 때문이다. 그러므로 이러한 스트레스에 대한 관리가 제대로 이루어지지 않는다면 그 부정적인 결과로 개인, 조직, 시민들이 피해를 볼 수도 있는 것이다.

그러나 경찰공무원들이 직업적 특성상 각종 스트레스에 어느 정도 노출된다는 것은 아마도 당연한 일일 것이다. 그렇다 하더라도 이를 제대로 관리하지 않는다면 경찰관 개인에게는 많은 스트레스성 질병을 갖게 될 것이며, 그로 인하여 대국민 서비스의 질은 높아지기가 어려울 것이다. 따라서 경찰공무원들에 대한 스트레스 관리를 올바르게 하는 것이 곧 국민들에게 양질의 치안서비스를 제공하는 지름길임을 깨달아야 한다.

이러한 매우 중요하다고 할 수 있는 경찰공무원들에 대한 직무스트레스의 올바른 관리를 위하여 경찰공무원들이 느끼고 있는 각종 스트레스 유발요인들을 발굴하여 그 대책을 제시함으로써 정책자료로서의 가치에

기여하고자 한다.

제2절 연구방법

경찰공무원들에 대한 스트레스 유발요인의 분석을 위해서는 가장 정확하게 그 요인을 발굴해 낼 수 있도록 설문조사를 실시하여 이를 분석해 내는 것이 올바른 방법이라는 생각이 든다. 그러나 본 연구에서는 여러 가지 사정상 설문조사를 실시하지 못하고, 이미 설문조사를 통하여 그 스트레스 요인을 어느 정도 추출해 낸 연구자료들을 분석하고 검토하여서, 관리방안을 제시하고자 한다.

따라서 스트레스와 관련된 각종 문헌들을 중심으로 하여 살펴보고자 한다.

제2장 이론적 배경

제1절 스트레스에 관한 이론적 논의

1. 직무스트레스의 의의

현대사회의 복잡성은 연령, 지역, 성별, 직업, 종교, 국적 등에 관계 없이 인간에게 스트레스를 유발하고 있다. 스트레스의 문제는 성인병의 70%가 스트레스에 관련된 병이라는 학계의 주장, 미국의 모든 질병의 70~80%가 스트레스에 관련된 병이라는 추정,¹⁾ 등은 스트레스의 부정적인 측면을 강조한 내용들이다. 의학계에서는 일정수치를 넘으면 병에 걸릴 가능성이 매우 커지므로, 예컨대 승진한 해에는 주택 구입을 미룬다거나 배우자를 사별 혹은 이혼한 경우라면 재혼은 다음해로 미루는 방법으로 스트레스를 분산하라고 권유하고 있다.²⁾

또한 Skeat의 Oxford 사전(1958)에 의하면 스트레스라는 어원이 라틴어의 stringere로서 그 의미는 “바로 잡아 끌다(draw tight)”라고 설명하고 있으며 영문학에서는 stress, stresse, strest, straisse 등의 다양한 형태로 사용되고 있다고 기록하고 있어, 글자 그대로의 스트레스는 어떤 자연스러운 상태의 변형임을 암시하고 있다.³⁾

이러한 스트레스의 영향과 사전적 개념을 보면, 스트레스는 불안·초

1) M.E.Schnake, *Human Relations*, Merrill Publ., 1990, p.280 : 이도조, 경찰관직무스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 실증적 연구, 단국대 박사학위논문, 2004. 6,8면 재인용.

2) 중앙일보, 2002.12.10 : 이도조, 위 논문, 8면 재인용.

3) 김혜숙, 경찰공무원의 직무스트레스 비교·분석 및 스트레스 관리 프로그램 개발 연구, 치안연구소 연구보고서 2003-2, 4면.

조·공포·불편·긴장·즉응 곤란 등의 상황을 의미하는 함축성 있는 개념으로 보인다. 그렇다면 스트레스에 관한 학문적 의미를 살펴볼 필요성이 있다. 이에 대하여는 보통 세가지 측면에서 정의되고 있는데, 생물학적 접근과 사회 심리학적 접근, 그리고 행태론적 접근으로 분류할 수 있다.

첫째, 생물학적 접근 방법이 있는데, 이는 스트레스에 대한 학문적 연구의 출발점이라고 할 수 있으며, 신체적 자극과 생리적 결과에 착안하여 최초로 연구한 미국의 심리학자 W.B.Cannon의 항상성(homeostasis) 연구에서 그 시작을 볼 수 있는데, 그는 스트레스를 외부의 자극에 대한 신체내부의 항상성의 파괴로 정의하였다.⁴⁾ 캐논이외에 대표적인 학자로는 Mason(1975), Selye(1979) 등이 있다.

둘째, 사회·심리학적 접근방법이다. 이 접근방법은 의학적·생물학적 접근방법과는 달리 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에 연구의 초점을 맞추고 있다. 여기에서는 스트레스를 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인의 심리적 변화로 정의하였다. 이 분야는 Wayne(1986), Folkman(1984) 등 주로 사회학자나 심리학자들이 연구하였다.⁵⁾

셋째, 행태론적 접근방법이다. 이 연구방법은 스트레스를 조직 심리학적으로 연구하는 견해이다. 이는 스트레스를 1) 개인을 위협하는 직무환경의 특성, 2) 특정직무와 관련된 부정적 환경요인, 3) 위협적인 직무환경에 대한 반응, 4) 개인의 능력과 직무요구와의 불일치 등으로 보는 미시간 대학 연구자들의 견해이다.⁶⁾

이와 같은 스트레스에 관한 개념 규정이 있는 바 이를 연도별로 정리

4) W.B.Cannon, "New Evidence for Sympathetic Control of Some Internal Secretion", American Journal of Psychiatry, Vol.2, 1922, p.15.

5) 구종태, 경찰공무원의 직무스트레스에 관한 연구, 영남대 석사학위논문, 2001.8, 6면.

6) 이도조, 앞의 논문, 13면.

하면 다음과 같다.

<표1> 스트레스에 관한 정의의 연도별 요약

학 자	연도	개 념 정 의
Selye	1956	어떤 요구에 대한 보편적인 반응
Hall	1971	한 체계에 작용하는 외적인 힘
Rosers & Cobb	1974	개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고 조직이 제공한 직무환경과 개인의 요구가 부적합한 상태
M.Kroes & Quinn	1974	작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 동질 체계를 파괴하는 작업조건
C.Cobb	1975	개인에게 위협을 주는 직무환경의 어떤 특성
McGrath	1976	개인과 환경과의 상호작용을 내포하는 것
Cooper & Marshall	1976	특정 직무와 연관된 부정적 환경 요인 또는 스트레스 요인(과잉업무, 역할 갈등, 역할 모호성, 불량 작업 조건)
Beehr & Newman	1978	어떤 요구에 대한 비특정적인 신체적 반응으로서 긍정적이거나 부정적일 수 있는것
Blau	1981	환경적 직무요구가 개인의 반응 능력을 초과하든 반대이든 균형이 맞지 않으면 발생하는 것

<자료> 이종목, 직무스트레스의 원인·결과 및 대책, 성원사, 1989, 24면.

이상과 같은 각 학자의 다양한 의견들을 종합해 보면, 스트레스는 일반적으로 개인과 내·외적 환경간의 상호작용으로서 인간개체에 해로운 신체적·심리적 자극이 가해졌을 때 그 생체가 나타내는 반응으로 부정적인 면을 강조하고 있다. 따라서 스트레스는 첫째, 어떤 물질에 가해지는 힘 또는 자극으로서 물리학적인 해석을 할 수 있다. 즉 긴장감이나 불편함을 유발하는 삶의 조건으로 이해할 수 있으며, 스트레스는 압력과

긴장의 원인으로서는 여러 가지 외부에서 유래되는 유발요인의 존재 및 충격을 의미한다.

둘째, 스트레스란 유발요인에 의하여 발생된 자극에 대한 반응 또는 반사적인 힘으로 정의할 수 있다. 스트레스에 관한 마지막 개념정립은 느껴지는 스트레스 혹은 인식되는 스트레스로 자극요인과 결과에 대한 관계의 인식으로서 이해되는 것으로 보인다. 즉 개인이 그가 처해 있는 환경에서 작용하는 위협을 지각하여 나타내는 자연스러운 정서적·생리적 반응을 의미하는 것으로 이해된다.⁷⁾

2. 경찰의 직무스트레스

가. 경찰직무의 특징

1) 본질적 특징

경찰직무의 특징으로는, 우선 강제성을 들 수 있다. 경찰관이 경찰제복과 모자를 착용하고 뱃지(신분증)를 지참하며 수갑과 권총 등 경찰장비와 경찰장구를 휴대하여 범인을 체포하고 경찰상의 즉시강제권을 행사할 수 있는 강제성은 경찰직무의 가장 두드러진 특징이라고 하겠다. 경찰직무집행시의 강제력은 형법상의 정당행위를 구성하여 적법한 행위로 인정되지만, 이때 강제력 행사의 대상이 된 관련자는 강제력 행사에 본능적으로 반발하게 되고, 따라서 긴장관계가 이루어지기 때문에 스트레스의 요인이 될 수 있다.

7) 한상암, 경찰공무원의 스트레스에 관한 연구, 행정논집 제30집, 동국대학교 행정대학원, 2004, 213-215면.

둘째, 적시성을 들 수 있다. 살인·강도·강간 등 강력 사건의 발생시나 다중 범죄(집단시위 등)발생시 혹은 긴급 인명구조상황 발생시에는 경찰관이 적시에(timely) 출동하여 상황을 장악하고 증거와 증인을 확보하며 필요한 조치를 취함으로써 사건수사를 조기에 종결하고 다중범죄의 확산을 막음과 아울러 인명을 안전하게 구조해야 할 책임이 있기 때문에, 이를 위한 인적자원과 물적 장비 및 예산을 적절히 배정해야 하는 것이다. 범죄의 발생을 미연에 방지하기 위하여 연중 무휴 매일 24시간 순찰활동을 실시하고 있는 것은 경찰활동의 적시성을 염두에 둔 장치라고 볼 것이다. 이를 위한 불가피한 조치로 교대근무(shift work)를 실시하고 있는데, 이로 인한 경찰관의 근무행태는 평소에도 바쁘지만 남이 휴가를 취하는 때, 예컨대 연말연시, 추석, 크리스마스 등에는 더욱 바빠지기 때문에 가족관계, 친구관계 그리고 여가선용에 문제가 생기고 이 또한 하나의 스트레스 요인이 될 수 있다.

셋째, 경찰직무의 특징은 위험성이다. 살인·강도·조직폭력배·마약중독자 등 매우 위험한 자들과 조우한 경찰관들이 이들을 검거하고자 할때에 입게 되는 부상이나 사망한 사례는 다른 어떤 법집행자보다 많다고 할 것이다.

다음 <표 2>는 최근 5년간 순직·공상 경찰관 현황이다.

<표 2> 순직 · 공상 경찰관 발생원인별 현황

○ 순직

구분	2003	2004	2005	2006	2007
총계	27	25	24	17	16
범인피격	1	3			1
과로	19	16	18	8	8
교통사고	6	5	5	6	7
인명구조					
시위진압					
안전사고	1	1		2	
기타			1		

○ 공상

구분	2003	2004	2005	2006	2007
총계	896	1,088	1,187	1,399	1,413
범인피격	166	231	266	354	382
과로	92	56	52	49	50
교통사고	228	293	274	374	361
인명구조	2				
시위진압	22	36	27	63	19
안전사고	386	472	564	559	601
기타			4		

< 자료 > 경찰청

넷째, 경찰직무는 상명하복의 복종성이다. 경찰공무원복무규정 제3조는 ‘경찰공무원은 법령을 준수하고 직무상의 명령에 복종하며, 상사에 대한 존경과 부하에 대한 신애로써 규율을 지켜야 한다’ 라고 규정함으로써 경찰관은 직무집행에 있어서 상관의 명령에 복종해야 할 근거를 마련하고 있고, 실제 법집행 관행에 있어서 상사의 지시는 절대적인 영향

력을 지니고 있어서 이 상명하복의 복종성은 자칫 잘못하면 경찰조직의 커뮤니케이션, 리더쉽 그리고 권위(authority)의 수용에 큰 문제를 가져올 수 있고, 이러한 현상들이 경찰관들에게 스트레스의 요인이 될 수도 있는 것이다.⁸⁾

2) 구조적 특징

경찰의 구조적 특징은 기관의 면에서 볼 때, 내무부의 참모부서인 치안국에서 1974년 이른바 문세광 8.15 저격사건을 계기로 치안본부로 확대개편되었다가 1991년 외청인 경찰청으로 독립관청이 되어 인사와 예산의 독립을 가져오는 외양은 갖추었지만 완전한 기관의 독립은 보지 못한 채 행정안전부장관의 지휘·감독을 받고 있다.

기능면에서도 수사에 있어서는 수사보조자로서 검찰청의 수사지휘를 받으며, 정보 및 보안·외사업무에 관하여는 국가정보원의 통제를 받을 뿐만 아니라 대통령 경호실로부터의 경호경비 통제, 국방부로부터의 수도경비 및 대비정규전 작전통제 등을 받고 있기 때문에 완전한 기능의 독립은 보장되어 있지 못하다. 특히 수사기능에 있어서는 참여정부 초기의 수사구조개혁의 노력이 물거품이 되면서 수사경찰을 비롯한 경찰공무원의 스트레스가 매우 심화되었다고 볼 수 있는데, 이로 인하여 현재 전 경찰의 수사업무는 검찰에 예속되어 있다고 하여도 과언이 아니다. 이로 인한 경찰의 구조적인 스트레스는 매우 심각하다고 할 것이다.

3) 운용상의 특징

경찰직무는 스트레스를 느낄 우려가 높은 직종이다. 이러한 이유로 미국경찰의 경우에는 직무관련 스트레스로 인한 질병의 경우 정부가 보상하고 있으나, 한국경찰의 경우에는 스트레스로 인한 질병에 대하여 어떠한

8) 이도조, 앞의 논문, 32~34면.

한 보상대책도 확인되지 않고 있다.

경찰관의 보수는 일반직 공무원과 동일한 보수 및 수당 규정의 적용을 받고 있으나 유사한 기능을 수행하는 공안직보다 평균 3.3% 적은 것으로 나타나고 있다.

경찰직 및 공안직 공무원과 일반직 공무원간의 봉급 우대율을 비교하면 아래 <표 3>과 같다. 경찰직 공무원은 일반직 공무원보다 평균 3.0% 우대하고 있으나, 공안직 공무원은 일반직 공무원보다 평균 5.5% 우대를 하고 있는 것으로 나타나고 있다(교정, 보호, 검찰사무, 마약수사, 감사원, 경호실, 국회 경위 등). 전 직급 평균급여를 비교할 때, 경찰직 공무원은 공안직 공무원에 비해 평균 3.3% 적은 것으로 나타나고 있다(경찰청, 2008).

<표 3> 직종별 월 보수 수준 (2008년 기준, 단위: 천원)⁹⁾

구분	일반직공무원		경찰공무원		공안업무 공무원	
	보수	비율	보수	비율	보수	비율
1급 10호 (치안정감)	5,946	100%	5,946	100.0%	6,143	103.3%
2급 10호 (치안감)	5,368	100%	5,368	100.0%	5,662	105.5%
3급 10호 (경무관)	4,796	100%	4,796	100.0%	5,102	106.4%
4급 10호 (총경)	4,221	100%	4,343	102.9%	4,520	107.1%
5급 10호 (경정)	3,459	100%	3,744	108.2%	3,627	104.9%
6급10호(경감·경위)	2,981	100%	3,218	108.0%	3,102	104.1%
7급 10호 (경사)	2,627	100%	2,869	109.2%	2,812	107.0%
8급 10호 (경장)	2,437	100%	2,617	107.4%	2,517	103.3%
9급 10호 (순경)	2,196	100%	2,467	112.3%	2,266	103.2%

<자료> 행정안전부(2008).

경찰공무원은 일반직 공무원과 달리 연령정년제 이외에 계급별 정년제

9) 치안정책연구소 2008 연구과제 ‘경찰보수의 현실화 방안’ 에서 인용

가 채택되고 있다. 또한 모집방법도 다양하여 출신성분별 응집력과 행동양식도 상대적인 차이를 보이고 있다. 또한 승진절차나 직무순환의 결정절차, 근무성적평정 등에 있어서 공정성의 문제가 항상 제기되고 있다.¹⁰⁾ 이와 관련하여 경찰공무원은 정년제, 승진·징계·인사·포상 등과 관련된 직무스트레스도 무시할 수 없는 실정이라고 하겠다.

경찰관의 업무와 관련하여서 경찰관 1인당 담당인구 현황을 살펴보면, <표 4>와 같이 2008.10 현재 504명으로, 미국 353명(2000), 영국 337명(2002), 일본 550명(2005), 독일 312명(2002), 프랑스 275명(2002), 이태리 279명(2001)¹¹⁾ 등으로 우리의 2002~2003년과 비교해 보아도 경찰의 업무량은 선진국에 비하여 매우 높음을 알 수 있다. 경찰의 인력증원이 쉽지 않은 것은 모든 나라의 공통된 어려움이라고 생각해 볼 때, 현재 우리 경찰의 업무량으로 인한 스트레스도 매우 높다고 하겠다.

<표 4> 연도별 경찰관1인당 담당인구 현황

년도	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008. 10
경찰관	90,623	90,607	90,819	91,592	92,165	93,271	95,336	95,613	96,324	97,732
인구	518	522	526	527	523	519	513	510	509	504

<자료> 경찰청

또한 경찰직무특성의 하나가 공공의 안녕과 질서유지에 있기 때문에 소극적인 직무의 성격을 가지고 있다. 이로 인하여 언론등에서는 독자들의 호기심을 자극하는 자극적인 비판기사나 부정·비리기사들을 주로 다루게 됨으로써 경찰이 국민들과 유리되는 현상을 갖게 된다. 따라서 경찰이 지역주민들과의 사이에서 비우호적인 관계를 갖게 되면서 나타나

10) 이도조, 앞의 논문, 37면.

11) 이종수, 경찰인력의 직급별 구성체계에 대한 관리적 합리성 분석, 치안논총 제23집, 치안정책연구소, 2007, 31면.

는 스트레스 또한 매우 심각하다고 하겠다.

나. 경찰직무스트레스의 특성

경찰직무의 특징으로, 본질적으로는 강제성·적시성·위험성·복종성을, 구조적으로는 행정안전부의 외청으로 기능상 여러 기관의 간섭을 받고 있으며 특히 수사기능에 대한 검찰의 지휘를 받고 있는 점을, 그리고 운용상으로 보수와 수당의 미흡, 경찰정년제, 업무의 과부하, 언론과 지역주민들의 비우호성 등을 언급하였다. 이러한 경찰직무의 특징에서 경찰직무스트레스를 도출할 수 있는데, J.G.Stratton은 Police passage에서 경찰직무스트레스의 특성을 조직 외적(external)특성, 조직 내적(internal)특성으로 구분하여 설명하고 있고,¹²⁾ 김병섭도 유사하게 분류하고¹³⁾ 있으므로 이를 바탕으로 하여 설명하고자 한다.

1) 조직외적(external)특성

우선 검찰과의 관계이다. 법집행에 있어서의 경찰과 검찰의 비효율적 관계도 경찰관들에게는 커다란 스트레스 발생요인이 되고 있다. 경찰청은 행정안전부의 외청이고 대검찰청은 법무부의 외청으로서 그 소속이 다름에도 불구하고 수사와 관련한 상명하복의 관계를 갖고 있는 것은 경찰관들로 하여금 많은 스트레스를 유발하는 요인으로 작용하고 있는 것이다.

언론제도도 경찰관들에게 커다란 스트레스의 유발요인으로 작용하고 있는데, 일례로서 경찰이 범인을 체포한 후에 불구속 수사 원칙에 입각하여 석방하게 되면 경찰의 범죄검거 의지가 미약하다고 질타를 하고,

12) J.G.Stratton, *Police Passage*, Mnahattan Beach, 1984, 113면.

13) 김병섭, 경찰공무원의 스트레스와 심리적 탈진, 한국행정연구 제3권 제4호, 한국행정연구원, 1995, 133~140면.

경찰이 엄정한 수사외지에 입각하여 구속수사를 하게 되면 인권의식의 실종을 지적하는 언론의 경찰에 대한 부정적 시각은 경찰의 중요한 스트레스 유발요인중의 하나이다. 특히 최근에는 네트워크상에서의 정보교환이 더욱 활성화되어 경찰의 일거수 일투족이 투명화되어 있어서 네티즌들의 감시하에 놓이면서 이 또한 스트레스의 요인중 하나가 되고 있다.

또한 국민들의 냉담한 반응이 있을 수 있는데, 이 요인이 어떤 의미에서 가장 큰 스트레스일 수도 있다. 사회가 형성되어온 이래로 경찰업무는 시민의 냉담과 비난을 받아 왔다. 불법시위현장에서의 범법자들을 체포하는 현장에 있던 시민들이 경찰의 업무에 협조하기는 커녕 오히려 범법자들을 감싸는 것이 민주적인 행위로 인식되어지고, 술취한 주민이 경찰초소나 지구대등에 들어와 경찰기물을 손괴하고 직무집행중인 경찰관을 폭행하는 일이 다반사가 되어버린 현실에서 일선 경찰관들이 경험하는 스트레스는 엄청나다고 할 것이다. 이들에 대한 정당한 공무집행에 대한 법적인 잣대를 들이대면서 인권을 부르짖는 많은 단체와 사람들로 인하여도 그 스트레스의 강도는 매우 높다고 본다.

그리고 경찰조직에서 사용하는 많은 사무용품이나 직무활동시 필요한 예산· 장비등의 부족은 또다른 스트레스의 하나가 되고 있다. ‘나는 범인에 기는 경찰’ 이라는 말이 있듯이 경찰의 낙후된 예산과 장비등의 지원은 예산의 제한이라는 한계가 있지만 세계의 10위권에 다다른 국력을 생각해 볼 때 대폭적인 지원이 필요하다고 생각한다.

2) 조직내적(internal) 특성

직무훈련의 부족은 다양하게 직면하는 경찰직무에 있어서 스트레스 요인이 된다. 즉 현장에서 맞닥뜨리게 되는 문제들을 훈련을 통하여 익혀 놓는다면 두려움이나 스트레스 없이 직무현장에 임하게 될 것이다. 물론 수많은 사례들에 적합한 교육을 하기는 힘든 것이 현실이지만 가능하면

많은 문제들을 해결할 수 있도록 문제해결능력을 키워주는 교육이 필요하다.

중간관리층에게는 관리감독이 중요한 업무중의 하나이자 크나큰 스트레스의 요인으로 작용하고 있다. 법집행현장에서 문제가 발생할 시에는 관리감독의 소홀이라는 문책이 따르기 때문이다. 관리감독을 통해서 문제점을 해결하거나 예방할 수 있는 한계는 분명히 있다. 그러나 그 한계를 인정하는데 인색한 정책은 고스란히 각 개인들의 역량으로 돌려지고 있다. 따라서 이는 과도한 감독의 문제를 낳게 되는데, 이로 인한 피감독자들의 스트레스도 아울러서 생성되고 있다.

또한 자기능력개발 기회의 부족, 즉 승진기회의 부족은 조직의 구성원으로서 큰 스트레스 요인이다. 경위까지의 자동승진제 도입과 승진소요 연수의 단축으로 이러한 문제는 상당부분 해소한 측면이 있는 것도 사실이지만, 중간관리층으로 시각을 옮겨본다면 승진기회의 부족으로 인한 스트레스는 다른 모든 것을 합한 것보다도 더하다고 할 정도로 심각하다고 하겠다. 이러한 현상은 승진탈락이 곧 계급정년제에 이르게 되는데에 그 원인이 있다. 물론 계층제 조직구조를 취하고 있는 한 어쩔수 없는 점도 있으나, 조기에 퇴직을 할 수 밖에 없게 되면서 미래에 대한 불안감을 갖는 것은 승진에 진력을 다할 수밖에 없는 조직문화를 형성하게 된다. 이로 인한 당사자들의 스트레스 또한 매우 심각하다고 하겠다.

그리고 역할 갈등(role conflict)이야말로 일선 경찰에 있어 뚜렷한 스트레스 요인이 될 수 있다. 애매한 상황의 경우 엄정하게 법집행을 하여야 할 것이지만 시민과 여론의 구미에 맞는 서비스를 하여야 할 것인지에 대한 역할의 갈등을 가져올 수 있는 것이다.

지구대와 같이 교대근무를 하고 있는 부서의 근무자들은 생활리듬의 불규칙으로 인한 스트레스에 시달릴 수 있다. 가족과의 생활의 문제, 식사나 수면의 문제 등은 교대근무자들의 또다른 스트레스가 되고 있는데,

이는 경찰의 직무특성으로 인한 어쩔 수 없는 것이지만, 이에 대한 적절한 해소책이 필요한 것이다.

이러한 경찰직무스트레스의 요인들은 대부분 잘 알려진 사실들이지만 스트레스를 해소하기 위한 전반적인 정책수립이 부족한 실정이다.

제2절 직무스트레스의 부정적 영향

스트레스는 각 개인들에게 매우 다양한 신체적·정신 병리학적 증상을 경험하게 된다. 이때 직무스트레스로 인한 결과에 적절히 대처하거나 관리하지 못하게 되면 장기적으로는 특정한 형태의 질병에 걸리기 쉽다. 때로는 지속적인 스트레스가 죽음에까지 이르게 하는 심장병, 고혈압 등을 포함하는 여러 가지 신체적 질병의 원인이 되기도 하며, 대인관계 및 직장생활에서도 심각한 손상을 일으킨다. 이러한 스트레스는 정서적, 인지적, 생리적 기능의 혼란을 경험하게 되며, 직무스트레스가 미치는 영향은 결과에 따라 개인과 조직에 미치는 영향으로 분류할 수 있다. 이러한 구분에 따라 다음과 같이 살펴보기로 한다.

1. 개인적 차원의 부정적 영향

과도한 직무스트레스를 겪으면 개인은 신체적, 심리적, 행동적으로 어려움을 경험할 수 있다. 신체적인 반응을 보면, 스트레스를 많이 받는 직종에 종사하는 사람들은 맥박과 혈압이 올라가고 혈중 에피네프린, 요산, 콜레스테롤, 포도당, 지방이 증가하며, 심장마비, 위궤양과 관절염의 원인이 되기도 하며, 심지어는 암과도 연관성이 있다고 한다. 또한 스트레스 때문에 피로, 불면증, 두통, 현기증, 가슴이 뛰고 숨이 막히며 속이 쓰리거나 소화가 안되고, 과민성 대장증상에 시달리는 등 고통을

겪게 된다.¹⁴⁾

이처럼 스트레스로 인해 발병하거나 기존 질환이 악화되는 경우를 정신신체장애(Psychosomatic disorder)라고 한다.¹⁵⁾ 이밖에도 흡연, 음주, 약물남용, 돌발적 사고 등의 행동적 반응을 나타내기도 한다.

직무스트레스로 인한 개인적 결과를 나타내면 <표 5>와 같다.

<표 5> 직무스트레스의 개인적 차원의 부정적 영향¹⁶⁾

신체적 증상	행동적 증상
- 식욕을 잃는다.	- 사람에게 늘 짜증을 낸다.
- 음식을 찾는다.	- 해결할 수 없다고 느낀다.
- 소화불량이나 가슴앓이를 자주한다.	- 인생의 흥미를 잃는다.
- 변비가 있거나 설사를 한다.	- 질병에 대해 늘 또는 반복해서 두려움이 있다.
- 불면증이 있다.	- 실패자라고 느낀다.
- 늘 피곤하다.	- 자신이 나쁘다고 보거나 자신을 혐오한다.
- 특별한 이유없이 땀을 흘린다.	- 의사결정을 내리는데 어려움을 겪는다.
- 신경경련이 있다.	- 못생겼다고 생각한다.
- 손톱을 문다.	- 다른 사람에 대해 흥미를 잃는다.
- 골치가 아프다.	- 억압된 분노를 알게 된다.
- 근육경련이 있다.	- 진짜 감정을 보여줄 수 없게 된다.
- 메스꺼움을 느낀다.	- 유머감을 잃는다.
- 숨이 가쁘다.	- 무시된다고 느낀다.
- 발작을 한다.	
- 자주 울거나 울고 싶어 한다.	
- 성행위를 할 수 없거나 불감증이	

14) 나경엽, 경찰공무원 특성에 따른 직무스트레스 대처방안 연구, 영남대 석사학위논문, 2008, 21-22면.

15) 강동목 외2, 직무스트레스의 현대적 이해, 고려의학, 2005, 164면.

16) 구종태, 앞의 논문, 17면.

<p>있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 안정부절 못하면서 앉아 있다. - 혈압이 높다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 미래를 두려워한다. - 개인이나 부모로서 실패해 왔다고 느낀다. - 집중하는데 어려움을 겪는다.
--	---

2. 조직적 차원의 부정적 영향

직무스트레스 결과에 따라 조직에 미치는 영향은 개인보다 조직 자체에 더욱 중요한 것으로 조직의 효율성과 직접 관련되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 조직에 미치는 영향은 결근 및 회피행위, 직무불만족 및 직무수행능력 저하, 사기, 직무성파로 구분하여 살펴볼 수 있다.

가. 결근 및 회피행위

결근은 스트레스로 인한 명확한 원인 중 하나로서 여러 직종에 종사하는 직원들에게 널리 퍼져있고 보편화된 것이다. 결근에는 여러 가지의 다양한 이유가 있지만, 주로 가족문제, 질병 또는 건강상의 이유로 출근하지 못하는 경우가 대부분이다. 그러나 무엇보다도 심리적 불안정이 주요 원인으로 작용하기도 한다. 일반적으로 직무스트레스 수준과 결근의 빈도 및 기간 사이에 정적 연관성이 나타났으며, 결근이 지속되면 이직으로 나타나고 있다.¹⁷⁾

나. 직무 불만족 및 직무수행능력 저하

직무에 대한 개인적 태도에 따라 동일한 스트레스 자극에 대한 반응은

17) 나경엽, 앞의 논문, 23면.

직무불만족으로 나타날 수도 있고, 만족하는 것으로 나타날 수도 있다. 스트레스가 직무에 대한 불만족을 발생시키고 이는 심장질환, 결근 및 이직을 증가시킨다는 연구 결과를 볼 때, 스트레스 → 직무 불만족 → 직무수행능력의 저하로 연결되는 가능성을 고려할 필요성이 있다.¹⁸⁾

직무 불만족이 발생하면, 동료 직원들과 같이 일하는데서 생기는 스트레스로 심신이 피로해지고 부적응 현상을 경험하게 된다. 직무 불만족 요인은 직장에서 대인관계가 원만하지 못할 때, 과도한 긴장을 요하는 중요한 업무, 지나친 업무량의 과다와 인사발령 또는 그로인해 가족과 떨어져 단신으로 부임하게 될 때, 한직으로 말려났거나 전출 당했을 때 직무불만족에 빠지게 된다.¹⁹⁾

다. 사기저하

직무스트레스는 사기를 저하시켜, 조직에 관여하는 일이 줄어들게 하여 동료 사이에 갈등을 유발시키며, 일에 대한 동기가 감소되어 일에 대해 능률이 떨어져 상사나 동료간의 관계가 악화된다.

라. 직무성과 저조

직무성과와 관련된 영역에서는 분명한 이유없이 생산성이 떨어지며, 불량률과 폐기율이 증가된다. 또한 마감일이 지켜지지 않으며 의결정 기준이 좋지 않거나 존재하지 않는다. 경찰공무원의 경우 해야 할 순찰을 아예 하지 않거나 기준에 맞는 활동을 하지 않는다.²⁰⁾

18) 정용심, 공무원의 직무스트레스 및 대처방안에 대한 연구, 청주대 석사학위논문, 2000, 26면.

19) 나경엽, 앞의 논문, 23면.

20) 구종태, 앞의 논문, 18면.

제3절 직무스트레스 연구모형 검토

직무스트레스에 대한 개념정의가 학자들의 연구분야나 연구관점에 따라 다르듯이 직무스트레스에 대한 연구모형도 매우 다양하다. 따라서 직무스트레스에 대한 연구를 하기에 적합한 모형들이 무엇이 있는지를 검토하여 보기로 한다.

1. 개인중심의 접근 모형

개인중심의 접근모형은 직무스트레스에 대한 개인의 신체적·정신적·심리적 변화 및 반응에 연구의 초점을 맞추고 있는 연구이다. 이러한 모형에는 Seley(1956)의 반응-접근모형, 생화학적 모형, Lachman(1972)의 정신·신체모형, Persky 등의 전투모형, Mechanic의 적응모형, 그리고 Jinis(1954)의 재앙모형 등이 있으나, 여기에서는 Parker와 Decotiis(1983)모형과 Mitchell과 Larson(1978)의 모형을 중심으로 살펴보고자 한다.

가. Parker와 Decotiis(1983)모형

Parker와 Decotiis는 직무스트레스 자체를 직장생활과 관련하여 느끼는 스트레스에 의해서 발생하는 1차적인 결과로 이해하였다. 다시 말해서, 직장에서 겪게되는 다양한 스트레스를 즉각 제거하거나 이에 성공적으로 대처하면 직무스트레스는 지각되지 않고, 그 스트레스를 제거하거나 극복하지 못하고 그에 압도되게 되면 직무 스트레스를 즉각적으로 지각하게 되며, 그 스트레스에 의한 제2의 결과도 필연적으로 가져오게 된다는 이론의 접근 방식이다.²¹⁾

21) 구종태, 앞의 논문, 26면.

나. Mitchell과 Larson(1978)의 모형

Mitchell과 Larson(1978)은 스트레스의 원인과 결과의 관계에 개인적 특성을 고려한 접근방식을 제시하였다. 이 모형에 의하면 직무스트레스에 대한 반응을 심리적인 반응과 생리적인 반응으로 구별하였고, 이를 다시 장기적인 상태와 단기적인 상태로 설명을 하고 있는데, 이러한 반응의 결과가 개인의 특성에 따라 상이하게 나타나고 있다.

이 모형은 직무스트레스 요인의 생리학적 및 심리학적 측면을 너무 강조하여 스트레스 요인분류에서 체계적인 분류를 곤란하게 할 우려가 있으며 전체적인 스트레스 요인 중에서 비작업요인의 중요성을 경시하고 있다는 비판을 받고 있다.²²⁾

2. 환경중심의 접근 모형

가. 자극-접근 모형

이 모형은 직무스트레스를 독립변수로 보고 환경의 자극관점에서 직무스트레스에 대한 개인적 반응을 연구하였다. 그러나 첫째, 인간을 직무스트레스의 수동적 수신자로 취급하였기 때문에 인간을 지나치게 기계적으로 간주하였고, 둘째, 긴장이 나타나기 전에 직무스트레스의 여부를 먼저 인식하지 못하여 긴장감과 직무스트레스간의 관계가 명확하지 못하다는 비판을 받고 있다.²³⁾

나. 사회적 환경 모형

22) 구종태, 앞의 논문, 28면.

23) 구종태, 앞의 논문, 28면.

이 모형은 직무 스트레스가 사회적인 환경과 관련하여 발생한다고 보고 객관적인 환경 유기체 내에서 심리적 환경, 개인 반응 및 이와 관련된 개인의 정신적, 신체적 건강과 질병의 연결관계를 연구하였다. 이 모형은 직무스트레스와 직무와의 관계를 의학적·행동과학적 관점에서 접근하였으나 객관적 사회환경, 심리적 반응, 개인적 속성, 대인관계 등의 내·외 변인들간의 관계연구에서 만족이나 성과 측면을 고려하지 않아 직무스트레스 연구에 큰 도움이 되지 않을 것으로 보인다.²⁴⁾

3. 환경-개인 통합접근 모형

가. 심리모형

심리모형은 갈등, 불안, 욕구좌절 등과 같은 심리적 요인에 초점을 맞추어 직무스트레스를 연구하였다. 이 모형에서는 직무스트레스를 직무환경의 사상이라기보다는 직무환경에 대한 직무수행자의 심리적 평가에 의해 유발되는 것으로 보고 있고, 동일한 수준의 직무스트레스 하에서 개별 직무수행자의 생리적·심리적 반응은 서로 다르지만 이들에게 공통적으로 일어나는 반응은 일관성을 가지고 있다고 지적하였다. 따라서 이 모형에 의한 직무스트레스 관리전략은 역할에 대한 개인적 지각과 인지의 특성을 충분히 고려하여 수립되어야 한다.²⁵⁾

나. 과정모형

과정모형은 직무스트레스의 발생과정을 객관적 상황, 지각된 상황, 반응선택 및 행동의 네 단계로 구분하여 특정인의 행동결과와 직무스트레

24) 구종태, 앞의 논문, 28면.

25) 구종태, 앞의 논문, 29면.

스와의 관계를 연구하였다. 이 모형은 직무스트레스로 인하여 나타나는 의학적 행동변인들의 통합과 개인이 직무스트레스를 느끼는 과정의 영향요인을 고려하지 않았다는 비판을 받고 있다.²⁶⁾

다. Steers(1981) 모형

Steers는 미시간 대학에서 개발된 모형에 근거하여 직무스트레스요인을 조직영향요인과 개인영향요인으로 구분하였다. 그는 조직 구성원 개인 다시 말해서 직무수행자 개인이 느끼는 직무스트레스의 정도는 사회적 지원의 정도에 따라 달라진다고 주장하였다.

다시 말해서 직무수행자 개인이 직무스트레스를 거의 느끼지 못하면 신체적 활동성이 낮아지고, 약한 직무스트레스를 감지하게 되면 직무수행자가 창조적 활동을 활발히 전개하게 되어 조직이 추구하는 수준의 직무성과 및 직무만족 등을 달성하게 된다. 그러나 직무수행자가 느끼게 되는 직무스트레스가 매우 강하면 신체적, 정신적 질환 등으로 직무수행자가 역생산적 활동을 전개하게 되어 조직이 추구하는 직무성과 및 직무만족을 달성 할 수 없게 된다.²⁷⁾

라. Gibson(1985) 모형

이 모형은 작업스트레스라는 용어를 사용하여 Gibson과 Ivancevich, Donnery 등이 Ivancevich와 Matterson의 모형을 조직관리에 활용할 수 있도록 개량한 모형이다. 이 모형에서는 작업스트레스 요인을 물리적 환경 스트레스요인, 개인적 스트레스요인, 집단 스트레스요인, 조직 스트레스요인 등으로 구별하였다. 이러한 요인들의 요구가 과도하다고 지각되면 직무수행자들은 직무스트레스를 느끼게 되는데, 직무스트레스의 정

26) 구종태, 앞의 논문, 29면.

27) 구종태, 앞의 논문, 29면.

도는 개별 스트레스요인에 대한 직무수행자들의 인지도 차이와 인구통계학적 속성 등에 따라 달라지게 된다.²⁸⁾

마. Beehr와 Newman(1985)의 모형

Beehr와 Newman의 모형은 직무수행자 개인과 환경의 불일치는 직무스트레스를 유발하게 하는 주 요인이 되고, 과정은 직무스트레스로 인하여 발생하는 심리적, 생리적 긴장을 의미하며, 결과는 직무수행자 개인의 건강이나 행위, 조직의 생산성, 유효성, 이탈행위 등으로 집약하고 있다. 이 중에서 결과는 직무수행자 개인이 선택한 반응에 따라 긍정적인 상태로 나타나게 된다. Beehr와 Newman은 이와 같은 모든 개념이 상호 관련되어 있고, 개인과 환경의 특성에 영향을 받는다고 주장하였다.²⁹⁾

28) 구종태, 앞의 논문, 30면.

29) 구종태, 앞의 논문, 30면.

제3장 선행연구결과의 분석

여기서는 경찰공무원의 스트레스에 대한 국내외 선행연구를 살펴보고, 선행연구의 스트레스 요인에 대한 검토를 통하여 현시점에 알맞은 스트레스 유발요인을 도출하여 그 관리방안을 마련하는 기초로 삼고자 한다.

제1절 분석내용

‘김병섭’은 그의 연구에서 우리나라 경찰공무원의 심리적 탈진 원인을 경험적으로 분석하여 이를 줄이기 위한 관리방안을 모색한 것으로, 실제 우리나라 경찰공무원의 심리적 탈진정도를 측정하고, 그 심각성을 다른 집단과 비교하여 살펴보았다. 그 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 경찰공무원들을 심리적으로 탈진하게 하는 가장 중요한 요인은 역할갈등으로 나타났다. 특히 현실에 맞지 않은 규정 및 지시와 이를 지키도록 강요하는 상관 및 상급기관 그리고 시민들과의 관계에서 갈등을 많이 느끼고 있으므로 현실에 맞는 규정의 개정 및 폐지가 필요하다.

둘째, 역할모호성도 중요한 요인으로 나타났다. 시민에 대한 통제와 시민에 대한 서비스 제공을 동시에 해야 하는 역할에 대해 정책당국자의 방향설정이 분명해야 할 것이며, 소관업무가 정해져 있음에도 다른 부서까지 지원해야 하는 경우가 많아 업무의 한계를 분명히 해야 할 것이다.

셋째, 경찰의 과도한 업무를 줄여주어야 할 것이다. 이 연구조사의 결과에서 응답자들이 스트레스를 가장 많이 받는 요인을 업무과다 특히 비상근무를 들고 있었다.

넷째, 상관의 일방적인 지시 및 상급기관의 지나치게 많은 감사 및 감찰은 시정되어야 할 것이다. 경찰업무의 특수성을 인정한다고 하더라도 전반적인 경찰들의 교육수준과 자율성에 대한 욕구가 높아짐에 따라 경찰의 자율성을 높여주도록 해야 할 것이다.

다섯째, 일부 경찰공무원들의 문제를 가지고 전체 경찰공무원들을 비판하는 것은 시정되어야 한다. 국민들이 경찰에 대해 계속 비난만 하면 경찰은 더욱 탈진하게 되므로 경찰을 무조건적으로 비판·비난하지 않고 경찰업무의 어려움을 이해해 주는 것이 필요하다.

여섯째, 스트레스 요인은 경찰의 특성에 따라서 달라지므로 심리적 탈진의 관리도 여기에 따라서 신축적으로 이루어져야 한다는 것이다.³⁰⁾

‘이완구’의 연구는 미시적 차원에서 경찰공무원의 개인적 직무스트레스를 연구대상으로 하여 그것이 정책집행에 관련된 제반 요인들과 어떤 관계에 있는가를 분석하고 도출된 문제에 대한 개선방안을 모색하였다. 구체적으로 경찰공무원들이 겪고 있는 직무상 스트레스와 그와 관련된 제반요인들에 대하여 어떻게 인지하고 있는가를 분석하였는데, 주요 변인들로는 크게 직무스트레스, 조직풍토, 업무집행의 효율성, 직무에 대한 만족도 및 건강상태, 개인적 특성 등을 포함하였다. 그 결과 경찰공무원들이 인식하는 주요 스트레스 요인은 인사문제, 업무관련문제, 개인적 사기, 복지문제, 조직내 풍토문제, 외부기관과의 관련문제, 대국민 관계문제 등이었다. 이러한 문제점들에 대한 해결방안으로 인사관련문제에 대하여는 계급구조 개선, 승진제도 개선, 자동진급제도 실시, 직급재정리, 정년제도 개선, 경력관리의 전문화를 제시하였고, 업무관련문제에 대해서는 인원의 적정화, 경찰업무의 법적 명문화·효율화·과학화·현대화를 제안하였다. 개인적 사기 및 복지문제에 대해서는 근무패턴적용, 보직관리의 공정성 확보, 주택 및 복지문제 개선, 여가활용여건 조

30) 김병섭, 앞의 논문, 129 ~ 152면.

성을 제시하였고, 조직풍토관련문제에 대해서는 경찰관의 민주적 자질 향상, 상하간 교류채널조성을 제안하였다. 대외조직관계문제에 대해서는 경찰수사권의 적정화, 유관업무의 합리적 조정 등을 제시하였고, 마지막으로 대민적 관계에 대해서는 민주경찰의식의 확립, 대민홍보활동, 관련 전담부서 설치를 제안하였다.³¹⁾

‘정현욱’은 기존 연구에서는 조직적 차원이 강조되었는데, 이 연구에서는 관리적 차원의 대응전략을 살펴보고 개인적 차원의 대응전략을 세우는 것을 모색하였다. 이를 위해서 개인차원에서 활용하는 스트레스 대응전략을 규명하는데 초점을 두고 개인들이 사용하는 대응전략의 유형이 무엇인지 살펴보고 스트레스 결정요인인 개인의 사회심리학적 특성과 관련시켜 분석하고 유형별 스트레스 대응전략의 영향력을 검증하는 데에 중점을 두었다. 그는 대응전략의 유형은 4가지로 나누어진다고 하였는데, 적극적 대응(적극적인 자세로 타인의 도움으로도 스트레스 문제 요인을 해결하려는 자세), 대인의존적 대응(자기 자신의 적극적인 노력보다 타인에 의하여 해결), 내면적 대응(자기 자신만의 심리적 활동에 의존), 회피적 대응(스트레스를 유발하는 근본적 문제를 해결)전략이 그것이다.

연구결과 우리나라 경찰공무원들은 여러 스트레스 대응전략들 가운데 적극적 대응전략을 가장 많이 활용하는데, 이 대응전략이 스트레스 수준에 대한 조절효과를 거의 발휘하지 못하고 있기 때문에 상대적으로 높은 수준의 스트레스에 시달릴 수 밖에 없다고 주장하였다.³²⁾

‘박성수’는 경찰공무원의 스트레스 요인을 살펴보고, 이러한 요인들이 경찰공무원의 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 연구하였다. 이

31) 이완구, 경찰공무원의 직무상 스트레스문제와 개선방안, 한국공안행정학회보 제4호, 한국공안행정학회, 1995, 123 ~ 223면.

32) 정현욱, 경찰공무원의 스트레스 대응전략에 관한 연구:미시적 접근, 한국사회학회 전기 사회학회 자료집, 한국사회학회, 1999, 220 ~ 237면.

연구에서 경찰공무원의 스트레스를 크게 조직과 관련하여 직무를 수행함으로써 발생하는 조직내적 요인에는 직무관련요인(직무의 특성, 역할과다, 역할갈등), 인간관계요인(상사의 리더쉽 스타일, 동료와의 관계), 조직구조요인(승진, 보수)이 있고, 조직외적요인에는 경찰환경적 요인과 일상 생활적 요인이 있다고 하였다.

연구결과를 살펴보면, 승진과 이직(의도)율이 상관계수가 가장 높게 나타났다. 즉 승진에 대한 스트레스가 클수록 이직의도가 높았다. 이는 경찰의 고질적인 승진적체 때문일 것이다. 일상생활요인도 이직율의 상관계수가 높게 나타났다. 이는 가정, 여가시간, 경찰관에 대한 지원 등이 중요하지만, 경찰공무원의 업무특성상 그것이 어렵기 때문일 것이다.³³⁾

‘김순양’ 등은 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준을 측정해보고, 여기에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 실증적으로 분석해 보았는데, 직무 스트레스 수준은 리커트 5점 척도를 기준으로 평균값이 3.03으로서 중간정도 수준에 머물렀다. 이는 경찰공무원이 스트레스 정도를 내면화하는 정도가 높기 때문에 나타나는 결과로 여겨진다. 그리고 스트레스 유발요인에 대한 분석을 보면, 모든 요인들이 직무 스트레스와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났는데, 조직관련 요인이 가장 높은 상관관계를 가지고 있었고, 물리적 환경요인, 업무관련 성격요인 등은 상관관계가 높지 않았다.³⁴⁾

‘김구’는 치안센터 민원담당관의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 경로분석검증을 통해 살펴 보았다. 직무스트레스요인과 직무만족 및 역할갈등의 집단별 차이를 검증한 결과

33) 박성수, 경찰공무원의 스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구, 한국공안행정학회보 제13호, 한국공안행정학회, 2002, 99~135면.

34) 김순양의 2인, 일선 경찰공무원의 직무 스트레스 수준 및 유발요인 분석, 행정논총 제40권 제1호, 서울대 행정대학원 한국행정연구소, 2002, 123 ~ 147면.

를 살펴보면, 학력은 역할갈등, 역할모호, 역할과부담에서 유의미한 차이가 있었다. 순찰지구대의 민원담당관과 치안센터 민원담당관은 역할갈등, 역할모호, 역할과부담에서 유의미한 차이가 있었다. 근무지역과 직책은 역할갈등을 제외하고 역할모호, 역할과부담, 직무만족, 조직몰입에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 계급은 역할갈등, 역할모호, 역할과부담에서 유의미한 차이가 나타났다.³⁵⁾

‘유영현’은 경찰공무원의 스트레스를 조절하는 과정에서 성격유형, 대응전략, 사회적 지지 가운데 어떤 변인들이 스트레스 조절변인으로 개입하여 스트레스 완충효과를 갖는지의 여부를 밝히고자 하였다.

연구결과 스트레스 수준은 스트레스 원인가운데 역할문제, 부정적 일상사건, 지역주민 관계와 통계적으로 유의미한 수준에서 상당한 정도의 상관관계를 보였으나, 대인관계와는 상관관계가 매우 약했을 뿐만 아니라 통계적으로 유의미하지 못했다. 또한 스트레스 수준은 스트레스 조절변인들 가운데 A-B유형, 통제위치, 정서중심적 대응, 기능적 지지, 정서적 지지와 통계적으로 유의미한 수준에서 상당한 정도의 상관관계를 보였으나, 문제중심적 대응과는 상관관계가 약했을 뿐만 아니라 통계적으로 유의하지도 않았다. 그리고 역할문제, 부정적 일상사건, 지역주민 관계 등이 성격유형, 대응전략, 사회적 지지에 의해 완충되는지 여부를 살펴본 결과, A-B유형은 역할문제와 관련하여 완충효과가 없고, 부정적 일상사건과 지역주민 관계와 관련하여 유의미한 완충효과가 있는 것으로 나타났다. 통제위치는 역할문제, 일상사건과 관련하여 완충효과가 있고, 지역주민 관계와 관련해서는 완충효과가 없는 것으로 나타났다. 문제중심적 대응과 정서중심적 대응은 역할문제, 부정적 일상사건, 지역주민 관계 모두와 관련하여 유의미한 완충효과가 있는 것으로 나타났다. 기능

35) 김구, 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:치안센터 민원담당관을 중심으로, 한국사회행정연구 제16권 제3호, 서울행정학회, 2005, 59 ~ 87면.

적 지지와 정서적 지지는 역할문제, 일상사건과 관련하여 완충효과가 있고, 지역주민 관계와 관련해서는 완충효과가 없는 것으로 나타났다.³⁶⁾

‘박성수’는 경찰이 왜 다른 직업에 비해 스트레스를 특히 많이 받고 심리적인 영향을 받게 되는지 그 이유를 살펴보고, 우리나라 경찰공무원의 스트레스 유발요인이 무엇인가를 경험적으로 측정하고, 이러한 요인들이 경찰조직에 미치는 영향, 구체적으로는 직무만족, 조직몰입, 이직(의도)율 등에 미치는 영향을 조사 분석하였다.

연구의 결과를 살펴보면,

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 스트레스와 관련하여 연령대별로 역할 과부하와 인간관계, 승진으로 인한 스트레스 정도는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 결혼여부에 따라 기혼자가 역할과부하, 인간관계, 승진으로 인한 스트레스를 더 느끼는 것으로 나타났다.

둘째, 조직내적 요인들과 조직에 미치는 영향과 관련하여 동료와의 인간관계, 승진, 보수에 대해 스트레스를 적게 받는 경찰공무원은 어느 정도 직무만족을 느끼는 것으로 나타났으며, 인간관계, 승진, 보수로 인한 스트레스를 많이 느끼는 경찰공무원은 직무만족을 덜 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 조직외적인 요인들과 조직에 미치는 영향의 경우 일상 생활적 요인과 경찰환경적 요인, 특히 지역사회 범죄율로 인한 스트레스를 많이 받으면 이직(의도)율이 높고 직무만족을 덜 느끼는 것으로 나타났다.

결과적으로 경찰공무원의 스트레스는 단순히 직무와 직접적으로 관련된 조직내적인 요인뿐만 아니라 간접적으로 관련된 조직외적인 요인도 상당히 중요한 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 특히 이러한 내·외적인

36) 유영현, 경찰공무원의 스트레스에 관한 연구:스트레스 완충요인을 중심으로, 원광대 박사학위논문, 1997.

요인에 따라 직무만족과 조직몰입, 이직(의도)율이 다르게 나타나는 것을 알 수 있었다.³⁷⁾

‘신성원’은 기존의 연구들은 경찰공무원의 스트레스 요인을 직무스트레스(job stress) 및 역할스트레스(role stress)에 한정해서 이러한 요인들이 조직성과 및 직무만족, 이직의도 등에 미치는 영향을 위주로 파악하였다고 하면서, 주장하기를 경찰공무원의 스트레스는 직무 및 역할 스트레스 외에도 다양한 요인들로부터 유발될 수 있을 것이며, 즉 직업적 경험에 따른 스트레스뿐만 아니라 개인의 일상생활 및 사건으로부터 초래되는 생활 스트레스 요인과 직무중 경험하게 되는 강렬한 외상후에 겪게되는 외상성 스트레스 요인도 경찰공무원의 스트레스 수준에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 하면서, 경찰공무원이 일상생활에서 경험하게 되는 스트레스요인, 경찰직무수행중 경험하게 되는 스트레스 요인, 경찰직무수행중 경험한 외상으로부터 야기되는 스트레스 요인(PTSD)을 독립변인으로 설정하여 종속변인인 스트레스 수준에 대한 영향력을 살펴보고 이중 어떠한 스트레스 요인이 경찰공무원에 있어 중요한 스트레스 요인인가를 파악하였다. 종속변인인 경찰공무원의 스트레스 수준은 스트레스 반응에 따른 심리적·신체적·행동적 증상을 통해서 파악하였다. 그리고 이러한 다양한 스트레스 요인이 스트레스 수준에 미치는 영향을 중재 내지 완충할 수 있는 조절변인으로 사회적 지지, 스트레스 대처방식, 자아존중감을 살펴보았다.

그 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.³⁸⁾

먼저, 독립변인인 스트레스 요인들과 종속변인인 스트레스 증상들과의 관계를 살펴보면,

37) 박성수, 경찰공무원의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대학교 박사학위논문, 2002.

38) 신성원, 경찰공무원의 일상적·직업적 경험이 스트레스 수준에 미치는 영향, 원광대 박사학위논문, 2006, 177 ~ 180면.

첫째, 독립변인과 심리적 증상의 회귀분석 결과를 살펴보면, 경찰 스트레스 요인과 외상성 스트레스 요인이 유의한 것으로 나타났는데, Beta 값을 살펴보면 독립변인중 경찰스트레스 요인이 심리적 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이러한 결과는 통제변인인 성별, 연령, 계급, 결혼관계를 추가로 투입한 결과를 살펴보아도 같았다. 이처럼 경찰스트레스요인이 스트레스 요인들 중 심리적 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인인 이유는 우리나라 경찰공무원들은 직무중 발생하는 스트레스를 외적으로 표현하기 보다는 내면화하는 경향이 높기 때문일 것이다.

둘째, 독립변인과 신체적 증상의 회귀분석 결과를 살펴보면, 생활 스트레스요인, 경찰스트레스 요인, 외상성 스트레스 요인 모두에서 통계적으로 유의한 결과가 나타났는데, Beta값을 비교해 보면 외상성 스트레스 요인이 신체적 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이러한 결과는 통제변인을 투입해도 변하지 않았다.

셋째, 독립변인과 행동적 증상의 회귀분석 결과를 살펴보면, 생활 스트레스 요인과 외상성 스트레스 요인이 유의한 것으로 나타났는데, Beta 값을 살펴보면 생활 스트레스 요인이 행동적 증상에 가장 큰 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 이처럼 생활스트레스 요인이 행동적 증상에 미치는 영향이 큰 이유는 경찰공무원들이 일상생활로부터 발생하는 스트레스 요인을 음주, 흡연, 결근 등 부정적 행동으로 해소하는 경향이 있기 때문일 것이다. 외상성 스트레스를 겪는 사람들은 PTSD에 따른 증상을 억제하기 위해 알코올, 약물 등 다양한 물질을 사용하거나 남용하는 것으로 나타났기 때문이다.

또한 신성원의 연구에서 스트레스 중재요인들의 조절효과를 살펴보면, 스트레스 중재요인들은 생활 스트레스 요인이 행동적 증상에 미치는 영향과 경찰 스트레스 요인이 심리적·신체적 증상에 미치는 영향에 조절

효과를 갖는 것으로 나타났고, 외상성 스트레스 요인이 스트레스 증상에 미치는 영향에는 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

따라서 스트레스 중재요인이 조절효과를 갖지 못하는 스트레스 증상에 대해서는 중재요인 외에 스트레스를 완충할 수 있는 별도의 지원체제 및 관리방안이 모색되어야 할 것이다. 특히 외상성 스트레스 요인은 모든 중재요인이 효과가 없는 것으로 나타났기 때문에 다른 스트레스 요인들과 차별적인 메커니즘으로 접근하고, 별도의 관리 프로그램을 고려해야 할 것이다. 그리고 각 스트레스 요인에 따라 스트레스 증상에 대한 스트레스 중재요인의 조절효과가 다른 이유에 대해서는 차후에 추가적인 연구가 필요하다.

끝으로 이 연구에서는 경찰공무원의 스트레스 수준을 낮추기 위한 몇 가지 정책적 제언을 함으로써 연구를 마무리하고 있다. 즉 경찰공무원 지원 프로그램의 도입, 위기상황 스트레스 관리의 보급, 스트레스 관리를 위한 교육훈련의 강화, 과도한 업무부담의 개선 등이다.

이상의 선행연구로부터 경찰직무스트레스를 유발하는 요인들을 추출해 보고자 한다.

제2절 경찰직무스트레스 유발요인

경찰의 직무스트레스 유발요인은 앞서 언급한 스트레스의 개념에 대한 정의에 따라 다양하게 규정될 수 있을 것이지만, 앞서 살펴본 선행연구들의 분석결과를 토대로 하여 그 유발요인을 살펴보면 조직내적인 요인은 직무와 관련된 유발요인이며, 조직 외적인 요인은 환경적인 것과 관

련된 스트레스임을 알 수 있다. 결국 이러한 조직 내적·외적 요인에 의한 스트레스는 경찰의 직무수행에 큰 영향을 미치게 된다.

수없이 많은 직무스트레스 유발요인중에서 선행연구결과를 토대로 작성해 보면 <표 5>와 같다. 이와 같은 결과를 보면, 경찰공무원의 스트레스 유발요인으로는 행정, 직무갈등, 비활동성, 직무교대, 불충분한 자원, 직무과부하, 국민에 대한 책임감, 불공정한 보수와 직무상태, 인사(승진)문제 등과 같이 다른 직업인들도 공통적으로 가지고 있는 요인들도 있으며, 이 이외에도 검찰과의 관계에서 오는 갈등, 지역사회 주민 및 기관·단체와의 관계, 위험성, 돌발성, 시급성 등과 같은 업무의 특수성, 부정부패와 가치갈등과 같은 경찰의 직무특성상 스트레스를 유발시키는 요인들도 있는 것으로 보인다.

<표 6> 경찰공무원의 스트레스 유발요인(국내)

연구자	주요 요인	세부 내용
김병섭 (1994)	조직 내 적인 요인	역할갈등·역할모호 등의 역할요인, 업무과다 및 특성 등의 업무요인, 조직구조, 인사정책, 근무방식
	조직 외 적인 요인	지역사회관계, 조직관계
이완구 (1994)	공통적 요인	행정, 직무갈등, 비활동성, 직무교대, 불충분한 자원, 직무과부하, 국민에 대한 책임감, 불공정한 보수와 직 무상태
	고유한 요인	검찰과의 관계, 대중의 부정적 이미지, 가치관의 갈등, 위기상황에서의 직무수행
유영현 (1997)	조직내 및 직 무관련 요인	과업요인, 역할갈등, 역할모호, 역할과부하, 대인관계 부조화, 커뮤니케이션, 조직풍토, 보상체계, 리더쉽, 물리적 환경
	조직외 및 개 인관련 요인	동료, 상사, 배우자 등, 경제문제, 사회적 지원, 내구 성, 통제위치, 연령, 성별, 직업능력 및 경험, 내향성 과 외향성
박성수 (2001)	조직내 차원	-직무 : 역할과중, 역할갈등, 역할모호성, 직무변동, 비현실적 직무규정, 도덕적 딜레마, 역할범위의 확대, 빈약한 피드백, 업무특성 -조직풍토:응집력, 집단간 갈등, 불공정한 인사, 부적 당한 보수, 집권화, 승진기회의 부족, 공식화, 의사소 통, 차별, 권위적인 관리행태 등 -물리적 환경 : 사무실의 공간·소음·온도·공기· 조명상태 등
	조직외 차원	건강, 가정생활, 이사, 경제여건, 주거환경, 사회적 지 원, 통제위치 등
신성원 (2006)	독립변인	심리적 증상, 신체적 증상, 행동적 증상
	종속변인	생활 스트레스, 경찰 스트레스, 외상성 스트레스

<표 7> 경찰공무원의 스트레스 유발요인(국외)³⁹⁾

연구자	주요 요인	세부 내용
MaGrath (1978)	과업요인	과업난이도, 과업보호성, 과업량
	역할요인	역할보호성, 역할갈등, 역할과부하
	행동상황요인	인원의 과다
	물리적상황요인	혹한, 혹서
	사회적상황요인	대인관계 부조화, 은둔생활
	개인시스템내요인	불안, 지각
Steers (1981)	조직영향요인	역할보호성, 역할갈등, 역할과다, 역할저급도, 직종의 차이, 참여의 결여
	개인적 영향요인	A형 성격, 내외통제, 생활변화속도, 능력과 욕구, 내향성과 외향성
	사회적지원요인	동료, 상사, 배우자 및 기타
Parker & Decotiis (1983)	직무그자체	직무특성(자율성, 정체성)
	조직상의 특징	조직구조, 조직풍토 등
	조직내의 역할	역할보호성, 역할갈등, 역할과부하
	대인관계	상사·동료·부하와의 관계, 믿음
Hendrix (1985)	외부조직	조직몰입, 직무몰입
	조직내 요인	역할보호성, 역할갈등, 역할과다, 원치않는 시간외근무, 조직풍토, 커뮤니케이션 결여, 집단간 갈등
	조직외 요인	실업률, 사회적 지원의 결여, 가족관계 등
Kroes (1985)	개인적 요인	A형 성격, 통제의 위치, 연령, 성별 등
	공통적 요인	조직내외에서 발생하는 지속적인 역할구속과 부정적인 일상사건
Matters on & Ivan ceovich (1987)	경찰고유의 요인	대중의 부정적 이미지, 위기상황에서의 업무수행
	조직내적 차원	직무내적 요인, 조직구조 및 통제, 보상체계, 인적 자원 체계, 리더쉽
Pearlin (1989)	조직외적 차원	가족관계, 경제문제, 법률문제, 연령, 성, 직업, 교육수준, 성격유형, 사회적 지원, 통제위치, 요구수준
	부정적 일상생활	교통사고, 갑작스런 해고, 가족의 사망 등
	역할문제(생활속 어려움)	역할과부하, 역할체계내에서의 대인갈등, 역할갈등, 역할예속, 역할재구성

39) 신성원, 앞의 논문, 19면 요약 정리.

제3절 경찰공무원의 스트레스 유발요인 분석

앞의 선행연구분석에서 살펴보았듯이 경찰공무원들의 스트레스와 관련하여 많은 연구들이 있어왔다. 특히 경찰실무가들의 연구도 여러논문이 보이고 있는데, 이들은 경찰활동의 어떤 측면이 직무에 종사하는 경찰관들에게 과중한 스트레스를 유발하게 되는가에 연구의 중점을 두어 왔다.

이러한 연구의 결과로 경찰관들에게 스트레스를 유발하는 요인들과 이들 요인의 서열이 매겨져 왔다. 이들 연구결과들을 종합해보면, 스트레스 유발요인에 대한 경찰관들의 인식에 관한 연구가 주류를 이루었으며, 경찰관리자의 스트레스 유발요인에 대한 인식을 연구한 결과도 있었다. 또한 이와 같은 연구에는 경찰관 개인의 연령, 성별, 인종, 결혼여부, 직무부서, 계급, 그리고 재직기간 등과 같은 변인들과 경찰관의 스트레스에 대한 관계도 포함되어 있고 냉소주의나 직무만족 등과 같은 경찰관의 태도와 스트레스와의 관계를 살펴본 연구도 있다.

일반적으로 경찰공무원들은 개인적, 환경적 그리고 조직적 원인에 의하여 스트레스를 경험하게 된다.⁴⁰⁾ 이러한 연구결과를 바탕으로 하여 경찰공무원에게 스트레스를 유발하는 요인에 대해 살펴보기로 한다.

1. 개인적 차원에서의 스트레스 요인

경찰공무원의 스트레스에 관한 선행연구들에 의하면 스트레스와 인구사회학적 특성과 경력상의 특성이 서로 상관관계가 있음을 밝혀 내었다. 개인차에 의한 스트레스요인은 크게 인구통계학적 속성과 인지적 개인차

40) 한상암, 앞의 논문, 220면.

로 구분되며, 전자에는 성별, 나이, 인종, 직종, 직급, 교육수준 등의 사회적 지표가 있으며, 후자에는 성격유형, 통제위치 등과 같은 개인적 속성을 들 수 있다. 즉 이러한 개인적 특성들이 경찰공무원들로 하여금 직무수행과정에서 받게 되는 스트레스의 인지, 해석 및 반응에 영향을 미치게 된다는 것이다. 이와 같은 개인적 차원에서의 스트레스 유발요인으로는 Steers는 생활변화의 충격, 성격, 통제 및 능력과 욕구 등을 제시하였고,⁴¹⁾ 유영현은 동료, 상사, 배우자 등, 경제문제, 사회적 지원, 내구성, 통제위치, 연령, 성별, 직업능력 및 경험, 내향성과 외향성 등을 제시하고 있다.⁴²⁾

경찰경력과 스트레스의 상관관계도 검증되었으며, 일반적으로 두 변수 사이에는 곡선형적인 관계(Curve Linear)가 존재한다는 결론에 도달하였다. 즉 경찰공무원의 스트레스는 경찰경력의 중간에 가장 정도가 심하게 되는 것으로 보이며, 경찰의 냉소주의적인 성향과 유사한 결과를 보여주었다. 이와 같은 스트레스 혹은 냉소주의적인 성향이 근무경력의 중간에 최고조에 이르고 이후에 감소하게 되는 경향은 경험이 늘어감에 따라서 경찰조직의 부문화에 젖어들게 되며, 현실세계의 충격, 감정적인 분리를 통한 스트레스를 관리하는 방법을 학습하는 것 등에 의하여 설명이 가능하며, 혹은 경험이 늘어감에 따라서 점점 더 정서적으로 유연성을 가지는 것 때문일 수도 있다. 또한 냉소적인 성향이 재직경력의 말기에 감소되는 현상은 부분적으로 냉소적인 성향을 가진 경찰관들이 중도에 대부분 이직해버리고 덜 냉소적인 성향을 가진 경찰관들만 남게 되는 “차별적 이직현상(differential dropout)”에 의하여 설명이 가능하다는 주장이다.⁴³⁾ 이와 같은 논리는 극도로 스트레스에 취약한 경찰관들

41) R.M.Steers, *Introduction to Organizational Behavior*, TX : Scott Foresman & Co.,1984, 510면 : 한상암, 앞의 논문, 221면 재인용.

42) <표 5> 참조.

43) R.Lotz and R. Regoli, "Police cynicism and professionalism", *Human Relations*, Vol.30, 1977, 175~18면: 한상암, 앞의 논문, 221면 재인용.

은 그들의 정상적인 정년퇴직시기 이전에 경찰직을 떠날 것을 결정하는 과정에도 똑같이 적용될 수 있는 것으로 보인다.

또다른 연구결과에 의하면 경찰공무원의 연령과 스트레스는 정적인 곡선형 상관관계에 있다는 주장이다. 경찰공무원의 혼인관계도 스트레스에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며, 결혼한 경찰관들은 현실적으로 존재하는 위험요인들로부터 스트레스를 느끼는 것으로 밝혀졌다. 인종과 성별에 따른 스트레스 요인을 연구한 연구결과들은 일반적으로 스트레스에 별반 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다.⁴⁴⁾

계급이나 조직내에서의 지위도 조직에 대한 충성심이나 전념에 영향을 미치며, 그 결과 직무만족의 수준에 영향을 미치게 되며, 따라서 계급은 여러 가지 관련 연구들에서 통제변수로 활용되고 있다.⁴⁵⁾

2. 조직적 차원에서의 스트레스 요인

가. 경찰업무의 위험성과 돌발성

경찰업무는 위험성과 권력성, 돌발성, 고립성, 정치성과 보수성 등을 그 특성으로 하고 있다.⁴⁶⁾ 이와 같은 경찰업무의 특수성 때문에 언제 위기상황이 발생되거나 위험에 닥치게 될지 모르는 불안감을 느끼게 되며, 수시로 겪게되는 범죄나 재난사건에서의 비극적 상황에서의 정신적 긴장이 스트레스를 유발하게 되는 것이다. 즉 경찰업무가 다른 직업에서는 볼 수 없는 안전에 대한 일련의 잠재적 위험이 내재된 일과 기능들을 포함하고 있다는 것이다.⁴⁷⁾

44) 한상암, 앞의 논문, 221면.

45) 한상암, 앞의 논문, 222면.

46) 이황우, 경찰행정학, 법문사, 2003, 28-32면.

경찰은 위협의 예방과 제거를 주된 기능으로 함에 따라 경찰자신도 그러한 위협에 빠질 가능성이 매우 크므로 타 직업과 비교해 부상 혹은 사망률이 높다<표 5참조>.

또다른 경찰공무원의 업무특성으로 인한 스트레스 유발요인으로는 업무의 돌발성을 들 수 있다. 일반행정기관의 업무수요는 대부분 어느 정도 예측이 가능하지만 경찰의 업무수요인 범죄사건은 돌발적으로 발생하는 경우가 대부분이다. 즉 경찰업무는 그 자체로서 위험할 뿐만 아니라 돌발성과 시급성을 띠고 있어 경찰공무원의 재해발생 가능성은 더욱 높을 수 밖에 없다. 이와 같은 위험상황이나 돌발적인 위기상황에 노출되었던 경찰관들은 임상심리학적인 스트레스의 상태에 처하게 되며, 스트레스에 의한 이상상태를 경험하게 되는 경우도 있다.

외국의 연구결과를 제시한 한상암교수의 자료에 의하면, 위급한 상황에 노출되었던 경찰관들은 그 정도에 따라 최소 7%에서 최대 34%에 이르기까지 PTSD상황이나 심각한 심리적인 스트레스 상태에 있다고 한다. 또한 경찰관들이 위험하고 폭력적인 사건들을 가장 스트레스를 많이 받는 경험으로 받아 들이고 있으며, 가장 높은 스트레스의 요인들로는 “근무중 동료경찰관이 살해되었을 때”, “직무수행중 누군가를 살해하였을 때”, 그리고 “학대받거나 살해당한 아이를 발견한 경우” 등을 최상위의 스트레스 유발요인으로 답변한다고 하고 있다.⁴⁷⁾ 우리의 경우와는 약간 다르다고 할 수 있지만, 경찰관들의 업무로 인한 스트레스가 높은 이유에 동의할 만하다.

나. 과도한 업무량

역할(role)이란 사회체제 내에서 어떤 직위를 가진 사람들이 해야 할

47) 한상암, 앞의 논문, 222면.

48) 한상암, 앞의 논문, 223면.

것으로 기대되는 권한과 의무 그리고 책임으로서, 역할을 통해 개인은 조직의 직무를 효과적으로 달성한다.⁴⁹⁾ 그러나 역할기대와 역할수행의 불일치는 스트레스를 발생시키는 요인으로 작용한다. 이는 일상적인 직무수행과정에서 새로운 업무를 부여받게 되면 대처하기 어려운 기대와 수행에 있어서의 불일치와 이로 인한 갈등을 경험하게 된다는 것이다. 이러한 역할과다(role-overload)는 제한된 시간내에 수행할 수 있는 능력에 비하여 많은 양의 업무가 부과되는 양적 과부하와 직무수행에 필요한 개인의 기술, 능력, 지식, 자격이 부족하여 나타나는 질적 과부하다.

경찰공무원의 경우 업무량이 과다하다는 것이 일관된 연구결과로 대부분의 경찰공무원은 업무 때문에 피로도가 높으며, 이로 인하여 스트레스를 받게 되는 것으로 판단된다.⁵⁰⁾

다. 조직분위기

경찰관의 일상적인 직무환경으로서의 조직분위기는 또다른 주요한 스트레스 유발요인이 될 것이다. 많은 연구자들이 경찰활동에 있어 관료적이고 관리관행상 또는 조직상의 여러 측면들이 경찰활동에 내재되어 있는 위험성만큼이나 스트레스를 유발시키는 중요한 요인임을 보고하였다. 이와 같은 일반상식을 깨는 연구결과들은 자신들의 스트레스 유발요인에 대한 태도를 보고하도록 한 경찰관들의 인식에 직접적으로 기인한다. 오래 전의 한 연구조사에서 100명의 Cincinnati 경찰관들에게 중요한 스트레스 유발요인이 무엇인가가 설문되었다. 그들은 법원, 각종 행정적인 규정, 행정지원의 결여, 장비부족, 지역사회와의 관계, 그리고 전보와 근무시간이라고 응답한 응답자가 가장 많았다. 167명의 미국 중서부 지

49) 이상원, 경찰관의 인성적 요인과 역할의식의 관련성에 관한 연구, 동국대 박사학위 논문, 1992, 38-40면.

50) 김옥두, 경찰관 처우개선 방안 모색:경찰관 처우실태 및 개선방안 설문조사를 토대로, '99 국정감사 정책자료집, 1999, 30면.

역에 근무하는 경찰관들 중 3분의 2가 경찰조직상의 요인들이 가장 커다란 스트레스 유발요인으로 작용함을 보고 했으며, Maryland와 Virginia에서 근무하는 2,000명의 경찰관들에 대한 조사연구에서 9가지 스트레스 유발요인들 중에서 관리층이 가장 스트레스를 많이 유발시키는 요인이라고 응답한 응답자가 가장 많았다. 영국에서 실시된 조사연구에서는 1,000명 이상의 경찰관들이 조직상 혹은 관리상의 요인들이 일상적인 일선활동에서 유발되는 스트레스보다도 훨씬 더 심각한 스트레스 유발요인이라고 응답한 경찰의 비율이 4대 1의 비율이었다고 한다.⁵¹⁾

이와 같은 연구결과들은 경찰이 전형적으로 스트레스를 유발하는 효율성, 규율 그리고 생산성 등이 강조되는 준군사적이며 관료화된 부서로서 인식되고 있기 때문에 파악된다. 경찰조직의 이와 같은 분위기는 신뢰감과 개인관계에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 상관과 부하사이의 사회적 격리감(고립)을 유발하며, 지역사회와의 효율적인 연계를 억제하며, 지역사회로부터의 지원을 유도해내지 못한다.

이러한 연유로 Terry는 조직과 리더십에 있어 좀더 참여적인 조직일수록 경찰관들이 직무만족이 더 높은 것으로 보인다는 연구결과를 인용하였다. 또한 Gains 등도 관료적인 경찰부서에서의 근무는 종종 위축되고 스트레스를 유발시킨다고 주장하였으며, 이는 일부분 그러한 경찰기관이 자기이익추구적이며, 무감각적이라는 경찰관들의 인식 때문에 기인하기도 한다고 주장하였다.⁵²⁾

51) 한상암, 앞의 논문, 224-225면.

52) 한상암, 앞의 논문, 225면.

3. 환경적 차원에서의 스트레스 요인

가. 모순된 역할수행으로 인한 국민의 불신

경찰공무원은 우리사회에서 다양한 역할을 수행하게 된다. 예를 들면, 범죄사건에 대처하는 법집행자로서의 역할과 재난과 사고 등과 같은 위급상황에서 국민들의 생명과 재산을 보호하는 보호자의 역할, 지역사회 주민들을 통합하고 소외된 계층에 대한 보호의 역할을 하는 사회복지사적인 역할 그리고 서로 경쟁관계에 있는 사회집단 사이에서 중재의 역할을 수행하기도 하고, 가정문제에 관하여 상담하는 분쟁조정자의 역할까지도 수행해야 한다. 이와 같은 상황에서 경찰공무원은 서로 양립할 수 없는 역할의 요구로 역할긴장을 겪고, 이는 스트레스의 주요한 원인이 된다. 즉 주어진 역할을 수행하면서 경험한 역할갈등과 역할보호성 때문에 역할스트레스를 경험하게 되고 이로 인하여 직무만족과 직무성과의 저하, 직무관련 긴장 및 이직의도의 증가를 경험하게 되는 것이다.⁵³⁾

이렇듯 역할갈등으로 인한 긴장은 불만족, 부적응, 긴장, 불안, 역할 혼란 등을 야기시킨다. 이러한 반응은 파트너와의 관계를 어렵게 만들고 더 나아가 인간관계를 악화시키며, 결국 경찰업무에 필요한 신뢰를 저해할 수 있는 것이다. 시민과 경찰 또는 경찰과 그 동료와의 끊임없는 갈등은 의사소통의 실패와 사회적 지원미흡을 발생시킬 수 있으며 상호적 의를 유발한다. 불행하게도 긴밀한 신뢰감과 상호존중 속에서 유지되어야 할 시민과 경찰공무원과의 관계는 불신과 심한 경우 적대감마저 보이는 경우가 발생하며, 시민들이 경찰공무원에 대해 가지고 있는 이미지는 결코 좋은 편이 아니라는 데에 문제가 있는 것이다. 열악한 환경과 위협

53) 한상암, 앞의 논문, 226면.

을 무릅쓰고 봉사하였지만 대다수 시민들이 그들을 경멸하며 신뢰하지 않는다는 좌절감에 빠지게 된다. 이와 같은 혼란이 경찰공무원의 직무수행에 있어서나 개인적인 생활 그 자체에서도 가장 어려운 문제 중 하나이다.

나. 경찰공무원에 대한 사회적 지원의 부재

경찰공무원은 무수히 많은 스트레스 유발요인에 영향을 받고 있으며 이를 완화시켜 줄 수 있는 것이 사회적 지원이다. 사회적 지원은 가족이나 친척, 친구 등과 같은 1차적 집단에 의한 지원과 직장 상사나 동료 및 부하등과 같은 2차적 집단에 의한 지원이 있다. 이와 같은 집단에 의한 지원과 수용은 스트레스를 감소시켜주고 직무만족을 높여주는 것으로 보인다.

Regoli 등은 대규모 경찰기관 내에서 경찰관리자들 혹은 경찰서장에 의한 적절한 감독과 통제가 이루어지지 않아 스트레스가 유발될 수도 있다는 주장을 하였다. 반면에 소규모 경찰부서에서는 상급자와 부하의 관계에 있어서뿐만 아니라 경찰관과 주민들 사이에서도 좀더 비공식적인 관계가 존재한다는 것이다. 따라서 이와 같은 비공식적인 개인간의 관계가 좀더 유연하고 긍정적이고 지원적인 환경으로 유도할 것이며 상당한 정도의 스트레스를 감소시켜 준다.⁵⁴⁾

경찰관들에게 자신들이 근무하고 있는 경찰부서는 곧 가족과 같은 의미를 가지며, 경찰조직의 계층제는 가족사회 내에서의 연령과 촌수에 의하여 운영되는 상하복종관계를 의미한다. 따라서 경찰서장은 마치 모든 권력을 독점하고 있는 아버지와 같으며, 근무 경험이 많은 나이 많은 경찰관들은 형제들 중의 연장자와 같고, 따라서 많은 권력을 가지고 있을 뿐만 아니라 가족내에서 인정받고 사랑받기 위하여 노력해야 하는 신참

54) 한상암, 앞의 논문, 228면.

경찰관들을 돌봐주는 역할을 하게 된다. 이와 같은 경찰조직 내에서 동료집단으로부터의 수용은 경찰관으로 하여금 외부적인 요인으로부터 받게 되는 분노와 공격성 그리고 차별적 학대를 상당한 정도까지는 인내할 수 있도록 해주는 방어기체로서 작용하게 된다.

제4장 경찰공무원의 스트레스 관리방안

본 연구의 연구분석결과를 토대로 한다면 경찰공무원의 직무스트레스의 유발요인은 다양하게 나타나고 있다. 이러한 스트레스는 경찰직무에도 상당한 영향을 끼치고 있으며, 이는 경찰의 사기와도 관련이 있다고 할 것이다. 이에 대한 구체적인 대응방안을 마련하여 부정적인 결과들을 최소화하고 개인과 조직간의 건강한 관계를 형성하도록 다음과 같은 방안들을 제시하고자 한다.

1. 직무만족의 향상

경찰관들의 스트레스 유발요인중에서 불합리한 직무로 인한 스트레스는 직무만족도와 관련이 깊기 때문에 매우 중요하다. 직무관련된 문제는 주로 업무과부하, 인력·장비의 부족, 역할갈등, 역할모호성 등으로 인한 것이 주원인이다. 또한 직무불만족에는 개인적 성향이 크게 영향을 끼치기도 한다. 경찰관들의 성격이 긍정적이고 적극적이라면 직무불만족도 적을 것이다. 따라서 경찰관들의 주요한 스트레스 유발요인이라고 할 수 있는 직무만족을 위해서는 직무환경의 개선과 아울러서 개인적 성격의 변화를 유도하는 인성교육도 아울러서 이루어져야 하는데, 다음과 같은 방안을 생각해 볼 수 있을 것이다.

가. 업무과부하의 해소

경찰공무원의 만성적인 직무스트레스로 나타나는 것이 업무과부하이 다. 앞서 살펴보았듯이 우리의 경찰관 1인당 담당인구수는 아직도 선진

국에 비해서 매우 높은 편이다. 또한 수많은 집회시위와 주취자 등의 문제는 단순히 숫자로만 판단할 수 있는 사항은 아니다. 물론 업무과부하의 해소가 쉽사리 이루어지기는 어려운 문제인 것은 틀림이 없으나 직무만족도 향상을 위해서는 반드시 해결되어야 할 문제이다.

특히 경찰담당 업무중에는 경찰고유업무라고 하기 어려운 타기관의 업무가 포함되어 있어서 업무과부하의 주요요인이 됨과 동시에 스트레스의 유발요인이 되고 있다. 이러한 업무는 권한보다는 책임만이 주어지고 그로인한 불필요한 지휘나 감독의 문제를 일으켜서 경찰공무원들이 타기관에 종속되어 있다는 느낌을 갖게 된다. 따라서 경찰업무는 본연의 업무를 중심으로 축소되어야 하며, 조속히 타기관에 이관되어야 할 것이다.

또한 경찰업무는 위험하고 돌발적이며 예측하기가 어려워 타 직종에 비해 근무여건이 열악하다. 따라서 대기근무, 시간외 근무, 특수근무, 비상근무 등의 근무수요가 많다. 이는 업무과부하의 주요요인이라고 할 수 있는 바, 최근에 경찰은 이러한 문제를 해소하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있으나, 일선 경찰관들의 만족도를 향상시키기에는 아직도 부족한 편이다.

업무과부하의 해소를 위한 방편으로 장비의 현대화 추진이 필요하다. 현재 경찰의 장비개선노력은 매우 고무적이라고 할 만큼 진척도가 향상되어가고 있는 것은 매우 긍정적인 모습이다.

나. 포상제도의 확대

사기제고에 가장 크게 공헌하고 있는 제도중의 하나가 포상제도의 확대라고 할 것이다. 업무추진중에 공적이 있는 경찰공무원들에게 포상제도를 확대한다는 것은 너무 당연한 일일 것이다. 인간은 누구나 자신에 대한 가치인정과 존재감을 인정받고 싶어 한다. 조직내에서의 자신에 대한 가치와 존재감의 표출은 개인의 사기를 높일 수 있을 뿐만 아니라 능

력발휘에도 크게 기여한다. 과거 우리 경찰은 조직 내에서의 과오가 발생할 경우 부하직원에게 책임을 전가하는 사례가 존재하였고, 업무수행의 공이 당사자보다는 상급자들과 나눠먹기식 포상사례들이 존재했음은 부인하기 어렵다. 따라서 경찰공무원들의 상대적 박탈감을 해소하고 직업적 안정성을 도모하기 위해서는 업무수행에 있어서의 공과를 분명히 하여 신상필벌이 엄정하게 이루어져야 한다. 이러한 연유로 지난 정부에서 없어졌던 청룡봉사상과 같은 경찰의 명예를 드높인 경찰공무원들을 선발하여 포상을 하는 제도의 도입이 필요한 시점이다.

다. 근무환경의 개선

또한 경찰공무원의 직무만족도 향상을 위해서는 근무환경의 개선이 필요하다. 경찰서등 경찰관의 근무환경은 대체로 오래되고, 낙후되어 있는 환경에서 근무하고 있는 경우가 많은데, 이로 인한 경찰공무원들의 스트레스는 근무의욕을 저하시키고 능률을 나쁘게 하는데 영향을 미친다. 경찰관서 자체가 건축된지 오래 되었거나 노후되어 안락한 현대식 편의시설이 적은데, 이를 개선하기 위한 노력이 예산적 문제로 인하여 어려움에 처해 있는 것이 현실이다. 특히 지방자치제도의 실시로 지방자치단체의 호화청사가 종종 문제가 되고 있는 점에 비추어 보면, 대체로 동일한 지역을 대상으로 하여 서비스를 실시하고 있다는 측면에 비추어 상대적 박탈감은 곧바로 스트레스로 이어진다고 하겠다. 그리고 민원인들을 상대로 하는 부서는 그 업무의 특성에 맞게 사무실 설계가 이루어져야 하지만 그렇지 못하여 방문하는 민원인들의 업신여김까지 받을 가능성이 높아 경찰관들의 업무효율성에도 영향을 미친다고 할 것이다.

2. 인사관리의 합리화

가. 승진 등의 문제

경찰공무원이 조직내에서 경험하게 되는 스트레스 중에서 항상 빠지지 않고 논의되고 검토되어온 사항이 승진기회의 부족 문제이다. 또한 이로 인한 이직(移職)이나 퇴직도 스트레스의 중요한 요인일 수 밖에 없다. 특히 승진의 탈락으로 인하여 조기에 퇴직해야 하는 중간관리층인 경정 계급에서의 승진문제는 경찰생활중 가장 큰 스트레스의 요인이 아닌가 생각된다. 승진의 탈락으로 인하여 이직 등의 문제가 사회적으로 쉽게 이루어 질 수 있는 시스템이 마련되어 있다면 그다지 스트레스의 요인으로서의 비중이 크지 않을 수도 있으나, 현재 우리사회의 현실은 이직이 쉽게 이루어질 수 있는 구조가 아니기 때문에 당사자들에게는 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다. 그렇다고 하여 이러한 문제가 쉽게 조직내에서 해소되기에는 많은 다양한 문제와 관련되어 있어서 어렵다. 기타 경감이하의 계급에서는 계급정년제가 없어지고 연령정년제(60세)로 일원화 됨으로써 계급정년제로 인한 퇴직의 문제는 해소되었으나, 퇴직자의 감소는 자연스럽게 승진기회의 감소 내지는 계급의 하향화가 이루어져서 과거의 관리자급이 현재는 실무자급이 됨으로써 승진으로 인한 관련업무의 변화를 피했던 많은 하위직급의 경찰공무원들에게 또다른 스트레스를 생산해 내고 있다. 사회적 변화와 아울러 경찰공무원들의 사고방식도 변화되어야 하지만 아직 이를 따라가지 못하는 일부 경찰공무원들에게는 직무의 중요성보다는 직급의 중요성을 더욱 가치있게 간주하는데서 오는 딜레마라고도 하겠다.

아무튼 인사관리에 있어서 승진의 문제는 정년퇴직시까지 근무하고자 입직했던 많은 경찰공무원들에게 있어서 중요한 사기양양책일 뿐만 아니

라 복잡한 승진구조와 역학관계로 인하여 많은 스트레스 유발요인이 되고 있다. 따라서 이에 대하여는 경찰공무원으로 입직할 당시에 일생을 경찰에 몸담으면서 승진의 문제도 계획적으로 설계할 수 있는 안정되고 합리화된 시스템 마련에 진력해야 할 것이다.

나. 보수의 문제

일한 댓가로 받는 보수는 우리가 삶을 영위하는데 필요불가결한 요소이며, 따라서 많은 사람들은 보수의 문제로 인한 사회적 갈등을 야기하고 있다. 우리 경찰공무원들에게 있어서도 보수의 문제는 매우 중요한 문제로서, 적정한 삶의 수준을 유지할 수 있느냐의 문제와 인력유치 및 사기와의 관련되는 등 매우 중요한 이슈라고 하겠다. 그러나 <표 3>에 나타나 있듯이 유사한 직종인 공안업무 공무원보다도 보수수준이 낮은데, 사실 업무의 위험도나 난이도를 생각해 본다면 상대적으로 낮은 대우를 받고 있다고 본다. 요즈음 경제난으로 신분의 안정성을 고려하는 구직자들이 많이 있는 것은 사실이지만, 유사한 직종과의 비교함에 있어서 그 수준이 낮기 때문에 세계 10권에 위치해 있는 국력을 고려해 본다면 매우 저급한 수준이라고 아니할 수 없다.

그러므로 경찰공무원이 받는 보수등에 대하여 그 체계를 개선하고 업무에 맞는 적정한 인상이 이루어져야 이로 인한 스트레스를 최소화 할 수 있을 것이다.

3. 사회적 평가의 향상

경찰공무원의 사회적 평가는 좋지 않은 것이 사실이다. 우수한 인재를 위험한 업무에 종사하면서 가족과의 생활이나 개인적인 사생활을 보장받기 어려운 직업인 경찰직에 지원하기를 꺼려한다는 것은 주지의 사실이

다. 과거보다도 많은 개선이 이루어져서 경찰직의 사회적 평가도 상향되었다고는 할 수 있지만, 온갖 사회적 문제를 해결하는데 굶은 일을 도맡아 하는 현재의 경찰로서는 그 평가를 높이는 데에 한계가 있다. 특히 시민들이 경찰의 업무를 이해해 주지 않고 부정적으로 평가해 주거나, 매스컴이 경찰업무를 이해해주지 않고 무조건적으로 비판하는 등 아직도 사회적 지지가 열악한 점을 감안한다면 경찰의 사회적 평가의 향상은 아직도 요원하다. 물론 경찰조직 스스로 일반 시민들의 지지나 호응을 기다리지 않고 적극적으로 경찰업무의 어려움을 널리 알려서 시민과 함께하는 경찰이 될 때에는 경찰의 사회적 평가도 향상될 것이라 생각된다. 이는 경찰조직 스스로의 노력이 우선되어야 할 것이지만, 정부의 지원과 사회여론형성층에서 의식을 가지고 지지를 보내주어야 할 것이다. 그리하여 경찰직에 대한 사회적 평가가 향상된다면, 이로 인한 경찰공무원의 스트레스도 감소될 것이며 그 효과는 결국 국민들에게 양질의 서비스로 되돌아갈 것이다.

4. 후생복지의 확대

우리나라 경찰공무원은 선진국의 경우와 비교해 보면, 상대적으로 낮은 보수와 열악한 환경과 처우에도 불구하고, 매우 높은 검거율과 만족할 만한 치안서비스를 하고 있다는 것은 정말로 놀라운 일이며, 따라서 이에 대한 경찰공무원의 후생복지의 확대를 위하여 관련부처는 심도있는 논의를 해야 한다.

제5장 결론

복잡한 현대사회에는 과거보다도 훨씬 다양한 직업군들이 있다. 그 많은 다양한 직업군들중에서 경찰공무원들이 직무특성상 스트레스를 많이 받는 직업군에 속하고 있음을 부인하는 사람은 없을 것이다. 각종 통계를 제시하지 않더라도 누구나 공감할 수 있는 사항이다.

나날이 지능화·홍포화 되어가고 그 양과 질적인 면에서 상상하기 힘들 정도의 어려움 및 위협을 내포하는 현대의 범죄현상은 경찰직에 대한 절대적인 사명감이나, 소명의식이 없다면 업무수행이나 범죄에 대처하기가 어렵다는 것이 현실이다.

경찰직은 이러한 현실뿐만 아니라 업무수행과정상에서도 다양한 스트레스 유발요인에 의하여 영향을 받고 있는데, 이에선 직무환경상의 위험하고 돌발적인 측면뿐만 아니라 검찰과의 관계, 경찰행정상의 측면, 시설이나 장비의 부족 그리고 시민들과의 관계와 같이 전혀 위험하거나 돌발적이지 않은 측면에서도 스트레스를 받는 것으로 생각된다. 본 연구에서는 개인적 차원에서의 스트레스 요인, 조직적 차원에서의 스트레스 요인, 환경적 차원에서의 스트레스 요인으로 분류하여 살펴보았다.

이러한 분류를 바탕으로 하여 경찰공무원의 스트레스 관리방안을 제시하여 보았는데, 이를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무만족의 향상을 위해 노력해야 한다. 이는 가장 중요한 스트레스 관리방안이다. 직무만족의 향상을 위한 요소에는 많은 것들이 있지만, 경찰공무원의 스트레스 해소차원에서의 직무만족을 고려해 본다면 우선 업무과부하의 해소가 필요하며, 그리고 성실하고 열심히 일한 경찰공무원들의 사기를 고려한 포상제도의 확대, 효율적인 업무성과를 창출

하기 위한 근무환경의 개선이 여타 제도들보다 우선적이고 중점적인 정책추진사항이 되어야 할 것이라고 본다.

둘째, 인사관리의 합리화이다. 사람은 누구나 자아성취감이 있으며, 많은 사람에게 영향력을 끼치고 싶어할 뿐만 아니라 발전하는 자신을 보면서 일하는 보람을 찾게 된다. 이러한 것들을 위한 것으로 인사관리의 합리화가 필요한데, 특히 승진 등의 문제는 매우 중요한 요소라고 하겠다. 개인적 발전과 안정적인 생활을 추구하는 조직인의 특성상 승진과 신분의 안정성은 조직목표 달성에 많은 영향을 끼치게 될 것으로 생각되는 바, 승진과 관련한 많은 정책들은 심사숙고해서 장기적이고 합리적인 정책들이 추진되어야 할 것이다. 또한 보수의 문제도 중요한 요소라고 할 수 있는데, 이는 충분한 금전적 댓가가 없다면 생활유지가 어렵게 되고, 그렇게 된다면 조직의 목표달성에 집중할 수 없는 요인이 되기 때문이다. 보수의 문제는 경찰공무원들이 조직의 목표달성에 충분히 집중할 수 있도록 국가에서 적극적인 마음으로 해결을 해 주어야 한다.

셋째, 사회적 평가의 향상이 필요하다. 경찰직에 대한 사회적 평가는 아직도 낮은 수준에 머무르고 있다. 이는 우수한 인재의 영입에도 차질이 빚어지는 요인이지만, 경찰공무원들의 일하는 자세에도 많은 영향을 미치게 된다. 자부심을 가지고 일하려면 그에 대한 평가가 정확하게 이루어져야 할 것이지만, 경찰에 대한 사회적 평가는 그에 미치지 못한다고 본다. 물론 경찰 스스로의 노력이 그 무엇보다도 가장 중요한 요인이 될 것이지만, 여론을 주도하는 언론계나 권력을 행사하는 정부부처, 그리고 수사권과 같이 시스템상 여러 가지 제약요소들은 경찰의 사회적 평가를 올바르게 형성하는데 장애요인이 되고 있다. 온갖 사회적 문제들을 뒤처리하는 부처로 인식하는 이와 같은 제반요소들로 인하여 경찰은 스트레스를 느끼고 있으며 이는 경찰업무의 효율성에도 영향을 미치고 있다고 생각된다. 하루빨리 제대로 된 평가가 이루어져야 할 뿐만 아니라

더욱더 향상된 사회적 평가를 위해 경찰 스스로의 많은 노력이 있어야 하겠다.

넷째, 후생복지의 향상도 경찰의 스트레스 해소에 긍정적인 영향을 미친다. 경찰업무는 주로 일반국민들의 쉼을 가지는 시간에 더욱 활발한 활동이 필요하다. 이러한 이유로 인하여 경찰공무원들은 항상 일반국민들과 유리된 생활을 함으로써 가족관계나 친구관계 등에 문제를 발생시키고 있는데, 이러한 문제들을 해결하기 위해서는 휴식을 충분히 취할 수 있는 여러 가지 제도와 시설들이 충분히 갖춰져야 한다. 뿐만 아니라 직무수행상 발생할 수 있는 부상 등에 대하여도 그 보상이 충분히 이루어질 수 있도록 예산과 제도가 마련되어야 한다. 힘든 일을 마치고 충분한 휴식으로 재충전이 가능하다면 직무의 능률은 매우 향상될 것이며, 이는 곧 국민들에게 양질의 서비스를 제공하는 것이므로 후생복지의 향상은 매우 중요하다.

이상에서 경찰공무원의 직무스트레스 유발요인을 해소할 수 있는 몇가지 정책적 방향을 제시하였다. 물론 현재 이러한 정책들이 전혀 추진되고 있지 않는 것은 아니다. 경찰당국의 많은 노력과 관련부처의 협조 등으로 개선이 되고 있으나, 그 당사자인 경찰공무원들에게는 상당부분이 미흡하다고 여겨지며, 또한 객관적으로도 타부처나 선진국들과 비교해보았을 때에도 부족한 것이 사실이다. 이러한 현실을 관련 당국자들이 인식을 할 필요가 있다. 그러나 스트레스를 관리할 수 있는 가장 중요한 인자는 스트레스를 당하고 있는 경찰공무원당사자들이라고 할 수 있다. 그러므로 경찰공무원들은 경찰직무로 인한 스트레스를 관리하기 위해서 스스로도 많은 노력이 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

김구, 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:치안센터 민원담당관을 중심으로, 한국사회행정연구 제16권 제3호, 서울행정학회, 2005.

김병섭, 경찰공무원의 스트레스와 심리적 탈진, 한국행정연구 제3권 제4호, 한국행정연구원, 1995.

김순양외 2인, 일선 경찰공무원의 직무 스트레스 수준 및 유발요인 분석, 행정논총 제40권 제1호, 서울대 행정대학원 한국행정연구소, 2002.

김옥두, 경찰관 처우개선 방안 모색:경찰관 처우실태 및 개선방안 설문조사를 토대로, '99국정감사 정책자료집, 1999.

김혜숙, 경찰공무원의 직무스트레스 비교·분석 및 스트레스 관리 프로그램 개발 연구, 치안연구소 연구보고서 2003-2.

구종태, 경찰공무원의 직무스트레스에 관한 연구, 영남대 석사논문, 2001.

권경득, 경찰보수의 현실화방안, 치안정책연구소 연구보고서, 2008.

나경엽, 경찰공무원 특성에 따른 직무스트레스 대처방안 연구, 영남대 석사논문, 2008.

박성수, 경찰공무원의 스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구, 한국공안행정학회보 제13호, 한국공안행정학회, 2002.

박성수, 경찰공무원의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대학교 박사학위논문, 2002.

신성원, 경찰공무원의 일상적·직업적 경험이 스트레스 수준에 미치는 영향, 원광대 박사학위논문, 2006.

이도조, 경찰관직무스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 실증적 연구, 단국대 박사학위논문, 2004.

이상원, 경찰관의 인성적 요인과 역할의식의 관련성에 관한 연구, 동국대 박사학위 논문, 1992.

이완구, 경찰공무원의 직무상 스트레스문제와 개선방안, 한국공안행정학회보 제4호, 한국공안행정학회, 1995.

이종수, 경찰인력의 직급별 구성체계에 대한 관리적 합리성 분석, 치안논총 제23집, 치안정책연구소, 2007.

유영현, 경찰공무원의 스트레스에 관한 연구:스트레스 완충요인을 중심으로, 원광대 박사학위논문, 1997.

정현욱, 경찰공무원의 스트레스 대응전략에 관한 연구:미시적 접근, 한국사회학회 전기 사회학대회 자료집, 한국사회학회, 1999.

한상암, 경찰공무원의 스트레스에 관한 연구, 행정논집 제30집, 동국대학교 행정대학원, 2004.

이종목, 직무스트레스의 원인·결과 및 대책, 성원사, 1989.

이황우, 경찰행정학, 법문사, 2003.

중앙일보, 2002.12.10

2. 외국문헌

J.G.Stratton, *Police Pssage*, Mnahattan Beach, 1984.

M.E.Schnake, *Human Relations*, Merrill Publ., 1990.

R.M.Steers, *Introduction to Organizational Behavior*, TX : Scott Foresman & Co.,1984.

R.Lotz and R. Regoli,"*Police cynicism and professionalism*", Human Relations, Vol.30, 1977.

W.B.Cannon, "*New Evidence for Sympathetic Contro of Some Internal Secretion*", American Jounal of Psychiatry, Vol.2, 1992.

책임연구보고서 2008-04

경찰의 직무스트레스 유발요인에 관한 연구

발행일 : 2008년 12월 26일

발행인 : 김 길 배

발행처 : **치안정책연구소**

경기도 용인시 기흥구 언동1길 29

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며
치안정책연구소 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.



POLICE SCIENCE INSTITUTE