경찰조직내 갈등관리방식이 직무만족에 미치는 영향

정 세 종 *

목차

I. 서 론
II. 연구의 이론적 배경
III. 조사연구 설계
IV. 조사결과의 분석 및 논의
V. 결 론

국문 요약

경찰은 치안유지라는 절대적인 조직목표를 달성하기 위한 가장 효율적인 수단이 되기 위하여 모든 조직원 개인의 관심이나 의견보다는 상관의 의사에 의존하는 조직 체계를 갖추고 있다. 따라서 조직의 구성원인 경찰관들은 다른 조직의 구성원들에 비해서 더 많은 갈등을 느낄 것이라고 예상된다.

본 연구는 경찰조직내에 존재하는 갈등은 어느 정도이고, 그 유형은 어떠하며 또한 이러한 갈등이 실제로 일선경찰관의 직무만족에 어떠한 영향을 미치며, 효과적인 갈등관리방안은 무엇인지에 대해서 실증적으로 검증하고자 하였다. 경찰공무원들의 전반적인 갈등수준은 보통이상으로 나타났고, 기능적 갈등이 계층적 갈등 보다 더 높은 수치를 보이고 있다. 경찰조직내에서 사용되는 갈등관리방식은 지배, 타협, 은혜, 회피, 통합의 순서로 파악되었다. 경찰관들이 느끼는 갈등수준은 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 또한 갈등관리방식 중 통합과 타협은 경찰관의 갈등수준을 줄이고 공극적으로 직무만족도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 경찰관리자들은 갈등관리의 중요성을 인식하고 갈등관리방식 중 통합과 타협의 기법을 적극적으로 활용해야 한다고 판단된다.

키워드: 경찰, 갈등, 갈등관리, 직무만족

* 경찰관 보안국.
I. 서 론

현대 조직사회에서 많은 사람들과 집단들이 제각기 목표를 가지고 활동하다 보면 마찰이나 불편한 관계가 발생하기 마련인데, 이에 따라 갈등(conflict)이 보편적인 현상으로 나타나고 있다(박영호, 2003: 312). 경찰조직의 활동을 경찰목표와 가치, 인지구조 등이 다른 다수의 경찰공무원들의 협동과정이라고 볼 때, 경찰조직에서도 갈등이 발생하는 것은 당연하다고 볼 수 있다.
