



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학 석사 학위논문

치안고객의 문제행동이 경찰관의
직무탈진과 역할스트레스에 미치는
영향에 관한 연구

- 서울은평경찰서 경찰관들을 중심으로 -

2016년 2월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학 전공

조 영 민

치안고객의 문제행동이 경찰관의 직무탈진과 역할스트레스에 미치는 영향에 관한 연구

- 서울은평경찰서 경찰관들을 중심으로 -

지도교수 김 동 욱

이 논문을 행정학석사 학위논문으로 제출함

2015년 9월

서울대학교 행정대학원

행정학과 행정학 전공

조 영 민

조영민의 행정학 석사 학위논문을 인준함

2015년 12월

위 원 장 전 영 한 (인)

부 위 원 장 금 현 섭 (인)

위 원 김 동 욱 (인)

국 문 초 록

민간부분에서는 오래전부터 기업의 수익에 악영향을 끼치는 악성고객(Black Consumer) 문제에 주목하여, 이를 체계적으로 관리하기 위한 다각적인 방안을 모색하고 있다. 공공부문에서도 악성민원인에 의한 폐해가 심각한데, 경찰도 예외는 아니어서 경찰서비스 대상인 치안고객의 수용 불가능한 문제행동으로 인해 경찰활동의 장애를 초래할 정도로 많은 문제점을 낳고 있다.

본 연구는 치안고객의 다양한 문제행동이 경찰관의 직무탈진과 역할스트레스에 어떤 영향을 미치는지를 밝히고, 이에 대한 정책적 대안을 마련하는데 그 목적이 있다. 먼저 독립변수로는 치안고객의 문제행동 유형 13가지에 대한 경험빈도(최근 1달 동안)와 많은 문제점이 있다고 알려진 주취자 비율을 측정하고, 종속변수로는 직무탈진(소진, 냉소, 직업효능감)을 MBI-GS 척도를 통해 측정했고, 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성)를 종속변수로 추가해 그 영향을 검증하였다.

연구는 서울 은평경찰서 소속 경찰관 282명을 대상으로 실시하였으며, 설문조사법을 사용하여 변수들을 리커트척도로 측정하였다. 분석결과 응답자의 50% 이상이 평소 욕설, 억지주장, 소란·난동 등 문제행동을 경험하는 것으로 나타났으며, 심지어 30%에 해당하는 경찰관이 신체적 폭력까지 경험했다고 응답하는 등 일선경찰관들이 치안고객의 문제행동에 심각하게 노출되어 있음이 밝혀졌다. 각 변수들에 대한 회귀분석 결과 치안고객의 문제행동은 직무탈진의 하위구성개념인 소진과 냉소에 유의미하게 영향(+)을 미치는 것으로 나타났으며, 역할스트레스의 하위구성개념인 역할갈등에 유의미하게 영향(+)을 미치는 것으로 검증되었다. 하지만, 치안고객의 주취비율은 유의미한 영향관계가 없는 것으로 분석되었는데, 이는 주취자라 하더라도 문제행동을 하지 않을 경우는 경찰관의 심리상태에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다.

치안고객의 문제행동에 대한 합리적 관리와 체계적 관리를 위해 ①학계를 중심으로 한 활발한 연구, ②고객서비스 마인드 향상을 위한 내부교육 강화, ③문제행동에 대한 구체적 대응 매뉴얼 제작, ④상습적 문제행동 고객을 관리할 수 있는 전담조직 설치, ⑤문제고객과의 민·형사소송이 진행 중인 경찰관에 대한 조직차원의 지원, ⑥치안고객의 심각한 문제행동에 대한 강력한 처벌, ⑦대국민 홍보강화 등 다각적인 조치가 필요할 것이다.

.....

주요어 : 경찰, 문제고객, 문제행동, 직무탈진, 소진, 냉소,
직업효능감, 역할스트레스, 역할갈등, 역할보호성

학 번 : 2010-22184

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적과 필요성	1
1. 연구의 목적	1
2. 연구의 필요성	3
제2절 연구의 대상과 방법	6
1. 연구의 대상	6
2. 연구의 방법	7
제2장 이론적 논의와 선행연구 검토	8
제1절 고객의 문제 행동	8
1. 행정조직과 고객	8
2. 고객 불평 행동에 대한 연구경향	9
3. 고객의 문제 행동	11
4. 고객 문제 행동의 유형	14
5. 고객의 문제 행동이 미치는 영향	17
6. 고객의 문제 행동에 대한 대응	18
제2절 직무탈진	20
1. 직무탈진의 개념	20
2. 직무탈진에 영향을 미치는 선행변수	23

제3절 역할스트레스	25
1. 개념 정의	25
2. 역할스트레스에 영향을 미치는 선행변수	26

제3장 연구 설계 및 분석 방법 28

제1절 연구모형 및 가설	28
1. 연구분석의 틀	28
2. 가설의 설정	29
제2절 변수의 정의	30
1. 종속변수1 - 직무탈진	30
2. 종속변수2 - 역할스트레스	32
3. 독립변수	34
4. 통제변수	36
제3절 설문조사와 분석방법	38
1. 설문지의 구성과 조사 개요	38
2. 분석방법	39

제4장 연구결과 41

제1절 기술통계	41
1. 조사대상자의 일반적 특성	41
2. 변수들의 기술통계	43

제2절 변수의 타당성 및 신뢰성 검증	46
1. 타당성 분석	46
2. 신뢰성 분석	50
제3절 가설의 검증	51
1. 변수간의 상관분석	51
2. 종속변수 소진의 검증	54
3. 종속변수 냉소의 검증	55
4. 종속변수 직업효능감의 검증	57
5. 종속변수 역할갈등의 검증	58
6. 종속변수 역할모호성의 검증	60
7. 연구결과 종합	61
 제5장 결론	 64
제1절 연구결과의 요약 및 해석	64
제2절 정책적 함의	66
제3절 연구의 한계	69
 참고문헌	 70
 설문지	 77
 Abstract	 82

표 목차

<표1-1> 연도별 112신고 건수 및 경찰인력 현황.....	4
<표1-2> 2014년 서울청 112신고 긴급코드별 접수현황.....	4
<표2-1> 고객의 문제행동에 대한 다양한 정의.....	13
<표2-2> 고객 문제행동의 유형에 대한 선행연구.....	16
<표2-3> 직무탈진에 영향을 미치는 선행변수에 대한 기존 연구.....	24
<표2-4> 역할스트레스에 영향을 미치는 선행변수에 대한 연구.....	27
<표3-1> 직무탈진 척도(MBI-GS)의 문항내용.....	32
<표3-2> 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성)의 문항내용.....	33
<표3-3> 독립변수 : 치안고객의 문제행동 유형.....	35
<표3-4> 통제변수의 문항 구성.....	37
<표3-5> 설문지의 구성(각 변수의 측정내용 및 측정방법).....	39
<표4-1> 조사대상자의 일반적 특성.....	42
<표4-2> 변수들의 기술통계량.....	43
<표4-3> 문제행동 행위별 기술통계량.....	44
<표4-4> 문제행동에 대한 집단별 평균분석.....	45
<표4-5> 문제행동 설문문항들의 KMO와 Bartlett의 검정 결과.....	47
<표4-6> 문제행동 문항의 공통성 및 요인적재량.....	47
<표4-7> 직무탈진에 대한 요인분석 결과.....	48
<표4-8> 역할스트레스에 대한 요인분석 결과.....	49
<표4-9> 변수들의 신뢰성 검증.....	50

<표4-10> 변수들의 상관분석 결과.....	51
<표4-11> 통제변수를 통제한 편상관분석 결과(소진, 냉소).....	52
<표4-12> 통제변수를 통제한 편상관분석 결과(역할갈등, 모호성).....	53
<표4-13> 치안고객의 문제행동이 경찰관의 소진에 미치는 영향.....	55
<표4-14> 치안고객의 문제행동이 경찰관의 냉소에 미치는 영향.....	56
<표4-15> 치안고객의 문제행동이 직업효능감에 미치는 영향.....	58
<표4-16> 치안고객의 문제행동이 역할갈등에 미치는 영향.....	59
<표4-17> 치안고객의 문제행동이 역할모호성에 미치는 영향.....	61

그림 목차

<그림3-1> 연구 분석의 틀.....	28
<그림4-1> 연구결과.....	62

제1장 서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

1. 연구의 목적

최근 인천의 모 백화점 지하주차장에서 모녀 고객이 아르바이트 주차요원의 무릎을 꿇리고 폭언하는 것을 목격했다는 주장(사진)이 SNS를 통해 유포되면서 언론을 통해 소위 ‘갑질 논란’으로까지 확산되는 등 크게 사회이슈화 된 적이 있다. 일부 악성고객들은 서비스 종사자가 마치 노예라도 되는 것처럼 폭언, 폭행 또는 성추행뿐만 아니라 무릎을 꿇리는 등 횡포를 부림으로써 서비스 접점 종사자들을 극심한 감정노동에 시달리게 하고 있으며(정창윤·김인신, 2015), 이런 악성고객에 대한 대응은 기업의 성패를 좌우하는 요소가 된지 오래다.¹⁾ 경영학계에서는 이처럼 기업에 악의적으로 피해를 끼치는 고객을 ‘악성고객(Black Consumer)’이라고 정의하면서 이들의 다양한 행태가 기업에 미치는 영향에 대해 많은 연구가 진행되어 왔으며, 고객들의 문제행동에 대한 대응방안을 마련하기 위해 노력하고 있다.

이와 같은 고객(민원인)의 잘못된 행태문제는 공공기관도 예외는 아니다. 보건복지부 통계에 따르면 2010년 1월부터 2년간 사회복지 분야 공무원에 대한 민원인의 폭행이 1,275건이었는데, 2012년 5월부터 지난해 3월까지 1,902건으로 늘었다. 하지만 이 가운데 계획적으로 흥기를 사용한 60건에 대해서만 고발 조치가 이뤄졌고, 나머지 대다수는 없었던

1) 2008. 3월 대한상공회의소가 300개 기업을 대상으로 실시한 ‘우리 기업의 소비자 관련 애로실태와 개선과제’ 조사에서 “소비자의 무리한 요구 때문에 어려움을 겪은 적이 있는가?”라는 질문에 87.1%가 경험한 적이 있다고 응답하였다.

일로 무마되는 등 악성민원인에 대한 공공기관의 대응은 미미한 상태이다.

공권력의 상징인 경찰도 마찬가지다. 소위 ‘매 맞는 경찰’ 제하의 각종 언론보도에서도 보듯이 일선 치안현장에서의 공권력 경시풍조는 이미 오래전에 문제 제기된 상태이다. 치안정책연구소의 조사²⁾에 따르면 경찰관의 10%이상이 월 평균 20건 이상의 악성민원을 접하고 있으며, 승진 등 조직 내부문제나 흥기를 든 강력범을 상대하는 극한의 업무상황에 대한 스트레스보다 악성민원인을 상대하는 것이 더 힘들다고 응답하기도 했다.

공공부문에서 발생하는 일부 고객의 문제행동은 담당공무원의 사기를 낮추고, 직무부담을 가중시킴으로써 공공서비스의 질을 저하시키기도 하며, 고객의 문제행동으로 인해 불필요한 비용이 유발되고 다수의 국민에게 제공되어야 할 서비스 제공의 기회를 상실하는 문제까지 야기할 수 있다(백병성, 2014). 특히, 국민의 생명과 신체를 보호하기 위한 긴급업무가 대부분을 차지하는 경찰업무의 특성상 단순한 사기저하, 금전적 손해발생 등 사기업의 일반적인 피해를 넘어 선량한 다른 시민들이 위급상황에서 제대로 된 보호를 받을 수 없는 상황에까지 노출될 수 있다는 점에서 문제점은 더욱 심각하다.

오래전부터 사기업에서는 악성고객으로 인한 피해를 최소화하기 위해 악성고객의 기본적 유형과 특성을 구분하는 한편, 상황별 대응방안을 강구하는 등 전략적 관리에 노력하고 있다(이유재, 2002). 공공부문에서도 악성민원인에 대한 전략적 관리가 확산되고 있는데, 서울시 다산콜센터의 경우 악성민원 대응계획을 수립³⁾해 악성민원에 대해 체계적으로 대응하고 있으며, 상습 악성민원인에 대해서는 고소 등 강력한 법적조치를

2) 치안정책연구소(2014), 경찰서비스의 불만고객 대응방안(경찰관 6,889명 상대 설문조사)

3) ‘다산콜센터 악성민원 대응 계획’(2012.6월)

시행하고 있다. 국민권익위원회는 공공부문 최초로 ‘고충민원특별조사팀’을 설치하여 장기간 지속적으로 비이성적인 행태를 보이는 민원인에 대해 적극적인 관심을 가지고 해결해 주는 등 여타 부처에도 확산되고 있는 추세이다.

고객의 문제행동에 대한 전략적 관리는 치안행정에도 시사점을 준다. 여타 공공기관 등의 사례⁴⁾와 같이 악성민원인에 대한 체계적 관리가 이루어질 경우 스트레스가 가장 높은 직업 중 하나인 경찰관의 사기를 크게 향상시킬 수 있으며, 여타 치안고객의 서비스 개선까지 기대할 수 있을 것이다.

이 논문의 목적은 치안고객의 문제행동의 심각성을 확인하는 데 있다. 공권력 저하의 문제는 전체 치안서비스의 부실로 이어지고, 공권력 저하의 가장 큰 원인이 되고 있는 치안고객의 문제행동에 대해 제대로 대응하지 못할 경우 경찰서비스의 향상을 기대할 수 없다. 이와 같이 치안고객의 문제행동이 경찰조직 내외부적으로 많은 문제를 일으킨다고 보고, 이 논문을 통해 경찰관의 심리상태 및 행태, 조직의 성과 등에 큰 영향을 미친다고 알려진 직무탈진과 역할스트레스에 얼마나 영향을 미치는지 확인하고자 한다.

2. 연구의 필요성

<표1-1>과 같은 2013년 경찰백서(경찰청 통계자료)에 의하면 경찰의 대표적인 업무인 112신고는 2003년 4,078,925건이었으나, 2013년 112신고 건수는 19,115,620건으로 369% 폭증한데 반해 경찰관 인력은 2003년 91,592명에서 2013년 105,357명으로 15%만이 증가하는 것으

4) 서울시 다산콜센터에서 성희롱·폭언 등 상습적으로 악성전화를 한 45명에 대해 형사고소한 결과 악성전화가 90% 이상 감소한 것으로 나타났다.(2015.5.26. 아시아경제 언론 보도)

로 분석되었다. 112신고 건수는 해마다 증가하고 있으며, 경찰의 업무부담은 갈수록 커지는 상황이다.

<표1-1> 연도별 112신고 건수 및 경찰인력 현황

구 분	'03년	'05년	'07년	'09년	'11년	'13년
112신고	4,078,925	5,012,017	6,227,664	7,788,866	9,951,202	19,115,620
경찰인력	92,165	95,336	96,324	99,554	101,239	105,357

<표1-2>의 2014년 서울청 112신고 내역을 보면 범죄로부터 인명·신체·재산을 보호하거나, 신속한 범인검거가 필요한 신고 등인 긴급출동을 의미하는 CODE 0와 CODE 1 신고는 772,020건이고, 긴급출동을 요하지는 않지만 경찰의 현장조치가 필요한 CODE 2의 경우 1,704,537건 접수되었다. 반면 경찰소관 이외의 업무이거나 현장조치가 불필요한 신고로 경찰관이 출동하지 않는 CODE 3의 경우 1,935,100건으로 전체 신고의 43.9%나 차지하는 것으로 분석되는 등 시민들은 긴급전화인 112를 범죄와 관련 없는 단순 불편 해소를 위한 용도로 활용하는 경우가 많아 경찰의 업무부담을 늘리는 요인이 되고 있다.

<표1-2> 2014년 서울청 112신고 긴급코드별 접수현황

긴급코드	총계	CODE 0	CODE 1	CODE 2	CODE 3
접수건수	4,411,657	75,124	696,896	1,704,537	1,935,100

더욱 심각한 문제는 112신고가 급증함에 따라 시민들이 긴급한 상황에서 112신고를 했는데, 112가 통화 중인 경우까지 발생한다는 것이다. 2012년 112신고 통화대기 비율이 28.3%에 달하고 있는 것을 보면 심각한 수준에 이른 것을 알 수 있다. 2012년 ‘여의도 칼부림 사건⁵⁾’ 이후

5) 2012.8.22. 여의도에서 발생한 칼부림 사건의 경우 눈 앞에서 범죄자가 마무 칼을 휘두

인력증원, ARS 콜백시스템 도입 등 통화대기 문제를 줄이기 위한 경찰청의 다각적 노력이 있었지만, 상황은 크게 나아지지 않은 것으로 보인다.

치안현장에서 시민들과 마주하는 현장경찰관의 경우 매일 과도한 치안서비스를 요구하는 민원인으로 인해 많은 시간을 낭비하고 있으며, 특히 현장 민원인의 상당수가 주취자인 관계로 일반 공공기관의 악성민원인보다 한층 더 어려운 여건에 있다고 추정된다. 악성고객으로 인한 문제는 그로 인한 직접적인 피해 뿐 아니라 선량한 다른 고객들의 간접적 피해를 고려할 수 있는데, 치안현장의 악성고객 문제는 여타 공공기관이나 사기업의 피해에 비해 간접적 피해의 수준이 훨씬 크다. 악성고객에 의해 허비된 시간은 심지어 위기에 처한 선량한 시민의 생명까지 위협할 수 있는 상황으로까지 내몰릴 수 있기 때문이다.

그럼에도 불구하고 치안력의 낭비요인이 되는 악성고객 또는 치안고객의 문제행동에 대한 개선노력은 미미한 상태이다.⁶⁾ 여전히 현장경찰관들은 악성고객으로 인한 업무과중 및 심각한 스트레스를 경험하고 있으며, 오히려 이들의 민원제기로 인한 감찰조사에까지 시달리는 등 상황은 더욱 악화되는 상황이다.

경찰업무는 국민의 생명과 재산을 보호하는 긴급한 업무에 더욱 집중될 수 있어야 한다. 이 논문을 통해 치안현장에서 경찰관들이 어떤 문제행동들을 경험하는지, 그리고 이와 같은 치안고객의 문제행동이 현장경찰관에게 어떤 영향을 미치는지를 논증하고, 이에 대한 전략적 대응방향을 제시하는 지속적 노력이 필요할 것이다.

르는 상황에서 112신고를 전화했으나, 모든 112신고 전화가 통화 중이어서 112신고를 포기한 것이 언론을 통해 밝혀지면서 크게 이슈화 되었다.

6) 치안고객의 문제행동, 악성치안고객의 문제에 대한 학문적 연구 또한 부족한 실정이다. 물론 치안고객의 문제행동으로 인한 피해는 당연히 예상되는 바이지만, 사기업에 비해 또는 여타 공공기관의 고객에 비해 치안고객의 문제행동의 수준과 특징을 제대로 파악하고 이에 맞춘 대안을 마련하는 것이 시급하다.

제2절 연구의 대상과 방법

1. 연구의 대상

연구는 범죄의 예방·진압 및 수사, 교통의 단속과 위해의 방지를 주 임무⁷⁾로 하는 경찰관을 대상으로 실시할 것이다. 치안고객의 어떠한 문제 행동이 각 기능의 경찰관들의 직무탈진과 역할스트레스에 영향을 미치는지를 알아보고 이에 대한 실천적 대안을 마련하기 위한 정책적 필요성을 감안한다면 모집단은 대한민국 경찰관 전체가 되는 것이 타당할 것이다. 하지만, 13년 기준 경찰관의 인원은 105,357명(서울지방경찰청의 경우에만 25,570명)인데, 개인적인 연구를 위해 모든 인원을 조사하는 것이 현실적으로 어렵고, 전 경찰관을 대상으로 표본추출 방법을 활용하기도 어려운 실정이다. 또한, 많은 인원을 조사했을 경우 통계처리의 어려움, 설문에 응답하는 응답자의 편향된 특성(내근 근무자 위주 등)으로 인해 결과가 왜곡될 우려가 있기 때문에 단일 경찰관서로 한정하여 가급적 전원을 대상으로 연구를 진행하는 것이 더 나을 것이라고 판단하였다.

따라서, 이 논문구의 구체적 연구대상은 서울 은평경찰서 경찰관으로 한정하고자 한다. 서울 은평경찰서는 1991년 서부경찰서로부터 분리·개서한 경찰서로 경무과, 112종합상황실, 생활안전과 등 9개 기능과, 지구대·파출소 5개소를 관할하여 있으며, 2015년 8월 현재 총 446명의 경찰관이 근무하고 있다. 경찰서는 치안현장의 접점에 위치하고 있으며, 경찰의 모든 기능을 포함하고 있기 때문에 연구결과가 경찰 전체의 설명하는 참고자료로 유의미할 것으로 생각한다.

7) 경찰법 제3조

2. 연구의 방법

연구방법은 시간과 비용의 문제, 사람을 대상으로 하는 연구 특성상 발생할 수 있는 윤리적 문제 등의 한계를 극복하기 위해 비실험설계에 해당하는 서베이 방법을 활용하였다. 국내외에서 발간된 단행본, 학술지, 정부발간물, 학위논문 등을 참조한 문헌연구를 위해 선행연구를 실시하여 본 연구의 독립변수와 종속변수를 명확히 할 계획이다. 특히 독립변수인 치안고객의 문제행동은 경찰조직을 대상으로 한 기존 연구가 부족하고, 경찰조직의 사기업의 문제행동과는 또 다른 특징점을 있을 것으로 예상되는 바 일부 현장경찰관들과의 심층면접을 통해 변수를 명확히 선정할 방침이다. 이후 변수들간의 관계를 명확히 할 수 있는 설문문항을 반영한 설문지를 작성하고, 연구대상인 은평경찰서 직원들 대상으로 설문조사를 실시한 후 통계 프로그램인 SPSS를 통해 빈도분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석 등을 실시해 가설을 검증하였다.

제2장 이론적 논의와 선행연구 검토

제1절 고객의 문제행동

1. 행정조직과 고객

사전적 의미의 고객은 경제에서 창출된 재화와 용역을 구매하는 사람을 말하며, 실질적으로는 기업의 서비스를 구매하는 사람으로 여러 번의 구매와 상호작용으로 형성된다. 고객은 일정 기간 동안 상호접촉과 커뮤니케이션을 통해 반복구매를 하고 기업이나 조직에 고객생애가치의 실현으로 수익을 창출해 줄 수 있는 사람으로 접촉이나 반복 구매를 하지 않는 사람은 고객이 아니라 구매자에 불과하다.⁸⁾ 현재 고객에 대한 인식은 과거 ‘왕’이라는 절대적 개념에서 탈피하여 기업과 발 맞추어가는 ‘동반자적 입장’으로 바뀌어가고 있다. 따라서 고객이 존중받는 만큼 서비스 제공자들도 존중 받는 존재로 인식되어 가고 있는 추세이다.

과거 고객은 사행정의 객체로만 인식되어 공공행정의 객체인 국민과 구별하는 것이 일반적이었으나, 국민을 보는 시각도 점차 고객의 개념과 근접해지는 실정이다. 이런 현상은 1980~1990년대에 걸친 전세계적 정부혁신의 운동으로 나타난 것으로 정부의 비능률과 국민들의 요구에 대한 비응답성은 정부의 기능을 민영화하고, 정부의 역할을 재조정하기에 이르렀으며, 국민들을 보는 시각도 규제 대상자, 서비스의 수혜자가 아니라 소비자, 고객 및 시민의 개념으로 변화하게 되었다(박경원, 2003). 하지만, 공공행정의 객체는 민간부문에서 강조하는 고객으로서의

8) 웹페이지 검색 (<http://blog.naver.com/korbomb/220106941810>) : 세상을 열어주는 감성마케터 정진수, 고객의 정의와 시대적 변화

가치와 함께 공공부문에서 강조되어야 하는 국민으로서의 가치를 동시에 추구하고 있다. 공공서비스의 경우 고객의 관점에서 서비스를 경험한 시민들의 의견을 묻고, 만족도를 반영해야하지만, 마찬가지로 국민의 관점에서 서비스를 경험하지 않은 사람들도 정부가 하는 일이 어떤 점이 마음에 드는지 또한 마음에 들지 않는지에 대한 의견을 표시할 권한이 있고 이러한 부분을 반영하여야 한다는 것이다.⁹⁾

공공행정과 사행정에서의 객체에 대한 차이에도 불구하고, 1990년대 후반부터 민원행정분야를 중심으로 고객의 개념이 확산되어 공무원들의 친절도와 서비스 품질, 서비스가 제공되는 환경 등 여러 측면에서 행정 서비스 품질의 향상이 이루어지고 있다(박경원, 2003). 이와 같은 패러다임의 변화는 경찰도 예외는 아니어서 경찰활동에서도 고객친화적인 서비스 제공자로서의 역할을 강조하고 있다(김종길, 2013). 1990년대 후반부터 제정된 경찰서비스헌장을 중심으로 기능별로 만들어진 생활안전 경찰서비스헌장, 수사경찰서비스헌장, 교통경찰서비스헌장, 경찰민원서비스헌장 등 고객서비스를 강조하는 경향은 이와 같은 변화를 설명하고 있다.

2. 고객 불평행동에 대한 연구경향

일반적으로 제품과 서비스를 이용하는 고객이 불만¹⁰⁾을 갖게 될 때, 그 불만이 본인이 인내할 수 있는 한계를 넘게 되면 고객은 어떠한 방식이든 표현을 하게 된다. 소비자가 제품 또는 서비스에 대해 불만족을 한 경우 나타나는 적극적 행동¹¹⁾을 경영학에서는 소비자(고객)의 불평행동

9) 2006년 한국행정학회 연구보고서 : 혁신을 둘러싼 다양한 이념과 가치갈등

10) 소비자 불만족이란 소비자들이 제품 또는 서비스의 경험에 대해 내린 평가로서 (Westbrook, 1980), 제품을 구매하기 전에 그 제품의 성능 수준을 기대한 것과 실제 제품성과 사이의 불일치를 의미한다고 할 수 있다(Oliver, 1994). 이와 같은 소비자 불만은 제품에 대한 기대와 지각된 성과수준의 상호작용으로부터 발생한다고 한다.(Miller, 1997)

11) 이진국(1996)은 소비자의 불만족에 대한 대응행동으로 무행동, 사적행동, 사적행동과

으로 일컫는다.

Jacoby와 Jaccard(1981)는 ‘제품이나 서비스에 대한 부정적인 내용을 제조업자, 판매업자 혹은 제3자에게 커뮤니케이션하는 개인고객 차원의 행동’으로 정의하고, ALicke(1992) 등은 불평행동을 불만(discontent), 불만족(dissatisfaction), 항의(protest), 불쾌감(resentment) 또는 유감(regret)의 표현이라고 정의하였다. Rogers, Ross, and Williams(1992)는 ‘고객 불만족에서 기인하는 행동이나 행동의 조합’이라고 정의하고 있으며, 류미현(1997)은 ‘상품과 서비스의 구입·사용에서 소비자가 불만족했을 경우 적극적, 긍정적으로 해결하고자 하는 행동’이라고 설명한다.

고객 불평행동에 대한 초기의 연구는 소비자의 불평행동을 기업의 기회 요인으로 보고, 이를 적극적으로 활성화·양성화해서 기업이 지속적인 성장을 할 수 있는 토대로 삼는 목적으로 이루어졌다. 즉, 기업의 서비스에 불만족을 느낀 소비자가 불평을 하지 않는다면 기업의 입장에서 소비자의 불만족 요인을 제대로 파악하지 못해 시장에서의 지배력을 상실한다는 것으로 기업의 지속가능한 성장을 위해서는 소비자의 불만을 즉각적으로 파악하는 것이 필요하다는 주장이다. Adreeassen(2001)의 연구에 따르면 기업의 서비스에 불만족한 고객 중 68%에 달하는 고객은 불평을 하지 않는다고 분석¹²⁾했으며, 그 결과 기업들은 불만족을 초래하는 문제점을 제대로 파악하지 못해 이를 개선할 기회조차 얻지 못하고 시장에서 소외된다고 지적하였다. 이와 같은 이유로 David & Dacin(1997) 등은 기업의 성장을 위해 기업은 소비자로부터 하여금 불평행동을 권장하고, 이를 적절히 관리해야 할 필요성이 있다고 주장하였다.

하지만, “고객이 항상 옳은 것은 아니다.”, “모든 고객이 왕은 아니다.”

불평, 사적행동과 불평 및 제3자 행동의 4가지로 정리하였다.

12) 와튼스쿨의 불만고객 연구보고서(2006)에 따르면 100명의 고객이 불만을 느낄 경우 63명의 고객은 침묵을 지키며 다른 기업으로 이동하며, 31명의 고객은 불만사항을 가족이나 친구들에게 적극적으로 알리는 반면, 단지 6명의 고객만 직접적으로 기업에 항의한다고 하였다.

라는 말이 유행하는 것처럼 최근 연구에서는 기업이나 다른 선량한 고객들에게 피해를 주는 불량고객(고객의 문제행동)에 주목하고 있다. 이들 불량고객들에게 지출되는 비용을 절감할 수 있다면 기업으로서는 더 높은 수익을 얻을 수 있을 뿐만 아니라 우량고객과의 관계를 한층 더 강화시킬 수 있기 때문이다. 왜냐하면 고객들 중에는 기업이 유치하고자 하는 올바른 고객과는 반대로 기업이 관계를 맺지 않기 위해 노력해야 하는 고객이 있기 때문이다. 이들은 기업에게 수익을 가져다주기보다는 오히려 손해만을 안겨주는 불량고객들이 있으며, 불량고객들과의 관계를 유지하기 위해 들이는 비용을 우량 고객과의 관계를 강화하는 데 사용하면 기업은 현재보다 더 나은 수익을 얻을 수 있을 뿐만 아니라 기업에게 중요한 고객과의 관계를 한층 더 높은 단계로 끌어올릴 수 있다. 수익성 있는 고객 포트폴리오를 유지하기 위해서는, 고객과의 관계를 유지하는 데 필요한 비용과 고객이 가져다주는 수익을 고려해 장기적인 관계를 유지하기 위해 노력하기보다는 고객과의 관계를 청산하는 것이 나은 고객들을 구분하는 것이 필요하다(이유재, 2002).

3. 고객의 문제행동

고객의 문제행동은 이와 같은 고객의 불평행동이 윤리적 차원에서의 선을 넘는 경우 발생한다. Dodge(1996)는 고객의 문제행동을 윤리적 차원에서 접근하여, 소비과정과 소비행동의 결과가 옳지 않거나 도덕적 원칙이나 기준에서 벗어나는 잘못된 행위라고 정의하고 있으며, Harris & Reynolds(2004)는 역기능적 고객행동으로서 공공연히 혹은 은밀하게 서비스 접점을 혼란시키는 고객행동으로 정의한다. 송인숙(2005)은 상거래시의 소비윤리 개념을 제시하면서 윤리적인 차원에서 타인이나 사업자에게 소극적 혹은 적극적으로 손해를 입히는 행위를 비윤리적 소비자 행동, 즉 소비자의 문제행동으로 보았다. 서주희(2006)는 소비자의 권리를 과잉주장하면서 불만해결 지식이 부족하거나 불만에 대해 정직하지

못하거나 지나치게 감정적으로 대응하는 행동으로 정의하였다. 미국 High Conflict Personality Institute에서는 ‘고도의 갈등적 인성(High Conflict Personality)을 가진 민원인이 제기한 민원’으로 정의한다.

고객의 문제성 행동에 대해서는 연구자에 따라 다양하게 정의되고 있다. 행위자에 중점을 둔 경우 악성고객(Black Consumer, 이은경·이은미·전중옥, 2013), 불량고객(Jaycustomer, 이유재, 2002) 등으로 정의하고 있으며, 행위자의 행위양태에 중점을 둔 경우 소비자의 문제행동(백병성·박현주, 2009), 고객 무례(정서이·배상옥·전재균, 2015), 소비자의 비윤리적 행위(이은곤 등, 2012), 소비자의 악성불평행동(허경옥, 2012) 등 다양한 용어로 정의하고 있는 실정이다.

행정기관에서도 다양한 형태로 고객의 문제행동에 대해 정의하고 있는데, 국민권익위원회(2011)에서는 고질민원이란 ‘국민권익위원회에 접수·처리된 고충민원으로서 특별조사민원 지정기준에 적합하고, 민원처리과에서 특별조사민원 발생보고서를 작성하여 제출하여 특별민원 심의위원회에서 선정한 민원’이라고 정의하면서 이와 같은 민원을 전담하는 특별조사팀의 업무범위를 지정하는 형식으로 개념정의하였다. 행정안전부(2010)에서는 특이민원이라고 명명하면서 ‘정당한 행정처분 등에 승복하지 않고 자기 의사만을 관철시키기 위해 장시간 반복적인 주장 등으로 인하여 행정력을 낭비하게 하는 민원’으로 정의하고 있으며, 법원행정처(2007)에서는 ‘정상적이지 못한 불법 또는 부당한 방법으로 민원을 제기하여 정당한 직무집행을 방해는 민원’으로 규정하고, 국가보훈처(2009)는 ‘동일한 내용으로 2~3회 이상 반복하여 계속 제출하는 민원과 제기한 민원이 해결될 때까지 3회 이상 제가하는 민원으로 현재의 제도나 지침 등에 따라 해결하는 것이 곤란한 민원’이라고 정의하고 있다.

외국의 연구에서도 Bitner et al(1994)의 경우 ‘problem customer’(문

제고객)라 했으며, Lovelock (2001)은 ‘jay-customers’(불량고객)이라고 정의하기도 했으며, 고객의 비윤리적 행동에 중점을 둔 경우 Fullerton & Punj(1997)은 ‘aberrant consumer behavior’(고객의 이상 행동) 또는 ‘consumer misbehavior’(고객의 나쁜 행동), Harris & Reynolds(2003)는 ‘dysfunctional customer behavior’(역기능고객 행동), Kem & Grandey(2009)와 Sliter et al(2010, 2012)는 ‘customer incivility’(고객무례)라고 정의하는 등 <표2-1>과 같이 연구자에 따라서 다양하게 표현하는 실정이다.

<표2-1> 고객의 문제행동에 대한 다양한 정의

연구자	사용 개념	정의
이은경 등 (2013)	악성고객 (Black Consumer)	상품이나 서비스의 불량을 고의로 유발한 후 이를 문제 삼아 기업을 상대로 과도한 피해 보상을 요구하거나 억지를 써서 보상을 받으려는 소비자
이유재 (2002)	불량고객 (Jaycustomer)	서비스 조직과 다른 고객에게 부정적인 영향을 주어 서비스 혼란을 초래하는 하는 사람
백병성 등 (2008)	소비자의 문제행동 (Consumer's Problematic Behavior)	소비자가 사업자로부터 제품(서비스)을 구매·사용하는 중에 발생한 불만이나 불평행동을 제기하는 과정에서 사업자 또는 소비자상담을 담당하는 기관의 과실이나 책임의 범위를 넘어 사업자 또는 소비자업무를 처리하는 소비자단체나 해당 기관에 일반적으로 용인될 수 있는 범위를 초과하는 무리한 불평행동을 함으로써 소비자상담을 담당하는 제3의 기관이나 사업자에게 과도한 비용을 요구하는 것
정서이 등 (2015)	고객무례 (Customer Incivility)	서비스제공 과정을 방해하는 금연구역에서의 흡연, 종사원에 대한 폭언 등과 같은 행위를 통해 서비스거래 결과에 부정적인 영향을 미치는 것
이은곤 등 (2012)	소비자의 비윤리적 행동 (Customer Unethical Behavior)	소비자가 사업자로부터 제품 또는 서비스를 구매, 사용 및 불만제기 과정에서 사업자 및 제 3의 기관에 과도, 무리한 불평행동을 하거나 상대방과의 상호작용에서 불만을 과잉 표출하는 행위

연구자	사용 개념	정의
허경옥 (2012)	소비자의 악성불평행동 (Consumers' Problematic Complaining Behaviors)	소비자가 보통의 상식을 벗어난 정도의 과도한 보상을 요구하는 행위
행정안전부 (2011)	고질민원 (특이민원)	정당한 행정처분 등에 승복하지 않고 자기 의 사만을 관철시키기 위해 장시간 반복적인 주장 등으로 인하여 행정력을 낭비하게 하는 민원

이상과 같이 고객의 문제행동에 대한 선행연구는 행위자를 중심으로 한 정의와 행위양태를 중심으로 한 정의로 구분할 수 있지만, 일반적으로 행위자에 중점을 둔 경우에도 고객을 악성고객과 충성고객 등으로 절대적으로 나눌 수 있는 것이 아니라 문제성 있는 불만행동을 하는 고객을 일컬어 악성고객으로 지칭하는 것으로 보인다. 따라서 본 연구는 악성고객, 불량고객 등의 행위자를 중심으로 한 용어보다는 고객의 문제행동이라는 행위양태를 중심으로 한 용어를 사용하기로 한다. 한 사람의 고객을 문제고객¹³⁾이라고 규정하기보다 고객의 특정한 문제행동에 초점을 둬으로써 그 개념을 더욱 명확히 할 수 있다고 판단되기 때문이다.

4. 고객 문제행동의 유형

고객의 문제행동에 대한 개념을 명확하게 하기 위해서는 어떤 행위들을 문제행동으로 구분하고 있는지 그 유형에 대한 검토가 필요하다. OCAP¹⁴⁾(2008) 보고서에 따르면 소비자의 악성불평행동의 유형을 크게

13) 국민권익위원회 자료(2011, 고질민원 심포지엄)에 따르면 고질민원 행위자의 인격적 특성에 대해 ①특정민원인이 제기하는 주장이 일반인의 관점에서는 이해할 수 없는 것으로 극도로 자의적이며 완고하여 합리적인 타협을 모르고, ②매우 공격적으로 자신의 이익관철을 위해서는 폭언, 협박, 폭행을 가하거나 사회통념상 정상적인 사고와 행동을 할 수 없으며, ③자기의 주장만 고집하며 상대방을 이해하려고도 하지 않고 이해할 수 있는 능력이 현저히 떨어지고, ④극히 일부의 경우에는 정신적으로 심한 혼란 상태를 보이는 고도의 갈등적 인성을 가진다고 설명한다.

3가지로 구분하고 있다. 첫째 불만의 내용이 정당하지 않은 경우, 둘째 불만행동의 방법이 법적 절차를 따르지 않은 경우, 셋째 소비자가 언론, 인터넷 등을 통해 불만을 과도하게 표현하는 것이다. Bitner 등(1994)은 술에 취해 타 고객이나 서비스 종사원에게 해를 끼치는 행동을 보이는 음주형 고객, 종업원이나 다른 고객에게 언어적·물리적 폭력을 행사하는 폭력형 고객, 규칙이나 규범을 따르지 않는 규칙위반형 고객, 무례하거나 지나치게 까다로워서 만족할 의도가 전혀 없는 비협조형 고객으로 분류하였다. Huefner & Hunt(2000)는 고객의 문제행동을 고객보복(customer retaliation)이라고 정의하고 파괴, 절도, 부정적 구전, 신체적 공격, 비용발생, 더럽히기 등 6가지로 유형화하였다.

이유재와 공태식(2004)은 절도, 파손, 괴롭힘, 비웃음, 무례함, 방해 등으로 구분하였으며, 서주희와 송인숙(2006)은 소비자상담업무 종사자에 대한 심층면접으로 소비자의 문제행동을 억지주장, 무례한 언행, 거짓말, 금전적 보상요구로 세분화하였다. 박현주와 백병성(2008)은 억지주장, 무례한 언행, 과도한 요구, 협박·위협 등으로 유형화하였으며, 배순영(2013)은 소비자의 불량행동을 크게 폭언과 난동, 과도한 경제적 보상요구, 근거 없는 비방과 억지주장 및 악플, 사기와 공갈로 구분하고 있다.

치안정책연구소 연구자료(2014)에서는 ①억지주장 및 부당한 요구, ②무례한 언행(욕설, 음담패설), ③거짓말(허위신고), ④물리적 업무방해, ⑤협박·위협, ⑥소란·난동, ⑦동일한 민원의 반복 제기, ⑧신문방송 등 언론보도 횡포, ⑨인터넷·국민신문고·SNS에 올리겠다고 업포, ⑩기타 행위로 구분하였다.

한국행정연구원(2010)의 연구보고서에 따르면 문제행동 행위자의 인

14) 기업소비자전문가협회 : The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business

격적 특징에 대해 문제행동을 하는 민원인이 제기하는 주장이 일반인의 관점에서는 이해할 수 없는 것으로 극도의 자의적이며 완고하여 합리적 타협을 모르는 인성을 가지고 있고, 매우 공격적으로 자신의 이익관철을 위해서는 폭언, 협박, 폭행을 가하거나 사회통념상 정상적인 사고와 행동을 할 수 없는 특성이 있으며, 자기의 주장만 고집하며 상대방을 이해하려고도 하지 않고 이해할 수 있는 능력이 현저히 떨어지거나 극히 일부는 정신적으로 심한 혼란상태를 보이는 고도의 갈등적 인성을 지니고 있다고 하였다. 또한, 이와 같은 문제행동을 하는 민원인의 행위적 특성에 대해 ①폭행, 협박, 욕설, 명예훼손, 모욕, 징계요구, 민·형사 고발 등으로 민원업무 담당자의 정상적인 업무수행에 지정을 초래하는 행위, ②청사 내에서 고함을 지르는 등의 소란행위를 하거나 불법으로 청사를 점거하여 기물파손 등의 행위, ③반복적으로 청사를 방문하거나 전화 또는 문서로 동일·유사한 민원을 제기하는 행위, ④공공행정기관의 업무가 아닌 사항에 대해서도 집요하게 그 해결을 요구하거나 적법한 행정처분에 승복하지 않는 행위, ⑤민원업무 담당자가 처리할 수 없는 비현실적인 요구사항을 민원으로 제가하고 법률과 절차를 무시하는 행위, ⑥기관장이나 관리자의 면담을 요구하고, 타인이나 사회와 국가를 비난하는 행위 등을 한다고 파악하였다.

위와 같이 고객의 문제행동에 대한 유형이 다양한 것은 연구대상(조직·기업)의 종류에 따른 고객의 특성이 제각각이고, 같은 연구대상의 경우도 연구의 목적에 따라 고객의 문제행동을 다른 시각에서 바라볼 수 있기 때문인 것으로 보인다. <표2-2>와 같이 선행연구에서 고객 문제행동의 유형에 대한 매우 다양하게 정의되고 있음을 확인할 수 있다.

<표2-2> 고객 문제행동의 유형에 대한 선행연구

연구자	고객 문제행동의 유형
OCAP	①불만의 내용이 정당하지 않은 경우, ②불만행동의 방법이 법적 절차를 따르지 않은 경우, ③소비자가 언론, 인터넷 등을 통해 불만을 과도하게 표현하는 것

연구자	고객 문제행동의 유형
Bitner 등	①음주형, ②폭력형, ③규칙위반형, ④비협조형
Huefner & Hunt	①파괴, ②절도, ③부정적 구전, ④신체적 공격, ⑤비용발생, ⑥더럽히기
이유재 · 공태식	①절도, ②파손, ③괴롭힘, ④비웃음, ⑤무례함, ⑥방해
서주희 · 송인숙	①억지주장, ②무례한 언행, ③거짓말, ④금전적 보상요구
박현주 · 백병성	①억지주장, ②무례한 언행, ③과도한 요구, ④협박·위협
배순영	①폭언과 난동, ②과도한 경제적 보상요구, ③근거 없는 비방, 억지주장, 악플, ④사기와 공갈
치안정책연구소	①억지주장 및 부당한 요구, ②무례한 언행(욕설, 음담패설), ③거짓말(허위신고), ④물리적 업무방해, ⑤협박·위협, ⑥소란·난동, ⑦동일한 민원의 반복 제기, ⑧신문방송 등 언론보도 횡포, ⑨인터넷·국민신문고·SNS에 올리겠다고 업포, ⑩기타 행위

5. 고객의 문제행동이 미치는 영향

고객의 문제행동의 폐해에 대해 허경옥(2012)은 소비자들의 악성불평 행동에 의한 기업의 피해는 사업자의 서비스 비용 증가로 이어져 결국 소비자에게 비용이 전가되며, 사회 전반적인 불신조장 등 불필요한 사회 비용이 발생하는 등의 부작용이 초래된다고 하였으며, 김종근(2013)은 이해당사자의 측면에서 고질민원의 문제점으로 민원을 제기한 당사자에게는 과도한 기회비용의 부담과 민원인이 사회적 부적응자로 인식되는 문제, 그리고 처리기관에게는 담당자의 사기저하와 직무안전성위협, 행정력과 예산낭비를 지적하고 결국 선의의 일반 국민에게는 양질의 민원 서비스를 제공받을 기회가 낮아지고 불필요한 사회적 갈등비용을 전가 받게 된다고 분석하였다.

이와 같이 고객의 문제행동은 서비스 조직에 있어서 중대한 재정적, 사회적 손실을 가져오기 때문에 이를 방지하기 위한 노력이 매우 중요하며, 고객의 문제행동으로 인해 지출되는 비용을 절감할 수 있다면 서비스 기업의 경쟁력을 향상시키는 데 도움이 될 것이다(Fullerton & Punj, 2004).

6. 고객의 문제행동에 대한 대응

고객의 문제행동에 대한 대응에 대해 살펴보면 먼저 민간부문의 경우 문제고객에 대한 대응이 기업의 수익과 직결되기 때문에 더욱 적극적으로 대응하고 있는 것으로 보인다. 민간부문의 대응은 3가지로 요약해 볼 수 있는데, 첫 번째로 고객의 문제행동이 발생하지 않도록 친절한 응대와 체계적인 대응이 이루어질 수 있도록 교육을 강화하고, 고객 대응매뉴얼을 통한 체계적 응대에 노력하는 점이다. 두 번째로는 외부전문기관을 활용하여 객관적 입장에서 소비자 분쟁해결을 위한 노력을 강화하고 있다. 세 번째로는 이와 같은 기업의 노력으로도 해결되지 않는 문제고객에 대해서는 기업 내 법무팀과 협조해 법적으로 대응하거나, 112신고를 통한 형사처벌을 적극 추진하는 경향이다(배순영, 2013).

공공부문의 경우¹⁵⁾도 최근 고객의 문제행동에 대한 대응을 강화하고 있는데, 국민권익위원회·법원행정처 등의 경우 문제행동 고객에 대한 전담 조사팀(고충민원특별조사팀 등)을 설치해 대응하고, 고질민원응대매뉴얼 등 고객응대 매뉴얼을 통해 문제고객을 대응하기 위한 원칙을 확립하였다. 국가보훈처의 경우 상습적으로 문제행동을 일삼는 고객의 리스트를 별도로 관리하고 있으며, 서울시의 경우 고객의 심각한 문제행동에 대해서는 공무집행방해 등으로 적극적으로 형사고발하고 있다.

15) 국민권익위원회 (2011), 「고질민원에 대한 공공부문 대응전략」 심포지엄 자료 참조

해외사례를 연구한 국민권익위원회 자료(한국방송통신대학 산학협력단 연구, 2013)에 따르면 사법부의 심사제도가 잘 확립된 미국에서는 고객의 문제행동을 공공행정 영역에서 해결하기보다는 정부기관과 개인 간의 분쟁으로 보고 사법절차를 통하여 해결하고 있는 상황이며, High Conflict Personality Institute를 중심으로 문제고객들의 특성과 이에 대한 대응방안 마련을 위한 연구가 활발하게 이루어지고 있다고 한다. 영국 지방정부들의 대처방안 상습 문제행동을 일삼는 고객으로 분류된 민원인에 대해서는 일정기간 동안 지방정부에 접촉할 수 있는 방법, 시간, 담당 공무원 등을 제한하는 매우 강경한 대처를 하고 있다. 호주의 경우 고객의 문제행동에 대응한 매우 자세한 민원응대매뉴얼을 가지고 있으며, 문제고객 발생에 대해 공무원이 매뉴얼대로 행동했을 때 어떠한 책임을 묻지 않고, 영국과 같이 문제고객에 대한 강력한 제재조치를 취하는 것으로 알려져 있다.

제2절 직무탈진

1. 직무탈진의 개념

직무탈진(Burnout)은 직무와 관련해 조직에 부정적인 영향을 미치는 핵심변수로 심리학, 경영학, 의학, 교육학, 사회복지학 등 매우 다양한 학문 분야에서 보편적으로 사용하고 있는 개념으로서 그 영향요인에 대한 연구가 수만 건에 달할 정도로 전 세계적으로 널리 연구되고 있는 변수(최혜영, 2010)로 이에 대한 해석은 학자마다 다양하게 정의하고 있다.

먼저 탈진(Burnout)¹⁶⁾이란 용어는 1960년대부터 사용하여 왔지만, 직무와 관련해서 처음 사용한 것은 1974년 정신과 의사인 Freudenberger에 의해서이다(성영태, 2014). 처음 Freudenberger(1974)는 다양한 분야에 종사하는 자원봉사자들의 지친 심신상태를 지칭하는 개념으로 사용하였으나, 이후 사람을 대면하는 서비스 종사자가 겪는 부정적인 감정경험을 일컫는 개념으로 사용되고 있다(정창윤·김인신, 2015). 최근 많은 연구를 거치면서 직무탈진의 대상을 서비스직에 한정하지 않고 일반직종에도 적용이 가능한 일반화된 개념으로 사용하고 있는 추세이다(김성환, 2014).

직무탈진(Burnout)에 대한 사전적 의미를 살펴보면, 포털사이트 Daum 백과사전 검색¹⁷⁾에서 검색한 직무탈진(Job Burnout)은 ‘정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간 동안 노출됨에 의해 비롯되는 생리적 · 정서적 · 정신적인 소진상태’라는 의미로 정의되어 있으며, Oxford English

16) Burnout은 연구자에 따라 ‘직무소진’으로 해석하기도 하나 본 연구에서는 ‘직무탈진’이란 용어로 사용하기로 한다.

17) 검색일시 2015. 9. 6. 10:10

Dictionary(2010)에서는 탈진(Burn-out)을 ‘신체 또는 정서적인 소진상태를 의미하여, 특히 업무 스트레스를 통해 발생하는 우울, 환명’이라고 설명한다. Psychology Dictionary(2010)에서는 “만성적 직무 스트레스와 보상이 따르지 않는 업무의 반복으로 인해 생각, 감정과 행위가 변화되는 것이며, 탈진은 직무만족감의 감소, 극도의 불만족, 비판, 사직 희망을 보인다.”고 기술하고 있다. 직무탈진(Burnout)에 대한 사전적 정의를 종합하면 정서적 힘이 점점 줄어 고갈되고 탈진한 상태로 정의할 수 있으며, 탈진의 개념에 이미 직무로 인한 만성적이고 과도한 스트레스의 결과라는 의미가 포함되어 있다고 볼 수 있다(최혜영, 2010).

위와 같이 직무탈진에 대한 학자들의 개념정의는 매우 다양한 실정이다. Maslach & Schaufeli(1993)은 직무탈진에 대한 여러 자료를 살펴본 결과 대부분의 학자들의 정의가 다음과 같은 공통점을 가지고 있다고 주장하였다(김유선, 2012).

- △ 정신적 혹은 정서적 탈진, 피로, 우울과 같은 증상이 두드러짐
- △ 신체적 징후보다는 정신적, 행동적 징후가 나타남
- △ 직무탈진 증상은 업무 관련적임
- △ 직무탈진 증상은 예전에 정신병력이 없던 일반인들에게 나타남
- △ 부정적 태도와 행동으로 업무효율 및 수행이 감소함

Maslach & Jackson(1981)은 직무탈진을 ‘어떤 종류의 대인 서비스를 하는 개인들에게 발생할 수 있는 감정고갈, 비인격화, 자아성취감 감소로 이루어진 3차원의 현상’으로 개념화하면서 직무탈진의 하위개념으로 ①감정고갈(emotional exhaustion), ②비인격화(depersionalization), ③개인성취감 감소(lack of a feeling of personal accomplishment)를 제시하였다. Schaufeli 등(1996)은 Maslach의 연구를 일반적으로 확대하여 직무소진을 측정하는 척도인 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-

General Survey)를 개발하였는데, 직무탈진을 구성하는 세 가지 하위요소로 ①소진(exhaustion), ②냉소(cynicism), ③직업효능감(professional efficacy)를 제시하였다. 최혜영(2010)은 직무탈진에 관련한 29편의 논문을 분석한 결과 탈진(Burnout)의 핵심속성은 심각한 정서·정신·신체·인지적 소진상태와 일 또는 사람과의 정신적 거리감 또는 위축이라 할 수 있으며, 개인 성취감 또는 업무 효율성 감소는 탈진의 부수적 속성으로 구분된다고 하였다.

Maslach, Schaufeli, & Leiter는 직무탈진의 하위요인에 대해 다음과 같이 설명한다. 첫 번째 구성개념인 소진(Exhaustion)¹⁸⁾은 개인의 정서적, 신체적 에너지가 과도하게 소비되어 ‘고갈되었다’고 느껴지는 상태이다. 소진은 직무탈진의 핵심적 요소이며, 대부분 사람들이 직무탈진을 경험할 때 가장 먼저 이야기하는 요인이다. 두 번째 구성개념인 냉소(Cynicism)는 직무에 대해 냉담하고 부정적이며 무관심하여 지나치게 거리를 두는 상태이다. Maslach 등은 냉소 반응을 소진의 결과 나타나는 대처행동으로 설명하기도 하는데, 정서적·인지적으로 고갈된 사람이 더 이상의 에너지 고갈을 막기 위해 취하는 방어수단이다. 세 번째 구성개념인 직업효능감(professional efficacy)의 감소는 소진에 대한 자기평가적 측면으로 직장에서의 생산성이나 업무성취가 부진하다고 느끼고 업무에 대한 효능감이 저하된 상태를 말한다.

결과적으로 직무탈진 상태에 있는 종사자는 먼저 정서적으로 소진되고 에너지가 고갈된 상태로 즉 업무를 수행하며, 직무에 대한 냉소적인 태도로 자신이 하는 일에 대해 소극적인 태도와 고객들에 대한 무관심을 나타내는 것으로 보인다. 또한, 직무탈진은 직무불만을 야기하고, 조직몰입도를 감소시키고, 이직률에 영향을 주는 등 조직운영에 부정적 영향¹⁹⁾을 미치는 변수로 주목받고 있다.

18) 소진은 정서적 상태에 관한 것으로 학자에 따라 정서적 소진으로 명명하기도 하나, 본 연구에서는 영문의 해석에 충실하여 소진으로 사용하였다.

2. 직무탈진에 영향을 미치는 선행변수

직무탈진의 선행요인에 대해서는 국내외적으로 다양한 연구가 지속되고 있는데, 최근 연구자료들을 살펴보면 다음과 같다.

김종길(2013)은 감정노동의 하위요인인 주의정도, 감정부조화가 직무탈진²⁰⁾을 야기하는 요인이 되는 것으로 연구하였으며, 김성환(2014)은 직무탈진은 직무스트레스가 지속되어 발생하는 것이라 주장하면서 직무스트레스 요인 중 직무불안, 직무요구, 보상부적절, 직장문화, 관계갈등 순으로 직무탈진을 증가시키는 요인이 된다고 분석하였다. 성영태(2014)는 민원담당공무원의 감정노동을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 표면행동은 직무탈진에 긍정적 영향을 미치고, 내면행동을 직무탈진에 부정적 영향을 미친다고 하였으며, 양동민·심덕섭(2015)는 직무요구와 직무통제가 직무탈진에 유의미한 영향을 주기 때문에 종업원에 대한 적절한 업무배분, 인력보강을 통해 과다한 직무요구 수준을 낮춰야 한다고 주장하였다. 이남선·최민영·엄기현·김상만(2013)은 업무과부하가 직무탈진에 미치는 영향에 대해 연구했는데, 업무의 양적 과부하는 유의미한 영향을 미치지 못한 반면 업무의 질적 과부하가 직무탈진에 정(+)의 영향을 미친다고 분석하였다. 김남기·이지원·배병렬(2012)은 제약회사 영업사원을 대상으로 한 연구에서 심리적 임파워먼트 중 자율성의 저하는 직무탈진을 야기하는 요인이 된다고 분석하였다. 신강현(2003)은 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구에서 직무탈진에 대한 경험적 연구에서 직무 과부하, 역할갈등과 모호성, 사회적 지원 등 선행변수로 밝혀졌다고 하였다. 현보철(2014)은

19) 직무탈진은 직원들의 서비스 사보타주 행동을 초래하며, 조직몰입을 낮추어 직무성과에 부정적인 영향을 미친다. 또한, 직무만족, 직무성과, 고객지향성 등에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

20) 김종길은 직무탈진의 하위요인으로 신체적 소진, 심리적 소진, 비인간화, 성취감 결여로 제시하였다.

직무탈진에 대한 선행연구 검토에서 직무환경과 관련된 역할과부하, 업무처리 시간의 압박감, 까다로운 고객과의 접촉, 작업스케줄, 업무환경, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 등을 주장하고 있다고 연구하였다.

이 논문과 같이 고객의 문제행동이 직무탈진에 미치는 영향을 분석한 연구도 있는데, 정창윤·김인식(2015)은 외식업계 서비스 접점 종사자 259명에 대한 설문을 진행하여 고객불량행동 중 폭력, 보상, 무례 및 방해행동이 종사자의 직무탈진에 유의미한 영향을 미치고 있음을 실증하였다. 하지만, 아쉽게도 고객의 문제행동과 직무탈진의 상관관계에 대한 공공기관과 경찰관을 상대로 한 연구는 발견하지 못하였다. 선행연구에서 제시한 직무탈진의 선행변수는 <표2-3>과 같다.

<표2-3> 직무탈진에 영향을 미치는 선행변수에 대한 기존 연구

연구자	선행변수
김종길 (2013)	감정노동 - 주의정도, 감정부조화
정창윤 등 (2015)	고객불량행동 - 폭력, 보상, 무례 및 방해행동
김성환 (2014)	직무스트레스 - 직무불안, 직무요구, 보상부적절, 직장문화, 관계갈등
성영태 (2014)	감정노동 - 표면행동, 내면행동
양동민 등 (2015)	직무요구, 직무통제
이남선 등 (2013)	업무과부하 - 양적 과부하, 질적 과부하
김남기 등 (2012)	심리적 임파워먼트 - 의미성, 자율성
신강현 (2003)	직무과부하, 역할갈등과 모호성, 사회적 지원
현보철 (2014)	직무환경과 관련된 역할과부하, 업무처리 시간의 압박감, 까다로운 고객과의 접촉, 업무환경, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 r,f

제3절 역할스트레스(역할갈등과 역할모호성)

1. 개념 정의

역할스트레스란 타인이 기대하는 역할²¹⁾을 일정부분 담당해야 한다는 것을 강박적으로 느끼는 것을 말한다(장해순·김창남, 2010). 일반적으로 구성원들이 경험하는 업무와 관련된 스트레스는 역할스트레스로 연구되어져 왔으며(허명숙·천명중, 2013), 역할스트레스 중에서 가장 빈번하게 사용되는 것이 역할갈등과 역할모호성의 개념이다(권종욱, 2006).

역할갈등은 역할수행자의 단일지위 또는 부당한 기대가 서로 대치되거나 상충되는 사회적 상황 또는 역할 수행자가 그러한 상황을 지각하는 심리적 상태를 말하며, 명령의 통일성이 결여되어 서로 다른 요구를 받게 됨으로 종업원이 겪는 갈등을 말한다(김상운·조승아, 2015). 김영돈(2006)은 여러 학자들의 문헌을 종합한 결과 역할갈등은 ‘역할기대의 상충 내지는 불일치’로 보고, 기대가 상충되는 것을 지각하는 경우에 중점을 둔 개념으로 역할담당자의 상황은 개인의 단일직위를 중심으로 한 역할 내 갈등과 한 개인이 가지고 있는 두 개 이상의 역할의 갈등인 역할 간 갈등으로 구분하고 있으나 대부분 단일직위를 기준으로 역할 내 갈등을 기본적인 것으로 보고 있다고 하였다. 역할갈등은 다양한 원천으로 부터 각기 다른 기대를 받고 있다는 것을 느낄 때 일어난다. 때문에 역할갈등이 일어나는 대상은 역할행위자의 심리에 있으며, 역할갈등은 개인의 욕구와 역할욕구가 불일치하는 상태라고 볼 수 있다(허명숙·천명중, 2013).

21) 역할(role)이란 주어진 사회적 지위나 위치에 따라서 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회적 용어로서 사회생활 속에서 어떤 직위를 가진 사람들이 수행해야 할 것으로 기대되는 행위이다(박수진, 2006).

역할모호성(role ambiguity)이란 직무상 발생하는 조직 내의 역할에 대한 방법과 권한 정도의 불명확성으로 종업원이 가지는 권한의 정도가 분명하지 않을 때 발생하는 것을 말한다(김천서, 2002). 김영돈(2006)은 주어진 역할과 관련하여 정확한 정보가 부족하며 역할 수행의 결과가 불명확한 정도 그리고 역할을 수행할 방법에 대한 정보가 부족한 정도로 정의한다. 역할모호성은 업무수행과정에서 구성원들이 수행해야 할 업무를 정확하게 인지하지 못하고 정보를 충분히 가지고 있지 않을 때 느끼는 감정상태를 나타내며, 구성원들이 업무완수를 위해 어떤 행동을 취해야 하는지를 정확하게 모르는 불확실성을 의미한다(허명숙·천명중, 2013).

박수진(2006)은 역할갈등과 역할모호성은 서로 상호연관적인 개념으로 은행원의 경우 직무가 전통적인 표준화된 업무에서 비표준화 된 업무가 증가함에 따라 은행원이 고객을 응대하는데 직무수요가 증대하기 때문에 역할모호성이 높아지며, 이에 따라 역할갈등 역시 높아진다고 하였다.

역할스트레스가 중요시되는 이유는 많은 기존의 연구에서 역할스트레스가 정신적 신체적으로 부정적인 영향을 주고, 개인의 직무성과나 조직의 효과성에도 부정적인 영향을 주는 것으로 밝혀지고 있기 때문이며(권종욱, 2006), 이와 같은 이유로 업무와 관련된 구성원들의 스트레스를 조직차원에서 관리해야 할 필요성이 있다.

2. 역할스트레스에 영향을 미치는 선행변수

역할갈등과 역할모호성에 미치는 요인에 대한 연구를 살펴보면, 먼저 Kahn & Katz(1978)는 개인의 가치관, 동기, 사기, 배경 등의 개인적 요인과 조직규모, 공식화, 복잡성 등 조직적 요인, 의사전달, 역할간의 관계, 상호의존성, 계층제 등 대인 관계적 요인 등이 역할갈등과 역할모호

성에 영향을 미친다고 연구하였다. Cooper & Marshall(1976)에 의하면 역할갈등과 역할모호성에 영향을 주는 것은 조직구성원이 자신과 접촉하는 사람들과 어떤 관계를 맺느냐에 따라 영향을 받는다고 하며, 대인관계는 상사와의 관계, 동료 간의 관계, 부하와의 관계, 참여 등으로 구분할 수 있다고 하였다. 태국과 우리나라의 문화적 차이를 통해 역할스트레스의 선행변수를 연구한 이광로(199) 등에 의하면 업무의 공식화, 직무의 표준화, 종업원의 권한 정도, 개인 성격유형 등이 영향을 미친다고 하였으며, 이소선(2006)은 점점직원은 경계연결역할(boundary spanning role)을 하기 때문에 역할모호성과 역할갈등이란 스트레스를 받으며, 고객과의 관계에 있어 고객의 감정적인 친절함은 점점에서의 상호작용 시 점점 직원들의 갈등이 줄고, 부정적 교감은 점점직원들의 갈등을 야기한다고 하였다. 이와 같은 선행연구를 볼 때 고객과 점점직원간의 부정적 교감 중 하나인 고객의 문제행동은 점점직원의 역할갈등과 역할모호성을 야기하는 하나의 요인으로 볼 수 있다.

역할스트레스에 영향을 미치는 선행변수는 <표2-4>와 같다.

<표2-4> 역할스트레스에 영향을 미치는 선행변수에 대한 연구

연구자	선행변수
Kahn & Katz (1978)	개인적 요인 - 가치관, 동기, 사기, 배경 등 조직적 요인 - 조직규모, 공식화, 복잡성 등 대인관계적 요인 - 의사전달, 역할간의 관계, 상호의존성, 계층제 등
Cooper & Marshall (1976)	상사와의 관계, 동료 간의 관계, 부하와의 관계, 참여
이소선 (2006)	고객과의 관계
이광로 & 양기동 (1999)	업무의 공식화, 집권화 정도, 직무의 표준화 개인의 성격유형

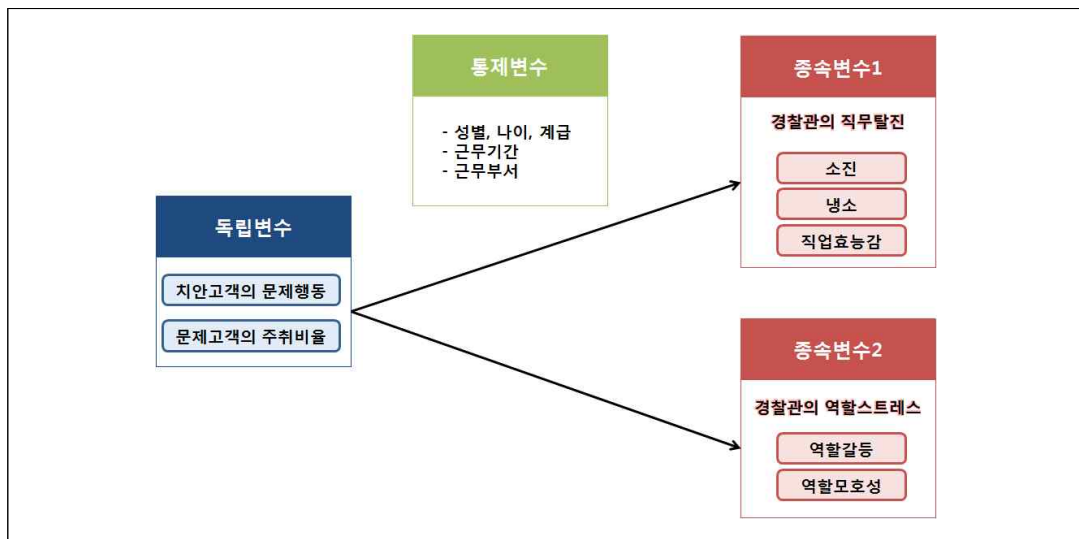
제3장 연구설계 및 분석방법

제1절 고객의 문제행동

1. 연구분석의 틀

이 논문의 연구분석의 틀은 <그림3-1>과 같다.

<그림3-1> 연구 분석의 틀



이 논문은 치안고객의 다양한 문제행동들과 최근 더욱 문제가 되는 주취자의 비율이 경찰관의 직무탈진(소진, 냉소, 직업효능감)과 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성)에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하는 것이다. 앞서 선행연구에서 살펴보았듯이 고객의 문제행동은 종업원의 직무탈진에 부정적인 영향을 미치고, 고객과 종업원의 교감은 역할스트레스에 유의미한 영향을 준다는 것은 이미 검증된 바이나, 이 논문은 이와

같은 선행연구의 결과가 경찰관과 치안고객에도 마찬가지로 영향을 미치는지와 그 강도는 어떠한지를 재확인하는데 그 목적이 있다. 특히, 성별 · 나이별 · 계급별 · 근무경력별 · 근무부서별 세부적 차이를 살펴보고, 민간부문의 연구과 비교해 치안현장의 경우 또 다른 특징점이 있는지 분석해 보는데 중점을 둘 것이다.

2. 가설의 설정

연구의 목적은 치안고객의 문제행동이 경찰관의 직무소진과 역할스트레스에 미치는 영향력을 검증하기 위한 것이므로 이 논문의 가설은 다음과 같이 제시할 수 있다.

<가설1> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

(1-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

(1-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

<가설2> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

(2-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

(2-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

<가설3> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

(3-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

(3-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

<가설4> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

(4-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

(4-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

<가설5> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할모호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

(5-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할모호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

(5-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 역할모호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

제2절 변수의 정의

1. 종속변수 1 - 직무탈진

직무탈진(Burnout)은 경찰관이 직무수행 중 겪는 심각한 정서·정신·신체·인지적 소진상태와 일 또는 사람과의 정신적 거리감 또는 위축이라 할 수 있으며, 개인 성취감 또는 업무 효율성 감소는 탈진의 부수적 속성으로 구성된다고 하겠다.

기존의 많은 연구들을 살펴보면 직무탈진을 측정하기 위해서 MBI(Maslach Burnout Inventory), BM(Burnout Measure), SBS(Staff Burnout Scale), CBI (Copenhagen burnout Inventory) 등 다양한 측정

도구들이 개발되어 있음을 알 수 있다(강정희·김철웅, 2012). 하지만, 그 중 MBI가 가장 광범위하게 활용²²⁾되고 있으며, 이 논문이 단순히 경찰관의 직무탈진을 측정하는 데 한정하는 것이 아니라 다른 직종과의 비교연구의 가능성도 염두에 두어야 할 것이기 때문에 가장 광범위하게 사용하는 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 활용하고자 한다. 다만 MBI의 경우 서비스 종사자에 한정된 척도라는 한계가 있다는 지적에 따라 일반직 종사자에까지 측정이 가능하도록 수정한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 사용해 직무탈진 정도를 측정할 것이다.

MBI-GS는 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업효능감(professional efficacy) 등의 하위개념을 포함하고 있는데, 이 논문에서 활용할 MBI-GS 척도²³⁾는 총 15개 문항(7점 척도)으로 구성(소진 5문항, 냉소 4문항, 직업효능감 6문항)되어 있다. 구체적인 문항내용은 다음의 <표3-1>과 같다.

직무탈진의 하위 개념들의 정의는 다음과 같다. 첫 번째 구성개념인 정서적 소진(Exhaustion)은 개인의 정서적, 신체적 에너지가 과도하게 소비되어 ‘고갈되었다’고 느껴지는 상태를 말하며, 두 번째 구성개념인 냉소(Cynicism)는 직무에 대해 냉담하고 부정적이며 무심하여 지나치게 거리를 두는 상태이다. 세 번째 구성개념인 직업 효능감의 감소는 직무 소진에 대한 자기평가적 측면으로 직장에서의 생산성이나 업무성취가 부진하다고 느끼고 업무에 대한 효능감이 저하된 상태라고 정의할 수 있다(김유선, 2012).

22) Schaufeli & Enzmann에 의하면 1976년부터 1996년까지 직무탈진과 관련해 학회에 발표된 논문 중 93%가 MBI를 활용(BM 5%, SBS 2%)했다고 주장했다.

23) 신강현(2003)은 ‘일반직 종사자를 위한 직무소진척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구’를 통해 MBI-GS 설문문항들의 내적 일치도, 구성 타당도, 그리고 준거관련 타당도 등이 인정된다고 분석했다.

<표3-1> 진무탈진 척도(MBI-GS)의 문항내용

측정 항목	문항 내용
정서적 소진	내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.
	직장일을 마치고 퇴근시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.
	아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.
	하루종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다.
	내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.
냉소	현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.
	내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.
	나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.
	나의 직무의 중요성이 의심스럽다.
직업효능감	나의 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.
	내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.
	내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.
	나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.
	나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어왔다.
	직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.

3. 종속변수 2 - 역할스트레스

치안고객의 문제행동의 영향력을 다각도로 살펴보기 위해 일부 선행연구에서 검증되었던 역할갈등, 역할모호성 등 역할스트레스에 대한 분석도 추가하였다.

역할갈등이란 조직구성원이 그들의 역할 파트너로부터 동시에 만족시

킬 수 없는 모순된 직무요구나 기대를 받게 되는 정도를 의미(박수진, 2006)하며, 이 논문에서는 경찰관 개개인이 상반된 기대를 받는 지위에 처해져 자신의 역할상 요구되는 것과 실제 역할이 서로 일치하지 않거나 양립되지 않아 발생하는 양립불가능한 정신적 혼돈 인식 정도로 정의한다. 역할모호성은 직무상 발생하는 조직 내 역할에 대한 방법과 권한 정도의 불명확성으로 정의(박수진, 2006)되며, 이 논문에서는 관서장의 기대와 관련된 불확실성을 포함한 경찰관의 직무에 대한 불확실성 정도를 측정하였다.

역할갈등과 역할모호성에 대한 측정도구는 Dubinsky(1979)의 연구에서 신뢰성을 보여준 설문문항²⁴⁾을 중심으로 이 논문에 적합하도록 일부 수정하여 역할갈등 정도를 측정하기 위해 “나는 2명 이상의 상사로부터 전혀 엉뚱한 지시를 받을 때가 많다.” 등 5개 설문문항을 중심으로 리커트 7점 척도를 사용하였고, 역할모호성을 측정하기 위해 “내가 어떤 일을 해야 하는지 잘 알고 있다.” 등 5개 설문문항을 중심으로 리커트 7점 척도를 사용하였다. 구체적인 설문문항은 <표3-2>와 같다.

<표3-2> 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성)의 문항내용

측정 항목	문항 내용
역할갈등	나는 2명 이상의 상사로부터 전혀 엉뚱한 지시를 받을 때가 많다.
	나는 충분한 자료, 지원 없이 업무를 수행한다.
	나는 충분한 인원의 도움 없이 업무를 수행한다.
	나는 업무를 수행하기 위하여 때때로 조직의 규율이나 방침을 무시한다.
	내가 하는 일은 어떤 사람들에게는 좋게 받아들여지지만, 또 어떤 사람들에게는 좋게 받아들여지지 않는다.

24) Dubinsky의 연구에서는 역할갈등(6문항)의 설문문항에 대한 78%의 신뢰성을, 역할모호성(6문항)의 설문문항에 대해 76%의 신뢰성을 나타냈다.

측정 항목	문항 내용
역할모호성	내가 어떤 일을 해야 하는지 잘 알고 있다.
	내 일을 하기 위한 명확하고 계획된 목표와 목적을 가지고 있다.
	나는 나의 역할 수행결과가 어떤 것인지 확실히 알고 있다.
	나는 나에게 어느 정도의 권한이 있는지 확실히 알고 있다.
	내가 무엇을 해야 하는 지에 대하여 명확히 이해하고 있다.

3. 독립변수

고객은 기업에서 만들어낸 제품과 서비스를 구매하거나 소비함으로써 이익창출에 직접적으로 기여하는 사람이나 집단을 말한다. 고객은 내부 고객과 외부 고객으로 구분할 수 있으나, 일반적으로 고객이라 함은 판매상품과 서비스를 구매하여 사용하는 외부 고객을 일컫는다.

이 논문에서의 ‘치안고객’이라 함은 수사·형사·교통부서, 112신고, 민원실이용 과정에서 증명, 질의, 이의신청, 진정, 수사, 신고, 고소·고발, 인허가 등의 서비스를 이용하는 모든 국민을 의미한다. 다시 말해 ‘치안고객’은 치안서비스를 향유하는 모든 대상자로 수사활동의 대상이 되는 피의자·피해자·참고인, 경찰행정의 대상이 되는 민원인, 범죄예방활동의 대상이 되는 일반시민(주취자 등) 등을 포함하는 포괄적인 개념으로 정의할 수 있다.

‘치안고객의 문제행동’이라함은 치안서비스를 향유하는 고객이 담당경찰관에게 일반적(윤리적·상식적)으로 용인될 수 있는 수준을 벗어난 과도한 비용·서비스(심적부담·시간·노력 등)를 요구하거나, 경찰서비스에 대해 발생한 불만이나 불평행동을 제기하는 과정에서 경찰기관 또는

담당자에게 일반적으로 용인될 수 있는 범위를 넘어 무리한 불평행동을 하는 행위로 정의하고자 한다.

<표3-3> 독립변수 : 치안고객의 문제행동 유형

유 형	문제행동 내용
치안고객의 문제행동 13가지 유형	경찰관에게 욕설을 심하게 한다.
	경찰관에게 성희롱, 음담패설로 모욕감을 준다.
	경찰관에게 신체적 폭력(보복)을 하겠다고 위협한다.
	경찰관을 물리적으로 폭행한다.
	경찰관에게 억지주장을 하거나, 적법절차를 위반하는 무리한 요구를 한다.
	경찰관서 등에서 소란·난동을 피워 업무처리를 어렵게 한다.
	이미 접수되어 처리 중임에도 불구하고 동일 민원을 반복적으로 제기한다.
	거짓말, 허위신고로 경찰력을 낭비하게 한다.
	자신이 잘 알고 있는 고위간부에게 민원을 제기하겠다고 협박한다.
	신문·방송 등 언론에 민원을 제기하겠다고 협박한다.
	인터넷·SNS 등을 통해 경찰관에게 피해를 주겠다고 협박한다.
	청와대·총리실 등 상급기관에 민원을 제기하겠다고 협박한다.
	자신의 위치를 과시하며 나중에 가만두지 않겠다며 협박한다.
주최비용	문제행동을 하는 치안고객의 주최비용

<표3-3>과 같이 제시한 치안고객의 문제행동 유형은 먼저 선행연구를 참고하여 모든 행위유형을 정리한 후 현장경찰관들과의 심층면담을 통해 치안현장에서 일반적으로 접할 수 있는 문제행동 유형²⁵⁾들을 선정하였다. 이 논문에서는 경찰관에서 욕설을 하거나, 성희롱·음담패설을

25) 이 논문에서의 문제행동은 백병성(2014)의 ‘경찰에 대한 고객의 불평행동 중 문제행동에 관한 연구’의 문제행동을 유형을 기본으로 현장경찰관들과의 면담을 통해 실제 현장에서 겪는 치안고객의 문제행동을 추가한 것이다.

하는 행위, 경찰관에게 폭행을 하거나 신체적 위협을 가하는 등의 폭력형 문제행동, 경찰관에게 억지주장 또는 무리한 요구를 하는 경우, 경찰관서에서 소란·난동행위를 하거나 동일민원을 지속적으로 반복제기는 행위, 거짓(허위)신고로 경찰력을 낭비시키는 업무방해형 문제행동, 고위간부나 언론, 인터넷, 상급기관 또는 자기의 위치를 과시하여 협박하는 민원제기 협박형 문제행동 등 총 13개의 문제행동을 선정²⁶⁾하였다. 또한, 현장경찰관들을 가장 어렵게 하는 주취자의 영향을 실증하고 이에 대한 정책적 대안을 마련하기 위해 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율도 독립변수에 포함에 분석해 볼 것이다.

4. 통제변수

이 논문에서는 인과관계에 영향을 미칠 수 있는 나이, 성별 등 인구사회학적 변수와 계급, 근무부서, 총 근무기간 등의 근무상황적 변수를 <표3-4>과 같이 통제변수로 선정하였다. 통제변수를 통해 나이, 성별, 계급, 근무부서, 근무기간에 따라 치안고객의 문제행동의 특징점이 있는지 파악하고, 경찰관의 직무탈진에 영향을 미치는 정도에 차이가 나는지 살펴볼 것이다. 이를 통해 상황에 적합한 정책적 대안을 고려할 수 있을 것이다.

26) 처음 논문을 계획하면서는 치안고객의 문제행동에 대해 ①폭력형 문제행동, ②업무방해형 문제행동, ③민원제기 협박형 문제행동 등 3개의 하위변수로 구분하여 영향을 측정하고자 하였으나, 문제행동에 대한 요인분석 결과 모든 설문문항들이 하나의 요인으로 묶여 임의로 하위변수로 구분하는 것이 어려워 문제행동 유형 전체에 대한 영향력을 측정하는 것으로 수정하였다. 다만, 각 설문항목에 대한 위계적 회귀분석을 실시하여 각 문제행동 유형에 대한 영향력의 크기를 측정하기로 한다.

<표3-4> 통제변수의 문항 구성

측정 항목	문항 구성
성 별	①남, ②여
나 이	①20대, ②30대, ③40대, ④50대
계 급	①순경, ②경장, ③경사, ④경위, ⑤경감, ⑥경정 이상
근무부서	①지구대, ②파출소, ③청문, ④112상황실, ⑤경무, ⑥생활안전, ⑦여성청소년, ⑧수사, ⑨형사, ⑩경비, ⑪교통, ⑫정보·보안
근무기간	①5년 이하, ②6~10년, ③11~15년, ④ 16~20년, ⑤ 21~25년, ⑥ 26년 이상

계급, 근무부서의 경우 명목척도인 통제변수 내 문항수가 많아 통계분석 시에 너무 많은 더미변수가 필요할 것으로 예상되어 표본수가 적거나 의미가 적은 문항은 하나로 묶어서 분석하였다. 계급의 경우 ⑤경감과 ⑥경정 이상은 모두 관리자 급으로 인원도 적고, 분석의 의미도 큰 차이가 나지 않을 것으로 예상되어 경감 이상으로 묶어서 분석하고, 근무부서의 경우는 문항수가 12개나 되기 때문에 지역경찰(①지구대, ②파출소), 경찰서 내근(③청문, ④112상황실, ⑤경무, ⑥생활안전, ⑩경비, ⑫정보·보안), 경찰서 외근(⑦수사, ⑧형사, ⑨여성청소년, ⑪교통)으로 묶어서 분석²⁷⁾하였다.

27) 근무부서의 경우는 치안고객을 직접 접촉하느냐와 경찰서 소속이나 지역경찰 소속이나의 의미가 중요한 것으로 보고, 구분한 것이다.

제3절 설문조사와 분석방법

1. 설문지의 구성과 조사 개요

이 논문은 조사지를 이용한 설문조사법을 이용하였다. 설문지는 <표 3-5>과 같이 치안고객의 문제행동을 측정하기 위한 13문항, 문제행동 고객의 주취비율을 측정하기 위한 1문항, 직무탈진의 측정하기 위한 수정된 MBI-GS 척도를 이용한 16문항, 역할갈등과 역할모호성을 측정하기 위한 10문항, 성별·나이·계급 등 일반적 특성에 대한 5문항 등 총 45문항으로 구성하였다.

설문대상은 서울 은평경찰서에서 근무하고 있는 경찰관 총 446명을 대상으로 2015년 10월 12일부터 10월 16일간 5일 동안 실시하였다. 앞서 밝힌 것과 같이 이 논문의 목적을 달성하기 위해서는 15만 경찰 모두에게 실시하는 것이 좋으나, 개인적인 연구에서 모든 경찰관에 대한 설문실시가 현실적으로 불가능한 점과 표본추출의 경우 표본추출오차가 지나치게 클 우려가 있어 오히려 조사의 타당성을 저해할 것으로 판단되기 때문에 조사가 현실적으로 용이한 특정 경찰관서에 대한 설문을 실시하는 것으로 진행하였다. 이와 같은 편의표본추출방식은 전체 모집단의 대표성을 확보하기 어렵기 때문에 편의표본으로부터 얻어낸 정보를 가지고 특정 모집단에 관한 모수를 추정하여 일반화하기 어려운 단점이 있다(남궁근, 2010). 하지만, 치안고객과 직접 접촉하는 가장 기본적인 단위 경찰관서로서 경무, 생활안전, 정보 등 일반경찰기능과 수사, 형사, 교통조사 등 수사경찰기능, 지구대와 파출소 등 지역경찰까지 포함된 경찰의 모든 기능이 소속이 되어있기 때문에 경찰 전체를 설명하는 참고자료로서의 의미는 크다고 본다.

<표3-5> 설문지의 구성(각 변수의 측정내용 및 측정방법)

변수	측정내용	측정방법	참조
독립변수	I -1 ①~⑬ 치안고객의 문제행동 경험 측정을 위한 13문항	최근 1달 동안 치안고객의 문제행동을 경험하는 정도를 리커트 7점 척도로 측정	백병성 (2014)
	I -2 문제행동 고객의 주취비율 측정을 위한 1문항	리커트 7점 척도로 측정	
종속변수 1	II ①~⑤ : 소진 (5문항) II ⑥~⑨ : 냉소 (4문항) II ⑩~⑬ : 직업효능감 (6문항)	MBI-GS 척도 활용 리커트 7점 척도로 측정	Schaufeli (1996) 신강현 (2003)
종속변수 2	III ①~⑤ : 역할갈등 (5문항) IV ①~⑤ : 역할모호성 (5문항)	리커트 7점 척도로 측정	Dubinsky (1979) 박수진 (2006)
통제변수	V ① 나이, ② 성별, ③ 계급, ④ 근무부서, ⑤ 총 근무기간	각 변수의 특성에 맞게 명목·서열척도로 측정	

2. 분석방법

수진된 자료는 데이터 코딩(data coding)를 거쳐 일반적으로 많이 사용하는 사회과학통계분석패키지인 SPSS Win 12.0를 이용하여 통계분석을 수행하였으며, 주요 분석 기법은 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관분석, 다중회귀분석 등을 활용하였다.

먼저 표본의 일반적 사항에 대한 특성을 확인하기 위해 인구 통계적

특성과 근무상황적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다. 이후 연구모형의 가설을 검증하기에 앞서 각 변수들에 대한 타당성과 신뢰성을 확보하기 위해 요인분석(Factor Analysis)²⁸⁾과 신뢰도분석(Reliability Analysis)를 실행하였다.

측정변수간의 상관성은 상관분석(Correlation Analysis)으로 검증하였으며, 통제변수를 차단한 순수한 상관관계를 확인하기 위해 편상관분석(Partial Correlation Analysis)을 추가 실시하였다. 마지막으로 변수간의 영향관계에 대한 이 논문의 가설 검증을 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

28) 주성분 분석 방법의 직교회전법을 활용한 탐색적 요인분석 실시

제4장 연구결과

제1절 기술통계

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표4-1>과 같다. 지난 2015년 10월에 5일간 서울 은평경찰서 경찰관 446명 전원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 289부가 회수되었으나 일부 항목에 표기를 누락하는 등 설문문이 완벽하지 않은 7부를 제외한 282부의 표본을 수집하였다. 표본은 전체 모집단의 63%에 해당²⁹⁾한다.

먼저 성별은 전체 282명 중 남자 경찰관이 253명(89.7%), 여자 경찰관이 29명(10.3%)로 나타났다. 이는 전체 경찰관 중 여성경찰관의 비율이 8% 내외 인 것을 감안하면 적정한 성비인 것으로 보인다.

연령은 20대가 30명(10.6%), 30대가 59명(20.9%), 40대가 97명(34.4%), 50대가 96명(34%)로 나타났으며, 계급별로는 순경이 39명(13.8%), 경장이 22명(7.8%), 경사가 58명(20.6%), 경위가 145명(51.4%), 경감이 16명(5.7%), 경정이상이 2명(0.7%)로 나타났다. 경감 이상의 계급의 경우 관리자급이며, 경정이상의 응답인원이 적어 분석 시에는 경감이상(18명, 6.4%)으로 활용하였다.

근무부서의 경우 지구대 94명(33.3%), 파출소 39명(13.8%), 청문감

29) 치안고객의 문제행동에 대한 경험 빈도를 측정하는데 대한 개별오차를 최대한 줄이기 위해 최근 1달간 경험 빈도를 측정하였으며, 조사기간을 5일로 최대한 단축하여 외부 상황적 요건을 최소화하기 위해 노력하였다. 다만, 경찰의 경우 교대근무, 잦은 비상근무 등으로 짧은 조사기간 동안의 응답률이 조금 적게 나온 것으로 판단된다.

사관실 3명(1.1%), 112상황실 10명(3.5%), 경무 13명(4.6%), 생활안전 11명(3.9%), 여성청소년 23명(8.2%), 수사 6명(2.1%), 형사 15명(5.3%), 교통 43명(15.2%), 정보보안 25명(8.9%)로 나타났으며, 통계 분석 시에는 지구대·파출소는 지역경찰(133명, 47.2%), 청문·112상황실·경무·생활안전·경비·정보·보안 기능은 경찰서 내근(62명, 22%), 수사·형사·여성청소년·교통 기능은 경찰서 외근(87명, 30.9%)으로 묶어서 분석하였다.

근무기간의 경우 5년 이하가 51명(18.1%), 6~10년이 28명(9.9%), 11~15년이 24명(8.5%), 16~20년이 49명(17.4%), 21~25년이 65명(23%), 26년 이상이 65명(23%)으로 나타났다. 은평경찰서의 경우 서울 외곽경찰서로 평균연령이 타경찰서에 비해 3~5세 높은 것으로 알려져 있다.

<표4-1> 조사대상자의 일반적 특성

변수명	설문지 구성	빈도	비율
성별	남	253	89.7%
	여	29	10.3%
연령	20대	30	10.6%
	30대	59	20.9%
	40대	97	34.4%
	50대	96	34.0%
계급 통제변수	순경	39	13.8%
	경장	22	7.8%
	경사	58	20.6%
	경위	145	51.4%
	경감	16	5.7%
	경정 이상	2	0.7%

변수명	설문지 구성	빈도	비율
근무부서	지구대	94	33.3%
	파출소	39	13.8%
	청문감사관실	3	1.1%
	112상황실	10	3.5%
	경무	13	4.6%
	생활안전	11	3.9%
	여성청소년	23	8.2%
	수사	6	2.1%
	형사	15	5.3%
	교통	43	15.2%
	정보보안	25	8.9%
근무기간	5년 이하	51	18.1%
	6~10년	28	9.9%
	11~15년	24	8.5%
	16~20년	49	17.4%
	21~25년	65	23.0%
	26년 이상	65	23.0%

2. 변수들의 기술통계

이 논문에서 사용된 변수인 치안고객의 문제행동, 주취비율, 소진, 냉소, 직업효능감, 역할갈등, 역할모호성에 관한 기술통계는 <표4-2>와 같다. 각 변수는 7점 리커트 척도로 측정하였다.

<표4-2> 변수들의 기술통계량

변수명	평균	표준편차	변수명	평균	표준편차
문제행동	4.0101	1.61884	직업효능감	5.1248	1.25509
주취비율	5.2163	1.43644	역할갈등	3.4220	1.24195
소진	4.3780	1.57388	역할모호성	5.5610	1.11287
냉소	3.1259	1.53854			

<표4-3> 문제행동 행위 13가지 유형에 대한 기술통계량 분석에 따르면 경찰관에게 직접 욕설하는 경우가 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다으며, 억지주장 등 무리한 요구, 소란·난동 등의 업무방해, 동일민원 반복 제기, 언론을 통한 민원제기 협박, 허위신고를 통한 경찰력 낭비順으로 경험빈도를 보였다. 이 논문에서는 고위간부나 상급기관을 통해 상급기관에 협박하거나, 경찰관에게 직접 물리력을 행사하는 빈도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 하지만, 이와 같이 문제행동 빈도가 낮게 나타났다고 해서 심각한 수준이 아니라고 할 수는 없다. 가장 낮게 나타난 경찰관에 대한 신체적 폭력 문항의 내용을 살펴보면 최근 한 달 관 치안고객으로부터 직접 물리적 폭력을 자주 경험한다고 응답한 비율이 30%를 넘었으며, 이와 같은 현상은 치안현장에서 공권력이 얼마나 추락했는지 알 수 있는 부분이다.

<표4-3> 문제행동 행위별 기술통계량

문항 번호	설문지 내용	평균	표준 편차
I-1 ①	경찰관에게 욕설	4.6312	1.96014
I-1 ⑤	억지주장, 적법한 절차를 위반한 무리한 요구	4.5887	1.89801
I-1 ⑥	경찰관서 등에서 소란, 난동을 피워 업무방해	4.4823	1.87170
I-1 ⑦	동일 민원 반복제기	4.1986	1.83761
I-1 ⑩	신문, 방송 등 언론에 민원제기 협박	4.0957	1.98609
I-1 ⑧	거짓말, 허위신고로 경찰력 낭비	3.9681	1.74812
I-1 ⑪	인터넷 등을 통해 경찰관에게 피해를 주겠다고 협박	3.9149	1.99818
I-1 ⑨	고위간부에게 민원제기 협박	3.9007	1.95976
I-1 ⑬	자신의 위치를 과시하며 가만두지 않겠다고 협박	3.8582	1.97342
I-1 ⑫	상급기관에 민원을 제기하겠다고 협박	3.8014	1.96126
I-1 ③	경찰관에게 신체적 폭력 위협	3.7766	1.99012
I-1 ②	경찰관에게 성희롱, 음담패설로 모욕	3.5035	1.99866
I-1 ④	경찰관을 물리적으로 폭력	3.4113	1.85630

문제행동에 대한 집단별 평균분석은 <표4-4>와 같다. 성별에서는 여성의 경우 문제행동 경험빈도가 소폭 높았으며, 연령의 경우 20대가 가장 많이 경험했고, 계급의 경우 순경이, 근무기간의 경우는 16~20년, 기능의 경우 지역경찰이 가장 높게 나타났고, 민원인과의 접촉빈도가 상대적으로 낮은 경찰서 내근의 경우와 큰 폭의 차이가 나타났다.

집단별 평균의 유의미한 차이를 확인하기 위해 문제행동과 조사대상자의 일반적 특성에 대한 상관관계 분석을 실시한 결과 기능만이 유의수준 0.01에서 음의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

<표4-4> 문제행동에 대한 집단별 평균분석

구분	설문지 내용	평균	표준 편차
성별	남	4.0085	1.62118
	여	4.0239	1.62661
연령	20대	4.0897	1.14632
	30대	4.0117	1.74536
	40대	4.0151	1.75933
	50대	3.9792	1.53617
계급	순경	4.1795	1.35498
	경장	3.8846	1.49136
	경사	4.0252	1.91886
	경위	4.0260	1.59784
	경감 이상	3.6197	1.61884
근무기간	5년 이하	4.0935	1.37564
	6~10년	3.9451	1.76195
	11~15년	4.1378	1.81438
	16~20년	4.1805	1.77463
	21~25년	4.0686	1.63219
	25년 이상	3.7385	1.54756
기능**	지역경찰	4.4511	1.41205
	경찰서 외근	4.0584	1.45913
	경찰서 내근	2.9963	1.81213

제2절 변수의 타당성 및 신뢰성 검증

1. 타당성 분석

사회현상의 연구에서 측정의 타당성이란 측정하고자 하는 것을 얼마나 실제에 가깝게 측정하고 있는가 하는 정도를 나타낸다(남궁근, 2010). 요인분석은 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 타당성 검증방법으로 요인분석에서 하나의 요인으로 묶여진 측정항목들은 동일한 개념을 대표하는 것으로 평가한다. 이 논문에서는 구성개념 타당성을 측정하는데 널리 이용하는 요인분석기법을 활용하였으며, 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하고, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교 회전방식(varimax)를 채택하였다.

이 논문에서 사용한 각 변수들의 요인분석 결과는 다음과 같다.

먼저 독립변수의 치안고객의 문제행동과 관련한 13개 설문문항에 대한 요인분석을 실시한 결과 각 문항들이 동일한 요인으로 묶여 구분되지 않고 하나의 성분만 추출된 것으로 분석되었다. 처음 논문 설계에서는 문항 < I -1 ①~④>를 폭력형 문제행동, 문항 < I -1 ⑤~⑧>을 업무 방해형 문제행동, 문항 < I -1 ⑨~⑬>을 민원제기 협박형 문제행동으로 구분해 연구를 진행하기로 하였으나, 요인분석결과 동일한 성분만이 추출되어 치안고객의 문제행동이란 하나의 변수로 사용하기로 하였다. <표4-5>와 같이 문제행동 설문문항들에 대한 KMO와 Bartlett의 검정 결과 KMO³⁰⁾ 값이 0.951로 나와 요인분석을 위한 변수의 선정이 매우

30) 일반적으로 KMO 값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80~0.89 꽤 좋은 편, 0.70~0.79 적당한 편, 0.60~0.69 평범한 편, 0.50~0.59 바람직하지 못한 편, 0.50 미만이면 받아들일 수 없는 수치로 판단한다.

좋은 것으로 나타났으며, <표4-6>과 같이 주성분 분석에 의한 공통성 추출값도 모든 설문항목 들이 0.4이상으로 설문항목 중 제외할 만한 항목은 없는 것으로 파악할 수 있다. 각 항목들의 요인적재량도 모두 0.75 이상으로 하나의 변수로 활용할 수 있는 것으로 분석된다.

<표4-5> 문제행동 설문문항들의 KMO와 Bartlett의 검정 결과

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도.		.951
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	3836.612
	자유도	78
	유의확률	.000

<표4-6> 문제행동 문항의 공통성 및 요인적재량

문항	초기	추출(공통성)	요인적재량
문항 I-1 ①	1.000	.687	.891
문항 I-1 ②	1.000	.568	.890
문항 I-1 ③	1.000	.702	.887
문항 I-1 ④	1.000	.644	.885
문항 I-1 ⑤	1.000	.639	.857
문항 I-1 ⑥	1.000	.709	.842
문항 I-1 ⑦	1.000	.657	.838
문항 I-1 ⑧	1.000	.696	.834
문항 I-1 ⑨	1.000	.735	.829
문항 I-1 ⑩	1.000	.793	.811
문항 I-1 ⑪	1.000	.793	.803
문항 I-1 ⑫	1.000	.787	.799
문항 I-1 ⑬	1.000	.782	.753

다음은 종속변수(1)인 직무탈진에 관한 15개 설문문항에 대한 요인분석을 실시한 결과 <표4-7>와 같이 고유값(eigen-value)이 4.57, 4.439, 2.965로 1이상인 값이 3개 추출되었고, 설명된 총 분산은 73.42%로 나타나 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 전체적으로 직무탈진은 선행 연구결과와 같이 동일하게 3개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 소진, 직업효능감, 냉소로 명명하였다.

<표4-7> 직무탈진에 대한 요인분석 결과

항 목	요인분석			
	소진	직업효능감	냉소	공통성
문항 II ④	.899			.856
문항 II ②	.897			.862
문항 II ③	.864			.826
문항 II ①	.862			.849
문항 II ⑤	.861			.861
문항 II ⑫		.891		.801
문항 II ⑮		.880		.781
문항 II ⑪		.876		.768
문항 II ⑭		.853		.757
문항 II ⑩		.851		.735
문항 II ⑬		.781		.667
문항 II ⑦			.834	.801
문항 II ⑧			.805	.868
문항 II ⑨			.792	.753
문항 II ⑥			.698	.789
Eigen-value	4.570	4.439	2.965	
분산설명(%)	30.466	29.597	19.767	

다음은 종속변수(2)인 역할스트레스에 관한 10개 문항에 대한 요인분석 실시 결과이다. <표4-8>와 같이 고유값(eigen-value)이 4.128, 2.910으로 1이상인 값이 두 개 추출되었고, 설명된 총 분산은 70.378%로 나타나 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 전체적으로 직무스트레스는 선행 연구결과와 같이 동일하게 2개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 역할갈등, 역할모호성으로 명명하였다. 요인적재치의 경우 0.40이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 보기 때문에 모든 문항을 제거하지 않고(송지준, 2009), 그대로 활용하였다.

<표4-8> 역할스트레스에 대한 요인분석 실시 결과

항 목	요인분석		
	역할갈등	역할모호성	공통성
문항 III ③	.937		.667
문항 III ⑤	.922		.476
문항 III ②	.888		.694
문항 III ④	.881		.537
문항 III ①	.844		.589
문항 IV ②		.830	.804
문항 IV ③		.814	.894
문항 IV ①		.745	.735
문항 IV ⑤		.686	.856
문항 IV ④		.680	.786
Eigen-value	4.128	2.910	
분산설명(%)	41.277	29.101	

2. 신뢰성 분석

측정의 신뢰성이란 동일한 대상에 대하여 같거나 유사한 측정도구를 사용하여 반복 측정할 경우에 동일하거나 비슷한 결과를 얻을 수 있는 정도를 말한다(남궁근, 2010). 신뢰도 분석은 일반적으로 요인분석을 실행하여 몇 가지 하위요인으로 추출한 후 각각의 하위요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인할 때 이용한다(송지준, 2009). 신뢰도 분석의 경우 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적일관성 분석법 등의 방법이 있는데, 이 논문에서는 Cronbach's α 값을 활용하여 동일한 개념을 측정하는 여러 항목들의 일관성을 분석하는 내적일관성 분석법을 활용하였다. Cronbach's α 값의 해석 기준에 대해서는 학자들마다 견해 차이가 있으나, 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 본다(송지준, 2009).

이 논문에서 사용하는 변수들의 신뢰도 분석 결과는 <표4-9>에서 자세히 나타나고 있는데, 독립변수인 치안고객의 문제행동은 0.965, 종속변수인 소진은 0.955, 냉소는 0.913, 직업효능감은 0.927, 역할갈등은 0.816, 역할모호성 0.943으로 매우 높게 나타나 모든 변수가 우수한 신뢰성을 갖는 것으로 분석³¹⁾되었다.

<표4-9> 변수들의 신뢰성 검증

구분	변수명	Cronbach's α
독립변수	치안고객의 문제행동	.965
종속변수 (직무탈진)	소진	.955
	냉소	.913
	직업효능감	.927
종속변수 (역할스트레스)	역할갈등	.816
	역할모호성	.943

31) Alpha if Item Deleted 값이 전체 Cronbach's α 값보다 높은 경우는 해당 항목을 제거하여 신뢰도를 높이는 것이 타당하나, 이 논문에서의 Cronbach's α 값은 일반적 학자들이 제시하는 기준(0.6)을 상당히 상회하는 것으로 항목의 제거는 고려하지 않았다.

제3절 가설의 검증

1. 변수간의 상관분석

상관관계란 변수들 간의 관계를 말하는 것으로 두 개 이상의 변수에 있어서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 말한다. 상관분석만으로 변수간의 인과관계를 파악할 수는 없지만, 본격적인 가설검증에 앞서 모든 연구가설에 사용되는 측정변수들 간의 관계의 강도를 제시함으로써 변수들 간 관련성에 대한 대략적인 윤곽을 알 수 있다. 따라서 많은 연구자들이 (다중)회귀분석을 실시하기 위한 사전작업으로 상관분석을 실시한다(남궁근, 2010).

<표4-10> 변수들의 상관분석 결과

연구단위	평균	표준편차	구성개념간 상관관계(Inter-Construct Correlations)						
			문제행동	주취비율	소진	냉소	직업효능	역할갈등	역할모호
문제행동	4.01	1.62	1						
주취비율	5.22	1.44	.555**	1					
소진	4.38	1.57	.389**	.218**	1				
냉소	3.13	1.54	.382**	.236**	.705**	1			
직업효능감	5.13	1.26	-.080	-.075	-.015	-.162**	1		
역할갈등	3.52	1.24	.359**	.228**	.583**	.595**	.000	1	
역할모호성	5.56	1.11	-.149*	-.159**	-.205**	-.362**	.466**	-.258**	1

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

<표4-10>에서 보듯이 상관분석 결과³²⁾ 직무탈진의 하위요소인 소진과 냉소는 치안고객의 문제행동 경험과 문제고객의 주취비율과 유의확률 0.01 수준에서 상관관계를 가지고 있는 것으로 분석되었고, 역할갈등과

32) 상관분석에서 변수들 간의 관련성의 정도를 판단하는 기준은 다음과 같다.

역할보호성의 역할스트레스 수준과의 상관관계도 유의확률 0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 하지만, 직업효능감은 치안고객의 문제행동 경험과 문제고객의 주취비율과 상관관계가 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 종속변수간 상관관계 분석에서도 역할갈등과 직업효능감을 제외한 모든 변수간 유의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나왔다.

성별, 연령, 계급, 근무부서 등을 통제한 상태에서 독립변수와 종속변수간의 실제 상관관계가 있는지에 대해 알아보기 위해 편상관분석을 실시하였다. 상관관계 분석을 먼저 실시하는 이유는 변수간 관계의 정도를 미리 측정해 볼 수 있으며, 상관관계가 나타나지 않을 경우 별도의 회기 분석이 필요 없기 때문이다.

<표4-11> 통제변수를 통제한 편상관분석 결과(소진, 냉소)

통제변수			문제행동	주취비율	직무소진	냉소
성별 연령 계급 근무부서	문제행동	상관	1.000			
		유의수준(양측)	.			
		df	0			
	주취비율	상관	.494	1.000		
		유의수준(양측)	.000	.		
		df	270	0		
	소진	상관	.373	.229	1.000	
		유의수준(양측)	.000	.000	.	
		df	270	270	0	
	냉소	상관	.355	.221	.692	1.000
		유의수준(양측)	.000	.000	.000	.
		df	270	270	270	0

상관관계 계수	상관관계 정도	상관관계 계수	상관관계 정도
±0.9이상	매우 높은 상관관계	±0.2~±0.4미만	낮은 상관관계
±0.7~±0.9미만	높은 상관관계	±0.2미만	상관관계가 거의 없음
±0.4~±0.7미만	다소 높은 상관관계		

<표4-11>은 독립변수들과 종속변수인 직무탈진의 소진, 냉소와의 편상관관계 분석 결과이다. 성별, 연령, 계급, 근무부서를 통제한 상태에서도 문제행동, 주취비율, 소진, 냉소가 모두 유의한 것으로 나타났다.

<표4-12> 통제변수를 통제한 편상관분석 결과(역할갈등, 역할모호성)

통제변수			문제행동	주취비율	역할갈등	역할모호성
성별 연령 계급 근무부서	문제행동	상관	1.000			
		유의수준(양측)	.			
		df	0			
	주취비율	상관	.494	1.000		
		유의수준(양측)	.000	.		
		df	270	0		
	역할갈등	상관	.368	.265	1.000	
		유의수준(양측)	.000	.000	.	
		df	270	270	0	
	역할모호성	상관	-.129	-.131	-.273	1.000
		유의수준(양측)	.033	.030	.000	.
		df	270	270	270	0

<표4-12>는 독립변수들과 종속변수인 역할스트레스인 역할갈등, 역할모호성과의 편상관관계 분석 결과이다. 역할갈등의 경우는 성별, 연령, 계급, 근무부서를 통제한 상황에서도 유의한 상관관계가 나타나는 것으로 나오는데, 역할모호성의 경우 성별, 연령, 계급, 근무부서를 통제할 경우 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 단순 상관분석 결과와는 다르다는 것을 볼 수 있으며, 이를 통해 이후 진행할 다중회귀분석결과도 미리 예측해 볼 수 있을 것으로 보인다.

2. 종속변수 소진의 검증

<가설1> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

(1-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

(1-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 소진에 정(+)의 영향을 끼친다.

<표4-13>은 치안고객의 문제행동 경험과 문제행동 고객의 주취비율이 경찰관의 소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 실시한 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력(R제곱)은 22.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며($F=10.161$, $P<0.01$), Durbin-Watson³³⁾은 1.652로 0과 4에 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

독립변수간의 상관관계를 판단하기 위해 VIF(분산팽창지수)를 확인한 결과 VIF가 10미만으로 나타나 다중공선성 문제³⁴⁾는 발생하지 않는 것으로 나타났다. 회귀식의 계수를 살펴보면 ‘문제행동’에 해당하는 계수(B)는 .355, ‘주취비율’은 .083으로 확인되었으며, 통제변수인 ‘성별’은 -.147, ‘연령’은 -.229, ‘계급’은 .083, ‘근무부서’는 .738, ‘근무기간’은 .235로 확인되었다.

$$\text{소진(직무탈진)} = 1.916 + 0.355(\text{문제행동}) + 0.083(\text{주취비율}) - 0.147(\text{성별}) - 0.229(\text{연령}) + 0.083(\text{계급}) + 0.738(\text{근무부서}) + 0.235(\text{근무기간})$$

가설 채택여부를 검토한 결과, 치안고객의 문제행동이 경찰관의 소진

33) Durbin-Watson의 통계량은 잔차에 대한 상관관계를 알아보기 위해 실시하는 것으로 통계값은 0~4까지 나타나는데, 기준값이 2에 가까울수록 잔차와 상관관계가 없다는 것을 말한다.

34) 다중공선성에 문제가 있을 경우에는 독립변수간에 지나치게 높은 상관관계가 있어 독립변수 중 일부를 제거해야 하는 문제가 발생한다.

에 미치는 영향은 t값이 5.550(유의확률 .000)로 나타나 <가설 1-1>은 채택되었으나, 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 t값이 1.095(유의확률 .275)로 나타나 <가설 1-2>는 기각되었다.

따라서 치안고객의 문제행동 경험이 많을수록 경찰관의 소진에 유의미한 영향(+)을 미치는 것으로 나타났으며, 문제고객의 주취비율은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

<표4-13> 치안고객의 문제행동이 경찰관의 소진에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준 화계수 (B)	표준 오차	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin- Watson	R제곱
소진 (직무탈진)	상수	1.916	.528		3.632	.000	1.652	.229
	문제행동	.355	.064	.365	<u>5.550</u>	<u>.000</u>		
	주취비율	.083	.076	.076	<u>1.095</u>	<u>.275</u>		
	연령	-.229	.224	-.143	-1.021	.308		
	계급	.083	.138	.062	.604	.546		
	근무기간	.235	.136	.270	1.729	.085		
	성별	-.147	.294	-.028	-.499	.618		
	근무부서 더미 1	.085	.247	.022	.344	.731		
	근무부서 더미 2	.653	.203	.192	3.214	.001		
R=.479, 수정된 R제곱=.207, F=10.161, P=.000, VIF(분산팽창지수)=1.530								

3. 종속변수 냉소의 검증

<가설2> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

(2-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

(2-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 냉소에 정(+)의 영향을 끼친다.

<표4-14>는 치안고객의 문제행동 경험과 문제행동 고객의 주취비율이 경찰관의 냉소에 미치는 영향을 검증하기 위해 실시한 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력(R제곱)은 15.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며($F=7.296$, $P<0.01$), Durbin-Watson은 1.727로 0과 4에 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

회귀계수(B)를 살펴보면 ‘문제행동’은 .322, ‘주취비율’은 .077으로 확인되었으며, 통제변수인 ‘성별’은 -.205, ‘연령’은 -.006, ‘계급’은 .184, ‘근무부서’는 .305, ‘근무기간’은 -.012로 확인되었다.

$$\text{냉소(직무탈진)} = 0.971 + 0.322(\text{문제행동}) + 0.077(\text{주취비율}) - 0.205(\text{성별}) - 0.006(\text{연령}) + 0.184(\text{계급}) + 0.305(\text{근무부서}) - 0.012(\text{근무기간})$$

<표4-14> 치안고객의 문제행동이 경찰관의 냉소에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준 화계수 (B)	표준 오차	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin- Watson	R제곱
냉소 (직무탈진)	상수	.971	.533		1.821	.000	1.727	.152
	문제행동	.322	.065	.339	<u>4.991</u>	<u>.000</u>		
	주취비율	.077	.077	.072	<u>1.007</u>	<u>.315</u>		
	연령	-.006	.227	-.004	-.026	.979		
	계급	.184	.140	.139	1.317	.189		
	근무기간	-.012	.138	-.014	-.086	.931		
	성별	-.205	.297	-.041	-.689	.491		
	근무부서 더미 1	-.064	.250	-.017	-.258	.797		
	근무부서 더미 2	.369	.205	.111	1.797	.073		
R=.420, 수정된 R제곱=.176, F=7.296, P=.000, VIF(분산팽창지수)=1.530								

가설 채택여부를 검토한 결과, 치안고객의 문제행동이 경찰관의 냉소에 미치는 영향은 t값이 4.991(유의확률 .000)로 나타나 <가설 2-1>은 채택되었으나, 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 t값이 1.007(유의확률 .315)로 나타나 <가설 2-2>는 기각되었다.

결론적으로 치안고객의 문제행동 경험만이 경찰관의 냉소에 유의미한 영향(+)을 미치고, 치안고객의 주취비율은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

4. 종속변수 직업효능감의 검증

<가설3> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

(3-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

(3-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 직업효능감에 부(-)의 영향을 끼친다.

<표4-15>는 치안고객의 문제행동 경험과 문제행동 고객의 주취비율이 경찰관의 직업효능감에 미치는 영향을 검증하기 위해 실시한 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력(R제곱)은 6.3%이고, 회귀식 자체가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=2.283$, $P>0.01$). 또한, 치안고객의 문제행동이 경찰관의 직업효능감에 미치는 영향도 t값이 -0.009(유의확률 .906)으로 나타났고, 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 t값이 0.111(유의확률 .912)으로 나타나 <가설 3-1>과 <가설 3-2> 모두 기각되었다.

따라서 직업효능감에는 치안고객의 문제행동 경험과 치안고객의 주취비율 모두 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

<표4-15> 치안고객의 문제행동이 직업효능감에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준 화계수 (B)	표준 오차	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin- Watson	R제곱
직업 효능감 (직무탈진)	상수	4.648	.464		10.015	.000	1.727	.063
	문제행동	-.007	.056	- .009	<u>-.118</u>	<u>.906</u>		
	주취비율	.007	.067	.009	<u>.111</u>	<u>.912</u>		
	연령	-.314	.197	-.247	-1.593	.112		
	계급	.066	.122	.061	.541	.589		
	근무기간	.172	.120	.248	1.439	.151		
	성별	.403	.259	.098	1.557	.121		
	근무부서 더미 1	.581	.218	.192	2.670	.008		
	근무부서 더미 2	.033	.179	.012	.185	.854		
R=.250, 수정된 R제곱=.035, F=2.283, P=.022, VIF(분산팽창지수)=1.530								

5. 종속변수 역할갈등의 검증

<가설4> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

(4-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

(4-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 역할갈등에 정(+)의 영향을 끼친다.

<표4-16>은 치안고객의 문제행동 경험과 문제행동 고객의 주취비율이 경찰관의 역할갈등에 미치는 영향을 검증하기 위해 실시한 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력(R제곱)은 19.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며($F=8.234$, $P<0.01$), Durbin-Watson은 1.775로 0과 4에 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

회귀계수(B)를 살펴보면 ‘문제행동’은 .259, ‘주취비율’은 .113으로 확인되었으며, 통제변수인 ‘성별’은 -.082, ‘연령’은 -.214, ‘계급’은 .122, ‘근무부서’는 .696, ‘근무기간’은 .168로 확인되었다.

$$\text{역할갈등(역할스트레스)} = 1.254 + 0.259(\text{문제행동}) + 0.113(\text{주취비율}) - 0.082(\text{성별}) - 0.214(\text{연령}) + 0.122(\text{계급}) + 0.696(\text{근무부서}) + 0.168(\text{근무기간})$$

<표4-16> 치안고객의 문제행동이 역할갈등에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준 화계수 (B)	표준 오차	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin- Watson	R제곱
역할갈등 (역할 스트레스)	상수	1.254	.426		2.946	.004	1.775	.194
	문제행동	.259	.052	.338	<u>5.024</u>	<u>.000</u>		
	주취비율	.113	.061	.131	<u>1.842</u>	<u>.067</u>		
	연령	-.214	.181	-.170	-1.182	.238		
	계급	.122	.112	.115	1.097	.274		
	근무기간	.168	.110	.244	1.530	.127		
	성별	-.082	.237	-.020	-.345	.730		
	근무부서 더미 1	.342	.200	.114	1.716	.087		
	근무부서 더미 2	.354	.164	.132	2.160	.032		
R=.441, 수정된 R제곱=.171, F=8.234, P=.000, VIF(분산팽창지수)=1.530								

가설 채택여부를 검토한 결과, 치안고객의 문제행동이 경찰관의 역할 갈등에 미치는 영향은 t 값이 5.024(유의확률 .000)로 나타나 <가설 4-1>은 채택되었으나, 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 t 값이 1.842(유의확률 .067)로 나타나 <가설 4-2>는 기각되었다.

따라서 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할갈등에 유의미한 영향(+) 미치는 것으로 나타났으나, 치안고객의 주취비율의 유의미한 영향이 없는 것으로 분석되었다.

6. 종속변수 역할보호성의 검증

<가설5> 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할보호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

(5-1) 치안고객의 문제행동 경험은 경찰관의 역할보호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

(5-2) 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율은 경찰관의 역할보호성에 정(+)의 영향을 끼친다.

<표4-17>은 치안고객의 문제행동 경험과 문제행동 고객의 주취비율이 경찰관의 역할보호성에 미치는 영향을 검증하기 위해 실시한 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀식의 유의확률($P=0.047$)이 0.01보다 커 회귀식 자체가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

회귀계수표를 보더라도 치안고객의 문제행동이 경찰관의 역할보호성에 미치는 영향의 유의확률은 .236로 나타났으며, 문제행동을 하는 치안고객 주취비율의 유의확률은 .201로 나타나 <가설 5-1>과 <가설 5-2>는 모두 기각되었다.

<표4-17> 치안고객의 문제행동이 역할보호성에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준 화계수 (B)	표준 오차	표준화 계수 (β)	t	유의 확률	Durbin- Watson	R제곱
역할 모호성 (역할 스트레스)	상수	5.795	.413		14.029	.000	1.635	.055
	문제행동	-.059	.050	-.086	<u>-1.187</u>	<u>.236</u>		
	주취비율	-.076	.060	-.099	<u>-1.282</u>	<u>.201</u>		
	연령	-.033	.175	-.030	-.191	.849		
	계급	-.052	.108	-.055	-.483	.629		
	근무기간	.115	.107	.187	1.080	.281		
	성별	.287	.230	.079	1.248	.213		
	근무부서 더미 1	.001	.194	.000	.007	.995		
	근무부서 더미 2	-.100	.159	-.042	-.629	.530		
R=.235, 수정된 R제곱=.028, F=1.996, P=.047, VIF(분산팽창지수)=1.530								

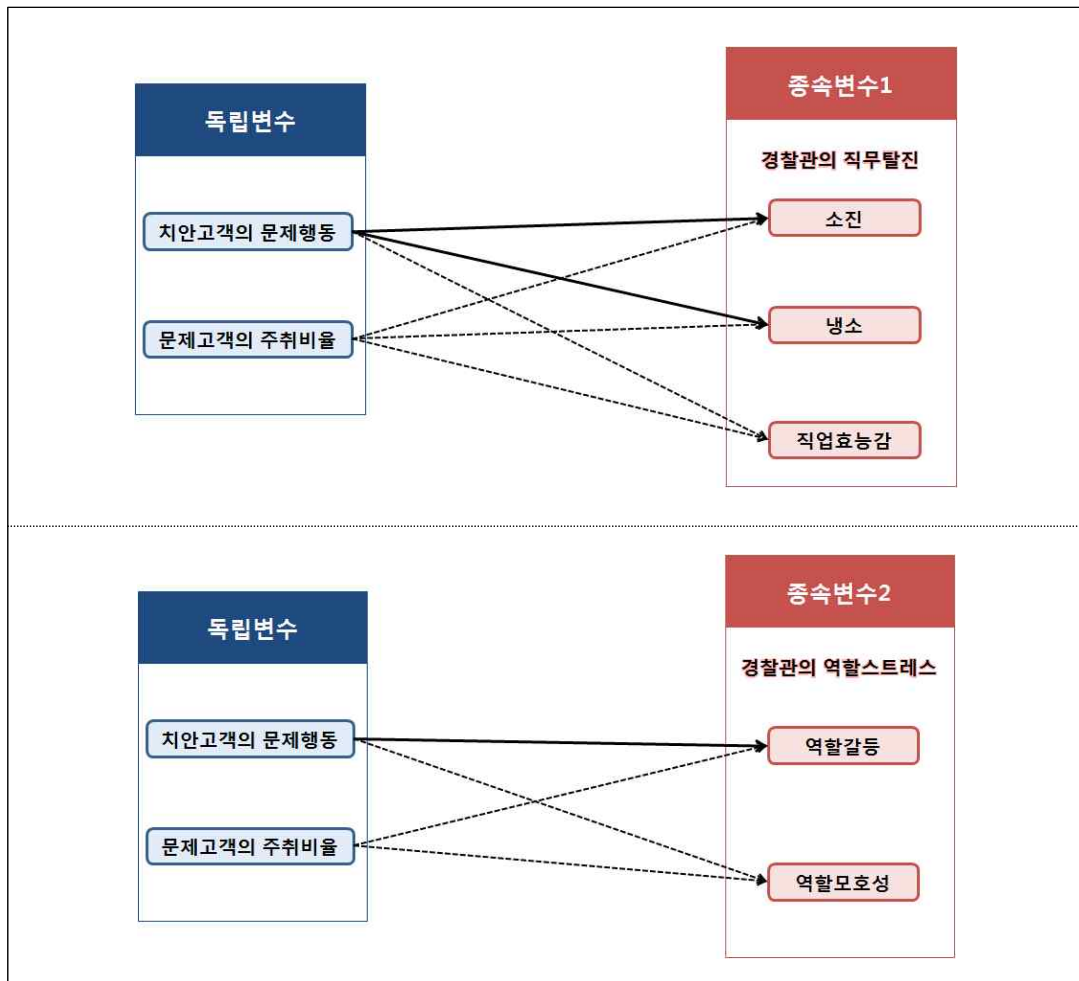
7. 연구결과 종합

이 논문은 치안고객의 문제행동이 경찰관의 직무탈진과 역할스트레스에 유의미한 영향이 있을 거라고 가정하고, 독립변수로 치안고객의 문제행동, 문제고객의 주취비율로 정하고, 종속변수로 소진, 냉소, 직업효능감, 역할갈등, 역할보호성으로 정하여 각 종속변수에 대한 독립변수의 영향을 다중회귀분석을 통해 검증하였으며, 결과는 <그림4-1>과 같다.

회귀분석에 앞서 실시한 상관관계 분석에서 독립변수인 문제행동과 주취비율이 종속변수인 직업효능감과 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나왔으며, 각 변수들에 대한 편상관관계 분석에서 성별, 연령, 계급, 근무부서 등을 통제한 상황에서는 독립변수들과 종속변수인 역할보호성이 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 이와 같은 상관관계 분석을 통해 이

후 진행한 회귀분석 결과를 어느 정도 예측할 수 있다.

<그림4-1> 연구결과



독립변수의 영향력 측정을 위한 회귀분석 결과를 종합하면 다음과 같다. 먼저 독립변수와 경찰관의 소진과의 관계를 가정한 <가설1>의 경우 치안고객의 문제행동은 경찰관의 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 문제고객의 주취비율은 유의하지 않은 것으로 나타나 <가설1-1>만이 지지되었다.

다음 독립변수와 경찰관의 냉소와의 관계를 가정한 <가설2>의 경우도 치안고객의 문제행동만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나

<가설2-1>만이 채택되었으며, 문제고객의 주취비율에 대한 가정이었던 <가설2-2>는 기각되었다.

상관관계 분석에서 관계가 나타나지 않았던 독립변수와 직업효능감과의 회귀분석 결과는 P값이 .022로 나타나 회귀방정식 자체가 유의하지 않은 것으로 나왔으며, <가설3>은 모두 기각되었다.

독립변수와 경찰관의 역할갈등과의 관계를 가정한 <가설4>의 경우는 치안고객의 문제행동만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설4-1>은 채택되었으나, 주취비율에 대한 가정인 <가설4-2>는 기각되었다.

마지막으로 독립변수와 경찰관의 역할모호성의 관계를 가정한 <가설5>의 경우 문제행동에 대한 유의확률이 .236, 주취비율에 대한 유의확률이 .201로 나와 <가설5-1>과 <가설5-2>는 모두 기각되었다.

연구결과 치안고객의 문제행동은 경찰관의 직무탈진의 요소 중 소진과 냉소에 영향을 미치고, 역할스트레스 요인 중 역할갈등에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만, 문제고객의 주취상태는 모든 종속변수에 유의하지 않은 것으로 나타났는데, 이는 예상과는 달리 경찰관들이 주취자 자체에 대해서 정서적, 업무적으로 영향을 받는 것이 아니라 이들의 문제행동에 영향을 받는다는 것을 예상할 수 있다.

이와 같은 연구결과를 통해 경찰관들은 치안고객의 문제행동들을 경험하면서 정서적 소진 상태가 발생하고, 결과적으로 직무에 대해 냉담하고 부정적인 반응을 나타낸다는 것을 추측할 수 있다. 또한, 치안고객의 문제행동들이 경찰관의 역할갈등에 큰 영향을 미치는데, 이는 치안고객들의 경우 업무처리의 대상자일 뿐 아니라 경찰서비스(인권)의 수요자로서 요구수준이 매우 상충하고 있는 현실을 반영한 것으로 현장경찰관의 업무처리에 어려움을 주고 있음을 알 수 있다.

제5장 결 론

제1절 연구결과의 요약 및 해석

이 논문은 경찰서비스의 대상인 치안고객의 문제행동이 실제 경찰관의 업무에 어떤 영향을 주는지 경험적으로 밝히고, 이에 대한 정책적 대안을 제시하기 위한 실천적 목적으로 진행하게 되었다. 구체적으로는 치안 현장에서 경찰관들이 치안고객들의 문제행동에 얼마나 노출되어 있는지, 어떤 문제행동을 많이 경험하는지, 직업에 대한 만족도와 직무성과에 큰 영향을 미치는 것으로 알려진 경찰관의 직무탈진과 역할스트레스에 실제 영향을 미치는지를 검증하기 위함이다.

연구의 과정과 결과를 간단히 요약하면 다음과 같다.

먼저 연구대상은 서울 은평경찰서 소속 경찰관 446명이었으며, 이 논문에서는 63%인 282명이 응답한 설문결과로 분석하게 되었다. 연구대상이 최근 1달간 치안고객의 문제행동 13가지 유형에 대해 경험한 빈도는 7점 척도 기준 평균 4.01로 나타났으며, 가장 많이 겪는 문제행동의 유형은 욕설 > 억지주장, 무리한 요구 > 소란, 난동 > 동일민원 반복제기 > 언론을 통한 민원제기 협박 順으로 나타났으며, 이 5가지 유형의 경우 응답자의 50% 이상이 자주 경험하는 것으로 나타나는 등 일선 경찰관들은 상시적으로 치안고객의 문제행동에 노출되어 있음이 밝혀졌다. 상대적으로 경찰관에 대한 물리적 폭력을 경험하는 빈도가 가장 낮은 것으로 나타났으나, 무려 30%가 넘는 경찰관이 최근 1달간 경찰관에 대한 신체적 폭력을 자주 경험했다고 응답한 것을 볼 때 일선 경찰관들이 얼마나 많은 고충에 시달리고 있음을 미루어 짐작할 수 있을 것이다. 또한, 치안고객의 문제행동 경험 빈도는 근무부서와 유의미한 상관관계가

나타났는데, 지구대·파출소 경찰관들이 경찰서 내근경찰관 들에 비해 1.5배 이상 경험빈도가 높았던 것으로 나타나는 것을 볼 때 치안고객과의 접촉빈도가 문제행동 경험빈도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 예상할 수 있다.

각 변수들의 회귀분석 결과 독립변수인 치안고객의 문제행동은 경찰관의 직무탈진의 하위구성개념인 소진($t_{값}=5.550$)과 냉소($t_{값}=4.991$)에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 직업효능감에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 분석되었다. 역할스트레스의 하위구성개념인 역할갈등($t_{값}=5.024$)에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 역할보호성에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

생각건대 일선경찰관들에게는 치안고객의 문제행동에 대한 명확한 처리지침이 없는 점과 규제적 경찰활동의 대상인 법규위반자인 치안고객에 대한 형사처벌적 요구수준과 경찰서비스의 대상이면서 인권보호의 대상자로서의 치안고객에 대한 요구수준이 서로 상충하여 현장경찰관의 역할갈등을 야기하는 것으로 추정할 수 있다. 이와 같은 심리적 갈등이 경찰관의 정서적 소진상태를 유발하고, 나아가 업무 및 고객에 대한 냉소로 표현되는 인과관계를 고려할 수 있을 것으로 보인다. 하지만, 이 부분에 대해서는 추가적인 연구를 통해 인과관계를 더욱 명확히 검증해야 할 것이다.

치안고객의 문제행동이 직업효능감과 역할보호성 등의 종속변수에는 유의미한 영향을 미치지 않은 것은 경찰관에 대한 사회적 평가가 차츰 높아지고, 경찰관 스스로도 자존감이 높아진 현실을 반영하는 것으로 예상할 수 있다. 또한, 인권과 서비스에 대한 경찰활동 요구에도 불구하고, 기본적으로 법집행이 경찰 본연의 역할이라는 인식이 일선경찰관들에게 확고한 신념으로 자리 잡고 있는 것으로 생각한다.

논문설계시 중요한 변수로 선정했던 문제행동 고객의 주취비율은 일

반적인 예상과 달리 직무탈진의 모든 하위구성개념에 영향이 없는 것으로 나타났는데, 단순한 주취상태가 경찰관에게 부담이 되는 것으로 볼 수 없다는 시사점을 도출할 수 있다. 주취자에 대해서는 이미 주취자 처리요령 등 매뉴얼이 확립되어 있고, 주취자응급의료센터를 통해 치료지원을 받고 있는 것이 큰 영향을 미쳤다고 생각되나 치안현장에 부담이 되는 핵심은 주취상태가 아니라 문제행동에 있다는 것을 시사한다고 본다.

결론적으로 일선 치안현장에서는 치안고객의 다양한 문제행동으로 많은 부담을 가지고 있으며, 이와 같은 부담이 경찰관의 직무탈진(소진 & 냉소)과 역할스트레스(역할갈등)에 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되는 만큼 이에 대한 정책적 대안 마련이 시급하다고 본다.

제2절 정책적 함의

이 논문으로 치안고객의 문제행동이 일선 경찰관에게 많은 영향을 미치고 있음에 경험적으로 밝혀졌다.³⁵⁾ 이와 같은 치안고객의 문제행동으로 인한 피해는 전체적인 경찰서비스의 비용으로 이어져 실제 긴급하게 치안서비스를 필요로 하는 다수의 시민들에게 피해가 전가되는 등 추가적인 문제를 발생하게 할 우려가 있어 이에 대한 조직운영차원에서의 대응책 마련과 함께 국민들을 대상으로 이 문제에 대한 이해와 협조를 구하는 조치가 필요하다.

치안고객의 문제행동에 대한 합리적 관리와 체계적인 대응을 위해 다음 몇 가지 방안을 제시한다.

35) 한국고용정보원이 2015년 10월 13일 발표한 분석 결과에 따르면 경찰관은 한국의 주요 직업 730개 중 '화나게 하거나 무례한 사람을 대하는 경우'가 가장 많은 것으로 나타났다. 경찰관은 화나게 하는 사람을 상대하면서도 자기 감정을 억제하고 나타내선 안 되는 대표적 감정노동자로 꼽히는 텔레마케터, 보건위생·환경검사원과 함께 공동 1위로 나타난 것은 이 논문의 결과를 뒷받침하는 것이다.

먼저 민간기업과 공공기관을 포함하는 고객의 문제행동에 대한 다양한 연구가 선행되어야 할 것이다. 미국의 경우 민간연구기관인 High Conflict Personality Institute를 중심으로 많은 연구가 이루어지고 있는 것과 같이 우선 치안고객의 문제행동에 대한 공통적인 개념정립과 함께 학계를 중심으로 지속적인 연구가 진행되어야 할 것이다. 이를 통해 고객 문제행동의 폐해에 대한 공감대가 확산되고, 이에 대한 정부의 실질적 대응책 마련이 이루어질 수 있을 것이다.

치안고객의 문제행동이 발생하지 않도록 예방하는 것도 우선적으로 고려되어야 할 사항이다. 실제로 치안고객의 문제행동은 민원응대 과정에서 치안고객의 기대에 충족하지 못한 결과로 발생하는 경우도 많다. 90년대 후반부터 경찰에서도 치안서비스의 개념을 도입하여 대국민 서비스 향상에 많은 노력을 기울이고 있지만, 기본적으로 권력적·규제적 행정활동을 주를 이루기 때문에 서비스마인드가 상대적으로 부족한 것도 사실이다. 내부직원들에 대해 고객의 기대수준, 고객의 다양한 유형, 유형별 응대요령 등에 대한 교육이 지속적으로 이루어져야 할 필요성이 있다.

문제고객에 대한 체계적인 대응 매뉴얼 마련이 필요하다. 문제행동 고객을 상대하는 원칙적인 절차를 확립해야 하며 이를 준수한 직원들에 대해서는 책임을 묻지 않을 뿐 만 아니라 문제행동을 야기한 고객에 대해서 강력하게 제재할 수 있는 절차가 확립되어야 할 것이다. 특히 치안고객의 심각한 문제행동에 대해 고객과의 관계를 끊을 수 있는 종료 매커니즘이 명확하게 제시되어야 한다. 상습적 악성민원인에 대한 제재는 이들의 명단을 체계적으로 관리하는 한편, 이들에 대해서는 공공기관에 접촉할 수 있는 방법, 시간, 담당 공무원까지 강력하게 제한하는 영국의 지방정부와 호주의 사례를 참조할 수 있다.

상습적 문제행동 고객을 체계적으로 관리할 수 있는 전담조직 마련이 절실하다. 현재 경찰서비스에 대한 항의민원은 청문감사관실에서 전담해

처리하고 있으나, 민원사건에 대한 사실조사와 경찰관 처벌에 중심을 두고 있기 때문에 발생한 민원에 대한 근본적인 해결책을 제시하지 못하면서 오히려 현장경찰관들에게 부담으로만 작용하는 상황이다. 국민권익위원회의 ‘고충민원 특별조사팀’과 서울시 다산콜센터의 ‘고질민원 전담 대응팀’과 같은 별도의 조직을 만들거나, 현행 청문감사관실의 인원을 보강하여 문제행동 고객의 민원을 전담처리하게 하는 것도 좋은 방법이다.

문제행동 고객의 잘못된 행동과 문제제기로 누명을 쓰고 민·형사사건에 까지 연루되어 개인적으로 고충 받는 직원들에 대한 조직차원의 지원이 절실하다. 민·형사사건에 연루된 직원들에 대해 소송지원 등 법률적 지원과 함께 심적·물적 보상이 이루어 질 수 있도록 조직차원의 구제책이 있어야 할 것이다.

치안고객의 욕설·억지주장·부당한 요구 등 문제행동에 더욱 적극적으로 대응해야 할 필요성이 있다. 폭언과 욕설이 끊이지 않는 114콜센터에서 상습적으로 욕하는 고객에게 친절한 응답 대신 경고 그리고 심할 경우 경찰에 고발하는 시스템을 갖추면서 악성전화가 20%나 줄었다는 사례³⁶⁾를 참조할 필요가 있다. 도를 넘는 치안고객의 문제행동에 대해서는 형사처벌을 검토하는 등 더욱 적극적인 대응이 이루어져야 한다. 기존 업무처리의 부담 때문에 이들의 형사처벌을 기피하는 풍토를 개선하고, CCTV·웨어러블 카메라·전화녹화장치 등 명확한 증거수집이 이루어질 수 있도록 채증 여건도 개선되어야 할 것이다.

마지막으로 욕설·소란 등 치안고객의 문제행동이 실제 도움이 필요한 국민들에게 어떤 피해를 입히는지에 대해 제대로 알리고, 치안고객의 문제행동에 대해 단호한 조치를 취할 것임을 국민들에게 적극적으로 알리는 홍보활동이 강화되어야 한다. 국민들의 호응과 지지가 없이 경찰과

36) 박영실의 감성 서비스 빅 데이터3.0 : 갑질고객의 악성 전화를 20% 줄이는 감성노동자를 위한 가이드라인 (한국경제, 2015.11.09.자 기사)

공공기관에 대한 고객의 문제행동이 개선될 수는 없기 때문이다.

제3절 연구의 한계

첫째, 경찰조직 전체에 대해 연구결과를 반영하기 어려운 점이 있다. 물론 경찰조직의 모든 기능을 포함한 일선 경찰관서를 대상으로 하였기 때문에 어느 정도의 추론은 가능하겠지만, 편의표본추출 방법으로 서울은평경찰서 경찰관들을 대상으로 한 연구가 전체 경찰조직에 일반화할 수는 없기 때문이다. 이 논문의 목적이 치안고객의 문제행동이 경찰업무에 영향을 미치고 있음을 확인하고, 추가적인 연구의 필요성을 제기하는 차원이었음을 상기한다면 그 자체로서 의미가 있겠으나, 향후 경찰조직 전체를 대상으로 한 연구가 진행될 수 있기를 기대한다.

둘째, 치안고객의 문제행동을 13가지를 제시하면서 폭력형 문제행동, 업무방해형 문제행동, 민원제기 협박형 문제행동으로의 유형화를 시도했지만, 요인분석상 하나의 요인으로 묶여 문제행동의 하위개념화에 실패한 것이 아쉬운 점이다. 문제행동의 유형화는 실질적 대응책 마련의 단초를 제공해 주는 것으로 타당성과 신뢰성 있는 변수를 만드는 것이 무엇보다도 중요하다고 할 것이다.

마지막으로, 직무탈진, 역할스트레스 뿐 아니라 문제행동이 미치는 영향에 대한 다양한 변수에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 일선 치안현장에서 고객의 문제행동이 심각한 수준이라는 것에 대해 많은 언론에서 문제제기하고 있으나, 실질적으로 어떻게 영향을 주고 있는지에 대한 경험적 연구가 매우 부족한 실정이다. 또한, 치안고객의 문제행동이 미치는 영향의 인과관계를 명확하게 할 수 있는 조절변수 등에 대한 추가연구도 이루어져야 한다고 본다.

참 고 문 헌

<서적 및 소책자>

경찰청 (2014), 경찰백서

국민권익위원회 (2011), 「고질민원에 대한 공공부문 대응전략」 심
포지엄 자료

남궁근 (2010), 행정조사방법론, 법문사

노경섭 (2014), 제대로 알고 쓰는 논문 통계분석 : SPSS&AMOS 21,
한빛아카데미

배순영 (2013), 소비자의 불량 불평행동 동향 및 시사점, 한국소비자
원 소비자정책동향 제41호

송지준 (2009), 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세
기사

치안정책연구소 책임연구보고서 (2014), 경찰서비스 불만고객에 대한
대응방안

한광준 (2012), SPSS 활용 통계조사분석, 백산출판사

한국방송통신대학교 산학협력단 (2013), 고질민원 해외사례 고찰을
통한 공공부문 고질민원에 대한 합리적 관리방안 연구보고서,
국민권익위원회

한국행정연구원 (2010), 특이민원 응대 매뉴얼 개발 연구 보고서

한국행정학회 (2006), 혁신을 둘러싼 다양한 이념과 가치갈등, 행정자
치부 연구보고

OCAP (2008). 블랙 컨슈머의 행동유형과 사례연구. (사)기업소비자
전문가협회

<학위논문>

김유선 (2012), MBI-GS 타당도 연구 : Inefficacy척도의 적용, 호서
대학교대학원 산업심리학과 석사학위 논문

박경민 (2014), 불량고객행동이 항공사 객실승무원의 직무 스트레스
및 정서적 고갈에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 호텔관광경
영학과 박사학위논문

박수진 (2006), 은행원의 역할갈등과 역할모호성이 직무성과에 미치
는 영향, 동의대학교 경영학과 박사학위논문

류미현 (1997), 소비자문제 및 불만족에 따른 대응행동, 건국대학교
대학원 소비자·주거학과 박사학위논문

서주희 (2006), 소비자의 공적 불만대응행동에서 나타나는 문제행동,
카톨릭대학교 대학원 석사학위논문

이소선 (2006), 고객시민행동이 점점직원의 갈등과 만족에 미치는 영
향, 홍익대학교 대학원 경영학과 석사학위논문

이화인 (2008), 고객불량행동이 호텔 종사원의 부정적 감정과 친사회
적 행동의도에 미치는 영향 : 자기감시성과 내외통제성의 조절
효과, 경기대학교 대학원 호텔경영학과 박사학위논문

현보철 (2014), 감정노동이 직무탈진과 직무몰입 및 조직몰입에 미치
는 영향(경상남도 공무원들을 중심으로), 인제대학교 대학원 행
정학과 박사학위논문

<학술지>

- 김경태 (2008), 치안서비스 제고를 위한 경찰활동, 한국콘텐츠학회논문지 Vol. 8 No. 11, pp. 263-271
- 김남기·이지원·배병렬 (2012), 지각된 심리적 임파워먼트가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향-영업사원 경력의 조절효과, (사)한국산업경제학회 추계국제학술발표대회 논문집, pp. 113-141
- 김상운·조승아 (2015), 관광경찰 역할에 대한 역할모호성·역할갈등과 업무만족, 업무수행도와의 관계, 한국콘텐츠학회논문집 Vol. 15 No. 1, pp. 132-139
- 김성환 (2014), 지역경찰공무원의 직무소진(번아웃 증후군)에 대한 연구, 한국경찰학회보 제16권 5호, pp. 3-25
- 김영돈 (2006), 조직에서 지방공무원의 역할갈등 및 역할 모호성에 대한 경험적 연구, 정부학연구 제12권 제2호, pp. 197-243
- 김종근 (2013), 책임행정에 대한 공직윤리 연구 : 고질민원행정에 대한 설계적 접근방법, 한국지방정부학회 2013년 하계학술대회 발표논문집, pp. 1-31
- 김천서 (2002), 외식업체 직원의 역할갈등·역할모호성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향, 관광·레저연구 제14권. 제1호 (통권 제20호), pp. 183-201
- 권종욱 (2006), 역할모호성과 역할갈등이 조직몰입에 미치는 영향 : Hofstede 문화모형을 활용한 국가간 분석, 국제경영연구 제17권 제4호, pp 81-104
- 박경원 (2003), 행정서비스와 고객만족 : 행정서비스와 고객, 시민, 대한지방행정공제회 지방행정 52권 594호, pp. 15-25

- 박기관 (2008), 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구 : 지방 공무원의 직무스트레스를 중심으로, 지방행정연구 제22권 제2호(통권 73호), pp. 171-202
- 박영진 (2011), 민간경비원의 역할모호성이 직무능력 및 직장만족에 미치는 영향, 한국사회안전학회 제7권. 제2호, pp 27-44
- 박현주, 백병성 (2008), 소비자의 문제행동 현황 및 사례연구, Consumer Issue Paper, 8-14호
- 박형인 · 남숙경 · 양은주 (2011), 직무소진과 직무태도 및 이직의도와 의 관계 : 메타분석적 문헌 고찰, 한국심리학회지 Vol.24 No.3, pp. 457-491
- 백병성 (2014), 고객의 문제행동에 관한 경찰공무원의 직무부담, 한국 행정학회 동계학술발표논문집, pp. 427-446
- 성영태 (2014), 민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향 : 대구·경북 민원담당공무원을 중심으로, 한국 인사행정학회보 제13권 제2호, pp. 183-210
- 양동민 · 심덕섭 (2015), 직무요구 및 직무통제가 일-가정 갈등, 직무탈진 및 이직의도에 미치는 영향, 한국기업경영학회 기업경영연구 제 22권 제2호, pp. 87-108
- 이광로 · 양기동 (1999), 異문화환경하에서 조직구조와 개성이 역할갈등과 역할모호성에 미치는 영향, 한국산업경제학회 산업경제연구 12(2), pp. 247-265
- 이남선 · 최민영 · 엄기현 · 김상만 (2013), 직무과부하에 따른 스트레스가 직무탈진감 및 이직의도에 미치는 영향, 의료경영학연구 제7권 제4호, pp. 27-41
- 이유재 (2002), 불량고객의 유형과 전략적 관리, 경영논집 제36권 4호, pp. 115-138

- 이은곤 · 박종필 · 최영은 · 오용희 (2012), 소비자의 비윤리적 행동에 대한 방어전략, 한국전자거래학회지 제17권 제4호, pp. 17-37
- 이응경 · 이은미 · 전중옥 (2013), ‘블랙컨슈머행동’의 개념화와 척도개발에 관한 연구, 마케팅관리연구 Vol.18 No.4, pp. 183-207
- 이정선 · 서영석 (2014), 직무소진과 직무만족의 관계 : 일의 의미와 업무환경의 중재효과, 한국심리학회지 Vol.26 No.4, pp. 1109-1129
- 이진국 (1996), 소비자불만족과 이의 해결을 통한 서비스 경쟁력의 향상, 한국소비자학회 총회 및 학술대회 논문집
- 장해순 · 김창남 (2010), 뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지 Vol. 10 No. 10, pp. 209-218
- 정서이, 배상옥, 전재균 (2015), 고객무례가 호텔 종사원의 조직성과에 미치는 영향: 정서적 고갈의 매개효과를 중심으로, 한국호텔외식경영학회, 호텔경영학연구 24권 3호, pp.23-40
- 정창윤 · 김인신 (2015), 고객불량행동이 서비스 접점 직원의 직무소진 및 서비스 사보타주에 미치는 영향, 관광학연구 제39권 제3호(통권 129호), pp. 143-156
- 최혜영 (2010), 소진(Burnout)의 개념 분석, 간호과학 제22권 제2호, pp. 27-37
- 허경옥 (2012), 소비자의 악성불평행동 분석 및 기업의 대처행동 조사 연구, Journal of Korean Home Management Association, Vol.30 No.6 Serial No.120, pp. 167-181
- 허명숙 · 천면중 (2013), 역할스트레스와 개인 창의성 간의 관계에 대한 실증 연구 : 창의적 자아효능감과 자기주도성의 매개역할,

<외국문헌>

- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976), Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, pp. 11-28.
- Dubinsky, A. J., & Mattson, B. E. (1979), Consequences of Role Conflict and Ambiguity Experienced by Retail Sales People, *Journal of Retailing*, Vol., 55, NO. 4.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership. *International Journal of contemporary hospitality management*, 18(6), pp. 469-481
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer Behavior: An enploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*. 18(5). pp. 339-357
- Hennig-Thurau, T., & Thurau, C. (2003). Customer orientation of service employees-Toward a conceptual framework of a key relationship marketing construct. *Journal of Cosumer Satisfaction Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 13, pp. 61-79
- H. R. Dodge. (1996). Consumer transgression in the marketplaces : Consumers' perspective, *Psychology on Marketing* 13(18), pp 378-386

- J. C. Rogers, S. C. Ross, and T. G. Williams. (1992). Personal Values and Purchase Dissatisfaction Response, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, pp. 81–92
- J. Jacoby, and J. J. Jaccard. (1981). The Sources, Meaning, and Walidity of Consumer Complaint Begavior : A Psychological analysis, *Journal of Retailing*, 57(Fall), pp. 4–24
- Kahn, Robert L. & Katz, Danial. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York: pp. 31–35
- Kim, W., & Ok, C. (2010). Customer orientation of service employees and rapport : Influence on service–outcom variables in full–service restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 34–55.
- Lee, J. H. (2007). *A Study on Policy Effect by the Introduction of Patrol Division System : Focusing on Police service*. Yonsei University, Seoul.
- Miller, J. A. (1997). Studing Satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectation, Posing Problems, and Making Meaningful Measurement. *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. pp. 729–754
- Oliver, R. L. (1994). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Marketing*.
- Westbrook, R. A. (1980). Interpersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with product. *Journal of Consumer Research*. 9. pp. 148–163

설 문 지

치안고객의 문제행동이 경찰관의 직무탈진에 미치는 영향에 관한 연구

본 연구에서 치안고객이란 치안서비스를 향유하는 모든 대상자로 수사활동의 대상이 되는 피의자·피해자·참고인, 경찰행정의 대상이 되는 민원인, 범죄예방 활동의 대상이 되는 일반시민(주취자 등) 등을 포함하는 포괄적인 개념임

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀한 시간을 내어 설문에 응해주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

본 설문조사는 치안고객의 문제행동들이 경찰관의 직무탈진(정서적 소진, 냉소, 직업효능감)에 미치는 영향에 대한 연구를 수행하기 위해 작성된 것입니다.

본 설문에 관련된 모든 내용은 학문적인 용도로만 사용할 것이며, 귀하의 개인적인 사항은 익명으로 처리할 것입니다. 본 조사를 통해 수집한 개인정보 등에 관련 사항에 대한 비밀보장 의무를 성실히 수행할 것을 약속드립니다(통계법 제33조, 제34조).

귀하의 응답이 본 연구에서는 매우 귀중한 자료가 되므로 한 문항도 빠짐없이 성실히 응해주실 것을 부탁드립니다. 각 문항에 해당되는 한 곳에만 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

다시 한 번 설문에 응해주셔서 감사드리며, 조사내용에 의문이 있으시면 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

서울대학교 행정대학원 행정학과

지도교수 : 김동욱

석사과정 : 조영민

(010-9067-9551)

I - 1. 다음은 귀하가 치안현장에서 경험할 수 있는 치안고객의 문제행동 유형입니다.
 최근 1달간 본인이 직접 경험한 치안고객의 문제행동을 경험 빈도수에 대해 (✓) 표시해 주십시오.

문 항	<div> <div>←</div> <div>보통 이다</div> <div>→</div> </div>						
	전혀 경험 없다						매우 자주 경험 한다
1. 경찰관에게 욕설을 심하게 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 경찰관에게 성희롱, 음담패설로 모욕감을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 경찰관에게 신체적 폭력(보복)을 하겠다고 위협한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 경찰관을 물리적으로 폭행한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 경찰관에게 억지주장을 하거나, 적법절차를 위반하는 무리한 요구를 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 경찰관서 등에서 소란·난동을 피워 업무처리를 어렵게 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 이미 접수되어 처리 중임에도 불구하고 동일 민원을 반복적으로 제기한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 거짓말·허위신고로 경찰력을 낭비하게 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 자신이 잘 알고 있는 고위간부에게 민원을 제기하겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 신문·방송 등 언론에 민원을 제기하겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 인터넷·SNS 등을 통해 경찰관에게 피해를 주겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 청와대·총리실 등 상급기관에 민원을 제기하겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 자신의 위치를 과시하며 나중에 가만두지 않겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

I - 2. 다음은 문제행동을 하는 치안고객의 주취비율에 대한 질문입니다. 귀하께서 경험했을 때 위와 같은 문제행동을 하는 치안고객들의 주취비율은 어느 정도된다고 생각하시는지 (✓) 표시해 주십시오.

<div> <div>←</div> <div>보통이다</div> <div>→</div> </div>						
주취자는 전혀 없다.						모두 주취자이다.
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. 다음은 직무탈진에 관한 질문입니다. 다음 문항을 잘 읽으시고 본인에게 해당된다고 생각되는 부분에 (✓) 표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 직장일을 마치고 퇴근시 완전히 지쳐있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 나의 직무의 중요성이 의심스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

III. 다음은 **역할갈등**에 관한 질문입니다. 다음 문항을 잘 읽으시고 본인에게 해당된다고 생각되는 부분에 (✓) 표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 나는 2명 이상의 상사로부터 전혀 엉뚱한 지시를 받을 때가 많다.							
2. 나는 충분한 자료, 지원 없이 업무를 수행한다.							
3. 나는 충분한 인원의 도움 없이 업무를 수행한다.							
4. 나는 업무를 수행하기 위하여 때때로 조직의 규율이나 방침을 무시한다.							
5. 내가 하는 일은 어떤 사람들에게는 좋게 받아들여 지지만, 또 어떤 사람들에게는 좋게 받아들여지지 않는다.							

IV. 다음은 **역할모호성**에 관한 질문입니다. 다음 문항을 잘 읽으시고 본인에게 해당된다고 생각되는 부분에 (✓) 표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다 ← 보통 이다 → 매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 내가 어떤 일을 해야 하는지 잘 알고 있다.							
2. 내 일을 하기 위한 명확하고 계획된 목표와 목적을 가지고 있다.							
3. 나는 나의 역할 수행결과가 어떤 것인지 확실히 알고 있다.							
4. 나는 나에게 어느 정도의 권한이 있는지 확실히 알고 있다.							
5. 내가 무엇을 해야 하는 지에 대하여 명확히 이해하고 있다.							

V. 다음은 귀하의 **일반적 사항**에 대한 질문입니다. 해당부분에 (✓) 표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령대는(만 나이 기준임)?
 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대
3. 귀하의 계급은?
 ① 순경 ② 경장 ③ 경사 ④ 경위 ⑤ 경감 ⑥ 경정 이상
4. 귀하의 근무부서는?
 ① 지구대 ② 파출소 ③ 청문 ④ 112상황실
 ⑤ 경무 ⑥ 생활안전 ⑦ 여성청소년 ⑧ 수사
 ⑨ 형사 ⑩ 경비 ⑪ 교통 ⑫ 정보·보안
5. 귀하의 총 근무기간은?
 ① 5년 이하 ② 6~10년 ③ 11~15년
 ④ 16~20년 ⑤ 21~25년 ⑥ 26년 이상

----- 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다. -----

Abstract

Impact of Problematic Customers' Behaviors on the Burnout and Role Stress of Police Officers

Cho, Youngmin

Dept. of Administration

Graduate School of Public Administration

Seoul National University

The private sector has been noticed tyrannical behaviors of so called 'Problematic Consumers' who behave as if they have the upper hand over service providers, and given the negative impact on the corporate profitability, they have been seeking multi-faceted measures to deal with such customers systematically. The public sector has seen similar problems and police sector is not an exception. Tyrannical behaviors of some 'Problematic Customers(of Police Service)' create various problems that, in some cases, they seriously hamper police activities.

The purpose of this research is to study the impact of various Problematic Customers' behaviors on police officers' burnout and role stress and to find effective policy measures to deal with the problem.

First, as independent variables, the author measured the frequency of 13 types of behaviors of the 'Problematic Customers' the respondents had experienced over the recent one-month period, and the proportion of the intoxicated among the 'Problematic Customers' as intoxication being widely believed to be the main cause of tyrannical behaviors. As subordination variables, the author measured the burnout symptoms, including exhaustion, cynicism and deteriorated professional efficacy by using the MBI-GS. The author also verified the impact of role stress including role conflict and role ambiguity through moderated regression analysis and mediated regression analysis.

The research was conducted on 282 police officers stationed at Eun-pyeong Police Station, located in Seoul, Korea and variables were measured based on the Lickertis Scale. The findings show that 50% of respondents had experienced insults, ridiculous demands, or affray, and 30% of them reported they had even experienced physical assaults. This shows front-line officers are seriously exposed to bad behaviors of 'Problematic Customers'. Regression analysis of each variable suggests problematic behaviors have statistically significant effect on exhaustion and cynicism the sub-categories of burnout symptoms, and cause mediated effect on role conflict the sub-categories of role stress. However, the proportion of the intoxicated did not show statistical significance, which can be referred to as non-direct impact of the intoxicated's behavior on the mental condition of police officers, once they do not engage in other problematic behaviors.

To manage these problematic behaviors with a rational and systematic approach, multi-faceted measures are in demand ; including i) vibrant research in academic community, ii) bolstered internal education to improve customer service mind-set, iii) creation of a concrete(comprehensive) manual for responding to problematic behaviors, iv) foundation of dedicated organizations to deal with continual problematic customers, v) organization-level support for officers involved in civil and criminal lawsuits against problematic customers, vi) strong punishment of serious problematic behaviors, vii) strengthened campaign to raise public awareness.

.....

keywords : Police, Problematic Customers, Problematic
behavior, Burnout, Exhaustion, Cynicism,
Deterioration professional efficacy, Role
Stress, Role conflict, Role ambiguity

Student Number : 2010 – 22184