

# 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정에 대한 근거이론적 접근

정현옥<sup>1</sup> · 김희숙<sup>2</sup>

대구지방교정청 상주교도소 정신전문간호사<sup>1</sup>, 경북대학교 간호대학 · 간호과학연구소 교수<sup>2</sup>

## A Grounded Theory Approach on Correctional Officers' Adaptation Process of Job Stress

Jung, Hyun-Ok<sup>1</sup> · Kim, Hee Sook<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Psychiatric Mental Health Nurse Practitioner, Sangju of correctional institute, Daegu of Local Correctional Agency, Daegu

<sup>2</sup>Professor, College of Nursing · The Research Institute of Nursing Science, Kyungpook National University, Daegu, Korea

**Purpose:** The purpose of this qualitative study is to explore the adaptation process of correctional officers' job stress. **Methods:** Participants collected were fourteen officers who had experienced the adaptation process of job stress. Data were collected through individual in-depth interviews until the point of theoretical saturation from May to August, 2017. Transcribed interview contents were analyzed using Corbin and Strauss' grounded theory method. **Results:** A total of 98 concepts, 27 subcategories, and 10 categories were identified through the open coding. As a result of axial coding based on the paradigm model, the job stress adaptation process centering phenomenon of correctional officers was revealed as 'repeat-mark hardening', and the core category was extracted as 'endurance in hardening' consisting of a three-step process: enduring, understanding prisoner management procedures, and rebuilding. The rebuilding was considered as the key phase to escape the repeat-mark hardening and the participants utilized various strategies such as finding fun elsewhere, restoring confidence, accepting values of the prison officer in this phase. **Conclusion:** The results of this study suggest that the adaptation process of correctional officers' job stress can be a process that endurance the hardening. Therefore, it is necessary to develop systematic practical education and vocational motivation programs.

**Key Words:** Government official; Job stress; Adaptive behavior; Grounded theory

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

교정통계연보에 의하면 최근 5년간 수용자들이 교정공무원을 대상으로 한 폭행건수는 2015년 49명에서 2019년 66명으로 34.7%, 국가인권위원회에 신고한 진정건수는 2015년 3,790건

에서 2019년 4,211건으로 11.2%, 고소·고발건수는 2015년 733건에서 2019년 916건으로 25.0% 증가되었다[1]. 교정공무원의 자살률은 2018년 10만 명당 44명으로 조사되어 2014년도 보다 350.0%가 증가하였으며, 자살의 주요원인이 수용자 관리와 관련된 과중한 직무 스트레스로 나타났다[2]. 교정공무원의 서비스 실천대상은 범죄를 저지르고 수감된 수용자들이다 [3,4]. 교정공무원은 격리된 교정시설 내에서 수용자에게 가장

**주요어:** 교정공무원, 직무 스트레스, 적응과정, 근거이론

**Corresponding author:** Kim, Hee Sook

College of Nursing, Kyungpook National University, 680 Gukchaebosang-ro, Jung-gu, Daegu 41944, Korea.

Tel: +82-53-420-4927, Fax: +82-53-422-4926, E-mail: hskim4114@nate.com

- 이 논문은 제1저자 정현옥의 박사학위논문의 축약본임.

- This article is a condensed form of the first author's doctoral thesis from Kyungpook National University.

Received: Oct 29, 2020 / Revised: Jan 20, 2021 / Accepted: Jan 21, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

직접적인 영향력을 행사하는 실제적인 주체로서, 구금관리를 집행하는 통제자와 교정·교화 담당자라는 이중적인 역할을 수행한다[3,5]. 하지만 교정공무원은 함께 생활하는 수용자로부터 신체적·정신적·정서적 폭력피해의 위험[3,4]과 청원·정보공개·국가인권위원회 진정 등 행정적 위협, 고소·고발 등의 사법적 위협에 무방비로 노출되어[3] 다른 직종에 비해 직무 스트레스가 높다[4,7].

교정공무원의 직무 스트레스가 지속될 경우 개인적 측면에서는 고혈압과 심장질환, 우울증 및 불안 같은 스트레스 관련 질환을 유발[4]시킬 뿐만 아니라 가족 및 친구에 대한 분노와 공격성, 외상 후 스트레스 장애, 이혼율 등의 증가로 삶의 만족도를 저하시킨다[8]. 조직적 측면에서는 직무동기 및 책임감을 저하시키고, 소진, 냉소, 무관심과 같은 비생산적인 태도와 행동을 증가시켜 비효율적이고 감소된 개인 성취로 인해 직무탈진을 초래한다[9]. 그리고 이직률과 결근율을 높이고, 교정조직의 생산성과 효율성을 떨어뜨려 수용자들의 재활뿐만 아니라 교정시설의 안전과 보안을 저해하는 요인으로 작용된다[8,9]. 교정공무원은 엄격한 계층구조로 이루어진 교정조직 속에서 감옥이라는 제한된 공간에 갇힌 수용자들과 직접 접촉하는 특수성을 지닌다[10]. 이로 인해 성별과 연령, 재직기간, 직급 등의 개인적 요소보다는 의사결정 참여와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도와 같은 직무태도[11]와 역할갈등[4-6,11], 동료나 상급자의 지지[10], 수용자의 대립과 폭력[4,11]과 같은 조직적 특성이 직무 스트레스를 유발한다[7]. 따라서 교도소나 구치소에서 근무하는 보건관리자들은 교정공무원들의 직무 스트레스 적응을 도울 수 있는 간호중재 프로그램을 개발하여 신체적·정신적 건강을 지켜줄 필요가 있다.

교정공무원의 직무 스트레스를 경감시키기 위해서는 직무 스트레스로 인해 실제로 직면한 문제들은 무엇이고, 이러한 문제들을 어떻게 적응해나가는지에 대한 심층적인 이해가 필요하다. 교정공무원에게 당면한 직무 스트레스는 조직적, 환경적 요소에 따라 해석되는 것이 달라지므로 사회적 상호작용이 어떻게 작용해서 적응해 나가는지를 살펴 볼 필요가 있다. 교정공무원의 직무 스트레스에 대한 국내·외 선행연구를 살펴보면, 직무 스트레스와 이직의도[12], 직무탈진감[13], 수용자 인식[7,11], 조직구조[14], 관련요인[11,15] 등과 같이 직무 스트레스와 특정 변수와의 관계를 조사한 양적연구들이 대부분이었다. 직무 스트레스를 감소시키기 위해 경찰공무원을 대상으로 수용전념치료[18], 영화치료[19] 등을 활용한 프로그램이 시행되었고, 소방공무원을 대상으로는 건강심심캠프[20] 등을 실시한 후 그 효과성을 검증하였다. 하지만 교정공무원의 직무 스트레

스 감소를 위해서는 Yoon [15]이 직무 스트레스 유발요인별 대책방안을 제시했을 뿐 중재 프로그램을 적용한 연구는 없었다. 교정공무원을 대상으로 한 Viotti [6]의 질적연구에서도 직무 스트레스 관련 요인만 제시되어 있을 뿐 이들의 적응과정을 밝히지는 못했다. 이를 통해 직무 스트레스 적응을 위한 간호중재 프로그램 마련하기 위한 이론적 뒷받침이 부족함을 알 수 있다.

교정공무원의 직무 스트레스 적응과정을 설명하기 위해서는 인간의 행동은 다른 사람들과의 상호작용을 통해서 형성된다는 상징적 상호작용을 바탕으로, 어떤 현상에 속한 구성원들이 공유하고 있는 문제를 발견하고 그 문제에 대한 사회·심리적 과정을 심층적으로 탐구하여 새로운 이론을 구축할 수 있는 근거이론[21] 연구를 시도하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정에 대한 일련의 과정을 분석·기술하며 관계를 규명·해석하여 점차 높은 단계의 추상적 개념으로 도출을 통해 새로운 이론을 개발하여 직무 스트레스 적응과정에 도움을 줄 수 있는 중재방안 개발에 기초자료를 제공하여 교정공무원들이 근무하는 직업 환경에서 신체적·정신적 건강증진을 도모하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정을 상황적 맥락 속에서 이해하고, 이 과정에서 사용된 전략과 관련 조건 및 결과와의 연관성을 탐색하여 직무 스트레스 적응과정에 대한 근거이론을 도출하는 것이다. 이를 위한 연구의 질문은 ‘교정공무원은 직무 스트레스가 있을 때 어떻게 적응해나가는가?’이다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정을 상징적 상호작용주의에 바탕을 둔 근거이론을 적용하여 탐구한 질적 연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구에서는 이론적 표집을 통해 참여자를 선정하였으며, 직무 스트레스 적응경험이 있는 교정공무원을 의도적으로 표집하기 위해 노력하였다. 교정공무원의 직무 스트레스는 직무

참여도와 직무 경험이 중요한 변수라는 메타분석[9]에 근거하여 교도소나 구치소 등 교정시설 내에서 주체적으로 수용자 구금관리와 교정·교화 업무를 수행할 수 있는 15년 이상 근무한 7급 이상의 교정공무원을 대상으로 하였다. 최초 참여자는 일개 교정시설에서 직무 스트레스 적응경험이 있는 교정공무원 중에서 의사소통, 사고 및 판단에 일관성과 명료성이 확고하여 자신의 경험을 솔직하고 적극적으로 구술해 줄 수 있으며, 본 연구의 목적을 충분히 이해하고 연구참여에 자발적으로 동의한 자 2명을 직접 선정하였고, 이후 눈덩이 표집법을 이용하여 비슷한 경험이 있는 교정공무원들을 소개받았다. 이때 근속연수, 직급, 연령, 결혼상태, 학력, 종교 등을 다양한 대상자가 포함되도록 고려하였다. 본 연구의 최종 참여자는 총 14명이었으며, 참여자의 연령은 38세에서 53세이었고, 근속연수는 15년에서 26년 사이였다. 직급은 교위(7급) 11명, 교감(6급) 3명이었고, 결혼 상태는 모두 기혼자이었다. 최종학력은 고졸 3명, 대졸 11명, 대학원 졸업 1명이었고, 종교를 가진 참여자는 11명이었고 종교가 없는 참여자는 3명이었다.

### 3. 자료수집

자료수집기간은 2017년 5월 1일부터 8월 31일까지 4개월간이었다. 연구참여자들로부터 솔직한 진술을 얻기 위하여 개별적인 심층면담을 하였고, 풍부하고 생생한 자료를 얻기 위해 비구조화된 면담방식에서 구조적인 질문방식을 병행하였다. 면담 전 연구참여자와 날짜, 시간, 장소에 대해 사전 약속을 하였고, 면담장소는 참여자들이 조용하고 편안한 분위기에서 대화할 수 있도록 참여자의 사무실을 이용하였다. 심층면담 시작 시, 본 연구자가 왜 이 연구문제에 관심을 가지게 되었으며, 참여자의 경험에 대해 배우려는 연구자의 의지를 표현하여 연구참여자와 라포를 형성하였고, 연구참여자의 생생한 경험의 표현을 자극하였다. 정확한 자료수집과 분석을 위하여 연구참여자의 동의하에 면담 내용을 녹음하였으며, 면담이 끝난 직후 참여자의 표정, 태도 몸짓을 기록하여 당시의 느낌과 생각이 기억나도록 메모를 하였다. 모든 참여자들에게 면담 후 추후 전화 면담과 대면 면담에 대해 설명하였다. 면담횟수는 1인당 2~3회 이루어졌으며, 1회 면담시간은 60분에서 90분이 소요되었다. 1차면담은 ‘근무하시면서 직무 스트레스가 있을 때 어떻게 적응해 나가셨습니까?’와 같은 개방형 질문을 이용함으로써 의도적으로 연구자가 원하는 대답을 유도하거나 암시적으로 진행하지 않고 참여자의 경험을 자연스럽게 이야기할 수 있도록 하여 연구참여자의 직무 스트레스 적응과정의 경험에 대한

의미를 최대한 반영하였다. 참여자의 다양한 체험내용을 확인하기 위해 구조적인 면담질문을 준비하여 참여자의 이야기가 지속되도록 이용하였으며, 하위 질문은 ‘직무 스트레스 적응과정에 영향을 미친 요인(도움이 되었던 부분과 도움이 되지 않았던 부분)은 무엇이라고 생각하십니까?’, ‘직무 스트레스에 적응하기 위해 어떤 노력을 하셨습니까?’, ‘직무 스트레스 적응과정 중에서 어떤 변화를 경험하셨습니까?’, ‘직무 스트레스 적응과정이 본인의 삶에 어떤 영향을 주었습니까?’ 등이었다. 각 면담 종료이후 본 연구자가 녹음한 내용을 컴퓨터를 활용하여 즉시 필사하였으며, 필사된 자료는 녹음자료와 비교하여 정확하게 옮겨졌는지 다시 확인하는 과정을 거쳤다. 필사 과정에서 불명확한 부분이나 추가할 내용이 있는 경우 2차 혹은 3차면담을 진행하였다. 면담이 진행되는 동안 이론적 표집으로 추가된 참여자의 직무 스트레스 적응과정에서 겪었던 경험의 속성과 특성들은 기존 자료와 통합하였다. 면담은 자료가 포화되는 시점까지 진행하였는데, 더 이상 새로운 의미 있는 자료가 나타나지 않고 범주의 속성과 차원이 더 이상 발견되지 않을 때를 이론적 포화를 이룬 것으로 판단하여 13번째 참여자와의 면담에서 대부분의 내용이 반복됨을 확인한 후 14번째 면담에서 더 이상 새로운 내용이 나오지 않아 면담을 종료하였다.

### 4. 자료분석

교정공무원의 직무 스트레스 적응과정의 구조를 파악하기 위해 Corbin와 Strauss [21]이 제시한 근거이론방법을 적용하여 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 단계를 거치면서 자료를 분석하였고, 자료를 수집함과 동시에 분석하여 자료의 수집과 분석이 순환적으로 이루어지도록 하였다. 또한 면담내용이 추가될 때마다 각 단계를 다시 반복하였다. 개방코딩에서는 현장에서 메모한 현장노트와 녹음내용을 필사한 자료를 한 줄씩 읽으면서 의미를 파악하였다. 의미 파악 시 의미의 곡해를 피하기 위해 대상자가 사용한 언어를 그대로 사용하려고 노력하였다. 또한 의미에 맞는 명명화를 하면서 개념들을 분류하였고, 지속적인 비교분석방법을 이용하여 유사한 개념들을 범주화하였으며, 형성된 범주들은 한 단계 더 추상화된 범주들을 이룰 수 있도록 작업을 계속하였다. 축코딩에서는 도출된 범주들 간의 관계를 구조적으로 통합하기 위하여 패러다임 모형을 이용하여 인과적 조건, 중심현상, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용전략, 결과를 알아보고, 구조와 과정을 통합한 과정분석을 통하여 적응과정이 어떻게 변화해 나가는지 밝혔다. 선택코딩에서는 모든 분석 작업을 통합하여 범주들 간의 관계를 통

합적으로 설명할 수 있는 포괄적이고 추상성이 높은 핵심범주를 선택하였다.

## 5. 연구결과의 타당성 확보와 연구자의 준비

연구결과의 신뢰도와 타당도를 확립하기 위해 Guba와 Lincoln [22]이 제시한 평가기준인 사실적 가치, 적용가능성, 일관성, 중립성을 높이고자 노력하였다. 먼저 사실적 가치를 높이기 위해 15년 이상 교정시설에서 근무하면서 직무 스트레스에 적응한 경험이 있는 교정공무원을 목적으로 선정하였으며, 참여자가 직무 스트레스 적응경험에 대해 자신의 경험을 충분히 진술할 수 있도록 하였다. 참여자로부터 녹음한 면담내용을 반복하여 들으며 참여자의 진술 그대로 필사하였고, 필사본을 반복적으로 읽으며 점검하였다. 또한 면담 직후 면담 내용을 요약, 설명하여 참여자에게 자신의 경험과 동일한 지를 확인하였고, 최종 분석 자료를 연구참여자 5인에게 보여주어 참여자의 의도를 잘 반영하였는지를 확인하였다. 적용가능성을 높이기 위해 연구주제에 대해 풍부한 자료를 수집할 수 있는 다양한 참여자를 의도적으로 선정하였고, 참여자의 진술에 더 이상 새로운 진술이 나오지 않는 이론적 포화상태가 될 때까지 자료를 수집하였다. 또한 본 연구의 참여자가 아니면서 직무 스트레스 적응경험이 있는 교정공무원 3명에게 연구결과를 보여주어 자신의 경험에 적용가능한지를 확인하였다. 일관성을 높이기 위해 연구를 진행하는 전 과정동안 주 질문을 계속 생각하면서 자료수집과 분석과정이 순환적으로 이루어지도록 하였으며, Corbin과 Strauss [21]가 제시한 근거 이론 방법의 절차를 따랐다. 근거이론 연구 수행 경험이 풍부한 간호학 교수 2인과 지도교수에게 자료수집과 분석과정에 관한 지속적인 자문을 구하였다. 마지막으로 중립성을 유지하기 위해 본 연구주제와 관련된 연구자의 편견을 배제하고자 연구에 대한 선 이해, 가정, 편견 등을 개인일지에 기술하는 과정을 연구시작부터 연구가 종료될 때까지 계속하였다. 면담자료와 문헌 고찰 내용, 주제에 대한 연구자의 인식 등을 메모하여 내용들을 비교하고 구분할 수 있도록 노력하였다.

본 연구자는 질적연구 교육과정을 이수하였고, 정신보건간호사와 정신전문간호사로 대학병원에서 정신과 질환자와 지역사회 재난심리 피해자를 대상으로 다수의 심층면담을 실시한 경험이 있다. 현재 교정간호사로서 수용자와 교정공무원의 건강관리와 보건교육을 실시하고 있으며, 본 연구의 선행연구로 여성교정공무원의 수용자 교정에 대한 경험이라는 질적연구를 수행한 바 있다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 경북대학교 생명윤리위원회(IRB)의 승인(IRB No: KNU2017-0030)을 받은 후 진행되었다. 연구자가 직접 참여자에게 연구의 목적을 설명한 후 면담일정을 수립하였다. 면담 시작 전 참여자들은 익명성 보장과 함께 연구참여를 원치 않은 경우 면담이나 연구로부터 언제든지 철회할 수 있음을 알려준 후 연구에 자발적으로 참여하기로 동의한 자에게 자필로 서면 동의를 받았다. 면담 내용은 연구목적외에 사용하지 않을 것을 약속하였고, 자료수집 이후에는 자료의 익명성을 보장하기 위해서 자료에 신원이 밝혀지지 않도록 코드화하여 원래의 자료와 코드화된 자료를 따로 보관하였으며, 연구자만 자료에 접근하도록 하였다. 면담 내용의 녹음에 대해서도 사전에 정보를 제공하였으며, 자료분석 후에 녹음 내용을 즉시 삭제할 것을 약속하였다.

## 연구 결과

지속적인 비교분석방법으로 자료를 분석한 결과 개방코딩을 통하여 98개의 개념, 27개의 하위범주 및 10개의 범주가 도출되었다. 이를 바탕으로 각 범주들 간의 관계를 연결하는 축코딩을 수행하여 패러다임 모형을 구성하였다(Table 1).

### 1. 핵심범주: 담금질 견뎌내기

본 연구에서 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정의 핵심범주는 ‘담금질 견뎌내기’로 도출되었다. 담금질 견뎌내기는 수용자와의 마찰, 직원과의 불협화음, 불합리한 업무처리와 신체적·심리적 고통과 같은 끊임없이 되풀이되는 담금질이 교정공무원에게 직면한 문제들이자 해결해야 될 과제임을 인식하고, 버티나가거나 수용관리방법 터득하기, 그리고 다시 일으켜 세우기 등의 방법을 통해 그대로 끌고 가는 삶을 살거나 담금질로 거듭나는 삶을 살아가는 과정을 말한다. 일부 참여자들은 수용자를 대장장이가 대장간에서 다루는 쇠에 비유하면서 불에서 꺼낸 하얀 쇠를 두드리면 빨갱게 되고 다시 쇠의 색깔로 되돌아가듯이 악과 선을 함께 소유하고 있는 존재이며, 대장장이가 오랜 숙련을 통해 열처리 공정을 터득하여 담금질만으로 쇠의 강도나 성질을 조절하듯이 교정공무원에게 주어진 직무 스트레스는 쇠를 강하면서도 부러지지 않게 만들어주는 담금질과 같은 과정이라고 하였다. 쇠를 너무 지나치게 치면 쇠가 퍼지고, 모자라면 무르게 되고, 쇠의 최고의 강도를 찾는 것은 쇠



**Table 1.** Relationships among Categories in the Paradigm Model

Subcategories	Categories	Paradigm elements
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Difficulty in prisoners management due to job immaturity</li> <li>· Decline in a sense of camaraderie due to staff conflict</li> <li>· Heavy workload</li> </ul>	Job pressure	Causal condition
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Imprisonment environment</li> <li>· Hierarchical structure within the organization</li> <li>· Changes in the prisoners treatment environment</li> <li>· Lack of education and systems</li> </ul>	Poor prison officer's work environment	Contextual condition
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Heavy pressure caused by friction with prisoners</li> <li>· Displeasure caused by dissonance with coworkers</li> <li>· Dissatisfaction with unreasonable work processing</li> <li>· Discomfort due to physical and psychological distress</li> </ul>	Repeat-mark hardening	Central phenomenon
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Improving job skills</li> <li>· A sense of responsibility</li> </ul>	Individual's inner resources	Intervening condition
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Family support and love</li> <li>· Happiness from the prisoner</li> <li>· Encouragement and caring from co-worker</li> <li>· Emotional comfort from religious faith</li> </ul>	Social resource	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Unconditional endurance</li> <li>· Adapting without complaint</li> </ul>	Enduring	Action/interaction strategies
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Building relationships with prisoners</li> <li>· Repeat trials and errors</li> </ul>	Understanding prisoner manage procedures	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Finding fun elsewhere</li> <li>· Restoring confidence</li> <li>· Accepting values of the prison officer</li> </ul>	Rebuilding	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Complacent in reality</li> <li>· Hoping turnover</li> </ul>	Live as it flows	Consequence
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discovery meaning</li> </ul>	A new life by tempering and efforts	

를 오래 다룬 장인만이 그 빛으로 알 수 있듯이 교정공무원도 축적된 경험으로 직무능력을 향상시키고, 자신만의 수용관리 방법으로 범죄별·수용자별 특성을 고려한 수용처우를 수행하는 것이 중요하다고 하였다. 그리고 담금질은 한 번에 끝나는 것이 아니라 쇠의 종류, 만드는 연장의 종류와 용도에 따라 그 횟수가 달라지고 예리한 칼날일수록 수십 번의 담금질이 필요 하듯이 반복되는 직무 스트레스를 하나의 성장과정으로 여겼다. 또 다른 참여자들은 지나친 담금질로 인해 매사에 의욕이 상실되고, 답답한 대장간을 벗어나고 싶은 마음이 간절하다고 하였다.

교정공무원의 직무 스트레스 적응과정의 중심현상은 ‘도돌이표 담금질’이었다. 참여자들은 수용자, 직원, 상명하복의 조직문화로 인해 직무 스트레스를 경험하였다. 특히, 수용자와의 마찰로 인한 중압감, 직원과의 불협화음으로 인한 속상함, 불

합리한 업무처리에 대한 불만족과 신체적·심리적 고통으로 인한 불편감으로 힘들어 하였다. 이런 시련과 고통으로 초입시절에는 자신이 무너지는 듯 한 느낌을 받았지만 15년 이상이라는 시간이 지난 지금에는 이런 과정들이 교정공무원으로 자리 잡기 위한 담금질이었음을 깨달았다. 참여자들은 교정공무원의 좋은 의도를 왜곡하거나 조그마한 실수를 빌미삼아 고소·고발이나 진정·청원을 일삼는 수용자로 인해 믿음을 상실하게 되었고, 잦아지는 고소·고발과 수용자의 자기통제 결여로 자살·자해·폭력과 같은 무례한 행동에 중압감을 느꼈다. 참여자들은 한 수용동을 3~4명의 교정공무원이 교대로 관리하다보니 수용관리의 일관성 결여로 잦은 마찰을 경험하였고, 교정사고 발생 시에 힘을 합쳐 문제를 해결하기 보다는 면책만을 바라고, 팀워크 및 책임감이 부족한 동료들로 인해 속상해 하였다. 참여자들은 교정사고 발생 시 마다 ‘나만 아니면 된다.’는 생각으로

사고 발생의 원인보다는 담당교정공무원에게 과도하게 책임을 추궁하는 처벌위주의 업무처리에 부당함을 느꼈다. 그리고 사건이 공론화, 이슈화되는 것을 방지하기 위해 규정과 규율을 적용한 해결방법보다는 수용자를 어르고 달래면서 문제를 잠재우려는 은폐지향적 문제해결방식을 수 없이 겪었다. 참여자들은 공권력을 무력화시키기 위해 자살 및 자해를 시도하는 수용자를 볼 때마다 화를 참기가 힘들고, 교정직은 신체보다는 정신적으로 힘든 직종임을 체감하였다. 수용자에 대한 믿음 상실로 수용자의 언행을 의심하는 습관이 몸에 베여 타인의 행동이나 말에도 일단 의심하는 직업병을 가지게 되었다. 또한 자살, 자해, 폭력, 법정소송과 같은 외상사건 재경험에 대한 두려움을 느꼈고, 과도한 직무 스트레스로 인해 고혈압, 협심증, 속 쓰림, 피로감, 간 기능 저하 등을 경험하였다.

‘나의 영치금을 교도관이 횡령했다.’는 이유로 고소를 당한 적이 있어요. 검찰청에서 출두명령서가 나올 때에는 가족과 직장동료들 보기가 힘들었어요. 참 비참하고 서글펐어요.(참여자 1)

수용자들의 자해나 폭행, 난동 등을 진압을 하고나면 그 잔상들이 오랫동안 머릿속에 남아요. 자살하는 수용자를 인공호흡을 한 적이 있는데..., 다시 그 일을 하라고 하면 걱정되는 마음이 더 많아요. 두려움기도 하구요.(참여자 2)

‘되돌이표 담금질’의 원인이 되는 인과적 조건은 ‘직무압박’이었다. 직무압박에는 직무미숙으로 인한 수용관리의 어려움, 직원 간 갈등으로 인한 동료의식 저하, 과중한 업무에 대한 부담이 포함되었다. 참여자들은 수용관리에 대한 지식과 경험부족으로 수용자를 어떻게 다루어야 되는지에 대한 개념이 형성되지 않아 심리적 혼란을 경험하였고, 과격하고 험상궂은 수용자와의 직접적인 접촉으로 두려워하였다. 참여자들은 업무상 손익관계에 놓여있는 동료들과 개인의 이익을 위해 다투었으며, 부하직원을 마치 죄인 취급하듯이 무시하고 지시하는 상급자로 인해 힘들어하였다. 참여자들은 수용자 관리, 행정 및 상담 업무 등 다양한 역할 수행과 순환보직제도로 부담을 가졌다.

‘오늘 또 무슨 일이 있을까?, 어떤 수용자가 괴롭힐까?, 어떤 수용자가 자해를 할까?’ 이런 스트레스를 받으며 출근을 해요. 어떨 때는 유하게도 해보고, 어떨 때는 강하게도 해보고, 닥치는 대로 막 해 봤는데..., 거기서 오는 갈등을 제가 주체를 못하겠더라고요.(참여자 2)

교정사고 발생 시에 일치단결해야 사고가 해결되고 마 우리가 뒀에도 불구하고, ‘나만 빠져나가면 된다.’는 생각에 서로 나 몰라라 하는 경우가 많아요. 혹시나 잘못되어서 징계라도 받을까봐 무서워서..., 무조건 피해만 갈려는 동료들이 많아요. 그때마다 실망을 느껴요.(참여자 4)

‘되돌이표 담금질’ 현상에 영향을 주는 맥락적 조건에 해당하는 범주는 ‘열악한 교정환경’이었다.

열악한 교정환경에는 구금환경, 상명하복 환경의 위계구조, 수용자 처우환경의 변화, 교육 및 시스템 결여가 포함된다. 참여자들은 담 안에 갇힌 생활, 휴대폰과 인터넷 등의 사용 제한으로 외부와 단절된 고립감을 경험하였다. 또한 가혹행위자라는 범죄자와 동일시 여기는 사회의 암묵적 편견으로 교정공무원임을 떳떳이 밝히지 못한 채 구금관리와 교정·교화를 담당하였다. 참여자들은 교정조직은 행정기관임에도 불구하고 국가로부터 직급을 부여받는다라는 이유로 상명하복의 위계구조가 형성되어 상급자의 지시 사항과 문제해결 방법이 항상 옳은 것이 아님에도 불구하고 정당한 것인지 아닌지에 대한 의문보다는 무조건적인 순응을 요구 받았다. 참여자들은 민주화, 인권의식의 강화로 수용자의 발언권은 강화되는 반면 교정공무원의 공권력은 저하됨을 경험하였다. 참여자들은 마약·성폭력·조직폭력 등 수용자 특성에 대한 전문교육 부재로 수용자들의 개별적 처우가 어렵고, 수용자와 법적 문제 발생 시에 조직의 적극적인 대처보다는 개인의 소극적인 대처가 우선시됨을 느꼈다. 그리고 교정과 행정업무를 동시에 수행하면서 다양한 직무 스트레스를 경험하고 있지만 이것을 예방해 줄 수 있는 제도화된 프로그램이 부족함을 느꼈다.

수용자와 함께 생활한다는 이유로 외부와의 접촉을 너무나 극악무도하게 차단을 시켜요. 거기서 오는 답답함, 갑갑함이 많아요. 교도관은 수용자를 대하는 직업일 뿐인데..., 저까지 자유를 박탈당하는 것 같아요.(참여자 7)

범죄자들과 같이 생활한다고 똑같은 놈들로 보는 것 같았어요. 웬지 일반사람들보다는 더 폭력적이고, 더 강해 보이는 듯한..., ‘관수 왔나?, 공무원 안 하겠다더니 교도소 왜 갔나?’ 등의 소리를 많이 들었어요.(참여자 9)

참여자들은 ‘되돌이표 담금질’에 대한 대처전략으로 ‘버티기’, ‘수용관리방법 터득하기’, ‘다시 일으켜 세우기’ 등의 작용/상호작용 전략을 사용하였다. 이러한 전략의 사용은 ‘개인의 내적자원’과 ‘사회적 지지자원’과 같은 중재적 조건의 영

향을 받았다. 참여자들은 교정시설 내에서의 다양한 경험을 통해서 얻은 직무능력과 책임통감 같은 개인 내적자원과 가족, 수용자, 직장동료, 종교와 같은 사회적 자원의 도움으로 직무 스트레스에 적응해 나갔다. 특히, 그 동안 많은 수용자들과 부딪히고, 다양한 직원들과 접촉해 온 순간순간들이 헛된 것이 아니라 교정직에 적응하고 교정공무원으로서의 역할을 몸에 익히도록 해 준 가장 중요한 요소임을 깨달았다. 참여자들은 교정직에서 보낸 세월과 함께 축적된 경험으로 업무능력이 향상되었고, 상황판단능력과 문제해결력의 증가로 수용자의 자기합리화에 동조하지 않고 규율과 규칙을 적용하였다. 참여자들은 교정직에 대한 정보 없이 시험성적에 맞추거나 공무원에 대한 기대감으로 입사를 하였지만, 자신이 선택한 직업, 주어진 업무 그리고 한 가정의 가장이라는 책임감으로 교정조직에 살아남기 위해 직무 스트레스에 적응하였다. 참여자들은 배우자와 자녀 등 가족의 지지와 사랑으로 삶의 활력을 유지하였고, 직장동료의 격려와 배려로 정서적 안정과 업무에 대한 용기를 얻었다. 또한 종교의 도움으로 평온함과 충만감을 느꼈으며, 수용자를 통해서 받은 직무 스트레스를 다시 수용자들을 통해서 해소하였다.

신규직원 때는 수용자들이 물어도 답변을 할 수가 없었어요. ‘내가 이정도도 모르나?’ 싶을 정도로..., 하나하나 경험을 축적하니 제 것이 되더라고요. 수많은 수용자들과 부딪히면서 대화해보고, 토닥거려도 보고, 야단도 쳐보고..., 경험이 쌓일수록 판단도 빨라지고, 대처도 신속해지고..., 이것이 연륜이고 노하우인 것 같아요.(참여자 8)

자신이 교정교화를 시킨 수용자가 나중에 유명하게 되었다면 얼마나 기쁘겠어요. 저한테는 그런 수용자가 2명 정도 있어요. 한 번 씩 저한테 소식이 전해져요. 그때 길을 잘 안내해 주어서 지금 잘 지내고 있다고....(참여자 14)

참여자들이 사용한 작용/상호작용 전략에 따른 결과로는 ‘그대로 끌고 가는 삶’과 ‘담금질로 거듭나는 삶’의 범주가 포함되었다. 일부 참여자들은 교정사고 발생 시 현장담당자로서 특별히 할 수 있는 방법이 없어 무능력함을 느꼈고, 자신의 의견을 제시하기보다는 상급자의 지시 사항에 순응하면서 수년을 지내다보니 수동적인 성향으로 변하거나 무능화되어 새로운 일에 도전하기보다는 현실에 안주하였다. 참여자들은 수용자의 의도적인 자살이나 자해, 폭력, 고소·고발이나 진정·청원과 같은 외상사건을 경험하거나 상급자의 강압적인 모습으로 인해 자존심이 무너질 때, 야간근무 등으로 신체적·심리적 고

통을 느낄 때 직업에 대한 회의로 이직을 갈구하였다. 또 다른 참여자들은 자신이 가진 능력의 범위 안에서 열심히 근무한 결과 인정을 받으면서 지내왔고 앞으로도 잘 지낼 자신이 있어 교정직을 자신의 천직으로 여기며 현재 생활에 만족하였다. 때로는 포기하고 싶은 순간도 많았지만 흠탕물 속에서도 고결함을 유지하는 강인한 정신력으로 버틴 결과 성숙한 노련미와 여유로움을 갖춘 베테랑 교도관이 되었다. 또한 타인에 대한 배려와 이해심으로 동료 및 가족관계가 돈독해질 뿐만 아니라 사회봉사와 같은 삶의 의미를 발견하였다.

신희탕에서도 날개를 펼치듯..., 흠탕물을 문하지 않는 학과 같은 마음으로..., 스스로를 지키려고 노력해 왔어요. 때로는 포기하고 싶고, 때로는 같이 미워하고, 같이 저주를 내리고 싶은 순간이 많았지만 ‘나 하나 만큼이라도 때 묻으면 안 된다. 나를 지켜야 된다.’는 생각으로 스스로 담금질을 하고 있어요.(참여자 1)

전 이직을 계속 생각해 왔고, 지금도 ‘그만두어야 되겠다.’는 생각하고 있어요. 7급으로 강등되는 전직도 의뢰를 해봤고, 9급 시험도 2번이나 쳐봤어요. 나이가 들고 시간이 없다보니 잘 안되어서 그렇지..., 이직을 하려고 애를 많이 썼죠. 아마 계속 반복될 것 같아요.(참여자 12)

## 2. 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정

본 연구에서 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정은 ‘버터나가기’, ‘수용관리방법 터득하기’, ‘다시 일으켜 세우기’의 세 가지 주요과정을 거친다(Figure 1). 이 과정은 시간의 흐름에 따라 단계적으로 나타나기도 하고, 한꺼번에 여러 단계가 동시에 작용/상호작용하여 행동변화가 나타나기도 하였다. 특히, 교정조직 근무 초기에 직무 스트레스가 반복될 경우에는 다시 1단계부터 시작되었으나, 교정조직에 대한 직무경험이 많을수록 1단계와 2단계를 생략하고 바로 3단계로 이행되었다.

### 1) 버터나가기

버터나가는 단계는 참여자들이 교정조직은 상명하복 환경의 위계구조로 인해 문제의 옳고 그름을 따지기보다는 아무런 말없이 순응하기를 원하는 획일화되고 경직화된 사회임을 인식하고, 생계유지 및 신분보장 그리고 조직에서 살아남기 위해 무조건 참고 견디거나 말없이 순응하는 단계를 말한다. 이 단계에서 참여자들은 한 여성의 남편이자 한 가정의 가장으로 목구멍이 포도청이라는 생각에 먹고 살기 위해서 수용자나 직원들

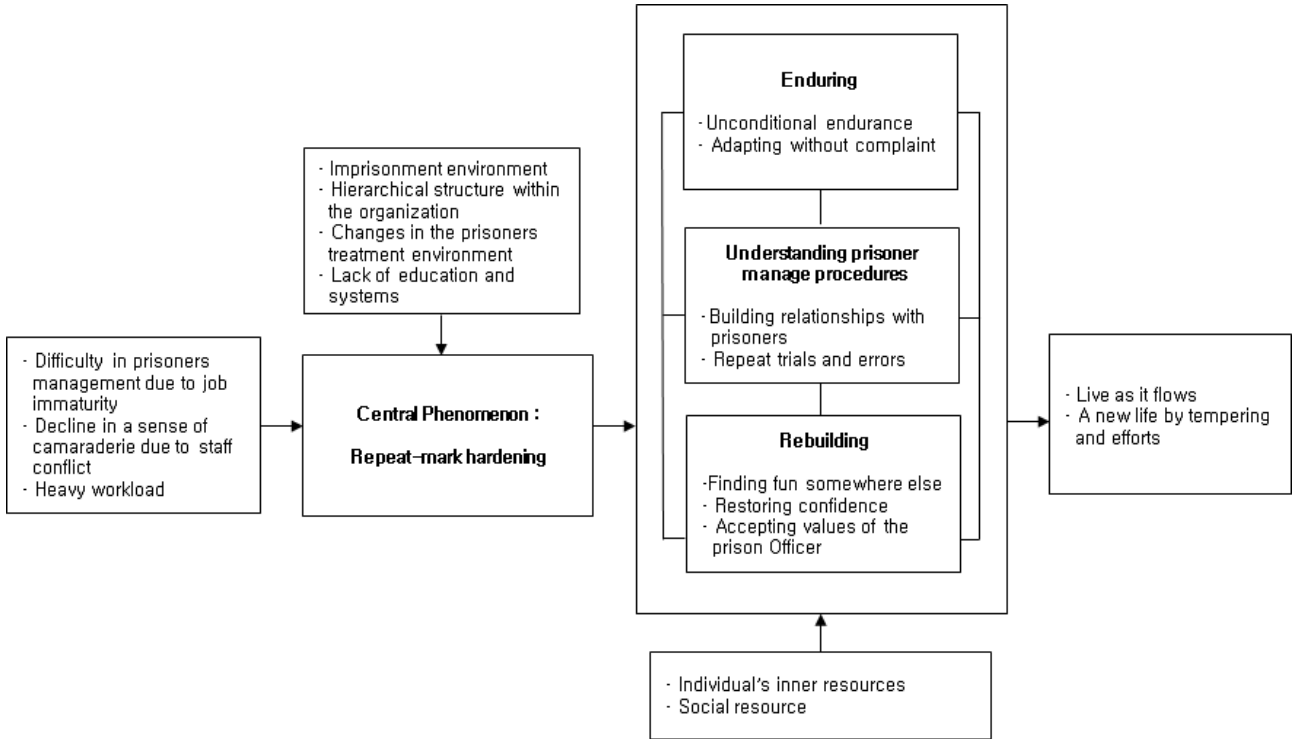


Figure 1. The adaptation process of correctional officers to job stress.

과 직접적으로 부딪히기보다는 해결될 때까지 참거나, 반응하지 않고 회피하거나, 체념하고 포기하면서 이 순간만큼은 ‘잘 버티자’는 마음으로 지냈다. 참여자들은 교정사고가 발생할 때마다 담당교도관으로서 책임을 지면서 징계나 경위서 등의 처벌에 따랐으며, 교정문제의 사건화·이슈화를 회피하기 위해 사전에 차단하는 상급자들의 문제해결 방식에 적극적으로 대처하지 못하였다. 불공평하다고 인식하는 인사제도에 불만을 가질 뿐 끝내는 불공평한 근무평점과 불합리한 성과급에 수긍하였다. 또한 상급자의 일관성 없는 근무기준으로 수용관리 및 각종 업무에 어려움을 경험하였으나 표현하지 못하였고, 고소·고발, 진정·청원, 자살·자해와 같은 공권력이 저하되는 모순된 상황들을 받아들이면서 말없이 순응하였다. 참여자들은 도돌이표 담금질에서 버티어나가기 위해서는 주어진 상황과 현실에 무조건 참고 견디거나 순응하는 것으로는 한계가 있음을 체감하고, 자신만의 수용관리방법을 터득하는 것이 필요함을 인지하게 된다.

정상적인 지시 사항에 따라서 수용자 관리를 했는데도 불구하고 문제가 터지면, ‘왜 그렇게 융통성 없게 했냐?, 탄력적으로 할 수 있는데, 꼭 그렇게 해야만 했냐?’ 하면서 경위서를 받아가요. 마음은 회피하고 싶지만 현실은

경위서를 작성할 수밖에 없어요.(참여자 6)

수용자들이 문제를 일으켰을 때 현장 근무자가 할 수 있는 것은 특별히 없어요. 그러니 포기를 하게 되요. 근무에 대해서도 포기고, 수용자의 교정교화에 대해서도 포기고..., 처음에는 ‘내가 왜 원칙대로 했는데...’ 하면서 받아들이지 못했지만..., 어느 순간이 되면 ‘월급 받아먹고 살려면 수긍해야지..., 목구멍이 포도청인데...’, 먹고 살아야 되잖아요.(참여자 8)

## 2) 수용관리방법 터득하기

수용관리방법 터득단계는 도돌이표 담금질 중에서 가장 큰 영역인 수용자와의 마찰로 인한 중압감을 감소시키는 단계이다. 즉, 자신만의 수용관리방법을 터득하여 수용자와의 직접적인 접촉에 대한 두려움과 수용관리 경험부족으로 인한 심리적 혼란을 감소시켜 수용관리의 효율성을 도모하는 단계를 말한다. 이 단계에서 참여자들은 처음에는 선배들의 경험을 따라하거나 무조건 싸우고 부딪혔지만 차츰 범죄자라는 선입견을 버리고, 진심어린 대화와 상담을 시도하여 수용자와 원만한 관계를 형성하였다. 하지만 때로는 위기를 모면하기 위해 수용자를 달래거나 구슬렸고, 수용관리의 편이를 위해 수용자를 내편으로 만들었으며, 책임을 회피하기 위해 수용자를 방임하였고,



법정소송을 중지하기 위해 수용자와 화해를 시도하였다. 그리고 수용자와 융화되기 위해 수용자의 성향에 따른 양육강식을 적용하거나 수용자 스스로 문제해결방법을 찾도록 안내하였다. 참여자들은 시행착오를 수 없이 반복 한 결과 법과 원칙을 적용한 정당성과 당위성을 확보하는 것이 가장 중요함을 깨닫고, 수용자의 자기합리화에 동조되기 보다는 담당교도관의 주장대로 수용자를 이끌면서 수용질서를 유지하였다. 참여자들은 자신만의 수용관리방법으로 효율적인 수용관리를 도모하게 되었으나, 직원과의 불협화음과 불합리한 업무처리에 대한 불만, 신체적·정신적 고통으로부터 해방될 수 있는 또 다른 방법이 필요함을 인지하게 된다.

법과 원칙을 준수할 때 ‘왜 묶었니?, 적절하지 않다. 적절하다.’ 등의 다양한 소리가 나올 수 있기 때문에 교도관은 수용자와의 관계에서 어떤 비판과 질시가 있더라도 자기 나름대로의 주관을 가지고 일을 처리 할 필요가 있어요. 그러면 어려운 문제도 시간이 걸릴 뿐이지 해결이 되더라고요.(참여자 12)

수용자들에게 무조건 강압적으로 할 필요는 없어요. 과감하게 쳐버려야 될 수용자는 제압을 하고, 부드럽게 해주어야 되는 수용자에게는 부드럽게 해주는 것이 필요해요. 이것도 하나의 기술인 것 같아요. 수용자들에 따라서 접근법이 달라야 되요.(참여자 13)

### 3) 다시 일으켜 세우기

다시 일으켜 세우는 단계는 개인에게 적합한 직무 스트레스 해소방법을 찾아 직무 스트레스를 감소시키고, 자신의 가능성에 대한 자신감과 교정직에 대한 가치를 수용하면서 도돌이표 담금질에 대한 이해를 도모하고 이를 수용하는 단계를 말한다. 이 단계에서 참여자들은 처음에는 즉흥적으로 직무 스트레스를 해소할 수 있는 술, 담배, 노래방 등의 음주가무를 즐기다가 신체적·정신적 건강이 나빠짐을 느끼면서 운동, 등산, 여행 등과 같은 신체적 활동을 선호하였다. 또한 문제 해결점을 찾기 위해 타인과 대화를 통해 타협점을 찾거나 상급자에게 도움을 요청하였다. 교정직이 계급사회라 할지라도 때로는 상급자나 동료후배들과도 정면 돌파가 효율적일 수 있음을 느꼈고, 직무 스트레스가 개인의 신체적·정신적 상태를 악화시킨다면 업무나 근무지를 바꾸는 것도 하나의 방법임을 인식하였다. 참여자들은 직무 스트레스가 개인의 무능함을 성숙함으로 이끌어 주듯이 소진과 활력을 동시에 가지고 있어 직장 생활의 필요악이라는 긍정적인 사고와 업무와 관련된 정보 습득, 우선수위에

따른 업무수행으로 자신감을 향상시켰다. 참여자들은 가정을 이끌 수 있는 삶의 밑천이 되어 준 교정직에 소중함을 느꼈으며, 교정직은 빈손으로 들어갔다가 빈손으로 나올 수 있는 부정과 부패가 없는 깔끔한 직장이라고 하였다. 교정시설 내에서 다양한 직무경험을 통해 향상된 문제해결능력과 수용자와의 진실한 만남을 통한 성공적인 재사회화라는 교정의 목적을 달성시키는 것이 교정공무원임을 주된 역할임을 재인식하였다. 그리고 교정사고 문제해결을 위한 업무보고체계 개선, 수용자 문제행동 예방을 위한 프로그램 도입, 인터넷 문화의 도입 등의 긍정적으로 변화되고 있는 교정환경을 수용하면서 자신을 다시 일으켜 세웠다.

교도관 업무는 지옥에서 천사를 찾아내는 것만큼이나 어려운 일이에요. 악마에게 수 천, 수 만 가지의 사랑과 미소를 보내지만 짧은 한 번의 미소가 되돌아오듯 힘든 직업이에요. 많은 악마들 중에서 한 명이라도 천사로 만들 수 있다면..., 변화시킬 수 있다면..., 교정공무원의 임무가 아닌가 싶어요.(참여자 1)

첫사랑한테 마음을 상처를 입은 것처럼 18년 동안의 직무 스트레스로 인해 엄청난 마음의 상처를 입었지만, 아픈 만큼 성숙해 진다고..., 직무 스트레스로 인해서 제가 아팠던 만큼 성숙함을 얻었던 것 같아요 직무 스트레스는 하나의 성장 통이고 필요악인 것 같아요.(참여자 7)

## 논 의

본 연구는 교정공무원의 직무 스트레스를 적응경험을 일련의 과정으로 이해하고 탐색하고자 수행하였다. 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정을 설명하는 핵심범주는 ‘담금질 견뎌내기’로 확인되었다. 담금질이란 금속을 높은 온도까지 가열했다가 급속히 냉각시킴으로써 냉각동안의 변화과정에서 나타나는 조직의 변화를 저지하여 금속의 성질을 단단하게 변화시키는 것이다. 담금질에 의해서 금속이 항상 단단한 상태가 유지된다고 생각하기 쉬우나 반드시 그렇지 않다. 이는 인생에는 결코 평탄한 길만 있는 것이 아니라 좋은 때와 고통의 때, 즐거운 때와 괴로운 때가 있기 마련이나 인간은 괴로운 때와 고통의 때를 될 수 있으면 빨리 벗어나고 싶어 하며, 그것을 어떻게 극복하느냐에 따라 그 사람의 진가와 삶이 결정되며, 담금질을 하면 할수록 쇠는 강해지지만 그곳엔 남모르는 아픔과 고통이 함께 남는다는 선행연구결과[23]를 반영한다. 교정공무원은 수용자, 직원, 업무와 관련된 다양한 사건사고를 교정공무원으로

거듭나기 위한 담금질이라고 표현을 하였다. 수많은 담금질로 인해 지금은 노하우를 지닌 베테랑 교정공무원이 되었지만 담금질될 때마다 그 고통을 말로 표현할 수가 없었으며, 그것을 이겨내기 위해 많은 시행착오를 거쳤다. 하지만 일부 참여자들은 선부른 담금질과 지나친 담금질에 지쳐 오늘날 무사히 지나가는 마음으로 지내고 있었다. 이를 통해 담금질이 금속의 질을 결정짓는 중요한 과정이듯 교정공무원의 다양한 직무 스트레스는 개인과 가족, 사회적 상호작용에 영향을 미치는 중요한 요소임을 알 수 있다.

직무 스트레스 적응과정의 중심현상은 ‘도돌이표 담금질’로 수용자와의 마찰로 인한 중압감, 직원과의 불협화음에 대한 속상함, 불합리한 업무처리에 대한 불만족, 신체적·심리적 고통으로 인한 불편감으로 해석되었다. 참여자들은 수용자의 배신으로 인한 믿음 상실, 수용자 법의 악용으로 인한 고소·고발, 수용자 자기통제 결여로 인한 무례한 행위 등으로 중압감을 경험하였다. 수용관리 일관성 결여, 교정사고 발생 시 면책만을 바라라고 팀워크와 책임감이 부족한 동료들로 인해 속상해 하였다. 교정사고 발생 시마다 과도한 책임전가, 교정문제 차단과 같은 불합리한 업무처리에 불만족하였다. 고혈압, 협심증, 간 기능저하, 속 쓰림과 같은 신체적 건강 이상, 화를 참기 어려움, 타인에 대한 의심, 외상사건에 재경험에 대한 두려움과 같은 심리적 고통으로 불편감을 경험하였다고 진술하였다. 이는 수용자와의 대립과 폭력[5], 교정공무원의 지각된 위험[5,11], 직장 내에서의 인간관계[10,11,24], 특히, 동료지지[10,11]가 직무 스트레스에 대한 보다 강력한 예측인자라는 연구결과와 일치한다. 교정공무원의 90퍼센트 이상이 신체적 위협으로 인한 불안감, 자살이나 자해 등 교정사고 발생에 대한 두려움, 수용자의 부당행위에 대처할 수 없다는 무력감을 경험한다는 선행연구결과[24]와도 유사하다. 또한 교정공무원의 과도한 직무 스트레스는 심장병, 고혈압, 당뇨병, 천식, 궤양 등과 같은 스트레스 관련 질병과 정서적 고갈, 자신과 타인에 대한 부정적인 태도 등과 같은 정신적 건강문제, 외상적 경험에 대한 무능력, 삶의 만족도 감소 등으로 나타나 개인의 안정성과 생산성, 효율성을 감소시킨다는 연구결과[8]와도 같은 맥락이다. 이러한 결과는 처벌중심에서 교정교화중심으로 변화되는 교정환경에서 수용자와의 갈등과 상대적으로 위축된 교정공무원의 지위로 인해 직무와 관련된 어려움에 직면하기 때문인 것으로 여겨진다. 그리고 이와 같은 부정적인 요인들은 교정공무원의 이직의도를 증가시키는 영향요인이라는 선행연구를 통해 일관되게 보고되는 주요 결과이다[7,8,11]. 그러므로 본 연구에서는 참여자들의 심층면담을 통해 직무 스트레스의 실태를 보다 본질적으로

로 제시하였다고 해석할 수 있다.

본 연구에서 ‘직무압박’은 직무 스트레스의 직접적인 원인이 되는 주요 인과적 조건으로 도출되었다. 참여자들은 직무 미숙으로 인한 수용관리의 어려움, 직원 간의 갈등으로 인한 동료 의식 저하, 과중한 업무에 대한 부담을 직무 스트레스를 일으키는 주요 원인이라고 진술하였다. 이는 수용자와의 직접적인 접촉[3,7,10,11], 수용자에 대한 인식[7,11], 동료나 상급자 지지[9,10]와 과다한 업무량[3,5,7,10,11]이 교정공무원의 직무 스트레스를 다루는 중요한 요인이라는 연구결과와 일치한다. 본 연구에서 ‘열악한 교정환경’이 직무 스트레스 적응과정에 영향을 주는 맥락적 조건으로 확인되었다. 참여자들은 담 안에 갇힌 생활로 인한 자유박탈, 범죄자 취급에 대한 암묵적 편견과 같은 구금 환경, 옳고 그름보다는 순응을 원함, 의견을 제시할 수 없는 지시 사항과 같은 상명하복 환경의 위계구조, 수용자 발언권 강화, 교정공무원의 공권력 저하와 같은 수용자 처우환경의 변화, 수용자 특성에 대한 전문교육 부재, 수용자와 법적문제 발생 시 지지체계 결여, 제도화된 직무 스트레스 예방교육 부재와 같은 교육 및 시스템 결여가 직무 스트레스를 더욱 악화시켰다고 진술하였다. 이는 공간적·시간적 자유의 박탈이라는 형벌적 기능을 담당하는 교도소·구치소라는 공간의 특수성[10], 교정공무원에 대한 일반시민들의 부정적인 인식, 폐쇄적인 근무환경 등과 같은 열악한 환경[5-7], 권위적이고 수직적인 조직문화[3,6,7,11], 의사결정[11]으로 인해 높은 직무 스트레스를 경험한다는 선행연구결과를 반영한다. 기존에 연구된 직무 스트레스 요인을 살펴보면, Paker와 Decotiis [25]는 직무자율성·직무정체성·직무다양성과 같은 직무자체, 조직구조·조직분위기와 같은 조직특성, 역할모호성·역할갈등·역할과부하와 같은 조직 내 역할, 조직구성원 간의 관계도와 신뢰도 같은 대인관계, 승진·개발·성과와 같은 경력개발, 조직몰입·직무몰입과 같은 외부조직에 대한 헌신감 6가지를 직무 스트레스 요인이라고 하였다. 직무 스트레스 통합모형을 제시한 Gibson 등[26]은 상급자·동료·부하와의 불편한 관계를 포함한 집단적 요인, 참여 및 정책결여·조직구조·과업수준을 포함한 직무 요인, 조명·소음·온도를 포함한 물리적·환경적 요인, 역할갈등·역할모호성·타인에 대한 책임·경력 발전의 결여·직무설계를 포함한 개인적 요인 4가지를 제시하였다. 이는 본 연구결과에서 제시된 인과적 조건인 직무압박과 맥락적 조건인 열악한 교정환경을 포함하고 있다. 수용자 관리·감독과 상명하복 환경의 위계구조로 구성된 교정조직의 특수성으로 교정공무원의 개인적 특성보다는 조직적 특성이 직무 스트레스의 유발하고 있음을 알 수 있다.

직무 스트레스에 대한 교정공무원의 적응과정은 ‘버터나가기’, ‘수용관리방법 터득하기’, ‘다시 일으켜 세우기’의 3단계를 거치는 것으로 확인되었다. 첫 단계는 버터나가는 단계로 참여자들은 교정조직이 상명하복 환경의 위계구조로 무조건적인 복종을 선호함을 인지하고 한 가정의 가장으로 공무원이라는 신분과 생계를 유지하기 위해서 참고, 수용자 및 직원과 부딪히기 싫어서 참고, 무반응으로 지내거나 회피하고, 체념하면서 포기하였다. 처벌위주의 업무처리에 불만을 가지고 있었으나 이를 받아들이고, 편한 곳에 배치되고자 인사권자의 의견을 맞추어주고, 상급자의 일관성 없는 근무기준과 불공정한 인사제도를 받아들이는 등 말없이 순응하면서 버터나갔다. 이는 조직이 개인의 심리적 성공을 충족시킬 수 없는 것을 느끼게 만들더라도 그 조직을 떠날 생각을 포기하고 그 조직 속에 남아있기 위해 좌절감, 갈등, 실패감 등을 피할 수 없는 운명적인 것으로 받아들이고 체념하거나, 타인의 의견이나 행동에 쉽게 동조되고 그에 따르며, 타인에게 더욱 의존하는 경향이 많아진다는 선행연구결과[27]와 유사하다. 참여자들은 교정조직의 계급문화로 인해 새로운 일에 대한 도전이나 의견제시보다는 권위에 대한 맹목적인 수용으로 자신이 두려워하고 부딪히고 싶지 않은 영역이라도 자신의 경험을 확장시키기 위한 삶의 태도인 도전적인 대처보다는 회피적인 대처를 많이 사용한 것으로 여겨진다. 이 단계를 경험한 참여자들은 직무 스트레스에 버터가면서 점차 제 몫을 찾기 위해서는 자신만의 수용관리방법이 필요함을 인식하고 다음단계로 나아간다. 두 번째 단계는 수용관리방법 터득단계로 참여자들은 자신만의 수용관리방법을 터득하기 위해서 범피자라는 선입견을 버리고 수용자에게 진심으로 다가가 적대감을 감소시키고, 끊임없는 대화와 상담으로 긍정적인 관계를 형성하였다. 또한 선배들의 경험을 따라하거나, 수용자를 달래거나 구슬리고, 싸우거나 부딪히고, 내편으로 만들거나 방임하고, 화해를 시도하거나 스스로 문제를 해결하도록 인도하였다. 범피자 수용자 특성을 파악한 후 법과 원칙을 적용하여 수용질서를 유지하는 것이 중요함을 인지하였다. 이는 교정공무원은 구금관리의 통제자와 교정·교화 담당자라는 이중적인 역할을 수행하면서 처벌지향중심과 재사회화를 위한 인간서비스 지향 중심에서 역할혼란을 경험하게 된다는 선행연구결과[25]를 반영한다. Dowden과 Tellier [11]는 인간중심 및 재할·상담중심 지향서비스와 처벌 및 구금중심 지향서비스와 같은 교정공무원의 태도가 직무 스트레스의 조절변수로 작용한다고 하였다. 본 연구에서 도출된 이론적 기틀에 의하면 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정 경험이 ‘담금질 견뎌내기’ 위해서 가장 중요한 과정은 다시 일으켜 세우기로의

이행이었다. 이 단계에서 참여자들은 개인에게 적합한 직무 스트레스 대처방법을 발견하여 직면한 직무 스트레스를 감소시켰다. 교정직에 재직하는 동안에는 자신의 업무를 대신해 줄 사람이 없으며, 현재의 주어진 근무 상황을 쉽게 바꾸기 어렵다는 것은 인식하였다. 직무 스트레스 환경에 적응하는 것이 필요함을 깨닫고, 자신이 선택한 교정직, 교정공무원의 역할과 긍정적으로 변화되고 있는 교정환경을 수용하였다. 이는 교정공무원이 조직과 상반되는 태도나 인식을 가질 경우 업무에서의 역할갈등이 초래되어 결과적으로 직무 스트레스나 탈진으로 이어질 가능성이 높다는 선행연구결과[3]와 교정공무원의 태도나 인식은 궁극적으로 그가 대하는 수용자들과의 관계에 영향[28]을 미치거나 교정·교화 프로그램의 효과적인 수행에 있어서 결정적인 영향을 미친다는 선행연구결과[29]를 반영하고 있다. Dawis와 Lofquist [30]의 직업적응이론에서 개인은 자신과 환경의 부조화 정도가 받아들일 수 있는 범위라면 별다른 대처행동 없이 환경에 적응하지만 받아들일 수 없는 범위인 경우 개인의 업무수행능력과 직업가치와 관련된 적응행동을 통해 대처해 나간다고 하였다. 본 연구의 참여자들은 직무압박과 열악한 교정환경으로 과도한 직무 스트레스가 밀려올 경우 버터나가기, 수용관리방법 터득하기, 다시 일으켜 세우기라는 적응행동을 통하여 ‘도돌이표 담금질’로부터 벗어나고 있었다. 특히, 수용관리방법 터득을 통해 수용자 교정교화에 필요한 기술을 충족시켜 교정업무수행능력을 향상시키고, 교정직에 대한 가치를 수용함으로써 적응행동을 촉진시켰다. 직무 스트레스 해소, 자신감 회복과 교정직에 대한 가치수용은 직무 스트레스 환경에 대한 적응을 위한 개인의 심리적 노력을 의미하며, 직업에 대한 가치가 수용되었을 때 직무 스트레스에 버터나감이 단순한 참고 견딤과 순응이 아니라 교정공무원의 구금관리와 재사회화라는 역할을 수행하기 위한 하나의 과정이 될 수 있었다.

이상과 같은 결과로 미루어 볼 때, 직무 스트레스로 인한 부정적인 영향을 줄이고 적응하기 위해서는 첫째, 교정공무원 개인이 가진 신체적 힘, 지식, 신념체계와 같은 힘의 자원을 파악하여 긍정적인 심리적 자원을 키워 줄 간호중재 프로그램을 개발하여 적용할 필요가 있다. 둘째, 교정공무원은 수용자를 대하는 자신이 비효율적이고 무능하다고 느낄 때 정서적, 신체적 고갈을 경험한다. 처벌중심에서 교정교화 중심으로 변화되는 교정환경에서 교정공무원의 새로운 역할을 이해하고, 의사결정능력과 문제해결능력을 향상시킬 수 있는 간호중재 프로그램을 개발하여 적용할 필요가 있다. 마지막으로 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정에서 가장 중요한 요인은 자신이 선택



한 교정직과 교정공무원에 대한 직업적 가치를 수용함으로써 직무 스트레스를 받아들이는 것이다. 교정공무원 개인이 추구하는 직업적 가치유형을 파악하여, 각 유형별로 직업동기를 강화시킬 수 있는 간호중재 프로그램을 개발하여 적용할 필요가 있다. 그러므로 본 연구결과를 교도소나 구치소에서 근무하는 보건관리자들이 교정공무원들의 신체적·정신적 건강증진을 위한 간호중재 프로그램 개발 시 기초자료로 활용한다면 교정공무원들이 보다 효율적으로 직무 스트레스에 적응할 수 있도록 도와 줄 수 있을 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구에서 근거이론방법을 적용하여 교정공무원의 직무 스트레스 적응과정을 심층적으로 탐색한 결과, 교정공무원들은 교도소나 구치소와 같은 교정시설에서 수용자 구금관리와 교정·교화에 대한 권력과 권한을 가진 것처럼 보이지만 실제적으로는 폐쇄된 교정환경과 수용자들로부터 신체적, 정신적, 행정적, 법적으로 다양한 직무 스트레스를 경험하고 있었다. 그리고 교정공무원들은 주체적인 역할을 수행하기 위해 실패와 좌절을 반복하면서 직무 스트레스에 적응하고 있었다. 따라서 교도소나 구치소에서 근무하는 보건관리자들은 간호대상을 수용자뿐만 아니라 교정공무원까지 폭 넓게 확대할 필요가 있다. 그러므로 교정시설에서 근무하는 보건관리자들이 교정공무원들의 신체적·정신적 건강증진을 위해 직무 스트레스에 효과적으로 적응하고, 적응기간을 단축시킬 수 있도록 개인의 심리적 긍정적 자본 배양, 의사결정 능력과 문제해결 능력을 향상시킬 수 있는 체계적인 실무교육, 관계지향적 조직문화 조성, 직업동기를 강화할 수 있는 중재 프로그램을 개발하여 그 효과를 검증할 것을 제언한다.

## REFERENCES

1. Ministry of Justice Korea Correctional Service. 2020 Statistical Yearbook of Correction. Gyeonggido Gwacheonsi: Ministry of Justice Korea Correctional Service; 2020. 191 p.
2. Lee IY. A plan to strengthen mental health management to prevent suicide by correctional officials. Research Report. Gyeonggido Gwacheonsi: Ministry of Justice Korea Correctional Service; 2018 September 18. Report No.: Department of Psychotherapy-2345.
3. Yang JM, Moon SY. The impact of occupational stress on correctional official's happiness with emphasis on occupational burnout and mental health. *Journal of Welfare for the Correction*. 2016;41(2):99-131.
4. Ghaddar A, Mateo I, Sanchez P. Occupational stress and mental health among correctional officers: A cross-sectional study. *Journal of Occupational Health*. 2008;50(1):92-98. <https://doi.org/10.1539/joh.50.92>
5. Park HR, Park MS, Lee PR, Jung SA. The study of structural relationship between correctional officers' burnout, job satisfaction and role conflict: A test of the relationship between factors across correctional officers' attitudes toward inmates. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2009;22(2):319-343. <https://doi.org/10.24230/ksiop.22.2.200905.319>
6. Viotti S. Work-related stress among correctional officers: A qualitative study. *Work-A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation*. 2016;53(4):871-884. <https://doi.org/10.3233/WOR-152238>
7. Misis M, Kim B, Cheeseman K, Hogan NC, Lambert EG. The impact of correctional officer perceptions of inmates on job stress. *SAGE Open*. 2013;3(2):1-13. <https://doi.org/10.1177/2158244013489695>
8. Finney C, Stergiopoulos E, Hensel J, Bonato S, Dewa CS. Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: A systematic review. *BMC Public Health*. 2013;13(1):82-95. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-82>
9. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52(1):397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
10. Lambert EG, Hogan NC, Moore B, Tucker K, Jenkins M, Stevenson M, et al. The impact of the work environment on prison staff: The issue of consideration, structure, job variety, and training. *American Journal of Criminal Justice*. 2009;34(3):166-180. <https://doi.org/10.1007/s12103-009-9062-6>
11. Dowden C, Tellier C. Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*. 2004;32(1):31-47. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003>
12. Park JS, Jin JS. A study on the influence of job burnout on correctional officers' turnover intention. *Korean Review of Organizational Studies*. 2016;13(3):188-200.
13. Park JS, Jin JS. Job stress and job burnout: A focus on correctional officers. *Korea Journal of Public Administration*. 2016;54(3):113-136.
14. Lambert EG, Hogan NC, Allen R. Correlates of correctional officer job stress: The impact of organizational structure. *American Journal of Criminal Justice*. 2006;30(2):227-246. <https://doi.org/10.1007/BF02885893>
15. Yoon OK. The correctional officers' stress: Its causes and the reduction strategies. *Korean Association of Public Safety and Criminal Justice Review*. 2006;25(4):81-106.



16. Ahn GYR. Effects of personality type and organizational personality type on job stress and psychological well-being among female teachers. *The Korean Journal of Stress Research*. 2009; 17(4):323-332.
17. Choi HS, Lee HY, Jeong MG. The effects of emotional labor on job stress: Focused on the manager's adjustment. *Journal of Foodservice Management*. 2012;15(4):33-60.
18. Yun KH, Ju HM, Lee JH. A study on the utilization of the acceptance and commitment program to relieve job stress and treatment of the police officer. *Korean Police Studies Association*. 2012;11(3):185-216.
19. Kim JH, Lee JH, Yun KH. A study on the effectiveness of cinema therapy program to reduce stress of the police officials. *Korean Association for Public Security Administration*. 2012;9(1):97-116. <https://doi.org/10.25023/kapsa.9.1.201205.97>
20. Park YH, Park YM. A study on policy to relieve fire-fighting officers' occupational Stress: Focused on satisfaction for health camp. *National Association of Korean Local Government Studies*. 2013;15(3):123-146.
21. Corbin JM, Strauss AL. *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. 3rd ed. Thousand Oaks (CA): Sage Publications; 2008. 310 p.
22. Guba EG, Lincoln YS. *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. 1st. San Francisco (CA): Jossey-Bass Publishers; 1981. 423 p.
23. Chang HB. The study of iron: Focused on hardening. *The Korea Society of Art & Design*. 2004;7(2):97-106.
24. Lindquist CA, Whitehead JT. Burnout, work stress and job satisfaction among Southern correctional officers: Perceptions and causal factors. *Journal of Offender Counseling Services Rehabilitation*. 1986;10(4):5-26.
25. Parker DF, DeCotiis TA. Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1983;32(2):160-177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
26. Gibson JL, Ivancevich JM, Donnelly JH, Konopaske R. *Organizations: Behavior, structure, processes*. 14th. New York: McGraw-Hill Irwin; 2012. 618 p.
27. Argyris C. *On organizational learning*. 2nd ed. Massachusetts: Willey-Blackwell; 1999. 480 p.
28. Bazemore G, Dicker T. Explaining detention worker orientation: Individual characteristics, occupational conditions, and organizational environment. *Journal of Criminal Justice*. 1994; 22(4):297-312. [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(94\)90078-7](https://doi.org/10.1016/0047-2352(94)90078-7)
29. Robinson D, Porporino FJ, Simourd L. The influence of educational attainment on the attitudes and job performance of correctional officers. *Crime and Delinquency*, 1997;43(1):60-77. <https://doi.org/10.1177/0011128797043001004>
30. Dawis RV, Lofquist. *A psychological theory of work adjustment; An individual differences Model and its Applications*. Minneapolis: University of Minnesota Press; 1991. 245 p.