

판매직 취업기혼여성의 직무스트레스 측정 도구 개발을 위한 질적 연구

Qualitative Study for Development of Job Stress Questionnaire for Married Working Women

이 윤 정*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 들어 지속적인 경제성장 및 여성의 사회참여 요구 증대로 인해 여성의 사회진출이 양적, 질적으로 크게 증가하였다. 2002년 12월 현재 여성경제활동인구(22,360천명)중 경제활동참가율은 47.9%로 집계(통계청, 2002)되고 있고, 2010년에는 58.0%까지 증가할 것으로 전망된다(한국노동연구원 & 대한상공회의소, 2002).

한편 지난 몇 년간 우리나라 근로자의 직종별 취업 상태를 살펴보면 농업, 어업 관련 근로자가 1994년 2,547천명에서 1997년 1,825천명으로 감소하고 기능원, 공무원, 사무직원 등은 비슷한 추이를 보이는 반면, 서비스근로자 및 판매근로자의 수는 4,288천명에서 4,947천명으로 전문직종과 함께 증가하는 추세를 보이고 있다(김숙영, 1999). 즉, 사회간접자본 및 기타 서비스업에 종사하는 여성근로자가 1970년에 전체 여성근로자 중 30.6%이던 것이, 2001년에는 71.4%로 비중이 증가하였다(한국산업안전보건연구원, 2002).

이렇게 증가하는 여성근로자들에게 있어 가장 중요한 건강문제가 무엇인지에 대한 질문은 여성근로자의

건강문제를 이해하고 연구하며, 중재방안을 마련하는데 있어 매우 기초적인 작업이다. 여성근로자들에게 11개의 작업장 위험요인을 제시하면서 각 요인의 심각성을 질문한 Hatch(1997)의 연구에 의하면 스트레스가 가장 영향을 많이 미치는 작업위험요인으로 지적되었다¹⁾. 또한 각국에서 모인 안전보건대표자로 하여금 작업에 의해 야기되거나 악화되는 여성노동자의 건강문제를 7가지²⁾ 제시하고 순위를 정하게 했을 때, 1996년에는 77%, 2002년에는 88%로 가장 우선순위가 높은 것이 스트레스인 것으로 밝혀졌다(Trade Union Congress, 2002).

그럼에도 불구하고 아직도 많은 직무스트레스 연구들이 여성을 포함하지 않고 남성만을 대상으로 이루어지고 있기 때문에 직무내용에 있어서 성 특이적인 특징들이 있는지, 직무간장을 인지하는데 있어서 성차가 있는지, 성 특이적인 혼란변수나 매개변수가 있는지, 그래서 이러한 것들이 직무간장에 영향을 미치는 지 등에 대한 것들이 충분히 연구되어지지 않았다(Hellerstedt 등, 1997).

또한 직종과 노동의 형태에 따라 특이적인 직무스트레스의 요인이 존재하는 것은 누구나 예측할 수 있는

1) 1) stress, 2) repetitive motions, 3) AIDS, 4) violence, 5) VDTs, 6) indoor air pollution, 7) hepatitis, 8) injury on the job, 9) reproductive hazards, 10) tuberculosis, and 11) other infectious diseases.

2) stress, manual handling, 경견완장에, 폭력, 생식건강, 화학 및 생물학적 요인, 폐경

* 대한간호협회 대한간호정책연구소

사실이다. 이중에서도 유통업종은 육체노동과 정신노동 이외에 이것과 차별화될 수 있는 감정노동이라는 것을 수행하게 되는데, 이 감정노동은 직무스트레스의 직접적인 원인이 되어, 직무상 감정억제 요구의 크기가 스트레스와는 정의, 직무만족과는 부정의 상관관계가 있음이 여러 연구를 통해 확인되었다(Ashforth 등, 1993).

그럼에도 불구하고 기존에 널리 사용되어 왔던 직무스트레스 측정도구들(Karasek의 Job Content Questionnaire, NIOSH의 Job Stress Questionnaire, Occupational Stress Inventory, Effort-Reward Imbalance model 등에 근거한 설문항목)에서는 이러한 감정노동의 문제에 대한 이해가 부족하였을 뿐 아니라, 한국적 상황에서 취업기혼여성이 가지는 직장가 가정의 양립문제와 여성근로자의 일반적 문제인 고용불안정의 문제 등이 치밀하게 고려되지 못하였다. 따라서 판매직 취업기혼여성의 한국인 특이적인, 판매직 특이적인, 취업기혼여성 특이적인 직무스트레스원을 파악하기 위해 본 연구를 수행하게 되었다.

2. 연구목적

한국적 상황에서 취업 기혼 여성이 가지는 직장가 가정의 양립문제, 여성근로자의 일반적 문제인 고용불안정, 그리고 판매직에서 가장 특징적인 감정노동 수행 등이 판매직 여성의 직무스트레스원으로 어떻게 작용하는지를 밝히고자 한다.

II. 문헌 고찰

1. 직무스트레스

직장생활은 끊임없는 스트레스의 연속이다. 스트레스가 산업장 근로자들의 건강과 생산성, 결근 및 이직에 영향을 미친다는 사실은 잘 알려져 있으며(김순례, 2000), 특히 최근 우리나라의 근로자는 장시간 노동과 고밀도의 노동 및 급속한 기술혁신 등으로 많은 직장스트레스에 시달리고 있다(박상희, 2001).

1992년 일본 노동성의 전국조사자료에서 작업자들의 57%가 자신들의 직무나 노동과 관련하여 심한 불안, 걱정 혹은 스트레스를 경험하고 있다고 응답하여 직무스트레스가 근로자들에게 매우 만연되어 있음을 증

명하였으며(Haratani, 1996), 이러한 일련의 연구들에 대한 결과로써 유럽위원회는 2000년 봄 'Guidance on Work-Related Stress : Spice of Life or Kiss of Death'를 발행하여 스트레스에 의한 건강장애를 경고하면서 일관성 있고 포괄적인 예방정책을 주장하고 있다. 미국에서도 국립산업안전보건연구원(NIOSH, National Institute for Occupational Safety and Health)이 그간의 연구를 집대성하여 1999년에 팜플렛 'Stress at Work'를 발행하여 업무로 인한 스트레스가 근로자의 건강뿐 아니라 조직의 건강을 위협하고 있음을 경고하고 있다.

한편 우리나라 근로자의 경우는 아시아 10개국 중 직업성 스트레스가 1위로 보고되었고, 스트레스와 관련된 뇌·심혈관계 직업병 질환자 수가 매년 증가하는 추세를 보이고 있다. 1997년도 산업재해통계에 의하면 산재보상을 인정받은 산재사망 근로자 2,742명 중 직업성 스트레스와 관련이 있는 뇌혈관 및 심장질환에 의한 사망자 수가 660명으로 전체 사망자의 12%를 차지하였다. 이는 1995년 558명에서 1996년 601명으로 7.7% 증가한데 이어 다시 늘어난 것으로 지속적인 증가세를 나타내고 있다(노동부, 1999). 이러한 경향에 따라 노동부는 2003년 6월에 개정한 산업안전보건법에서 사업주의 의무로 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장애를 예방하도록 규정하고 있다.

한편 직무스트레스와 관련된 비용 역시 매년 매우 급격하게 상승하고 있고, 그 절대량도 엄청난 크기에 이르렀다. Martin(1992)은 스트레스 관련 산재보상이 갑자기 붓물처럼 늘어나서 전형적인 상해로 인한 보상액의 2배에 이르고 있기 때문에 산재보상체계가 붕괴될 것 같다고 예측하였다. 또한 Bruhn(1995)은 미국에서 스트레스와 관련된 질환으로 연간 근로자 1인당 거의 13,000달러의 비용이 든다고 하였고, DeCarteret(1994)는 미국에서 스트레스와 관련된 산재보상, 장기결근, 생산성 저하, 재교육, 보건의료비용을 포함한 총비용은 연간 1,500억 달러에 이른다고 추정하였다. 또한 미국의 경우 지난 25년 동안에 직무스트레스로 인한 의료비용이 800%나 증가했고, 스트레스로 인한 경제적 총 손실이 GNP의 10%를 초과하고 있으며, 영국의 경우에도 GNP의 5-10%가 직무스트레스로 인한 손실로 추산되고 있다(Cooper, 2000).

2. 여성의 직무스트레스

여성의 직무스트레스에 대한 관심이 시작된 것은 1980년대 초반이었다(Miller, 2000). 그리고 현재에 이르기까지 여성의 직무스트레스에 대한 연구들이 다수 이루어졌는데, 그러나 이 연구들이 항상 일치된 견해를 보여주는 것은 아니었다. 예를 들자면 Nelson(1985)은 직업을 가진 여성이 그렇지 않은 여성이나 남성에 비해 더 많은 스트레스를 경험한다고 하였으나, Baruch(1987)는 직업을 가지지 않은 여성이 더 스트레스가 많다고 보고하였다. 또 여성의 직무스트레스에 대해서 Houston(1992)은 직장을 가진 여성은 일의 양적 과다뿐 아니라 역할갈등이 직무관련긴장과 일반적 긴장을 일으킨다고 하였으며, Miller(2000)는 남성이 여성보다 정신적 신체적 안녕상태가 더 좋다고 하였다. 그리고 직무스트레스에 대한 개관연구에서도 이러한 모순된 결과들이 증명되고 있는데, Jick(1985)은 관련된 19개의 논문을 분석한 결과 심리적 스트레스는 여성이 남성보다 더 많지만 심각한 신체적 질병은 남성이 여성보다 더 많다고 하였고, Martocchio(1989)는 15개의 관련논문을 분석하여 직무스트레스의 경험과 인지에 있어 남녀의 차이는 없다고 보고하고 있다. 연구들이 이렇듯 서로 다른 결과를 도출하는 이유에 대해서 여성의 가족특성을 고려하지 않았기 때문이라는 분석과 함께(Elliott, 1991), 여성의 직업과 건강간의 관계를 설명하려는 많은 가설들이 시도되었다.

한편 이렇게 전세계적으로 보편타당한 것으로 밝혀진 여성과 직무스트레스와의 관련성 외에도, 우리나라 여성이기에 더 심각하게 경험하는 직무스트레스 요인들이 있을 수 있는데, 여성근로자의 고용특성이 그 중 하나이다. 우리나라 여성근로자의 고용상의 특성이라면 바로 비정규직의 문제로 귀결될 수 있는데, 이것은 여성근로자의 직무스트레스 발생에 매우 중요한 원인으로 작용할 수 있다.

한편 판매직 여성근로자의 경우에는 성과 관련되어 나타나는 본질적인 직무 내용에 있어서의 성차문제와, 여성의 고용상의 특징으로 인한 직무스트레스의 심화 외에도, 감정노동이라는 독특한 직무스트레스원이 존재한다. 즉, 사무직이나 생산직과는 달리 고객들을 직접 대하는 판매직의 경우에는 주요한 인간관계의 축이 상사나 동료, 하급직원이 아니라 고객으로 표현되는 판매의 대상이 된다. 현대사회의 중요한 테마인 서비스지상

주의의 결과로 나타나는 판매직의 감정노동은, 입사시 연령과 외모로 인한 차별 경험 뿐 아니라 개인의 감정을 극도로 왜곡시킴으로써 심각한 직무스트레스를 발생 시키게 된다.

감정노동(emotional labor)이란 Hochschild(1979)가 개념화시킨 용어으로써, 개인은 효과적인 직무수행 또는 조직내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하여, 자신의 실제감정을 통제하고 바람직해보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 하게 되는데 이러한 노력을 감정노동이라고 정의하였다.

현대 자본주의 사회는 모든 것을 상품화하는데, 이제는 인간의 감정마저도 노동력의 일부로서 노동과정에 투입해야 할 요소가 되고 말았다. 즉, 인간의 감정이 조직목적의 실현에 도구적으로 활용되기 시작한 것이다(윤세준, 2000). 따라서 종업원의 감정관리가 업무상 하나의 중요한 요소가 되어 감정관리여부가 업무성과의 대부분을 결정하는 호텔 종업원, 정신과의사, 판매원 등 대인접촉이 많은 직군은 모두 감정노동자인 것이다.

감정노동을 수행하는 것은 직무수행으로써 감정적 표현 노력의 의미뿐 아니라 그 과정에서 감정 왜곡(感情 歪曲)이 발생하기 때문에 직무스트레스로 작용할 수 있다. Rutter(1988)의 연구결과에 의하면, 직무상 감정억제 요구의 크기는 스트레스와는 정의 상관인, 직무만족과는 부정의 상관인 있다고 하였고, Adelman(1989)은 감정노동의 정도가 높을수록, 낮은 직무만족과 낮은 자존감을 보이며 불량한 건강과 심리적 장애를 유발한다고 하였다. 감정노동군과 비감정노동군을 대상으로 우울 수준을 측정한 김수연 등(2002)의 연구에서도 감정노동군이 비감정 노동군에 비해 직무만족도, 직업불안정성과 우울수준이 통계적으로 유의하게 높았으며, 직무요구도와 직무자율성은 비감정노동군에 비해 유의하게 낮았다고 하였다. 또한 감정노동군에서는 직무에 대한 안정성이 낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 감정노동 정도가 높을수록 우울 수준이 높았다고 한다.

이렇듯 서비스 직종군에서 감정노동 자체가 직무스트레스 요인으로 매우 중요함에도 불구하고, 직무스트레스 요인으로서 감정노동을 경험적으로 다룬 연구는 거의 없는 실정이다(고동우, 2001). 이에 관한 연구로 김민주(1998)는 감정노동 측정 도구를 9문항으로 개발하였는데, 분석결과 1개의 요인만이 발견되었다고 하였다. 그리고 이후로 감정노동 측정도구에 대한 연구는

크게 진척되지 못하고 있다.

본 연구의 출발은 이러한 일련의 상황들과 관련이 있다. 즉, 기존의 직무스트레스 모델중에는 판매직 기혼여성의 독특한 직무스트레스를 설명할 수 있는 모델이 없고, 또한 기존의 직무스트레스 모델에 근거한 연구들 중에는 판매직 기혼여성을 대상으로 타당성을 입증한 연구를 발견할 수 없다는 것이다. 여러 연구들을 통해 직무스트레스 모델과 그에 근거한 연구들은 남성 중심으로 개발되고 적용되어진 면을 확인할 수 있었고, 이러한 판단에 근거하여 여성 특이적인 직무스트레스원을 추적하고 취업기혼여성만이 경험하는 다중 역할로 표현되는 직장가 가정의 양립문제를 포함하고자 연구대상을 취업기혼여성으로 한정하였다. 또한 판매직은 사무직이나 생산직과는 다른 지위체계를 가지고, 특히 우리나라의 경우에 기혼여성이 비정규직으로 대거 고용되어 낮은 급여, 장시간 노동, 고용불안과 같은 직무스트레스원을 경험하고 있는 상황을 고려함과 동시에, 감정노동이라는 특수한 스트레스원을 가짐에도 불구하고 어떤 모델로도 이 감정노동에 대한 부분을 제대로 투영할 수 없다는 판단에 의해 본 연구의 대상직종을 판매직으로 하였다.

II. 연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 판매직 기혼여성을 대상으로 질적 연구를 수행하였다. 질적 연구의 자료수집방법에는 관찰, 면접, 문서나 기록에 대한 고찰 등 3가지 방법이 있다. 본 연구에서는 이 3가지 방법이 모두 동원되었는데 가장 추가된 것은 심층면접방법이었다. 즉 연구대상이 되는 판매직에 근무하는 취업기혼여성을 대상으로 심층면접을 수행하였으며, 필요에 따라 자료를 수집하는 동안 인식되는 연구참여자의 감정, 태도, 경험, 반응 등을 현장노트로 기록하였다. 또한 장시간을 관찰하지는 못하였으나 실제로 면접 참여자 및 동일군의 연구대상자들이 업무를 수행하는 과정을 관찰하여 연구자가 발견한 내용들도 이용하였다.

이 중 실제 분석자료로 사용된 것은 면접 기록이었으며 나머지 자료들은 연구자의 이론적 민감성³⁾을 높이기 위한 자료로만 활용하였다. 또한 연구자는 직무스트레스, 감정노동, 판매직 환경 등에 대한 다양한 문헌 고찰을 통해서도 이론적 민감성을 높이고자 노력하였다.

2. 연구대상

먼저 심층면접 연구는 일개 백화점의 판매직 기혼여성 20명을 대상으로 2003년 4월 18일부터 8월 10일 사이에 수행되었다. 연구참여자는 32세-55세 사이였으며, 간단한 face sheet 작성으로 일반적인 사항을 파악하고 면접조사에 대한 동의서를 작성한 후 면접을 수행하였다.

3. 조사방법

본 연구에서는 질적연구방법중 특히 심층면접방법을 이용하였다. 판매직 기혼여성을 대상으로 수행된 심층면접은 비구조적인 개인 심층면담이었으며, 면접장소는 대부분 연구참여자의 직장이었고, 면담시 주변의 영향을 줄이기 위해 연구자와 대상자 둘 만이 이야기할 수 있는 공간을 마련하여 수행하였다. 면담을 시작하기 전에 연구의 취지를 먼저 설명하고 연구참여자의 권리보호를 위한 조치로 연구동의서를 작성하였다. 면담시간은 대개 40분-90분이었으며, 면담이 끝난 후에는 즉시 녹음된 내용을 녹취록으로 작성하였고, 기록이 정확한지 다시 녹음을 들으면서 확인하는 과정을 거쳤다. 분석은 자료 수집과 동시에 진행되었으며, 자료분석 결과는 다음 연구 참여자에 대한 질문에 반영하여 앞서 면담한 연구참여자에게 나타난 개념이 다음 면접 대상자에게도 나타나는지를 확인하였다. 나타나지 않는 경우에는 그 원인을 밝힐 수 있는 질문을 계속적으로 하여 더 이상 새로운 범주들이 나타나지 않는 포화상태에 이를 때까지 심층면담을 진행하였다.

4. 자료분석방법

심층면접 연구의 자료분석방법은 Strauss와 Corbin

3) 이론적 민감성은 연구자의 개인적 자질을 말하며, 자료의 의미를 지각하고, 자료에 의미를 부여하고 이해할 수 있는 능력, 관련이 있는 것과 없는 것을 구분해낼 수 있는 능력을 말한다. 이러한 이론적 민감성을 높이기 위한 방법에는 연구자료에 대해 회의적인 태도로 계속해서 질문하고, 자료의 단어나 구, 문장을 분석하며, 나온 결과들을 지속적으로 비교하는 것 등이 있다.

(1996)의 방법을 따랐다. 즉, 자료를 개념화하는 개방 코딩(open coding), 하위범주를 상위범주로 추상화 하는 축 코딩(axial coding), 핵심범주를 선택하고 이론의 기본적 모형을 설계하는 선택적 코딩(selective coding)이 그것인데, 본 연구에서는 판매직 기혼여성의 직무스트레스원을 파악하고자 하는 목적에 따라 개방코딩과 축코딩의 방법만을 수행하였다.

개방코딩과정에서 실시하는 개념화, 하위범주화, 범

주화는 나타난 결과들에 어떤 이름을 붙이는 '명명화'가 중요하다. 연구과정에서 나타난 범주에 이름을 붙이는 방법은 연구자가 고안해 내거나 자료제공자가 사용한 단어나 어구를 이용하는 방법이 있는데, 자료제공자가 사용한 단어나 어구를 '생태내적 기호(in vivo code)'라고 한다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1996에서 재인용). 본 연구의 명명화 과정에서는 연구자의 주관적 해석을 최대한 배제하기 위하여 연구참여자들의 진술문에서 표현된 어휘를 최대한 반영하는 생태내적 기호를 사용하였다. 범주화 과정에 대한 예시는 다음의 <사례>와 같다.

Ⅲ. 연구 결과

먼저 20명의 심층면접참여자에게 대한 일반적인 특성은 아래 <표 1>과 같다. 연령과 판매물품, 학력, 경력, 급여와 일일근무시간, 종교, 남편의 가사조력정도에 대한 내용이 포함되어 있다.

연구참여자들의 진술문을 분석하는 가장 첫 단계로 단어, 어구, 줄을 단위로 하여 연구참여자의 표현이 의미하는 바가 무엇인가를 파악해내기 위하여 줄코딩을 실시하였다. 줄코딩의 분석결과는 다시 공통된 의미를 표현하는 진술내용끼리 묶었다. 본 연구에서는 참여자

<사례>

아니 손님들이 여기서 근무하면, 조끼입고 근무를 하면 사람같이도 안봐요(사람취급 안하는 손님). 그냥 물건 취급을 해요(물건 취급하는 손님). 카트 있잖아요, 앉아서 친절한다고 이렇게 쭈그리고 좀 있으면 지나가다가 손님이 카트로 탁 치잖아요. 허리나 엉덩이부분을 굉장히 많이 쳐요. 그런데도 쳐다보지도 않아요(카트로 부딪쳐도 사과하지 않는 손님). 그냥 그냥가요 그냥, 손님이 손님끼리 부딪쳤으면 막 미안하다고 할 거 아니 예요. 근데 여기 근무하는 직원은 뭐 여기서 우리가 작업복 벗고 나가면 자기네보다 훨씬 더 잘 살고 수준도 좋아요(판매원 근무복 입은 사람을 무시하는 손님). 근데 이 옷 입고 있다는 그 이유 하나만으로 막 손님들이 좀 그렇거든요. 아주 그냥 자기네들보다 못하다고 그런 생각을 해요(판매원을 무시하는 손님). 그러니까 그런 불만은 많지만은 손님한테 뭐라고 한마디를 못하지요(손님에게는 불만사항을 말하지 못한).

< 표 1 > 심층면접 참여자의 일반적인 특성

ID	연령	판매물품	학력	경력	급여 (만원)	일일근무시간 (h:m)	종교	남편의 가사조력정도
사례1	39	인스턴트 커피류	고졸	8월	75	10	기독교	잘 도와줌
사례2	46	떡	고졸	5년	120	10	불교	잘 도와줌
사례3	46	캐서	고졸	5년	100	7	불교	전혀 안도와줌
사례4	49	선식	대졸	5년	150	10	기독교	약간 도와줌
사례5	44	특수야채	중졸	1년	100	8:30	천주교	지방거주
사례6	32	여성의류	초대졸	7년	250	12	없음	잘 도와줌
사례7	55	여성의류	고졸	13년	170	11:15	천주교	사별
사례8	44	우유(매점)	고졸	1년	90	10:30	없음	이혼
사례9	49	남성의류	고졸	17년	100	10:20	없음	전혀 안도와줌
사례10	49	남성의류	고졸	10년	130	10:20	기독교	약간 도와줌
사례11	52	선식	고졸	3년6월	90	9:30	기독교	잘 도와줌
사례12	33	빵류	고졸	1년3월	90	10	없음	지방거주
사례13	41	냉장식품, 햄류	고졸	3년	100	10	없음	약간 도와줌
사례14	45	부각	중졸	6년	120	10	기독교	지방거주
사례15	47	육가공, 햄류	고졸	4년	100	10	불교	지방거주
사례16	37	육가공, 햄류	고졸	19년4월	45(격일)	10	없음	전혀 안도와줌
사례17	45	부각	고졸	1년5월	120	10	불교	잘 도와줌
사례18	37	면종류	고졸	1년8월	100	10	원불교	잘 도와줌
사례19	44	미역류	고졸	3년	100	10	없음	전혀 안도와줌
사례20	45	미역류	고졸	1년5월	90	10	기독교	약간 도와줌

와의 면담을 통해 얻은 자료를 근거로 개념과 하위범주, 상위범주를 구축하였는데, 기존의 직무스트레스 측

정도구에서 언급된 개념을 제외하고 새로이 발견된 개념은 모두 49개, 하위범주는 17개, 상위범주는 3개였

〈표 2〉 발견된 개념, 하위범주, 상위범주

상위범주	하위범주	개념	
직무요인	근무환경	<ul style="list-style-type: none"> · 직장내 휴식공간이 부족/협소하거나 시설이 낙후되어 있다 · 바깥공기를 쐬기 어려운 근무환경으로 인해 심리적인 답답함을 느낀다. · 나의 업무는 무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다 · 오랫동안 서서 근무해야 한다 	
	신체적 부담	<ul style="list-style-type: none"> · 일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵다 · 나의 업무는 다른 일에 비해 육체적으로 더 피곤한 일이다. 	
	매출압박	<ul style="list-style-type: none"> · 매출이 떨어지는 것이 몹시 걱정이다. · 매년 매출신장의 압박을 느낀다 · 매일, 혹은 일정기간마다 매출현황을 보고해야 한다 · 매출이 증가되면 금전적, 심리적 보상이 따른다 	
	업무량과 노동강도	<ul style="list-style-type: none"> · 근무시간이 너무 길다 	
	감정노동	<ul style="list-style-type: none"> · 나는 손님으로부터 종종 인격적인 무시를 당한다. · 나는 상식없는 손님을 종종 만나게 된다. · 부당하게 판매원을 고발하는 손님이 있다. · 불합리한 반품/교환/환불 요구를 자주 받는다 · 물건/상품을 함부로 다루는 손님이 있다. · 고객과의 관계에서는 어떠한 경우에도 친절해야 한다 	
심화요인	시간 사용의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> · 나는 일요일/공휴일에 쉴 수 없어서 어려움이 많다 · 나의 일은 시간을 자유롭게 쓸 수 없다. 	
	직장/가정 양립	<ul style="list-style-type: none"> · 나는 가사와 육아에 대한 부담으로 퇴직을 고려해 본 적이 있다. · 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다 · 나는 직장일 때문에 자녀양육/교육에 소홀한 것이 늘 걱정이 된다 	
	가족의 지지	<ul style="list-style-type: none"> · 나의 자녀는 나의 직장생활을 잘 이해해주고 도와준다 · 나의 남편은 나의 직장생활을 잘 이해해주고 도와준다 	
	상사와의 갈등요인	<ul style="list-style-type: none"> · 상사와의 업무적인/개인적인 대화를 편하게 할 수 있다 · 상사로부터 인격적 무시를 당하는 일이 잦다 · 하루라도 상사를 안보는 날이 있으면 좋겠다 · 상사와 야유회 등을 통해 갈등을 해소할 기회가 있다 · 상사로부터 성희롱을 받는 경우가 있다 · 상사의 업무처리방식이 합리적이지 못하다고 생각한다 	
	동료와의 갈등관계	<ul style="list-style-type: none"> · 동료직원들간에 편가르기가 있다. · 선/후입자, 정규/임시직 간에 갈등이 있다 · 동료와 일하는 방식에 있어 갈등이 있다. · 고용불안정으로 인해 인간관계가 단절된다. · 동료간에 서로의 사정을 잘 이해해준다 · 매출 때문에 경쟁업체 직원들 간에 갈등 상황이 있다 · 동료와 회식 등을 통해 갈등을 해소할 수 있는 기회가 있다. 	
	부하직원과의 갈등관계	<ul style="list-style-type: none"> · 부하직원과 일하는 방식에 있어 갈등이 있다. · 부하직원의 잦은 교체로 매번 새로이 일을 가르쳐야 한다. 	
	고용기회	<ul style="list-style-type: none"> · 나는 실직에 대한 염려가 있다. 	
	차별요인	<ul style="list-style-type: none"> · 나는 기존자라 미혼자에 비해 차별받는다 · 입사시에 외모와 연령이 영향을 미친다 	
	보상요인	위신	<ul style="list-style-type: none"> · 다른 사람들이 내 직업을 천하게 생각하는 경향이 있다. · 나를 기분 좋게 하는 단골손님이 있다.
		복지정책	<ul style="list-style-type: none"> · 직원에 대한 복지정책이 잘 되어 있지 않다. · 나는 연/월차 휴가, 생리휴가(보건휴가)를 편하게 사용할 수 있다.
심리, 경제적 보상		<ul style="list-style-type: none"> · 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 급여는 적절하다 · 지금 하고 있는 일은 경제적/심리적으로 내게 도움이 된다. 	
승진		<ul style="list-style-type: none"> · 승진은 합리적으로 이루어지는 편이다. 	

다(표 2). 3개의 상위범주는 직무요인, 심화요인, 보상요인이었고, 직무요인에는 5개의 하위범주가, 심화요인과 보상요인에 각 6개씩의 하위범주들이 포함되었다.

각 개념들과 관련 진술문의 내용은 다음과 같다.

1. 직무요인

1) 근무환경

직무요인으로써 근무환경이 직무스트레스 요인임을 지적한 내용으로는 '직장내 휴식공간이 부족/협소하거나 시설이 낙후되어 있다.', '바깥공기를 쐬기 어려운 근무환경으로 인해 심리적인 답답함을 느낀다.', '나의 업무는 무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다.', '오랫동안 서서 근무해야 한다.'는 것들이 포함되었다. 즉, 기본적으로 물리적인 근무환경요인이 직무스트레스의 주요한 요인임이 지적된 것이다.

“그리고 이제 휴게소가 있는데 휴게소가 제대로 뭐랄까 뭐 이렇게 뭐 제대로 시설이 안되어 있어요. 안되어 있어가지고 에어컨같은 것도 안태있고 좀 편히 이렇게 시원한 곳이 못되거든요.”(사례 11)

“그러니까 어떻게 보면 딱 하늘도 보고 물도 보고 해야지 되는데 하늘을 볼 시간이 없어요 맨날. 이 형량 등 북빛아래서만 있어야지 돼요.”(사례 6)

“처음에는 적응하기 힘들지요. 주부로서 딱 10시간 서 있다는 것 자체가 다리가 붓고 아프고 손도 붓죠, 무릎도 딱 아프고 허리도 아프고..”(사례 5)

“근데 이게 아무래도 무게가 있다보니까 이게 쉬면서 하면 괜찮은데 일주일에 한번은 쉬어야 된다는 말이 그건 제가 공감할 해요. 근데 이제 뭐 바빠서 진짜 뭐 제가 푹로 한주를 뛰었다하면 저 뭐 이렇게 허리러던지 그런 거는 좀 안 좋아요.”(사례 2)

2) 신체적 부담

직무요인으로써 신체적 부담작업이 직무스트레스요인으로 지적되었는데, 구체적으로는 '일이 바빠서 휴식 시간을 내기가 어렵다.', '나의 업무는 다른 일에 비해 육체적으로 더 피곤한 일이다.'가 포함되었다. 신체적인

부담작업은 사무직 환경에서는 두드러지지 않는, 즉 판매직 환경에서 매우 두드러지는 직무스트레스 요인으로 판단된다.

“아침부터 저녁까지 커피한잔 먹은 시간이 없어요.”(사례 18)

“저는 건강한 편이었어요 근데 이제 처음에 서있는 자체가 뭐가 제일 힘들었냐면 집에 돌아가면 발바닥이 온 북이네요. 발이 너무 인제 열이 딱 나니까 집에 돌아가면 우선은 발을 아주 차가운데 그런데다가 많이 대주고 또 하루종일 서있으니까 저는 그냥 가자마자 우선은 드러누워요 드러누워서 인제는 허리라든지 이천데 좀 펴서 해주고”(사례 4)

3) 매출압박

직무요인으로써 매출압박 요인은, 매출저하에 대한 두려움, 매출신장에 대한 압박감 등이 지적되었다. 이 매출압박요인은 특히 판매직 환경에서는 가장 중요한 요인으로 지적될 수 있는데, 업무부담이나 업무과중이라는 형태로는 정확하게 짚어낼 수 없는 판매직 특유의 직무스트레스 요인이다. 따라서 기존의 직무스트레스 측정도구로는 판매직의 매출압박 관련 스트레스원을 파악해 내기 어려웠으며, 판매직을 대상으로 직무스트레스를 조사할 때에는 반드시 '매출'이라는 용어로 표현된 설문문항이 필요할 것으로 판단된다.

“다운데 전에 있을 때는 퇴근할때마다 매출보고를 했어요. (매일 매출을 보고해요?) 그러니까 하루에 몇 개 나가고, 뭐 이런 거 있잖아요? 전화상으로 맨날 그거 했더니깐요, 그게 무진장 스트레스예요. 많이 나왔을때는 괜찮은데, 안나왔을 때는 전화하기도 껌끄럽고 안할수는 없고,” (사례13)

“매출도 스트레스 받지요. 이게 매출이 작년같은 때 말 해도 경기가 그럭저럭 괜찮아서 매출때엔 스트레스 안받았는데, 올해는 경기가 안좋다보니까 매출이 뭐 한 3분의 1 정도로 푹떨어지니까 스트레스 받지요.”(사례 17)

4) 업무량과 노동강도

직무요인으로써 업무량과 노동강도 항목으로 지적된

것은 '근무시간이 너무 길다'는 것이었다. 면접대상자의 일반적인 특성에서 보는 바와 같이 통상적으로 판매직 여성들은 하루에 10시간동안 일을 하는 것으로 나타나고 있는데, 주당 근무시간으로 환산해보면 근로기준을 훨씬 초과하는 주 60시간에 해당한다. 따라서 이로 인한 직무스트레스의 정도는 몹시 큰 것으로 판단된다.

"근무시간 긴 거, 서서 일하는데 기니까 굉장히 힘들지요."(사례 17)

5) 감정노동

직무요인중 마지막으로 지적된 것은 감정노동이었는데, 고객을 상대해야 하는 직업의 특성상 반드시 경험하는 직무스트레스 요인인 것으로 파악되었다. 특히 '손님으로부터 인격적인 무시를 당한다', '불합리한 반품/교환/환불 요구를 자주 받는다', '상식없는 손님을 자주 만난다' 등이 지적되었다. 우리나라 판매직 기혼여성들은 대개 자녀양육을 마치고 다시 노동시장에 투입된 사람들이 대부분으로 연령층이 다소 높다. 그런데 어린 연령의 사람들로 부터 인격적인 무시를 당하게 될 경우에 이에 대해 어떤 항의나 반발을 하게 되면 해고를 당하게 되므로, 무조건 사과하고 상냥하게 응대해야 하는 과정에서 몹시 큰 직무스트레스를 받는 것으로 조사되었다. 이는 서비스직에 나타나는 일반적인 현상인데, 특히 판매직의 경우에 매출증대를 위해 부정적인 감정 표현을 극도로 자제해야 하는 것에 어려움을 느끼는 것으로 나타났다.

"아구르르도 한 두 개 보통 날개로는 이런 데서는 안팔잖아요. 한 줄에 다섯 개 있는 거를 언따들 손핑하는 동안 한시간 이렇게 돌아다니잖아요. 그 안에 애기들이 카트에서 다 먹어요. 그러면 다 먹은 건 나가실 때 계산하셔야 하는데 그냥 카트에 쓰레기로 놔두고 가는 거예요. 많아요. 그런 거, 아우 그런 스트레스가 얼마나 많은데요."(사례 12)

"뭐 한마디로 오장육부를 다 꺼내놓고 하는 거지요. 소원 우리 교육받을 때 어린이아들한테도 반말하지 말라고 그래요."(사례 15)

"무조건 손님한테 무조건 다 손님이 원하는 대로 무조건 해줘야 돼요. 일방적으로 예."(사례 9)

"하다못해 이 속옷같은 것도 다 손빨래하라고 표시되었는데도, 자기네가 딱 세탁기 돌려갖고 놓아졌는데도 뭐 이거 000원 000, △△△, 이렇게 메이커가 속옷이 이렇게 놓아져갖고 티겔냐 환불해달라 또 수리까지 수선해달라 식컷입던 팬티도..."(사례 15)

"아니 손님들이 여기서 근무하면, 조끼입고 근무하면 사람같이도 안타요. 그냥 물건 취급을 해요. 그럴 때는 그냥 속상하지요."(사례 12)

"손님들이 다짜고짜 와서 '이거 입어봐도 돼?' 이렇게 말하고, 이렇게 손님들 나한테로 매너나 그 상분에 대한 조신성 같은 것도 없고 략락 집어던지고 그런 사람들이 있다고 그러드라구요."(사례 7)

2. 심화요인

1) 시간사용의 어려움

직무스트레스를 심화시키는 요인으로 지적된 것 중 첫 번째는 '시간사용의 어려움'이었다. 즉, 사무직처럼 근무시간중에 잠깐 시간을 내어 불일을 보는 것이 어렵고, 특히 주말과 휴일이 가장 바쁜 날이어서 가족과 함께 시간을 보낼 수 없거나, 경조사 참여가 어렵고, 부모님을 찾아뵙지 못하는 것이 가장 어려운 점으로 지적되었다.

"제가 일반회사 근무할때는 토요일이나든가 일요일 날 시간이 있어서 괜찮았는데, 가족하고 같이 못있어서, 애하고 같이 못있어서 제일 아쉽잖아요. 토요일 일요일 항상 같잖아요."(사례 19)

"안에만 있어야 되니까, 내가 전에 일반 직장생활해서 그런지 쉽게 은행가는 것도 못하고, 일일이 인제... 못간다는 건 아니고, 절차가 복잡해요 그런 면에서 그렇고."(사례 19)

2) 직장/가정 양립

직무스트레스의 심화요인중 직장/가정 양립의 문제는 기혼여성이 가지는 전형적인 직무스트레스 요인이다. 그러나 기존의 직무스트레스 측정도구들은 '돌봐야 할 아이들의 수' 정도로만 직무스트레스를 측정하고자 하였다. 그러나 질적연구를 통해 살펴본 직장/가정 양

림의 문제에서는 '가사와 육아에 대한 부담으로 퇴직을 고려해본 적이 있거나', '직장일 때문에 자녀양육과 교육에 소홀한 것이 걱정인' 부분이 직접적인 직무스트레스 요인인 것으로 파악되었다.

“아이 낳고 살림하고 이렇게 직장생활 하는 게 너무 너무 힘들어요. 어쩔 수 없이 다니는 거지 뭐랄 먹으면 그냥 여유만 되면 쉬고 싶어요. 집에서 그냥 애들키우고 살림하고 그러고 싶지 이렇게 힘들게 나가서 일하고 싶지 않아요. 솔직히”(사례 5)

“남편 뒷바라지하지요, 퇴근하면 가서 빨래하지, 청소하지, 또 고등학교 여자아이가 있어가지고 밖에 도시락이 있어요, 그거 준 해야지 하면 너무 힘들고, 인제 큰 아이가 공부하는데 집에서 다녀요 그렇지 또 그 애 또 챙기지, 그러니까 수면부족이죠, 늦게 자고 아침 일찍 일어나고, 또 와서 이렇게 하루 종일 서서 판매해야 되고 손님들 상대해야 되니까 정신적으로도 힘들고, 육체적으로도 힘들고 그래요. 그런 게 힘들지 뭐”(사례 5)

3) 가족의 지지

가족의 지지라는 항목은 직무스트레스를 완충시키는 역할을 하는 항목이다. 즉, 가족의 지지가 낮을 수록 직무스트레스가 심화되는 쪽으로 해석을 할 수 있다. 구체적인 직무스트레스 항목으로는 취업기혼여성의 직장생활에 대한 자녀의 이해와 남편의 이해로 나타낼 수 있었다.

“그러니까 그런거는 우리 애들은 거의 다 많이 컸으니까 딱 이렇게 챙기고 그런 거는 없어요. 자기들이 알아서 냉장고에 있는거 해서 먹고, 냉장고만 채워져 있으면 잘 먹고 이러니까 그런 거는 별로 많이 없어요, 이제 일만 열심히 하면 되니까”(사례 18)

“그 다음에는 집에 돌아오면 해야 할 일 땀에, 그래도 저는 제 남편의 연령에 비해서는 그래도 많이 이해해주고 도와주는 형편인데”(사례 4)

4) 상사와의 갈등요인

직무스트레스 심화요인중 가장 큰 부분은 인간관계의 문제였다. 특히 면접을 진행하면서 상사와의 갈등관계나, 동료와의 갈등관계에서 대상자들이 가장 긴 시간

을 내어 이야기를 들려주었으며, 가장 목소리를 높여서 힘들음을 토로하는 모습을 보여주었다. 구체적인 내용으로는 상사로부터의 인격적인 무시, 비합리적인 상사의 업무처리방식, 상사로부터의 성희롱 등이 거론되었다.

“안됐어요. 마흔 몇살밖에 안됐어요. 마흔다섯도 안됐어요. 근데 나이 50-60억은 아줌마들한테, ‘따라타, 가!’ 딱 이렇게 언성을 높이니까”(사례 18)

“그 성희롱이라고 그래야 되나? 먼저 있던 수퍼에 있을 때 그러니까 위의 상급자가 저녁먹자고 그래가지고 그쪽에 근무하다가 나왔거든요.”(사례 16)

“그거는 우리가 본부에서 행사가 내려왔요, 그러면 여기 00전에서 해주는 거예요. 근데 그거를 담당인이 잘해줘야 되는데 맘에 안들면 안해줄 수도 있지요. (중략) 그런데 보면은 아무래도 아직까지 우리나라는 그거 있죠, 주는거 툴돈”(사례 13)

5) 동료와의 갈등요인

동료와의 갈등요인은 매출압박과 매우 밀접한 관련이 있었다. 즉, 동종제품을 나란히 전시하는 판매점의 관행상 경쟁적인 관계인 타사 직원과 하루종일 앞에서 고객을 유치하는 경쟁을 벌이는 과정에서 갈등관계가 불거지는 것으로 조사되었다. 특히 타사의 매출이 증대될 수록 그 스트레스의 양은 수직상승하고, 경쟁관계인 동료간에 서로 헐뜯거나 싸움을 벌이는 경우도 왕왕 발생하는 것으로 면담자들은 보고하고 있었다. 이 현상은 매출압박이라는 판매의 기본적인 목표가 사라지지 않는 한, 그리고 동종의 물건을 나란히 배치하는 판매전략이 수정되지 않는 한 사라질 수 없는 직무스트레스 요인인 것으로 판단된다. 구체적인 스트레스 요인으로 지적된 것은, 동료들간의 평가르기, 매출압박으로 인한 경쟁업체 직원간의 갈등상황, 선/후임자, 정규/임시직 간의 갈등 등이 보고되었다.

“그러니까 나하고 같이 일하는 애들보다는 이상하게 그쪽 애들하고 뺄음 먹게되고 친해지고, 왜냐면 같은퍼시에 있는 애들은 서로 근대호 뺄음 먹어야 되니까 처음에 뺄때부터 자연히 강하게 되드라구요”(사례 15)

“또래끼리 끼리끼리 그러니까 그냥 한 40대 그때 어

기 들어타서는 처음에는 맞고생 많이 했지만 그런 것 때문에. 그 먼저 온 사람들의 텃새같은 거 그런 거 있잖아요.”(사례 7)

“애가 이제 000회사애가 이빠이 한가나가지고 나이가 어언데 ‘니혼자 다 해먹어나’ 그래서 ‘야, 나는 이런 맛을 사실 할 수 있는거야. 손님을 속이지 말고 정식대로 하자 하면은, 이게 맞는거 아니냐’, 근데 ‘여기서 어떻게 영업을 하는데 정식대로 하나’ 그러다가 이제 티격태격하고 그거예요. 티격태격 싸우는거, 근데 린둥지요.”(사례 18)

6) 부하직원과의 갈등관계

부하직원과의 갈등관계는 상사나 동료와의 갈등관계 보다는 크게 문제되지 않는 것으로 보고되고 있다. 그러나 부하직원의 잦은 교체나, 일하는 방식에 있어서의 상이함 등이 스트레스를 유발할 수 있는 것으로 나타났다.

“티끌부러요 쉽게 얘기하면, 그러니까 쉬운거만 할려고 그러고 어려운거는 먼저 번 언니들이 잘하니까 해나 이려고 머루는 것도 있고 (중략) 언니 먹안해요 내가 다음에 뭐 이럴게... 인정하면 괜찮은데 그 인정은 죽어도 안해요, 그때는 완전히 머리가 돌아요 돌아요.”(사례 4)

“그러니까 새로 들어올 때마다 새로 가르쳐서 해야 하니까 린둥죠.”(사례 9)

3. 보상요인

1) 고용기회

마지막 요인으로는 직무스트레스를 완화시키는 보상요인이 있는데, 이 보상요인중 첫 번째로 지적된 것이 고용기회이다. 최근에는 노동유연화 정책에 따르는 비정규직 노동이 확산되면서 실직에 대한 염려가 매우 큰 스트레스 요인으로 작용하는 것으로 파악되었다. 특히 전문적인 지식이 없는 판매직의 경우이고, 연령대가 상대적으로 높은 기혼자이기 때문에 더욱 고용불안정으로 인한 스트레스가 큰 것으로 보고되었다.

“근데 며칠전에 한 언니가 거의 뭐 본인에 의해서가 아니고 회사에서는 적대 그깟두라는 소리는 안하지요

걸으로는, 근데도 나이먹은 언니층, 원한살인데 인제 여기 매장은 어느 정도 안정이 됐으니까 딱 매장으로, 세군데를 행사를 뛰어나 이런 식으로 된거예요. 이 언니가, 나는 그렇게는 못하겠다 내가 문도안출고 나이도 먹었고 나는 그냥 여기 있겠다, 근데 회사측에서는 이 저 위에서 다 걱정이 났기 때문에 그렇게는 안된다, 이래 갖고 본인 저기에 의해서 그깟돈계 아니고 어쩔수 없이 지금 그깟됐거든요.”(사례 15)

2) 차별요인

보상요인중 차별요인은 감정노동과 맥락을 같이하는 항목인데, 서비스직이기 때문에 사측에서는 미혼자, 저연령자, 외모가 출중한 자를 선호하게 된다. 따라서 기혼, 고연령이기에 가지는 차별의 문제가 직무스트레스와 곧바로 연결되어 나타나는 것으로 확인되었다. 이 요인은 기존의 직무스트레스 조사에서는 전혀 고려되지 않았던 내용이고, 특히나 남성들에게는 해당되지 않는 항목이지만 여성의 직무스트레스에서는 매우 중요하게 다루어져야 할 항목으로 판단된다.

“근데 봉급은 아가씨들하고 아줌마들하고 차이가 엄청 심해요.”(사례 18)

“000 회사도 아가씨들은 입사하면 3개월 수습기간만 지나면 고정이에요. 그래서 보너스 이런 것이 다 나오는데 결혼할라 동시에 그게 없어진대요.”(사례 15)

“냉동쪽에는 뭐 이렇게 행사했을 때 뭐 그 그쪽에 파트너들 오너들이 뭐 키가 양중아서, 키가 많이 작아서, 또 뭐 얼굴같은거 그런거 봐서도 노 할 때 있고 그러니까 딱측에 따라서 그러니까 면접보시고 양중다고 하셔가지고 싸구시키는 경우가 여기 오니까 있드라구요.”(사례 16)

“그렇지요, 젊어야, 나이 많으면은 안된다는 거지요, 그리고 사십 넘으면 잘 안씩어고 그래요. 어디 가도 그래요.”(사례 13)

3) 위신

위신이라는 항목은 직업으로 인해 느낄 수 있는 자존감에 관한 내용인데, 판매직을 경시하는 사회풍조로 인한 자존감 저하나, 단골손님의 칭찬으로 인한 자존감

고취 등이 포함되었다.

“아니 손님들이 여기서 근무하면, 조끼입고 근무를 하면 사람같지도 않아요.”(사례 12)

“또 보편은 고마운 손님도 많구요, 일할 때 보편 이제 고마운 손님도 있죠, 이것 먹고 정말 건강을 되찾았다 할 때, 제일로 일하면서 제가 기쁨 느끼는 건 바로 그거거든요, 그리고 또 인제 식품은 진짜 그때 사갔는데 정말 맛있게 잘 먹었다고 하는 손님, 그런 손님이 제일 좋았구요.”(사례 14)

4) 복지정책

보상요인중 복지정책에 대한 것은 판매직 사원이 대부분 비정규직인 관계로 퇴직금이나 성과급이 지급되지 않으며, 휴가를 사용하지 못하는 것에 대한 내용이 포함되었다. 이는 비정규직 직원에게도 정규직 직원과 동일한 처우가 가능하도록 하는 정부의 노력이 필요한 항목이다.

“주부사원들 정식사원들이 별로 없어요. 예, 그 뭐랄까 사원이라고 하지않은 정식으로 일한 그 사무실에 계시는 분들하고 어떤 뭐 그런 처우개선이나 이런게 잘 안되고, 또 퇴직금같은거 그런건 문제가 없는데, 상여금 같은거, 또 이제 일년에 한번씩 주는 성과급같은 거 출 때 그런 면에서 지급을 안해요. 안하드라구요.”(사례 19)

“개네들(직영정규직원)은 솔직히 다 쉬면 한달에 9 일은 쉬어요. 그런데 우리는 아무것도 없죠.”(사례 6).

5) 심리, 경제적 보상

보상요인중 심리, 경제적 보상 부분은 급여의 적절성, 직장생활이 경제적, 심리적으로 도움이 되는지 여부가 포함되었다. 급여가 적정하다고 느낄수록, 직장생활이 경제적, 심리적으로 도움이 될수록 직무스트레스가 감소되는 효과가 있는 것으로 판단된다.

“아가씨들 백오십 받는다 그러면 여기는 한 백만원 정도 받는다고 보편태요. 아줌마들은, 그리고 정직원은 안써요 아줌마들은, 거의 안바식으로 저기를 쓰지않은, 아가씨들은 안그러드라구요, 근데 일하는 거 보편 진짜

아줌마들 무섭게 해요. 팍 걷어 부치고 일하는 거 보편은 무서운데 왜 그렇게 인정을 안해주는 지 모르겠어요.”(사례 18)

“또 그런 것도 있고 또 애들 공부 뭐 학원비 요즘에, 그런 게 조금 어려워요. 안어려운 거 없으면 안되지 그대도, 경제가 어려우니까 점점 더 어려워지게 마련이고 그대요, 그런 거예요. 그대도 이렇게 나와서 일할 수 있다는게 좋네요. 집에 있는 거보다.”(사례 18)

6) 승진

보상요인중 마지막으로 지적된 것은 합리적인 승진에 대한 내용이었다. 본인의 성과에 따라 합리적인 승진이 이루어진다면 직무스트레스는 완화될 것이고, 노력여하와 상관없이 불합리하게 승진이 이루어진다면 직무스트레스는 증가되는 것으로 보고되었다.

“그렇지요 인제 조금 더 욕심이 있는 분들은 사복으로 입기 위해서 굉장히 노력을 많이 하고, 그렇지 않은 분들은 계속 있고, 그러니까 뭐, 뭐든지 다 뜰러스가 되는 거예요, 아주 뭐모가 뛰어나든지 아니면 아주 뜰매를 잘하든지, 아니면 뭐 아시는 분이 있든지, 인제 그 중의 하나, 그러니까 보여지는 면이 많은 곳이 저쪽이곳이죠 그러니까...”(사례 6)

IV. 논 의

1. 연구결과와 해석

본 연구는 기존의 남성중심 직무스트레스 측정도구가 평가해내지 못했던 여성의 직무스트레스를 측정하기에 적합한 도구를 개발하고자 하는 목적으로 수행되었다. 이러한 목적에 따라 질적연구 방식을 통해 기존의 육체적 정신적 노동으로 인한 스트레스 외에 감정노동이라는 추가적인 스트레스원을 가지는 유통업 판매직 여성을 대상으로 하였으며, 직장과 가정의 이중역할이 여성에게 매우 중대한 스트레스원임을 감안하여 기혼여성만을 대상인구로 하였다. 총 20명의 판매직 기혼 여성을 심층면접하고 이를 분석한 결과 기존의 직무스트레스 측정도구에서 포함하고 있는 개념을 제외하고 49개의 개념, 17개의 하위범주, 3개의 상위범주를 새로이 발견하였다.

상위범주 3개는 직무요인, 심화요인, 보상요인으로 구분되는데, 직무요인에 포함되는 하위범주로는 근무환경, 신체적 부담, 매출압박, 감정노동 등이 포함되며, 심화요인으로는 상사 및 동료와의 갈등관계, 직장/가정의 양립문제 등이 포함되었다. 또한 보상요인으로는 고용기회, 워신, 복지정책 등이 포함되었다.

특히 본 연구에서 판매직 특이적인 요인으로 중요하게 발견한 결과인 매출압박이나 매출증가시 보상이라는 항목은 기존의 연구에서는 나타나지 않았던 개념이다. 외국의 연구에서나 국내의 타 연구에서는 매출과 관련된 개념을 '정신적인 부담'이나 '업무과중' 등의 항목에 포함시켜서 파악하는 일이 대부분이었으나, 이렇게 개념이 추상화되면 대상자가 그 내용을 명확하게 인지하지 못하기 때문에 실재하는 직무스트레스를 실재하는 정도만큼 파악해낼 수 없게 된다. 이러한 이유로 기존의 직무스트레스 측정도구로는 판매직 기혼여성의 직무스트레스를 사실 그대로 추적해낼 수 없었던 것이다. 따라서 앞으로의 연구에서는 직종특이적인 스트레스 요인들을 충분히 고려한 설문문항 구성이 필요할 것이라고 판단된다.

또한 판매직 특이적인 요인으로 발견된 감정노동의 문제는, 증가하고 있는 서비스직 전반의 문제로 직무스트레스 요인 중 주요한 요인으로 파악되었다. 고객들로부터 인격적인 무시를 당하거나, 불합리한 처우를 받을 때에도 전혀 반박할 수 없으며, 어떠한 경우에도 친절하게 응대해야 하는 것은 기본적인 인간의 감정을 억누르며 이루어져야 하는 노동에 해당한다. 더구나 감정노동은 직무스트레스를 가중시키고 직무만족도를 떨어뜨리는 요인으로 자주 지적되고 있다. 그러나 기존의 직무스트레스 측정도구에서는 서비스직의 주요한 직무스트레스원인 감정노동부분을 전혀 고려하지 않고 있었다. 따라서 서비스직의 직무스트레스를 측정할 때에는 반드시 이 감정노동에 대한 고려가 필요할 것으로 판단된다.

그리고 한국인 특이적인 직무스트레스원으로 흥미로운 것은 '상사와의 갈등관계'이다. 외국의 직무스트레스 측정도구들은 상사의 역할이 완충과 지지로 표현된다. 그러나 우리나라의 경우에는 상사가 완충과 지지의 역할을 하는 경우를 거의 찾아볼 수 없으며, 매우 큰 직무스트레스원으로 파악되었다. 여기에 더불어 판매직에게는 동종의 물건을 경쟁관계속에 판매해야 하며, 이것이 곧 매출과 연결되기 때문에 동료간의 관계도 매우

큰 직무스트레스원으로 파악되었다. 그러나 매출극대화를 위해 사원들의 직무스트레스는 무시한 채 사측의 경영전략이 추진된다는 사실은 근로자의 정신건강에 있어 큰 걸림돌이 아닐 수 없다.

결국, 판매직 취업기혼여성을 대상으로 질적연구방법을 이용해 수행된 본 연구에서 얻은 성과로는 판매직 특유의 업무부담과는 다른 의미의 '매출압박', '동료와의 갈등관계' 서비스직 특유의 '감정노동', 한국인 특유의 직무스트레스원인 '상사와의 갈등관계' 등의 직무스트레스 요인들을 발견해 내었으며, 이 결과들은 차후의 직무스트레스 측정도구 제작에 근거자료로 사용될 수 있을 것으로 사료된다.

2. 연구의 의의

과거에 비해 여성의 교육수준이 높아지고, 여성 직업관의 변화 및 육아지원 정책 등으로 인해 기혼여성의 취업이 사회 보편적인 현상으로 자리 잡고 있다.

한편 직무스트레스는 고혈압과 심장 마비 뿐 아니라 우울 등의 정신질환을 비롯하여 각종 건강 문제를 일으킬 수 있다는 것은 남녀 모두에게 동일한 상황임에도 불구하고 직무스트레스의 건강에 대한 평가가 여성을 대상으로 이루어진 것은 아주 최근의 일이다. 즉, 많은 직무스트레스 연구가 대개는 남성들을 대상으로만 수행되었고, 직무스트레스에 대한 성차 분석은 미미한 상황이다. 따라서 남성을 위한 직무스트레스 요인변수들이 여성에게도 일반화할 수 있다고는 가정할 수 없기에 (Haw, 1982), 이제는 여성을 대상으로 한 직무스트레스 연구가 몹시 필요한 시기에 이르렀다고 보여진다. 이러한 의미에서 본 연구는 매우 시의적절한 연구였다고 판단된다.

사실 여성은 직무스트레스의 성격이 남성과는 매우 다른 양상을 보인다. 예를 들자면 여성은 남성보다 스트레스와 관련된 질병상태를 더 많이 호소하고 있으며, 조직구조내의 리더쉽 형태에 있어서도 여성은 인간관계 지향적이고, 남성은 일 성취 중심적이어서 스트레스의 구조적 특성이 다르다(Eagle, 1990). 또한 사회적 지지에 대한 정의에서도 남녀의 차이가 존재하는데, 기존의 직무스트레스 모델에서는 만나는 사람간의 관계상의 강도가 아니라, 만나는 사람의 수로 사회적 지지를 정의한다. 그런데 심혈관계 질환 연구에 의하면 직장 외에 밖에서 만나는 사람의 수가 많을수록 여성에게 있어

서는 사회적 지지가 높아져서, 스트레스가 줄어드는 것이 아니라 심장 발작의 위험요인이 높아지면서 반대의 결과가 나타난다고 한다. 그러한 이유는 여성은 사회적 관계속에서 받기보다는 주어야 한다고 느끼고, 상대에 대해 많은 책임감을 느끼기 때문에 사회적 관계가 많을 수록 여성은 더 부담을 느끼게 된다는 논리이다. 따라서 직장에서도 여성은 실의에 빠져 있는 동료에게 지지나 위로를 주어야 한다는 책임감을 느낄 수 있다고 한다(Thorbjörnsson 등, 1998). 또한 남성과는 달리 여성은 스트레스 호르몬과 혈압이 일을 마친 이후의 시간에도 여전히 상승되어 있다고 하는데(Harvard Women's Health Watch, 1999, 2000), 이는 여성이 직무 외에도 가사노동과 육아에 추가로 시간을 소비해야 하기 때문으로 판단된다. 이렇듯 여성은 결국 남성보다 정신적, 육체적으로 더 많은 스트레스를 경험하고, 스트레스의 발생요인이나 양상이 매우 다름에도 불구하고, 지금까지는 여성의 직무스트레스 측정에서는 육아부담이나 가사부담을 고려하는 수준에 그치거나(NIOSH의 JSQ), 아예 이런 정도마저도 고려하지 않은 연구가 대부분이었다(OSI, Karasek의 JCQ).

직무스트레스를 측정할 수 있는 도구들은 기존에 외국에서 개발된 설문도구가 다수 있으며, 특히 이 중에는 오랜 시간에 걸쳐 많은 시행과 평가 수정과정을 거치면서 높은 수준의 타당성과 신뢰성을 확보한 것들도 있다. 그러나 이 설문도구들은 남성과 여성의 작업환경을 근거로 하여 만들어졌으며, 남성만을 대상으로 적합성을 평가한 후에 사용되어 온 것들이 대부분이므로 여성의 직무스트레스를 충분히 설명하지 못하고 있었다.

이러한 관점에서 보면 본 연구결과는 기존의 직무스트레스 측정도구가 포함하지 못했던 많은 부분들을 발견했다고 판단된다. 즉, 첫째로 감정노동, 고용불안(비정규직), 직장-가정 양립의 문제 등 여성근로자가 주로 가지는 문제에 대해 여성의 관점에 입각한 접근을 시도하였다는 것, 둘째로 한국적 상황에 부합하는 상사와의 갈등관계, 매출경쟁으로 인한 동료와의 갈등관계, 직무 외에 가사와 자녀양육이라는 이중부담의 어려움 등을 도구 속에 포괄하고 있다는 점등이 그것이다.

3. 연구의 제한점 및 향후과제

심층면접조사방법을 통해 개발된 판매직 취업기혼여성인 가지는 직무스트레스의 원인을 토대로 직무스트레

스 측정도구를 개발하여 양적연구를 통한 신뢰도와 타당도 분석이 추가적으로 이루어진다면 연구의 완결성을 더할 수 있을 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 고동우, 지선진, 송운강 (2001). 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과-호텔 서비스직 종사원을 대상으로-. *관광학연구*, 25(2), 295-314.
- 김민주 (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), 132-145.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈, 이정렬 (2002). 서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준의 관련성에 관한 연구. *대한산업의학회지*, 14(3), 227-235.
- 김숙영 (1999). 유통업 여성 근로자의 건강문제와 건강행위에 관한 연구. *서울대학교 간호대학원 석사학위논문*.
- 김순례, 이정희 (2000). 일부 산업장 근로자들의 직무스트레스 분석. *한국산업간호학회지*, 9(2), 110-120.
- 노동부 (1999). *매월노동통계조사*.
- 박상희, 이경용 등 (2001). 한국 근로자를 위한 Daily Hassles 스트레스 척도 개발. *보건과 사회과학*, 9, 47-65.
- 신경림 역 (2001). *근거이론의 단계*. 현문사. 서울.(Strauss A, Corbin J (1996). *Basic of Qualitative Research: grounded Theory Procedures and Techniques- 2nd Ed*. SAGE Publications Inc. California.)
- 윤세준, 김상표, 김은민 (2000). 감정노동 : 조직의 감정표현규범에 관한 질적연구. *산업노동연구*, 6(1), 215-254.
- 통계청 (2002). *경제활동인구월보*. 12
- 한국노동연구원, 대한상공회의소 (2002). *21세기 근로여성정책 기본방향에 관한 토론회*.
- 한국산업안전공단 산업안전보건연구원 (2002). *여성근로자 보건관리지침 개발(1차년도)*.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and Employee Well-being*. Unpublished Doctoral Dissertation. Ann Arbor Univ. of Michigan. (고동우, 2001에서 재인용)

- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles : the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Baruch, G. K., Biener, L., Barnett, R. C. (1987). Women and gender in research on work and family stress. *Am Psychol*, 42, 130-136.
- Bruhn, J., Chesney, A., Salcido, R. (1995). Health and organizational issues in managing a multicultural work force. *Family and Community Health*, 18(2), 1-8.
- Cooper, C. L. (2000). Editorial : Future research in occupational stress. *Stress Medicine*, 16, 63-64.
- DeCarteret, J. (1994). Occupational stress claims: Effects on workers' compensation. *AAOHN J*, 42(10), 494-498.
- Eagle AH, Johnson BT (1990). Gender and leadership style : A meta-analysis. *Psycho Bulletin*, 108, 233-256.
- Elliott, B. J., Huppert, F. A. (1991). In sickness and in health : associations between physical and mental well-being, employment and parental status in a British nationwide sample of married women. *Psychological Medicine*, 21, 515-524.
- Haratani, T. (1996). 직무 스트레스와 건강한 직장 : 일본의 국가적 전략. *경희대학교지구환경연구소 지구환경연구소논문집* 7권, 61-73.
- Harvard Women's Health Watch (2000). 8(1), 1-3.
- Harvard Women's Health Watch (1999). 7(2), 1.
- Hatch, M., Moline, J. (1997). Women, work, and health. *Am J Ind Med*, 32(3), 303-8
- Haw, M. A. (1982). Women, work and stress: A review and agenda for the future. *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 132-144.
- Hellerstedt, W. L., Jeffery, R. W. (1997). The association of job strain and health behaviours in men and women. *International Journal of Epidemiology*, 26(3), 575-583.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotional Work, Feeling rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575. (고동우, 2001에서 재인용)
- Houston, B. K., Cates, D. S., Kelly, K. E. (1992). Job stress, psychosocial strain, and physical health problems in women employed full-time outside the home and homemakers. *Women & Health*, 19(1), 1-26.
- Jick, T. D., Mitz, L. F. (1985). Sex differences in work stress. *Acad Management Rev*, 10(3), 408-420.
- Martin, K. J. (1992). Stress related workers' compensation claims: recommendations involving records release. *AAOHN J*, 40(8), 370-5.
- Martocchio, J. J., O'Leary, A. M. (1989). Sex differences in occupational stress: a meta-analysis review. *J Apple Psycho*, 74(3), 495-501.
- Miller, K., Greyling, M., Cooper, C., Lu, L., Sparks, K., Spector, P. E. (2000). Occupational stress and gender: a cross-cultural study. *Stress Medicine*, 16, 271-278.
- Nelson, D. L., Quick, J. C. (1985). Professional women: are distress and disease inevitable? *Acad Management Rev*, 10(2), 206-218.
- Rutter, D. R., Fielding, H. S. (1988). Sources of Occupational Stress: An examination of British prison officers. *Work and Stress*, 2, 292-299.
- Thorbjörnsson, C. B., Lindelöw, M. (1998). Job stress among women: Psychiatric ill health and conditions at work. In textbook of Women's Health at work, ed. Kilbom Å, Messing K, Thorbjörnsson. Arbetslivsinstitutet.

Stockholm.
Trade Union Congress (2002). No more 'men
only' health and safety.

- Abstract -

Qualitative Study for Development of Job Stress Questionnaire for Married Working Women

*Yi, Yunjeong**

One of the major health problems of working women is job stress according to many studies. However, existing job stress questionnaires are suitable for men and men's job environments only, and do not reflect emotional labor for sales people.

The aim of this research is to find women's job stress factors. The subjects of this investigation are married working women in sales since they experience emotional labor in addition to physical and psychological labor and the work-family conflict is very important job stressor for them.

The job stressor of married sales women was analyzed through qualitative research. After I had in-depth interviews with 20 married sales women, I identified 49 new concepts, 3 main categories and 17 sub categories.

The results are like the following.

1. 3 main categories are job factor, aggravate factor, and compensate factor.
2. Job factor has 5 sub-categories including 'increasing of selling', 'emotional labor' and 'physical burden'.
3. Aggravate factor has 6 sub-categories including 'work/family conflict', 'relationship with higher office' and 'relationship with a fellow worker'
4. Compensate factor has 6 sub-categories including 'opportunity of employment', 'discrimination', and 'prestige'

Consequently this study newly found some major job stressors for married working women in sales department.

Key words : Job stress, Married working women, Sales people, Qualitative research, Emotional labor

* The Korean Research Institute for Nursing Policy in Korean Nurses Association