



사회가 급속하게 발전하고 복잡해질수록 사건이나 사고로 인한 피해의 규모나 파괴력은 커지고 있고 이로 인한 직접적인 혹은 간접적인 영향이 개인의 생활에 확대되고 있다. 범죄사건, 폭력사태 등 현대 사회를 살아가고 있는 개인과 지역사회는 이들로부터의 피해와 충격에 노출되어 생활하고 있다. 경찰공무원의 업무는 시민의 생명과 신체, 재산을 보호하고 범죄를 예방하며 수사하는 것으로 이러한 피해와 충격에 더 빈번히 노출되어 있다고 할 수 있다. 그렇기 때문에 업무 도중 신체의 손상을 경험할 수 있고 평상시에는 접하기 어려운 살인, 강간 등의 비극적인 상황에 반복적으로 노출될 수 있다. 이러한 업무의 위험성으로 인해 경찰공무원들은 자신들의 안전에도 위협을 느끼며 예상하지 못한 공격에 대처할 준비를 하고 있어야 하며 동료들의 죽음을 지켜보거나 비극적인 상황에 노출되는 충격적인 경험을 하기도 한다.

이제까지 연구 되었던 경찰공무원의 업무에서 발생할 수 있는 스트레스 요인과 관련된 기존의 연구들은 경찰공무원의 스트레스 요인을 직무스트레스 및 역할 스트레스에 한정해서 이러한 요인들이 조직성과 및 직무만족, 이직 의도 등에 미치는 영향을 주로 연구하였다(김보환, 2001; 김정원, 2005). 최근 들어 경찰공무원의 외상후스트레스 장애의 발생(곽대경, 김도우, 김미경, 2011)이나 경찰공무원과 소방공무원의 외상후스트레스 장애 비교에 관한 연구(이희선, 2012), 경찰공무원의 PTSD 치료/해소를 위한 웃음프로그램의 개발(이광재, 지영환, 2011) 등 외상스트레스와 관련된 관심이 늘어나고 있으나 경찰공무원의 직무스트레스와 외상스트레스를 함께 고려한 연구는 미미한 실정이다.

경찰공무원은 업무상 일차적 외상스트레스와 외상사건을 직접적으로 경험하지 않고 목격하거나 듣는 것으로 경험되는 이차적 외상스트레스를 동시에 경험 할 수 있지만 지금까지의 많은 문헌들에서는 간접적인 외상에 영향을 받은 사람들보다 일차적인 외상과 그 외상에 직접적인 영향을 받은 희생자들에 대해 다루어져 왔다(Figley, 1995). 그러나 일차적 외상스트레스뿐만 아니라 이차적 외상스트레스 요인으로 인하여 일상적 기능에 방해를 받는 경우도 발생하고 있다.

### 외상스트레스와 직무스트레스

외상스트레스는 일차적 외상스트레스와 이차적 외상스트레스로 나눌 수 있는데, 일차적 외상스트레스란 인간이 경험하는 범위를 벗어나는 충격적인 사건을 직접적으로 경험하여 발생하는 것이다. 예를 들어, 가정폭력이나 전쟁, 강간과 같은 사건을 경험하는 것으로 한 개인이 심각한 고통을 겪는 것을 말한다. 이차적 외상스트레스란 다른 사람에 의해 경험된 외상사건에 대해 간접적으로 외상사건을 목격하거나 혹은 사건에 대한 이야기를 듣는 방법으로 경험하게 되면서 생기는 것을 말한다. 경찰공무원의 업무는 신체의 손상이나 생명에 위협을 느끼는 등의 일차적 외상사건과 동시에 자동차 충돌, 사망한 사람을 목격하는 것과 같은 이차적 외상사건에 빈번히 노출되어 있다(Carlier, Lamberts, & Gersons, 2000; Patterson, 2001). 외상사건에 지속적으로 노출되면 과각성, 불안, 인지적인 회피와 같은 증상들이 나타나고 외상 후 스트레스 장애 증상의 발현과 연결될 수 있으며, 이로 인해 간접적으로 소진에 영향을 줄 수 있다는 연구결과가 있다

(Carlier, Lamberts, & Gersons, 1997). 따라서 본 연구에서는 경찰 공무원의 업무에서 발생하는 외상스트레스와 이것이 소진에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다.

직무스트레스란 직무를 수행하는 과정 중에서 경험하는 복잡한 직무의 내용, 역할 모호성, 권위적이고 비합리적인 조직 문화, 조직 내에서의 대인관계의 갈등 등으로 볼 수 있다(심정선, 2010). 경찰공무원의 업무는 시민들과 가까이에서 수행되며 다양한 역할을 하게 되므로 이로 인해 스트레스를 받을 수 있으며(이완구, 1995) 다른 직업 보다 상하 관계가 분명하고 명령에 복종해야 하기 때문에 조직 구성원들 간의 관계가 스트레스 요인으로 작용할 수 있다(김병섭, 1994; 김보환, 2001; Brown & Campbell, 1990). 특히, 경찰공무원의 직무 특성상 경험할 수 있는 지역사회관계, 부정적인 이미지, (김병섭, 1995; 이완구, 1995) 직무다양성, 직무완결성, 자율성 등이 조직성원의 심리 상태에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이정훈, 2011). 따라서 경찰공무원의 여러 스트레스 요인은 다양한 영역에서 부정적인 영향을 미칠 수 있고 사회의 안전과 치안을 담당하는 업무를 수행하는데 영향을 줄 수 있기 때문에 중요하게 다루어져야 한다. 특히, Wearing과 Headey(1995)는 경찰공무원의 직무스트레스는 다른 직업에 비해 그 수준이 높기 때문에 장기적으로 소진에 영향을 미친다고 하였다.

## 소진

소진은 다른 사람들을 도와주는 일을 전문적으로 하는 사람들에게 나타날 수 있는 만성적인 정서적 긴장에 대한 반응이라고 정의된다(Maslach, 1982). 또한 이러한 전문직 종사자

들의 직무에 대한 태도와 행동이 부정적인 방식으로 변화되는 과정이라고 할 수 있으며 사람을 대하는 직무 환경에서 발생하는 만성적 스트레스에 대한 반응(Cordes & Dougherty, 1993)으로 직업적 요구에 의해 압도되었거나 직업적인 자원이 결여 되었을 때 경험될 수 있으며 다양한 직업군에서 발생하는 것으로 나타났다(임수진, 김해숙, 2011). 소진에 관한 연구들은 주로 상담자, 초등학교나 유치원 교사 등 사람을 대하는 직업의 종사자를 대상으로 하여 소진과 관련된 변인을 탐색하는 연구가 대부분이었다.

그 이후에는 낙관성, 인지적 정서조절(윤정임, 정남운, 2009), 문제해결양식(이은희, 2008), 외향성과 신경증(허창구, 이철희, 신강현, 이종현, 2010), 완벽주의(서정민, 2012) 등과 같은 변인을 고려한 연구와 더불어 역할갈등(김정숙, 유금란, 2010), 직무태도, 이직의도(박형인, 남숙경, 양은주, 2011), 직무과부하와 비합리적인 조직문화(박진아, 오세진, 2011) 등 직무스트레스와 관련된 소진에 대한 연구가 늘어나고 있는 실정이다.

소진은 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감의 결여(reduced personal accomplishment)의 세 가지 하위요인으로 나누어 볼 수 있다(Maslach, 1982). 정서적 고갈은 소진의 핵심적인 요인으로 정서적 자원과 에너지의 부족으로 사람에 대한 관심이나 신뢰, 감정을 상실하는 정도를 말하며 힘이 빠지고 축 처져 있는 상태를 말한다. 비인격화는 직무과정에서 대하는 사람들에 대한 부정적이고 무감각하며 냉소적인 태도로 인하여 상대방을 물건 다루듯이 대하는 상태로 이로 인해 경찰공무원의 업무 과정 중에 보호해야 할 책임이 있는 시민들을 무시하거

나 냉대하기도 한다(Maslach, 1982). 개인적 성취감의 결여는 자신이 하고 있는 직무의 결과에 대해 부정적으로 평가하는 경향이다(Wright & Bonett, 1997). 심리적 소진은 비효율적인 업무수행으로 인해 생산성의 저하를 야기할 수 있고 자신뿐만 아니라 동료나 직무수행 중 만나는 시민들도 부정적으로 평가하게 된다.

### 조절변인

통제소재는 스트레스에 대한 조절 변인 중의 하나로(Lazarus & Folkman, 1984), 자신의 행동과 그에 따른 결과 사이의 인과관계를 지각하는 방법에 따라 내적 통제소재와 외적 통제소재로 나눌 수 있다. 내적 통제소재는 자신에게 일어나는 여러 가지 사건들을 자신의 행동 혹은 성격특징에 의해 결정된다고 생각하는 것인 반면에 외적 통제소재는 사건들이 자신의 행동에 전적으로 의존하는 것이 아니라 기회, 운명, 운 혹은 영향력 있는 다른 사람들의 통제에 의해 결정된다고 생각하는 것을 말한다(Rotter, 1966). 일반적으로 내적 통제소재를 지닌 사람은 외적 통제소재를 지닌 사람에 비해 문제를 해결하는 데 있어서 더욱 적극적이고 건설적인 방향으로 반응하려는 경향이 강하고 역할갈등을 덜 느끼며 자신의 직무에 보다 만족하는 것으로 나타났다.

사회적 지지는 개인이 사회적 관계를 통해서 다른 사람들로부터 얻을 수 있는 긍정적인 자원을 말한다. 박지원(1985)은 사회구성원을 통하여 실제 상황에서 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지를 제공받을 수 있다고 개인이 지각하는 정도로 사회적 지지를 정의하였다. 중대한 생활 사건의 대처에서 사회적 지지를 평가하는 연구를 살펴보면 사회적 지지가 중대

한 사건 후의 더 긍정적인 결과와 관련이 있었으며 스트레스로부터 개인을 보호한다는 것을 보여주었다(Schaefer & Moos, 1996).

대처방식이란 스트레스를 줄이고 문제를 해결하려는 행동적인 노력으로 문제 중심적 대처방식과 정서 중심적 대처방식으로 나누어 볼 수 있다(Lazaurs & Folkman, 1984). 문제 중심적 대처방식은 대안의 득실을 계산하거나 환경적 압력을 변화시키는 방법을 사용하여 자신의 동기 수준을 조절하거나, 상황에 대하여 더 많은 정보를 수집하고 효율적으로 문제를 해결하기 위해 새로운 기술을 습득하거나, 행동의 기준을 변화시켜 적응하는 것과 같다. 정서 중심 대처방식은 자신이 경험한 정서적인 고통을 줄이기 위해 환경을 변화기 시키기 보다는 그러한 상황을 회피하거나 부정하는 것을 말한다. Pearlin과 Schooler(1978)는 스트레스의 원인이 통제의 범위를 벗어날 때 대처방식은 효과를 발휘하지 못하고 스트레스의 원인이 통제 범위 내에 있을 때는 효과를 나타낸다고 하였다.

이제까지의 국내 선행연구들을 살펴보면 경찰공무원에 대한 연구는 직무스트레스 요인에 한정된 연구들이 많았지만 경찰의 업무에서 필연적으로 발생하는 외상사건에 대한 연구가 미흡한 실정이므로 외상스트레스 요인에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 경찰직무 중에 발생할 수 있는 스트레스를 직무스트레스 요인과 외상스트레스 요인으로 나누고 소진에 대한 스트레스 요인의 영향을 살펴보기로 한다. 아울러 외상스트레스는 자신의 신체나 생명에 위협을 가할 수 있는 일차적 외상과 자신이 직접 경험하지 않고 목격하거나 듣는 방식으로 경험하는 이차적 외상을 나누어 연구하였다. 또한 이러한 스트레스 요인과 소

진 사이의 완충 작용을 할 수 있는 통제소재, 사회적 지지, 대처 방식과 같은 조절변인들의 효과를 살펴볼 것이다.

본 연구의 연구문제를 정리해 보면 다음과 같다.

1. 경찰공무원의 업무에서 외상스트레스 발생은 어느 정도인가?
2. 경찰공무원의 외상스트레스와 직무스트레스가 소진에 각각 영향을 미칠 것이다.
3. 경찰공무원의 소진에 영향을 미치는 변인으로 통제 소재, 사회적지지, 대처방식은 스트레스가 소진에 영향을 미치는 과정에서 조절변인의 역할을 할 것이다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서 외상스트레스와 직무스트레스에 노출된 경찰 공무원의 모집을 위하여 서울·경기·인천 지역의 경찰서 중 서울지역 26개서, 인천지역 8개서와 경기지역 11개서에 협조 요청을 한 결과 서울지역 10개서, 인천지역 1개서, 경기지역 1개서의 협조를 받아 총 630부의 설문지를 배부하였다. 배부된 설문지 중에 550부가 회수되었으며 회수율은 89%였다. 무응답이 많은 58부를 제외한 총 492명이 분석에 포함하였다. 근무 분야는 생활·안전 293명(53.3%), 수사·형사 152명(27.6%), 정보·보안 29명(5.3%)으로 생활·안전 분야가 가장 많았다.

### 측정도구

### 기초설문지

기초설문지에는 성별, 연령, 학력, 결혼관계와 같은 인적정보를 묻는 질문들과 계급, 입직경로, 근무처, 근무분야, 근무경력 등의 경찰공무원의 기초정보에 대한 질문이 포함되었다. 그리고 신성원(2007)의 연구에서 사용되었던 직무관련리스트를 추가하여 외상스트레스가 될 수 있는 사건의 경험여부와 자신이 경험하였던 사건 중 가장 충격적이었던 것을 선택한 후 그 사건을 경험한 당시 나이와 근무경력 등의 질문을 함께 제시하였다.

### 사건 충격 척도 개정판(Impact of Event Scale-Revised: IES-R)

Horowitz(1979)에 의해 개발된 사건 충격 척도(IES)는 스트레스를 주는 사건에 대한 대처에 초점이 맞추어 제작된 자기보고식 질문지로 침습과 회피의 하위척도를 포함하고 있다. 이후 과각성 하위척도를 포함한 사건 충격 척도 개정판(IES-R, Impact of Event Scale Revised)이 고안 되었다. IES-R에서는 22문항, 5점 척도로 평가하도록 수정되었다.

본 연구에서는 IES-R을 은헌정, 권태완, 이선미, 김태형, 최말례, 조수진(2005)이 타당화한 한국판 사건 충격 척도 개정판(IES-R-K)을 사용하였으며 총 22점에서 110점의 범위를 갖는다. 은헌정 등(2005)의 연구에서는 회피, 과각성, 침습 문항의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )가 각각 .70, .87, .63으로 나타났다.

본 연구에서 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .97로 나타났고 각 하위요인의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 회피요인은 .92, 과각성요인은 .90, 침습 요인이 .86로 나타났다.

### 직무스트레스 척도

직무스트레스 척도는 김정원(2005)의 연구에서 사용한 경찰공무원의 직무스트레스 척도를 사용하였는데 역할 모호성에 관련된 4개의 문항, 역할 갈등 4개의 문항(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970)과 역할 과다 4문항(Beehr & Strasser, 1984), 상사·동료·부하와의 관계를 측정하는 상사와의 관계를 측정하는 3개 문항, 동료와의 관계를 측정하는 3개 문항, 부하와의 관계를 측정하는 3개 문항 총 9문항(Dunham, Grube, & Castaneda, 1994)으로 구성되어 있으며 지역주민의 부정적 이미지, 조직 관리의 공정성에 대해서는 김병섭(1994)의 연구에서 사용된 척도의 각 4개씩 8개 문항을 사용하였다. 마지막으로 물리적 환경 관련 스트레스 영향요인으로 김병섭(1994)의 연구에서 사용된 3개 문항으로 구성하였으며 직무스트레스를 측정하는 척도는 총 32문항, 5점 척도로 구성 되어 있다. 김정원(2005)의 연구에서 각 하위 요인의 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 역할 모호성 .88, 역할 갈등 .87, 역할 과다 .91, 상사와의 관계 .86, 동료와의 관계 .77, 부하와의 관계 .78, 지역주민의 부정적 이미지 .84, 조직 관리상의 공정성 .68, 물리적 환경요인 .92로 나타났다. 본 연구에서 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .79이며 하위요인은 역할 모호성 .85, 역할 갈등 .63, 역할 과다 .84, 상사와의 관계 .89, 동료와의 관계 .87, 부하와의 관계 .88, 지역주민의 부정적 이미지 .89, 조직 관리상의 공정성 .82, 물리적 환경요인 .90으로 나타났다.

### 소진 척도(Maslach Burnout Inventory, MBI)

본 연구에서는 Maslach(1986)가 개발한 소진 척도를 김병섭(1994)이 변안한 척도를 사용하

였다. 소진 척도의 하위요인은 정서적 고갈, 비인격화, 낮은 성취감으로 구성되어 있으며 총 23개의 문항, 5점 척도로 이루어져 있다. 김병섭(1994)의 연구에서 소진 척도의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .83이었다. 본 연구에서 소진 척도의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .88이며 각 하위요인은 소진 .88, 비인격화 .90, 낮은 성취감 .87로 나타났다.

### 내외 통제성 척도(Internal-External control Scale: I-E Scale)

Rotter(1966)의 내외 통제성 척도를 한국의 실정에 맞게 번역, 수정하여 제작한 차재호, 공정자, 김철수(1973)의 내외 통제성 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 21개의 문항으로 구성되어 있고 이 중에 6문항은 허구문항으로 채점에 포함되지 않고 15개의 문항만이 채점에 포함된다. 각 문항은 내적통제 문항과 외적통제 문항이 한 쌍으로 제시되어 있으며 점수가 높을수록 내적 통제, 점수가 낮을수록 외적통제로 분류했다. 차재호 등(1973)의 연구에서 사용한 내외 통제성 척도의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .80이었다. 본 연구에서 내외 통제성 척도 내적 합치도가 낮아 연구의 신뢰성 확보를 위해 일부 문항을 제외한 내적 합치도는 .62였다.

### 사회적 지지 척도

사회적지지 척도는 Dimond와 Jones(1983), House(1981)의 이론적 배경을 바탕으로 박지원(1985)이 개발한 것으로서 본 연구에서는 유지현(2006)의 연구에서 지지의 출처를 수정한 5점 척도를 사용하였다. 총 25문항으로 총점은 25점에서 125점의 범위로 각 하위척도의 문항을 합한 점수가 클수록 지지가 크다는 것을

의미한다. 유지현(2006)의 연구에서는 사회적 지지 척도의 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .98로 하위척도 중 정서적 지지와 평가적 지지는 각각 .95, 정보적 지지는 .96, 물질적 지지는 .90으로 나타났다. 본 연구에서 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .96으로 각 하위요인의 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 정서적 지지 .94, 평가적 지지 .95, 정보적 지지 .95, 물질적지지 .91로 나타났다.

### 대처방식 척도(The Ways of Coping

#### Checklist: WCC)

Folkman과 Lazarus(1985)가 개발하여 김정희와 이장호(1985)가 요인분석 과정을 거쳐 만든 척도를 이은희(2006)가 확인적 요인분석을 통하여 최종 선정된 문항을 사용하였다. 척도는 총 16문항으로 4점 척도이며 문제 중심적 대처방식 9문항, 정서 중심적 대처방식 7문항 총 16문항으로 구성되었다. 이은희(2006)의 연구에서 나타난 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 문제 중심적 대처방식은 .79이고 정서 중심 대처방식은 .72로 나타났다. 본 연구에서 내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 문제 중심적 대처방식이 .89이고 정서 중심 대처방식은 .82로 나타났다.

#### 연구절차

서울, 경기, 인천의 총 12개 경찰서에 질문지를 배부하여 실시하였다.

연구 방법은 설문 조사 연구 방법을 사용하였고, 서울 소재 경찰서의 일부는 연구자가 설문지를 경찰서 관계자를 통해 배부, 회수하였으며, 나머지 일부는 우편으로 배부, 회수하였다. 경기, 인천 지역의 경찰서는 연구자가 직접 방문하여 관계자를 통해 배부하고 우편

또는 직접 회수하였다.

#### 자료분석

자료 분석은 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 18.0을 이용하여 분석하였다. 수집된 자료는 오류 검토 작업을 한 후 통계처리를 하였고 빈도분석 및 기술 분석을 실시했으며, 다음과 같은 방법으로 아래의 연구문제들을 검증하였다.

1. 일원변량분석(One-way ANOVA)를 이용하여 연구 대상자의 인구통계학적 특성에 따른 소진의 평균차이, 외상의 종류에 따른 충격정도를 파악하였다.
2. 경찰공무원의 외상스트레스와 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위해 단계적 중다회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)를 실시하였다.
3. 통제소재, 사회적 지지, 대처방식을 조절변인으로 하여 외상스트레스 요인과 소진 사이, 직무스트레스가 소진 사이에서의 통제소재, 사회적 지지, 대처방식의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

## 결 과

### 경찰공무원의 인구통계학적 특성

#### 인구통계학적 특성과 그에 따른 소진의 평균과 표준편차

본 연구 전체 대상자들의 소진 점수 평균은 49.83점으로 김시화(2010)의 연구에서 나타난

소진의 평균 56.76점과 유사한 수준으로 나타났다. 인구통계학적 특성을 살펴보면 전체 대상자들 중 남성이 434명(88.6%), 여성이 56명(11.4%)로 남성이 높은 비율을 차지하였고 연령은 30대가 208명(42.4%)으로 가장 많았으며 20대가 48명(9.8%)으로 가장 적었다. 학력은 대학교 졸업이 206명(42.0%)으로 가장 많았고 결혼관계는 기혼이 397명(80.9%)으로 나타났다. 근무 경력은 20년 이상이 118명(24.1%)으로 가장 많았고 1년 이하는 12명(2.4%)으로 가장 적었으며 근무 분야는 수사·형사 분야가 140명(28.6%)으로 가장 많았다. 성별에 따른 소진의 평균은 남성이 49.90(SD=11.30), 여성이 49.58(SD=12.67)로 유의미한 차이가 없었다,  $F(1, 488) = 0.04, ns.$ , 연령집단 간 소진의 평균 차이는 유의하였는데,  $F(3, 487) = 2.71, p < .05$ , 중다 비교를 위해 Scheffe검증을 실시한 결과 소진의 평균이 20대에서 가장 낮았고 40대에서 가장 높았다. 근무분야에 대해서 소진 평균은 유의한 차이를 보이지 않았지만,  $F(7, 481) = 1.41, ns.$ , 근무기간에 따라서는 유의한 차이를 보였는데,  $F(5, 484) = 2.44, p < .05$ , 중다비교를 위해 사후검증(Scheffe)을 한 결과 16년-20년의 소진 평균이 가장 높았고 그 다음으로 11년-15년, 6년-10년 순으로 소진의 평균이 높았다. 이는 근무기간이 오래될수록 소진의 정도가 심한 것으로 생각된다.

#### 경찰공무원 업무에서의 외상스트레스 경험빈도

표 1은 경찰공무원의 업무에서 발생하는 외상스트레스의 빈도와 비율을 나타낸 것이다. 연구대상 전체 중 438명(89%)이 일차 외상사건과 이차 외상사건을 둘 다 경험하였고 이차 외상만 경험한 비율은 44명(8.9%), 일차 외상

사건만 경험한 비율은 3명(0.6%)으로 나타났다. 가장 흔히 발생하는 일차 외상사건으로는 차량추격으로 346명(70.3%)이 경험하였고 이차 외상 사건 중에는 근무 중에 폭행당한 사람을 목격하는 것으로 459명(93.3%)이 경험하였다. 이러한 결과는 경찰공무원의 업무 자체가 외상사건을 경험할 가능성이 매우 높으며 직접적으로 외상을 경험하는 것뿐만 아니라 간접적으로 경험되는 외상사건 또한 높은 비율을 차지하고 있다는 것이다.

#### 스트레스요인이 소진에 미치는 영향

##### 외상스트레스의 정도에 따른 소진 정도

외상스트레스의 정도에 따라 소진에 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위해 외상스트레스 요인의 경험 정도를 은현정 등(2005)의 연구에서 확인한 사건충격척도 개정판의 절단점을 적용하여 PTSD와 부분 PTSD를 구분하는 25점 이상을 외상스트레스 수준이 높은 집단으로, 부분 PTSD와 정상인을 구분하는 18점 이상을 외상스트레스 수준이 중간인 집단으로, 18점 미만을 외상스트레스 수준이 낮은 집단으로 나누었다. Scheffe검증을 실시한 결과 외상스트레스가 낮은 집단의 소진 평균 점수는 47.33, 높은 집단은 52.65점으로 외상스트레스가 낮은 집단과 외상스트레스가 높은 집단의 소진 점수 차이가 유의하였다.

##### 직무스트레스의 정도에 따른 소진 정도

직무스트레스는 하위 33%인 57점 이하를 직무스트레스 수준이 낮은 집단으로, 58점과 65점 사이를 직무스트레스 수준이 중간인 집단으로, 상위 33%인 66점 이상을 직무스트레스 수준이 높은 집단으로 구분하였다. 직무스



표 1. 경찰공무원의 업무에서 발생하는 외상스트레스 경험빈도

	경험사건	
	빈도	비율
<b>일차 외상사건</b>		
위험한 차량추격전의 경험	346	70.3%
근무 중 타인에 대한(총기를 제외한) 강한 물리적 충돌	269	54.9%
총기나 흉기 등에 의한 치열한 물리적 충돌	236	48.2%
근무 중에 발생한 심각한 차량사고의 경험	179	36.5%
위험한 영장 집행의 경험	162	33.0%
근무 중에 발생한 심각한 부상의 경험	149	30.4%
자신 또는 가족에게 위협이나 협박을 한 경험	138	28.0%
근무 중에 발생한 흉기에 의한 부상의 경험	86	17.5%
근무 중 타인에 대한 총격 및 총기를 겨눔	84	17.2%
<b>이차 외상사건</b>		
근무 중 폭행당한 사람을 목격한 경험	459	93.3%
근무 중 발생한 동료의 심각한 부상	381	77.6%
근무 중 부상당한 사람을 목격한 경험	354	72.4%
근무 중 강간당한 사람을 목격한 경험	353	71.9%
근무 중 학대받거나 방임된 어린이를 목격한 경험	302	61.6%
근무 중 사체를 목격한 경험	297	60.4%
인재(방화, 건물 붕괴, 비행기 추락 등)에 대한 대응	245	49.9%
근무 중 타인의 사망을 목격한 경험	241	49.1%
자연재해(산불이나 수해 등)에 대한 대응	220	44.8%
동료가 아닌 경찰관의 자살	194	39.8%
근무 중 납치당한 사람을 목격한 경험	180	36.8%
근무 중 발생한 동료의 사망	155	31.5%
동료의 자살	78	16.0%
근무 중 총격을 목격한 경험	40	8.1%

트레스 수준에 따른 소진의 구체적인 차이를 비교하기 위해 Scheffe검증을 실시한 결과 직무스트레스가 낮은 집단의 소진 평균 점수는 45.69, 중간 집단은 48.66, 높은 집단은 55.12점으로 직무스트레스가 클수록 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다.

**외상스트레스요인, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향**

표 2에는 외상스트레스 점수와 직무스트레스 점수, 소진 점수간의 상관관계수가 제시되어 있다. 외상스트레스와 소진의 상관은 .26으로 유의한 경향성을 보였으며, 직무스트레스와 소진간의 상관 역시 .39로 유의하였다. 외상스트레스와 직무스트레스간의 상관은 .37로 유의하였다.

근무기간에 따른 외상스트레스와 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 근무기간을 5년 이하, 6년-15년, 16년 이상으로 나누어 단계적 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 5년 이하 집단에서는 외상스트레스와 직무스트레스 둘 다 소진을 유의하게 설명하지 못하였다. 16년 이상 집단에서 직무스트레스는 소진 전체 변량의 7%를 유의하게 설명하였지만,  $F(1, 201) = 4.53, p < .001$ . 외상스트레스가 투입되었을 때는 유의하게 설명하지 못하였다,  $F(1, 200) = 1.86, ns$ . 하지만 6년-15년 집단에서는 직무스트레스가 소진 전체 변량의 21%를 유의하게 설명하였고,  $F(1, 273) = 73.17, p < .001$ . 외상스트레스가 투입되었을 때 소진 전체 변량의 2%를 추가적으로 유의하게 설명하였다,  $F(1, 272) = 5.73, p < .05$ .

표 3은 외상스트레스와 직무스트레스 중 소진에 더 영향을 미치는 변인이 무엇인지 확인

하기 위해 단계적 회귀분석을 실시한 결과이다. 소진을 종속변인으로 하고 외상스트레스와 직무스트레스를 독립변인으로 투입하였다. 분석 결과, 소진에 가장 많은 영향을 미치는 변인은 직무스트레스였고 소진 전체 변량의 15%를 유의하게 설명하였다,  $F(1, 490) = 89.00, p < .001$ . 그리고 외상스트레스가 투입되었을 때 소진 전체 변량의 2%를 추가적으로 유의하게 설명하였다,  $F(1, 489) = 9.06, p < .01$ .

직무스트레스와 외상스트레스의 하위요인이 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 소진에 가장 많은 영향을 미치는 직무스트레스의 하위요인은 역할과다요인으로 소진 전체 변량의 18%를 유의하게 설명 하였으며,  $F(1, 490) = 106.73, p < .001$ , 상사와의 관계가 추가적으로 6%를 유의하게 설명하였다,  $F(1, 489) = 44.52, p < .001$ . 그 다음으로 물리적 환경요인이 추가적으로 3%를 유의하게 설명하였으며,  $F(1, 488) = 19.73, p < .001$ , 부하와의 관계가 추가적으로 2%를 유의하게 설명하는 것으로 나타났다,  $F(1, 487) = 11.96, p < .01$ . 외상스트레스의 하위요인 중 과각성 요인이 소진에 대해 추가적으로 1%를 유의하게 설명하였으나, 나머지 요인은 유의하게 설명하지 못하였다. 따라서 경찰공무원의 직무스트레스 중 업무량이 많은 것과 더불어 상사와 조직구성원과 같

표 2. 외상스트레스, 직무스트레스 및 소진 간의 상관계수

	1	2	3	평균	표준편차
1. 외상스트레스 점수	1.00			25.21	19.16
2. 직무스트레스 점수	.37***	1.00		61.94	11.10
3. 소진 점수	.26***	.39***	1.00	49.83	11.44

\*\*\*  $p < .001$ .

표 3. 스트레스(하위요인 포함)가 소진에 미치는 영향

종속변인	독립변인	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
소진	직무스트레스	.39	9.43***	.15		89.00***
	외상스트레스	.13	3.01**	.17	.02	9.06**
	역할과다	.42	10.33***	.18		106.73***
	상사와의 관계	.28	6.67***	.24	.06	44.52***
	물리적 환경요인	.18	4.44***	.27	.03	19.73***
	부하와의 관계	.16	3.46**	.29	.02	11.96**
	조직관리공정성	-.09	-2.12*	.29	.00	4.50*
	과각성	.09	1.10*	.30	.01	3.98*
정서적 고갈	직무스트레스	.36	8.64***	.13		74.68***
	외상스트레스	.16	3.59***	.15	.02	12.91***
비인격화	직무스트레스	.40	7.96***	.11		63.42***
	외상스트레스	.16	3.56***	.13	.02	12.70***
낮은 성취감	직무스트레스	.10	2.20*	.01		4.82*
	외상스트레스	-.09	-1.81	.01	.00	3.28

\*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ . \*\*\*  $p < .001$ .

등으로 인해 소진을 경험하는 것으로 보이고, 외상스트레스는 지속적인 긴장감과 과각성된 상태를 유발하여 소진되는 것으로 보인다.

소진의 하위 요인인 정서적 고갈에 대한 외상스트레스와 직무스트레스의 단계적 회귀분석 결과, 정서적 고갈에 가장 많은 영향을 미치는 변인은 직무스트레스로 정서적 고갈의 13%를 유의하게 설명력 하는 것으로 나타났고,  $F(1, 490) = 74.68, p < .001$ . 외상스트레스가 추가적으로 2%를 유의하게 설명하였다,  $F(1, 489) = 12.91, p < .001$ . 소진의 하위요인인 비인격화를 살펴보면, 직무스트레스가 비인격화의 전체 변량의 11%를 유의하게 설명하였고,  $F(1, 490) = 63.42, p < .001$ . 외상스트레스가 추가적으로 2%를 유의하게 설명하는

것으로 나타났다,  $F(1, 489) = 12.70, p < .001$ . 소진의 하위요인인 낮은 성취감에 대한 외상스트레스와 직무스트레스에 대한 회귀 분석에 대한 결과를 살펴보면, 직무스트레스가 낮은 성취감의 1%를 유의하게 설명하였고,  $F(1, 490) = 4.82, p < .05$ . 외상스트레스는 소진에 대해 추가적으로 설명하지 못하였다,  $F(1, 489) = 3.28, ns$ .

#### 소진에 영향을 미치는 조절변인의 효과

#### 스트레스요인과 소진 간에 통제소재의 조절효과

표 4는 외상스트레스와 통제소재가 소진을 예측하는지 알아보기 위해 소진을 종속변인으

표 4. 소진에 대한 스트레스와 통제소재의 위계적 회귀분석

종속변인	예측변인	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
소진	외상스트레스	.26	5.98***	.07		35.78***
	통제소재	-.16	-3.80***	.09	.02	14.44***
	외상스트레스×통제소재	-.04	-0.12	.09	.00	0.01
	직무스트레스	.39	9.43***	.15		89.00***
	통제소재	-.15	-3.64***	.17	.02	12.80***
	직무스트레스×통제소재	.18	0.74	.17	.00	0.05

\*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ . \*\*\*  $p < .001$ .

로 하고 외상스트레스와 통제소재를 투입하여 회귀분석을 실시한 결과이다. 외상스트레스와 통제소재는 소진 전체 변량의 9%를 설명하였고,  $F(2, 489) = 14.44, p < .001$ . 외상스트레스와 통제소재의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 설명하지 못하였다,  $F(1, 488) = 0.01, m.s.$ . 따라서 외상스트레스와 소진 간에 통제소재의 조절효과가 나타나지 않은 것으로 해석할 수 있다.

한편, 직무스트레스와 통제소재가 소진을 조절하는 효과가 있는지 분석한 결과 직무스트레스와 통제소재는 소진의 전체 변량의 17%를 유의하게 설명하였고,  $F(2, 489) = 12.80, p < .001$ . 직무스트레스와 통제소재의 상호작용을 투입한 결과 소진에 대해 추가적으로 설명하지 못하였다,  $F(1, 488) = 0.05, m.s.$ . 따라서 직무스트레스와 소진 간에 통제소재의 조절효과가 나타나지 않은 것으로 해석할 수 있다.

근무기간에 따른 추가분석 결과, 16년 이상 집단에서 직무스트레스와 통제소재는 소진의 전체 변량의 13%를 유의하게 설명하였고,  $F(2, 200) = 12.89, p < .001$ . 직무스트레스와 통제소재의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대

해 추가적으로 3%를 설명하였다,  $F(1, 199) = 6.47, p < .05$ . 이외 집단의 외상스트레스 및 직무스트레스와 소진 간에 통제소재의 조절효과는 나타나지 않았다. 16년 이상 집단에서나 나타난 통제소재의 조절효과를 구체적으로 살펴보면, 직무스트레스가 낮은 집단에서는 통제소재의 수준에 따른 차이가 유의하지 않았고,  $F(2, 46) = 2.67, m.s.$ , 직무스트레스가 높은 집단에서도 통제소재의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하지 않았다,  $F(2, 72) = 0.03, m.s.$ . 하지만 직무스트레스가 중간인 집단에서는 통제소재의 수준에 따른 평균의 차이가 유의하였는데,  $F(2, 76) = 3.02, p < .05$ . 구체적으로, 외적통제집단에서는 소진의 평균이 51.53, 내적통제가 낮은 집단에서는 50.72, 내적통제가 높은 집단에서는 45.79점으로 외적통제를 사용하는 집단이 내적통제를 사용하는 집단보다 소진의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

#### 경찰공무원의 스트레스요인과 소진 간에 사회적 지지의 조절효과

표 5는 외상스트레스와 사회적 지지가 소진을 예측하는지 알아보기 위해 소진을 종속변

표 5. 소진에 대한 스트레스와 사회적 지지의 위계적 회귀분석

종속변인	예측변인	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
소진	외상스트레스	.26	5.95***	.07		35.39***
	사회적 지지	-.13	-2.98**	.08	.01	8.91**
	외상스트레스×사회적 지지	.45	3.22**	.10	.02	10.39**
	직무스트레스	.39	9.44***	.15		89.19***
	사회적 지지	-.11	-2.52*	.16	.01	6.36*
	직무스트레스×사회적 지지	.50	2.05*	.17	.01	4.19*

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ . \*\*\* $p < .001$ .

인으로 하고 외상스트레스와 사회적 지지를 투입하여 회귀분석을 실시한 결과인데, 외상스트레스와 사회적 지지는 소진 전체 변량의 8%를 설명하였고,  $F(2, 485) = 8.91, p < .01$ . 외상스트레스와 사회적 지지의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 2%를 설명하였다,  $F(1, 484) = 10.39, p < .01$ .

표 6에 제시된 사회적 지지의 조절효과를 구체적으로 살펴보면 외상스트레스가 중간인 집단이나 높은 집단에서의 사회적 지지 수준에 따른 차이보다는 외상스트레스가 낮은 집단에서의 사회적 지지 수준에 따른 소진의 평

균 차이가 컸는데 사회적 지지가 높을수록 소진의 정도가 낮았다. 이에 대한 사후검증결과, 외상수준이 높은 집단에서는 사회적 지지의 수준에 따른 차이가 유의하지 않았고,  $F(2, 236) = 0.37, ns$ , 외상수준이 중간인 집단에서도 사회적 지지의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하지 않았다,  $F(2, 44) = 0.33, ns$ . 하지만 외상스트레스 수준이 낮은 집단에서는 사회적 지지의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하였는데,  $F(2, 199) = 5.97, p < .01$ . 구체적으로, 소진의 평균이 사회적 지지가 낮은 집단에서 50.14, 중간인 집단에서 49.17, 높

표 6. 외상스트레스, 사회적 지지에 따른 소진의 평균 및 표준 편차

외상스트레스	사회적 지지		
	하위 집단	중간 집단	상위 집단
하위 집단	50.14(10.33) (n=70)	49.17(11.52) (n=47)	43.91(12.26) (n=85)
중간 집단	45.53(10.62) (n=15)	47.82(7.82) (n=17)	45.20(11.71) (n=15)
상위 집단	52.86(10.53) (n=165)	53.19(8.83) (n=145)	47.49(13.01) (n=178)

주 : ( )은 표준편차, n=사례수

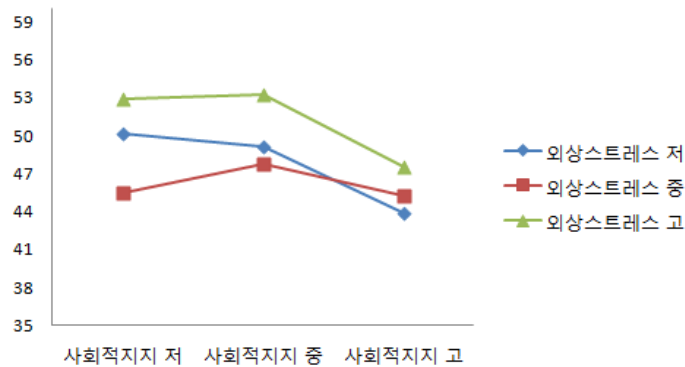


그림 1. 소진과 외상스트레스사이에서의 사회적 지지 조절효과

은 집단에서 43.91점으로 사회적 지지가 낮을수록 소진의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

외상스트레스와 소진 사이를 조절하는 변인으로 확인된 사회적 지지의 하위요인에 대한 분석 결과, 외상스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 정서적 지지는 소진 전체 변량의 7%를 설명하였고,  $F(2, 487) = 14.29, p < .001$ . 외상스트레스와 정서적 지지의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 1%를 설명하였다,  $F(1, 486) = 6.24, p < .05$ . 외상스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 정보적 지지는 소진 전체 변량의 7%를 설명하였고,  $F(2, 489) = 4.50, p < .05$ . 외상스트레스와 정보적 지지의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 2%를 설명하였다,  $F(1, 488) = 7.54, p < .01$ . 외상스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 물질적 지지는 소진 전체 변량의 7%를 설명하였고,  $F(2, 489) = 4.57, p < .05$ . 외상스트레스와 물질적 지지의 상호작용을 투입하였을 때 소진에 대해 추가적으로 1%를 설명하였다,  $F(1, 488) = 4.56, p < .05$ . 외상스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 평가적 지지는 소진 전체 변량의 7%를

설명하였고,  $F(2, 487) = 3.98, p < .05$ . 외상스트레스와 평가적 지지의 상호작용을 투입하였을 때 소진에 대해 추가적으로 2%를 설명하였다,  $F(1, 486) = 11.47, p < .01$ .

한편, 직무스트레스와 사회적 지지가 소진을 조절하는 효과가 있는지 분석한 결과 직무스트레스와 사회적 지지는 소진의 전체 변량의 16%를 유의하게 설명하였고,  $F(2, 485) = 6.36, p < .05$ . 직무스트레스와 사회적 지지의 상호작용을 투입한 결과 소진에 대해 추가적으로 1% 유의하게 설명하였다,  $F(1, 484) = 4.19, p < .05$ . 따라서 직무스트레스와 소진 간에 사회적 지지의 조절효과가 나타난 것으로 해석할 수 있다.

표 7에 제시된 사회적 지지의 조절효과를 구체적으로 살펴보면 직무스트레스가 중간인 집단이나 높은 집단에서의 사회적 지지 수준에 따른 차이보다는 직무스트레스가 낮은 집단에서의 사회적 지지 수준에 따른 소진의 평균 차이가 컸는데 사회적 지지가 높을수록 소진의 정도가 낮았다. 직무 스트레스 수준이 높은 집단에서는 사회적 지지의 수준에 따른 차이가 유의하지 않았고,  $F(2, 159) = 0.62, ns$ , 직무스트레스 수준이 중간인 집단에서도 사회

표 7. 직무스트레스, 사회적 지지에 따른 소진의 평균 및 표준 편차

직무스트레스	사회적 지지		
	하위 집단	중간 집단	상위집단
하위 집단	48.41(8.79) (n=54)	48.30(10.76) (n=30)	42.22(14.57) (n=69)
중간 집단	49.02(9.61) (n=59)	49.31(9.08) (n=65)	47.10(7.77) (n=49)
상위 집단	56.10(11.80) (n=52)	55.58(8.99) (n=50)	53.88(11.85) (n=60)

주 : ( )은 표준편차, n=사례수

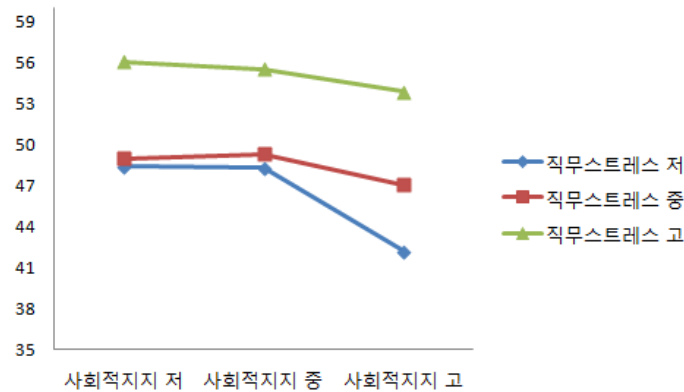


그림 2. 소진과 직무스트레스사이에서의 사회적 지지 조절효과

적 지지의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하지 않았다,  $F(2, 170) = 0.96, ms.$  하지만 직무스트레스 수준이 낮은 집단에서는 사회적 지지의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하였는데,  $F(2, 150) = 4.92, p < .01$ . 구체적으로, 소진의 평균이 사회적 지지가 낮은 집단에서 48.41, 중간인 집단에서 48.30, 높은 집단에서 42.22점으로 사회적 지지가 낮을수록 소진의 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

직무스트레스와 소진 사이를 조절하는 변인으로 확인된 사회적 지지의 하위요인에 대한

분석 결과, 직무스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 정서적 지지는 소진 전체 변량의 17%를 설명하였고,  $F(2, 487) = 14.45, p < .001$ . 직무스트레스와 정서적 지지의 상호작용을 투입하였을 때 소진에 대해 설명하지 못하였다,  $F(1, 486) = 8.36, ms.$  직무스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 정보적 지지는 소진에 대해 유의한 설명을 하지 못하였지만,  $F(2, 489) = 2.62, ms.,$  직무스트레스와 정보적 지지의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 유의하게 1%를 설명하였다,  $F(1,$

488) = 4.69,  $p < .05$ . 직무스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 물질적 지지는 소진에 대해 유의한 설명을 하지 못하였고,  $F(2, 489) = 3.01$ , *ns.*, 직무스트레스와 물질적 지지의 상호작용을 투입하였을 때 소진에 대해 설명하지 못하였다,  $F(1, 488) = 0.96$ , *ns.*. 외상스트레스와 사회적 지지의 하위요인인 평가적 지지는 소진에 대해 유의한 설명을 하지 못하였지만,  $F(2, 487) = 2.16$ , *ns.*, 직무스트레스와 평가적 지지의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 유의하게 2%를 설명하였다,  $F(1, 486) = 410.90$ ,  $p < .01$ .

**경찰공무원의 스트레스요인과 소진사이의 대처방식 조절효과**

표 8에는 스트레스와 대처방식이 소진에 미치는 영향에 대해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 소진에 대한 외상스트레스와 직무스트

레스의 주효과는 유의미하였다. 하지만 대처방식의 경우 정서 중심적 대처방식의 주효과는 유의미한 반면, 문제 중심적 대처방식의 효과는 유의미하지 않았으며 변인들 간의 상호작용변인은 어느 것도 유의미하지 않았다.

추가적으로 직무스트레스의 하위 요인과 정서 중심적 대처방식이 소진을 조절하는 효과가 있는지 분석한 결과, 직무스트레스의 하위 요인 중 역할갈등과 정서 중심적 대처방식은 소진의 전체 변량의 8%를 유의하게 설명하였고,  $F(2, 489) = 10.14$ ,  $p < .01$ , 역할갈등과 정서 중심적 대처방식의 상호작용을 투입하였을 때 추가적으로 2%를 유의하게 설명하였다.  $F(1, 488) = 8.99$   $p < .01$ . 직무스트레스의 하위요인 중 이미지와 정서 중심적 대처방식은 소진 전체 변량의 4%를 설명하였고,  $F(2, 489) = 9.65$ ,  $p < .01$ . 이미지와 정서 중심적 대처방식의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대

표 8. 소진에 대한 스트레스와 대처방식의 위계적 회귀분석

종속변인	예측변인	$\beta$	$t$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$
소진	외상스트레스	.26	5.98***	.07		35.78***
	문제중심대처방식	-.05	-1.12	.07	.00	1.26
	외상스트레스×문제중심대처방식	.32	1.50	.07	.00	2.26
	직무스트레스	.39	9.43***	.15		89.00***
	문제중심대처방식	-.06	-1.53	.15	.00	2.34
	직무스트레스×문제중심대처방식	.40	1.38	.16	.01	1.90
	외상스트레스	.26	5.98***	.07		35.78***
	정서중심대처방식	.14	3.16**	.08	.01	10.01**
	외상스트레스×정서중심대처방식	-.05	-0.39	.08	.00	0.15
	직무스트레스	.39	9.43***	.15		89.00***
	정서중심대처방식	.11	2.60*	.16	.01	6.71*
	직무스트레스×정서중심대처방식	-.24	-1.01	.16	.00	1.02

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ . \*\*\* $p < .001$ .



해 추가적으로 2%를 설명하였다,  $F(1, 488) = 9.86, p < .01$ . 직무스트레스의 하위요인 중 공정성과 정서 중심적 대처방식은 소진 전체 변량의 7%를 설명하였고,  $F(2, 489) = 18.76, p < .001$ . 공정성과 정서 중심적 대처방식의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 5%를 설명하였다,  $F(1, 488) = 24.77, p < .001$ . 이러한 결과는 직무스트레스의 하위요인 중 역할갈등, 이미지, 공정성에 대해서는 대처방식이 조절효과를 가지는 것으로 해석할 수 있다.

근무기간에 따른 추가분석 결과, 16년 이상 집단에서 직무스트레스와 정서 중심적 대처방식은 소진의 전체 변량의 9%를 유의하게 설명하였고,  $F(2, 200) = 4.87, p < .05$ . 직무스트레스와 통제소재의 상호작용을 투입하였을 때, 소진에 대해 추가적으로 3%를 설명하였다,  $F(1, 199) = 5.60, p < .05$ . 이외 집단의 외상스트레스 및 직무스트레스와 소진 간에 정서 중심적 대처방식의 조절효과는 나타나지 않았다. 16년 이상 집단에서 나타난 정서 중심적 대처방식의 조절효과를 구체적으로 살펴보면, 직무스트레스가 중간인 집단에서는 정서 중심적 대처방식의 수준에 따른 차이가 유의하지 않았고,  $F(2, 76) = 0.88, ns.$ , 직무스트레스가 높은 집단에서도 정서 중심적 대처방식의 수준에 따른 소진 평균의 차이가 유의하지 않았다,  $F(2, 72) = 0.52, ns.$  하지만 직무스트레스가 낮은 집단에서는 정서 중심적 대처방식의 수준에 따른 평균의 차이가 유의하였는데,  $F(2, 46) = 5.93, p < .01$ . 구체적으로, 정서 중심적 대처방식이 낮은 집단에서는 소진의 평균이 41.65, 중간 집단에서는 53.50, 높은 집단에서는 55.57점으로 정서 중심적 대처방식이 높을수록 소진의 정도가 유의하게 높은 것으

로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 경찰공무원의 외상스트레스와 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 살펴보고자 하였고 외상스트레스는 자신의 신체나 상이나 생명에 위협을 겪으며 경험되는 일차적 외상스트레스와 충격적인 사건을 목격하거나 들으면서 경험되는 이차적 외상스트레스를 모두 포함한다.

첫 째로 경찰공무원의 업무에서 발생할 수 있는 일차외상사건 및 이차외상사건에 대한 경험의 빈도를 확인하였다. 두 번째로 외상스트레스와 직무스트레스에 따른 소진의 차이를 검증하였고 이후에 각 변인들이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 경찰공무원의 스트레스요인과 소진의 관계에서 완충 작용을 할 것으로 기대되는 통제소재, 사회적 지지, 대처방식의 조절효과를 확인하기 위해 위계적 중다회귀분석을 시행하였다.

분석결과를 살펴보면 첫째, 소진의 평균은 성별에 따른 차이가 없었고 연령대에 따라서는, 20대에서 가장 낮았고 40대에서 가장 높았고 근무기간이 오래될수록 소진의 정도가 심하였다. 이러한 결과 경찰공무원의 업무 과정 중에 발생하는 스트레스로 인한 소진은 점차적으로 누적되는 것을 알 수 있으며 외상사건의 수가 증가할수록 정신적인 영향을 더 받는다는 연구결과(Clair, 2006) 및 외상 사건을 많이 경험할수록 소진 증상이 증가한다는 국내 연구와 일치하는 것이다(한보람, 2011).

최근까지의 연구를 살펴보면, 경찰공무원의

외상스트레스에 대해 관심이 과거에 비해 높아진 것을 알 수 있고 외상사건을 인간 경험의 범위를 넘어선 사건 혹은 거의 모든 사람들이 현저하게 스트레스를 느끼는 사건이라고 정의하였으나(곽대경 등, 2011) 본 연구에서는 보다 구체적으로, 직접적으로 경험하는 일차적 외상 스트레스와 충격적인 경험을 목격하여 발생하는 이차적 외상 스트레스로 나누어 현재 경찰공무원의 업무에서 경험할 수 있는 외상사건의 유형에 대한 확인을 하였다. 경찰공무원의 업무에서 발생하는 외상스트레스의 빈도와 비율을 살펴보면, 연구대상의 89%가 일차 외상사건과 이차 외상사건을 둘 다 경험하였고 이것은 경찰공무원이 업무를 수행하는 과정 중에 신체적 위험과 상해뿐만 아니라 간접적으로 외상사건을 경험할 수 있는 일·이차적 외상스트레스가 높은 비율로 발생하고 있다는 것이다. 이는 경찰 업무 자체가 위험성과 돌발성을 특징으로 하고 있고 이와 같은 업무적 특성으로 언제 위험을 경험하게 될지 모르는 불안감, 수시로 겪게 되는 다양한 사건과 비극적인 상황에 따른 정신적 긴장이나 스트레스가 유발된다는 연구와 일치한다(박성수, 2002). 아울러 본 연구의 경찰공무원의 외상스트레스 정도의 평균은 25.21점으로 최근 연구에서의 평균 17.2점에 비해 높은 수준이다(이희선, 2012). 하지만 이제까지 외상사건은 경찰공무원의 업무 과정 중에 필연적으로 발생할 수밖에 없다고 생각되어 왔기 때문에 관심을 가지지 않았던 것이 사실이며 그에 대한 인식이 낮은 실정이기 때문에 이에 대한 관심이 필요하다.

둘째, 외상스트레스와 직무스트레스 수준에 따라 소진의 정도를 확인해본 결과 외상스트레스와 직무스트레스가 높은 집단에서 소진의

수준이 높았고, 소진에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 직무스트레스로 외상스트레스도 직무스트레스 다음으로 영향을 미쳤다. 근무기간을 고려하여 분석하였을 때, 근무기간이 6-15년인 집단에서는 직무스트레스 및 외상스트레스 모두가 소진에 영향을 미쳤고, 16년 이상을 때는 직무스트레스만이 소진에 영향을 미쳤는데, 이러한 결과는 근무기간이 오래될수록 외상스트레스보다는 직무스트레스로 인한 소진이 더 크다는 것을 의미한다. 소진의 하위요인에 대한 스트레스요인의 영향력을 구체적으로 살펴보면 정서적 고갈, 비인격화에 대해 영향을 미치는 변인은 직무스트레스와 외상스트레스 둘 다였다. 따라서 경찰공무원의 소진을 줄이기 위해서는 직무스트레스의 관리뿐만 아니라 외상스트레스를 경감시키는 것도 필요할 것으로 생각된다. 다만, 낮은 성취감요인에 대해서는 직무스트레스만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스와 관련될 수 있는 업무는 시간에 지남에 따라 숙련되기도 하고, 성과여부가 비교적 분명하지만 외상스트레스와 관련된 경찰공무원의 업무는 단순히 경험빈도에 따라 익숙해지거나 성과여부와 관련되기 어렵기 때문인 것으로 보인다.

직무스트레스의 하위 요인 중 역할과다 소진을 가장 많이 설명하였고 이는 과거 소진을 설명하는 가장 중요한 변수라는 과거 연구와 일치하는 결과이다. 역할과다란 업무 과정에 자신이 맡은 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 어떤 일을 보다 빨리 끝내도록 요구되는 상황을 말한다. 따라서 보통 시급하게 해결 되어야 하거나 시간적인 압력 하에서 업무를 수행하는 것이 필연적인 경찰공무원의 직무환경은 소진과 관련

될 것으로 보인다. 다음으로 상사와의 관계, 물리적 환경 요인, 부하와의 관계, 조직관리 공정성이 있었다. 조직관리 공정성이란 조직 내 구성원들에 대한 대우가 공정한지를 결정하는 방식과 관련되어 있는데, 자신이 노력한 것에 비해 결과가 만족스럽지 않다고 인식할 경우나 일의 배정이나 분배가 공정하지 않을 때 불공평하다고 느끼게 되는 것이다. 아울러 경찰공무원의 업무는 자신이 해결하지 못하는 경우가 있고 이러한 업무 자체에서 오는 스트레스가 경찰공무원이 소진되는 중요한 변인이라 해석할 수 있을 것이다. 또한 경찰공무원은 다른 직업 보다 상하 관계가 분명하고 명령에 복종해야 하기 때문에 상사나 부하와의 관계 등 조직 구성원들 간의 관계가 스트레스 요인으로 작용할 수 있다. 다만 과거 교도관을 대상으로 한 연구(박혜련, 박민선, 이빠라, 정선아, 2009)에서는 역할갈등이 소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만 본 연구에서 역할갈등은 소진에 영향을 미치지 않았는데, 이는 경찰공무원이 수행하는 직무 자체는 분명하여, 역할갈등으로 인한 스트레스 보다는 개인에게 요구되는 직무가 자신의 능력으로는 해결하기 어렵거나 환경적인 조건을 초과하여 발생하는 역할갈등으로 인해 직무스트레스가 유발되는 것으로 보인다. 아울러 외상 스트레스 하위요인 중에는 과각성 요인이 소진에 영향을 미쳤는데, 이는 쉽게 긴장감을 경험할 수 있는 업무 환경과 외상사건과 관련된 지속적인 심리적 각성으로 인한 것으로 생각된다.

경찰공무원의 스트레스요인과 소진 사이 간에 조절효과의 결과를 살펴보면 통제소재는 소진에 대해 영향을 미쳤는데, 문제를 해결하는데 있어서 더 적극적이고 건설적인 방향으

로 반응하는 경향이 있는 내적통제를 하는 사람일수록 덜 소진되는 것으로 나타났다. 그러나 외상스트레스와 소진, 직무스트레스와 소진 사이에서 조절효과는 나타나지 않았다. 통제소재와 관련된 과거 연구결과, 통제 소재의 영향은 과제의 유형에 따라 다르게 나타났는데, 자신이 아무것도 할 수 없는 수동적인 입장 상황에서는 통제 소재의 여부가 스트레스 관리에 영향을 미치지 못했다(안귀여루, 2001). 따라서 경찰업무에서 발생하는 스트레스 사건 자체가 자신의 행동과는 관련이 없고 개인의 통제를 넘어서는 것이라고 생각되기 때문에 통제소재가 외상 및 직무스트레스와 소진 사이에서 조절효과가 없었던 것으로 생각된다. 추가적으로, 근무기간에 따른 스트레스요인과 소진 사이 간에 조절효과는, 직무스트레스가 중간인 집단에서만 내적 통제를 사용할수록 덜 소진되는 것으로 나타났다. 이는 서비스직에 종사하는 사람을 대상으로 한 연구에서 내적통제를 하는 사람일수록 직무스트레스를 감소시키고 소진을 조절한다는 결과(윤장원, 2006)와 일치하는 것이다.

사회적 지지에 대한 조절효과를 살펴보면, 직무스트레스 및 외상스트레스와 소진 사이에서 사회적 지지는 소진을 조절하는 효과가 있었다. 구체적으로 직무스트레스가 낮은 집단에서만 사회적 지지 수준에 따라 소진을 조절하였는데, 사회적 지지가 높을수록 소진의 정도가 낮았다. 외상스트레스 역시 외상스트레스가 낮은 집단에서만 사회적 지지가 높을수록 소진의 정도가 낮았는데 이는 외상스트레스나 직무스트레스의 정도가 크면 사회적 지지가 소진을 조절하는데 효과적으로 도움이 되지 않지만 직무스트레스나 외상스트레스가 낮을 때는 사회적 지지가 소진을 조절하는 효

과가 있다고 볼 수 있다. 사회적 지지는 하위 요인 별로 직무 및 외상스트레스와 소진 사이에 조절효과가 달랐는데, 문제를 해결할 수 있도록 정보를 제공하는 정보적 지지와 역할 수행에 대한 긍정적 혹은 부정적인 평가를 포함하는 평가적 지지는 직무스트레스 및 외상스트레스와 소진 사이의 조절효과가 있었지만, 애정이나 관심, 신뢰를 포함하는 정서적 지지와 문제를 대신 해결해주거나 그에 필요한 물질을 제공하는 물질적 지지는 외상스트레스에서만 조절효과가 있었다. 이는 스트레스를 조절할 수 있는 사회적 지지가 스트레스의 종류에 따라 그 효과가 차이가 있다는 것으로 개인마다 경험한 스트레스의 종류와 수준에 맞게 사회적 지지가 제공된다면 스트레스를 관리하는데 보다 효과적일 수 있을 것이다. 아울러 외상스트레스를 조절하기 위해서는 다양한 출처의 사회적 지지가 필요하며 직무스트레스를 조절하기 위해서는 스트레스에 관련된 지식, 스트레스를 다룰 수 있는 방법 등과 같은 정보제공과 더불어 업무 수행과 성과에 따른 만족스러운 보상이 필요할 것으로 보인다.

경찰공무원의 스트레스요인과 소진에서의 대처방식에 대한 조절효과를 살펴보면, 근무기간을 고려한 추가적인 분석에서는 직무스트레스가 낮은 집단에서 정서 중심적 대처를 사용할수록 더 소진되는 것으로 나타났으며 이는 정서 중심적 대처방식을 사용하는 사람이 더 소진된다는 연구(신강현, 허창구, 이철희, 이종현 2010)와 일치하는 것이다. 하지만 직무 및 외상스트레스와 소진 사이에서의 문제 중심적 대처방식과 정서 중심적 대처방식 모두 조절효과가 없었다는 것은 경찰공무원의 스트레스 수위가 다른 직종의 사람들보다 높은 이유를 설명할 수 있는 근거를 제시해주는데,

경찰공무원의 업무에서는 외상사건의 경험이 다른 직종보다 빈번하게 일어나고 있기 때문에 상대적으로 높은 수준의 스트레스가 유지되고 소진되는 경향이 강할 것으로 생각된다. 따라서 경찰공무원들에게는 외상 스트레스를 완화시킬 수 있는 대처양식 습득을 위한 별도의 프로그램이 필요할 것으로 생각되는데, 미국에서는 외상 사건을 경험한 사람들을 대상으로 이를 함께 나누고 서로 지지해주며 효과적인 대처양식에 대해 배우는 집단 프로그램을 운영하고 있다(이광재 등, 2011).

사회가 급속도로 발전하고 변화하는 과정에서 경찰공무원의 스트레스가 증가되고 있기 때문에 업무 중에 발생하는 외상스트레스와 직무스트레스를 잘 관리하지 못하고 장기적으로 노출되면 소진에 빠지게 되고 이러한 상태는 업무를 수행하고 시민들을 대하는데 부정적인 영향을 미치게 한다. 따라서 소진의 수준을 감소시킬 수 있는 방안으로 지속적으로 경찰공무원의 스트레스 수준을 평가하여 특히, 근무기간, 스트레스의 종류와 정도에 따라 필요한 개입방법이 달라져야 할 것이다. 현재 경찰공무원이 직무를 수행하는 현장에서는 스트레스를 완충해줄 수 있는 별도의 스트레스 관리 프로그램이나 지지체계 등의 제공이 부족한 실정이므로 이에 대한 시스템 구축하는 것이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 직무스트레스에만 초점을 맞춘 선행 연구들과는 달리 외상스트레스의 존재와 그 영향에 대해 살펴보았다는 점에서 의의가 있다. 아울러 외상스트레스와 직무스트레스를 경감시키는 프로그램을 개발하는 데 있어 활용될 수 있는 조절변인 탐색에 대한 향후 연구가 필요할 것으로 보인다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 표본의 대표

성의 문제이다. 연구에 참여한 대상자들은 주로 서울시 경찰서의 경찰공무원들이었고 인천·경기지역에서는 2개서의 경찰공무원들만이 포함되었다. 따라서 표본의 대표성 확보를 위해 서울·인천·경기 지역뿐만 아니라 지방의 경찰서의 경찰공무원도 연구대상에 포함한 전국단위의 표본을 설정하여 향후 체계적인 연구가 요구된다. 둘째, 본 연구는 외상사건을 회상하여 1회의 설문지 응답을 통하여 실시되었는데, 경찰공무원의 외상스트레스와 직무스트레스는 사회의 문제가 급격히 발생할 때 더욱 증가될 가능성이 있으므로 종단적인 연구를 할 필요성이 있다. 셋째, 연구에서 사용된 설문지는 자기보고식으로 이루어졌으므로 연구대상자의 반응이 왜곡에 대한 통제가 어렵다는 제한점이 있다.

### 참고문헌

- 곽대경, 김도우, 김미경 (2011). 경찰업무로 유발되는 외상 후 스트레스 장애(PTSD)에 관한 연구. *한국심리학회지: 한국범죄심리연구* 7(3), 23-46
- 김병섭 (1994). 경찰공무원의 스트레스와 심리적 탈진. *한국행정학회 학술대회 발표논문집*, 51-76
- 김병섭 (1995). 경찰공무원의 심리적 탈진 원인 분석. *한국공안행정학보*, 29(2), 449-467
- 김보환 (2001). 경찰공무원의 직무만족에 관한 연구-비간부 경찰관을 중심으로. *한국공안행정학회보*, 11(1), 39-69.
- 김시화 (2010). 경찰관의 직무 스트레스와 성격 유형이 심리적 소진에 미치는 영향. *한국자치경찰학회: 자치경찰연구*, 3(2) 49-81
- 김정숙, 유금란 (2010). 전문상담교사의 역할감과 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(1), 53-69
- 김정원 (2005). 외근경찰관의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향. *계명대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 박성수 (2002). 경찰공무원의 스트레스가 이직에 미치는 영향에 관한 연구. *한국공안행정학회보*, (13) 99-135
- 박지원 (1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. *연세대학교 박사학위 청구논문*.
- 박진아, 오세진 (2011). 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(4), 803-833
- 박형인, 남숙경, 양은주 (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와이 관계: 메타분석적 문헌 고찰. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(3), 457-491
- 박혜련, 박민선, 이빠라, 정선아 (2009). 교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등간의 구조적 관계에 관한 연구: 수용자에 대한 교도관의 태도 차이에 따른 변인간 관계 비교. *한국심리학회지: 산업 및 조직* 22(2), 319-343
- 서정민 (2010). R&D 연구원의 완벽주의가 소진에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회문제*, 18(2), 261-278
- 신강현, 허창구, 이철희, 이종현 (2010). 외향성과 신경증이 정서적 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 건강* 15(3), 445-462
- 신성원 (2007). 경찰공무원의 일상적·직업적 경험이 스트레스 수준에 미치는 영향. *원광대*

- 학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 심정선 (2010). 민간경비원의 직무 스트레스 정신건강 및 대처방식 간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직* 23(4), 733-754
- 안귀여루 (2001). 통제 소재에 따른 스트레스 과제에 대한 인지적 평가와 생리적 반응의 차이. *한국심리학회지: 건강*, 6(1), 127-143
- 유지현 (2006). 소방공무원의 PTSD 증상과 정서 상태, 대처방식 및 사회적 지지의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 윤장원 (2006). 서비스직에서 직무요구와 직무 자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과. *대한경영학회지*, 19(6), 2531-2559
- 윤정임, 정남운 (2009). 낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료* 21(1), 49-68
- 은현정, 권태완, 이선미, 김태형, 최말례, 조수진 (2005). 한국판 사건충격척도 수정판의 신뢰도 및 타당도 연구. *신경정신의학*, 44(3), 303-310.
- 이광재, 지영환(2011). 경찰의 직무스트레스(PTSD) 해소/치료를 위한 웃음치료 프로그램 활용에 관한 연구. *경찰학논총* 6(1), 69-93
- 이완구 (1995). 경찰공무상의 직무상 스트레스문제와 개선방안. *한국공안행정학회보*, 4(1), 193-223
- 이은희 (2008). 간호사의 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 목표불안정성과 문제해결양식의 역할. *한국심리학회지: 여성* 13(4), 397-413
- 이정훈 (2011). 경찰조직 수준별 직무특성이 직무만족에 미치는 영향. *한국치안행정논집* 7(4), 103-126
- 이희선 (2012). 경찰소방공무원의 외상후 스트레스 장애에 대한 비교 연구. *한국위기관리논집* 8(1), 57-70
- 임수진, 김해숙 (2011). 자기 효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국심리학회지: 여성* 16(4), 461-475
- 한보람 (2011). 경찰공무원의 외상성 사건과 PTSD 증상 및 우울의 관계: 직무 스트레스의 조절효과. 성신여자대학교 석사학위 청구논문.
- 허창구, 이철희, 신강현, 이종현 (2010). 외향성과 신경증이 정서적 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 건강*, 15(3), 445-462
- Brown, J. M., Campbell, E. A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work and Stress*, 4, 305-318
- Carlier, I. V. E., Lamberts, R. D., & Gersons, B. P. R. (1997). Risk factors for post-traumatic stress symptomatology in police officers: A prospective analysis. *Journal of Nervous & Mental Disease*, 185, 498-506.
- Carlier, I. V. E., Lamberts, R. D., & Gersons, B. P. R. (2000). The dimensionality of trauma: A multidimensional scaling comparison of police officers with and without post-traumatic stress disorder. *Psychiatry Research*, 97, 29-39.
- Clair, M. E. (2006). The relationship between critical incidents, hostility and PTSD symptoms in police officers. *Dissertation Abstracts International*, 67(6), 3443.
- Cordes, S. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job

- burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79, 370-380
- Figley, Charles R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview In. C. R. Figley(Ed.), *Compassion fatigue, coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. pp, 1-20. Empire, KY: Brunner/Mazel.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. NY: Springer.
- Maslach, C. (1982). *The burnout syndrome*. New York: Prentice Hall.
- Patterson, G. T. (2001). Re-conceptualizing traumatic incidents experienced by lay enforcement personnel. *Australasian Journal of Disaster & Trauma Studies*, 5, 845-1039
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Rizzo, J. R., House, R. J. et Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80, 1-28.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). Role of employee coping and performance in voluntary employee with darawal: A research refinement and elaboration. *Journal fo Management*, 19, 147-161
- 1 차원고접수 : 2012. 6. 30.  
수정원고접수 : 2012. 9. 21.  
최종게재결정 : 2012. 11. 26.

## **Influences of Police Officer's Job Stress and Traumatic Stress on Burnout**

**In-Hee Hwang**

**Young-Ho Lee**

Department of Psychology, the Catholic University of Korea

The purpose of the present study was to examine police officers's job stress and traumatic stress to predict burnout to identify the Impact of Event Scale-Revised(IES-R), the Job Stress Scale, the Malsach Burnout Inventory(MBI), the Internal-External Control Scale(I-E Scale), the Social Support Scale, and the Ways of Coping Checklist(WCC) were administered to 492 police officers in Seoul, Bucheon, Incheon, The results revealed that 89% of participants reported primary and secondary traumatic stress. Job stress predicted mostly burnout, and traumatic stress did secondly. Social support had moderating effects between each stress and burnout. Finally, implications and limitations of the study were discussed.

*Key words* : police officer, traumatic stress, job stress, burnout, locus of control, coping style, social support