

경찰공무원의 스트레스 관리에 관한 연구

- 의료 및 조직보건 모델을 중심으로 -

A Study on Dealing with the Stress of Police Officer

- Focused on Medical Model and Organizational Health Model -

이황우* · 최응렬** · 정우일***

〈 목 차 〉

I. 서론	IV. 경찰공무원의 스트레스
II. 이론적 배경	관리방안
III. 경찰공무원의 스트레스 요인에 관한 논의	V. 결 론

〈요 약〉

사람들은 스트레스라고 하면 보통 부정적인 측면만을 생각하곤 하는데 스트레스는 긍정적인 측면도 있고 부정적인 측면도 있다. 긍정적이든 부정적이든 스트레스는 변화로부터 기인한다. 변화는 삶에 있어서 필연적인 것이다. 결국 사람들은 어쩔 수 없이 스트레스를 경험할 수밖에 없다. 경찰이라는 직업은 업무 특성상 스트레스를 많이 받는 직업들 중의 하나이다. 경찰업무는 신체적·감정적인 긴장 상태에 이르게 함으로써 경찰공무원들의 스트레스를 유발시킨다. 위험, 좌절, 과도한 업무부담, 가족 및 동료 그리고 주민들의 이해 부족은 경찰공무원의 스트레스를 유발시키는 요인이 된다. 그렇기 때문에 뉴욕에 본부를 둔 미국 스트레스 연구소는 경찰을 스트레스가 가장 많은 10개 직업들 중 하나로 선정하기도 했다. 따라서 이 연구에서는 의료 모델과 조직보건 모델의 관점에서 경찰공무원의 스트레스 관리방안을 제시하였다. 의료 모델에서는 경찰공무원 개인적 차원에서 제거, 대처, 상담을 통한 스트레스 관리방안을 제시하였으며, 조직보건 모델에서는 경찰관리자의 차원에서 첫째, 인사제도의 합리화, 둘째, 복지 증진, 셋째, 경찰조직의 민주적 운영, 넷째, 원만한 대민관계 유지, 다섯째, 경찰공무원 가족을 위한 스트레스 관리 프로그램 개발 등을 제시하였다.

주제어: 스트레스, 경찰공무원, 스트레스 요인, 의료 모델, 조직보건 모델

* 동국대학교 경찰행정학과 교수
 ** 동국대학교 경찰행정학과 교수
 *** 동국대학교 경찰행정학과 박사과정

I. 서 론

사람들은 스트레스(stress)라고 하면 보통 부정적인 측면만을 생각하곤 하는데 스트레스는 긍정적인 측면도 있고 부정적인 측면도 있다. 긍정적이든 부정적이든 스트레스는 변화(change)로부터 기인한다. 변화는 삶에 있어서 필연적인 것이다. 따라서 사람들은 어쩔 수 없이 스트레스를 경험할 수밖에 없다(Trautman, 2005: 224).

스트레스는 사람의 행태와 생산성에 중요한 영향을 미치기 때문에 관리적인 측면에서나 학문적인 측면에서 많은 관심의 대상이 되어 왔다. 지금까지의 연구들을 검토해 보면, 어떤 직업들에 종사하는 사람들은 다른 직업들에 종사하는 사람들에 비해 스트레스를 더 많이 받는다고 알려져 있다.

뉴욕에 본부를 둔 미국 스트레스 연구소(The American Institute of Stress)에서는 경찰을 스트레스가 가장 많은 10개 직업들 중 하나로 선정하기도 했다(뉴스위크, 1998: 43). 업무의 특성상 경찰은 스트레스를 많이 받는 직업들 중의 하나이다. 경찰 공무원은 교대근무를 기본적인 근무형태로 하고 있다. 이런 경찰관의 근무형태는 결국 수면, 휴게, 식사패턴 등 생체리듬을 변화시키고 이런 변화에 대한 적응을 끊임없이 요구하는데 이런 변화와 적응은 건강에 더욱 더 큰 부담으로 작용하게 된다(Peak, 2003: 347-348).

적당한 스트레스는 긍정적인 동기부여가 될 수 있지만, 장기간에 걸친 심각한 스트레스는 건강을 해치고 심지어는 생명까지 위태롭게 할 수 있다. 경찰공무원은 공공의 안녕과 질서를 유지하고 범죄를 수사하는 업무상 특수성으로 인해 뜻하지 않은 사고를 당하거나 부상을 입거나 아니면 생명을 잃게 될 고도의 개연성을 늘 간직하고 있다. 이것은 경찰공무원이 위험 방지 업무를 수행함으로써 오히려 자신들이 여러 위험들에 더욱 노출되고 있는 실정하기에 그 만큼 더 많은 스트레스를 경험하고 있다고 할 수 있다.

경찰공무원이 경험하는 각종 스트레스는 개인적 차원에서 근무의욕, 건강, 심리 상태 등에, 경찰조직 차원에서는 조직의 분위기, 생산성, 이직률 및 결근 등에 나쁜 영향을 미칠 뿐만 아니라 궁극적으로는 치안서비스를 제공받는 일반국민에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이러한 측면에서 오늘날 경찰이 직면한 가장 위협적인 문제들 중 하나는 내재적이고 눈에 보이지 않는 스트레스일 수 있다는 점을 간과해서는 안 될 것이라고 본다.

따라서 이 연구에서는 스트레스의 의의와 이론적 배경 및 경찰공무원의 스트레스

에 영향을 미치는 요인들에 대해서 살펴보고, 경찰공무원의 스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

I. 스트레스의 의의

1) 스트레스의 개념 및 유형

스트레스의 어원은 라틴어인 'strinter' 로 이 말은 '팽팽하게 죄다' 라는 뜻에서 유래되었다. 이후 'strint', 'strest', 'straisse' 등으로 쓰이다가 14세기에 이르러 'stress' 라는 용어로 정착되었다. 당시에 스트레스는 고뇌, 억압, 곤란, 역경 등을 의미했다. 그러나 1914년 생리학자 캐논(W. B. Cannon)이 스트레스를 '유기체에 해를 가하는 감정상태' 라고 정의하면서 스트레스 연구를 시작하였고 이후 셀리에(H. Selye)에 의해 본격적인 이론적 연구가 실시되었다(이완구, 1995: 195).

스트레스의 개념을 인간에 최초로 적용한 캐논(W. B. Cannon)은 유기체가 환경적인 스트레스 인자에 어떻게 반응하는가에 대해 깊은 관심을 갖고 있었다. 그는 유기체가 낮은 수준의 스트레스를 경험하게 될 때는 견딜 수 있지만 그 정도가 심해지거나 지속될 때는 생물학적 체계를 파괴시킨다는 결론에 이르렀다. 이런 반응으로서의 스트레스를 강조한 캐논(W. B. Cannon)의 주장은 셀리에(H. Selye)에 의해 더욱 체계화되었다. 셀리에(H. Selye)는 스트레스를 '외부의 자극으로부터 신체를 보호하기 위해 생리학적 적응과정에 의해 만들어지는 방어' 라는 개념으로 설명하였다. 그는 스트레스를 '일반 적응증후군(general adaptation syndrome)' 이라는 증상으로 설명하였는데 이러한 증상은 사람들에게 공통적으로 나타나는 현상이라고 보았다(장세진, 2000: 92).

사람은 특정한 상황에 적응하도록 요구될 때 스트레스를 받게 된다. 이러한 스트레스는 여러 가지 유형으로 나뉘어져 설명되고 있다. 먼저 생리적 스트레스(physiological stress)와 심리적 스트레스(psychological stress)로 구분된다. 생리적 스트레스는 사람에 대한 생물학적인 효과와 관련 있는데 심장병, 고혈압, 궤양 등과 같은 문제들을 일으키는 것으로 알려져 있다. 심리적 스트레스를 정의하는 데는 어려움이 있다. 뿐만 아니라 그로 인해 발생하는 효과들을 정의한다는 것은 더욱 더 어려운 문제이다. 종종 심리학자들은 불안(anxiety)이라는 용어를 심리적 스트레스

의 효과를 표현하는데 사용한다.

일반적으로 스트레스는 유스트레스(eustress)와 디스트레스(distress)라는 두 가지 유형으로 구분되기도 한다. 유스트레스(eustress)는 긍정적인 스트레스를 의미하고 디스트레스(distress)는 부정적인 스트레스를 의미한다. 부정적인 스트레스는 다른 한편으로는 급성 스트레스(acute stress)라고 일컬어지기도 한다. 급성 스트레스는 보통 사람이 각종 긴급상황들 속에 놓이게 된 경우 발생하게 된다. 반면에 만성 스트레스(chronic stress)는 골치 아픈 문제들이 장기간 계속되는 상황 하에서 발생한다. 급성 스트레스와 만성 스트레스는 사람이 수행하는 업무 전반에 걸쳐 상존한다. 급격한 스트레스를 유발하는 사건은 사람들로 하여금 즉각적이고 실질적인 육체적·심리적 적응을 요구한다. 반면에 만성 스트레스는 그러한 적응을 요구하지 않는 대신에 낮은 수준의 스트레스가 점진적으로 계속되는 특징을 지닌다(Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 320-321).

2) 스트레스의 결과

한 개인에게 스트레스를 일으키도록 작용하는 해로운 인자나 자극을 스트레스 요인이라고 하며, 이러한 요인들에 의해 발생하는 결과를 스트레스 결과 또는 증상이라고 한다(한상암, 2004: 218). 이러한 스트레스의 결과 또는 증상은 <표 2-1>에서와 같이 신체적·감정적·인지적·행태적 반응들로 나누어 볼 수 있다.

스트레스로 인한 반응(reactions)의 빈도와 정도가 명확한 것은 아니지만 스트레스가 경찰공무원 개개인에게 여러 가지의 결과를 발생시키거나 그러한 결과가 발생하는데 기여한다는 사실은 의심의 여지가 없는 일이라고 할 수 있다. 일반적으로 스트레스로 인한 문제를 보이는 경찰공무원은 보통의 경찰공무원보다 상대적으로 생산성이 떨어진다. 몇몇 경우에 있어서는 불필요한 충기의 사용과 같은 심각한 행동이상 증상을 보이기도 하고 신체적·감정적 건강 문제, 약물 및 알코올 남용, 자살 등과 같은 문제를 일으키기도 한다(Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 323).

경찰공무원은 반복되는 범죄를 보면서 그들이 자신이 무능력하고 힘없는 존재라는 사실에 좌절감을 느낄 수 있다. 이처럼 사람을 무능력하게 만드는 좌절감은 수없이 많은 노력을 기울였음에도 불구하고 업무를 효과적으로 수행할 수 없을 때 발생한다. 또한 경찰공무원은 무고한 사람들이 희생되는 모습을 보면서 자신의 직업이 가지는 목적에 대해 회의를 느낄 수 있다. 이러한 스트레스로 인해 그들은 안식을 찾기 위해 자포자기적인 시도를 하기도 한다. 어떤 학자는 경찰공무원의 자살률이 일반인의 두 배에 달한다고 주장하기도 한다(Barrett, 1997: 6-9).

〈표 2-1〉 스트레스의 결과

신체적 반응 (physical reactions)	감정적 반응 (emotional reactions)	인지적 반응 (cognitive reactions)	행태적 반응 (behavior reactions)
<ul style="list-style-type: none"> • 두통 • 근육통 • 불면증 • 식욕부진 • 심장병 • 궤양 • 성기능 감퇴 	<ul style="list-style-type: none"> • 불안 • 공포 • 죄책감 • 분노 • 슬픔 • 짜증 • 좌절감 및 상실감 • 위축감 	<ul style="list-style-type: none"> • 소아불이기 • 악몽 • 더딘 사고(思考) • 문제해결능력 저하 • 지남력 장애 • 집중력 부족 • 기억력 상실 • 외상후 스트레스장애 	<ul style="list-style-type: none"> • 동기부여 감소 • 직무만족 감소 • 직무관여 감소 • 인간관계 감소 • 결근 및 조기퇴직 • 약물 남용 • 이혼 • 자살

※ 자료: Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 324 재구성.

2. 스트레스 관리 모델

스트레스 관리를 위한 접근방식은 크게 의료 모델(medical model)과 조직보건 모델(organizational health model)로 나누어 고찰할 수 있다. 의료 모델은 개인적 차원에서 스트레스를 관리하기 위한 치료적 접근방식이라고 할 수 있는데 반해, 조직보건 모델은 조직적인 차원에서 조직원의 스트레스 문제를 관리하기 위해 작업환경 등을 개선시키고자 하는 접근방식이다.

의료 모델은 개인적 차원에서 스트레스를 대처하기 위한 인간중심적 접근방식이라고 할 수 있다. 의료 모델은 경찰공무원 개개인을 스트레스의 효과에 취약한 존재로 가정하고 있기 때문에 경찰공무원의 스트레스에 영향을 미치는 요인을 치료하기 위해 제거(elimination), 대처(coping), 상담(counselling) 등 세 가지 범주로 나누어 대응하고 있다. 첫째, 경찰공무원 개인과 경찰관리자는 함께 경찰공무원의 스트레스 요인을 찾아 사전에 제거하는 노력을 기울인다. 둘째, 선발 및 교육훈련 과정을 통해 스트레스에 대처할 수 있는 방안을 모색한다. 특히, 교육훈련 과정에서는 경찰공무원이 스트레스에 대처하고 스트레스와 관련된 문제를 대처하는 능력을 키우는데 중점을 둔다. 마지막으로 전문상담가의 도움을 얻어 경찰공무원의 스트레스를 치료한다(Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 326).

반면에 조직보건 모델은 조직 차원에서 경찰관리자에게 조직 구성원인 경찰공무원의 스트레스 문제를 관리하도록 책임을 부과하는 조직중심적 접근방식이라고 할 수 있다. 조직보건 모델은 다음과 같은 두 가지 가정에 근거하고 있다. 첫째, 조직원의 스트레스는 불결한 작업환경에서 비롯될 수 있다. 둘째, 스트레스에 대처하는 가장 효과적인 수단은 작업환경을 위생적으로 관리하는 것이다. 따라서 경찰관리자는 건강한 노동력을 유지·발전시키기 위해 근무환경의 개선에 노력을 기울인다. 또

한 경찰관리자는 조직의 환경이 조직원의 생산성이나 사기에 커다란 영향을 미친다고 보기 때문에 스트레스를 유발하는 관리방식이나 조직특성 등을 파악하여 이들을 개선시키는 것을 중요하게 여긴다(Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 326-327).

3. 스트레스의 측정

스트레스 수준을 파악하기 위해서는 그것을 측정할 수 있는 도구가 필요하다. 어떤 현상을 정확하게 반영해 놓은 완벽한 측정도구란 있을 수 없다. 특히, 주관적 특성을 갖는 사회심리적 건강측정은 더욱 그렇다. 그렇기 때문에 여기서 중요한 것은 어떤 개념 속에 함유되어 있는 차원을 가능한 한 모두 포함하여 측정하고자 하는 내용을 정확하게 측정할 수 있는 도구를 개발하는 것이라고 할 수 있다(장세진, 2000: 111).

과거 국내에서 사용된 대다수의 일반 스트레스 측정도구는 우리나라의 실정을 제대로 고려하지 않고 일반 건강 측정도구(The General Health Questionnaire: GHQ-60) 등 외국의 측정도구들을 무분별하게 사용해 온 경향이 있었다(장세진, 2000: 110). 뿐만 아니라 국내에서 사용된 직무 스트레스 측정도구들 중 대다수는 1988년 카라섹(R. A. Karasek) 등이 개발한 JCQ(Job Content Questionnaire), 1996년 지그리스트(J. Siegrist)가 개발한 ERI(Effort-Reward Imbalance), 2003년 벨키(K. Belkie)가 개발한 OSI (Occupational Stress Index) 등을 우리나라의 조직문화나 특성을 고려하지 않고 단순히 번역하여 사용한 측면이 있었다(장세진 등, 2005: 299).

경찰공무원의 스트레스 측정에 있어서도 이와 같은 연구 경향은 그대로 적용되어 왔다. 지금까지 국내에서는 경찰공무원의 스트레스를 측정할 많은 연구가 있었지만, 진술한 측정도구의 문제점은 기존의 경찰공무원의 스트레스 연구에도 적용될 수 있을 것이기 때문에 기존 경찰공무원의 스트레스 측정 연구에 대한 재검토와 경찰공무원 직무 스트레스 측정도구의 표준화 및 이를 이용한 새로운 경험적 연구가 요구된다고 하겠다.

Ⅲ. 경찰공무원의 스트레스 요인에 관한 논의

1. 우리나라 경찰공무원의 스트레스 요인

국내외적으로 연구자마다 스트레스를 유발하는 원인, 즉 스트레스 요인(stressor)을 설명하는 방식과 기준은 서로 상이하다고 할 수 있다. 그 동안 우리나라에서는 경찰공무원의 스트레스 요인과 관련된 많은 연구가 있었다. 다음에서는 그것들 중

대표적인 몇 가지 연구 결과를 살펴보고자 한다.

먼저, 이완구(1995)는 경찰공무원의 직무상 스트레스 문제와 개선방안을 연구하기 위해 1993년 7월 충청북도 청주시, 음성군, 진천군 소재 3개 경찰서에 근무하는 남자 경찰공무원 355명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과 그는 경찰공무원의 스트레스 요인을 ① 인사문제 ② 업무관련 문제 ③ 개인적 사기 및 복지 문제 ④ 조직내 풍토 문제 ⑤ 외부기관과의 관련 문제 ⑥ 대국민관계 문제 등으로 제시하였다. 보다 구체적으로는 ① 업무과다 ② 업무역할에의 갈등 ③ 업무의 불규칙한 근무패턴 ④ 승진적체와 보직불만 ⑤ 외부관련 기관의 지나친 지휘 및 통제 ⑥ 시민들의 비협조 등이 조사 대상 경찰공무원의 스트레스 요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

김순양 등(2002)은 일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 유발요인을 분석하기 위해 2001년 5월 4일부터 5월 14일까지 대구지방경찰청 소속 경찰공무원 415명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구 결과 그들은 경찰공무원의 직무스트레스의 유발요인을 ① 조직내 인간관계 요인 ② 인사관리 요인 ③ 조직관련 요인 ④ 물리적 환경 요인 ⑤ 업무능력 요인 ⑥ 개인적 성격 요인 ⑦ 직무특성 요인 ⑧ 업무관련 성격 요인 등으로 제시하였는데 이들 모두 직무스트레스와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 한편, 조사 대상 경찰공무원의 스트레스 수준은 조직내 인간관계 요인(평균값 2.32)을 제외하고 인사관리 요인(평균값 2.32), 조직관련 요인(평균값 2.88), 물리적 환경 요인(평균값 3.20), 업무능력 요인(평균값 2.78), 개인적 성격 요인(평균값 2.79), 직무특성 요인(평균값 3.29), 업무관련 성격 요인(평균값 2.97) 등에서 모두 전체 평균값(2.50)보다 높은 수치를 보였다.

김혜숙 등(2003)은 경찰공무원의 직무 스트레스 비교·분석 및 스트레스 관리 프로그램 개발 연구를 위해 전국 경찰공무원 466명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그들은 경찰공무원의 직무스트레스 요인을 ① 업무 ② 인사평가 ③ 역할 ④ 부서/대인갈등 ⑤ 급여/복리후생 ⑥ 의견반영 등으로 제시하였다. 이 연구에서는 직무스트레스를 객관적 스트레스와 주관적 스트레스로 구분하여 측정하였다.¹⁾

경찰공무원의 직무스트레스와 관련된 주요 연구 결과는 다음과 같다. 먼저, 경찰공무원의 객관적인 스트레스는 급여와 복리후생 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 두 번째가 인사평가 요인인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 경찰공무원들이 기대하는 수준보다 급여나 복리후생제도가 상당히 열악하다고 판단하고 있음을 보여주는 결과이다. 또한 인사평가에 대한 스트레스를 많이 경험하는 것은

1) 객관적 스트레스는 스트레스의 문항에 대해 자신이 실제로 경험하고 있는 정도를 의미하는 것이고 주관적 스트레스는 자신이 경험하고 있는 것에 대해 느껴지는 스트레스를 의미한다.

승진제도나 평가방법이 경찰공무원이 기대하는 것에 훨씬 못 미친다는 것을 의미하는 것이라고 볼 수 있다. 이러한 현상은 성별이나 어느 지역에서 근무하는가, 재직 기간이 얼마나 되었는가 그리고 어떤 직급에 있던가와 상관없이 일관되게 나타나고 있다. 한편, 경찰공무원이 주관적으로 인식하는 스트레스는 객관적인 스트레스와 약간의 차이가 있었다. 주관적인 스트레스는 인사평가 요인이 급여와 복리후생 요인보다 스트레스에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 경찰공무원은 급여나 복리후생이 인사평가보다 미흡하다고 생각하지만 실제적으로는 인사평가에 더 많은 스트레스를 받는다는 것을 보여준다고 할 수 있다(김혜숙 등, 2003: 58-59).

2. 외국 경찰공무원의 스트레스 요인

위센난드(P. M. Whisenand)와 퍼거슨(R. F. Ferguson)은 미국 경찰공무원의 스트레스 요인을 크게 개인적 요인, 환경적 요인 그리고 조직적 요인으로 설명하고 있다(Whisenand and Ferguson, 2005: 139-140).

개인적 요인은 사람의 내적 스트레스 요인으로 성적 장애에서부터 사랑하는 사람을 잃은 슬픔, 비행 공포 등에 이르기까지 그 종류가 다양하다. 환경적 요인은 다시 기술적 요인, 경제적 요인, 정치적 요인으로 나누어 볼 수 있다. 예를 들어, 컴퓨터는 경찰관리자에게 다양하고 심오한 기술적 변화를 경험시켰다. 컴퓨터는 경제적인 측면에서 그 유지·보수에 상당한 재정적인 부담을 안겨준다. 정치적으로는 컴퓨터를 통해 정보를 관리할 수 있기 때문에 컴퓨터는 권력 그 자체를 의미한다. 그 밖에 소음과 공기 오염은 작업 공간에서 스트레스에 영향을 주는 환경적 요인이 된다. 비좁은 작업 공간 또한 개인의 긴장을 증가시키기 때문에 스트레스 요인이 된다. 마지막으로 조직적 요인으로 ① 예측 부족 ② 통제 부족 ③ 좌절감을 해소시킬 수 있는 분출구의 부족 ④ 시간 부족 ⑤ 문제적 인성(problem personalities)²⁾이 해당된다.

1991년 크랭크(J. P. Crank)와 칼데로(M. Caldero)는 중간 정도 규모의 경찰국 8곳에서 근무하는 경찰공무원을 대상으로 조사연구를 실시하였다. 그 연구결과에 따르면, 경찰공무원이 가장 스트레스를 받는 문제는 경찰조직과 관련된 문제라고 한다. 경찰조직은 전형적인 관료주의적·권위적 조직이기 때문에 이러한 상황은 경찰공무원에게 커다란 스트레스를 가져다 준다. 경찰조직에서는 보통 엄격한 법규와 규정을 시행하고 있다. 이것들 또한 스트레스를 일으키는 요인이 된다. 일선의 감독자와 경찰공무원은 그 법규와 규정을 준수해서는 좀처럼 업무를 처리할 수 없는 상황에

2) 문제적 인성(problem personalities)으로는 A형 행동, 근심가형, 자책자형, 완벽주의자형, 정복자형 등이 있다.

놓이게 되고, 만약 그들이 그것을 따른다면 업무와 관련된 권한이 없고 소외되는 결과를 가져오게 된다. 이 법규와 규정은 경찰공무원이 특정한 상황에서 어떻게 행동해야 하는 것인가를 지시하고 있다. 다시 말하면, 경찰공무원에게 근무 지침과 방향을 제시한다. 그러나 이것들로 인해 때로는 경찰공무원은 그 자신들이 자유와 재량이 없는 기계와 같다는 느낌을 갖게 된다. 뿐만 아니라 그런 법규와 규정은 경찰공무원이 근무 도중 문제가 발생할 경우 경찰조직이 면피하기 위한 방편에 지나지 않는다고까지 생각하고 있다(Peak, Gaines, and Glensor, 2004: 207).

경찰조직의 규모 또한 스트레스와 관련이 있다. 1991년 실시된 모라쉬(M. Morash)와 하아르(R. N. Haarr)의 연구 결과를 살펴보면, 대규모 경찰국에서 근무하는 경찰공무원이 보다 작은 규모의 경찰국에 근무하는 경찰공무원보다 스트레스를 훨씬 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 몇몇 학자들은 소규모 경찰국에서는 경찰공무원 사이에 형성되는 개인적 인간관계가 형성되기 쉽고 이러한 인간관계가 경찰조직으로부터 오는 스트레스를 줄여주기 때문에 소규모 경찰국에 근무하는 경찰공무원의 스트레스가 적다고 주장한다(Peak, Gaines, and Glensor, 2004: 208).

일반적으로 형사사법제도의 각 단계별 절차는 경찰공무원의 업무와 직·간접적으로 관련을 맺고 있다. 형사사법제도란 한 사회에서 범죄예방과 형사정의를 실현하기 위해 만들어진 사회적 체계를 말한다. 일반적으로 형사사법제도는 다섯 단계의 절차로 나누어 볼 수 있다. 1단계는 제도의 시작(entry into the system) 단계이고, 2단계는 기소와 재판 전 절차(prosecution and pretrial service), 3단계는 재판절차(adjudications), 4단계는 양형절차(sentencing and sanctions), 마지막 5단계는 교정절차(corrections)라고 할 수 있다(Adler, Mueller, and Laufer, 1994: 106-107).

경찰공무원은 형사사법제도 내에서 다른 기관의 작용이나 결정에 보조를 맞추고 상호 작용하는 업무를 수행하기 때문에 본질적으로 형사사법제도 자체가 스트레스의 요인이 된다. 예를 들어, 판사는 공개된 법정에서 경찰에 대해 적대적인 태도를 보이기도 한다. 검사는 자의적으로 사건을 종결시키거나 휴무를 고려하지 않고 재판에 증인으로 출석시키거나 아니면 경찰의 사건처리 절차를 엄격히 제한하는 법규를 옹호하는 행태를 보임으로써 경찰공무원을 존중하지 않는 경우가 있다(Peak, Gaines, and Glensor, 2004: 208). 한편, 경찰공무원은 그들이 힘겹게 체포한 범죄자가 법원으로부터 관대한 처분을 받을 때 상당한 스트레스를 받는다고 한다(Schmallegger, 2003: 236).

1988년 알퍼트(G. P. Alpert)와 던햄(G. Dunham)의 연구 결과에 의하면, 경찰공무원이 업무로 인해 사망하는 사례는 드물게 일어나지만 반면에 매년 전체 경찰공무원의 15% 정도는 업무수행 중 폭행을 당하고 있으며, 약 21,000명 정도는 부상을

입는다고 한다(Alpert and Dunham, 1988: 8; 한상암, 2004: 222-223 재인용). 일반공무원은 대부분 안정적인 여건 하에서 어느 정도 예측 가능한 업무를 수행하고 있다. 그러나 경찰공무원은 범죄 예방 및 진압, 사회의 질서 유지 등을 주된 업무로 하고 있다. 이러한 경찰업무의 특성상 경찰공무원은 신체적 위험을 담보한 채 직무를 수행하고 있다. 또한 언제 일어날지 모르는 돌발적인 상황에 항상 대비하고 있어야만 할 뿐만 아니라 만약 그런 상황이 발생한 경우 신속하게 대처해야 하기 때문에 늘 긴장 상태를 유지하고 있다. 이렇듯 경찰업무는 위험성 및 돌발성과 같은 고유한 특성을 지니고 있다. 이처럼 위험한 사람을 상대하고 위험한 업무를 수행해야 하는 경찰공무원에게는 업무는 그 자체만으로도 커다란 스트레스 요인으로 작용한다고 한다(Peak, Gaines, and Glensor, 2004: 209).

대부분의 시민들은 경찰이 범죄 진압 뿐만 아니라 다른 중요한 서비스를 제공한다고 생각하고 있다. 그러나 경찰공무원이 이러한 서비스를 제공하는 과정에서 어쩔 수 없이 갈등 또는 부정적인 상황에 관여하게 되는데 이 과정에서 경찰공무원은 커다란 스트레스를 받게 된다. 예를 들어, 경찰공무원이 문제를 해결하는 과정, 즉 시민을 체포하는 경우, 범칙금통고서를 발부하는 경우, 가정폭력이나 각종 질서위반 현장에서 법적인 명령을 내리는 경우 등의 각종 상황에 직면하게 될 때, 시민들은 한편에서는 경찰공무원의 직무 집행을 정당한 것으로 수인하는 경우도 있지만 다른 한편에서는 그 직무 집행에 대해 반감을 가지거나 불만을 표시하게 된다(Peak, Gaines, and Glensor, 2004: 209).

한편, 경찰공무원 가족의 스트레스 또한 경찰공무원의 스트레스만큼 문제가 된다고 할 수 있다. 경찰공무원의 배우자는 때때로 그들의 남편 또는 부인인 경찰공무원이 부부관계보다는 업무에 더 우선순위를 두고 있다는 느낌을 갖는다. 어떤 경찰공무원은 매주 주당 30-40시간을 비번 없이 근무를 계속한다. 배우자는 처음에는 이러한 상황을 잘 이해하지만 나중에는 결국 상처받고 돌아서게 되곤 한다. 또한 경찰공무원의 자녀의 경우, 선천적으로 정해진 부모의 직업으로 인해 다른 보통의 또래 아이보다 혜택을 받게 되거나 아니면 부담을 안게 되는 상황에 놓이는 경우가 있다. 그렇기 때문에 경찰공무원의 자녀는 또래 아이보다 감정을 스스로 조절하고 통제하는 능력을 더욱 필요로 한다(Trautman, 2005: 246-252).

2000년 1월 법무연구원 저널(National Institute of Justice Journal)에 의하면, 미국 법무부 통계국은 경찰공무원 가족의 스트레스에 영향을 미치는 6가지 요인들 다음과 같이 제시하고 있다. ① 교대근무와 초과근무, ② 가정에서 감정표현을 꺼리거나 자제하는데 대한 근심, ③ 근무 중 배우자가 사망할 지도 모른다는 두려움, ④ 가정에서의 총기 소지, ⑤ 24시간 내내 경찰의 업무 수행(가정에서도 법집행자의 역할

수행), ⑥ 경찰공무원 자녀들이 친구들로부터 경험하는 따돌림, 놀림 및 장난 등이 있다(Schmallegger, 2003: 237).

IV. 경찰공무원의 스트레스 관리방안

스트레스에 대처하는 방안에는 여러 가지 접근방식이 있을 수 있다. 이 연구에서는 지금까지 살펴본 경찰공무원의 스트레스 원인에 대한 대처방식으로 의료 모델과 조직보건 모델에 의한 관리방안을 제시하고자 한다.

의료 모델은 경찰공무원 개인적 차원에서 스트레스를 관리하기 위한 방안으로 구체적인 방법은 제거, 대처, 상담으로 요약될 수 있다. 가장 우선적인 방안은 스트레스의 요인을 사전에 제거하는 것이다. 그리고 스트레스에 대응하는 능력을 키우고 최종적으로 그래도 스트레스를 해결할 수 없을 경우에는 전문상담가의 도움을 얻는 것이라고 할 수 있다. 반면에 조직보건 모델은 경찰관리자에게 조직 구성원인 경찰공무원의 스트레스 문제를 관리하도록 책임을 부여하는 조직 중심적 스트레스 관리 방안이라고 할 수 있다.

1. 의료 모델

경찰공무원의 스트레스에 관한 기존의 연구들은 스트레스와 인구사회학적 특성과 경력상의 특성이 서로 상관관계가 있음이 밝혀졌다. 개인차에 의한 스트레스 요인은 크게 인구통계학적 속성과 인지적 개인차로 구분된다. 전자에는 성별, 나이, 인종, 직종, 직급, 교육수준 등의 사회적 지표가 있으며, 후자에는 성격유형, 통제위치 등과 같은 개인적 속성을 들 수 있다. 즉 이러한 개인적 특성이 경찰공무원으로 하여금 직무수행 과정에서 받게 되는 스트레스의 인지, 해석 및 반응에 영향을 미치게 된다는 것이다(한상암, 2004: 220).

한 개인이 스트레스를 감소시키고 억제하고자 노력하는 것은 어찌 보면 너무도 자연스러운 현상이라고 할 수 있다. 유머는 비록 냉소적일지라도 스트레스를 감소시키는데 효과적이다. 가족과 친구들의 후원 또한 스트레스를 억제하는 중요한 역할을 한다. 운동, 명상, 단전호흡, 자기최면, 자기제어, 잠재의식 조절, 음악 감상, 기도 그리고 다이어트 등도 효과적으로 스트레스를 감소 또는 억제시키는 것으로 알려져 있다(Schmallegger, 2003: 237).

경찰공무원이 경험하는 스트레스는 이를 유발하는 상황에 대한 직접적인 반응과 관련이 있기 때문에 스트레스를 관리하기 위한 접근방식은 여기에 초점을 맞추어야

한다. 위험한 상황 등과 같은 외부의 자극을 잘 중화시킬 수 있는 경찰공무원은 그렇지 못한 경찰공무원보다 스트레스를 적게 받는다.

결국 스트레스를 중화시키는 능력은 선천적인 인성과 관련되어 있다고 보기 때문에 몇몇 학자들은 경찰공무원이 되고자 지원하는 사람들에 대해서 일반인들이 스트레스를 받는 상황에서도 스트레스를 받지 않고 그 상황에 잘 대처할 수 있는 능력을 소유하고 있는가를 확인하기 위해 정신감정을 세밀하게 실시해야 한다고까지 주장한다(Anshel, 2000: 375).

개인적인 차원에서 스트레스를 관리하기 위해서는 다음의 접근방식이 사용될 수 있다. 첫째, 스트레스가 발생하는 것을 사전에 예방하는 것이다. 특히, 이 방법은 스트레스의 효과가 해로울 때 주로 사용될 수 있다. 둘째, 극심한 스트레스로 고통 받고 있을 때 스트레스 효과를 즉각적으로 감소시키는 것이다. 셋째, 스트레스가 자신의 통제범위를 벗어나 있을 때나 스트레스를 야기하는 상황을 바꿀 수 없을 때 자신의 심리적 태도를 바꿈으로써 이러한 스트레스 상황을 대처해 나가는 것이다. 한편, 이러한 접근방식은 ① 주어진 요구를 해결하기 위해 이 요구와 자신의 능력 간에 바른 균형을 유지하려 한다. ② 스트레스를 긍정적인 것으로 보고 에너지를 바깥으로 분출시키도록 노력한다. ③ 스트레스 관리를 위한 여러 가지 방법을 익혀둔다. ④ 효과 없는 대처 방법을 사용하는 것을 피해야 한다. ⑤ 자신의 성격과 상황에 가장 적합한 스트레스 극복 방법을 선택한다 등과 같은 구체적인 스트레스 관리 방법으로 표현될 수 있다(김혜숙 등, 2003: 61-62).

한편, 경찰공무원이 경험하는 스트레스는 자기 혼자만의 노력으로는 쉽게 해결될 수 없는 문제라고 할 수 있다. 일반기업은 상담전문가를 채용하여 언제든지 조직생활에서 경험하게 되는 조직원 개인적인 문제뿐만 아니라 동료, 상하간의 업무와 관련된 스트레스 문제를 상담을 통해 해결하고 있는데 그 결과 조직의 생산성이 향상된다는 사실이 증명되었다. 상담전문가는 현재 한국심리학회에서 심리상담사와 전문상담가의 자격을 소정의 절차를 통하여 부여하고 있다고 한다(김혜숙 등, 2003: 76).

경찰조직에서도 부서간의 역할 조정이나 조직원 사이 또는 대민관계에서 오는 스트레스를 해소시키기 위해서는 상담전문가를 계약직으로 채용하여 상담실을 운영할 필요가 있다. 따라서 1급지 경찰서에는 상담전문가 1인을 배치하고, 2급지와 3급지 경찰서에는 권역별로 상담전문가를 1명 배치하여 순회하면서 관련 업무를 수행하도록 하는 것이 바람직할 것으로 본다.

2. 조직보건 모델

셀리에(H. Selye)는 스트레스를 조직관리 측면에서 설명하면서, 조직관리자의 관

리업무는 상당한 직무 스트레스를 조직원들에게 유발시킨다고 보았다. 그래서 조직 관리자는 조직원들에게 부정적이며 잠재적으로 질병을 유발할 수 있는 디스트레스(distress)를 긍정적이거나 치유적인 유스트레스(eustress)로 전환시키는 것이 조직원들의 스트레스 문제를 해결하기 위한 현명한 접근방식이라는 점을 강조하였다(Whisenand and Ferguson, 2005: 138).

이처럼 조직보전 모델에서는 조직의 근무환경이 조직원의 생산성이나 사기에 커다란 영향을 미친다고 보기 때문에 조직관리자로 하여금 이를 개선함으로써 건강한 노동력을 유지·발전시키는데 주안점을 두고 있다. 다음에서는 조직보전 모델에 의거한 스트레스 관리방안에 대해서 논의하고자 한다.

1) 인사제도의 합리화

경찰공무원의 스트레스를 조직적인 차원에서 관리하기 위해서는 무엇보다도 승진 및 보수와 관련된 인사제도를 합리화시킬 필요가 있다. 특히, 승진과 보수로 인한 스트레스의 비중이 상당히 크기 때문에 이를 합리적으로 공정하게 관리할 수 있는 방안이 필요하다.

경찰공무원의 승진(promotion)이란 하위 직급 또는 계급에서 상위 직급 또는 계급으로 이동하는 것을 의미한다. 이 경우 보수가 올라가는 것과 함께 직무의 책임과 곤란성이 또한 증가된다. 승진은 보수만이 증액되는 승급과 횡적인 인사이동을 의미하는 전직 또는 전보와 구별된다(이황우, 2005: 366).

경찰공무원에게 있어서 승진이란 조직 구성원의 사기 제고와 행정업무의 능률화에 기여하는 순기능을 가지고 있는 반면에 승진이 불합리하고 불공정하게 이루어질 경우 구성원들의 욕구불만이 쌓이게 되고 스트레스 요인으로 작용하게 된다. 그렇기 때문에 공평한 승진 절차와 기회가 보장될 때, 조직 구성원 누구에게나 승진의 가능성이 제공되고 이런 기대감이 곧 동기요인으로 작용하여 조직원의 사기를 증진시키고 스트레스를 감소시킬 수 있다. 이를 위해서 첫째, 승진의 기준이 객관적이고 공정할 필요가 있다. 둘째, 승진의 방법이 업무와 동떨어지지 않아야 한다. 셋째, 승진을 준비하는 기회가 공평하고 다양하게 주어져야만 한다(박성수, 2001: 133).

경찰공무원의 보수(compensation)란 경찰공무원이 근무의 대가로 받는 금전적인 보상을 말한다. 보수는 조직구성원과 그 가족의 생계유지 및 사회적 품위를 유지하는 조직관리상의 필수요소이다. 또한 보수는 조직구성원의 근무의욕과 사기, 그리고 조직에 필요한 유능한 인재를 확보·유지하는데 중대한 역할을 한다. 우리나라 경찰의 보수수준은 업무의 특수성에 비추어 낮은 실정이기 때문에 경찰공무원의 스트레스 요인으로 작용하게 된다. 따라서 경찰관리자는 경찰공무원의 스트레스를 해소

시키기 위해 보다 공정하고 합리적인 보수체계를 마련하는 것이 필요하다고 본다. 아울러 경찰공무원만을 대상으로 하는 고유한 보수체계를 만드는 것도 지금의 시점에서 고려해 볼 필요가 있다.

2) 복지 증진

경찰공무원의 스트레스 해소를 위해서는 향후 주 40시간 근무제를 외근 및 순찰부서에까지 전면적으로 실시하는 것과 노동조합 등 경찰공무원의 의사를 대변할 수 있는 기구를 창설하는 것을 검토해 볼 필요가 있다.

경찰업무의 특성상 경찰공무원은 부득이 주야 교대근무를 할 수밖에 없다. 주야 교대근무를 일상적으로 수행하는 경우, 심각한 물리적·신체적 부작용이 나타나는 것으로 지적되고 있다. 선진 각국의 경찰 역시 24시간 교대 근무 방식을 취하고 있지만 경찰공무원의 삶의 질 확보 차원에서 이러한 근무방식을 개선하기 위해 노력하고 있다. 최근 우리나라에서도 주 40시간 근무체제가 도입되어 일부 경찰부서에까지 확대되고 있다. 그렇지만 순찰경찰공무원의 경우 3교대제 근무를 통해 여전히 주당 56시간 이상의 초과근무를 하고 있다(이황우·조병인·최응렬, 2006: 467).

한편, 선진 각국 경찰이 양호한 근무여건 및 삶의 질을 확보할 수 있는 이면에는 경찰공무원 각 개인의 이익을 대변할 수 있는 제도적 장치가 100여 년 전부터 마련되어 있다는 사실을 먼저 인식할 필요가 있다. 일본을 제외한 대부분의 선진국에서는 경찰공무원의 이익을 대변할 수 있는 기구가 상설화되어 있다. 영국에서는 경찰협회가 조직되어 있으며 미국, 캐나다, 독일에서는 권한 및 결속력이 강한 경찰공무원 노동조합이 결성되어 있다. 대체로 단결권, 단체교섭권 정도는 보장되어 있으며 일반 근로자들과는 달리 단체행동권은 엄격하게 제한되고 있다(이황우·조병인·최응렬, 2006: 468).

우리나라의 경우, 6급 이하 일반공무원은 일반적으로 공무원 직장협의회 결성이 가능하다. 그러나 경찰공무원은 아직까지 그들의 이익을 실질적으로 대변할 수 있는 단체가 법적으로 인정되지 않고 있는 실정이다(최응렬·임운식, 2004: 180-181). 이러한 상황은 경찰관리자와 경찰공무원 각 개인 사이의 의사전달을 매개할 수단이 없다는 것을 의미하기 때문에 경찰관리자와 경찰공무원 사이의 의사소통의 단절을 초래할 수밖에 없다. 경찰관리자는 이러한 상황을 인식하여 전향적으로 경찰공무원의 이익을 대변할 수 있는 단체의 설립에 대해서 고려할 필요가 있다고 본다.

3) 경찰조직의 민주적 운영

경찰조직을 민주적으로 운영하는 것은 경찰공무원의 스트레스를 감소시키는데

큰 도움이 된다고 할 수 있다. 이를 위해서는 조직 내 참여적 분위기를 조성하고 원활한 의사전달 체계를 확립하며 관료적이고 권위주의적인 조직을 분권화시킬 필요가 있다.

경찰조직에서 성공적인 의사전달은 조직 구성원들 간의 상호 작용을 극대화시키고 경찰조직의 목표, 정책, 절차 등을 구성원들이 함께 이해하도록 증진시킬 뿐만 아니라 작업조직과 구성원 개인 간의 오해와 갈등을 최소화시키고 업무에 대한 구성원들의 태도를 개선시키는 효과가 있다. 따라서 경찰관리자는 조직 구성원들을 참여적으로 이끌고 조직 내 의사전달을 활성화시킴으로써 스트레스를 유발하는 상황을 찾아내 제거하는 방안을 모색할 필요가 있다.

한편, 국가경찰제도를 취하고 있는 우리나라 경찰조직에 자치경찰제를 도입하려는 최근의 노력들은 중앙집권적인 관리방식에서 벗어나 분권적인 관리방식으로 변화되는 양상을 대변하는 것이라고 생각할 수 있다. 경찰조직의 분권화는 시대적 조류를 반영하는 획기적인 전환점이 되는 동시에 경찰공무원 개개인에게도 자율과 창의를 통해 스스로 동기화되어 업무를 수행할 수 있는 여건을 마련한다는 측면에서 경찰공무원의 스트레스를 해소하는데 일정 부분 기여할 수 있을 것으로 본다.

4) 원만한 대민관계 유지

경찰공무원이 업무를 집행하는데 있어서 시민들의 비협조와 무관심 그리고 냉소적이고 부정적인 반응은 경찰공무원에게 하나의 커다란 스트레스 요인으로 작용하게 된다. 이러한 상황들이 반복되다 보면, 경찰공무원은 시민들을 위협하고 불편한 존재라는 부정적인 인식을 갖게 된다는 문제가 발생한다. 시민들에 대한 부정적인 인식은 경찰공무원이 대민관계에 있어서 보신적이고 소극적인 태도를 취하게 만드는 원인이 되고 이러한 태도로 인해 시민들과의 의사소통이 단절되는 결과를 가져오게 된다. 결국 경찰공무원과 시민들 사이의 오해와 불신의 벽은 더욱 높아져 경찰공무원의 스트레스는 더욱 심화될 수밖에 없는 악순환이 반복되게 된다.

따라서 경찰관리자는 경찰공무원이 시민들과 합리적인 방식으로 원만한 관계를 유지할 수 있도록 조직 차원에서 방안을 강구하여야 할 것으로 본다. 이러한 방안을 달성하기 위해서는 공개적인 장소에서 경찰이 시민들과의 대화를 통해 적극적으로 경찰의 입장을 설명하고 이해를 구하는 절차가 반드시 필요하리라고 본다.

5) 경찰공무원 가족을 위한 스트레스 관리 프로그램 개발

경찰공무원의 가족은 가족 구성원인 경찰공무원으로 인해 필연적으로 스트레스를 경험할 수밖에 없는 실정이다. 아직 우리나라에서는 미국과 달리 경찰공무원의

가족이 경험하는 스트레스에 대한 경험적이고 체계적인 연구가 진행되고 있지 않는 것 같다. 우리나라에서도 경찰업무는 결국 경찰공무원의 가족에게도 부정적인 영향을 미친다는 사실을 인식하고 경찰공무원의 가족이 경험하는 스트레스의 예방 및 해소를 위한 관리 방안에 대해서도 향후 많은 연구가 진행되어야 할 것으로 여겨진다. 따라서 다음에서는 미국의 사례를 중심으로 논의를 진행하고자 한다.

1997년 핀(P. Finn)과 톰즈(T. Tomz)는 경찰공무원과 그 가족을 위한 스트레스 프로그램 개발 연구에서 ① 경찰공무원과 그 가족의 스트레스 예방과 감소를 위한 비밀 유지가 되는 전문적 서비스를 제공하고 스트레스에 스스로 대처할 능력을 향상시켜 주기 위해서 ② 경찰공무원의 사기와 생산성을 증진시키기 위해 ③ 기관의 전반적인 효율성과 효과성을 높이기 위해 ④ 조기 퇴직이나 스트레스 관련 장애 보상의 발생 건수를 줄이기 위해서 ⑤ 직무수행 중 사고의 발생 건수를 줄이기 위해서 ⑥ 경찰관의 스트레스 관련 부적절한 행위로 인한 피소 가능성을 줄이기 위해 ⑦ 부정적인 매체보도를 사전에 봉쇄하기 위해 ⑧ 경찰공무원 가족의 전반적 복지를 향상시키기 위해 관련 프로그램을 개발하거나 확대시켜야 할 필요성을 주장하였다(김혜숙 등, 2003: 17).

미국의 각 경찰국에서는 경찰공무원의 가정 문제와 그로 인한 스트레스가 경찰공무원이 수행하는 업무의 질에 부정적인 영향을 미친다는 사실을 깨닫고 전국적으로 이에 대한 대응 방안을 마련하기 시작했다. 이런 노력의 결과, 몇몇 경찰국에서는 경찰공무원 가족의 스트레스를 완화시키기 위한 혁신적인 프로그램을 개발하게 되었다. 대표적인 사례로는 플로리다(Florida) 주 콜리어(Collier) 군(County) 경찰국에서는 ‘부부 교실(Spousal Academy)’을 운영하고 있다. 부부 교실에서는 그 경찰국 소속 교육기관에서 훈련 중인 예비 경찰공무원과 현직 경찰공무원의 배우자 또는 다른 가족 구성원을 대상으로 스트레스 문제와 관련된 가족 지원 프로그램을 운영하고 있다. 10시간으로 구성된 이 프로그램은 스트레스를 일으키는 문제를 직접적으로 다루면서 이를 해소하기 위한 방안들과 지역사회의 지원 제도들에 대한 정보를 제공하고 있다(Schmallegger, 2003: 237).

V. 결 론

스트레스는 우리가 느끼는 ‘아름다움’의 문제처럼 주관적인 것이다. 세상에는 똑같은 사람이 존재하지 않듯이 사람마다 경험하는 스트레스에는 상당한 차이가 있기 마련이다. 스트레스는 어떤 사람에게는 유스트레스(eustress)가 되고 다른 사람들에게는 디스트레스(distress)가 될 수 있다. 비록 사람에 따라 디스트레스(distress)에 대한 인식과 인내력의 한계에 차이가 있지만 대부분의 사람은 스트레스의 폐해에 민감하게 반응하게 된다. 그렇다고 해서 스트레스 문제를 너무 과장하거나 두려워할 필요는 없다고 여겨진다(Roberg, Kuykendall and Novak, 2002: 321).

경찰공무원의 스트레스는 자신의 개인적인 문제일 뿐만이 아니라 경찰공무원의 가족, 나아가 지역사회에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 사실을 주지할 필요가 있다. 하지만 경찰이라는 직업은 다른 직업에 비해 스트레스를 많이 경험하는 직업일 수는 있지만 그렇다고 해서 견디기 힘들 정도로 극도의 스트레스를 경험하는 직업은 아니라고 할 수 있다. 따라서 이 연구에서는 경찰공무원의 스트레스 또한 개인적 또는 조직적 차원에서 관리될 수 있다는 전제 하에 의료 모델과 조직보건 모델을 통해 경찰공무원의 스트레스 관리방안을 제시하였다.

한편, 이 연구를 진행하는데 있어서 우리나라 경찰조직 전체 구성원의 스트레스 수준 및 실태에 관한 경험적이고 실증적인 자료가 없는 것이 한계가 되었다. 향후, 경찰공무원의 스트레스의 연구 방향은 우선 전국적인 단위에서 경찰공무원의 스트레스 수준 및 실태를 실증적으로 파악하는 것이 필요하다. 이를 통해 경찰공무원의 각 기능별 스트레스 수준 차이를 비교 분석함으로써 보다 세분화고 적절한 스트레스 관리방안이 제시될 수 있을 것으로 본다.

참 고 문 헌

- 김순양 등(2002). “일선 경찰공무원의 직무스트레스 수준 및 유발요인 분석.” 서울대학교 행정대학원 「행정논총」, 40(1): 123-147.
- 김혜숙 등(2003). “경찰공무원의 직무스트레스 비교분석 및 스트레스 관리 프로그램 개발 연구.” 「연구보고서 2003-02」, 치안연구소.
- 박성수(2001). “경찰공무원의 스트레스가 조직에 미치는 영향에 관한 연구.” 박사학위논문, 동국대학교 대학원.
- 이완구(1995). “경찰공무원의 직무상 스트레스문제와 개선방안.” 「한국공안행정학회보」, 4: 193-223.
- 이황우(2005). 「경찰행정학」, 서울: 법문사.
- 이황우·조병인·최응렬(2006). 「경찰학개론」, 서울: 한국형사정책연구원.
- 장세진(2000). “스트레스.” 대한예방의학회 (편저), 「건강통계자료 수집 및 측정의 표준화」, 92-143, 서울: 계축문화사.
- 장세진 등(2005). “한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화.” 「대한산업의학회지」, 17(4): 297-317.
- 최응렬·임운식(2004). “경찰의 노동조합 활동 허용범위와 향후 입법방향에 관한 연구: 의식조사를 중심으로.” 동국대학교 행정대학원 「행정논집」, 30: 179-210.
- 한상암(2004). “경찰공무원의 스트레스에 관한 연구.” 동국대학교 행정대학원 「행정논집」, 30: 212-236.
- Adler, F., Mueller, G. O. W., Laufer, W. S. (1994). *Criminal Justice*, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Alpert, G. P. and Dunham, G. (1988). *Policing Urban America*, Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Anshel, M. H. (2000). A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressful Events in Police Work, *Criminal Justice and Behavior*, 27(3): 375-400.
- Barrett, K. (1997). Police Suicide: Is Anyone Listening?, *Journal of Safe Management of Disruptive and Assaultive Behavior*, Spring: 6-9.
- Peak, K. J. (2003). *Policing America : Methods, Issues, Challenges*, 4th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Peak, K. J., Gaines, L. K., and Glensor, R. W. (2004). *Police Supervision and*

- Management: In an Era of Community Policing*, 2nd ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Roberg, R., Kuykendall, J., and Novak, K. (2002). *Police Management*, 3rd ed., Los Angeles, California: Roxbury Publishing Company.
- Schmallegger, F. (2003). *Criminal Justice Today: an introductory text for the twenty-first century*, 7th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Trautman, N. E. (2005). *Police Work: A Career Survival Guide*, 2nd ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Vila, B. (1996). Tired Cops: Probable Connections between Fatigue and the Performance, Health, and Safety of Patrol Officers, *American Journal of Police*, 15(2): 51-92.
- Whisenand, P. M. and Ferguson, R. F. (2005). *The Managing of Police Organizations*, 6th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- 뉴스위크(1988), 4:25: 43.

ABSTRACT

A Study on Dealing with the Stress of Police Officer - Focused on Medical Model and Organizational Health Model -

Lee, Hwang Woo · Choi, Eung Ryul · Jung, Woo Il

When people think about stress, they usually consider it as negative. However, stress can be both positive and negative. Positive stress is referred to as eustress, while negative stress is called distress. Stress is derived from the change which can be either positive or negative. Change is an inevitable aspect of life; therefore, people cannot avoid stress.

Police works create a lot of stress among officers because of job characteristics. Police works require both physical and emotional strains. These strains lead to stress of officers. Danger, frustration, excessive paperwork, the daily demands of the job, and a lack of understanding from family members, friends, and the public are major causes of stress among police officers. The American Institute of Stress in New York ranks police job among the top ten stress-producing jobs in the United States.

In this study, the author proposes the ways of stress management among police officers based on the medical model and the organizational health model. In the medical model, the author introduces the elimination, coping, and counseling as a way of dealing stress as an individual level. In the organizational health model, the author proposes following recommendations from the administrative point of view: 1) rationalization of personnel management system, 2) improvement of the welfare, 3) democratic management of police organization, 4) maintenance of a good partnership with citizens, and 5) development of stress management program for police family members.

Key Words: Stress, Police officer, Stressor, Medical model, Organizational health model