

## 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 유발요인 분석

김순양\* · 구종태\*\* · 윤기찬\*\*\*

〈目 次〉

- I. 서 론
- II. 이론적 논의 및 연구설계
- III. 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 분석
- IV. 일선 경찰공무원의 직무스트레스 유발요인  
분석
- V. 종합적 논의 및 결론

〈요 약〉

본 연구는 일선 경찰공무원의 직무스트레스의 수준과 이를 유발하는 요인들에 대해서 실증적으로 분석한 것이다. 설문조사는 대구지방경찰청 산하의 경찰공무원을 대상으로 하였다.

직무스트레스 수준을 측정하기 위한 하위변수는 경찰공무원의 심리적 긴장감이나 초조감 정도, 육체적 피로감 정도, 업무로 인한 건강상의 문제 경험정도, 조기 출퇴근 의도, 출근기피 정도, 이직의도, 짜증이나 화를 내는 정도, 집중력저하 정도 등을 포함하였다. 그리고 직무스트레스를 유발하는 요인과 관련해서는 요인 분석 결과를 토대로, 조직내 인간관계 요인, 인사관리 요인, 조직관련 요인, 물리적 환경 요인, 업무능력 요인, 개인적 성격 요인, 직무특성 요인, 업무관련 성격 요인이라는 여덟 가지 요인을 중심으로 논의를 행하였다.

분석의 결과, 직무스트레스 수준과 관련해서는 육체적 피로감 정도, 업무로 인한 건강상의 문제 경험정도, 심리적 긴장감이나 초조감 정도, 조기 출퇴근 의도, 집중력 저하정도 등의 요소들이 중간수준 이상의 수치를 나타내고 있다. 그리고 유발요인과 관련해서는 인사관리 요인, 물리적 환경요인, 직무특성 요인 등의 평균값이 비교적 높은 수치를 나타내고 있다.

\* 영남대학교 행정학과 교수

\*\* 전 대구지방경찰청장, 치안감

\*\*\* 영남대학교 행정학과 박사과정 수료

## I. 서 론

현대인에게 스트레스란 일상적인 것이다. 적당한 수준의 스트레스가 때로는 생활에 활력을 주기도 한다. 어떤 면에서는 일상생활에서 스트레스를 완전히 떨쳐버린다는 것이 불가능하다. 왜냐하면, 배우자의 죽음이나 실직 등과 같은 힘겨운 사건뿐만 아니라, 결혼이나 휴가 등과 같은 즐거운 사건들도 스트레스를 유발하는 요인이 될 수 있기 때문이다. 조직생활에서 직무를 수행하는 과정에서 직면하게 되는 직무스트레스의 경우도 마찬가지이다. 어느 정도의 직무스트레스는 조직의 생산성 향상에 순기능적인 경우도 있으며, 직무스트레스가 전혀 없이 조직생활을 한다는 것은 불가능하기도 하다.

그러나 문제는 이러한 직무스트레스가 과중할 경우에 나타나는 역기능이다. 다양한 자극요인(stressor)으로 인해서 야기되는 직무스트레스가 자칫 과중할 경우에는 육체적, 정신적, 심리적으로 심각한 문제를 초래하며, 그 결과 업무의 효율성이 저하됨은 물론 심지어는 결근이나 이직 등으로까지 연결될 수 있다. 직무만족감을 저하시킴은 물론이다. 따라서 직무스트레스는 적절한 수준에서 관리되어야 하며, 이를 위해서는 직무스트레스의 수준과 이에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 를 실증적으로 탐구하는 것이 필수적이다.

특히, 경찰공무원의 경우는 특수한 유형의 공무원들이다. 접촉하는 고객의 성격이 상이하며, 조직의 구조나 문화도 일반 행정조직과 상이하다. 근무방식도 상이하며, 업무의 속성도 상이하다. 더구나 이들이 수행하는 업무는 국민들의 일상생활에 매우 중요한 영향을 미치며, 따라서 이들의 과중한 직무스트레스는 국민들의 안위에 직접적인 영향을 미치게 된다.

그러나 지금까지의 직무스트레스에 관한 연구들은 대부분이 민간의 기업조직이나, 공공부문이라고 하더라도 일반 공무원들을 대상으로 하여 이루어져 왔다. 따라서 일선 경찰공무원을 위시한 특수직종 종사자들의 직무스트레스에 대한 연구는 미흡하였다. 경찰행정서비스가 국민들의 일상생활에서 차지하는 비중에 비추어 볼 때, 경찰공무원들의 직무스트레스의 수준과 원인을 심층적으로 탐구해 보는 것은 치안서비스의 질을 제고하기 위해서도 매우 시급한 것이다.

본 연구는 이러한 배경 하에서, 우선 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준을 측정해 보고, 여기에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 실증적으로 분석해 보려는 것이다. 이를 위해서 우선은 직무스트레스의 의의, 영향요인, 결과 등에 관한

이론적 논의를 행하며, 이를 토대로 적절한 논의의 틀을 설정한다. 다음에는 이러한 이론적 논의 및 논의의 틀을 토대로 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 이를 유발하는 다양한 요인들을 분석한다. 실증분석을 위해서는 주로 설문조사의 방법을 사용하였으며, 설문조사는 대구지방경찰청 및 산하의 일선경찰서와 파출소에 근무하는 경찰공무원들을 대상으로 시행하였다.

## II. 이론적 논의 및 연구설계

### 1. 직무스트레스의 의의 및 유발요인

직무스트레스(job stress)의 개념에 대한 이해는 다양하다. Beehr & Newman(1978)은 직무스트레스를 직무자체 또는 작업환경의 어떤 특성이 종업원들에게 해로운 결과를 초래하는 과정으로 이해하고 있으며, Ivancevich & Matteson(1987)은 직무스트레스를 개인차이 및 심리적 과정에 의해 조절된 적응적 반응으로서, 개인에게 과도한 심리적·신체적 요구를 부과하는 외부환경 또는 사건의 결과로 이해하고 있다. 그리고 Parker & DeCotiis(1983)는 직무스트레스를 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로서 특정개인이 느끼는 역기능적 의식 또는 감정으로 이해하고 있다. 따라서 이를 종합해 보면 직무스트레스란 직무와 관련하여 직무수행자가 받게 되는 심리적·신체적 스트레스라고 할 수 있다.

물론 이러한 직무스트레스를 유발하는 요인과 관련해서도 의견이 상이하다. 그러나 기본적으로는 비록 직무스트레스는 개인적으로 인지되지만, 그 원인은 주로 직무환경이나 직무특성 등의 직무관련 요인으로부터 유발되는 것으로 보고 있다. 구체적으로 McGrath(1978)는 직무스트레스 유발요인을 과업, 역할, 행동상황, 물리적 환경, 사회적 환경, 개인시스템 내 요인 등으로 구분하고 있으며, Ivancevich & Marteson(1980)은 물리적 환경, 개인수준, 집단수준, 조직수준, 조직외부 등의 요인으로 구분하고 있다. Marshall & Cooper(1981)는 직무의 고유특성, 조직내 관계, 경력관계, 조직구조와 분위기, 조직외부의 장애, 개인의 고유특성 등으로 구분하며, Gibson 등(1982)은 직무스트레스 요인을 물리적 환경요인, 개인적 요인, 집단요인, 조직요인, 개인차 요인 등으로 구분하고 있다. 이 밖에 Schuler(1984)는 직무스트레스 요인을 개인특성 요인과 조직특성 요인으로 대분하고 있으며, Luthans(1985)는 조직외부요인, 조직요인, 집단요인, 개인요인으로 구분하고 있다.

따라서 이러한 선행이론들을 종합해 보면, 대체로 직무스트레스 유발요인은 물리적 환경 요인, 조직관련 요인, 직무관련 요인, 개인적 요인, 그리고 조직외적 요인으로 구분할 수 있다. 우선 물리적 환경요인에는 조명, 소음, 온도, 공기오염, 사무실 설계 등이 해당하며, 조직관련 요인에는 직업요건, 조직구조, 경계에 걸치는 활동, 조직풍토, 경력개발, 집단옹집력 등이 포함될 수 있다. 그리고 직무관련 요인에는 업무특성, 기술, 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성, 의사결정참여 등이 해당하며, 개인적 요인에는 성별, 연령, 교육수준, 직위 등이 관련된다. 마지막으로 조직외적 요인에는 가족관계, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원 등이 해당한다.

이외에도 경찰공무원의 경우는 다른 직종과는 상이한 독특한 요인들도 직무스트레스에 상당한 영향을 미칠 것이다. 동일한 조직목표를 가지는 검찰조직과의 관계(이완구, 1994), 잦은 근무지 이동, 비상대기 등의 상시적인 긴장상태, 조직의 지나친 위계성향, 총기 등의 위험물질 휴대 및 신체적 위험상황 하에서의 업무수행, 제복착용에 따른 부담감, 국민들의 비판적 시선 등이 모두 경찰공무원들에 고유한 직무스트레스 유발요인이 될 수 있다.

## 2. 직무스트레스의 결과

조직성원들은 직무수행 과정에 다양한 직무스트레스를 경험하게 되는데(Schuler, 1984), 이러한 직무스트레스가 미치는 결과는 개인에 따라서 다양하다. 물론, 적절한 정도의 직무스트레스는 오히려 개인의 발전이나 조직의 생산성 향상에 긍정적으로 기능할 수도 있다. 그러나 대체로 직무스트레스는 개인이나 조직 모두에게 부정적인 결과를 초래하는 경우가 많으며, 그 정도가 심할 경우에는 여러 가지 심각한 부작용을 초래할 수 있다.

대체로 직무스트레스의 결과는 개인적 측면과 조직적 측면으로 구분할 수 있다(Beehr & Newman, 1978). 우선 직무스트레스로 인한 개인적 결과의 측면은 다시 이를 생리적 결과, 심리적 결과, 그리고 행동적 결과로 나눌 수 있다. 직무스트레스로 인한 생리적 결과로는 심장병, 위궤양, 요통, 두통, 당뇨병, 식욕부진, 간경화 등이 유발될 수 있으며(유기현, 1995), 심리적 결과로는 가능성불화, 수면방해, 성기능 장애, 근심, 긴장, 정서적 불안, 사기저하, 집중력 상실 등이 유발될 수 있다(Wright & Noe, 1996). 그리고 행동적 결과로는 흡연, 음주, 약물남용, 돌발적 사고 등이 유발될 수 있다(Conway, 1987). 다음에 직무스트레스로 인한 조직적 결과의 측면에서는, 일반적으로 직무성과의 저하, 회피행동의 증가, 환경통제 능력의 저

하, 혁신과 창의력의 저하 등이 나타날 수 있다(Quick & Quick, 1984). 그리고 보다 직접적으로는 직무스트레스의 증가로 인하여 결근율이나 이직율의 증가가 나타날 수 있다(Barney & Griffin, 1992).

### 3. 연구설계

본 연구는 일선 경찰공무원들의 직무스트레스 수준 및 이를 유발하는 요인들을 실증적으로 탐구하기 위한 것이다. 이를 위해서 첫째, 경찰공무원의 직무스트레스 수준을 파악하기 위하여 다양한 학자들의 선행연구들을 토대로(유기현, 1995 ; 이용식, 1997; Barney & Griffin, 1992; Gibson et als., 1985 ; Wright & Noe, 1996 등) 직무스트레스의 구성요소를 도출하고, 이를 바탕으로 설문문항을 구성하였다. 여기에는 경찰공무원의 심리적 긴장감이나 초조감 정도, 육체적 피로감 정도, 업무로 인한 건강상의 문제 경험 정도, 조기 출퇴근 의도, 출근기피 정도, 이직 의도, 짜증이나 화를 내는 정도, 집중력저하 정도 등의 설문항목이 포함되었다.

둘째, 경찰공무원의 직무스트레스를 유발하는 것으로 예상되는 요인들을 선행논의들(김기석, 1994; 이완구, 1994; Barney & Griffin, 1992; Ivancevich & Matteson, 1980 ; Luthans, 1985 ; Schulthz ; 1982, Marshall & Cooper, 1981 등)을 토대로 시론적(試論的)으로 구성하였다. 이와 관련해서 본 연구에서는 물리적 환경, 직무특성, 인사관리, 조직내 인간관계, 조직의 구조적 속성, 개인특성 관련요인 등을 중심으로 유발요인을 시론적으로 구성하였다. 물리적 환경에는 사무실 구조, 소음, 온도 등의 업무환경적 요인들이 포함된다. 직무특성은 경찰업무 자체의 속성과 관련되는 것이며, 인사관리는 경찰조직의 승진, 근무성적평정, 순환보직, 급여 등의 인사행정상의 제반 요소들이 포함된다. 조직내 인간관계 요인에는 경찰조직 내에서의 상사, 동료, 부하직원과의 관계 등이 포함된다. 구조적 속성은 경찰조직의 업무수행절차, 명령계통 등의 구조적 특성들이 주로 포함된다. 그리고 이러한 시론적 논의들에 입각하여 적절한 설문항목을 구성하였다.

셋째, 경찰공무원의 직무스트레스 수준과 이를 유발하는 요인을 실증하기 위한 설문조사를 행하였다. 설문조사는 대구지방경찰청의 본청, 산하의 일선경찰서 및 예하 파출소에 근무하는 경찰공무원을 대상으로 2001. 5. 4일부터 5. 14일의 기간 동안에 실시하였다. 표본은 각 경찰서 및 파출소별로 일정량을 할당하는 방식으로 추출하였으며, 설문지는 대구경찰청 본청과 일부 일선경찰서는 직접 방문하였으며, 나머지 일선경찰서 및 파출소의 경우는 관계 경찰공무원에게 의뢰를 하여

일괄 배부 및 수거하는 방식을 취하였다.

설문지는 총 500부를 배부하여 447부를 수거하였으며, 이 중에서 부실응답을 제외한 415부를 분석하였다. 이들 응답자들의 구체적인 특성은 <표 1>과 같다. 설문결과는 SPSS Win 10.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

<표 1> 설문응답자의 일반적 특성

단위 : 명(%)

변수	빈도 및 비율
연령	20대 33(8.0) / 30대 181(44.0) / 40대 138(33.6) / 50대 이상 59(14.4)
학력	고졸이하 178(43.5) / 전문대졸 118(28.9) / 대졸이상 107(26.2)
근무연수	5년미만 62(15.0) / 5-10년미만 45(10.9) / 10-15년미만 129(31.3) / 15-20년 미만 41(10.0) / 20-25년 미만 83(20.1) / 25년 이상 52(12.6)
현직위	순경 47(11.4) / 경장 147(35.5) / 경사 152(36.7) / 경위이상 68(16.4)
현근무지	지방청 42(10.1) / 일선경찰서 208(50.1) / 파출소 165(39.8)

넷째, 설문결과를 토대로, 시론적으로 설정하였던 직무스트레스 유발요인들에 대하여 요인분석(factor analysis)을 실시하고, 이를 토대로 직무스트레스 유발요인 관련변수를 재구성하였으며, 각기 적절한 요인 명칭을 부여하였다.

마지막으로 이러한 실증적 분석을 토대로 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 유발요인들의 현황과 문제점을 분석하였다.

### III. 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 분석

경찰공무원은 일반 공무원들과는 상이한 업무환경 하에서 상이한 속성의 업무를 수행하고 있다. 일반적으로 위험한 업무환경 하에서 업무를 수행하는 경우가 많으며, 대체로 법규 위반자들을 상대로 업무를 수행하고 있다. 그리고 조직 내에서는 엄격한 위계구조 속에서 업무를 수행하며, 경직적인 조직문화를 보유하고 있다. 따라서 경찰공무원들은 일반공무원들에 비해서 업무 수행과정에서 보다 높은 직무스트레스를 겪을 것으로 일반적으로 인식되고 있다.

직무스트레스 수준과 관련한 본 연구의 설문결과에 의하면, 일선 경찰공무원의 전반적인 직무스트레스 수준은 Likert 5점 척도를 기준으로 평균값 3.03(표준편차

0.77)으로서, 일반적으로 기대했던 것에 비해서는 크게 높지는 않은 것으로 나타나고 있다.<sup>1)</sup> 그러나 이를 통해서 경찰공무원의 직무스트레스 수준 자체가 높지 않다고 단정하기는 어려울 것 같다. 경찰공무원의 경우는 이미 경찰조직에 들어올 때부터 경찰업무의 특성이나 경찰조직의 독특한 문화에 대해서 어느 정도는 인식하고 있으며, 업무수행 과정에서 높은 사명감을 요구하고 있기 때문에 직무스트레스 정도를 내면화하는 정도가 높기 때문에 나타나는 결과가 아닌가 보여진다. 직무스트레스를 구성하는 각 요소별 평균값과 표준편차는 <표 2>와 같다.

&lt;표 2&gt; 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준

설문항목	평균값	표준편차
업무수행과 관련하여 심리적인 긴장감이나 초조함을 느끼는 정도	3.16	0.99
업무수행으로 인한 육체적인 피로감 정도	3.57	0.97
업무로 인한 건강상의 문제 경험 정도	3.17	1.11
늦게 출근하거나 일찍 퇴근하고 싶은 생각이 드는 정도	3.05	1.09
업무부담으로 인해 출근하기가 두려운 정도	2.62	1.06
다른 직장으로 옮기고 싶다는 생각이 드는 정도	2.77	1.16
업무로 인해 짜증이나 화를 내는 정도	2.82	0.99
업무수행과정에서 집중력이 저하되는 정도	3.05	1.02
문항전체	3.03	0.77

‘업무수행과 관련하여 심리적인 긴장감이나 초조함을 느끼는 정도’와 관련한 평균값은 3.16으로서, 전체 평균값(3.03)을 상회한다. 이는 기본적으로 경찰공무원이 수행하는 업무의 대부분이 위급한 상황 하에서 일을 처리해야 하는 긴박한 것들이며, 현장에서 순간적으로 상황판단을 해야 하는 경우가 많으며, 비상대기 상태에 있는 경우가 많기 때문일 것으로 보인다. 따라서 경찰공무원들의 경우는 대체로 심리적으로 긴장상태에 있는 경우가 많게 되는 것이다.

‘업무수행으로 인해서 육체적인 피로감을 느끼는 정도’와 관련한 설문결과의 평균값은 3.57로서, 상당히 높은 수치이다. 이는 기본적으로 경찰공무원들이 과중

1) 이하의 평균값은 모두 Likert 5점 척도를 기준으로 측정된 것이다. 즉, 전혀 그렇지 않다 1점, 대체로 그렇지 않다 2점, 그저 그렇다 3점, 대체로 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 구성되어 있다. 따라서 평균값이 높을수록 그 정도가 높음을 의미한다. 그리고 본 연구의 설문문항은 부정적인 질문으로 구성되어 있다. 따라서 평균값이 높을수록 부정적인 성향이 강한 것이며, 이에 따라서 직무스트레스를 유발할 소지가 큰 것이다.

한 업무량에 시달리고 있기 때문이다. 물론 최근 들어서 2교대 근무제에서 3교대 근무제로 완화되었다고는 하지만, 여전히 주야를 번갈아 가면서 근무해야 하는 상황에서 신체적인 피로감이 가중되고 있다. 더구나 경찰공무원은 대부분이 법규 위반자를 상대로 많은 실랑이를 하는 과정에서 상당한 에너지가 소모된다.

그리고 이러한 신체적인 피로감은 누적되면 건강상의 문제를 초래하는 직접적 원인이 된다. 이와 관련하여, ‘업무로 인하여 두통, 소화장애, 식욕부진 등의 건강 상의 문제를 경험하고 있는지’에 대한 설문문항의 경우는 평균값이 3.17로서, 이 역시 전체 평균값보다는 높은 수치를 보이고 있다. 물론 경찰공무원의 경우는 대체로 신체적인 자격요건이 엄격하고, 일반 직장인들에 비해서 실제로도 신체가 건강한 경우가 많다. 그러나 이들에게도 신체적 피로감이 누적되면 다양한 형태의 건강상의 문제를 초래할 수 있으며, 이는 다시 이들의 근무의욕과 직무성과를 저하시키는 직접적인 요인이 됨을 유의해야 할 것이다.

경찰공무원의 조기 출퇴근 의도나 출근기피 정도는 크게 높지 않다. 즉, ‘늦게 출근하거나 일찍 퇴근하고 싶은 생각이 드는 경우가 많은지’에 대한 설문항목의 평균값은 3.05로서 중간정도의 수준을 나타내고 있다. 그리고 ‘업무부담으로 인하여 출근하기가 두렵다’는 설문문항과 관련해서는 평균값이 2.62로서 중간 수준에 크게 미달한다. 이러한 현상은 업무수행 과정에서 상당한 심리적 긴장감과 육체적 피로를 느끼고 있음에도 불구하고, 이것이 아직 출근기피 현상으로까지는 연결되지는 않음을 의미한다. 이는 경찰공무원들이 육체적, 심리적으로 상당한 직무 스트레스를 느끼고 있음에도 불구하고, 본 연구의 설문결과 직무 만족도는 비교적 높게 나타나고 있는 것과도 맥락을 같이 한다. 그 원인은 경찰공무원들이 직무 스트레스를 느끼는 정도와는 별개로, 대체로 조직목표에 대한 몰입도가 높으며, 업무에 대한 사명감이 비교적 높기 때문에 기인하는 현상이 아닌가 생각된다.

이러한 현상은 경찰공무원의 이직 의도에 관한 설문결과에서도 확인된다. 즉, ‘다른 직장으로 옮기고 싶다는 생각을 하는 경우가 많은지’에 대한 설문결과에서, 평균값은 2.77로서 이 역시 비교적 낮은 수치이다. 이는 경찰공무원을 하다가 다른 직장으로 옮기는 것이 현실적으로 어려운 데도 원인이 있겠지만, 기본적으로는 경찰공무원들이 경찰조직에 대한 애착과 충성심이 비교적 높기 때문일 것이다.

다음에 ‘업무로 인해 짜증이나 화를 내는 경우가 많은지’에 대한 설문항목의 평균값은 2.82로 나타나고 있다. 물론 이것이 경찰공무원이 수행하는 업무가 별로 짜증이 나지 않을 정도의 업무임을 의미하지는 않는다. 실제로는 일선 경찰서나 파출소에서의 업무수행이 주로 민원인들을 상대하는 업무이기 때문에 짜증이나

화가 나는 경우가 많음에도 불구하고, 경찰공무원이 이를 실제로 밖으로 표출하지 못하는 경우가 많다. 특히, 근자에 들어서 경찰공무원의 대민 친절을 강조하는 상황에서 민원인들에게 짜증을 내는 것이 어렵다. 따라서 혼자서 속으로 삐이는 경우가 많을 것으로 보인다. 마지막으로 ‘업무수행과정에서 집중력이 저하되는 경우가 많은지’에 대한 설문의 평균값은 3.05정도의 중간 수준을 보이고 있다.

## IV. 일선 경찰공무원의 직무스트레스 유발요인 분석

### 1. 요인분석 결과

직무스트레스를 유발하는 요인에 관한 논의는 다양하지만, 본 연구에서는 선행 연구들을 바탕으로 우선 이를 물리적 환경 요인, 직무특성 요인, 조직관련 요인, 인사관리 요인, 인간관계 요인, 조직구조적 속성 요인, 개인특성 관련 요인을 중심으로 시론적인 영향요인을 구성하였다. 그리고 이를 토대로 설문문항을 구성하였으며, 설문결과를 바탕으로 요인분석을 실시한 이후에 요인분석의 결과에 따라서 영향요인을 재구성하는 방식을 취하였다. 요인분석은 설문에서 구성된 변인들에 대해서 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 요인추출은 주성분분석을 한 이후에 고유값이 1.0 이상인 요인을 추출하고, 이들 요인을 Varimax시키는 방식을 사용하였다. 요인분석의 모형적합도에 대한 검증결과는 KMO 척도값이 .907이며, Bartlett의 구형성 검증의 유의확률이 .000으로서 요인분석 모형이 적합한 것으로 나타났다.

요인분석 결과는 <표 3>과 같으며, 본 연구에서는 이러한 요인들에 대해서 공통속성을 파악한 후에 요인명칭을 조직내 인간관계 요인(요인1), 인사관리 요인(요인2), 조직관련 요인(요인3), 물리적 환경 요인(요인4), 업무능력 요인(요인5), 개인적 성격 요인(요인6), 직무특성 요인(요인7), 업무관련 성격 요인(요인8)이라고 명명하였다. 이러한 8가지 요인들은 전체분산의 약 62.6%를 설명하며, 특히 조직내 인간관계 요인이 전체분산의 약 28.2%를 설명하고 있다.

각각의 요인들이 측정도구로서 적당한지를 알아보기 위해서, 요인군별로 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 신뢰성 분석을 한 결과,  $\alpha$  값이 0.9190으로 나타나서 측정도구의 신뢰성에는 큰 문제가 없었으며, 각 요인에 대한  $\alpha$  값은 각각 0.8952(요인1), 0.8677(요인2), 0.8592(요인3), 0.8143(요인4), 0.7408(요인5), 0.6246(요인6), 0.4589(요인7), 0.4664(요인8) 등으로 나타났다.

<표 3> 직무스트레스 유발요인에 대한 요인분석 결과

## 2. 일선 경찰공무원의 직무스트레스 유발요인 분석

상기한 요인분석 결과 일선 경찰공무원의 직무스트레스 유발요인과 관련하여 여덟 개의 요인으로 재구성되었는데, 이러한 각 요인들과 직무스트레스 수준과의 관계성 정도를 보기 위해서 직무스트레스 수준을 종속변수로 이에 영향을 미치는 요인들을 독립변수로 하는 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같다. 여기서 보면, 여덟 개의 요인들 모두가 직무스트레스와 유의미한 상관관계가 있다. 이 중에서 조직관련 요인이 상관계수 0.566으로서 직무스트레스와 가장 높은 상관관계를 가지고 있으며, 다음에는 조직내 인간관계 요인(상관계수 0.536)과 업무능력 요인(상관계수 0.413), 인사관리 요인(상관계수 0.411), 직무특성 요인(상관계수 0.408), 등의 순으로 상관관계가 높았다. 그러나 물리적 환경 요인(0.237), 업무관련 성격 요인(상관계수 0.102) 등은 상관관계가 높지 않았다.

<표 4> 직무스트레스 수준과 독립변수들간 상관관계 분석

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
Y (직무스트레스)	1.000								
X1 (조직내 인간관계)	.536**	1.000							
X2 (인사관리)	.411**	.440**	1.000						
X3 (조직관련)	.566**	.635**	.611**	1.000					
X4 (물리적 환경)	.237**	.267**	.427**	.390**	1.000				
X5 (업무능력)	.413**	.470**	.305**	.446**	.276**	1.000			
X6 (개인적 성격)	.323**	.408**	.210**	.327**	.164**	.369**	1.000		
X7 (직무특성)	.408**	.311**	.412**	.433**	.423**	.495**	.251**	1.000	
X8 (업무관련 성격)	.102*	.146**	.112*	.097*	.000	.134	.323**	.051	1.000

\*\* : p < 0.01, \* : p < 0.05

그리고 요인분석의 결과에 따른 직무스트레스 유발요인별 평균값은 <표 5>와 같다. 여기서 보면, 직무스트레스를 유발하는 요인들 중에서 인사관리 요인, 직무특성 요인, 물리적 환경 요인의 세 요인의 평균값이 중간 수준인 3.0을 상회하고 있다. 본 연구의 설문 문항들이 부정적인 형태로 구성되어 있음을 상기하면, 일선 경찰공무원의 경우 이러한 세 요인에 대해서 특히 부정적 인식이 강함을 알 수 있다. 그러나 조직내 인간관계 요인의 경우는 평균값이 낮게 나타나고 있어서 경

찰공무원의 경우 일반공무원과는 달리, 인간관계로 인한 직무스트레스 정도는 크지 않은 것으로 보인다.

<표 5> 직무스트레스 유발요인별 평균값 및 표준편차

요인 명	평균값	표준편차
조직내 인간관계 요인	2.32	0.77
인사관리 요인	3.40	0.80
조직관련 요인	2.88	0.81
물리적 환경 요인	3.20	1.09
업무능력 요인	2.78	0.80
개인적 성격 요인	2.79	0.92
직무특성 요인	3.29	0.68
업무관련 성격 요인	2.97	0.94

### 1) 조직내 인간관계 요인

조직내 인간관계 요인은 전체 분산의 약 28.2%를 설명하고 있는데, 경찰공무원의 조직내 인간관계 요인의 전체 평균값은 2.32(표준편차 0.77)로 상당히 낮은 편이어서 경찰공무원들이 인간관계로 인한 부담은 별로 크지 않은 것으로 보인다.

구체적 항목별로는 우선 ‘부서내 동료들과의 인간관계가 부담스럽다(문항 20)’와 관련한 항목의 평균값은 2.14(표준편차 0.94)로서, 인간관계 요인을 구성하는 요소들 중에서도 가장 낮은 수치를 보이고 있다. 이는 아마도 경찰업무가 상대적으로 업무의 독립성이 강하며, 업무평가 역시 양적인 평가가 용이한 부분이 많기 때문에 동료와의 인간관계 부담이 그 만큼 적을 것이기 때문으로 보인다. ‘부서내의 상사 및 동료와의 의견 충돌이 많은 편이다(문항 22)’와 관련한 항목은 평균값이 2.33(표준편차 0.95)으로서, 이 역시 상당히 낮은 수치이다. 이는 기본적으로 경찰업무가 주로 시민들을 상대로 개별적으로 처리하는 경우가 많은 데다가, 상명하복의 체계가 잘 갖추어진 경찰조직의 속성상 상하간의 의견충돌이 표출되기 어려운데 원인이 있는 것으로 생각된다.

다음에 ‘부하 직원들과의 인간관계 유지가 부담스럽다(문항 23)’와 관련한 항목의 평균값 역시 2.31(표준편차 0.97)로서 낮은 수치이다. 이는 경찰공무원의 경우는 엄격한 위계 속에서 조직생활을 하며, 부하들의 복종 정도가 높기 때문에 인간관계에 큰 부담을 느끼지 않고서도 업무통솔이 비교적 용이하기 때문일 것이다.

‘부서 내 동료들간에 단합이 잘 되지 않는다(문항 21)’와 관련한 항목의 평균값 역시 2.39(표준편차 1.00)로 비교적 낮은 편이어서, 특수직종이 갖는 조직의 특성상 동료들간의 단합은 어느 정도 유지되고 있는 것으로 이해된다.

그리고 상사와의 인간적인 관계와 관련하여, ‘상사가 나를 인간적으로 잘 배려해 주지 못한다(문항 30)’에 관한 설문항목의 평균값은 2.29(표준편차 0.97)로서, 아직 경찰조직 내에서는 상사가 부하를 인간적으로 배려하는 정도가 비교적 높다. 상사의 부하에 대한 신뢰정도와 관련한 ‘상사는 나를 별로 신뢰하지 않는 것 같다(문항 19)’는 항목의 경우는 평균값이 2.45(표준편차 0.91)로 나타나고 있어, 부하에 대한 상사의 신뢰 정도도 비교적 높은 편이다.

## 2) 인사관리 요인

일반적으로 조직내의 인사관리와 관련한 요인은 성원들의 직무스트레스에 많은 영향을 미치는 것으로 이해된다(Gomez-Mejia, 1995). 승진, 근무성적평정, 보수, 전보 등의 주요 인사관리 요인에 대한 설문결과의 전체 평균값은 3.40(표준편차 0.80)으로서, 요인들 중에서 평균값이 가장 높다. 즉, 직무스트레스의 영향요인들 중에서 인사관리 요인에 대한 부정적 인식이 가장 강하다.

각 항목별로는 ‘승진이 객관적이고 공평하지 못한 경우가 많다(문항 13)’와 관련한 항목의 평균값은 3.45(표준편차 1.07)로서 비교적 높은 수치가 나타나고 있어, 경찰공무원들의 상당수가 승진에 대해서 객관성과 공정성이 떨어진다고 생각하는 경향이 강하다. 특히, 경찰조직처럼 위계질서가 강한 조직에서는 승진이 성원들의 주요 관심사가 될 수밖에 없는데, 승진에 대해서 성원들의 불만이 크다면 여러 가지 부작용이 초래될 수 있다. 이러한 경향은 특진과 관련해서도 마찬가지이다. 즉, ‘특진이 객관적이고 공평하지 못한 경우가 많다(문항 14)’와 관련해서도 응답결과의 평균값이 3.44(표준편차 1.10)로서, 일반 승진의 경우와 인식수준이 유사하다. 따라서 경찰공무원의 적극적인 업무수행 의욕을 자극하는데 중요한 기능을 수행하는 특별승진과 관련해서도 경찰공무원들의 불만이 적지 않음을 알 수 있다.

근무성적평가와 관련해서도 ‘근무성적평가가 객관적이고 공평하지 못한 경우가 많다(문항 15)’는 설문항목의 평균값이 3.34(표준편차 1.11)로 나타나서 불만이 비교적 많다. 특히, 근무성적평가는 승진이나 인사이동의 기초자료가 되는 것임을 상기하면(전수일 외, 2000), 경찰공무원들이 근무성적평가의 객관성 및 공정성에

대해서 부정적 인식이 강하다는 것은 여러 가지 문제점을 파생시킬 수 있다. 그리고 전보와 관련해서도 적성 등이 제대로 고려되지 않는 데 대한 불만이 크다. 즉, ‘근무 부서를 배치할 때 적성 등이 잘 고려되지 않는다(문항 16)’와 관련한 설문항목의 평균값 또한 3.44(표준편차 1.00)로서, 인사 부서나 상급 부서에서 일방적으로 인사이동을 시키는 경우가 많은 것으로 보인다.

보수수준에 대한 불만 정도는 매우 높다. 즉, ‘근무경력 등에 비해서 급여수준이 낮다(문항 17)’에 대한 설문항목의 평균값은 3.84(표준편차 1.04)로서, 본 연구의 전체 설문문항들 중에서 평균값이 가장 높다. 야간근무나 비상대기 등의 격무에 시달리는 데 비해서, 보수수준은 낮다고 생각하는 경향이 강한 것은 경찰공무원의 사기를 저하시키는 중요한 요인이 될 것으로 보인다.

다음에 업무수행을 통한 자기개발 등과 관련하여, 우선 ‘담당업무를 통해서 새로운 지식이나 기술을 배울 기회가 별로 없다(문항 18)’와 관련한 설문항목의 평균값은 3.36(표준편차 1.08)으로서 비교적 높은 수치이다. 이는 자신이 담당하고 있는 업무가 단순하다고 생각하는 경향에서 비롯된 것이기도 하겠지만, 보직관리상의 문제점 등에서 파생하는 것일 수도 있다. 그러나 ‘현재의 담당업무를 통해서는 내가 가지고 있는 장기와 가치를 발휘하기 어렵다(문항 12)’에 대한 설문항목의 평균값은 2.89(표준편차 1.07)로서, 보통수준에 다소 미달하는 수치이다. 이는 경찰공무원들이 경찰업무가 그래도 어느 정도는 자기의 장기와 부합한다고 생각하는 경향이 높다는 것을 의미한다.

### 3) 조직관련 요인

조직관련 요인의 전체평균값은 2.88(표준편차 0.77)로서, 중간수준에 약간 미달하는 수치이다. 각 항목별 설문결과를 보면, 우선 ‘경찰조직 외의 다른 조직의 관계인들과 업무상의 의견충돌이 많은 편이다(문항 25)’에 대한 설문항목의 평균값은 2.73(표준편차 1.04) 정도로서, 높지 않은 편이다. 경찰공무원은 법 집행과정에서 특히 검찰조직 성원들과 접촉이 많음에도 불구하고 이들과의 의견충돌은 실제로는 크게 높지 않다. 이는 검찰과의 관계에서 지휘를 받는 입장에 있기 때문에 다소 이견이 있더라도 대체로 이를 수용하는 데서 일부 원인을 찾을 수 있다.

그리고 ‘경찰조직내 다른 부서의 사람들과 업무상 의견충돌이 많은 편이다(문항 24)’에 대한 설문결과도 평균값이 2.66(표준편차 1.04)으로서, 의견충돌이 많은 편은 아니다. 이는 경찰공무원의 업무가 독립적인 것들이 많아서 업무상의 상호작

용 빈도가 비교적 낮은 데 일부 원인이 있을 것이다.

다음에 ‘관련 업무규정이나 절차가 복잡하다(문항 26)’와 관련해서는 평균값이 3.04(표준편차 1.06) 정도이며, ‘조직이나 부서의 정책을 믿을 수 없는 경우가 많다(문항 27)’와 관련한 항목은 평균값이 2.97(표준편차 1.09)로서 대체로 중간수준이다. 그리고 ‘조직 내에서의 정치적인 역학관계에 신경을 써야 하는 경우가 많다(문항 29)’에 대한 설문항목에서는 평균값이 2.67(표준편차 1.12)로서, 이 역시 별로 높은 수치는 아니다. 이는 경찰업무가 일반공무원에 비해서는 상대적으로 성과측정이 용이하기 때문으로 보이지만, 이러한 현상은 대체로 하위직에 해당하는 것이며, 상위직으로 갈수록 경찰공무원 역시 조직내의 정치적 역학관계에 의해서 많이 좌우될 것으로 보인다.

‘여러 명의 상사들이 서로 다른 내용의 지시를 하는 경우가 많다(문항 6)’ 즉, 명령계통의 중복과 비통일성과 관련한 설문항목의 평균값은 중간정도의 수치인 2.92(표준편차 1.25)로서, 경찰조직이 구조적으로는 위계적임에도 불구하고 명령계통의 실제 운영은 만족할 만한 정도가 못되고 있다. 따라서 ‘명령계통이 지나치게 위계적이고 경직되어 있다(문항 28)’와 관련한 설문항목의 평균값은 3.22(표준편차 1.13)로서 비교적 높은 수치로서, 자칫 경찰조직은 유연성이 낮거나 성원들의 참여가 낮을 소지가 크다.

#### 4) 물리적 환경 요인

직무스트레스와 관련한 선행연구들을 보면, 대체로 사무실 배치, 소음, 온도, 습도 등의 물리적 환경이 성원들의 직무스트레스에 많은 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Conway, 1987; 김문석, 1990).

설문결과, 물리적 환경요인의 전체 평균값은 3.20(표준편차 1.09)으로서, 비교적 불만이 높은 편에 속한다. 각 항목별로는 우선 ‘사무실이 전반적으로 소란스럽다(문항 2)’는 사무실의 소음과 관련한 설문항목의 평균값은 3.23(표준편차 1.31) 정도로서 중간 정도를 상회한다. 경찰조직의 경우에는 지방경찰청 및 내근 부서를 제외하고는, 일선경찰서나 파출소 등에서는 피의자 등의 소란행위가 심한 경우가 많다. 더구나 일선 경찰조직에서는 아직 부서별로 칸막이 시설 등이 제대로 되어 있지 않아서 피의자 등에 대한 조사과정에서 언성을 높이는 등의 소란이 있으며, 이로 인해서 다른 부서의 동료들간에 많은 신경을 쓰지 않을 수 없다.<sup>2)</sup> 특히, 일

2) 대구지방경찰청 산하 S경찰서 M경장과의 2001. 11. 14일자 면접내용.

선 파출소의 경우는 심야취객 등의 소란행위가 많지만 인권문제 등으로 적극적으로 대처하기 어려워 상당한 심리적 압박을 받는다.<sup>3)</sup>

‘조명, 온도 등 사무실의 사무환경이 열악한 편이다(문항 1)’는 설문항목의 응답 결과는 평균값이 2.89(표준편차 1.28)로서, 물리적 환경요인과 관련한 세 가지 설문항목들 중에서는 평균값이 가장 낮다. 이는 근자에 들어서 일선 경찰서를 중심으로 대민 서비스 향상의 차원에서 상당수의 경찰관서들이 신규 건물을 신축하는 등의 추세와 무관하지 않을 것이다.

마지막으로 ‘사무실이 전반적으로 협소하고 집기배치 등이 복잡하다(문항 3)’에 대한 설문항목의 평균값은 3.48(표준편차 1.28)로서 상당히 높은 편이다. 이는 종래의 사무실 공간이 인력증가율을 따라가지 못하고 사무실의 집기를 배치하는데서 기존의 공간을 제대로 활용하지 못하는데 원인이 있다. 특히, 컴퓨터 사용이 보편화되면서 사무집기의 배치 형태도 달라져야 하는데, 그러하지 못한 경우가 많아서 사무실이 복잡하게 보인다.

### 5) 업무능력 요인

직무스트레스를 유발하는 다른 요인들이 유사하다고 하더라도, 개인적인 능력의 차이에 따라서 직무스트레스를 받는 정도는 상이할 수 있다(김문석, 1990). 업무능력 요인의 평균값은 2.78(표준편차 0.80)로 나타나고 있는데, 본 연구에서는 설문문항이 부정적으로 구성되어 있으므로 경찰공무원의 경우에 자신의 업무능력이 비교적 높다고 생각하는 경향이 강하다고 볼 수 있다.

우선 ‘담당업무가 나의 능력에 비해서 다소 어렵다(문항 4)’에 관한 설문항목의 평균값은 2.33(표준편차 1.01)으로서, 상당히 낮은 수치를 나타내고 있다. 즉, 경찰공무원들은 대체로 담당업무가 자신의 능력수준에 비추어서 별로 어렵지 않다고 생각하는 경향이 강하다. ‘업무처리에 필요한 지식이나 경험이 다소 부족하다(문항 10)’와 관련한 설문항목의 평균값도 2.72(표준편차 0.97)로서, 이 역시 같은 맥락에서 이해할 수 있다.

그러나 ‘업무수행과 관련한 정보가 부족한 경우가 많다(문항 9)’와 관련한 설문항목의 평균값은 3.30(표준편차 0.99)으로서, 다른 항목들에 비해서는 평균값이 상당히 높다. 즉, 경찰공무원들은 업무관련 정보가 부족한 상황 속에서 업무를 수행하는 경우가 많은 것이다. 물론 이러한 결과는 경찰조직내부의 부서 할거주의와

---

3) 대구지방경찰청 산하 S경찰서 B파출소 Y소장과의 2001. 10. 5일자 면접내용.

정보공유의식 미흡이 중요한 이유가 되겠지만,<sup>4)</sup> 경찰공무원 개인별로도 정보획득 능력과 노력이 부족하기 때문이다.

#### 6) 개인적 성격 요인

흔히 개인의 성격은 사회적 지지와 관련된 변수와 함께 매개변수로 사용되기도 하지만, 영향요인 변수의 하나로 사용되기도 한다. 본 연구에서는 개인의 성격과 관련한 내용을 여섯 개의 설문항으로 구성하였으나, 요인분석 결과는 업무와 직접적인 관련성이 약한 순수한 개인적 성격(요인 6)과 업무상 성격요인(요인 8)이라는 두 가지로 구분되어 나타났다. 여기서 개인적 성격 요인에는 평소에 화를 잘 내는지의 여부, 단기간에 많은 것을 하려 하는지의 여부, 매사에 서두르는 편인지의 여부와 관련되는 세 개의 설문항목을 중심으로 요인이 구성되었는데, 개인적 성격 요인의 전체 평균값은 2.79(표준편차 0.92)로 나타나고 있다.

우선 ‘나는 단기간에 많은 것을 하려 하는 편이다(문항 55)’와 관련된 설문항목의 평균값은 3.09(표준편차 0.94)로서 보통수준으로 나타나고 있으며, ‘나는 매사를 좀 서두르는 편이다(문항 58)’에 대한 설문항목의 평균값은 2.89(표준편차 0.93)이다. ‘나는 평소에 화를 잘 내는 편이다(문항 54)’와 관련한 설문항목의 평균값은 2.39(표준편차 0.87)로 비교적 낮은 값이어서 비교적 침착한 성향이 강하다.

따라서 경찰공무원의 경우는 개인적 성격요인과 관련해서는 직무스트레스를 크게 유발하지 않는 성격유형에 가깝다고 볼 수 있다.

#### 7) 직무특성 요인

직무의 특성이 조직성원들의 직무스트레스에 상당한 영향을 미친다는 것은 오래 전부터 논의되어 왔다.<sup>5)</sup> 본 연구에서는 요인분석 결과, 직무특성과 관련하여 담당업무의 책임감, 분량, 긴급성, 그리고 단조로움이라는 네 가지 변수가 포함되었는데, 전체 평균값은 3.29(표준편차 0.68)로서 보통 수준보다 높다. 그리고 회귀분석 결과로도 직무특성 요인이 직무스트레스에 일정한 영향을 미치고 있다.

4) 경북도경 산하 K경찰서 A경정과의 2001. 10. 15일자 면접내용.

5) McGrath는 과업의 곤란도, 과업모호성, 과업량 등의 직무특성 요인이 조직성원들의 직무스트레스의 중요한 요인이라고 지적하고 있으며(McGrath, 1978), Marshall과 Cooper는 질적 양적으로 과도한 작업, 시간압박, 과도한 의사결정 요구 등의 직무특성 요인이 조직성원들의 직무스트레스에 심각한 영향을 미치는 요인이라고 주장하고 있다 (Marshall & Cooper, 1981).

구체적으로 우선 ‘담당업무는 많은 책임감을 요하는 업무이다(문항 11)’와 관련한 설문항목의 평균값은 3.79(표준편차 1.03)로서 상당히 높다. 이는 경찰업무가 대부분 위급한 상황에서 업무를 수행해야 하는 것인 데다가, 시민들의 안전 내지는 인권과 직결되는 것이기 때문에 경찰공무원들이 업무수행과정에서 상당한 책임감을 느끼기 때문일 것이다. 특히, 경찰공무원은 총기를 소지하는 경우가 많은데, 이 역시 경찰공무원으로 하여금 상당한 부담과 책임감을 느끼게 한다.

그리고 ‘담당업무의 양이 많은 편이다(문항 5)’에 관한 설문항목의 평균값은 3.49(표준편차 1.13)로서 이 역시 비교적 높은 수치이다. 즉, 경찰공무원들이 상당한 업무부담에 시달리고 있다. 이는 기본적으로 치안수요가 증가하는 데 원인이 있겠지만, 이외에도 경찰인력의 충원 부족과 잦은 비상대기,<sup>6)</sup> 실적 내지는 전수위주의 업무처리 방식 등도 업무 과부담을 초래한다.<sup>7)</sup>

다음에 ‘시간에 쫓기면서 업무를 수행해야 하는 경우가 많다(문항 8)’라는 업무의 긴급성과 관련한 설문항목의 평균값은 3.67(표준편차 1.13)로서, 이 역시 상당히 높은 수치이다. 이는 치안질서를 유지해야 하는 경찰업무의 속성상, 업무자체가 매우 긴박한 속성을 갖는 것들이 많다는 의미이다. 그러나 업무의 단조로움과 관련한 ‘담당업무가 너무 단조로운 편이다(문항 7)’에 대한 설문항목의 평균값은 2.22(표준편차 1.02)로서 매우 낮은 값이다. 흔히 업무가 너무 어렵고 복잡해도 스트레스를 받지만, 자기 능력에 비해서 너무 쉽거나 단조로운 경우에도 스트레스를 받게 된다고 하는데(Albrecht, 1986), 이 점에서 경찰공무원들이 자신의 업무가 도전할 만하다고 생각하는 정도가 높은 것은 고무적이다.

### 8) 업무관련 성격 요인

전술하였듯이 요인분석 결과 성격관련 요인은 두 개의 요인으로 구분되었는데, 본 연구에서는 이를 개인적 성격 요인과 업무관련 성격 요인으로 요인 명칭을 상이하게 부여하였다. 후자의 업무관련 성격 요인에는 다른 사람과의 경쟁에 대한 인식, 자신이 세운 업무목표를 반드시 달성하고자 하는지의 여부, 쉽게 성과를 알 수 있는 업무를 담당하기를 좋아하는지의 여부와 관련한 세 개의 설문항목이 포

6) 본 연구에서의 ‘비상대기 등으로 최근 이후에도 부자유스럽다’라는 설문항목과 관련하여 평균값이 3.49(표준편차 1.06)로서 비교적 높게 나타나고 있다.

7) 본 연구의 ‘실적 및 전수위주의 업무처리가 많은 편인지’에 관한 설문항목은 평균값이 3.83(표준편차 1.10)으로 나타나고 있어서, 실제로 경찰업무가 상당부분 실적 내지는 전수위주의 외형을 중시하고 있음을 알 수 있다.

함되었다. 이러한 업무관련 성격 요인은 전체 평균값이 2.97(표준편차 0.94)로서, 이 역시 개인적 성격요인과 유사하게 대체로 보통수준의 값을 나타내고 있다.

각 항목별로는 우선 ‘나는 내가 세운 목표는 반드시 달성하고자 한다(문항 59)’와 관련한 설문항목의 평균값은 3.63(표준편차 0.82)으로서 상당히 높은 수치가 나타나고 있어서 경찰공무원들이 업무완수 의지가 높다. 이것은 경찰업무라는 것이 범인검거 등과 같이 목표가 비교적 분명하며, 이를 달성하지 못할 경우에 질책을 받는 등의 후속관리가 비교적 엄격하기 때문일 것이다.

그리고 ‘나는 다른 사람과의 경쟁을 하는 데서 즐거움을 느낀다(문항 56)’와 관련한 설문항목의 평균값은 2.43(표준편차 0.93) 정도로서 비교적 낮은 수치이다. 경찰공무원들이 동료와의 경쟁의식은 별로 높지 않다는 의미로서, 이는 경찰공무원의 경우는 승진 등의 인사문제가 대체로 시험을 거치거나 특진 등의 형태를 띠는 경우가 많기 때문일 것이다. ‘나는 쉽게 성과를 알 수 있는 업무를 담당하기를 좋아한다(문항 57)’와 관련한 설문항목의 평균값은 2.86(표준편차 0.90) 정도이다.

## V. 종합적 논의 및 결론

이상에서 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준을 측정해 보고, 직무스트레스 유발요인들에 대해서 논의해 보았다. 경찰공무원의 전반적인 직무스트레스 수준은 평균값이 Likert 5점 척도 기준으로 3.03으로서 보통 수준이었다. 그러나 이를 통해서 경찰공무원의 직무스트레스가 별로 문제가 되지 않는다고 판단하는 것은 성급하다고 보여진다. 그 보다는 경찰공무원의 경우, 신체적으로 건강하고 업무수행에 대한 사명감이 비교적 높기 때문에 직무스트레스를 소화하는 정도도 비교적 높기 때문이 아닌가 보여진다.

직무스트레스의 구성요소들 중에서는 업무수행으로 인한 육체적인 피로감 정도가 평균값 3.57로서 특히 높았다. 그리고 업무수행과 관련하여 심리적인 긴장감이나 초조함을 느끼는 정도, 업무로 인한 전강상의 문제 경험 정도, 업무수행과정에서 집중력이 저하되는 정도 등도 중간 수준 이상으로 나타나고 있다.

직무스트레스 유발요인과 관련해서는 상관관계 분석결과로는 조직관련 요인, 조직내 인간관계 요인, 업무능력요인, 인사관리 요인, 직무특성 요인, 개인적 성격 요인 등의 순으로 직무스트레스 정도와 상관관계가 높았다. 요인분석 결과의 각 요인별 전체 평균값은 조직내 인간관계 요인 2.32, 인사관리 요인 3.40, 조직관련

요인 2.88, 물리적 환경 요인 3.20, 업무능력 요인 2.78, 개인적 성격 요인 2.79, 직무특성 요인 3.29, 업무관련 성격 요인 2.97로 나타나서, 인사관리 요인, 직무특성 요인, 물리적 환경 요인의 세 가지 요인이 보통수준 이상의 수치이다. 이는 본 연구의 응답항목 구성상, 이 세 가지 요인에 대한 경찰공무원들의 인식이 부정적인 경향이 강하다는 것을 의미한다. 따라서 경찰공무원의 직무스트레스에 대한 적절한 관리방안도 특히 이러한 세 가지 요인들에 중점을 둘 필요가 있을 것이다.

첫째, 가장 부정적인 인식이 강한 인사관리 요인과 관련해서는 무엇보다도 인사관리의 공정성과 객관성을 제고하는 것이 중요하다. 특히, 승진과 관련하여 현재 경찰공무원의 승진은 심사승진, 시험승진, 특별승진, 근속승진으로 구분되는데, 이 중에서 심사승진과 특별승진의 경우가 특히 문제가 된다. 심사승진은 경무관 이하의 승진 시에 적용되는 것이다. 승진심사의 경우 승진대상자명부의 상위서열자가 하자가 없는 데도 탈락하는 경우에 공정성 시비가 대두된다. 이는 심사항목 중에서도 지휘관 추천과 적성점수가 주로 승진여부를 결정하는데 그 원인이 있다. 따라서 심사승진의 객관성과 공정성을 유지하기 위해서는 지휘관 추천점수와 심사위원들에 의한 적성점수를 하향 조정하여 승진심사가 지휘관의 의도에 따라 좌우되지 않도록 하고, 승진대상자 서열명부 작성항목을 보완해야 할 것이다.

특별승진은 뚜렷한 공적이 있어야 가능하지만, 실제로는 그렇지 못한 경우가 많으며, 기능별로 편중되고 있어서 구성원 사이에 갈등을 야기할 수 있다. 그리고 특진을 위해서 부적절한 방법으로 실적을 올리려는 무리한 행동을 할 소지가 있다. 따라서 가급적 특진보다는 성과급으로 대신하는 방안을 고려할 필요가 있다.

근무성적평정과 관련해서는 현재 근무성적평정은 객관적 평가항목과 주관적 평가 항목으로 되어 있으나, 근무실적을 점수로 정확하게 계수화하기에는 평가기술상 어려움이 있으며, 계수화가 곤란할 경우에는 평정자의 주관이 개입될 소지가 있다. 따라서 이에 대한 제도적 보완이 필요하다.

전보에 대한 불만도 크다. 이는 경력관리의 전문화를 통하여 일부 해소할 수 있을 것이다. 현재 특기제도가 있으나(경찰공무원 임용령 제3조), 형식적 운용에 그치고 있어 이에 대한 대책이 필요하다. 전체 구성원의 적성을 완벽하게 고려한 전보를 하기는 인사기술상 불가능하지만, 가급적 개개인의 특기와 적성을 실질적으로 파악하여 합리적 기준에 의한 전보인사를 실시하는 것이 필요하다.

둘째, 직무특성 요인과 관련해서는 경찰수요에 대응한 점진적인 인력증원이 무엇보다도 필요하다. 대구지방경찰청의 경우, 인력의 49%를 차지하는 파출소근무 경찰공무원들은 3부제로 주 56시간을 근무하고 있다. 그러나 소요인력의 증원 없

이 3부제 근무로 전환한 까닭에 형식적으로는 근무시간이 감소하였지만, 개인별 단위 시간 내 담당 업무량은 크게 증가하였다. 그리고 파출소 인력을 지원하기 위해 지방청 및 일선경찰서의 인력을 감축한 결과 해당 부서의 인력부족으로 인한 업무량 증가가 새로운 문제를 야기하고 있다. 따라서 실질적인 3부제 근무가 가능하도록 소요인력의 증원이 시급하다.

그리고 경찰 고유업무가 아닌 타 기관의 업무가 포함되어 있어 업무과부화의 원인이 되고 있다. 이러한 업무는 타 기관의 불필요한 지휘감독 문제를 야기하며, 경찰의 위상과 관련해서도 경찰공무원으로 하여금 타 기관에의 종속감을 느끼게 하고 있다. 따라서 경찰업무는 본연의 업무를 중심으로 재편될 필요가 있다.

또한 업무상의 특수여건을 개선해야 한다. 경찰업무는 위험하고 돌발적인 경우가 많기 때문에 비상대기, 시간외 근무, 특수근무 등의 업무부담 요인이 많다. 물론, 최근 들어서 특별단속이나 일제 검문검색 등을 가급적 자제하고 있으며, 시간 외 근무가 필요한 경우에도 비번이나 내근동원을 지양하고 당번 근무자로 대처하는 등의 노력은 고무적이다.

장비를 현대화하는 것도 경찰공무원의 업무부담을 경감시키는 방안이 된다(이완구, 1995). 경찰의 역량은 인원과 장비가 결합되어 나타나는 것이다. 예로서, 불심검문 시에 휴대용 조회기를 소지한다면 업무의 효율성을 높일 수 있으며, 이는 업무량을 줄이는 방안이 된다. 따라서 현재 대도시 경찰서에만 지급된 개인휴대장비(HDT)와 순찰차용 장비(MDT)는 전국적으로 확대 지급해야 할 것이다.

직무수행에 대한 관점의 변화가 필요하다. 현재 경찰은 공정한 법 집행이 강조되고 중앙집권적 체제를 유지하고 있는 관계로 지역주민에게 봉사한다는 관념은 회박하다. 범인검거 결과만을 중시하며, 주민과의 관계에서는 주민을 협조대상으로만 생각하는 경향이 강하다. 그러나 경찰행정의 궁극적 목적은 주민들의 안전을 확보하고 생활의 질을 향상시키는데 있다. 따라서 단속 건수로 실적을 평가하는 업무 접근방식에서 벗어날 필요가 있다.

셋째, 물리적 환경요인과 관련해서는 사무실의 설계, 조명, 소음 등의 측면에서 개선할 소지가 많다. 특히, 민원인의 출입이 잦은 교통관련 부서나 형사업무관련 부서의 사무실은 업무의 특성에 부합하도록 설계되지 않아서 인권에도 문제가 되고 있으며, 고성 등으로 인한 소음과 조사자와 피의자간의 독특한 분위기로 인해서 근무환경이 매우 열악하다. 그리고 일선 파출소의 경우도 대체로 건물구조가 낡고 부대시설 등이 열악하다.

따라서 일선 경찰서의 경우는 피의자의 프라이버시를 보호하고 소음을 줄일 수

있는 칸막이 장치 등이 필요하며, PC배치 등도 피의자와 마주 앉아서 대화가 가능하도록 해야 한다. 또한 파출소는 근무거점 개념으로 내부 대기인력을 최소화하고 외근근무에 중점을 두고 있지만, 업무공간이나 휴식공간 모두가 매우 열악하다. 따라서 파출소 내부를 보다 친숙한 공간으로 만들기 위한 집기배치, 내부디자인 등에도 많은 신경을 쓸 필요가 있다.

이밖에도 경찰공무원의 직무스트레스를 관리하기 위해서는 경찰공무원의 후생복지를 강화하는 것도 필요하다. 경찰공무원은 강한 체력을 필요로 하기 때문에 적절한 체력단련 시설을 설치하며, 체력단련비를 현실화하여 사설 체육관 등에서 개인적인 체력단련을 지원할 필요가 있다. 그리고 여가 및 취미활동을 지원하는 방안도 필요하다(이완구, 1995). 특히, 경찰공무원은 직무 속성상 생활리듬이 깨어지는 경우가 많기 때문에 원만한 가정생활에도 지장을 초래한다. 따라서 가정 내에서의 여가나 취미활동에 대한 적절한 지원 프로그램도 개발해야 할 것이다.

그리고 무엇보다도 경찰공무원의 경우는 일반적인 조직성원들과는 상이한 독특한 직무스트레스 유발요인을 가지고 있음을 상기할 필요가 있다. 경찰행정의 고객들이 대부분 범법자이거나 피의자라는 점, 잦은 비상근무나 주야 순환근무로 인한 신체적 및 가정생활상의 문제, 업무수행상의 신체적 위험 노출, 업무의 긴급성, 총기소지로 인한 부담감, 잦은 이사와 가족과의 별거, 제복착용으로 인한 일상 행동상의 제약, 언론이나 국민의 집중적인 감시 등 경찰공무원은 일반 조직의 성원들과는 다른 직무스트레스 유발상황에 직면해 있는 것이다.

따라서 향후의 경찰공무원 직무스트레스에 대한 분석도 일반조직에 통용되는 보편적인 영향요인들 외에도, 이러한 경찰공무원의 특수한 상황도 염두에 두고서 심층적으로 논의될 필요가 있을 것이며, 이 점에 착안하여 천착하지 못한 것이 본 연구의 한계이기도 하다.

## 참 고 문 헌

- 김기석, 「직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인에 관한 연구」, 청주대 박사학위논문, 1994.
- 김문석, 「직무스트레스에 관한 모형 설정연구」, 고려대 박사학위논문, 1990.
- 김병섭, "경찰공무원의 심리적 탈진 원인분석," 「한국행정학보」, 29(2), 1995.
- 김성국, 「조직과 인간행동」, 서울 : 명경사, 1999.
- 박연호, 「조직행동론」, 서울 : 박영사, 2000.
- 배수진, 「최신 스트레스관리」, 서울 : 학문사, 2000.
- 송병선, 「직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구」, 경희대 박사학 위논문, 1996.
- 유기현, 「스트레스관리」, 서울 : 무역경영사, 1995.
- 유영현, 「경찰공무원의 스트레스에 관한 연구」, 원광대 박사학위논문, 1998.
- 윤심노, 「직무스트레스의 제변인간의 관계에 관한 연구」, 명지대 박사학위논문, 1994.
- 이기호, 「경찰활동과 무기사용에 관한 연구」, 서울 : 한국형사정책연구원, 1993.
- 이완구, 「정책집행에서의 직무스트레스에 관한 연구」, 단국대 박사학위논문, 1994.
- \_\_\_\_\_, "경찰공무원의 직무상 스트레스 문제와 개선방안," 「한국공안행정학보」, 4, 1995.
- 이용식, 「체육행정 조직구성원의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향」, 서울대 박사학위 논문, 1997.
- 이종목, 「직무스트레스의 원인, 결과 및 대책」, 서울: 성원사, 1989.
- 이형호, 「지방공무원의 직무스트레스와 조직성과와의 관계에 관한 연구」, 경남대 박사학위논문, 1999.
- 임성식, 「직무스트레스 요인과 지방공무원의 직무만족간의 관계에 관한 연구」, 청주대 박사학위논문, 1998.
- 전수일 외, 「공무원관리론」, 서울: 대영문화사, 2000.
- 정영만, 「직무스트레스 요인이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 동아대 박사학위논문, 1999.
- 정현욱, "경찰공무원의 스트레스 대응전략에 관한 연구," 「사회정책논총」, 11(2),

- 1999.
- Albrecht, K., *Stress and the Manager : Managing it Work for You*, Simon and Schuster Inc, 1986.
- Barney, J. B. & R. W. Griffin, *The Management of Organization*, Boston : Houghton Mifflin Co., 1992.
- Beehr, T. A. & J. E. Newman, "Job Stress, Employee Health, Organizational Effectiveness," *Personal Psychology*, 31(4), 1978.
- Cannavale, F. J. & W. D. Falcon, *Improving Witness Cooperation*. Washington D. C. : U. S. Dept. of Justice, 1976.
- Conway, T. L. "Occupational Stress and Vanalion in Cigarette, Coffee and Alcohol Consumption," *Journal of Health and Social Behavior* 22, 1987.
- Dawson, S. *Analysing Organizations*. London : MacMillan Press, 1996.
- Exworthy, M. & S. Halford, *Professionals and the New Managerialism in the Public Sector*, Buckingham : Open University Press, 1999.
- Frederickson, H. G. & J. M. Johnston, *Public Management Reform and Innovation*. Tuscaloosa, Alabama : The University of Alabama Press, 1999.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & J. H. Donnelly, *Organization : Behavior, Structure, Process*, Business Publication, 1982.
- Gomez-Mejia, L. P. et als., *Managing Human Resources*, Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1995.
- Ivancevich, J. M. & M. T. Matteson, *Controlling work Stress : Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco, CA : Jossy-Buss, 1987.
- Luthans, F., *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, 1985.
- Marshall, J. & C. L. Cooper, "The Cause of Managerial Job Stress : A Research Note on Methods and Initial Findings," In Corlett, E. N. & J. Richardson(ed.), *Stress Work Design and Productivity*, John Wiley and Sons, 1981.
- McGrath, J. E., "Stress and Behavior in Organization," In M. D. Dunnette(eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally College Pub. Co., 1978
- Parker, D. F. & T. A. Decotiis, "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 1983.

- Quick, J. C. & J. D. Quick, *Organizational Stress and Preventive Management*, McGraw-Hill, 1984.
- Schuler, R. S., "Organizational Stress and Coping : A Model and Overview," In Sethi, A. S. & R. S. Schuler, *Handbook of Organizational Stress*, Ballinger Publication Co., 1984.
- Schultz, D. P., *Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, McMillan Publishing Co, 1982.
- Warshaw, L. J, *Managing Stress*. Reading, Mass : Addison-Wesley, 1979.
- Wright, P. M. & R. A. Noe, *Management of Organizations*, Chicago : Irwin, 1996.