

## 교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등간의 구조적 관계에 관한 연구: 수용자에 대한 교도관의 태도 차이에 따른 변인간 관계 비교

박혜련<sup>†</sup>    박민선    이빠라    정선아

교정복지연구소

본 연구는 교도관이 느끼는 역할갈등이 정서적 소진에 미치는 직접 효과와 교도관의 직무만족도를 통하여 정서적 소진에 미치는 간접 효과를 구조방정식 모형을 통하여 검증하였다. 또한 다집단 분석을 통해 이러한 관계가 교도관의 수용자에 대한 태도에 따라 달라지는지 검증하였다. 이를 위하여 전국 교도소 7소에 근무하는 교도관 1900명에게 설문을 실시하였으며 총 869명의 응답이 분석에 사용되었다. 연구결과 교도관의 역할갈등이 심할수록 정서적 소진은 증가하며, 또한 심화된 역할갈등은 직무만족도를 감소시켜 간접적으로 정서적 소진을 증가시키는 것으로 나타났다. 또한 유의하게 나타난 모형 경로가 교도관의 수용자에 대한 태도에 따라 집단 간 차이가 있는지 검증한 결과 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 통해 몇 가지 실천적 함의를 얻을 수 있다. 첫째, 높은 수준의 정서적 소진을 경험하고 있는 교도관을 대상으로 조직 내외부에서의 상담 및 치료 등을 제공하는 근로자 지원 프로그램의 도입이 시급히 요구된다. 둘째, 교도관의 직무수행에서 역할갈등을 체계적으로 줄일 수 있는 표준화된 업무 매뉴얼 개발과 그에 따른 교육이 필요하다. 셋째, 교도관의 정서적 소진의 원인을 찾아서 사전에 예방하고 스트레스에 대한 체계적인 관리를 지원할 수 있는 근무 환경이 마련되어야 한다. 본 연구는 국내 교도관을 대상으로 한 실증 연구가 부족한 실정에서 국내의 교도관이 경험하는 역할갈등과 정서적 소진과의 관계 및 직무만족도의 매개효과를 실증적으로 검증했다는데 의의가 있다. 향후 교도관의 정서적 소진에 영향을 주는 요인으로 역할갈등 뿐만 아니라 교도관의 직무 스트레스가 갖는 다차원적 요소를 반영하고, 교도관의 개인적 요인과 함께 환경 요인을 고려하는 연구가 이루어질 필요가 있다.

주요어 : 교도관, 역할갈등, 직무만족, 탈진, 정서적 소진, 교정복지

<sup>†</sup> 교신저자 : 박혜련, 교정복지연구소, (407-310) 인천시 계양구 용종동 209-2  
helenhelen@hanmail.net, 032- 544-7093

교도관은 자신들이 감독하는 수용자들과 마찬가지로 근무환경 속에서 여러 가지 제약을 경험하기 때문에 “전문적 재소자(professional prisoner)”, “감힌 교도관(guards imprisoned)”, 혹은 “또 다른 재소자(the other prisoner)” 등으로 불리기도 한다(Lombardo, 1981; Martinez, 1997; Wicks, 1980).

교도관은 격리된 공간에 감금된 수용자와 동일한 공간에서 일하며 그들을 돕는 역할을 수행해야 하는 위험하고 특수한 직무 특성으로 인해(윤옥경, 2006; 이수정·윤옥경, 2004; Kommer, 1993) 다른 직업군보다 높은 수준의 직무 스트레스나 탈진을 경험하고 있는 것으로 알려져 있다(Cheek & Miller, 1983; Cullen, Link, Cullen, & Wolfe, 1990; Schaufeli & Peeters, 2000).

교도관은 격리된 공간에서 수용자를 관리감독하며 질서를 유지하는 역할을 수행하는 동시에 수용자들의 원활한 사회복귀를 위한 교정도 도와야 한다(윤옥경, 2006; 이수정·윤옥경, 2004; Kommer, 1993). 이러한 직무 특성과 더불어 교도소 내의 인구과밀, 교대근무, 역할 갈등, 상사와의 갈등, 직업에 대한 부정적 사회 인식 등과 같은 문제로 인해 교도관은 다른 직업군보다 높은 수준의 직무 스트레스나 탈진, 직무 불만족을 경험하고 있는 것으로 알려졌다(Cheek & Miller, 1983; Cullen, Link, Cullen, & Wolfe, 1990; Schaufeli & Peeters, 2000).

교도관이 경험하는 높은 수준의 스트레스는 개인과 조직 모두에 있어 부정적인 영향을 미치는데 여러 가지 스트레스성 질병을 유발하거나(Cheek & Miller, 1983), 권태감, 소외감, 냉소주의, 무력감 등을 일으켜(Cullen et al, 1990; Lombardo, 1981; Philliber, 1987; Shamir & Drory, 1982; Toch & Klofas, 1982) 조직차원에서의 직

무불만족, 탈진, 높은 이직률(Shamir & Drory, 1982) 및 결근률(Cheek & Miller, 1983)로 이어지는 것으로 보고되고 있다. 또한 교도관의 스트레스로 인한 업무 수행 능력의 저하는 교도소나 구치소 내의 전체적인 안전을 저해하는 요소로 작용하기도 하며, 아프거나 결근한 직원이 발생할 경우 추가 인건비를 지원해야 하는 등의 조직 차원의 경제적 손실을 초래하기도 한다(Finn, 1998).

이러한 문제의 심각성에도 불구하고 교도관의 스트레스나 탈진에 관한 우리 사회와 학계의 관심은 미미한 실정이다. 서구의 경우에는 이와 달리 지난 수십 년 동안 교도관의 직무 스트레스나 탈진 등에 관한 연구들이 매우 다양하게 이루어져 왔다(Cheek & Miller, 1983; Cullen, Link, Wolfe, & Frank, 1985; Cullen et al., 1990; Finn, 2000; Grossi & Berg, 1991; Hepburn & Albonetti, 1980; Jacobs, 1978; Lasky, Gordon, & Srebalus 1986; Maghan & McLeish-Blackwell, 1991; Mitchell et al., 2000, Pool & Regoli, 1980; Triplett, Mullings, & Scarborough, 1996; Whitehead & Lindquist, 1989). 이러한 연구들은 주로 교도관의 직무 스트레스나 탈진의 원인이 되는 요인들을 밝히거나, 교도관이 경험하는 직무 스트레스나 탈진의 정도, 그리고 그로 인한 결과를 살펴보고자 하였다.

제한적이거나 국내에서 이루어진 교도관 탈진에 대한 연구(이수정·윤옥경, 2004)에 따르면 교도관의 탈진감 평균이 교사의 탈진감 평균보다 두 단위 이상 높은 것으로 나타났다. 직무 만족도의 경우 역시 일반 직장인보다 두 단위 이상 낮게 나타나 교도관의 직업에서의 탈진이나 불만족도가 매우 심각한 문제임을 시사하고 있다. 또한 유사직종과 비교해 볼 때, 교도관들은 다양한 스트레스 유발요인으

로 인해 높은 질병사망율을 보이며, 탈진으로 인한 직무수행의 어려움을 느끼는 것으로 보고되고 있다(윤옥경, 2006). 그 밖의 연구로는 수용자로부터의 폭행 피해로 인한 교도관의 탈진감과 외상 후 스트레스에 관한 연구(이수정·구현아·홍영오, 2005)와, 서구 연구를 통해 밝혀진 주요 스트레스 유발 요인들이 우리나라 교도관에 미치는 영향을 검증한 연구(Moon & Maxwell, 2004a), 교정행정에 대한 교도관의 태도를 살펴본 연구(Moon & Maxwell, 2004b) 등이 있다. 그러나 앞서 열거한 기존 연구들 중 탈진이나 스트레스에 관한 연구는 그 수가 매우 적어 다양한 변인들의 검증이 시도되지 못한 까닭에 교도관의 탈진 문제에 대한 연구는 여전히 매우 부족한 실정이라고 볼 수 있다. 따라서 교도관의 탈진 문제를 좀 더 정확히 파악하기 위해서는 탈진에 영향을 미치는 다른 다양한 요인들의 영향을 살펴볼 필요성이 있으며 탈진과 그 요인과의 관계를 명확하게 밝혀낼 필요가 있다.

본 연구에서는 교도관의 문제인 역할갈등이 탈진 중에서도 정서적 소진에 미치는 직접 효과와 동시에 교도관의 직무만족을 통하여 간접적으로 미치는 효과를 검증하고자 한다. 역할갈등은 이제까지 교도관을 대상으로 서구에서 이루어진 직무 스트레스나 탈진 연구에서 가장 빈번하게 등장한 핵심적인 변수이다(Check & Miller, 1983; Cullen et al., 1990; Dignam, Barrera, & West, 1986; Finn, 2000; Hepburn & Albonetti, 1980; Schaufeli, Van den Eijnde, & Brouwers, 1994; Shamir & Drory, 1982). 그 이유는 교도관이란 특수한 직무에 요구되는 상충되는 두 가지 역할 때문이다. 교도관은 수용자를 감시처벌하는 역할과 더불어 수용자의 사회적응을 돕는 교정교화적 역

할을 동시에 감당해야 하는 상황에 있다. 따라서 이로 인해 경험하게 되는 역할갈등은 교도관의 스트레스를 유발하는 근본적인 원인이 될 수 있다.

본 연구는 역할갈등이 교도관의 정서적 소진에 어떤 영향을 미치는지 좀 더 구체적이고 명확하게 파악하기 위해서 역할갈등이 정서적 소진에 미치는 직접 효과 이외에 직무만족도를 통해 미치는 간접효과에 대해서도 검증하고자 하였다. 기존에는 역할갈등과 직무만족도의 관계와 직무만족도와 탈진 간의 관계에 대해서 각각 많은 연구들이 이루어져 왔다. 하지만 교도관의 탈진에 있어서 직무만족이 가지는 매개 효과를 파악하는 연구는 없었다. 직무만족은 근로자가 직무에 대해 느끼는 주관적 만족감으로서 근로자의 개인차를 나타낸다. 이러한 개인차는 스트레스에 대해서도 다양한 반응을 가져오기 때문에 단순히 스트레스가 직무만족을 낮추는 결과를 가져오는 것이 아니라, 직무 특성에 대해 개인이 인지하는 정도의 차이나 개인의 특성에 따라 직무만족이 높아지거나 혹은 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 역할갈등이라는 조직적 차원의 스트레스 요인이 교도관의 탈진에 미치는 영향에 있어서 교도관이 직무에 대해 느끼는 만족감이 가지는 매개효과를 밝히는 것은 교도관의 직무 스트레스를 좀 더 정확히 이해하고 그에 따른 구체적인 개입 방안을 마련하는 데 도움이 될 것이다.

마지막으로 본 연구는 수용자에 대한 교도관의 태도를 처벌중심과 교정교화중심의 두 집단으로 구분하여 그에 따라 연구모형에서의 각 변수들 간의 관계가 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 한다. 현장에서 직접적으로 교정정책을 수행하는 교도관개개인이 가지는 수

용자에 대한 태도는 그들이 수용자와 상호작용하는 모든 방식에 영향을 미칠 뿐 아니라 새로운 정책을 효과적으로 정착시키는 데에도 큰 기여를 한다. 그러므로 처벌중심집단과 교정교회중심집단 간에 유의한 차이가 발생하는지 검증하고 변화된 교정행정의 원활한 정착과 시행을 위한 임상적, 정책적 제언을 제시하고자 한다.

#### 교도관의 탈진에 영향을 미치는 요인

탈진은 주로 의사, 간호사, 교사, 교도관, 경찰관, 사회복지사 등 사람을 대하는 직종에서 만성적으로 경험하는 정서적, 대인적 스트레스 요인에 대한 장기적인 반응으로 정의될 수 있다(Maslach, 1976; Maslach & Goldberg, 1998). 탈진은 만성적인 스트레스에 대한 반응이지만 스트레스와는 다른 측면을 강조한다. 스트레스가 가능한 자원보다 요구되는 바가 더 클 때 나타나는 신체적, 정신적 긴장으로 정의되는 반면(Cherniss, 1980), 탈진은 정서적인 긴장을 요구하는 대인관계에 반복적으로 노출되는 직업을 가진 사람들이 경험하는 정서적인 감정에 중점을 둔다는 점에서 스트레스와 구분된다고 할 수 있다(Maslach, 1978). Maslach과 Jackson(1981)에 의하면 탈진은 ‘정서적 소진’과 ‘개인적 성취’, ‘비인격화’의 세 가지 측면으로 구성되는데, 각 측면을 자세히 살펴보면, ‘정서적 소진’은 직무로 인해서 정서적으로 과도하게 지치거나 소진된 느낌을, ‘비인격화’는 관리나 서비스의 대상인 수혜자에 대한 무감각이나 비인격적 반응을, ‘개인적 성취’는 사람과 함께 일하며 느끼는 유능감이나 성공적인 성취감을 나타낸다. 이 세 가지 측면 중에서 ‘정서적 소진’과 ‘비인격화’는 탈진을 경험

할수록 높게 나타나고, ‘개인적 성취’는 낮게 나타나는 경향이 있다(Maslach & Jackson, 1981). ‘정서적 소진’은 탈진을 구성하는 세 가지 영역 중에서도 탈진감을 나타내는 가장 대표적이며 중요한 영역으로 알려져 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

탈진에 대한 기존 연구들에서 살펴 본 교도관의 탈진에 영향을 미치는 요인은 크게 직무 관련 요인과 조직 관련 요인, 인구사회학적 요인으로 구분된다.

직무 관련 요인으로는 역할갈등, 역할모호성, 수용자를 대하는 태도, 수용자와의 접촉, 동료나 상사로부터의 지지 등(Brodsky, 1982; Cheek & Miller 1983, Diagnam, Barrera & West, 1986; Lindquist & Whitehead, 1986; Long & Vogues, 1987; Shamir & Drory, 1982; Triplett, Mullings, & Scarborough, 1996) 다양한 요인들이 검토되어 왔다.

교도관의 직무관련 요인 중에서도 역할갈등 변수는 많은 선행연구를 통해서 교도관의 탈진에 영향을 주는 중요한 요인으로 밝혀졌다(Lindquist & Whitehead, 1986; Shamir & Drory, 1982; Whitehead, 1987). 특히 역할갈등은 교도관의 탈진 중에서도 정서적 소진과 비인격화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Whitehead, 1987; Holgate & Clegg, 1991). 수용자와의 접촉은 접촉의 성격(긍정적 접촉, 부정적 접촉)에 따라 교도관의 탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Dignam, Barrea, & West, 1986) 수용자와 긍정적인 접촉을 할수록 교도관의 성취감은 증가하는 반면, 부정적 접촉을 할수록 정서적 소진과 비인격화가 증가하는 것으로 보고되었다. 동료나 상사로부터의 지지가 탈진에 미치는 영향은 상반된 결과를 나타냈다. 어떤 연구에서는 동료나 상사의 지지

가 스트레스와 불안을 낮추어 탈진을 줄이는데 긍정적인 영향( Dollard & Winefield, 1995) 미치는 반면, 어떤 연구들에서는 이들 지지가 오히려 직무스트레스와 탈진을 증가시키는 (Grossi & Berg, 1991; Morrison, Dunne, Fitzgerald, & Cloghan, 1992) 것으로 나타났다.

교도관의 직무 특성 상 수용자로부터 공격을 받을 수 있는 위협한 상황에 항상 노출되기 때문에 경험하는 수용자로 인한 심리적 불안감도 탈진에 영향을 주는 요인으로 밝혀져 왔다. 특히 교도관 스스로 수용자를 대하는 자신이 비효율적이고 무능하다고 느낄 때 더 정서적, 신체적 고갈을 경험하기 쉽다고 한다 (Cherniss, 1980; Gerstein, Topp, & Correll, 1987; Lombardo, 1981; Jacob & Crotty, 1983).

교도관의 탈진에 영향을 주는 조직 차원의 요인에는 업무량, 의사결정권, 임금·보상 수준, 조직의 지원 등이 있다. 이를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 과도한 업무량은 탈진에 유의한 영향력을 미치는 변수로 나타났다 (Dignam, Barrera, & West, 1986). 또한 교대근무와 관련된 문제가 많은 교도관일수록 탈진 중에서도 정서적 소진 증상을 많이 나타내는 것으로 보고되었다 (Schaufeli, Van den Eijnde, & Brouwers, 1994). 교도소 내 의사결정 권한 역시 교도관의 탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사결정권한과 직무 스트레스는 부적 상관관계를 갖고 있으며 (Lasky, Gordon, & Strebalus, 1986; Slate & Vogel, 1997) 의사결정권한이 적을수록 역할상의 문제를 야기하며, 이는 곧 탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났다 (Whitehead, 1989).

교도관의 탈진에 영향을 미치는 인구사회학적 요인으로는 나이, 성별, 근속년수, 낮은 사회적 지위 등이 있으나 이들 변수들이 탈진에

미치는 영향력은 일관적이지 않은 것으로 나타난다 (Gerstein et al., 1987; Lindquist & Whitehead, 1986; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Morgan, Van Haveren, & Pearson, 2002; Triplett et al., 1996; VanVoorhis, Cullen, Link, & Wolfe, 1991). 한편 낮은 사회적 지위와 높은 교육 수준은 탈진과 정적인 관계를 보이는 것으로 나타났다.

## 연구가설

### 교도관의 역할갈등과 탈진과의 관계

교도관의 역할갈등은 처벌과 교정 교화라는 서로 상충되는 목표를 동시에 요구받는 교도관의 직무 특성에서 발생한다. 교도관은 교도소 내의 질서유지를 위해 수용자들을 통제하고 감시해야 하며, 또한 수용자의 출소 후 사회 적응을 돕기 위해 교정에도 힘써야 한다 (Schaufeli & Peeters, 2000). 이런 서로 양립할 수 없는 요구로 인해 교도관들은 수용자의 교정 및 사회복귀를 돕기 위해 구체적으로 어떤 일을 담당해야 할지나 어떤 서비스를 제공해야 할지에 대해서 모호함을 느낄 뿐만 아니라 수용자를 대하는 데 있어서의 명확한 기준이나 지침의 부족으로 인해서도 어려움을 겪는다 (Cullen et al., 1990; Finn, 2000; Poole & Regoli, 1981; Toch & Klofas, 1982). 이와 같이 교도조직의 특성과 교도관의 직무에서 비롯된 역할갈등은 기존의 교도관의 스트레스나 탈진에 관한 연구들에서 단연 핵심적 요인으로 검증되어 왔다 (Cheek & Miller, 1983; Cullen et al., 1990; Dignam, Barrera, & West, 1986; Finn, 2000; Hepburn & Albonetti, 1980; Schaufeli, Van

den Eijnde, & Brouwers, 1994; Shamir & Drory, 1982). 이러한 역할관련 문제들이 심화될 때 교도관의 업무에 대한 혼란은 물론, 수용자를 대하는 태도에 관한 혼란을 야기하여 직무 스트레스나 탈진을 유발하게 된다(Cullen et al., 1990; Finn, 2000; Hepburn & Albonetti, 1980).

교도관의 직무특성 상 필연적으로 초래될 수밖에 없는 역할갈등은 최근까지 꾸준히 이루어진 교정행정 이데올로기의 변천과도 밀접하게 연관되어 있다(Moon & Maxwell, 2004a). 지난 수십 년간 서구 교정 행정은 보안 중심에서 사회복지 중심으로 그 목표를 변화시킴에 따라, 범죄자를 단순히 감금하고 통제하는 것에서 나아가 교육이나 프로그램을 통해 범죄자를 교화시켜 재범을 줄이려는 노력을 전개하게 되었다(Clark, 1970). 교정행정의 방향이 바뀌게 됨에 따라 교도관의 역할도 함께 변화하여(Moon & Maxwell, 2004a), 교도관은 기존에 담당하던 보안기능에 더하여 교도소 내에서 발생하는 수용자들의 문제 해결, 교정, 교화 프로그램의 운영 및 관리 등 서비스 제공의 역할 또한 맡게 되었다(Farkas, 1999). 서구에서는 이러한 교정행정 이데올로기의 변화에 따라 심화된 교도관의 역할갈등의 문제를 교도관의 스트레스나 직무만족, 탈진의 주요한 요인으로 보는 많은 연구들이 진행되어 왔다.

반면, 우리나라의 경우는 서구에 비해 몇 십 년 늦은 1990년대에 이르러서야 교정행정 이데올로기의 변화가 시작되었다. 또한 현재도 수용자의 인권 및 복지 증진을 위해 보안 및 구금 중심에서 보호와 회복 중심 처우로의 교정행정의 변화가 계속적으로 이루어지고 있어 우리나라는 아직 실질적인 교도관의 역할 변화가 이루어지고 있다고 단정할 수는 없다(Moon & Maxwell, 2004a). 최근 국내에서 이루어

어지고 있는 교정행정의 변화에 따른 국내교도관의 교정교화 태도를 살펴본 Moon과 Maxwell(2005)의 연구에 따르면 국내교도관의 대부분은 교정교화를 지지하는 것으로 나타났으나 실제적인 효과성에 대해서는 부정적인 태도를 취하는 모순적인 양상을 보이는 것으로 나타났다. 이는 아직까지 변화된 행정에 따른 교정교화 프로그램의 정착을 위한 시간적 여유가 부족했기 때문으로 해석될 수 있다. 교도관의 역할갈등은 국내에서는 아직까지 큰 관심을 받지 못하고 있으나 서구의 예를 감안할 때, 우리나라에서도 점차 강조되는 교정교화로의 변화로 인해 교도관의 역할갈등이 심화될 것이라 예상해볼 수 있다.

지금까지 한국 교도관의 역할갈등에 관한 연구는 국내 교도관의 역할갈등이 직무 스트레스에 미치는 영향을 살펴 본 Moon과 Maxwell의 연구(2004a)가 유일하다. 이들은 서구 교도관들의 스트레스의 주요 원인들이 한국 교도관의 스트레스에 있어서는 어떠한 영향을 미치는지 검증하였는데, 그 중 역할갈등은 직무 스트레스에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 이것이 단일 연구가 밝혀낸 결과임을 감안할 때, 국내 교도관들이 경험하는 역할갈등과 탈진과의 관계는 보다 명확하게 검토될 필요가 있다.

#### 역할갈등과 정서적 소진과의 관계에서의 직무만족의 매개 효과

직무만족은 근로자가 자신의 직무에 대해 느끼는 만족감의 정도를 나타내는 개념으로 현재까지 교도관의 역할갈등이 직무만족에 미치는 부정적 영향에 대해 밝히는 많은 연구가 이루어져 왔다. 교사나 판매원, 종업원 등 교

도관과 같이 대인서비스(Human Service)를 제공하는 다른 직업들에 있어서도 역할갈등은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 주요 요인으로 밝혀져 왔다(김용미, 2003; 서영숙·서지영, 2005; 이희자·송민재, 2001; 오성균, 2001; 조성연, 2004; 한임순·김향자, 1998; Derry-Schmitt & Todd, 1995; Kontos & Rissen, 1993).

그러나 직무만족과 탈진 간의 관계의 경우에는 그 인과방향에 있어서 상반되는 의견이 보고되고 있다. 직무만족이 낮을수록 탈진이 높게 나타난다는 결과도 있으며 특히 직무에 대한 불만족은 탈진, 그 중에서도 개인적 성취결여나 비인격화보다 정서적 소진과 더 강한 연관을 가지는 것으로 보고하는 연구들도 있다(Kalliath & Morris, 2002; Lee & Ashforth, 1993; Piko, 2006). 반대로 낮은 직무만족이 탈진의 원인이 아니라 탈진이 높은 경우 직무만족이 낮아진다는 결과(조성연, 2005)도 있다.

따라서 역할갈등과 정서적 소진 간의 관계를 검증하는데 있어서 각각의 변수와 강한 상관관계를 가지는 직무만족의 매개효과를 검증하여 변수들 간의 종합적인 관계를 더욱 명확하고 구체적으로 파악할 필요성이 있다.

#### 수용자에 대한 교도관의 태도 차이: 교정교화 중심과 처벌 중심태도

서구에서 교정행정이 회복과 치료를 추구하는 실질적인 교정교화로 변화하게 된 이래로 교도관의 역할은 대폭 확대되었으며 그 중요성도 더욱 강조되기 시작했다. 교도관은 변화된 정책을 현장 가운데에 적용시킬 실질적인 주체이면서 또한 수용자에게도 가장 직접적인 영향력을 행사하게 된다(Bazemore & Dicker, 1994; Farkas, 1999; Whitehead & Lindquist,

1989). 교도관의 적극적인 지원과 노력 없이는 교정프로그램이 시행에서 효과나 성공을 거두기가 매우 어렵다(Glaser, 1964; Robinson et al., 1993). 그러므로 교도관이 교정정책에 대해 어떤 태도를 가지는가와 현재 시행되고 있는 정책에 대해 동의하는가는 효과적인 교정행정의 중요한 요인이라고 할 수 있다.

지금까지 서구의 많은 연구들이 교도관들이 교정행정과 수용자에 대해 어떤 태도를 가지고 있는지에 관해 검증해왔다(Bazemore & Dicker, 1994; Farkas, 1999; Hepburn & Knepper, 1993; Jurik, 1985; Klofas, 1986; Poole and Regoli, 1980; Robinson et al., 1993; Whitehead & Lindquist, 1989). 그 결과 교도관들은 대체적으로는 범죄자를 처벌해야 한다는 관점에 비해 변화시키고 재사회화해야 한다는 교정교화적 중심을 지지하는 것으로 나타났다(Bazemore & Dicker, 1994; Farkas, 1999; Whitehead & Lindquist, 1989).

한국의 교도관이 갖는 태도에 대하여는 최근 한 편의 연구만이 이루어졌는데 그 결과에 따르면 국내 교도관의 대부분이 서구의 많은 연구 결과들과 동일하게 교정교화를 지지하는 것으로 나타났다. 그러나 주목할 만한 사실은 대다수의 교도관이 교정교화를 지지했음에도 불구하고 또한 대다수가 교정교화 프로그램의 효율성에 대해서는 회의를 표시했다는 사실이다(Moon & Maxwell, 2004b). 이 경우 교도관의 적극적인 지원의 부족으로 교정교화 프로그램이 성공적으로 정착할 가능성은 더 낮아지게 된다고 볼 수 있다.

이처럼 교도관이 수용자나 교정행정에 대해 어떠한 태도를 가지고 있는가에 따라 수용자에 대한 역할갈등이 발생할 때 이것이 장기적 정서소진, 즉 탈진의 결과로 나타날 것인가

또한 달라질 것이라 예상할 수 있다. 이는 결과적으로 효율적인 교정행정 및 범범예방과도 연결되므로 실증적 연구를 통한 적절한 개입 노력이 필요한 부분이다.

이러한 필요성을 바탕으로 본 연구는 교도관의 태도 별 집단에 따라 역할갈등이 직무만족의 매개효과를 거쳐 정서적 소진에 영향을 미치는 관계가 유의한 차이를 보이는지를 검증할 것이다. 본 연구를 통해 교도관의 직무스트레스를 줄이고 해소하기 위한 보다 구체적인 대안을 제시할 수 있을 것으로 기대된다.

이러한 추론을 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1.** 역할갈등은 교도관의 정서적 소진과 정적인 관계에 있을 것이다.

**가설 2.** 역할갈등과 정서적 소진과의 관계에서 직무만족도는 매개효과를 가질 것이다.

**가설 3.** 역할갈등과 정서적 소진, 직무만족도의 관계는 처벌중심적 태도집단과 교정교화중심 태도집단 간에 차이가 있을 것이다.

연구모형은 그림 1에 시각적으로 제시되어 있다.

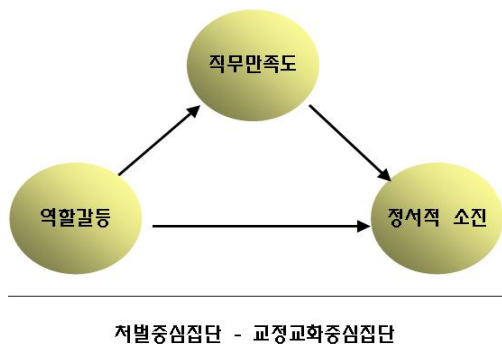


그림 1. 연구모형

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서는 전국 교정시설 중 협조가 가능한 소(所)를 중심으로 총 7개의 연구대상기관을 선정하되 지역적 분포, 대상의 특성, 기관의 종류에 따라 고루 분포되도록 하여 총 7개 기관에 설문지 1900부를 배포하였다. 설문의 타당도 확보를 위해 서울과 전남 소재 교도소에 50부 사전조사를 실시한 후 실정에 맞게 약간의 수정을 가했다. 설문 진행과정은 조사자가 기관을 방문하여 연구의 목적 및 설문작성요령에 대하여 설명한 후 대상자가 직접 구조화된 설문지를 작성하는 방식으로 이루어졌다. 최종 설문조사는 2008년 4월 21일부터 5월 30일까지 약 5주에 걸쳐서 진행되었으며 수거율은 53.2%였다. 수거된 1011부의 설문지 중에 분석에 포함시킬 수 없는 142부를 제외하고, 총 869부의 응답을 최종분석에 사용하였다.

분석에 포함된 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 우선 연령대는 30대~40대가 78.5%로 대다수를 이루고 있다. 근속년수의 경우 2년 미만부터 20년 이상 중에서 2년 미만이 24.1%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으나 나머지는 근속년수별로 비교적 고르게 분포되어 있다. 직급의 경우 5~6급은 4.7%의 비율을 차지하고 7~9급에 비슷한 비율로 나머지가 분포되어 있으며, 직종의 경우 교정직이 93.4%로 대부분을 차지하고 있었다. 업무부서로 교도소는 67.8%, 구치소는 32.2%로 나타났다.



## 측정도구

### 역할갈등

본 연구(삭제)에서는 이종목·박한기(1988)의 직무스트레스 척도 중 ‘역할갈등 및 역할모호성’ 척도를 사용하여 역할갈등을 측정하였다. 역할갈등은 개인의 가치가 기대되는 역할에 모순되거나, 두 개 이상의 서로 모순되는 역할이 요구되는 상황에서 발생하며, 역할모호성은 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임관계가 불분명한 경우에 발생하는 것으로 정의하였다. 본 연구에서는 척도의 9문항 중 역할갈등 측정에 해당하는 (삭제)5문항을 분석에 포함하였다. 포함된 문항의 구체적인 내용은 ‘나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다’, ‘업무수행 시 소속집단으로부터 구속을 받는다’, ‘나는 모순된 지시를 받는 경우가 있다’, ‘내 생각과는 달리 일을 해야 할 경우가 있다’, ‘업무수행에 필요한 시책이나 지침이 결여되어 있다’이다. 이들 문항에 대해 5점 리커트 척도의 응답(1점=전혀 그렇지 않다, 2점=그렇지 않다, 3점=보통, 4점-그렇다, 5점=매우 그렇다) 중 하나를 선택하여 기입한 값을 합하여 사용하였으며, 점수가 높을수록 교도관이 역할갈등을 느끼는 정도가 심한 것으로 해석된다. 본 연구의 신뢰도 확보를 위해 신뢰도 분석을 실시한 결과 총 5문항으로 이루어진 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .796으로 나타났다. 요인분석 실시결과 5문항이 일 요인으로 구성되는 것을 확인하였다.

### 정서적 소진

본 연구는 탈진의 세 가지의 구성영역 중 하나의 독립영역인 정서적 소진을 사용하였다. 탈진은 주로 사람을 대하는 직종에서 만성적

으로 경험하는 정서적, 대인적 스트레스 요인에 대한 장기적인 반응(Maslach, 1976)으로 정의할 수 있는데, 이 중 정서적 소진은 탈진의 세 가지 구성영역 중 주요 특성으로써 정서적으로 고갈된 정도를 의미한다. 본 연구는 Maslach(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 한국어로 번안한 최혜영(1995)의 총 22문항의 탈진척도를 사용하였는데, 그 중 ‘정서적 소진(Emotional Exhaustion)’에 해당하는 문항을 사용하였다. 또한 기존의 MBI 척도는 0점에서 6점으로 구성된 7점 척도를 사용하였으나 본 연구에서는 5점 척도로 변환하여 사용하였다. 본 척도는 1점=전혀 그렇지 않다, 2점=그렇지 않다, 3점=보통, 4점-그렇다, 5점=매우 그렇다 중 하나를 선택하여 기입한 값을 합하여 사용하며 점수가 높을수록 교도관의 소진 정도가 높은 것으로 해석된다. 정서적 소진을 측정하는 문항 9개를 가지고 요인분석을 실시한 결과 한 요인으로 묶인 5개 최종 문항을 선정하여 구조모형 분석에 사용하였다. 분석에 포함된 문항의 구체적인 내용은 ‘나는 일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다’, ‘나는 하루의 일과가 끝날 때면 녹초가 된다’, ‘나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다’, ‘사람들과 하루 종일 일을 하는 것은 정말 힘든 일이다’, ‘나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다고 느껴진다’이다. 본 연구에서 사용된 정서적 소진 척도의 신뢰도 확보를 위해 신뢰도분석을 실시한 결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 .870으로 나타났다.

### 직무만족도

직무만족도는 조직의 구성원이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 감정적 및 정서적 반응과

같은 특정 태도를 의미하는 것으로 본 연구에서는 직무, 임금, 승진, 감독자, 동료 관계 등의 문항을 통해 측정되었다. 척도는 Davison과 Cooper(1983)가 연구에서 사용한 문항들을 토대로 김정인(1997)이 개발한 5문항의 직무만족도 척도를 사용하였다. 직무만족도에 대한 요인분석 결과 communality에 대한 기여 수준이 낮은 2개 문항을 제외한 3문항을 최종적인 구조모형 분석에 포함하였다. 분석에 포함된 최종 3문항의 내용은 각각 ‘나는 하고 있는 일 자체에 대해서 만족감을 느낀다’, ‘나는 워사람들과 만족스러운 관계를 맺고 있다고 생각한다’, ‘나는 동료들과 만족스러운 관계를 맺고 있다고 생각한다’이다. 직무만족도 문항들의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  값은 .659로 나타났다.

#### 수용자에 대한 교도관의 태도

본 연구에서는 변수들 간의 관계가 교도관의 수용자에 대한 태도에 따라 어떻게 달라지는지를 살펴보고자 교도관 집단을 두 집단으로 구분하였다.

수용자에 대한 태도를 측정하는데 포함된 5문항은 ‘나는 수용자들의 감정을 쉽게 이해할 수 있다’, ‘나는 수용자들에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다’, ‘나는 수용자들과 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇해 진다’, ‘내가 수용자들을 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다’, ‘나는 수용자들에게 무슨 일이 일어나는지에 대해 별 관심이 없다’이다. 본 연구에서는 이 문항들에 대한 합을 모두 합하여 14점 이상의 집단을 ‘처벌중심의 태도집단’, 5점 이상 13점 이하의 집단을 ‘교정교화중심의 태도집단’으로 나누고 집단에 따라 각각 모형의 적합도가 어떻게 나타나는지 비교하고자 하였다.

#### 자료분석방법

교도관의 정서적 소진에 대한 역할갈등과 직무만족 요인의 영향을 검증하기 위하여 본 연구에서는 구조방정식 모형(Structural Equation Modeling)을 적용하였다. 자료의 분석에는 SPSS 14.0과 Amos 5.0이 사용되었으며 다음의 구체적인 과정에 따라 분석이 이루어졌다. 첫째, 우선 자료의 정규 분포와 선형성에 관한 가정을 검토한 후 기술통계분석을 통해 조사대상자의 인구사회학적 특성과 변수의 중심경향성을 파악하였다. 둘째, 변수의 신뢰도와 각 변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 셋째, 측정모형의 구성 타당도와 요인 구조를 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 넷째, 구조모형검증을 통하여 각 요인의 영향력과 인과관계 및 매개효과의 유의성을 검증하였다. 마지막으로 수용자에 대해 처벌중심 경향을 갖고 있는 교도관 집단과 교정교화 중심 경향을 갖고 있는 교도관 집단 간 다집단 분석을 통하여 연구모형에서의 집단 간 차이를 검증하였다.

본 연구의 분석에서 구조방정식 계수추정 방법으로는 완전정보 최대우도법(Full Information Maximum Likelihood: FIML)을 사용하였다. 완전정보 최대우도법은 자료의 결측치를 포함하면서 각 사례가 가진 정보를 최대화하여 사용할 수 있는 방법이다(홍세희, 2007). 주요변수의 결측치를 살펴본 결과 결측치 비율이 1%수준에 머물러 완전정보 최대우도법의 가정인 결측치의 무선발생(Missing at random: MAR)을 만족시키는 것으로 간주하였다.

## 결 과

### 각 변수의 기초통계 결과

본 연구모형에 사용된 변수들의 평균과 표준편차를 통해 각 변수의 특성을 살펴보았다. 또한 구조모형 분석의 전제가 되는 변수의 정상성이 충족되었는지 여부를 검증하기 위하여 각 변수의 왜도와 첨도 값을 파악하였다. 본 연구에 사용된 변수들의 왜도와 첨도가 검증시 추정에 영향을 줄 수 있는 왜도>2, 첨도>4 보다 크지 않기 때문에 정상성의 가정을 충족시키는 것으로 볼 수 있다.

표 2에는 각 변수들 간의 상관관계가 제시되어 있다. 대부분  $p<.01$ 수준에서 유의하였고, 강한 상관관계로 다중공선성이 의심되는 변수

는 없었다.

### 역할갈등과 정서적 소진 간 관계와 직무만족의 매개효과검증

#### 측정모형 분석

구조방정식 모형에는 잠재변수를 규정하기 위한 측정모형의 개발과 잠재변수들 간의 관계 또는 구조방정식의 설정이 모두 포함되며, 측정모형은 잠재변수와 측정변수 간의 관계를 규정하는 것이다(Schumacker & Lomax, 2004). 측정모형분석을 통해 잠재변수로 사용된 변수의 지표들이 이론적 개념을 잘 설명하고 있는지 확인하게 된다. 본 연구에서는 먼저 측정모형의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다.

표 1. 각 변수의 일반적 특성 및 자료의 정상성

잠재 변수	측정 변수	계 n=869			처벌중심 n=399			교정교화중심 n=450		
		평균(SD)	왜도	첨도	평균(SD)	왜도	첨도	평균(SD)	왜도	첨도
역할 갈등	역할 1	3.47(865)	-.461	-.077	3.44(398)	-.297	-.210	3.50(448)	-.596	.084
	역할 2	3.59(868)	-.283	-.025	3.56(399)	-.413	.017	3.61(449)	-.377	-.040
	역할 3	3.26(865)	-.283	-.468	3.29(398)	-.262	-.361	3.23(448)	-.265	-.573
	역할 4	3.53(863)	-.406	-.209	3.51(398)	-.390	-.239	3.57(448)	-.416	-.156
	역할 5	3.06(863)	.166	.001	3.13(396)	.102	.234	2.98(447)	.294	-.147
직무 만족도	만족 1	2.71(860)	-.090	-.082	2.54(396)	-.188	-.209	2.86(444)	-.212	-.084
	만족 2	3.00(858)	-.268	.482	2.89(395)	-.124	1.023	3.08(443)	-.418	.367
	만족 3	3.38(861)	-.333	.419	3.22(396)	-.070	.375	3.51(445)	-.547	.889
정서적 소진	소진 1	3.49(868)	-.243	-.418	3.54(399)	-.379	.017	3.48(450)	-.137	-.709
	소진 2	3.43(867)	.029	-.618	3.47(399)	.031	-.455	3.41(448)	.029	-.726
	소진 3	3.20(865)	.092	-.707	3.38(397)	.072	-.764	3.05(449)	.174	-.706
	소진 4	3.34(865)	-.170	-.378	3.40(397)	-.052	-.376	3.31(449)	-.209	-.492
	소진 5	3.08(865)	.089	-.402	3.14(397)	.155	-.124	3.04(448)	.091	-.631

표 2. 각 변수의 상관관계

	역할1	역할2	역할3	역할4	역할5	만족1	만족2	만족3	소진1	소진2	소진3	소진4	소진5	역할합	만족합	소진합
역할 1																
역할 2	.464**															
역할 3	.433**	.450**														
역할 4	.487**	.527**	.559**													
역할 5	.355**	.348**	.433**	.382**												
만족 1	-.095**	-.171**	-.134**	-.181**	-.184**											
만족 2	-.051	-.142**	-.165**	-.113**	-.246**	.449**										
만족 3	.035	.003	-.043	-.005	-.117**	.251**	.484**									
소진 1	.253**	.249**	.217**	.273**	.281**	-.351**	-.207**	-.042								
소진 2	.185**	.230**	.201**	.246**	.241**	-.294**	-.201**	-.052	.737**							
소진 3	.210**	.239**	.238**	.225**	.324**	-.396**	-.256**	-.139**	.654**	.669**						
소진 4	.179**	.222**	.156**	.199**	.195**	-.311**	-.209**	-.055	.475**	.447**	.497**					
소진 5	.205**	.171**	.229**	.210**	.252**	-.253**	-.189**	-.058	.581**	.622**	.571**	.472**				
역할합	.728**	.744**	.778**	.782**	.685**	-.201**	-.184**	-.028	.338**	.300**	.335**	.254**	.285**			
만족합	-.050	-.134**	-.149**	-.132**	-.235**	.749**	.829**	.739**	-.264**	-.239**	-.345**	-.252**	-.218**	-.180**		
소진합	.256**	.272**	.259**	.288**	.316**	-.396**	-.261**	-.084**	.847**	.855**	.841**	.718**	.798**	.375**	-.325**	

\* <.05 \*\* <.01

분석결과 측정모형의  $X^2$  값은 289.984, 자유도(df)는 62로 나타났다.  $X^2$  검증에서 적합도에 대한 가설검증은 기각되었으나, 대개의 경우  $X^2$  검증에서 영가설은 기각되므로 영가설이 기각되었다 하더라도 이론 모형을 기각할 것이 아니라 다른 적합도 지수를 함께 고려할 필요가 있다.  $X^2$  검증 결과를 중요시하지 않는 이유는  $X^2$  값이 모형 적합도 뿐만 아니라 표본 크기에 의해서도 영향을 받기 때문이다(홍세희, 2000). 따라서 모형 적합도를 나타내는 지수를 살펴서 전반적인 모형 적합도를 판단할 수 있다. .90 보다 높으면 좋은 모형 적합도를 나타내는 상대적 적합도 지수인 TLI와 CFI는 각각 .918과 .944로 나타났다. 또한 .05보다 작으면 좋은 모형 적합도를 보

이는 절대적 적합도 지수인 RMSEA는 .046으로 나타나 모형의 적합도가 좋은 것으로 판단할 수 있다.

또한 역할갈등, 직무만족도, 정서적 소진을 나타내는 각각의 측정변수들이 모두 유의수준 .001에서 유의미한 것으로 나타나 측정변수들이 잠재변수를 잘 반영하고 있는 것으로 나타났다.

#### 구조모형 분석

##### 구조모형 경로분석

측정모형 검증을 통해 모형을 확정하고 구조모형 검증을 통해 변수 사이의 영향관계에 대하여 살펴보았다. 구조모형 분석결과 변수

표 3. 측정모형 분석결과

잠재변수	경로	비표준화 계수	표준화 계수	S.E.	t
역할갈등	갈등 1←역할갈등	1	.562		
	갈등 2←역할갈등	1.192***	.761	.080	14.911
	갈등 3←역할갈등	1.293***	.707	.090	14.395
	갈등 4←역할갈등	1.152***	.674	.082	14.031
	갈등 5←역할갈등	1.046***	.641	.077	13.609
직무만족도	만족도 1←직무만족도	1	.550		
	만족도 2←직무만족도	1.423***	.844	.130	10.958
	만족도 3←직무만족도	.913***	.541	.080	11.459
정서적소진	정서적소진 1←정서적소진	1	.838		
	정서적소진 2←정서적소진	1.024***	.852	.035	29.019
	정서적소진 3←정서적소진	1.033***	.793	.039	26.453
	정서적소진 4←정서적소진	.715***	.580	.040	17.689
	정서적소진 5←정서적소진	.881***	.721	.038	23.256

Chi-square=289.984, df=62, TLI=.918, CFI=.944, RMSEA=.046

사이의 직접적, 간접적 영향관계가 모두 유의한 것으로 나타났다. 즉, 교도관의 역할갈등이 심할수록 직무만족도는 유의하게 감소하고, 직무만족 수준이 높을수록 소진은 유의하게 감소하는 것으로 나타났다. 또한 역할갈등이 심할수록 소진은 유의하게 증가하는 것으로

나타났다. 따라서 역할갈등은 직무만족도의 매개를 통해서뿐만 아니라 직접적으로도 소진에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 즉, 본 연구모형은 부분매개모형의 조건을 충족함을 알 수 있다. 그림 2에 구조 모형과 표 4에 각 경로 간 계수 값과 적합도 지수가 제

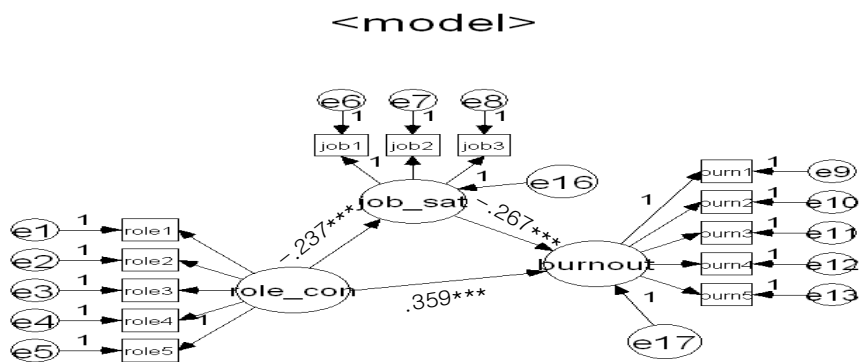


표 4. 연구모형 경로

변수간 경로	비표준화계수	표준화계수	S.E.	t
역할갈등 → 직무만족	-.229***	-.237	.046	-4.973
직무만족 → 정서적 소진	-.446***	-.267	.071	-6.307
역할갈등 → 정서적 소진	.580***	.359	.070	8.301

Chi-square=289.984, df=62, TLI=.918, CFI=.944, RMSEA=.046

시되어 있다.

**매개효과 검증**

분석결과 유의하게 나타난 매개경로의 통계적 유의성을 검증하기 위해 두 차례의 검증을 시도하였다. 먼저 역할갈등이 직무만족을 거쳐 소진에 미치는 영향만이 유의한 완전매개모형과 역할갈등이 정서적 소진에 직접 미치는 영향이 유의한 부분매개모형의 모형비교를 통해 두 모형 중 어느 모형이 더 관계를 적절히 나타내는 것인지 검증하였다. 본 연구에서는 카이제곱 차이검증을 통해 완전매개모형과 부분매개모형을 비교하였는데 완전매개모형에서 부분매개모형으로의 변화에서 줄어든 자유도 양보다 증가한 설명력이 더 높으면 부분매개를 지지하게 된다.

완전매개모형으로 분석한 결과  $X^2$  값은 372.1,  $df$ 는 63, 부분매개모형의 경우  $X^2$  값은 289.984,  $df$ 는 62로 나타났다. 부분매개모형과 완전매개모형에 대한  $X^2$  값 차이검증을 실시한 결과, 완전매개모형은 부분매개모형(초기모형)보다 자유도가 1 증가하였는데 설명력이 82 늘어났다. 이것은 자유도 1을 추가하여 설명력이 82가 늘어난 것으로( $p < .05$ ) 본 연구에서는 완전매개모형보다는 부분매개모형을 더 지지함을 의미한다.

다음으로 간접 경로에서의 매개효과가 통계

적으로 유의한지 파악하기 위하여 Sobel test<sup>1)</sup> 방식을 이용하여 검증하였다. 검증 결과 Z값은 3.91678로 나타나( $p = .01$ 수준에서 유의) 통계적으로 본 연구모형의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 교도관의 역할갈등의 심화는 직무만족감을 떨어뜨리고 이를 통해 간접적으로 정서적 소진으로 이어지는 동시에 직접 정서적 소진을 일으키는 요인으로도 작용함을 알 수 있다.

**다집단 분석**

마지막으로 교도관의 정서적 소진에 대한 역할갈등과 직무만족도의 영향이 수용자를 대하는 교도관의 태도에 따라 달라지는지 검증하고자 하였다. 이를 위해 수용자에 대한 태도에 따라 집단을 나누어 모형을 검증하는 다집단 분석(Multigroup analysis)을 실시하였다.

수용자에 대한 태도에 따라 구분한 두 집단을 비교하기 위해서는 먼저 본 연구모형이 이 두 집단에서 모두 이론적으로 동일하게 적용되는 형태동일성의 가정이 충족되어야 한다. 형태동일성이 확보되면 순차적으로 측정변수의 요인계수가 각 집단에서 동일하지 살펴보

1)  $Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{SE_a^2 SE_b^2 + b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$

표 5. 처벌중심 집단과 교정교화중심 집단의 적합도 지수

모형	$X^2$	df	TLI	CFI	RMSEA
처벌중심집단	188.0	62	.884	.921	.071
교정교화중심집단	160.2	62	.940	.959	.059

는 측정동일성 검증과 잠재변수 간 경로가 두 집단에서 동일한지 살펴보는 구조동일성 검증을 통해 두 집단 간 차이를 검증할 수 있다 (Byrne, 2004; Hong, Malik, & Lee, 2003).

우선 1단계로 두 집단 각각에 대하여 각 측정변수와 잠재변수 간 경로에 아무 제약도 가하지 않은 기저 모형(baseline model)을 분석하여 적합도 지수를 산출하였다. 표 5에 제시된 바와 같이 두 집단의 기저 모형이 모두 적합도가 만족할 만한 수준<sup>2)</sup>으로 간주할 수 있어 형태 동일성이 확보되었다고 할 수 있다. 즉, 처벌중심적 태도의 집단과 교정교화중심적 태도를 가진 집단의 두 집단 모두에 대하여 동일한 형태의 매개모형이 가장 적합한 모형임이 통계적으로 입증되었음을 의미한다. 역할갈등과 직무만족의 정서적 소진에 대한 영향 및 관계에 있어 부분매개모형이 모두 적절한 모형으로 나타났다고 할 수 있다.

다음 두 번째 단계로 측정변수의 요인계수가 두 집단에서 동일하다고 가정한 모형과 어떠한 제약도 가하지 않은 기저모형간의  $X^2$  차이 검증을 통해 측정동일성을 검증하였다. 측정동일성은 다집단 분석에서 구조동일성 검증을 위하여 기본적으로 만족시켜야 할 조건이다. 본 연구에서는 잠재변수에서 각 측정변수로의 모든 요인계수가 처벌중심집단과 교정

교화중심집단 두 집단 간에 동일하다는 제약을 가한 완전측정동일성모형과 아무런 제약을 가하지 않은 기저모형의  $X^2$  차이에 대한 검증을 실시하였으며, 그 결과는 표 6에 제시된 바와 같다.

기저모형과 측정동일성 모형간의  $X^2$  차이는 33.4, 자유도 차이는 10으로 모형비교에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 측정동일성이 제약되지 않은 모형인 기저 모형이 더 좋은 것으로 우선 볼 수 있다. 그러나  $X^2$  검증은 표본 크기에 민감하여 표본 크기가 클 경우 통계적으로 유의할 확률이 높아지게 된다. 이런 경우 정확한 모형 평가를 위해 적합도 지수를 함께 고려하게 된다(Hong, Malik, & Lee, 2003). 표 6에 나타난 기저모형과 측정동일성 모형의 적합도 지수는 큰 차이가 없이 거의 비슷한 수준을 나타내기에 측정동일성이 어느 정도 확보된 것으로 간주할 수 있다. 즉, 본 연구모형에서 사용한 문항들이 처벌집단과 교정교화집단에서 동일하게 기능하고 있다고 볼 수 있는 것이다.

측정동일성이 확보되었기에 다음 단계에서 구조동일성을 검증하였다. 구조동일성은 구조동일성 제약을 가한 모형과 제약하지 않은 모형과의  $X^2$  차이 검증을 통해 파악할 수 있다. 구조동일성 검증결과 두 모형간  $X^2$  값의 차이는 17.5, 자유도 차이는 3에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 마찬가지로 정확한 모형 평가를 위한 적합도 지수를 함께 고려한

2) 처벌중심집단의 RMSEA가 .05 이상이지만 .08 미만이므로 괜찮은 적합도(reasonable fit)에 해당된다 (Browne & Cudeck, 1993; 홍세희, 2000 재인용).

표 6. 다집단 동일성 검증에 대한 적합도 지수

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA	$\Delta\chi^2$	$\Delta df$
기저모형	348.2	124	.918	.944	.046		
측정동일성 검증모형	381.6	134	.916	.938	.047	33.4	10
구조동일성 검증모형	399.1	137	.913	.934	.048	17.5	3

결과 기존모형과의 적합도 지수차이가 거의 비슷하게 나타나 구조동일성이 확보되었다고 간주하였다. 따라서 본 연구에서는 설정된 구조모형의 경로에 있어서 처벌중심과 교정교화 중심의 두 집단에 따른 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다고 볼 수 있다. 즉, 수용자에 대하여 처벌 중심의 태도를 갖는 집단과 교정교화적 태도를 중심으로 갖는 집단에 있어서 역할갈등이 직무만족, 소진에 미치는 영향과 관계구조는 큰 차이 없이 비슷한 것으로 나타났다.

### 논 의

우리나라는 최근 들어 수용자의 인권, 변화 가능성 등에 대한 관심이 높아지면서 수용자에 대한 교정교화 중심으로의 행정변화를 겪고 있다. 우리보다 몇 십 년 앞서 처벌과 구금 중심에서 교정교화 및 치료 중심으로의 교정행정 이데올로기의 대대적인 개편을 경험한 서구사회에서는 이와 같은 조직 목표의 변화와 관련하여 교도관의 태도나 인식이 조직의 목표와 일치하는지에 관한 연구들이 많이 이루어져왔다. 이는 교도관이 조직과 상반되는 태도를 가질 경우 업무에서의 역할갈등이 초래되어 결과적으로 직무스트레스나 탈진으로 이어질 가능성이 매우 높기 때문이다. 또한

교도관의 태도는 궁극적으로 그가 대하는 수용자들과의 관계에 영향을 미치거나(Bazemore & Dicker, 1994; Farkas, 1999; Whitehead & Lindquist, 1989), 교정교화 프로그램의 효과적인 수행에 있어 결정적인 영향을 미치므로 (Robinson, Porporino, & Simourd, 1993) 매우 중요하다.

이에 본 연구에서는 교도관의 탈진 중에서도 특히 정서적 소진에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등을 설정하여 그 관계를 구조방정식 모형을 통하여 검증하였다. 구체적으로 교도관이 느끼는 역할갈등이 정서적 소진에 직접적인 영향을 미침과 동시에 교도관의 직무만족도를 통하여 간접적인 영향을 미칠 것으로 가정하여 연구모형을 설정하였다. 또한 교도관의 수용자에 대한 태도가 처벌중심인지 교정교화중심인지에 따라 연구모형에서의 각 변수들 간의 경로가 유의한 차이를 보이는지 검증하였다. 이러한 연구과정을 거쳐 얻은 연구 결과와 논의는 다음과 같다.

첫째, 교도관의 역할갈등이 심할수록 정서적 소진은 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교도관에게 있어 주된 스트레스원이 역할갈등인 것으로 보고되는 해외의 선행 연구(Cheek & Miller, 1983; Cullen et al., 1990; Finn, 2000; Hepburn & Albonetti, 1980; Shamir & Drory, 1982; Dignam, Barrera, & West, 1986; Schaufeli et al., 1994)와 동일한 것으로 국내 교



도관에게 있어 역할갈등이 정서적 소진에 영향을 주는 요인임을 알려준다. 또한 교도관의 역할갈등은 직무 스트레스나 탈진을 유발한다는 기존 연구(Cullen et al., 1990; Finn, 2000; Hepburn & Albonetti, 1980)결과와도 일치한다.

둘째, 교도관의 직무만족은 역할갈등과 정서적 소진의 관계에서 매개효과를 갖는 것으로 밝혀졌다. 즉, 교도관의 역할갈등은 직접적으로 정서적 소진을 증가시키며, 직무만족 감소를 통하여 정서적 소진을 증가시키는 매개효과 또한 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 기존 연구에서 직무만족이 역할갈등과 정서적 소진과의 관계를 매개하는 효과를 검증하는 경우는 찾아보기 어렵다. 그러나 역할갈등이 직무만족에 부적 영향을 미친다는 사실이 간호사를 대상으로 한 연구에서(Allen & Mellor, 2002; Burke, 2002; O'Driscoll & Beehr, 1994) 검증된 바가 있다. 또한 기존의 직업상담원이나 간호사, 원어민 교사 등의 대인서비스(Human Service)를 제공하는 직종에서 직무만족이 낮을수록 탈진을 경험할 가능성이 높다는 연구결과(이혜련·김봉환, 2004)가 있다. 본 연구의 연구결과는 이러한 연구들의 결과를 뒷받침하는 동시에 직무만족의 매개효과가 유의미함을 함께 검증한 것이라고 할 수 있다.

셋째, 유의하게 나타난 경로가 교도관의 태도별 집단(처벌중심-교정교화중심)에 따라 차이가 있는지 검증한 결과 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 본 연구자는 1990년대 이후 교정교화중심으로의 교정행정 변화에 따라 기존의 감시와 처벌 역할과 함께 이와 상반되는 교정교화의 역할을 동시에 요구받게 된 한국 교도관이 역할갈등에 의한 스트레스를 크게 경험하게 될 것이라 예상하였다. 그러나 연구 결과는 이러한 연구자의 예

상과 달리 큰 차이가 없는 것으로 나타났는데, 이에 대해서는 여러 차원의 해석을 고려해볼 수 있다. 우선 교도관 개인이 수용자를 대하는 태도보다는 교도관으로서의 직무와 관련된 특수성 요인이나 교도소 조직 내·외부를 둘러싼 환경이 교도관의 정서적 소진에 중요한 영향력을 미칠 수 있다. 또한 교도관들은 처벌중심에서 교정교화 중심으로 조직 목표와 운영 방향이 변화된 것에 대한 당위성에는 동의할 하지만 실제 개인 차원에서는 수용자와의 갈등, 상대적으로 위축된 지위, 새로운 역할에 따르는 과도한 업무량 등의 직무와 관련한 어려움과 직면하게 되기 때문에 이런 모순적인 양상이 반영되어 이와 같은 연구결과가 도출되었을 가능성<sup>3)</sup>이 있다. 마지막으로 이러한 연구결과가 발생한다면 교도관의 수용자에 대한 태도를 측정하는데 있어서 통합적으로 측정하지 못하고, 측정 문항들로부터 중위값을 중심으로 집단을 구분하였기 때문에 명확

3) 최근 한국 교도관을 대상으로 변화한 교정행정에 따른 교도관의 교정교화에 대한 태도를 검증한 Moon & Maxwell(2004b)의 연구 결과에 따르면, 대부분의 응답자는 교정교화를 지지하는 것으로 나와 기존의 미국을 비롯한 서구의 결과와 일치하는 것으로 나타났다. 하지만 그 효율성에 있어서는 과반수가 넘는 교도관들이 “교정교화 프로그램의 효과성이 없다”거나, “교정교화 프로그램으로 인해 수용자들이 편해졌다”는 부정적인 인식을 표출한 것으로 나타나 교도관의 태도에 있어서 전체적으로 모순되는 양상이 나타났다. 이와 같은 모순된 태도가 동시에 나타나는 것에 관해서는 한국의 경우 교정교화 프로그램 정착을 위한 시간적인 여유가 부족했다는 점이나, 교도관들의 두 가지 상반된 태도가 서로 부적인 상관관계에 있지 않기 때문이라는 설명도 가능하다(Moon & Maxwell, 2004b; Bazemore & Dicker, 1994).

한 집단 구분이 이루어지지 않은 점에서도 그 원인을 찾을 수 있을 것이다.

본 연구는 국내 교도관을 대상으로 한 실증 연구가 미비한 실정에서 교도관이 경험하는 역할갈등과 정서적 소진과의 관계와 직무만족도의 매개효과를 실증적으로 검증했다는 데 의의가 있다. 본 연구의 결과를 바탕으로 우리나라 교정복지 실천에 있어 몇 가지 함의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이미 높은 수준의 정서적 소진을 경험하고 있는 교도관의 경우에는 스트레스 관리 및 치료를 위한 상담 및 치료 서비스의 제공이 시급하게 요구된다. 이는 개인 근로자 차원의 복지 향상을 위해서는 물론이고, 나아가 교정복지 영역에서 가장 중요한 주체인 교도관의 역할의 효율적 수행을 도와 궁극적으로 효과적인 교정교화를 이룬다는 측면에서 매우 중요하다. 교도관의 역할은 교도소 일선에서 수용자들을 대하고, 수용자들을 관리하는 차원에서 나아가 복지 서비스와 교육 프로그램을 관리, 제공하는 역할까지로 확대되고 있어 이러한 당위성이 더욱 요구된다.

현재 미국 메사추세츠 주에서는 교정국 차원에서 스트레스 관리반(Stress Unit)을 조직하여 교도관 가운데 훈련을 마친 5명의 전문 교정직원들이 동료들의 스트레스와 관련한 상담을 제공하거나, 필요할 경우 외부 전문기관에 의뢰를 통해 스트레스를 해결하는 역할을 담당하고 있다(Finn, 2000). 우리나라의 경우에도 현재 여러 공기업과 대기업에서 사용하고 있는 EAPs(근로자 지원 프로그램: Employee Assistance Programs)<sup>4)</sup> 등의 도입을 통해 교도관

의 스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 스트레스 관리 프로그램이나 정기적인 심리상담을 통한 실질적인 지원을 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 교도관의 역할갈등 문제를 해결하기 위해서는 변화된 교도소 기능과 역할에 적응할 수 있는 적극적인 개입 방안이 필요하다. 우리나라는 교정교화 중심의 교정행정의 수행에 있어서 서구에 비해 상대적으로 짧은 역사를 가지고 있기 때문에 교정교화중심의 교정행정이 제대로 정착하기 위해서는 교도관들이 변화된 교정행정에 수반된 교도관 역할과 기능변화에 잘 적응하도록 도와야 한다. 기존의 구금중심 교도관의 기능확대나 의사결정에의 참여를 높이는 방안 등을 통해 역할갈등을 해소시키거나, 구금중심과 교정교화중심의 역할을 독립시켜 각각의 역할을 맡은 교도관의 전문성을 증진시키는 방안 등이 고려될 수 있다 (Hepburn, 1987; Holgate & Clegg, 1991; Lindquist & Whitehead, 1986; Poole & Regoli, 1981). 또한 조직 내에서는 교도관의 역할과 기능에 대한 구체적인 교육 프로그램을 제공할 수 있다. 이러한 프로그램을 통해 교도관의 새로운 역할에 대한 이해는 물론, 나아가 조직의 구조나 교도관들의 의무에 대해서도 명확히 정립할 수 있을 것이다. 또한 과거 수용자들을 감시, 통제하던 기본적인 역할에 더 붙어 새롭게 감당하게 되는 수용자를 위한 여

를 제공하거나, 직, 간접적인 의료 서비스를 제공하거나, 지역 사회와의 네트워크를 통해 필요한 서비스를 연결시켜 주거나, 조직에서 발생하는 문제 외에 근로자가 당면하는 가족문제나 여러 가지 개인적인 문제에 관해서도 상담을 제공하는 등의 서비스를 통해 개인 근로자의 복지 향상을 다방면에서 증진시키는 프로그램이다(최수찬, 2005).

4) EAPs는 24시간 지원 서비스의 가동을 통해 문제가 발생한 근로자의 긴급한 정서 안정에 필요한 즉각적 위기개입서비스(Crisis Intervention Services)

리 프로그램 제공이 기존의 역할에 상충되지 않고 잘 조화를 이루기 위해서는 개별 교도소 최고관리자의 역량에 의존하기 보다는 보다 표준화된 직무 지침서를 통해 교도관들이 체계적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

셋째, 직무만족도를 높이기 위해 교도소 조직의 업무환경 개편과 직장 내 원활한 의사소통을 위한 구체적인 프로그램 등의 실질적 노력이 필요하다. 예를 들어 교도소 내의 업무에 있어서 팀워크 제도(Teamwork System)를 도입하여 동료로부터의 지지가 더욱 원활할 수 있도록 돕거나, 정기적인 교도관 회의 등과 같은 조직적 차원의 제도 마련 노력을 통해 상사와 교도관 사이의 커뮤니케이션을 활성화할 수 있다. 이와 같은 노력을 통해 현재 교도소 조직이 가지고 있는 경화성의 문제를 해결하여 직무만족도를 높이고, 나아가 정서적 소진을 완화시킬 수 있을 것으로 기대된다.

넷째, 교도관의 직무만족도를 높일 수 있는 또 하나의 방안으로 교도소 조직 내 직원 보상체계 수준을 높일 필요가 있을 것으로 보인다. 보상체계 수준을 향상시키는 것은 여타 조직에서도 직원의 업무만족도를 높일 수 있는 방안으로 많이 활용되고 있다. 특히 교도소 조직의 경우 대부분의 대인 서비스 조직과 같이 상대적으로 낮은 보상수준과 불완전한 보상 체계를 갖고 있다. 뿐만 아니라 지극히 폐쇄된 교도소 물리적 공간과 경직된 상하관계 조직 구조와 하위문화(Sub culture)속에서 근무하기 때문에 극심한 스트레스에 시달리게 된다. 따라서 보다 합리적인 보상체계를 마련하고 교도소 조직 내 직원 간 의사소통 구조를 개선하고, 교도관 업무의 전문성을 증진시킬 수 있는 보수교육 프로그램을 도입할 것을

제안한다. 또한 교도관의 직무만족도를 증진시킬 수 있는 대안적 접근으로 정신건강 프로그램 도입 등 교도관들의 정신건강 수준을 보다 높이고 역량 강화(Empowerment)를 증진시킬 수 있는 노력을 강화할 필요가 있다. 이것은 궁극적으로 교도관들의 직무만족에도 긍정적인 영향을 미치게 되어 교정교화라는 교도 방향에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

본 연구는 최근 이루어지고 있는 교정행정의 변화와 더불어 그동안 국내에서 그 연구가 미흡했던 교도관의 직무스트레스나 탈진관련 실태를 파악하고 스트레스 및 탈진 요인과의 관계를 밝히고자 하였다. 이를 위해 전국규모의 교도관 대상 설문조사를 실시하고 실증적 연구를 통해 국내 교도관의 직무스트레스 및 역할갈등에 대한 이해를 높이고자 하였다. 또한 본 연구의 결과를 통해 정서적 소진을 낮추고 예방할 수 있는 구체적 방안들을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

이러한 의의에도 불구하고 본 연구는 아래와 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구에서는 직무스트레스의 핵심 요소를 역할갈등으로 설정한 상태에서 정서적 소진에 미치는 영향을 검증하였다. 향후 연구에서는 역할갈등의 한 측면뿐만이 아닌 직무스트레스가 갖고 있는 다양한 차원을 총체적으로 측정하여 반영할 필요가 있다. 또한 본 연구에서는 교도관의 정서적 소진에 미치는 영향요인을 직무관련 요인으로 한정하였는데 향후 연구에서는 교도관 개인의 심리내적 영향요인과 사회적 관계 관련 영향 요인 등 교도관을 둘러싼 개인과 환경요인의 변수를 함께 분석해 볼 필요가 있다.

둘째, 매개변수로 선정된 직무만족은 정서적 소진의 원인으로 본 연구에서 선정되었는

데, 직무만족과 소진과의 관계 방향은 기존 연구들에서도 서로 다른 결과를 나타내고 있다. 이에 향후 연구에서는 직무만족을 정서적 소진의 결과로 설정하여 분석 비교해 보고, 나아가 시간의 흐름에 따라 이들 관계가 어떤 변화를 보이는지 연구할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 개별 교도소 조직에 따른 차이는 없다는 점을 전제한 상태에서 교도관들의 정서적 소진에 미치는 구조 모형을 검증하였다. 이러한 한계를 보완하기 위해 향후 연구에서는 교도관 개인 차원뿐만 아니라 교도소 조직이 갖는 차이를 반영하고 조직 효과를 함께 고려하여 분석해 볼 필요가 있다. 또한 교도관이 실제 경험하는 현실에 대한 질적 연구를 통해 실제적인 교도관의 스트레스와 교도소 조직 내 역동성의 현실을 파악할 필요가 있다. 이러한 현실에 대한 깊이 있는 파악을 통해 교도관이 교도소에서 긍정적인 역할을 가능하게 하며, 재소자의 교정교화를 위한 보다 구체적인 개입 방안을 도출할 수 있을 것이다.

### 참고문헌

김용미 (2003). 유아교사들의 소진에 영향을 주는 요인과 사회적 지지에 대한 연구. 한국영유아보육학, 34, 111-127.

김정인 (1997). 부적 정동과 사회적 기대가 직무 스트레스와 그 결과에 미치는 영향. 중앙대학교 박사학위 논문.

서영숙, 서지영 (2005). 아동 대상 원어민교사의 직무환경만족도 및 한국적응이 소진에 미치는 영향. 미래유아교육학회지, 12(1), 123-144.

오선균 (2001). 보육교사의 직무만족과 소진에 관한 연구. 청주대학교 행정대학원 석사학위논문(미간행).

윤옥경 (2006). 교정공무원의 스트레스 유발요인과 해소방안. 한국공안행정학회지, 25, 81-106.

이수정, 윤옥경 (2004). 교정공무원의 폭행피해로 인한 탈진감과 외상 후 스트레스 장애. 교정연구, 25, 7-33.

이수정, 구현아, 홍영오 (2005). 교정공무원의 스트레스성 정신질환의 원인기제로서 수용자로 인한 폭력피해 경험에 대한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(2), 317-335.

이종목, 박한기 (1988). 직무 스트레스 척도 제작에 관한 연구(1). 한국심리학회지: 사회 및 성격, 4(1), 241-262.

이희자, 송민재 (2001). 교사가 지각한 유아교육기관 원장의 지도성유형과 교사의 직무만족도. 한국생활과학지, 153-163.

이혜련, 김봉환 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 16(4), 597-611.

조성연 (2004). 보육교사의 직무만족도와 직무 스트레스. 한국영유아보육학, 36, 23-44.

한임순, 김향자 (1998). 어린이집 교사의 직무만족과 소진에 관한 연구. 한국영유아보육학, 14, 171-218.

홍세희 (2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 한국임상심리학회지, 19(1), 161-177.

홍세희 (2007). 구조방정식 모형의 이론과 응용. 연세대학교 사회복지학과, 80-83.

Allen, J., & Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout amongst nurses.

- Western Journal of Nursing Research* 24, 905-917.
- Bazemore, G., & Dicker, T. (1994). Explaining detention worker orientation: Individual characteristics, occupational conditions, and organizational environment. *Journal of Criminal Justice*, 22, 297-312.
- Brodsky, C. M. (1982). Work stress in correctional institutions. *Journal of Prison and Jail Health*, 2, 74-102.
- Burisch, M. (2002). A longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experience. *Work and Stress* 16, 1-17.
- Burke, R. J. (2002). Work experiences and psychological wellbeing of former hospital-based nurses now employed elsewhere. *Psychological Reports* 91, 1059-1064.
- Check, F. E., & Miller, M. D. (1983). The Experience of Stress for Correction Officers: A Double-Bind Theory of Correctional Stress. *Journal of Criminal Justice*, 11(2), 105-112.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in human services. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Clark, R. (1970). Crime in America. New York: Pocket Books.
- Codes, C. L., Doughetty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of Burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Cullen, F. T., Link, B. G., Wolfe, N. T., & Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officers' stress. *Justice Quarterly*, 2, 505-535.
- Cullen, F. T., Link, B. G., Cullen, J. B., & Wolfe, N. T. (1990). How satisfying is prison work? A comparative occupational approach. *Journal of Offender Counselling, Services and Rehabilitation*, 14, 89-108.
- Dignam, J. T., Barrera, M., & West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology*, 14, 177-193.
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (1995). Trait anxiety, work demands, social support and psychological distress in correctional officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 8, 25-35.
- Farkas, A. M. (1999). Correctional officer attitudes toward inmates and working with inmates in a "get tough" era. *Journal of Criminal Justice*, 27, 495-506.
- Finn, P. (1998). Correctional officer stress: A cause for concern and additional help. *Federal Probation*, 62, 65-74.
- Gerstein, L. H., Topp, C. G., & Correll, G. (1987). The role of the environment and person when predicting burnout among correctional personnel. *Criminal Justice and Behavior*, 14, 352-369.
- Goode, W. (1960). A theory of role strain. *Amer. Soci. Rev.* 25, 483-496.
- Grossi, W. L., & Berg, B. L. (1991). Stress and job dissatisfaction among correctional officers: An unexpected finding. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 35, 73-81.
- Grusky, O. (1959). Role conflict in organization: a study of prison camp officials. *Admin. Sci. Q.* 3, 452-472.
- Hepburn, J. R., & Albonetti, C. (1980). Role

- conflict in correctional institutions: An empirical examination of the treatment-custody dilemma among correctional staff. *Criminology*, 17(4), 445-459.
- Holgate, A. M., & Clegg, I. J. (1991). The path to probation officer burnout: new dogs, old tricks. *Journal of Criminal Justice*, 19, 325-337.
- Hong, S, Malik, M., & Lee. M. (2003). Testing configural, metric, scalar, and latent mean invariance across genders in sociotropy and autonomy using non-western sample. *Educational and Psychological Measurement*, 63, 636-654.
- Jacobs, J. B., & Crotty, N. (1983). The Guard's World, In J.B. Jacobs, *New Perspectives on Prisons and Imprisonment*. Ithaca: Cornell University Press, pp.133-141.
- Jenkins, R., & Elliott, P. (2004). Stressors, burnout and social support: Nurses in acute mental health settings. *Journal of Advanced Nursing*, 48, 622-631.
- Joseph R. C., & Thomas, G. (2006). Burnout among prison caseworkers and corrections officers. *Journal of Offender Rehabilitation*, 43(3), 2006. 19-34.
- Jurik, N. C. (1985). Individual and organizational determinants of correctional officer attitudes toward inmates. *Criminology*, 23(3), 523-539.
- Kalliath, T., Morris, R. (2002). Job satisfaction among nurses: a predictor of burnout levels. *Journal of Nursing Administration*, 32, 648-654.
- Kommer, M. M. (1990). A Dutch prison officers at work: Balancing between prison policy, organizational structure and professional autonomy. *The Netherlands Journal of Social Science*, 29, 130-143.
- Lasky, G. L., Gordon, B. C., & Srebalus, D. J. (1986). Occupational stressors among federal correctional officers working in different security levels. *Criminal Justice and Behavior*, 13, 317-327.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York, NY: Springer.
- Lindquist, C. A., & Whitehead, J. T. (1986). Burnout, job stress, and satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and casual factors. *Journal of Offender Counseling Services, and Rehabilitation*, 10, 5-26.
- Lombardo, L. X. (1981). *Guards Imprisoned: Correctional Officers at Work*. New York: Elsevier.
- Long, N. R., & Vogues, K. E. (1987). Can wives perceive the source of their husbands' occupational stress? *Journal of Occupational Psychology*, 60, 235-242.
- Martinez, A. R. (1997). Corrections Officers: "The other prisoner", *The Keeper's Voice*. 18, Retrieved December 3, 1998 from <http://www.acsp.uic.edu/iaco/kv1801/180108.shtml>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives, *Appl. Prev. Psychol*, 7, 63-74.
- Maslach, C., & Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout, *Annu. Rev. Psychol.* 52,

- 397-422.
- Moon, B., & Maxwell, S. R. (2004a). The sources and consequences of correctional officers' stress: A South Korean example. *Journal of Criminal Justice*, 32, 359-370.
- Moon, B., & Maxwell, S. R. (2004b). Assessing the correctional orientation of corrections officers in South Korea. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 48(6), 729-743.
- Morgan, R. D., Van Haveren, R. A., & Pearson, C. A. (2002). Correctional Officer Burnout. *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 29, No.2, 144-160.
- Morrison, D. L., Dunne, M. P., Fitzgerald, R., & Cloghan, D. (1992). Job design and levels of physical and mental strain among Australian prison officers. *Work & Stress*, 6, 13-31.
- O'Driscoll, M. P., Beehr, T. A. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors or personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 141-155.
- Philliber, S. (1987). Thy brothers keeper: A review of the literature on correctional officers. *Justice Quarterly*, 4, 9-37.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.
- Poole, E. D., & Regoli, R. M. (1980a). Work relations and cynicism among prison guards. *Criminal Justice and Behavior*, 7, 303-314.
- Poole, E. D., & R. M. Regoli. (1981). Alienation in Prison: An Examination of Work relations of Prison Guards. *Criminology* 18(August): 251-270.
- Robinson, D., Porporino, F. J., & Simourd, L. (1997). The influence of education attainment on the attitudes and job performance of correctional officers. *Crime and Delinquency*, 43, 60-77.
- Schaufeli, W. B., Van den Eijnde, R. J. J. M., & Brouwers, H. M. G. (1994). Stress en Burnout bij penitentiaire inrichtingswerkers [Stress and burnout among COs]. *Gedrag & Organisatie*, 7, 216-224.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C, W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48.
- Shamian, J., Kerr, M. S., Laschinger, H. K., & Thomson, D. (2001). A hospital-level analysis of the work environment and workforce health indicators for registered nurses in Ontario's acute-care hospitals. *Canadian Journal of Nursing* 33, 35-50.
- Shamir, B., & Drory, A. (1982). Occupational tedium among prison officers. *Criminal Justice and Behavior*, 9, 79-99.
- Slate, R. N., & Vogel, R. E. (1997). Participative management and correctional personnel: A study of the perceived atmosphere for participation in correctional decision-making and its impact on employee stress and thoughts about quitting. *Journal of Criminal Justice*, 25, 397-408.
- Stechmiller, J. K., & Yarandi, H. N. (1993). Predictors of burnout I critical care nurses.

- Heart and Lung, 13, 534-541.
- Toch, H., & Klofas, J. (1982). Alienation and the desire for job enrichment among correctional officer. *Federal Probation*, 46, 35-44.
- Triplett, R., Mullings, J., & Scarborough, K. E. (1996). Work-related stress and coping among correctional officers: Implications from organizational literature. *Journal of Criminal Justice*, 24, 291-308.
- Van Voorhis, P., Cullen, F. T., Link, B. G., & Wolfe, N. T. (1991). The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the integrated environment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 28, 472-500.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon Press.
- Whitehead, J. T. (1987). Probation officer job burnout: A test of two theories. *Journal of Criminal Justice*, 15, 1-16.
- Whitehead, J., & Lindquist, C. (1989). Determinants of correctional officer professional orientation: *Justice Quarterly*, 6(1), 69-87.
- Wicks, R. J. (1980). *Guard! Society's professional prisoner*. Houston: Gulf Publications.
- Zald, M. (1962). Power balance and staff conflict in correctional institutions. *Admin. Sci. Q.* 6, 22-49.
- 1차 원고접수 : 2009. 01. 07  
2차 원고접수 : 2009. 04 .27  
수정 원고접수 : 2009. 05. 18  
최종게재결정 : 2009. 05. 22



## **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**

**Hye Ryon Park      Min Sun Park      Ppo Ra Lee      Suna Jung**

Correctional Welfare Institution

The purposes of this study were to test for the direct effect of correctional officers' role conflict on emotional exhaustion and the indirect effect which is mediated by job satisfaction, and to compare the differences in results according to correctional officers' attitudes toward inmates through multigroup analysis. Structural equation modelling was used to analyse. Results indicates that role conflict is positively associated with emotional exhaustion, and job satisfaction mediates the relationship between role conflict and emotional exhaustion. Also, after testing the difference of correctional officers' attitude towards inmates in model paths, no statistically significant difference between two groups was supported. These results provide several key implications for social work practice: (1) To succeed in the effective rehabilitative goal of correctional organizations, it is suggested to introduce counselling and treatment programs such as EAPs for correctional officers who experience severe emotional exhaustion. (2) To reduce role conflict, standardized manuals for corrections work and regular-basis training program for correctional officers are recommended. (3) Better work environments for preventing and managing COs stresses is needed. This study has a significance in testing the relationship between role conflict and emotional exhaustion, and the mediating effect of job satisfaction while not enough studies have been made in Korea in relation to correctional officers' job stress or burnout. In further research, more various factors related to job stress of correctional officers are expected to be tested.

*Key words : Correctional officer, role conflict, emotional exhaustion, job satisfaction, correctional welfare*