

피해자 보호업무 담당 경찰관의 업무만족과 성격 및 행복감 간의 상호관계

A Study on the Relationship between Job Satisfaction, Personality Traits, and Subjective Well-Being of Police Working for Victim Protection Affairs

임남연* · 김재민**

차 례

- | | |
|------------|----------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 배경 | V. 결론 |
| III. 연구방법 | |

• 국문요약 •

본 연구는 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관들의 업무에 대한 만족을 예측하는 요인들에 대하여 알아보았다. 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관 131명을 대상으로 조사연구 자료를 수집하였으며, 105명의 자료를 분석하였다. 연구 결과, 경찰관들은 피해자 보호 업무를 수행할 때 힘들기보다는 행복감을 더 강하게 느꼈다. 행복 수준이 높은 경찰이 피해자 보호 업무에 대한 전반

적 만족도가 높았고, 성격특질 중에서는 외향성, 경험에 대한 개방성, 성실성이 피해자 보호 업무 담당 경찰관의 전반적 업무 만족을 정적으로 예측했다. 피해자 보호업무 중 사 기간이 길어질수록 업무 만족도가 떨어지는 것을 완충해 주는 효과는 외향성과 개방성에서 나타났다. 끝으로 결론을 통해 본 연구의 시사점과 함의를 기술하였다.

◆ 주제어 : 피해자 보호 업무, 업무만족, 경험에 대한 개방성, 외향성, 성실성, 주관적 안녕감

* 경성대학교 심리학과 조교수, 제1저자.

** 경일대학교 경찰행정학부 교수, 교신저자.

I. 서론

피해자학에서 피해자화(victimization)를 논할 때 주목해야 할 점은 범죄행위가 피해자의 건강한 자아에 손상을 입힌다는 사실이다.¹⁾ 피해자의 자아가 손상되면 인간과 사회에 대한 기본적 신뢰를 잃고 자율적 의사결정에 어려움을 겪게 된다. 이러한 심리적 어려움들은 궁극적으로 범죄피해자에게 삶의 위기를 불러올 수 있다. 이때 경찰은 피해자 보호 차원에서 위기개입을 하게 되는데 이 위기개입활동은 피해자화 현상에 수반되는 파괴적 결과들을 종식시키거나 이를 최소화 하려는 것이기에 그 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없다.²⁾

피해자학에서는 범죄를 당한 피해자에 대한 위기개입을 피해자 지원(victim assistance) 영역에서 주로 다루고 있는데 이러한 피해자 지원 활동은 적절한 정보를 제공하고, 재피해 위험성을 평가하며, 피해자의 심리적 치료를 촉진함과 동시에 그들의 신변을 보호하는 활동도 전개하게 된다. 이는 피해자의 안전을 확보함과 동시에 피해자의 심리적 고통을 경감시키고 피해회복을 촉진시키고자 하는데 그 중점이 있다.³⁾

오늘날 한국경찰은 범죄피해자에 대하여 효율적으로 위기개입을 수행한다는 차원에서 범죄피해자 보호업무 전담인력을 선발하여 배치하는 등 피해자 지원을 위한 각종 노력을 기울이고 있다. 이에 본 연구에서는 그 업무담당자들의 업무만족도가 각 개개인의 성격 및 행복감과

1) Gerd F. Kirchhoff, *What is Victimology?*, Monograph Series No.1, Tokiwa International Victimology Institute, 2005, p. 58.

2) Gerd F. Kirchhoff, 위의 책, p. 59.

3) 김재민, *피해자학*, 청목출판사, 2018, 181-182쪽.

어떤 관련성이 있는지를 알아보고자 하였다. 그들의 업무수행을 통한 업무만족도와 행복감이 높을수록 제공되는 피해자 지원 서비스의 질이 더욱 향상될 수 있다고 보기 때문이다. 이러한 경험적 연구를 수행하기에 앞서 우선 현재 한국경찰이 피해자 지원을 위하여 구축한 피해자 보호업무 조직 유형에는 어떤 것들이 있는지를 살펴보고자 하며, 이와 더불어 이 업무에 종사하는 자들의 성격특성이 업무수행과 어떤 연관성을 갖는지를 살펴보기 위하여 5가지 유형의 성격이론에 대하여도 고찰해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 한국경찰의 피해자 보호업무 수행 체계

범죄피해자 보호업무는 경찰뿐 아니라 검찰도 수행하고 있고 기타 다양한 범죄피해자 지원단체들도 피해자 보호업무에 관여하고 있다. 그러나 범죄가 발생하였을 때 초동수사 현장에 가장 먼저 출동하게 되는 경찰의 피해자 보호업무가 가장 중요하다는 점은 두말 할 나위가 없다.

현재 경찰은 범죄 피해자에 대한 효과적인 지원을 위하여 피해자심리 전문요원, 피해자전담경찰관, 피해자보호관 제도와 같은 다양한 채널을 가동시키고 있다. 피해자심리전문요원은 심리학 석사 또는 심리학사 중 2년 이상의 실무 경력이 있는 자를 선발하여 강력범죄 피해자에 대한 심리적 위기개입 업무를 수행하도록 하고 있는데 2018년부터 2022년까지 매년 40명 내외를 선발하여 5년간에 걸쳐 총 206명을 추가로 배치할 예정으로 있다.⁴⁾ 이들은 현재 각 지방청 청문감사실 또는 각 경찰서 청문감사실에서 피해자에 대한 심리검사 및 치료, 피해자 지원단체

와의 연계업무 수행, 피해자의 사후관리, 피해자 보호관련 교육 및 자문 등의 업무를 수행 중이다.⁵⁾

피해자전담경찰관도 피해자심리전문요원과 같이 각 경찰서 청문감사관실에서 피해자보호업무를 처리하고 있는데 매년 정기인사 시기에 일반 경찰관들을 상대로 보직공모를 통해 선발하게 된다. 주로 심리학이나 사회복지학 전공자 및 관련 자격증 소지자, 수사부서 근무 경력자, 피해자 지원관련 대외협력에 능통한 자 등을 우대하고 있으나 희망자가 미달할 경우 그러한 자격기준에 제한을 두지 않고 선발하고 있다. 2019년 6월 현재 전국 지방경찰청과 경찰서에 145명의 정원을 확보하여 해당 부서에 배치하고 있으며 2020년에는 255명까지 정원을 확대시켜 나갈 예정으로 있다. 이들은 지역경찰이나 수사부서 등 각 기능의 피해자 보호 상황을 모니터링 하는 한편, 유관기관과 협력하여 피해자에게 맞춤형 피해자 지원을 하도록 임무가 부여 되어 있다.⁶⁾

이에 비하여 피해자보호관 제도라 함은 피해자전담경찰관과 별도로 각 경찰서 수사부서라든가 지구대에 팀장들을 피해자보호관으로 지명하여 피해자 보호 업무를 처리하도록 하는 것인데 피해자전담경찰관들이 피해자보호 업무에 전종하는데 비하여 피해자보호관들은 수사 업무 및 지구대 업무를 주로 수행하면서 피해자 보호 업무를 겸직하고 있다는 점이 특징이다. 2019년도 6월 현재 전국 지역경찰과 수사부서 팀장급 10,676명이 피해자보호관으로 지정되어 전담인력과 유기적으로 협력하고 있다.⁷⁾

이처럼 경찰이 피해자 지원을 위하여 전문 인력을 확보하고 경찰조직

4) <https://www.police.go.kr/files/infodata/200135/2018/2018071.pdf>(2019. 7. 31. 검색).

5) 김재민, 위의 책, 204쪽.

6) 경찰청, “2018년 경찰 피해자보호 주요 추진사항 및 성과”, 피해자보호추진위원회 회의자료, 2019, 2쪽.

7) 경찰청, 위의 자료, 같은 쪽.

내에 피해자 보호업무를 수행할 수 있도록 촘촘히 전담 부서를 두고 있다는 점은 세계 어느 선진국가의 피해자 지원 업무 체계에도 뒤지지 않을 만큼 훌륭하다고 볼 수 있다. 문제는 범죄 피해자들이 경찰을 포함한 형사사법기관의 다양한 지원활동에 대하여 어느 정도 만족하는가 하는 점이다. 2015년 한국형사정책연구원의 범죄 피해자의 보호 및 지원에 대한 2010년도 피해자 만족도 조사결과를 보면 경찰의 조치에 전혀 만족하지 못하거나 거의 만족하지 못한다는 부정적 의견이 35.6%인 반면, 어느 정도 만족하거나 매우 만족한다는 긍정적 의견은 26%에 불과하였다. 이는 동일한 연구의 2006년도 만족도 조사에서 부정적 의견이 36.4%, 긍정적 의견이 28.9%였던 것과 비교해 볼 때 상당한 시간이 흘렀음에도 경찰의 피해자 지원 조치에 대한 부정적 의견이 좀처럼 개선되고 있지 않음을 보여주고 있다.⁸⁾

2. 개인의 성격특질과 업무수행의 연관성

앞서 살펴본 2015년의 한국형사정책연구원 연구결과는 범죄 피해자 보호 및 지원 업무의 성공적 수행이 제도의 완비만으로 충분하지 못하고 제도의 운용자인 업무 담당자들의 업무 태도와도 밀접한 관련을 갖고 있음을 시사한다. 피해자 보호 및 지원에 대한 국제규범이라고 할 수 있는 유엔의 ‘피해자 보호를 위한 기본원칙 선언’이나⁹⁾ 유럽연합의

8) 김지선·김성연, 제3차 범죄 피해자 기본계획(2017년~2021년)의 방향과 과제. 한국형사정책연구원 연구총서 15-AA-03, 2015, 239쪽.

9) 유엔 피해자 인권선언의 원 명칭은 “Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power(이하에서 ‘피해자 보호를 위한 기본원칙 선언’이라 한다)”이며 제16조에 피해자보호업무 담당자들에 대한 교육훈련 의무를 규정하고 있다(Dussich & Mundy, *Raising the global Standards for victims*. Tokiwa International Victimology Institute, 2008, p. 186).

피해자 보호지침¹⁰⁾ 모두가 각각 피해자 지원 및 보호를 위한 제도의 구축과 함께 피해자 보호 업무 담당자에 대한 교육훈련을 동시에 요청하고 있는 것도 바로 이러한 이유에서다. 그런데 피해자 보호 업무 담당 경찰관들의 업무 태도는 업무 담당자의 개인적 특성이라고 할 수 있는 ‘성격’과 연관성을 갖게 되며, 이는 업무 능력 또는 업무 적응에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 성격심리학에서 성격의 가장 기본적인 구조로 여겨지는 것은 Big 5라고도 불리는 성격 5요인이다. 신경증(neuroticism), 외향성(extraversion), 경험에 대한 개방성(openness to experience), 우호성(agreeableness), 그리고 성실성(conscientiousness)이 다섯 가지 성격 특질이 이에 해당된다.¹¹⁾ 이 다섯 가지 성격 특질은 성격을 유형으로 나누는 것이 아니라 다섯 차원에서 각 사람이 얼마나 높거나 낮은지의 개인차를 알아보는 틀을 제공한다. 다양한 직업에 대한 수많은 연구와 이러한 연구들의 메타 분석 연구에 의해 성격 5요인이 직업 수행의 여러 측면을 예측한다는 것이 증명되었다.¹²⁾

신경증은 불안과 분노, 우울 등의 부정적 정서를 쉽게 경험하며, 자

10) 유럽연합의 피해자 보호지침의 원 명칭은 “Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012(이하 ‘피해자 보호지침’이라 한다)”이다. 본 규정의 서문 (37)에서는 피해자 지원제도 구축의무를, (38)에서는 취약한 피해자에 대한 전문적 지원 제공의무를 각각 규정하고 있다(FRA, *Victims of crime in the EU ; the extent and nature of support for victims*. 2014, pp. 41-52.; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=EN>. 2019. 6. 25. 검색).

11) McCrae & Costa, Personality trait structure as human universal. *American Psychologist*, 52, 1997, pp. 509-516.

12) Rosse, Stecher, Miller, & Levin, The impact of response distortion on pre-employment personality testing and hiring decisions. *Journal of Applied Psychology*, 83, 1998, pp. 634-644.; Salgado, The five-factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997, pp. 30-43.

기의식적이고 절제력이 부족하며 스트레스에 취약한 경향성이다.¹³⁾ 또한 개인과 관련된 자극을 위협으로 받아들여 정서적으로 반응하도록 한다.¹⁴⁾ 따라서 신경증이 높은 사람은 일터에서 마주하는 자극들 또한 위협적으로 받아들여 다양한 분야의 업무 현장에서 업무 수행 능력이 떨어지거나¹⁵⁾ 업무에 대한 만족이 낮을 수 있다.

외향성은 사교적이고 사람들을 주도하기 좋아하고 에너지 레벨이 높으며 긍정적 정서를 잘 느끼는 성향이다.¹⁶⁾ 외향성이 높은 사람들은 타인과 상호작용을 해야 하는 일이나 집단으로 업무를 수행해야 하는 상황에서 두각을 나타낸다.¹⁷⁾ 그러나 외향성 또한 모든 상황과 모든 직업과 맥락에서 업무 수행에 긍정적 영향만을 미치지 않는다. 혼자서 일하는 상황에서는 외향성이 높을수록 오히려 업무 수행 능력이 더 낮다는 결과가 발견되기도 하였다.¹⁸⁾

-
- 13) Smillie, Yeo, Furnham, & Jackson, Benefits of all work and no play: The relationship between neuroticism and performance as a function of resource allocation. *Journal of Applied Psychology*, 91, 2006, pp. 131-155.
- 14) Burke, Brief, & George, The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: A comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 1993, pp. 402-412.
- 15) Judge, Higgins, Thoresen, & Barrick, The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel Psychology*, 52, 1999, pp. 621-652.; Neal, Yeo, Koy, & Xiao, Predicting the form and direction of work role performance from the Big 5 model of personality traits. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 2011, pp. 175-192.; Salgado, J.F., 앞의 논문, pp. 30-43.
- 16) McCrae & Costa, Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1987, pp. 81-90.
- 17) Tett & Burnett, A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 88, 2003, pp. 500-517.
- 18) Neal et al., 앞의 논문, 같은 쪽.

경험에 대한 개방성은 상상력과 지적 호기심이 풍부하고 예술적 관심 또는 심미안이 있으며, 감정을 강렬하게 경험하는 경향성이다. 또한 다양한 일을 선호하고 새로운 일을 시작하기 좋아하며 지성적이고 독립적인 의사 결정을 내리려는 성향을 지닌다.¹⁹⁾ 개방성이 높은 사람은 변화를 선호하고 변화에 잘 적응하므로²⁰⁾ 업무가 요하는 변화의 정도에 따라 경험에 대한 개방적인 사람이 일을 잘 수행하는 정도가 달라질 수 있다.

우호성은 협조적이고 겸손하며 이타적이고 동정심이 많고 타인을 잘 돕는 경향성이다.²¹⁾ 우호성이 낮은 사람은 자기중심적이고, 경쟁적이며 타인의 선한 의도에 대해 회의적이다. 따라서 우호성 또한 경험에 대한 개방성과 마찬가지로 업무가 요구하는 특성에 따라 업무 수행을 정적으로 예측할 수도, 부적적으로 예측할 수도 있을 것이다. 타인과의 협조가 필요하거나 팀워크 또는 상호작용이 활발히 요구되는 업무 환경에서는 우호성이 높은 사람이 업무 수행을 더 잘 하는 것으로 나타난다.²²⁾

마지막으로 성실성은 계획적, 규칙적이며 성취지향적이고 자기 관리를 잘 하며 조심성이 많은 경향성이다.²³⁾ 따라서 성실성이 높은 사람은 계획을 잘 지키고 근면하며 자기관리를 잘 하고 신뢰할만한 성향을 가지므로 업무 현장에서 성실성이 낮은 사람에 비하여 일반적으로 맡은 일을 철저하게 열심히, 정확히 수행할 가능성이 높다.²⁴⁾ 성실

19) McCrae & Costa, 앞의 논문, 같은 쪽.

20) Horton, 'Surprise' governance. *Directors and Boards*, 16, 1992. pp. 9-11.

21) McCrae & Costa, 앞의 논문, 같은 쪽.

22) Mount, Barrick, & Stewart, Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance*, 11, 1998, pp. 145-165.

23) McCrae & Costa, 앞의 논문, 같은 쪽.

24) Witt, Burke, Barrick, & Mount, A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 83, 2002, pp. 586-597.

성은 대부분의 직업 업무 수행에서 우수한 결과와 정적 상관을 나타낸다.²⁵⁾ 따라서 인사 선발을 할 때 대부분의 업무에서 성실성이 높은 사람을 선발하는 것이 좋다고 제안되기도 한다.²⁶⁾

위에서 살펴 본 바와 같이 다섯 가지 성격 특질 모두 직업적 수행 및 업무에 대한 적응에 영향을 미칠 수 있으나, 이 중 어떤 것도 모든 직업 장면과 모든 업무적 역할에서 일관되게 더 좋은 수행을 보이도록 하지는 않는다.²⁷⁾ 즉, 다섯 가지 성격 특질 각각이 더 잘 발휘될 수 있는 직업적 특성 및 업무와 역할이 다를 수 있다는 의미이다. 따라서 경찰관, 그 중에서도 피해자 보호 업무에서 더 그 장점이 잘 발휘될 성격 특질이 무엇인지 알아볼 필요성이 있다.

3. 개인의 행복수준과 업무수행의 연관성

업무 담당자의 성격 특질뿐 아니라 행복 수준 또한 피해자 보호 업무에 대한 적응에 영향을 미칠 수 있다. 행복, 즉 주관적 안녕감(subjective well-being)은 개인이 자기 자신의 전반적인 삶을 주관적으로 얼마나 긍정적으로 평가하는지, 그리고 긍정 정서를 얼마나 빈번하게 경험하고 부정 정서를 얼마나 드물게 경험하는지의 정도이다.²⁸⁾ 일반적으로 업무

25) Behling, Employee selection: Will intelligence and conscientiousness do the job? *Academy of Management Executive*, 12, 1998, pp. 77-86.; Neal et al., 앞의 책, 같은 쪽.

26) Barrick & Mount, The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44, 1991, pp. 1-26.; Hurtz & Donovan, Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 2000, pp. 869-879.

27) Neal et al., 앞의 책, 같은 쪽; Tett & Burnett, 앞의 책, 같은 쪽.

28) Diener, Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 1984, pp. 542-575.; Diener, Sandvik, & Pavot, Happiness is the frequency, not

를 잘 하고 일에 성공적인 사람이 행복할 것이라고 생각되어 왔다. 그러나 행복 심리학 연구에 의하면 이와 반대 방향의 인과관계, 즉 행복이 원인이 되고 일에서의 성공이 결과가 되는 방향의 관계가 훨씬 더 강력하다는 것이 반복적으로 증명되고 있다.²⁹⁾

행복한 근로자가 더 훌륭한 근로자라는 점은 다양한 직업에서 반복적으로 검증되어 왔다. 그 이유는 행복한 사람은 일터에서도 보다 주도적이고 맡은 일에 열정적이며, 동료에 대하여도 공감과 동정을 잘 느끼며, 어려움에 마주쳤을 때에도 더 끈기 있게 문제를 해결하려 하고 일에 매달리기 때문이다. 해외에서 경찰관의 주관적 안녕감과 직무 만족의 관계에 대하여 실시한 연구는 많지 않으나 존재한다.³⁰⁾ 예를 들어 Kohan과 O'connor(2002)는 삶에 대한 만족감과 긍정 정서 경험 빈도가 높은 경찰관이 직무에 더 만족하며, 부정 정서 경험 빈도가 높은 경찰일수록 업무 스트레스도 더 많이 경험한다는 것을 발견하였다.³¹⁾ 그러나 아직까지 행복한 경찰관이 더 업무 적응을 잘 하는지, 특히 피해자 보호 업무 담당 경찰 개인의 행복과 업무 수행의 관계에 관하여 국내에서는 경험적 연구가 전무한 실정이다. 따라서 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관들 중 행복한 사람이 더 업무에 적응을 잘 하고 업무에 만족하는지

the intensity, of positive versus negative affect. In *Assessing well-being*, 2009. pp. 213-231.

29) Lyubomirsky, King, & Diener, The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, 131, 2005, pp. 803-855.

30) Bennett, Job satisfaction among police constables: A comparative study in three developing nations. *Justice Quarterly*, 14, 1997, pp. 295-323.; Kohan & O'connor, Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *Journal of Psychology*, 136, 2002, pp. 307-318.

31) Kohan & O'connor, 위의 논문, 같은 쪽.

에 대하여 알아보는 연구가 필요하다.

본 연구에서는 경찰관들의 피해자 보호 업무에 대한 적응 정도를 알아보기 위하여 업무에 대한 전반적 만족도를 살펴볼 것이다. 그 이유는 업무에 대한 주관적 만족도가 객관적인 업무 수행 능력과 실적으로 나타나기 때문이다.³²⁾ 업무에 대하여 만족하는 사람은 자신이 맡은 업무를 더 열심히 수행하고 적극적으로 임하기 때문에 더 좋은 결과가 나타나게 된다. 업무에 대한 만족도를 살펴보는 또 다른 이유는 업무에 대한 전반적 만족도를 통해 업무 소진을 간접적으로 알아볼 수 있기 때문이다. 경찰은 극단적인 환경을 빈번하게 마주하며, 위험에 노출되는 경우도 많아 높은 수준의 스트레스에 노출될 수 있으므로, 직무 소진을 경험할 가능성이 높은 직업이다. 이를 반영하듯 경찰 공무원의 직무소진에 관한 연구도 많이 이루어져 있다.³³⁾ 직무에 대한 만족도가 떨어진 것을 바탕으로 하여 업무에 대한 소진을 간접적으로 알아본 선행 연구들도 존재한다.³⁴⁾

아울러 본 연구에서는 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도를 통해 피해자 보호 업무를 담당하는 기간이 길어질수록 소진이 나타나는지 여부와 이러한 소진을 완충할 수 있는 성격적 요소에는 무엇이 있는지 알아 볼 것이다. 특정 성격 특질이 시간의 흐름에 따른 업무 소진을 완

32) Wright, Cropanzano, & Bonett, The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 2007, pp. 93-104.

33) 김성환, “근무형태별 경찰공무원의 직무소진(번아웃 증후군)에 대한 연구”, 사회과학연구, 제22권 제4호, 2015, 259-278쪽.; 주재진, “경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국공안행정학회보, 제21권 제4호, 2012, 224-256쪽.

34) 박혜련 외, “교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등간의 구조적 관계에 관한 연구: 수용자에 대한 교도관의 태도 차이에 따른 변인간 관계 비교,” 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제22권 제2호, 2009, 319-343쪽.

충해 주는 효과를 가진다면 이 특질 점수가 높은 사람은 낮은 사람과 달리 시간이 흘러도 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 감소하지 않고 유지되거나 높아질 것이다.

지금까지 정리한 이론적 배경을 바탕으로 하여 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관들의 업무에 대한 만족과 이를 예측하는 업무적 특성과 성격 특질 및 주관적 안녕감에 대하여 살펴보는 경험적 연구가 필요하다는 결론을 내릴 수 있다. 본 연구의 결과는 피해자 보호 업무 담당 경찰관들의 적응 및 만족에 대한 현상을 파악한다는 의의를 넘어, 피해자 보호 업무 담당자들의 교육 훈련의 방향 설정과 적절한 교육 콘텐츠 개발에 유용하게 활용될 수 있는 근거 자료를 마련한다는 의의도 지닌다.

III. 연구방법

1. 연구 대상

경북 지역 소재 경찰서에서 피해자 보호 업무와 관련된 분야에서 근무하는 경찰관 중, 131명이 연구에 참여했다. 설문 응답자 중 피해자 보호 업무 근무 경력이 없는 21명, 피해자 보호 업무 경험에 대한 무응답자가 5명으로, 이 26명의 자료는 최종 분석에서 제외되었다. 나머지 105명의 피해자 보호 업무 유관 분야별 응답자 수는 수사(형사)과 피해자보호관 29명, 생활안전과(지구대 포함) 피해자보호관 14명, 여성청소년과 피해자보호관 18명, 경비교통과 피해자보호관 7명, 청문감사관실 피해자전담경찰관 36명, 지방청 피해자심리전문요원이 1명이었으며 이었다. 105명 중, 남성은 78명, 여성은 24명이었고 3명은 응답하지 않았다. 응답자의 평균 나이는 평균 39.65세, 표준편차 9.83이었고 최소 25

세, 최대 60세였다. 근무기간은 최소 5개월, 최대 408개월이었으며 평균 83.07개월, 표준편차는 105.02였다.

2. 측정 도구

1) 성격 5요인

성격 특질은 Brody와 Ehrlichman의 25문항 Big Five 척도(25-item Big Five Scale)를 사용해 측정하였다.³⁵⁾ 이 척도는 외향성, 신경증, 경험에 대한 개방성, 우호성, 성실성을 각 5문항씩으로 측정하며, 제시된 형용사가 자신을 설명하는 정도를 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 응답하도록 하였다. 문항 간 내적 일치도 계수(Cronbach's alpha)는 각각 외향성 .830, 신경증 .729, 경험에 대한 개방성 .816, 우호성 .743, 성실성 .789로 나타났다.

2) 주관적 안녕감

주관적 안녕감은 삶에 대한 만족도와 긍정 정서 및 부정 정서 경험 빈도를 측정하여 알아보았다. 삶에 대한 만족도는 다섯 문항 '삶의 만족 척도(Satisfaction With Life Scale: SWLS)'로 측정하였다.³⁶⁾ 다섯 문항에 대한 응답의 평균을 삶에 대한 만족감 점수로 사용하였다. 긍정

35) Brody, N., & Ehrlichman, H. *Personality psychology: The science of individuality*. New York, NY: Prentice Hall, 1998.

36) 임남연 외(b), "한국에서의 Diener의 삶의 만족 척도(Satisfaction With Life Scale: SWLS) 사용 연구 개관," 한국심리학회지: 일반, 29, 2010, 21-47 쪽.; Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 1985, pp. 71-75.

정서와 부정 정서 경험의 빈도는 12문항 ‘긍정 및 부정적 경험 척도 (Scale of Positive and Negative Experience: SPANE)’³⁷⁾로 측정하였다. 이 척도는 긍정 정서 형용사 6단어, 부정 정서 형용사 6단어로 이루어져 있으며 지난 4주 간 각 정서를 얼마나 빈번하게 경험했는지 7점 척도(1=전혀 느끼지 않았다, 7=항상 느꼈다)로 응답하도록 하였다. 긍정 정서 문항에 대한 응답 평균으로 긍정 정서 빈도 점수를, 부정 정서 문항에 대한 응답 평균으로 부정 정서 빈도 점수를 구하였다.

3) 피해자 보호업무에 대한 만족감

피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감은 두 문항으로 측정하였다. “나는 피해자 보호 업무를 처리하는 현재의 삶에 만족한다”와 “나는 피해자 보호 업무가 전반적으로 힘들다(역문항)”에 동의하는 정도를 7점 척도(1=전혀 동의하지 않는다, 7=매우 동의한다)로 응답하도록 한 뒤, 두 문항에 대한 응답의 평균을 피해자 보호 업무에 대한 만족감 점수로 사용하였다.

4) 피해자 보호업무 처리시의 영역별 행복감

피해자 보호 업무를 하면서 경험할 수 있는 힘든 상황과 행복한 상황을 각각 네 가지씩 제시하였다. 여기에 대하여 7점 척도를 사용해 각 상황을 경험할 때 얼마나 힘들었는지(1 = 전혀 힘들지 않았다, 7 = 매우 힘들었다), 또는 얼마나 행복했는지(1 = 전혀 행복하지 않았다, 7 = 매우 행복했다)로 응답하도록 하였다. 피해자 보호 업무 처리 시 힘들 수 있는 점 및 행복할 수 있는 점 총 여덟 가지 항목은 본 논문의 저자 중 피해자학을 연구하는 저자가 기존 연구적 배경 및 경험을 바탕으로

37) Diener et al., 앞의 논문, 같은 쪽.

하여 제시하였다. 피해자 보호 업무 처리 시 힘이 들 수 있는 네 가지 상황은 “피해자가 불공정하게 업무를 처리했다며 항의할 때”, “최선을 다했으나 피해자가 좌절이나 공포에서 벗어나지 못할 때”, “협력을 요청한 외부 협력 기관에서 제대로 피해자 지원을 안 해 줄 때”, “상사나 동료 부하 직원들이 피해자 업무에 비협조적일 때”였다. 행복할 수 있는 네 가지 상황은 “피해자가 진심 어린 감사의 인사를 해 올 때”, “피해자가 입은 피해를 배상 받고 피해 회복이 진행되는 때”, “피해자 지원 업무를 담당하는 외부 협력 기관과 원활한 협조가 이뤄질 때”, “피해자 보호 업무 처리시 조직 내부에서 원활한 협력이 이뤄질 때”였다.

5) 근무기간

근무기간은 응답자가 피해자 보호 업무 유관 분야에서 근무한 기간을 월 단위로 응답하도록 하였다.

3. 연구의 한계

본 연구는 다음과 같은 한계를 지니고 있다. 첫째, 본 연구는 피해자 보호 업무를 전담하는 경찰만을 대상으로 조사를 진행한 것이 아니라 이 업무를 겸직으로 수행하는 경찰관들도 대거 연구 대상에 포함되었다는 점이다. 피해자 보호 업무가 응답자가 수행하는 업무 중 어느 정도의 실질적 비중을 차지하는지에 따라 응답에 차이가 나타날 가능성이 있지만 이러한 점은 연구에 반영되지 못했다. 이렇게 연구가 이루어진 이유 중 하나는 피해자 보호 업무만을 전적으로 담당하는 경찰관의 수가 매우 적어 충분한 자료 수집이 어렵기 때문이었다.

둘째, 종단 연구로 설계되면 변인들 간의 선후관계를 알 수 있으나 본

연구는 횡단 조사연구이므로 변인들 간의 선후관계를 명확히 판단할 수 없다. 본 연구에서는 성격과 행복이 업무 만족을 예측하는 방향을 알아보았으나, 어디까지나 상관적 관계이므로 반대 방향의 선후관계 또는 인과관계가 존재할 가능성을 완전히 배제할 수 없다는 한계를 지닌다.

IV. 연구결과

1. 예비분석

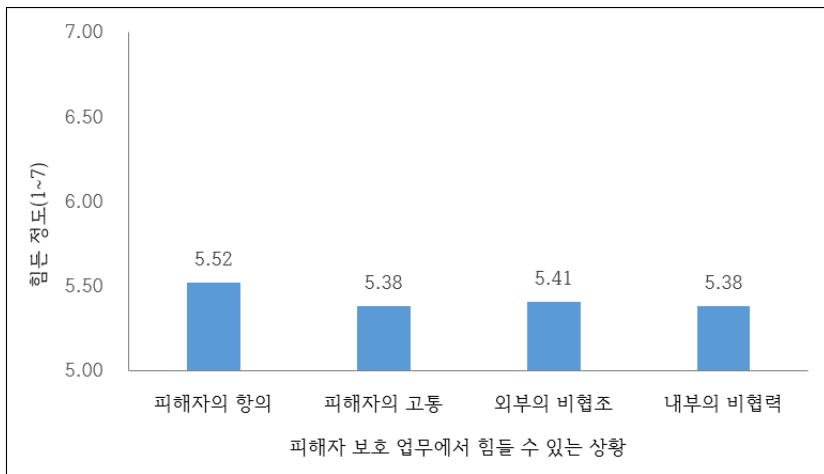
먼저, 근무 부서별로 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감의 차이가 있는지 알아보기 위하여 일원배치 분산분석을 실시한 결과, 근무 부서에 따른 피해자 보호 업무 만족도의 차이는 유의하지 않았다, $F(5,99) = .567, ns$. 따라서 추후의 모든 분석은 근무 부서별 차이를 두지 않고 통합하여 분석하였다.

2. 피해자 보호업무 수행시의 행복감 유무

피해자 보호 업무를 수행할 때 힘이 들 수 있는 네 가지 상황에 대한 평균, 즉 평균적으로 힘든 정도 값과 행복한 네 가지 상황의 평균, 즉 평균적으로 업무상 행복한 정도 값 간에 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위하여 대응표본 t검정을 실시하였다. 그 결과, 힘든 때($M = 5.42, SD = .93$)에 비하여 행복한 때($M = 6.25, SD = .72$)의 점수가 유의미하게 높았다, $t(104) = -7.85, p < .001$. 즉, 피해자 보호 업무 담당 경찰들은 피해자 보호 업무에서 겪을 수 있는 여러 상황에서 힘들다고 느끼는 정도보다 행복하다고 느끼는 정도가 더 크다는 점을 알 수 있다.

네 가지 상황에서 힘들다고 느끼는 정도 간에 차이가 있는지 알아보기 위하여 네 가지 힘든 상황에 대한 반복 측정 일반선형모형 분석을 실시하였다. 그 결과, 상황 별 힘든 정도의 차이는 유의하지 않게 나타났다, $F(3, 312) = .36, ns$. 즉, 피해자의 항의가 있거나 피해자가 여전히 힘들어하는 상황, 또는 외부 기관이나 동료 직원들의 협조를 잘 받지 못하는 서로 다른 상황에서 경험하는 힘든 정도는 모두 비슷한 수준임을 알 수 있다(<그림 1>).

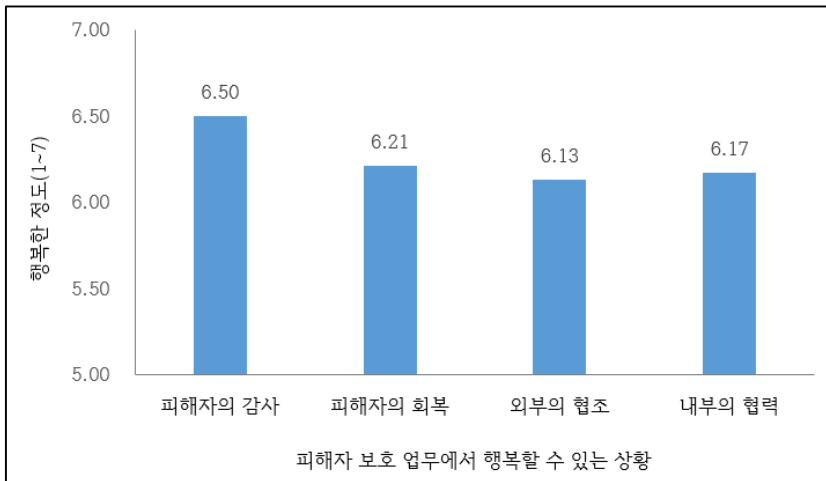
<그림 1> 피해자 보호 업무 수행 시 각 상황에서 힘든 정도



또한 서로 다른 상황에서 느끼는 행복의 차이를 알아보기 위하여 네 가지 행복한 상황에 대한 반복 측정 일반선형모형 분석을 실시하였다. 그 결과, 상황 별 행복한 정도에 유의미한 차이가 있었다, $F(3, 312) = 8.39, p < .001, \eta^2 = .08$. 구체적으로 어떤 차이인지 알아보기 위한 대비 검정 결과, 피해자가 진심 어린 감사의 인사를 해 올 때 경험하는 행

복이 나머지 세 상황에서 경험하는 행복에 비해 유의미하게 높은 것을 확인하였다(<그림 2>). 나머지 세 상황, 즉 피해자의 회복, 외부의 협조, 내부의 협력에 의한 행복 간 차이는 유의미하지 않았다.

<그림 2> 피해자 보호 업무 수행 시 각 상황에서 행복한 정도



다음으로, 피해자 보호 업무 수행에서 힘든 네 가지 상황의 요인구조를 살펴보기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 자료는 베리맥스 회전을 사용한 주성분분석을 통하여 분석되었다. 요인분석 결과, 1보다 큰 고유값(eigen value)을 가진 두 개의 성분이 발견되었다. 두 성분은 각각 피해자 보호 업무를 실시하는 과정에서 어려움을 느끼게 되는 서로 다른 영역인 것으로 보인다. 즉 성분 1은 피해자와 관련하여 경험할 수 있는 어려움, 성분 2는 기관과의 관계 또는 동료들과의 관계에서 업무처리 과정에 관련하여 경험할 수 있는 어려움으로 보인다. 각 요인에 높은 부하량을 보여주는 성분과 문항들은 <표 1>에 제시된 바와 같다.

<표 1> 피해자 보호 업무에서 어려움을 느끼는 측면에 대한 요인분석

문 항	F1	F2
피해자 관련 어려움 ($\alpha = .56$)		
피해자가 불공정하게 업무를 처리했다며 항의할 때	.82	.13
최선을 다했으나 피해자가 좌절이나 공포에서 벗어나지 못할 때	.83	.08
업무처리 관련 어려움 ($\alpha = .70$)		
협력을 요청한 외부 협력기관에서 제대로 피해자 지원을 안 해 줄 때	.10	.87
상사나 동료 부하직원들이 피해자 업무에 비협조적일 때	.25	.87
Eigenvalue	1.84	1.09
설명된 총 분산(%)	45.92	27.17
Cumulative percent of variance explained (%)	45.92	73.09

주 : 1) 회전 방법은 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스임.

2) 요인추출 방법은 주성분 분석임.

요인분석의 결과를 바탕으로 하여, 같은 요인으로 묶이는 문항들 간 평균을 계산하여 두 개의 변수를 만들었다. 즉, 문항 1과 문항 2의 평균은 ‘피해자 관련 어려움’ 변수로, 문항 3과 문항 4의 평균은 ‘업무처리 관련 어려움’ 변수로 하였다. 이렇게 만들어진 두 변수의 기술통계치는 <표 2>에 제시된 바와 같다.

피해자 보호 업무 수행 시 경험할 수 있는 두 가지 서로 다른 어려움의 평균에 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위하여 대응표본 t검정을 실시한 결과, 피해자로 인한 어려움과 업무처리 관련 어려움 간에는 유의미한 차이가 없었다, $t(104) = .41, p = .68$. 즉, 피해자 보호 업무를 수행하는 경찰들이 피해자 관련과 업무 처리 관련 영역에서 어렵다고 느끼는 정도는 비슷함을 알 수 있다.

〈표 2〉 피해자 보호 업무 수행 시 경험할 수 있는 어려움의 종류
 변인들의 기술통계치

	평균	표준편차
1. 피해자 관련 어려움	5.45	1.12
2. 업무 처리 관련 어려움	5.40	1.22

다음으로 피해자 보호 업무 처리 시 이 피해자와 업무 처리의 두 측면에서 겪는 어려움이 피해자 보호 업무 전반에 대한 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중선형회귀분석을 실시하였다. 피해자 관련 어려움과 업무처리 관련 어려움을 예측 변수로 입력하고 피해자 보호 업무에 관한 전반적 만족도를 종속변인으로 투입하였다. 그 결과, 모형은 경계수준에서의 유의했고($F(2,102) = 2.47, p = .09$), 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감 변량의 4.6%를 설명했다. $R^2 = .05$, adjusted $R^2 = .03$. 모형에 포함된 두 예측 변수가 전반적인 피해자 보호 업무 만족감에 대하여 갖는 효과는 <표 3>에 제시된 바와 같다. 피해자 관련 어려움은 유의미하게 피해자 보호 업무에 대한 만족감을 예측하였으나, 업무 처리 관련 어려움은 유의미한 효과를 가지지 않았다. 즉, 피해자 보호 업무를 수행하는 과정에서 여러 어려움을 경험할 수 있으나, 피해자 관련 영역이 덜 힘들다고 느낄수록 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 반면 업무 처리에서 느끼는 어려움에 따라 피해자 보호 업무에 대한 만족감이 달라지지는 않는 것을 확인하였다. 이는 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 피해자와의 관계에 의해 크게 좌우되며, 행정 처리 및 업무 처리에서 오는 어려움의 영향은 거의 받지 않는 것을 의미한다.

〈표 3〉 피해자 보호 업무 수행 시 경험하는 어려움 변수들의 전반적
피해자 보호 업무 만족감에 대한 선형회귀분석 결과

예측 변수	B	SE	β	t
피해자 관련 어려움	-.24	.12	-.20	-2.05*
업무 처리 관련 어려움	-.04	.11	-.03	.74

주 : * $p < .05$

마찬가지로 피해자 보호 업무 중 네 가지 상황에서 겪는 행복의 요인 구조를 알아보기 위하여 앞선 분석과 동일한 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 1보다 큰 고유값(eigen value)을 가진 성분은 한 개로 나타났다. 즉, 행복한 네 가지 상황은 1요인 구조를 가지는 것으로 보고 추가적인 요인분석을 실시하지 않았다. 요인 분석 없이 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족을 종속변수로 하는 회귀 분석에 네 가지 행복한 상황을 직접 예측 변수로 투입하여 다중선형회귀분석을 실시하였다. 그러나 이 모형은 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감을 유의미하게 설명하지 못했다, $F(4,100) = 1.57, ns$.

이 분석 결과를 통해 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관들은 업무로 인하여 느끼는 어려움보다는 행복이 강하다는 것을 알 수 있다. 또한 행복한 점 중에서는 피해자로부터 감사 인사를 받았을 때 가장 행복해 했다. 그러나 피해자 보호 업무를 수행하며 느끼는 행복보다는 어려움이 경찰관들의 피해자 보호 업무 전반에 대한 만족감을 더 잘 예측한다는 점 또한 발견하였다. 더 나아가 피해자 보호 업무를 수행할 때 겪는 업무 처리적인 어려움이나 갈등 보다는 피해자에게 도움이 되지 못하는 상황 등이 피해자 보호 업무에 대한 만족감을 떨어뜨리는 가장 주된 요인임을 알게 되었다.

3. 피해자 보호업무와 담당자의 성격 및 행복감의 관계

다음으로 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 개인의 성격 특질 및 행복 수준과 상관을 가지는지 알아보았다. 먼저 주관적 안녕감 변인들과 성격 5요인, 그리고 피해자 보호 업무에 대한 만족감 간의 관계에 대하여 이변량 상관 분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 예상대로 주관적 안녕감, 즉 행복 수준이 높은 사람일수록 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감 또한 높았다. 즉, 삶에 대하여 전반적으로 만족할수록, 그리고 긍정적 정서를 빈번하게 경험할수록 피해자 보호 업무에 대해서 만족하는 경향을 보였다. 다만, 부정적 정서 경험의 빈도는 피해자보호 업무에 대한 전반적 만족감과 유의미한 상관을 보이지 않았다. 즉, 부정적 정서를 빈번하게 경험한다고 해서 피해자 보호 업무에 대하여 불만족하는 것은 아니라는 의미이다.

피해자 보호 업무에 대한 만족감과 성격 5요인 간의 관계에서는 5요인 중 외향성, 경험에 대한 개방성 및 성실성의 세 요인이 피해자 보호 업무에 대한 만족감과 유의미한 정적 상관을 보였다. 신경증 및 우호성은 피해자 보호 업무에 대한 만족감과 유의미한 상관을 갖지 않았다. 즉, 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관은 외향성이 높을수록 업무에 대한 만족도 또한 높았다. 앞서 언급된 연구(Tett & Burnett, 2003)에서 외향성이 높은 사람들은 특히 사람을 대하는 업무에서 두각을 나타낸다는 결과와 같은 맥락이라고 볼 수 있다.

경험에 대한 개방성은 성격 5요인 중에서 피해자 보호 업무에 대한 만족감과 가장 강한 상관을 가지는 것으로 나타났다. 이는 앞서 논의한 바와 같이 경험에 대한 개방성이 높은 사람들의 다양성 및 변화에 대한 선호, 새로운 과업 수행에서의 높은 성취(Paunonen & Ashton, 2001)

와 관련이 있을 것으로 생각된다. 또한 성실성과 피해자 보호 업무 만족감 간의 정적 상관관계는 성격 특질 성실성이 대부분의 직업에서 좋은 직업 수행과 강한 관련이 있다는 점을 뒷받침하는 결과이다. 즉, 피해자 보호 업무를 맡는 경찰에게도 성격 특질로서의 성실성은 긍정적 역할을 하는 개인적 성향임을 알 수 있다. 물론 피해자 보호 업무에 대한 만족감과 업무 수행 능력은 관계는 있을 수 있으나 동일한 개념은 아니다. 따라서 외향성, 개방성 및 성실성과 업무 만족감 간의 유의미한 정적 상관관계가 실제로 업무 능력에까지 이어지는지에 대하여는 추가 연구가 필요하다.

〈표 4〉 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감과 주관적 안녕감 및 성격 변인들과의 상관관계수

변인	이변량 상관계수 (r)
주관적 안녕감	
삶에 대한 만족감	.36***
긍정 정서 빈도	.31***
부정 정서 빈도	-.13
성격 5요인	
외향성	.25**
신경증	-.05
경험에 대한 개방성	.30**
우호성	.10
성실성	.21*

주 : † $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

4. 피해자 보호분야 근무기간과 만족감 간의 관계

다음으로 근무 기간이 길어짐에 따라 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도가 떨어지는지, 그리고 이에 대한 완충 효과를 가지는 성격 특질은 무엇이 있는지 알아보았다. 먼저 근무 기간은 평균 83.07개월 (SD = 105.02)로, 약 6년 11개월 정도이었으며, 근무 기간의 최소값은 5개월, 최대값은 408개월로 34년으로 보고되었다.

피해자 보호 업무에 대한 만족도와 근무 기간의 상관관계를 알아보기 위해 이변량 상관 분석을 실시한 결과, 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도는 근무 기간과 유의미한 상관을 갖지 않았다, $r = -.07$, $p = .46$. 이러한 결과가 나타난 데에는 피해자 보호 업무 담당 기간에 따른 소진 효과를 조절하는, 즉 업무에 대한 만족도가 떨어지지 않도록 하는 완충 효과(buffering effect)를 지닌 개인차 요인의 영향이 있을 수 있을 것으로 보인다. 따라서 업무 만족도 감소에 대한 완충 효과를 갖는 조절변수를 알아보기 위하여 성격 5요인의 조절 효과를 살펴보았다.

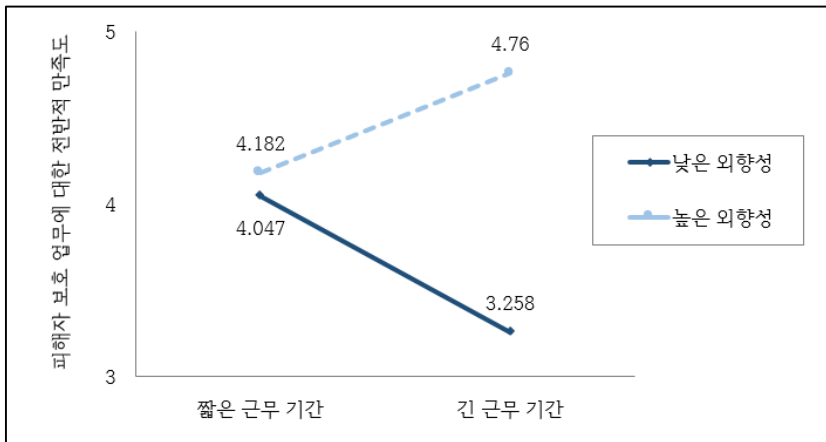
이를 위해 Preacher와 Hayes가³⁸⁾ 개발한 SPSS Indirect macro 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 종속 변수에 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도를 투입하고 독립 변수에 근무 기간을, 조절 변수에 성격 5요인을 차례로 투입하여 총 5회의 분석을 실시하였다. 그 결과, 성격 5요인 중 근무 기간에 따른 피해자 보호 업무 만족도 감소에 대하여 완충 효과를 갖는 것은 외향성과 경험에 대한 개방성의 두 요인으로 나타났다.

38) Preacher, K. J., & Hayes, A. F., Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 2008, pp. 879-891.

먼저, 외향성을 매개 변수로 투입한 분석의 결과 분석 결과, 모형은 유의미했다, $F(3,101) = 3.483, p < .05$. 이 모형은 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도의 9.38% 설명했다, $R^2 = .094$.

<그림 3>에서 볼 수 있듯이 외향성은 피해자 보호 업무 담당 기간과 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다(<표 5> 참고).

<그림 3> 전반적 피해자 보호 업무 만족도에 대한 근무 기간과 외향성의 상호작용 효과



<표 5> 외향성, 근무 기간 및 개방성과 근무 기간 간 상호작용의 전반적 피해자 보호 업무 만족감에 대한 선형회귀분석 결과

예측 변수	coeff	SE	t	CI95
성격 특질 외향성	.14	.16	.88	[-0.18, 0.46]
피해자 보호 업무 근무 기간	-.02	.01	-1.91 [†]	[-0.03, 0.00]
상호작용	.00	.00	1.91 [†]	[-0.00, 0.01]

주 : [†] $p < .10$

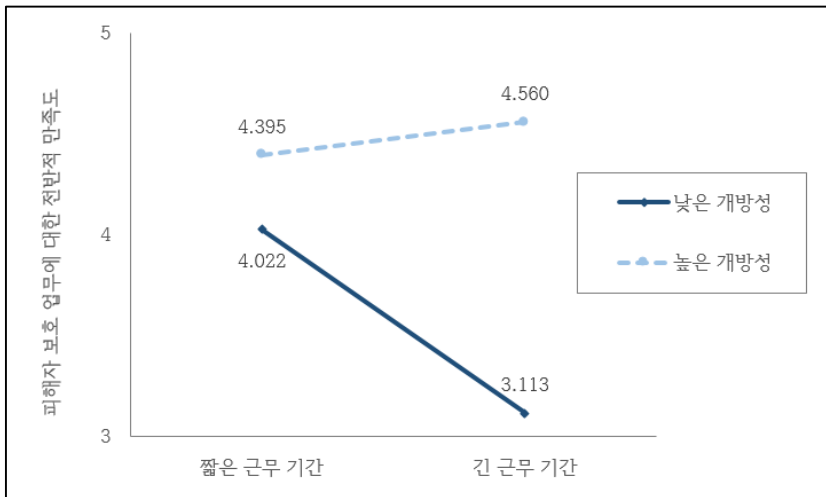
우선 근무 기간은 피해자 보호 업무 만족도에 대한 경계 수준의 주효과를 보였다. 즉, 피해자 보호 업무 관련 부서에서 근무한 기간이 길어질수록 피해자 보호 업무 수행에 대한 전반적 만족도는 낮아진 것이다. 성격 특질 외향성의 주효과는 유의미하지 않았으나, 이러한 두 주효과는 상호작용 효과에 의해 제한적으로 해석되어야 한다. 전반적 피해자 보호 업무 만족도에 대한 근무 기간과 외향성의 상호작용 효과가 경계 수준에서 나타났다. 즉, 외향성이 높은 사람들은 해당 분야 근무 기간이 길어짐에 따라 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 떨어지는 효과가 나타나지 않은 반면, 외향성이 낮은 사람은 근무 기간이 길어질수록 해당 업무에 대한 만족도가 떨어졌다. 이는 외향성이 근무 기간에 따른 피해자 보호 업무 만족도 감소에 있어 완충 효과를 가진다는 점을 보여준다.

다음으로 근무 기간과 성격 특질 개방성을 예측 변수로, 피해자 보호 업무에 대한 만족도를 종속변수로 투입하여 위와 동일한 분석을 다시 실시하였다. 이 모형은 유의미했으며($F(3,101) = 4.619, p < .01$) 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도의 12.06% 설명했다, $R^2 = .121$.

각 변수의 전반적 피해자 보호 업무 만족도에 대한 효과는 표 6에 제시된 바와 같다. 피해자 보호 업무 만족도에 대한 개방성의 주효과는 유의미하지 않았으며, 근무 기간은 경계 수준의 주효과가 나타났다. 다만 이러한 효과에 대한 해석은 개방성과 근무 기간의 유의미한 상호작용 효과에 의해 제한된다. <그림 4>에 제시된 바와 같이 경험에 대한 개방성이 높은 사람들은 업무 경력이 길어져도 피해자 보호 업무에 대한 만족도가 떨어지지 않은 반면, 개방성이 낮은 사람은 근무 기간이 길어질수록 해당 업무에 대한 만족도가 떨어졌다. 즉, 개방성이 완충 효과를 가진다는 것을 보여준다. 개방성은 외향성이나 신경증만큼 행복, 만족감을 직접적으로 예측하는 성격 특질은 아니다. 그러나 개방성은 유연한 태도

로 주어진 문제에 접근하도록 하기 때문에 어떤 자극이나 문제를 직면하게 될지 예상하기 어려운 환경에서 더 잘 적응하도록 한다.³⁹⁾ 따라서 개방성은 행복이나 만족감이 떨어질 수 있는 경험을 하고 있을 때 이러한 효과를 방지해 주는 완충요인으로써 작용할 수 있다.⁴⁰⁾

〈그림 4〉 근무 기간과 성격 특질 개방성의 전반적 피해자 보호 업무 만족도에 대한 상호작용 효과



39) Hambrick & McCord, Proactive Coping and its Relation to the Five-Factor Model of Personality. *Individual Differences Research*, 8, 2010, pp. 67-77.

40) 임남연 외(a), “응급구조학과 학생의 실습이 주관적 안녕감 및 삶의 영역별 만족에 미치는 영향: 경험에 대한 개방성의 조절 효과를 중심으로,” 한국응급구조학회지, 20, 2016, 65-79쪽.

〈표 6〉 개방성, 근무 기간 및 개방성과 근무 기간 간 상호작용의 전반적 피해자 보호 업무 만족감에 대한 선형회귀분석 결과

예측 변수	Coeff	SE	t
성격 특질 개방성	.24	.16	1.54
피해자 보호 업무 근무 기간	-.01	.01	-1.89 [†]
상호작용	.00	.00	.08 [†]

주 : [†]p < .10

V. 결론

본 연구결과의 핵심사항을 정리하면 다음과 같다. 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관들은 힘들 때보다는 행복할 때가 더 많다고 보고하였고, 기쁜 상황들 중에서는 피해자가 감사를 표현하는 일이 가장 기쁘다고 응답하였다. 피해자 보호 업무 중 힘든 일은 크게 두 종류로 나뉘었는데 피해자와 관련된 영역과 업무 처리와 관련된 영역이었다. 경찰관들은 두 영역에서 힘든 정도는 평균적으로 비슷하게 보고하였으나, 피해자와 관련하여 힘든 정도만 전반적 업무 만족을 예측하였다. 또한 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족감이 개인의 주관적 안녕감 변인들과 갖는 상관관계에 대하여 알아 본 결과 삶에 대한 만족감이 높을수록, 긍정적 정서를 빈번하게 경험할수록 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도가 높은 것으로 나타났다. 부정적 정서 경험의 빈도는 피해자 보호 업무 만족도와는 상관이 없는 것으로 나타났다.

성격 5요인 중에서는 외향성이 높을수록, 경험에 대한 개방성이 높을수록, 성실성이 높을수록 피해자 보호 업무에 대한 전반적 만족도가 높은 것으로 나타났다. 다만, 피해자 보호 업무를 담당할 기간이 길어질

수록 소진이 나타날 위험성이 존재한다는 것을 알 수 있었는데, 장기간의 업무수행으로 만족도가 떨어지는 효과를 외향성과 개방성이 완충작용을 하고 있다는 점도 확인할 수 있었다. 또한 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관이 업무에 만족하기 위해서는 성격 특질 외향성과 개방성, 성실성이 높은 것이 좋으며, 업무에 대한 만족감이 오랜 기간 동안 유지되기 위하여는 외향성과 경험에 대한 개방성이 높은 것이 좋다는 결론도 얻게 되었다. 그러나 현재 피해자 보호 업무를 담당하는 경찰관을 선발하고 배치할 때 이러한 성격적 적합도가 고려되지 않고 있어 개선이 요구된다.

요컨대, 피해자 보호 업무는 범인검거 위주의 전통적 경찰 업무와는 상이한 속성을 지니므로 이 업무에 맞는 담당자의 특성 및 자질 등에 대한 경험 연구 자료를 축적하여 인사행정에 활용하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있으며, 각 경찰관들의 업무수행 과정에서의 만족도가 업무성과로 이어진다는 점을 상기할 때 피해자 보호 업무 담당 경찰관 개인의 주관적 안녕감을 높일 수 있는 방안 마련에 대하여 앞으로 더욱 관심을 기울여 나가야 할 것이다.

〈논문접수 : 2019. 8. 4, 심사개시 : 2019. 8. 7, 게재확정 : 2019. 9. 9.〉

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

김재민, 피해자학, 청목출판사, 2018.

김지선·김성언, 제3차 범죄 피해자 기본계획(2017년~2021년)의 방향과 과제, 한국형사정책연구원 연구총서 15-AA-03, 2015.

2. 논문

김성환, “근무형태별 경찰공무원의 직무소진(번아웃 증후군)에 대한 연구”, 사회과학연구, 22, 2015.

박혜련 외, “교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등간의 구조적 관계에 관한 연구: 수용자에 대한 교도관의 태도 차이에 따른 변인간 관계 비교”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22, 2009.

임남연 외(a), “응급구조학과 학생의 실습이 주관적 안녕감 및 삶의 영역별 만족에 미치는 영향: 경험에 대한 개방성의 조절 효과를 중심으로”, 한국응급구조학회지, 20, 2016.

임남연 외(b), “한국에서의 Diener의 삶의 만족 척도(Satisfaction With Life Scale: SWLS) 사용 연구 개관”, 한국심리학회지: 일반, 29, 2010.

주재진, “경찰공무원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국공안행정학회보, 21, 2012.

3. 기타

<https://www.police.go.kr/files/infodata/200135/2018/2018071.pdf>(2019. 7. 31. 검색).

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=EN>.(2019. 6. 25. 검색).

II. 외국문헌

1. 단행본

Brody, N., & Ehrlichman, H., *Personality psychology: The science of individuality*. New York, NY: Prentice Hall, 1998.

Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D., & Oishi, S., New Measures of Well-Being In E. Diener (Ed.), *Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener* (pp. 247-266). New York, NY: Springer, 2009.

Dussich, J. P. G., & Mundy, G. K., Raising the global Standards for victims. *Tokiwa International Victimology Institute*, 2008.

Diener, E., Sandvik, E., & Pavot, W., Happiness is the frequency, not the intensity, of positive versus negative affect. In *Assessing well-being* (pp. 213-231), Dordrecht: Springer, 2009.

FRA, *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims*. 2014.

Kirchhoff, G. F., *What is Victimology?* Monograph Series No.1. TIVI, 2005.

2. 논문

Barrick, M. R., & Mount, M. K., The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44, 1991.

Behling, O., Employee selection: Will intelligence and conscientiousness do the job? *Academy of Management Executive*, 12, 1998.

- Bennett, R. R., Job satisfaction among police constables: A comparative study in three developing nations. *Justice Quarterly*, 14, 1997.
- Burke, M., Brief, A., & George, J., The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: A comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 1993.
- Diener, E., Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 1984.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S., The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 1985.
- Hambrick, E. P., & McCord, D. M., Proactive Coping and its Relation to the Five-Factor Model of Personality. *Individual Differences Research*, 8, 2010.
- Horton, R. B., 'Surprise' governance. *Directors and Boards*, 16, 1992.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J., Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 2000.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R., The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel Psychology*, 52, 1999.
- Kohan, A., & O'connor, B. P., Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *Journal of Psychology*, 136(3), 2002.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E., The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, 131(6), 2005.

- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr., Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1987.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T., Personality trait structure as human universal. *American Psychologist*, 52, 1997.
- Mount, M. K., Barrick, M. R., & Stewart, G. L., Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance*, 11, 1998.
- Neal, A., Yeo, G., Koy, A., & Xiao, T., Predicting the form and direction of work role performance from the Big 5 model of personality traits. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 2011.
- Paunonen, S. V., Ashton, M. C., academic achievement. *Journal of Research in Personality*, 35(1), 2001.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F., Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 2008.
- Rosse, J. G., Stecher, M. D., Miller, J. L., & Levin, R. A., The impact of response distortion on pre-employment personality testing and hiring decisions. *Journal of Applied Psychology*, 83, 1998.
- Salgado, J.F., The five-factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997.
- Smillie, L. D., Yeo, G., Furnham, A., & Jackson, C. J., Benefits of all work and no play: The relationship between neuroticism and performance as a function of resource allocation. *Journal of Applied Psychology*, 91, 2006.

- Tett, R., & Burnett, D., A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 88, 2003.
- Witt, L. A., Burke, L. A., Barrick, M. R., & Mount, M. K., The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 2002.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Bonett, D. G. Moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 2007.

< ABSTRACT >

A Study on the Relationship between Job Satisfaction, Personality Traits, and Subjective Well-Being of Police Working for Victim Protection Affairs

Lim, Nang-Yeon · Kim, Jae-Min

In this article, psychological and social factors that predict the job satisfaction of police working for victim protection affairs (PVPA) are suggested. 131 PVPAs answered the questionnaire, and 105 answers were analyzed. The results showed that PVPAs experienced more happiness than hardships from conducting their duties. However, when PVPAs felt hardships, general job satisfaction of the PVPAs was negatively affected by the hardships from dissatisfactions, complaints, or agonies of crime victims, but hardships from bureaucratic processes or lack of coworkers' cooperations did not significantly predict decreased general job satisfaction. Those with high subjective well-being level showed greater satisfaction toward their jobs than those with a lower level of subjective well-being. Among Big five personality traits, extraversion, openness to experience, and conscientiousness significantly predicted job satisfaction, but neuroticism and agreeableness did not. Extraversion and openness to experience had a buffering effect from the drop of PVPA's job satisfaction as a function of work duration. That is, those with high, but not low, levels of extraversion or openness to experience did not suffer from the decrease in job satisfaction even with long work years. The meanings and implications of the study were discussed.

◆ Key words : Victim Protection Affair, Job Satisfaction, Openness to Experience, Extraversion, Conscientiousness, Subjective Well-Being