



# 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 관한 현상학적 연구

조현미<sup>1</sup> · 권영채<sup>2</sup>

<sup>1</sup>가야대학교 간호학과, 조교수, <sup>2</sup>가야대학교 간호학과, 부교수

## A Phenomenological Study on the Job Stress Experience of Police Officers

Cho, Hyun Mee<sup>1</sup> · Kwon, Young Chae<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Associate Professor, Department of Nursing, Kaya University, Gimhae, Republic of Korea, <sup>2</sup>Assistant Professor, Department of Nursing, Kaya University, Gimhae, Republic of Korea

**Purpose:** The purposes of this study are to understand the meaning and essential structure of police officers' job stress experiences by applying phenomenological methods and to find policy changes and nursing interventions. **Methods:** The participants in this study were ten police officers with experience of job stress. Data collection was conducted from March 2024 through August 2024 until data saturation. Data were collected and analyzed by applying Giorgi's phenomenological analysis method, and all processes were performed cyclically. **Results:** Four clusters were identified: tense daily life filled with shock and fear; lament for a society dominated by police omnipotence; dilemma of striving for excellence while facing limitations; the power that enables perseverance possible on the front lines. **Conclusion:** The results of this study provide an in-depth understanding of police officers' suffering caused by job stress. These results suggest that nursing interventions and policy changes for police officers who experience job stress will contribute to resolving the problem.

**Key Words:** Police, Job stress, Experience, Phenomenology

## 서론

### 1. 연구의 필요성

직무 스트레스는 오늘날의 치열한 경쟁사회에서 많은 직장인들이 경험하는 현상이며 이러한 상황은 우울, 불안, 긴장, 자살 등의 심리적 문제와 다양한 신체 건강 문제를 유발한다[1]. 특히 경찰공무원은 업무의 특수성으로 인해 위험직무를 수행할 가능성이 높으며 그 과정에서 높은 긴장감을 포함하는 긴급한 업무를 수행한다는 점에서 더욱 많은 직무 스트레스를 겪을 가능성이 높다[2].

최근 여러 연구에서 경찰공무원의 직무 스트레스에 대해 다루면서 경찰공무원의 직무 스트레스가 직무 만족도를 낮추고[3] 이것이 이직으로 이어지는 영향요인으로 작용하고 있음을 보고하고 있다[4]. 경찰공무원의 직무 스트레스는 경찰 만능주의에 의한 과중한 책임과 긴장도 및 긴급의 가능성이 높은 업무의 특성 때문에 그 강도가 높을 가능성이 예상되고[5] 이것은 직무 몰입에 부정적 요소로 작용하여 적정 수준의 경찰공무원 업무 수준 유지를 저해할 수 있으므로[4] 이에 대한 예방과 관리가 필요하다.

경찰공무원의 직무 스트레스가 이탈태도에 영향을 미치는 연구

**주요어:** 경찰 직무 스트레스, 경험, 현상학

\* 이 연구는 가야대학교의 연구비 지원을 받아 진행됨  
IRB 승인기관 및 번호: 가야대학교 기관생명윤리위원회 [IRB No: KAYA IRB-386]  
Corresponding author: Hyun Mee Cho (<https://orcid.org/0000-0001-7067-1617>)

Associate Professor, Department of Nursing, Kaya University, 208, Samgye-ro, Gimhae 50830, Republic of Korea

Tel: +82-55-344-5274 Tel: +82-55-330-1142 E-mail: yuchanmom@nate.com

Received: 10 October 2024 Revised: 13 November 2024 Accepted: 13 November 2024



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution NoDerivs License. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>)  
If the original work is properly cited and retained without any modification or reproduction, it can be used and re-distributed in any format and medium.

[6]와 직무 스트레스 영향요인을 다룬 연구[7] 등에서 스트레스를 '걱정', '우울', '두려움', '좌절감', '불안', '분노'와 같은 정서를 경험하는 상태로 표현하고 있으며, 이러한 정서 상태가 장시간 이어질 경우 개인의 삶의 질을 떨어뜨리고 정서적인 부분뿐만 아니라 신체적인 안녕까지 위협하기 때문에 스트레스는 개인에게 유해한 상황임을 보여주고 있다[8]. 사람마다 정도의 차이는 있으나 직무를 수행하는 자는 대부분 직무 스트레스를 경험한다. 일반 사업장 근로자에 비해 경찰공무원의 직업 환경은 상명하복의 조직 문화가 강하고[6] 예측하기 어려운 돌발상황과 위험한 직무 등으로 항상 긴장된 근무 상황을 유지하고 있다는 점에서 높은 직무 스트레스를 경험하고 있다[9]. 또한 적절한 수준의 직무 스트레스는 업무에 활력을 줄 수도 있으나 과도할 경우 직무 조직의 효율성을 감소시킬 뿐만 아니라 삶의 다양한 영역에서 역기능적인 반응을 일으켜 정서와 신체의 심각한 문제를 초래할 수 있다[10]. 경찰공무원의 업무가 국민의 생명과 재산의 보호, 경비 및 범죄의 예방 등을 비롯해 다양한 공적 영역에서의 안전과 관련되어 있기에[11] 이들의 직무 스트레스가 해소되지 않을 경우 심각한 사회문제를 유발할 가능성이 있다[12]. 또한 경찰공무원 개인에게 있어서는 수면장애를 비롯해 심혈관 질환 발생과 같은 신체적 문제 및 소진과 우울, 불안 등 정신 건강 문제를 유발하거나 자살의 위험성을 높이는 원인으로 작용할 수 있다[13]. 그렇기에 경찰공무원의 직무 스트레스는 국가 및 건강 관련 분야에서 중요하게 다루어져야 할 사안이며 이들의 직무 스트레스에 관한 관리를 통해 건강증진을 도모할 필요가 있다. 특별히 앞서 살펴본 바와 같이 직무 스트레스는 경찰공무원의 신체 및 정서에 다양한 건강 문제를 발생시키는 원인이 되고 있기에 대상자의 건강 문제를 예방하고 적절한 중재를 통해 회복을 도모해야 할 간호 분야에 있어 경찰공무원의 직무 스트레스는 중요한 의미를 지닌다고 볼 수 있다. 그리고 직무 스트레스와 이로 인해 발생하는 다양한 건강문제에 대한 관리 방안이 실효성 있으려면 경찰공무원의 직무 스트레스와 관련한 심리적 경험에 대해 섬세하고 정확하게 이해하는 것이 선결되어야 할 것이라 여겨진다.

그동안 경찰공무원의 직무 스트레스에 대한 연구가 다양하게 진행되어 왔으나 일부 사회복지적 입장에서 기술된 질적연구를 제외하고는 양적연구가 대다수를 차지하고 있다. 그 예로 직무 스트레스를 매개효과로 하여 감정노동이 경찰 조직유효성에 미치는 영향을 살펴본 연구[3]와 경찰공무원의 직무 스트레스와 직무 만족 및 소진과의 연관성을 살펴본 연구[4], 직무 스트레스가 높을수록 경찰의 일탈 가능성도 높아짐을 확인한 연구[6], 분노반주 경향성이 높은 경찰공무원이 직무 스트레스를 경험할 경우 문제제주 행위를 할 가능성이 높음을 기술한 연구[10], 경찰공무원의 직무

스트레스를 감소시켜주기 위해 회복탄력성과 가족의 지지가 필요하며 이를 높이기 위해 중재 프로그램의 개발이 필요하다고 기술한 연구가 있다[13]. 이들 양적 연구들은 경찰의 직무 스트레스가 경찰공무원에 미치는 영향과 이것으로 인해 발생하는 부정적 결과들을 감소시켜 주기 위한 방안들을 제시하고 있다. 그러나 이러한 양적 연구만으로는 경찰공무원의 직무 스트레스 관련 경험에 대해 전반적으로 다루며 생생하고 심도 깊은 이해와 특성의 공통점을 밝히거나 본질을 파악하기 힘든 점이 있다. 또한 일부 질적연구도 진행된 것들이 있었으나 경찰공무원의 직무 스트레스가 다양한 건강 문제의 원인이 되고 있음에도 불구하고 행정적 차원이거나 사회 복지적 입장에서 주로 기술되어 있어 간호학적 입장에서의 탐색과 분석을 통해 경찰공무원의 건강 관련 문제의 실제적 원인으로 작용하는 직무 스트레스 문제에 대한 대처방안 마련과 건강을 도모할 연구가 진행될 필요가 있다고 본다.

한편 현상학적 연구방법은 “연구 참여자들이 가지고 있는 경험의 본질과 구조는 무엇인가?”라는 연구 질문으로, 현상학적 환원을 통해 경험의 본질과 구조를 밝히고 자세하게 기술하는 것이다[14]. 또한 현상학적 연구는 맥락을 지닌 자연적인 환경에서 연구 참여자가 인지하거나 해석한 생생한 경험에 집중하는 접근방법이다. 현상학적 연구는 연구자 자기 경험을 괄호로 묶어 연구자 자신의 선입견이나 편견을 최소화하고 연구 참여자들이 매일 겪는 순수한 체험의 세계를 만나게 도와준다[15]. 이에 본 연구에서는 현상학적 분석 방법을 이용하여 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 심도 있는 탐색을 하고자 한다. 이를 통해서 경찰공무원으로 근무하면서 겪게 되는 다양한 직무 스트레스에 대한 실제적이고 구체적인 경험을 있는 그대로 기술하여 그들의 삶을 이해하고 스트레스 관리를 통한 건강증진에 활용될 수 있는 유용한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 의미를 이해하기 위해 경찰공무원의 직무 스트레스 경험을 탐색하여 그 본질적 구조를 기술하려는 것이며, 이를 위한 연구 질문은 “경찰공무원의 직무 스트레스 경험은 어떠한가?”이다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 경찰공무원을 대상으로 직무 스트레스 경험의 본질과 의미를 그들의 관점에서 밝혀내기 위하여 질적연구 방법 중 심층면담을 통해 자료를 수집하고 분석하여 진행하는 Giorgi[14]의

기술적 현상학적 연구 방법을 적용한 연구이다.

## 2. 연구 참여자

본 연구의 참여자는 B시와 D시 및 K시에 소재한 경찰서, 지구대, 파출소에 근무하고 있는 경찰공무원들 중 2년 이상의 경찰공무원 근무 경험이 있는 자를 연구 참여자로 하였다. 이러한 선정 기준은 한 개인이 새로운 상황에 유입되어 심리·사회적으로 환경에 적응하며 다양한 경험을 가져볼 수 있다고 여겨지는 기간이 최소 1년 6개월에서 2년 이상이라고 제시하고 있는 기존의 문헌을 근거로 하였다[16]. 또한 경찰공무원들은 지구대, 파출소, 경찰서, 수사계 등의 다양한 부서에서 근무하고 있는데 참여자들 중 정보과와 같이 행정업무 위주로 일하여 범죄 현장 출동이나 긴급 업무 수행의 경험에 대해 풍부히 진술할 수 없는 자는 본 연구의 참여자에서 배제하였다. 연구 참여자는 목적적 표집 방법으로 모집하였고 경찰서에 연구의 목적과 취지를 설명하고 연구 참여자 추천에 대한 협조를 요청하여 추천받거나 연구자 주변인으로부터 소개를 받았다. 경찰공무원에게 연구의 필요성과 목적, 과정을 설명하고 그들 중 참여를 수락한 자들에게 설명문과 동의서를 연구책임자가 직접 설명하고 서면 동의를 받은 후 면담에 들어갔으며, 최종 10명이 연구에 참여하였다. 연구 참여자들의 일반적인 특성은 다음과 같다. 성별은 남자 7명, 여자 3명이었고 연령은 30대 3명, 40대 3명, 50대 4명으로 평균 42.1세였다. 참여자들의 근무 경력은 5~26년이었으며 평균 14.3년이었다. 참여자들의 결혼 상태는 미혼 2명, 기혼 8명이었다. 종교는 기독교 2명, 불교 1명, 천주교 1명, 무교 6명이었다. 참여자들의 학력으로는 대졸 6명, 전문대 졸 2명, 고졸 2명이었으며 근무 형태로는 3교대 5명, 2교대 2명, 1교대 3명이었다. 연구 참여자의 현재 직급은 경위 3명, 순경 2명, 경장 1명, 경사 2명, 경감 2명이었고 근무처는 지구대 1명, 파출소 6명, 경찰서 3명이었다.

## 3. 연구 도구

본 연구의 자료수집 기간은 2024년 3월 15일부터 8월 14일까지로 B시와 D시 및 K시에 소재한 경찰서, 지구대, 파출소 근처에 있는 커피숍에서 경찰공무원들을 만나 연구 목적에 대해 설명한 후 자료 수집을 진행하였다. 면담 진행 시 반구조화된 설문지를 이용하였고 연구 질문은 ‘경찰공무원이 된 동기가 있나요?’와 같은 개방형 질문으로 시작하여 ‘직무 스트레스를 경험한 적이 있나요? 있다면 그 경우는 어떤가요?’, ‘경찰공무원으로서 근무하며 경험하는 스트레스가 자신에게 어떠한 영향을 주었나요? 그러한 경험이 어떠한 의미를 주나요?’, ‘업무 중 스트레스가 발생하면 어떻게 대응하고 있나요?’, ‘추가로 더 이야기하고 싶은 것이 있나요? 자유롭게 말씀해 주세요.’ 등을 질문하였다. 미리 약속된 시간에 면담을 시행

하였고, 면담 장소는 연구 참여자와 사전에 상의하여 편안하게 이야기할 수 있는 참여자 직장 근처 조용한 커피숍으로 정하여 진행하였다. 1회 면담 시간은 약 90~120분 정도 소요되었고 1인당 1~2회의 면담을 실시하였다. 면담 과정에서 연구자는 참여자가 자신의 진술을 계속해서 이어나갈 수 있도록 “그 다음은 어떻게 되었나요?”, “아, 네, 그랬었군요?”라고 반응해 주며 적극적 경청의 태도로 참여자가 자신의 경험을 풍부히 이야기할 수 있도록 도왔다. 연구 참여자가 진술하는 동안 참여자의 표정과 억양, 제스처를 면밀히 관찰하여 참여자가 진술하는 흐름을 방해하지 않도록 면담을 마친 후에 기록을 해두고 면담의 내용은 녹음하였으며 자료 분석에 활용하였다. 참여자의 진술 내용에서 유사한 의미가 반복되면 참여자의 직무 스트레스 경험에 대한 자료가 포화되었다고 판단하고 자료수집을 종료하였다.

## 4. 자료 분석 방법

면담을 통해 수집한 자료에서 명확한 의미를 찾아내고 그들이 체험한 직무 스트레스와 관련한 내용의 본질과 의미를 나타내 보이기 위해 다양한 현상학적 방법 중 참여자의 경험 진술에서 진술이 가지는 명확한 의미를 찾아내고 참여자가 경험한 내용의 본질적 의미를 밝혀내는 Giorgi[14]의 현상학적 분석 방법을 적용하여 다음과 같이 분석하였고 자료의 수집과 분석은 동시에 진행하면서 순환적으로 진행하였다. 연구 목적과 내용에 대한 총체적인 접근을 하기 위해 필사한 내용을 초기 분석 단계에서부터 시간의 흐름에 따라 공간적 의미 및 관계의 변화 등을 염두에 두고 경험의 윤곽과 느낌을 파악하며 경찰공무원들의 직무 스트레스 경험이 어떠한지 확인하였다. 그 다음 분석 과정에서는 직무 스트레스와 관련한 경찰공무원의 경험에 초점을 둔 채 진술된 내용을 처음부터 끝까지 읽어 내려가며 그들의 경험이 드러나는 의미와 그 의미의 변화가 일어난 진술을 구분되게 표시하여 눈에 띄는 형태로 둔 내용을 학문적인 표현으로 전환하여 기술하였다. 다음 단계에서는 학문적인 표현으로 전환한 기술들을 여러 번 반복해서 분석하고 수정해 나가면서 그 내용의 적합성을 향상시키기 위한 과정을 거침으로써 자료의 속성과 차원을 고려한 구성요소들이 상·하위로 위계적인 구분이 되어 도출될 수 있도록 노력하였다. 마지막 분석 단계에서는 참여자의 구체적인 상황에 의한 경험의 의미들로 통합하여 참여자의 관점에서 파악하여 그 경험의 의미를 상황적·구조적 기술로 체계화하는 과정을 거친 후 참여자의 경험 내용을 일반적 구조 기술로 통합 및 합성하였다. 상기의 과정을 통해 최선의 구조가 나올 때까지 분석하여 배열하였으며 그 결과 4개의 범주와 8개의 하위범주가 도출되었다. 도출된 범주들을 살펴보면 첫 번째 범주는 ‘충격과 두려움이 만연한 긴장된 일상’이었고 그 하위범주

로는 '범죄의 현장으로 들어가는 두려운 시간들과 '충격적인 사건을 마주하며 눈앞이 캄캄해짐이 포함되었다. 두 번째 범주는 '경찰 만능주의 사회에 대한 애환이었고 그 하위범주는 '기대와 다른 경찰업무로 인한 흔들리는 정체성, '직무환경에 대한 버거움과 억울함이었다. 세 번째 범주는 '최선과 한계의 딜레마'이었으며 그 하위범주는 '최선을 다하고자 하는 마음과 현실 사이에서 괴리감을 느낌과 '상명하복의 조직 분위기가 최선과 한계의 고민을 가중시킴'으로 나왔다. 마지막 네 번째 범주는 '일선에서 견디며 일하게 하는 힘'으로 드러났는데 이에 대한 하위범주는 '경찰에 대한 인정의 시선이 자부심을 갖게 함과 기쁨과 감사의 표현이 위로가 됨'으로 드러났다.

## 5. 연구의 신뢰도와 타당도

Lincoln과 Guba[17]가 제시한 신뢰성을 향상시키기 위한 방법을 근거로 자료 분석을 종료한 후에 10명의 연구 참여자들에게 분석된 자료를 보게 하여 자료를 분석한 결과가 자신들이 경험을 잘 설명하고 있는지 점검함으로써 내용을 검증받았다. 또한 적용성의 확보를 위해 자료수집의 과정과 방법 및 기간을 비롯해 연구 참여자에 대한 구체적이고 상세한 정보를 기술하였다. 연구의 의존성은 연구 자료에 관한 토론과 검토를 여러 차례 반복하여 연구자들 간의 연구 결과에 대한 일관성 유무를 확인하는 과정을 통해 확보하였다. 그리고 분석된 자료를 현상학적 방법의 연구 업적 및 분석 경험이 있는 간호학 교수 두 명에게 보여주어 검토받았다. 덧붙여 연구의 확장성을 위해서는 연구자의 편견과 선이해를 점검하고 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 기존의 생각이나 태도를 괄호 치기 하는 판단중지를 실천하여 탐구 현상의 본질을 보호하려는 노력을 하였다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구를 진행하기 전 연구자가 소속된 기관의 생명윤리위원회로부터 연구 진행에 대한 승인을 받았다(No. KAYA IRB - 386). 연구 참여에 동의한 참여자들이 대상자 선정 기준에 적합하지 확인하고, 연구 내용과 목적을 설명하였다. 익명성을 철저히 보장하는 것과 면담 내용의 녹음, 자발적 동의자가 연구에 참여하는 부분을 설명하고 서면으로 동의서를 받았다. 면담에 참여하지 않거나 면담 진행 후에 연구 참여를 철회해도 불이익이 없음을 설명하였다. 또한 첫 번째 면담을 마친 후에 소정의 사례금을 지급하였다.

## 7. 연구자의 민감성 확보 및 연구자 준비

본 연구자들은 정신건강의학과 병동 및 여러 임상 환경에서 다년간 간호사로 근무하며 스트레스를 비롯한 신체·심리적 증상에

관해 많은 환자와 보호자를 면담한 경험이 있다. 현재는 대학과 대학원에서 교수로서 꾸준히 질적연구 방법을 비롯한 다양한 학문을 다루고 있으며 질적연구 학회 참여를 통해 이에 대한 교육을 받는 등 질적연구에 대해 지속적인 관심을 가져왔다. 대학원 재학 시절 질적연구 방법론 강의를 이수하여 질적연구에 대한 기본 지식을 쌓았고 현상학적 연구 방법에 대해 같은 분야의 연구자들과 꾸준한 논의와 성찰을 지속해 왔다. 이에 더해 노인 환자, 정신장애인이거나 정신장애인 보호자, 북한 이탈 간호대학생, 북한 이탈 기혼 여성, 알코올 중독자와 이들의 배우자, 목회자 사모 등을 대상으로 한 다양한 질적연구를 진행한 경험이 있다. 또한 자료의 수집은 한 연구자가 주도하여 수행하며 일관성 유지를 저해할 가능성을 줄였으며 다만 자료 분석 과정에서는 2인의 연구자가 함께 진행하면서 연구자 간 여러 차례 회의를 진행하여 검토와 논의를 통해 범주와 하위범주에 대한 합의에 도달하도록 하였다.

## 연구 결과

### 1. 연구 참여자의 상황적 구조 기술

연구 참여자는 총 10명으로 2년 이상 근무한 경찰공무원이며 Giorgi[14]의 현상학적 방법으로 자료를 분석한 결과, 경찰공무원의 직무 스트레스 경험의 구조는 4개의 범주와 8개의 하위범주로 도출되었다(Table 1).

#### 1) 범주 1. 충격과 두려움이 만연한 긴장된 일상

연구 참여자들은 치안과 범죄예방을 위해 위험한 상황에 들어설 수밖에 없는 자신들의 업무 특성으로 인해 긴장과 불안함으로 점철된 삶을 살아가고 있었다. 자신들의 치안 환경은 예측하기 어렵고 가변적이며 시간이 지날수록 다양한 유형의 범죄가 늘어가고 있어 직무 수행에 대한 두려움과 부담이 증가하여 평안한 일상을 기대하기 힘들다고 했다.

#### (1) 하위범주 1. 범죄의 현장으로 들어가는 두려운 시간들

참여자들은 근무시간에 다양한 이유로 출동하게 되지만 특별히 폭행이나 살인이 일어난 현장을 출동해야 할 때 심리적 충격과 두려움이 크다고 말했다. 경찰의 직무로 구분되어 있는 일이라 할 지라도 경찰도 사람이 가지는 한계를 동일하게 갖고 있기에 두렵지 않아서가 아닌 해야만 하는 일이라 위험을 알면서도 제 발로 범죄의 현장을 걸어 들어가야만 하는 현실이 무섭고 힘들다고 했다. 특별히 근무시간에 여러 곳에 신고가 들어왔을 때는 적은 인원으로 범죄 현장에 투입돼야 하기에 공조를 요청한 다른 서나 지구대에서 협조 인력이 도착할 때까지 더욱 긴장하게 될 수밖에 없다



**Table 1.** Clusters and Sub-clusters of Job Stress Experience of Police Officer

Clusters	Sub-clusters
Tense daily life filled with shock and fear	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fearful moment entering the scene of a crime</li> <li>• Confronting a shocking incident and experience severe disorientation</li> </ul>
Lament for a society dominated by police omnipotence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shifting identity due to unexpected police duties</li> <li>• Burden and frustration with the work environment</li> </ul>
Dilemma of striving for excellence while facing limitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feeling a sense of disconnection between the desire to do one's best and the reality</li> <li>• The hierarchical organizational atmosphere intensifies the struggle between striving for excellence and facing limitations</li> </ul>
The power that enables perseverance possible on the front lines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recognition of the police officers fosters a sense of pride</li> <li>• Expressions of joy and gratitude serve as a source of comfort</li> </ul>

고 했다.

많이 힘들죠 물론 처음 경찰이 되고자 했을 때는 범죄 현장이고 어디고 간에 가릴 수 없이 출동을 하게 될 거라는 예상을 하고 시작한 일이었지만 막상 현실로 닥치니 상상 이상으로 긴장이 되더라고요 경찰이 된 지 얼마 안 됐을 때 술집에 살인사건이 났었는데 거길 들어가려 하니 입구에서부터 피비린내가 나는 게... 진짜 다리가 떨리고... 나도 당하는 거 아닌가 싶었어요(참여자 1).

지구대에 있을 텐데 그때가 연말이라 사건도 많고 여러 곳에서 동시에 신고가 막막 들어와서... 정신이 없더라고 동료들 다 출동하고 마지막에 바에서 살인 폭력사건이 났다고 해서 가는데 멤버가 둘밖에 없었거든요 거길 나랑 둘이서 가는데 사건 장소에 도착해 보니 실내 테이블이 어지럽게 붙어 있고 아직도 사건 당사자들이 흥분된 상태로 있는 걸 보니 진짜 들어가는데 오늘 죽는거 아닌가 싶더라고요 내가 아무리 경찰이라도 여자로서 저 힘쓰는 자들을 상대할 수 있나 그런 생각들을 하며 현장으로 걸어들어가는데 발이 잘 안 떨어져. 공조를 요청한 다른 지구대에서 빨리 인력이 외주기를 얼마나 기다려는지 몰라...(참여자 3)

(2) 하위범주 2. 충격적인 사건을 마주하며 눈앞이 깜깜해짐

여러 종류의 사건 현장에 출동을 하면서 동료의 외상과 사건 현장의 사체를 목도하는 일들이 충격으로 남는다고 했다. 때로는 시간이 흘러도 충격적인 현장의 모습이 떠올라 눈앞이 깜깜해진다 고 말했다.

그때 파출소에 근무할 때였는데 빌라 3층에서 화재가 났거든요 집 안에 있던 사람이 죽었어요 경찰 일 시작한 지 얼마 안 됐을 때라 시체를 봐야 하는 게 힘들더라고요 정신을 좀 차리고 집안으로 들어서는데 밖에서 큰소리가 나더라고 보니까 불 낸 범인이 밀어서 우리 소장님이 3층에서 1층으로 떨어졌어요 그때 골절을 심하게 입었어요 충격을 너무 받아서 진짜 눈앞이 깜깜했어요 트라우마가 남아서 내가 경찰을 계속해도 되나 그 생각이 들어요(참여자 2).

싸움이 난 현장에 출동을 했는데 말린다고 화가 나서 싸우던 일행 중 하나가 우산으로 후배를 내리치고 찢렸어요 그 바람에 후배가 많이 다쳤는데 같이 출동했다가 동료가 다치니 너무 충격적이고 미안했어요 순간 아찔하고 앞이 캄캄하더라고요(참여자 7).

2) 범주 2. 경찰 만능주의 사회에 대한 애환

참여자들은 우리나라의 치안 수준은 우수한 편이지만 그 치안 수준을 유지하기 위해 경찰공무원에게 부과되는 업무의 양과 범위는 과중하여 상당한 수준의 스트레스를 받고 있다고 했다. 특히나 경찰에 대한 민원인들의 기대라는 것이 명확하지 않고 경찰이 무엇이든 다 해결해 준다는 요구가 만들어낸 경찰 만능주의로 인해 행정업무의 소관 기관이 아닌 경찰이 모든 일을 감당해야 한다는 사회 분위기가 조성되어 있다고 했다. 이에 더해 경찰에 대한 높은 윤리적 잣대로 쉽게 부정적 평가를 받게 되는 것까지 가중되어 직무 스트레스와 내적 갈등이 심화되고 있다고 말하며 한국에서 경찰로 살아가는 삶에 대한 애환의 심정을 토로했다.

(1) 하위범주 1. 기대와 다른 경찰업무로 인한 흔들리는 정체성

참여자들은 처음 경찰이 되고자 할 때 조직 문화와 업무에 대해 기대하는 바가 있었지만 직접 경험해 본 현실은 이상과의 차이로 인해 내적 갈등을 경험했다고 한다. 경찰이 되고 경력을 쌓아가는 과정에서 경찰이 해야 하는 업무가 맞는 지, 상관이 해야 할 일을 내가 하고 있는 건 아닌지 등의 의구심이 드는 일도 있었고 이러한 상황들이 증척될수록 직무 갈등, 역할 모호성 및 스트레스를 받는다고 말했다.

경찰 일을 막 시작할 때 뭐랄까 공정, 의로움, 사명감이라는 단어가 어울리는 직무들을 기대했었어요 그렇지만 그런 기대는 곧 사라졌어요 경찰이 안전을 지켜주는 울타리라는 큰 그림을 그리며 동경해 보는 것이 있었는데... 현실은 너무 많은 위험과 업무 부담이 있었고 정말이지 그냥 이일 저일 가릴 것 없이 잡부처럼 부려 먹으려 하는

민원들도 있어요(참여자 5).

어떤 민원이 들어왔을 때는 이게 치안이랑 무슨 상관이지 싶어서... 경찰이 할 일인가 싶고 심지어는 상관이 할 일인데 자기는 앉아서 하는 일 위주로 하고 저만 자꾸 출동을 시키니 짜증도 나고 정체성에 대한 의구심이 들면서 화가 나기도 했어요. 민원인들이야 그렇다 쳐도 안 그래도 힘든데 같은 경찰끼리도 직급이 낮다고 불공정하게 업무를 배당하는 그런 일을 겪으면서 너무 스트레스 받고 나는 안 그래야지 마음먹었던 적도 있었어요(참여자 7).

### (2) 하위범주 2. 직무환경에 대한 버거움과 억울함

참여자들은 민원이 요구하는 모든 것을 경찰이 해결해 주길 바라는 경찰 만능주의가 사회에 만연하다고 말했다. 경찰 업무에 대한 민원인들의 과도한 기대는 법적 근거가 없거나 직무 관련성이 없어 할 수 없는 일이 발생했을 때 더욱 업무에 대한 버거움을 느끼게 만들고 해결하지 못하면 마치 능력이 부족한 경찰로 인식되는 것 같고 경찰에게 유독 윤리적 잣대가 엄격하여 억울한 마음이 들 때가 있다고 했다.

막상 경찰이 되어보니 국민들의 경찰에 대한 이미지가 생각보다 부정적이라는 느낌을 많이 받았어요. 직업에 대한 인지도 경찰이 되기 전에는 그럴듯해 보였는데 이 사회에 들어서고 보니 꼭 그렇지도 않고 민원이 들어와서 출동해 보면 심부름센터를 부를 일을 우릴 불렀나 싶고 경찰이 무슨 만능 로봇도 아닌데 경찰이 해결할 문제가 아닌 경우가 많더라고요... 직무 특성상 해결하는데 한계가 있다고 설명하면 어떤 때는 폭행도 하고 욕도 하고 그래요. 서글프죠(참여자 2).

억울할 때가 있죠. 우리도 나름 고충이 있는데 현장 상황에 대한 고려 없이 경찰에 대한 비판적인 기사나 부정적 시선이 올 때가 있거든. 좀 우리한테만 윤리적 기준을 엄하게 대는 것 같아요. 경찰은 어떤 일이든 해결하고 누구보다 정의롭고 공정해야 한다는 비현실적 기대들... 버겁죠. 지난번에는 사건 하나 해결하고 힘들어서 후배랑 편의점 앞에 서서 음료수 마시고 있는데 근무 중에 노닥거린다고 하더라고요. 경찰 제복을 입고 움직일 때는 진짜 조심해야 해요. 까딱 잘못하다가는 실망하고 억울할 일 생기기 십상이지(참여자 8).

### 3) 범주 3. 최선과 한계의 딜레마

참여자들은 영화나 드라마를 통해 멋있고 용기와 사명감을 장착한 최선을 다하는 경찰상을 구현하고자 했다. '나는 나쁜 범죄자를 잡는 경찰관이다.'라는 사명을 가지고 위험을 무릅쓰더라도 최선을 다하는 경찰공무원으로 살아가고자 했지만 민원인의 안전을 지키고자 한 행동이 비난의 화살로 돌아올 때도 있고 때로는 경찰로서 한계를 경험하기도 한다고 말했다. 또한 사건사고 해결에 대한 표준대응방식 매뉴얼이 있지만 사건 현장은 매뉴얼로 해결되지 않는 다양한 형태를 띠고 업무 처리에 한계를 느낀다고 했다.

이에 더해 선배들의 업무 처리 방식이 실망스럽고 조직의 위계성과 경직된 분위기가 업무 처리와 동료관계에 대한 한계를 더욱 높이는 일들이 많아 위축되고 부당한 감정을 느낀다고 토로했다.

#### (1) 하위범주 1. 최선을 다하고자 하는 마음과 현실 사이에서 괴리감을 느낌

참여자들은 경찰이 국민 세금으로 월급받는 존재라는 것을 무기 삼아 함부로 대하는 사람들을 자주 만난다고 말하고, 최선을 다하려고 하지만 때때로 조롱과 무시와 시선을 느낄 때면 이런 상황을 견뎌야 하는 현실로 인해 노력하는 마음조차 인정받지 못하는 것 같아 서럽다고 했다. 또한 주취자 민원인을 상대하는 것이 힘들다고 하며 경찰이 어디까지 도움을 줘야 할지, 최선을 다했지만 억울한 상황에 봉착했을 때 책임 의식과 현실 사이에서 괴리감을 경험한다고 했다. 사건이 발생하면 표준대응방식을 담은 매뉴얼대로 하라고 하지만 현장 상황은 다른 부분이 많기에 고정된 매뉴얼로 유동성 많은 사건을 처리하는 것에 한계를 느끼고 문제가 생기면 매뉴얼대로 했는지 따지는 경직된 근무 환경이 힘들고 스트레스가 된다고 했다.

현장에 투입되다 보면 진짜 별의별 일이 다 있어요. 우리는 민원인을 달래느라 나이가 적든 많은 선생님, 선생님 부르면서 존댓말을 하는데 그네들은 막 우리를 무시하고 "너, 내가 내는 세금으로 월급 받는 주제에"라며 반말로 조롱하기도 해요. 절차는 지켜야 하지만 그런 상황을 주변 사람들도 지켜보고 있다는 게 너무 자존심 상해요. 이런 상황을 어떤 이들은 동영상 촬영도 해요. 어디까지 해야 최선인가 그런 생각이 들죠(참여자 3).

주취자를 대하는 게 진짜 힘들어요. 술 취해서 길거리에 누워 있으면 사고가 나니까 일단 서로 데리고 들어오는데, 화장실 갈 때마다 부축하고 따라다니고, 테러온 사람이 화장실 가다가 차단든지 하면 또 우리 책임이니까 신경이 이만저만 쓰이는 게 아니에요. 특히나 여성 주취자들은 화장실 데리고 가면 팬티도 안 올리고 나온다든지 해서 옷 입혀주고, 지난번에 동료가 넘어지려는 여성 주취자 붙들어 줬다가 성추행하는 거나 소리까지 들었는데, 경찰이 해야 할 업무의 한계는 어디까지인가. 이렇게 되면 이런 상황에 최선을 다하는 것과 현실 사이에서 괴리감이 들어요(참여자 8).

사건 현장에 가 보면 매뉴얼로 다 처리할 수 없는 일들이 너무나 많기 때문에, 100% 매뉴얼대로 해결할 수가 없는데 막상 문제가 발생하면 그 상황에서 최선을 다했던 것보다 매뉴얼대로 했었지만 따져서 부당하다는 생각을 많이 해요. 매뉴얼은 고정형이라 한계가 있는데 사건 현장은 변수가 많고 유동적이거든요. 그러니까 일 처리에 한계를 느끼지. 진짜 부담되고 스트레스예요(참여자 9).

## (2) 하위범주 2 상명하복의 조직 분위기가 최선과 한계의 고민을 가중시킴

연구 참여자들은 위계와 철저한 조직 중심의 경찰 직무의 특성으로 인해 때때로 회의감이 든다 말했다. 각 서(경찰서, 파출소, 지구대 등)마다 정도의 차이는 있으나 책임은 저 주지 않고 후배에게 자신의 일을 전가하는 공정치 않은 윗선의 업무분장과 상명하복 조직의 업무 시스템이 존재는 최선을 다해야겠다는 마음보다 한계를 먼저 경험하게 하는 결과를 초래하여 사기를 떨어뜨리고 직무 스트레스를 가중시키기도 한다고 말했다.

예전에 직무 수행 중에 발생한 일로 소청심사위원회가 열렸는데 선배들은 나를 위로하기보다 도대체 일 처리를 어찌하냐며 마치 징계를 우선순위로 두고 대하는 것 같아서 이 조직은 날 보호해 주지 않는구나 생각했어요. 게다가 고참의 업무가 내 업무가 될 때도 종종 있었고 내가 배운 대로 하려고 하면 선배들이 해오던 방식을 강요하며 일의 효율성은 무시되는 것 같아서 최선을 다하고자 했던 마음이 사라지더라고요(참여자 9).

경찰 사회가 너무 보수적인거라... 선배는 지시하고 후배는 시키는 대로 하고 소통은 적고 그냥 일방통행인거지. 내가 처음 경찰이 됐을 때보다 조금은 나아졌지만 그래도 아직은 위계적인 부분이 강한 직업이라 불만이 생길 수밖에 없어요. 어느 정도 경력이 있는 나도 이런 생각을 하는데 요즘 젊은 세대 경찰들은 공정치 못하다는 생각을 하는거죠. 업무 분장이 공정치 않고 모호하니 최선을 다하라고 해도 화도 나고 한계를 느끼는 거지(참여자 10).

## 4) 범주 4. 일선에서 견디며 일하게 하는 힘

참여자들은 경찰로 일하면서 자주 긴장하고 때로는 부당함과 한계를 경험하기도 하지만 직업에 대한 사회적 인정과 시민의 안전에 직접 영향을 미치는 일을 한다는 점에서 경험하는 사명감을 비롯해 감사와 격려의 시선들도 있어 보람과 자부심을 느끼며 이 일을 지속할 수 있다고 말했다.

### (1) 하위범주 1. 경찰에 대한 인정의 시선이 자부심을 갖게 함

참여자들은 처음 경찰을 시작했을 때의 감정을 떠올렸다. 사회정의 구현이라는 정의감에 불탔던 시절을 생각하며 위험하고 어려운 직무, 최선을 다해도 일부에서는 부정적 시선으로 바라보는 것들 등으로 인해 사명감이 희석되고 있는 지금의 모습에서 안타까움을 표현하기도 했다. 그러나 여전히 경찰이라는 직업에 대한 사회적 인정과 신뢰의 시선도 존재하기에 자부심을 갖고 다시 힘을 내어 본다고 말했다.

늘 좋은 일이 어디 있겠어요? 경찰은 좋은 일보다 사건 사고에 투입

이 많이 되다 보니 우리의 노력보다 평가절하되는 경우가 많아요. 그렇지만 여전히 제복 입은 경찰이라는 직업에 대해 이 사회가 가지는 정의, 공정, 안전이라는 틀 안에서 봐주는 것도 있으니까 위로가 되죠(참여자 3).

가족들이나 주변 분들이 그래도 내가 경찰이라고 자랑스러워하시고 경찰 제복을 입고 있으면 모르는 사람들도 일단 좀 믿어주는 것도 있고 경찰이 되길 잘했다 생각도 들고 뭐 이런 것 때문에 뿌듯하다는 생각도 해요(참여자 6).

### (2) 하위범주 2. 기쁨과 감사의 표현이 위로가 됨

참여자들은 자신들이 겪는 업무상 힘든 부분에 대한 이해, 고생한다는 말 한마디에 위로가 되고 힘들어도 계속 경찰 일을 해 나갈 수 있는 에너지가 되어준다고 말했다. 또한 시민들을 최선을 다해 돕고 사건을 해결했을 때 돌아오는 뿌듯함과 감사의 인사가 기쁨과 사명감을 되살려 준다고도 말했다.

그때가 한겨울 추운 날씨였는데 연세가 80쯤 된 할머니께서 대학 입학하는 손주 등록금 줄 거라고 챙겨온 200만 원 든 손가방을 잃어버리신 거예요. 동료랑 한참 만에 그 가방을 찾아드린 적이 있는데 구경 연휴 때 명절 음식을 싸 가지고 손주랑 파출소에 인사를 오신 거예요. 너무 고맙다고 연신 인사를 하시고 경찰이 있어서 든든하다 하시는데 마음이 참 좋더라고요. 힘든 날도 있지만 고생한다, 고맙다 해주시면 위로가 돼요(참여자 3).

고등학생이 자살하려는 걸 막은 적이 있는데 너무 가난하고 되는 일도 없어서 힘들다고 하는데 진짜 딱 하더라고 국밥 한 그릇 먹고 싶다고 해서 사준 적이 있는데 개가 세상에 한 10년쯤 지났냐? 어엿한 회원이 돼서 음료수 사 들고 찾아왔더라고요. 얼굴 봐도 모르겠는데 사연 들으니 바로 생각이 났어요. 두고두고 감사한 마음이 있었는데 이제야 인사를 한다고 하는데 괜스리 가슴이 찡하고 위로도 되고...(참여자 7)

## 2. 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 일반적 구조기술

본 연구에 참여한 경찰공무원들은 경찰로서 살아가는 삶이 충격과 두려움이 만연한 시간이며 평안함을 기대하기 어렵다고 했다. 그들이 맡은 일이 시민의 안전을 지키고 범죄 사건을 해결하는 것이기에 위험을 알면서도 제 발로 범죄의 현장으로 걸어 들어가야만 하는 현실이 두렵고 시간이 지날수록 다양한 유형의 범죄가 늘어가고 있어 직무 수행에 대한 부담과 긴장이 점철된 시간을 보내고 있었다. 또한 사건 현장에서 죽음과 동료의 외상을 목도하며 충격을 받기도 하고 자신에게도 닥칠 수 있는 상황이라 생각하면 눈앞이 깜깜해지는 현상을 경험하는데 이러한 일들이 트라우마로 남아서 시간이 흘러도 떠오르는 것으로 인해 몸과 마음이 힘들다고 말한다.

또한 한국은 치안 수준이 높은 나라라 자랑하지만 우수한 치안 환경을 유지하기 위해 참여자들에게 부과되는 업무의 양과 범위가 과중하여 상당한 수준의 스트레스를 받고 있었다. 행정업무의 소관 기관이 아닌 일을 경찰에게 부여하고 경찰이 무엇이든 다 해결해 준다는 요구가 만들어낸 경찰 만능주의로 인해 규정에도 없는 일을 해야만 하는 것이 상당한 스트레스가 된다고 말한다. 이에 더해 경찰에 대한 높은 윤리적 잣대는 더 많은 부정적 평가로 이어져 참여자들을 억울하게 만들고 내적 갈등을 심화시켜 한국에서 경찰로 살아가는 삶에 대한 회한과 직무 스트레스를 높이는 원인이 되었다.

참여자들은 처음 경찰이 되고자 했을 때 영화나 드라마를 통해 보았던 멋있고 용기 있는 경찰상을 구현해 나갈 자신의 모습을 그리기도 했지만 현실은 자신들이 그려보았던 나쁜 범죄자를 잡고 시민을 지키는 모습만이 아니었다. 최선을 다하고자 해도 사건의 현장을 다 담아내지 못하는 업무상 지켜야 할 표준대응방식 매뉴얼에 한계를 느끼고 변수가 많은 사건 해결의 숙제 앞에서 답답함을 느끼고 있었다. 또한 상명하복의 경직된 경찰조직 내부의 분위기에서 공정치 않은 업무분장이 일어나는 것을 보면서 잘하고자 하는 동기가 저하되고 위축과 부당함으로 채워진 스트레스의 원인이 된다고 말한다.

참여자들은 경찰공무원으로 일하면서 다양한 어려움과 스트레스를 경험하기도 하지만 때때로 처음 경찰이 되었을 때 사회정의 구현에 앞장서는 경찰이 되겠다고 마음먹었던 기억을 떠올리며 사명감을 놓지 않으려 했다. 또한 여전히 경찰 제복이 가져다주는 사회적 인정과 신뢰의 시선도 존재하기에 자부심을 느끼고 사건을 해결했다는 것에 대한 뿌듯함과 고생한다. 감사하다는 말들이 위로와 힘이 되어주어 힘들어도 견디며 경찰 일을 지속할 수 있다고 말했다.

## 논 의

본 연구는 경찰공무원이 근무하면서 겪는 직무 스트레스 경험이 가지는 의미는 무엇인지 파악하고 이에 대한 본질을 이해하며 탐색하기 위해 시도한 질적연구이다. 본 연구에서 확인된 경찰공무원의 직무 스트레스 경험은 4개의 범주와 8개의 하위범주로 도출되었다.

첫 번째 범주인 '충격과 두려움이 만연한 긴장된 일상'에서 참여자들은 자신들의 치안 환경은 예측하기 어렵고 가변적이며 시간이 지날수록 다양한 유형의 범죄가 늘고 있어 사건 현장에서의 직무 수행에 대한 두려움과 부담이 증가하고 있고 평안한 일상에 대한 기대가 힘든 상황이라고 말했다. 또한 위험할 줄 알면서도 사건

현장으로 걸어 들어가는 것 업무 중 피습으로 인한 동료의 외상이나 현장에 남아있던 사체를 목도하고 충격을 받은 후 이것이 트라우마로 남아 시간이 지나도 충격이 해결되지 않은 채 떠오르는 재경험의 고통을 토로했다. 경찰공무원의 심리적 경험을 다룬 선행연구에서도<sup>[18]</sup> 경찰공무원의 업무는 매우 위험하고 긴장과 불안을 야기하는 경우가 많은데 이러한 상황을 회피하고 싶으나 공적 업무이니 그럴 수 없어 힘이 든다고 한다. 만약 피습사건에 대한 직·간접적 경험을 한다면 가슴 답답함, 불안함의 감정과 함께 피습사건을 겪었던 상황에 대한 재경험(Flash back)을 하는 경우가 많다고 기술하고 있어 본 연구의 결과를 뒷받침해 준다. 앞서 말한 재경험을 포함해 근무 중 유사한 사건 상황을 맞이하게 되면 가슴이 답답해지고 불안, 두려움 등의 부정적 정서 상태가 발현되는 현상은 DSM-5에서 구분한 외상 후 스트레스 장애(PTSD)의 증상과 매우 유사하다<sup>[18]</sup>. 외상 후 스트레스 장애는 죽음 및 심각한 신체 상해나 위협을 포함하는 충격적인 사건에 노출된 후 사건의 종결 이후에도 사건을 경험했던 당시의 충격을 재경험하고 과각성하는 것을 말한다<sup>[19]</sup>. 많은 경찰공무원들이 공무 중 과도한 스트레스를 비롯해 부정적 심리의 반복 경험이 누적되면서 직무 스트레스가 쌓여 직무소진에 이를 수 있다<sup>[20]</sup>. 이러한 직무 스트레스 상황을 아무런 처치 없이 방치하게 될 경우 우울, 불안, 과민성, 긴장, 자살 등의 심리적 문제와 수면장애, 피로감 같은 신체 질환으로 이어질 수 있고<sup>[2]</sup> 더욱 심각할 경우 편집증과 공황장애와 같은 정신장애의 발생과 자살 문제로까지 확장될 수 있다는 연구 결과가 있다<sup>[18]</sup>. 실제로 최근 발표된 뉴스 기사에 따르면<sup>[21]</sup> 경찰공무원은 업무의 강도와 위험성이 높아 직무 스트레스가 심각하고 이로 인한 건강 문제 등이 경찰공무원의 자살에 있어 주요 원인이 되고 있다고 설명했다. 또한 해당 기사에서는 지난 6년간(2018~2023년) 스스로 목숨을 끊은 경찰공무원의 수가 124명에 이르며 연평균 21명의 경찰공무원이 자살한 것으로 기술하고 있다. 이에 더해 경찰공무원의 심리, 신체적 고통을 비롯한 소진의 상태는 업무 효율감 감소와 탈진으로 이어져 치안 서비스를 제공하는 국민 안전에도 부정적 영향을 미칠 수 있다는 연구 결과도 있다<sup>[18]</sup>. 따라서 경찰공무원의 정신건강에 대한 제도적 지원을 위해 국가 및 보건 의료 분야의 관심과 적극적 개입이 필요하리라 사료된다. 이를 위해 경찰공무원의 직무 특성상 경험하는 심리적 부담과 불안, 긴장 등을 완화할 수 있도록 국가의 해당 부처와 간호 분야를 비롯해 보건 의료 분야의 전문가들이 공조하여 더욱 실효성 있는 심리지지 프로그램으로 개발 및 보완하며 자살 예방프로그램을 적극 활용하여 이것이 실제 경찰공무원들에게 적용될 수 있도록 하는 것이 필요하다 여겨진다.

두 번째 범주인 '경찰 만능주의 사회에 대한 애환에서 참여자들



은 업무의 양이 과중하고 경찰 만능주의라는 인식으로 인해 경찰 공무원의 행정 소관이 아닌 일까지 해결해 주길 바라는 사회적 분위기가 조성되어 상당한 수준의 스트레스를 받고 있었다. 또한 기대와 다른 업무로 인해 정체성이 흔들리는 등 경찰공무원으로 살아가는 삶에 대한 회한의 심정을 표현하며 직무 갈등, 역할 모호성 등을 포함한 직무 스트레스를 경험하고 있었다. 경찰공무원의 직업 정체성을 다룬 선행연구에서도[22] 경찰이 모든 일을 해결해야 하고 신고받고 나간 현장에서도 경찰 업무가 아닌 일까지도 처리해 주길 원하는 민원인의 요구가 부당함을 경험하며 경찰 만능주의 사회에 대한 버거움과 억울함을 기술하고 있어 본 연구의 결과와 유사하였다. 경찰공무원의 직무 불만족을 다룬 연구에서도 과다한 업무량과 직무 범위의 모호함, 민원 대응의 어려움을 스트레스 요인으로 보고 이것이 조기 퇴직의 원인으로 작용하고 있음을 기술하고 있어 본 연구의 결과와 같은 맥락이라 볼 수 있다[23]. 이러한 결과들을 볼 때 경찰공무원들은 경찰이 어떠한 일든 감당하며 해주시길 바라는 사회적 요구로 인해 많은 스트레스를 받고 있으며[20] 이것이 직업 정체성을 흔드는 요인으로도 작용하고 있어 경찰공무원으로서의 자부심을 떨어뜨리는 결과를 초래할 수 있다[23]. 직업 정체성을 안정감 있게 형성하고 유지하는 것은 직업적 성공과 심리적 안녕감에도 영향을 미칠 수 있다[10,13]. 그러므로 이는 주요하게 다루어야 할 문제이며 특히나 긴장 속에서 각종 사건을 처리하며 인적 자원의 의존도가 높은 경찰공무원의 직무는 시민의 안전과 치안 유지에 강력한 영향을 미칠 수 있기에 경찰공무원의 심리적 안정감과 직무 만족을 높이는 것이 필요하다고 여겨진다. 따라서 경찰공무원이 자신들의 고유 업무에 집중할 수 있도록 정책적 지원이 필요하며 이와 더불어 개인의 적성과 직업적 기대감에 일치시키고 심리적 안정감을 도모하기 위해 적성에 맞는 부서 이동과 직무 부여, 심리지지 프로그램의 지원이 필요하다고 생각된다. 또한 본 연구에서 참여자들은 경찰에게만 유독 윤리적 잣대가 엄격하여 억울한 마음이 들 때가 있다고 표현하였는데, 안윤정 등[22]의 연구에서도 경찰 제복을 입고 커피만 사 먹어도 근무시간을 함부로 쓴다는 시선이 있고 잘한 부분은 제외한 채 언론의 부정적 방향으로의 편파적 보도로 인해 한심한 경찰로 비춰지는 것이 괴롭고 힘들다고 하며 “너는 경찰이 그래도 돼?”라는 질문이 위축되게 만든다는 결과를 기술하고 있어 본 연구의 결과를 뒷받침해 준다. 한 인간으로서 보다 경찰로서의 행동과 높은 도덕적 가치를 요구하는 것은 개인의 욕구와 자율성이 등한시하는 결과를 초래할 수 있으며 이는 경찰공무원의 부담과 긴장을 더욱 강화시켜 삶의 질을 떨어뜨리고 건강관련 문제들이 발생시킬 수 있다[10,21]. 이에 더해 정의롭고 필요한 존재로서 경찰공무원이 되고자 했던 참여자들은 이상과 그들이 경험한 현실 사이의 괴

리감을 느끼고 있었는데 이러한 상황은 직무 만족도의 저하와 직무 관련 소진을 유발하고 사회와 거리를 두는 고립을 형성할 수 있다는 연구 결과가 있어[22] 이에 대한 증제가 필요하다고 보여진다. Violanti 등[24]의 연구에서 소진과 사회적 고립의 상황은 경찰공무원의 일상생활로도 이어질 수 있고 이는 사회적 지지를 받을 수 있는 기회를 감소시키며 스트레스로 신체 및 정신적 건강에도 위해요소로 작용할 수 있다고 하였다. 따라서 경찰공무원에 대한 사회적 지지를 높이고 이들에 대한 국민의 인식개선을 위한 노력이 필요할 것으로 보여진다.

세 번째 범주인 ‘최선과 한계의 달레마에서 참여자들은 사명감을 가지고 최선을 다하는 경찰공무원이 되고자 했지만 안전을 지키고자 한 행동이 비난의 화살로 돌아오거나 민원인의 폭언과 폭행으로 경찰로서의 자긍심이 저하되고 직무 스트레스가 가중되는 경험을 하고 있었다. 또한 사건 현장을 다 해결하기에 표준대응방식 매뉴얼로는 역부족임을 경험하며 업무 처리에 한계를 느끼지만 막상 업무 처리에 있어 문제가 발생할 경우 그 상황에서 최선이었나라는 것보다 매뉴얼대로 했는지부터 따지는 것이 서럽고 억울하다고 했다. 이에 더해 선배들의 업무 처리 방식이 실망스럽고 조직의 위계성과 경직된 분위기가 업무 처리와 동료관계에 대한 한계를 더욱 높이는 일들이 많아 위축되고 선배의 일까지 후배들이 도맡아 하는 경우들을 보면서 부당한 감정을 느낀다고 토로했다. 채양선 등[23]의 연구에서 경찰공무원들의 공권력이 약화된 현실에서 공공질서 유지와 민원의 안녕을 위해 나름 노력하며 근무하는데 사회에서의 대우는 그렇지 못한 것으로 인해 의욕과 자긍심이 저하되고 경찰공무원들에게 피해의식을 심어주는 결과를 낳는다고 보고하고 있다. 또한 안윤정 등[22]의 연구에서는 경찰공무원의 경직된 조직 문화와 선배들의 업무 처리 방식, 고참 업무를 후배에게 전가하는 불합리한 업무분장이 동기 저하와 스트레스 증가의 결과를 초래한다고 기술하고 있어 본 연구의 결과와 유사한 맥락이라 할 수 있다. 이와 같이 기대와 다른 경찰조직의 문화와 현실에 실망감을 느끼고 직무 수행에 있어 한계를 경험하게 되는 경우 근무자의 사기는 저하되고 직무 스트레스를 가중시키므로 공공영역의 조직 문화 개선에 대한 관심이 절실하다고 보여진다. 또한 경찰공무원의 직무 스트레스는 조직몰입이나 직무 만족과 연관된 직무태도에 부정적 영향을 미치고[13] 수면장애나 약물 의존, 심혈관계 질환을 비롯해 분노, 불안, 우울과 같은 부정적 정서를 유발하여[12] 경찰공무원의 신체 및 정신건강에 유해한 상황 발생과 자살의 위험성을 증가시킬 수 있기에[23] 이에 대한 국가와 보건의료분야의 관심이 절실히 필요하다. 경찰공무원의 직무 스트레스가 정신건강 문제를 악화시키고 있음을 인식하여 경찰조직에서는 이를 해소하기 위해 2014년부터 심리지지 및 지원을 위

한 마음동행센터를 설립하여 운영하고 있으나 이는 직무 관련 스트레스로 인한 문제가 발생한 이후에 적용되는 시스템으로 운영하고 있어 예방 차원의 개입이 보완되어야 한다고 본다. 따라서 국가와 간호 및 보건복지분야가 공조하여 경찰공무원들의 심리·신체 건강 문제 발생과 자살을 예방하고 문제 발생 시 관리 및 대처할 수 있는 중재 프로그램을 만들어 직무 스트레스와 트라우마 해소가 필요한 경찰공무원 수요에 적극 대응하고 전문적이고 체계적인 상담과 치유 서비스를 제공하며 정신건강의학과 치료가 필요한 경우 의료기관과 연계해 주는 지원도 필요하다고 생각된다.

마지막 네 번째 범주인 '일선에서 견디며 일하게 하는 힘'에서 참여자들은 경찰로 근무하며 시민의 안전에 직접 영향을 미치는 일을 하고 있다는 점과 힘든 일도 있지만 감사와 격려의 시선들도 있기에 보람과 자부심을 느끼며 이 일을 지속할 수 있다는 경험을 표현했다. 특히 가족이나 주변 지인들이 경찰 제복을 입은 자신의 모습을 자랑스러워하고 경찰이라는 직업 자체가 주는 신뢰감도 있어 뿌듯함을 가진다고 말했다. 경찰의 직무 스트레스를 다룬 남지인 등[13]의 연구에서도 가족의 지지가 직무 스트레스를 낮춘다고 보고하고 있어 본 연구의 결과를 지지하고 안윤정 등[22]의 연구에서도 경찰이라는 직업에 대한 긍정적 시선과 신뢰, 사건 해결에 대해 고생한다는 말과 감사의 피드백, 경찰이 된 자신을 자랑스러워하고 기뻐해 주는 가족들의 지지가 있어 보람을 느끼고 힘이 들 때 버틸 수 있었다고 기술하고 있어 본 연구의 결과와 같은 맥락이다. 따라서 외부의 부정적 시선이나 직무 특성으로 인한 스트레스와 같은 부정적 영향들을 긍정적 직업 정체성과 사회적 지지 등으로 완충할 수 있다고 보여지므로 경찰공무원에 대한 처우와 인식개선을 위한 노력, 정서적 지지를 통해 이들이 직무 스트레스와 같은 부정적 정서 상태를 극복할 수 있는 방안에 대한 탐색이 필요하다고 여겨진다. 따라서 선행연구[13]에서 가족의 지지가 직무 스트레스를 낮춘다고 보고하고 있으므로 경찰공무원의 업무 환경과 직무 특성 및 경찰이 업무 중 경험하는 고충에 대한 이해도를 높이기 위해 가족 참여와 정보 제공 프로그램을 실시할 필요가 있다고 본다. 또한 경찰공무원에 대한 사회적 인식이 직무 스트레스와 연관성이 있으므로 경찰에 대한 긍정적 이미지 구성을 위해 홍보자료를 만들어 활용하는 노력을 해야 할 것이라 사료된다.

본 연구는 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 심층 분석을 통해 이들이 경험하는 다양한 어려움과 고충에 대한 깊은 이해를 제공하여 건강증진과 질병 예방에 대해 다루는 것에 대한 중요성을 부각시켜 밝혔다는 점에서 의미가 있다. 특별히 앞서 기술한 바와 같이 경찰공무원이 경험하는 직무 스트레스는 외상 후 스트레스 장애(PTSD)의 증상과 매우 유사하게 나타나기도 하였다. 이는 스트레스를 주었던 사건의 종결 후에도 유지되고 부정적 심리의

반복을 일으켜 경찰공무원의 자살에 있어 주요 원인이 되고 있음을 확인할 수 있게 하였다[21]. 우리나라는 OECD 국가 간 자살률 비교에서도 1위를 차지하며[25] 국민건강 증진의 차원에서도 자살 예방은 중요하게 다루어져야 할 사안이다. 이러한 점에서 본 연구에서 드러난 경찰공무원의 직무 스트레스는 경찰공무원의 건강뿐만 아니라 더 나아가 국민건강 증진 및 관리에 있어 속고와 지원이 필요한 주요 현안으로 다루어야 할 것이라 본다.

## 결론 및 제언

본 연구는 현상학적 연구 방법을 통해 경찰공무원으로 근무하면서 겪게 되는 다양한 직무 스트레스에 대한 경험의 의미와 본질적 구조를 이해하고 실제적이고 구체적인 경험을 있는 그대로 기술하고자 하였다. 이를 통해 경찰공무원의 스트레스 관리를 통한 건강증진에 활용될 수 있는 유용한 기초자료를 제공하고 관련한 국가의 노력과 간호 중재 방안을 모색하고자 시도되었다.

연구 결과 경찰공무원은 경찰로서 살아가는 삶이 충격과 두려움이 만연한 시간이며 평안함을 기대하기 어렵다는 표현을 하였고 위험한 사건 현장으로 들어가야만 하는 상황으로 인해 늘 부담과 긴장으로 점철된 시간을 보내고 있었다. 또한 사건 처리 과정에서 죽음과 동료의 부상을 목도하는 일들, 충격적인 사건 현장 등이 트라우마로 남아 몸과 마음이 괴롭고 과도한 업무량과 모호한 업무 분장, 선배의 일을 대신해야 하는 조직의 분위기, 경찰 만능주의를 요구하는 사회적 분위기 조성으로 부당함을 경험하고 있었다. 이에 더해 경찰에 대한 부정적 평가와 엄격한 윤리적 잣대가 만들어낸 공권력의 저하는 일하고자 하는 사기를 무너뜨리고 억울함을 포함해 내적 갈등을 일으켜 직무 스트레스를 가중시키는 결과를 나타냈다. 그러나 여러 어려운 환경 속에서도 경찰이라는 직업에 대한 가족들의 지지와 주변 사람들의 격려, 민원인들의 감사 표현들이 힘든 가운데서도 경찰직을 유지하며 살아가는 힘이 되고 있었다.

본 연구는 경찰공무원의 직무 스트레스 경험에 대한 심층 분석을 통해 이들이 경험하는 다양한 어려움과 고충에 대한 깊은 이해를 제공하였다는 것에 의미가 있다. 이를 통해 경찰공무원의 직무 스트레스를 낮춰줄 근무 환경과 조직 개선을 위한 정책개발과 이들의 직무 스트레스가 초래하는 다양한 건강 관련 문제의 예방과 관리에 대한 간호 중재 마련에 기여할 수 있을 것이다.

본 연구는 B시와 D시 및 K시에 소재한 경찰서, 지구대, 파출소에 근무하는 10명의 경찰공무원을 대상으로 연구를 진행하여 연구 결과를 일반화해서 해석하는 것에 있어 폭넓은 자료의 뒷받침이 부족할 수 있다는 제한점이 있다.

이상의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다. 추후 더 많은 연구 참여자를 포함한 경찰공무원의 고충과 스트레스를 다루는 질적연구 및 이들의 직무 스트레스를 완화할 수 있는 프로그램을 적용하고 그 효과를 검증하는 연구를 시행하여 더 많은 연구 결과를 축적시켜 나갈 것을 제언한다.

#### ORCID

Cho, Hyun Mee <https://orcid.org/0000-0001-7067-1617>  
Kwon, Young Chae <https://orcid.org/0000-0001-3290-3238>

#### REFERENCES

- Kim CH, Yang SS, Kim YJ, Son YJ, You MA, Song JE. A structural equation model of nurses turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):550-62.
- Oh JE, Park JS. The necessity for the theoretical and empirical researches on assaulted and injured police officers in the line of duty in South Korea. *Korean Association of Public Safety and Criminal Justice Review*. 2017;26(3):137-64. <https://doi.org/10.21181/KJPC.2017.26.3.137>
- Lee SG, Shin HY, Lee HS. The influence of police officer's emotional labor on organizational effectiveness: Focused on the mediating effect of job stress *The Journal of Police Science*. 2016;16(3):27-62. <https://doi.org/10.22816/polsci.2016.16.3.002>
- Lambert EG, Qureshi H, Frank J, Klahm C, Smith B. Job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment and their associations with job burnout among Indian police officers: A research note. *Journal of Police and Criminal Psychology*. 2018;33(2):85-99. <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9236-y>
- Shim HI. Comparative study on the job stress and job satisfaction of the police officer and the public official. *The Korean Association of Police Science Review*. 2016;18(4):35-66.
- Leem HJ, Yoo YJ. The effect of job-stress on the attitude of police deviance. *The Korean Association of Police Science Review*. 2020;22(4):179-206. <https://doi.org/10.24055/kaps.22.4.8>
- Lim CH. The impact of police officers' job stress dimension on organizational citizenship behavior. *The Korean Association of Police Science Review*. 2017;19(4):163-96.
- Jang JS, Kang YC, Kim, AH, Moon HR. A study on the effect of psychological empowerment and trust in supervisors on police officers' job satisfaction: focusing on the mediating effect of job stress and moderating effect of generation. *The Korean Association of Police Science Review*. 2023;27(4):35-60. <https://doi.org/10.31553/kpsr.2023.12.27.4.35>
- Jo HB, Park JG. A study on stress management of police officers: Focused on police welfare act. *Journal of The Korean Society of Private Security*. 2021;20(1):183-202. <https://doi.org/10.56603/jkps.2021.20.1.183>
- Jang DW, Hyun MH. The mediating role of anger rumination in the relationship between job stress and problem drinking among community oriented police officers. *STRESS*. 2023;31(2):81-6. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2023.31.2.81>
- National Legal Information Center. Police Act. [Internet]. Legislative Office. 2018 [cited 2024 September 4]. Available from: <https://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=1&subMenuId=17&tabMenuId=93&query=%EA%B2%BD%EC%B0%B0%EB%B2%95#undefined>
- Adams GA, Buck J. Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guy. *Criminal Justice and Behavior*. 2010;37(9):1030-40. <https://doi.org/10.1177/0093854810374282>
- Nam JI, Kang MR. The effects of resilience and family support on job stress of police officers. *Journal of Convergence for Information Technology*. 2021;11(5):74-85. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2021.11.05.074>
- Giorgi A. The theory, practice and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology*. 1997;28(2):235-60. <https://doi.org/10.1163/156916297x00103>
- Lee NI. Phenomenology and qualitative research. Paju: Hangilsa Corp; 2014. p. 415.
- Kang YW, Lim CH, Lee HC. North Korean refugees' life in South Korea: Christian educational approaches. *A Journal of Christian Education in Korea*. 2010;24:459-90. <https://doi.org/10.17968/jcek.2010.24.014>
- Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic Inquiry*. 1st ed. Newbury Park, CA: Sage Publications; 1985. pp. 301-31.
- Kim SH, Sung HJ, Seong NK, Kim SH, Lee WH, Lee JH. Qualitative research on the psychological experience of police officers after being assaulted and injured on duty. *The Police Science Journal*. 2019;14(2):9-31. <https://doi.org/10.16961/polips.2019.14.2.9>
- American Psychiatric Association. *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. 5th ed. Kwon JS, translator. Seoul, Hakjisa; 2015. pp. 1-1040.
- Cristina Q, Fernando P, Ana B, Sara F, Silvia MF, António JM, et al. Job stress, burnout and coping in police officers: relationships and psychometric properties of the organizational police stress questionnaire. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020;17(18):6718. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186718>
- Lee MR. "21 police officers a year on average.... We need to activate suicide prevention." [Internet]. Yonhap News; 2024 [cited 2024 September 4]. Available from: <https://www.yna.co.kr/view/AKR20240115127000004>
- An YJ, Ban MJ, Choi SH. A consensual qualitative research on the construction of vocational identity of generation MZ early career police officers. *The Journal of Korean Career-Entrepreneurship & Business Association*. 2023;7(2):109-36. <http://doi.org/10.48206/kceba.2023.7.2.109>
- Chae YS, Jeong JS. A qualitative study on the factors of police officers' job dissatisfaction: Focused on the grounded theory. *Korean Criminological Review*. 2021;32(1):379-417. <https://doi.org/10.36889/kcr.2021.3.31.1.379>
- Violanti JM, Ma CC, Gu JK, Fedekulegn D, Mnatsakanova A, Andrew ME. Social avoidance in policing: Associations with cardiovascular disease and the role of social support. *Policing: An International Journal*. 2018;41(5):539-49. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-02-2017-0017>
- National Statistical Office. 2023 Cause of death statistics. 2023. [https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301060200&bid=218&act=view&list\\_no=433106](https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301060200&bid=218&act=view&list_no=433106)