

3D 업장 근로여성의 삶에 대한 질적연구: 유통매장 여성판매사원을 중심으로*

김 미 영[†]

한 규 석

전남대학교 심리학과

한국사회의 생산 및 서비스 현장 발달 노동력의 대다수를 차지하고 있는 생계형 근로여성의 삶을 조명하고자, 대형 유통매장의 여성판매원들의 업장에서의 삶을 질적연구로 파악하였다. 광역시의 대형 유통매장 8곳에 근무하는 8명의 판매원이 연구에 참여하였다. 면담을 통해 얻어진 자료에 대하여 Strauss와 Corbin(1990)이 제안한 근거이론적 접근을 취하여 자료의 범주화, 모형 구축, 핵심범주의 도출 순으로 분석하였다. 개방코딩을 통해 최종적으로 201개의 개념과 56개의 하위범주, 22개의 중위 범주, 6개의 상위범주, 그리고 3개의 큰 상위범주가 도출되었다. 다른 직종과 달리 여판매원들이 겪는 현장의 삶의 스트레스는 소속이 전혀 다른 5자 관계(제조업체, 매장관리자, 인력송출회사, 경쟁사 여판매원, 고객)를 적절히 유지해야하는 관계유지스트레스와 매출 유지 및 증가를 꾀하는 직접적인 업무스트레스로 나타났다. 일에 대한 만족에 있어서는 직계소속이 아닌 제조업체에 대한 애사심으로 인해 일에 대한 만족감과 성취감을 경험하고 있었으나 과도한 업무와 휴식의 부족으로 정서적 탈진 뿐 만 아니라 신체적 탈진도 나타났다. 업종이 지닌 근본적인 불만사항인 전망의 결여, 불규칙한 생활, 비전문직이라는 직업에 대한 불만들이 탈진수준이 높아지는 경우에 강하게 환기되면서 이직의도를 더욱 높이는 것으로 나타났다. 상위범주들을 갖고 업장의 삶에서 파악되는 패러다임 모형을 도출하였다. 이야기 전개를 통해서 핵심범주로는 “과도한 업무와 관계들에서 살아남기”를 상정하였다. 본 연구를 통해서 생계형 근로여성이 경험하는 업장의 삶에서 작용하는 심리적인 과정에 대한 이해가 가능하였으며, 현상에 대한 설명에 있어서 양적연구와의 차이에 대한 논의가 제시되었다.

주요어 : 근로여성, 스트레스, 탈진, 이직의도, 근거이론

* 본 연구에 도움을 주신 인력송출업체 여사원팀장 황미화, 박주희, 전남대학교 상담심리박사 정민, 상담심리박사과정 허찬, 그리고 임상심리석사과정 박미희님께 감사드립니다.

[†] 교신저자: 김미영 혹은 한규석, 전남대학교 심리학과, (500-757) 광주광역시 북구 용봉동 300
Tel: 062-530-2654, E-mail: kmy950068@hanmail.net, jinmori@jnu.ac.kr

가부장적 전통이 강하게 남아있는 한국사회에서 직업을 지닌 여성의 삶에 대한 사회과학적 조명은 그 현상의 중요성에 비해 별로 이루어지지 않았다. 특히 고학력자로서 번듯한 직장을 다니고 있는 여성이 아니라 평범한 학력에 평균 이하의 임금을 받으며 열악한 직무환경에서 생활하고 있는 생계형 근로여성의 삶의 모습이 어떤지를 보여주는 분석은 드물었다. 정영금(2003)이 경제 사회학적인 분석자료를 제공하고 있을 뿐이다.

열악한 작업환경을 지칭하는 소위 3D 업종은 힘들고, 더럽고, 위험한(Difficult, Dirty, Dangerous) 직업을 지칭한다. 막노동, 배달, 청소, 화공 약품 취급, 심지어 간호사 및 제조업체 담당 등등 이직율이 높은 직업들이 이들 업종으로 인식되고 있다. 이직율이 20% 이상으로 일은 힘들고 처우는 빈약한 탓에 이들 직종에서 일하는 것을 사람들이 회피하므로, 정부에서는 이들 직종에 종사하는 사람들에게 사람들이 취업해서 받고자 하는 임금과 이들 업종 종사자가 받는 임금의 대략적인 차액 30만원을 보전해 주는 정책을 시행하면서 이들 직종의 종사를 독려하고 있다. 그러나 여전히 사람들이 취업을 기피하는 탓에 이들 직종의 종사자가 외국인 근로자로 채워지고 있는 실정이다(서울경제, 2009, 10, 10). 이들 직종의 종사자들이 처한 열악한 근무환경에 대하여 겉으로 드러난 것 외에는 별로 알려진 바가 없다. 이들이 심한 생활 및 업무 스트레스를 겪고 있으리라 여겨지지만, 어떤 요인들이 실제로 작용하여 높은 이직율을 보이며, 또 이들을 오랫동안 업장에 종사하게 만드는 요인이 무엇인지에 대하여 부분적인 분석을 보여주는 소수의 양적 연구들 외에는 학문적 접근이 거의 이루어진 바가 없다. 본 연구는 3D

업장 근로자의 대다수를 점하고 있는 여성근로자들이 경험하는 어려움은 무엇인지, 이들의 어려움을 조절해 주는 요인들은 무엇인지를 파악하기 위하여 질적연구의 한 가지 방법인 근거이론적 접근법(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990/1996)으로 조명하고자 수행하였다. 근거이론적 접근을 택한 이유는 이 접근이 현장 근로자들이 경험하는 현상을 그들의 관점에서 드러내 줌으로써 현상에 대한 사실적 이해를 가능하게 해주는 모형을 수립하는데 유용한 도구이기 때문이다.

근로여성의 삶과 선행 연구

2005년의 조사자료에 따르면 전국적인 사업체 패널조사에 포함된 근로자 457만여 명 중에서 여성근로자는 133만여 명으로 29%의 비율을 차지하고 있다(권정현, 2008). 이들은 대부분 비관리직에 종사하고 있다. 비관리직급 근로자의 84%가 여성이며, 과장급 이상의 모든 관리계층에서는 단지 5%만이 여성근로자로 나타나고 있다. 이 같은 통계는 근로여성의 절대 다수가 그다지 사람들이 선호하지 않는 생계형 업장에서 종사하고 있음을 시사한다. 이들 근로여성의 근로 조건, 근로 현황을 파악하는 사회학, 사회복지학, 노동학 분야의 연구들은 지속적으로 나타나고 있지만 심리학적 접근은 대부분 심리적 변인들 간의 관계를 파악하는 양적인 연구들이었다. 본 연구에서 관심을 갖고 있는 업장에서의 삶의 양태, 높은 이직율, 업무만족 등에 관하여 이루어진 연구들을 중심으로 기존에 이루어진 내용을 알아보고 왜 질적인 연구가 필요한지를 제시 하겠다.

유통매장의 여성판매사원

소득수준이 향상되면서 국내에서 재래식 시장이 담당하던 생필품의 조달기능을 대형 유통매장이 담당하는 변화가 나타나고 있다. 지식경제부(2009)의 보고에 따르면 국내에서 대형 유통매장의 점포수가 400개 이상 육박하고 있다. 2007년 통계청 자료에 의하면 유통산업의 고용 인력은 368만 명으로 총고용의 15.7%에 해당할 만큼 비중이 적지 않다. 매장의 크기에 따라 다르지만 대략 본 연구자들이 연구 참여자를 통해 각 매장에서 일하는 여성판매사원(Female Merchandisors; 이하 여판원)의 숫자를 알아본 결과 대형 매장 1곳에 150~250명 정도 여판원들이 근무한다. 생필품을 취급하는 대형 유통매장은 대부분 건물 지하에 있어 먼지가 많고 공기가 좋지 않다. 이런 환경 속에서 여판원들이 많은 물량의 제품들을 진열 판매 관리하며, 아울러 창고에서 철제 선반에 적재되어 있는 물품들을 사다리를 이용해 내리는 등의 강도 높은 노동에 종사하고 있다. 여판원들은 늦은 밤까지 영업을 하는 유통매장에 맞춰 근무를 하게 되면서 불규칙한 생활을 하게 된다. H마트의 경우 오전8시30~5시30까지, 오후3시~12시 2교대 근무를 한다. 근무시간이나 휴일이 상황에 따라 자주 변경되고 잦은 연장근무와 야간작업으로 출퇴근시간과 휴일이 불규칙하기 때문에 규칙적인 생활이나 개인적인 여가생활을 하기에는 어려움이 많다. 이들 여판원들은 힘든 육체적 노동과 더불어 늘 표정을 관리해야 하는 정서노동을 하는 전형적인 3D업종에 종사한다고 할 수 있다.

대형 유통매장의 여판원들이 지닌 특이한 점은 이들의 소속과 업무의 성격상 5자 관계를 관리해야 한다는 점이다. 여판원들은 인력

송출(out sourcing) 회사에 속해 있는 직원이다. 제조업체가 인력송출회사에 여판원을 유통매장에 투입해 달라는 요구를 하게 됨으로써 여판원들은 유통매장에서 파견되면서 해당제조업체의 매출과 점유율을 높이는 현장 판매사원의 역할을 하게 된다. 이런 역할로 인해 유통매장에 근무를 하고 있는 여판원들은 자신이 속해 있는 인력송출회사, 취급하는 제품의 제조업체 담당, 근무하는 매장의 현장 관리자, 경쟁사에서 파견된 다른 여판원, 그리고 고객들이라는 다섯 가지 유형의 전혀 다른 사람들과 지속적인 관계 속에서 업무를 수행해야만 하는 특징을 지니고 있다. 이해를 돕기 위해 여판원들과 관련된 관계들을 그림 1에 제시하였다.

선행연구 고찰

생계형 근로여성에 대한 연구는 대부분 계량적인 연구들이었다. 제조업체 남녀 근로자를 대상으로 삶의 만족도와 그 영향요인을 파악하여 남녀 비교를 한 연구(이명신, 이훈구, 1997)는 삶의 만족도에서 여성근로자가 낮음을 보이고 있다. 그 이유는 여성근로자들이 남성에 비해서 지위가 낮은 탓에 바라는 욕구의 충족도가 떨어지기 때문으로 분석되고 있

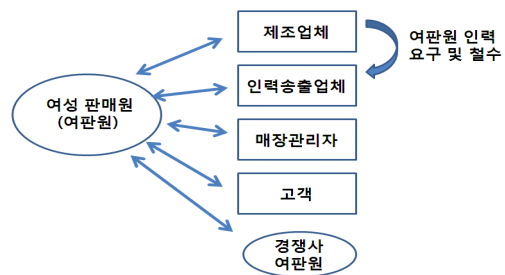


그림 1. 대형유통매장 여성판매원의 직무수행을 위한 인간관계

다. 생산직 기혼여성들을 대상으로 직무스트레스의 영향요인을 파악한 연구는 작업환경이 가장 큰 스트레스 요인으로 나타났으며, 사회적 지지를 받을수록 스트레스가 낮음을 보고하고 있다(김광숙, 2003). 이 연구는 결혼 연수가 9년 이하인 경우, 음주하는 사람들이, 월경통을 겪는 사람들이 직무스트레스가 각기의 대조적인 집단에 비해서 높다는 것을 보이고 있다. 조직몰입 현상에 대한 남녀 성차를 비교 분석한 연구(노순규, 1995)는 여성근로자의 조직몰입 현상이 남성보다 낮음을 보였다. 그러나 이 차이는 여성근로자들이 경험하는 역할의 모호성, 역할갈등이 큰 탓이지 본질적으로 존재하는 성차는 아님을 보였다. 보다 최근에 결혼만족과 조직몰입의 관계를 분석한 연구(이요행, 김윤정, 오세진, 2005)는 둘 사이의 정적인 관계가 남성에게서 더욱 강하게 나타남을 보이고 있다. 이는 가부장적인 문화가 여성들에게 직무 외에 주부로서의 역할 수행을 강요하는 탓에 기인하는 것으로 여겨진다.

유통매장 종사자들에 대한 연구로써 김숙영(1999)은 백화점 업계의 여성판매원의 건강문제와 건강행위에 관한 연구를 보고하였다. 이에 따르면 여판매원은 소화기계통, 신경계, 심혈관계 순으로 신체적 문제를 보고했다. 그럼에도 건강행위 실천 정도는 낮게 나타났다. 정신적 건강문제는 부적응 호소가 가장 많았고 긴장상태, 분노 순으로 나타났으며 적응상태와 우울증, 건강 문제 호소의 건수, 건강문제 자각 정도가 높은 상태로 나타나고 있다고 보고했다. 타 직종에 비해 판매와 서비스 업무를 하는 여성 근로자들에게서 이직률이 높게 나타나고 있는데, 이를 분석한 연구에서, 강희숙과 김공수(2000)는 판매원의 고용 전 이직의도가 직무에 대한 투자를 감소시켜 일에

대한 만족을 낮추고 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타남을 보고하고 있다. 여성들이 대부분을 차지직무에 대한사회복지 만족의 이직의도를 분석한 연구에서, 김미숙(2004)은 직업만족도가 낮고 업무 역할이 모호하다고 인식하고, 정서적 고갈을 많이 느낄수록 이직의도가 높게 나타남을 보였다. 미용사를 대상으로 이직의사를 분석한 연구는 조직몰입이 낮을수록 이직의사가 높음을 보였다(최가, 나영순, 2003). 사립유치원 교사들의 이직의도를 분석한 연구(전일우, 2003)는 낮은 보수, 원장과의 인간관계, 적성의 불일치 등이 봉사적 사명감에 악영향을 미치며, 이직의도로 나타남을 시사하고 있다. 일부 여성을 포함한 현장의 하위직 경찰공무원을 대상으로 한 연구는 직무만족이 조직몰입에 영향을 주며, 이직의도에 직접 및 간접적인 영향을 주는 것을 보이고 있다(이강훈, 2008).

지금까지 제시된 모든 연구들은 척도를 사용하여 변인들을 측정하고 그들의 관계를 파악하는 전형적인 계량적 접근을 취한 연구들이다. 이 연구들은 여성근로자들이 직무 스트레스가 높으며, 이직의도와 관련된 변수들로 직무몰입, 직무스트레스, 역할갈등 등이 작용하는 정도를 수치로 환원시켜 그 관계를 보이고 있다. 이런 접근은 업장에서 나타나는 현상을 연구자의 관심변인에 따라 추상화시켜서 다루고 있다. 즉 스트레스 혹은 이직의도를 측정하는 척도별 점수의 고저 현상에 대하여 관련된 변인들의 관련정도를 역시 수치화시켜서 보이고 있다. 이런 분석에서는 구체적으로 어떠한 직무 수행 요인들이 스트레스를 가져오는지, 현장에서 경험하는 스트레스의 양상은 무엇인지, 이들 양상과 이직의도와는 어떻게 연결되는지의 과정을 보여주지 못하고 있

다. 어떤 상황에서 부적응과 긴장상태, 분노를 경험하는지 그리고 왜 유통업의 판매여사원들이 건강행위 실천수준이 낮은지, 어떤 이유로 사전이직의도를 가지게 되었고 어떻게 사전이직의도가 직무에 대한 투자를 감소시키게 하며 결과적으로 이직을 하게 되는 지에 대한 구체적인 상황이나 현상적 과정은 알 수가 없다. 그래서 본 연구에서는 질적연구를 통해 여관원들이 실제로 어떤 근무환경에서 어떤 일을 하고 있는지, 이들이 경험하고 있는 스트레스는 무엇에 기인하며, 그에 작용하는 현상적 요인들은 무엇이며, 이들이 어떻게 그들의 삶에 영향을 미치는지를 파악하여 3D 업종 종사자들의 삶의 양태와 높은 이직율에 대한 심리학적 분석을 하였다.

방 법

연구참여자

연구참여자들은 모두 여성이며, 광주지역의 대형 할인유통 매장 8곳에서 각 한 명씩, 총 8

명이었다. 나이는 32세~46세이며 근무 년 수는 2년~11년이다. 이들은 2개의 인력송출 회사에 속하여, 각 매장에 파견 근무하는 형태로 근무하고 있다. 이들의 학력은 고졸(5명), 전문대(2명), 대졸(1명)이며, 기혼 3명, 미혼 5명이며 관리상품은 대부분 식품류 이었다. 연구참여자들의 인구사회학적 특성 및 개인적인 사항들을 표 1에 제시되었다.

연구절차

참여자들과의 면담은 2009년 3월 한 달 동안 이루어졌다. 첫 연구자의 지인과 인력송출 회사 관리자의 도움으로 다양한 학력자를 고루 포함시켰으며 2년 이상 현업에 종사하고 있으며 자신의 경험을 구두로 잘 기술하는 사람으로 대상을 선정하였다. 사전에 개인별로 연구목적과 취지에 대해 설명하였고 구두로 연구 참여 및 녹음에 대한 동의를 얻었다. 그리고 비밀유지 및 자료에 대해 철저히 신상이 노출되지 않음을 강조하였다. 연구참여자들도 면담에 적극적으로 응했으며 자신들의 어려움을 알리고 싶은 욕구를 강하게 표현하였다.

표 1. 연구참여자의 일반적인 특성

구분	나이	근무년수	학력	주거상황	혼인	관리상품
참여자1	34	10	전문대	자취	미혼	커피류
참여자2	32	3	고졸	자취	미혼	냉장, 냉동제품
참여자3	43	8	고졸	자택	기혼	냉장, 냉동제품
참여자4	41	8	고졸	자택	기혼	냉장, 냉동제품
참여자5	38	10	고졸	자택	기혼	냉장, 냉동제품
참여자6	32	2년4개월	전문대	자택	미혼	냉장, 냉동제품
참여자7	41	8	대졸	자택	기혼	냉장, 냉동제품
참여자8	46	11	고졸	자택	기혼	가공식품(조미료등)

면담시간은 평균1시간에서 1시간 30분가량 소요되었다. 장소는 대학의 빈 강의실에서 이루어졌다.

면담과정

면담질문들은 여판원들이 업장에서 경험하는 삶의 요소들-- 스트레스 및 그 스트레스 방식, 업무만족과 업무탈진에 관련된 내용으로 구성하였다. 근무현장의 구체적인 상황에서 경험하는 생각, 감정, 행동들을 말해 주도록 질문을 던졌다. 구체적으로는 일을 시작하게 된 동기, 일을 하면서 가장 힘든 부분, 스트레스 받는 상황, 적응방식, 스트레스를 해소하는 방식, 일에 대한 본인의 적성과 능력, 일을 계속하는 이유, 근무로 인한 피로 정도이다. 면담 내용은 연구참여자의 동의하에 녹음 되었으며, 녹음된 자료는 필사하여 기록으로 남겼다. 여판원들의 업장에서의 삶을 파악하기 위하여 다음의 내용을 중심으로 질문을 하며 응답을 파악하였다.

자료 분석 절차

Strauss와 Corbin(1990)이 제시한 근거이론적 접근을 취하여 자료를 분석하였다. 근거이론적 접근방법은 일련의 체계적인 분석과정을 거쳐서, 관심있는 현상에 대해 귀납적으로 이끌어낸 현상 이해의 틀과 이론을 유도하는 질적연구 방식이다. 이 방식은 국내외의 연구자들에 의해 현상을 이해하는 틀을 도출하기 위하여 많이 쓰이고 있다(김미숙, 오수성, 한규석, 2009; 김요완, 2009; 이경순, 2008; 최정숙, 2004; Rennie, 2006; Stern, 1980 등). 이 연구방법이 지닌 장점은 현상의 파악이 참여자의 관

점에서 이루어진다는 것이다. 따라서 계량적인 접근에서 취하는 변인의 조작적 정의, 가설의 설정 및 검증 절차는 없으며, 연구참여자가 현상에 대하여 가장 잘 아는 전문가로 여겨지며, 그들의 경험을 왜곡이나 편견없이 그대로 떠내고 이를 바탕으로 현상을 이해하는 모형을 도출해 간다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990/1996). 근거이론적 접근을 취함에 있어서 연구자의 사전 기대나 편견이 작용하는 것을 막는 것이 중요하다. 이를 위해서 본 자료의 분석 과정에서 첫 연구자의 현장 경험이 편파적인 영향을 미치는 것을 막기 위해 원 자료로 부터 범주를 도출하고, 명명하는 과정, 범주들의 관계를 파악하는 과정 등의 제반 과정에서 두 번째 연구자의 검토와 협의를 거치도록 하였다.

근거이론에서 자료분석은 개방코딩, 축 코딩, 선택코딩의 3단계로 이루어진다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990/1996). 개방코딩은 면밀한 자료 검토를 통해 현상을 이해하는 데 필요한 개념들을 분리해 내고, 이름을 붙이고, 이들을 범주화시키는 분석 작업이다. 개방코딩을 통해 면담내용을 개별적인 개념 단위 요소로 분리하고, 이 개념들을 자료와 상호 비교하여 유사점과 차이점에 따라서 개념들을 추출하고, 진술문들을 토대로 범주화시켜 간다. 축 코딩은 개방코딩을 통해 나타난 상위범주들의 맥락적 연합관계를 구축하고 통합함으로써 패러다임 모형을 구축하는데 목적이 있다. 선택코딩은 패러다임 모형을 형성하는 범주들을 엮어서 이야기의 흐름을 파악하고 진술하는 과정이다. 이 과정을 통해 현상의 파악에 긴요한 핵심범주를 도출해 낸다. 이 핵심범주는 개개의 범주와 연관성을 가지며 전체 현상을 한 마디로 축약해

보이는 의미를 가지게 된다. 본 연구에서도 개방코딩→축 코딩→선택코딩 순으로 분석을 진행하였다.

자료의 범주화

근거이론적 접근의 첫 단계는 자료를 범주화하는 작업이다. 이를 개방코딩이라 한다. 이는 자료를 해체, 검사, 비교, 개념화, 범주화하는 과정이다. 면담에서 얻어진 진술문들을 한 줄씩 분석해 나가면서 개념을 추출하고 추출된 개념들을 유사한 속성을 갖는 것들끼리

결 과

표 2. 여판원들이 경험한 업장에서의 삶에 나타난 범주의 체계

큰 상위범주	상위범주	중위범주
업무스트레스	5자관계 스트레스	경쟁사 여판원들 간의 관계
		매장관리자와의 관계
		이중적인 제조업체담당태도
		업무를 더욱 가중시키는 인력송출회사
		힘들게 하는 고객
	업무성과 스트레스	여판원의 기본 업무
		부당한 노동요구와 역할과부하
심리적 긴장		완벽추구
		심리적 갈등
		정서노동
		신뢰 할 수 없는 인간관계
		열악한 경제상황
일에 대한 만족과 업무 탈진	스트레스 대처행동	적극적인 스트레스 대처행동
		소극적인 스트레스 대처행동
	일에 대한 만족과 업무 탈진 요인 및 이직의도	일에 대한 만족
		업무탈진
		이직의도
	일에 대한 만족과 업무탈진의 조절요인	제조업체에 대한 사회정체감
		자기효능감
개인적 특성		
	이직의도 기여요인	업무능력인정
		전망결여

묶어 하위범주를 형성하고, 하위범주 끼리의 유사성에 따라 더욱 추상적인 상위범주를 만들었다. 개방코딩 결과 최종적으로 201개의 개념을 도출하였으며, 이 개념들을 더욱 추상화 시키는 과정에서 56개의 하위범주, 22개의 중위범주, 6개의 상위범주 그리고 3개의 큰 상위범주가 도출되었다. 도출된 범주를 주제별로 정리하여 큰 상위범주, 상위범주, 중위범주, 하위범주, 개념 등을 표로 제시하였다.

큰 상위범주로는 첫째 업무스트레스, 둘째 심리적 긴장, 셋째 일에 대한 만족과 업무탈진이다. 첫째 큰 상위범주로서 업무스트레스는 5자 관계유지 스트레스 요인과 업무성과 스트레스 요인 두 가지 상위범주 요인으로 구분할 수 있었다. 두 번째 큰 상위범주인 심리적 긴장은 완벽추구, 심리적 갈등, 정서노동, 신뢰 할 수 없는 인간관계, 열악한 경제상황이라는 중위범주로 구성되었다. 세 번째 큰 상위범주인 일에 대한 만족과 업무탈진을 스트레스 대처행동, 일에 대한 만족과 업무탈진 요인 및 이직의도, 일에 대한 만족과 업무탈진의 조절요인, 이직의도 기여요인 4가지 상위범주 요인으로 설정하였다.

업무 스트레스

여관원들이 주로 경험하고 있는 업무스트레스는 업무상 유지해야하는 5자관계 스트레스와 매출달성 및 점유율을 높여야 하는 업무성과 스트레스로 구분할 수 있다. 5자관계에서 여관원들은 모두 약자의 입장을 취하고 있었고 이런 취약하고 열등한 관계 구조에서 여관원들은 심각한 수준의 관계스트레스를 경험하고 있었다. 두 번째는 업무성과 스트레스이다. 여관원들은 해당 제조업체의 매출을 달성해야 하고 점유율을 높여야 하기 때문에 매장관리

자와 제조업체 담당과의 효율적인 일처리를 하기위한 노력들로 인한 업무스트레스를 많이 느끼고 있었다.

5자 관계 스트레스 요인. 여관원들이 업무성격상 유지해야하는 관계들의 스트레스들은 매장관리자와의 관계, 경쟁사 여관원들 간의 관계, 이중적인 제조업체담당의 태도, 업무를 더욱 가중시키는 인력송출회사, 힘들게 하는 고객이라는 요인으로 나타났다. 여관원들의 진술로 나타난 5자 관계 중에서 가장 큰 스트레스가 작용하는 순으로 설명하면 다음과 같다.

첫 번째는 매장 안에서 늘 접하면서 치열한 경쟁을 해야만 하는 경쟁사 여관원들과의 관계이다. 이들과의 관계는 여관원들의 업무수행에서 경쟁적이지만 수시로 상부상조의 협조를 해야 하는 모순적인 공생관계라는 특징을 지니고 있다. 즉, 기본적으로 자기 제품의 매출을 높여야하는 경쟁관계이지만, 주중에 돌아가며 쉬는 날에 상대방 회사 제품들의 진열을 서로가 해줌으로써 각자의 매출손실을 최소화하는 기능을 하고 있었고 고객의 클레임 발생 시 일차적인 방어 역할을 하며 상부상조함으로써 육체적인 노동을 줄일 수 있는 모순적 활동에 같이 종사하는 관계였다. 참여자들은 경쟁사 여관원들에 대해 “대개 일 때문에 힘들어서 일을 그만두는 경우가 0%라면 경쟁사(여관원)하고 부딪히고 스트레스 받고 매장에서 힘들어서 일을 그만두는 경우는 한 80%-90%될 것 같아요 동등한 것 같아 보이지만 동등하지 않는 것 같아요 처음에 들어가면 아무리 베테랑이고 고참이더라도 거기에 터를 오래 닦은 사람한테는 약간 맞춰야 하죠”(참여자7,8,5)라며 다른 여관원들과의 관계

가 가장 힘든 부분임을 드러냈다. 다음의 표현에서도 그런 내용을 볼 수 있고 관계의 모순성을 확인할 수 있다: “매일같이 보는 사람들이 그 사람들이기 때문에 친하게 지내야지 내가 그만큼 또 해줘야 되고 나만 받길 원하면 안 되고 내가 그만큼 해줘야하니까 나 혼자만 잘해도 못해도 안 되고 서로 경쟁사끼리 상부상조 하는 게 있어야 해(참여자 5).

두 번째로는 여관원들을 교체할 수 있는 권한을 가지고 있는 매장관리자와 관계이다. 매장관리자가 일을 시키면 불만이 있어도 무조건 참고 복종적으로 일을 해야 하는 상황이었다. 여관원들은 매장관리자들이 자신을 비인격적인 태도로 대하는 것에 심한 불쾌감을 경험하고 있다. 또한 이들 관리자들이 기분따라 일을 처리하거나 차별적인 업무처리를 하는 것이 여관원들을 지치고 힘들게 하는 요인들이었다. 참여자들은 매장관리자에 대해 “과건된 사원(여관원)들은 다시 들어오면 된다는 생각 그 사람(여관원)이 특별히 잘 하지 않는 이상은 언제든지 교체 할 수 있고 새로 들어 오면 된다는 생각을 항상 가지고 있기 때문에 그런 부분이 짜증나요(참여자 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)와 같은 표현이었다.

세 번째로는 비수용적인 태도를 취하면서 여관원에게 의지하는 모습을 보이는 이중적인 제조업체 담당자들과의 관계이다. 제조업체 담당자들이 보이는 여관원에 대한 비수용적인 태도는 여관원들에게 남의 회사라는 이질감을 생성하여 제조업체에 대한 애착이나 업무에의 몰입을 힘들게 하는 요인으로 작용하고 있었다. 이런 이질감에 대하여 참여자들은 많은 불만을 드러내었다: “뭐가 그리 잘났는지 말투 자체가 사람을 무시하는 듯 한 말(참여자 3), “(제조업체담당이 여관원들에게 제조

업체 정보를 알리고 매출 향상에 대한 의견을) 항시 묻더라고.. 저한테 뭐를 해야 될까요 될 어떻게 하면 될까요 라든가방금 들어오기 전에도 제조업체 담당이 회의 끝났다고 얘기하면서 사무실 회의내용이라든가(참여자 8).

네 번째는 인력송출회사와의 관계이다. 인력송출회사는 제조업체가 원하는 방향으로 교육과 업무지시를 하며 휴일이나 근무시간 이외에도 추가적인 업무를 지시함으로써 여관원들을 쉴 수 없게 만들고 있었다. 참여자들은 인력송출 회사가 주는 추가적인 업무에 많은 불만을 표시하였다. 예를 들면, “우리 회사인 인력송출 회사 같은 경우에는 밖에 나가서 업무적인 일 하고 나서 안에 들어가서 또 연장이 되잖아 우리 회사 같은 경우에는 컴퓨터를 들어가라 뱃을 해라, 그러니까 밖에서 일하는 만큼 또 안에서 하는 일이 너무 많아 그 사람(인력송출회사 사람들)들이 쉬면.. 핸드폰이 조용해. 근데 월요일만 되면 모든 일이 마비될 정도로 핸드폰이 많이 온단 말이야(참여자 3), “고정 여사원은 몇 시부터 몇 시까지는 행사를 하고 행사 여사원하고 항시 터치를 해서 그 자리를 비우지 않게끔 하고 그 다음에 제품 지시 시연이라든가 컴퓨터 들어가서 현장에서부터 시작을 해서 지금 현재로서는 휴일에도 24시 편의점 거기까지 관리를 하라는 거야(참여자 8)라고 표현하였다.

다섯 번째는 여관원들이 직접적인 대면 장면에서 친절할 서비스를 제공해야 하며 물건을 구매하도록 해야 하는 고객들과의 관계이다. 무시하는 태도를 보이거나 불만을 토로하고 왕처럼 행동하는 등의 모습을 보이는 고객들을 접하며 여관원들은 당혹스럽고 심리적인 어려움을 경험하였다: “근데 아들이 엄마 그

표 3. 여판원들이 겪는 5자 관계 유지스트레스

중위범주	하위범주	개념
경쟁사 여판원들 간의 관계	점유율 및 매출경쟁	경쟁사 진열 견제함. 경쟁사 점유율을 줄이기 위한 해결 방법 찾음 경쟁사 보다 발 빠른 일처리 매출 경쟁, 포화상태 진열대에 신제품 진열해야 함 치열한 경쟁
	양육강식	약한 여판원 강한 경쟁사 여판원으로 인해 그만둠 경쟁사 여판원들 관계가 서로 다름 일 못하는 여판원은 경쟁사직원에게 무시당함 오래 근무한 여판원이 매장을 이끔
	영원한 경쟁사	내적갈등 심함, 잦은 갈등 친해도 경쟁관계
	공생관계	매일 같이 일함, 매출손실 최소화 상부상조, 일차적 방어역할, 매장정보공유
매장관리자와의 관계	일방적인 강자 (매장관리자)	매출에 영향을 미침 쉽게 여판원을 교체할 수 있음 여판원은 복종적으로 일을 해야 함 유일하게 표현할 수 있는 강자
	비인격적인 태도(매장)	반말과 함부로 말함, 중 부리듯 시킴
	비합리적 업무처리	마음에 들지 않는 여판원 괴롭힘 일 시킨 만큼 혜택을 주지 않음 차별적인 매장담당자의 업무처리 보복적 업무처리
중위범주	하위범주	개념
이중적인 제조업체 담당의태도	비수용적 태도	같은 회사 직원이라 생각안함 아랫사람 다루듯 함 냉정함 무시하고 함부로 하는 언행
	여판원에게 의지하는 제조업체담당	여판원의 의견과 경험을 받아들임 여판원에게 의지함 매장관리자에게 업무능력인정은 인정함
	관계유지 잘 하기	관계에 따른 업무효율차이 제조업체담당에게 언어내야 할 것들이 있음 관계 갈등 시 제조업체담당 지원을 안 해줌 관계를 원만하게 만들어야 함 불만 표현 시 불이익 함께 하는 동반자

표 3. 여관원들이 겪는 5자 관계 유지스트레스 (계속)

중위범주	하위범주	개념
업무를 가중시키는 인력송출회사	설 수 없는 여관원	상황에 맞지 않는 무리한 업무요구 휴일에도 추가적인 업무요구 퇴근 후에도 정보 보고함 근무시간에도 타이트한 업무요구 근무하면서도 스트레스
	교육 및 평가	정신강화 교육 도움이 안 됨 제품지식 시험 봄 무리한 업무교육 순간순간 평가하기
힘들게 하는 고객	무시하는 고객	고객들의 무시하는 태도 냉소적인 고객반응
	불만이 많은 고객	TV에 나온 제품에 대한 즉각적인 반응을 함 제품에 대한 시비를 함 따지고 힘들게 함 많이 알고 있는 고객
	왕처럼 행하는 고객	부리듯이 쉽게 생각함 뻔뻔하게 요구함 무조건 들어줘야한다는 식의 행동

거 못 봤어? 먹지 마 막 이러는 거 예요, 판매하려고 뺏치는 거라고 구라치는 거라고”(참여자 2), “어떤 고객이 애들한테 너 공부 못 하면 저 사람(여관원)들처럼 된다고 말한 것을 들었어요, 시식하면서 판매하는 걸 되게 막 무시해요 사람들(참여자 6).

연구참여자들은 모두 5자 관계에서의 스트레스를 강하게 표현하였다. 이들 5자 관계에서 여관원들은 강자 입장이 아니라 항상 상대방에게 맞춰야 하는 약자 입장에 있다. 그래서 이들은 많은 심리적 에너지를 관계를 유지하고 조절하는데 사용하고 있었다. 모든 관계를 균형 있게 유지해야하는 어려움을 겪는 여관원들에게 보호막의 역할을 해주는 관계는 없었다.

업무성과 스트레스 요인. 여관원들이 경험하고 있는 직접적인 업무스트레스는 자신이 담당하고 있는 제품의 매출목표를 달성하고 점유율을 높이기 위해서 매장관리자와 제조업체담당과 긴밀하게 일처리를 하는 상황에서 발생하는 스트레스이다. 업무성과 스트레스 요인으로는 여관원 기본업무, 부당한 노동요구와 역할과부하가 있었다. 여관원들은 자신이 목표로 하는 매출달성과 점유율을 높이기 위해서 매장관리자에게 일 잘하고 열심히 하는 여사원으로 인정을 받아야 한다. 그 인정을 토대로 매장관리자에게 매출달성을 하기 위해 해당제조업체의 다량의 제품주문을 요청하거나 또는 이미 포화상태인 매장 진열대에 신제품 진열이나 기존제품을 추가 진열 등을

요구하면서 조력을 추구하고자 하였다. 매장 관리자는 추가적인 업무지시와 잦은 연장근무, 매장 일을 부당하게 시키는 등의 행동을 보여 여관원의 업무를 가중시키고 있다. 거부하기 어려운 매장관리자의 요구 탓에 여관원들은 심각한 수준의 신체적 탈진을 경험했다. 또한 제조업체담당과 매장관리자의 일방적인 일 떠넘김과 힘들고 무리한 업무지시 등으로 여관원들은 감당하기 힘든 역할 과부하를 경험하고 있었다: “내목적은 매출이고, 점유율과 매출로 여사원을 평가해요 오로지 물건을 팔기 위해..업체 없는 제품진열해 주고 야간작업할 때 항상 참여하고” (참여자 1), “회사에는 휴무로 잡아놓고 한 시에 출근해서 열시에 똑같

이, 행사들하고 똑같이 퇴근을 해. 난 담당님한테 그러지. 만약에 A마트 옷을 입으면 내가 휴무인지 몰라 그 사람매장관리자이 인식을 하게끔. 내가 휴무인데도 나와서 우리 제품 일을 하고 있다. 그렇게 난 인식을 시켜줬거든..”(참여자 3).

심리적 긴장

관계유지 스트레스와 업무성과를 위한 활동 등의 스트레스를 받으면서 여관원들이 내부적으로 경험하고 있는 것이 바로 심리적 긴장이었다. 모든 관계에서 여관원들은 약한 존재였기 때문에 불만이나 분노가 생겨도 이를 발산

표 4. 여관원들이 겪는 업무성과 스트레스

중위범주	하위범주	개념
여관원의 기본 업무	매출 향상 스트레스	매출 달성과 점유율을 높여야 함. 매출 스트레스 받음 매출과 점유율로 평가하고 존재함 매출 책임을 져야 함
	성실한 능력 인정 추구	자발적인 연장근무 신속한 업무처리능력 휴무 날 일함 매장관련 된 일을 하며 인정받음 매장관리자가 원하는 대로 해주기
	조력 추구	발주에 대해 상의하거나 부탁함 아이디어 제안하며 추가 진열함
부당한 노동요구와 역할과부하	힘든 육체노동	잦은 연장근무 및 작업 매장 일로 근무시간을 보냄 힘든 육체노동
	역할과부하 (매장관리자, 제조업체담당의 요구)	무조건 제품투입하고 처리요구 여관원에게 제조업체담당의 고유 업무를 맡김 힘들고 무리한 업무요구 매장관리자의 고유 업무를 여관원들에게 맡김

표 5. 여판원들이 현장에서 경험하는 심리적 긴장

중위범주	하위범주	개념
완벽추구	균형 있는 관계추구	치우치지 않아야 함 문제발생시 직접 담당 간 연결시키고 해결 담당들 간의 좋은 관계를 만들도록 유도 함 중간역할을 해야 함, 둘 입장 간 차이로 힘든 여판원
	자기관리	일 잘하는 여사원으로 보여야함 이미 신상파악하고 있음
심리적 갈등	경쟁유도 (제조업체, 매장관리자)	여판원들 간 매출 비교 여판원들 간의 업무능력 비교 매장 간 매출비교 매장관리자의 경쟁시간 경쟁유도
	의욕상실 (제조업체, 매장관리자)	문제 발생 시 책임전가 요구가 받아들여지지 않음
정서노동	감정부조화 (고객)	억울해도 사과하고 용서받아야함 속상 할 때도 웃어야함 항상 성실히 응대함
	수동적 대처전략 (고객)	감정을 삭힘, 자리 회피하며 감정 다스림 좋아하는 자극에 관심을 쏟음
	비위 맞추기 (매장관리자)	맘에 없는 소리로 친해짐 매장담당 눈치 보며 비위맞춤. 기분 좋을 때 표현함
	분노조절 (매장관리자, 제조업체담당)	자연스럽게 장난치듯 감정표현 불만이 있어도 참고 웃으면서 말함 적절한 상황을 기다려 표현 웬만하면 참기
신뢰할 수 없는 관계	불안정한 관계 (경쟁사 여판원)	오래가지 않음, 친밀관계가 바뀜
	믿을 수 없는 관계 (경쟁사 여판원, 매장관리자, 제조업체담당)	혼자서 울고 속앓이 속마음을 이야기 하지 못함 소문이 빨리 돛, 결과 속이 다름 사람을 믿지 못함
열악한 경제상황	경제적 형편	돈을 벌어야할 상황 사무직 보다 나은 보수 생계유지

시킬수 없고 억제하거나 통제해야 했다.

심리적 긴장을 조장하는 요인은 완벽추구, 심리적 갈등, 정서노동, 신뢰할 수 없는 인간 관계, 열악한 경제상황으로 구분할 수 있다. 첫 번째는 3자(매장관리자, 제조업체 담당, 경쟁사 여판원) 관계 사이에서 균형 있는 관계를 추구하고 일 잘하는 여직원으로 보이기 위해 완벽을 추구하는데서 오는 심리적 긴장을 볼 수 있었다: “그냥 끌고루 다 친해야 돼요 누구 한 사람하고만 친해서는. 이제 담당(매장관리자)하고 친하다 매장 언니(경쟁사 여판원)들하고 안 친하면 인제 내 물건 안 봐주잖아요”(참여자 6). 두 번째는 잦은 질책, 여판원들 간의 비교로 경쟁을 유도하고 문제발생 시 책임이 전가되거나 요구가 받아들여지지 않고 무시되는데서 오는 심리적 갈등과 의욕 상실 요인으로 나타났다: “제조업체 담당이 그런 식으로 얘기 하시고 막 그래버리니까 하려고 하다가도 그 의지마저 상하죠 자존심이 진짜 하려는 의지를 딱 죽여 버리는 것 같아요 제조업체담당이 와가지고 막 이것보다 뭐 어찌고저찌고 막 해버리면 순간 둘 다 막 시무룩해져 있어요 차라리 안 왔으면 오자마자 사람 의지를 딱 떨어버려요(참여자 2, 3, 6). 세 번째로 고객, 매장관리자, 제조업체 담당들에게서 겪는 여판원들의 정서노동이다. 여판원 들은 자신의 감정상태가 나타나는 것을 억제하거나, 속내와는 다른 표현을 해야 하거나, 경험하는 감정을 회피하는 정서노동에 의해서 심리적 긴장이 더 가중되는 현상을 보인다: “울그락 불르락해도 겉으로는 웃으면서 서비스해야 해(참여자 1), “삭히는 편이 예요.. 말할 수가 없어요. 정말 내가 연기자 다 싶어요”(참여자 4). 네 번째, 여판원들은 경쟁사 여판원들과의 관계가 오래가지 못하고

급방 돌변할 수 있는 불안정한 관계로 보는 탓에 상대방에 대한 신뢰감이 낮았으므로 속마음을 쉽게 내보일 수 없었다. 이런 점은 스트레스를 해소하는 데 방해하는 요인이기도 했다: “되게 말이 빨리 돌고 겉과 속이 틀린 것도 많고 정말 친한 사람도 얘기하면 안 될 것 같아요 이리 친했다가 또 이쪽 가서 이 사람들하고 친해지고 또 멀어질 수가 있거든요 그니까 정말 깊은 말은 하면 안돼요”(참여자 6). 다섯 번째, 개인들이 겪는 열악한 경제형편 탓에 관계적 업무스트레스에 대해 민감하면서도 심리적 긴장을 더 하는 것으로 나타났다: “애들 키우고 들어가는 돈이 많고 그러니까 그만둔다고 하면 남편이 깜짝 놀라잖아. 몇 년만 고생하세라고 말하지”(참여자 8), “돈은 일단 벌어야 되니까”(참여자 6), “먹고 살기 위해서.. 경제적 형편상”(참여자 2).

일에 대한 만족과 업무탈진

일에 대한 만족과 업무탈진을 스트레스 대처행동, 만족과 탈진요인 및 이직의도, 만족과 업무탈진의 조절요인 그리고 이직의도 기여요인으로 구분하였다.

스트레스 대처행동. 스트레스를 해소하는 대처행동에 따라 일에 대한 만족과 업무탈진에 긍정적, 부정적으로 영향을 미치고 있었다. 자주 거론되는 대처행동은 술자리 모임이었다. 심한 스트레스를 받는 날마다 대부분 경쟁사 여판원들과 잦은 술자리 모임이 이루어졌으며, 일주일에 2~3 회, 심지어 매일 있을 정도로 빈번했다. 이런 잦은 모임들이 스트레스를 완전히 해소시키지 못했지만 어느 정도는 해소 효과를 주는 것으로 참여자들은 느끼고 있었으며, 적극적인 대처방략으로 여겨지고 있었

표 6. 여판원들이 보이는 스트레스 대처행동

중위범주	하위범주	개념
적극적인 스트레스 대처 행동	적극적인 문제해결	경쟁사직원과 갈등 바로 품 스트레스 받을 때마다 커피마시며 이야기 함 공감 받고 이해받음 스트레스 받은 날은 꼭 만남을 가져 해소함
	과외활동	함께 만나고 함께 하기 잡은 식사 및 술 모임 ,나이트를 감 함께 놀러감 배우면서 스트레스 해소
	건강관리	효과적으로 일함, 컨디션 조절함 음주량 조절함, 보양식 먹음 건강관리
소극적인 스트레스 대처 행동	소극적인 문제해결	혼자서 울고 속앓이 속마음을 이야기하지 않음 혼자 스트레스 해결함 스트레스 받는다는 표현을 안 함
	고립된 생활	집에만 있음 연락회피

다: “어.. 나이트는 다닌 지 얼마 안 됐는데 거의 일주일에 한 번씩 가요술은.. 일주일에 세 네 번네. 거의 마실 때도 있고” (참여자 6), “매일같이 보는 사람들이 그 사람(경쟁사 여판원)들이기 때문에 친하게 지내.. 같이 만나는 횡수도 밥이나 술 같이 먹는 사람들이 경쟁사 사람들이지(참여자 5). 또한 잦은 술 자리 모임은 스트레스해소 뿐만이 아니라 피상적으로나마 더욱 친밀하게 만드는 필요한 모임이기도 했다. 이런 친밀함은 서로의 일을 도와주고 도움을 받는 공생관계를 더욱 공고이 할 수 있다: “관계를 잘 하려면 내가 먼저 웃으면서 혼자 있으면 안 되고나 혼자만 바쁘다고 하면 안 되고 도와줘야 하고, 양보하고 잘 지내야 해,, 이야기 할 때는 어울려야

하고 흐름을 따라가야지 술 자리에 갔을 때도 술은 못 마셔도 음료수라도 마시면서 이야기하고 그렇게 친해져야 해(참여자1).

소극적인 스트레스 대처행동으로는 고립된 생활과 소극적인 문제해결이었다. 특히 신뢰할 수 없는 관계들 속에서 불신감이 클수록 만남이나 관계를 회피하거나 혼자서 여가생활을 통해 스트레스를 해결하려는 모습을 보이고 있었다. 따라서 소극적인 스트레스 대처행동을 보이는 참여자의 경우는 다른 참여자들에 비해 심각한 수준의 신체적 아픔이나 업무탈진을 경험하고 있다: “혼자 속 앓이 하고 내 비밀은 감추려고 하고 만약 내가 너무 힘들고 할 때는 나 혼자 울었지(참여자 8), “그냥 삭히는 편이에요. 집에서 거의 말을

안 해요.. 말로 풀지 않아요 집에서나 그냥 하루 종일 집에만 있어요 잠만 자요. 식구들 하고도 연락도 안 해요 하고 싶지도 않고 오는 전화도 받고 싶지 않아요 (참여자 4).

업무 만족, 업무탈진 및 이직의도. 여관원들은 자신들의 담당제품을 생산하는 해당제

조업체의 매출목표를 달성하거나, 점유율을 높였을 때 업무성취감을 경험하였다. 여관원들은 스스로를 회사에 필요하고 다른 역할의 사람들과 동등한 가치 있는 존재로 자신들을 평가했다. 여관원들은 힘든 불황시기에 직장 생활을 하고 있다는 것을 감사하게 생각하였고 고객과 매장사람들을 만나는 것이 좋다고

표 7. 일에 대한 만족과 업무탈진 요인

중위범주	하위범주	개념
일에 대한 만족	업무 성취감	매출 달성 시 자부심을 느낌 매출과 제품 알릴 때 성취감 느낌 점유율 높일 때 기쁨 열심히 하면 인정받음
	자기 가치지각	동등한 관계, 필요한 존재 함께 하는 동반자
	적성에 맞는 일	일하는 건만도 고마움 사람들 만나는 게 좋음 성격에 맞음, 일이 재밌음
업무탈진	분노폭발	자녀들에게 화풀이 집에서 분노폭발
	정서 탈진	정신적 노동이 힘들, 어쩔 수 없이 근무함 계절 감각 없음, 슬럼프가 자주 올 출근하기 싫고 두려움, 우울함
	개인적 성취감 결여	성취감 없음, 일에 흥미 없음 안될 것 같으면 쉽게 포기
	신체적 탈진	일주일에 한두 번은 녹초가 됨 집안일에 소홀 다른 일을 더 이상 하지 못함 출퇴근 시 택시를 이용함, 휴무일은 잠만 잠
	신체적인 반응	한 달에 한두 번 몸이 아픔 자고 일어나면 항상 찌뿌등함 신체적인 아픔
이직의도	이직하고픈 그만두고 싶음 일에서 벗어나고 싶음	

표현하였다: “뭘 매장진열대에 한 줄 늘리면 뿌듯하고 막 그렇고 또 회사(제조업체)에서 어디에 뭘 해라 그럼 또 해놓으면 뿌듯하고 내가 이걸 했구나 (참여자 3), “경쟁사 보다 자리 진열 더 늘려놓고 그러면 내 성취도 있고 고런 게 일하는 재미지그렇지 내가 저렇게 해야 되겠다하고 내가 마음먹었던 마음대로 이루어 졌을 때 그게 어떤 것보다 제일 좋은 거 같애” (참여자 8).

업무탈진은 정신적인 탈진도 심각했지만 육체적인 노동으로 인해 나타나는 신체적 에너지 고갈도 심각한 수준으로 나타났다. 대부분의 참여자들은 “그쵸 수, 목, 굽, 토 그리고 물건이 아침에 안 오고 저녁에 오니까 저녁에 까대기물건을 들고 옮기는 육체적인 중노동) 치우고 진열하고 나면 진이 다 빠져요 그래서 그런 거죠(참여자 2), “아침에 일찍 일어나서 가는 것도 너무 힘들고 근데 또 오후에 출근해도 오후에도 일어나는 게 힘들어요 아침이나 오후나 일어나기 힘든 건 똑같아요 근게 맨 날 출퇴근은 택시로 해야 해요”(참여자 6)라고 신체적 탈진의 고통을 표현하였다. 특히 탈진수준이 높아질수록 이직의도가 강화되는 것으로 나타났다.: “지금도 갈등 자꾸 생겨요 다른 회사로 가볼까, 계속 다닐까 하는 양쪽 맘” (참여자 4), “생각하다 보면 그니까 이직률도 많고 길게 못가는 애들이 많지 옛날 보다는 6개월 정도는 6개월에서 못 버티면 그만두잖아 사실 나도 그만두고 싶은 적 있지 (참여자 8)

업무만족과 업무탈진의 조절요인. 일에 대한 만족과 업무탈진의 조절요인으로는 자신이 제조업체 직원이라는 제조업체에 대한 사회정체감, 친화력 같은 개인적 특성, 업무능력

인정으로 구분할 수 있다. 모든 참여자들이 공통적으로 자신이 제조업체 종사원이라고 느끼며, 제조업체에 대하여 정체감을 나타냈다. 제조업체에 대한 정체감은 업무스트레스와 일에 대한 만족에 크게 영향을 미치고 있었다. 또한 이직을 해서 제조업체가 변경되어도 해당 제조업체에 대한 정체감이 나타났으며 힘든 업무에서도 견뎌낼 수 있고 힘을 낼 수 있는 요인으로 나타났다. 참여자들은 “저는 A회사(제조업체) 직원이죠, 우리 제품이 맛이 없든 비싸든 어찌든 간에 그래도 우리 제품이 좋고 우리 제품 보면 사랑스럽고 당연히 우리 제품 사야겠다는 생각이 들어요(참여자 6), “상품을 알리거나 내가 대표하는 사람으로 생각해 브랜드에 대한 자부심 우리제품 고객이 알아주고 판매될 때 우리회사라고 생각을 하지 자부심마저 없으면 힘들 것 같애내가 좋아하는 회사로 들어왔고 그만둘 맘은 없어” (참여자 1)라고 표현하였다.

하지만 개인적 특성, 업무능력인정 등의 요인들이 참여자 별로 각기 다르게 나타났다. 어떤 참여자는 개인적 특성에서 일에 대한 자신감과 탁월한 문제해결 능력이 높았지만 친화력이 약하거나 인정은 받지 못한 식이다. 조절요인은 참여자들마다 각기 다르게 나타났지만, 여덟 사람 중 2가지 요인 이상을 드러내 보이는 참여자는 없었다. 하지만 어떤 조절요인이 나타나든 간에 일에 대한 만족과 업무탈진에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 개인적 특성은 5자 관계에서 적극적으로 행동하게 하며 즉각적으로 문제해결을 하면서 근무스트레스와 피로를 덜 느끼게 하고 심리적 긴장을 감소시키면서 일에 대한 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 특성에서 친화력은 관계 속에서 적응을 빠르게 하

였고, 낙천적이며 긍정적인 사고는 스트레스를 주는 대상에 대해 이해와 수용을 하게 했다. 또한 업무능력 인정은 제조업체 담당과 매장관리자에게 배려와 존중을 받음으로써 심리적 긴장을 감소시키고 있었다. “매장하고 A 제조업체하고 타협점을 찾아야 되는데 그거를 내가 먼저 안다거나 중간에서 쉽게 일처리 해주지” (참여자 8), “요즘은 경기가 안 좋으니까 고객이 찾아주는 게 더 고맙다고 생각해 고객이 고맙고 매출달성 할 수 있게 도와주는

사람이니까” (참여자 1), “성격이 이 일하고 딱 맞는 것 같아 성격이 활발하고 낙천적이고. 알아주는 사람(매장관리자)이 있어서 덜 피곤할까. 담당님(매장관리자)한테 말 하면 담당이 ‘그러세요’ 하고 해주니까 좀 더 덜 피곤한 것 같아” (참여자 3).

이직의도 기여요인. 이직의도에 기여요인은 전망결여였다. 전망결여는 불규칙한 생활, 직업에 대한 전망으로 나타났다. 이 요인은

표 8. 일에 대한 만족과 업무탈진의 조절요인

중위범주	하위범주	개념
제조업체에 대한 사회정체감	같은 식구라는 우리성 인식 (제조업체)	제조업체회사 직원이며 식구라고 생각함 인력송출회사 직원으로서의 정체감은 없음
	제조업체 정체감	제품에 대한 애착 제조업체에 대한 자부심 정체감 때문에 점유율 줄어듦 때 속상함 제조업체를 대표하는 직원
개인적 특성	문제해결능력	추진력 있음, 혼자서 알아서 일 처리 함 난처한 상황 문제해결 신속하게 일 처리함, 친해도 공과 사 구별
	자신감	뛰어난 적응력, 자신감, 인정받고 있음 적극적 표현함
개인적 특성	친화력	함께 만나고 함께 하기 경쟁사 여관원 다수와 친밀한 관계유지 필수 갈등 최소화 함, 관계를 돈독히 해야 함, 먼저 다가가기
	낙관적인 태도	5자 관계 입장들을 이해함 고객은 매출을 돕는 고마운 존재 낙천적임, 외향적임, 긍정적인 사고
업무능력인정	존중받기	배려 받음, 요구가 받아들여짐
	유리한 입지	장기간 매장 근무 주도적으로 이끔 선 처리 후 보고함 일 한 만큼 요구할 수 있음

표 9. 이직의도 기여요인

중위범주	하위범주	개념
	불규칙한 생활	늦은 기상 늦은 취침 휴무와 근무시간이 일정하지 않음
전망결여	직업에 대한 전망	비전이 없음 성과급 차이가 없음 전문직이 아님 풀리지 않고 반복되는 스트레스

평소에 현장 근무에서 나타나지 않고 잠재해 있다가 탈진수준이 높아질수록 불규칙한 근무 환경과 승진가능성이 없는 것, 그리고 비전문직이라는 직업에 대한 전망 등이 환기되면서 이직의도를 심각하게 만드는 것으로 나타났다. “우리 유통 같은 경우에는 토요일, 일요일 못 쉬잖아, 대부분, 그러니까.” (참여자 3), “전문직 이었으면 좋겠어.. 비전이나 차등이 없어. 오래 다녔어도 그만두고 다시 입사하면 신입사원으로 시작해 (참여자 1).

모형 구축

근거이론에서는 자료에서 도출된 범주들의 관계를 보여주는 패러다임 모형을 구축한다. 이 모형은 전체적인 자료의 내용을 파악하고, 이해하는 틀로서 핵심범주를 도출함에 있어서 중요한 역할을 한다. 모형 구축을 위해 근거이론이 제시하는 축(Axial) 코딩의 절차를 밟았다. 축 코딩은 얻어진 자료와 도출된 범주들 간의 관계를 지속적으로 비교하며, 연합관계를 만드는 과정이다. 개방코딩에서 나타난 범주들을 인과적 조건, 현상, 중재적 상황, 작용/상호작용과 결과로 파악하여 전체 자료를 설명하는 모형을 구성하는 것이다(Strauss & Corbin, 1990/1996). 본 연구에서는 개방코딩에

서 주제별로 다루어지면서 도출된 3개의 큰 상위범주, 6개의 상위범주, 그리고 22개의 중위범주들 간의 연합관계를 통해 패러다임 모형을 그림 2와 같이 도출하였다.

인과적 조건. 인과적 조건으로 작용하는 것은 현상의 발생이나 발전을 이끄는 사건 혹은 선행조건이나 상황 특성들이다(Strauss & Corbin, 1990/1996, p.116-121). 본 연구에서는 큰 상위범주인 업무스트레스라고 보았다. 이는 여관원들의 근무상황에서 이미 주어진 조건들인 5자관계의 유지, 판매 실적의 유지 및 관리에 의해 겪을 수 밖에 없는 것이기에 인과적 조건으로 상정하였다. 업무스트레스로는 같은 유형의 상품을 경쟁적으로 판매하면서 해당 제조업체의 매출과 점유율을 높여야 하는 치열한 경쟁관계이면서 아울러 매일 같이 일하면서 서로가 상부상조를 하여야 하는 공생관계를 유지할 수 밖에 없는 경쟁사 여관원들과의 관계, 언제든지 자신의 마음에 들지 않으면 여관원들을 교체할 수 있고, 매출과 점유율을 좌지우지 할 수 있는 매장관리자와의 관계, 여관원을 같은 직원이라고 여기지 않는 비수용적인 태도를 보이며 아랫사람으로써 대하거나 무시하는 언행 등을 보이면서도 여관원들에게 업무목표(판매실적) 달성을 위해

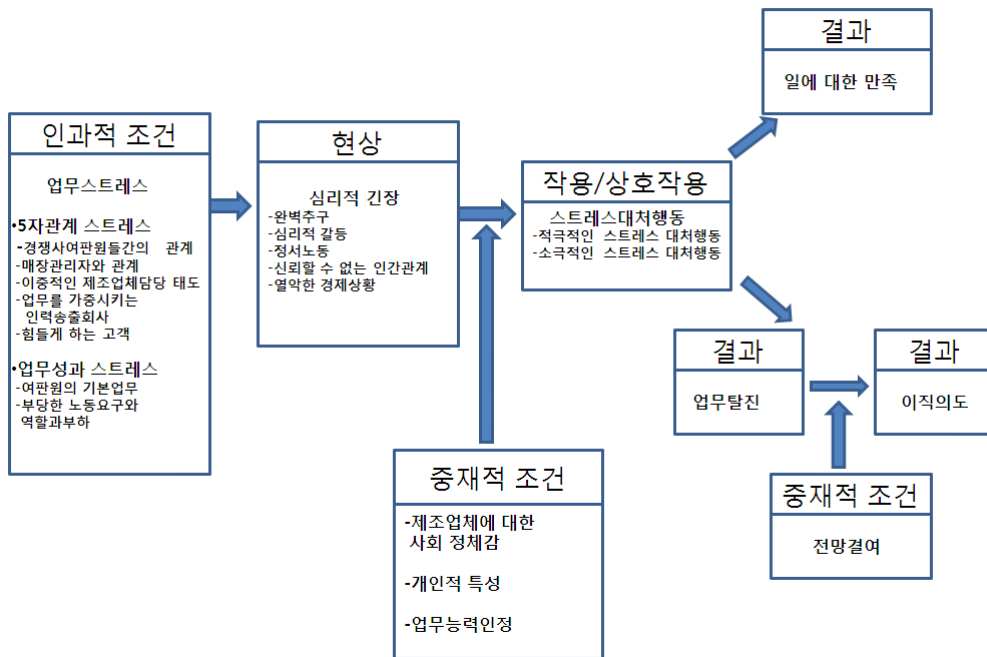


그림 2. 여판원이 겪는 업무스트레스와 일에 대한 만족, 업무탈진과정

서는 의지할 수 밖에 없는 이중적인 모습의 제조업체 담당과의 관계, 제조업체 회사의 지침과 업무를 전달하고 여판원들에 대한 고과 평가와 교육 등을 통해 정신력 강화를 시키며 퇴근 후 또는 휴일에도 추가적인 업무요구를 하는 인력송출 회사와의 관계, 마지막으로 무시하거나 항의를 하는 등 여판원들에게 심신의 피로를 주는 고객과의 관계인 5자 관계가 있다. 이런 관계스트레스에 더하여 매출달성과 점유율을 높이면서 능력을 인정받거나 끊임없이 노력하고 성실한 모습을 보이며 매장 관리자에게 조력을 추구해야하는 업무 성과스트레스가 있다.

현상. 현상은 인과적 조건에 영향을 받으며 조절되고 다루어지며 무엇이 작용하고 진행되고 있는가를 나타내는 일련의 범주들 간

의 관계 작용들에 대한 중심생각이나 사건들을 말한다(Strauss & Corbin, 1990/1996, p.120). 현상으로는 큰 상위범주 심리적 긴장을 설정하였다. 심리적 긴장은 여판원들에게 다양하게 나타났다. 서로 다른 이해관계가 얽혀있는 관계 모두에서 균형 잡힌 관계를 유지하려 하거나 매장 간 순환배치로 인해 자신의 정보가 전달되기 때문에 자신의 이미지 관리를 해야 하는 완벽추구의 모습, 제조업체 담당이 매장 간 매출비교를 하거나 여판원간의 능력비교 등으로 경쟁을 유도하고 잦은 질책을 하며 책임전가 등으로 인해 겪는 심리적인 갈등, 자신의 감정과 달리 끊임없이 웃으면서 감정을 억제해야 하는 정서노동, 자주 접하며 친해진 관계일지라도 언제든 그 관계가 깨질 수 있고 지속기간이 짧기 때문에 속마음을 이야기할 수 없는 신뢰할 수 없는 관계, 그리고 현실적

필요 때문에 힘들지만 참아야 하고 감정들을 더욱 억제해야하는 열악한 가정형편 등이 있었다. 특히 지속적인 관계를 맺는 상대방(5자 관계)을 깊이 신뢰할 수 없다는 관계는 스트레스 상황을 더욱 가중시켰고 심리적인 긴장을 야기시켰으며 누구에게도 속을 드러내 말할 수 없게 만들면서 스트레스를 관리하기 힘들게 만들었다. 심리적 긴장은 중재적 조건인 일에 대한 만족과 업무탈진의 조절요인에 의해 완충된 이후 작용/ 상호작용전략에 의해 조절된다.

중재적 조건. 중재적 조건은 현상에 속하는 작용/상호작용적 전략 혹은 행동을 조장하거나 강요하도록 작용하는 구조, 조건 혹은 특성을 말한다(Strauss & Corbin, 1990/1996, p. 116). 상위범주인 일에 대한 만족 및 업무탈진의 조절요인(제조업체에 대한 사회정체감, 업무능력 인정, 개인적 특성, 전망 결여)과 이직의도 기여 요인을 중재적 조건으로 보았다. 제조업체에 대한 사회정체감을 느끼면서 업무스트레스에 적극적인 대처행동이 취해지는 양상을 볼 수 있다. 아울러 주위에서 업무능력을 인정받은 여관원들은 경쟁사 직원들과의 관계에서 주도성을 띄게 되며, 선 처리 후 보고를 해도 문제가 발생하지 않으며 타 여관원보다 유리한 입장에서 배려를 받으면서 적극적인 대처행동을 보이는 양상이 나타났다. 이렇게 매장관리자에게 인정을 받았을 때는 심리적 긴장을 낮추면서 피로감을 덜 느끼게 되었고 일에 대한 만족감도 높아지는 효과가 나타났다. 업무스트레스에 대한 대처행동에 대한 영향요인으로 개인적 특성인 친화력과 낙관적 태도를 들 수 있다. 인간관계를 얼마나 빠르게 형성하고 친밀해지는가에 따라서 매장

에 적응하고 근무하는데 유리하였으며, 낙관적인 태도와 자신감, 문제해결 능력은 심리적인 여유를 가지게 하면서 적극적인 스트레스 대처행동을 가져왔다. 한편, 업무탈진의 상태를 경험하는 경우에 직업이 지닌 향후 전망의 결여가 환기되면서 이직의도를 심각하게 고려하게 만드는 역할을 하고 있었다.

작용/상호작용 전략. 작용/상호작용 전략은 현상에 대처하거나 현상을 조절하기 위해 현장에서 자연스럽게 취해지는 목적지향적 의도적인 행위이다(Strauss & Corbin, 1990/1996, p. 124-126). 작용/상호작용은 스트레스 대처행동으로 설정하였다. 참여자들은 스트레스가 쌓일 때는 잦은 모임(술자리 포함)을 통해 그때 그때 풀어내어 스트레스가 쌓이지 않도록 하지만, 오래두면 스트레스가 풀리지 않아 매우 힘든 상황을 경험한다. 이런 적극적인 대처행동은 스트레스를 줄이거나 어느 정도 해소하는데 효과가 있었다. 반면 인간관계의 만남을 회피하거나 고립된 생활 등을 보이는 소극적인 대처행동을 보이는 참여자들은 적극적인 스트레스 대처행동을 사용하는 참여자들보다 우울이나 탈진을 더 경험하는 것으로 나타났다.

결과. 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위해서 취해진 작용/상호작용전략은 그에 따른 결과를 갖게 되는데, 이 결과들은 항상 예측가능하거나 의도되어지는 것은 아니다. 작용/상호작용전략을 잘못 행하는 결과도 생긴다. 이런 결과들을 추적하는 점은 근거이론에서 매우 중요하다(Strauss & Corbin, 1990/1996, p. 126-127). 본 연구에서는 결과를 일에 대한 만족, 업무탈진, 이직의도로 설정하였다.

일에 대한 만족을 느끼는 여관원들은 제조업체에 속한 사람은 아니지만 업체를 대표하는 사람으로 자신을 여긴다. 이들은 본인의 행동과 태도로 인해 매장관리자나 고객들이 제조업체를 평가한다고 생각 했다. 이런 정체감 탓에 매출달성을 했을 때와 점유율을 높였을 때 기쁨과 성취감을 맛보았다. 그러면서 여관원들 스스로가 자신들이 필요하고 도움이 되는 존재로 생각하였고, 매장관리자와 제조업체 담당과의 관계에서도 동등한 관계이면서 서로가 협력해야하는 가치 있는 존재로 지각하고 있었다. 또한 이 일이 자신들의 적성에 맞으며 고객들이나 매장사람들을 만나는 게 즐겁고 재밌는 일이라며 일에 대한 만족을 표현했다. 모든 연구참여자들은 제조업체에 대한 자부심, 제조업체 제품에 대한 애착 등을 보였다. 반면 업무탈진도 심각한 수준으로 나타났다. 매일 경험하는 과도한 육체노동과 업무 그리고 5자관계의 스트레스 등으로 인한 정서노동과 심리적 긴장이 적극적인 대처행위에도 불구하고 해소하기에는 한계가 있었으며, 소극적 대처행위로 인해 잘 영위되지 못하는 상황이 지속되는 여관원들의 경우 더욱 심각한 업무탈진 현상을 겪는 것으로 나타났다. 이렇게 탈진 상황에서 사람들은 자신의 직업이 지닌 전망이 부정적이라는 현실을 새삼 느끼게 되면서 다른 직업을 모색하거나 그만두려고 하는 등의 이직의도를 품게 되는 것으로 나타났다.

핵심범주

핵심범주는 자료에서 나타난 모든 범주들을 연결해 주는 중핵적인 통합범주이며, 축 코딩의 결과로 나타난 모형을 바탕으로 보다 더

추상적인 수준에서 다른 모든 범주들의 통합된 중심현상을 축약적으로 나타내는 것이다 (Strauss & Corbin, 1990/1996, p.138-141). 근거이론에서는 핵심범주를 도출해 내는 과정을 선택코딩이라고 한다. 이 선택코딩은 현상을 이야기 형태로 전개하는 과정을 통해 도출해 낼 수 있다.

과도한 업무와 관계들 속에서 살아남기.

여관원들은 5자관계 모두에서 약자의 위치에 있었지만, 자신의 일에 성취감이나 만족감 또는 제조업체에 대한 자부심을 가지며 그 관계 속에서 함께 어우러져 업무를 수행하고 있다. 이해관계와 소속이 전혀 다른 믿을 수 없는 관계(경쟁사여관원, 매장관리자, 제조업체담당)들에서 나타난 갈등과 스트레스에 대한 여관원이 할 수 있는 최선의 해소방법은 경쟁관계인 여관원들과의 잦은 모임을 통해 해소하는 것이다. 적어도 매장관리자와 고객에 대한 불만은 경쟁사 여관원들도 함께 공유할 수 있는 화제였다. 이런 모임은 대부분은 술 모임으로 그 다음날 업무에 지장을 줄 수 있었지만 그럼에도 불구하고 가치가 있어 지속된다. 모임을 갖는 탓에 여관원들의 사이를 더욱 돈독히 하게 되고 공생 관계를 공고히 해주는 역할을 했기 때문에 스트레스 해소의 기능까지도 담당하게 된다. 특히 개인적인 특성인 자신감, 문제해결능력, 친화력, 낙천적 태도를 가진 여관원의 경우 모임을 자주 갖는 양상을 보인다. 이 모임은 관계의 강화뿐만 아니라 매일 같이 일어나는 업무스트레스를 해소하는 기능까지 제공한다.

여관원들은 휴일에도 할 업무가 있거나 매출달성을 위해 출근을 하는 경우가 다반사이다. 과도한 육체적 노동으로 일주일에 한 번

씩 몸이 아파도 다시 출근을 하고 견뎌내야만 한다. 여관원들은 이런 현실이나 상황에 대해 힘들고 불만이 많지만 어쩔 수 없는 것으로 체념하는 양상을 보인다. 여관원들은 한 매장에 오래근무하기를 원한다. 한 매장에 오래 있을수록 매장 장악력이 생기고, 5자 관계의 유지 및 관리가 쉬우며, 현 매장의 환경이나 업무에 적응되고 익숙하기 때문이다. 하지만 정기적으로 매장 간 이동이 있거나 매장관리자나, 제조업체담당 또는 인력송출업체에 의해 자의적이기 보단 타의적으로 다른 매장으로 이동하게 된다. 매장이 변경되는 것은 여러 가지 불편을 감수해야 함을 의미한다. 새로운 사람들과 친해져야 하고, 처음부터 다시 5자관계를 형성하고 적응해야 하며, 그 매장의 분위기나 상황을 파악하고 익숙하게 되기 전까지는 항상 긴장감을 갖고 있어야 하기 때문에 매장이동을 회피하거나 불편해 한다.

유통매장은 소문이 빠르게 돈다. 그렇기 때문에 여관원들은 자기관리를 위해 노력한다. 정기적인 매장 간 순환이 아닌 갑자기 이루어지는 근무지 이동은 업무능력에 문제가 있어서 퇴출 되는 것으로 여겨지는 탓에, 전보된 여관원은 경쟁사 여관원들에 의해 무시당하고, 근무하기가 힘들어지고, 적응기간이 더 길어지며, 인정을 받기 힘들어진다. 따라서 여관원들은 갑자기 이루어지는 다른 매장으로 이동 가능성을 줄이기 위해 현 매장에서 수완을 보이고, 능력을 인정받아야 하며, 성의가 있다는 평가를 받아야 한다. 이런 탓에 여관원들은 자신의 가정생활 혹은 사생활을 상당부분 희생하면서까지 매장 업무에 충실하고 성의를 보일 수 밖에 없는 상황이다. 근무 여건이 좋은 상황은 아니지만 마땅한 대안적 선택이 없는 상황에서 생계유지 혹은 필요한 돈을 벌어

야 하는 생활 형편에서 노력하면서 능력을 인정받고, 나름의 성취감도 느끼지만, 신체적 심리적 탈진을 경험하면 이직을 심각하게 고려하게 된다. 이런 제반 이야기의 윤곽에서 핵심범주는 “과도한 업무와 관계들 속에서 살아남기”로 상정하는 것이 적합하다.

논 의

본 연구는 대부분의 여성들이 가정에서 벗어나 다양한 생활 현장에서 임금을 받고 생활하며 취업을 선호하는 우리나라의 현실에서 일선현장 근로자의 절대 다수를 점하고 있는 근로여성이 업장에서 경험하는 삶의 양상을 조망하기 위하여 질적연구의 방식으로 이루어졌다. 본 연구에 참여한 대형 유통매장의 여관원이 보이는 삶이 여성근로자들이 겪는 삶의 대표적 양태라고는 볼 수 없지만, 많은 사람들이 기피하는 3D 업장에서의 근로여성의 삶의 양상이 어떠한 것인지를 잘 보이고 있다. 연구자들은 핵심범주로 “과도한 업무와 관계들에서 살아남기”를 도출해 냈다.

근로여성의 삶을 형성하고 있는 두 영역은 가정(사생활)과 직업이라 보겠다(Benin & Nienstedt, 1985). 본 연구는 생계형 근로여성에게서 가정과 자신의 사생활 영역은 직업생활에 종속되어 휘둘리는 양상이 나타나고 있음을 잘 보이고 있다. 직무 수행은 9시간씩 일일 2교대로 하고, 일주일에 주 5일 근무로 정기적인 휴일을 가질 수 있는 것으로 업무 조건이 제시되지만, 이들이 맺고 있는 모든 관계에서 사회적 약자의 위치에 처한 탓에 관리자들과의 판단에 따라서 언제든지 호출에 응해야 하고, 관계유지와 업장의 사정에 따라 휴

일에도 근무를 자원해서 하는 것을 수용해야 하는 것이다. 이 점에서 이들의 삶은 자기실현을 추구하는 관리직, 전문직 여성의 삶(이주희, 전병유, Lee, 2004)과 구분되며, 전업주부의 삶의 양상과도 확연히 구분된다(김여진, 2009).

본 연구에 참여한 대형 유통매장의 여관원들은 6개월에 10명중 2~3명 이상으로 높은 이직률을 보이고 있다. 근무하는 연령도 30세 이상으로 젊은 층이 회피하는 업종 중 하나이다. 본 연구는 이들의 업장 삶을 이해하는 모형을 제시하고 있으며, 이 모형은 몇 가지 측면에서 생계형 근로여성을 대상으로 한 기존의 계량적 접근과는 차별적인 현상을 보이고 있다. 이 부분에 초점을 맞추어 마지막 논의를 제시하였다.

업장의 삶과 이직의도

본 연구에 참여한 여관원들이 업무를 수행하는 과정에서 주로 경험하고 있는 스트레스는 하루 종일 서서 근무하는 판매업 종사자라는 외견상의 어려움 보다는 업무를 수행하기 위해서 유지해야하는 다양한 5자 관계 유지 스트레스와 판매 실적 달성을 위해 수용해야 하는 각종 과외적 업무 스트레스로 나타났다. 이런 내용은 이들을 접하는 소비자에게는 보이지 않는 내용들이라는 점도 특이할 만한 내용이라 보겠다. 이런 스트레스로 인하여 여관원들은 심리적 긴장, 신체적 및 정서적 탈진을 경험하는 것으로 나타났다. 업무만족과 탈진을 구분해 주는 조절요인으로 정체감, 개인적 특성, 개인적인 능력이나, 주위로부터 받는 인정이 작용하는 것으로 나타났다. 조절변인의 보호를 받지 못하는 사람들의 경우에 업무 탈진을 더욱 심각하게 경험하고 이 직업이 일

반 여타 직종에 비해서 장기근속에 대한 전망이나, 업무성과에 따른 차등적 대우를 제공하지 못하고 있는 불만 사항이 부각되면서 이직의도를 갖게 되는 것으로 나타났다.

3D 업종 종사자에 대한 연구가 적은 탓에 이들이 보이는 높은 이직율은 힘든 업무, 열악한 물리적 근무환경, 낮은 보수 탓으로 여겨지고 있을 뿐이다. 본 연구는 여관원이 자기 업무에 대하여 지니고 있는 불만사항(전망이 없다, 보수가 적다, 실적 보상의 차별화가 안 된다 등)은 누구나 갖고 있지만, 이 인식이 만성적으로 업무에 대한 헌신과 투자를 적게 만들고, 업무에 대한 불성실, 낮은 생산성으로 연결되는 것은 아님을 보여주고 있다. 즉 직무가 지닌 기본적인 불만 사항들에도 불구하고 어느 정도 적응기간이 지나면 자기 업무에 대한 자긍심도 느끼고, 업무를 잘 수행하기 위하여 헌신적인 노력을 한다는 것을 보이고 있다. 그러나 업무과부하가 정서 및 신체적 탈진을 가져오는 경우에 많은 여관원들이 자신의 직업의 불만사항을 환기하게 되고, 강한 이직의도를 지니게 된다는 것을 시사하고 있다. 이러한 분석은 국내에서 이루어진 양적 연구에서 다양한 형태의 판매직에 종사하는 사람(남여 반반 188명)들이 일을 시작할 때 이미 이직의도를 갖고 있으며, 사전 이직의도 탓에 업무에 대한 헌신이 적게 나타나고, 이직의도에 영향을 준다는 연구결과(강희숙, 김공수, 1999)와는 대조적인 결과이다. 두 연구에서 나타난 이 같은 결과의 차이는 아마도 본 연구의 참여자들이 이직 위기를 넘겨 2년 이상 안정된 근무를 하고 있는 여관원이었기 때문에 나타났을 가능성이 크다. 강희숙과 김공수의 연구에서는 참여자들의 업종 종사경력이 제시되지 않고 있으므로 업무 초보자들을

포함한 다양한 경력자들이 포함되었으리라 볼 수 있다. 본 연구에의 참여자들은 이직위기를 수차례 넘겨 업무수행에 대한 자기효능감과 가치감을 느끼고 있으며, 제조업체에 대한 소속감과 정체감을 강하게 지니고 있기에, 직종에 대한 기본적 불만이 업무몰입에 악영향을 주지 못하지만, 업무탈진을 경험하는 경우에는 직종에 대한 불만(전망 결여 등)이 다시 환기되며, 이직의도를 느끼는 것을 보이고 있다. 이같은 발견은 3D 업종 종사자의 일에 대한 동기, 업무몰입에 대한 올바른 이해를 위해서 신참 종사자와 경력 종사자를 구분해서 접근해야 할 것을 보여주는 것이다.

여관원들에게 나타나는 또 하나의 특이한 점은 제조업체가 자신이 속한 직장이 아니라 제품을 통해 관련되는 회사임에도 불구하고 자신이 속한 회사로서의 강한 정체감을 갖고 있다는 것이다. 이런 정체감 탓에 이들은 매출달성과 점유율을 높일 때 업무성취감이나 일에 대한 기쁨 등을 경험하고 있는 것이다. 참여자들에게 만약 제조업체에 대한 정체감이 없었다면 어떻겠는지를 질문했을 때 모든 참여자의 반응은 일에 대한 흥미와 성취감이 덜했을 것이라고 하였다. 또한 근무스트레스를 더 받고 일이 더 힘들게 느껴졌을 것이라고 표현하였다. 이런 제조업체에 대하여 느끼는 사회정체감은 5자 관계에서도 적극적이고 책임감 있는 행동을 이끌어냈고 제조업체에 대한 대표라는 인식을 갖게 함으로써 자기관리를 하게 만들고 있었다. 제조업체의 제품에 대한 애착도 깊어 점유율을 높일 때는 성취감과 만족감 느꼈다. 실제 소속된 회사가 아닌 제조업체에 제품과 자신을 동일시하면서 느끼게 되는 자부심과 정체감이 근무스트레스와 일에 대한 만족에 영향을 미치는 것으로 나타

난 것이다. 이런 결과는 사회정체감 이론(Tajfel, 1982)의 적용이 드러난 소속 보다는 심리적 소속감에 잘 적용될 수 있음을 보이고 있어 흥미로운 현상이다. 이점은 비록 열악한 근무조건이라고 해도 종사하는 사람들은 일 자체에서 의미를 발견하고, 자기만족적(성취감, 일의 애착 등) 요소를 지니고 있음을 보여 주기도 한다. 그럼에도 불구하고 연구참여자들이 보여주는 생계형 근로여성의 업장에서의 삶은 많은 관계들 속에서 모순적이고 복잡한 힘든 근무환경에서 견디며 살아남고자 하는 것이었다.

관계유지 스트레스

업무스트레스와 관련해서 본 연구가 보여준 가장 주목할 만한 사항은 여관원들이 상대하고 유지해야하는 5자 관계의 영역이라고 볼 수 있다. 이들 5자 관계의 특성을 한마디로 요약한다면: 협조와 경쟁을 하면서 친해지지만 완전히 신뢰할 수는 없는 경쟁사 여관원, 상진같은 매장관리자, 선망의 제조업체 담당자, 잔소리하는 인력송출회사 직원, 그리고 정서노동을 강요하는 고객이다. 여관원들은 이들 서로 다른 업체에서 근무하는 4인과 고객을 대상으로 늘 열등한 위치에서 판매실적을 높이는 업무를 수행해 내기위해 이들 모두와 적절한 관계를 유지하고자 노력하고 있다.

기존의 산업체 종사자에 대한 연구들은 대부분 대인관계를 묶어서 하나의 변인으로 간주하였다. 국내에서 서비스산업 종사자를 대상으로 결근현상을 분석한 연구(서재현, 1997)는 상사와 동료 간의 대인관계 신뢰도가 음주행위와 결근에 영향을 미침을 분석했다. 같은 회사에 근무하는 상사와 동료관계에서도 이런

대인관계가 독립적인 효과가 있는 것으로 나타나고 있다. 그러나, 본 연구처럼 각기 다른 업체에서 근무하는 사람들과 밀접한 관계를 유지하며 각기 다른 유형의 갈등 속에서 적절한 유지 및 대처행위를 해야 하는 것을 보여준 연구는 없었다. 이들 여판원에게서 5자 관계는 업무수행을 위해 꼭 유지해야하는 관계이며, 전부 다른 업체에 속하는 사람들이며, 자신들이 모두 약자의 위치라는 점이 독특하다. 이들과 맺어가는 관계유지 행위가 어느 하나라도 원만하게 진행되지 못할 때 여판원들의 직무는 큰 영향을 받게 된다. 이러한 관계 유지 및 관리행동이 업무 후의 술자리와 노래방으로 이어지고, 근무 시간 외의 자발적 및 비자발적인 근무로 연결되며, 이의 장기 지속 상태가 정서 및 신체적 탈진을 야기한다.

한국사회에서 일반적인 대인관계는 서열관계를 바탕으로 하며 마음 주고받기를 통한 정을 쌓아가는 양상을 보인다(한규석, 최송현, 심선화, 2004; 한규석, 최상진, 2008). 여판원들이 보이는 관계는 받아들이고 싶지는 않지만 수용해야 하는 서열성, 자주 만나지만 신뢰를 저울질해야 하는 양가적 모순적 관계라는 특징을 보인다. 관계주의적 사회(최상진, 2000; 한규석, 2002)의 특성을 지닌 한국사회에서 이러한 모순적 관계는 개인에게 큰 부담을 줄 수 밖에 없으며, 정서 및 신체적 탈진은 물론 직업에 대한 회의감을 가중시킬 가능성이 크다.

연구의 의의, 제언, 및 한계

본 연구는 생계형 근로여성의 삶을 이해하고자 업장에서의 삶을 집중적으로 조명하였다. 이를 위해서 높은 이직율을 보이는 3D 업종

에서 종사하는 대형 유통매장의 여성판매원을 대상으로 행해진 최초의 질적연구라고 할 수 있다. 연구의 결과, 이들이 업무관련해서 갖는 스트레스의 요인을 밝혔으며, 이러한 요인들에 의한 심리적 긴장, 탈진의 조절 변인과 대처방안, 그리고 이직으로 진행되는 심리적 과정을 볼 수 있었다.

본 연구결과를 바탕으로 이직율을 낮추기 위한 몇 가지 사항을 제언하고자 한다. 첫 번째, 여판원에 대한 상담적인 지원과 개입이다. 눈여겨 볼 것은 연구참여자들이 스트레스 해소방법으로 대부분 잦은 술과 식사 모임 또는 나이트클럽을 가거나 함께 등산을 하는 것이다. 그러나 만남에서도 속마음을 내 보일 수 없는 탓에 심리적인 답답함을 앙금처럼 지니고 있음을 호소하였다. 비록 만남에서 어느 정도 스트레스 해소 효과도 볼 수는 있지만, 개운할 수 없으며, 관계의 특성상 완전히 신뢰하는 관계를 지향할 수 없었다. 참여자들에게 만약에 모임을 갖지 않는다면 어떻게 되겠냐고 물었을 때 대부분 우울증에 걸릴 것 같다고 답하였다. 실제 한 참여자는 일주일 동안 모임에 가지 않았는데 우울증세를 느끼게 되어 다시 모임에 참여하고 있다고 하였다. 비록 형식적인 면이 있지만 모임을 가져가는 것이 스트레스를 해소하는 데 절실하면서도 최선의 방법이었던 것이다. 이런 만남을 기피해서 여가활동으로 학원을 다니거나 집에 가서 휴식을 취하는 이들이 있기는 하다. 그러나 이들은 다른 연구 참여자들에 비해 심리적인 어려움을 더욱 많이 호소하였고 신체적 아픔 같은 증상이나 이직에 대한 갈등, 우울증 등을 더욱 강하게 표현하기도 하였다. 따라서 여판원의 스트레스 관리가 절실히 필요하다. 개인적인 차원뿐만 아니라 회사 차원에서 제

조업체와 인력송출회사의 공조를 통해 상담적인 지원이 될 수 있도록 해야 할 것이다. 여관원들이 보이는 탈진상태는 업무목표 달성에 기인하기보다는 믿고 털어놓을 수 있는 대상과 장소가 없다는 것에 기인한다. 혼자서 속앓이를 하거나 도움을 받기 위해 동료에게 이야기를 하지만 서로가 어떤 말을 해줘야 할지 몰라 실망하거나 후회하는 등의 어려움이 있었다. 그러므로 전문적인 상담지원과 개입이 이들에게는 절실하게 필요하다고 본다.

두 번째, 상담적 접근 뿐 만 아니라 교육이나 프로그램을 통해 근무스트레스를 관리하는 것이 중요하다. 여관원들은 일을 하면서 매장 관리자, 제조업체담당, 고객들이 보이는 함부로 무시하는 태도로 인해 상처를 받고 있었다. 이런 상처 또한 분노로 남아있으면서 여관원들을 힘들게 하는 응어리로 남아있게 된다. 대부분의 여관원들이 열등한 지위에 있기 때문에 감정을 표출하기 보다는 억제하고 관리해야 하는 정서노동에 종사하고 있다. 호텔종업원을 대상으로 한 연구는 이들의 정서노동이 탈진에 미치는 효과를 동료의 지지가 조절해주는 효과가 있을 보인 바 있다(김원형, 신강현, 2008). 여관원들의 경우에 동료들의 지지가 필요하지만, 경쟁자이고 협조자라는 이중적 관계 탓에 동료의 지지가 원활히 작용하지 못할 가능성이 크다. 따라서, 이들의 억눌린 정서와 응어리를 교육이나 프로그램을 통해 해소해 주는 것이, 이들의 사기를 유지하고, 업무동기를 고양시키는 기능을 할 것이다. 이렇게 함으로써 다시 현장 일에 몰입이 가능하며, 여관원들 스스로도 지금보다는 훨씬 만족스러운 삶을 영위할 수 있을 것이다. 면담에 참여한 연구참여자들도 모두 이직에 대한 생각을 지금하고 있거나 해 본적이 있다고 보

고할 만큼 이직이 심각한 현실문제이며, 최근에는 여관원들의 인력난이 심각한 상태라고 한다. 높은 이직율과 취업기피로 유통매장에 투입할 인력을 구하기가 힘들다는 것이다. 이런 문제를 해결하기 위하여 프로그램을 개발하는 경우에 신참자들과 경력자들을 구분하여, 신참자에게는 제조회사에 대한 소속감을 함양시키는 내용을, 경력자에게는 관계스트레스를 완화하는 내용을 강화하여 편성하는 것이 바람직 할 것이다.

선행연구들은 고객이 제품을 구매할 때는 제품의 브랜드보다는 판매원의 권유에 의해 결정을 하며, 이런 결정에는 판매원이 고객에게 보이는 개인적 관심, 상품정보의 제공, 고객존중 태도가 중요함을 보이고 있다(이혜임, 김시월, 1994; 이진화, 허아현, 2008). 판매원이 탈진을 자주 경험하고, 이를 극복하지 못하는 경우에 수행하는 업무가 만족스럽게 수행될 수 없다. 김상희(2007)는 판매원의 개인적 성향(외향성, 신경증, 자존감)과 사회적 관계(상사, 동료, 가족)의 원만한 유지가 행복에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 판매원이 느끼는 행복은 판매원의 고객 지향적 판매행동과 감정표현에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 판매원의 행복도는 고객이 지각하는 서비스 품질을 높게 만드는 중요한 요소로 작용하며, 판매실적을 높이는 효과는 물론 고객과 판매원 모두의 심리적, 정신적 만족감을 가져다준다. 유통매장마다 강조하고 있는 고객에 대한 서비스는 탈진을 경험하는 판매원의 상태를 체쳐두고는 실현 불가능한 공염불임을 인식할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 3D 업종의 하나인 소수의 대형유통매장 여성판매원을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 대형유통매장 여성

판매원이나 다른 업체의 종사자에게까지 일반화시킬 수는 없다는 한계를 지닌다. 각 업종마다 업무의 형태가 다르고, 유지해야하는 대인관계의 양상도 다르기 때문에 해당 업종마다 이직율과 업무만족이 나타나는 양상에 대한 이해를 위해서는 해당 업종 종사자를 대상으로 한 심층연구가 필요하다. 그럼에도 불구하고, 본 연구는 3D 업종 종사자가 업장에서 경험하는 심리적 삶의 양태를 보임으로써 추후 연구들과 비교될 수 있고, 한국사회의 3D업장의 문제점을 심리학적 분석을 통해 드러냈다는 의미를 지니고 있다.

참고문헌

- 강희숙, 김공수 (2000). 한국의 판매원 이직의도 형성과정에 관한 연구. 한국복방학회논집, 6, 127-153.
- 권정현 (2008). 2005년 사업체패널조사로 살펴본 사업체에서 여성근로자의 위치. 노동리뷰, 78-90.
- 김광숙 (2003). 생산직 기혼 여성근로자의 직무스트레스 및 관련요인. 한국보건간호학회지, 17(2), 212-223.
- 김미숙 (2004). 사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 6(2), 27-58.
- 김미숙, 오수성, 한규석 (2008). 강강술래의 예술치유 현상에 관한 질적 연구. 한국심리학회지: 일반, 27(3), 757-781.
- 김상희 (2007). 행복한 판매원은 더 고객 지향적인가? 경영학연구, 36(4), 855-896.
- 김숙영 (1999). 유통업 여성 근로자의 건강 문제와 건강 행위에 관한 연구. 서울대학교 석사학위 논문.
- 김여진 (2009). 중고령 전업주부와 취업여성의 삶의 질에 영향을 미치는 요인연구. 한국사회복지조사연구, 21, 93-118.
- 김요완 (2009). 근거이론을 적용한 이혼소송과정 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(2), 559-583.
- 김용구 (1985). 소비자의 상점선택에 관한 연구. 중앙대 석사학위논문.
- 김원형, 신강현 (2008). 정서노동이 직무 탈진에 미치는 영향에 대한 자율성과 사회적 지지의 조절효과. 한국경영학회 통합학술대회 발표논문. pp.1-12.
- 노순규 (1995). 여성근로자의 조직몰입 현상과 향상방안에 관한 연구. 한국노사관계, 5, 171-197.
- 서울경제 (2009, 10. 10). 3D업종 취업자에 월 30만원 지원. <http://economy.hankooki.com/lpage/economy/200903/e2009031917494570070.htm>
- 서재현 (1997). 직무와 관련된 역할과 조직내 대인관계가 결근에 미치는 영향에 관한 연구. 경영학연구, 26(3), 633-655.
- 이강훈 (2008). 비간부 경찰공무원의 이직의도에 대한 직무관련 태도의 영향에 관한 연구. 경호경비연구, 16, 1-17.
- 이명신, 이훈구 (1997). 주관적 삶의 질에 나타난 성차의 원인. 한국심리학회지: 여성, 2(1), 89-101.
- 이요행, 김윤정, 오세진 (2005). 기혼 남녀 근로자의 결혼만족도와 조직몰입간의 관계. 한국심리학회지: 여성, 10(4), 447-460.
- 이주희, 전병유, Lee, Jane. (2004). 유리천장 깨뜨리기: 관리직 여성의 일과 삶. 서울: 한울아카데미.

- 이진화, 허아현 (2008). 패션 유통업태간 소비자가 요구하는 판매원의 서비스 차원 비교(1): 백화점, 할인점, 아울렛몰을 중심으로, *한국의류산업학회지*, 10(3), 289-297
- 이혜임, 김시월 (1994). 소비자의 백화점 이용성향과 상품 구매시 판매원의 중요성인지도. *한국가정관리학회지*, 12(2), 26-40.
- 전일우 (2003). 사립유치원교사의 이직의도 원인 및 이직계획시기와 직무태도와의 관계 연구. *열린유아교육연구*, 7(4), 39-52.
- 정영금 (2003). 여성의 일과 삶. 서울: 시그마프레스.
- 지식경제부 (2009). 유통산업 경쟁력 강화방안: 2009~2013 유통산업발전 기본계획. 지식경제부.
- 최가, 나영순 (2003). 미용상의 조직몰입(직무만족)이 이직의사에 미치는 요인분석. *한국인체예술헌학회지*, 4(2).
- 최상진 (2000). *한국인 심리학*. 서울: 중앙대학교 출판부.
- 최정숙 (2004). 여성의 이혼과정에 관한 근거이론 연구. 미출판 박사학위논문, 이화여자대학교.
- 한규석 (2002). *사회심리학의 이해(개정판)*. 서울: 학지사.
- 한규석, 최상진 (2008). 마음의 연구와 심리학: 마음의 문화심리적 분석에 바탕한 심리의 작용 틀. *한국심리학회지: 일반*, 27, 281-307.
- 한규석, 최송현, 심선화 (2004). 서열적 대인관계의 암묵적 교류관. *한국사회 및 성격심리학회 동계학술대회논문집*, 89-98. 12월 10일. 대구대학교.
- 한민, 한성열 (2009). 신명나는 삶: 한국 사람들의 행복에 대한 이해. *한국심리학회지: 사회문제*, 15(1), 81-94.
- Benin, M. H. & Neinstedt, B. C. (1985). Happiness in single-and dual-earner families: The effects of marital happiness, job satisfaction, and life cycle. *Journal of Marriage and the Family*, 47 (4), pp.975-984.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Lewis, J., & Ritchie, J. (2003). *Generalizing from qualitative research*. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. pp.263-286. London: Sage.
- Rennie, D. L. (2006). The grounded theory method: Application of a variant of its procedure of constant comparative analysis to psychotherapy research. In C. Fischer (Ed.), *Qualitative research methods for psychologists*. pp. 59-78. Burlington, MA: Elsevier.
- Stern, P. (1980). Grounded theory methodology: Its uses and processes. *The Journal of Nursing Scholarship*, 12, 20-23.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1990). 근거이론의 이해. 김수지, 신경림 역 (1996). 서울: 한울 아카데미.
- Tajfel., H. (1982). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.

1차원고접수 : 2009. 10. 10.

수정원고접수 : 2010. 2. 11.

최종게재결정 : 2010. 2. 27.

Work Life of Female Workers in 3D Job Sector: Case of Female Merchandisers from the Grounded Theoretical Approach

Miyoung Kim

Gyuseog Han

Chonnam National University

We investigated the work life of Female Merchandisers(FMD) taking a qualitative methodology (by Strauss & Corbin, 1990) in order to understand psychological factors and process for their job satisfaction and burnout which leads to high turnover rate in the industry. Eight FMDs working in 8 different mega-stores in the metropolitan Gwangju area were interviewed. The analysis of interview protocol turned up 201 concepts, 56 subcategories, and 22 categories. Two factors of work stress make the work highly stressful. Primary factor is relationship maintaining factor. This factor involves dealing with 5 different individuals each in different context (the other FMD in the same floor, the store manager, the manager of the outsourcing company which hires the FMD dispatches them to the store, the marketing manager of manufacturing company, and the customers). The secondary factor is task performance stress. The two factors are inextricably related to put great psychological strain which leads to burnout both physically and emotionally. Some moderating factors of the job strain and job satisfaction were identified such as loyalty to the manufacturers, self-efficacy, extrovert, and recognition by the store managers. The burnout, linked with the poor work conditions, puts the workers into considering turnover. Following the axial coding step, we identified the main theme as “survival in the flux of overloaded task in 5 types of work relationships managing concern.”

Key words : female merchandisers, turnover, job stress, burnout, job satisfaction, grounded the