「지방정부연구」 제22권 제1호(2018 봄): 45-68
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.22 No.1 (2018 Spring)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.22.1.3

주민의 사회적 지지가 지역사회경찰활동 수용도에 미치는 영향: 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로*

허 용 훈**
문 유 석***

국문요약

본 연구는 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도가 어느 정도인지를 평가하고, 주민들의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 지역사회경찰활동 수용도에 어떠한 영향을 미치는가를 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하고, 그 결과를 토대로 경찰관들의 지역사회경찰활동 수용도를 제고하기 위한 방안들을 제시하는 데 그 목적이 있다. 중요한 분석결과의 의미와 정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도의 수준이다. 응답자들의 지역사회경찰활동 수용도 평균은 3.83으로 나타났는데 이는 비교적 높은 수준으로 이는 경찰관들이 지역사회경찰활동의 프로그램이나 제도에 대해 지지하거나 긍정적인 태도를 가지고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 둘째, 사회적 지지 수준과 지역사회경찰활동 수용도와의 관계를 살펴보면, 사회적 지지는 지역사회경찰활동의 수용도에 통계적으로 유의한 영향을 미치며, 그 영향력의 크기가 상당한 것으로 나타났다. 그러나 사회적 지지 수준은 평균이 3.13으로 보통을 조금 넘는 수준에 그치고 있다. 셋째, 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과에 관한 분석결과를 살펴보면, 사회적 지지와 지역경찰활동의 수용도 간의 관계에서 자아효능감과 직무스트레스는 사회적 지지의 지역경찰활동 수용도 대한 영향력을 감소시키는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도를 제고하기 위해서는 경찰에 대한 주민들의 지지를 강화시키는 활동뿐만 아니라 경찰관들의 자아효능감과 직무스트레스에 대한 관리가 병행되어야 함을 보여준다.

주제어: 지역사회경찰활동(community policing), 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스, 조절효과

Ⅰ. 서 론

경찰인력에 의한 사후대처 중심의 전통적 경찰방식은 날로 증대되고 흉포화·지능화 경향을 보이고 있는 범죄에 효과적으로 대처하는 데 한계를 보이고 있다. 미국을 비롯한 외국의 선진국 경

* 이 논문은 부경대학교 자율창의학술연구비(2016)에 의하여 연구되었음
** 1저자(F.A.)
*** 교신저자(C.A.)

찰에서는 전통적 경찰방식의 한계를 인식하고 1990년대 이후 새로운 대안적 경찰방식으로서 지역사회경찰활동(community policing)의 철학과 이념을 도입하여 이를 지역경찰활동(local policing)의 가이드라인으로 삼고 실천해 오고 있다.

지역사회경찰활동은 경찰과 주민이 함께 하는 지역사회 범죄예방활동으로서 현재 미국, 영국, 캐나다를 비롯한 외국의 많은 경찰기관에서 도입·시행되고 있으며, 21세기 경찰활동의 새로운 파라다임(paradigm)으로 각광을 받고 있다. 우리나라 경찰도 최근에 들어와 경찰개혁과정에서 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 도입하고 이를 실천하기 위한 프로그램들을 운영하고 있다. 그러나 우리나라의 경우 지역경찰이 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 성공적으로 수행하고 있는가 하는 점에 있어서는 회의적이다(허용훈, 2003: 60;김상호, 2012). 대안적인 경찰방식인 지역사회경찰활동이 토대를 내리기 위해서는 일선 경찰관들이 그 철학과 이념을 이해하고 이를 실천하고자 하는 의지를 가져야만 한다. 이러한 관점에서 본 연구는 우리나라 지역경찰의 지역사회경찰활동의 수용도를 평가하고 그 영향요인을 분석하고자 하며, 그 결과를 토대로 수용도 제고를 위한 정책적 방안을 제시하고자 한다.

지역사회경찰활동의 수용도와 관련한 선행연구들은 수용도에 영향을 미치는 요인으로 경찰 요인, 지역사회요인, 프로그램요인 등 여러 가지 것들을 제시하고 있다(Oliver, 2008; Alpret & Piquero, 2000; Friedman, 1992). 본 연구는 특히 그 중에서도 주민의 사회적 지지를 중심으로 지역사회경찰활동의 수용도 영향요인을 분석하고자 한다.

지역사회경찰활동은 주민과의 협력을 기반으로 한 범죄예방활동이기 때문에 지역사회경찰활동이 성공적으로 이루어지기 위해서는 경찰과 주민 간의 상호협력이 필수적이다. 경찰과 주민 간에 상호협력이 이루어지기 위해서는 무엇보다도 상호간에 신뢰관계가 형성되어야 한다. 주민은 경찰을 신뢰해야 하고 지지를 보내야 하며, 경찰 역시 주민을 신뢰해야 하고 주민이 경찰을 지지하고 있다는 인식을 가지고 있어야 한다. 그래야만 경찰과 주민은 지역사회경찰활동이 강조하고 있는 상호협조를 통한 협력치안을 할 수 있다(허용훈·문유석, 2014).

지금까지 경찰과 관련한 신뢰 및 사회적 지지에 대한 연구는 주민의 경찰에 대한 신뢰나 사회적 지지가 대부분이며, 경찰의 주민에 대한 신뢰나, 주민의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식에 관한 연구는 별로 없는 실정이다. 주민의 입장에서 “주민이 경찰을 얼마나 신뢰하고 있으며 얼마나 지지를 보내고 있는가?” 라고 하는 관점도 중요하지만, 다른 한편으로는 “경찰관이 주민을 얼마나 신뢰하고 지지를 받고 있다고 인식하고 있는가?” 라는 점도 지역사회경찰활동의 수용도에 매우 중요한 영향을 미친다. 사회적 교환이론에 따르면, 주민의 지지는 경찰관이 주민 및 지역사회로부터 인정받고 있다는 믿음을 갖게 함으로써 주민과의 치안협력에 긍정적인 영향을 줄 수 있다(Van Knippenberg & Sleebos, 2006). 그러므로, 주민이 경찰을 신뢰하고 사회적 지지를 보내고 있다는 인식을 경찰관이 갖고 있다면, 경찰은 주민과 치안협력을 하려고 하는 동기가 강화될 수 있으며, 결과적으로 지역경찰활동이 성공할 가능성이 커진다고 할 수 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 사회적 지지가 지역사회경찰활동 수용도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 특히 본 연구는 양자 간의 관계를, 선행연구들(문유석, 2010; 배점모, 2013)에서 직무만

족이나 조직몰입 등 조직구성원의 태도를 강화하고 약화시키는 중요한 변수로 지적되고 있는 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하고자 한다. 이를 통하여 본 연구는 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스, 지역사회경찰활동 수용도 간의 상호 인과관계에 대한 종합적인 이론 구축을 그 목적으로 하고 있다.

본 연구에서 밝히고자 하는 구체적인 연구주제는 크게 세 가지이다. 첫째는 주민의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 지역사회경찰활동에 대한 경찰관의 수용도를 증가시키는가? 둘째, 주민의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 경찰관의 효능감을 증대시키고 스트레스를 감소시키는가? 셋째, 효능감의 증대와 스트레스의 감소는 사회적 지지로 인한 지역사회경찰활동 수용도를 조절하는가? 등이다.

본 연구는 상기 연구목적을 달성하기 위하여 먼저 지역사회경찰활동 수용도 및 주요 개념에 대한 문헌연구를 수행하였고, 각 구성개념 간의 인과관계에 관한 가설적 관계를 설정하고 실증분석을 하기 위하여 부산광역시 경찰서 산하 순찰지구대 및 파출소 경찰관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그리고 각 구성개념에 대한 확인적 요인분석을 통해 구성개념의 타당성을 분석하고 구조방정식모형을 통해 가설을 검증함으로써 주민의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 지역사회경찰활동 수용도에 어떠한 영향을 미치는지를 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하였다. 본 연구는 이러한 분석결과를 바탕으로 향후 지역사회경찰활동 수용도 확대를 위한 정책적 시사점을 도출하고자 하였다.

Ⅱ. 사회적 지지와 지역사회경찰활동 수용도에 대한 이론적 고찰

1. 지역사회경찰활동의 개념 및 구성요소

지역사회경찰활동(community policing)은 기존의 전통적인 경찰활동과 비교해 볼 때 경찰과 지역사회와의 관계, 경찰의 역할, 경찰조직의 운영, 경찰성과의 평가 등 여러 가지 측면에서 다른 특징을 갖고 있다.

지역사회경찰활동은 전통적 경찰활동과는 달리 경찰관과 시민의 접촉으로 지역사회의 무질서, 범죄, 지역사회문제를 발견하고 해결해 나가는 것을 말한다. 그러므로 지역사회경찰활동의 핵심은 지역사회와의 관계를 개선하고 경찰과 지역사회의 상호작용을 증진시켜 협력관계를 창출해 내는 것이므로 시민과의 상호협력이 강조되고 시민의 역할이 중요시 된다(이은주외, 2014: 153).

지역사회경찰활동의 특성은 국가별로 그리고 지역사회경찰활동을 연구하는 학자에 따라 다소 차이가 나타나고 있으나 대체로 공통적인 특성을 띠고 있다(Skogan, 2000; Oliver, 1998; Trojanowicz, 1998;허용훈, 2003: 62).

미국의 법무성은 성공적인 지역사회경찰활동의 기반은 경찰과 지역사회 구성원들 간의 밀접하

고 상호호혜적인 관계라고 규정하고, 지역사회경찰활동의 가장 중요한 두 가지 구성요소로서 지역사회 파트너십과 문제해결을 제시하고 있다(Bureau of Justice Assistance, 1994: 13). Skolnick & Bayley(1988: 23-46)는 지역사회경찰활동의 구성요소로서 지역사회에 기초를 둔 범죄예방, 순찰활동의 개선, 경찰의 책임증대, 명령의 분권화를 제시하고 있고, Skogan(2000:160)은 분권화, 문제지향적 경찰, 지역사회에 대한 반응성, 및 범죄예방을 위한 파트너 등 네 가지를 들고 있다(허용훈, 2003:65). Cordner(2000)는 지역사회경찰활동의 전술적인 차원(tactical dimension)으로서 적극적인 상호작용(positive interaction), 파트너십(partnerships), 문제해결(problem solving) 등 세 가지를 제시하고 있다. Oliver(2008)는 지역사회경찰활동을 크게 전략지향적 경찰활동, 동네지향적 경찰활동, 문제지향적 경찰활동 등 세 가지 차원으로 제시하고 있다.

이상의 것들을 종합해 볼 때 지역사회경찰활동의 구성요소는 대체로 지역사회와 경찰과의 파트너십, 문제지향적 활동을 통한 순찰활동, 경찰활동에 있어서의 지역사회의 참여, 경찰의 분권화 등을 들 수 있다. 이러한 것들은 지역사회경찰활동의 중요한 차원으로서 앞으로 지역사회경찰활동을 평가하기 위한 유용한 기준이 될 수 있다.

2. 지역사회경찰활동 수용도의 개념 및 중요성

Duncan(1981)에 따르면, 순응(compliance)은 외면적 행동이 일정한 행동규정(behavior prescriptions)에 일치하는 것인데 반해서, 수용(acceptance)은 외면적 행동의 변화만이 아니라 내면적인 가치체계와 태도의 구체적 변화를 의미하는 것이라고 보고 있다(정정길, 2010: 550 재인용). 수용에 대한 Duncan(1981)의 견해에 기초해서 정의를 내려 보면 지역사회경찰활동의 수용이란 경찰관이 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 받아들여 그에 따른 태도와 행동을 수행하는 것이라고 할 수 있다. 이것은 외면적으로는 지역사회경찰활동이 요구하는 행동규정을 준수하는 것뿐만 아니라 내면적으로도 지역사회경찰활동의 철학과 이념 및 가치체계를 받아들이는 것을 의미한다. 지역사회경찰활동의 수용은 또한 지역사회경찰활동이 소망스럽다는 판단에 의하여 지역사회경찰활동에 일치되는 행동 및 태도에로의 변화를 수반하는 것이라고 할 수 있다.

지역사회경찰활동이 성공적으로 집행되기 위해서는 많은 요인들이 영향을 미친다. 일반적으로 성공적인 정책집행을 좌우하는 요인으로는 정책자체요인, 집행체제요인, 환경적 요인 및 정책대상집단의 태도가 있다. 그 중에서도 성공적인 정책집행을 위하여 가장 중요한 요인은 정책대상집단의 태도변화라고 할 수 있다. 아무리 정책 내용이 좋다 하더라도, 최종적으로 정책대상집단이 수용을 하지 않으면 아무 소용이 없으며 그 정책은 실패하고 만다(정정길, 2010: 550-551). 따라서 경찰관들의 지역사회경찰활동의 수용도는 지역사회경찰활동의 성공적 집행을 담보하는 핵심 요인 중의 하나이다.

일선관료로서(street-level bureaucrat) 일선경찰관은 조직의 정책에 대하여 어떻게 반응할 것인가를 결정할 수 있는 기회를 가지고 있다. 일선경찰관은 새로운 제도에 순응할 수도 있고, 그것을 무시할 수 있고 심지어 사보타지(sabotage)할 수도 있다(Novak et al., 2003: 58; Lipsky, 2010).

Oliver & Bartgis(1998: 503)도 지역사회경찰활동이 경찰과 지역사회 간의 공동적인 노력이라고 하더라도, 일선경찰관이 이를 무시(ignoring)거나, 회피하거나(circumventing), 고의로 방해(sabotaging)할 수도 있는 위치에 있기 때문에, 지역사회경찰활동의 바람직한 성과에 영향을 미치는 요소로서 경찰행태(police behavior)가 매우 중요하다고 주장하고 있다. Lurigio & Skogan(1994: 315)이 지적한 것처럼, 지역사회경찰활동의 성공적인 집행은 이를 집행하는 경찰관의 긍정적인 태도와 적극적인 지지가 없으면 성공할 수 없는 것이다.

그러므로 지역사회경찰활동에 대한 일선경찰관의 수용 태도는 지역사회경찰활동의 성공적 정착을 위한 전제조건이라고 할 수 있다. 일선경찰관들이 지역사회경찰활동에 대하여 어떻게 생각하고 있고 어떠한 태도를 가지고 있으며 궁극적으로 지역사회경찰활동에 대하여 어느 정도 지지를 표현하고 있는가를 알아보는 것은 지역사회경찰활동의 성공적인 정착을 위한 핵심적인 과제라고 할 수 있다(허용훈, 2004: 196).

3. 지역사회경찰활동에 있어서 사회적 지지의 개념 및 중요성

사회적 지지는 사회적 관계를 통하여 타인으로부터 얻을 수 있는 모든 형태의 긍정적 자원이라고 할 수 있다. Cohen & Hoberman(1983)에 의하면, 이러한 사회적 지지의 종류로는 사랑이나 인정, 정보, 물질적 원조 등이 모두 포함된다. Langford et al.(1997) 또한 사회적 지지를 타인에게 받을 수 있는 유· 무형의 도움이라고 정의하였다(이사빈· 이수영, 2014: 28에서 재인용). Bovier et al. (2004)는 사회적 지지를 '개인 외부로부터 얻어지는 자원으로서 생활에 필요한 정서적· 정보적· 경제적 자원을 중요한 타인으로부터 얼마나 얻고 있는지 느끼는 정도'라고 정의하였다(배점모, 2013: 298에서 재인용). 이러한 점에서 본다면, 지역사회경찰활동에 대한 사회적 지지는 지역사회경찰활동을 수행하는 과정에서 주민이나 지역사회 등 사회적 환경과의 관계로부터 얻을 수 있는 긍정적인 모든 형태의 정서적· 경제적· 심리적인 자원이라고 할 수 있다.

지역사회경찰활동이 성공적으로 집행되기 위해서는 여러 가지 요인이 영향을 미치지만, 그 중에서도 가장 중요한 것 중의 하나는 주민의 협조라고 할 수 있다. 오늘날 범죄는 양적으로 증가하고 질적으로는 흉포화하고 지능화하고 있다. 그래서 경찰의 한정된 능력과 인력으로는 범죄를 예방하거나 퇴치할 수 없기 때문에 주민협조가 필수적이다(Jackson & Wade, 2005; Pino, 2001; Scott, 2002). 이러한 주민협조가 이루어지기 위해서는 가장 중요한 것 중의 하나가 시민의 경찰에 대한 신뢰와 지지이다.

주민의 경찰에 대한 사회적 지지가 중요한 이유는 주민의 입장과 경찰관의 입장에서 살펴볼 수 있다. 먼저, 주민의 입장에서 볼 때 사회적 지지가 중요한 이유 중의 하나는 주민이 경찰을 신뢰하고 지지를 할 때야 비로소 주민은 경찰에 대하여 지역문제 해결이나 동네치안문제 해결을 위해 범죄정보를 제공할 수 있고 범죄예방과 퇴치를 위하여 자율방범대 등 인적· 물적 자원을 제공하고 협조할 가능성이 높아진다. 경찰을 불신하거나 지지를 하지 않는다면, 지역경찰활동에 무관심하거나 협조를 하지 않거나 경찰활동에 순응하지 않는 태도를 취하기 쉽다. 둘째로, 경찰관의 입장

에서 볼 때도, 주민의 경찰에 대한 지지는 먼저 경찰관의 긍지와 자긍심을 고취시키고 사기를 진작시켜 지역경찰활동을 열심히 수행하게 한다. 그리고 주민에 대한 치안책임감을 더욱 더 강화시키고, 주민의 애로사항이나 민원을 해결해 주려고 하는 동기부여가 더욱 더 강화된다(허용훈·문유석, 2014). 뿐만 아니라 주민을 경찰활동에 참여시키고, 지역치안을 위해 주민과 함께 일하려고 하는 등 주민을 치안활동의 조력자, 동반자, 파트너(partner)로 생각하게 된다. 이러한 점에서 주민이 경찰을 신뢰하고 있고, 존경하고 있으며, 지지를 보내고 있다고 경찰관이 인식하고 있는 것은 그 자체가 지역사회경찰활동의 성공을 위해서 매우 중요한 점이라고 할 수 있다. 그러므로 주민이 지지를 보내고 있다는 경찰관의 인식은 성공적인 지역사회경찰활동의 전제조건으로 작용한다.

4. 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스, 지역사회경찰활동 수용도 간의 관계에 관한 선행 연구 및 가설 설정

지역경찰사회경찰활동에 대한 경찰관의 수용도는 경찰관이 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 동의(agree)하고, 받아들이고(accept), 실천(action)하는 것으로서 지역사회경찰활동으로 대변되는 주요한 활동이나 프로그램 및 제도에 대하여 지지하거나 긍정적인 태도를 표현하는 정도를 말한다(Lewis et al., 1999: 575).

지역사회경찰활동 수용도 연구는 경찰관 태도연구로서 미국의 경우는 연구가 많이 이루어져 왔으나(Novak et al, 2003; Lewis et al, 1999: Kratcoski, 1995), 사회적 지지가 지역사회경찰활동 수용도에 미치는 영향을 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 연구한 논문은 거의 없는 상황이다.

사회적 지지와 지역사회경찰활동 수용도에 관한 선행연구를 살펴보면, 사회적 지지와 지역사회경찰활동 수용도 간의 관계를 직접적으로 분석한 연구는 없지만, 허용훈·문유석(2007)은 경찰과 주민단체 간의 협력관계의 영향요인에 관한 연구에서, 범죄관련요인을 제외한 상호신뢰요인, 주민단체역량요인, 지역사회특성요인 등이 유의미하고도 긍정적인 영향을 미쳤고, 그 중에서도 경찰과 주민단체 간의 상호신뢰의 정도가 절대적인 영향을 미쳤다고 보고하였다. 신뢰가 사회적 지지의 한 유형이라고 본다면, 이러한 연구 결과는 경찰에 대한 주민의 사회적 지지가 지역사회경찰활동의 수용도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 시사하고 있다. 이러한 측면에서 경찰에 대한 주민의 사회적 지지는 지역사회경찰활동의 수용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다〈가설1〉.

사회적 지지는 또한 직무스트레스를 완화하는 측면도 있다. Terry, Nielsen & Perchard(1993)의 연구에서는 상관으로부터의 직무관련 지지가 있으면 직무스트레스(역할갈등, 업무과중)의 부적(-) 효과가 완화된다는 것을 발견하였다. Kim & Stoner(2008)의 연구에서는 사회적 지지는 이직의사에 영향을 미치는 역할 스트레스와 상호작용한다는 것을 보여주었다. 이러한 측면에서 주민의 사회적 지지는 경찰관의 직무스트레스에 부적(-)인 영향을 미칠 것이다〈가설3〉.

또한 주민으로부터의 사회적 지지는 경찰관으로 하여금 주민이 경찰을 신뢰하고 있고, 존경하

고 있으며, 지지를 보내고 있다고 인식하게 함으로써 경찰관의 긍지와 자긍심을 고취시키고 사기를 진작시켜 경찰관의 자아효능감을 증진시킬 수가 있다(허용훈· 문유석, 2014). 이러한 측면에서 사회적 지지는 자아효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다〈가설2〉.

자아효능감과 지역사회경찰활동 수용도와의 관계와 관련된 선행연구들을 살펴보면, 송병호(2004)는 경찰관의 자아효능감 및 만족감이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 제시하였다. 경찰관이 업무수행능력에 대한 확신이나 자부심이 강할수록 소속된 경찰관의 조직몰입은 증가한다는 것을 밝히고 있다(문유석·허용훈, 2010:82-83). 류채형(2015)은 여성경찰관의 자아효능감이 직무태도에 미치는 영향 연구에서 자아효능감과 집단효능감은 직무만족과 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 그리고 Pillai & Willams(2002)의 지역 소방관들을 대상으로 실시한 조사에서는 자기효능감이 조직몰입과 정(+)의 관계에 있는 것으로 나타났다(류채형, 2015: 155에서 재인용). 이렇게 본다면 자아효능감은 지역경찰의 경우에도 경찰관의 조직몰입을 강화함으로써 지역경찰의 이념과 철학을 준수하게 할 가능성이 커진다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 자아효능감은 지역사회경찰활동의 수용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다〈가설4〉.

또한 Spencer는 자아효능감과 직무스트레스에 관한 연구에서, 상대적으로 높은 자아효능감을 보유한 구성원이 그렇지 않은 구성원에 비하여 자신이 수행하는 직무에 대하여 스트레스를 덜 받는다고 보고하고 있다. Leither는 자아효능감 수준이 높은 개인은 보다 문제지향적 대처전략을 추구하는 경향이 있으며, 자아효능감 수준이 낮은 개인은 스트레스에 대처하기 위해서 보다 감정적인 방안을 추구한다고 하였다(박은영·김은주, 2008: 209; 문유석·허용훈, 2010: 81 재인용). 이러한 측면에서 지역경찰의 경우에도 경찰관의 자아효능감은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다〈가설5〉.

직무스트레스와 지역사회경찰활동 수용도와의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면, 직접적인 연구는 없지만, 관련된 연구로서 전대성· 최낙범(2015: 1-22)은 경찰공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 사회적 지지의 조절효과를 중심으로 분석하였다. 분석결과를 살펴보면, 직무스트레스는 직무만족에 유의미하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 지지는 시민들로부터의 지지만 유의미하게 직무만족을 증가시키는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 직무스트레스는 경찰관의 직무와 관련한 정서적·인지적 태도에 유의한 영향을 미친다는 것을 보여주는 것으로 일선 경찰관들의 직무스트레스가 지역사회경찰활동에 대한 전반적인 태도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 시사한다. 이러한 측면에서 직무스트레스는 지역사회경찰활동의 수용도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다〈가설6〉.

자아효능감의 조절효과에 관한 선행연구를 살펴보면, 자아효능감은 긍정적인 직무태도를 유발하는 것을 알 수 있다. 일반적으로 직무와 관련하여 자신감이 높은 사람일수록 직무에 대해 도전적인 태도를 지니게 되어 두려움이나 스트레스를 덜 갖게 되는 반면 직무 자체를 즐기는 경향이 높은 것으로 나타났다. 또한 자아효능감의 수준이 높은 사람일수록 직무수행 과정에서 발생하는 여러 가지 어려움에 보다 효과적으로 대처하며, 직무의 성공적 완수를 위해 지속적으로 노력하기 때문에 가치 있는 성과를 달성할 가능성이 높을 뿐만 아니라 직무로부터 만족감을 얻을 가능성이

높다(Bandura, 1997: 류채형, 2015:154에서 재인용). 지역경찰관이 지역경찰활동을 수행하는 동안 주민들로부터 존경을 받고 지지를 받고 있다는 인식을 갖게 되면 주민들에 대한 긍정적인 태도가 형성되고 주민들과 협력하고자 하는 동기가 커질 수가 있다. 이 경우 경찰관이 자기 업무에 대한 자신감이 높을 경우에는 이러한 가능성이 더욱 더 커질 수가 있다. 이러한 점에서 본다면 경찰관의 자아효능감은 경찰관 본인의 내재적 심리상태로서 자아효능감의 수준의 높고 낮음에 따라 사회적 지지에 대한 인식과 수용도간의 관계에서 양자의 관계를 더욱 강화시킬 수도 있고 약화시킬 수도 있는 조절변수로서의 성격을 가지고 있다고 할 수 있다. 이러한 측면에서 자아효능감이 크다고 인식할수록, 사회적 지지가 지역사회경찰활동의 수용도에 미치는 영향은 커질 것이다〈가설7〉.

직무스트레스의 조절효과에 관한 선행연구를 살펴보면, 직무스트레스는 부정적인 심리메카니즘으로 작용하여 자아효능감과는 반대로 지역사회경찰활동의 수용도에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 주민으로부터 사회적 지지를 받고 있다는 인식이 지역경찰활동을 수행함에 있어서 긍정적 심리메커니즘으로 작용하여 주민과의 협력을 촉발할 가능성이 크다고 할 수 있다. 그러나 이러한 경우도 직무상의 스트레스가 상존하고 있다면 그 영향이 감소할 수 있다. 이것은 선행연구 등을 통하여 충분히 유추할 수 있다(전대성·최낙범, 2015: 문유석, 2010) 이러한 측면에서 직무스트레스가 많다고 인식할수록, 사회적 지지가 지역사회경찰활동의 수용도에 미치는 영향은 약해질 것이다〈가설8〉.

Ⅲ. 연구모형 및 조사설계

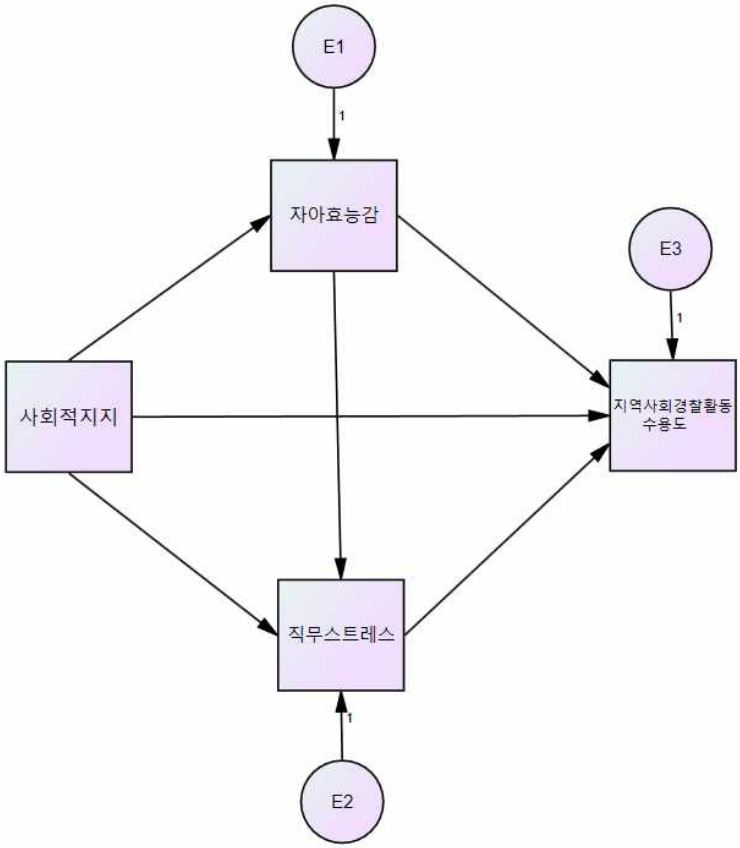
1. 연구모형의 설정

본 연구는 전술한 바와 같이 사회적 지지가 지역사회경찰활동 수용도에 미치는 영향을 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하고자 한다. 이를 위하여 본 연구에서는 선행연구의 검토를 바탕으로 다음과 같이 이론적 분석틀을 구축하고〈그림1〉, 연구가설을 설정하였다. 이러한 가설 검증을 통하여 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스가 지역사회경찰활동 수용도와 어떠한 구조적 관계를 가지는지 분석하고, 이를 바탕으로 지역사회경찰활동 수용도 제고를 위한 정책적 방안을 제시하고자 한다.

〈가설1〉 사회적 지지는 지역사회경찰활동의 수용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설2〉 사회적 지지는 자아효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설3〉 사회적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설4〉 자아효능감은 지역사회경찰활동의 수용도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설5〉 자아효능감은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설6〉 직무스트레스는 지역사회경찰활동의 수용도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
〈가설7〉 자아효능감이 크다고 인식할수록, 사회적 지지가 지역사회경찰활동의 수용도에 미치는 영향은 커질 것이다.

〈가설8〉 직무스트레스가 많다고 인식할수록, 사회적 지지가 지역사회경찰활동의 수용도에 미치는 영향은 약해질 것이다.

〈그림1〉 연구모형



2. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구에 필요한 자료수집을 위해 지역경찰활동을 담당하고 있는 부산광역시 각 경찰서의 순찰지구대 및 파출소 경찰관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 관계경찰관의 협조 아래 2017년 9월14일부터 9월 26일까지 12일간 실시되었으며 총 250부의 설문지를 배포하였다. 설문지는 선행연구의 검토 및 관계 경찰관과의 면담 결과를 기초로 구성하였고, 구성적 타당도를 높이기 위하여 관계경찰관의 협조를 얻어 사전조사를 실시하였으며 이를 바탕으로 설문지의 내용을 재조정하였다. 표본추출은 먼저 지역적 특성이 비교적 달리 나타날 수 있도록 도심지역, 주택가 지역, 농촌지역으로 나누어 경찰서를 선정하고, 경찰서별로는 표본이 계급별로 골고루 추출될 수 있도록 순경, 경장, 경사, 경위 이상의 4가지 계층으로 나누어 층화표본추출방법(stratified sampling)을 활용하여 표본을 추출하였다. 배부된 설문지 모두를 회수하였으나 이 중 불완전하게

작성되었거나 신뢰성이 의심되는 7부는 제외시켜 총 243부를 대상으로 통계 처리하였다(유효회수률 97%).[1] 응답자의 일반적 특성을 살펴보면〈표1〉, 성별은 남자가 79.4%(193명)으로 남자가 절대 다수를 차지하고 있고, 연령은 30세 이상-40세 미만이 36.6%(89명)로 가장 많고 그 다음이 40세 이상-50세 미만이 27.2%(66명)로 나타나 30대와 40대 경찰관이 응답자의 대부분을 차지하고 있다. 학력은 고졸이 25.1%(61명), 전문대졸업이 12.3%(30명), 대졸이 57.6%(140명)으로 학력은 대체로 전문대졸 이상이 절반 이상을 차지하고 있다. 계급별로 보면 경위 이상이 37.9%(92명)으로 가장 많고, 그 다음으로 경사가 21.4%(52명), 경장이 20.2%(49명), 순경이 19.8%(48명)의 순으로 나타나 지역경찰관의 구성이 고령화로 인한 역삼각형 현상을 띠고 있음을 알 수 있다. 총 근무연수는 5년 미만이 29.6%(72명)으로 가장 많고, 그 다음으로는 20년 이상이 24.7%(60명), 5년-10년이 20.6%(50명), 15년-20년이 15.2%(37명), 10년-15년이 9.1%(22명)의 순으로 나타나고 있다. 근무지역은 일반주택가가 63.0%(153명), 아파트단지 9.9%(24명), 상가 13.6%(33명), 유흥가가 2.9%(7명), 공장지대 0.8%(2명), 농어촌지대 0.8%(2명)로 나타나고 있으나 일반주택가와 아파트단지를 합하면 주거지역에 근무하는 경찰관이 가장 많고(72.9%), 그 다음이 상가와 유흥가를 포함한 상업지역에서 근무하는 경찰관이 37.5%의 순으로 나타나고 있다.[2]

3. 측정지표 및 신뢰도 분석

본 연구는 전술한 바와 같이 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도가 어느 정도인지를 평가하고, 주민들의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 지역사회경찰활동 수용도에 어떠한 영향을 미치는가를 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하고, 그 결과를 토대로 경찰관들의 지역사회경찰활동 수용도를 제고하기 위한 방안들을 제시하는 데 그 목적이 있다. 이를 위하여 본 연구는 전술한 이론적 검토에 따라 설문내용을 크게 지역사회경찰활동의 수용도, 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스, 배경적 변수의 5가지 범주로 구분하고 각 범주별로 주요 사항을 설문으로 구성하였다.

지역사회경찰활동의 수용도는 경찰과 지역주민 간의 협력에 대한 경찰관의 수용태도로서 3개 문항을 통하여 경찰관의 인식과 태도를 측정하였다. 사회적 지지는 주민지지에 대한 경찰관의 인식으로서 3개 문항으로 구성하였고, 자아효능감도 업무에 대한 자신감으로서 3개 문항으로 구성하였으며, 직무스트레스는 업무로 인한 우울감, 피로감, 불안감으로 역시 3개 문항으로 측정하였다. 이에 따라 지역사회경찰활동 수용도 영향요인에 관한 문항은 총 12개 문항으로 구성되어 있으며, 조사대상자의 인구통계학적인 변수는 성별, 연령, 계급, 학력, 총재직기간, 현 근무기간 및 근무지역의 7개 문항으로 구성되어 있다.

척도구성은 응답자인 경찰관의 배경적 변수를 제외하고 모두 Likert-Type의 5점 척도로 구성하

1) 본 설문에 응답한 응답자들의 소속기관을 살펴보면, 동래경찰서, 기장경찰서, 연제경찰서, 금정경찰서, 남부경찰서, 동부경찰서, 사상경찰서, 사하경찰서, 영도경찰서, 중부경찰서의 10개 경찰서이다.

2) 변수별 합계 퍼센트 안에는 결측치가 포함되어 있음.

였다. 각 문항에 대해 응답범주를 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”의 5개 영역으로 구분하고 동의하는 정도에 따라 각각 1점에서 5점까지 점수를 부여하였다.

경찰관의 인식과 태도를 측정하는 문항은 응답자의 신뢰도를 측정하기 위하여 신뢰도분석을 실시하여 Cronbach's α값을 측정하였다. 신뢰도 분석결과는 〈표-2〉와 같다.

여기서 지역사회경찰활동의 수용도는 〈표 2〉에 제시된 바와 같이 지역사회경찰활동의 핵심요소 중의 하나인 경찰과 주민간의 파트너십에 대한 진술문을 제시하고 이에 대한 동의 정도로 측정하였다. 구체적으로 “관내 여러 기관 간의 협조체계 구축을 통해 범죄문제를 해소하거나 감소시킬 수 있다(x4).”, “경찰관은 관내 주민들과 친밀한 관계를 유지하여야 한다(x5).”, “경찰은 범죄예방활동을 위하여 관내 주민단체와 협력을 강화해야 한다(x6).”등의 3문항 각각에 대하여 동의정도를 측정하였다(Cronbach's α= .777). 사회적 지지, 자아효능감, 직무스트레스 변수 역시 각각 3개 문항으로 측정하였고 Cronbach's α값이 모두 다 .6 이상으로 나타나 문항간의 내적 신뢰성을 확보하고 있다. 본 연구에서 구성된 구조방정식 모형은 AMOS20을 이용하여 분석하였으며, SPSS 18.0을 이용하여 주요 변수의 기초통계분석을 실시하였다.

〈표 1〉 응답자의 일반적 특성

구 분		n	%	구 분		n	%
성별	남자	193	79.4	학력	고졸	61	25.1
					전문대졸	30	12.3
	여자	48	19.8		대졸	140	57.6
					대학원졸	8	3.3
	합계	243	100.0		합계	243	100.0
계급	순경	48	19.8	총재직기간	5년 미만	72	29.6
					5년-10년	50	20.6
	경장	49	20.2		10년-15년	22	9.1
					15년-20년	37	15.2
	경사	52	21.4		20년 이상	60	24.7
					합계	243	100.0
	경위 이상	92	37.9	현지구대 근무기간	1년미만	50	20.6
					1년~3년미만	100	41.2
					3년~5년미만	25	10.3
	합계	243	100.0		5년이상	65	26.7
					합계	243	100.0
연령	20세-30세	45	18.5	근무지역	일반주택가	153	63.0
					아파트	24	9.9
	30세-40세	89	36.6		유흥가	7	2.9
					상가	33	13.6
	40세-50세	66	27.2		역터미날	5	2.1
					영세민주거	8	3.3
	50세 이상	41	16.9		농어촌지대	2	0.8
					공장지대	2	0.8
	합계	243	100.0		기타	1	0.4
					합계	243	99.7

Ⅳ. 실증적 분석

1. 기술통계 분석

본 연구의 구조모형을 검증하기 위한 기초분석으로 변수들 간의 표준편차 및 평균을 구하였으며 그 결과는 다음 〈표2〉에 제시되어 있다. 주요 구성요인의 특성으로 제시된 왜도와 첨도는 변수의 정상성을 검증하기 위한 것으로 본 연구에 사용된 변수는 정상분포 조건을 만족시키고 있음을 알 수 있다.[3)]

본 연구에 포함된 각 변수의 평균값을 살펴보면, 종속변수인 지역사회경찰활동 수용도는 3.83으로 비교적 양호한 편이었으나 사회적 지지는 3.13으로 보통 수준에 불과한 것으로 나타나고 있다. 그리고 자아효능감은 3.95로 가장 높게 나타나고 있어 경찰관들은 스스로의 업무에 대해 높은 자신감을 갖고 있음을 알 수 있다. 직무스트레스는 3.05로 보통 수준으로 나타나고 있다.

〈표 2〉 주요 구성요인의 기술통계

요 인	변수	측 정	평균	표준편차	왜도	첨도	Cronbach's α
지역사회경찰활동 수용도 (평균 3.83)	x4	관내 여러 기관과의 협조체계 구축을 통해 범죄문제를 해소하거나 감소시킬 수 있다.	3.81	.930	-.888	1.351	.777
	x5	경찰관은 관내 주민들과 친밀한 관계를 유지해야 한다.	3.93	.852	-.713	1.282	
	x6	경찰은 범죄예방활동을 위하여 관내 주민단체와 협력을 강화해야 한다.	3.76	.946	-.648	.712	
사회적 지지 (평균 3.13)	x37	관내 주민들은 치안활동상 도움이 필요할 때 적극적으로 도와주는 편이다.	3.42	.889	-.752	.934	.739
	x38	관내 주민들은 경찰을 존경하는 편이다.	2.96	.784	-.506	1.083	
	x39	관내 주민들은 경찰의 법집행에 대해 우호적 태도를 가지고 있는 편이다.	3.02	.867	-.316	.430	
자아효능감 (평균 3.95)	x28-r	나는 내가 맡은 업무를 성공적으로 수행할 자신이 있다.	3.94	.627	.042	-.446	.878
	x29-r	나는 내 업무에 관해 자신있게 설명할 수 있다.	3.96	.591	.008	.118	
	x30-r	나는 내 업무와 관련하여 문제가 발생할 경우 이를 잘 해결할 수 있다.	3.94	.604	.023	-.246	
직무스트레스 (평균 3.05)	x31	나는 업무를 인해 불안감을 느끼는 때가 많다	2.90	1.036	.042	-.479	.854
	x32	나는 업무로 인해 피로감을 느끼는 때가 많다	3.43	1.012	-.393	-.142	
	x33	나는 업무로 인하여 우울감을 느끼는 때가 많다.	2.83	1.122	.080	-.601	

3) 구조방정식 모형 적용을 위한 조건인 정상분포조건은 왜도<2, 첨도<7을 권장하고 있다(고명철, 2013: 220).

2. 연구모형 및 가설의 검증

1) 연구모형의 검증

본 연구모형의 적합성 여부를 검증한 결과 주요 적합도 지수들이 적합도 판단기준을 잘 충족하고 있는 것으로 나타났다. RMR이 .035, RMSEA .056, GFI .944, IFI가 .972, TLI가 .960, CFI가 .971으로 나타나 기준값을 충족하고 있어 본 연구모형은 적합하다고 할 수 있다.[4)]

〈표 3〉 연구모형의 적합도 지수

적합도 지수	x^2	*df*	p	x^2/df	RMR	RMSEA	GFI	IFI	TLI	CFI
기 준			.05 이상	4이하	.05 이하	.080 이하	.9 이상	.9 이상	.9 이상	.9 이상
모형 값	84.659	48	.001	1.764	.035	.056	.944	.972	.960	.9710

2) 가설검증

〈표 4〉 구성개념들 간 경로계수 및 가설검증

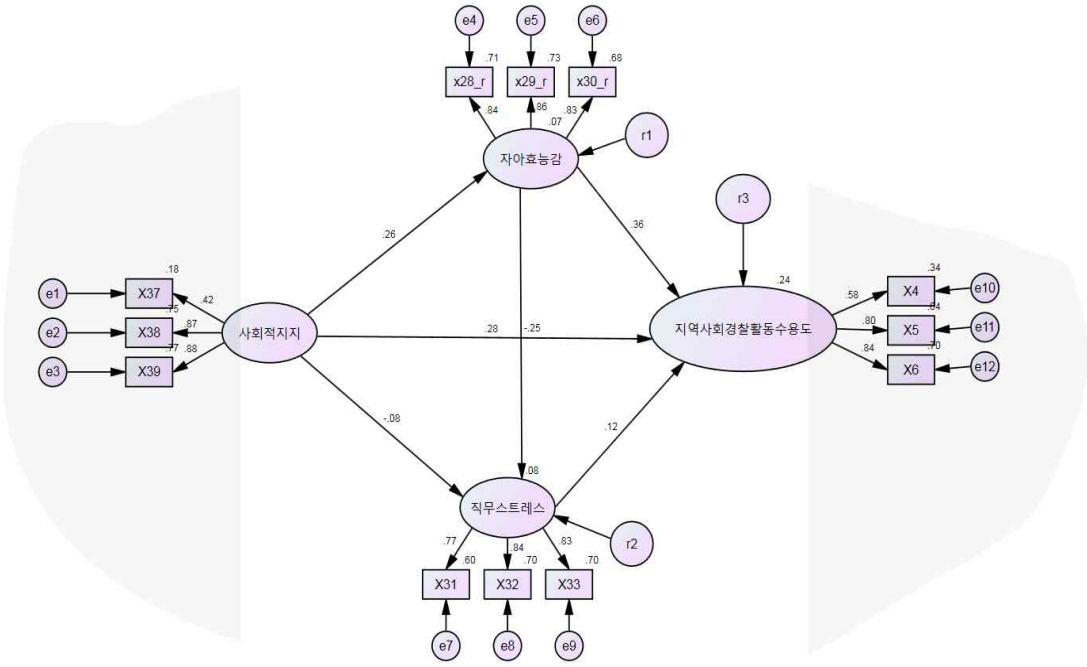
가 설	경 로	비표준화 계수(B)	표준화 계수(β)	표준오차 (S.E)	t값 (C.R)	유의 확률(p)	가설채택 여부
가설1	사회적지지---〉지역사회경찰활동 수용도	.199	.279	.056	3.546	***	채택
가설2	사회적지지--〉자아효능감	.178	.257	.051	3.486	***	채택
가설3	사회적지지--〉직무스트레스	-.102	-.083	.093	-1.094	.274	기각
가설4	자아효능감---〉지역사회경찰활동 수용도	.375	.364	.086	4.351	***	채택
가설5	자아효능감--〉직무스트레스	-.445	-.250	.136	-3.281	***	채택
가설6	직무스트레스---〉지역사회경찰활동 수용도	.072	.124	.043	1.669	.095	기각
	사회적 지지→x39	1.000	.877				
	사회적 지지→x38	.893	.867	.088	10.156	***	
	사회적 지지→x37	.492	.421	.079	6.229	***	
	자아효능감→x28-r	1.000	.840				
	자아효능감→x29-r	.960	.856	.065	14.814	***	
	자아효능감→x30-r	.948	.827	.066	14.383	***	
	지역사회경찰활동수용도→x4	1.000	.583				
	지역사회경찰활동수용도→x5	1.259	.801	.149	8.460	***	
	지역사회경찰활동수용도→x6	1.465	.840	.173	8.449	***	
	직무스트레스→x33	1.000	.835				
	직무스트레스→x32	.905	.838	.069	13.091	***	
	직무스트레스→x31	.853	.772	.069	12.414	***	

***P〈. 001, **P〈. 01, *P〈. 05에서 유의함.

4) 잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성 정도를 살펴보기 위하여 집중타당성 분석을 하였다. 집중타당성의 경우는, 〈표4〉에서 나타난 바와 같이, 모든 경로의 요인부하량이 .5 이상으로 좋은 값을 보여주고 있고(사회적지지→x37의 경우는 제외), C.R.(Critical Ratio) 값도 모두가 1.965 이상으로 유의하게 나타나 집중타당성이 있는 것으로 나타났다.

본 연구모형에서 제시된 요인들 간의 인과관계를 검증하기 위하여 구조방정식을 이용한 경로분석을 실시하였다. 분석결과, 경로계수를 살펴보면, 사회적 지지는 지역사회경찰활동 수용도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자아효능감에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 사회적 지지는 직무스트레스에는 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 그리고 자아효능감은 지역사회경찰활동 수용도에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 직무스트레스에도 유의미한 영향을 미치고 있으나 부적(-)인 영향을 미치고 있다. 직무스트레스는 지역사회경찰활동 수용도에 유의미한 영향을 미치지 못하고 있다. 이상의 결과를 그림으로 나타내면 〈그림2〉과 같다.

〈그림 2〉 경로모형 및 경로계수



〈표 5〉 각 요인들의 직접효과 및 간접효과 분석

경 로	직접효과	간접효과	총효과
자아효능감→직무스트레스	-.250	.000	-.250
사회적 지지→직무스트레스	-.083	-.064	-.147
직무스트레스→지역사회경찰활동 수용도	.124	.000	.124
자아효능감→지역사회경찰활동 수용도	.364	-.031	.333
사회지 지지→지역사회경찰활동 수용도	.279	.075	.354

* 직접효과, 간접효과, 총효과는 모두 표준화된 계수임

여기서 각 변수들의 직접효과 및 간접효과 분석 결과를 살펴보면, 지역사회경찰활동 수용도에는 사회적 지지의 총효과가 0.354로 가장 크게 나타나고 있고, 그 다음으로는 자아효능감이 0.333, 직무스트레스 0.124의 순으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 지역사회경찰활동을 성공적으로 수행하기 위해서는 주민으로부터의 지지나 협조가 무엇보다도 중요하다는 것을 시사해 주고 있다. 그리고 자아효능감이 직무스트레스에 미치는 총효과는 -.250으로서 양자간의 관계는 부(-)적인 관계가 있음을 알 수 있다.

이상의 경로분석결과를 종합할 때, 연구모델에서 설정한 가설 중 〈가설1〉, 〈가설2〉, 〈가설4〉, 〈가설5〉는 채택이 되었고, 〈가설3〉과 〈가설6〉은 기각되었다.

3. 자아효능감 및 직무스트레스의 조절효과 분석

다음으로는 사회적 지지와 지역사회경찰활동 수용도와의 관계에서 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 분석하였다. 조절효과는 제3의 변수가 두 변수 간 관계에 변화를 줄 때 발생하는 효과로서, 본 연구에서는 자아효능감 및 직무스트레스 변수가 사회적 지지와 지역사회경찰활동 수용도와의 관계에서 영향을 미침으로써 양자 간의 관계를 변화시킴을 의미한다.

자아효능감 및 직무스트레스의 조절효과를 분석하기 위하여 먼저 자아효능감과 사회적 지지간의 평균중심화를 실시한 후 상호작용효과를 분석하였다.[5] 〈표 6〉에 제시된 바와 같이, 분석결과 평균중심화한 상호작용변수(사회적지지*자아효능감)는 비표준화계수 -.135, 표준오차는 .041, 표준화계수는 -.190, t=-3.266, p=.001로 유의한 것으로 나타났는데, 이것은 자아효능감이 사회적 지지의 지역사회경찰활동 수용도에 대한 영향력을 감소시키는 역할을 하고 있음을 보여주는 결과이다. 이로써 자아효능감은 양자 간의 관계에서 조절효과를 미치고 있음을 확인할 수 있다.

〈표 6〉 지역사회경찰활동 수용도에 대한 사회적 지지와 자아효능감의 상호작용효과 분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	베타			하한	상한
상수	1.695	.265		6.399	.000	1.173	2.216
자아효능감	.384	.063	.368	6.108	.000	.260	.507
사회적 지지	.196	.057	.195	3.427	.001	.084	.309
사회적지지* 자아효능감	-.135	.041	-.190	-3.266	.001	-.217	-.054

종속변수: 지역사회경찰활동 수용도

다음 〈표 7〉은 사회적 지지와 수용도 간의 직무스트레스 조절효과를 분석한 결과이다.

분석결과를 살펴보면, 평균중심화한 상호작용변수(사회적지지*직무스트레스)는 비표준화계수

5) 자아효능감과 사회적 지지 간의 높은 상관으로 발생할 수 있는 다중공선성의 문제를 사전 예방하기 위하여 각 변수들에 대하여 평균중심화(mean centering)를 실시하였다. 평균중심화는 원래 점수에서 평균점수를 뺀 수치들을 나타내는데, 이 방법을 이용하면 다중공선성 문제를 해결할 수 있다(우종필, 2016: 400).

가 -.184, 표준오차는 .042, 표준화계수는 -.254 t=-4.366, p=.000로 유의한 것으로 나타났는데, 이것은 직무스트레스가 사회적 지지의 지역사회경찰활동 수용도에 대한 영향력을 감소시키는 역할을 하고 있음을 보여주는 결과이다. 이로써 직무스트레스도 사회적 지지와 수용도 양자 간의 관계를 조절하는 변수임이 확인되었다.

〈표 7〉 지역사회경찰활동 수용도에 대한 사회적 지지와 직무스트레스의 상호작용효과 분석

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
	B	표준오차	베타			하한	상한
상수	2.616	.238		11.007	.000	2.148	3.084
사회적 지지	.378	.058	.376	6.502	.000	.264	.493
직무스트레스	-.008	.043	-.010	-.175	.861	-.093	.078
사회적지지*직무스트레스	-.184	.042	-.254	-4.366	.000	-.268	-.101
종속변수: 지역사회경찰활동 수용도							

이로써 연구모형에서 설정한 '자아효능감이 크다고 인식할수록, 사회적 지지가 수용도에 미치는 영향은 커질 것이다'는 〈가설7〉은 기각되고, '직무스트레스가 많다고 인식할수록, 사회적 지지가 수용도에 미치는 영향은 약해질 것이다'는 〈가설8〉은 채택되었다.

4. 분석결과의 논의 및 정책적 시사점

본 연구는 대안적 경찰방식으로 대두되고 있는 지역사회경찰활동의 성공적인 집행을 위해서는 일선 경찰관들이 이를 적극적으로 수용하는 것이 필요하며, 사회적 지지가 경찰관들의 지역사회경찰활동 수용도에 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 그리고, 이 두 변수 간의 관계에서, 선행연구에서 경찰관의 인식과 태도에 영향을 미치는 것으로 파악된 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 구조방정식모형을 적용하여 분석하였다. 중요한 분석결과의 의미와 정책적 시사점을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도의 수준이다. 앞서 언급한 바와 같이 지역사회경찰활동을 수용한다는 의미는 경찰관들이 지역사회경찰활동의 철학과 이념에 동의하고, 이를 받아들이며, 실천하는 것으로서, 지역사회경찰활동의 주요한 프로그램이나 제도에 대해 지지하거나 긍정적인 태도를 보이는 것을 의미한다. 지역사회경찰활동의 성공적인 시행을 위해서는 경찰행정의 주체인 경찰관들이 이를 적극적으로 수용해야만 한다.

본 연구에서 실시한 설문조사 응답자들의 지역사회경찰활동 수용도의 평균은 3.83으로 나타났는데 이는 비교적 높은 수준으로 이는 경찰관들이 지역사회경찰활동의 프로그램이나 제도에 대해 지지하거나 긍정적인 태도를 가지고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 그러나 유의할 점은 본 연구에서는 지역사회경찰활동의 수용도를 경찰과 주민 간의 파트너십에 한정해서 측정하였다는

점이다. 선행연구들에서 제시하고 있듯이 지역사회경찰활동의 구성요소는 경찰과 주민 간의 파트너십 외에도 문제지향적 활동을 통한 순찰활동, 경찰활동에 있어서의 지역사회 참여, 경찰의 분권화 등 다양하다(Skogan, 2000; Oliver, 1998; Trojanowicz, 1998). 따라서 비록 경찰과 주민 간의 파트너십이 지역사회경찰활동의 가장 핵심적인 요소이기는 하나 지역사회경찰활동 전반에 대한 경찰관들의 수용도 수준을 알아보기 위해서는 위에서 언급한 다른 요소들에 대한 수준 측정이 추가적으로 이루어져야 한다. 2000년대 이후 우리 경찰에서도 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 지역경찰에 도입하고 있으나 프로그램이나 제도 면에서 실질적인 진전이 없는 점들을 고려하면 경찰관들의 지역사회경찰활동에 대한 전반적인 수용도는 높지 않을 것으로 추정된다. 정확한 진단을 위해서는 지역사회경찰활동의 다양한 요소들에 대한 수준 측정이 요구된다고 하겠다.

둘째, 사회적 지지의 수준과 지역사회경찰활동 수용도와의 관계에 대한 결과이다. II장에서 논의한 바와 같이 사회적 지지는 지역사회경찰활동이 성공적으로 수행되기 위해 필요한 가장 중요한 요소 중의 하나이다. 본 연구에서는 사회적 지지는 치안활동에 있어서의 주민들의 협조 정도, 주민들의 경찰에 대한 존경 정도, 법집행에 대한 우호적 태도의 3문항을 사용하여 측정하였으며, 평균은 3.13으로 보통을 조금 넘는 수준에 그치고 있다. 이러한 결과는 경찰관들이 치안활동을 펼침에 있어 주민들로부터 흡족한 지지를 받지 못하고 있다고 느끼고 있음을 시사한다. 한편 구성개념들 간 경로계수 및 가설검증에서 사회적 지지는 지역사회경찰활동에 대한 수용도에 직접적으로(직접효과=.279) 뿐만 아니라 자아효능감 상승을 통해 간접적(간접효과=.075)으로 영향을 미치며 총 영향력의 크기 또한 상당한 것으로 나타났다(총효과=.354). 이 두 결과를 종합하면 사회적 지지가 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도에 중요한 영향을 미치나 그 수준은 낮은 상태임을 알 수 있다.

경찰에 대한 사회적 지지가 낮은 이유는 일제 강점기로부터 군사정권에 이르는 질곡의 경찰역사와 무관치 않으며 기본적으로 중앙집권적이고 권위주의적이며 주민이 배제된 채 사후대처 위주의 전통적 경찰방식을 유지해 온 결과라고 볼 수 있다. 지역사회경찰활동은 주민의 협조가 없는 경찰인력만으로는 범죄에 효과적으로 대처하기에는 역부족이라는 인식을 전제로 하고 있으며, 전문성의 기준을 범죄에 대한 신속하고 효과적인 대응이 아닌 지역공동체와의 친밀한 관계를 유지하는 데 두고 있다(김상호외 8인, 2005: 513). 전통적 경찰방식에서 지역사회경찰활동으로의 패러다임 변화를 통한 획기적인 노력 없이는 경찰에 대한 사회적 지지를 제고하는 것은 사실상 어렵다. 경찰에 대한 사회적 지지가 경찰관들의 지역사회경찰활동에 대한 수용도 제고를 위해서도 필요하지만 지역사회경찰활동 자체가 경찰에 대한 사회적 지지를 제고한다는 점에 유의할 필요가 있다. 즉 경찰에 대한 사회적 지지를 제고하기 위해서는 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 받아들이고 주민들과의 협력치안을 강화할 수 있는 프로그램들을 적극적으로 도입·시행할 필요가 있다.

지역사회경찰활동이 강조하듯이 경찰은 자신들을 주민의 파트너로 보며, 쌍방향 커뮤니케이션을 촉진시켜 경찰과 주민 상호의 문제와 한계에 대한 이해의 폭을 넓혀야 하고, 경찰은 주민들과 지역사회의 문제에 대해 고민하고 주민들에게 필요한 서비스를 공급한다는 인식을 가져야 한다.

이러한 인식하에 도보나 자전거 순찰, 방범심방제도, 주민단체들로 이루어진 경찰협력위원회, 시민들의 1일 경찰활동 참가 등 다양한 프로그램을 적극적으로 도입·운영하여야 한다. 이러한 경찰로부터의 인식의 변화와 더불어 지역사회와의 협력 강화를 위한 프로그램들이 활발히 운영될 때 경찰에 대한 사회적 지지는 제고될 수 있을 것이며, 이는 다시 경찰관들의 지역사회경찰활동에 대한 수용도 제고로 이어질 것이다. 경찰청에서는 이러한 인식의 확산과 프로그램의 확대 실시를 위해 다양한 정책을 개발할 필요가 있다. 인식의 개선을 위해서는 경찰 입직자와 기존 경찰관들을 대상으로 실시하는 교육 프로그램에서 경찰의 새로운 패러다임에서 제시하는 철학과 이념에 대한 교육을 강화할 필요가 있다. 프로그램의 개발과 확산을 위해서는 우선 선진국에서 다양하게 실시되고 있는 프로그램 중 우리 실정에 맞는 프로그램을 선정하여 시범실시를 거쳐 그 효과가 검증되면 이를 확대해 나가는 방안을 고려해야 한다. 이미 국내에서 그 효과가 검증된 프로그램에 대해서는 지역경찰에서 벤치마킹 할 수 있는 기회를 제공하고 이를 도입할 경우 예상되는 인력과 예산 지원제도를 마련해야 한다. 대표적인 예가 셉테드(CPTED) 사업이다. 셉테드 사업 평가를 통하여 확산가능성이 높은 사업은 인센티브 부여 등을 통하여 타 지역에 적극 확산될 수 있도록 하여야 한다.

셋째, 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과에 관한 분석결과이다. 사회적 지지와 지역경찰활동의 수용도 간의 관계에서 자아효능감과 직무스트레스는 사회적 지지의 지역경찰활동 수용도에 대한 영향력을 감소시키는 것으로 나타났다. 경찰관의 측면에서 보면 사회적 지지는 외적인 조건에 대한 판단이며, 자아효능감과 직무스트레스는 경찰관 개인의 내적인 심리상태라고 볼 수 있다. 이렇게 볼 때 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과에 대한 본 연구의 결과는 지역사회경찰활동에 대한 수용도라는 인식과 태도는 외적인 조건에 대한 판단과 내적인 심리상태의 상호작용으로 결정된다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도를 제고하기 위해서는 경찰에 대한 주민들의 지지를 강화시키는 활동뿐만 아니라 경찰관들의 자아효능감과 직무스트레스에 대한 관리가 병행되어야 함을 시사해 준다.

자아효능감이 사회적 지지의 지역사회경찰활동 수용도에 대한 영향력을 감소시킨다는 것은흥미로운 결과 중의 하나이다〈표 6〉. 한편 자아효능감은 직무스트레스의 수준을 줄이는 효과가 있는 것으로 나타났는데 이러한 분석결과는 선행연구 결과(김아영, 2008)와 일치하며, 이는 경찰관들의 자아효능감을 제고할 경우 직무스트레스 완화를 통해 간접적으로도 지역사회경찰활동 수용도를 증가시킬 수 있음을 확인시켜 주는 것이다.

이러한 연구결과들을 종합적으로 고려할 때 지역사회경찰활동의 수용도와 관련하여 자아효능감을 제고하는 것은 순기능과 함께 역기능이 있음을 알 수 있다. 우선 자아효능감이 지역사회경찰활동에 미치는 직접적인 효과가 크고 직무스트레스 완화를 통한 간접적인 효과가 있는 만큼 자아효능감을 제고하는 정책을 실시할 필요가 있다. 본 연구에서 경찰관들의 자아효능감의 평균은 3.95로 나타났는데 경찰관들의 자아효능감의 수준이 상당히 높은 편인 만큼 새로운 제고전략을 도입·시행하기 보다는 이 정도의 수준을 유지하는 전략을 구사할 필요가 있다. 자아효능감은 Bandura(1977)에 의하면 실제 성취경험과 성공적인 대리경험이 많으며, 타인으로부터의 칭찬과

격려를 많이 받고 정서적으로 안정될수록 증가한다. 문유석·허철행(2012)의 소방관들을 대상으로 한 실증연구에서는 조직 및 상사신뢰와 동료신뢰가 자아효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 점을 고려할 때 경찰관들의 자아효능감을 제고·유지를 위해서는 경찰관들이 업무수행을 통해 높은 수준의 성취를 경험할 수 있도록 근무여건을 조성하는 한편, 성과달성 시에는 포상을 하는 등 동기부여 제도 등을 강화하고 조직에 대한 전반적인 신뢰수준을 높이는 방안을 개발·시행할 필요가 있다.

한편, 자아효능감은 사회적 지지의 지역사회경찰활동 수용도에 대한 영향력을 감소시키는 작용을 한다는 본 연구의 결과는 자아효능감을 유지·제고하는 전략 외에도 그 역기능을 최소화할 수 있는 추가적인 방안이 필요함을 시사한다. 경찰관들의 자아효능감이 높다는 것은 자신들의 업무수행을 자신들만의 노력으로 충분히 수행할 수 있다는 자신감을 가지고 있다는 것을 의미한다. 이러한 자신감은 자칫 주민들과의 협력 없이도 경찰만의 노력으로 치안을 충분히 감당할 수 있다는 태도로 이어질 위험성을 내포하고 있다. 경찰관들이 이러한 태도를 가지게 될 경우 전통적 경찰방식을 고집하게 되고 주민과의 협력을 통한 치안을 강조하는 지역사회경찰활동에 대한 거부반응을 보일 수 있다. 이러한 점을 고려하여 경찰관들의 자아효능감이 지역사회경찰활동에 대한 거부로 이어지지 않도록 지역사회경찰활동의 이념과 철학에 대한 교육을 강화할 필요가 있다.

경찰관의 자아효능감은 평균값이 3.95로 그 수준이 높은 데 반하여, 직무스트레스는 평균이 3.05에 이르고 있다. 이는 경찰관이 지역경찰 업무수행상 자아효능감이 높은 데도 불구하고 업무 및 조직환경 특성상 많은 직무스트레스에 노출되어 있다는 것을 시사한다. 경찰관들은 강도, 강간범, 도둑, 노숙자 등 사회적 한계집단을 대상으로 업무를 수행한다는 점, 살인과 각종 사고 등 충격적인 사건들을 자주 대면한다는 점, 업무수행과정에서 신체적 위험을 감수해야 하는 경우가 많다는 점 등과 같은 업무적 특성으로 인해 스트레스원에 노출되는 빈도가 타 직업에 비해 상대적으로 높다. 또한 준군대식의 엄격한 계층제적 조직구조적 특성 또한 경찰관들의 직무스트레스 수준을 유발하는 요인으로 작동하고 있다(Burke & Mikkelesen, 2005; 김병섭, 1995; 문유석, 2010). 그러므로 경찰관들의 직무스트레스를 상시 관리하는 제도적 장치가 마련될 필요가 있다. 건강검진 시에 스트레스 검진을 받을 수 있도록 하고, 경찰관들이 원할 경우 언제든 심리상담과 치료를 받을 수 있도록 해야 한다. 이러한 적극적인 대처 외에도 심리검사를 통해 직무스트레스 수준이 일정 한계를 넘어서는 경찰관들을 지역사회경찰활동 업무의 배정에서 제외하는 방안도 고려할 필요가 있다.

V. 결 론

본 연구는 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도가 어느 정도인지를 평가하고, 주민들의 사회적 지지에 대한 경찰관의 인식이 지역사회경찰활동 수용도에 어떠한 영향을 미치는가를 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로 분석하였다. 본 연구의 중요한 분석결과를 요

약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 실시한 설문조사에 응답한 경찰관들의 지역사회경찰활동 수용도의 평균은 3.83으로 비교적 높게 나타났으나 본 연구는 지역사회경찰활동에 대한 수용도를 경찰과 주민 간의 파트너십에 한정해서 측정하였다는 점을 고려할 때 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 전반적인 수용도가 높다고 단정하기는 어렵다.

둘째, 사회적 지지 수준과 지역사회경찰활동 수용도와의 관계 분석에서 사회적 지지는 지역사회경찰활동 수용도에는 통계적으로 유의미한 영향을 미치며, 그 영향력의 크기 또한 상당한 것으로 나타났으나(직접효과=.279, 간접효과=.075, 총효과=.354) 사회적 지지의 평균은 3.13으로 보통을 조금 넘는 수준에 그치고 있다.

셋째, 자아효능감과 직무스트레스의 조절효과에 관한 분석에서 사회적 지지와 지역경찰활동의 수용도 간의 관계에서 자아효능감과 직무스트레스는 사회적 지지의 지역경찰활동에 대한 영향력을 감소시키는 조절작용을 하는 것으로 나타났다.

이러한 결과들을 종합하여 볼 때 지역사회경찰활동에 대한 경찰관들의 수용도를 제고하기 위해서는 경찰에 대한 주민들의 지지를 강화시키는 활동뿐만 아니라 경찰관들의 자아효능감과 직무스트레스에 대한 관리가 병행되어야 함을 알 수 있다.

앞서 언급한 바와 같이 전통적 경찰방식하에서 개선되지 않고 있는 경찰에 대한 주민들의 지지를 개선하기 위해서도 경찰관들이 지역사회경찰활동의 철학과 이념을 적극적으로 받아들이고 주민들과의 협력치안을 강화할 수 있는 프로그램들을 적극적으로 도입·시행할 필요가 있다. 지역사회경찰활동에 대한 인식개선을 위해서는 경찰관들을 대상으로 경찰의 새로운 파라다임에서 제시하는 철학과 이념에 대한 교육을 강화할 필요가 있다. 지역사회경찰활동 프로그램의 개발과 확산을 위해서는 우리 실정에 맞는 프로그램의 개발·보급과 더불어 이에 필요한 인력과 예산을 적극적으로 지원해 나가야 한다. 이와 함께 사회적 지지와 경찰관들의 지역사회경찰활동에 대한 수용도 사이에서 조절작용을 하고 있는 자아효능감의 수준을 유지·개선하고 직무스트레스의 수준을 낮추는 노력 또한 경찰관들의 지역사회경찰활동에 대한 수용도 개선을 위해 필요하다. 경찰관들의 자아효능감의 평균은 3.95로 높은 편이나 직무스트레스의 평균은 3.05에 머무르고 있는 점은 고려할 때 자아효능감의 수준을 유지하고 경찰관들의 직무스트레스를 완화하는 방안들을 도입·시행할 필요가 있다.

끝으로, 본 논문은 기존의 선행연구와는 달리 '지역경찰' 분야에서, 사회적 지지, 지역사회경찰활동 수용도, 자아효능감, 직무스트레스 요인들 간의 구조적 관계를 분석함으로써 요인들간의 상호 인과관계에 대한 종합적인 이론구축을 도모하였다고 하는 점에서 본 연구의 함의를 찾을 수 있다.

참고문헌

고명철. 삶의 질과 공공관리적 요인들간 구조적 관계 분석: 미국 도버시 시민들의 주관적 인식을 중심으로. 「지방정부연구」, 17(1): 205-232.

김병섭.(1995). 경찰공무원의 심리적 탈진 원인분석. 「한국행정학보」, 29(2): 449-468.

김상호·김형만·박상주·신현기·이영남·이진관·이상열·이창무·임준태.(2005). 「경찰행정학」, 법문사.

김상호. (2012). 지역사회경찰활동에 대한 태도연구. 「한국경찰연구」, 11(4):29-56.

김아영.(2008). 한국 청소년의 학업동기 발달. 「한국심리학회지」, 18(1):111-134.

류채형.(2015). 여성경찰관의 효능감이 직무태도에 미치는 영향. 한국경찰학회보, 17(3): 143-175.

문유석.(2010). 경찰관 직무스트레스 수준과 영향요인. 「지방정부연구」, 14(4): 41-60.

문유석·허용훈. (2010). 경찰조직내의 신뢰가 경찰관의 자아효능감에 미치는 영향. 「한국공안행정학보」, 38: 71-104.

문유석·허철행.(2012). 소방공무원의 조직신뢰가 자아효능감에 미치는 영향. 경성대학교 사회과학연구소, 「사회과학연구」, 27(4):211-239.

박은영·김은주.(2008). 작업치료사의 직무스트레스와 자기효능감. 「한국콘텐츠학회논문지」, 8(10): 208-216

배점모. (2013). 사회복지공무원, 경찰공무원, 소방공무원에 있어서 직무스트레스요인과 직무만족 및 조직몰입간의 관계 비교연구: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 「2013 서울행정학회 동계학술대회 발표논문집」. 293-320.

송병호. (2004). 경찰공무원의 에피커시가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국공안행정학회보」, 18(4): 1-36.

우종필.(2016). 구조방정식모델의 개념과 이해. 한나래.

이사빈·이수영.(2014). 공직봉사동기와 보수만족도가 경찰 직무만족도에 미치는 영향: 경찰조직내 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 13(3): 23-55.

이은주·김봉수·강동욱. (2014). 소년범죄예방을 위한 지역사회경찰활동의 현황 및 개선방안. 「경찰학논총」, 9(3):151-176.

전대성· 최낙범(2015). 경찰공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 「사회과학연구」, 31(4): 1-22.

정정길 외.(2010). 정책학원론. 대명문화사.

허용훈. (2003). 우리나라 지역사회경찰활동의 실태와 정책과제. 「지방정부연구」, 7(3): 63-64.

허용훈. (2004). 지역경찰제도에 대한 경찰관의 수용태도에 관한 연구. 「지방정부연구」, 8(3): 189-213.

허용훈·문유석.(2007). 치안서비스의 공동생산이 지역경찰활동의 성과에 미치는 영향. 「한국행정논집」, 19(3): 801-831.

허용훈·문유석(2014).지역경찰활동에 대한 주민협조의 실태와 영향요인: 경찰관의 인식분석을 중심으로. 지방정부연구, 17(4):143-163.

Alpert, Geoffrey P. and Piquero, Alex R. (2000). *Community Policing: Contemporary Readings.* Illinois:Waveland Press.

Bandura, A.(1977). Self-efficacy toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2): 252-276.

Bovier, P.A., Chamot, E., & Perneger, T. V.(2004). Perceived stress, internal resources, and social support as determinants of mental health among young adults. *Quality of Life Research*, 3(1): 161-170.

Bureau of Justice Assistance. (1994). *Understanding Community Policing: A Framework for Action.* U.S. Department of Justice, Office of Justice Program.

Burke R.J. & Mikkelsen.(2005). Burnout, job stress and attirudes toward the use of force by Norweigian police officers. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 28(2):631-52.

Cohen, Sheldon and Hoberman, Harry M.(1983). Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress. *Journal of applied Social Psychology,* 13(2):99-125. *Framework for Action.* U.S. Department of Justice, Office of Justice Program.

Cordner, Gary W. (2000). Community Policing: Element and Effects. In Geoffrey P. Alpert and Alex R. Piquero(ed.), *Community Policing: Contemporary Readings, 45-62.* Illinois: Waveland Press.

Duncan, Jack W.(1981). *Organizational Behavior.* Boston: Houghton Mifflin Co.

Friedmann, Robert R. (1992). *Community Policing:Comparative Perspectives and Prospects.* New York: St. Martin's Press.

Jackson, Arrick L. & Wade, John E. (2005). Police perception of social capital and sense of responsibility: An explanation of proactive policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management,* 28(1): 49-67.

Lewis, S., Rosenberg, Helen, Sigler, Robert T. (1999). Acceptance of Community Policing among Police Officers and Police Administrators. *Policing.* 22(4): 567-588.

Lipsky, Michael(2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service*, 30th Anniversary Expanded Edition Anniversary, Expanded, Updated Edition, Russell Sage Foundation.

Lurigio, A. J., & Skogan, W. G. (1994). Winning the Hearts and Minds of Police Officers: An Assessment of Staff Perceptions of Community Policing in Chicago. *Crime and Delinquency.* 40: 315-330.

Kim, Hansung & Stoner, Madeleine. (2008) Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, *Administration in Social Work*, 32(3): 5-25,

Kratcoski, Peter C. & Dukes, Duane. (1995). An Analysis of Citizen's Responses to Community Policing in a Large Midwestern City. In Kratcoski, Peter C. & Duane Dukes(ed.),

Issues in Community Policing, 199-211. Cincinnati, OH.:Anderson Publishing Co. and Academy of Criminal Justice Sciences.

Novak, Kenneth J., Alarid, Leanne Fiftal, Lucas, Wayne L. (2003). Exploring Officer's Acceptance of Community Policing: Implications for Policy Implementation. *Journal of Criminal Justice.* 31: 57-71.

Oliver, Willard M. (2008). *Community Oriented Policing.* New Jersey: Prentice Hall.

Oliver, Willard M. and Bartgis, Elaine. (1998). Community Policing: A Conceptual Framework. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 21(3), 490-509.

Pillai, R. & Williams, E.A., (2002). Transformational leadership, self-efficacy, group cohesiveness, commitment, and performance. Journal of *Organizational Change Management Review*, 17: 144-159.

Pino, Nathan W. (2001). Community Poling and Social Capital. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 24(2): 200-215.

Skogan, Weslely G. (2000). Community Policing in Chicago. In Geoffrey P. Alpert and Alex R. Piquero(ed.), *Community Policing:Contemporary Readings*, *159-174.* Illinois: Waveland Press.

Skolnick, Jerome H. and Bayley, David H. (1988). *Community Policing: Issues and Practices Around the World.* Washington, D.C.: National Institute of Justice.

Scott, Jason D. (2002). Assessing the Relationship Between Police-Community Coproduction and Neighborhood-Level Social Capital. *Journal of Contemporary Criminal Justice,* 18(2): 147-166.

Terry, D. J., Nielsen, M. & Perchard, L. (1993), "Effects of work stress on psychological well-being and Job satisfaction: The stress-buffering role of social support", *Australian Journal of Psychology,* 45(3),168-175.

Trojanowicz, Robert C., Kappeler, Victor E., Gaines, Larry K., Bucqueroux, Bonnie. (1998). *Community Policing: A Contemporary Perspective.* Cincinnati: Anderson Publishing co.

Van Knippenberg, D., & Sleebos, E. (2006). Organizational identification versus organizational commitment: self-definition, social exchange, and job attitudes. Journal of organizational Behavior, 27(5), 571-584.

허용훈(許勇勳): 현재 부경대학교 인문사회과학대학 행정학과 교수로 재직 중이다. 주요 학문적 관심분야는 정책평가, 경찰행정론, 복지정책 등이다(yhhuh@pknu.ac.kr).

문유석(文維錫): 인디애나대학교에서 박사학위를 받고 현재 경성대학교 행정학과 교수로 재직 중이다. 주요 학문적 관심분야로는 조직관리, 성과관리, 갈등관리, 경찰행정 등이다(yumoon@ks.ac.kr).

〈논문접수일: 2018. 2. 18 / 심사개시일: 2018. 2. 22 / 심사완료일: 2018. 3. 15〉

Abstract

An Analysis of the Effects of Citizens' Social Support on the Acceptance of Community Policing: Focused on the Moderating Effects of Self-efficacy and Job Stress

Huh, Yong Hoon

Moon, Yu Seok

By measuring police officers' acceptance level of community policing(CP) and analyzing how police officers' recognition on citizens' social support to themselves affect on their acceptance level of CP by focusing on the moderating effects of self-efficacy and job stress, this study probes ways to raise police officers' acceptance level of CP. Major findings of this study can be summarized as follows:

First, the mean of the acceptance level of CP was 3.83 on the Likert-type 5 point scale, which shows that police officers in general support CP or have positive attitudes toward CP. Second, social support had a considerable and statistically significant effect on the acceptance level of CP. But, the mean of social support was 3.13, which just passed the average. Third, in the relation between social support and the accept level of CP, while self-efficacy reinforced the effects of social support, job stress reduced the effects of social support on the acceptance level of CP. These results implies that both reinforcement of activities to raise social support and management of self-efficacy and job stress are needed to improve police officers' acceptance level of CP.

Key Words: Community policing, Social support, Self-efficacy, Job stress, Moderation effects