

직무스트레스와 직무탈진감: 교정공무원을 중심으로

박정수*

진종순**

〈目 次〉

I. 문제의 제기

II. 이론적 배경

III. 실증분석

IV. 결론

〈요 약〉

직무탈진감(job burnout)은 직무수행의 과정에서 발생하는 스트레스와 긴장으로부터 자신을 보호하기 위해 업무와 일정한 거리를 유지하려는 감정반응을 의미한다. 지금까지 이러한 직무탈진감은 대인관계를 중시하는 직업에서 발생하는 정서적 감정에 주를 두어 연구되어왔다. 재소자의 구금과 교화의 역할을 수행하는 교정공무원(correctional officers)은 직무탈진감에 이를 가능성이 높은데도, 지금까지 이들 교정공무원에 대한 연구는 거의 이루어지지 못하였다. 또한 직무스트레스(job stress)를 구체적으로 세분화하여 이들 요소가 직무탈진감에 주는 영향을 정밀하게 분석하지 못하였다. 이에 이 연구는 교정공무원에 대한 설문조사결과를 바탕으로 직무스트레스와 직무탈진감과의 관계를 보다 세밀하게 검증한다. 분석 결과, 직무스트레스의 세부요인 중 직무요구, 관계갈등, 조직체계에 대한 불만이 높을수록 교정공무원이 직무탈진감을 높게 경험하는 것으로 나타났다.

【주제어: 직무스트레스, 직무탈진감, 수용자, 교정시설, 교정공무원】

* 제1저자, 명지대학교 행정학 박사, 법무부 수원구치소 교위(settkd@korea.kr)

** 교신저자, 명지대학교 행정학과 교수(jongsoonj@mju.ac.kr)

논문접수일(2016.7.19), 수정일(2016.9.2), 게재확정일(2016.9.13)

I. 문제의 제기

현재 우리나라에서는 범죄행위의 증가와 고도화가 심각한 사회문제로 대두되고 있다. 우리나라의 범죄발생건수를 살펴보면, 1984년 803,792건에서 2013년 2,006,682건으로 지난 30년간 150% 증가하였고, 인구 10만 명당 범죄발생 건수도 1,989건에서 3,921건으로 97.1% 증가하였다(범죄백서, 2015). 이러한 범죄행위의 증가는 교정시설의 과밀수용이라는 결과로 이어지게 되었다. 2012년 2.9명이었던 우리나라 교정공무원 1인당 관리 수용자는 2014년 3.52명으로 증가하여 수용인원의 급격한 과밀화를 보여주고 있다. 반면 캐나다의 경우, 교정공무원 1명당 수용자 1명을 관리하고 있고, 독일 2.1명, 영국 2.7명, 일본 3.3명으로 나타나, 우리나라의 1인당 관리대상 수용자 비율은 매우 높은 것을 알 수 있다(교정통계연보, 2015).

이렇게 열악한 상황에서 교정공무원의 역할과 중요성은 더욱 커지고 있다. 하지만 교정공무원은 또 다른 수용자, 구금된 교도관, 전문적 수용자라고 언급될 만큼, 스스로를 비하하고 있다(Wick, 1980; Lombard, 1981; Martinez, 1997). 교정공무원은 구금된 수용자와 동일한 공간에서 통제와 처우를 해야 하는 직무특성으로 인해 다른 직업군보다 더 높은 스트레스와 정서적 탈진을 경험하고 있는데, 이것이 자기비하의 원인이 되고 있는 것이다(이수정·윤옥경, 2004).

수용자들을 상대해야 하는 교정공무원의 직무스트레스와 직무탈진감은 심각한 수준이며, 이러한 원인은 개인문제에서 더 나아가 교정조직과 국가차원에서 역기능을 초래하기 때문에 정확한 이해가 진단이 필요하다. 하지만 아직까지 이에 대한 선행연구가 미흡하고, 낮은 사회적 인식 평가로 국민적 공감대 형성에 대한 관심이 부족한 실정이다. 또한 교정공무원들이 느끼는 직무스트레스와 탈진감은 대인관계에 있어 지속적, 반복적 관계를 중요시하는 간호사, 사회복지사, 텔레마케터 등 다른 직종의 종사자들이 경험하는 정서적 감정으로 인한 것과는 차이가 있다(Maslach, 1976). 지금까지 이러한 교정공무원의 직무스트레스를 구체적으로 세분화하여 이들이 직무탈진감에 주는 영향을 세밀하게 분석하지 못해왔다. 선행연구들은 역할갈등, 역할과다, 역할과중에 중점을 두어왔다. 이 연구는 이러한 점으로 선행연구들과 차이가 있다. 이러한 문제의식에 바탕을 두고 이 연구는 직무스트레스를 8개 영역으로 구분하여 세분화하여 교정공무원의 직무스트레스가 직무탈진감(하위요인)의 영향을 실증 분석한다. 구체적으로 이 연구에서 다음과 같은 질문에 대한 해답을 찾아보고자 한다: “교정공무원의 직무스트레스는 직무탈진감에 어떠한 영향을 주는가?”

이 연구에서 우선 우리나라 교정공무원의 현황을 살펴보고, 다음으로 직무스트레스, 직무탈진감, 그리고 이들 간의 관계에 대한 선행연구를 고찰한다. 그리고 교정공무원을 대상으로 한 설문조사 결과를 통해 직무스트레스와 직무탈진감 간 인과관계를 분석한다. 마지막으로, 분석결과를 바탕으로 직무스트레스로 인한 직무탈진감을 최소화할 수 있는 조직의 효율적 운영을 위한 방안을 논의하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스(job stress)

직무스트레스(job stress)는 업무수행과 관련된 모든 상황에서 발생할 수 있는 현상으로, 일반적인 스트레스보다 명확하고 한정된 개념이다. French(1972)는 직무스트레스를 조직구성원의 조직목표에 대한 요구, 개인욕구와 이를 만족시켜 줄 수 있는 직무환경과의 불일치로 인해 생겨나는 것으로, 개인과 환경 간의 상호작용에 전제를 둔 개념으로 설명하였다. 그리고 Cooper & Marshall(1976)은 직무스트레스를 직무와 관련된 부정적 환경요소로 개념화하며, 직무과정, 역할 갈등, 역할 모호, 열악한 작업조건을 직무스트레스의 원인으로 설명한다. Handy(1995)는 환경과 개인의 주관적인 경험에 중점을 두고, 직무환경과 그 내용이 복잡할수록 직무스트레스가 더욱 심각하게 발생한다고 본다. 이러한 복잡한 직무에서 오는 스트레스는 개인 건강문제와 더불어 심리적 불만족을 야기하고, 업무효율을 감소시키는 결과를 가져온다(주시각, 2013: 34 재인용). 즉 직무스트레스는 직무환경의 특성이 조직구성원에게 해로운 결과를 가져오는 과정으로 이해할 수 있다(Beehr & Frantz, 1987). 직무스트레스는 다음의<표 1>와 같이 다양하게 정의되고 있다.

〈표 1〉 직무스트레스의 정의

-
- French(1972): 개인능력, 자원이 환경요구로 인한 개인욕구, 업무환경과 불일치함으로 인해 생기는 현상
 - Cooper & Marshall(1976): 직무와 관련 있는 부정적 환경요소
 - Schuler(1980): 한 개인에게 조직 특성이 기회, 요구, 제약의 지각에 따라 다르게 인지되기 때문에 동태적 요건에서 발생
 - Beehr & Frantz(1987): 직무환경이 구성원에게 해로운 결과를 가져오는 과정
 - Handy(1995): 환경과 개인의 주관적인 경험 사이의 관련성
-

Gaines & Jermier(1983)는 직무스트레스의 요인으로 열악한 직무환경, 교대근무, 직무과중과 과소, 물리적 위험, 조직 내 대인관계로 인한 갈등을 들고 있다(박원진, 2014 재인용). 조직구성원이 직장상사, 동료, 고객과의 관계에 적응하지 못할 때, 심리적 좌절감, 정서적 고갈, 갈등이 일어나며 결국 직무스트레스가 발생하게 된다. 직장 내 대인관계가 원만하지 않으면, 직무스트레스는 높아지게 되고, 조직구성원들 간 신뢰가 저하되고 사회적 지원도 감소하게 된다. 또한 하급자가 상급자의 배려가 적다고 느끼거나 자신을 호의적으로 평가하지 않는다고 지각하는 경우에도 직무스트레스는 높아지게 된다(이종열, 2010).

교정공무원의 직무스트레스 원인을 살펴보면, 성격, 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 건강 등의 개인적 특성과, 물리적 업무환경, 조직문화, 과도한 문서의 양, 시간부족으로 인한 업무마감의 부담, 동료 관계 여부, 역할 모호 및 갈등, 승진과 급여, 업무위험성, 정책변화 적응, 폭행경험 등의 직무특성이 언급된다(윤옥경, 2006). 조직 외적으로는 낮은 사회적 평가, 지역사회와 관련기관 간의 협력, 정책불안정 등의 요인이 대표적이다(이수정·윤옥경, 2006; 이연담, 2008). 윤옥경(2006)은 교정공무원이 수용자들과 생활하는 과정에서 고소, 고발, 진정의 위협뿐만 아니라, 열악한 물리환경, 많은 수용자 인원, 승진기회 제한, 사회의 부정적인 시선 등으로 인해 직무스트레스를 높게 경험하고 있는 것으로 설명한다. 그리고 김현정 외(2006)는 물리적 환경, 직무자율, 보상부적절 등이 교정공무원의 직무스트레스와 높은 상관관계를 갖는 것으로 주장한다. 이들에 의하면, 수용자를 직접 담당하는 보안부서의 직원이 사무직 직원보다 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 정동하(2010)의 연구에서 개방적 응답에서도 권위주의적 조직문화(54.6%), 제도 불합리(22.3%), 인사행정의 불공정(20.9%) 등이 직무스트레스를 발생시키는 원인이라고 설명하고 있다. 즉 일선 현장 교정공무원들은 조직에 많은 공헌을 하고 있으나, 의사결정 참여, 조직지원 및 영향력을 행사할 수 없는 구조적 문제점을 가지고 있는 것으로 설명하고 있다. 특히 물리적 환경, 조직의 구조적 문제에서 직무스트레스를 높게 경험하게 된다.

직무스트레스이 선행연구들은 역할스트레스 요인(역할과다, 역할 모호, 역할갈등)의 측정에 중점을 두어왔다(하미승·권용수, 2002). 하지만 이러한 측정 방법은 조직구성원이 놓인 직무환경의 여러 가지 측면을 과도하게 단순화시킨다는 문제점이 있다(정동하, 2010). 이런 문제점을 개선하기 위해 이 연구에서는 우리나라의 조직문화 특성을 반영한 KOSS-SF를 활용한다. 실제로 KOSS-SF는 교정공무원을 대상으로 한 선행연구에서 일부 활용되어 왔다(김현정 외, 2005; 정동하, 2010). KOSS-SF의 요인들이 갖은 의미를 살펴

보면 다음과 같다.

① 물리적 환경은 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 조직구성원이 처해있는 일반적인 물리적 환경을 의미하며, 근무환경의 쾌적성, 직무 위험성을 말한다. 이러한 근무적 여건은 교정공무원의 교대근무제, 교정공무원 1인당 과도한 수용밀도로 인한 압박, 구금된 공간에서의 근무여건과 많은 부분을 차지한다.

② 직무요구는 직무에 부담을 느끼는 정도를 말하며, 업무증가, 시간압박, 업무중단, 책임, 직무에서 오는 과도한 부담을 말한다. 이는 역할과부하로 설명되는데 직무범위가 개인능력을 초과하는 것을 의미하며, 직무스트레스에 직접적인 영향을 미치게 된다. 즉 직무를 수행함에 있어 육체적, 심리적으로 힘들어지는 상황으로 직면하는 경우, 직무스트레스에 노출되어 직무만족과 직무동기에도 부정적인 영향을 미치게 된다(하미승 외, 2002: 235).

③ 직무자율성의 결여는 직무의 의사결정 권한, 조직 개인 직무의 재량 정도를 말하며, 직무권한, 기술재량 및 자율성, 직무예측 가능성이 포함된다.

Karasek(1979)은 고수준의 직무요구와 직무자율권이 낮은 종사자는 심리적으로 긴장을 유발하는 요인으로 주장한다. 이들의 직무자율을 높이기 위해서는 의사결정과정에 개입할 수 있는 여건이 필요하다. 직무와 관련된 정책적 부분에 대한 종사자의 의견이 묵살되게 된다면 스트레스를 경험하게 되고 좌절감이 빠질 가능성이 크다.

④ 직무불안정은 개인직업 또는 직무 안정성의 정도를 말하며, 구직기회, 고용불안정성의 정도를 의미한다.

⑤ 관계갈등은 직장 내 상급자 및 동료 간 협조, 지지부족 등 대인관계의 정도를 말한다. 조직이 추구하는 목표를 달성하기 위해서는 직장 내 인간관계의 원만함이 영향을 미칠 수 있다. 또한 교정공무원은 직원들과의 관계뿐만 아니라 수용자와의 관계도 스트레스에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이 작용한다고 할 수 있다.

⑥ 조직체계는 조직 전략과 체계, 조직자원, 갈등, 의사소통의 합리성 등의 정도를 측정하는 것을 말한다. 교정조직의 최우선 임무는 시설의 안전과 질서유지에 있으며, 지위명칭, 계급구조와 더불어 엄격한 수직적 지휘체계의 조직체계가 존재한다(이백철, 2015: 338). 물론 교정조직은 기본적으로 계급체계의 경직성을 가지고 있어, 이것을 당연하게 생각하여 하급자에게 불평등한 관계를 조장하고, 상급자의 일방적인 지시를 강요할 수 없다. 즉 인격존중과 소통역할의 보편적 개념에서 벗어나, 조직이란 특수성을 명분으로 배제할 수 없기 때문이다(김재훈, 2011: 21).

⑦ 보상부적절은 직무에 대한 기대보상의 정도를 측정하는 것으로, 개인 존중, 기대

부적합, 내적 동기를 의미한다. 즉 교정공무원들의 개인의 높은 성과를 통해 내재적으로 (intrinsically) 얻는 보상 성취감, 자기실현 욕구, 성장 욕구 등을 의미하지만, 이에 대한 가치에 대한 부적절한 행태는 스트레스를 유발하는 요인으로 작용할 수 있다.

⑧ 직장문화는 형식적 합리주의 서양문화와 다르게, 한국 고유문화 특성에 기인한 집단주의, 의사소통의 비합리성, 직장 내 비공식 조직문화 등이 불만요인을 측정하는 것을 말한다. 교정조직은 제복 공무원의 특성으로 수직적 지휘체계의 문화가 존재하며, 상·하급 자간 상명하복의 관계를 가진다. 이러한 권위주의적 조직문화는 많은 문제점으로 나타나게 되는데, 정동하(2010)는 형식적이고 수직적인 조직구조는 교정공무원의 직무스트레스에 부정적인 영향을 미치게 된다. 상급자의 권위주의와 독단, 소통부족 및 불신, 상명하복 관계 강요, 다른 부서이동 제한 등의 조직문화는 교정공무원의 직무스트레스에 영향을 미치게 된다.

2. 직무탈진감(job burnout)

직무탈진감(job burnout)과 직무스트레스를 동의어로 간주하는 학자들도 있으나 (Male & May, 1997), 대다수의 학자들은 이 두 개념을 구분하고 상호 밀접한 관련이 있는 것으로 설명한다(Maslach, 1982; Cherniss, 1988; Wisniewski & Gargiulo, 1997). 지금까지 직무탈진감에 관한 연구는 주로 인적서비스(helping profession)를 제공하는 간호사, 경찰공무원, 교사, 심리치료 전문가, 사회복지사 등의 직종을 대상으로 해왔다. 특히 도움이 필요한 사람들과 지속적, 직접적으로 접촉해야 하는 직업군에서 직무탈진감이 가장 많이 나타나는 것으로 설명된다. 즉 다른 사람들과의 접촉빈도와 강도가 높은 직업을 가진 사람들이 직무탈진감에 이를 가능성이 높다는 것이다(Hellriegel & Slocum, 2011; 진종순·남태우, 2014 재인용). 또한 직무탈진감은 직무수행 과정에서 일시적으로 나타나는 것이 아니라, 직무과부하, 과도한 직무요구, 근무환경에서의 지속적인 스트레스 축적으로 인해 발생한다고 주장된다(이인수, 2006).

직무탈진감은 대인접촉이 많은 직원이 장시간 동안 스트레스 상황에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리상태를 말한다(Maslach & Schaufeli, 1993). Freudenberger(1974)는 직무탈진감을 에너지, 힘 또는 자원을 과도하게 사용함에 따라 실수, 소진, 고갈로 이어지는 현상으로 개념화하며, Freudenberger & Richelson(1980)은 생활방식과 인간관계에 있어 기대한 만큼 보상을 받지 못해 발생하는 만성적 피로, 우울, 좌절상태로 정의한다(진종순·남태우, 2014). Cherniss(1980)는 직무탈진감을 과도한 직무스트레스로 인해 만족도가 낮아지는 반응으로, 직무와 관련된 정신적 저하로 정의한다. 즉 직무탈진

감은 조직구성원의 직무에 대한 흥미, 열정, 가치의 상실감으로 설명된다. Perlman & Hartman(1982)은 독창성 상실, 동료와 고객에 대한 부적절한 태도, 실패하거나 지쳐서 기운이 없는 상태, 작업 애착도의 저하, 불편한 신체와 감정적 증후의 결합에서 오는 현상을 직무탈진감으로 정의하고 있다(<표 2>참조).

〈표 2〉 직무탈진감의 정의

-
- Freudenberger(1974): 에너지, 힘 또는 자원을 과도하게 사용함에 따라 실수, 탈진, 고갈되는 것
 - Freudenberger & Richelson(1980): 생활방식 또는 인간관계에서 기대한 만큼 보상을 받지 못함으로 인해 생기는 만성적인 피로, 우울, 좌절상태
 - Cherniss(1980): 과도한 직무스트레스와 만족도 저하에 따른 반응을 나타내는 것으로 직무와 관련된 정신적인 후퇴
 - Perlman & Hartman(1982): 독창성 상실, 동료와 고객에 대한 부적절한 태도, 실패하거나 지쳐서 기운이 빠진 상태, 작업 애착도의 저하, 불편한 신체와 감정적 증후의 결합
 - Maslach & Schaufeli(1993): 대인접촉이 많은 직원들이 장시간 스트레스 요인에 노출되어 겪게 되는 부정적인 심리경험
-

직무탈진감에 관한 대표적인 학자들인 Maslach & Jackson(1981)에 의하면, 직무탈진감은 감정소진, 비인간화, 개인적 성취감의 세 가지 요소로 구성된다. 첫째, 감정소진(emotional exhaustion)은 사기저하로 인한 감정소진과 피로 상태를 의미한다. 즉 신체적 의미의 소모개념으로, 감정과 관심 상실, 믿음 상실, 정신적 상실을 포함한다. 그리고 직원이 업무와 관련하여 합리적으로 처리하지 못할 것 같은 불안한 감정을 나타낸다. 업무성취감에 대한 강한 열의를 보였던 사람들도 의도와 달리 심리적 탈진에 이르게 될 가능성이 존재한다(김철, 2010 재인용).

둘째, 비인간화(depersonalization)는 사기저하로 인해 주변 사람들을 부정적으로 생각하는 태도이다. 즉 업무관련자와 대상자에 대한 부정적 태도, 이성상실, 성가심 등을 말한다. 이런 태도는 시간이 지날수록 점차 누적, 강화되어 고착화될 가능성이 높다. 비인격적인 태도가 지나친 행동으로 나타나면, 상대방을 사람으로 생각하지 않고, 단지 물가치적인 한 가지 측면에서 바라보고, 자신과는 무관하다고 판단하게 된다. 비인간화는 자신을 방어하려는 반응으로, 대인관계를 완충장치의 수단으로만 인식하여 제공되는 서비스의 질을 저하시키게 된다. 이러한 냉소적 태도는 주변의 사람들에게 그대로 전이되어 여러 가지 부정적 결과를 가져오게 된다(박소영, 2013).

셋째, 개인적 성취감 결여(reduced personal accomplishment)는 사기 저하로 인해 자신의 성취결과와 욕구에 대해 비관적으로 생각하는 태도를 의미한다. 이는 자기평가의

차원으로, 무능한 감정이나 일에서 성취하는 생산성의 저하에서 오는 현상이다. 증상으로서는 직무와 관련된 사람들과의 상호작용에서 성공적 목표달성에 대한 부담감으로 인해 급격한 성취 저하를 경험하고, 개인발전의 결여를 가져오게 된다(노일래, 2003). 개인적 성취감의 감소에 대해서는 감정소진에 비해 체계적인 연구가 이루어지지 않았으나, 자아효능감이 낮아지면 개인성취감이 감소하는 것으로 설명한다(박소영, 2013). Maslach & Jackson(1981)은 직무탈진감의 세 가지 요소가 순차적으로 발생하는 악순환 과정을 거치면서, 탈진의 정도가 점점 악화되는 것으로 설명하고 있다. 즉 사기저하로 인한 감정이 소진에 이르게 되면, 주위환경에 무관심하게 되고, 부정적인 생각과 태도를 보이게 된다. 그리고 개인성취 결과와 욕구를 부정하게 되며, 결국 자기 자신을 비관적으로 생각하게 된다.

교정공무원의 경우, 자신이 비효율적이며 무능하다고 느낄 때, 정서적, 신체적으로 직무탈진감에 이를 가능성이 더욱 높다고 설명된다(Cheniss, 1980; Lombardo, 1981). 정동하(2010)에 의하면, 실제로 교정공무원의 직무스트레스와 직무탈진감은 다소 높은 것으로 나타났다. 이와 반대로 직무태도와 사회적지지, 직무만족의 수준 또한 보통으로 인식하는 것으로 나타났다. 그리고 이들이 경험하는 직무탈진감 정도와 직무만족도는 상당히 관련성이 높게 나타났다. 특히 수용자로 인한 육체적 또는 심리적 피해를 입은 교정공무원의 외상 후 스트레스 장애 평균은 일반 직장인보다도 현저하게 높은 수준으로 나타났다. 그리고 수용자로 인해 불가피하게 외상경험의 피해를 입었더라도, 지속적으로 같은 장소에 출근을 해야 한다. 이런 이유로 폭행피해를 입은 교정공무원의 외상 후 스트레스 증세는 정신과 치료를 받으려는 정신질환을 앓고 있는 환자들 증세보다 심각하게 나타난 것으로 확인되었다(이수정 외, 2004). 또한 보상부적절, 권위적인 조직문화, 직무요구로 인한 직무스트레스가 교정공무원의 직무탈진감에 영향을 미치는 것으로 나타났다(류종천, 2004).

3. 직무스트레스와 직무탈진감과의 관계

직무스트레스와 직무탈진감은 어느 직종에서나 발생할 수 있는 일반적인 현상으로 이해될 수 있는데, 이들 간의 상호 간의 상관관계가 높은 것으로 나타난다. 즉 정신적, 신체적 직무스트레스로 인해 직무탈진감이 오랜 기간에 걸쳐 발생하는 것으로 설명된다. 특히 경찰, 소방공무원, 간호사, 사회복지사 등 아프고 소외되거나 도움이 필요한 사람들을 상대해야 하는 서비스 직종(helping profession)에서 직무스트레스와 직무탈진감이 많이 발생되고 있다(김병섭, 1994; 김순양, 2002; 박경효, 2002; 박성수, 2002; 고종욱

외, 2003, 이수정·윤옥경, 2004 재인용). Edwards(2002)는 1966년부터 2000년까지 영국의 정신보건사회복지사를 대상으로 직무스트레스와 직무탈진감 간 관계에 대한 연구에서 업무량의 증가, 행정업무의 증가, 자원부족, 역할과중이 업무관련 직무탈진감에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Leiter & Meechan, 1986; 남길우, 2014). 만성적인 직무스트레스는 개인의 신체, 행동, 심리적 반응에 심각한 영향을 미치게 되고, 직무탈진감에 이르게 될 가능성을 높인다(Hepburn, Loughlin, & Barling, 1997). 즉 직무탈진감은 직무스트레스의 축적된 반응으로(Maslach & Goldberg, 1998; Piko, 2006), 직무스트레스와 높은 상관관계를 가진다(Shelledy et al., 1992; Burke & Greenglass, 1993). 또한 근무환경이 관료적이고 열악할수록 직무스트레스가 발생할 확률이 높고, 이는 직무탈진감에 큰 영향을 미치는 것으로 나타난다(최가영, 2000). 또한 일과 가족의 갈등으로 인한 스트레스가 높을수록 직무탈진감에 영향을 미친다. 즉 가족과 함께 지내는 시간이 적은 경우, 가족의 불만을 표출하는 경향이 높고, 감정소진과 고객에 대한 비인간화 요인이 악화되는 것으로 나타난다.

우리나라의 교정공무원에 대한 연구들도 교정공무원이 상당한 직무스트레스를 경험하고 있어, 직무탈진감이 저하되고 있다고 주장한다. 정동하(2010)에 의하면, 보상부적절, 조직문화, 직무요구로 인한 직무스트레스가 직무탈진감을 높이고 직무태도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 정혜경 외(2014)는 교정공무원의 직무탈진감에 이르는 가장 큰 영향 요인이 직무요구로 인한 직무스트레스인 것으로 주장한다.

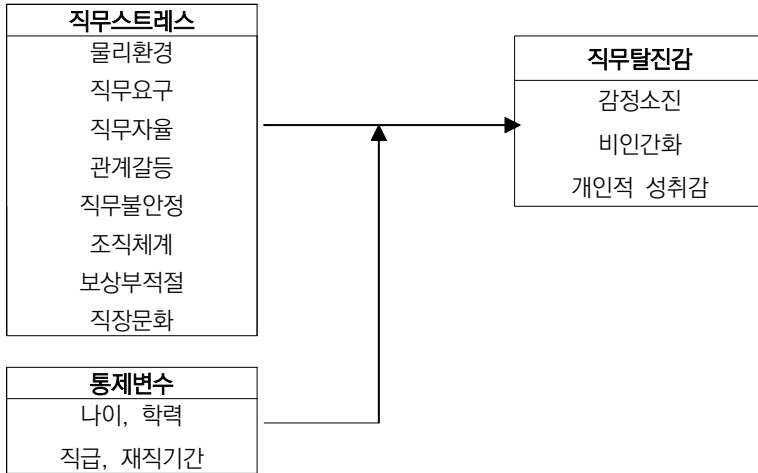
Ⅲ. 실증분석

1. 응답자의 개인적 특성과 연구 모형

직무탈진감에는 직무스트레스와 함께 개인적 특성이 영향을 주는 것으로 설명된다. 예를 들어, Maslach & Jackson(1981)은 성별, 연령, 결혼여부 등의 개인적 특성에 따라 직무탈진감의 수준에 차이가 있다는 것을 확인하고 있다. Shoptaw, Stein, & Rawson(2000)에 의하면, 학력이 높을수록 감정소진과 개인적 성취감 감소를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이와 반대로 Maslach, Schaufeli, & Leiter(2001)은 학력이 높을수록 직무탈진감을 높게 경험하는 것으로 주장하기도 한다. 이러한 논의를 바탕으로 이 연구에서는 독립변수로 직무스트레스(8개 요인)를, 종속변수로 직무탈진감(3개 요인)을 설정하

였다. 또한 통제변수로 나이, 학력, 직급, 재직기간 등 개인 특성을 설정하였다(〈그림 1〉 참조).

〈그림 1〉 연구 모형



이 연구에서 종속변수인 직무탈진감과의 관계를 분석하기 위해 Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson(1996)가 주장한 MBI-General Survey(MBI-GS)를 활용하여 감정소진, 비인간화, 개인적 성취감의 감소 등을 측정하였다. MBI-GS의 감정소진 5문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감의 감소 6문항 등 총 16문항을 사용하였는데, 측정문항은 Likert 5점 척도로 항목은 “(1)=전혀 그렇지 않다, (2)=그렇지 않다, (3)=보통이다, (4)=그렇다, (5)=매우 그렇다”로 구성하였다.

직무스트레스는 장세진 외(2005)가 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF)를 활용하여 측정하였다. KOSS-SF는 직무스트레스를 물리환경, 직무요구, 직무자율성 결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 8개 요인으로 구분하고, 43개의 설문문항으로 측정한다. 설문문항은 Likert 4점 척도로 항목은 “(1)=전혀 그렇지 않다, (2)=그렇지 않다, (3)=그렇다, (4)=매우 그렇다”로 구성된다. 이와 같이 교정공무원의 직무스트레스가 직무탈진감에 미치는 영향을 분석하기 위해 설정한 연구의 가설은 다음과 같다.

〈가설〉 교정공무원의 직무스트레스가 높을수록 직무탈진감(감정소진, 비인간화, 개인적 성취감의 감소)이 높아질 것이다.

- 〈하위가설 1〉 물리환경에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 2〉 직무요구에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 3〉 직무자율에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 4〉 관계갈등에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 5〉 직무불안정에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 6〉 조직체계에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 7〉 보상부적절에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.
 〈하위가설 8〉 직장문화에 대한 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 탈진감이 높아질 것이다.

본 연구에서는 이러한 가설을 검증하기 위해 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 법무연수원에서 직무교육을 받고 있는 전국 교정공무원을 표집대상으로 설정하였다.¹⁾ 조사기간은 2015년 10월 17일부터 10월 25일까지 약 8일 간이었으며, 연구자가 직접 연수원을 방문하여 연구목적과 방법에 관해 설명한 후, 직접 회수하는 방법으로 자료를 수집하였다. 설문지는 총 380부를 배부하여 회수율 100%를 나타냈는데, 불성실하게 응답한 12부를 제외하고, 유효한 368부를 분석에 활용하였다.

이 연구의 응답자 특성은 아래의〈표 3〉와 같다. 나이별 분포는 30대가 53%로 가장 많았으며, 40대 36%, 50대 9%, 30대 8%의 순서로 나타났다. 학력별 분포는 대학교 졸업 71%, 전문대 졸업 13%, 고등학교 졸업 이하 12%, 대학원 재학 이상은 4%로 나타났다. 직급별 분포는 8급(교사)이 45%로 가장 높게 나타났고, 7급(교위) 41%, 9급(교도) 13%, 6급(교감) 1%의 순으로 나타났다. 마지막으로 재직기간 별 분포는 5년 이상-10년 미만 48%로 가장 많이 나타났고, 3년 이상-5년 미만 8%, 15년 이상-20년 미만 13%, 20년 이상 13%, 3년 미만 9%의 순으로 나타났다.

1) 전체 교정공무원 집단은 현재 15,472명이다. 특히 연령대는 전체집단 대비 30대(37.9%), 40대(39.9%)로 가장 많이 분포하고 있으며, 직급에서는 8급(31.8%), 7급(36.9%)로 분포되어 있다. 그리고 재직기간은 5년 이하(19.3%), 5년 이상 10년 미만(26.7%), 학력은 대졸(68.5%)로 가장 많이 분포되어 있다. 이와 마찬가지로 본 연구대상인 법무연수원에서 직무교육을 받고 있는 전국 교정공무원으로 설정한 응답자의 특성과 유사한 분포를 보이고 있다.

〈표 3〉 응답자의 일반적 특성(결측값 제외)

변수	항목	빈도	%
나이	20대	8	2.2
	30대	196	53.4
	40대	131	35.7
	50대	32	8.7
학력	중학교 졸업 이하	1	0.3
	고등학교 졸업 이하	43	11.7
	전문대 졸업	49	13.3
	대학교 졸업	261	70.9
	대학원 재학 이상	12	3.3
직급	9급	47	12.8
	8급	165	44.8
	7급	150	40.8
	6급	5	1.4
	기타	1	0.3
교정공무원 재직기간	3년 미만	32	8.7
	3년 이상~5년 미만	30	8.2
	5년 이상~10년 미만	177	48.1
	10년 이상~15년 미만	36	9.8
	15년 이상~20년 미만	47	12.8
	20년 이상	46	12.5
합계		368	100

2. 척도의 상관관계, 요인분석과 신뢰도 분석

〈표 4〉상관관계 분석

구분	물리 환경	직무 요구	직무 자율	관계 갈등	직무 불안정	조직 체계	보상 부적절	직장 문화	감정 소진	비 인간화	개인적 성취감	연령	학력	직급	재직 기간
물리 환경	1														
직무 요구	.399**	1													
직무 자율	.306**	.334**	1												
관계 갈등	.206**	.031	.125*	1											
직무 불안정	.203**	.203**	.028	.217**	1										
조직 체계	.428**	.199**	.393**	.374**	.113*	1									
보상 부적절	.368**	.247**	.319**	.375**	.177**	.634**	1								
직장 문화	.325**	.297**	.319**	.284**	.103	.493**	.421**	1							
감정 소진	.387**	.535**	.318**	.152**	.197**	.333**	.408**	.386**	1						
비 인간화	.276**	.320**	.237**	.337**	.254**	.376**	.492**	.452**	.548**	1					
개인적 성취감	-.088	.040	-.077	-.154**	-.176**	-.203**	-.325**	-.176**	-.028	-.304**	1				
연령	.054	-.038	-.133*	.169**	.211**	.098	.139**	-.006	.030	.024	.030	1			
학력	.015	-.001	.087	.062	.009	.128*	.127*	.165**	.008	.045	.058	.026	1		
직급	.047	-.016	-.042	.153**	.174**	.073	.097	.030	.078	.060	.033	.615**	-.043	1	
재직 기간	.112*	-.001	-.117*	.197**	.256**	.137*	.123*	.011	.058	.028	.042	.713**	-.084	.748**	1

참고: ** 상관계수 0.01, * 상관계수 0.05 수준에서 유의함.

이 연구에서는 직무스트레스와 직무탈진감의 하위차원에 대한 신뢰도를 진단하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 모든 측정문항에 대한 구성요인을 추출을 위해 주성분 분석을 사용하였고, 요인적재치의 단순화를 위한 직교회전방식을 채택하였다. 먼저 KMO를 보면, 0.977이 나왔으므로 양호하다고 판단된다. 또한 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 Bartlett분석의 결과, 0.05보다 훨씬 작은 값이 나왔으므로 적합한 모형이라고 할 수 있다.

다음으로 설문문항에 대한 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였는데, 물리환경의 신뢰도 계수는 0.627, 직무요구는 0.734로 나타났다. 직무자율은 0.845, 관계갈등은 0.812, 직무불안정은 0.913으로 높게 나타났고 조직체계는 0.739, 보상 부적절은 0.789, 직장문화는 0.832로 문항 간 높은 일관성을 보였다(〈표 5〉참조).

〈표 5〉 직무스트레스의 신뢰도분석

요인	문항	Cronbach's Alpha
물리 환경	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	0.627
직무 요구	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다. 업무량이 현저하게 증가하였다. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다. 업무 수행 중에 충분한 휴식(째)이 주어진다. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	0.734
직무 자율	내 업무는 창의력을 필요로 한다. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다. 작업시간과 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사 할 수 있다. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	0.845
관계 갈등	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	0.812
직무 불안정	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다. 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	0.913
조직 체계	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어져진다. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다. 내 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	0.739
보상 부적절	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	0.789

	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	
	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	
	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	
직장 문화	회식자리가 불편하다.	0.832
	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.	
	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	
	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	

직무탈진감의 경우, 감정소진이 0.843, 비인간화는 0.809, 개인적 성취감은 0.866으로 모든 요인들의 신뢰도가 높게 나타나, 이들 측정항목을 제외하지 않고 분석에 사용하기로 하였다(〈표 6〉참조).

〈표 6〉 직무탈진감의 요인분석 및 신뢰도분석

요인	문 항	Cronbach's Alpha
감정 소진	내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	0.843
	직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.	
	아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	
	하루 종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다.	
	내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	
비 인간화	현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.	0.809
	내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	
	나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	
	나의 직무에 중요성이 의심스럽다.	
	나의 하찮은 일을 많이 하고 있다고 느낀다.	
개인적 성취감	나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	0.866
	내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.	
	내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.	
	나는 직무상에서 무언가를 성취 했을 때 기쁨을 느낀다.	
	나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.	
	직무상에서, 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	

3. 직무스트레스가 직무탈진감에 미치는 영향

1) 감정소진

교정공무원의 직무스트레스가 직무탈진감의 하위요인인 감정소진에 미치는 영향을

검증하고자 실시한 다중회귀분석 결과는 다음의 <표 7>과 같다. 분석결과, $F=16.743$ 이고, $p=0.000$, adjusted $R^2=0.351$ 로 회귀모형이 35.1%의 설명력을 갖는다. 다중공선성(Variation Inflation Factor)은 10 이하이므로 문제가 없고, Durbin-Watson분석의 결과, 1.898로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 통계적으로 적합한 모형이라고 할 수 있다.

추정결과에 의하면, 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등의 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 직무탈진감에서 감정소진이 높아지는 것으로 나타났으며, 나이와 직급이 높을수록 감정소진이 높아지는 것으로 검증되었다.

<표 7> 직무스트레스가 감정소진에 미치는 영향

독립변수		종속변수	감정소진				
			B	SD	베타	t	p
직무 스트레스	물리환경	0.219	0.078	0.151	2.822	0.005*	1.540
	직무요구	0.592	0.076	0.389	7.766	0.000**	1.346
	직무자율	0.157	0.075	0.111	2.087	0.038*	1.531
	관계갈등	0.002	0.001	0.061	1.370	0.172	1.056
	직무불안정	0.104	0.002	0.169	3.559	0.000**	1.049
	조직체계	0.270	0.086	0.164	3.141	0.002*	1.466
	보상부적절	0.208	0.004	0.195	2.156	0.032*	1.042
	직장문화	0.000	0.002	-0.006	-0.145	0.884	1.020
나이		0.204	0.077	0.103	3.049	0.000**	2.386
학력		-0.029	0.047	-0.028	-0.620	0.536	1.079
직급		0.120	0.068	0.111	2.765	0.008*	2.115
재직기간		-0.035	0.046	-0.061	-0.762	0.446	3.473
DW		1.898					
adjusted R^2		0.351					
F		16.743(.000)					

참고: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

2) 비인간화

교정공무원의 직무스트레스가 직무탈진감 하위요인인 비인간화에 미치는 영향을 검증하고자 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음의 <표 8>과 같다. 분석결과 $F=9.875$ 이고, $p=0.000$, adjusted $R^2=0.234$ 로 회귀모형이 23.4%의 설명력을 갖는다. 다중공선성은 10 이하로 문제가 없고, Durbin-Watson분석의 결과도 1.879로 2에 가까워 잔차들 간에

상관관계가 없어 통계적으로 적합한 모형이라고 할 수 있다.

추정결과에 의하면 직무요구, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등의 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 직무탈진감에서 비인간화가 높아지는 것으로 나타났으며, 직급이 높고 재직기간이 길수록 비인간화가 높아지는 것으로 검증되었다.

〈표 8〉 직무스트레스가 비인간화에 미치는 영향

독립변수		종속변수	비인간화				
			B	SD	베타	t	p
직무 스트레스	물리환경	0.012	0.085	0.008	0.139	0.889	1.540
	직무요구	0.355	0.083	0.232	4.271	0.000**	1.346
	직무자율	0.082	0.082	0.058	0.999	0.318	1.531
	관계갈등	0.001	0.001	0.036	0.740	0.460	1.056
	직무불안정	0.303	0.002	0.264	3.339	0.000**	1.049
	조직체계	0.559	0.094	0.339	5.980	0.000**	1.466
	보상부적절	0.406	0.004	0.372	5.497	0.000**	1.042
	직장문화	0.001	0.002	0.034	0.721	0.471	1.020
나이		0.083	0.084	0.072	0.990	0.323	2.386
학력		-0.002	0.052	-0.002	-0.031	0.975	1.079
직급		0.106	0.074	0.198	2.440	0.005*	2.115
재직기간		0.188	0.050	0.153	2.753	0.001*	3.473
DW		1.879					
adjusted R^2		0.234					
F		9.875(.000)					

참고: * p<0.05, ** p<0.01

3) 개인적 성취감

교정공무원의 직무스트레스가 직무탈진감 하위요인인 개인적 성취감에 미치는 영향을 검증하고자 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음의 〈표 9〉과 같다. 분석결과, $F=3.347$ 이고, $p=0.001$, adjusted $R^2=0.375$ 로 회귀모형이 37.5%의 설명력을 갖는다. 다중공선성은 10이하이므로 문제가 없고, Durbin-Watson분석의 결과 1.875로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 통계적으로 적합한 모형이라고 할 수 있다.

추정결과에 의하면 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화 등의 직무스트레스가 높을수록 교정공무원의 직무탈진감에서 개인적 성취감이 저하되는 것으로 나타났으며, 학력이 높고 재직기간이 길수록 개인적 성취감이 높아지는 것으로 검증되었다.

〈표 9〉 직무스트레스가 개인적 성취감에 미치는 영향

독립변수		종속변수	개인적 성취감				
			B	SD	베타	t	p
직무 스트레스	물리환경	-0.004	0.076	-0.003	-0.049	0.961	1.541
	직무요구	-0.141	0.075	-0.113	-2.879	0.006*	1.350
	직무자율	-0.029	0.074	-0.025	-0.397	0.692	1.531
	관계갈등	-0.202	0.001	-0.184	-3.583	0.000**	1.056
	직무불안정	-0.104	0.002	-0.100	-2.894	0.008*	1.049
	조직체계	-0.331	0.084	-0.245	-3.921	0.000**	1.465
	보상부적절	-0.003	0.004	-0.044	-0.827	0.409	1.042
	직장문화	-0.004	0.002	-0.111	-2.140	0.033*	1.020
나이		-0.047	0.076	-0.049	-0.619	0.536	2.384
학력		0.162	0.047	0.171	2.923	0.007*	1.079
직급		0.006	0.067	0.007	0.088	0.930	2.108
재직기간		0.273	0.045	0.255	3.620	0.000**	3.462
DW		1.875					
adjusted R ²		.375					
F		3.347(.000)					

참고: * p<0.05, ** p<0.01

IV. 결론

폐쇄된 공간인 교정시설에서 수많은 수용자들을 24시간 끊임없이 관리해야하는 교정공무원은 많은 스트레스를 받고 있다. 일부 수용자는 자신을 과시하고 수용생활의 편의를 얻기 위해 교정공무원을 시험, 도발하는 행동을 계속하고 있으며, 이에 대응하는 교정공무원의 직무스트레스는 축적되어 결국 직무탈진감에 이르고 있다. 게다가 수용자의 '감독'과 재범방지를 위한 '교화'라는 이원적 임무의 강조로 인해 교정공무원의 스트레스는 가중되고 있다.

이러한 상황에서 이 연구는 교정공무원을 대상으로 직무스트레스가 직무탈진감에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석결과에 의하면, 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등의 직무스트레스가 높을수록, 직무탈진감의 요소 가운데 감정소진을 높이는 것으로 나타났다.

이는 일선현장에서 수용동과 취업장에서 근무하는 교정공무원이 폐쇄된 공간에서 수

용자의 동정을 일일이 파악하고 근무개소에서 한시도 벗어날 수 없이 끊임없이 직무수행을 반복적으로 하는 과정에서 긴장과 노출이 지속적으로 이어져 정신적 스트레스로 인한 감정소진에 이를 가능성이 높다. 또한 여름철의 무더위와 겨울철의 추위를 견뎌야 하는 시설의 열악한 환경은 더욱 교정공무원의 직무의지를 감소시켜 사기를 저하시키는 요인으로 작용한다고 할 수 있다.

다음으로 직무탈진감의 하위요인에 대해 직무요구, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등의 직무스트레스가 높을수록, 비인간화를 높이는 것으로 나타났다. 앞에서 설명한 열악한 직무환경은 직무의지를 저하시키고 최근 과밀수용의 현상에서 기인한 것이라 보인다. 이러한 현상은 교정공무원의 업무량 증가로 인한 사기저하, 나아가 긴장과 갈등이 고조된다. 이런 결과는 수용자 폭력과 스트레스 증가, 발병, 심리불안정, 자살 등 각종 교정사고를 초래하게 되어 안전에도 큰 위협이 될 수 있는 장애요인으로 작용하게 된다. 결과적으로 이러한 요인은 교정공무원에 대한 냉소적인 태도를 가지게 되어 교정교화의 정책적 이념에 심각한 지장을 초래할 수 있다.

마지막으로 개인적 성취감은 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화 등의 직무스트레스가 높을수록, 저하되는 것으로 나타났다. 교정조직은 제복공무원으로 계급체제와 수직적 조직문화의 형태가 존재한다. 이러한 권위주의적 조직문화는 많은 문제점으로 나타난다. 상급자의 권위주의적 행태, 직무에 대한 일방적 책임요구, 엄중관리대상 수용자 비정상적인 처우, 직무수행의지 부족, 직원간 소통부재, 무조건적 복종강요, 인사이동의 제한 등이 근무환경은 관료제주의의 부정적 요인으로 작용한다. 이러한 요인들이 축적되어 직무스트레스가 높아지게 되면 교정공무원 각 개인이 자신을 무능하다고 느끼거나 비효율적인 업무행태에 대한 반감을 가지게 되어 정서적, 신체적으로 성취감 저하의 직무탈진감에 이를 수 있다. 이를 종합하면, 직무요구, 직무불안정, 조직체계 등의 직무스트레스가 높을수록, 직무탈진감의 하위요인 모두를 높이는 것을 알 수 있다.

이와 같이 직무스트레스와 직무탈진감이 밀접한 관련이 있고, 직접적인 영향을 준다는 기존 선행연구들과도 일치한다(Edwards, 1968; 최가영, 2000; 정동하, 2010; 고종식·황진수, 2010; 서문진희 외, 2011; 정혜경 외, 2014). 하지만 기존의 연구에서 한발 더 나아가 이 연구의 결과는 교정공무원에 대한 과중한 직무요구, 직무불안정과 조직체계 등 직무환경으로 인한 스트레스가 축적되어 이들의 직무탈진감(직무수행 과정에서 일시적, 한시적으로 나타나는 현상이 아닌,)이 발생함을 보여준다. 구체적으로, 교정공무원에 대한 현재의 과도한 직무요구로 인한 직무스트레스가 직무탈진감을 높이고 있음을 알

수 있다. 또한 직무불안정과 관련된 직무스트레스와 이로 인한 직무탈진감은 교정공무원이 공직자라는 안정적이 신분에도 불구하고, 교정시설 내에서 수용자의 폭력발생 가능성으로 인해 만성적인 불안감이 있음을 보여준다. 마지막으로, 조직체계와 관련된 직무스트레스가 직무탈진감을 가져오는 이유는, 제복을 입는 교정공무원의 계급체계와 권위주의적 조직특성에서 기인하는 것으로 볼 수 있다.

교정시설의 특성상, 근무환경은 폐쇄적이고, 4교대 근무체계에서 근무배치가 고정적이지 않고 자주 바뀌어 교정공무원들은 휴무에도 쉬지 못하는 경우가 많다. 따라서 우선은 이러한 과도한 직무요구를 경감할 필요가 있다. 동시에 수용자의 과다수용문제를 완화하여 이로 인한 수용자의 폭력행위 가능성을 줄일 필요가 있다. 하지만 이러한 열악한 환경은 단기간에 보완되기 어려운 것이 현실이다. 따라서 작은 것에서부터 시작하여 교정조직의 큰 변화를 가져오려는 노력도 필요하다. 교정공무원의 직무탈진감을 줄이기 위해서는 수용자의 구금과 교화라는 이들의 역할에서 오는 갈등과 직무스트레스에 관해 정확하게 이해를 할 필요가 있다. 따라서 언제 어디서나 직무에서 오는 고충을 공유하고 해소할 수 있는 상담프로그램을 개발하여야 하며, 더불어 직장 내 관료적, 위계적, 권위적 조직문화를 완화하기 위해 소규모 토론킴을 구성하여 토론의 장을 마련하고, 토론이 가능한 직장문화를 조성해야 한다. 이를 통해 직무스트레스로 인한 정서적, 신체적 탈진을 방지하고, 교정공무원 개인의 성취감을 높여, 직장 내 비인간적인 관계와 이로 인한 갈등을 방지해야 한다. 이렇게 될 때 궁극적으로 교정행정서비스에 대한 수용자의 만족도 또한 높아지게 될 것이다.

참고문헌

- 교정본부. (2014; 2015). 「교정통계연보」.
- 고종식·황진수. (2010). 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 조절변수의 영향에 관한 가설검증을 중심으로. 「산업경제연구」, 23(1): 523-545.
- 김현정, 구정완, 김형렬, 김용규, 이강숙, 박정일. (2006). 교도관의 직무스트레스와 사회 심리적 건강상태에 영향을 미치는 요인. 「한국의 산업의학」, 45(2): 29-38.
- 남길우. (2014). 「사회복지공무원의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 개인적 특성조직 및 직무특성 전문 직업성 직무스트레스 요인을 중심으로」. 강남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 노일래. (2003). 「아동양육시설 직원의 조직특성 인지가 소진에 미치는 영향에 관한 연구」. 숭실대

학교 대학원 박사학위 논문.

- 박소영. (2013). 「청소년지도자의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」. 명지대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박원진. (2014). 「장례지도사의 직무스트레스 요인이 이직의도에 미치는 영향 연구」. 한성대학교 대학원 박사학위 논문.
- 법무연수원. (2015). 「범죄백서」.
- 윤옥경. (2006). 교정직공무원의 스트레스: 유발요인과 해소방안. 「교정연구」. 한국공안행정학회 상반기 정기 학술세미나 발표 연구논문.
- 이연담 (2008). 「교정사고를 경험한 교도관의 심리변화 및 적응과정: 근거 이론적 접근」. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이인수. (2006). 노인생활시설 종사자의 소진에 관한 연구. 「한국가정관리학회지」, 24(1): 55-69.
- 이수정·윤옥경. (2004). 교정공무원의 폭행피해로 인한 탈진감과 외상 후 스트레스 장애. 「한국교정학회」. 학술발표회 논문집, 1-23.
- 이순길. (2002). 교정환경의 변화와 미래대응 전략. 「교정」, 9: 12-43.
- 이종열. (2010). 「일반 생활체육지도자의 직무스트레스와 조직효과성 및 이직의사의 인과관계」. 안동대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장세진 외. (2005). 한국인 직무스트레스의 측정도구의 개발 및 표준화. 「대한직업환경의학회지」, 17(4): 297-317.
- 정동하. (2010). 「교정 복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 교정공무원 중심으로」. 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.
- 주시각. (2013). 「감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 콜센터 상담사를 중심으로」. 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
- 진종순·남태우. (2014). 직무탈진감, 공공서비스동기와 직무만족: 해양경찰파출소와 출장소를 중심으로. 「한국행정논집」, 26(2): 355-375.
- 최가영. (2000). 「소진의 매개역할에 관한연구: 역할스트레스·사회적 지원과 조직몰입·이직의도의 관계: 호텔종업원을 대상으로」. 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최낙순. (2011). 「소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구」. 원광대학교 대학원 박사학위 논문.
- 하미승·권용수. (2002). 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로. 「한국행정연구」, 11(3): 169-194.
- Anderson, C. R. (1978). Locus of control, coping behaviors, and performance in a stress setting: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 62: 446-451.
- Beehr, T. A., & Frantz, T. M. (1987). The current debate about the meaning of job stress. In Ivancevich, J. M., & Ganster, D. C. (Eds.), *Job stress: From theory to suggestion*. New York: Haworth Press.

- Burke R. J., & Greenglass E. (1993). Work stress, role conflict, social support, and psychological burnout among teachers. *Psychological Reports*, Missoula, MT, ETATS-UNIS, 73(2): 371-380.
- Cherniss. C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Routledge.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(2): 250-262.
- Finn, P. (1998). Correctional officer stress: A cause for concern and additional help. *Federal Probation*, December, 62(2): 65-74.
- French, J. R. P., Rogers, W., & Cobb, S. (1972). Adjustment as a person environment fit. In Coelho, G. V., Humberg, D. A., & Adams, J. F. (Eds.), *Coping and adaptation: Interdisciplinary perspectives* (pp. 316-333). New York: Basic Books.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout syndrome. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-162.
- Gaines, J., & Jermier, J. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization, *Academy of Management Journal*, 26: 567-586.
- Gross, G. R., Larson, S. J., Urban, G. D., & Zupan, L. (1994). Gender differences in occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 18(2): 219-234.
- Hepburn, C. G., Loughlin, C. A., & Barling, J. (1997). Coping with chronic work stress. In Benjamin H. G. (Ed), *Coping with Chronic Stress*. NY: Plenum Press.
- House, R. J., & J. R. Rizzo. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variable in a model of organizational behavior. *Organizational behavior and human performance*, 7: 467-501.
- Huey, M., & Thomas, M. N. (2006). Institutional conditions and prison suicide: Conditional effects of deprivation and overcrowding. *Prison Journal*, 85(4): 490-514.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quin, R., Snoek, R., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York, Wiley.
- Karasek, R. A. (1979). ~ Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain Implications for Job Redesign. ~ *Administrative Science Quarterly*, Jun; 24(2): 285-308.
- Lambert, E. G., & Eugene A. P. (2008). The influence of individual, job, and organizational characteristics on correctional staff job stress: Job satisfaction and organizational commitment. *Criminal Justice Review*, 33: 541.
- Leiter, M. P., & Meechan, K. A. (1986). Role structure and burn-out in the field of human services. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 22(1): 47-52.

- Lombardo, L. X. (1981). *Guards imprisoned: Correctional officers at work*. New York: Elsevier.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5: 16-22.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive psychology*, 7: 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout, In Fiske, S. T., Schacter, D. L., & Zahn-Waxler, C. (Eds), *Annual review of psychology*, 52: 397-422.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relation*, 35: 283-305.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychological health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43: 311-318.
- Ross, D. L. (1986). Assessment of prisoner assaults on corrections officers. *Corrections Compendium*, 21(8): 6-10.
- Shelledy, D. C., Mikles, S. P., May, D. F., & Youtsey, J. W. (1992). Analysis of job satisfaction, burnout and intention of respiratory care practitioners to leave the field or the job. *Respir Care*. Jan, 37(1): 46-60.
- Shoptaw, S., Stein, J. A., & Rawson, R. A. (2000). Burnout in substance abuse counselors impact of environment, attitudes, and clients with HIV. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 19: 117-126.
- Wooldredge, J., Griffin, T., & Pratt, T. (2001). Considering hierarchical models for research on inmate behavior: Predicting misconduct with multi-level data. *Justice Quarterly*, 18: 203-231.

ABSTRACT

Job Stress and Job Burnout: A Focus on Correctional Officers

Jung-Soo Park & Jongsoon Jin

Job burnout can be described as an emotional reaction to keeping a certain distance from work in order to protect oneself from stress and tension occurring in the process of performing a job. Until now studies on job burnout have been conducted on emotional feelings occurring on the job attaching importance to interpersonal relationships. Though there is a strong possibility that the correctional officers playing a role in detaining and rehabilitating prisoners experience job burnout, few studies of burnout have been carried out on correctional officers. Besides, it was not possible to make a detailed analysis of the effect produced on job burnout after specifically subdividing job stresses. Hence, this study tests the relationship between job stress and job burnout in more detail, based on the results of surveying correctional officers. According to the results of analysis, it was shown that the correctional officers experienced a higher level of job burnout, as the scores on dissatisfaction with organizational system, relationship conflict, and job demand were higher among sub-factors of job stress.

【Keywords: job stress, job burnout, correctional officer】