

fer

Family and Environment Research

패션 기업 근무자들의 직무 스트레스 유발 요인에 관한 질적 연구: 패션제조업체를 중심으로

이영주
성신여자대학교 의류학과

A Qualitative Study on Factors Related to Job Stress for Fashion Corporation Employees: Focusing on Fashion Manufacturing Companies

YoungJu Rhee
Department of Clothing, Sungshin Women's University, Seoul, Korea

Abstract

The fashion industry has distinctive characteristics. It is important to understand the specific working environment and unique problems at fashion corporations in order to enhance employee efficiency. However, studies on job stress for fashion employees remain limited. This study used qualitative research to examine major job stress factors for fashion company workers. In-depth interviews were conducted on 6 respondents who work in various departments at fashion manufacturing companies. We identified task-related factors and structural factors as the two major job stress factors. Task-related factors consisted of 4 elements (necessity of massive knowledge, overtime-outside work, tight schedules, and organizational tasks); structural factors consisted of 3 elements (burden of sales outcome, formal relationships, and anxiety of salary-retirement). The results indicated that respondents consistently tried to gain knowledge about the latest trends and field experiences that caused mental and physical exhaustion due to the necessity of working late. Designers and workers in the sales department were constantly evaluated by their sales results compared to other workers that caused high levels of stress. Respondents answered that building relationships was an important factor in the fashion industry and sometimes felt that building formal relationships was more important than the ability to do work.

Keywords

job stress, fashion manufacturing company, employee

서론

우리나라의 패션 산업은 단기간에 많은 발전과 성장을 이루어왔지만, 오늘날 저렴한 인건비로 추격하는 후발개발도상국으로 인해 국제 시장에서 설자리를 찾지 못하고 있다. 또한 해외의 글로벌 브랜드에 뒤처지지 않기 위해 끊임없이 경쟁하고 있는 실정이다[29]. 이를 극복하기 위해서는 우리나라의 패션산업이 안정적으로 자리를 잡고, 경쟁력을 갖춰야 하는데, 이는 패션산업의 특성과 현황을 정확히 파악하고, 경영효율화를 통해 실현할 수 있다. 따라서 현 패션 산업의 생산 흐름과 직무 구조를 자세히 알아보고 이해할 필요가 있으며, 더 나아가 제조현장의 문제점에 대한 개선 방안을 조사하고, 효율적인 시스템을 구축할 수 있어야 한다.

2014년 패션제품 제조업체 근무자들의 이직률은 평균 4.4%로, 전체 제조 산업의 평균 이직률이 3.2%인 것에 비해 높았으며, 금융업계(2.5%) 등 다른 산업에 비해 높은 편인 것으로 나타났다[24].

Received: May 6, 2015
Revised: June 10, 2015
Accepted: June 10, 2015

Corresponding Author:

YoungJu Rhee
Department of Clothing, Sungshin
Women's University, 55 Dobong-ro
76ga-gil, Gangbuk-gu, Seoul 01133,
Korea
Tel: +82-2-920-7857
Fax: +82-2-920-2075
E-mail: yrhee@sungshin.ac.kr

그럼에도 불구하고 패션 산업의 근무 환경을 비롯하여 업무의 비효율성, 근무자들이 겪는 불편함, 이로 인해 받는 스트레스 등과 관련된 충분한 연구가 이루어지지 않고 있다. 그 이유는 근무 현장에서 발생하는 문제점에 대한 생생한 자료를 수집하기 어렵기 때문인 것으로 생각한다.

패션 업계의 직무관련 선행연구는 대부분 의류 판매원과 같이 서비스직의 감정노동자 위주로 활발히 이루어져왔다[4, 13, 14, 31]. 또한 패션 머천다이의저의 직무스트레스[22], 남성복·여성복 등 복종별 종사자의 조직몰입과 직무만족에 대한 연구[33] 등 특정 직종에 한정된 연구로 이루어져왔다. 그러나 패션 산업은 다른 산업과는 다른 독특한 특성을 지니고 제품의 기획, 디자인, 생산까지 모든 업종이 유기적으로 연결되어 있기 때문에 패션제조업 분야에서의 근무 환경 및 세부적인 문제점을 전체적인 시야에서 알아보아야할 필요성이 있다.

이에 본 연구는 패션산업의 기획, 디자인, 생산이 전체적으로 이루어지고 있는 의류제조업체의 디자인, 패턴, 생산, 영업 부서의 근무자들을 대상으로 일대일 심층면접을 진행하여 이들의 직무스트레스 유발 요인을 밝히고자 하였다. 즉, 심층면접을 통한 생생하고 구체적인 사례를 바탕으로 패션산업 근무자의 스트레스 유발요인을 구성할 수 있는 기초자료를 제시하고자 하였다. 이를 통해 패션산업의 근무환경 개선을 꾀하고 유능한 구성원이 오래 머물 수 있는 효율적인 시스템을 구축할 수 있도록 도움이 되고자 하는데 본 연구의 의의가 있다.

이론적 배경

1. 패션 산업의 특성

패션 산업이란 유행의 주기를 따르는 패션관련 상품을 생산하고 판매하는 모든 산업을 의미한다. 빠르게 변하고 회전하는 패션 상품의 특징으로 인해 패션 산업은 다른 산업과 구분되는 몇 가지 특성을 지니고 있다. 우선, 노동집약적 산업인 동시에 기술·지식집약적 산업이라고 할 수 있다[16]. 짧은 유행주기로 인해 생산자의 입장에서는 패션 정보에 대한 의존도가 점점 높아지고, 고도의 기술과 전문화된 고급인력을 통해 신속하면서 정확한 패션 정보를 수집하고 분석하는 것이 중요한 요소로 부각되고 있다.

둘째, 패션 산업은 소비자를 지향한 고감각 산업이다[10, 28]. 소비자의 수요와 욕구, 감성과 감각을 빠르게 읽어 낼 수 있는지의 여부에 따라 패션 산업의 성패가 나뉜다. 따라서 패션 산업의 구성원들은 감각적으로 트렌드를 신속히 파악하고, 이를 상품에

반영해 나갈 수 있어야 한다.

셋째, 패션 산업은 다양한 업종이 시스고리처럼 유기적인 관계를 유지하며, 서로 의존도가 높은 산업이다. 패션 산업을 구성하는 업종은 원단 및 각종 부자재를 공급하는 업체, 총괄적인 업무를 수행하는 의류제조업체, 제품의 생산 업무만을 주문받아 전문적으로 진행되는 위탁생산업체, 생산된 제품을 유통시키고 판매하는 도·소매 업체 등의 유통업체로 구성되어있다[33]. 이렇듯 서로 연계된 스트림구조로 인해 서로 협력하여 업무를 수행해야 좋은 상품을 생산할 수 있다.

마지막으로, 패션 산업은 대기업의 독점률이 낮고, 중소기업이 차지하는 비율이 높기 때문에 중소기업의 존재가치가 높다[10]. 우리나라 패션산업의 다양한 중소기업 중에서 가장 핵심적인 업종은 의류제조업체로, 하나의 기업 내에서 패션 제품을 기획하고, 디자인하며, 봉제·가공 등 생산하는 총괄적인 일을 한다.

이와 같이 독특한 특성을 지닌 패션산업의 인력은 타 산업의 근무자들과는 다른 환경에서 근무할 것으로 여겨지며, 겪고 있는 고충도 다를 것이라 사료된다. 이에 따라 본 연구에서는 패션산업의 핵심적인 위치를 차지하는 의류제조업체에서 일하는 각 부서의 근무자의 고충을 알아보고, 직무 스트레스를 유발하는 요인을 조사하고자한다.

2. 직무 스트레스

스트레스(stress)는 1900년대에 의학·심리학 등의 학문분야에서 연구되기 시작하여, 1970년대에는 산업심리학·행동과학·경영학 등의 분야에서 조직 내의 구성원과 직무와의 관계를 알아보다가 직무스트레스(job stress)의 연구로 넓혀졌다[6]. 이에 따라 직무스트레스에 대한 정의는 학문마다, 학자마다 다양하게 정의되고 있는데, 종합적으로 살펴보면 직무스트레스는 개인이 업무를 진행하는 과정에서 발생하는 요인이 개인의 신체적 혹은 정신의 안정범위를 초과하여 긴장을 유발시키는 어떤 힘으로 개념화 할 수 있다[1, 5, 25].

직무스트레스는 근무자 개인의 성과와 조직의 효율성을 낮추어 생산성에 부정적 영향을 미치며, 근무자의 육체적·정신적 건강 문제를 야기하기 때문에 직무스트레스에 관한 연구는 매우 중요하다[3]. 이에 따라 많은 직무 스트레스 관련 연구가 이루어졌으며, 지금까지 우리나라에서는 간호사, 보육교사, 호텔종사원 등의 서비스직 혹은 감정노동자 위주로 연구가 진행되어 왔다. 선행 연구에 의하면 직무 스트레스를 유발하는 요인은 각 산업의 특성에 따라 다른 것으로 나타났는데, 간호사의 경우, Nursing Stress Scale (NSS)이라는 스트레스 척도[15], 보육교사의 경우, 교사 스

트레스 척도 등 직무 스트레스를 측정할 수 있는 항목이 각각 개발되어 있을 만큼 직무스트레스 유발요인은 분야별로 다를 수 있다[26]. 호텔종사원의 경우 근무자의 역할과 관련된 스트레스 요인이 많았으며 직업의 특성상 감정고갈 혹은 비인격화 등의 결과를 초래하는 것으로 나타났다[11].

이와 같이 직무스트레스는 여러 분야에서 연구되어 왔으며, 이에 따라 직무스트레스를 유발하는 요인 또한 다양하게 나타났다. 여러 가지 직무스트레스의 척도를 종합적으로 정리한 Lee와 Park [18]의 선행연구를 살펴보면, 직무 스트레스 유발 요인은 크게 물리적 환경요인, 업무관련요인, 조직관련요인, 조직 외 요인, 개인 관련요인으로 나뉘었다. 물리적 환경요인은 사무실환경에 대한 내용, 업무관련요인은 과제특성, 기술, 역할 모호성 등의 하위요인이 포함되었다. 조직관련요인은 수행실적 평가, 조직 풍토 등에 대한 내용이었으며, 조직 외 요인은 가족과 같은 요인을 나타냈고, 개인 관련요인은 개인적인 욕구, 인구통계적 변인 등을 포함하였다.

패션 산업에서의 직무스트레스를 알아본 선행연구는 다음과 같다. Lee [22]는 패션 머천다이지의 직무스트레스를 알아보았으며, 직무특성요인, 역할관련요인, 인간관계요인, 경력개발요인의 차원에서 이를 살펴보았다. 그 결과 상품기획 등 머천다이지의 여러 가지 업무에서 과업, 시간 압박 등으로 인해 직무 스트레스가 유발되는 것으로 나타났다. Ha와 Chung [7]은 직무스트레스를 Lee [22]와 똑같은 4가지 요인으로 살펴보았으며, 패션디자이너와 머천다이지의 직무스트레스 및 이직의도를 비교 연구하였다. 그 결과, 직무스트레스 유발 요인은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

패션 산업의 직무 스트레스에 관한 연구는 최근에는 이루어지지 않고 있다. 선행연구 또한 패션 머천다이지 혹은 디자이너에 한

정된 연구이며, 패션 업계 근무자의 스트레스를 유발하는 요인에 대한 척도 개발 또한 부진한 상황이다. 따라서 패션 기업 내의 여러 부서의 직무 흐름에 따른 직무스트레스를 통합적으로 연구하여 스트레스 유발 요인을 밝혀내는 것이 시급한 것으로 생각한다.

연구방법 및 절차

본 연구는 기존에 연구되어 왔던 타 업종과는 다른 특성을 지닌 패션 기업 근무환경에 초점을 맞춰, 패션 산업 근무자들의 직무 스트레스를 유발하는 요인을 알아보았다. 패션 산업과 관련된 선행연구와 체계화된 척도가 부진한 상황에서 본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위해 일대일 심층면접법(in-depth individual interview)으로 구체적인 직무스트레스 유발 요인을 규명하고자 하였다. 이를 위한 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

1. 연구대상의 선정

본 연구에서는 판단표본추출법(judgement sampling)을 통해 연구자가 조사목적에 적합하다고 판단한 6명의 근무자들을 선정하여 심층면접을 실시하였다. 이들은 서울에 소재한 여성 의류제품 제조업체 H 중소기업에 재직하는 근무자들로 구성되었다. 이 기업은 직원 수가 50인 내외의 중소기업으로, 매출 실적이 2013년과 2014년에 150억원 내외였으며, 직영 공장과 패턴실 등을 보유하고 있었다. 면접에 응답한 근무자들은 패션업에 종사한 기간이 다르면서, 부서 혹은 직급이 서로 겹치지 않는 대상으로 선정하였다. 면접 대상자의 인구통계학적 특성 및 배경은 Table 1과 같다.

Table 1. Demographics of In-Depth Interview Subjects

Question	Interviewee					
	A	B	C	D	E	F
Sex	Female	Female	Female	Male	Male	Male
Age (yr)	40	32	29	51	49	43
Family members	4	2	1	5	4	4
Educational background	4-Year university	4-Year university	4-Year university	High school	High school	4-Year university
Annual salary (KRW)	72,000,000	37,000,000	22,000,000	70,000,000-80,000,000	50,000,000	75,000,000
Job experience (yr)	17	6	3	25	30	20
Turnover numbers	10	4	2	7	4	5
4 Major employee insurance benefits	Join	Join	Join	Join	Join	Join
Department	Design	Design	Design	Pattern	Pattern→production	MD→sales
Job level	Head of the team	Team leader	Assistant manager	Head of the team	Director	Director

KRW, Korean Won.

2. 자료수집

본 연구에서는 Patton [27]이 제시한 면접 지침서(interview guide approach)를 사전에 준비하여 그것을 중심으로 피면접자들에게 동일한 질문을 하였다. 그러나 반구조화 된 면접법(semi-interview)으로 진행되어, 피면접자의 답변 내용 혹은 반응에 따라서 추가적인 질문을 하거나, 항목의 순서를 바꾸기도 하였다. 사전에 피면접자들에게 연구의 목적과 진행될 내용을 충분히 설명하고, 동의를 구하였다. 면접 시간은 한 사람 당 1시간에서 1시간 30분 정도 소요되었으며, 면접 내용을 정확히 보존하기 위해 피면접자의 동의하에 전 과정을 녹음하였다. 녹음된 내용은 면접 대상자의 표현양식 그대로 전사(transcript)하여 정리하였다.

3. 자료분석

면접 내용을 분석하기 위해 Jang [12]의 연구에서 사용한 현상학적 질적 연구를 분석하는 방법을 사용하였다. 현상학적 질적 연구란, 면접 대상자가 경험한 것에 대해 묘사한 것을 연구자가 계속해서 되새기면서 그 내면에 있는 의미를 찾아내는 것이다. 이에 대한 분석은 인터뷰 자료를 전사하여 부호화하는 것으로부터 시작하며, 이를 토대로 해체하는 과정과 재구성하는 과정을 거쳐 분석하고 이것을 해석하는 3단계의 과정을 거치는 것이다.

따라서 본 연구에서는 녹음한 자료를 면접 대상자의 표현 방식 그대로 옮겨 적는 부호화 과정에서 서로 의미 있다고 생각되는 부분을 따로 정리하는 코딩작업을 하였다. 이러한 과정을 수차례 거치며 직무 스트레스를 유발하는 요인에 대해 반복되는 단어(시장 조사, 야근, 촉박/기한, 연결, 연봉, 관계, 정년, 수명)를 해체화하는 작업을 하였다. 그 다음, 앞서 해체화한 자료를 바탕으로 다시 초기 전사 자료를 살펴보면서 재검토를 통해 해석하는 과정을 거쳤으며, 참여자들의 공통적인 반응을 재배열하여 중요한 순서를 찾아내고, 충분한 근거가 없는 주제는 삭제하였다. 마지막으로, 재구성하는 과정에서 계속되는 분석을 통해 최종적인 주제의 목록을 결정하였다. 이와 같이 면접 내용을 분석하는 과정에는 의류학 전문가 1인, 연구보조자 1인이 참여하였으며, 결과의 해석에 대한 타당성을 높이기 위해 심도 있는 논의와 검토를 반복하였다.

4. 조작적 정의

본 연구는 Lee와 Park [18]의 연구에서 업무관련 요인과 조직관련 요인을 구분·정리한 것을 참고로 하여 하위요인을 구성하였다. 업무관련 요인은 근무자가 업무·과제를 수행할 때 나타나는 요인으로 정의하였으며, 조직관련 요인은 근무자가 수행한 업무에 대한 평가방법, 보상체계 등 업무 외적으로 근무자가 속해있

는 조직의 특성으로 인해 직무 스트레스가 유발되는 것으로 정의하였다.

결과 및 논의

본 연구의 심층면접 자료를 분석해본 결과, 패션제조기업 근무자들의 직무스트레스를 유발하는 요인을 크게 업무적인 측면과 조직적인 측면으로 나누어 살펴 볼 수 있었다. 업무와 관련된 것은 방대한 지식의 필요성, 잦은 야근과 외근, 촉박한 업무 기한, 유기적인 업무 요인이었으며, 조직관련 요인은 매출성과, 업무의 적 관계 형성의 필요성, 적은 연봉 및 짧은 정년으로 나타났다.

1. 업무 관련 요인

업무와 관련해서 근무자의 직무스트레스를 유발하는 하위요인은 과중한 업무로 인한 것들이 대부분인 것으로 나타났다. 과다업무량, 시간적 압박 등의 요인이 스트레스를 유발할 수 있다는 선행연구[7, 21-23]가 많았지만 대부분 역할과다 등으로 통합적으로 규명하였다. 그러나 본 연구에서는 스트레스를 유발하는 과중한 업무를 구체적으로 세분화하여 살펴보았다. 본 연구의 결과, 패션제조기업의 경우 업무의 특성상 과도한 시장 지식 및 경험을 필요로 하며, 잦은 야근·외근과 같이 근무시간 외에도 일해야 하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 또한, 패션 업계 특성상 촉박한 기한 내에 업무를 성취해야하는 압박감이 큰 것으로 나타났으며, 패션산업의 각 단계가 유기적으로 연결되어 있어 업무의 흐름에 문제가 생기면 본인의 업무가 아니더라도 책임감이 함께 커지는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이러한 상황적 요인들을 1) 방대한 지식의 필요성, 2) 잦은 야근과 외근, 3) 촉박한 업무 기한, 4) 유기적구조로 인한 책임감 상승으로 각각 명명하였다.

1) 방대한 지식의 필요성

패션 제조업의 근무자들은 시즌마다 변하는 트렌드, 소재에 대한 다양한 지식이 필요하다. 대부분의 응답자들은 끊임없이 시장 조사, 원단 조사 등을 통해 지식을 쌓고 있었으며, 방대한 지식에 대한 배움의 스트레스가 많다고 하였다. 특히 원단 및 공장의 특징 등에 대한 지식의 습득은 주로 경험에 의한 자신만의 노하우를 쌓는 방법을 통해서만 가능하므로 빠른 시간안의 지식 습득에 있어 어려움을 느끼는 것으로 나타났다.

“저는 윗사람 되면 시장조사를 안 할 줄 알았어요. 그런데 더

해야 하더라고요. 안 하면 뒤에서 직원들이 ‘그 실장은 시장조사도 안 해요’ 라고 또 뒷말 하는 것도 듣기 싫으니까 주말이라도 시장조사를 하러 가게 되는 거죠.”(사례 A)

“(시장의 전반적인 정보를) 학원을 다녀서 배울 수 있는 것도 아니고, 제가 생각할 때에는 직접 다니면서 배워야 하는 그런 노하우예요. 노하우. 직접 가서 봐야 되고, 일단 옷을 알아야 되고, 옷이 어떻게 생선이 되는 지 그걸 알아야 되고, 공장에 가서 이 공장 환경이 어떻다는 것을 파악을 하고...(중략)... ‘올 해는 이 원단을 썼는데 다음 해에는 다른 원단을 쓴다’ 라고 하면 원단의 특성을 알아야 생산 라인에 정확하게 지식을 전달하는데 모르니까 항상 부족하던 말이지. 공부 하실 때 스트레스 받으시죠? 똑같아요.”(사례 E)

이상에서처럼 패션 제조업 근무자들은 업무를 차질 없이 진행하기 위해 직급과 상관없이 시장의 현황을 비롯하여 전문적인 지식에 대한 숙지가 필수적인 것으로 나타났다. 특히 패션업계는 시즌마다 다른 트렌드를 중시하므로 생산자로서 뒤쳐지지 않기 위해서는 새로운 트렌드의 즉각적인 습득을 요하고 있다고 응답하였다. 이러한 모든 지식을 알고 있지 않으면 자신으로 인해 업무에 지장이 생기므로 근무자들은 큰 압박감을 느끼고 있으며, 시간적으로도 여유가 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 요인은 패션 머천다이지의 직무 스트레스 유발 요인을 알아본 연구[22]에서 직무 특성요인 내에 업무특성상 요구되는 능력 및 지식이라는 항목으로 포함되었다. 타 업종을 대상으로 한 선행연구[17, 32]에서도 근무자의 높은 수준의 기술과 지식을 필요로 하는 기술적 재량 혹은 질적 직무 과부하 등이 스트레스 유발 요인이 될 수 있음을 볼 수 있었으나, 패션산업처럼 트렌드의 변화에 따른 지속적인 다방면의 지식의 습득을 요구하는 요인과는 다른 요인임을 알 수 있다.

2) 잦은 야근과 외근

모든 면접 대상자들은 정해진 근무시간 외에 야근 및 외근 활동이 많은 것으로 나타났으며, 이에 따른 개인적인 시간이나 가족과 함께 보낼 수 있는 시간이 적어 스트레스를 받는다고 응답하였다.

“서른이 지나고 팀장급 되면서 정말 핵심적인 일을 하게 되잖아요. 그 땐 열한시까지 일하고 다녔으니까 주말에는 피곤하고 누구를 만나고 그런 게 싫은 거죠. ...(중략)... 주말에 집에 있다가 시장조사 하러 나가려면 짜증이 나죠. 그런데 월요일에 직원들이랑 얘기를 하려면 뭘 보고 와야 얘기를 하니까.”(사례 A)

“너무 자기 생활이 없고, 음. 그건 좀 개선이 되어야 할 것 같

아요. 보통 이렇게 밤 11시까지 그렇게 매일같이 하다보면 사람들이 다 지치잖아요.”(사례 B)

“저희 회사는 그래도 다른 회사에 비해서는 일찍 끝나는 편이에요. 제 친구들 들어보면 밤 11시 퇴근은 빠른거더라고요. ...(중략)... 다른 패션 회사 디자인 쪽은 야근 수당이 없어요. 오히려 택시비 주는 것도 감사하게 생각하라 그런 식이죠.”(사례 C)

“패턴 같은 경우는 서서 해야 업무 능력이 높아지기 때문에 육체적으로도 힘이 많이 들고, 패턴을 뜬다는 건 머릿속에서 많은 생각을 해야 하기 때문에 그만큼 정신적으로 많은 피로를 느낍니다. 그렇기 때문에 일이 많을 시에는 아홉시까지만 작업을 하고 퇴근해요.”(사례 D)

“5일제 근무인데 저는 토요일에도 나와요. 월요일에 생산 회의 자료도 뽑고, 납품해야할 것도 있어서요. 토요일에도 몇몇 공장이 일하기 때문에 대부분 (다른 직원들도) 거의 토요일에 출근을 하는 편이에요.”(사례 E)

“불만은 집에서 좀 있어요. 저는 해외 출장을 좀 많이 다니다 보니까, 평일 날은 일 때문에 출장을 못 가고, 주로 출장을 주말에 토요일, 일요일 끼서 가요. 어떤 때는 한 달에 3주를 출장을 갈 때가 있어요. 그러면 집에서 싫어하죠.”(사례 F)

이와 같이 부서와 상관없이 많은 응답자들이 저녁 9시~11시쯤 퇴근하거나, 주말에도 출근하는 것으로 나타났고, 육체적·정신적인 피로를 토로하였다. 그러나 이를 다른 패션 회사에 비해서 그나마 이른 퇴근 시간이라고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 패션산업이 아닌 타 업종을 대상으로 한 선행연구[19, 23, 30]에서는 이와 같이 정상근무시간 외에도 업무를 과도하게 수행하는 요인을 업무과도, 과업과중 등으로 표현하였다.

3) 촉박한 업무 기한

인터뷰 결과 디자인, 생산, 영업부서의 응답자가 시간에 쫓기며 업무를 진행해야 하는 것에 스트레스를 받는다고 응답하였다. 촉박한 날짜로 기한이 정해져 있을 때 모든 것이 순조롭게 진행되는 것이 아니고, 중간 과정에서 예기치 못한 지체가 발생하기도 하고, 변동사항이 많다고 하였다. 하지만 이러한 시행착오들이 본인의 능력으로 해결할 수 없는 문제일 때, 기한을 맞추지 못할 것 같은 불안감과 두려움이 생기며, 체력적으로도 고갈되는 느낌이라고 응답하였다. 이와 유사한 요인을 선행연구[32]에서는 ‘주어진 업무를 수행하는데 충분한 시간적 여유가 없다’는 항목을 포함한 질적 직무과부하 요인으로 명명한 것을 볼 수 있다.

“일이 바쁘게 진행될 때가 있어요. 한꺼번에 막 투여되고, 품평 날짜가 잡혀있는데 그 날짜 안에 뭔가를 해내야 되고 그럴 때는 정말 고갈되는 느낌이 들죠. 힘 빠지고, 막 계속 해야 하나까 쉬는 시간도 없고 거기에 올 인하고 있으니까.”(사례 A)

“우리는 브랜드에 납품을 해야 한다고 했잖아요, 그 기한을 열흘을 줬다고 하면 그 열흘이라는 것이 다른 부서에서 중간 과정을 밟는 데서부터 열흘이거든요. 워단이나 패턴이 늦었다던가 뭐가 안 맞아서 항상 코앞에 닥쳐서 생산 쪽으로 넘어오게 되어 있거든요. 이게 항상 생산은 쫓기게 되어 있어요. ...(중략)... 제가 이 일을 하면서 패턴 할 때 안 받던 스트레스를 받고 있어요. 보통 기한으로부터 하루, 이들은 괜찮은데 그 이상을 넘어가면 저희들이 계속 브랜드에게 위약금을 물어내 주어야 돼요. ...(중략)... 대부분 시간에 쫓겨 일을 하다 보니까 하루에 내가 할 수 있는 일이 10이라고 보면 항상 그 기한 때문에 회사에서는 12, 13, 15를 원할 때가 있어요. 그 걸 맞춰서 나가려다 보니까 그 부분이 최고 힘든 것 같아요.”(사례 E)

4) 유기적인 업무

본 연구의 인터뷰 결과 패션 산업의 특성상 제품을 출시하기까지 여러 부서가 연계되어 업무가 진행되기 때문에 한 부서의 일이 잘못되면 연대적으로 전체 업무에 지장을 초래한다고 답하였다. 이에 따라 다른 부서에 피해를 주지 않기 위해 더욱 신경을 써야 하는데 오는 스트레스가 야기됨을 알 수 있었다. 또한, 자신의 업무뿐 아니라, 다른 부서의 일을 대신해서 하게 되는 경우도 있기 때문에 타부서의 업무 흐름도 파악하고 있어야 하며, 책임을 지게 되는 사례가 많아 불만이 생기는 것으로 나타났다. 특히 MD 부서는 상품을 기획하는 일 뿐만 아니라, 전체적인 일에 관여하여 회사 내의 부서 간 혹은 업체 간의 소통과 조율을 돕는 역할을 하기 때문에 중간에서 효율적으로 업무를 처리하기 위해 신속한 결정을 대신해서 내려주는데 대한 많은 책임이 뒤따른다고 하였다. 이것은 직무 스트레스 척도를 제작하기 위한 연구[18]에서 ‘업무의 특성상 타부서와 일할 때가 있다,’ ‘업무를 수행하다 보면 타부서와 책임한계가 분명하지 못한 경우가 있다’ 등의 질문 항목을 포함한 경계 및 집단갈등 요인과 유사한 하위요인이라 생각한. 또한 근무자의 책임한계가 불분명한 역할모호 요인과의 유사한 것으로 사료된다[23, 30]. 패션머천다이어지의 직무스트레스를 연구한 Lee [22] 또한 ‘직무상 권한과 책임의 불분명한 정도’의 항목을 역할모호성 요인에 포함시켰다.

“누군가 휴가를 쓰게 됐을 때 (다른 사람들은) 안 된다고 생각

을 하는 거죠. ...(중략)... 다른 사람들이 대신 해줘야 되는 게 있죠. 다른 사람한테 민폐니까, 다 유기적으로 연결되어 있으니까 일이.”(사례 A)

“다른 업종 회사들은 체계가 잡혀, 자재는 자재, 생산은 생산 이런 식으로 나누어져 있는데 저희(패션업종)는 업무의 경계가 아직은 분명히 안 되어 있어요. 내 밑에 직원들은 ‘왜 이런 것까지 해야 되요?’ 하면서 반발심이 강해요. 하지만 저 같은 경우는 초창기부터 계속 그렇게 해오다 보니까 당연시 된 케이스고.”(사례 E)

“MD라는 직업은 기획하는 일뿐만 아니라 전체 그 브랜드의 살림을 다 하는 사람들이에요. 그러니까 중간업체하고 회사하고의 중간에서 원활하게 (소통할 수 있도록) 유통유 역할을 해 주고, 회사 내에서도 각 부서 간의 연결도 도와줘요. 일의 연관성을 위해서 MD가 다 조율을 해줘요. ...(중략)... 공장에서 저한테 전화 와 가지고 ‘디자인이 이리이러한 이유로 이 공제 방법은 안 됩니다’ 라고 했을 때 ...(중략)... 그 자리에서 제가 결정을 해 줘야지 봉제에서 라인이 흘러가는 데 이상이 없죠. 만약에 여기서 ‘잠깐만 계세요 제가 브랜드하고 컨펌을 받고 다시 알려 드릴게요’ 이러면 공장은 스톱이 되는 거예요. 일을 못하는 거예요. ...(중략)... 우리 같은 의류 쪽은 결정하는 것과 책임이 바로바로 따라야 해요. 이걸 결정을 해 줘야 되고, 책임을 져 줘야 하고, 근데 이제 이거를 미루고 이러면 안 되거든요.”(사례 F)

2. 조직 관련 요인

본 연구의 결과, 앞서 살펴본 업무와 관련된 요인 외에 조직의 특성으로 인해 스트레스가 유발되는 것을 알 수 있었다. 조직적 요인에 대한 타 분야의 선행연구[2, 9, 15, 26]에서는 해당 업종의 조직 특성을 반영한 요인이 나타났기 때문에 본 연구에서는 패션 산업의 조직적 특성을 반영한 직무스트레스 요인을 알아보았다. 우선, 의류업계 특성상 패션제품에 대한 소비자의 반응이 매출로 즉시 연결되므로 근무자들은 이에 대한 부담감이 큰 것으로 나타났다. 또한, 인맥 형성이 승진, 채용 등에 중요하게 작용하는 것으로 나타났으며, 마지막으로, 업계에서 근무할 수 있는 수명이 짧으며, 연봉 또한 적어서 이에 대한 스트레스가 큰 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이러한 스트레스 유발 요인을 1) 매출 성과, 2) 업무 외적 관계 형성의 필요성, 3) 적은 연봉 및 짧은 정년으로 구분하였다.

1) 매출 성과

면접 대상자들은 제품의 매출이 패션업계 종사자들에게 매우 중요한 결과물이라고 답하였으며, 본인의 업무 과정과는 상관없

이 매출(성과)만을 가지고 평가받는 것에 대한 스트레스가 무엇보다 크다고 응답하였다. 또한, 매출 실적에 대한 보고가 이루어질 때 가장 긴장된다고 하였다. 이러한 직무스트레스 유발 요인은 선행연구에서는 살펴볼 수 없었으며, 이것은 상품회전율이 빠르고 제품 판매시 시기성을 중요시하는 패션업체만의 특성상 나타나는 스트레스로 생각된다.

“매출이 안 오른 다던가 그러면 바로 압박이 오죠. 주말 금, 토, 일 매출이 중요하니까 월요일이 제일 스트레스가 많은 날이죠. ...(중략)... 매출 스트레스 때문에 (실적이) 안 좋으면 직원들한테 함부로 하는 실장도 있었거든요. 매출에 대한 스트레스가 정말 극도의 스트레스거든요. 스트레스가 심하니까 얼굴에 인상 써지고 정말 뛰쳐나가고 싶고. 회의가면 서로 “니 탓이다.” 맨날 공격하고 그러니까.”(사례 A)

“매주 월요일마다 순위가 정해져요. 일등 옷부터 해서, 누가 디자인했는지까지 꼭 나와서 회의를 해요. 그리고 이번 주엔 누가 일등이고.. 거기에 대한 스트레스. 더 큰 회사는 그 날 그 날 아침마다 체크를 해요. 그래서 일등 누가 올라왔는지, 일등부터 주욱 뭐, 그래서 아마 (직급이) 실장님까지 올라가면 성격 이상해지는 것 같기도 해요. ...(중략)... 실장님들은 한 시즌, 한 시즌이 잘못되면 마이너스가 엄청나거든요. 한 시즌에서 뭐 조금만 트렌드를 잘못 잡거나 그러면, 이제 거기에 대한 스트레스가 커서 약간 좀... 이상하신분도 되게 많아요.”(사례 B)

“어느 정도냐 면요. 제가 표현을 못해서... 장사가 안 될 때는 이게 왜 부진 상품인가 분석을 해야 되는데, 원단이 나쁜 건지, 컬러가 나쁜 건지, 디자인이 나쁜 건지, 아니면 가격이 높은 건지... (중략)... 그런 스트레스가 좀 많죠. 그래서 저도 그... 신경성 위염이라는 병을 얻었어요.”(사례 F)

이와 같이, 디자이너와 영업 부서의 근무자 같은 경우에는 상품의 판매실적, 즉 매출에 굉장히 예민한 것으로 나타났다. 디자이너의 경우, 고된 과정을 고려하지 않고 단순히 매출이라는 결과로 평가받는 것에 대한 압박감과 다른 사람과 비교되는 것에 대한 두려움이 있다고 응답하였다. 영업부서의 사원도 마찬가지로 매출과 직결된 업무를 주로 하므로 인터뷰 내용에서 보이듯이 이에 대한 스트레스가 매우 큰 것으로 나타났다.

2) 업무 외적 관계 형성의 필요성

앞서 살펴본 바와 같이 패션 기업은 모든 부서가 서로 유기적으로 연결되어 있어 직원들 간의 관계 형성이 무엇보다 중요한 것

으로 나타났다. 더 나아가 업무 시간외에도 관계 형성을 위해 노력해야 하며, 이러한 관계 형성이 부진할 경우, 상사의 개인적인 감정으로 인해 채용, 승진 등과 관련해서 불이익을 당할 수도 있는 것으로 조사되었다. 이는 직장 내에서의 대인관계가 원만하지 못하면 직무스트레스를 유발한다는 타 업종에서의 선행연구[17]와 일맥상통하지만, 패션제조업의 경우 타 업종과는 달리 대인관계가 채용 혹은 승진 등에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 불공정한 인사제도가 직무스트레스를 유발하는 요인으로 제시된 선행연구와 비슷한 맥락이라고 볼 수 있다[22].

“재는 뭘 해도 예쁜 애. 그런 경우는 난감해요. 능력으로서 평가받는 것이 아니라, 둘이 있는데 한 명은 묵묵히 조용히 열심히 일하는 스타일이고, 한 명은 사장님한테 애교를 부린다던지, 사실 일은 실질적으로 그리 잘하지 않는데 시끄럽게 일하는 스타일이 있어요. 근데 애를(후자를) 더 높이 평가 하시는 거죠. 연봉을 올려줄 때도 그런 경우는 좀 안타까운 것 같아요. ...(중략)... 정말 때(따돌림)를 당할 수도 있고, ‘너는 거기 라인이잖아’ 약간 이런 게 패션계에는 되게 많아요. 정치 싸움같이 똑같아요. 그리고 별로 디자인 실력은 없는데 끝까지 가는 사람도 있어요. 관계를 얼마나 잘 하느냐, 위로 갈수록 그게 중요해요.”(사례 A)

“어떻게 보면 그게 사회생활을 잘 하는 거고, 육할 것도 없고 못하는 내가 바보지 이런 생각이 들 때가 간혹 있어요. ...(중략)... 어떻게 보면 그것도 사회생활의 한 수단이 될 수가 있기 때문에 간혹 부러울 때가 있어요. 사람의 관계가 계속 좋게 지속 될 수가 없잖아요. 기복이 있어요. 그런 기복이 있을 때 그런 걸로 커버를 해서 넘어가면 좋은데 이런 걸 못하는 사람들은 관계개선이 힘들 거든.”(사례 E)

“대게 특히 패션 쪽은 인맥으로 채용이 이루어 저요. 디자이너 경력자들, 패턴사도 마찬가지 같고. 예를 들어서 어떤 디자이너가 B라는 다른 회사의 실장직으로 이직했는데, 그 회사 패턴사와 안 맞으면 예전에 있던 A 회사의 패턴사를 데려와요. 그러면 기존에 B회사에 근무하고 있던 사람이 불이익을 받는 거죠.”(사례 D)

이상에서처럼 패션업계의 경우, 응답자들은 업무상에서 필요한 관계 이상으로 인맥이 중요하며, 사회생활을 정치적으로 할 수 있어야 오래도록 업계에서 일할 수 있다는 생각을 가지고 있었다. 즉, 업무 능력보다도 상사와의 관계 형성이 채용이나 승진에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 친밀한 관계를 유지하는 것에 있어서 어려움을 느껴 스트레스를 받거나 불이익을 받는 경우가 많은 것으로 나타났다.

3) 적은 연봉 및 짧은 정년

응답자 전원은 다른 업종의 회사원보다 패션업계가 근무 수명이 짧다고 답하였다. 그 이유는 세대 간에 느끼는 격차, 빠르게 변화하는 유행과 트렌드에 적응하기 어려움, 연봉의 한계 등에 있다고 답하였다. 대부분의 응답자들은 정년에 대해 불안감을 느끼며, 퇴직 후 본인의 진로에 있어 고민을 하는 것으로 나타났다. 임금 체계로 인해 직무스트레스가 유발된다는 선행연구는 많았으나[8, 20, 26], 짧은 정년으로 인해 받는 스트레스는 다른 직종의 연구에서는 찾아보기 어렵다. 이러한 결과는 섬유패션산업 종사자의 직무스트레스를 알아본 Yoo와 Park [32]의 연구에서 직무불안정성 요인으로 나타났으며, Lee [22]의 연구에서는 경력개발요인으로 명명된 것을 볼 수 있다.

“이제 마흔이 되니까 한계가 ‘5년 안에 끝나겠구나’ 라는 생각이 들어요. 그런데 10년 정도 더 계시는 분들도 있어요. 있는데, ‘돈 조금 더 받는다고 저렇게까지 스트레스 있는 것 보다 뭐가 내 것(사업)을 하는 게 낫지 않을까?’ 이런 생각이 들더라고요. 그래서 그쪽으로 빠지는 친구들이 많이 있기는 해요. 하지만 내꺼(사업)하는 것도 사실 쉽지 않거든요. 그 돈 벌기 더 힘들 수도 있고.”(사례 A)

“거의 실장까지 하고...(실장은) 매출이 안 오르면 회사를 나가야되는 입장이잖아요. 그니까 사십대가 한계인 것 같아요. 잘 나가나는 사람들도 쭉- 잘나가도 40대 후반?까지는 하는데, 40대 초중반에서 문제가 생기다보면, 여기 옮기고 저기 옮기고, 하다보면 이제 자연스럽게...”(사례B)

“수명도 짧고, 직급이 아주 높지 않은 이상 생각만큼 연봉도 많이 오르는 것도 없고. 제가 알기로는 일반사원, 주임, 대리정도는 연봉차이가 별로 없어요. 거의 직급만 주는 그런 걸로 알고 있어요. 디자이너가 더 많이 그런 것 같아요. 디자이너들은(나이에 따른) 감각이 영향을 주죠. 영캐주얼쪽은(수명이) 더 짧고, 나이가 있는 마담이나 그런 쪽 디자이너들은 더 수명이 길다고 하더라고요.”(사례 C)

“기술자들은 정년이 짧아요. ...(중략)... 나이만큼 경력이 쌓이고 그러는 건데... 패션쪽은 패티사 혼자 일하는 게 아니라 디자이너들과 커뮤니케이션이 이루어져야 하는데 디자이너들은 젊고, 패티사들이 나이가 많으면 오너 입장에서 안 맞을 것 같다고 생각하고. 디자이너들도 나이가 많은 패티사들에게는 대화가 잘 안될 것 같다는 선입견이 강하고요.”(사례 D)

“예. 짧아요. MD로서 최고 성공하는게 사업 부장인데, 사업 부장까지가 다니기가 되게 쉽지가 않아요. ...(중략) 아무튼 MD

는 나이 한 40 넘으면 수명이 다 된 거예요. ...(중략)... 그리고 제가 보면 이 회사에서는 항상 연차를 따져요. 이 사람의 동기 부여라던지 사기 진작 차원에서 주임에서 계장을 달아 줘야 되는데, 내가 건의를 하면은 회사 측에서는 주임 된 지 1년 밖에 안 됐는데, 주임에서 계장은 3년이다. 꼭 그걸 채워줘야만 달아준다... 회사 규칙, 룰, 이런 걸 따지더라고요.”(사례 F)

이와 같이 모든 응답자가 패션업계에서는 최대 40대 중, 후반까지 일할 수 있다고 보고 있었다. 또한 업무의 과중함과 스트레스를 받는 정도에 비해 연봉도 많지 않으며, 승진조차 의미 없이 연차별로 진행된다고 보고 있었다. 실제로 고용노동부에서 제공하는 통계 자료[24]를 살펴보면 2012년의 경우 30인 이상 중소기업 월평균 임금이 산업 전체(3,501,598원)에 비해 의복제조업(2,717,003원)이 약 80만원 적은 것으로 나타났으며, 2014년에는 산업 전체(3,730,436원)에 비해 의복제조업(2,840,892원)이 약 90만원 적게 받는 것으로 나타나 그 격차가 더욱 커진 것을 알 수 있었다.

이에 따라 연봉을 높일 수 있는 방법으로 이직을 해야 한다는 응답들도 있었으며, 직급과 경력이 쌓여서 어느 정도 나이가 찼을 때는 대부분 자신의 사업체를 갖기를 희망하는 것으로 나타났다. 또한 남성의 경우 자녀의 성장에 따른 교육비와 생활비에 대한 부담이 큰 것에 비해 적은 연봉과 짧은 정년 수명으로 인해 불안감이 큰 것으로 나타났다. 타 업종에서의 Lee와 Chi [20]의 연구에서도 마찬가지로 임금체계, 경제적 안정 요인이 이직의도에 영향을 미쳤는데, 패션 제조업체에서도 직무의 특성상 경제적으로 안정되지 않으면 이직의도가 생기는 것으로 나타났다.

“어릴 때야(목표가) 실장 되고, 이사되고, 총괄하는 거였는데, 그런데 거기까지 다 해본 사람이(일찍 퇴직하게 되고) 내려와서 다른 걸 하는 것을 보면서 ‘아, 저것도 덧없구나, 그래 봤자 나이 들면 똑같구나. 뭐가 내 일을 찾아야 되겠구나.’ 이런 생각이 들더라고요. 차라리 내 것을 더 일찍 시작했다면 더 낫지 않았을까? 그렇게 해서 성공한 사람도 많이 있으니까. ...(중략)... 맨날 매출에 쫓기고, 하루살이 인생이고, 일 년 단위로 찢리고 이러니까 마흔이 넘으면 다들 그런 것 같아요. ‘내 꼴 해야 되나?’ 나이가 이 사급 되면 계속 있을 수가 없으니까. 밑에 애들이 계속 치고 올라오기 때문에...”(사례 A)

“큰 이직 이유는 패티 쪽으로 경력이 쌓이게 되면 거기에 맞춰서 페이를 받아야 하는데 경력에 비해서 페이가 묶여 있는 경우가 있어요. 오래 근무하게 되다 보면... 그래서 페이를 더 많이 받을

수 있는 방법이 이직을 하면서 타 회사로 옮기면서 급여를 더 받을 수 있는 기회가 생기기 때문에...”(사례 D)

“연봉... 왜 그러냐면 남자가 40이 넘으면 애들이 크잖아요. 그러면 이제 그 월급 가지고 생활을 할 수가 없는 거죠. 교육비 들어가지, 뭐 들어가지... 애들이 어렸을 때, 교육비가 안 들어갔을 때는 생활이 가능한데, 40 정도 되면 애들이 그만큼 컸다는 저기 거든요. 그러면 생활을 못하는 거지. 그러면 나와서 자기 사업을 하던지, 다른 곳에서 대우를 받고 일을 하던지...”(사례 F)

결론

패션기업은 빠른 유행 주기로 인한 시즌별 프로젝트, 유기적인 생산 시스템 등 일반적인 회사들과는 다른 특성을 지니고 있다. 그러나 패션기업 근무자들에 초점을 맞춘 직무환경관련 연구는 찾아보기 힘들 정도로 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 패션 제조업 근무자들에 대한 질적 연구를 수행하여 패션 제조업체에서의 직무 스트레스 유발 요인에 관한 기초 자료를 제공하고자 하였다. 그 결과, 스트레스 요인을 크게 업무 관련 요인과 조직 관련 요인으로 나눌 수 있었으며, 이에 따른 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스를 유발하는 업무 요인으로는 방대한 지식의 필요성, 잦은 야근과 외근, 촉박한 업무 기한, 유기적인 업무의 하위 항목이 추출되었다. 본 연구의 결과 응답자들은 매 시즌 패션제품을 생산해야하는 업무의 특성상 최신의 시장 지식과 실무경험을 필요로 하는 것으로 나타났다. 응답자들은 이러한 방대한 지식을 습득하기 위해 시간이 부족함에도 불구하고 본인의 무지로 인한 업무의 차질을 막기 위해 직급의 높낮이와는 상관없이 끊임없이 노력해야 하는 것으로 나타났다. 이와 같이 부가적으로 준비해야하는 사항이 많기 때문에 잦은 야근과 시장조사를 위한 외근 등 근무시간 외에도 일해야 하는 경우가 많기 때문에 개인적인 시간을 갖기가 어려워 정신적·체력적으로 고갈되어 스트레스를 받는 것으로 조사되었다. 또한, 패션 업계의 특성상 시즌에 맞게 제품을 생산하고, 납품하여 판매해야하기 때문에, 촉박한 기한 내에 업무를 성취해야하는 압박감이 큰 것으로 나타났다. 패턴, 생산, 부자재 공급업체 등과의 유기적인 업무 및 끊임없는 디자인과 소재에 대한 결정으로 인해 중간 과정에서 본인 때문에 업무가 중단되거나, 문제가 생기면 안 된다는 중압감과 책임감이 크며, 본인의 업무가 아니라도 다른 파트의 업무의 흐름을 알고, 때로는 대신해서 책임지고 결정을 내려야하는 경우가 생기는 것으로

나타났다.

둘째, 직무 스트레스를 유발하는 조직특성의 요인으로는 매출 성과, 업무 외적 관계 형성의 필요성, 적은 연봉 및 짧은 정년 등이 추출되었다. 우선, 디자이너 혹은 영업 부서의 직원들은 본인이 진행한 업무에 대한 성과가 매출로 직접적으로 이어지고, 평가를 받으며, 다른 사원들과 비교되기 때문에 굉장한 부담감이 있는 것으로 나타났다. 또한, 패션 업계는 업무와 관련된 기본적인 관계 형성 이상으로 인맥 형성이 중요한 것으로 나타났으며, 근무자의 업무 능력이 아무리 좋아도 친밀한 관계를 형성하는데 어려움이 있으면 채용 및 승진이 쉽지 않다고 응답하였다. 근무자의 연령과 직급이 높아지면 세대 간의 차이가 생기며, 부서의 성과에 대한 책임을 본인이 져야하므로, 근무 수명이 보통 40대까지이며, 근무자의 노고에 비해 연봉이 적어 이에 대한 스트레스도 큰 것으로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 패션제조업 근무자들의 근무 환경을 개선하고, 직무스트레스를 감소시키기 위해서 다음과 같은 노력이 필요하다고 생각한다.

첫째, 사원들의 동기 부여 및 연봉에 대한 스트레스를 줄여주기 위해 인센티브 혹은 상여금과 같은 보상체계가 적절히 이루어져야할 것이다. 단, 매출성과에 대한 근무자들의 부담감이 크므로, 업무 결과보다도 과정을 고려한 보상체계를 동시에 제공할 경우 임금에 대한 스트레스와 함께 성과에 대한 중압감도 함께 줄여줄 수 있을 것이다. 이러한 보상체계를 통해 패션기업 근무자들은 업무 과정에 더욱 노력을 기울일 것이며, 결과 또한 긍정적인 방향으로 흘러 시너지 효과를 낼 수 있을 것으로 생각한다.

둘째, 패션 업체의 유기적인 시스템으로 인해 빈번히 발생하는 업무 차질과 촉박한 기한에 대한 근무자의 스트레스를 줄이기 위해서 보다 효율적인 체계를 구축해야할 것이다. 예를 들면, 근무자의 실수가 아닌 불가항력적인 차원에서 발생하는 업무 지연임에도 불구하고 거래처에 위약금을 지불해야하는 것과 같은 스트레스는 회사 차원에서 줄여줄 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

마지막으로, 근무자들이 업무에 필요한 여러 가지 방대한 지식의 습득을 스트레스로 받아들이고는 있으나, 자신의 업무에 도움이 되며 필요하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그러므로 패션제조업체의 경우 여러 가지 전문 용어 혹은 원단에 대한 정리된 교육 자료를 제공하고, 근무 시간 내에 자율적으로 수강할 수 있는 외국어와 같은 수업, 세미나 등을 진행하여 이를 필요로 여기는 사원이 자발적으로 참여할 수 있는 환경을 마련하는 것이 생산성을 높이는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫

째, 패션 제조업체에 근무하는 사원 6명과의 인터뷰를 통해 얻어진 결과물로 이를 전체 패션산업 종사자들에게 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한, 본 연구는 동일 기업 내의 근무자들만을 대상으로 조사하였기 때문에, 직무 스트레스 유발 요인이 개인적인 각각의 차이일 수 있다는 가능성이 있을 염두에 두어야 할 것이다. 따라서 향후 후속 연구에서는 다양한 형태의 패션 업체의 근무자를 대상으로 연구를 확대하여 좀 더 심화된 기초 자료를 구축할 필요가 있다고 여겨진다.

둘째, 후속연구에서는 직무 스트레스 유발요인과 더불어 근무자의 직무 만족도, 개인 여건 만족도와 같은 변수들을 추가하여 함께 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다. 또한 질적 연구 외에 실증적 연구를 함께 진행하여 변수들 간의 영향력, 상관관계 등을 분석하는 연구가 필요할 것으로 생각한다.

Declaration of Conflicting Interests

The author declared that she had no conflicts of interest with respect to her authorship or the publication of this article.

Acknowledgments

This work was supported by a Sungshin University Research Grant in 2013.

References

1. Chang, Y. S. (2011). A study about the effects of leadership and organizational structure on the job stress. *Korean Review of Organizational Studies*, 8(3), 161-187.
2. Cho, C. H., & Kim, M. S. (2011). An effect of nurses' job stress on job burnout and job effectiveness: Focusing on large-sized hospital in Daegu, Gyeongbuk area. *Health Service Management Review*, 5(1), 1-13.
3. Cho, W., & You, M. (2013). Problems and prospects of nursing research on job stress in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(1), 63-75.
4. Choi, K. W. (2012). *The effects of personality traits and customer orientation on job satisfaction and job performance* (Unpublished master's thesis). Keimyung University, Daegu, Korea.
5. Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17(2), 235-271. <http://dx.doi.org/10.1177/014920639101700202>

6. Goo, J. D. (2007). A study on relationship between emotional leadership and job stress, turnover propensity. *Journal of Tourism Sciences*, 31(5), 375-392.
7. Ha, Y. S., & Chung, S. J. (1999). Comparison of job stress and job turnover between fashion designers and fashion merchandisers. *Journal of Fashion Business*, 3(4), 67-81.
8. Ha, Y. S., & Chung, S. J. (2000). Job stress and turnover of fashion designers and fashion merchandisers. *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, 24(8), 1103-1114.
9. Hahn, D. W., & Lee, S. W. (2002). Organization-level determinants of job stress and physical illness in information technology (IT) industry. *Korean Journal of Health Psychology*, 7(3), 369-389.
10. Hong, B. S. (2011). *Fashion merchandise and consumer behavior* (2nd ed.). Seoul: Soohaksa.
11. Hong, S. N., & Kim, J. N. (2014). Investigation the structural relationships among hotel employee's stressors, burnout, depersonalization and customer orientation. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 28(6), 73-86.
12. Jang, Y. J. (2000). Psychology for health care and phenomenological qualitative study. *Qualitative Research*, 1(1), 1-11.
13. Jung, M. Y. (2004). *The effect of apparel product salesperson' role ambiguity and role conflict on job-satisfaction and customer orientation* (Unpublished master's thesis). Sungkyunkwan University, Seoul, Korea.
14. Kim, G. H. (2015). *The effects of a salesperson's affectivity, job autonomy and customer incivility on the performance and consequences of emotional labor* (Unpublished doctoral dissertation). Sookmyung Women's University, Seoul, Korea.
15. Kim, M. (2015). Effects of job stress, organizational commitment, job satisfaction and leadership style on turnover intention of hospital nurses. *Journal of Military Nursing Research*, 33(1), 95-115.
16. Kim, M. Y., Kim, J. E., Rhee, Y. J., Choi, S. H., & Han, D. C. (2014). *Fashion Marketing* (1st ed.). Seoul: Dongbang-Munwhasa.
17. Kim, Y. T. (2010). The causes of job stress among workers in the service sector. *Journal of Far East Social Welfare*, 6, 69-98.
18. Lee, C. M., & Park, H. K. (1988). A study on the measurement of job stress. *Studies in Social Psychology*, 4(1), 241-262.
19. Lee, J., & Kim, Y. (2002). A study on the relations of job stress and turnover intention about the employee of F&B. *Journal of Tourism Management Research*, 16, 217-241.
20. Lee, J. Y., & Chi, M. W. (2012). Relation among emotional labor's job stress, role conflict, ego-resilience and job turnover. *Journal of the Korea Contents Association*, 12(6), 191-200. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.06.191>
21. Lee, S. K. (1992). *An empirical study on the relationships between job*

- stressors, coping strategies and organizational members' attitudes* (Unpublished doctoral dissertation). Sungkyunkwan University, Seoul, Korea.
22. Lee, Y. K. (1999). *Job content analysis and job stress of fashion merchandisers* (Unpublished master's thesis). Dongduk Women's University, Seoul, Korea.
23. Lim, J. E. (2014). The effects of labor stress on organizational citizenship behavior and intention to leave: Focused on moderating effect of organizational support. *Journal of the Korea Service Management Society*, 15(5), 51-79.
24. Ministry of Employment and Labor. (2015). Retrieve April 29, 2015, from <http://laborstat.moel.go.kr/>
25. Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
26. Park, S. H., & Tak, J. H. (2014). Impact of job stress and collaborative culture of child care center on empowerment in early childhood teachers. *Journal of Society for Eco Early Childhood Education*, 13(2), 71-95.
27. Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
28. Rhee, E. Y. (2007). *Fashion marketing* (2nd ed.). Paju: Kyomunsa.
29. Ryu, H. S., Kim, Y. J., Suh, C. Y., Yi, K. H., Lee, Y. R., & Son, J. A. (2011). *Investigating the utilization of labor resources of fashion industry*. Paper presented at the conference of the Korean Society of Clothing and Textiles, Seoul, Korea.
30. Yang, C. H., & Kwon, Y. M. (2005). Organizational involvement and job satisfaction at the job stress-based on the control effect of employment mode. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19(3), 229-241.
31. Yoh, E. A. (2009). Effect of emotional labor and organizational support on job stress of department stores' clothing salespeople. *Journal of Channel and Retailing*, 14(3), 25-43.
32. Yoo, H., & Park, K. (2003). Job stressors, job stress symptoms and job performance of workers in fashion industry. *Journal of the Korean Home Economics Association*, 41(2), 1-14.
33. You, H. J. (2011). *The factors affecting the organization involvement and job satisfaction-focusing on mediating effect of empowerment* (Unpublished doctoral dissertation). Konkuk University, Seoul, Korea.