

직무스트레스 평가를 위한 질적 조사: 판매직과 관리직을 중심으로

정 진주 (산업안전보건연구원)

직무스트레스가 직업병에서 차지하는 비중이 점차 증가함에 따라 스트레스의 원인을 파악하고 개선하려는 시도 역시 증가하였다. 스트레스 원인을 파악하는 주요한 흐름은 표준화된 설문을 사용하는 것으로 카라젝, NIOSH, OSI, Effort-Reward 모델 등에 근거한 질문 항목이 사용되어 왔다. 하지만 기존의 설문지는 각 직종에 적합하고 한국 특이적인 스트레스 원인을 밝혀내는데는 한계가 있다. 따라서 본 논문은 한국형 직무스트레스 모형개발을 위한 첫 단계로 두 직종의 스트레스 원인을 질적 조사방법을 사용하여 알아보았다.

직종별 스트레스 원인을 알아보기 위해 판매직 5명과 중간관리자 2명을 각각 집단면접하였다. 인터뷰내용은 녹음되었으며 녹취는 기록되어 분석되었다. 질적 조사는 연구자가 아닌 대상자의 경험과 인식에 기초하여 탐색적으로 스트레스에 관해 알아보고 이론형성에 중요한 역할을 하는 조사방법으로 대표성과 표준화에 근거하는 양적 조사와는 상이한 인식론에 기반하고 있다.

판매직과 중간관리자 모두에게 스트레스라는 말은 문제가 발생하여 나타나는 신체적, 심리적인 상태뿐만 아니라 이러한 증상을 가지고 오게 되는 원인과 대처방안까지 포괄한 다양한 측면을 포함하고 있다.

스트레스의 원인을 보면 판매직의 경우 크게 노동과정과 고용형태의 특성, 성차별적 인식이 복합적으로 작용한 결과인 것으로 나타났다. 판매직의 경우 무리한 판매량이 문제가 되고 있는 것으로 인식하고 있고 특히 파견직의 경우 파견하는 회사가 파견된 곳의 사정에 대해 잘 알지 못해 나타나는 현상으로 풀이하고 있다. 또한 간접고용으로 인한 두 회사간의 갈등 즉 두 회사간에 인력의 훈련정도, 신제품 집어넣기, 배열 등에 있어서 갈등 야기로 근로자의 스트레스가 고조되고 파견직과 직영사원의 차별대우와 파견사원직간의 경쟁도 문제가 되고 있는 것으로 나타났다.

특히 판매직의 경우 판매를 위해 자신의 감정을 규제하고 소비자의 감정을 우선시해야 하는 감정노동이 야기하는 문제가 있었으며 나이 어린 연령층의 근로자하대, 판매직에 대한 천대의식, 판매직 종사자에 대한 부정적 이미지가 결합된 것이다. 상사와의 관계는 남성관리자와 여성근로자사이에 인격모독적인 말투나 반말이 문제가 되고 있는 것으로 나타났다. 또한 임금지연, 부족한 휴무, 병가 얻기의 어려움, 회사사정만 생각하는 스케줄, 가족에 대한 소홀할 수밖에 없는 현실과 물리적 환경요인으로 무거운 물건 들기, 오래 서 있기, 낮은 온도, 멀리 떨어진 휴게실과 화장실, 직원용/손님용 구분에 따른 불편함 등이 지적되었다. 판매직 여성의 경우 성차별적인 관행이 성행하여 여성근로자의 외모에 따른 "비합리적 인사고가와 처우", 옷차림과 회식자리에서의 성희롱, 미혼여성에게 결혼에 대한 압력이 담긴 말투 등은 여성근로자 특이적인 스트레스의 원인으로 보인다.

중간관리자의 경우 자신의 능력보다 많이 주어지는 과도한 기대치, 가시적인 성과에 대한 압력, 일의 양이 많거나 적음, 예고 없이 짧은 시간 내에 주어지는 과업, 예측 불가능한 일정 변경, 예견불가능/불확실한 일의 진행과 결과, 자신 이외에 다른 부서나 상사에 의해 정해지는 일의 진행, 역할에 맞는 적절한 능력 보유의 필요성이 주요한 원인으로 부각되었다. 상사와의 관계에 있어서 한국적인 조직문화에 특수하다고 보여지는 상사의 유형(장시간 야근시키는 사람, 시간 적게 주고 일의 완료 요구, 합리적 기준 없이 인사처리, 평가르

기)이나 부서이기주의(부서장끼리의 싸움/경쟁)으로 인한 갈등, 대인관계가 문제가 되고 있다. 또한 상시적인 구조조정으로 인한 직업불안정성, 현재의 역할과 미래의 직업이전가능성의 증가로 인해 끊임없이 다가오는 자기 개발의 필요성 - 회사가 요구하는 인간형으로의 변모 가능성 -과 정보획득을 위한 회식자리 참석이 원인으로 드러났다. 특히 여성의 경우 다중역할로 인한 직장안팎의 총 노동량의 부담과 직장 일로 인해 가족에 대한 소홀함이 지적되었다.

본 연구는 두 직종을 살펴 본 기초연구로 스트레스 원인이 노동의 특성, 고용의 형태, 직종의 차이, 성차 등에서 나타나고 있는 것을 밝혔다. 한국실정에 맞는 스트레스 원인을 찾아내기 위해서는 향후 보다 다양한 집단의 질적 조사, 항목 개발과 함께 스트레스를 설명하는 이론틀이 정립되어야 할 것이다,

1. 서론

산업사회가 고도화되면서 전통적인 산업안전보건의 관심사였던 물리적 환경과 관련된 상해나 부상에서 장기간 누적되어 나타나는 직업병이나 직무에서 요구하는 것과 근로자의 능력이나, 자원 요구와 맞지 않아 나타나는 스트레스에 그 관심이 증가하고 있다. 직무와 관련하여 나타나는 스트레스를 어떻게 인식, 정의하는지는 건강에 대한 의미만큼이나 문화적, 사회적으로 다양할 수 있다. 또한 스트레스를 유발하는 원인 역시 문화적, 직종 등의 다양한 기준에 의해 달라 질 수 있다.

직무스트레스가 산업보건의 중요한 관심사로 등장하고 스트레스 관리를 위한 방안이 마련되면서 직무스트레스를 측정하는 도구 역시 활발히 개발되었다. 카라제의 JCQ, 시그리스트의 Effort-Reward Imbalance, Occupational Stress Index, Niosh 항목등²⁾이 그 대표적인 예이다. 각각의 도구는 그에 맞는 이론적 모형에 근거해 있고 직무스트레스를 측정하는 항목 역시 상이할 수밖에 없다. 이러한 도구는 각 국에서 오랜 세월동안 측정항목을 개발하여 수정을 거듭한 결과 나타난 것이다. 하지만 이렇게 외국에서 개발된 직무스트레스 도구를 그대로 한국에 적용하는 것은 무리가 있을 수 있다. 예컨대 외국과 다른 조직문화의 존재, 근로자에게 중요하게 여겨지는 노동환경의 상이성, 한국과 외국의 사회, 산업적 구조의 차이 등이 작용할 수 있기 때문이다.

따라서 외국에서 개발된 표준화된 설문지의 적용은 검증이 되지 않은 상황에서 한국적 현실을 제대로 반영하지 못해 연구자의 현실에 부합된 결과를 가져올 수 있다. 이러한 점을 극복하기 위해서는 한국근로자와 직접 면접하여 그들이 느끼고 인식하는 스트레스에 관해 알아보아 우리의 현실에 맞는 직무스트레스 원인을 찾아내고 이론을 형성할 필요가 있다.

따라서 본 논문은 근로자를 직접 면접하여 스트레스 원인을 찾아가는 질적 조사³⁾를 통해 예시적으로 나타난 결과를 밝혀 보고자하는데 있다.

질적 연구는 사회적 실체와 현상이 어떻게 해석, 이해되고 경험되거나 생성되는가에 관심을 둔다는 점에서 넓은 의미로 '해석주의자(interpretivist)'적인 철학적 입장에 뿌리를 내리고 있다. 질적 연구의 형태에 따라 이러한 요소들을 이해하고 접근하는 방법은 다르겠지만(예를 들어, 사회적 의미, 해석, 시행, 담론, 과정 또는 형성에 초점을 맞추는 등), 모두가 최소한 이들의 일부를 복합적, 다층적으로 구성된 사회의 유의미한 구성요소로 간주한다는 점에서 공통점을 지닌다. 또한 질적 연구는 자료를 만들어내는 방법이 융통적이고, 자료가 창출되는 사회적 맥락에 보다 관심을 기울인다(엄격한 표준화나 구조화, 그리고 일부 실험적인 방법에서 '생생한' 사회적 맥락을 등한시하는 것과 대비된다). 질적 연구는 분석과 설명 방법에서 복잡성, 맥락을 이해하는데 중점을 두어 풍부하고, 상황적이며, 세부적인 자료를

2) 다양한 직무스트레스 모형과 도구, 설문지 항목에 관해서는 Job stress Network을 참조하십시오.

3) 질적 연구는 주관적이고 양적 연구는 객관적이라고 생각한다. 그리고 과학은 객관적이어야 하기 때문에, 질적 연구는 과학적 연구법으로서 결함을 가지고 있다고 생각한다. 그러나 질적 연구에서 중요하게 간주하는 '주관적 해석'을 개인의 문제로만 보아서는 곤란하다. 즉, '주관적'이라는 말과 '개인적'이라는 말을 혼동해서는 곤란하다. 우리는 개인의 '눈'이 타인의 '눈'과 아무런 상관없이 형성되거나 작용하지 않는다는 것을 알고 있으며 '주관적'이라는 말이 갖는 이러한 혼동의 소지를 없애기 위해서 '간주관적(intersubjective)'이라는 말을 사용하기도 한다. 양적 연구자들은 '과학은 객관적이어야 한다'는 신화를 믿는다. 그러나 질적 연구자의 눈에는 이 신화의 '객관성'에 많은 문제가 있는 것으로 보인다. 객관성이 '동어반복(tautological)' 또는 '순환론적(circular)' 폐쇄구조 속에서만 확보될 수 있다는 점이다. 즉, 특수하거나 상대적이거나 예외적인 요소를 미리 잘라내고 일정한 경계 안에 '보편성의 영토'를 확보함으로써 객관성을 자동적으로 보장한다는 점이다.

바탕으로 완숙한 이해를 창출해 내는데 목적을 둔다. 이러한 점에서 피상적인 유형, 추세나 상관관계의 묘사보다는 '본질적인' 형태의 분석과 설명을 보다 강조한다.

질적 조사가 가지고 있는 이러한 특성을 사용하여 본 논문에서는 한국인의 직무스트레스와 노동환경의 관계를 면접법을 사용하여 알아보고자 한다. 또한 직종에 따라 스트레스와의 관계는 다르게 나타날 수 있으므로 직종간 차이도 알아 볼 것이다⁴⁾.

2. 연구 대상과 방법

스트레스와 노동환경의 요인을 알아보기 위해 판매직과 중간관리자 두 직종에 종사하고 있는 대상자를 선정하였다. 판매직과 중간관리자는 표준화된 설문지를 사용하여 스트레스를 측정했던 전통적인 대상자와 비교해 볼 때 상대적으로 관심이 적었던 직종이라고 볼 수 있다.

백화점과 할인마트 식품, 음료부에서 일하고 있는 판매서비스직 여성근로자에 대해 집단 면접을 하였다. 면접대상자 모두 여성으로 이는 판매 서비스직이 여성이 집중적으로 종사하고 있는 직종이라는 점과 일치한다. 연령별로는 20대와 30대 중반이후로 21세에서 39세 사이에 위치하고 있다. 판매서비스직 면접대상자가 20대 후반과 30대 초반의 연령대가 제외된 것도 임신, 출산기에 여성이 일을 하기 힘든 상황을 간접적으로 반영하고 있다. 학력은 4명이 고졸, 1명이 대졸이며 근무년수는 1년부터 8년까지 다양하다. 고용형태로는 정규직이 2명, 비정규직이 3명으로 나타났다.

[표 1] 면접대상자의 인적 특성

대상	연령	성	결혼	학력	근무년수	직무	고용형태
1	27	여	미혼	고졸	8년	판매	정규직
2	21	여	미혼	고졸	1년	판매	정규직
3	39	여	기혼	고졸	8년	판매	계약직
4	34	여	기혼	대졸	1년	판매	아르바이트
5	39	여	기혼	고졸	다년간	판매	아르바이트
6	33	남성	기혼	대졸	5년(홍보실, 채권부, 기획실 등 근무)	공기업 해외사업부 과장	정규직
7	33	여성	기혼	대졸	인사 및 마케팅	외국계 중소기업 차장	정규직

중간관리자로는 남성과 여성 각각 1명 총 2명을 면접하였다. 연령은 33세이며 학력은 2명 모두 대졸이고 현재 과장과 차장으로 각각 일하고 있다. 여성이 중간관리자로 승진하기

4) 본 조사는 한국형 직무스트레스 이론과 도구개발을 하기 위해 몇 년간 추진될 연구사업의 한 영역인 직무스트레스원인 파악과 모형개발을 위한 질적 조사의 한 부분으로서 수행되었다.

가 상대적으로 힘든 현실을 반영하여 중간관리자의 스트레스 요인을 알아보는데 있어 성별 차이를 시도해 보고자 하였다.

스트레스와 노동환경을 알아보기 위해 판매직과 관리자에 대한 면접이 독립적으로 실시되었다. 면접은 2-3시간 가량이 소요되었으며 면접내용은 녹음하였고 다시 녹음된 내용은 문서화하였다. 스트레스 요인에 대한 의미와 맥락을 중요시 여기면서 스트레스 요인을 분석하였고 직종과 성에 따른 차이를 비교 분석하였다.

3. 조사결과

3-1. 스트레스의 의미

면접대상자에게 스트레스하면 연상되는 것에 대해 물어 보았다. 판매직과 중간관리자에 게 공통적으로 나타나는 것은 스트레스는 신체적 증상, 심리적 상태, 이러한 상태에 오게 된 원인을 모두 포괄하는 의미를 지니고 있다.

“숨이 막힌다. 헉 하고 목이 조여오는 느낌. 사면초가라고나 할까? 과중한 일에 시달리게 되고, 그러면서 성취감이 있으면 괜찮은데 일이 어렵거나 내가 더 이상 풀어갈 수 없는 사태가 발생해서 아주 난처하게 되고, 더 이상 전진도 없고...식은땀이 흐른다고나 할까? 그런 상태가 스트레스가 고조된 상태인 것 같습니다”

“뒷골이 땡긴다.. 두통하고 또 다른, 피곤한 몸”, “다른 정신적인 면이나 정서적인 면에서 스트레스 받으면 머리가 지끈지끈 아프니까 모든 게 복잡해져요”, “복잡하고.. 답답하고.. 해결해야 될게 너무 많은 거, 막막한 거..의욕상실, 가라앉은 상태”

위에서 나타난 바와 같이 스트레스가 어떤 원인에 대한 신체적, 심리적 결과만을 말하는 인과론적인 것이 아니라 자신이 처해 있는 상황까지를 포함하는 다중적, 비인과론적인 의미로 사용되고 있다는 것을 알 수 있다.

3-2. 판매직의 스트레스 요인

면접대상자의 스트레스 요인을 살펴 본 결과 이들이 말하는 ‘막노동’과 판매직의 일반적인 성격⁵⁾, 그리고 이들이 여성이라는 점이 스트레스 요인에 작용하고 있는 것으로 나타났다.

판매직은 직무의 주요 대상이 소비자가 된다. 따라서 판매직의 스트레스 요인은 이러한 직무 특성과 관련을 갖게 된다. <표 2>에서 나타난 바와 같이 소비자와의 관계에서 나타나는 것은 우리가 흔히 ‘감정노동’이라고 불렀던 노동의 성격에서 유래한다. 대상자가 인식하는 스트레스 요인으로는 소비자에게 무조건적인 친절을 보여줘야 되는 것이 요구되고 이 과정에서 자신의 감정은 통제되거나 규제되어야 하는 데서 비롯된다.

감정노동이란 “타인의 감정을 위해 자신의 감정을 규제”하는 것으로 정의될 수 있다

5) 유통산업은 “생산과 소비라는 핵심적 경제 행위를 원활하게 매개하여 주는 기능을 수행하는 중요 부문”이고 최근에는 백화점 업계의 성장과 판매 서비스의 강화, 가격 파괴경쟁으로 압축되는 유통산업의 구조적인 변화가 일어났다. 한국에서 유통업의 판매 노동은 저임금 미숙련 노동으로 평가절하, 특정한 기술 없이 누구라도 쉽게 할 수 있는 여성 직종으로 인식되어 있다. (박홍주, 2000)

(Hoschild, 1983; Adelman, 1995). 특히 현대에 들어 와서는 노동자의 자기 감정통제가 사회적으로 조절, 이용되는데 회사의 사적 이윤을 위해 근로자의 감정이 통제되어야 함을 의미한다. 하지만 거래관계에서 권력은 일방적으로 고객에게 기울어져 있고 종업원은 구매행위를 촉진하기 위해 미소를 지으며 친근함을 강조해야 하는 위치에 있다(윤세훈 외, 2000). 더욱이 판매 서비스직은 가사노동이나 보살핌 노동에서 요구되는 인내심, 보살핌, 부드러움, 친절함 등의 여성적 특질로 인식되어 여성에게 더욱 강조되고 있다.

판매직에 일반적으로 적용되는 감정노동 중에서 한국사회의 경우 직업천대의식이 강하여 판매직 종사자에 대한 비하의식이 소비자와의 관계에서 받는 스트레스를 가중시키고 있는 것으로 나타났다. 직업비하의식은 미혼자인 경우 '공부 못해 이런데서 일하는' 사람, 기혼자에게서는 '남편이 경제적으로 제대로 벌어다 주지 못하는 사람'이라는 낙인까지 받게 된다. 이러한 상황은 소비자가 '돈 있는' 사람일 경우 계층적인 차이로 인식되고 있다. 결국 소비자와의 관계에서 나타나는 현상은 한국사회에서 계층간 차이, 학벌위주, 기혼여성의 위치를 남편에 비추어 판단하는 현실과 관련이 높다. 또한 판매직이 기혼여성의 노동력을 활용하는 상황에서 나이 어린 고객과 연령층이 높은 판매직 여성간의 갈등은 한국사회에서 어른에게 존대말을 써야하는 통념이 판매직종사자라는 이유로 확대되면서 스트레스 원인으로 작용하고 있다.

소비자뿐만 아니라 상사와의 관계에 있어서 상사가 사용하는 인격모독적인 말투, 여성 비하적인 말투 또한 스트레스 원인으로 나타났는데 이는 직급의 차이와 남성과 여성이라는 관계가 복합적으로 작용하여 나타난 것이다.

판매직의 경우 무리한 판매량이 또 하나의 스트레스 원인이었는데 '무리한'이라는 말에 담겨 있는 뜻은 판매직의 상황이나 조건을 반영하지 않고 일방적으로 결정된 판매량이라는 의미이다. 즉 회사가 근로자가 일하고 있는 환경을 이해하고 이에 대한 지원 없이 판매량을 결정하는데 있어서 스트레스가 발생한다고 인식하고 있다.

면접 대상자는 잠시 쉴 수 있는 공간이 부족할 뿐만 아니라 공간이 있다 하더라도 거리가 멀어 쉴 수 없음을 호소하고 있다. 특히 판매직이 매출에 대한 압력을 심각하게 받고 있는 상황에서 먼 거리에 있는 휴게실(직원용, 손님용이 분리되어 있음)을 사용한다는 것은 무리가 될 수 있다고 볼 수 있다.

근무시간과 관련하여 직장의 스케줄에 맞춰 근로자의 생활을 일방적으로 조정해야 한다는 점과 아프거나 가정에서 일을 보아야 할 경우 병가나 휴가를 내기가 힘들다는 점이 스트레스 원인으로 나타났다. 특히 면접 대상자가 여성이라는 점은 여성의 몸과 관련한 질환으로 인한 병가를 신청할 때 남성관리자에게 이야기해야 하는 상황이 어려운 점으로 지적되고 있다.

판매직을 대상으로 면접을 했을 때 이들이 공통적으로 '깨끗하고' '별로 힘들어 보이지 않는' 이 직업이 사실은 힘든 육체노동이라는 사실을 강조하고 있다. 면접대상자가 백화점과 할인마트의 식품, 음료부서에 일하고 있기 때문에 다른 판매직에 비해 상대적으로 '막노동'의 성격이 강하다는 것이다.

"여직원들이나 주부 사원들이나 촉탁 사원들이나 아르바이트나 몸이 안 아픈 사람들이 없죠 일 자체가 완전히 막노동 이에요. 걸만 번지르르한 백화점이나 할인점에 있을 뿐이지 그 속으로 한 발자국만 들어가서 보면 쉬는 데도 마땅치가 않고 쉬는 데서 쉬어도 쉬어 지지가 않고.."

식품, 음료를 운반, 진열, 판매하는 과정에서 무거운 물건 들기, 판매를 위해 서 있는 장시간의 노동, 식품과 음료를 차가운 곳에 보관하기 위한 냉장상태와의 빈번한 접촉은 스트레스와 관련한 애로사항으로 나타났다. 특히 냉장과 관련해서 차가운 곳에 가까이 가면 좋지 않은 여성 몸에 영향을 미치는 원인으로 인식하고 있다.

면접대상자가 모두 여성이라는 사실은 여성과 관련한 전통적인 인식과 함께 스트레스 요인으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 판매직원의 외모가 판매량과 연결되어 있다고 인식되어 판매직에서 외모가 차지하는 비중이 높아감에 따라 외모의 수준에 따라 '좋은 일'을 할당해 주거나 외모로 직무를 평가하는 일 등 직장생활의 여러 면에서 본인 스스로가 통제할 수도 없는 타고난 외모가 직무에 영향을 미치는 것이 스트레스 요인으로 작용하고 있다. 또한 회식 자리에서 술 따르기, 옷차림, 몸무게와 외모에 대한 언급으로 성희롱이, 미혼 여성에게는 결혼에 대한 압력이, 기혼 여성은 직장 일로 인하여 가정 일에 보다 많은 신경을 쓰지 못하는 것이 스트레스의 원인으로 파악되었다.

[표 2] 판매직의 스트레스 요인

스트레스 요인	면접 내용
소비자와의 관계 (감정노동)	"우리는 매대 판매를 하잖아요, 어떤 때는 사람에 치여.. 사람들이 물건 사러 오면서 우리한테 주는 스트레스 있잖아요, 하지만 우리는 표현을 못하고 속으로 삭이면서 친절을 강조하니까..대인기피증이 생기는 거예요. 사람이 싫어요."
소비자와의 관계 (직업천대)	"우리나라 사람들은 유교적인 게 있었나 봐요, 양반이 상놈한테 무조건 한다는 식으로.. 외국이나 일본에서는 판매직은 대단한 사람은 아니더라도 하나의 프로로서 인정하잖아요. 근데, 우리나라에서는 솔직히 갈데 없어서 간 애들.. 공부 못해서 간 애들.. 그런 식으로 해요. 얼마나 못 살면 내가 돈 벌러 나왔니.. 주부님들 경우예요.. 자기 들이 돈 많아서 백화점, 할인점에 쇼핑하러 와도.. 솔직히 여기 언니들 그렇게 까지 못사는 것도 아니고 자기 일 갖고 싶어서 나오신 분들이 많은데, 다들 자기가 어떤 생각이 있으셔서 나온 거예요."
소비자와의 관계 (연령 무시)	"나보다 어리고 나하고 동년배인 애들이 나한테 와서 반말을 한다거나 그런 걸로 인해서 스트레스를 많이 받고 제가 사회에 나가면 나하고 똑 같은 위치에 똑같이 할 수 있는 사람인데 단지 내가 여기에서 일하는 사람이기 때문에 그런다는 스트레스도 많이 받고.."
"상사와의 관계: 말투, 인격모독	"충 마다 대리? 담당부 들이 돌면서 직원들한테 반말 하잖아요, 너무 인신공격.. 머리가 지저분하다..그런 식으로 말하는데 굉장히 저는 자존심 상하고 인격모독을 당한 것 같고."
무리한 판매량	"그 금액만큼 목표달성을 3개월 정도 하면 상여금을 준다니 포상을 준다니 그런 걸 넣어 놔는데, 이 행사라는 게 이쪽 매장에 가서 많이 팔 수도 있고, 저쪽 매장에 가서 조금 팔 수도 있어서 매장에 따라서 수시로 변동이 되게 많은데, 그런 인위적인 걸 정해놓고서 매번 우리가 작정을 하고 그러거든요? 그런 걸 꼭 해야 되는 스트레스도 있고.."
휴게실, 화장실 멀리 있고, 직원용 손님용 구별	"화장실도 제대로 못 가고.. 저 같은 경우는 하도 다니다 보니까 소변 보는 것도 정해져 있어요. 근무시간에는 절대로 화장실에 안 가요. 아무리 물을 먹어도 가 지지가 않아요, 근데 딱 끝날 시간이 되면 그 날 물을 안 먹어도 가요. 생체리듬이 그렇게 됐나 봐요."
병가, 휴가내기 힘들	"내가 아파서 무리한걸 요구한 것도 아니고 진단서 끊어온 날짜에 반만이라도 쉬게 해달라.. 병가를 내 달라.. 근데, 우리는 병가를 내면 퇴직금에서 어느 정도 깎이거든요, 그걸 내가 감수하고 하겠다는 거였는데 그것도 안 해주고..여직원들이 병가를 내려면 아주 생소를 해요. 사무실을 뒤집어 엎어야지만 무슨 선심 쓰듯이 그래, 며칠 쉬어라."
개인 생활 고려치 않은 근무 스케줄	"결혼식이나 이런 걸 제외하고 식장은 6,7년 잠깐씩 다녀와 봤어도 토요일, 일요일 한 번도 쉬 적이 없어..백화점에 몇 천명이 들어가 앉아 있어요, 그 사람들이 제대로 쉬는 게 아니예요. 일 주일에 한번, 그것도 무슨 행사가 낀다, 뭐 한다..그런 식으로 한 달에 두세 번 밖에 못 쉬는 경우가 허다해요."
추운 온도	"우리는 냉장 쪽이란 말야, 여름에도 서늘한데, 한 겨울에는 시베리아 별판에 서있는 것 같은 느낌이야.. 옷을 세 개 네 개 껴 입어도 한번 감기가 걸리면 그 겨울 다 지날 몇 개월 안 병원에 다니고 약을 먹어도 낫지를 않고.."
물리적 환경 (무거운 물건 들기, 오래 서 있기)	"손톱이 제대로 안 붙어 있어, 손목에 인대 늘어나 있고.. 그리고 무릎을 앉았다 일어났다 어떻게 잘못하면 무릎을 구부렀다 폈다 못하는 거야.. 허리 아픈 건 말할 것도 없고.. 서 있으면 허리 아프지.. 허리에 무리가 가는 것도 있고.. 발목하고 무릎에.. 진열을 오래 하는 사람들은 무릎 꿇고 앉아서 제일 하단 밑에 있는 걸 진열을 하느라고 나중에 무릎치료 받으러 다니고 특히 어깨 쪽지 여기가 돌덩어리 하나 없어놓은 것 같아.."

스트레스 요인	면접내용
외모로 직무 할당 우선권 주기, 직무 평가	“일하는 거나, 책임감으로 보나, 우리 아가씨들이 절대 뒤지지 않는 데도 예쁘고 늘씬하니까.. 매장 물을 흐리는 것도 그런 아이들이 많이 하는데 웬만큼 실수를 하더라도 그냥 넘어가 주는 거.. 일당에서도 기본적으로 5,6만원씩 어마어마하게 차이 나니까..” “매대 진열을 하다 보면, 행사하는 예쁜 언니들이 와요, 커피주는.. 근데 커피 언니들이 예쁘면 자리도 정말 좋은 데로 줘요. 가장 좋은 자리로 주고, 근데 아니다 싶은 인상과 인상이 좀 강한 언니들이 오면 알아서 행사를 하라 그러고 괜히 트집 한번 잡아서 보내버리는..”
성희롱	“제일 기분 나쁜 게 상사한테 술 따르는 거,, 더욱 황당했던 게 같은 여자가 그걸 시킬 때.. 같은 여자가 야.. 너 분위기 좀 띄워봐라.. 부장님한테 술 따라라.. 그것도 좋다 이거야.. 근데 우리보고 사이사이에 앉으래.. 우리가 술집 접대부도 아니고.. 우리끼리 앉고싶고 우리끼리 얘기하고 싶은 것도 많잖아요, 근데 너무 그게 폭력적이야..”
결혼에 대한 압력(미혼에 해당)	“나 같은 경우에 나이가 있으니까 회사에서 결혼 안 하나는 식으로 물어보면 안 하고 싶어서 안 하는 것도 아니고 때 되면 알아서 갈 텐데 주변에서 그러니까.. 근데”
일로 인한 가정 소홀	“일단은 애들이 필요해 할 때 내가 좀 못해주는 그런 거에 대해서, 또 가정생활에 좀 소홀해지니까 가정에 대한, 애들에 대한 걱정에서 받는 스트레스가 있고.. 애들이 무슨 일이 있으면 내가 바로 대처할 수 없으니까 그런 걱정 때문에.. 또 집안 대소사 같은 일에 내가 직장일 때문에 참석도 못할 뿐더러 시 어른들한테 일로 인해서 소홀한 것을 느낄 때, 어른들 잔소리.. 그런 스트레스..”

백화점과 할인점에서 판매직은 정규직이외에 판매사원이나 기타 아르바이트로 판매를 실시하고 있는 비중이 매우 높다. 이러한 비정규직 판매사원은 식품과 음료가 생산되는 회사에서 백화점이나 할인마트로 파견된 근로자로서 정규직과 대비해 볼 때 부가적인 스트레스 요인을 안고 있는 것으로 나타났다. 이들은 임금은 본사에서 받지만 일은 백화점과 할인마트에서 하는 간접고용의 형태로 일하고 있다.

문제는 이들의 위치가 본사와 파견된 회사와의 '중간지점'에서 일하는 데서 발생하게 된다. 예를 들어 신제품을 진열할 때는 보조적으로 인력을 후원 받을 때 훈련이 부족한 인력이 배치되거나 신제품 진열이 백화점에서 거부되었을 때 양측의 요구에서 갈등하게 되는 상황이 발생하게 된다. 즉 본사는 요구하지만 파견회사에서 그 의견이 받아들여지지 않거나 본사가 결정하고 지원한 내용에 대해 파견된 회사에서 불만이 생기면 그 영향은 바로 판매직 비정규직원에게 떨어지게 되기 때문이다. 또한 본사에서 파견한 직원에 대해 파견된 회사에서 겪게 되는 어려움에 대해 충분한 이해가 없고 따라서 현황 파악과 지원이 없으면서 무리한 요구를 했을 때 스트레스의 요인이 된다고 보고 있다. 더욱이 파견된 사원은 같은 매장에서 다른 회사에서 같은 종류를 판매하기 위해 파견된 사원들과 끊임없는 판매의 경쟁이라는 현실에 처하게 된다. 더욱이 파견사원과 직영사원간에 가시적, 비가시적인 차별로 인해 스트레스를 받게 되며 때로 지연되는 임금 역시 중요한 스트레스 요인이 되고 있다.

[표 3] 파견 판매직의 스트레스 요인

스트레스 요인	면접내용
간접고용으로 인한 두 회사 관리자사이에서의 갈등	“(본사에서 파견한 여직원의 교육이 미흡할 때) 하지만 그걸 매번 가서 죄송합니다. 제가 이러 이러해서 이 여직원 한번만 더 한번만 더.. 이것도 한두 번이지 매장에서 제대로 된 애 안 보냈다고 스트레스 주고, 저희 회사에서는 보냈는데도 못 받았다고 그리고, 중간에서 굉장히 사람 기분 나쁘게..”
파견직의 상황에 무지하고 기대치가 높을 때	“매장측하고 우리가 중간 입장이니까 내가 매장에서 회사 신제품이 나와서 그걸 넣고 싶은데 매장에서 거부할 때도 있거든요. 그러면 회사에서는 저 사람이 분명히 넣을 수도 있는 사람인데 안 놓는다는 생각을 해서.. 우리가 안 될 때도 있는 걸 회사에서는 인식을 못하더라고요. 능력 부족이라면서.. 물론 그 방면에 잘하는 사람도 있지만 다 똑같은 수는 없잖아요.. 그런 데서 느끼는 스트레스도 있고.. 우리가 할 수 있는 어느 선이 있는데, 기대 이상으로 바라는데 그 기대이상에 못 미칠 때.. 그런 게 있어요.”
다른 회사에서 파견나온 파견 사원의 경쟁	“물건에 대한 진열위치를 서로 좋은 데만 골라서 하려고 하잖아요, 상단에.. 손님의 제일 눈에 잘 띄는데 서로간에 싸우는 거지 타 회사에서 제품 파견되어 나온 직원하고”
본사의 지원 부족	“내 제품에는 증정품이 하나도 없는데.. 그런 거에 자존심이 상해서 회사에 요구를 하는 거예요. 근데 그게 먹혀 들어가지 않을 때.. 그렇게 해서 받는 스트레스나.. 그 회사 제품에 증정품이 붙어있는 것만 봐도 머리카락이 막 쭈뼛 쭈뼛 서요.”
임금지연	“일을 했는데 돈이 늦게 나온 다거나 그런 것도 스트레스 받고..”
파견사원과 직영사원의 차별대우	“우리는 판촉여사원으로, 협력 업체에서 파견사원으로 나가는 거고 자기네 본사에 있는 고급사원이나 그런 사람들하고의 차별대우가 좀 있어요. 그래서 우리끼리 얘기 하죠, 유니폼 입으면 사람도 아니라고..”, “우리가 자기네 일을 도와주러 온 거면, 감지덕지는 바라지도 않더라도 식사를 제공 한다든지 아니면 개네 들하고 차별을 두지 말아야 하는 건데 백화점이나 할인점이나 자기네 직원들만 해주고 우리들은 밥 사 먹어라 하는 식으로 식권 사다 먹어라.”

요약하자면 판매직에 종사하는 근로자는 소비자와의 관계, 상사와의 관계, 무리한 판매량, 휴게실과 화장실사용의 어려움, 병가와 휴가 얻기의 힘들, 개인생활이 고려되지 않는 근로스케줄과 물리적인 환경으로 무거운 물건 들기, 오래 서 있기, 추운 온도, 외모에 따른 직무 평가, 성희롱, 결혼에 대한 압력, 가정 일로 인한 가정 소홀이 스트레스 요인으로 지적되었다. 이들 판매직의 스트레스 요인은 판매직의 일반적인 노동과정과 판매직 종사자가 여성이라는 점이 결합되어 나타난 결과로 보여진다. 한편 파견직은 이러한 요인에 부가하여 간접고용으로 인한 본사와 파견회사와의 갈등과 이 과정에서 충분히 받지 못하는 지원, 파견직과 직영직의 차별대우 등이 스트레스 원인으로 인식되었다.

3-3. 중간관리자의 스트레스 요인

중간관리자의 직업적 특성은 면접대상자가 진술하듯이 “회사의 이윤을 내기 위해 계속 아이디어를 내고 프로젝트를 만들고 머리를 많이 굴려야 하는” 것이다. 중간관리자 여성과 남성 각각 1명을 면담해 본 결과 이러한 일을 수행하는 중간관리자의 직무와 관련한 스트레

스 요인은 남성과 여성 모두에게 매우 비슷하게 나온 것으로 밝혀졌다.

일차적으로 중간관리자는 자신의 능력보다 많은 것을 조직에서 원하고 있다고 보고 있다. 조직에서 원하는 기대수준은 날로 증가하고 있고 위치가 올라갈수록 더욱 많은 것을 요구하고 있는데 이러한 기대 수준과 현실의 능력 사이에서 나타나는 역할 과부하가 스트레스 원인으로 지적되었다. 현재의 역할에 주어지는 기대치는 많고, 회사에서는 가시적인 성과를 내도록 하는 끊임없는 압력의 존재로 인해 스트레스가 가중되는 것으로 보고 있다. 또한 현재 종사하고 있는 직장에서 역할 과부하도 중요한 스트레스 원인으로 작용하고 있지만 상시적으로 시행되고 있는 구조조정으로 인하여 직업이 불안정해짐으로서 자기개발의 부담은 더욱 증가하고 있고 이는 근로자 자신을 회사가 요구하는 인간형, 상품으로 전환해야 하는 부담으로 나타나고 있다. 특히 자신의 능력에 대해 중간관리자로서 상사와 부하 양측으로부터 평가를 받는 것도 어려운 점으로 나타났다.

이러한 상황에서 일의 양이 불규칙하게 많거나 적은 경우, 예고 없이 일을 완성해야 되는 경우, 예측이 불가능하거나 불확실하게 일이 진행되거나 그 결과도 알기 힘들 때, 일정 역시 예측할 수 없이 변경되는 경우, 나의 능력 외에 다른 부서나 다른 사람의 결재로 내 일에 영향을 미칠 때 중간관리자가 느끼는 노동과정상의 스트레스 요인으로 나타나고 있다. 다시 말해 중간관리자에게 있어 일의 양, 진행, 결과에 대한 '통제', '예측 가능성', '확실성' 등이 핵심적인 개념으로 등장한다고 볼 수 있다.

한국적인 조직문화의 측면으로 보여지는 특성이 스트레스 원인과 관계가 있는 것으로 나타났다. 학연과 지연에 의한 승진, 정보획득과 인적교류를 위한 회식 참석, 주어진 시간에 효율적으로 일하는 것보다 장시간 노동에 익숙해져 부하에게 그대로 실행하는 상사의 태도, 상사의 객관적 기준 없는 비합리적인 부하 선호성향 등이 스트레스 원인으로 부가되었다.

또한 서로 경쟁하는 과정에서 나타나는 대인관계와 부서간에 이해를 조정해야 할 때 개입되는 대인관계가 중간관리자의 스트레스의 원인으로 나타났다.

여성과 남성관리자의 직무와 관련한 스트레스 발생원인은 비슷하지만 남성의 경우 상사와의 관계에 주요 초점이 맞추어진데 반해 여성은 동료나 부서간의 대인관계에 강조점을 두어 이러한 차이가 성차에 기인한 것인지에 대한 해답은 더 많은 면접이 실시되어 판단할 수 있으므로 향후 연구과제로 남는다. 확실한 사실은 판매직에서도 여성이 직무외에 가정일에 대한 소홀함으로 스트레스를 받은 것처럼 여성관리자도 가정 일에 충분한 관심을 두지 못하는 점과 일과 가정을 양립하기 위해 다양한 역할에서 파생하는 총노동량이 많다는 점이 여성에게 특이한 스트레스 요인으로 보인다⁶⁾.

요약하자면 중간관리자의 스트레스는 역할 과부하와 끊임없는 자기 개발의 부담, 일에 대한 통제와 예측 가능성, 한국적 조직문화, 대인관계에서 주로 발생한다고 볼 수 있다.

6) 직무스트레스를 가정과의 연계 속에서 파악해보는 경향이 높다. 특히 여성에게 있어 총노동량이나 가정에서의 요구가 직장생활에 영향을 미치는 방식에 관한 연구가 활발하다. Eckenrode John and Gore Susan(1990), Stress Between Work and Family를 보시오.

[표 4] 남성 중간관리자의 스트레스 요인

스트레스 요인	면접내용
역할 과부하	“제가 맡는 업무에 대한 기대치가 너무 높을 때, 즉 제 전문지식이나 경험이 그 정도가 안 되는 데, 너 이거 해내라, 꼭 해라고 오더를 받아서 할 때, 그럴 때 답답하고, 거기에 맞추려고 하니 제 자신도 무리가 간다. 그리고 제가 도저히 할 수 없는 부분이라고 느껴질 때 좌절감이 든다”
불규칙한 일의 양	“지금까지는 상당히 회사가 바쁘게 움직여 가지고, 하..이걸 내일 아침까지 밤새워 해야 하나, 할 수 있을까..휴 이런 걸 고민하고 그랬는데, 요즘 몇 달 사이에는 별로 할 일이 없었어요. 그래서 거꾸로 바쁘게 일하는 척, 일이 없는 데 일을 하는 것처럼 하는 것..”
예견 불가능/불확실한 일의 진행과 결과	“막 뛰어다닌다고 해결될 일이 아니고, 어느 정도 경과를 지켜봐야 하는...예를 들면 관계 법령이 어떻게 바뀌어야 한다던가 다른 회사라든가 정부 쪽에서 어느 정도 움직여 줘야 하는, 그럴 때까지 시간을 갖고 기다려야 하는 데. 그럴 때까지 기다리면서 준비를 해야 하는데, 준비도 하루 이틀이지, 승인이 날 지 안 날지 관계기관과 협조가 잘 될지 안 될지 ..뒤통자 앞이 안 보이고 그렇다고 뚜렷이 할 일도 없고 ...심적으로 부담은 많고”
예견 불가능한 일정 변경	“꼭 외국손님 아니라도 임원들이 일정을 변경한다든지, 일정이 당겨지는 경우 스트레스를 많이 느낀다고 생각합니다.”
다양한 사람, 부서간의 이해 조정	“저희 부서가 의견을 낼 때 어떤 부서는 혜택을 보고 어떤 부서는 손해가 될 때, 그걸 잘 조정해야 하는 경우 뭐라고 답을 딱 찍어서 낼 수 없는 그런 경우도 스트레스 받는다.”
나의 능력 외에 다른 요인에 의해 결정되는 일의 진행	“문득 달력을 보거나 업무 내용을 보다가, 엇, 이번 주까지 끝내야 한다, 그런데 오늘은 목요일이다, 결제 받아야 하는데, 사장이나 이사는 토요일에 회사에 안 나온다. 그런 상황이면 금요일까지 결제를 다 받아야 하는데, 그런 경우에는 목요일에는 반드시 오늘 완성해야 한다는 중압감이 있고, 금요일에는 결제가 다 나와 하는데...그런 압박감이 있다.”
학연, 지연에 의한 승진	“학연 지연 문제가 드러나는 것은 승진할 때인데...이번에도 ○○도 사람이 많이 승진하고..이번에도 느꼈죠...학연 지연이 많이 혼합되는 경우가 많죠.”
정보획득과 관계를 위한 회식 참석	“우리 이런 역할을 나눠보자, 이런 이야기가 술자리에서 많이 되기 때문에 갈 수밖에 없어요. 안 그러면 그 자리에서 무슨 이야기가 진행되었는지 모르기 때문에. 저희 회사는 일이 워낙 빨리 돌아가기 때문에, 그리고 case by case로 일이 떨어지기 때문에 술, 식사 자리도 가야한다는 부담감이 있어요”

스트레스 요인	면접내용
장시간 모니터 보기	“오래동안 모니터를 본 날은 잠도 잘 오고 힘들다”
상사의 비합리적인 스타일 (한국적 조직문화)	<p>“꼰통 만나서 고생한다. 군대로 말하면 독한 놈 만나서 고생한다. 저희 회사 같은 경우도, 일반적으로 봐서 저 사람한테 걸리면 죽는다. 집에 매일 12시에 가야하고 하여튼 일이 있든 없든 매일 야근을 시킨다, 그런 사람이 있거든요. 그런 사람 밑에 있으면 일이 그렇게 많지도 않은 데, 꼭 저녁 먹고 나서 뭐 하자, 오후 5-6시 다 되서 일 툭 던져주고 내일 아침에 한 것 보자고 하고..이런 경우 참 답답하고 그러다 보면 이게 습관이 되어서 야근을 밥 먹듯 하고, 여기서 오는 스트레스가 제일 크다.”</p> <p>“직장 상사에게 무능력자로 찍히거나 인간성 나쁘다고 찍힐 때 그게 문제예요. 가장 스트레스 많이 받죠. 무능력자로 찍히면 일을 안 주죠. 시간도 없고 빨리 좋은 성과를 내야 하는데, 그 쪽에서는 성과가 안 나오니까. 가능하면 그 사람에게서는 쉬운 일이 가고, 일이 넘어가는 경향이 있어요. 그건 어쩔 수 없죠.”</p>
상시구조조정으로 인한 직업불안정성 (한국의 노동시장의 변화)	“다른 회사와 통합문제, 업무량 축소 문제들이 엄청나게 얽혀있고 한 두 사람이 풀 수 있는 문제도 아니기 때문에 저도 위기감을 느끼고, 예를 들면 50도 안된 사람이 쫓겨날 상황이 충분히 발생할 수 있기 때문에, 이제는 내 자신의 문제가 중요하죠. 안정적이라면 뭐가 걱정이겠습니까?”
빈번한 직업이전으로 양질의 상품화에 대한 기대, 끊임없는 자기 개발 (한국의 노동시장의 변화)	“이제는 기업이 빨리 변하고 있기 때문에, 거기에 자기가 맞추지 못했을 때, 거기서 자기가 받는 스트레스가 제일 클 것이라고 생각해요. 회사원도 계속 공부하고 연구하지 않고 그냥 직장내 관계로만 먹고사는 것은 지금까지는 먹혀들어 갔지만, 앞으로는 안 될 것이..”

[표 5] 여성관리자의 스트레스 요인

스트레스 요인	면접내용
역할 과부하 (내 능력보다 많은 것을 기대)	“제가 위해서 부서 조직하고 팀장을 맡았지만, 인사 업무만 몇 년 씩 하다가 대학원에서 조금 배운 것과 의욕만으로 하려니 스스로 너무 부족한 것이 많아요. 그리고 내 부족한 점 때문에 업무에 지장을 주거나 외부에서 컴플레인을 받을 때 너무 좌절이 많이 되죠.”
가시적인 성과에 대한 압력	“별도로 있던 업무를 제가 통합해서 맡게 되었다. 그래서 올해 안에 가시적인 성과를 많이 내야 하는 상황이다. 팀원이 5-6명 있는데 제가 지지 않고 그 사람들을 잘 격려해주어야 한다는 것들...하여튼 제가 당면한 스트레스는 성과를 내야 한다는 것...”
예고 없이 짧은 시간 내에 업무완성	“한 시간 안에 보고서를 기안해서 완성해서 승인을 받아야 하는 상황이 가끔 있습니다. 그렇지 않으면...일의 성패가 그런 것에 달려있는 상황이 가끔 있다. 자주는 아니지만.그럴 때 피가 역류한다고 할까 거꾸로 솟는다는 느낌이 들면서... 땀이 나면서 그런 긴장감을 느끼고. 그러다가 촉박한 상황이 지나가면 온 몸에 나사가 풀어지는 느낌이 들면서 휴 살았다 그런 느낌을 느낀 적이 있었고..”
상사와 부하의 평가	“제가 어떤 좌절을 하고 어떤 부족하다고 느끼고 이런 것이 아래로 전달이 되서, 같이 좌절하거나, 아니면 거꾸고 왜 저런 사람이 리더지? 이렇게 두 가지가 있을 수 있는데, 저는 위아래로 눈치를 보면서”
장시간 모니터 보기	“컴퓨터 오래 보는 거”
자기개발의 부담	“실제로 그 사람이 얼마나 일을 잘 소화해서 생산성이 얼마나 회사에 얼마나 기여했느냐.. 예전에는 전망이 안 보여서 괴로웠던 거라면, 지금 일은 시대변화를 맞추어 가는 것인데, 자기개발의 부담은 누구도 피해갈 수 없고...그리고 위로 갈수록 실무를 하는 것이 아니라 아이디어이기 때문에 어떤 것이든 어디서든 늘 배우고 새로운 것을 창출해야 하는 아이디어싸움이거든요“
상시구조조정으로 인한 직업불안정성 (한국의 노동시장의 변화)	“계속 환경이 바뀌잖아요. 내가 이 일만 하고 싶다고 이 일만 하게 될지 계속 할 수 있는 보장도 없는 거예요. 그렇다면 나만이 할 수 있는 일, 그런 전문적인 일을 가져야 하는 거고 그런 경력을 쌓아가야 하는 거죠. 그러니까 이 회사가 중요한 것이 아니라 내가 어디 가서 무슨 일을 하느냐 그게 중요한 거죠. 어디도 위고 아래고 편하고 보장된 곳은 없는 것 같아요.”
의도적 소문	“제일 나쁜 것이 소문이에요. 의도적이든 아니든 소문이란 있을 수 있는데, 의도적인 소문이 문제다. 한 사람이나 여럿에게 큰 상처와 피해를 줄 수 있는데, 저도 그런 경우를 경험해 봤어요. 참 힘들고...”

스트레스 요인	면접 내용
대인관계	“조그만 회사이기 때문에 서로 협조해도 모자란 데, 암암리에 경쟁이 있어서 그러면 그 라인들은 텅달아서 이상해지는 거예요. 제 상사와 다른 상사가 게임을 하면, 감정적이든 업무적이든 상대방을 괴롭히는 것이 있다.”
대인관계 (부서 이기주의)	“사람간의 관계는 참 힘들었던 것 같아요. 실제로 제 경우 사람들에게서 받는 스트레스가 가장 컸어요. 너무 출세 지향적이어서 자기가 뭐든지 해야 하는데, 자기에겐 걸림돌이 된다고 생각하면 그 사람에게 직, 간접적으로 어떻게든 불이익을 주고 말도 엄청 잘 바꾸고, 그런 사람들이 있더라구요. 이해하려고 하면 안 되는 유형의 사람.”
정보획득을 위한 회식자리 참석	“예전에는 안 갔는데, 이젠 술자리를 갈 수 밖에 없어요. 왜냐하면 그 자리에서 많은 이야기가 오가고 또 그게 반영이 되니까. 그것도 스트레스죠.”
다중역할로 인한 총 작업량 과다	“저는 주부이기도 하고 학생이기도 한데, 회사에서는 5일을 거의 완전히 눈코 뜰 새 없이 지나가는데 주말에도 못 쉬죠. 뭔가 refresh가 필요한 것 같아요. 모르겠어요. 연말까지는 (쉴 수 있을지)..”
가정 일 소홀	“저는 거꾸로 일 때문에 다른 집안 일 등을 못하는 것이 스트레스죠. 다른 분들이 너무 많이 도와주시고 있고, 제가 아이나 남편에게 잘 못한다는 것이 스트레스죠.”

4. 결론

질적 조사를 통해 판매직과 중간관리자의 스트레스와 노동환경과의 관계를 알아보았다.

판매직에 종사하는 근로자는 소비자와의 관계, 상사와의 관계, 무리한 판매량, 휴게실과 화장실사용의 어려움, 병가와 휴가 얻기의 힘들, 개인생활이 고려되지 않는 근로스케줄과 물리적인 환경으로 무거운 물건 들기, 오래 서 있기, 추운 온도, 외모에 따른 직무 평가, 성희롱, 결혼에 대한 압력, 가정 일로 인한 가정 소홀이 스트레스 요인으로 지적되었다. 즉 물리적 환경, 휴식시간, 소비자와의 대인관계, 직무요구도가 중요하게 작용하면서 여성에게 주어지는 사회적 인식, 인식과 관련된 내용이 복합되어 나타나고 있다. 한편 판촉사원은 이러한 요인에 부가하여 간접고용으로 인한 본사와 파견회사와의 갈등과 이 과정에서 충분히 받지 못하는 지원, 판촉사원과 직영직의 차별대우 등이 스트레스 원인으로 인식되었다.

중간관리자에게 있어서는 역할 과부하와 끊임없는 자기 개발의 부담, 일의 진행과 결과에 대한 통제와 예측 가능성, 한국적 조직문화, 대인관계에서 주로 발생한다고 볼 수 있다. 판매직의 노동과정의 특성상 '감정노동'이 중요한 노동환경의 측면으로 부각되는 반면 자신의 일에 대한 '통제'가 중간관리자의 노동환경에 대한 인식에서 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 또한 고용불안정으로 인한 끊임없는 자기개발의 부담이 지적되었는데 이는 한국사회의 관리직의 현주소, 즉 실업이 보다 광범위해지고 40대 초 · 중반이면 '직장에서 떨어져 나가는' 현실을 반영하는 것으로 볼 수 있다.

직종을 떠나 여성은 가정과 직장의 양립에 대한 어려움을 호소하였는데 이는 여성의 가정내의 역할이 직종과 상관없이 주요하게 작용하고 있는 것으로 보인다. 특히 판매직에 경우 여성에게 전통적으로 부과되는 외모의 중요성과 판매직의 노동과정상의 특징이 결합되어 문제가 되고 있는 것으로 나타났다.

본 논문에서는 시론적인 차원에서 질적 조사를 이용하여 두 집단을 대상으로 한 연구결과이므로 결론적으로 말할 수는 없다. 하지만 질적 조사를 통해 스트레스와 근로자의 노동환경과의 맥락, 인식, 상황 등을 설명하는 유용성을 보여주었다는 점에서 의의가 있을 것이다. 향후 직종, 성, 연령 등 다양한 기준에 근거한 질적 조사의 결과가 누적되어 한국의 현실을 반영하는 노동환경의 제 측면이 부각되어야 할 것으로 보인다.

참고문헌

박홍주 (2000), “판매직 감정 노동의 재평가” 노동과 페미니즘 조순경 엮음.

윤세훈, 김상표, 김은민 "감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구"
, 산업노동연구 6권 1호 2000. p215-253

Adelmann Pamela K(1995), "Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress",
Organizational Risk Factors for Job Stress, edited by Stever L Sauter and Lawrence R.
Murphy.

Eckenrode John and Gore Susan(1990), Stress Between Work and Family New York:
Plenum Press.

Hochschild, Arlie Russell(1983), The Managed Heart-Commercialization of Human
Feeling-, University of California Press.

Blake E. Ashforth & Ronald H. Humphrey(1995), “Emotion in the Workplace : A
Reappraisal”, Human Realations Vol. 48, No. 2, 1995, 1995, The Tavistock Institute.

Frick K, Jensen P.L, Quinlan M, Wilthagen(2000), *Systematic Occupational Health and Safety
Management: Perspectives on an international development*, New York: Pergamon.

Mirowsky John(1989), Social Causes of Psychological Distress, New York: Aldine de
Gruyter.

Swedish workinglife project(2001), European unions in the wake of flexible
production: How can the negative consequences of job insecurity for employee
attitudes and well-being mitigated?

Work Life 2000 Yearbook 3(2001), “Just in time Employment: Psychological and Medical
Perspectives”.