

경찰공무원의 탈진감이 결근 및 징계에 미치는 영향

The Effects of Burnout on Absence and Disciplinary Action among Police Officers in Korea

신성원
대구한의대학교 경찰행정학과

Sung-Won Sin(police7@dhu.ac.kr)

요약

이 연구에서는 경찰공무원의 탈진감에 따른 결근 및 징계의 정도를 살펴보았다. 독립변수인 탈진감은 선행 연구들에서 높은 신뢰도와 타당도가 검증된 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 활용하였다. 종속변수인 결근은 결근의사, 결근실행, 거짓결근 그리고 징계는 징계경험, 징계종류로 구성하였으며, 독립변수와 종속변수 간 상관관계분석 및 회귀분석을 실시하였다.

연구 결과, 상관관계 분석에서는 탈진감과 타 요인들의 관계 중 결근 실행과 거짓 결근에서 유의미한 정적 상관관계가 나타났지만, 그 상관계수는 매우 낮았다. 또한, 탈진감과 징계 상호간에는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

회귀분석에서는 탈진감과 결근 의사, 결근 실행, 징계 종류에서 유의미한 관계가 나타났으나, 그 설명력은 매우 낮았다. 따라서 경찰공무원의 탈진감은 결근에는 전반적으로 미미한 영향을 미치지만, 징계 경험에 미치는 영향은 없음을 알 수 있다. 향후 연구에서는 이러한 관련성에 대한 보완적 조사가 이루어져야 한다.

■ 중심어 : | 탈진감 | 결근 | 징계 |

Abstract

The purposes of this paper are to describe the burnout, absence and disciplinary action among police officers in Korea and to identify the correlation among these three variables. And aim of this study is to provide basic information for the health improvement of police officers in Korea.

Studies have shown significant static correlation between the practice of absence from work and the absence from work that is false, but the coefficient of correlation is very low. In addition, there was no significant correlation between burnout and disciplinary action.

Regression analysis showed significant relationships with burnout and absence intention, practice of absence and types of disciplinary action, but they were very poorly explained. So you can see that the burnout of police officers generally has a small effect on absence, but not on the disciplinary action. Future studies should include supplementary studies of these associations.

■ keyword : | Burnout | Absence | Disciplinary Action |

I. 서론

현대의 노동자는 단순한 노동과 생존 외에도 실업, 이직, 조기 퇴직 등 복잡한 문제에 노출되어 있다. 노동자가 경험하는 스트레스는 질적·양적으로 증가하고 있는데, 이러한 스트레스는 개인적 측면에서 고혈압, 흡연, 심혈관계 질환, 근골격계 질환, 위궤양, 과로사 등의 신체적 문제와 불안, 우울, 공격성 등의 정신적 문제를 유발하는 요인이지만, 조직적 차원에서도 결근, 지각, 조퇴, 징계, 산업재해를 증가시키고 생산성 감소 같은 비효율성을 유발할 수 있다[1].

노동과 관련된 정신적·육체적 상실을 측정하기 위해 일반적으로 결근율 또는 조퇴율 등을 활용한다[2]. 노동 현장에서 질병으로 인한 결근, 조퇴는 노동자의 정신적·육체적 건강과 관련된 문제일 뿐만 아니라 생산성의 저하와 관련이 있기 때문이다[3].

유럽에서 정신적 질병에 의한 결근으로 초래되는 경제적 손실이 매년 GNP의 3~4%에 이르고[4], 영국에서는 스트레스로 인한 결근이 전체 결근의 60%에 달하고 있으며 경제적 손실이 매년 10억에 달한다는 연구결과가 있다[5].

국내의 선행 연구들은 주로 질병으로 인한 결근과 직무스트레스의 상관성에 대한 연구들이 주로 있어왔고, 결근, 작업 중 사고, 정신적·육체적 질병으로 인한 결근에 대한 연구들이 이루어지고 있다[6].

그러나, 탈진감으로 인한 결근 및 징계의 실태, 관련 요인 등에 대한 연구는 거의 없었다. 특히 경찰공무원의 결근 및 징계에 대해서는 이론적·실증적 연구 매우 드문 실정이다.

따라서 이 연구에서는 경찰공무원의 탈진감에 따른 결근 및 징계의 정도를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 독립변수인 탈진감은 기존의 연구에서 신뢰도, 타당도가 검증된 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 활용하여 측정하였다. 종속변수인 결근은 결근의사, 결근실행, 거짓결근으로 징계는 징계경험, 징계종류로 구성하여 측정하였다. 독립변수와 종속변수의 관계를 상관관계 분석과 회귀분석을 통하여 살펴보았다.

II. 이론적 배경

1. 탈진감

탈진감(burnout)은 Maslach에 따르면 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 낮은 성취감(reduced personal accomplishment)으로 구성된 증후군으로 정의된다. 자세하게는 정서적 소진은 지치는 것(wearing out), 힘이 쭉 빠지는 것(loss of energy), 메마른 것(depletion), 쇠약한 것(debilitation) 등과 관련이 있고, 비인격화는 타인 특히 전문가들이 자신들의 존재의 이유가 되는 서비스의 수혜자에게 보이는 부정적 태도를 뜻한다. 낮은 성취감은 어떤 사람이 자신의 일과 일의 성취에 대해 가지는 부정적인 반응을 의미한다.

이 같은 낮은 성취감과 더불어 보편적으로 나타나는 징후에는 우울증, 사기의 저하, 저생산성, 회피성, 좌절, 자존감 저하 등이 있다. 탈진감 자신이 수행하고 있는 일의 결과에 대해서 긍정적으로 평가하지 않고 기력이 소진되어 축 처져 있으며, 상대방을 물건 다루듯이 대하는 상태를 의미하는 포괄적 개념이다[7].

탈진감은 다양한 직업에 만연해 있는 현상이다. 탈진감에 대한 연구는 초기에는 의사, 간호원, 교사, 사회복지사, 대민관계 공무원 등의 다른 사람을 도와주는 일을 전문으로 하는 직업(helping profession) 분야에서 시작되었지만, 응급 지원 직종에서만 발생하는 현상은 아니다.

현재는 대부분의 직업에서 높은 기술과 충성이 요구되고, 많은 노동자들이 스트레스를 받으며, 이로 인해 대규모 계층적 조직이나 기업조직에 종사하는 노동자들 역시 탈진감을 경험하고 있다고 보고한다[8].

직무 스트레스에 장기간 노출되어 발생하는 탈진의 상태는 다양한 악영향을 자신과 본인이 속한 조직 및 사회에 미치게 된다. 첫째, 스트레스와 탈진은 다양한 면에서 노동자의 건강과 복지의 수준을 나타낸다. 탈진을 경험하는 사람들은 다양한 정신적·육체적 질병을 경험한다고 한다. 즉, 피로, 근심, 우울증, 신체적 장애, 불면증, 무기력 증 등을 겪을 수 있다. 둘째, 스트레스와 탈진감은 이들이 소속한 조직에도 악영향을 초래한다.

이것은 결근, 이직, 조직에 대한 충성심에 악영향을 초래하여 조직의 생산성을 저하시킨다. 셋째, 탈진감은 가족, 동료, 고객 등 상대방에게도 악영향을 초래한다. 특히 행정의 궁극적 목적이 국민에 대한 봉사이기 때문에 공무원이 탈진하여 제대로 대민 봉사를 하지 못하게 되는 것은 중요한 문제이다[9].

향후에도 경찰공무원의 탈진감에 대한 많은 연구가 요구된다. 왜냐하면 경찰은 스트레스를 많이 받는 직업으로 알려졌기 때문이다. Somodevila 등은 경찰업무가 가장 정서적으로 피해를 입기 쉬운 직업이라고 하였고, Maslach와 Jackson은 경찰이 스트레스를 제일 많이 받는 직업인지는 논란의 여지가 있을 수 있으나, 많은 스트레스를 받는 직업 중 하나임에는 분명하다고 주장하였다. 또한, 경찰은 시민들과 접촉하는 기회가 많은 업무 중 하나이기 때문에 경찰공무원이 심리적으로 탈진하면 시민들이 필요로 하는 치안서비스를 제공받지 못하거나 무시당하고 비인간적 대접을 받게 되기 때문이다. 그리고 국외에서는 경찰의 탈진감에 대한 연구가 많이 이루어지고 있으나, 우리나라에서는 거의 없는 실정이기 때문에 향후에 많은 후속 연구가 요구되는 바이다[10].

2. 결근 및 징계

결근(absence)은 “근무해야 하는 날에 출근하지 않고 빠지는 것”을 의미한다. 결근에는 개인적 질병, 업무상 부상 등으로 인한 질병 결근(sickness absence)과 무단 결근(absenteeism)이 있다. 무단결근이란 “본인의 질병, 부상으로 인한 결근, 노동조합의 구속의 어떤 의사표시로서의 직장포기가 아니고 오늘은 일하고 싶지 않다는 단순한 기분(심리상태)에서 직장에 나오지 않는 것으로 완전 이직의 의사표시를 한 것도 아닌 상태”를 의미한다[11].

노동자들의 결근에 대해서는 주로 산업의학 또는 직업복지 분야에서 연구되어왔는데, 이러한 연구들은 크게 두 가지 분야로 나누어 질 수 있다.

첫째, 결근, 조퇴 등의 부정적 행동과 신체적 증상의 관계를 살펴보는 것으로 구체적으로는 스트레스 등이 심혈관계 질환이나 근육의 근골격계 증상 등을 유발하

고 이러한 증상들은 다시 통증을 발생시키고, 통증이 만성화되면 결근, 조퇴, 의료시설 이용의 증가로 이어지게 된다[12].

둘째, 질병 결근(sickness absence)은 질병으로 인한 결근으로 그 원인 및 결과를 의학·병리학적인 측면에서 연구하여 예방과 대책을 논의 한다. 전반적인 결근과 직무스트레스와 관계에 대한 국내의 선행 연구는 거의 없는 실정이다. 특히 경찰공무원의 결근에 대해서는 이론적·실증적 연구 모두 전무하다. 스트레스의 직접적·간접적 결과로써 건강을 위협받는 노동자는 출근 자체가 어렵거나 출근하더라도 정상적 업무가 어렵게 되는데, 스트레스와 결근율은 상당한 관계가 있는 것으로 보고되고 있다[13].

징계(disciplinary action)은 잘못된 행동을 하는 공무원에게 제재를 가하여 그러한 행동을 교정하고 극단적인 경우 조직으로부터 도태시킴으로써 조직을 보호하는 인사행정 활동을 의미한다[14].

징계는 공무원의 의무 위반에 대한 조직 내부의 처벌이며, 사후적 제재이다. 즉, 공무원의 잘못된 행동을 교정하여 공직 내부의 질서를 유지하는데 기본적 목적이 있으나 공무원의 의무 위반을 사전에 예방하는 목적도 함께 있다. 잘못된 행동을 하게 되면 징계를 통해 불이익을 받게 된다는 인식을 심어줌으로써 비위의 발생을 사전적에 방지할 수 있는 것이다[15].

그러나 모든 공무원이 징계의 대상이 되는 것이 아니고, 경력직·별정직 공무원이 징계의 대상이 된다. 구체적으로 살펴보면 일반직 공무원은 국가공무원법·지방공무원법의 적용을 받으나 감사원 직원에 대한 징계는 감사원법에 의한다. 특정직 공무원인 검사, 경찰공무원, 소방공무원, 외무공무원, 교육공무원, 군인, 군무원, 국가정보원과 대통령 경호처 직원은 별도 법령의 적용을 받게 되고, 별정직 공무원에 대해서는 징계 사유가 발생하면 직권으로 면직하거나 징계 또는 징계부가금의 부과 처분을 하게 된다[16].

대체로 공무원이 징계를 받는 사유는 “직무상 의무를 위반하거나 직무에 태만하였을 때, 체면 또는 위신을 손상하는 행위를 한 때” 등이다[17].

III. 연구결과

1. 조사대상 및 방법

조사대상자는 우리나라 경찰공무원을 모집단으로 하여 전국적으로 무작위 추출하였다. 표집된 조사대상자는 전국의 4개 지방경찰청 23개 경찰서에 근무하는 경찰공무원이었다.

자료의 수집은 자기기입식 설문지를 통해 실시하였으며, 연구자 및 사전에 교육을 받은 연구보조자가 지방경찰청, 경찰서, 순찰지구대, 파출소 등에 직접 방문하여 담당자에게 연구의 취지를 설명하고 설문지를 배부한 후, 향후에 다시 방문하여 작성된 설문지를 회수하는 방식으로 이루어졌다. 설문조사는 총 1,117부를 회수하였는데 회수된 설문지 중 응답이 불성실하여 통계적으로 활용할 수 없거나 이 연구에 활용된 변수들에 대한 무응답이 많은 것들을 제외하고 최종적으로 837부를 연구에 활용하였다.

2. 조사결과

2.1 조사대상자의 탈진감 정도

표 1. 탈진감 정도

탈진감	범위	빈도(명)	백분율(%)
하	23-59	155	18.5
중	60-78	534	63.8
상	79-115	148	17.7
합계	23-115	837	100

탈진감을 측정하는 데에는 기존 연구들에서 높은 신뢰도와 타당도가 검증된 Maslach Burnout Inventory (MBI)를 활용하였다. MBI는 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 낮은 성취감(reduced personal accomplishment)의 세 가지 하위차원으로 분류되며, 총 23개 문항으로 구성되어 있다[18]. 이 연구에서는 김병섭이 번역한 MBI를 활용하여 측정하였다.

탈진감은 중간 정도의 점수대에 가장 많은 응답자가 분포하는데, 조사대상자가 느끼는 탈진감은 중간 정도임을 알 수 있다.

2.2 조사대상자의 결근 및 징계 실태

표 2. 조사대상자의 결근 의사

		빈도(명)	백분율(%)
유효	없다	403	48.1
	있다	434	51.9
	합계	837	100

“나는 종종 출근하기 싫은 때가 있다.”를 묻은 결근 의사는 단순한 결근 의사를 측정하였다. 결근의사가 있었다는 응답과 없었다는 응답이 거의 비슷하였으나 있는 경우가 다소 높게 나타났다.

표 3. 조사대상자의 결근 실태

		빈도(명)	백분율(%)
유효	없다	761	90.9
	있다	76	9.1
	합계	837	100

“나는 그리 급하지 않은 일 또는 심하게 아프지 않은 데에도 그것을 이유로 결근한 적이 있었다.”를 묻은 결근 실태는 단순한 결근 의사가 아닌 실제로 결근을 실행한 경험을 측정하였다. 결근 실행이 한 적이 없었다는 응답이 90.9%로 소수의 응답자만이 사소한 이유로 실제 결근을 한 적이 있는 것으로 나타났다.

표 4. 조사대상자의 거짓 결근

		빈도(명)	백분율(%)
유효	없다	549	65.6
	있다	288	34.4
	합계	837	100

“나는 직장에 거짓말을 하고 결근한 적이 있다.”를 묻은 거짓 결근은 사소한 이유가 아닌 거짓 사유로 결근을 실행한 경험을 측정하였다. 거짓 결근을 실행이 한 적이 없다는 응답이 65.6%로 다수로 나타났지만, 거짓말을 하고 결근을 실제로 실행한 응답자도 34.4%로 적지 않음을 확인할 수 있었다.

표 5. 조사대상자의 징계 경험

		빈도(명)	백분율(%)
유효	없다	802	95.8
	있다	35	4.2
	합계	837	100

“나는 최근 1년 동안 징계를 받은 적이 있다.”를 묻은 징계 경험에 대해서는 징계를 받은 적이 없었다는 응답이 95.8%로 다수임을 확인할 수 있었다.

표 6. 조사대상자의 징계 종류

	0	반도	퍼센트
유효	0	780	93.2
	정직	7	0.8
	감봉	9	1.1
	견책	14	1.7
	기타	27	3.2
	합계	837	100

“징계를 받은 적이 있다면, 그 종류는?”을 묻은 징계 종류에 대해서는 기타(3.2%), 견책(1.7%), 감봉(1.1%), 정직(0.8%) 순으로 나타났다.

2.3 상관관계 분석

[표 7]과 같이 요인들 간 상관관계를 살펴보았다. 이 연구의 독립변수인 탈진감과 타 요인들의 상관관계에서는 결근 실행과 거짓 결근이 유의미한 정적 상관관계가 나타났지만, 그 상관계수는 낮았다.

표 7. 상관관계 분석

	탈진	결근 의사	결근 실행	거짓 결근	징계 경험	징계 종류
탈진	1					
결근 의사	.005	1				
결근 실행	.135 **	.063	1			
거짓 결근	.079 *	-.138 **	.121 **	1		
징계 경험	.039	.010	.162 **	.075 *	1	
징계 종류	-.045	.198	.001	.132	.156	1

주 : * P<.05, ** P<.01

2.4 탈진감과 결근의 회귀분석

표 8. 탈진감과 결근 의사의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	S.E.	베타		
(상수)	1.504	.108		13.960	.000
탈진감	.000	.002	.005	.134	.894
F .018 R ² .000					

주 : * P<.05, ** P<.01

탈진감과 결근 의사는 회귀분석 결과 통계적으로 유의미한 관계가 나타났다. 그러나 그 설명력은 매우 낮았다.

표 9. 탈진감과 결근 실행의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	S.E.	베타		
(상수)	-.148	.061		-2.413	.016
탈진감	.003	.001	.135	3.943	.000
F 15.544** R ² .018					

주 : * P<.05, ** P<.01

탈진감과 결근 실행은 회귀분석 결과 통계적으로 유의미한 관계가 나타났다. 그러나 그 설명력은 낮았다.

표 10. 탈진감과 거짓 결근의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	S.E.	베타		
(상수)	.114	.102		1.115	.265
탈진감	.003	.001	.079	2.283	.023
F 5.212* R ² .006					

주 : * P<.05, ** P<.01

탈진감과 거짓 결근은 회귀분석 결과, 통계적으로 유의미한 관계가 나타나지 않았다.

2.5 탈진감과 징계의 회귀분석

표 11. 탈진감과 징계 경험의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	S.E.	베타		
(상수)	-.006	.043		-.149	.882
탈진감	.001	.001	.039	1.133	.258
F 1.284 R ² .002					

주 : * P<.05, ** P<.01

탈진감과 징계 경험은 회귀분석 결과, 통계적으로 유의미한 관계가 나타나지 않았다.

표 12. 탈진감과 징계 종류의 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	S.E.	베타		
(상수)	3.277	.641		5.113	.000
탈진감	-.003	.009	-.045	-.331	.742
F .109 R ² .002					

주 : * P<.05, ** P<.01

탈진감과 징계 종류는 회귀분석 결과 통계적으로 유의미한 관계가 나타났다. 그러나 그 설명력은 매우 낮았다.

IV. 결론

이상으로 우리나라 경찰공무원의 탈진감이 결근 및 징계에 미치는 영향을 실증적으로 살펴보았다.

그 결과, 상관관계 분석에서는 탈진감과 타 요인들의 관계 중 결근 실행과 거짓 결근에서 유의미한 정적 상관관계가 나타났지만, 그 상관계수는 매우 낮았다. 또한, 탈진감과 징계 상호간에는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

회귀분석에서는 탈진감과 결근 의사, 결근 실행, 징계 종류에서 유의미한 관계가 나타났으나, 그 설명력은 매우 낮았다.

따라서 경찰공무원의 탈진감은 결근에는 전반적으로 미미한 영향을 미치지만, 징계 경험에 미치는 영향은 없음을 알 수 있다. 즉, 구성원이 탈진하게 되면 직무스트레스가 결근에 악영향을 미치는 것과 유사한 과정이 나타나는 것을 확인할 수 있었다.

다만, 이러한 결과들은 설명력이 매우 낮게 나타났으며, 징계에서는 유의미한 결과가 나타나지 않았는데, 이는 아무래도 결근이나 징계 같은 내용이 갖는 부정적 성격 때문에 응답자의 소극적 응답이 낮은 영향력으로 연결되었을 가능성도 일부 있을 것으로 추정된다.

또한, 이러한 결과는 선행 연구가 없기 때문에 일반화 할 수는 없다. 그러므로 향후 연구에서는 이러한 관련성에 대한 보완적인 조사가 이루어져야 할 것이다.

* 이 논문은 2016년 5월 20일에 개최된 한국콘텐츠학회 2016 춘계종합학술대회에서 발표한 것을 수정·보완한 것임

참고 문헌

[1] 최수찬, “직장인 스트레스 감소전략의 모색 : 근로

자 원조프로그램을 중심으로,” 연세사회복지연구, Vol.9, pp.155-178, 2003.

[2] 유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑, “일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스·감정노동과 근골격계 증상 및 결근·조퇴와 관련성,” 대한직업환경의학회지, 제23권, 제2호, pp.192-202, 2011.

[3] 김정훈, 박신구, 김동현, 김환철, 임중환, 이의철, 이동훈, 이지영, “중소규모 사업장 근로자의 직무스트레스로 인한 결근, 조퇴 현황과 한국형 직무스트레스 하부요인과의 관련성,” 대한산업의학회지, 제21권, 제2호, pp.107-114, 2009.

[4] M. Henderson, N. Glozzer, and K. Holland Elliott, “Long term sickness absence,” BMJ, 330 (7495), pp.802-803, 2005.

[5] J. Kearns, Stress at Work : The Challenge of Change, In: BUPA Series The Management of Health, London: BUPA, 1986.

[6] 김정훈, 박신구, 김동현, 김환철, 임중환, 이의철, 이동훈, 이지영, “중소규모 사업장 근로자의 직무스트레스로 인한 결근, 조퇴 현황과 한국형 직무스트레스 하부요인과의 관련성,” 대한산업의학회지, 제21권, 제2호, pp.107-114, 2009.

[7] 권영주, “개인특성의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구 : 교사들의 심리적 탈진을 중심으로,” 영남지역발전연구, 영남대학교 지역발전연구소, 제33집, pp.200-201, 2004.

[8] 박종현, 경찰공무원과 교정공무원의 직무스트레스로 인한 탈진감 비교연구, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, pp.17-18, 2004.

[9] 김병섭, “경찰공무원의 심리적 탈진 원인분석,” 한국행정학보, 제29권, 제2호, pp.449-450, 1995.

[10] 김병섭, “경찰공무원의 심리적 탈진 원인분석,” 한국행정학보, 제29권, 제2호, pp.130-131, 1995.

[11] 이철수, 사회복지학 사전, 블루피쉬, 2009.

[12] 유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑, “일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스·감정노동과 근골격계 증상 및 결근·조퇴와 관련성,” 대한직업환경의학회지, 제23권, 제2호, pp.192-202, 2011.

- [13] 최수찬, “직장인 스트레스 감소전략의 모색 : 근로자 원조프로그램을 중심으로,” 연세사회복지연구, Vol.9, pp.155-178, 2003.
- [14] 오석홍, 인사행정론, 박영사, 2009.
- [15] 김렬, 인사행정론, 제2판, 박영사, 2016.
- [16] 박천오, 권경득, 권용수, 조경호, 조성한, 최성주, 인사행정론, 법문사, 2016.
- [17] 강성철, 김판석, 이종수, 진재규, 최근열, 새 인사행정론, 대영문화사, 2009.
- [18] C. Maslach and S. E. Jackson, Maslach, *Burnout Inventory Manual(2nd ed.)*, Palo Alto, CA : Consulting Psychologist Press, 1986.

저 자 소 개

신 성 원(Sung-Won Sin)

종신회원



- 2001년 2월 : 원광대학교 경찰행정학과(법학사)
 - 2003년 8월 : 원광대학교 경찰행정학과(경찰학석사)
 - 2007년 2월 : 원광대학교 경찰행정학과(경찰학박사)
 - 2007년 3월 ~ 현재 : 대구한의대학교 경찰행정학과 교수
- <관심분야> : 경찰학, 범죄학, 청소년비행