

연구논문

교정공무원의 직무탈진감이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*

박 정 수**
진 중 순***

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 실증분석
- IV. 결론

〈요약〉

교정공무원은 24시간 내내 구금된 수용자들의 일상생활을 관리·감독해야 하며, 고충사항 등을 처리해야 하는 직무특성으로 인해 직무탈진감에 이를 가능성이 높은 직업이라고 할 수 있다. 이러한 결과는 이직의도에 영향을 미치게 되고, 교정공무원의 이직의도와 이직률은 다른 직업에 비해 높은 것으로 알려져 있다. 하지만 직무탈진감과 이로 인한 이직률이 높은 것으로 알려진 교정공무원에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 이에 이 연구는 교정공무원을 대상으로 한 설문조사를 통해 직무탈진감(job burnout)이 이직의도(turnover intention)에 미치는 영향을 실증적으로 검증한다. 이 연구의 분석결과, 직무탈진감(소진, 냉소, 직무자신감 감소)이 높을수록 실제로 교정공무원의 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

[주제어: 직무탈진감, 이직의도, 교정공무원]

I. 서론

교정공무원은 교정행정의 주체로, 미결수용자와 수형자를 사회로부터 격리시켜 건전하게 사회에 복귀할 수 있도록 지도·감독하는 국가공무원이다. 이들의 직무는 높

* 본 논문은 박정수(제1저자)의 2016년 박사학위논문(제목: 직무스트레스가 이직의도, 공공서비스동기, 직무탈진감에 미치는 영향)을 토대로 보완·발전시킨 것입니다.

** 책임저자, 명지대학교 행정학 박사(settkd@naver.com)

*** 교신저자, 명지대학교 행정학과 교수(jongsoonj@mju.ac.kr)

은 업무지식과 범죄성향 교정을 위한 수용자 처우기법 숙지, 질서유지, 교정사고 방지를 위한 심신단련, 보호 장비 사용법 숙달에 이르기까지 광범위한 교육훈련과 인격이 요구되는 직무특성을 가지고 있다. 특히 범죄자를 수용하여 구금을 확보하고, 이들을 교정·교화하여 건전한 사회일원으로 복귀시켜야 하는 교정행정 활성화가 요구되고 있는 현재 시점에서, 교정공무원의 역할에 대한 중요성이 부각되고 있다.

특히 24시간 폐쇄된 공간에서 수용자들을 감독하고 통제하면서 동시에 이들 수용자의 교정(矯正)을 달성해야 하는 이중적 과제를 가진다(윤옥경, 2006). 하지만 많은 업무량을 소화해야 하고, 수용자들과 끊임없는 마찰, 국민들이 바라보는 부정적 인식, 직무자신감 감소로 다른 부처 공무원들보다 상대적으로 직무수행 동기가 저하되어 있으며(허주옥, 2003), 이는 개인과 조직에 부정적인 영향을 주게 된다. 이러한 영향은 결국 직무스트레스로 이어져 다양한 질병을 유발하거나(Cheek & Miller, 1983), 소외감, 무력감, 냉소, 권태감을 일으켜, 조직만족도 저하, 직무탈진감에 이를 가능성이 높다(Lombardo, 1981; Cullen, 1990).

또한 교정시설 내에서 수용자의 공격, 인질폭동, 수용자 간 폭행, 자살사고 등의 교정사고는 교정공무원이 직무탈진감에 이르는 주요 요인이다. 특히 수용자로부터의 폭행위협은 다른 어떤 요인보다도 심각하다(Finn, 1998). 수용자로부터 입은 신체적, 심리적 피해를 경험한 교정공무원의 경우, 외상 후 스트레스 장애 평균이 일반 직장인들보다도 현저하게 높은 수준으로 나타났다(이수정·윤옥경, 2004).

이러한 요인들이 지속적으로 나타나게 되면 직무스트레스에 노출되어 장기적으로 직무탈진감에 이르게 되고, 이는 이직의도에 영향을 미칠 가능성이 높다. 결과적으로 교정공무원의 이직의도와 이직률은 다른 직업에 비해 높은 것으로 알려져 있다(라광현·이윤호, 2011). 하지만 직무탈진감으로 인한 이직의도가 교정조직의 목표달성에 중요한 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 국내 연구에서는 경찰, 소방관을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있다. 또한 교정공무원에 대한 국내의 연구들은 직무만족도를 측정하는 것이 대부분이며, 이직의도와 관련된 연구는 많이 이루어지지 않은 실정이다(이민식, 2006). 신체적, 정신적으로 경험하고 있는 직무탈진감으로 인해 교정조직에 부정적으로 미치는 영향관계는 교정공무원 개인에 대한 이직의도를 파악할 필요성이 있다.

이 연구는 이러한 논의를 통해 다음과 같은 질문에 대한 해답을 찾고자 한다: “교정공무원의 직무탈진감이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?” 이 연구에서는 직무

탈진감과 이직의도의 개념에 관해 고찰하고, 설문조사 결과를 계량적으로 분석하여 정책적 함의를 제시한다.

II. 이론적 배경

1. 직무탈진감

직무탈진감(job burnout)은 종사자들이 경험하는 정서적, 신체적 소진에 미치는 연구를 Freudenberger(1974)가 처음 발표하면서 사용한 용어이다. 직무탈진감과 스트레스를 동의어로 간주하는 학자들도 있으나(Male & May, 1997), 대다수의 학자들은 직무탈진감을 직무스트레스의 극단적인 형태로 지칭한다(Maslach, 1982; Cherniss, 1988; Wisniewski & Gargiulo, 1997). 연구의 초점은 주로 인적서비스(helping profession)를 제공하는 간호사, 경찰공무원, 교사, 심리치료 전문가, 사회복지사 등의 직종에서 연구가 진행되어 왔다. 특히 도움이 필요한 사람들과 지속적, 직접적으로 접촉해야 하는 직업군에서 가장 많이 나타나는 것으로 설명된다.

직무탈진감은 대인 접촉이 많은 종사원들이 장시간 동안 스트레스에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리를 경험하는 것을 말한다(Maslach & Schaufeli, 1983). 즉 인적서비스를 제공하는 직종에서 고객과 많은 접촉으로 인해 발생하는 정서적, 신체적 고갈상태를 의미한다(Ken & Troy, 2006; 이현주, 2012). 즉 다른 사람들과 접촉빈도와 강도가 모두 높은 직업을 가진 사람들이 직무탈진감에 이를 가능성이 높다는 것이다(Hellriegel & Slocum, 2011; 진종순·남태우, 2014). 또한 직무수행 과정에서 일시적이나 한시적으로 나타나는 것이 아니라, 직무과부하, 과도한 직무요구, 근무환경의 지속적인 스트레스 축적으로 인해 발생한다는 의견이 지배적이다(이인수, 2006).

Freudenberger(1974)는 직무탈진감을 “에너지, 힘 또는 자원을 과도하게 사용함에 따라 실수, 소진, 고갈로 이어지는 현상”으로 개념화 하고, Freudenberger & Richelson(1980)은 “생활방식과 인간관계에 있어 기대한 보상을 받지 못해 발생하는 만성적 피로, 우울, 좌절상태”의 현상으로 정의하였다. 이는 결국 낮은 직무몰입과 낮은 성취감에 이르게 된다(진종순 외, 2012). Edelwich & Brodsky(1980)는 업무상황에 대한 이상(ideal), 에너지, 그리고 목적에 대한 관심을 점진적으로 잃어가는 과정으로 보았다. 먼

저 직무의 열성 단계, 업무는 계속하고 있지만, 재미있다고 여기지 않는 침체 단계, 열심히 일하는데 성과가 부족함에 따른 좌절 단계, 이러한 좌절로 자신을 방어하려는 무관심 단계로 나누어 설명하고 있다. 즉, 직무의 열성, 침체, 좌절 등 세 단계는 대부분의 조직구성원이 거쳐 갈 수 있는 단계로, 진정한 의미는 좌절로 인한 무관심의 단계라고 할 수 있다. 그리고 직무활동은 최소한의 에너지와 시간을 소모하게 되고, 보다 발전적 측면에서 업무도전은 회피하게 된다. 이는 무관심의 단계에서 역할 내·외 업무에 부정적인 영향을 미치고, 특히 역할 외 업무에 더 큰 영향을 주게 된다는 것을 시사한다(윤은영, 2007: 16-17 재인용). 이와 같이 직무탈진감에 대한 개념은 연구자의 성향에 따라 다양하게 정의되고 있다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 직무탈진감의 대표적 정의

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Freudenberger(1974): 에너지, 힘 또는 자원을 과도하게 사용함에 따라 실수, 소진, 고갈로 이어지는 현상 ○ Richelson(1980): 생활방식과 인간관계에 있어 기대한 보상을 받지 못해 발생하는 만성적 피로, 우울, 좌절상태의 현상 ○ Edelwich & Brodsky(1980): 업무상황에 대한 이상(ideal), 에너지, 그리고 목적에 대한 관심을 점진적으로 잃어가는 과정 |
|---|

Maslach & Jackson(1981)에 의하면, 직무탈진감은 감정소진, 비인간화, 직무자신감 감소로 구분된다. 이를 살펴보면, 첫째, 정서적 소진(emotional exhaustion)으로 사기저하로 인한 감정소진과 피로 상태를 의미한다. 즉 신체적 의미의 소모개념으로 취급하고 있으나, 감정과 관심 상실, 믿음 상실, 정신적 상실감을 포함하고 있다. 그리고 조직 개인이 일과시작부터 해야 하는 업무와 관련하여 합리적으로 처리하지 못할 것 같은 불안한 감정을 나타낸다. 하지만 업무성취감에 높은 열망으로 직무열의를 보였던 사람도 의도와 다르게 심리적 탈진에 이르게 될 가능성이 높다(김철, 2010 재인용).

둘째, 비인격화(depersionalization)는 사기저하에 따른 주변 사람들을 부정적으로 생각하는 태도이다. 즉 업무대상자에 대한 부정적 태도, 이성상실, 그리고 성가심 등의 행동을 말한다. 이런 변화는 기간이 길어질수록 점차 누적되어 고착화 될 우려가 높다. 그리고 최고수준의 심리적 탈진감에 이르는 것은, 개인생활과 직무 무관심의 행동을 가리킨다. 또한 비인격적 태도가 지나친 행동으로 나타나면, 상대방을 사람으로 생각하지 않고 단지 몰가치적인 한 가지 측면에 시각에서 바라보고, 자신과 무관하다고 판단하게 된다. 이는 자신을 방어하려는 보호반응으로, 대인관계에 대한 ‘완충장

치' 수단으로만 인식하여 서비스 제공의 질을 저하시키게 된다. 따라서 냉소적 태도는 사회적으로 관계되는 모든 사람들에게 그대로 전이되어 여러 가지 부정적 결과를 미치기 때문에 어느 정도 거리감을 유지하는 것이 필요하다. 그러나 지나친 소원감과 관심부족은 신경증적 반응으로 간주해야 한다(박소영, 2013: 25 재인용).

셋째, 직무자신감 감소는 사기 저하로 인한 자신의 성취결과와 욕구에 대해 비판적으로 생각하는 태도를 의미한다. 이는 직무탈진감에 있어 자기평가 차원으로 설명되고 있고, 무능한 감정이나 일에서 성취하려는 생산성 부족에서 오는 현상이다. 이러한 증후로 개인 직무와 관련된 사람들과 상호작용에서, 성공적 목표달성에 부담감으로 인해 급격한 저하를 경험하고, 개인발전 결여와 기반상실로 이어진다. 이런 경험이 높은 종사원일수록 상사 또는 감독자로부터 일상적으로 훈계조의 지적을 받을 가능성이 높다(노일래, 2003). 그리고 직무자신감 감소에 대한 결과변수는 정서적 고갈에 비해 체계적인 연구가 이루어지지 않았다. 하지만 자아효능감이 개인성취감을 향상시키는 중요한 요소로 작용하나 감소요인으로 전개되면 줄어든다(박소영, 2013).

이와 같이 Maslach & Jackson(1981)은 세 가지 하위 차원의 직무탈진감은 순차적으로 발생하는 반복적 악순환 과정을 거치면서, 탈진감의 정도가 점점 심해지는 것으로 설명하고 있다. 즉 사기저하로 인한 감정이 소진에 이르게 되면, 주위환경에 무관심하게 되고, 부정적인 생각에 대한 태도를 보이게 된다. 그리고 개인의 성취결과와 욕구를 부정하게 되어, 결국 비관적인 가치관을 갖게 된다.

사회과학, 심리학 분야에서 직무탈진감에 관한 선행연구들은 관련 변수들 간의 상관관계와 인과관계를 규명하는데 중점을 두어왔다. 이는 개인 수준에서 직무자신감을 감소시키고 우울이나 무기력, 그리고 걱정을 유발하게 된다. 또한 조직차원에서 성과와 조직몰입에 부정적 영향을 미침과 동시에 직무를 수행하는데 질적 저하를 가져오는 결과로 이어진다는 것이다(Cordes & Dougherty, 1993; Zapt, 2002). 그리고 Belicki & Woolott(1996)의 연구에서는 개인적 특성 요인보다 조직적 특성요인이 더 중요한 것으로 이해한다. 반대로, 개인특성에 따라 차이가 다르다고 주장한 Shoptaw, Stein & Rawson(2000)의 연구에서는 학력이 높을수록 감정고갈을 적게 경험하고, 직무 자신감 감소 또한 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이와 달리 Maslach, Schaufeli, & Leiter(2001)의 연구에서 학력이 높을수록 직무탈진감에 높게 경험하는 것으로 나타나, Shoptaw, Stein & Rawson(2000)의 연구와 상반된 결과를 보여주었다. 이러한 이론을 뒷받침 해주는 Maslach & Jackson(1981)의 연구 또한 성별과 연령, 결혼여부 등의 개

인적 특성에 따라 차이가 있으므로 개인특성 요인을 연구에 포함시켜야 한다고 주장하였다. 마찬가지로 여성 사회복지 공무원을 대상으로 한 이형렬 외(2010)의 연구에서는 개인적 특성, 클라이언트, 직무스트레스, 전문성, 사회적 지지, 소진, 냉소, 직무자신감 감소가 연령이 낮을수록, 전문적 직무 및 근무환경에 대한 직무스트레스가 높을수록, 직업 소명의식이 낮을수록 높게 나타나는 것을 확인할 수 있었다.

교정공무원을 대상으로 한 정동하(2010)의 연구에서 대체로 높은 직무스트레스를 경험할수록 직무탈진감 정도와 직무만족도는 상당히 관련성이 높은 것으로 나타났다. 특히 수용자들로부터 입은 신체적 혹은 심리적 피해를 입은 교정공무원의 외상 후 스트레스 장애 평균은 일반 직장인보다도 현저하게 높은 수준으로 나타났다. 그리고 수용자로 인해 불가피하게 외상경험의 피해를 입었더라도, 지속적으로 같은 장소에 출근을 해야 한다는 이유로 폭행피해를 입은 교정공무원의 외상 후 스트레스 증세($M=44.80$, $SD=9.15$)는 정신과 치료를 받으려는 정신질환을 앓고 있는 환자들 증세($M=39.10$, $SD=10.01$)보다 심각하게 나타났다(이수정 외, 2004). 그리고 수용자를 대할 때, 자신을 비효율적이며 무능하다고 느끼는 등 직무에 대한 자신감의 감소 인해 직무탈진감에 이를 가능성이 높음을 암시한다.

2. 이직의도

이직의도는 이직행위 이전의 선행변수로, 직무에 만족하지 못하는 조직구성원은 대안으로 직업을 선택할 수 있는 경우, 다른 직장을 선택하게 되고, 현재 직장과의 비교해 이직여부를 결정하게 된다(Mobley, 1978; 김정아, 2005 재인용). 즉 이직의도는 자발적인 행동으로 조직을 이탈하려는 의도로 '직종을 바꾸고 싶다는 의지 또는 다른 직장으로 이직하고 싶은 생각'을 말하는 것으로, 현재 자신에 업무에서 벗어나려는 마음의 정도를 의미한다(김식현, 1999). 이직은 결정 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분된다. 먼저 자발적 이직은 종업원의 의사에 의한 이직(resignation)을 말하는 것으로, 결혼이나 임신과 출산, 질병, 가족이주로 인한 것과 달리 직장을 옮기기 위한 것을 말한다(Price, 1977). 그리고 비자발적인 이직은 구조조정으로 인한 해고나 정년퇴직, 그리고 질병 등의 이유로 조직을 떠나는 것을 의미한다(김광호, 2009: 34). 즉 개인의사와 관계가 있는 것이 아닌 규칙위반, 일시적 해고, 중대한 질병, 직무능력 부족, 정년으로 인한 퇴직, 사망, 구조조정으로 인한 해고 등으로 사유로 조직을 떠나

는 것이다(고경숙, 2008). 조직의 유기적 측면에서 이직관리는 일반적으로 자발적 이직, 그 중에서도 임금, 복리후생, 업무시간, 기타 작업조건에서 발생하는 불만으로 회피가능성 이직을 최대한 억제하여 인적자원을 보존하는데 중점을 두고 있다(김학로, 1993).

이와 같이 이직의도(turnover intention)는 현재 근무지에서 이탈하지 않고 외부이동을 고려하고 있는 상태를 의미하며, 정서적 감정에 대한 이직 희망상태 뿐만 아니라 그 과정에서도 중요한 직접적 선행요인으로 작용한다(Bluedorn, 1982). 잠재적 이직의도가 실제 행위로 이루어지는 이직과, 이직률의 영향관계는 완벽하게 검증되지 않았으나, 이직에 대한 설명변수로 가장 유력하다는 다수의 선행연구들이 존재한다(Bluedorn, 1982; Brown & Peterson, 1993; 이강훈 외, 2010). 그리고 조직의 유효성을 측정하는 지표로 많은 분야에 연구되고 있다. Peter(1986)는 조직 내 직무특성, 조직구성원 역할, 대인관계, 경력개발, 조직문화, 일·가정 간 조화 등으로 구분하였는데, 이러한 요인들이 개인에게 혈압상승과 압박감의 영향을 주게 되며, 스트레스로 인한 직무탈진감이 조직구성원에게 높은 결근율, 이직률을 발생시킨다고 주장하였다. 아래의 <표 2>는 앞서 말한 이직의도의 개념을 정리한 것이다.

〈표 2〉 이직의도의 대표적 정의

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Price & Muller(1981): 조직구성원이 소속된 조직에서 이탈하려고 하는 마음가짐 ○ Bluedorn(1982): 자발적으로 조직을 떠나려고 싶어 하는 의도 ○ Iverson(1992): 조직구성원의 지위를 포기하고 현재 다니는 직장을 떠나려고 하는 정도 |
|--|

Lambert et al.(2010)의 연구에서 교정공무원의 분배적 정의(distributive justice), 절차적 정의(procedural justice)가 이직과 직무탈진감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Udechukwu(2009)는 교정공무원이 직무환경으로 인해 이직률이 높은 직업이라고 주장하고 있으며, 우리나라에서도 교정공무원의 이직의도와 이직률이 다른 직업에 비해 높은 것으로 알려져 있다(라광현 외, 2011; 김광구 외, 2012). 실제로 급여가 낮을수록, 근무기간이 짧을수록 기회가 주어진다면 이직을 희망하고 있었다. 또한 임용권자가 구성원 퇴직의사를 받아들여 신분이 소멸되는 의원면직률을 2006-2010년까지 조사한 결과를 보면, 경찰이나 소방공무원에 비해 교정공무원 의원면직률이 2-4.5 배가량 높은 것으로 나타났다(라광현 외, 2011).

김광구 외(2012)의 연구에서도 교정공무원은 높은 이직률을 보이는 것으로 나타난다. 최영신 외(2005)은 교정공무원 2,500명을 대상으로 한 연구에서도 교정공무원은 전반적으로 현재 생활에 만족하지 못하는 것으로 나타났고, 직급이 낮거나 근무 연수가 짧을수록 이직을 희망하고 있었다. 그리고 기회가 주어진다면 이직을 하고 싶다는 의견이 지배적이었다.

3. 직무탈진감과 이직의도와와의 관계

직무탈진감과 이직의도의 관계는 다양한 분야에서 검증되어 왔다. 직무수행 과정에서 발생하는 불만의 일종이라 할 수 있는 직무탈진감은 회의적이거나 무기력한 상태, 다른 사람들에 대한 냉소적이며 무관심한 태도, 공격적 성향의 행태로 발전되어 조직의 목표와 능력에 부정적인 영향을 초래하여 궁극적인 이직의도를 가지게 된다(김호정, 1997). 또한 Price & Mueller(1981), Leiter & Maslach(1988), Razza(1993), Maslach & Leiter(1996)의 연구에 의하면, 직무탈진감과 직무만족은 관계가 없고, 직무탈진감을 경험한 근로자들은 조직에 참여를 덜하게 되며, 결국 이직의도로 이어진다. Lee & Ashforth(1996)의 연구에서도 직무탈진감은 조직이탈, 직무성과 저하와 관련이 있고, 조직구성원의 무관심으로 인해 직무수준을 낮추게 된다. 그리고 정서적 직무탈진감을 경험한 조직구성원은 다른 사람들을 배제하게 되어 냉소적으로 바라보게 되고, 직무자신감 감소로 인해 조직으로부터 이탈하려는 마음가짐을 갖게 된다.

이러한 증상이 지속되면 조직에서 벗어나 평생 동안 조직을 멀리하게 된다(김일성, 2013). 즉, 감정소진, 비인간화, 직무에 대한 자신감이 저하되면, 결국 결근이나 이직, 사기저하로 인해 생산성이 감소한다는 것이다. 이는 직무에서 발생하는 탈진감의 정도가 서서히 증가하게 되면, 긴장, 초조, 피로를 경험하게 되며, 결국에는 조직구성원 스스로 냉소적인 행태를 보이거나 스스로 포기하기에 이르게 된다(Leiter & Maslach, 1988). Leiter & Meechan(1986)은 직무탈진감은 순차적인 단계를 거치면서 정서적 고갈, 비인격화, 직무자신감 감소로 진행되며, 정서적 고갈을 경험하면 힘이 빠지고 조직구성원의 감정적 요인의 저하로 인해 업무에 대한 부담이 증가한다고 주장한다. 결국, 결근 등의 방법을 실행하게 되고 이는 이직행동으로 이어지게 된다는 것이다. 또한 Koeske & Koeske(1993)은 직무자신감이 높을수록 상대적으로 낮은 조직구성원보다 이직의도가 현저하게 낮게 나타난다고 설명한다. 감정소진을 경험한 조

직구성원일수록 냉소적인 태도로 변하게 되며, 감정소진은 냉소와 직접적인 관계를 가진다. 그리고 냉소적인 태도와 감정소진을 경험하는 조직구성원은 이직의도가 높게 나타나며 이직행동으로 이어질 수 있다고 주장한다.

박형인 외(2011)는 국내에서 발표된 42개 학술논문을 메타분석하여 정서적 소진, 비인격화, 직무자신감 감소가 높을수록 종사자들의 이직의도와 긍정적인 관계를 가지고 있으며, 직무탈진감이 높을수록 이직의도가 높아진다고 설명한다. 레크레이션 지도자를 대상으로 한 권기남·전병덕(2011)의 연구에서도 직무탈진감의 하위차원인 감정소진, 냉소, 직무자신감 감소 중 냉소적인 태도가 이직의도를 높이며, 이는 효율적인 직무수행을 위한 사기를 저하시켜, 직업을 계속 가지려는 의지의 상실을 갖고 온다고 주장한다. 경찰이나 소방공무원, 간호사, 사회복지사 등 사회적 약자나 아픈 사람 등 도움이 필요한 사람들을 상대해야 하는 서비스 직종(helping profession)에서 직무탈진감과 이직의도가 높은 실정이다(김병섭, 1994; 김순양, 2002; 박경효, 2002; 박성수, 2002; 고종욱 외, 2003, 이수정·윤옥경 2004). 하지만 이들을 대상으로 한 직무탈진감과 이직의도에 관한 연구가 드문 실정이다. 교정공무원에 대한 몇몇 연구에서 수용자로부터 폭행경험으로 인한 불안감, 사회의 부정적 인식, 직무스트레스, 근무환경 등 다양한 요인들이 이직의도에 영향을 미친다고 제시하고 있다.

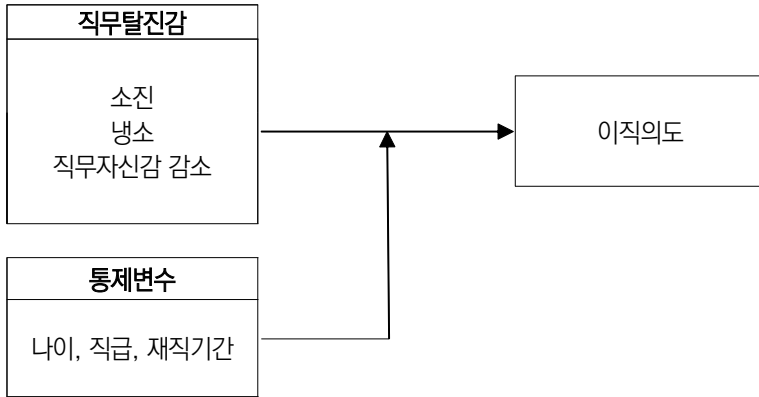
III. 실증분석

1. 연구설계와 표본의 개인특성

이 연구에서 독립변수는 직무탈진감(소진, 냉소, 직무자신감 감소)으로 하였고, 종속변수는 이직의도로 설정하였다. 또한 통제변수로 나이, 직급, 재직기간 등 개인적인 특성을 설정하였다(〈그림 1〉 참조). Lambert et al.(2010)에 의하면, 연령이 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Cotton & Tuttle(1986) 또한 개인적 차이인 연령, 재직기간, 직업적성, 인성, 가치관, 직급, 부양책임에 따라 이직의도에 차이가 있음을 보여준다. 특히 연령과 재직기간은 이직과 매우 높은 부(-)의 관계에 있는 것으로 나타났다. 우리나라의 교정공무원에 관한 이민식(2006)의 연구에서는 직급이 낮을수록, 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 나이, 직급, 재직기간을 이직의도

에 영향을 미치는 변수로 설정한다.

〈그림 1〉 연구 모형



이 연구의 독립변수인 직무탈진감은 MBI-General Survey(MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996)의 정서적 소진(emotional exhaustion)의 5문항, 냉소(cynicism)의 5문항, 비인간화(depersonalization)의 5문항 등 총 16문항을 사용하였다. 측정문항은 Likert 5점 척도로 항목은 (1)=전혀 그렇지 않다, (2)=그렇지 않다, (3)=보통이다, (4)=그렇다, (5)=매우 그렇다”로 구성하고, 정서적 소진, 비인간화 요인을, 소진과 직무자신감 감소로 어휘를 수정하였다. 종속변수인 이직의도는 천순덕(2005)의 연구에서 측정된 5개 문항을 활용하여 본 연구의 경향에 맞게 어휘를 수정하였다. 그리고 설문문항은 Likert 5점 척도로 항목은“(1)=전혀 그렇지 않다, (2)=그렇지 않다, (3)=보통이다, (4)=그렇다, (5)=매우 그렇다”로 구성하여 측정한다. 기존 선행연구에 대한 논의를 중심으로 교정공무원의 직무탈진감을 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 추론하고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설〉 교정공무원의 직무탈진감이 높을수록, 이직의도가 높을 것이다.

〈하위가설 1〉 교정공무원의 소진이 높을수록, 이직의도가 높을 것이다.

〈하위가설 2〉 교정공무원의 냉소가 높을수록, 이직의도가 높을 것이다.

〈하위가설 3〉 교정공무원의 직업 자신감이 감소될수록, 이직의도가 높을 것이다.

이 연구에서 응답자의 일반적 특성은 아래의〈표 3〉와 같다. 나이별 분포는 30대가

53%로 가장 많았으며, 40대 36%, 50대 9%, 30대 8%의 순서로 나타났다. 직급별 분포는 8급(교사) 45%로 가장 많이 나타났고, 7급(교위) 41%, 9급(교도) 13%, 6급(교감) 1%의 순으로 나타났다. 마지막으로 재직기간별 분포는 5년 이상-10년 미만 48%로 가장 많이 나타났고, 3년 이상-5년 미만 8%, 15년 이상-20년 미만 13%, 20년 이상 13%, 3년 미만 9%의 순으로 나타났다.

〈표 3〉 응답자의 일반적 특성(결측값 제외)¹⁾

변수	항목	빈도	비율(%)
나이	20대	8	2.2
	30대	196	53.4
	40대	131	35.7
	50대	32	8.7
직급	9급	47	12.8
	8급	165	44.8
	7급	150	40.8
	6급	5	1.4
	기타	1	0.3
재직기간	3년 미만	32	8.7
	3년 이상~5년 미만	30	8.2
	5년 이상~10년 미만	177	48.1
	10년 이상~15년 미만	36	9.8
	15년 이상~20년 미만	47	12.8
	20년 이상	46	12.5
합계		368	100

2. 척도의 상관관계, 요인분석과 신뢰도 분석

이 연구에서 이직의도를 포함한 변수들 간 관계의 강도와 방향을 파악하여 변수들의 대략적인 관련성을 제시하기 위해 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였

1) 현재 전체 교정공무원 집단은 현재 15,472명이다. 특히 연령대는 전체집단 대비 30대(37.9%), 40대(39.9%)로 가장 많이 분포하고 있으며, 직급에서는 8급(31.8%), 7급(36.9%)로 분포되어 있다. 그리고 재직기간은 5년 이하(19.3%), 5년 이상 10년 미만(26.7%), 학력은 대졸(68.5%)로 가장 많이 분포되어 있다. 이와 마찬가지로 본 연구에서 설정한 응답자의 특성과 유사한 분포를 보이고 있다.

다(〈표 4〉 참조). 이를 사용한 독립변수와 직무탈진감과 종속변수인 이직의도 간 상관관계를 분석한 결과, 직무탈진감의 하위요인의 소진($r=0.303$), 냉소($r=0.481$), 직무자신감 감소($r=-0.250$) 등 모두 이직의도와 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 하지만 통제변수로 설정한 연령($r=0.066$), 직급($r=0.065$), 재직기간($r=0.070$)은 0.01하에서 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그리고 독립변수인 직무탈진감과 통제변수 간 관계에 있어서도 유의하지 않은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 상관관계 분석

구분	소진	냉소	직무 자신감 감소	이직 의도	연령	직급	재직 기간
소진	1						
냉소	.548**	1					
직무자신감 감소	-.028	-.304**	1				
이직 의도	.303**	.481**	-.250**	1			
연령	.030	.024	.030	.066	1		
직급	.078	.060	.033	.065	.615**	1	
재직 기간	.058	.028	.042	.070	.713**	.748**	1

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$ (양쪽)

이 연구에서 직무탈진감의 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위해 직교회전방식(Varimax)을 채택하였다. 먼저 KMO를 보면, 0.831이 나왔으므로 양호하다고 판단이 된다. 또한 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 Bartlett분석의 결과, 0.05보다 훨씬 작은 값이 나왔으므로 적합한 모형이라고 할 수 있다. 직무탈진감에 대한 측정문항의 내적 일관성을 살펴보기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 직무탈진감에 소진을 살펴보면, 신뢰도 값이 0.843, 냉소는 0.809, 직무자신감 감소는 0.866으로 문항 간 높은 일관성을 보였다. 다음으로 이직의도는 전체문항의 평균값을 사용하고, 요인분석을 제외하여 신뢰도를 분석한 결과, 0.833으로 모든 요인들의 신뢰도가 높게 나타나, 측정항목을 제외하지 않고 분석에 사용하기로 하였다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 요인분석 및 신뢰도분석

구분	요인	측정문항	요인 적재값	Cronbach's Alpha
직 무 탈 진 감	소진	내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.	0.845	0.843
		직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.	0.818	
		아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	0.814	
		하루 종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다.	0.800	
		내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	0.734	
	냉소	현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.	0.880	0.809
		내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	0.803	
		나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	0.792	
		나의 직무에 중요성이 의심스럽다.	0.730	
		나의 하찮은 일을 많이 하고 있다고 느낀다.	0.636	
	직업 자신감	나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	0.644	0.866
		내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.	0.568	
		내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.	0.469	
		나는 직무상에서 무언가를 성취 했을 때 기쁨을 느낀다.	0.283	
		나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.	0.124	
이직의도		직무상에서, 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	0.037	0.833
		나는 다른 직업을 가져보고 싶다.		
		나는 종종 교도관을 그만 두고 싶은 생각이 든다.		
		나는 조만간 새 직장을 찾아 나설 생각을 하고 있다.		
		나는 적극적으로 다른 직장을 알아보고 있다.		
		나는 가능한 빨리 다른 직업으로 옮기려고 한다.		

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 법무연수원에서 직무교육 중인 전국 교정공무원을 조사대상으로 선정 하였다. 조사기간은 2015년 10월 17일부터 10월 25일까지 약 8일간 실시하였으며, 설문지는 총 380부를 배부하여 모두 회수하였다. 이중 불성실한 설문 12부를 제외한 368부의 자료를 통계 분석에 사용하였다. 분석방법으로 빈도분석(frequency analysis), 요인분석(factor analysis)과 내적일관성 측정을 위한 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 그리고 직무탈진감과 이직의도 간 영향관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(regression analysis)을 실시하였다. 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다.

4. 직무탈진감이 이직의도에 미치는 영향

직무탈진감(소진, 냉소, 직무자신감 감소)이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과는 아래 <표 6> 과 같다. 분석결과, F값이 20.862이고, $p=0.000$ 으로 유의수준($P<0.01$)하에서 수정된 R제곱은 0.265으로 회귀모형에 대한 설명력이 26.5%로 보통이라고 할 수 있다. 다중공선성(VIF)은 10 이하 이므로 문제가 없고, Durbin-Watson은 1.685로 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다. 직무탈진감에서 소진($t=3.761$, $p=0.000$), 냉소($t=6.612$, $p=0.000$), 직무자신감 감소($t=3.108$, $p=0.002$)는 유의수준 하에서 이직의도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 나이($t=0.054$, $p=0.957$), 직급($t=-0.496$, $p=0.620$), 재직기간($t=0.836$, $p=0.404$) 모두 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

추정결과에 의하면, 직무탈진감의 소진, 냉소, 직무자신감의 감소가 클수록 이직의도에 높게 영향을 미치며 가설은 채택되었다. 이를 보면 전반적으로 교정공무원의 직무탈진감이 높을수록 이직의도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<표 6> 직무탈진감이 이직의도에 미치는 영향

독립변수		종속변수	이직의도				
			B	SD	베타	t	p
직무탈진감	소진		0.092	0.052	0.098	3.761	0.000**
	냉소		0.362	0.055	0.387	6.612	0.000**
	직무자신감 감소		0.173	0.056	0.152	3.108	0.002*
나이			0.004	0.074	0.004	0.054	0.957
직급			-0.033	0.067	-0.033	-0.496	0.620
재직기간			0.037	0.044	0.070	0.836	0.404
DW			1.685				
수정된 R ²			0.265				
F			20.862(0.000)				

* $p < .05$, ** $p < .01$

IV. 결론

교정공무원은 교정시설의 특수성으로 인해 폐쇄된 공간에서 일반인과는 다른 성

격장애가 있는 많은 수용자들을 관리하고, 24시간 지속적으로 관찰하는 감독기능과, 재범방지를 위한 교정교화의 동시적 역할을 수행해야 하는 특수성으로 인해 다른 부처의 공무원보다 본질적으로 많은 스트레스로 인한 직무탈진감에 이를 가능성이 높고 이러한 영향은 이직의도를 높이는 결과를 나올 수 있다.

이러한 가정을 바탕으로 본 연구의 분석결과, 실제로 교정공무원의 직무탈진감(소진, 냉소, 직무자신감 감소) 높을수록 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 당연한 것으로 받아들여 질 수 있으나 특히 직무특성에서 올 수 있는 교정공무원의 직무탈진감과 이직의도의 관계를 규명하였다는데 의의가 있다.

이 연구의 결과에서 나타난 바와 같이 교정공무원의 직무에서 수용자의 특성을 논하지 않을 수 없다. 이들은 범죄로 인해 교정시설에 강제로 수용되어 있기 때문에 통제된 생활에 적응하는데 어려움을 호소하고 있다. 일부 문제수용자라 불리는 사람들이 자신을 과시하고 수용생활의 편의를 관찰하기 위해 끊임없이 교정공무원을 시험하고 괴롭히는 행동을 반복하고 있으며, 이를 지속적으로 경험한 교정공무원은 직무탈진감에 이를 가능성이 높고 이직의도를 높게 가지게 된다. 이런 영향은 교정공무원 개인적 문제뿐만 아니라 조직과 국가적 차원으로서의 문제점과 역기능을 초래할 수 있다. 즉 교정현장에서 수용자와 마찰로 인한 직무탈진감을 높게 경험하는 교정공무원 일수록 정서적으로 민감하게 외부환경을 받아들여 높은 이직의도를 갖게 된다. 따라서 직무탈진감에 대한 정확한 이해를 통해 이를 완화시켜 해소할 수 있는 정책적 방안을 마련해야 한다.

그리고 직무에 대한 자신감을 높여줄 수 있는 현실적이며 체계적인 교육프로그램의 마련이 시급하다. 이는 어떠한 상황에서도 직무로부터 발생되는 고충을 공유하여 소통할 수 있는 상담프로그램 개발과 소규모 정예그룹을 형성하여 토론의 장을 마련할 수 있는 직장문화를 조성해야 한다. 이를 통해 정서적, 신체적 탈진을 방지하고 교정공무원 개인의 직무자신감을 높여, 직장 내에서 발생할 수 있는 갈등을 최소화해야 할 것이다. 마지막으로 교정공무원의 이직의도를 낮추기 위해서는 이들의 심리적 문제를 치유할 수 있는 외부 심리센터와의 연계가 필요하고, 교정공무원 개인에게 부여된 직무에 대한 책임의 명확한 범위를 구분해야 한다. 이러한 노력들이 수반된다면 조직이 추구하는 목표에 수월하게 다가갈 수 있을 것이다.

참고문헌

- 구경렬·이승우·김연수. (2015). 교정공무원의 이직의도에 미치는 요인. 『한국경찰학회보』, 52: 27-50.
- 고경숙. (2008). 「미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한연구」. 대구한의대 학교 대학원 박사학위 논문.
- 교정본부. (2014). 「교정통계연보」.
- _____. (2015). 「교정통계연보」.
- 김영복. (1995). 「교정공무원의 직무스트레스에 관한 연구」. 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김광구·김학성·김영곤. (2012). 교정직공무원의 이직의사에 관한 실증연구: 소진의 매개효과를 중심으로. 『한국교정학회』, 56: 93-133.
- 김재훈. (2006). 직무만족도 향상을 위한 방안: 직무스트레스 감소 및 조직적 지원을 중심으로. 『교정실무 연구논집』, 창간호: 1-56.
- 김철. (2010). 「장애아동 보육시설 종사자 관련변인이 직무만족도와 소진에 미치는 영향」. 대구 대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김식현. (1999). 「인사관리론」. 서울: 무역경영사.
- 김광호. (2008). 「스킨스쿠버 지도자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향」. 대구 가톨릭대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김정아. (2005). 「컨벤션 산업종사자의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구」. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김학로. (1993). 「직무만족이 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구」. 광운대학교 대학원 석사학위 논문.
- 라광현·이윤희. (2011). 교정공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국범죄학』, 5(1): 43-73.
- 박소영. (2013). 「청소년지도자의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」. 명지대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이민식. (2006). 교정공무원의 폭력피해가 직무만족 및 전직희망에 미치는 영향. 『형사정책연구』, 67.
- 이인수. (2006). 노인생활시설 종사자의 소진에 관한 연구. 『한국가정관리학회지』, 24(1): 55-69.
- 윤은영. (2007). 「호텔 서비스종사원의 감정부조화, 탈진감이 역할 내외 고객서비스에 미치는 영향: 경력기간, 자기효능감을 조절변수로」. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이순길. (2002). 교정환경의 변화와 미래대응 전략 (하). 『교정』, 9: 12-43.
- 임재표. (1999). 교도소 내 수용자 폭력행위에 관한 연구. 『한국형사정책연구원 연구보고서』,

99-123.

이백철. (2015). 「교정학」. 교육과학사.

이강훈·김연수·이창한. (2010). 보호관찰공무원의 이직의도에 관한 연구. 「경찰학논총」, 5(1): 285-317.

이현주. (2012). 여행상담원의 직무스트레스가 직무탈진감과 직장-가정갈등 및 이직의도에 미치는 영향 연구. 「관광연구」, 27(1): 231-250.

이수정·윤옥경. (2004). 교정공무원의 폭행피해로 인한 탈진감과 외상 후 스트레스 장애. 「한국 교정학회」. 학술발표회 논문집, 1-23.

윤옥경. (2006). 교정직공무원의 스트레스: 유발요인과 해소방안. 「교정연구」. 한국공안행정학회 상반기 정기 학술세미나 발표 연구논문.

_____. (2013). 교도소 과밀이 수형자 규율위반 행동에 미치는 영향에 관한 실증연구. 「교정연구」, 58: 35-63.

임정인. (2003). 「교정공무원의 사기와 복지실태에 관한 실증적 연구」. 경기대학교 행정대학원 석사학위 논문.

정동하. (2010). 「교정 복지서비스 종사자의 직무스트레스와 직무소진이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구: 교정공무원 중심으로」. 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.

진종순·남태우. (2014). 직무탈진감, 공공서비스동기와 직무만족: 해양경찰파출소와 출장소를 중심으로. 「한국행정논집」, 26(2): 355-375.

정진수·홍남식·김혜정·박영원. (2002). 교정공무원의 사기진작 방안에 관한 연구. 「한국형사정책연구원」.

천순덕. (2005). 「직무스트레스요인이 상사 부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.

허주옥. (2003). 교정조직 기구의 발전적 개편방안. 「교정연구」, 9: 3-31.

Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2): 135-153.

Cheek, F. E. & Miller, M. (1983). The experience of stress for correction officer: A double-bind theory of correctional stress. *Journal of Criminal Justice*, 11: 105-120.

Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of management Review*, 15: 55-70.

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 Counseling*,

- Services and Rehabilitation*, 14: 89-108.
- Finn, P. (1998). Correctional officer stress: *A cause for concern and additional help. Federal Probation, December*, 62(2): 65-74.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout syndrome: *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-162.
- Huey, M. & Thomas, M. N. (2006). Institutional conditions and prison suicide: Conditional effects of deprivation and overcrowding. *Prison Journal*, 85(4): 490-514.
- Ken, B. & Troy, H. (2006). Social Regard: A link between waiting for service and outcomes. *International journal of hospitality management*, 25(1): 34-53.
- Lombardo, L. X. (1981). Guards imprisoned: *Correctional officers at work*. New York: Elsevier.
- Manzella, L. & West, B. (2003). *Emotional intelligence and how it contributes to officers safety*. *Correctional Today*, June, 65(3): 1.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5: 16-22
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. in Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T.(Eds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington DC : Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory: Manual(3rd), Palo Alto, CA: *Consulting Psychologists Press*.
- Minor, K. I., Wells, J. B., Angel, E., & Matz, A. K. (2011). Predictors of early job turnover among juvenile correctional facility staff, *Criminal Justice Review*, 36(1): 58-75.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2): 237-240.
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*, Ames Iowa State University Press, 543-555.
- Ross, D. L. (1986). Assessment of prisoner assaults on corrections officers. *Corrections ompendium*, 21(8): 6-10.
- Udchukwu, I. (2009). Correctional officer turnover: Of maslow's needs hierarchy and Herzberg's motivation theory. *Public Personnel Managment*, 38(2): 69-82.
- Wooldredge, J. T. Griffin. & T. Pratt. (2001). Considering hierarchical models for research on inmate behavior: *Predicting misconduct with multi-level data. Justice Quarterly*, 18: 203-231.