
금속노조 현대자동차지부 판매위원회

직무스트레스 실태조사

연구사업 결과 보고서

2014년 9월

한국노동안전보건연구소
금속노조 현대자동차 판매위원회

제 출 문

전국금속노조 현대자동차지부 판매위원회가 한국노동안전보건연구소(소장 김형렬)에 의뢰한 《직무스트레스 실태조사 연구사업》의 결과로 이 보고서를 제출합니다.

2014년 9월 한국노동안전보건연구소

연구진 구성

◎ 책임 연구원 | 김정수 (한국노동안전보건연구소)

◎ 연구원 | 공유정옥 (한국노동안전보건연구소)

정하나 (한국노동안전보건연구소)

김승섭 (한국노동안전보건연구소 / 고려대학교 보건행정학과)

김유균 (고려대학교 보건행정학과)

◎ 현장 연구원 | 김용실 (현대자동차지부 판매위원회 부의장)

조창묵 (현대자동차지부 판매위원회 정책기획실장)

김형진 (현대자동차지부 판매위원회 노동안전국장)

조계석 (현대자동차지부 판매위원회 교육선전국장)

목 차

I. 연구의 목적과 방법	1
1. 연구의 배경과 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	4
2. 연구사업의 경과	4
1) 사업 설계	5
2) 설문 설계	5
3) 조합원 교육과 현장 선전	5
4) 설문조사	7
5) 조사 결과 분석 및 해석	7
3. 연구의 방법과 내용	8
1) 연구의 방법	8
2) 조사의 주요 내용과 사용 설문도구	8
II. 설문 분석 결과	18
1. 기초 인적 사항	18
2. 직무스트레스 요인	23
1) 남성 노동자의 직무스트레스 요인 평가 결과	24
2) 여성 노동자의 직무스트레스 요인 평가 결과	27
3) 판매위원회 노동자들의 직무스트레스 요인 특성	30

3. 노동과 휴식	31
1) 노동시간	31
2) 휴일과 주말 근무	33
3) 가사일 및 가족 돌봄	34
4) 여가활동	37
5) 여가생활의 장애물	42
6) 사회적 필요에 따른 노동시간의 적정성	44
4. 노동강도	46
1) 노동강도에 대한 평가	46
2) 업무 후 소진	48
3) 노동강도 강화 원인	48
4) 적정 노동강도	52
5. 노동조건의 변화	53
1) 노동시간의 변화	53
2) 노동 밀도	54
3) 현장통제	55
4) 업무 관련 갈등	56
6. 현장통제 및 직장 내 괴롭힘	57
7. 감정 노동	60
8. 사회경제적 조건	63
1) 임금 수준과 안정성	63
2) 영업활동을 위한 개인 지출	67
3) 가구 소득과 지출, 경제적 필요 충족	69
4) 생활상의 애로사항	74

5) 주관적 사회적 지위	77
9. 건강 관련 행동 및 생활 습관	80
1) 흡연	80
2) 음주	83
3) 운동	84
10. 건강진단과 재해 발생 현황 분석	87
1) 모 지회 2013년도 건강진단 결과 분석	87
2) 산업재해 및 사망 자료 검토	88
11. 각종 건강 지표	91
1) 체질량지수	91
2) 만성질환 유병률	91
3) 주관적 건강상태	94
4) 아파서 일하지 못한 날, 아픈데도 출근한 날	95
5) 근골격계 증상	97
6) 우울증	100
7) 자살에 대한 생각과 시도	102
Ⅲ. 결론 및 제언	104
1. 직무스트레스 요인	104
2. 노동조건	105
3. 사회적 건강	107
4. 건강 행동 및 건강 지표	109

5. 제언 : 직무스트레스 예방을 위하여	110
1) 직무 불안정 요인에 대한 심층 분석	111
2) 현장통제 양상의 변화에 대한 진단과 대안 마련	111
3) 실적 중심의 구조 심화에 대한 대응	112
4) 실질적인 노동자 건강 보호와 예방책 마련	112
5) 연구 결과의 현장 소통	113
※ 참고자료	114
<부록1> 연구사업 세부일정	115
<부록2> 연구참여 설명서	118
<부록3> 연구참여 동의서	119
<부록4> 설문지	120

표 목 차

표 1. 판매위원회 소식지에 실린 연구사업 선전기사	6
표 2. 연구사업 진행계획과 흐름	8
표 3. 노동강도 보그지수	9
표 4. 직무스트레스 설문 환산식	13
표 5. 직무스트레스 43문항 설문지의 표준점수의 분포(남자)	13
표 6. 직무스트레스 43문항 설문지의 표준점수의 분포(여자)	14
표 7. BDI 채점 해석지침	16
표 8. 지회별 설문 참여율	19
표 9. 설문 참여자 성별 분포 비교	19
표 10. 설문 참여자의 결혼 여부 비교	20
표 11. 설문 참여자의 학력 비교	20
표 12. 설문 참여자 연령대	21
표 13. 설문 참여자의 근속기간 비교	21
표 14. 설문 참여자의 평균 연령 비교	21
표 15. 설문 참여자의 직책별 분포	22
표 16. 설문 참여자 지역별 분포	22
표 17. 직무스트레스 요인의 변화 유형에 따른 분류	23
표 18. 남성 직무스트레스 요인 평가 점수	24
표 19. 여성 직무스트레스 요인 평가 점수	27
표 20. 1일 노동시간 비교	31
표 21. 1일 노동시간-직책별	31
표 22. 직무별 1주 노동시간 비교	32
표 23. 직책별 1주 노동시간	32
표 24. 근무시간 중 여유시간 비율 비교	32

표 25. 월평균 휴일, 주말 근무 횟수 비교	33
표 26. 직무별 월평균 휴일, 주말 근무 횟수	34
표 27. 평일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별	35
표 28. 휴일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별	36
표 29. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일	37
표 30. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-직무별, 성별 비교	38
표 31. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-부품사 생산직과의 비교	40
표 32. 여가생활을 즐기지 못하는 이유 비교	43
표 33. 여가생활을 즐기지 못하는 이유 -성별	43
표 34. 여가를 즐기지 못하는 이유-남성 연령별	44
표 35. 여가를 즐기지 못하는 이유-여성 연령별	44
표 36. 근무시간이 적당한지 여부	45
표 37. 근무시간 적당한지 여부-남성 연령별	45
표 38. 근무시간 적당한지 여부-여성 연령별	45
표 39. 주관적 노동강도 평가 비교	46
표 40. 주관적 노동강도 평가 보그지수 비교	47
표 41. 주관적 노동강도 평가 보그지수-연령별	47
표 42. 업무 후 육체적 피로도 비교	48
표 43. 업무 후 정신적 피로도 비교	48
표 44. 노동강도를 강화시키는 주된 원인 비교	50
표 45. 노동강도를 강화시키는 주된 원인-직무별	51
표 46. 참여야할 업무량 (단위:%)	52
표 47. 2009년과 비교했을 때 노동시간의 변화	53
표 48. 2009년과 비교했을 때 노동 밀도의 변화	54
표 49. 2009년과 비교했을 때 현장통제 부문의 변화	55
표 50. 2009년과 비교했을 때 업무관련 갈등의 변화	56
표 51. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직간접 경험 빈도	57

표 52. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직접 혹은 간접 경험한 빈도-직책별	58
표 53. ‘나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’ 에 대한 응답	60
표 54. 감정노동 점수 총점	61
표 55. 감정노동의 영역별 점수	61
표 56. 전년도 급여 총액 평균 비교	63
표 57. 전년도 가장 많이 받은 월급여 비교	63
표 58. 전년도 가장 적게 받은 월급여	64
표 59. 최고/최저 월 급여비	64
표 60. 2014년 직책별 최고/최저 월 급여비	64
표 61. 2003~2013년 영업직 급여 중 변동급 비중의 변화	66
표 62. 2003~2013년 사무직 급여 중 변동급 비중의 변화	66
표 63. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액 평균	67
표 64. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-지역별	68
표 65. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-직책별	69
표 66. 지역별 직책 분포	69
표 67. 부양가족 수 비교	69
표 68. 월 평균 가구 지출액 비교	70
표 69. 본인 외 가족의 소득 유무 비교	70
표 70. 경제적 필요 충족 비교	71
표 71. 경제적 필요 충족도-지역별	72
표 72. 경제적 필요 충족도-영업직 직책별	72
표 73. 경제적 필요 충족-사무직 직책별	72
표 74. 영업직의 경제적 필요 충족 수준별 소득지출 지표	73
표 75. 생활상의 애로사항 응답 순위 비교	75
표 76. 소득수준을 기준으로 한 사회적 지위-직무별, 지역별	77
표 77. 소득수준을 기준으로 한 사회적 지위-직책별	78
표 78. 직업을 기준으로 한 사회적 지위-직무별, 지역별	79

표 79. 직업을 기준으로 한 사회적 지위-직책별	79
표 80. 현재 흡연 여부 비교	80
표 81. 영업직의 직책별 현재 흡연여부	80
표 82. 사무직의 직책별 현재 흡연여부	81
표 83. 남성 연령별 현재 흡연 여부	81
표 84. 여성 연령별 현재 흡연 여부	81
표 85. 직무별 하루 평균 흡연량	82
표 86. 지난 석달 간 금연시도 여부	82
표 87. 향후 석달 이내 금연계획 여부	83
표 88. 2012년 전일제 상용직 임금근로자의 금연계획	83
표 89. 평균 음주 횟수 비교	84
표 90. 1회 평균 음주량	84
표 91. 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수	85
표 92. 영업직의 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수	85
표 93. 사무직의 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수	85
표 94. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과	88
표 95. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과 세부구분	88
표 96. 2005~2013년도 산업재해 발생 자료 요약	89
표 97. 체질량 지수	91
표 98. 자기인식 평생 유병률과 의사진단 평생 유병률	92
표 99. 주관적 건강상태 인식도	94
표 100. 지난 1년 동안 직무별 아파서 결근한 횟수	95
표 101. 지난 1년 동안 아파서 결근한 횟수-성별	95
표 102. 지난 1년 동안 아파서 결근한 횟수-직책별	96
표 103. 지난 1년 동안 아픈데도 출근한 횟수	96
표 104. 근골격계 질환 증상 기준별 빈도	98
표 105. BDI 척도를 이용한 우울 수준 점수 비교	101

표 106. 연령대/직책별 우울점수	102
표 107. 지난 1년간 자살에 대한 생각 해본지 여부	102
표 108. 지난 1년간 자살 시도 여부	103
표 109. 직무스트레스 요인별 변화 양상	105

그림 목 차

그림 1. 2013년 산업재해 현황	2
그림 2. 판매위원회 노동자 직무스트레스 발생 기제	3
그림 3. 연구사업 진행단계	5
그림 4. 영업직 남성의 직무스트레스 요인변화	25
그림 5. 사무직 남성의 직무스트레스 요인변화	26
그림 6. 영업직 여성의 직무스트레스 요인변화	28
그림 7. 사무직 여성의 직무스트레스 요인변화	29
그림 8. 평일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별	35
그림 9. 평일 가사일 및 가족돌봄 시간-연령별	35
그림 10. 휴일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별	36
그림 11. 휴일 가사일 및 가족돌봄 시간-연령별	36
그림 12. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-부품사 생산직과의 비교	40
그림 13. 여가생활을 즐기지 못하는 이유-성별	43
그림 14. 주관적 노동강도 평가 보그지수 비교	47
그림 15. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직접 혹은 간접 경험한 빈도-직책별	58
그림 16. 변동급 비중의 변화-영업직	66
그림 17. 변동급 비중의 변화-사무직	66
그림 18. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-지역별	68
그림 19. 경제적 필요 충족 비교	71
그림 20. 생활상의 애로사항 응답 순위 비교	74
그림 21. 생활상의 애로사항-성별	75
그림 22. 생활상의 애로사항-연령별	76
그림 23. 소득을 기준으로 한 사회적 지위 인식도	77
그림 24. 직업을 기준으로 한 사회적 지위 인식도	78

그림 25. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과	87
그림 26. 지난 1년간 아파서 일하지 못하거나 아픈데도 출근한 날 수	97
그림 27. 2007년과 2014년 근골격계 질환 기준1 증상 빈도 비교	99
그림 28. BDI 척도를 이용한 우울수준 평가 결과	101
그림 29. 지난 1년간 자살 생각과 시도 여부-직무별	103
그림 30. 판매위원회 노동자 직무스트레스 발생 기제	110

I. 연구의 목적과 방법

1. 연구의 배경과 목적

1) 연구의 배경

“스트레스는 만병의 근원”이라는 말이 있다. 스트레스는 사망 원인 1, 2위를 다투는 암과 뇌심혈관계 질환의 주요 원인 중 하나로 지목받아 왔다. 정신의 감기라고 불리는 우울증과 최근 급증하고 있는 자살 역시 스트레스가 주요 원인 중 하나이다.

‘스트레스’의 사전적 정의는 ‘외부로부터 오는 자극에 대해 몸과 마음이 반응하는 현상’ 혹은 ‘적응하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 긴장 상태’이다. 여기서 말하는 적응하기 어려운 외부의 자극과 환경이 직무환경, 즉 지금 일하는 일터일 경우 여기에서 받는 스트레스를 ‘직무스트레스’라 할 수 있는데, 심한 직무스트레스는 여러 신체·정신질환과 행동장애로 이어질 수 있다.

신자유주의 구조조정이 노골화된 1990년대 이후 근골격계 직업병을 비롯하여 과로사, 뇌심혈관계 질환 및 정신 질환 등 노동강도 강화와 직무 스트레스에 의한 질병의 증가로 노동자의 건강권이 심각하게 침해받고 있다. 특히 뇌심혈관계 질환이나 정신 질환은 아직도 개인의 문제로 치부되어 신자유주의적 노동강도 강화와 현장 통제에 맞서는 저항으로 자리매김하지 못하고 있다.

특히 암에 이어 사망요인 2-3위를 기록하고 있는 뇌심혈관계 질환에 스트레스가 미치는 영향을 간과해서는 안 된다. 고용노동부가 발표한 자료에 의하면 작년 한 해 동안 일하다 사망한 노동자(1,929명) 중, 사고 아닌 질병으로 인한 사망자수가 839명이었다. 그 중 41.5%에 이르는 348명이 바로 과로 및 스트레스와 연관성이 높은 뇌심혈관계 질병으로 사망했다.

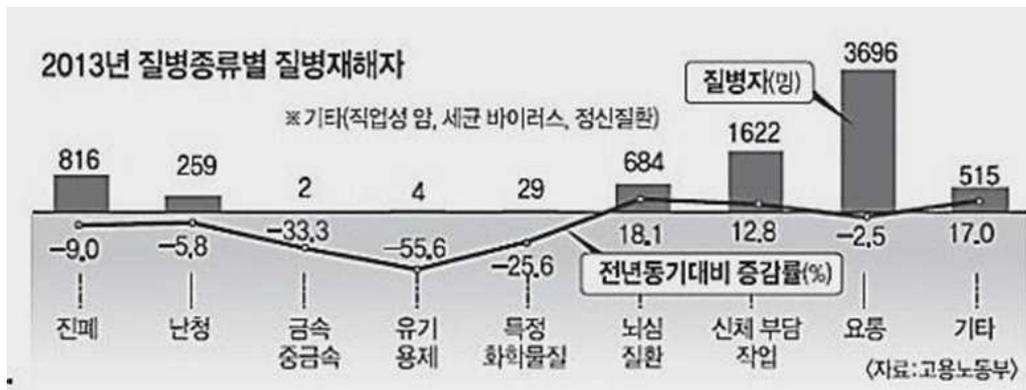


그림 1. 2013년 산업재해 현황(고용노동부)

산업안전보건법은 사업주가 직무스트레스에 의한 건강장해를 예방해야 할 의무가 있음을 명시하고 있으나, 대부분의 사업주는 이로 인한 노동자의 건강 문제들이 고령화, 비만, 흡연, 식생활, 운동부족 등 개인적 요인들 인한 것으로 치부하며 치료와 예방의 책임을 개별 노동자의 부담으로 전가하고 있다. 뿐만 아니라 이에 맞서는 노동의 대응 역시 매우 개인적이고 파편화되어 있는 것이 현실이다.

2007년부터 2009년에 걸쳐 현대자동차지부 차원에서 판매위원회 조합원들의 직무스트레스 실태와 노동조건에 대한 조사 연구를 실시한 바 있다. 조사 결과 현대자동차 판매위원회 조합원들의 직무스트레스 요인 중 직무 불안정, 조직체계, 관계갈등 요인이 참고치(전국 중간값)보다 훨씬 높게 나왔다. 건강실태는 더 심각했다. 100명 중 77명 가량은 중증도의 만성피로를 호소하였고, 스트레스 관련 만성질환자들이 많았다. 근골격계 증상을 호소하는 이들이 70%에 이르렀으며, 그중에 31%는 당장 치료가 필요한 상태였다. 심한 우울증상을 호소하는 이들도 27%로 아주 높은 비율을 나타냈다. 또한 업무 후 육체적 소진감과 정신적 소진감을 느끼는 비율도 각각 44.09%, 78.99%로 높게 나왔다.¹⁾

지난 사업 이후 7년이 경과한 지금, 영업 및 사무직 조합원 평균 연령은 40대 중반을 넘어섰다. 뇌심혈관계 질환 발생위험 증가가 우려되고 있으며, 최근에는 실제 발병 사례

1) 「2009년 현대자동차지부 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사와 대안마련을 위한 연구」(금속노조 현대자동차지부·한국노동안전보건연구소, 2009)에서 인용

도 종종 일어나고 있다. 2010~2013년 국내영업본부 직원 사망자료에 의하면 4년 동안 뇌졸중(뇌경색, 뇌출혈 등), 심근경색 등 뇌심혈관계 질환으로 하루아침에 운명을 달리한 노동자가 6명에 이르고 있다.

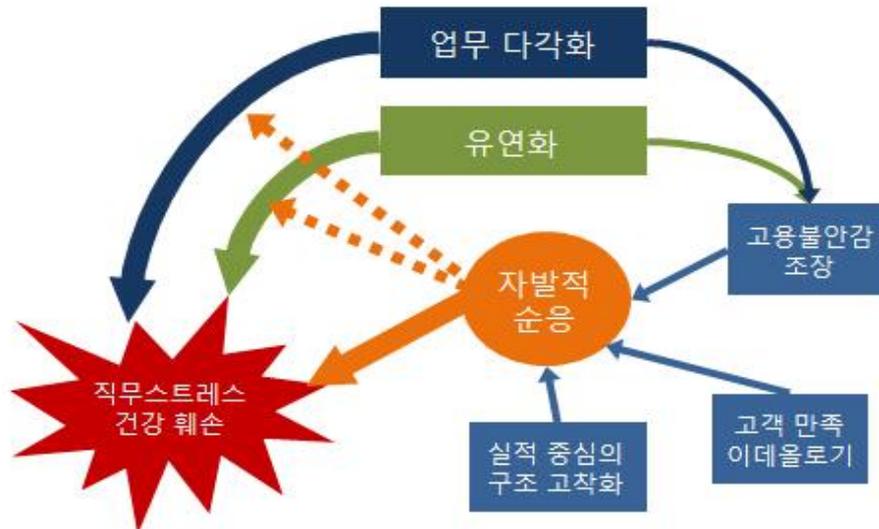


그림 2. 판매위원회 노동자 직무스트레스 발생 기제 (자료 출처: 한국노동안전보건연구소, 2009)

당시 발간된 보고서에서는 시장질서 문제를 비롯, 실적과 고객만족 중심으로 편성되어 있는 ‘시장중심적 구조의 문제’가 판매위원회 조합원들이 겪고 있는 직무스트레스를 유발하고 있는 핵심 기제(mechanism)로 지적되었다. 하지만 7년이 지난 지금까지 판매위원회 조합원들의 건강을 위협하고 있는 현대자동차의 경영 및 조직체계는 별다른 개선이 이루어지지 않고 있다. 게다가 고객만족(CS) 관련 업무와 교육, 판매노동에 대한 업무감사와 현장통제 등이 전에 없이 강화되어 노사갈등의 현안으로 새롭게 떠오르고 있다.

현대자동차지부 판매위원회는 이러한 상황 속에서 조합원들의 직무스트레스가 매우 심각할 것으로 예상하였고 이에 본 조사 연구를 실시하게 되었다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 노동자 건강권에 대한 인식을 높이고 조합원들의 필요를 조직한다.

둘째, 영업 및 사무직 노동자의 주된 직무스트레스 요인을 파악하고 이와 관련된 노동 조건과 건강문제의 실태를 확인한다. 또한 지난 2007년 조사결과와 비교하여 직무스트레스 요인 및 관련 노동조건과 건강문제의 변화 추이를 추적한다.

셋째, 이 결과를 바탕으로 노동조합 차원의 노동자 건강권 확보 방안을 마련한다.

2. 연구사업의 경과²⁾

본 사업은 2014년 4월에서 9월까지 총 6개월간 크게 두 축으로 진행되었다. 하나는 과거 직무스트레스 실태조사 결과를 바탕으로 조합원들에게 노동자 건강권에 대해 교육·선전하는 것이고, 또 다른 하나는 2014년 현재 현대자동차 판매위원회 노동자들의 직무스트레스 및 노동조건, 건강문제 실태를 조사하는 하는 것이었다.

본 연구는 다음과 같은 흐름으로 진행되었다.

2) 본 연구사업 세부일정은 보고서 후면 <부록 1>을 참고

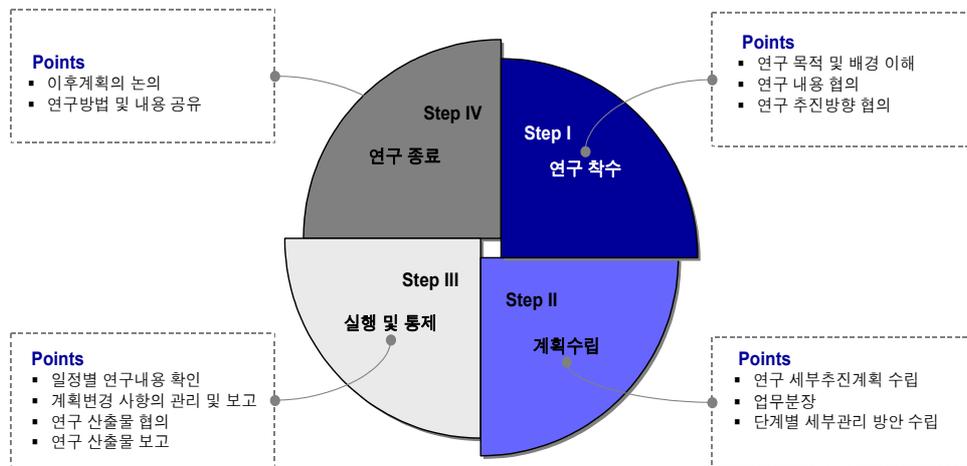


그림 3. 연구사업 진행단계

1) 사업 설계

판매위원회의 노동안전보건 사업으로 직무스트레스 실태조사 사업을 구상·설계하면서 한국노동안전보건연구소(이하 한노보연) 연구진과 판매위원회 간 사전 회의를 2차례 진행하였다.

2) 설문 설계

설문조사를 위한 설문지 문항을 구성하기 위해 다음과 같은 설계과정을 거쳤다. 먼저 사무직과 영업직 조합원 각 1명씩을 사전 인터뷰하였다. 인터뷰 내용을 바탕으로 판매위원회 상황에 맞는 설문 도구와 문항을 선별하기 위해 연구진 회의를 진행하였다.

3) 조합원 교육과 현장 선전

연구사업의 필요성을 알리고 노동자 건강권에 대한 인식을 높이기 위하여 조합원 교육과 현장 선전을 실시하였다.

총 16개 지회, 20회의 조합원 교육을 실시하였고, 중앙 운영위 수련회와 분회장 수련회에서는 간부교육(2회)을 진행하였다.

그리고 판매위원회 소식지를 활용하여 판매위원회의 핵심사업 중 하나로 이 사업을 소개하였고, 한노보연에서 <직무스트레스 조사연구사업 기획선전 1~3호>를 3차례 연속 기고하였다.

표 1. 판매위원회 소식지에 실린 연구사업 선전기사

판매위원회 중점 사업 이렇게 풀어나간다!!!

급 싶은 순서

1. 미영양사제(고영양분)
2. 사정량사 제법
3. 조합원 건강권
4. 신약(신) 송진
5. 영양제(7종) 100% 정착
6. 판매 품 가지 중점 사업

기획 3탄

**판매 · 사무노동자의
건강권이 위협하다!!!**

더 이상 방치되어선 안 될
노동의 스트레스를 깨뜨려야 한다!!!

2013년 8월 발간한 "현대자동차지부 판매 · 영양조합원 직무스트레스 실태조사와 대안 마련을 위한 연구(한국노동연구원 보건연구소, 이하 한노보연)"에 의하면 조사대상 1,500여명 중 987명의 조합원이 가장 큰 스트레스 요인으로 대리점과의 경쟁과 시장 질서 문란으로 나타났다.

구분	1위 선택	2위 선택	3위 선택	합계
대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	994	209	70	1273
기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계	214	417	243	874
지점 통제, 관리(관리) 추진	208	276	380	864
내부경쟁을 조정하는 실적평가	63	208	207	478
퇴근후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조	15	124	148	287
휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경	27	107	135	269
본 업무 이외의 직종 부수업무 증가	27	85	122	234
친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가	7	67	98	172

그 외에도 지점 통제, 실적평가 등을 주요 스트레스 요인으로 선택했다.

당시 연구를 진행했던 한노보연에 의하면 이러한 스트레스의 본질을 구조조정의 일환으로 인한 불안감, 인력감축과 외주화를 통한 포섭전략에 의한 무기력, 고객편중을 명분으로 한 한창통제 등의 심물로 규정했다. 그래서 판매노동자에게 미치는 영향으로 노동자로서의 거동훼손, 노동강도 및 스트레스 강화, 건강의 훼손과 일상의 장식으로 결론지었다.

**판매위원회 조합원 평균연령 48세.
12년 이상 남은 장년기간 동안 건강권의 확보는 주요한 과제!!!**

이제 조합원의 평균연령이 고령화 되다 보니 남은 기간 동안 건강하게 일할 권리를 또 하나의 최우로 삼아야 한다. 40대 후반 이후 빈도있게 발생하는 뇌 심혈관계 질환은 판매조합원에게는 큰 위협이 아닐 수 없다.

건강권 경위 기획선전물 1호 스트레스가 사람 잡는다?!

한국노동연구원 연구소

"스트레스는 인생의 근원"이라는 말이 있다. 스트레스는 사람 평균 1.27년 단축하는 원인으로 뇌심혈관계 질환의 주요 원인 중 하나로 직접 연이 있다. 정신의 건강이라고 불리는 우울증과 최근 급증하고 있는 자살 역시 스트레스가 주요 원인 중 하나다. 그렇다면 스트레스를 줄줄 의 적 아니 인턴의 책임과 제도 무관한 듯하다. 과연 정말 그런 것일까?

사실에서는 스트레스를 "적용하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 건강 상태"라고 정의하고 있다. 왜냐하면 속을 때까지 사는 것 자체가 적용 될 수밖에 없다. 누구나 살다보면 수많은 많은 적용하기 어려운 환경에 처할 수 있다. 스트레스가 전혀 없는 삶을 기대하기 어렵다는 얘기다. 그렇다면 뭐가 문제일까? 스트레스 자체 가 문제가 아니라 스트레스의 일과 양이 문제다. 그리고 양이 계속되는 스트레스가 문제다.

좋아하는 일, 하고 싶은 일을 할 때도 직장의 스트레스가 따온다. 좋아하지 않는 일, 하고 싶지 않은 일을 해야 할 때의 스트레스는 더 말할 필요도 없다. 경쟁적인 업무 중 여러 가지 면에 의해 일을 하는 경우에도 자율적인 분위기에 있을 때와 감시와 통제 속에서 일 할 때의 스트레스는 하늘과 땅 차이다. 스트레스의 양도 문제다. 사람은 누구나 적응력을 가지고 있어서 어느 정도의 스트레스는 견딜 수 있다. 견딜 수 있는 범위를 넘어서는 수준의 스트레스가 문제다. 전반적인 사회 변화 속도가 빨라지면서 변화된 환경에 적응해야 할 일이 많아졌다. 그만큼 적응 과정에서 어려움을 느끼기 가능할, 즉 스트레스를 받을 가능성이 높아졌다는 것이다. 특히 최근 기업들이 점

점 더 생산성 향상을 위해 수단과 방법을 가리지 않으면서, 노동자들이 일하면서 받는 스트레스가 강해질 수 있는 수준을 넘어서는 경우 가 많아졌다.

자기가 좋아하는 일, 하고 싶은 일도 하지 않고 계속하다보면 소진된 수밖에 없다. 필요에 의해 하는 일을 감시와 통제 속에서 하면서, 그 상황에서 잠시도 벗어날 수 없다면 뇌 다음 되는 것은 시간뿐이다. 최근 인터넷과 그에 기반한 휴대용 기기가 발달하면서 일하는 시간과 휴식 시간의 구분이 모호해지고 있다. 특히 사회적 혹은 생리적 노동자임이 필수 더욱 그렇다. 최근 프랑스 정부는 직원들이 하루 4 시 이후에 개인 휴대폰으로 업무 메시지를 송신하지 못하도록 하는 노동 법안을 제정했다. 노동자들에게 업무 종료 후 스트레스로부터 확실하게 벗어날 수 있는 여유를 주기를 위한다.

현대인들에게, 특히 노동자들에게 "스트레스가 인생의 근원"이 될 것은 바로 이런 이유 때문이다. 스트레스, 제대로 알고 대처해야 한다!





**2014 임투 승리를 위한
전국 분회장 수련대회**

모이자!
2014 임투 승리를 위하여!

- 일시 2014년 6월 13일 ~ 14일 15:00
- 장소 강원도 평창 한화리조트
- 참석대상 전국 분회장 전원

노타이 기간 연장 합의, 6월 2(월)일 ~ 9월 26(금)일

최근 어떤 무대인가 지속되고 있다. 이에 따라 택타이 적용 기간에 대한 현정의 많은 요구가 있었다.

판매위원회는 노타이 기간 연장에 대한 현정의 요구를 수렴, 국내영업본부와 실무협의체를 진행하였다. 실무협의 결과 현재 6월 15일부터 9월 15일까지의 기간을 전후로 연장하여 6월 2(월)일부터 9월 26(금)일까지로 합의하였다.

체육복 선정완료

조합원 및 전 종업원의 온라인 투표를 통해 올해말 지급될 체육복 선정이 완료되었다. 레저, 동심복으로는 네바, 트라코(남)으로는 88(남)가 선정되었다.

건강권 쟁취 기회선진화으로

각종 질병과 죽음을 초래할 수 있는 스트레스, 이대로는 안됩니다.

—한국노동연구원연구소

심한 직무스트레스는 여러 신체·정신질환과 행동장애로 이어 갈 수 있다. 대표적 질병 예외는 고혈압, 심근경색, 협심증과 같은 뇌심혈관계 질환과 위암, 위궤양 등의 소화기계 질환이 있다. 각종 암과 관계가 밀접한 당뇨병, 뇌졸중, 비만, 알코올성 지방간 등 역시 과도한 스트레스와 연관이 깊으며, 그의 심한 불안정정신적 유발할 수 있다. 또한 우울증, 불안, 무력감, 잦은 숙면, 공포, 소화기, 호흡기, 심장 등 정신적 질환을 야기할 수 있으며, 흡수, 흡연, 약물, 도박, 수면장애, 만성피로 등 행동장애를 초래하고 알려져 있다.

작은 일에 이어 사생활도 2-3위를 기록하고 있는 뇌심혈관계 스트레스가 미치는 영향은 중대해는 아니다. 고용노동부가 발표한 자료에 따르면 매년 총 10만 명이 사망한 노년(65세) 중, 사고가 아닌 질병으로 인한 사망률이 50%에 달한다. 그 중 41.9%에 이르는데, 이 가운데 40%가 스트레스와 연관이 있는 것으로 나타났다.

한편 저소득층과 장애인 노동자들의 경우는 어떨까? 2011년 연세대학교 한양대학교 등 10개 대학을 대상으로 실시된 조사 결과, 스트레스는 매우 심했다. 100명 중 70% 가량은 중도에서 만사태를 초래하고, 스트레스 관련 면담소통이 없었다. 100명 중 80%는 스트레스를 낮추기 위한 첫 걸음을 시작해보지.

70%에 이르렀으며, 그중에는 40%는 당장 조치가 필요한 상태였다. 게다가 심한 우울증상을 호소하는 비율이 27%로 아주 높은 비율을 나타냈다. 또한 일부 후 유체적 소진감과 정서적 소진감을 느끼는 비율도 각각 44.09%, 38.99%로 높게 나타났다.

7개년 지난 최근 판매회 조항현의 결과 및, 앞서서 살펴본 직무스트레스는 해소되었을까? 판매회 조항현들이 겪고 있는 직무스트레스의 요인과 그 정도는 제대로 파악하는 것, 거기서부터 스트레스를 낮추기 위한 첫 걸음을 시작해보자.

직무스트레스 설문조사가 시작됩니다!

드디어 직무스트레스 실태 파악을 위한 설문 조사가 시작됩니다. 설문지는 6월 말까지 7월 16일 본사에 돌아갈 예정입니다. 오늘은 각 분회에서 설문지를 발간보내실 때 생각할 수 있는 몇 가지 의문들을 미리 설명드리고 합니다. 물론 다른 의문점이 있을 때는 연구진에게 물어보셔도 좋습니다. 연락처: 맨 아래 이메일 주소 참조.

"설문을 너무 망설여져 하지 않겠나"

네 그렇습니다. 이번 설문지는 2년째 실시된 설문입니다. 여러 영역의 직무스트레스 요인과 그로 인해 생길 수 있는 신체적, 정신적 건강 문제들을 총체적으로 평가하여, 직무스트레스에 영향을 미치는 근무조건도 상황 평가를 해서 하기 때문입니다. 특히, 공식적으로 인정받은 평가도구들을 사용하여 조사 결과의 객관성을 확보해보려 합니다. 아무래도 설문 반영률이 높지 않아 있을 것입니다.

하지만 사전 평가를 해본 결과, 실제 설문에 응답하는 시간은 30-40분이면 충분합니다. 비록 비효율적인 조사의 편을 내어 설문에 참여해 주시길 부탁드립니다.

"개인 정보를 적으라고 하면 어떡하죠?"

설문지에는 직장명, 근무부서, 그리고 기초적인 인적 사항 등 개인 정보가 일부 들어 있습니다. 하지만 설문조사를 통해 수집되는 개인 정보는 익명가능하게 집계 코드화해서 분석할 것입니다. 또한 외부로 유출되지 않기 위해 별도의 암호와 과정을 거쳐 보관할 예정입니다. 이 자료들은 연구진만 접근가능한 안전한 장소에 3년간 보관 후 안전하게 폐기하게 됩니다.

혹시 설문지를 수집하는 과정에서 개인 정보가 유출될까? 걱정하는 분들도 계시거든요. 그래서 꼭 지켜주세요! 설문지들을 배포하면 저 정보도 함께 나누어 드립니다. 각자 설문을 완료한 뒤 봉투에 담아서 봉투에 부착된 락을 꼭 잠금해 주세요!

"설문을 못 보낸 건가요? 아까까 안드려요?"

설문지에 참여하고자 하는 분들은 연구진이 동의를 해서 설문을 해주어야 합니다. 최근 연구 용역에 대한 규제가 강화되면서, 이런 개인별 동의서를 받지 않은 연구들은 공식적으로 사용하지 못하게 되었습니다.

조항현들의 뜻을 모아 열심히 조사한 결과들 가지고 단거 내부를 보고싶은 분은, 직무스트레스의 관련 된 평가에 대해 상세한 설명을 제공드릴 수 있고, 관심있는 자료도 활용하기 위해서는 개인별 동의서가 반드시 필요합니다. 흔쾌하다 연구진에 동의하시게 해드립니다. 직무스트레스 실태를 파악하고 예방책을 마련하기 위한 연구의 취지에 동의하신다면, 꼭 동의서에 서명을 하신 뒤 원본 조사에 참여해 주세요.

설문 참여, 이렇게 하면 됩니다.

1. 각 분회마다 배포된 설문지 2부 모두를 받는다.
2. 연구 참여 동의서에 소속분회, 이름, 날짜를 적고 서명한다.
3. 설문 항목에 빠짐없이 응답한다.
4. 완성된 설문지를 봉투에 넣어 봉투에 락을 잠금해 두어 설문지 봉투를 잠금한다.
5. 설문지가 담긴 봉투를 봉투에 넣어 이메일로 보낸다.
6. 이 봉투들을 본회별로 모여서 관리위원회로 보내주세요.

기타 궁금한 사항은 연구진 전용 전자 우편(oxal.apk@gmail.com)으로 연락 바랍니다.

설문지 작성은 다음을 꼭 지켜주세요!

▶ 2017년 7월 16일까지 꼭 제출해 주십시오.

점대기의 나라를 떠나는 너희들에게

— 세월호 참사 희생자에게 바칩니다

편의점시간 간헐적으로 조사

아직엔 내리막은 살롱처럼 바빠 눈에 띄는 바나나 수박이 계절마다 10%까지 줄어든 가격에 점대기 상품들이 줄줄이 아름답게 꾸며져 있다	이제부터는 내리막은 저렴한 가격에 신선한 농산물을 배달해주는 편의점들이 점대기 상품들을 빼앗아 아름답게 꾸며져 있다	아직엔 내리막은 저렴한 가격에 신선한 농산물을 배달해주는 편의점들이 점대기 상품들을 빼앗아 아름답게 꾸며져 있다	아직엔 내리막은 저렴한 가격에 신선한 농산물을 배달해주는 편의점들이 점대기 상품들을 빼앗아 아름답게 꾸며져 있다
--	--	--	--

4) 설문조사

설문조사는 6월 16일 행낭을 통해 배포, 7월 20일까지 수거하였다.

5) 조사 결과 분석 및 해석

7월 중순부터 데이터 분석을 위한 연구진 회의를 5회(그 외 온라인 소통 수시) 진행했고, 분석결과에 대한 공유 및 해석을 위해 판매위원회와 함께 8월 말~9월 중순까지 3차례 토론회를 진행하였다.

표 2. 연구사업 진행계획과 흐름

	2월~3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
	사전준비	→ 연구기간 ←					
연구 사업 설계							
사전인터뷰, 설문 설계							
현장 교육, 기획 선전							
설문조사							
조사결과 분석 및 종합							
현장 토론		설문기획 토론				분석결과 토론	
최종 보고서 집필							

3. 연구의 방법과 내용

1) 연구의 방법

현대자동차 판매위원회에 소속된 전체 조합원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 오프라인 방식으로 진행하였다.

2) 조사의 주요 내용과 사용 설문도구

본 연구에서 사용한 설문의 핵심 내용은 다음과 같다.

○ 기초 인적 사항

기초 인적 사항과 생활습관에 대한 설문 문항은 연령, 성별, 입사 연도, 결혼 상태,

최종 학력, 직무, 직책 등으로 구성되어 있다.

○ 사회경제적 조건과 건강

사회경제적 조건에 관한 설문 문항은 급여, 영업을 위한 자부담 비용, 생활만족도, 여가활동의 구성과 질, 가사노동 및 가족 돌봄 시간, 소득과 재산·직업에 따른 사회적 지위 인식도 등으로 구성되어 있다.

○ 노동조건과 노동강도, 변화의 양상

전반적인 노동조건을 확인하기 위한 설문으로 다음과 같이 구성하였다.

- ‘노동조건’을 파악하기 위해 노동시간과 휴식시간 항목을 구성하였다. 이 부분은 하루 평균 노동시간, 1주일 평균 노동시간, 한달 평균 휴일근무와 주말근무 횟수 등으로 구성되어 있다.

- ‘노동강도’에 대해서는 평소 업무 강도를 반영하는 보그 지수(Borg scale), 육체적·정신적 소진, 적정 업무량, 노동강도 강화 원인 등을 질문을 구성하여 물어 보았다. 이 중 보그 지수는 다음과 같은 눈금표를 이용하여 6점(아주 편함)부터 20점(최대로 힘들)까지 평소 자기 업무가 얼마나 힘든지를 가장 잘 반영하는 숫자에 표시하도록 되어 있다.

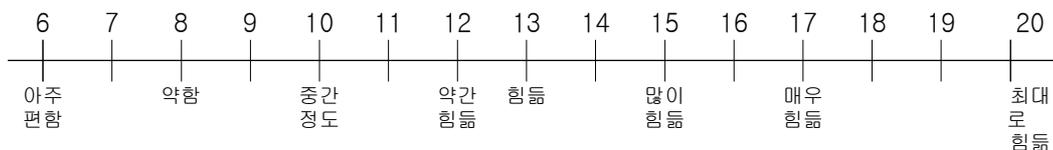


표 3. 노동강도 보그지수

- ‘노동조건 변화’를 확인하기 위해서 특정시점(2009년) 이후 노동시간, 업무의 종류와 양, 업무 지시·감독 행태가 변화되었는지를 물어보는 설문으로 구성하였다. 현대자동차 판매위원회 조합원의 업무상 특수성을 반영하기 위하여 전산지식 등 새로운 업무기능을 숙달해야 하는지 여부 등을 확인하는 설문도 추가하였다.

○ 직무스트레스 요인

본 연구에서 직무스트레스 요인 측정은 산업보건기준에 관한 규칙 제 259조(직무

스트레스에 대한 건강장해 예방조치)와 관련한 직무스트레스요인 측정지침 KOSHA code(H-42-2006)에 근거하였다. 설문도구는 한국직무스트레스학회에서 개발하고 전국의 다양한 직종 노동자를 대상으로 신뢰도와 타당도가 검증된 한국형 직무스트레스 설문지를 사용하였다. 이 설문 도구는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 8개의 영역에 대한 총 43개 항목으로 이루어져 있다. 직무스트레스 요인을 구성하는 8개의 영역에 대한 조작적 정의와 그에 해당하는 설문문항을 열거하면 다음과 같다.

- ‘물리환경(열악한 근무환경)’은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 노동자가 처해있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다.

- ▶ 공기오염 : 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.
- ▶ 작업방식의 위험성: 작업방식이 위험하고 사고를 당할 가능성이 있다.
- ▶ 신체부담 : 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 해야 한다.

- ‘직무요구(직무에 대한 부담정도)’는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중 중단 가능여부, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다.

- ▶ 시간적 압박 : 일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.
- ▶ 중단상황 : 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.
- ▶ 업무량 증가 : 업무량이 현저하게 증가하였다.
- ▶ 책임감 : 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.
- ▶ 과도한 직무부담 : 내 업무는 장시간의 집중력을 필요로 한다.
- ▶ 과도한 직무부담 : 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.
- ▶ 직장가정양립 : 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.
- ▶ 업무다기능 : 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.

- ‘직무자율(업무에 대한 재량권)’은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한 등이 이 범주에 포함된다.

- ▶ 기술적 재량 : 내 업무는 창의력을 필요로 한다.
- ▶ 예측불가능성 : 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.
- ▶ 기술적 재량 : 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.
- ▶ 직무수행권한 : 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.
- ▶ 직무수행권한 : 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.

• ‘관계갈등(낮은 사회적 지지)’ 이라 함은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다.

- ▶ 동료의 지지 : 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
- ▶ 상사의 지지 : 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
- ▶ 전반적 지지 : 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.
- ▶ 동료의 지지 : 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.

• ‘직무불안정 (고용의 불안정성)’ 은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다.

- ▶ 구직 기회 : 지금의 직장을 옮겨 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.
- ▶ 구직 기회 : 현재의 직장을 그만두고 현재 수준만큼의 직업(직장)을 찾는다는 것은 쉬운 일이다.
- ▶ 전반적 고용불안정성 : 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.
- ▶ 전반적 고용불안정성 : 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.
- ▶ 전반적 고용불안정성 : 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.
- ▶ 전반적 고용불안정성 : 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.

• ‘조직체계(비합리적인 조직체계)’ 는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가하는 것이다.

- ▶ 조직의 정략 및 운영체계 : 우리 직장(회사)의 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)는 공정하고 합리적이다.
- ▶ 조직의 지원 : 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.
- ▶ 조직 내 갈등 : 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.
- ▶ 목적, 이해의 동질성 : 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일한다.
- ▶ 합리적 의사소통 결여 : 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.
- ▶ 승진 가능성 : 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.
- ▶ 직위 부적합 : 나의 현재 직위는 내 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.

• ‘보상부적절(노력에 비해 낮은 보상)’은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다.

- ▶ 기대부적합 : 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.
- ▶ 금전적 보상 : 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.
- ▶ 존중 : 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.
- ▶ 내적동기 : 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.
- ▶ 기대보상 : 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
- ▶ 기술개발기회 : 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.

• ‘직장문화(비합리적인 직장문화)’는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다.

- ▶ 집단주의문화(술자리 등) : 회식자리가 불편하다.
- ▶ 직장문화(직무갈등) : 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.
- ▶ 직장문화(합리적 소통결여) : 직장의 분위기가 권위적, 수직적이다.
- ▶ 성적차별 : 남성과 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.

각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’ 로 응답하도록 하였고, 각각에 대해 1-2-3-4 점을 부여하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 높은 문항은 1-2-3-4 점을 그대로 두었고, 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 4-3-2-1로 재입력하여 개별 문항을 평가하였다. 또한 각 영역별 점수와 전체 총 점은 모두 100점 만점으로 환산한 후 비교 평가하였다. 실제 점수를 100점으로 환산하는 수식은 다음과 같다.

표 4. 직무스트레스 설문 환산식

$\text{각 영역별 환산점수} = (\text{실제점수} - \text{문항수}) \times 100 / (\text{예상 가능한 최고점수} - \text{문항수})$ $\text{직무스트레스 총 점수} = (\text{각 8개 영역의 환산 점수의 총합}) / 8$
--

각 문항에 대한 표준점수(참고치)는 아래 <표 5>, <표 6>와 같다.

표 5. 직무스트레스 43문항 설문지의 표준점수의 분포(남자)

세부항목	표준 값			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
열악한 근무환경	33.3 이하	33.4 - 44.4	44.5 - 66.6	66.7 이상
높은 업무 부담	41.6 이하	41.7 - 50.0	50.1 - 58.3	58.4 이상
낮은 업무 재량권	46.6 이하	46.7 - 53.3	53.4 - 60.0	60.1 이상
낮은 사회적 지지	-	33.3 이하	33.4 - 50.0	50.1 이상
고용의 불안정성	44.4 이하	44.5 - 50.0	50.1 - 61.1	61.2 이상
비합리적인 조직체계	42.8 이하	42.9 - 52.3	52.4 - 61.9	62.0 이상
노력에 비해 낮은 보상	55.5 이하	55.6 - 66.6	66.7 - 77.7	77.8 이상
비합리적인 직장문화	33.3 이하	33.4 - 41.6	41.7 - 50.0	50.1 이상
전 체	45.0 이하	45.1 - 50.7	50.8 - 56.5	56.6 이상

표 6. 직무스트레스 43문항 설문지의 표준점수의 분포(여자)

세부항목	표준 값			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
열악한 근무환경	33.3 이하	33.4 - 44.4	44.5 - 55.5	55.6 이상
높은 업무 부담	41.6 이하	41.7 - 54.1	54.2 - 62.5	62.6 이상
낮은 업무 재량권	53.3 이하	53.4 - 60.0	60.1 - 66.6	66.7 이상
낮은 사회적 지지	-	33.3 이하	33.4 - 41.6	41.7 이상
고용의 불안정성	38.8 이하	38.9 - 50.0	50.1 - 55.5	55.6 이상
비합리적인 조직체계	42.8 이하	42.9 - 52.3	52.4 - 61.9	62.0 이상
노력에 비해 낮은 보상	55.5 이하	55.6 - 66.6	66.7 - 77.7	77.8 이상
비합리적인 직장문화	33.3 이하	33.4 - 41.6	41.7 - 50.0	50.1 이상
전 체	49.5 이하	49.6 - 51.5	51.2 - 56.6	56.7 이상

○ 감정노동

Morris & Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)³⁾가 번역한 도구를 사용해 측정하였다. 이 도구는 감정표현의 빈도(frequency of emotional labor), 감정표현의 주의(attentiveness of emotional display), 감정의 부조화(mismatch of emotion) 3개의 하위영역으로 구성되어 각각 3개씩 총 9문항으로 구성되어 있다.

첫째, ‘감정표현의 빈도(frequency)’는 감정노동의 가장 중요한 요소로서, 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용의 빈도와 감정노동의 수준은 ‘비례한다’는 것이다. 둘째, 감정노동 직업이나 조직에서 요구되는 ‘감정표현의 주의정도(attentiveness)’는 감정노동자에게 더 많은 정신적 에너지와 신체적인 노력을 요구하며, 감정표현에 있어서 더 많은 질적 노동이 필요하게 된다는 의미이다. 이러한 조직적 규범에 따른 감정표현의 주의정도에는 감정표현의기간과 강도의 개념을 포함한다. ‘감정 부조화(emotional dissonance)’는 감정노동자들이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범(display rule)이 서로 충돌할 때 경험하는 현상이다. 이는 내적 감정과 무관한(혹은 상반된) 얼굴표정이나 몸짓 혹은 어조 등을 겉으로 연기하는 외면행위(surface acting)이다.

즉, 감정노동의 빈도는 업무 중 얼마나 자주 감정노동을 하는가, 감정표현의 주의

3) 「호텔 종업원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향」(김민주, 1998)에서 인용

는 조직에서 요구하는 감정표현을 얼마나 고객에게 잘 주의하여 전달 및 표현하는가, 감정의 부조화는 감정노동의 수행과정에서 자신의 진짜 감정과 조직이 요구하는 감정표현이 서로 맞지 않을 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태를 평가한다. 응답은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(5점)'까지이며, 점수가 높을수록 감정노동의 수준이 높음을 의미한다.

○ 현장통제 및 직장내 괴롭힘

지난 12개월간 직장 일과 관련하여 감시나 미행, 괴롭힘, 왕따, 언어폭력이나 신체적 폭력을 경험했는지 여부를 묻는 항목이다. 직접 경험과 간접 경험을 나누어 유무를 표시할 수 있도록 하였다.

○ 건강상태와 건강행동

주관적인 건강 인식도, 건강상태에 따른 출·결근일, 흡연과 음주 습관, 건강행동 습관 등으로 구성되어 있다.

○ 육체적·정신적 건강

건강 증상을 측정하기 위해 근골격계 질환 증상 평가, 만성질환 자가진단 및 유병률 평가, 우울수준 평가(Beck Depression Inventory, BDI)를 사용하였다. 그 외 자살에 대한 생각과 시도여부를 묻는 설문을 추가했다.

- ‘근골격계 질환에 대한 증상 유병률’은 미국국립산업안전보건연구원(National Institute Occupational Safety and Health, NIOSH) 근골격계 질환 자각증상 기준(기준 1)을 하지까지 확대 적용하였고, 다른 연구와의 비교 및 증상의 중증도 파악을 위해 다른 연구에서 사용한 기준(기준 2, 기준 3, 기준 4)을 사용하였다.

본 조사에서 사용한 증상 유병률에 대한 기준은 다음과 같다.

- ▶ 기준 1 : 지난 1년 동안에 1주일 이상 지속되거나 한 달에 1회 이상 나타나는 경우 (NIOSH 기준)
- ▶ 기준 2 : 증상이 기준 1에 해당하며 평균적인 증상 정도가 ‘중간정도로 심하다’ 이상인 경우 (NIOSH 최근 기준, 정밀검사가 필요한 경우)
- ▶ 기준 3 : 증상이 기준 1에 해당하며 평균적인 정도가 ‘심하다’ 이상인 경우

(치료가 필요한 경우)

▶ 기준 4 : 기준 3에 해당하고 증상이 지난 1주일 동안 있었던 경우(당장 치료가 필요한 경우)

• ‘우울수준 평가(Beck Depression Inventory, BDI)’ 도구는 우울증상을 측정하기 위해 개발된 도구 중 간편하고도 신뢰도가 높은 대표적인 척도이다. 우울증의 인지적, 정서적, 동기적, 신체적 증상 영역을 포함하는 21문항으로 구성되어 있다. BDI는 우울증상의 ‘정도’를 측정하는 도구로써, 우울증상을 표현하는 구체적 진술문에 응답케 하는 것이 특징이다. 4가지 문항 중 표시한 번호에 1번=0점, 2번=1점, 3번=2점, 4번=3점으로 채점하여 합산하여 총점(0~63점)을 구하고, 점수에 따라 아래 <표 7>과 같이 분류한다.⁴⁾ 일반적으로 이 도구를 통해 우울집단을 선별할 때는 16점을 기준으로 삼는다.

표 7. BDI 채점 해석지침

우울 정도	점수
우울하지 않은 상태	0 ~ 9 점
가벼운 우울상태	10~15 점
중등도 우울상태	16~23 점
심한 우울상태	24~63 점

• ‘자살 생각과 시도 여부’ 는 보건복지부와 질병관리본부가 매년 1만여명을 대상으로 건강상태를 조사하는 ‘국민건강영양조사’의 설문문항을 사용하였다. ‘자살 생각’ 여부를 묻는 질문과 ‘자살 시도’ 여부를 묻는 질문 각 1개씩으로 구성되어 있다.

• ‘만성질환 자가진단 및 유병률 평가’ 는 보건복지부와 보건사회연구원의 국민건강영양조사 제3기(2005)에서 사용된 문항들과 동일한 문항을 이용했다. 만성질환 유병률이란 인구 1,000명 당 각종 만성질환을 가진 사람 수를 뜻하며, 지금까지 살면서 본인이 해당 질환을 앓은 적이 있음을 뜻하는 ‘평생 본인인지 유병률’ 과 의사의 진단을 통해 확인한 적이 있음을 뜻하는 ‘평생 의사진단 유병률’ 두 종류

4) 참고로 한국에서 우울증 환자 집단 39명을 대상으로 조사했을 때는 평균 23.46점(표준편차 8.43)이었고, 일반인 집단 51명을 대상으로 조사했을 때는 평균점수 8.43점(표준편차 5.39)이었다. 이는 「BDI, SDS, MMPI-D 척도의 신뢰도 및 타당도에 대한 연구」(이영호, 송종용, 1991)에서 참고함.

가 본 연구에서는 측정되었다.

본 연구에서는 2009년 국민건강영양조사에서 이루어진 결과를 참고치로 이용하였으며 이때, 참고치 인구집단은 전일제 상용직 근로자로 한정하였다. 따라서 응답자들의 만성질환 유병률이 해당 질환의 참고치보다 크다면, 판매위원회 노동자들이 일반 인구집단보다 그 질환에 더 많이 걸렸다는 것을 뜻한다.

Ⅱ. 설문 분석 결과

1. 기초 인적 사항

전체 조합원 6,724명⁵⁾ 중 유효 응답자 수는 4,920명 (73.3%)이다.

각 지회별 참여율은 다음과 같다.

표 8. 지회별 설문 참여율

no.	지회	조합원수 (명)	유효 응답자 수	
			명	%
1	강원 지회	228	153	67.1
2	경기 지회	266	201	75.6
3	경기남부 지회	290	224	77.2
4	경남 지회	386	294	76.2
5	광주전남 지회	434	285	65.7
6	대경동부 지회	386	274	71.0
7	대경서부 지회	355	260	73.2
8	대전충남 지회	470	343	73.0
9	부산 지회	448	269	60.0
10	서울남부 지회	386	287	74.3
11	서울동부 지회	288	229	79.5
12	서울동북부 지회	399	270	67.7
13	서울서부 지회	434	349	80.4
14	서울서북부 지회	335	269	80.3
15	서울중앙 지회	402	260	64.7
16	울산 지회	223	174	78.0
17	인천 지회	443	336	75.9

5) 2014년 설문조사 당시 기준 총 조합원 수

18	전북 지회	281	230	81.9
19	제주 지회	44	26	59.1
20	충북 지회	217	181	83.4
21	위원회 중앙	9	6	66.7
	총계	6,724	4,920	73.3

전체 설문 참여자 가운데 남성 노동자가 4,066명(90.0%), 여성 노동자가 453명(10.0%)으로 여성 노동자의 비율이 2007년 설문조사 참여자에 비해 2.1% 많았다. 영업직은 남성 노동자가 3,949명(96.3%), 여성노동자가 151명(3.7%)으로 대부분이 남성이었다. 사무직은 남성 노동자가 53명(15.2%), 여성 노동자가 296명(84.8%)으로 대부분이 여성이었고 설문 참여자 중 여성 노동자의 비율이 이전에 비해 11.8% 많았다.

표 9. 설문 참여자 성별 분포 비교

2007년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
남성	1,460	92.1	1,430	96.4	27	27.0
여성	126	7.9	53	3.6	73	73.0
2014년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
남성	4,066	90.0	3,949	96.3	53	15.2
여성	453	10.0	151	3.7	296	84.8

결혼상태는 기혼인 노동자의 비율이 91.4%로 이전에 비해 2.7% 많았다. 영업직은 기혼인 노동자의 비율이 91.9%로 이전보다 1.9% 많았고, 사무직은 83.7%로 이전에 비해 14.0% 많았다. 최종학력은 대졸·중퇴·전문대 학력인 노동자들의 비율이 82.7%로 이전에 비해 3.4% 많았다. 영업직의 경우 84.9%, 사무직의 경우 55.7%로 모두 이전에 비해 다소 많았다.

표 10. 설문 참여자의 결혼 여부 비교

2007년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
미혼	140	8.9	111	7.5	29	29.3
기혼	1,398	88.7	1,327	90.0	69	69.7
기타 (사별, 이혼 등)	38	2.4	36	2.4	1	1.0
2014년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
미혼	281	6.2	2,277	5.5	54	15.5
기혼	4,121	91.4	3,781	91.9	292	83.7
기타 (사별, 이혼 등)	109	2.4	106	2.6	3	0.9

표 11. 설문 참여자의 학력 비교

2007년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
고졸/중퇴	304	19.4	251	17.1	51	51.5
대졸/중퇴/전문대	1,246	79.3	1,198	81.6	47	47.5
대학원 이상	21	1.3	20	1.4	1	1.0
2014년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
고졸/중퇴	625	13.9	470	11.4	153	43.7
대졸/중퇴/전문대	3,716	82.7	4,498	84.9	195	55.7
대학원 이상	155	3.4	150	3.6	2	0.6

평균 연령은 46.0세로 2007년 설문조사에 비해 6.7세 많았고 영업직의 경우 46.6세, 사무직 38.5세였다. 나이를 30대 이하, 40대, 50대 이상으로 구분하면 영업직은 40대가 59.1%로 가장 많았고 사무직은 30대가 58.3%로 가장 많았다. 근속기간은 19.4년으로 이전에 비해 6.7년 길게 나타났고 영업직의 경우 19.4년으로 사무직 18.5년이었다.

표 12. 설문 참여자 연령대

2014년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
30대 이하	526	12.5	339	8.8	187	58.3
40대	2498	59.1	2351	60.9	122	38.0
50대 이상	1202	28.4	1172	30.4	12	3.7

표 13. 설문 참여자의 근속기간 비교

연도	구분	응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전체	1,570	12.7 년	4.8	0 년	45 년
	영업직	1,468	12.7 년	4.7	3 년	45 년
	사무직	99	12.2 년	5.6	0 년	25 년
2014년	전체	4,267	19.4 년	5.2	0 년	36 년
	영업직	3,892	19.4 년	5.1	0 년	36 년
	사무직	329	18.5 년	5.5	7 년	34 년

표 14. 설문 참여자의 평균 연령 비교

연도	구분	응답수(명)	평균연령	표준편차	최소값	최대값
2007년	전체	1,576	39.3 세	5.2	21 세	59 세
	영업직	1,474	39.7 세	4.8	26 세	59 세
	사무직	99	32.4 세	5.5	21 세	48 세
2014년	전체	4,226	46.0 세	5.8	18 세	60 세
	영업직	3,862	46.6 세	5.5	18 세	60 세
	사무직	321	38.5 세	5.1	28 세	58 세

설문 참여자 가운데 영업직은 총 4,194명으로 그 중 사원, 주임이 10.8%, 대리급·과장급이 50.9%, 차장급 이상이 38.3%였다. 사무직은 총 358명으로 그중 4·5급이 71.8%, 대리급이 28.2%였다.

표 15. 설문 참여자의 직책별 분포

직무	직책	명	%
영업직	사원, 주임	455	10.8
	대리급, 과장급	2,134	50.9
	차장급 이상	1,605	38.3
	계	4,194	100
사무직	4,5급	257	71.8
	대리급	101	28.2
	계	358	100

서울·경기에 근무하는 노동자는 2,089명(42.4%)이었고 그 외 지역에 근무하는 노동자는 2,835명(57.6%)이었다. 영업직 설문 참여자 중 1,792명(42.7%), 사무직 122명(34.1%)이 서울·경기에 근무하고 있었다.

표 16. 설문 참여자 지역별 분포

구분	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
서울·경기	2,089	42.4	1,792	42.7	122	34.1
그 외 지역	2,835	57.6	2,402	57.3	236	65.9

2. 직무스트레스 요인

2007년 조사 때와 마찬가지로 사용한 ‘한국형 직무스트레스 요인 평가’ 설문도구는 한 집단(사업장)의 조사 결과점수가 산출되면 이와 비교할 수 있는 참고치(전국 참고치)⁶⁾를 제공하고 있으므로 이번 연구에서는 이 전국 참고치와 결과를 비교하여 현재 판매위원회의 직무스트레스 정도를 파악할 뿐만 아니라, 이를 2007년도 조사결과와도 비교하여 판매위원회 노동자들이 어떻게 노동환경과 노동과정 속에 스트레스를 받고 있었는지 그 변화 양상 및 추이를 면밀히 드러내고자 했다.

이에, 아래와 같이 4가지 분류에 따라 이번 조사결과를 비교·분석하였다.

표 17. 직무스트레스 요인의 변화 유형에 따른 분류

	영업직 남성	사무직 남성	영업직 여성	사무직 여성
유형 A : 참고치 이하, 악화되지 않음	물리적 환경 직무자율 보상부적절 직장문화	직무요구 직무자율 보상부적절	물리적 환경 직무요구 직무자율 조직체계 보상부적절 직장문화	물리적 환경 직무자율 보상부적절 관계갈등* 직장문화*
유형 B : 아직 참고치 이하이나, 악화됨	직무요구	물리적 환경	-	직무요구
유형 C : 악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음	직무불안정 조직체계	관계갈등 직장문화 직무불안정	직무불안정	직무불안정 조직체계
유형 D : 참고치보다 높고, 악화됨	관계갈등	조직체계	관계갈등	-

* 사무직 여성 노동자들의 관계갈등과 직장문화의 경우, 2007년에는 참고치보다 높은 수준이었다가 2014년에는 참고치와 같은 수준으로 낮아졌음. 그밖에 유형A에 속하는 다른 경우들은 2007년과 2014년에 모두 참고치와 같거나 낮은 수준이었음.

6) 이는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과이다.

1) 남성 노동자의 직무스트레스 요인 평가 결과

표 18. 남성 직무스트레스 요인 평가 점수

영역	2007년		2014년		참고치
	영업직	사무직	영업직	사무직	
물리적 환경	44.4 ②	33.3 ①	44.4 ②	38.9 ②	44.5
직무요구	41.7 ②	45.8 ②	45.8 ②	41.7 ②	50.1
직무자율	46.7 ②	53.3 ②	46.7 ②	53.3 ②	53.4
관계갈등	41.7 ③	50.0 ③	50.0 ③	37.5 ③	33.4
직무불안정	61.1 ③	55.6 ③	61.1 ③	55.6 ③	50.1
조직체계	61.9 ③	57.1 ③	57.1 ③	61.9 ③	52.4
보상부적절	55.6 ②	52.8 ①	50.0 ①	50.0 ①	66.7
직장문화	41.7 ③	50.0 ③	41.7 ③	41.7 ③	41.7
전체	50.7 ②	49.2 ②	49.7 ②	48.9 ②	

※ 참고치는 직무스트레스요인 측정지침 KOSHA code(H-42-2006)에서 가져옴.

※ 번호 ①②③④는 해당 직무스트레스 요인에 대한 표준점수의 분포를 고려할 때 각각 하위25%이내, 하위50%이내, 상위50%이내, 상위25%이내에 들어간다는 것을 의미하며, 점수와 마찬가지로 번호가 커질수록 직무스트레스요인이 심하다는 것을 뜻함. 남성 표준점수의 분포는 <표 5> 참조.

영업직 남성 노동자들의 직무스트레스 요인을 참고치와 비교했을 때 직무요구, 직무자율, 보상부적절은 낮은 수준이었고, 물리적 환경, 직장문화는 같은 수준이었으며, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계는 높은 수준이었다. 이를 2007년 조사 결과 및 참고치와 종합하여 비교하면 다음과 같다.

■ 유형 A(참고치 이하이며 악화되지 않음) 물리적 환경은 참고치와 거의 같은 수준에서 그대로 유지되고 있다. 직무자율 영역은 2007년이나 2014년 모두 동일하게 참고치보다 낮은 수준이었다. 보상부적절 영역은 2007년에도 참고치보다 낮은 수준이었는데 2014년도에는 좀더 낮아졌다. 직장문화 영역은 참고치와 거의 같은 수준에서 2007년과 같은 점수를 유지하였다.

■ 유형 B(아직 참고치 이하이나 악화됨) 직무요구 영역은 이전보다 점수가 높아졌지만, 아직 참고치보다 낮은 수준을 보인다. 직무요구가 악화된 이유는 카드, 전산 업무가 늘고 회사의 관리방식이 변하면서 부가 업무가 증가한 점과, 생산성이 낮아지는 경향 때문에 고객관리 부담이 늘어난 점 등으로 추정된다.

■ 유형 C(악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음) 직무불안정 요인은 2007년 당시 참고치에 비해 크게 높은 점수를 보였는데, 2014년에도 개선되지 않은 채 같은 수준으로 나왔다. 조직체계 영역은 이전보다 낮아지기는 하였으나 여전히 참고치보다 높은 수준을 유지하고 있다.

■ 유형 D(참고치보다 높고, 악화됨) 관계갈등 요인은 2007년에도 참고치보다 높은 수준이었는데 2014년에는 큰 폭으로 악화되어, 영업직 남성 노동자들의 가장 중요한 직무스트레스 요인으로 파악되었다. 뿐만 아니라 영업직 여성 노동자들에서도 관계갈등의 악화가 관찰되고 사무직에서는 그렇지 않은 점에 주목하여, 영업직 노동자들의 관계갈등 원인에 대한 구체적인 진단이 후속 사업에서 반드시 이루어져야겠다.

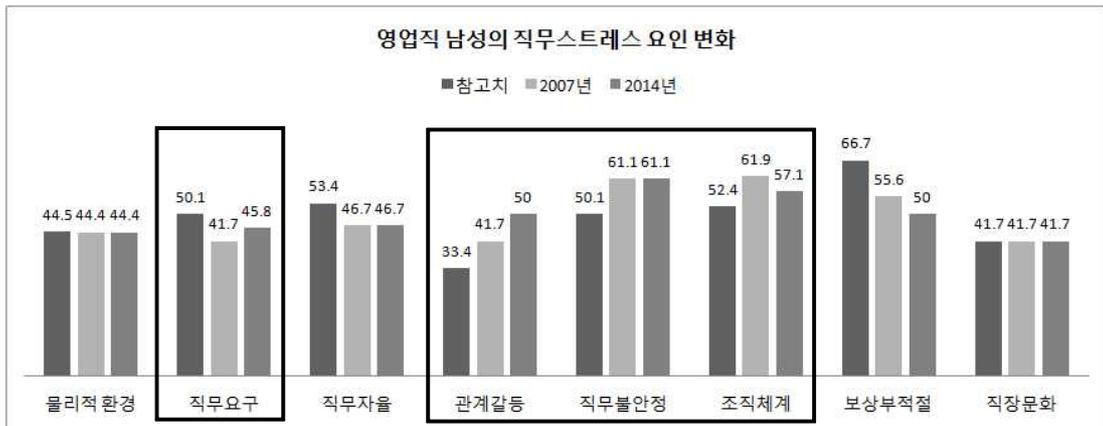


그림 4. 영업직 남성의 직무스트레스 요인변화

사무직 남성 노동자들의 직무스트레스를 참고치와 비교했을 때 물리적 환경, 직무요구, 보상부적절은 낮은 수준이었고, 직무자율과 직장문화는 같은 수준, 관계갈등, 직무불

안정, 조직체계는 높은 수준이었다.

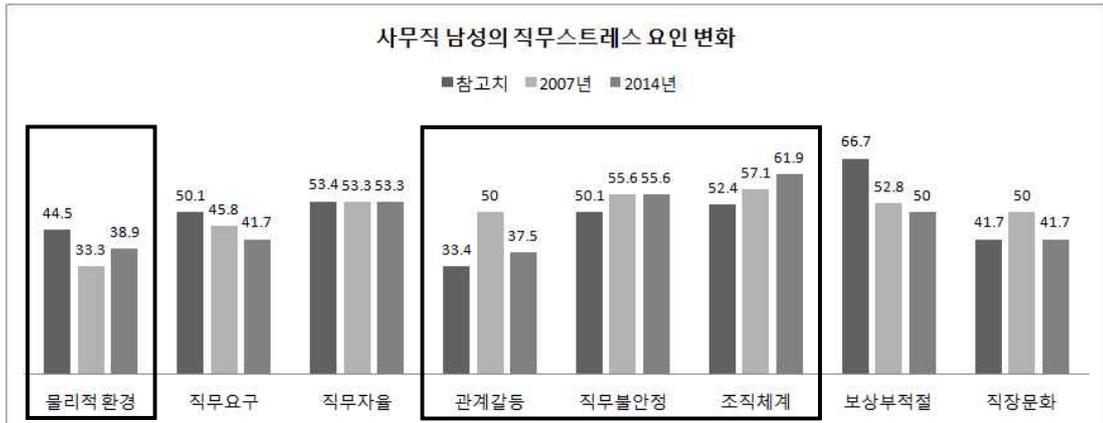


그림 5. 사무직 남성의 직무스트레스 요인변화

■ 유형 A(참고치 이하이며 악화되지 않음) 사무직 남성 노동자들의 직무요구와 보상 부적절 영역의 직무스트레스 점수는 2007년에도 참고치보다 낮았는데, 2014년에는 조금 더 낮아졌다. 직무자율 영역의 경우, 2007년도와 변함없이 참고치와 거의 같은 수준을 유지하고 있다.

■ 유형 B(아직 참고치 이하이나 악화됨) 물리적 환경은 2007년에 비하여 다소 악화되었으나, 아직 참고치에 비해서 낮은 편이다. 동일한 공간에서 일하는 여성 사무직 노동자들에서는 악화를 보이지 않았기 때문에, 이후 후속 사업을 통해 사무직 남성 노동자들의 노동조건을 좀 더 세밀히 살펴볼 필요가 있다.

■ 유형 C(악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음) 관계갈등 영역은 상당히 점수가 낮아졌지만 여전히 참고치보다 높은 수준이며, 직장문화 영역도 점수 개선에도 불구하고 아직 참고치와 동일한 수준이다. 직무불안정 요인은 2007년 당시 참고치에 비해 높은 점수를 보였는데, 2014년에도 개선되지 않은 채 같은 수준을 보였다.

■ 유형 D(참고치보다 높고, 악화됨) 조직체계 영역의 점수는 2007년 당시 참고치에 비해 상당히 높았는데, 2014년에는 더욱 악화된 양상을 보여, 사무직 남성 노동자들의

가장 중요한 직무스트레스 요인으로 파악되었다. 후속 사업에서는 조직체계 영역에서 영업직 남성 노동자들에서는 약간 개선되었는데, 오히려 사무직 남성 노동자들에게서는 악화된 점, 그리고 사무직 여성 노동자들에게서는 2007년이나 2014년 모두 전국 표준 점수 중에 조직체계 영역 점수가 상위 25%로 매우 열악하게 조사된 점에 주목할 필요가 있다.

2) 여성 노동자의 직무스트레스 요인 평가 결과

표 19. 여성 직무스트레스 요인 평가 점수

영역	2007년		2014년		참고치
	영업직	사무직	영업직	사무직	
물리적 환경	44.4 ②	44.4 ②	44.4 ②	33.3 ①	44.5
직무요구	41.7 ②	43.8 ②	41.7 ②	50.0 ②	54.2
직무자율	53.3 ①	60.0 ②	50.0 ①	53.3 ①	60.1
관계갈등	41.7 ④	41.7 ④	50.0 ④	33.3 ②	33.4
직무불안정	55.6 ④	58.3 ④	55.6 ④	55.6 ④	50.1
조직체계	52.4 ③	61.9 ③	52.4 ③	61.9 ③	52.4
보상부적절	44.4 ①	55.6 ②	44.4 ①	44.4 ①	66.7
직장문화	41.7 ③	50.0 ③	41.7 ③	41.7 ③	41.7
전체	47.4 ①	51.8 ③	47.4 ①	48.5 ①	

※ 참고치는 직무스트레스요인 측정지침 KOSHA code(H-42-2006)에서 가져옴.

※ 번호 ①②③④는 해당 직무스트레스 요인에 대한 표준점수의 분포를 고려할 때 각각 하위25%이내, 하위50%이내, 상위50%이내, 상위25%이내에 들어간다는 것을 의미하며, 점수와 마찬가지로 번호가 커질수록 직무스트레스요인이 심하다는 것을 뜻함. 여성 표준점수의 분포는 <표 6> 참조.

영업직 여성 노동자들의 직무스트레스 요인 점수를 참고치와 비교했을 때 직무요구, 직무자율, 보상부적절은 낮은 수준이었고, 물리적 환경, 조직체계, 직장문화는 같은 수준이었고, 관계갈등, 직무불안정은 높은 수준이었다. 이를 2007년 조사 결과 및 참고치와 종합하여 비교하면 다음과 같다.

■ 유형 A(참고치 이하이며 악화되지 않음) 영업직 여성 노동자들의 조직체계, 직장문화 영역 점수는 2007년이나 2014년에 큰 변화를 보이지 않은 채 참고치와 유사한 수준을 보였다. 직무요구와 보상부적절 영역의 점수는 참고치보다 낮은 상태에서 동일한 수준으로 유지되고 있었다. 직무자율 영역의 점수는 2007년에 참고치보다 낮았는데, 2014년에는 그보다 더 개선된 것으로 나타났다. 물리적 환경은 참고치와 거의 같은 수준에서 동일하게 유지되고 있다.

■ 유형 B(아직 참고치 이하이나 악화됨)에 해당하는 영역은 없었다.

■ 유형 C(악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음) 직무불안정은 2007년에 참고치 보다 높은 수준이었으며, 개선되지 않고 동일한 수준으로 나타났다.

■ 유형 D(참고치보다 높고, 악화됨) 관계갈등은 2007년에도 이미 참고치 보다 높았는데, 더욱 악화된 양상을 보여 영업직 여성 노동자들의 가장 중요한 직무스트레스 요인으로 파악되었다. 사무직 여성 노동자들에서는 관계갈등 영역의 악화가 관찰되지 않고 사무직 남성 노동자들에서는 오히려 개선된 점으로 미루어 볼 때, 영업직 노동자들의 노동조건 중 여성과 남성에 공통된 어떤 문제가 2007년 이후 지금까지 작용하고 있는 것으로 추정된다. 이에 대해 좀더 구체적인 진단을 내려 관계갈등으로 인한 직무스트레스 악화를 예방할 필요가 있다.

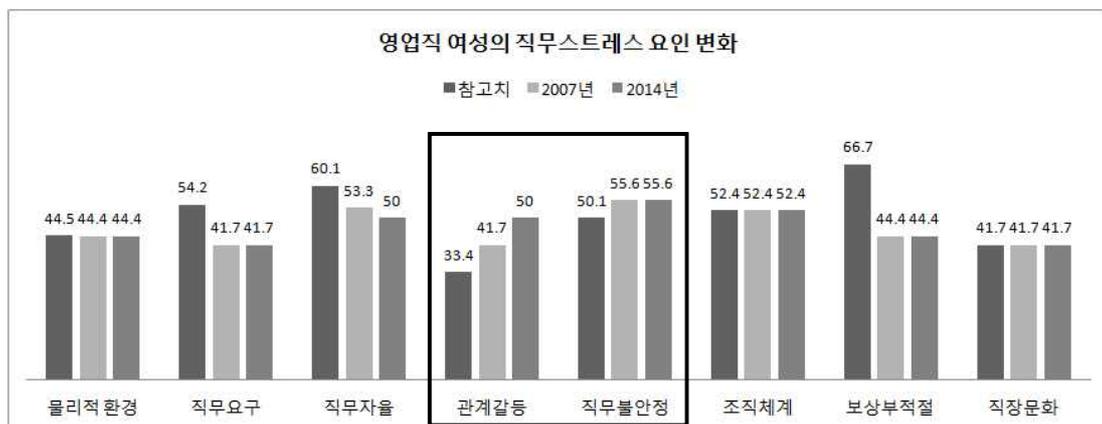


그림 6. 영업직 여성의 직무스트레스 요인변화

사무직 여성 노동자들의 직무스트레스를 참고치와 비교했을 때 물리적 환경, 직무요구, 직무자율, 보상부적절은 낮은 수준이었고, 관계갈등, 직장문화는 같은 수준이었고, 직무불안정, 조직체계는 높은 수준이었다. 이를 2007년 조사 결과 및 참고치와 종합하여 비교하면 다음과 같다.

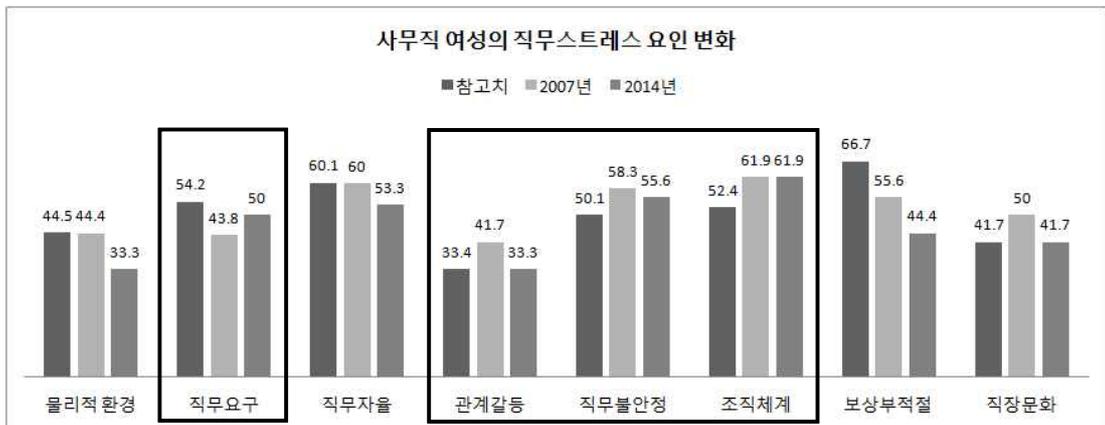


그림 7. 사무직 여성의 직무스트레스 요인변화

■ 유형 A(참고치 이하이며 악화되지 않음) 물리적 환경과 직무자율 영역은 2007년에 참고치와 거의 같은 수준이었는데 2014년에는 개선되어 참고치보다 낮은 수준이었다. 보상부적절 영역의 직무스트레스 요인 점수는 2007년에도 참고치보다 낮았는데 이번 조사에서는 더 낮아진 것으로 나타났다. 사무직 여성 노동자들에서 독특하게도 관계갈등이나 직장문화는 2007년도에 참고치보다 높았다가 다소 개선되어 이번 조사에서는 참고치와 같은 수준을 보였다.

■ 유형 B(아직 참고치 이하이나 악화됨) 직무요구 영역의 점수는 아직 참고치보다 낮지만 2007년에 비해 악화되었다. 사무직 여성 노동자들에서 다른 직무스트레스 요인들이 이전보다 호전되었거나 같은 수준인 점을 감안하면, 아무리 참고치보다 낮은 수준이라 해도 이후 직무요구 영역의 악화를 막기 위해 좀더 면밀한 원인 규명이 필요하다.

■ 유형 C(악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음) 직무불안정은 2007년에 비해

약간 개선된 것으로 나타났으나 여전히 참고치보다 상당히 높은 수준이었다. 조직체계 영역은 2007년과 동일하게 전국 여성 노동자들의 표준점수 분포 상 상위 25%에 해당하는 높은 점수를 보였다. 영업직과 사무직, 남성과 여성을 막론하고 어떤 직무스트레스 요인에 대해서도 이렇게 점수가 높은 항목은 없다. 또한 사무직 남성 노동자들에서는 2007년에 비하여 조직체계 영역의 점수가 악화된 것으로 나타났다. 따라서 사무직 노동자들의 조직체계상 문제점을 깊이 있게 분석하고 대안을 모색할 필요가 있다.

- 유형 D(참고치보다 높고, 악화됨)에 해당하는 영역은 관찰되지 않았다.

3) 판매위원회 노동자들의 직무스트레스 요인 특성

이상의 결과를 종합하면 다음과 같은 직무스트레스 요인의 특성을 도출할 수 있다.

첫째, 직무불안정은 직무와 성별에 관계없이 이미 2007년도에 더 악화되기 어려울 만큼 심각한 수준의 점수를 보였으며, 이번에도 사무직 여성에서 미미한 점수 감소만을 보였을 뿐 여전히 참고치보다 높은 수준으로 나타났다.

둘째, 관계갈등의 악화는 영업직에서 두드러진 특징으로 나타났으며, 조직체계의 문제는 영업직 여성을 제외한 모두에게서 참고치보다 높고 개선되지 않는 양상을 보였다.

셋째, 직장 문화는 유난히 사무직 남성에서 다소 문제가 되고 있다.

넷째, 물리적 환경이나 직무요구, 직무자율, 보상부적절 등 네 가지 영역의 경우, 모든 직무와 성별에서 참고치 이하로 유지되는 양상을 보이고 있다.

다섯째, 다만 직무요구와 물리적 환경은 아직 참고치보다 낮기는 하나 일부에서 악화되는 양상을 보여 예방적 차원에서 심층 조사가 필요하다.

3. 노동과 휴식

1) 노동시간⁷⁾

1일 노동시간은 8.53시간으로 2007년 조사 결과에 비해 0.25시간 가량 적었고 영업직이 8.52시간, 사무직이 8.49시간이었다. 영업직의 경우 차장급 이상이 다른 직책에 비해 1일 노동시간이 0.2시간가량 긴 것으로 나타났고 사무직의 경우도 대리급이 다른 직책에 비해 1일 노동시간이 0.2시간가량 긴 것으로 나타났다.

표 20. 1일 노동시간 비교 (단위:시간)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전 체	1,484	8.78	1.06	8	12
	영업직	1,383	8.78	1.08	8	12
	사무직	98	8.69	0.89	8	12
2014년	전 체	4,453	8.53	0.81	8	11
	영업직	3,789	8.52	0.81	8	11
	사무직	348	8.49	0.70	8	11

표 21. 1일 노동시간-직책별 (단위:시간)

2014년		응답수(명)	평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	422	8.47	0.76	<0.0001
	대리·과장급	1,943	8.45	0.76	
	차장급 이상	1,351	8.64	0.88	
사무직	4~5급	251	8.43	0.66	0.0297
	대리급	95	8.62	0.77	

1주 노동시간은 42.94시간으로 2007년 조사 결과에 비해 1.72시간 가량 적었고 영업직이 42.94시간, 사무직이 42.54시간이었다. 1주 노동시간도 직책이 올라갈수록 다

7) 1일 노동시간과 1주 노동시간에 대한 분석 과정에서 정확성을 기하기 위해 규정 노동시간인 1일 8시간 미만, 1주 40시간 미만이라고 응답한 자료는 분석에서 제외하였다. 단 반대쪽 극단의 경우 기준을 설정하기 어려워 1일 8시간 미만, 1주 40시간이라고 응답한 비율만큼 분석에서 제외하였다. 2007년 조사 결과 또한 동일한 기준으로 다시 분석하였다.

소 길게 나타났다. 노동시간이 2007년 조사 결과에 비해 다소 적게 나타난 것은 실제 규정 노동시간이 줄었다기보다는 정시 출퇴근 문화가 정착되면서 초과 노동이 줄었기 때문으로 판단된다.

표 22. 직무별 1주 노동시간 비교 (단위:시간)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전 체	1,266	44.66	5.81	40	60
	영업직	1,184	44.71	5.86	40	60
	사무직	79	43.72	4.70	40	60
2014년	전 체	4,019	42.94	4.38	40	56
	영업직	3,426	42.94	4.42	40	56
	사무직	314	42.54	3.65	40	55

표 23. 직책별 1주 노동시간 (단위:시간)

2014년		응답수(명)	평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	391	42.78	4.37	<0.0001
	대리·과장급	1,787	42.66	4.24	
	차장급 이상	1,183	43.45	4.69	
사무직	4~5급	222	42.28	3.83	0.1001
	대리급	90	43.02	5.60	

근무 중 여유시간 비율은 27.5%로 이전에 비해 10.6%가량 적었고 영업직이 28.4%, 사무직이 17.8%로 모두 2007년에 비해 10%가량 적게 나타났다.

표 24. 근무시간 중 여유시간 비율 비교 (단위:%)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전 체	1,365	38.1	24.8	0	100
	영업직	1,272	38.9	24.9	0	100
	사무직	91	27.3	21.5	0	95
2014년	전 체	4,370	27.5	15.0	0	99
	영업직	3,753	28.4	15.0	0	90
	사무직	334	17.8	10.6	0	70

2) 휴일과 주말 근무

월 1~2회 이상 휴일·주말근무를 한다고 응답한 경우는 82.5%로 2007년에 비해 13.7% 적었다. 영업직은 88.3%가 월 1~2회 이상 한다고 응답했고 사무직은 18.5%만 월 1~2회 이상 한다고 응답했다.

표 25. 월평균 휴일, 주말 근무 횟수 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
안한다	60	3.8	843	17.5	481	11.7	287	81.5
1-2회	1,382	88.1	3,482	72.5	3,184	77.6	63	18.0
3-4회	114	7.3	419	8.7	387	9.4	1	0.3
5-6회	9	0.6	34	0.7	29	0.7	0	0.0
7회 이상	4	0.3	28	0.6	25	0.6	1	0.3

영업직의 경우 직책이 높을수록, 사무직의 경우 직책이 낮을수록 휴일·주말 근무를 안한다고 응답한 경우가 많아 상반된 결과를 보였다. 나이에 따라서도 유사하여 영업직의 경우 나이가 많을수록 휴일·주말 근무를 안한다고 응답한 경우가 많고, 사무직은 나이가 많을수록 휴일·주말 근무를 안한다고 응답한 경우가 적었다. 영업직 노동자들은 주말 당직을 설 경우 판매 성과와 연결될 가능성 때문에 당직을 선호하는 입장도 있기는 하나, 직책이 높고 나이가 많은 노동자들은 상대적으로 주말 당직이나 특근을 덜 하는 경향이 반영된 것으로 보인다. 이와 달리 사무직에서는 직급이 낮은 노동자들은 대개 정식 특근만을 하지만, 직급이 높으면 정식 특근이 아니라도 업무량이나 인사고과를 고려해 휴일·주말 근무를 더 하는 경향이 있다.

표 26. 직무별 월평균 휴일, 주말 근무 횟수

	영업직 (p<0.0001)						사무직 (p=0.23)			
	사원, 주임		대리·과장급		차장급 이상		4,5급		대리급	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
안한다	40	9.0	213	10.2	219	14.7	210	83.3	76	77.6
1-2회	354	79.4	1,677	80.2	1,092	73.3	41	16.3	21	21.4
3-4회	45	10.1	183	8.8	150	10.1	0	0.0	1	1.0
5-6회	6	1.4	8	0.4	15	1.0	0	0.0	0	0.0
7회 이상	1	0.2	9	0.4	14	0.9	1	0.4	0	0.0

3) 가사일 및 가족 돌봄

평일과 휴일의 가사일 및 가족 돌봄 시간은 전체 평균 1.4시간과 3.3시간이었고 영업직이 1.2시간과 2.9시간, 사무직이 3.0시간과 7.4시간으로 사무직이 훨씬 길었는데 이는 사무직에서 여성 비율이 높기 때문인 것으로 보인다. 평일과 휴일의 가사일 및 가족 돌봄 시간을 성별로 나누어 분석해보면 직무에 따른 차이보다 성별에 따른 차이가 더 중요하다는 것을 알 수 있다. 남성의 가사노동 시간은 영업직과 사무직이 비슷하여 평일의 경우 1.2시간, 휴일의 경우 약 3시간인데, 여성의 가사노동시간은 평일의 경우 영업직 2.5시간, 사무직 3.3시간, 휴일의 경우 영업직 5.5시간, 사무직 8.2시간으로 같은 직무 남성들과 큰 차이를 보였다. 또한 나이와 직책이 높을수록 평일 가사일 및 가족 돌봄 시간은 적은 경향을 보였다.

영업직과 사무직을 불문하고 여성 노동자들의 가사에 대한 부담이 남성 노동자들에 비해 훨씬 더 크다는 것을 알 수 있다.

그림 8. 평일 가사일 및 가족 돌봄 시간-직무별, 성별 (단위:시간)

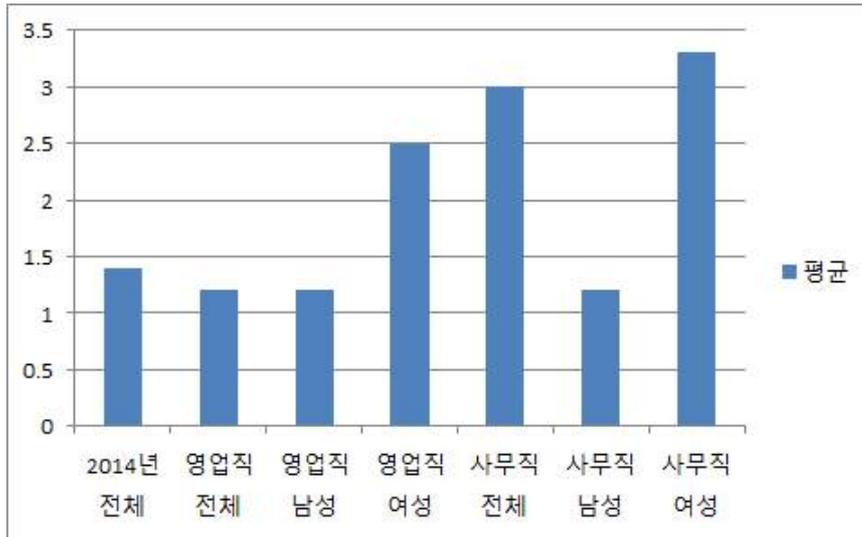


표 27. 평일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별 (단위:시간)

	응답수	평균시간	표준편차	최소값	최대값	p-value
2014년 전체	4,008	1.4	1.4	0.0	20.1	
영업직	3,479	1.2	1.2	0.0	20.1	<.0001
└남성	3,290	1.2	1.2	0.0	20.1	
└여성	128	2.5	2.4	0.0	24.0	
사무직	302	3.0	1.9	0.0	15.0	<.0001
└남성	44	1.2	1.0	0.0	4.0	
└여성	249	3.3	1.9	0.0	15.0	

그림 9. 평일 가사일 및 가족 돌봄 시간-연령별 (단위:시간)

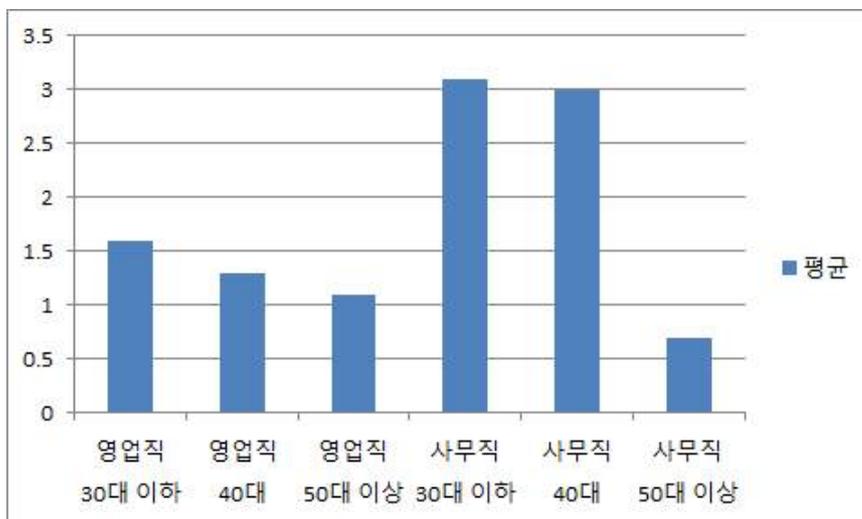


그림 10. 휴일 가사일 및 가족 돌봄 시간-직무별, 성별 (단위:시간)

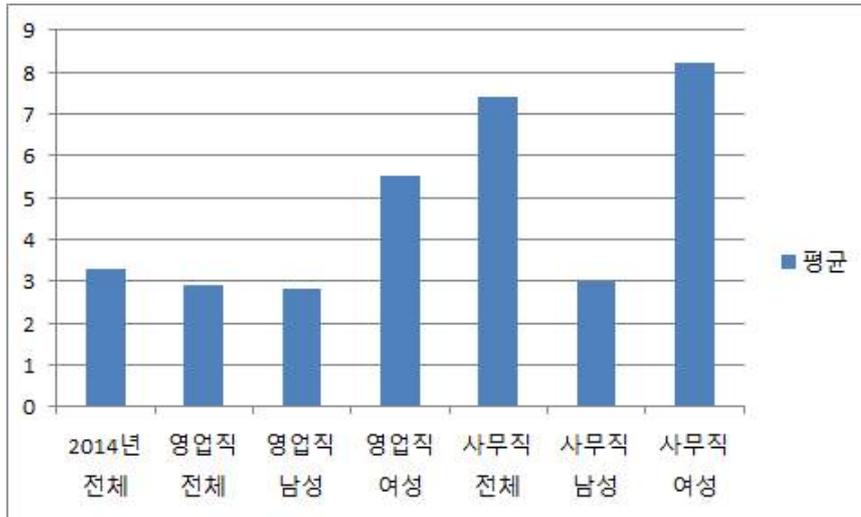
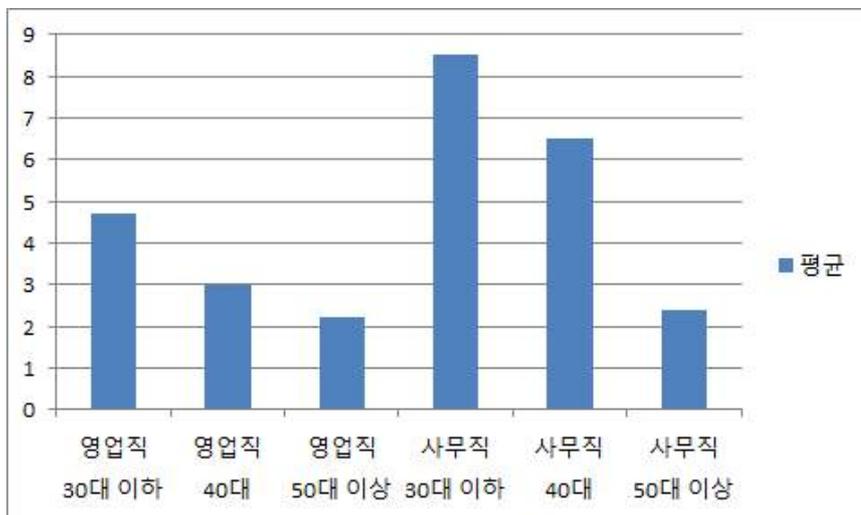


표 28. 휴일 가사일 및 가족 돌봄시간-직무별, 성별 (단위:시간)

	응답수	평균값	표준편차	최소값	최대값	p-value
2014년 전체	3,987	3.3	3.7	0	24	
영업직	3,460	2.9	3.2	0	24	<.0001
└남성	3,271	2.8	3.1			
└여성	127	5.5	4.0			
사무직	298	7.4	5.9	0	24	<.0001
└남성	44	3.0	2.3			
└여성	246	8.2	6.0			

그림 11. 휴일 가사일 및 가족 돌봄 시간-연령별 (단위:시간)



4) 여가활동

휴일이나 주말 등 근무하지 않는 날에 어떤 활동을 하면서 보내는지 1, 2, 3순위를 선택하도록 하였다. 가장 많은 여가활동은 TV/DVD 시청, 스포츠 활동, 여행(낚시, 등산, 관광 등), 가사일 및 가족돌봄 순으로 나타났다.

표 29. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일

	1위 선택		2위 선택		3위 선택		합계		가중치	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
TV, DVD 시청	1,363	28.9	713	15.2	653	14.0	2,729	19.4	6,168	21.9
스포츠 활동	1,379	29.2	759	16.1	315	6.8	2,453	17.4	5,970	21.2
여행(낚시, 등산, 관광 등)	479	10.2	552	11.7	367	7.9	1,398	9.9	2,908	10.3
가사일 및 가족돌봄	458	9.7	460	9.8	553	11.9	1,471	10.5	2,847	10.1
휴식	235	5.0	414	8.8	932	20.0	1,581	11.2	2,465	8.7
사교	149	3.2	506	10.8	536	11.5	1,191	8.5	1,995	7.0
종교활동	253	5.4	246	5.2	193	4.2	692	4.9	1,444	5.1
문화예술관람	118	2.5	272	5.8	242	5.2	634	4.5	1,144	4.1
쇼핑	23	0.5	159	3.4	274	5.9	456	3.2	661	2.3
컴퓨터, 인터넷	43	0.9	140	3.0	119	2.6	302	2.1	528	1.9
사회참여활동	40	0.9	115	2.5	112	2.4	267	1.9	462	1.6
스포츠관람	46	1.0	117	2.5	88	1.9	251	1.8	460	1.6
창작(독서, 미술, 요리 등)	55	1.2	91	1.9	83	1.8	229	1.6	430	1.5
자기계발(어학, 자격증)	38	0.8	61	1.3	57	1.2	156	1.1	293	1.0
봉사활동	14	0.3	75	1.6	72	1.6	161	1.1	264	0.9
기타	28	0.6	20	0.4	55	1.2	103	0.7	179	0.6

※ '합계'는 1,2,3위 선택 빈도를 합한 것이며, '가중치'는 1,2,3위 선택 빈도에 각각 3,2,1의 가중치를 곱하여 합한 것.

사무직은 가사일 및 가족돌봄을 1순위로 꼽은 비율이 36.1%로 영업직(7.2%)에 비해 압도적으로 높았는데 이는 사무직에서 여성 비율이 높기 때문인 것으로 보인다. 실제로 여가활동 및 생활을 성별로 나누어 분석해보면 직무에 따른 차이보다 성별에 따른 차이가 더 중요하다는 것을 알 수 있다.

표 30. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-직무별, 성별 비교

	영업직		영업직 남성		영업직 여성		사무직		사무직 남성		사무직 여성	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
TV, DVD 시청	1,214	29.8	1,160	30.2	27	18.5	68	19.7	15	29.4	51	17.8
여행 (낚시, 등산, 관광 등)	406	10.0	383	10.0	14	9.6	43	12.4	8	15.7	33	11.5
문화예술관람	90	2.2	73	1.9	13	8.9	17	4.9	1	2.0	16	5.6
스포츠 관람	36	0.9	35	0.9	0	0.0	3	0.9	0	0.0	3	1.1
스포츠 활동	1,271	31.2	1,226	31.9	16	11.0	23	6.7	12	23.5	11	3.9
컴퓨터, 인터넷	37	0.9	35	0.9	1	0.7	2	0.6	1	2.0	1	0.4
창작 (독서, 미술, 요리 등)	47	1.2	44	1.2	3	2.1	3	0.9	1	2.0	2	0.7
자기계발 (어학, 자격증)	33	0.8	30	0.8	3	2.1	3	0.9	2	3.9	1	0.4
봉사활동	11	0.3	10	0.3	0	0.0	2	0.6	0	0.0	2	0.7
종교활동	222	5.5	205	5.3	14	9.6	13	4.1	3	5.9	10	3.5
사회참여활동	37	0.9	37	1.0	0	0.0	1	0.3	0	0.0	1	0.4
사교	129	3.2	125	3.3	2	1.4	14	4.1	2	3.9	12	4.2
쇼핑	15	0.4	15	0.4	0	0.0	6	1.7	1	2.0	5	1.8
가사일 및 가족돌봄	293	7.2	249	6.5	40	27.4	125	36.1	3	5.9	119	41.6
휴식	203	5.0	189	4.9	12	8.2	21	6.1	1	2.0	19	6.6
기타	27	0.7	26	0.7	1	0.7	1	0.3	1	2.0	0	0
합계	4,071	100.2	3,842	100.2	146		345		51		286	

판매위원회 노동자들의 여가생활 양상을 자세히 이해하기 위하여 타사의 다른 직무 노동자들과 비교해보았다.

동일한 도구를 이용해 조사하였던 자동차 부품사 생산직 노동자들⁸⁾과 휴식, TV시청, 스포츠 활동, 여행, 가사노동 등 주요 5개 여가 생활 답변 현황을 비교하였다. 부품사 생산직 노동자들의 경우 주야 2교대로 근무할 당시와 주간연속2교대로 바뀐 뒤 1년이 지난 시점에서의 여가생활 변화를 조사한 자료를 활용하였다. 이들은 조사 당시 평균 47.8세였고, 주당 노동시간은 주야 맞교대 시절에는 평균 52.4시간, 주간연속 2교대제를 도입한 이후에는 45.9시간이었다.

판매위원회 설문 참여자들 중 5.0%는 휴식을 1순위로 꼽았다. 다른 여가생활을 하기 어려울 만큼 피로가 쌓여 있거나, 가사 노동의 부담이 적어 휴일에는 본인의 피로를 풀 수 있다는 뜻으로 해석할 수 있다. 그런데 이는 주간연속 2교대로 근무하고 있는 부품사 생산직 남성 노동자들에 비해 2배 가량 높은 수치다. 이들도 주야 2교대로 근무할 때는 약 10%가 휴식을 1순위로 꼽았지만, 심야노동을 하지 않게 되자 그 수치가 2.6%로 대폭 줄었다. 판매위원회 설문 참여자들 중에는 사무직 남성(2.0%만 휴식을 1순위로 꼽음)만이 그보다 적은 비중으로 휴식을 1순위로 꼽았다.

8) 자료 출처: 「두원정공 주간연속2교대제 시행과 노동자의 삶과 건강」(한국노동안전보건연구소 노동시간센터(준), 2013)

그림 12. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-부품사 생산직과의 비교 (단위:%)

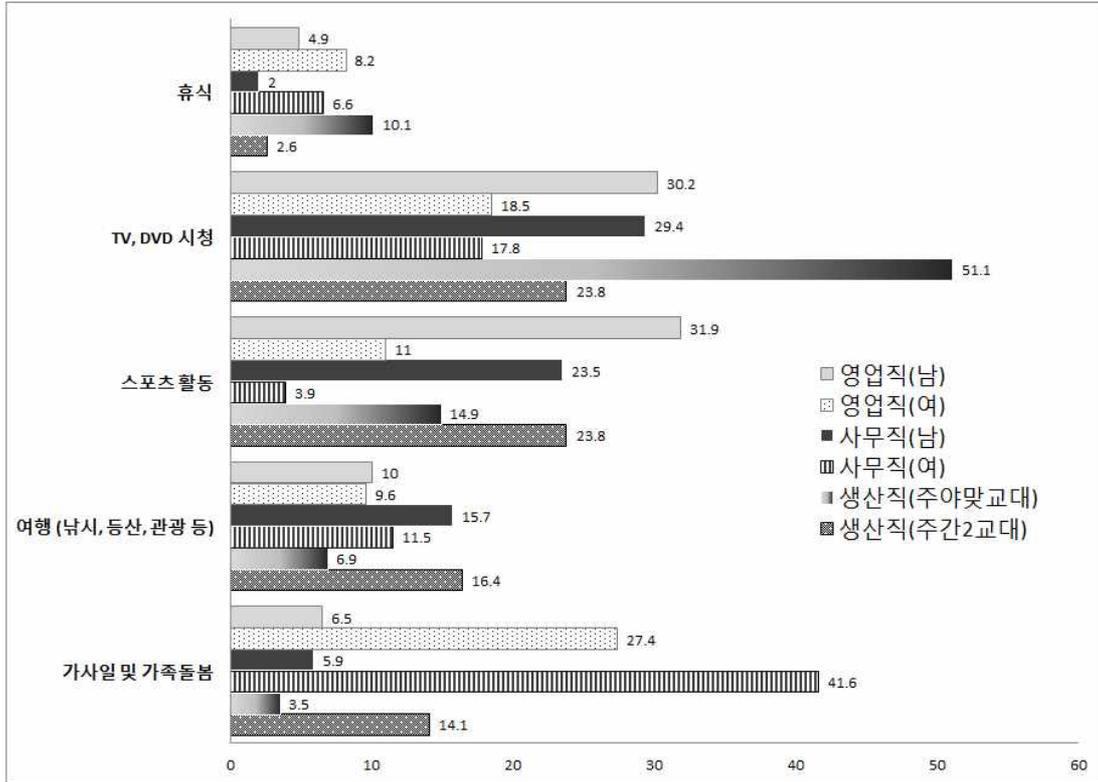


표 31. 주말/휴일 근무시간 외에 주로 하는 일 1순위-부품사 생산직과의 비교 (단위:%)

	현대자동차 판매위원회				자동차 부품사 생산직	
	영업직 남성	영업직 여성	사무직 남성	사무직 여성	주야 맞교대	주간연속 2교대
	(N=3,842)	(N=146)	(N=51)	(N=286)	(N=376)	(N=383)
TV, DVD 시청	30.2	18.5	29.4	17.8	51.1	23.8
여행 (낚시, 등산, 관광 등)	10	9.6	15.7	11.5	6.9	16.4
문화예술 관람	1.9	8.9	2	5.6	1.9	3.1
스포츠 관람	0.9	0	0	1.1	1.1	1.6
스포츠 활동	31.9	11	23.5	3.9	14.9	23.8
컴퓨터, 인터넷	0.9	0.7	2	0.4	1.9	3.9
창작 (독서, 미술, 요리 등)	1.2	2.1	2	0.7	1.9	1.3
자기계발 (어학, 자격증)	0.8	2.1	3.9	0.4	0.3	1.8
봉사활동	0.3	0	0	0.7	0.3	0.3
종교활동	5.3	9.6	5.9	3.5	1.6	3.1
사회참여활동 (시민사회단체 등)	1	0	0	0.4	0.5	0.5
사교	3.3	1.4	3.9	4.2	2.1	2.6
쇼핑	0.4	0	2	1.8	0.8	0.0

가사일 및 가족돌봄	6.5	27.4	5.9	41.6	3.5	14.1
휴식	4.9	8.2	2	6.6	10.1	2.6
기타	0.7	0.7	2	0	1.3	1.0

TV나 DVD 등을 시청하는 일은 수동적, 소일형 여가생활에 속한다. TV시청을 1순위 여가생활로 꼽은 판매위원회 설문 참여자들은 28.9%로, 영업직과 사무직에서 모두 남성은 약 30% 정도, 여성은 18% 정도였다. 부품사 생산직 노동자들은 주야 맞교대 근무를 할 당시 51.1%가 TV시청을 하였지만, 심야노동이 없어지자 1년 만에 그 수치가 23.8%로 감소하고, 좀더 적극적이고 능동적인 여가 생활을 하기 시작했다. 판매위원회 남성 노동자들은 생산직 2교대 근무자들보다도 수동적이고 소일형 여가를 더 많이 하고 있는 셈이다.

그러나 판매위원회 남성 노동자들은 스포츠 활동도 상당한 수준으로 참여하고 있다(영업직 남성의 31.9%, 사무직 남성의 23.5%). 이는 부품사 생산직 노동자들의 23.8%에 비해 높거나 비슷한 수준이다. 영업직 남성들의 경우 고객 관리의 연장선 상에서 각종 동호회 활동을 하기 때문에 스포츠 활동 비율이 높아 보인다. 그런데 여성 노동자들은 같은 직무의 남성들에 비해 스포츠 활동을 훨씬 적게 하고 있으며(영업직 여성의 11.0%, 사무직 여성의 3.9%), 이는 주야 맞교대를 하는 생산직 남성 노동자들(14.9%)에 비해서도 매우 적은 수준이다.

낚시, 등산, 관광 등의 목적으로 여행을 가는 일은 스포츠 활동보다 조금 더 적극적이고 여러 가지 자원을 필요로 하는 여가활동이다. 설문 참여자들 중 10.2%가 여행을 1순위 여가활동으로 꼽았는데, 사무직 남성(15.7%)이 약간 도드라질 뿐, 직무와 성별에 따라 큰 차이 없이 고르게 나타났다. 하지만 이 수준은 주야 맞교대 생산직 노동자(6.9%)보다 약간 높은 수준이며, 주간연속 2교대로 일하고 있는 생산직 노동자(16.4%)보다는 여전히 낮은 수준이다.

판매위원회 설문 참여자의 9.7%는 휴일에 여가를 즐기지 못하고 가사노동을 해야 한다고 응답했다. 이 수치는 성별에 따라 큰 편차를 보였다. 가장 심각한 집단은 사무직

여성으로, 41.6%가 가사노동을 휴일 활동의 1순위로 꼽았다. 영업직 여성에서는 이보다 낮아 27.4%였고, 남성은 직무와 상관없이 6~7% 수준이었다. 여성들이 가사노동에 매어 있기 때문에 다른 여가활동을 통해 스트레스를 해소하거나 피로를 회복하지 못하고 있는 현실이 심각하게 확인되고 있다. 또한 남성 노동자들의 가사 노동 참여도가 주간연속 2교대로 일하고 있는 생산직 남성들(14.1%)의 절반에도 미치지 못하고 있다는 것도 주목할 만한 지점이다.

휴식이나 취미활동을 포함하는 여가시간의 선용은 직무 스트레스를 완충하고 해소하는 중요한 자원이다. 휴일에 잘 쉬고 여가를 잘 누릴 수 있을 때 일터에서의 스트레스도 감소하고 균형있는 삶이 가능해 지는 것이다. 이런 점에서 여성 조합원들, 그 중에서도 사무직 여성들이 휴일에 가사노동 참여로 모든 활동이 제한되고 있다는 것, 운동과 같은 건강행동 습관이 적다는 것은 주목해서 보아야 하는 부분이다. 한편 영업직 남성들이 스포츠나 레저 활동을 종종 즐기는 것처럼 결과가 나왔으나, 2009년 보고서에도 언급되어 있듯 이 활동들이 본인의 건강을 위한 운동이 아니라 여전히 고객을 찾고 관리하는 영업 업무의 연장선에서 업무로서 수행하고 있는 것은 아닌지 확인이 필요할 것이다.

5) 여가생활의 장애물

여가생활을 즐기지 못하는 이유는 2007년 조사결과와 비슷하게 비용이 많이 들어서, 피곤해서 쉬느라, 집안일이 많아서 순으로 응답했는데 사무직의 경우 피곤해서 쉬느라가 가장 많았고 집안일이 많아서라고 응답한 경우도 영업직에 비해 훨씬 많았다. 이는 사무직에서 여성 비율이 높기 때문인 것으로 보인다. 여가생활을 즐기지 못하는 이유를 성별로 나누어 분석해보면 직무에 따른 차이보다 성별에 따른 차이가 더 중요하다는 것을 알 수 있다.

표 32. 여가생활을 즐기지 못하는 이유 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
비용이 많이 들어서	658	43.7	1,790	41.9	1,631	44.3	66	20.0
집안일이 많아서	121	8.0	312	7.3	240	6.5	55	16.9
직장일이 많아서	46	3.1	149	3.5	128	3.5	5	1.5
피곤해서 쉬느라	533	35.4	1,522	35.6	1,253	34.0	155	47.7
특별한 취미가 없어서	66	4.4	249	5.8	217	5.9	16	4.9
기타	82	5.4	249	5.8	212	5.8	28	8.6

그림 13. 여가생활을 즐기지 못하는 이유-성별

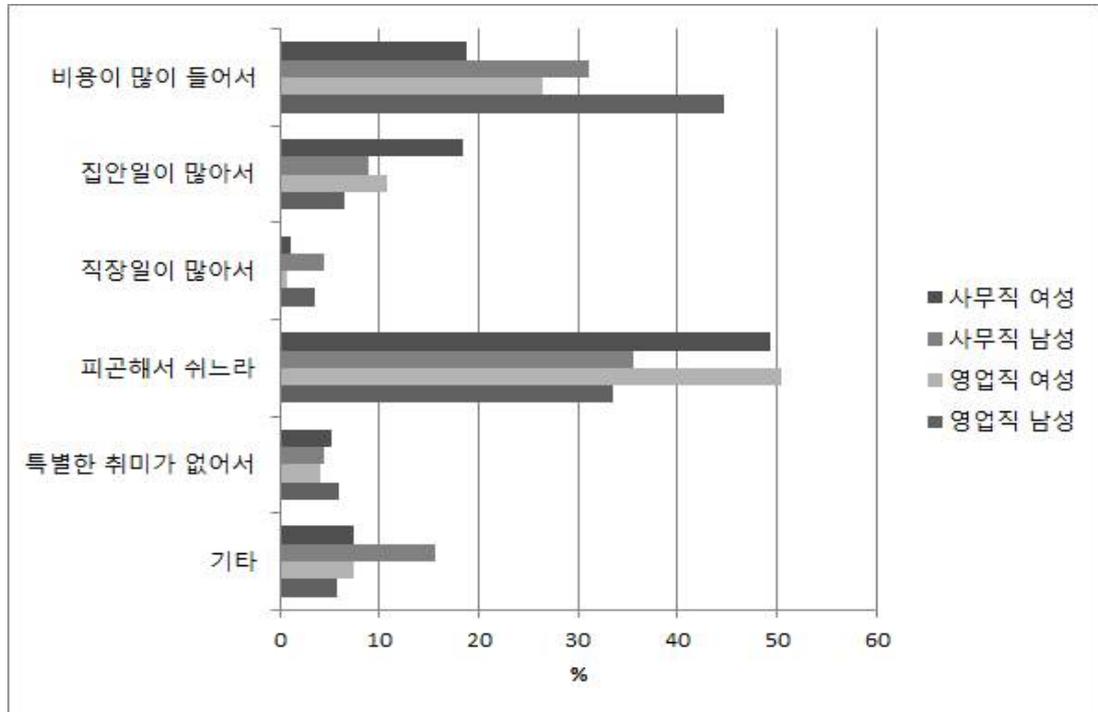


표 33. 여가생활을 즐기지 못하는 이유-성별

	영업직 남성		영업직 여성		사무직 남성		사무직 여성	
	명	%	명	%	명	%	명	%
비용이 많이 들어서	1,566	44.7	32	26.5	14	31.1	51	18.8
집안일이 많아서	226	6.5	13	10.7	4	8.9	50	18.4
직장일이 많아서	124	3.5	1	0.8	2	4.4	3	1.1
피곤해서 쉬느라	1,173	33.5	61	50.4	16	35.6	134	49.3
특별한 취미가 없어서	209	6.0	5	4.1	2	4.4	14	5.2
기타	202	5.8	9	7.4	7	15.6	20	7.4

여가생활을 즐기지 못하는 이유를 성별 연령별로 보면 남성은 연령이 올라갈수록 “비용이 많이 들어서”의 비율이 높아지고 “피곤해서 쉬느라”의 비율이 낮아지는 것이 비교적 뚜렷하게 나타난다. 여성은 연령이 올라갈수록 “비용이 많이 들어서”의 비율이 높아지는 것은 남성과 같은데, “피곤해서 쉬느라”의 비율은 40대에 높아졌다고 50대에서는 다시 낮아지며, 연령이 올라갈수록 “집안일이 많아서”, “특별한 취미가 없어서”, “기타”의 비율이 조금씩 낮아진다. 가사노동의 부담이나 직장 외의 사회적 관계 활성화도가 여가 생활을 영위하기 어려운 여건에 영향을 미치고 있는 것이다.

표 34. 여가를 즐기지 못하는 이유-남성 연령별

	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
비용이 많이 들어서	112	35.2	934	44.8	463	47.5	0.0231
집안일이 많아서	19	6.0	144	6.9	58	6.0	
직장일이 많아서	11	3.5	79	3.8	31	3.2	
피곤해서 쉬느라	139	43.7	700	33.6	283	29.0	
특별한 취미가 없어서	16	5.0	113	5.4	74	7.6	
기타	21	6.6	115	5.5	66	6.8	

표 35. 여가를 즐기지 못하는 이유-여성 연령별

	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
비용이 많이 들어서	31	18.8	29	21.3	17	27.9	0.2604
집안일이 많아서	30	16.2	22	16.2	8	13.1	
직장일이 많아서	2	1.2	0	0.0	0	0.0	
피곤해서 쉬느라	77	46.7	70	51.5	31	50.8	
특별한 취미가 없어서	11	6.7	6	4.4	2	3.3	
기타	14	8.5	9	6.6	3	4.9	

6) 사회적 필요에 따른 노동시간의 적정성

가정생활이나 사회생활을 하기에 근무시간이 적당한지에 대한 질문에 대해 매우 적당하다·적당하다고 응답한 경우가 전체적으로 74.9%였고 영업직이 75.2%, 사무직이

72.5%이었다. 여성의 경우 30대가 부정적인 응답이 높았고 남성은 연령별로 큰 차이가 없었다.

표 36. 근무시간이 적당한지 여부

	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
매우 적당하다	179	3.9	151	3.8	22	6.5
적당하다	3261	71.0	2837	71.4	223	66.0
적당하지 않은 편이다	1041	22.7	886	22.3	87	25.7
전혀 적당하지 않다	113	2.5	98	2.5	6	1.8

표 37. 근무시간 적당한지 여부-남성 연령별

남성	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
매우 적당하다	13	3.9	73	3.3	55	5.2	0.3532
적당하다	249	75.2	1593	71.3	767	72.5	
적당하지 않은 편이다	64	19.3	516	23.1	210	19.9	
전혀 적당하지 않다	5	1.5	53	2.4	26	2.5	

표 38. 근무시간 적당한지 여부-여성 연령별

여성	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
매우 적당하다	11	6.6	4	2.7	4	5.4	0.3143
적당하다	106	63.5	112	75.2	54	73.0	
적당하지 않은 편이다	47	28.1	30	20.1	15	20.3	
전혀 적당하지 않다	3	1.8	3	2.0	1	1.4	

4. 노동강도

1) 노동강도에 대한 평가

주관적 노동강도는 노동강도가 강하다·다소 강하다고 응답한 경우가 50.7%로 2007년에 비해 2.8% 적었는데 영업직이 52.6%, 사무직이 31.7%로 직무에 따라 상당한 차이를 보였다.

표 39. 주관적 노동강도 평가 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
노동강도가 강하다	226	14.8	400	8.2	344	8.3	18	5.1
다소 강하다	591	38.7	2,071	42.5	1,843	44.3	94	26.6
적절하다	672	44.0	2,302	47.3	1,892	45.5	234	66.1
노동강도가 약하다	38	2.5	96	2.0	79	1.9	8	2.3

보그지수(평소 업무가 얼마나 힘든지를 최저 6점부터 최고 20점까지 스스로 평가하는 지수)는 13.0점(힘듦)으로 2007년에 비해 0.1점 높았고 영업직이 13.1점, 사무직이 11.9점으로 약간의 차이를 보였다. 직책에서 따라서는 보그지수의 차이는 크지 않았으나 나이가 많을수록 점수가 다소 높은 경향을 보였다.⁹⁾

9) 판매위 조합원의 노동강도 평가 보그지수를 자동차 생산직 노동자와 증권노동자와도 비교하였음. 자동차 생산직 자료의 출처는 「2009년 현대자동차지부 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사와 대안마련을 위한 연구」(금속노조 현대자동차지부·한국노동안전보건연구소, 2009), 증권노동자 자료의 출처는 「증권 노동자 노동조건 및 건강실태 조사 종합보고서」(한국노동안전보건연구소, 전국증권산업노동조합, 2008)

그림 14. 주관적 노동강도 평가 보그지수 비교

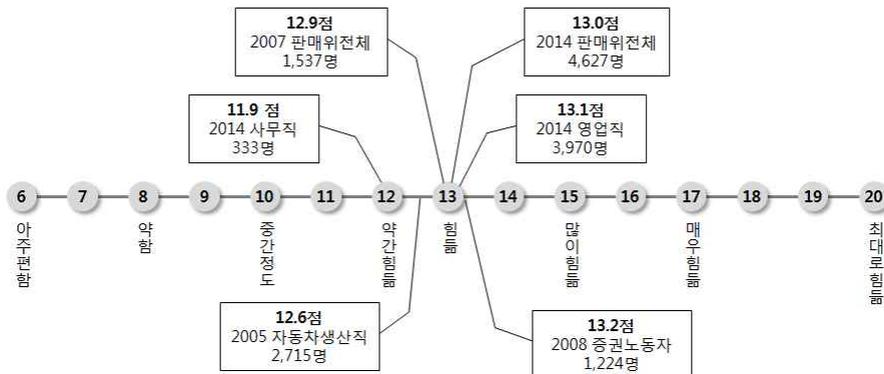


표 40. 주관적 노동강도 평가 보그지수 비교

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전체	1,537	12.9	2.7	6	20
2014년	전체	4,627	13.0	2.6	6	20
	영업직	3,970	13.1	2.6	6	20
	사무직	333	11.9	2.1	7	20

표 41. 주관적 노동강도 평가 보그지수-연령별

2014년		응답수(명)	평균	표준편차	p-value
영업직	30대 이하	322	12.7	2.3	0.0014
	40대	2,244	13.1	2.6	
	50대 이상	1,105	13.2	2.6	
사무직	30대 이하	171	11.5	2.1	0.0038
	40대	117	12.3	2.1	
	50대 이상	12	11.6	2.2	

2) 업무 후 소진

업무 후 육체적 피로는 종종 있다/항상 있다고 응답한 경우는 49.8%로 2007년 설문 결과에 비해 5.7% 많았고 영업직이 50.4%, 사무직이 45.4%였다.

표 42. 업무 후 육체적 피로도 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
전혀 없다	87	5.6	149	3.0	119	2.8	20	5.6
간혹 있다	779	50.3	2,313	47.2	1,955	46.7	175	49.0
종종 있다	533	34.4	1,914	39.0	1,664	39.8	128	35.9
항상 있다	150	9.7	527	10.8	445	10.6	34	9.5

업무 후 정신적 피로는 종종 있다/항상 있다고 응답한 경우는 70.7%로 이전에 비해 8.3% 적었고 영업직이 72.1%, 사무직이 59.7%였다.

표 43. 업무 후 정신적 피로도 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
전혀 없다	12	0.8	41	0.8	30	0.7	5	1.4
간혹 있다	310	20	1,395	28.5	1,138	27.2	138	39.0
종종 있다	549	35.8	2,138	43.6	1,855	44.3	140	39.6
항상 있다	661	43.2	1,328	27.1	1,162	27.8	71	20.1

3) 노동강도 강화 원인

노동강도를 강화시키는 주된 원인은 영업직은 ‘대리점과의 경쟁과 시장질서 문란’ (가중치 기준 42.3%)을 가장 큰 원인으로 꼽았고 ‘기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계’ (가중치 기준 15.8%), ‘퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야 하는 구조’ (가중치 기준 11.2%), ‘내부경쟁을 조장하는 실적평가’ (가중치 기준 10.4%) 등도 주요 원인

으로 꼽고 있었다. 사무직은 판매 노동자 전체 혹은 영업직과는 달리 ‘본 업무 이외의 각종 부수업무 증가’ (가중치 기준 20.2%)를 가장 큰 원인으로 꼽았고 ‘대리점과의 경쟁과 시장질서 문란’ (가중치 기준 19.1%), ‘내부경쟁을 조장하는 실적평가’ (가중치 기준 16.2%), ‘휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경’ (가중치 기준 13.3%), ‘전산화 도입 등 업무 방식의 변화’ (가중치 기준 10.2%), ‘친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가’ (가중치 기준 9.4%) 등을 주요 원인으로 꼽고 있었다.

‘대리점과의 경쟁과 시장질서 문란’ 과 ‘내부경쟁을 조장하는 실적평가’ 는 영업직 과 사무직 모두 주요 원인으로 꼽고 있어서 판매 노동자들의 노동강도를 강화시키는 공통의 주요 원인으로 파악되었다. 2007년 조사와 비교할 때 이 결과는 당시 큰 이슈였던 ‘지점 통폐합, 광역딜러화 추진’ 을 제외하면 큰 차이가 없다.

표 44. 노동강도를 강화시키는 주된 원인 비교

2007년 전체					
	1위 선택 명 (%)	2위 선택 명 (%)	3위 선택 명 (%)	합계 명 (%)	가중치 명 (%)
대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	994 (63.9)	209 (14.0)	70 (5.0)	1,273 (28.6)	3,470 (38.3)
기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계	214 (13.8)	417 (27.9)	243 (17.3)	874 (19.6)	1,719 (19.0)
지점 통폐합, 광역딜러화 추진	208 (13.4)	276 (18.5)	380 (27.1)	864 (19.4)	1,556 (17.2)
내부경쟁을 조장하는 실적 평가	63 (4.1)	208 (13.9)	207 (14.8)	478 (10.7)	812 (9.0)
퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조	15 (1.0)	124 (8.3)	148 (10.5)	287 (6.4)	441 (4.9)
휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경	27 (1.7)	107 (7.2)	135 (9.6)	269 (6.0)	430 (4.7)
본 업무 이외의 각종 부수업무 증가	27 (1.7)	85 (5.7)	122 (8.7)	234 (5.3)	373 (4.1)
친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가	7 (0.5)	67 (4.5)	98 (7.0)	172 (3.9)	253 (2.8)
2014년 전체					
	1위 선택 명 (%)	2위 선택 명 (%)	3위 선택 명 (%)	합계 명 (%)	가중치 명 (%)
대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	3,443 (73.2)	408 (8.7)	212 (4.6)	4,145 (29.2)	11,357 (40.5)
기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계	350 (7.4)	1,135 (24.3)	848 (18.4)	2,365 (16.7)	4,168 (14.8)
내부경쟁을 조장하는 실적 평가	296 (6.3)	864 (18.5)	420 (9.1)	1,605 (11.3)	3,036 (10.8)
퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조	219 (4.7)	978 (20.9)	385 (8.3)	1,608 (11.3)	2,998 (10.7)
친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가	67 (1.4)	426 (9.1)	764 (16.6)	1,268 (8.9)	1,817 (6.5)
필요 이상의 업무 감사나 근태관리	100 (2.1)	220 (4.7)	919 (19.9)	1,246 (8.8)	1,659 (5.9)
본 업무 이외의 각종 부수업무 증가	104 (2.2)	250 (5.3)	335 (7.3)	697 (4.9)	1,147 (4.1)
휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경	42 (0.9)	142 (3.0)	446 (9.7)	634 (4.5)	856 (3.0)
과도한 수준의 징계	38 (0.8)	131 (2.8)	148 (3.2)	321 (2.3)	524 (1.9)
전산화 도입 등 업무 방식의 변화	45 (1.0)	119 (2.5)	134 (2.9)	302 (2.1)	507 (1.8)

표 45. 노동강도를 강화시키는 주된 원인-직무별

2014년 영업직						
구분	1위 선택 명 (%)	2위 선택 명 (%)	3위 선택 명 (%)	합계 명 (%)	가중치 명 (%)	
대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	3138 (76.8)	358 (8.8)	186 (4.6)	3682 (30.2)	10,316	(42.3)
기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계	325 (8.0)	1049 (25.8)	789 (19.6)	2163 (17.8)	3862	(15.8)
퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조	194 (4.7)	895 (22.0)	361 (9.0)	1450 (11.9)	2733	(11.2)
내부경쟁을 조장하는 실적 평가	212 (5.2)	766 (18.8)	367 (9.1)	1345 (11.0)	2535	(10.4)
친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가	42 (1.0)	358 (8.8)	679 (16.9)	1079 (8.9)	1521	(6.2)
필요 이상의 업무 감사나 근태관리	88 (2.2)	190 (4.7)	824 (20.5)	1102 (9.0)	1468	(6.0)
본 업무 이외의 각종 부수업무 증가	34 (0.8)	161 (4.0)	267 (6.6)	462 (3.8)	691	(2.8)
휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경	12 (0.3)	93 (2.3)	326 (8.1)	431 (3.5)	548	(2.2)
과도한 수준의 징계	32 (0.8)	117 (2.9)	133 (3.3)	282 (2.3)	463	(1.9)
전산화 도입 등 업무 방식의 변화	8 (0.2)	78 (1.9)	96 (2.4)	182 (1.5)	276	(1.1)
2014년 사무직						
	1위 선택 명 (%)	2위 선택 명 (%)	3위 선택 명 (%)	합계 명 (%)	가중치 명 (%)	
본 업무 이외의 각종 부수업무 증가	61 (19.6)	70 (23.0)	46 (16.1)	177 (19.7)	369	(20.2)
대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	95 (30.5)	24 (7.9)	15 (5.3)	134 (14.9)	348	(19.1)
내부경쟁을 조장하는 실적 평가	65 (20.9)	39 (12.8)	23 (8.1)	127 (14.1)	296	(16.2)
휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경	26 (8.4)	38 (12.5)	88 (30.9)	152 (16.9)	242	(13.3)
전산화 도입 등 업무 방식의 변화	30 (9.6)	33 (10.9)	31 (10.9)	94 (10.4)	187	(10.2)
친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가	15 (4.8)	44 (14.5)	38 (13.3)	97 (10.8)	171	(9.4)
퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조	11 (3.5)	21 (6.9)	4 (1.4)	36 (4.0)	79	(4.3)
필요 이상의 업무 감사나 근태관리	3 (1.0)	19 (6.3)	29 (10.2)	51 (5.7)	76	(4.2)
기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계	4 (1.3)	15 (4.9)	6 (2.1)	25 (2.8)	48	(2.6)
과도한 수준의 징계	1 (0.3)	1 (0.3)	5 (1.8)	7 (0.8)	10	(0.5)

4) 적정 노동강도

심각한 피로를 느끼지 않기 위해 줄여야 할 업무량은 35.7%로 2007년에 비해 다소 적었고 영업직이 35.9%, 사무직이 32.8%였다.

표 46. 줄여야할 업무량 (단위:%)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전체	1,396	37.4	27.3	0	100
2014년	전체	4,253	35.7	26.2	0	100
	영업직	3,674	35.9	26.0	0	100
	사무직	300	32.8	30.0	0	100

5. 노동조건외 변화

1) 노동시간의 변화

2009년과 비교할 때 하루 근무시간의 변화가 없다고 응답한 경우가 60.7%, 늘었다고 응답한 경우가 26.0%, 줄었다고 응답한 경우가 13.4%였다. 사무직의 경우는 줄었다고 응답한 경우가 24.8%로 늘었다고 응답한 경우에 비해 4.2%p 더 많았으며, 54.6%는 변화 없다고 응답했다.

주말이나 휴일의 근무 빈도, 근무일의 초과근무 빈도는 늘었다고 응답한 경우가 각각 31.2%, 27.9%로 줄었다고 응답한 경우에 비해 10.8%p, 12.5%p 더 많았다. 사무직의 경우 줄었다고 응답한 경우가 각각 69.4%, 52.2%로 늘었다고 응답한 경우에 비해 훨씬 더 많았다.

표 47. 2009년과 비교했을 때 노동시간의 변화

	구분	전체		영업직		사무직	
		명	%	명	%	명	%
하루 근무시간이	줄었다	544	13.4	461	12.3	83	24.8
	변화없다	2,472	60.7	2,289	61.2	183	54.6
	늘었다	1,060	26.0	991	26.5	69	20.6
주말, 휴일 근무 빈도가	줄었다	830	20.4	621	16.5	209	69.4
	변화없다	1,971	48.4	1,889	50.1	82	27.3
	늘었다	1,271	31.2	1,261	33.4	10	3.3
근무일의 초과 근무 빈도가	줄었다	597	15.4	440	12.3	157	52.2
	변화없다	2,191	56.7	2,092	58.7	99	32.9
	늘었다	1,080	27.9	1,035	29.0	45	15.0

2) 노동 밀도

해야 하는 업무의 종류, 하루에 처리해야 하는 업무량이 늘었다고 응답한 경우가 각각 58.7%, 56.0%로 줄었다고 응답한 경우에 비해 훨씬 더 많았다. 이는 근무 중 여유시간 비율이 이전에 비해 줄어든 것과 관련된 것으로 보인다.

업무상 새로 익혀야 하는 지식이나 기능이 늘었다고 응답한 경우가 83.9%로 줄었다고 응답한 경우에 비해 압도적으로 더 많았다.

표 48. 2009년과 비교했을 때 노동 밀도의 변화

	구분	전체		영업직		사무직	
		명	%	명	%	명	%
해야하는 업무의 종류가	줄었다	244	5.8	218	5.6	26	7.6
	변화없다	1,508	35.5	1,407	36.1	101	29.5
	늘었다	2,492	58.7	2,277	58.3	215	62.9
하루에 처리해야 하는 업무량이	줄었다	282	6.6	257	6.6	25	7.3
	변화없다	1,592	37.4	1,486	37.9	106	31.1
	늘었다	2,387	56.0	2,177	55.5	210	61.6
업무상 새로 익혀야 하는 지식이나 기능이	줄었다	56	1.3	52	1.3	4	1.2
	변화없다	645	14.8	614	15.3	31	9.0
	늘었다	3,646	83.9	3,339	83.4	307	89.8

98년 대대적 구조조정 후 업무와 비용의 효율화를 위해 내부적으로 차차 도입하기 시작한 ‘판매금융시스템’, 신차 및 중고차 판매·금융·보험·정비 등을 통합하는 ‘블루서비스’, 그리고 이들 사업의 거점을 통합하여 대형화하는 ‘ONE-STOP 서비스’ 등의 업무 다각화 및 전산화 시스템¹⁰⁾은 이제 완전히 자리잡았을 뿐 아니라 진화를 거듭하며 판매위 노동자들의 노동 밀도를 증가시키고 있는 것으로 보여진다.

뿐만 아니라 아래 ‘현장통제’ 부분에서도 다루겠지만 고객만족(CS) 부문이 계속 강조되는 추세에 따라 CS평가와 교육이 증가했다고 응답했는데, 이에 따른 부수 업무(교육, DM발송, 응대 매뉴얼 엄수 등)가 많아졌을 것이라 쉽게 예측이 가능하다. 즉.

10) 「2009년 현대자동차지부 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사와 대안마련을 위한 연구」(금속노조 현대자동차지부·한국노동안전보건연구소, 2009)에서 인용

똑같이 차 1대를 판매한다고 해도 이전보다 계약·출고 처리 업무과정이 복잡다단해졌으며, 판매를 성사시키기 까지 고객을 관리하고 응대하는 업무 역시 과밀해져 하루 노동의 하중을 높이고 있는 것으로 추정된다.

3) 현장통제

고객만족(CS)평가나 교육, 출퇴근 시간, 근태에 대한 통제, 근태관리, 감사에 따른 징계, 전산화로 인한 업무 부담은 늘었다고 응답한 경우가 각각 81.1%, 66.9%, 74.3%, 70.9%로 줄었다고 응답한 경우에 비해 압도적으로 더 많았다. 영업직뿐만 아니라 사무직도 비슷한 결과를 보였다.

표 49. 2009년과 비교했을 때 현장통제 부문의 변화

	구분	전체		영업직		사무직	
		명	%	명	%	명	%
고객만족(CS)평가나 교육이	줄었다	122	2.8	103	2.6	19	5.6
	변화없다	697	16.1	625	15.6	72	21.3
	늘었다	3,519	81.1	2,272	81.8	247	73.1
출퇴근 시간, 근태에 대한 통제가	줄었다	92	2.1	70	1.8	22	6.5
	변화없다	1,334	31.0	1,180	29.7	154	45.7
	늘었다	2,877	66.9	2,716	68.5	161	47.8
근태관리, 감사에 따른 징계가	줄었다	65	1.5	55	1.4	10	3.0
	변화없다	1,033	24.2	901	22.8	132	39.8
	늘었다	3,179	74.3	2,989	75.8	190	57.2
전산화로 인한 업무부담이	줄었다	189	4.4	154	3.9	35	10.3
	변화없다	1,062	24.7	966	24.4	96	28.1
	늘었다	3,047	70.9	2,837	71.7	210	62.6

4) 업무 관련 갈등

정가판매와 관련된 고객과의 갈등, 정가판매와 관련된 동료 간의 갈등, 업무를 위해 사용하는 개인 비용 지출은 늘었다고 응답한 경우가 각각 91.4%, 85.5%, 80.7%로 줄었다고 응답한 경우에 비해 압도적으로 더 많았다.

표 50. 2009년과 비교했을 때 업무관련 갈등의 변화

	구분	전체		영업직		사무직	
		명	%	명	%	명	%
정가판매와 관련된 고객과의 갈등이	줄었다	85	2.0	76	1.9	9	3.4
	변화없다	288	6.7	232	5.7	56	21.2
	늘었다	3,950	91.4	3,751	92.4	199	75.4
정가판매와 관련된 동료 간의 갈등이	줄었다	79	1.8	68	1.7	11	4.2
	변화없다	547	12.7	481	11.9	66	25.1
	늘었다	3,677	85.5	3,491	86.4	186	70.7
업무를 위해 사용하는 개인비용 지출이	줄었다	186	4.3	175	4.3	11	4.3
	변화없다	648	15.0	500	12.3	148	57.3
	늘었다	3,478	80.7	3,379	83.4	99	38.4

6. 현장통제 및 직장 내 괴롭힘

감시나 미행을 직접 경험했다고 응답한 경우가 전체 4.0%였고 영업직은 4.2%, 사무직은 0.6%였다. 감시나 미행을 당하고 있다고 느낀 적 있다고 응답한 경우가 전체 29.3%였고 영업직은 31.4%, 사무직은 5.2%였다. 동료가 감시나 미행을 경험했다고 응답한 경우가 전체 10.7%였고 영업직은 11.2%, 사무직은 2.0%였다.

괴롭힘이나 왕따를 직접 당했다고 응답한 경우가 전체 6.1%였고 영업직은 6.2%, 사무직은 2.9%였다. 동료가 괴롭힘이나 왕따를 당했다고 응답한 경우가 전체 9.8%였고 영업직은 10.3%, 사무직은 2.3%였다.

신체적 폭력을 직접 당했다고 응답한 경우가 전체 2.0%였고 영업직은 2.1%, 사무직은 0.3%였다. 동료가 신체적 폭력을 당했다고 응답한 경우가 전체 3.5%였고 영업직은 3.7%, 사무직은 0.6%였다.

욕설 등 언어폭력을 직접 당했다고 응답한 경우가 전체 10.2%였고 영업직은 10.4%, 사무직은 7.8%였다. 동료가 욕설 등 언어폭력을 당했다고 응답한 경우가 전체 12.7%였고 영업직은 13.0%, 사무직은 5.5%였다.

표 51. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직간접 경험 빈도

	구분	전체		영업직		사무직	
		명	%	명	%	명	%
감시나 미행을	직접 경험	186	4.0	167	4.2	2	0.6
	느낀 적 있음	1,369	29.3	1,265	31.4	18	5.2
	동료가 경험	496	10.7	449	11.2	7	2.0
괴롭힘이나 왕따를	직접 경험	283	6.1	251	6.2	10	2.9
	동료가 경험	455	9.8	414	10.3	8	2.3
신체적 폭력을	직접 경험	93	2.0	83	2.1	1	0.3
	동료가 경험	162	3.5	149	3.7	2	0.6
욕설 등 언어 폭력을	직접 경험	474	10.2	415	10.4	27	7.8
	동료가 경험	592	12.7	524	13.0	19	5.5

영업직의 현장통제 및 직장 내 괴롭힘의 빈도를 나이와 직책에 따라 분석해 보았을 때 각 영역에 따라 약간 다른 결과를 보였다. 감시나 미행의 경우 직책이 올라갈수록 경험의 빈도가 줄어드는 경향을 보였으며 나이에 따라서는 통계적으로 의미있는 차이가 없었다. 괴롭힘이나 왕따의 경우 나이가 증가할수록 경험의 빈도가 늘어나는 경향을 보였으며 직책에 따라서 통계적으로 의미있는 차이가 없었다. 신체적 폭력의 경우 나이가 증가할수록 직접 경험한 빈도가 줄어드는 경향을 보였고 나머지는 통계적으로 의미있는 차이가 없었다. 욕설 등 언어 폭력의 경우 직책이 올라갈수록 경험의 빈도가 줄어드는 경향을 보였으며 나이에 따라서는 통계적으로 의미있는 차이가 없었다.

그림 15. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직접 혹은 간접 경험한 빈도-직책별

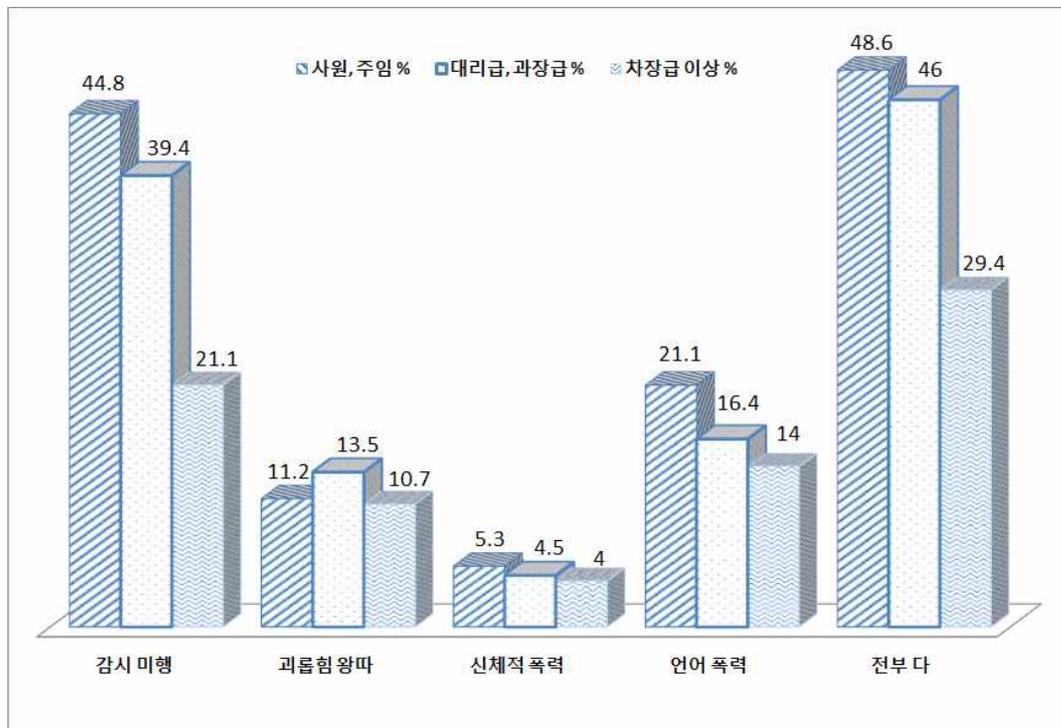


표 52. 현장 통제 및 직장 내 괴롭힘 직접 혹은 간접 경험한 빈도-직책별

구분	2014년 전체		사원, 주임		대리급, 과장급		차장급 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	명	%	
감시 미행	1513	30.7	204	44.8	840	39.4	320	21.1	<0.0001
괴롭힘 왕따	561	11.4	51	11.2	288	13.5	162	10.7	0.1642
신체적 폭력	199	4.0	24	5.3	96	4.5	60	4.0	0.2080
언어 폭력	763	15.5	96	21.1	349	16.4	213	14.0	0.0004
전부 다	1858	37.7	221	48.6	981	46.0	446	29.4	<0.0001

정리하면 직책이 낮은 노동자는 감시나 미행, 욕설 등 언어 폭력을, 나이가 적은 경우 신체적 폭력을, 나이가 많은 노동자들은 괴롭힘이나 왕따를 더 많이 경험하는 것으로 나타나 나이와 직책에 따라 현장통제 및 직장 내 괴롭힘의 방식이 약간씩 다른 것으로 나타났다.

7. 감정 노동

‘나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’ 는 질문에 대해 그렇다 혹은 매우 그렇다고 응답한 경우가 83.5%였고 영업직이 84.0%, 사무직이 77.8%였다. 2009년도 국민건강영양조사 결과 상용직 전일제 임금노동자 중에서 그렇다 혹은 매우 그렇다고 응답한 경우가 38.0%라는 것과 비교해 보면 현대자동차 판매직, 사무직 노동자들의 감정노동으로 인한 스트레스가 매우 심각한 수준일 가능성이 있다.

표 53. ‘나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’ 에 대한 응답

	2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직		상용직·전일제 임금근로자*	
	명	%	명	%	명	%	명	%
전혀 그렇지 않다	82	1.7	76	1.8	2	0.6	185	11.1
그렇지 않다	721	14.8	588	14.1	77	21.6	849	50.9
그렇다	2,788	57.4	2,381	57.2	208	58.4	579	34.7
매우 그렇다	1,270	26.1	1,115	26.8	69	19.4	55	3.3

* 참고치는 2009년도 국민건강영양조사 중 상용직 전일제 임금노동자 결과를 이용함.

과도한 감정노동은 노동소외를 유발한다. 조직에서 요구하는 감정을 담아내려 계속 노력해야 하는 감정노동은 감정노동을 수행하는 노동자로 하여금 좌절감, 소외감과 같은 부정적 심리반응 뿐만 아니라 직무소진, 우울증과 같은 정신질환, 화병 등을 유발하기도 한다.

Morris & Feldman(1996) 등은 노동과정 시 감정표현의 빈도 및 강도, 지속기간, 감정 표현 시 주의를 기울이는 정도, 표현되는 감정의 다양성 정도, 감정적 부조화(표면행위와 내면의 감정 간의 부조화) 등과 같은 여러 요소들이 각각 어떻게 영향을 주고받는지 다각적으로 분석하며 감정노동을 얼마나 자주, 얼마나 깊숙이 수행하는지 측정하는 도구를 개발했다. 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의, 감정의 부조화 세 영역을 구분하여 평가할 수 있는 이 도구로 조사한 결과, 판매위 설문 참여자들의 감정노동 점수는 전체 평균 33.6점이었고 영업직은 33.8점, 사무직은 31.3점이 나왔다.

표 54. 감정노동 점수 총점

		응답수	평균	표준편차	최소값	최대값
2014년	전 체	4,687	33.6	5.9	9	45
	영업직	4,033	33.8	5.9	9	45
	사무직	340	31.3	5.4	9	41
외국계 제약사 영업직		714	33.3			

하위영역별로 보면 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의, 감정의 부조화 점수가 각각 11.8점, 10.9점, 10.9점이었고 영업직이 각각 11.8점, 11.0점, 11.0점, 사무직이 각각 11.2점, 10.2점, 9.8점이었다. 최근에 외국계 제약사 영업직 노동자들을 대상으로 실시한 연구 결과¹¹⁾와 비교했을 때 비슷하거나 다소 높은 수준이었다. 감정노동 점수는 성별로 별다른 차이를 보이지 않았으며 영업직의 경우 직책이 올라갈수록 증가하는 경향을 보였으나 그 차이가 그다지 크지 않았다.

표 55. 감정노동의 영역별 점수

		감정노동의 빈도		감정표현의 주의		감정의 부조화	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
2014년	전 체	11.8	2.1	10.9	2.1	10.9	2.5
	영업직	11.8	2.1	11.0	2.1	11.0	2.5
	사무직	11.2	2.0	10.2	2.0	9.8	2.3
외국계 제약사 영업직		11.7		10.7		10.9	

판매위원회 노동자들의 감정노동 점수가 이처럼 높게 나온 이유는 앞서 ‘현장통제’ 설문영역에서 살펴본 바, 고객만족(CS)평가나 교육, 출퇴근 시간, 근태에 대한 통제, 근태관리, 감사에 따른 징계로 인한 업무 부담이 늘었다고 응답결과가 나온 것과 연관이 깊을 것이다. 조직에서 원하는 특정 감정과 이를 드러낼 수 있는 행위를 하계끔 교육하고 관리·감독하고 더 나아가 징계하는 절차가 이전보다 훨씬 많아졌다고 설문결과 나

11) 「외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 통해 살펴본 노동조건 개선방안 연구」(한국노동안전보건연구소, 2013)

타났다.

서비스노동, 그중에서도 영업노동은 그 성격상 자율성이 보장되어야 함에도 불구하고 획일화된 CS교육과 영업노동의 근간을 위축시키는 통제와 감시가 계속 된다면, 판매위 노동자들의 직무스트레스는 더욱 높아질 가능성이 있으며, 정신적·육체적 건강에 미치는 영향도 증가할 수 있다.

8. 사회경제적 조건

1) 임금 수준과 안정성

지난 1년간 급여 총액은 평균 8,591만원으로 2007년도 설문결과에 비해 3,630만원 가량 많았고 영업직이 8,691만원, 사무직이 7,237만원이었다. 지난 1년 동안 가장 많이 받은 달의 급여액은 평균 734만원으로 이전에 비해 263만원 많았고 영업직이 741만원, 사무직이 670만원이었다. 가장 적게 받은 달의 급여액은 평균 225만원으로 이전에 비해 75만원 많았고 영업직이 227만원, 사무직이 202만원으로 조사되었다.

표 56. 전년도 급여 총액 평균 비교 (단위:만원)

		응답수	임금 평균	표준편차	최소값	최대값
2007년 조사	전 체	1,485 명	4,960	941.8	1,500	9,936
	영업직	1,426 명	5,007	925.2	1,500	9,936
	사무직	86 명	4,001	828.5	2,000	5,500
2014년 조사	전 체	4,075 명	8,590	1875.4	600	14,500
	영업직	3,627 명	8,690	1860.2	600	14,500
	사무직	248 명	7,237	1602.6	600	11,700

※ 데이터의 정확성을 기하기 위해 전체 자료 중 양 극단의 1%에 해당하는 자료는 분석에서 제외함.

표 57. 전년도 가장 많이 받은 월급여액 비교 (단위:만원)

		응답수	최고 월급여액 평균	표준편차	최소값	최대값
2007년 조사	전 체	1,418 명	471	181.8	100	1,225
	영업직	1,383 명	476	178.2	100	1,225
	사무직	78 명	370	217.6	100	900
2014년 조사	전 체	3,651 명	733	368.0	200	5,000
	영업직	3,282 명	740	358.5	200	5,000
	사무직	204 명	670	477.6	200	5,000

※ 데이터의 정확성을 기하기 위해 전체 자료 중 양 극단의 1%에 해당하는 자료는 분석에서 제외함.

표 58. 전년도 가장 적게 받은 월급여액 (단위:만원)

		응답수	최저 월급여액 평균	표준편차	최소값	최대값
2007년 조사	전 체	1,414 명	150	47.9	3	500
	영업직	1,392 명	150	48.7	3	500
	사무직	77 명	138	33.9	70	200
2014년 조사	전 체	3,698 명	224	83.1	85	900
	영업직	3,322 명	226	83.9	85	900
	사무직	208 명	201	73.8	100	700

※ 데이터의 정확성을 기하기 위해 전체 자료 중 양 극단의 1%에 해당하는 자료는 분석에서 제외함.

최고/최저 월 급여의 비는 3.4로 이전에 비해 0.1 증가하였고 영업직이 3.4, 사무직이 3.6이었다. 영업직과 사무직 모두 직책이 높을수록 가장 많이 받은 달과 가장 적게 받은 달의 급여액 비가 적었다.

표 59. 최고/최저 월 급여비

		응답수	평균값	표준편차	최소값	최대값
2007년 조사	전 체	1,412 명	3.3	1.4	1	15
	영업직	1,380 명	3.3	1.4	1	15
	사무직	76 명	2.6	1.4	1	5.7
2014년 조사	전 체	3,501 명	3.4	1.5	1.3	9.5
	영업직	3,172 명	3.4	1.5	1.3	9.5
	사무직	172 명	3.6	1.8	1.3	8.3

표 60. 2014년 직책별 최고/최저 월 급여비

		응답수	평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	312 명	3.6	1.8	<0.0001
	대리·과장급	1,643 명	3.5	1.6	
	차장급 이상	1,182 명	3.2	1.3	
사무직	4~5급	117 명	3.7	1.9	0.4829
	대리급	54 명	3.5	1.6	

급여 총액은 이전에 비해 늘었으나 노동자들 사이의 1년 급여 총액이나 한 노동자의 월 급여액 사이의 편차는 여전히 크게 유지되고 있었다. 특히 사무직의 경우 이전 조사에서 2.6이었던 것이 이번 조사에서 3.6으로 매우 증가하였다. 이런 결과는 기본급이나 통상급의 비중이 적고 변동급의 비중이 높았던 기존의 임금 구조 상 불안정성이 더욱 커졌을 가능성을 시사한다.

이를 확인하기 위하여 2003, 2006, 2013년도 임금 자료를 추가로 분석하였다. 2003년 자료는 《2004년 조합원 임금현황자료》의 일반직(사무직)과 영업직 자료에서 월 급여 총액과 통상임금, 상여금(월할) 통계값을 직접 구할 수 있었고, 변동급의 경우 앞 자료에서 ‘법정 변동수당(심야·평일OT·휴일근로수당)’과 ‘기타 변동수당(판매·목표달성·보건·정비수당 및 기타 변동수당)’의 값들을 더하여 계산하였다.

2006년과 2013년도에는 변동수당이나 이를 포함한 월 급여 총액 평균을 직접 보여주는 자료는 확보할 수 없었고, 2007년과 2014년에 만들어진 《임금현황자료》에서 통상급과 월할 상여금 값만을 얻을 수 있었다. 이에 2007년과 2014년에 각각 본 연구진이 실시한 직무스트레스 조사 설문 결과에 있는 1년 임금 총액을 12개월로 나누어 월 급여 총액을 추정하였으며, 월 급여 총액에서 통상급과 월할 상여금을 제외한 나머지를 변동급으로 계산하였다.

분석 결과, 영업직의 경우 월 급여 총액 중 변동급 비중이 2003년 33.7%에서 2006년 40.3%, 2013년 47.2%로 늘었으며, 사무직의 경우 2003년 2.7%에서 2006년 9.3%, 2013년에는 30.9%로 매우 큰 폭의 증가 추이를 보였다. 변동급의 주요 구성 요소는 판매수당, 목표달성수당 등 소위 성과급이라 할 수 있는데, 2004년 경부터 사무직 임금 인상도 성과급에 크게 의존하게 된 현실을 반영하는 결과라 할 수 있다. 비록 각각의 수치를 추정하는 과정에서 일부 자료의 한계가 있기는 하나, 그것을 감안하더라도 (1)임금의 총액이 커졌다는 점, (2)많이 받는 달과 적게 받는 달 사이의 격차도 훨씬 커졌으므로 임금구조상의 불안정성이 두 직군에서 모두 커졌으리라는 점, (3)특히 사무직에서 임금구조가 큰 폭으로 불안정해졌을 것이라는 본 설문 결과와 방향이 일치하는 자료인 점은 분명하다.

그림 16. 변동급 비중의 변화(영업직)

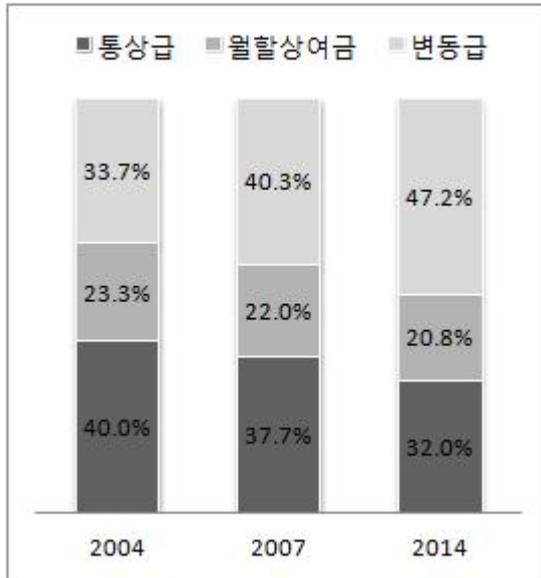


그림 17. 변동급 비중의 변화(사무직)

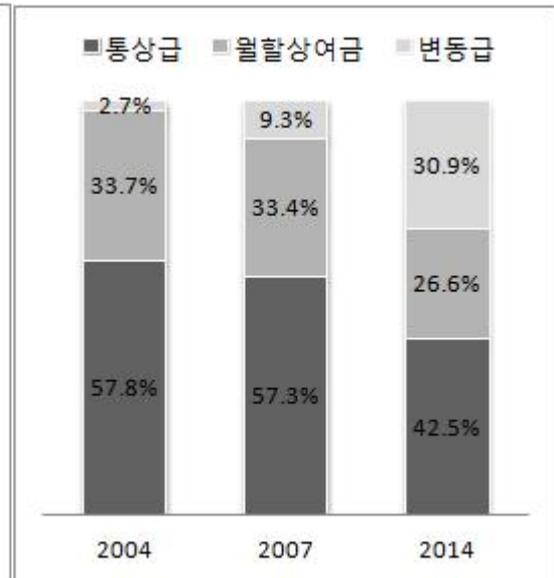


표 61. 2003~2013년 영업직 급여 중 변동급 비중의 변화 (단위:만원)

연도	월 급여*	통상급**		월할상여금**		변동급***	
2003	309.5	123.9	40.0%	72.1	23.3%	104.4	33.7%
2006	417.3	157.4	37.7%	91.8	22.0%	168.0	40.3%
2013	724.2	231.5	32.0%	150.5	20.8%	342.1	47.2%

※ %는 월 급여 중 각 항목이 차지하는 비중임.)

* 2006, 2013년도 월 급여는 본 연구진이 실시한 설문조사 상 1년 급여총액을 12로 나누어 계산함.

** 통상급과 월할 상여금 및 2003년도의 모든 자료는 <<2004년 조합원 임금현황자료>>에서 얻음.

*** 2003년 자료의 변동급은 '법정 변동수당'과 '기타 변동수당'의 값을 더하여 계산함. 법정 변동수당에는 심야·평일OT·휴일근로수당이 포함되며, 기타 변동수당에는 판매·목표달성·보건·정비수당 및 기타 변동수당이 포함됨. 2007, 2014년도 변동급은 월 급여에서 통상급과 월할 상여금을 뺀 차액으로 추정함.

표 62. 2003~2013년 사무직 급여 중 변동급 비중의 변화 (단위:만원)

조사년도	월 급여*	통상급**		월할상여금**		변동급***	
2004	301.3	174.2	57.8%	101.6	33.7%	8.0	2.7%
2007	333.4	191.1	57.3%	111.5	33.4%	30.9	9.3%
2014	603.1	256.4	42.5%	160.2	26.6%	186.5	30.9%

※ %는 월 급여 중 각 항목이 차지하는 비중임.

* 2006, 2013년도 월 급여는 본 연구진이 실시한 설문조사 상 1년 급여총액을 12로 나누어 계산함.

** 통상급과 월할 상여금 및 2003년도의 모든 자료는 <<2004년 조합원 임금현황자료>>에서 얻음.

*** 2003년 자료의 변동급은 '법정 변동수당'과 '기타 변동수당'의 값을 더하여 계산함. 법정 변동수당에는 심야·평일OT·휴일근로수당이 포함되며, 기타 변동수당에는 판매·목표달성·보건·정비수당 및 기타 변동수당이 포함됨. 2007, 2014년도 변동급은 월 급여에서 통상급과 월할 상여금을 뺀 차액으로 추정함.

2) 영업활동을 위한 개인 지출¹²⁾

영업을 위해 지출한 개인비용 총액은 평균 1,278만원이었다. 설문 참여자의 53.5%는 1년에 1천만원 이상의 사비를 들여 영업 활동을 하고 있었다. 13.0%는 3천만원을 넘게 지출하고 있었고, 5천만원 이상을 지출하는 경우도 2.4%에 달했다. 직책별로는 사원, 주임이 741만원, 대리급, 과장급이 1,147만원, 차장급 이상이 1,619만원으로 매우 큰 차이를 보였다.

표 63. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액 평균 (단위:만원)

	응답수	평균값	표준편차	최소값	최대값
2014년 영업직만	3,746 명	1,278	1,475.3	0	30,000

영업을 위해 지출한 개인비용 총액은 서울·경기권(1,231만원)보다 그 밖의 지역(1,313만원)에서 더 많았다. 이 차이는 4천만원 이상의 고액을 지출하는 비중이 서울·경기(4.6%)에 비해 그 외 지역 설문 참여자들에서 6.8%로 더 많았기 때문이다. 영업을 위해 지출한 개인비용은 직책이 높을수록 큰 경향을 보이는데, 서울·경기 이외 지역의 설문 참여자들 중에 차장급 이상이 수도권보다 더 많았기 때문에 결과적으로 이들이 더 많은 비용을 지출한 것으로 보인다.

12) 설문조사 시 설문지의 기초인적사항 항목에서 영업직으로 표기한 설문응답에 한해 분석함.

그림 18. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-지역별

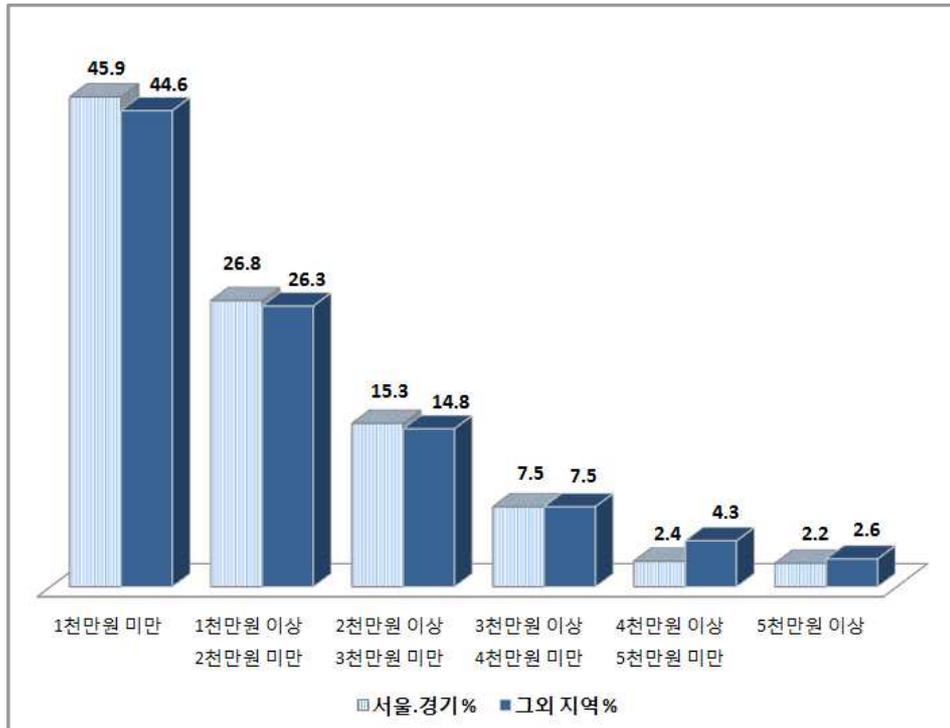


표 64. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-지역별

지출 수준 (단위:만원)	전체		서울경기		그 외 지역		p-value
	명	%	명	%	명	%	
1천미만	1,654	45.2	722	45.9	932	44.6	0.005
1천이상 2천미만	969	26.5	421	26.8	548	26.3	
2천이상 3천미만	548	15.0	240	15.3	308	14.8	
3천이상 4천미만	274	7.5	118	7.5	156	7.5	
4천이상 5천미만	127	3.5	37	2.4	90	4.3	
5천이상	88	2.4	34	2.2	54	2.6	
합계	3,660	100	1,572	100	2,088	100	
평균 지출비용	1,278만원		1,231만원		1,313만원		

표 65. 영업을 위해 지출한 개인비용 1년 총액-직책별 (단위:만원)

	응답수(명)	평균	표준편차	p-value
사원, 주임	400	741	861	<0.0001
대리급, 과장급	1,920	1,147	1,335	
차장급 이상	1,369	1,619	1,714	
합계	3,689			

표 66. 지역별 직책 분포

		서울·경기		그 외 지역		p-value
		명	%	명	%	
영업직	사원, 주임	174	9.9	281	11.9	0.36
	대리·과장급	969	55.3	1,165	49.5	
	차장급 이상	609	34.8	910	38.6	
사무직	4~5급	89	73.6	168	71.8	0.73
	대리급	32	26.5	66	28.2	

3) 가구 소득과 지출, 경제적 필요 충족

부양가족 수는 3.2명으로 2007년 설문조사 결과와 동일하였고 영업직이 3.3명, 사무직이 2.7명이었다. 영업직은 이전과 동일한 수준이었으나 사무직은 이전에 비해 다소 증가했다.

표 67. 부양가족 수 비교 (단위:명)

년도	구분	응답수	평균값	표준편차	최소값	최대값
2007년	전 체	1,561	3.2	1.3	0	7
	영업직	1,462	3.2	1.2	0	7
	사무직	96	2.3	1.5	0	5
2014년	전 체	4,633	3.2	1.2	0	10
	영업직	3,987	3.3	1.2	0	10
	사무직	345	2.7	1.1	0	7

※ 데이터의 정확성을 기하기 위해 전체 자료 중 양 극단의 1%에 해당하는 자료는 분석에서 제외함.

월평균 가구 지출은 453만원으로 2007년에 비해 149만원 많았고, 영업직 457만원, 사무직 412만원이었다. 월평균 가구 지출을 지역에 따라 살펴보면 서울·경기가 465만원, 그 외 지역이 444만원으로 서울·경기 지역 지출액이 21만원 가량 많았다.

표 68. 월 평균 가구 지출액 비교 (단위:만원)

년도	구분	응답수(명)	평균값	표준편차	최소값	최대값
2007년	전 체	1,555	304	117.0	30	800
	영업직	1,457	307	115.7	30	800
	사무직	95	258	128.2	45	650
2014년	전 체	4,201	453	195.3	100	3,500
	영업직	3,730	457	198.3	100	3,500
	사무직	255	412	165.1	100	999
	서울·경기	1,785	465	185.3	100	3,500
	그 외 지역	2,416	444	201.9	100	3,500

※ 데이터의 정확성을 기하기 위해 전체 자료 중 양 극단의 1%에 해당하는 자료는 분석에서 제외함.

본인 외 가족의 월평균 소득이 있다고 응답한 경우가 1,376명(32.9%)로 2007년에 비해 5.0%가 적었다. 영업직은 31.2%로 이전에 비해 4.9% 감소한 것에 비해 사무직은 68.2%로 이전에 비해 4.2%가 늘어 상반된 결과를 보였다.

표 69. 본인 외 가족의 소득 유무 비교

2007년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
없음	897	62.1	864	63.9	32	36.0
있음	548	37.9	489	36.1	57	64.0
2014년	전체		영업직		사무직	
	명	%	명	%	명	%
없음	2,810	67.1	2,553	68.8	81	31.8
있음	1,376	32.9	1,159	31.2	174	68.2

현재 소득으로 경제적 필요가 충족되는지에 대해서는 매우 충분하다, 충분하다, 혹은 별 지장 없다고 응답한 경우가 46.6%로 2007년 설문조사보다 10.9% 높았고 영업직이 44.0%, 사무직이 79.2%였다. 이를 지역에 따라 살펴보면 서울·경기의 설문 참여자 중에는 42.7%, 그 외 지역은 49.5%로 지방에서 근무하는 노동자들의 경제적 필요 충족도가 더 높은 것으로 나타났다.

그림 19. 경제적 필요 충족 비교

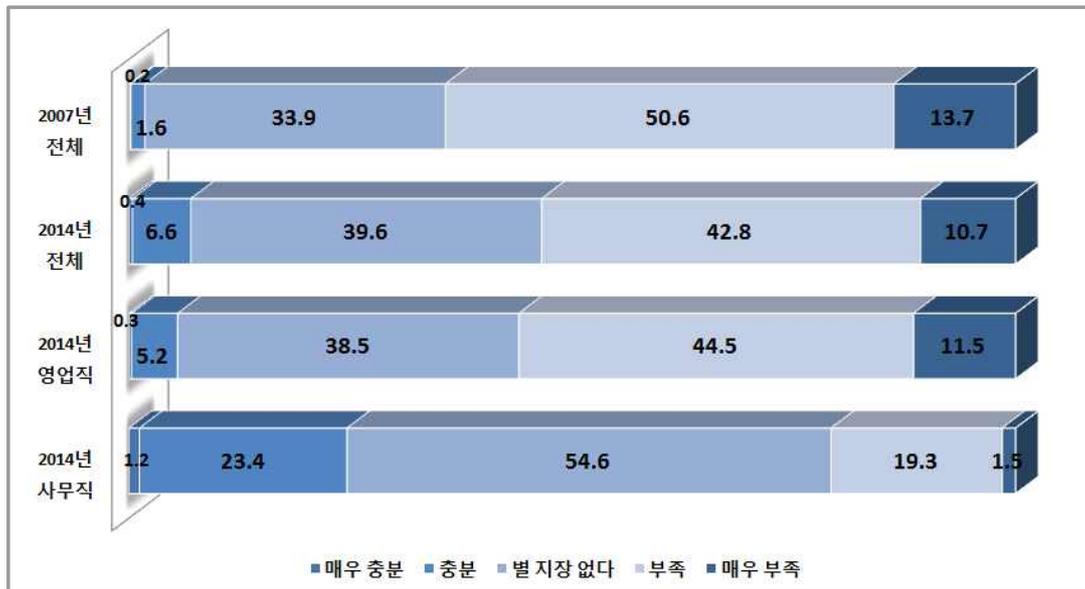


표 70. 경제적 필요 충족 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
매우 충분	3	0.2	17	0.4	12	0.3	4	1.2
충분	25	1.6	312	6.6	214	5.2	79	23.4
별 지장 없다	534	33.9	1,872	39.6	1,573	38.5	184	54.6
부족	798	50.6	2,023	42.8	1,820	44.5	65	19.3
매우 부족	216	13.7	505	10.7	468	11.5	5	1.5

표 71. 경제적 필요 충족도-지역별

	서울·경기		그 외 지역		p-value
	명	%	명	%	
매우 충분	9	0.5	8	0.3	<0.0001
충분	107	5.3	205	7.6	
별 지장 없다	744	36.9	1,128	41.6	
부족	892	44.3	1,131	41.7	
매우 부족	262	13.0	243	9.0	

사무직은 직책이 낮을수록 충분하다고 응답한 비율이 더 높았는데 통계적으로 유의하지는 않았고, 영업직은 직책이 높을수록 매우 충분하다·충분하다·별 지장없다고 응답한 비율이 높았고 통계적으로 유의했다. 영업직의 경우 직책이 높을수록 소득이 올라가기 때문이라 해석할 수 있다. 다만 여기에서 주목할 것은, 차장급 이상의 영업직에서도 경제적 필요를 충족시키지 못하는 경우가 46%나 된다는 사실과, 영업직보다는 필요 충족도가 높은 사무직에서조차 4, 5급의 경우 5명 중 1명, 대리급에서는 4명 중 1명에서 여전히 경제적 필요를 충족시키지 못하고 있다.

표 72. 경제적 필요 충족도-영업직 직책별

	사원, 주임		대리급, 과장급		차장급 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
매우 충분	0	0	6	0.3	6	0.4	<.0001
충분	18	4.1	86	4.1	106	7.2	
별 지장 없다	135	30.4	728	34.8	684	46.3	
부족	229	51.6	990	47.3	569	38.5	
매우 부족	62	14	282	13.5	112	7.6	

표 73. 경제적 필요 충족-사무직 직책별

	4,5급		대리급		p-value
	명	%	명	%	
매우 충분	3	1.2	1	1.1	0.12
충분	64	26.2	15	16.5	
별 지장 없다	129	52.9	53	58.2	
부족	44	18	21	23.1	
매우 부족	4	1.6	1	1.1	

경제적 필요가 충족되느냐는 단지 소득 수준 뿐 아니라 필요한 지출 수준에 따라서 결정될 가능성이 크다. 이에 영업노동 과정에 있어 판촉을 위해 개인비용을 자주 지출하게 되는 영업직만을 대상으로 하여 경제적 필요 충족도에 따라 연 급여 총액, 연 급여 총액에서 개인 영업 비용 지출을 뺀 차액, 연 급여 총액에서 가구의 연 지출 총액을 뺀 차액, 연 급여 총액에서 개인 영업 비용 지출과 가구 연 지출 총액을 뺀 차액 등을 각각 분석하였다.

현재의 소득이 경제적 필요를 충족시키는데 매우 충분하다 혹은 충분하다고 응답한 집단과 매우 부족하다고 응답한 집단 사이의 연 급여 총액 차이는 668만원이었다. 그런데 연 급여 총액에서 개인 영업 비용을 뺀 차액을 계산하면 두 집단의 차이는 1,211만원으로 두 배 가까이 벌어졌다. 연 급여 총액에서 연 지출 총액을 뺀 차액은 두 집단 차이가 1,649만원으로 더 커졌고, 연 급여 총액에서 영업비용과 연 지출 총액을 모두 뺀 차액의 경우 그 차이가 2,169만원으로 상당히 벌어졌다.

노동자들의 경제적 필요 충족도는 연 급여 수준에 따라서도 달라지지만, 각 가구의 지출 필요도 및 개인적으로 지출하는 영업비용에 의해 더욱 큰 영향을 받고 있다. 각 가구의 지출 수준은 가족이 처한 여러 사정에 따라 달라지는 것이지만 개인적으로 지출하는 영업비용을 줄이기 위한 정책적인 노력이 있다면 경제적 필요 충족 수준을 높일 수 있을 것이다.

표 74. 영업직의 경제적 필요 충족 수준별 소득지출 지표 (단위:만원/년)

구분	연급여총액		연급여총액-영업비용		연급여총액-연지출총액		연급여총액-영업비용-연지출총액	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
매우충분 충분(A)	9,395	2,255	8,165	2,681	4,351	2,749	3,159	3,196
별지장없다	8,917	1,981	7,668	2,234	3,501	2,704	2,268	2,960
부족	8,554	1,670	7,297	1,877	2,989	2,446	1,734	2,676
매우부족(B)	8,164	1,693	6,713	1,969	2,218	3,541	786	3,876
집단(A)와 (B)의 차이	1,231		1,452		2,133		2,373	

* 연 지출 총액은 월 평균 가구 지출에 12를 곱하여 계산함.

4) 생활상의 애로사항

생활상의 애로사항으로 가장 큰 문제는 노후불안, 자녀교육, 생활비와 건강문제, 주택 문제 순이었는데, 사무직에서는 영업직과 다소 차이를 보였다. 노후불안은 설문 참여자의 42.4%가 꼽은 애로사항이었고, 영업직(43.5%)에서 사무직(31.0%)보다 훨씬 높았다. 그 다음으로는 영업직의 경우 자녀교육(21.0%)과 생활비(11.3%)를 꼽았으며, 사무직의 경우 자녀교육을 가장 첫 번째 애로사항으로 꼽고 노후불안(31.0%)과 건강문제(12.3%), 주택문제(10.9%) 순이었다. 사무직이 영업직에 비해 노후불안이라고 응답한 비율이 낮았고 자녀교육이라고 응답한 비율은 높은 이유는 연령 구조의 차이로 보인다.

그림 20. 생활상의 애로사항 응답 순위 비교

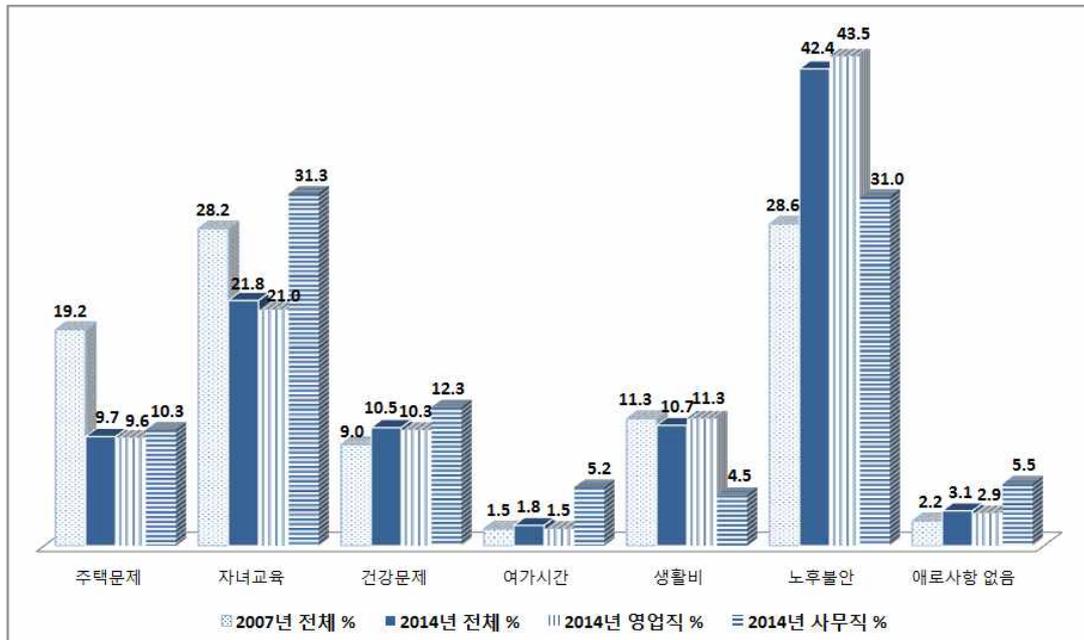
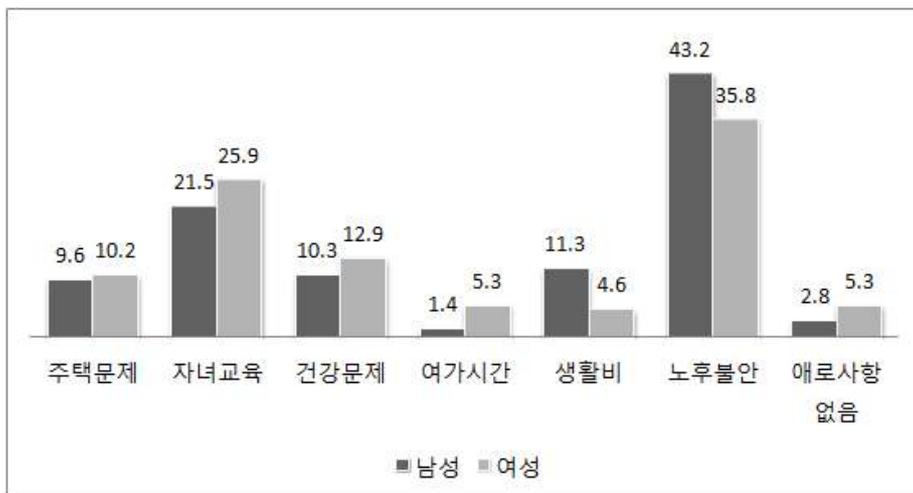


표 75. 생활상의 애로사항 응답 순위 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
주택문제	300	19.2	423	9.7	362	9.6	32	10.3
자녀교육	442	28.2	953	21.8	793	21.0	97	31.3
건강문제	141	9.0	460	10.5	391	10.3	38	12.3
여가시간	23	1.5	80	1.8	58	1.5	16	5.2
생활비	176	11.3	465	10.7	427	11.3	14	4.5
노후불안	448	28.6	1,852	42.4	1,644	43.5	96	31.0
애로사항 없음	35	2.2	133	3.1	109	2.9	17	5.5

전반적으로 2007년과 비교하면 노후불안은 28.6%에서 42.4%로 큰 증가를 보였고, 주택문제는 19.2%에서 9.7%로 감소가 뚜렷했다. 건강문제나 여가문제는 경미한 증가를, 자녀교육은 경미한 감소를 보여 평균 연령이 높아지면서 일어날 수 있는 생활상의 필요의 변화를 반영하는 결과를 보였다.

그림 21. 생활상의 애로사항-성별 (단위:%)

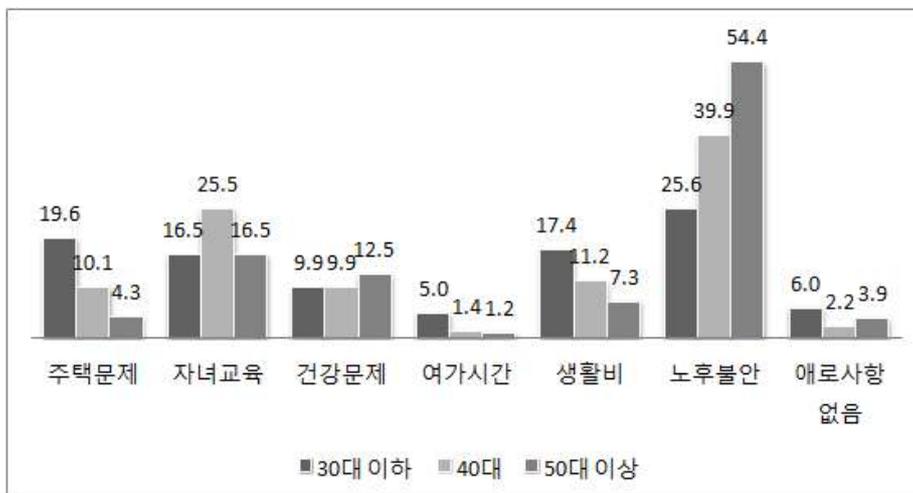


생활상의 애로사항은 성별에 따라 근소하지만 의미있는 차이를 보였다. 남성은 노후불안(43.2%), 자녀교육(21.5%), 생활비(11.3%), 건강문제(10.3%), 주택문제(9.6%), 여가시간(1.4%) 순서로, 여성은 노후불안(35.8%), 자녀교육(25.9%), 건강문제(12.9%), 주택문제(10.2%), 여가시간(5.3%), 생활비(4.6%) 순서로 응답하여 양성 모

두 노후와 자녀교육의 문제를 가장 큰 애로사항으로 꼽았다. 그러나 노후불안과 생활비 문제는 여성보다 남성이 더 많은 고충을 느끼고 있었다.

이러한 차이는 여성들이 상대적으로 연령이 낮고 맞벌이를 하고 있을 가능성이 크기 때문으로 보인다. 또한 연령이 상대적으로 낮기 때문에 여성 응답자들이 자녀교육이나 주택문제에 대해 남성보다 더 큰 고충을 느끼고 있다고도 할 수 있다. 그러나 여성은 젊은 나이에도 불구하고 남성들보다 더 건강문제나 여가시간에 대해 애로사항을 느끼고 있었는데, 이는 일과 가정을 양립해나가느라 생기는 고충일 것으로 보인다.

그림 22. 생활상의 애로사항-연령별 (단위:%)



충분히 예상할 수 있듯이 연령별로도 매우 큰 차이를 보였다. 노후 불안은 30대 이하가 25.6%, 40대가 39.9%, 50대 이상이 54.5%로 나이가 들수록 큰 폭으로 증가했다. 특히 30대 이하에서도 노후 불안이 전체 문항 중에서 가장 높은 것으로 나타나 나이를 불문하고 가장 중요한 생활상의 애로사항으로 꼽혔다. 주택문제, 생활비, 여가 시간은 나이가 들수록 감소하는 경향을 보였고, 건강문제는 나이가 들수록 증가하는 경향을 보였다. 자녀 교육은 40대가 25.5%로 가장 높았다.

5) 주관적 사회적 지위

소득과 재산을 기준으로 할 때 본인의 사회적 지위가 어느 정도라고 보는지를 1점(최하층)부터 10점(최상층) 사이의 점수로 조사한 결과, 전체 평균 4.96점이었고 영업직이 4.96점, 사무직이 5.20점이었으며 직책이 높을수록 점수가 높았다. 지역에 따라 살펴보면 소득과 재산을 기준으로 한 사회적 지위는 서울·경기가 4.89점, 그 외 지역이 5.00점으로 지방이 다소 높았다. 참고로 《2011년도 한국의료패널》 조사대상자들 중에서 정규직·전일제 임금근로자 1,024명의 소득과 재산을 기준으로 한 사회적 지위 점수는 평균 5.0점이었는데 이들의 연 평균 임금은 4,790만원이었다.

그림 23. 소득을 기준으로 한 사회적 지위 인식도

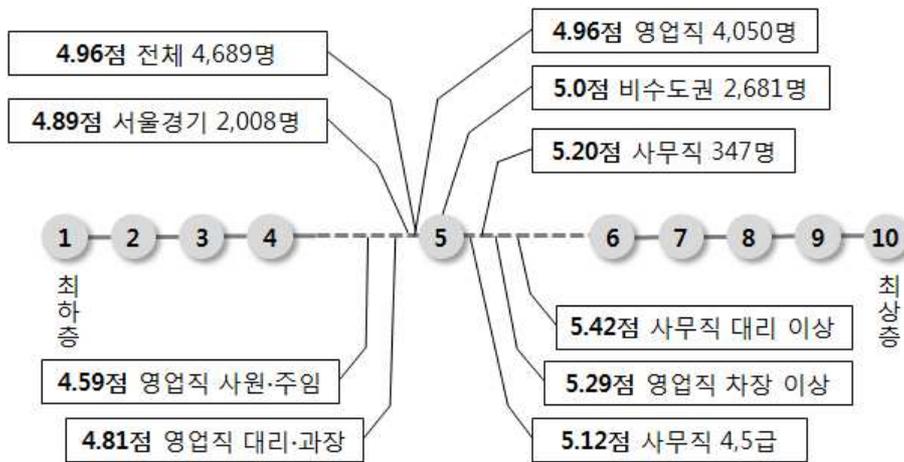


표 76. 소득수준을 기준으로 한 사회적 지위-직무별, 지역별

	응답수(명)	평균값	표준편차	최소값	최대값
전체	4,689	4.96	1.41	1	10
영업직	4,050	4.96	1.41	1	10
사무직	347	5.20	1.29	1	10
서울·경기	2,008	4.89	1.44	1	10
그 외 지역	2,681	5.00	1.38	1	10
정규직·전일제 임금근로자*	1,024	5.00	1.33	1	10

※ 각 점수는 '최하층'을 1점으로, '최상층'을 10점으로 할 때 본인의 사회적 지위는 몇 점인지를 표시한 것

* 《2011년도 한국의료패널》 조사대상자들 중에서 정규직·전일제 임금근로자 1,024명의 평균

표 77. 소득수준을 기준으로 한 사회적 지위-직책별

2014년		응답수(명)	평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	442	4.59	1.40	<.0001
	대리·과장급	2,077	4.81	1.39	
	차장급 이상	1,457	5.29	1.37	
사무직	4~5급	249	5.12	1.33	0.0603
	대리급	96	5.42	1.18	

※ 각 점수는 '최하층'을 1점으로, '최상층'을 10점으로 할 때 본인의 사회적 지위는 몇 점인지를 표시한 것.

직업을 기준으로 할 때의 사회적 지위는 소득 수준을 기준으로 할 때보다 조금 낮아 전체 평균 4.55점이었고 영업직이 4.53점, 사무직이 4.96점이었으며 역시 직책이 높을 수록 높은 점수를 보였다. 지역에 따라 살펴보면 직업을 기준으로 한 사회적 지위는 서울·경기가 4.55점, 그 외 지역이 4.56점으로 거의 같았다. 참고로 《2011년도 한국의료패널》 조사대상자들 중에서 정규직·전일제 임금근로자 1,024명의 소득과 재산을 기준으로 한 사회적 지위 점수는 평균 5.0점이었는데 이들의 연 평균 임금은 4,790만원이었다.

그림 24. 직업을 기준으로 한 사회적 지위 인식도

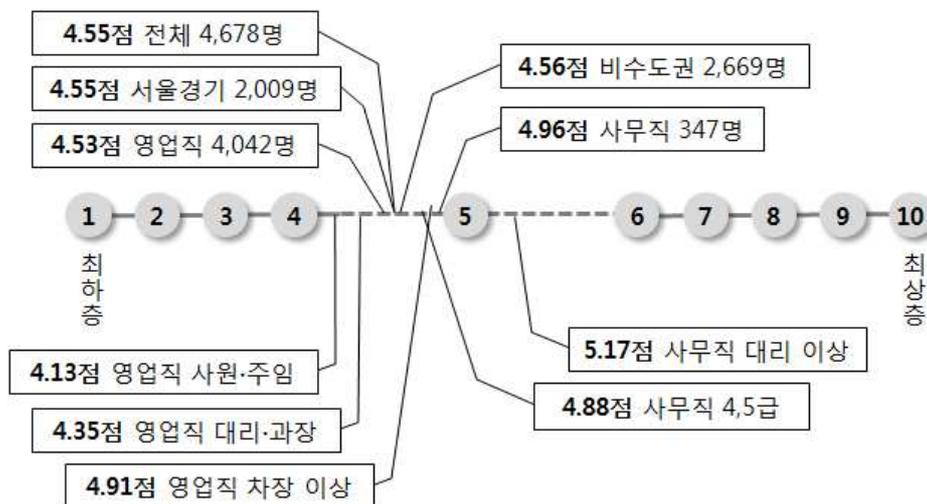


표 78. 직업을 기준으로 한 사회적 지위-직무별, 지역별

	응답수(명)	평균값	표준편차	최소값	최대값
전체	4,678	4.55	1.56	1	10
영업직	4,042	4.53	1.55	1	10
사무직	346	4.96	1.50	1	10
서울·경기 조합원	2,009	4.55	1.61	1	10
그 외 지역 조합원	2,669	4.56	1.60	1	10

※ 각 점수는 '최하층'을 1점으로, '최상층'을 10점으로 할 때 본인의 사회적 지위는 몇 점인지를 표시한 것.

표 79. 직업을 기준으로 한 사회적 지위-직책별

		응답수(명)	평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	441	4.13	1.60	<.0001
	대리·과장급	2070	4.35	1.51	
	차장급 이상	1457	4.91	1.52	
사무직	4~5급	249	4.88	1.56	0.1084
	대리급	95	5.17	1.31	

※ 각 점수는 '최하층'을 1점으로, '최상층'을 10점으로 할 때 본인의 사회적 지위는 몇 점인지를 표시한 것.

9. 건강 관련 행동 및 생활 습관

1) 흡연

담배를 ‘현재 피운다’ 고 응답한 노동자는 1,868명(38.8%)으로 이전에 비해 7.4% 적었고 영업직이 42.1%, 사무직이 6.8%이었다. 사무직의 경우 여성 노동자들의 비율이 높아 흡연율이 낮은 것으로 보인다.

표 80. 현재 흡연 여부 비교

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
편 적 없다	345	22.0	1,185	24.6	782	18.8	306	86.9
피우다 끊었다	500	31.8	1,762	36.6	1,622	39.1	22	6.3
현재 피운다	726	46.2	1,868	38.8	1,748	42.1	24	6.8

영업직의 경우 직책이 높을수록 흡연율이 낮았는데 이는 직책이 증가할수록 평균 연령이 증가하여 흡연율이 감소하기 때문인 것으로 판단된다. 사무직의 경우 4·5급은 0.8%, 대리급은 22.7%로 흡연율에 큰 차이를 보이는데 이는 대리급은 대부분 남성이기 때문인 것으로 판단된다.

표 81. 영업직의 직책별 현재 흡연여부

구분	사원, 주임		대리급, 과장급		차장급 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
편 적 없다	83	18.5	368	17.4	318	21.1	<.0001
피우다 끊었다	131	29.2	779	36.9	671	44.5	
현재 피운다	235	52.3	966	45.7	519	34.4	

표 82. 사무직의 직책별 현재 흡연여부

구분	4~5급		대리급		p-value
	명	%	명	%	
핀 적 없다	246	97.2	59	60.8	<.0001
피우다 끊었다	5	2.0	16	16.5	
현재 피운다	2	0.8	22	22.7	

남성의 경우 30대 이하의 흡연율은 57.7%로 같은 연령대의 일반 인구(54.8%)에 비해 높고, 40대와 50대 이상의 흡연율은 46.8%와 33.9%로 같은 연령대의 일반 인구(49.5%, 41.8%)에 비해 낮았다. 여성의 경우 모든 연령층의 흡연율이 일반 인구에 비해 낮았다.

표 83. 남성 연령별 현재 흡연 여부

	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
핀 적 없다	70	20.4	357	15.4	191	17.2	<.0001
피우다 끊었다	75	21.9	880	37.9	545	49.0	
현재 피운다	198	57.7	1,087	46.8	377	33.9	

표 84. 여성 연령별 현재 흡연 여부

	30대 이하		40대		50대 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
핀 적 없다	177	99.4	143	96.6	67	94.4	0.043
피우다 끊었다	0	0.0	4	2.7	3	4.2	
현재 피운다	1	0.6	1	0.7	1	1.4	

이번 조사에서 2007년에 비해 다소 낮은 흡연율을 보인 것은 전국 성인들의 추이와 유사하다. 보건복지부·질병관리본부에서 국민건강영양조사를 바탕으로 발간한 <2012 건강행태 및 만성질환 통계>에 따르면 남성의 흡연률은 43.7%, 여성은 7.9%였고¹³⁾

13) 다만 여기에서 흡연율 수치를 직접 비교하는 것은 적절하지 않은데, 그 이유는 국민건강영양조사에서는 ‘평생 담배 5갑(100개비) 이상 피웠고 현재 담배를 피우는 만 19세 이상’을 성인 흡연자로 정의하였고, 또한 전

2008년 이후 정체 상태를 유지하던 남자흡연율이 감소 경향을 보였고 여자흡연율은 다소 증가하였다. 나이에 따라 흡연율이 낮아지는 것도 전국 성인들의 평균적인 경향이라고 할 수 있다.

흡연량은 하루 평균 18.3개피였는데, 참고로 2012년 국민건강영양조사의 전일제 상용직 임금근로자 통계에서는 하루 흡연량이 평균 14.9개피였다. 하루 흡연량은 영업직이 18.3개피로 사무직(14.3개피) 보다 많았다.

표 85. 직무별 하루 평균 흡연량 (단위:개피)

	응답수	1일 흡연량	표준편차	최소값	최대값
2014년 전 체	1,892 명	18.3	8.1	0	50
2014년 영업직	1,768 명	18.3	8.1	0	50
2014년 사무직	24 명	14.3	4.7	2	20
참고치	352 명	14.9	4.7	2	20

※ 참고치는 2012년도 국민건강영양조사 중 전일제 상용직 근로자 통계에서 가져옴.

지난 석달간 금연을 시도한 적이 있다고 응답한 경우는 전체 설문 참여자 중 38.8%였고 영업직이 39.2%, 사무직이 26.1%이었다. 향후 석달 이내에 금연할 계획이 있다고 응답한 경우는 52.0%였고 영업직과 사무직에서 별 차이를 보이지 않았다. 2012년 국민건강영양조사의 전일제 상용직 임금근로자 351명에 대한 금연 계획 조사 결과에 따르면 흡연자의 77.2%는 언젠가 금연할 계획이 있고, 금연할 생각이 전혀 없는 경우는 22.8%에 지나지 않았다.

표 86. 지난 석달 간 금연시도 여부

	2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%
있다	633	38.8	597	39.2	6	26.1
없다	999	61.2	927	60.8	17	73.9

국 성인의 연령 구성을 반영하여 흡연율을 계산하였기 때문이다. 이번 설문에서는 현재 흡연 중인 사람을 흡연자로 분류하였으며, 설문 참여자들의 연령 구조도 전국 일반 성인 집단과는 다르다.

표 87. 향후 석달 이내 금연계획 여부

구분	2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%
있다	856	52.0	804	52.3	12	52.2
없다	790	48.0	734	47.7	11	47.8

표 88. 2012년 전일제 상용직 임금근로자의 금연계획

금연계획	명	%	소계
1개월 이내	66	18.8	77.2%
6개월 이내	58	16.5	
언젠가	147	41.9	
금연생각 없음	80	22.8	22.8%

※ 국민건강영양조사 금연 계획(2012) 중 전일제 상용직 임금근로자 자료를 비흡연자 자료를 제외한 뒤 재분석한 것임.

2) 음주

음주 횟수는 ‘(거의)마시지 않는다’ 고 응답한 25.5%를 제외하면 74.5%가 월 1회 이상 음주하는 것으로 볼 수 있는데, 이는 2007년 77.4%보다 약간 적은 것이다. 반면 주 3회 이상 마신다고 응답한 경우도 22.9%로 이전에 비해 5.3% 많았다. 특히 영업직은 주 3회 이상 마신다고 응답한 경우가 24.7%로 전체의 1/4에 육박했다. 1회당 음주량은 ‘소주 2병 이상 마신다’ 고 응답한 경우가 19.3%로 이전에 비해 4.6% 많았고 영업직의 경우 20.4%, 사무직의 경우 5.6%였다. 1회당 음주량이 많은 경우가 사무직에서 많지 않은 것은 여성 노동자 비율이 높기 때문으로 보인다. 음주 횟수와 음주량 모두 나이와 직책에 따른 차이는 뚜렷하지 않았다.

표 89. 평균 음주 횟수 비교

구분	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
(거의)마시지 않는다	355	22.6	1,235	25.5	976	23.4	175	48.9
월 2~3회	406	25.8	1,034	21.3	847	20.3	109	30.5
주 1~2회	535	34.0	1,466	30.2	1,316	31.6	58	16.2
주 3~4회	235	14.9	850	17.5	780	18.7	15	4.2
주 5회 이상	43	2.7	263	5.4	252	6.0	1	0.3

표 90. 1회 평균 음주량

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
소주 반병 이하	367	25.1	1,029	24.1	810	21.8	150	52.1
소주 1병	460	31.5	1,229	28.7	1,060	28.5	88	30.6
소주 1병 반	419	28.7	1,194	27.9	1,089	29.3	34	11.8
소주 2병 이상	214	14.7	825	19.3	757	20.4	16	5.6

월 1회 이상 술을 마시는 ‘월간 음주율’ 이 약간 감소했지만 술을 자주 마시거나 많이 마시는 ‘고위험 음주’ 는 오히려 증가하는 양상은 전국 성인들의 음주 양상 변화와도 비슷하다. 그러나 참고 집단과 비슷하다고 해서 결코 음주 문제를 소홀히 여겨서는 안된다. 특히 한국은 음주 문제가 심각한 수준이기 때문에 더욱 그러하다.

3) 운동

운동 횟수는 일주일에 1~2회 이상 한다고 응답한 경우가 78.8%로 2007년 설문조사에 비해 7.6% 많았는데 영업직(81.8%)과 사무직(46.9%)에서 큰 차이를 보였다. 영업직과 사무직 모두 나이와 직책이 증가할수록 운동을 일주일에 1~2회 이상 한다고 응답한 경우가 증가하였다.

표 91. 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
안한다	452	28.8	1,026	21.2	761	18.2	190	53.1
1~2회	660	42.0	2,261	46.6	2,009	48.1	108	30.2
3~4회	351	22.3	1,261	26.0	1,129	27.1	53	14.8
5~6회	78	5.0	199	4.1	185	4.4	5	1.4
거의 매일	31	2.0	101	2.1	89	2.1	2	0.6

표 92. 영업직의 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수

	사원, 주임		대리급, 과장급		차장급 이상		p-value
	명	%	명	%	명	%	
안한다	101	22.4	406	19.1	243	16.1	0.027
1~2회	203	44.9	1,021	48.1	738	48.8	
3~4회	113	25.0	566	26.6	433	28.6	
5~6회	28	6.2	90	4.2	62	4.1	
거의 매일	7	1.6	42	2.0	36	2.4	

표 93. 사무직의 1주일 간 30분 이상 운동하는 횟수

	4~5급		대리급		p-value
	명	%	명	%	
안한다	156	60.7	34	34.7	0.0002
1~2회	68	26.5	38	38.8	
3~4회	28	10.9	24	24.5	
5~6회	4	1.6	1	1.0	
거의 매일	1	0.4	1	1.0	

판매위원회 설문 참여자들이 2007년에 비해 운동을 더 많이 하게 되었다는 점은 전국 성인들의 중등도 이상의 신체활동 실천율이 점점 감소하고 있다는 점에서 상당히 독특한 양상이다.

건강 관련 행동 및 생활습관을 전반적으로 살펴보면 이전에 비해 다소 개선된 것으로

보인다. 전체적인 흡연율이 감소하였고 술을 (거의) 마시지 않는다고 응답한 경우가 이전에 비해 늘었다. 이는 평균 연령의 증가로 건강에 대한 관심이 높아지면서 나타나는 자연스러운 현상으로 이해할 수 있으며, 전국 19세 이상 성인들의 변화와도 유사한 양상이다.

그런데 음주의 경우 주 3회 이상 마신다고 응답한 경우와 한 번에 소주 2병 이상 마신다고 응답한 경우가 이전에 비해 늘어 다른 건강 관련 행동들과 상반된 양상을 보여주고 있다. 이런 고위험 음주의 증가 양상은 전국 성인들에서도 비슷하게 찾아볼 수 있지만, 특히 영업직 노동자들에서 전체의 1/4이 주 3회 이상 술을 마신다고 응답한 점은 주목할 필요가 있다. 영업을 위해 음주를 하는 경우가 많은 영업직 노동자들에게 음주 횟수가 늘었다는 것은 그만큼 영업하기가 힘들어졌거나 업무로 인한 스트레스가 많아져 이를 음주로 해소하는 노동자들이 많아졌을 수 있기 때문이다. 뒤에서 다시 살펴보겠지만 설문 참여자들에서 간암, 간경변, 고지혈증 등 음주와 직접적인 관련이 있는 질환의 유병률이 매우 높은 것으로 보아, 과도한 음주가 노동자들의 건강에 직접적인 악영향을 미치고 있는 것으로 판단된다.

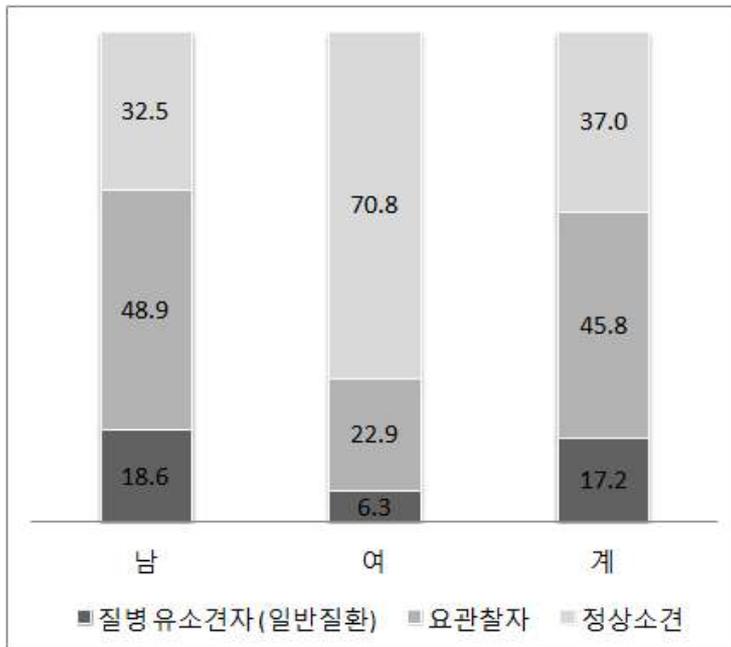
꾸준히 운동을 하는 경우는 전국 성인들의 평균적인 양상과 반대로 2007년보다 늘었다. 건강 관리를 위해 남들보다 적극적인 노력을 기울이고 있다. 그 배경에는 영업 활동의 연장선에서 각종 스포츠 동호회 활동을 해야 하는 영업직 노동자들의 사정도 작용하겠지만, 사무직에서도 비슷한 양상을 보이는 것을 보면 다른 요인도 작용하고 있는 것 같다. 예를 들어 다른 사람들만큼 장시간 직장에 매여 있지 않고 상대적으로 임금 수준이 낮지 않아 운동을 할 수 있는 시간이나 장소, 비용을 확보하기 나은 조건이 작용할 수도 있고, 운동에 힘을 쏟아야 할 만큼 건강에 대한 절박한 위기감 때문일 수도 있다.

10. 건강진단과 재해 발생 현황 분석

1) 모 지회 2013년도 건강진단 결과 분석

설문 조사의 제약을 보완하는 의미에서 2013년도 건강진단 결과를 한 개 지회에서 확보하여 분석해 보았다. 이 지회에서는 사무직 4명과 영업직 404명, 총 408명이 건강진단을 받았으며, 평균 연령은 47.2세였다.

그림 25. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과 (단위:%)



건강진단을 받은 남성 360명 중 정상은 32.5%였으며, 일반 질병 유소견자(즉, 질병이 있는 사람)는 18.6%, 요관찰자(즉, 아직 질병이 있다고 보기는 어려우나 정상이라고 판정하기 어려운 사람)는 48.9%였다. 여성의 경우 건강진단을 받은 48명 중 70.8%가 정상이었고, 유소견자는 6.3%, 요관찰자는 22.9%였다.

표 94. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과

	질병 유소견자		요관찰자		정상		계 명
	명	%	명	%	명	%	
남성	67	18.6	176	48.9	117	32.5	360
여성	3	6.3	11	22.9	34	70.8	48
계	70	17.2	187	45.8	151	37.0	408

건강진단을 받은 408명 가운데 자료를 확보할 수 있는 405명의 건강진단 세부 결과를 분석한 결과, 이상지질혈증 유소견자는 6명으로 1.5%에 불과하였으나 검사 결과가 정상치를 상회하는 요관찰자가 32.3%에 달하여 건강진단을 받은 노동자의 3분의 1이 이상지질혈증 문제를 갖고 있는 것으로 나타났다. 건강진단 당시 간장질환을 앓고 있는 수검자는 없었으나, 20.5%에 해당하는 83명이 요관찰자로 나타났다. 이상지질혈증과 간장질환은 흔히 음주 와 관련이 크다. 한편 14.3%에 해당하는 58명은 고혈압 유소견자로 현재 치료가 필요하거나 치료를 받고 있는 상태였으며, 4.4%에 해당하는 18명은 당뇨 유소견자였다.

표 95. 모 지회 2013년도 건강진단 수진 결과 세부구분

	요관찰자		유소견자		계	
	명	%	명	%	명	%
이상지질혈증	131	32.3	6	1.5	137	33.8
간장질환	83	20.5	0	0	83	20.5
고혈압	2	0.5	58	14.3	60	14.8
당뇨	0	0	18	4.4	18	4.4
빈혈증	6	1.5	0	0	6	1.5
폐결핵	2	0.5	0	0	2	0.5
기타흉부질환(비결핵)	0	0	0	0	0	0.0

2) 산업재해 및 사망 자료 검토

또 다른 실태 자료로서 산업재해 발생 자료를 검토하였다. 2005년부터 9년간의 자료를 검토한 결과 총 61건의 산업재해가 발생하였고, 연 평균 6.8건 발생한 셈이었다. 이

가운데 51건은 부상, 10건은 질병이었으며, 42건은 산재 승인, 18건은 불승인 혹은 미확정, 1건은 미신청 상태였다. 질병 10건에는 뇌혈관질환 6건, 심혈관질환 2건, A형간염 및 다른 질병 2건 등이 있었는데, 이 중에서 산재 승인이 된 건은 뇌출혈, 뇌졸중 단 2건이었다.

표 96. 2005~2013년도 산업재해 발생 자료 요약

연도	총 건수	부상	질병
2005	10	9	1; 뇌출혈
2006	10	10	-
2007	8	8	-
2008	6	3	3; 급성심근경색, 급성간염, 헬스 중 사망
2009	7	4	3; 뇌출혈, 병사, 뇌경색
2010	8	7	1; 뇌졸중
2011	2	1	1; 심장마비
2012	4	4	-
2013	6	5	1; 정신질환
계	61	51	10

한편 2010~2013년 국내영업본부 직원 사망자료를 확보하여 검토한 결과, 4년 동안 19명이 사망한 것으로 기록되어 있으며, 6건은 뇌심혈관계 질환, 5건은 사고, 3건은 암, 1건은 자살, 그리고 4건이 기타 질환으로 기록되어 있었다.

이상 산업재해 보상 신청과 사망 기록 분석에서 확인할 수 있는 것은 첫째, 업무상 질병에 대한 산업재해 신청이 거의 없다는 특징이다. 9년 동안 단 10건의 질병만 산업재해보상으로 신청했고, 그것도 대부분 급사나 심각한 뇌심혈관계 질환 중심이었다. 업무상 질병을 산업재해로 인정받기 어렵고 따라서 질병에 대한 산업재해 보상 신청이 흔하지 않은 것은 사실이나, 판매위원회 노동자들 중 약 13.5%가 ‘심한 수준’ 이상의 근골격계 증상을 가지고 있는 현실(본 보고서 중 <각종 건강 지표>에서 근골격계 질환 증상 조사결과 참조)을 감안한다면 산업재해 신청을 주저하게 만드는 요인이 있을 것으로 보인다. 심지어 사망률이 높은 뇌심혈관계 질환의 경우에도 산업재해 보상 청구률이 낮은 것으로 보인다. 예를 들어 사망 자료에 의하면 2010년부터 2013년까지 6명이 뇌심

혈관계 질환으로 사망하였는데 이 중 단 2명만이 산업재해 보상을 신청한 것으로 기록되고 있다.

둘째, 뇌심혈관계 질환 위험이 상존한다는 점이다. 산업재해 보상을 청구한 10건의 질환 가운데 8건이 뇌심혈관계 질환이었으며, 이는 지난 9년 동안 매년 평균 최소한 1명이 발병했다는 점이다. 물론 뇌심혈관계 질환의 위험이 판매위원회만의 두드러진 특성이라 보기는 어렵지만 현재 40대 후반의 평균 연령인 점, 몇 가지 영역에서 높은 직무 스트레스 수준을 보이는 점, 이상지질혈증과 고혈압 등 뇌심혈관계 질환과 관련이 높은 만성 질환이 상당히 존재한다는 점 등을 고려하면, 앞으로 이 문제는 점점 더 증가할 것으로 예상된다. 더 늦기 전에 이에 대한 예방 관리 대책이 필요하다.

11. 각종 건강 지표

1) 체질량지수

체질량지수를 기준으로 할 때 과체중 및 비만에 해당하는 영업직 노동자의 비율이 사무직보다 두드러지게 많았다. 비만에 해당하는 경우는 영업직의 44.3%, 사무직의 9.2%였고, 비만은 아니지만 과체중인 경우는 영업직 31.1%, 사무직 16.6%이었다. 체질량지수가 정상 범위에 해당하는 비율은 사무직에서 62.7%였으나 영업직에서는 24.0%였다. 참고로 2012년 국민건강영양평가에서 조사된 전국 40대 남성의 비만율은 45.0%였다. 전국적으로 성인 인구의 비만율은 조금씩 늘어나는 추세인데, 판매위원회 노동자들에서도 42.1%로 2007년에 비해 2.4%p 높아졌다.

표 97. 체질량 지수

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직	
	명	%	명	%	명	%	명	%
저체중 (18.5미만)	24	1.5	53	1.2	22	0.6	31	11.4
정상 (18.5~23미만)	446	28.8	1,126	26.4	948	24.0	170	62.7
과체중 (23~25미만)	466	30.0	1,288	30.2	1,228	31.1	45	16.6
비만 (25이상)	615	39.7	1,796	42.1	1,750	44.3	25	9.2

2) 만성질환 유병률

여러 종류의 만성질환에 대하여 각각 한번이라도 앓아본 적이 있는지(평생 본인 인지 유병률)와 의사의 진단을 받은 적이 있는지(평생 의사 진단률)을 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

- 간암, 대장암, 폐암의 평생 의사진단 유병률은 참고치보다 높았고, 위암, 유방

암, 자궁경부암, 기타 암의 경우 평생 의사진단 유병률이 참고치와 비슷하거나 약간 낮게 나타났다.

○ 근골격계 질환 가운데 퇴행성 관절염, 류마티스 관절염, 골다공증은 참고치보다 낮았고, 디스크(추간판탈출)의 경우 비교할 만한 참고치는 없었으나 상당히 높은 유병률을 보였다.

○ 당뇨, 갑상선 장애 등 내분비 질환이나 빈혈은 참고치보다 낮은 유병률을 보였다.

○ 소화기계 질환 중 위십이지장 궤양, 간경변증, 순환기계 질환 중 고지혈증, 치질(치핵)도 참고치보다 높은 유병률을 나타내어 음주와 관련한 만성 질환 위험이 상당히 높다고 할 수 있다.

○ 순환기계 질환 중 고혈압이나 뇌졸중(중풍), 협심증의 평생 의사진단 유병률은 참고치보다 다소 낮으나 생명을 직접 위협할 수 있는 심근경색증의 유병률은 참고치보다 오히려 높았다.

○ 호흡기계 질환 중 결핵이나 천식 등의 유병률이 참고치보다 낮게 나온 것은 예상가능한 결과였으나, 만성폐쇄성폐질환이나 기관지 확장증의 유병률이 참고치보다 높게 나온 것은 예상 밖의 결과였다. 이들 중 일부는 임상적인 의미를 가지는 것이 아니라, 건강진단이나 각종 건강 관련 매체를 통해 부정확하게 들었던 설명들의 영향을 받아 응답한 것으로 보인다. 백내장이나 녹내장, 악관절질환 등도 실제로 다른 사람들보다 더 많이 병에 걸린다기 보다는, 정기적인 건강진단 등을 통해서 경미한 수준의 질병까지 조기에 발견해서 유병률이 높게 나타났을 가능성이 크다.

표 98. 자기인식 평생 유병률과 의사진단 평생 유병률 (단위: 1천명당 빈도)

구분	질병명	평생 유병률			평생 의사진단 유병률		
		명	유병률	참고치	명	유병률	참고치
암	위암	267	54.4	6.5	25	5.1	6.5
	간암	253	51.6	1.5	22	4.5	1.5
	대장암	256	52.2	2.3	28	5.7	2.3
	유방암	234	47.7	3.9	16	3.3	3.7
	자궁경부암	232	47.3	4.4	17	3.5	4.4
	폐암	244	49.7	1.3	15	3.1	1.3
	기타 암	288	58.7	12.1	51	10.4	12.1
근골격계	골(퇴행성)관절염	412	84.0	148.6	155	31.6	113.4

	류마티스성 관절염	332	67.7	24.4	83	16.9	20.1
	골다공증	267	54.4	75.4	40	8.2	72.8
	디스크(추간판탈출)	737	150.2		477	97.2	
내분비, 대사성	당뇨병	448	91.3	78.0	260	53	77.2
	갑상선 장애	358	73.0	35.1	134	27.3	34.2
소화기계	빈혈	450	91.7	162.7	120	24.5	64.4
	위십이지장궤양	701	142.9	63.9	350	71.3	61.4
	만성간염	322	65.6		85	17.3	
	간경변증	262	53.4	1.9	36	7.3	1.9
순환기계	고혈압	856	174.4	208.2	653	133.1	204.1
	고지혈증	975	198.7	80.9	706	143.9	77.4
	뇌졸중(중풍)	273	55.6	20.2	33	6.7	19.4
	심근경색증	285	58.1	7.3	51	10.4	7.2
	협심증	285	58.1	13.2	45	9.2	12.0
	치질(치핵)	988	201.3	173.2	513	104.5	86.0
호흡기계	결핵	354	72.1	61.1	96	19.6	57.0
	천식	255	52.0	40.6	15	3.1	31.0
	만성폐쇄성 폐질환(만성기관지염.폐기종)	317	64.6	6.4	54	11	5.9
	만성부비동염(축농증)	299	60.9	58.7	45	9.2	43.3
	기관지확장증	389	79.3	3.6	125	25.5	3.5
	알레르기성 비염	267	54.4	146.1	18	3.7	100.8
눈, 귀	백내장	887	180.8	90.9	491	100.1	88.9
	녹내장	325	66.2	9.3	89	18.1	9.3
	만성 중이염	270	55.0	37.8	44	9	32.0
치아, 구강	치아우식증	302	61.5		60	12.2	
	치주질환	431	87.8		165	33.6	
	악관절질환	1108	225.8	31.4	632	128.8	14.2
기타	아토피성피부염, 피부알레르기	322	65.6	34.5	58	11.8	23.2
	만성신부전	664	135.3		299	60.9	
	요실금	251	51.2	2.5	22	4.5	2.5
		267	54.4	67.5	22	4.5	14.0

※ 참고치는 《2009년도 국민건강영양조사(보건복지부)》 전일제 상용직 임금근로자 자료에서 얻음.

만성질환 유병률 해석에서 주의할 점은 첫째, 참고치와 직접 수치를 비교하기 어렵다는 것이다. 참고치는 《2009년도 국민건강영양조사》 중 전일제 상용직 노동자들의 자료를 바탕으로 추출한 것이므로, 그 연령 구조가 판매위원회 설문 참여자들과 다르다.

두 번째 주의할 점은 설문 참여자들이 잘못 응답했을 가능성이다. 본인 인지 유병률은 말 그대로 본인이 생각하기에 그 병을 앓았던 적이 있는지를 묻는 것이기 때문에 정확한 의사의 진단을 받은 경우와 받아본 적 없는 경우가 모두 포함되어야 하는데, 일부 응답자들은 의사의 진단을 받은 적이 있다고 응답해놓고 ‘한번이라도 앓아본 적은 없다’고 응답하기도 했다. 의사의 진단은 받았지만 본인이 앓은 적은 없는 경우란 있을

수 없기 때문에 문항의 뜻을 오해한 것으로 보이지만, 임의로 설문 결과를 바꿀 수 없기에 그대로 분석에 포함시켰다. 따라서 유병률이 낮은 질환의 경우 이런 응답자들 때문에 실제 유병률과 상당히 다르게 조사되었을 수 있다.

한편 만성 질환 유병률은 2007년의 자료와 굳이 비교하지 않았다. 왜냐하면 평생 유병률이란 지금까지 살아오면서 한번이라도 경험한 적이 있다는 뜻이므로 동일한 집단에서 조사할 경우 나중에 조사한 유병률이 더 높기 마련이기 때문이다. 물론 신규 입사자가 들어오고 질환에 걸렸던 사람이 퇴사하는 등 유병률을 낮추는 요인들도 있으나 본 연구에서는 별다른 의미를 갖기 어려워 분석에서 제외하였다.

3) 주관적 건강상태

평소 자신의 건강에 대하여 ‘매우 좋음’ 혹은 ‘좋음’ 으로 평가한 경우는 32.6%로 2007년 조사결과 28.0%에 비해 4.6%p 늘었다. 그러나 자신의 건강을 ‘나쁨’ 혹은 ‘매우 나쁨’ 으로 평가한 경우도 16.4%로 2007년도에 비해 2.1%p 늘었다. 또한 전국 성인들 중 40대 연령군에서 34.7%가 자신의 건강을 ‘매우 좋음’ 혹은 ‘좋음’ 으로 평가한다는 점에 비추어 보면 설문 참여자들의 주관적 건강상태 인식도는 낮은 편이라고 할 수 있다.

표 99. 주관적 건강상태 인식도

	2007년 전체		2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직		2012년 일반인구 40대*	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
매우 좋음	42	2.7	152	3.1	139	3.3	4	1.1	4.4	
좋음	399	25.3	1432	29.5	1248	29.9	103	28.9	30.3	
보통	910	57.8	2476	51.0	2094	50.0	200	56.0	53.3	
나쁨	204	13.0	749	15.4	654	15.7	49	13.7	10.9	
매우 나쁨	20	1.3	49	1.0	45	1.1	1	0.3	1.1	

* 2012년 일반인구 40대의 자료는 《2012년도 국민건강영양조사(보건복지부)》 결과에서 가져옴.

4) 아파서 일하지 못한 날, 아픈데도 출근한 날

지난 1년 동안 건강문제로 출근하지 못한 날은 전체적으로 평균 0.7일이었고 영업직이 0.7일, 사무직이 1.9일이었다. 이를 성별로 나누어 분석해보면 영업직 남성이 0.7일, 영업직 여성이 0.4일, 사무직 남성이 1.6일, 사무직 여성이 1.9일로 성별 차이보다는 직무별 차이가 더 중요한 요인임을 알 수 있다. 단, 이러한 차이는 표준편차가 너무 커서 통계적으로 유의하지는 않았다. 직책별로 나누어 분석해 보면 직책이 높을수록 더 짧아지는 것으로 나타났고 나이에 따라서도 유사한 결과를 보였다. 상용직 전일제 임금노동자를 대상으로 한 「2011년 근로환경조사」 결과와 비교했을 때 영업직 노동자는 참고치와 같았고 사무직 노동자는 참고치보다 1.7일 더 길었다.

표 100. 지난 1년 동안 직무별 아파서 결근한 횟수 (단위:일)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2014년	전 제	4,798	0.7	5.6	0	200
	영업직	4,134	0.7	5.1	0	200
	사무직	355	1.9	11.0	0	180
상용직·전일제 임금근로자		22,794	0.7	6.2	0	365

※ 비교 참고치 출처 : 「2011년 근로환경조사」

표 101. 지난 1년 동안 아파서 결근한 횟수-성별 (단위:일)

		응답수(명)	결근일 평균	표준편차	p-value
영업직	남성	3,894	0.7	5.2	0.118
	여성	151	0.4	1.3	
사무직	남성	53	1.6	3.2	0.7114
	여성	293	1.9	12.0	

표 102. 지난 1년 동안 아파서 결근한 횟수-직책별 (단위:일)

		응답수(명)	결근일 평균	표준편차	p-value
영업직	사원, 주임	452	1.3	9.9	0.0198
	대리, 과장급	2,102	0.7	3.2	
	차장급 이상	1,499	0.5	5.3	
사무직	사무직 4~5급	254	2.1	12.9	0.448
	대리급	98	1.4	3.2	

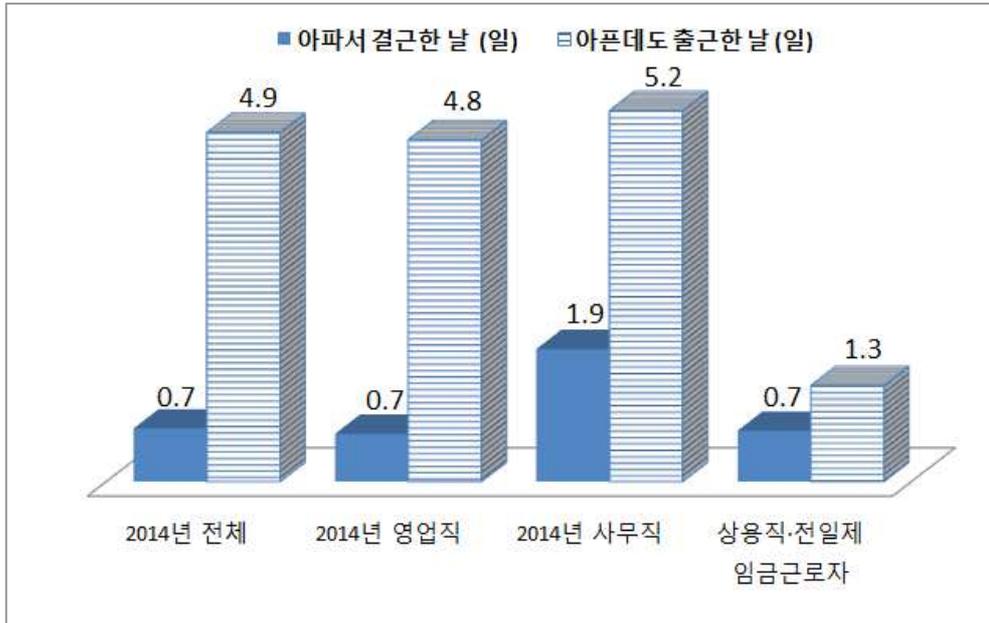
지난 1년 동안 몸이 아픈데도 출근한 날은 전체적으로 평균 4.9일이었고 영업직이 4.8일, 사무직이 5.2일이었다. 역시 상용직 전일제 임금노동자를 대상으로 한 2011년 근로환경조사 결과와 비교했을 때 영업직 노동자는 3.5일 더 길었고, 사무직 노동자는 참고치보다 3.9일 더 길었다. 사무직 노동자들이 아파도 잘 쉬지 못하는 배경에는 지점 내에 자신의 일을 대체할 인력이 거의 없는 현실이 작용하는 것 같다. 성별, 나이, 직책별로 분석했을 때 통계적으로 의미있는 차이는 없었다.

표 103. 지난 1년 동안 아픈데도 출근한 횟수 (단위:일)

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2014년	전 체	4,716	4.9	14.5	0	365
	영업직	4,070	4.8	13.3	0	365
	사무직	346	5.2	18.8	0	250
상용직·전일제 임금근로자		22,760	1.3	8.7	0	365

※ 상용직·전일제 임금근로자 자료 출처 : 근로환경조사 2011년도 자료

그림 26. 지난 1년간 아파서 일하지 못하거나 아픈데도 출근한 날 수



5) 근골격계 증상

업무관련성 근골격계질환은 미국의 국립산업안전보건연구원(National Institute of Occupational Safety and Health NIOSH)에서 ‘과거에 사고나 손상을 받지 않은 사람이 현재의 직업에서 일하면서 목, 어깨, 주관절이나 전완부 또는 손이나 손목의 관절 부위에 통증, 경직, 작열감, 저림의 증상이 일주일 이상 지속되거나 일 년 동안 최소한 한 달에 한번이상 나타나는 경우’ 로 정의하고 있다.

- ▶ 기준 1 : 지난 1년 동안에 1주일 이상 지속되거나 한 달에 1회 이상 나타나는 경우 (NIOSH 기준)
- ▶ 기준 2 : 증상이 기준 1에 해당하며 평균적인 증상 정도가 ‘중간정도로 심하다’ 이상인 경우 (NIOSH 기준, 정밀검사가 필요한 경우)
- ▶ 기준 3 : 증상이 기준 1에 해당하며 평균적인 정도가 ‘심하다’ 이상인 경우 (치료가 필요한 경우)
- ▶ 기준 4 : 기준 3에 해당하고 증상이 지난 1주일 동안 있었던 경우(당장 치료가 필요한 경우)

설문 참여자들 중 근골격계질환 증상은 기준1이 72.1%, 기준2가 28.7%, 기준3이 13.5%, 기준4가 12.8%로 나타났다. 신체부위별로는 어깨, 목, 등·허리 순이었다. 기준 1을 기준으로 비교해 보면 이전에 비해 2.4% 증가하였고 영업직이 72.3%, 사무직이 83.2%였다. 나이와 직책에 따라 통계적으로 의미있는 차이는 없었다. 영업직은 성별에 따른 차이가 없고 사무직에서는 여성이 남성에 비해 증상 유병률이 더 높았다.

표 104. 근골격계 질환 증상 기준별 빈도

	기준1		기준2		기준3		기준4	
	명	%	명	%	명	%	명	%
목	2,358	47.9	801	16.3	327	6.6	314	6.4
어깨	2,482	50.4	876	17.8	379	7.7	364	7.4
팔/팔꿈치	620	12.6	217	4.4	95	1.9	90	1.8
손목/손가락	794	16.1	230	4.7	98	2.0	92	1.9
등/허리	1,665	33.8	679	13.8	292	5.9	271	5.5
무릎/다리	1,266	25.7	424	8.6	172	3.5	164	3.3
발/발목	728	14.8	261	5.3	103	2.1	98	2.0
한 곳 이상	3,548	72.1	1,411	28.7	666	13.5	629	12.8

그림 27. 2007년과 2014년 근골격계 질환 기준1 증상 빈도 비교



업무관련성 근골격계 질환은 업무상 질병의 70%를 차지하는 중요한 질환이다. 그동안은 주로 제조업에 국한된 문제로 인식되어 왔으나 지난 통계를 살펴보면 2006년 근골격계 질환자 중 제조업 노동자 비율이 54.6%였으나 2008년에는 48.3%, 2010년에는 44.7%로 제조업의 비중이 점점 감소하는 것으로 나타났다. 근골격계 질환 산재 인정이 까다로워지면서 제조업 노동자들의 산재신청이나 산재인정이 감소 혹은 정체하는 한편, 산업구조의 변화에 따라 그 수가 늘어나고 있는 비제조업 노동자들에서 근골격계 질환으로 산재신청하는 경우가 상대적으로 늘고 있기 때문으로 보인다.

사무직 노동자들은 지속적으로 앉아서 작업해야 하기 때문에 몸통, 목, 어깨가 고정된 자세를 유지하게 된다. 고정된 자세는 국소적인 압박의 원인이 될 수 있으며, 특정 근육이 지속적으로 수축되도록 한다. 지속적으로 수축된 근육에는 혈액이 제대로 공급되지 않게 되며, 불충분한 혈액공급은 근육피로를 가중시킨다. 사무직 노동자의 업무는 대체로 신체 활동이 제한되어 있으므로 업무 이외 별도로 운동을 하지 않을 경우 운동 부족과 근력 약화가 발생하기 쉬우며 이 역시 근골격계 질환의 위험요인이 된다.

사무직 노동자들은 대부분 장시간 컴퓨터에 노출되게 된다. 이처럼 컴퓨터 모니터 등 장시간 VDT 작업환경¹⁴⁾에 노출되는 경우 “VDT 증후군” 이라고 불리는 근골격계질환에 노출될 수 있다. VDT를 사용하는 작업으로 인해 거북목 증후군, 목 디스크, 수근관 증후군 등 상지부위 근골격계질환을 호소하는 경우가 바로 이에 해당한다. 많은 시간을 컴퓨터나 책상 앞에서 지내는 경우, 앉은 자세 중에 정상적인 척추자세의 유지가 힘들어지면서 머리를 척추 중심선보다 앞으로 내미는(Foreward Head Posture) 자세를 취하게 되는데, 이렇게 되면 경추의 전만 증가, 흉추와 요추의 후만 증가를 가져오게 되어 목과 어깨 근육, 경추에 부담을 주게 된다.

한편, 판매위원회 사무직 노동자의 경우 정신노동 및 감정노동을 하는 경우가 많으므로 여러 가지 직업적 스트레스 요인에 노출되는 경우가 많다. 스트레스는 우리 몸에 스트레스 반응을 유발하여 자율신경계에 영향을 미쳐 다양한 신체 증상을 일으킬 수 있으며, 그 중 하나가 근골격계 질환의 증상을 악화시키는 것이다. 직무 스트레스는 고혈압, 뇌심혈관계 질환의 위험 요인일 뿐 아니라 근골격계 질환에서도 독립적인 위험요인으로 알려져 있다.¹⁵⁾

6) 우울증

조사 결과 설문참여자들의 우울 수준 점수는 전체 평균 10.2점, 영업직이 10.3점, 사무직이 8.5점이었다. 전문가와의 상담이나 치료가 필요하다고 보는 ‘중등도 이상의 우울상태’ 는 약 25%로 4명 중 1명 정도에 해당하는 높은 유병률을 보였다. 2007년과 비교할 때 전체 평균 점수는 0.6점 줄었고 ‘우울하지 않은 상태’ 에 해당하는 경우가 53.5%로 이전에 비해 3.5%가량 늘었으나 ‘심한 우울상태’ 또한 8.3%로 2007년 7.9%에 비해 0.4% 늘어났다.

14) VDT는 Visual Display Terminals의 약자로, 영상표시단말기라고도 한다. VDT 작업이라 함은 모니터 앞에서 키보드, 마우스, 프린터 등을 이용해서 업무를 처리하는 모든 작업을 일컫는다. (네이버 지식백과)

15) 「한국지엠사무직회 근골격계질환 실태조사」 (한국노동안전보건연구소, 2014)

그림 28. BDI 척도를 이용한 우울수준 평가 결과

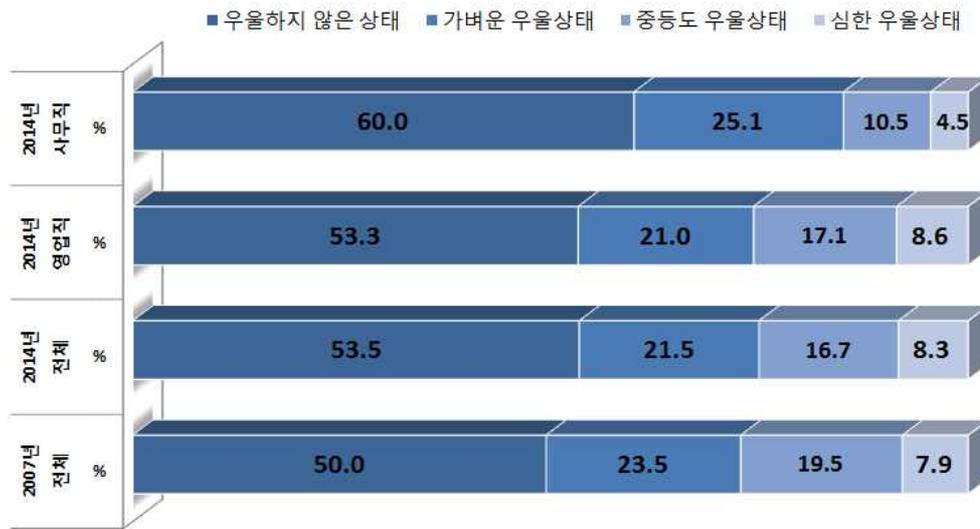


표 105. BDI 척도를 이용한 우울 수준 점수 비교

		응답수(명)	평균	표준편차	최소값	최대값
2007년	전체	1,372	10.8	8.8	0	57
2014년	전체	4,554	10.2	8.8	0	63
	영업직	3,932	10.3	8.9	0	63
	사무직	335	8.5	7.4	0	38

우울 수준 점수는 성별 차이를 크게 보이지 않았으나 연령과 직책에 따라서는 다소 차이를 보였다. 30대 이하의 경우 직책이 낮을수록 점수가 높고 40대, 50대 이상의 경우 직책이 높을수록 점수가 낮았다. 특히 50대 이상의 사원·주임급과 30대 이하의 차장급 이상에서 우울 수준 점수가 다른 집단에 비해 상당히 높았다.

표 106. 연령대/직책별 우울점수

		응답수(명)	평균	표준편차
30대 이하	사원, 주임	140	8.9	9.6
	대리급, 과장급	172	9.9	8.2
	차장급 이상	13	13.1	8.4
40대	사원, 주임	248	11.2	8.1
	대리급, 과장급	1,214	11.2	9.0
	차장급 이상	757	8.6	8.4
50대 이상	사원, 주임	26	15.9	11.3
	대리급, 과장급	517	11.5	8.9
	차장급 이상	544	9.3	8.5

7) 자살에 대한 생각과 시도

지난 1년 동안 자살에 대한 생각을 한 적이 있다고 응답한 경우는 전체 설문 참여자의 11.3%였고 영업직이 11.2%, 사무직이 9.5%이었다. 자살 시도를 해 본적이 있다고 응답한 경우가 전체 1.2%였고 영업직이 1.2%, 사무직이 0.3%이었다. 일부 상용직 전일제 임금노동자를 대상으로 한 《2012년도 국민건강영양조사》 결과와 비교해 보았을 때, 판매위원회 설문 참여자들은 자살생각과 자살시도 모두 높았고 특히 자살시도는 3배 이상 높은 것으로 나타났다.

표 107. 지난 1년간 자살에 대한 생각 해본지 여부

자살을 생각해본 적	2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직		상용직·전일제 임금근로자		상용직·전일제 판매종사자	
	명	%	명	%	명	%	명	%	명	%
있다	529	11.3	453	11.2	33	9.5	128	9.0	8	9.6
없다	4,163	88.7	3,587	88.8	315	90.5	1,300	91.0	75	90.4

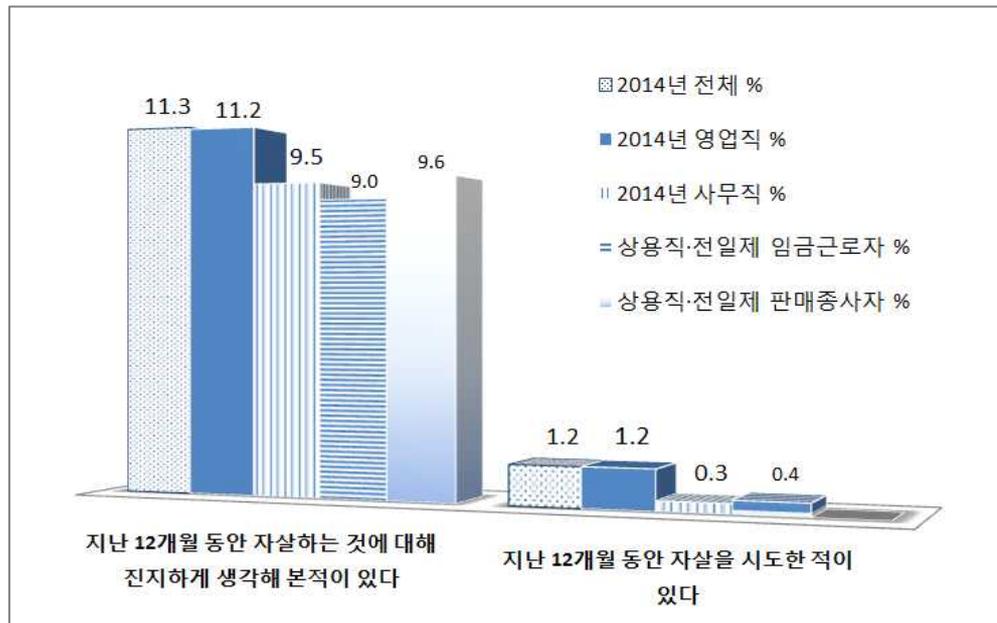
※ 비교한 참고치 출처는 《2012년도 국민건강영양조사(보건복지부)》

표 108. 지난 1년간 자살 시도 여부

자살을 시도해 본 적	2014년 전체		2014년 영업직		2014년 사무직		상용직·전일제 임금근로자	
	명	%	명	%	명	%	명	%
있다	57	1.2	49	1.2	1	0.3	6	0.4
없다	4,634	98.8	3,990	98.8	347	99.7	1,422	99.6

※ 비교한 참고치 출처는 《2012년도 국민건강영양조사(보건복지부)》

그림 29. 지난 1년간 자살 생각과 시도 여부-직무별



참고로 2007년 증권산업 노동자 1,313명을 대상으로 똑같은 BDI 우울증상 설문 도구를 이용하여 조사한 결과에서는 약 18%가 중등도 및 심한 우울 상태로 나타난 바 있다. 당시 증권산업 노동자들에 대한 조사는 2004년 인력 구조조정 본격화 이후 십여 명이 과로사 및 자살에 이르렀고 이후 자본시장통합법 등 업무환경변화로 인해 과로사, 압, 자살 등의 문제가 심각하게 대두된 상황에 이루어진 것이었다. 이에 견주어 중등도 이상의 우울증상이 더 많은 현재 판매위원회 조합원들의 상태는 대단히 심각한 것이다. 자살에 대한 생각이나 시도 역시 참고치보다 높은 수준인데, 실제로 우울증상은 자살에 대한 생각이나 시도 등으로 이어질 수 있다. 또한 이런 정신 건강 상의 문제는 직무 스트레스나 직장 내 폭력의 결과 혹은 원인으로 작용할 수도 있기 때문에, 문제의 원인과 악화요인을 분석하여 건강과 생명을 지키기 위한 방안을 찾는 데 힘을 쏟아야 한다.

Ⅲ. 결론 및 제언

이번 조사의 중요한 취지는 판매위원회 노동자들의 직무스트레스 요인과 관련 노동조건 및 건강 지표 현황을 파악하는 것과 아울러 2007년 조사결과와 비교하여 변화 양상을 읽어내는 것에 있었다.

이런 비교 연구에서 중요한 것은, 어떤 지표의 양적인 변화를 단순하게 기록하는 것이 아니라 시간의 흐름에 따라 그 지표의 변화가 기대했던 방향, 기대했던 양 만큼 진행되었는지를 분석하는 데 있다. 가령 이번 연구 결과에서 설문 참여자들의 평균 연령이나 근속기간은 각각 46.0세, 19.4년으로 2007년 설문조사에 비해 6.7년 많았는데, 이것은 7년 전과 거의 동일한 집단이 그대로 설문조사에 응하였기 때문에 나타난 자연스러운 결과다.

이런 점을 염두에 두고, 이번 조사의 주요 결과들을 요약하면 다음과 같다.

1. 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인 중 가장 문제가 되는 요인들은 직무불안정, 관계갈등, 조직체계 영역으로 나타났다. 이 요인들은 2007년부터 지금까지 개선되지 않고 있거나 심지어 악화되기까지 하여, 이미 만성적인 직무스트레스로 작용하고 있을 것으로 보인다.

특히 관계갈등의 경우 영업직 노동자들에서 매우 두드러지게 나타났는데, 다른 조사 항목에서 85~90%의 노동자들이 고객이나 동료와의 갈등 증가를 호소한 점, 73%에서 업무와 관련한 징계의 증가를 경험한 점, 직장 내 미행 및 감시를 직 간접적으로 경험한 노동자가 30%를 넘고 신체적 폭력에 대한 직 간접 경험도 4%에 달한다는 점 등을 종합적으로 고려하면 관계갈등의 양상이 상당히 공격적, 파괴적으로 진행될 우려가 있

다.

직무스트레스 요인들 가운데 물리적 환경, 직무요구, 직장문화 영역은 전반적으로는 심각하지 않지만 일부 직무와 성별에서 문제가 될 가능성이 있다. 직무자율이나 보상부적절 영역은 참고치와 비교할 때 상대적으로 양호한 편으로 나타났다. 단, 이런 결과를 해석할 때에는 조사 도구가 판매위원회 노동자들의 현실을 얼마나 충분히 담아낼 수 있는지를 감안할 필요가 있다. 예를 들어 다른 조사항목에서는 60~70%의 노동자들이 근태 관리 및 이를 이용한 징계가 늘었다고 호소하고 있지만, 이런 변화가 직무스트레스 요인 평가에는 제대로 반영되지 않을 수 있다.

표 109. 직무스트레스 요인별 변화 양상

	영업직 남성	사무직 남성	영업직 여성	사무직 여성
물리적 환경	*	**	*	*
직무요구	**	*	*	**
직무자율	*	*	*	*
관계갈등	****	***	****	(*)
직무불안정	***	***	***	***
조직체계	***	****	*	***
보상부적절	*	*	*	*
직장문화	*	***	*	(*)

※ 각 기호의 의미는 다음과 같음.

- * A유형: 참고치 이하이며 악화되지 않음.
- (*) A'유형: 2007년에는 참고치보다 높았으나 2014년에는 참고치와 같은 수준.
- ** B유형: 아직 참고치 이하이나 악화됨.
- *** C유형: 악화되지 않았으나 여전히 참고치보다 높음.
- **** D유형: 참고치보다 높고, 악화됨.

2. 노동조건

노동조건은 7년 사이에 악화된 것이 무엇인지를 보는 것만이 아니라, 마땅히 개선되어야 하는 것들이 과연 충분히 개선되었는지를 보는 것도 중요하다. 가령 2007년에 비해 일 노동시간과 주 노동시간의 평균 길이는 약간씩 줄어들었지만, 오히려 노동시간

이 2009년보다 늘었다고 응답한 사람들도 26%에 달했다는 사실을 함께 해석해야 한다. 자신의 노동강도가 강하다고 생각하는 사람은 2007년보다 약간 줄었지만, 여전히 50%에 달한다는 점, 업무를 마친 뒤 정신적 소진감을 느끼는 경우가 줄어들기는 하였으나 여전히 70.7%에 달하고, 육체적 소진감을 느끼는 경우는 오히려 예전보다 늘었다는 점 등을 종합해서 보아야 한다.

특히 80% 이상의 노동자들은 2009년에 비하여 새로운 지식이나 기능을 습득해야 하는 부담이 늘고, 고객만족과 관련한 통제가 많아졌다고 체감하고 있는 점, 50% 이상의 노동자들이 업무 종류나 업무량이 늘었다고 느끼는 점 등을 감안하면, 앞서 직무스트레스 요인 중에서 직무요구 영역의 점수가 영업직 남성, 사무직 여성에서 증가한 것이 단지 우연이 아니라 실제 직무요구도가 상승하는 경향을 반영한 것일 수도 있다.

실제로 자동차 영업 분야는 독특한 업무 성격과 환경 특성을 가지고 있기 때문에, 단순히 다른 업종과의 상대적인 비교를 통해 노동조건을 진단하면 문제점을 발굴하고 개선하는 게 아니라 노동조건 상의 문제를 정당화하거나 심지어 하향평준화해버릴 우려가 있다. 따라서 이후 노동조건 분석에서는 노동자의 건강, 삶의 질 등 노동조건을 평가하는 가치와 기준을 제대로 세우는 것이 무엇보다 중요하겠다.

예를 들어 판매위원회의 노동시간을 단순한 수치만 놓고 보면 초장시간 노동을 하는 한국 사회에서는 별 문제가 없는 것처럼 곡해하기 쉽다. 그러나 노동자 건강권의 차원, 가족 친화성과 성평등의 차원, 노동자의 선택권의 차원 등 바람직한 노동시간이 갖추어야 할 요소들¹⁶⁾을 기준삼아 평가하면 그 결과는 사뭇 달라진다. 우선 안전보건의 경우, 판매위원회 노동자들의 노동시간은 안전사고를 급격히 증가시킬 만큼 길지는 않다. 그러나 1년에 4.9일은 몸이 아픈데도 출근을 해야 하는 현실이다. 그렇다면 현재 판매위원회 노동자들의 노동시간은 직접적인 사고 위험을 높일 정도의 장시간 노동은 아니지만, 건강상태에 따라 발생하는 휴식의 필요를 충족하기에는 부족한 상황이라고 진단할 수 있다. 둘째, 가족 친화성과 성평등을 고려하면, 판매위원회 노동자 4명 중 1명은 가

16) 국제노동기구의 <노동 및 고용조건 프로그램(the ILO's Conditions of Work and Employment Programme)>에서는 “괜찮은 노동시간”이 갖추어야 할 요소를 다음 다섯 가지로 제시하고 있다: 안전보건을 증진시켜야 한다, 가족 친화적이어야 한다, 성평등을 증진시켜야 한다, 기업의 생산성을 높여야 한다, 노동시간에 대한 노동자의 선택권과 영향력을 촉진해야 한다. (출처: International Labour Office, <Decent working time: New trends, new issues>, p420, 2006.)

정생활이나 사회생활을 하기에 근무시간이 적당하지 못하다고 평가하고 있다. 여성 노동자들은 휴일에도 거의 쉬지 못하고 가사노동의 이중 부담을 지고 있다. 이런 차원에서 보면 가족친화 및 성평등 증진 측면에서 판매위원회 노동자들의 노동시간은 적절하지 못하다. 셋째, 영업직 노동자들은 근무시간과 여가시간의 경계가 없이 365일 24시간 노동하고 있는데, 이를 기업의 생산성 및 노동자의 선택권과 영향력 차원에서 보면, 현재 판매위원회 영업직 노동자들의 노동시간을 구성하는 기준은 전적으로 기업의 생산성에 달려있으며, 최근 미행감시와 징계, 근태관리 강화 등을 통해 노동자의 선택권이나 영향력은 더욱 줄어들 것으로 우려된다.

한편, 2014년 조사사업에서 새롭게 추가한 감정노동 항목과 직장 내 폭력 항목들은 예상했던 것보다 훨씬 더 부정적인 결과를 보이고 있어 주목이 필요하다. 판매위원회 노동자들의 83.5%는 감정을 숨기고 일하는데, 이는 비교집단에 비해 2배 이상 높은 비율이다. 미행/감시나 따돌림, 신체적 언어적 폭력 등 어느 한 가지 이상의 직장 내 폭력에 직·간접적으로 노출된 적 있는 노동자의 비율이 37.7%에 이른다는 것도 심각한 수준이다. 가장 흔한 언어폭력의 경우 직접 노출되는 경우가 10%를 상회하고, 심지어 신체적 폭력도 2%가 직접 당했다고 하는데, 이처럼 폭력적인 문화가 종전에 비해 나아지고 있는지 악화되고 있는지, 그 원인과 대안은 무엇인지 제대로 진단이 필요한 상태다.

3. 사회적 건강

사회적 건강에서는 크게 경제적 필요 충족과 일-가정 균형 및 여가생활을 중심으로 조사하였다. 하루 평균 8.5시간의 노동시간은 한국 사회에서 상대적으로 길지 않은 축에 속하지만, 여전히 노동자의 필요에는 모자라다. 특히 30대 여성 노동자들 중 30%는, 현재 노동시간이 사회 생활을 유지하는데 적절치 못하다고 응답하였는데, 이는 가사노동으로 인한 이중 부담 때문으로 보인다.

판매위원회 노동자들의 가사 노동시간은 성별로 매우 큰 편차를 보인다. 여성 노동자들의 경우 평일에는 2.5~3.3시간, 휴일에는 5.5~8.2시간 가량 가사노동을 하고 있어, 사실상 쉴 시간을 갖지 못하는 반면, 남성 노동자들은 평일 1.2시간, 휴일 3시간 정도만

을 가사노동에 할애하고 있다. 여가 생활을 즐기지 못하는 이유도 남성 노동자들은 주로 비용 문제를 꼽았지만, 여성 노동자들은 주로 피로와 가사부담을 꼽았다.

여가 생활의 제1순위도 성별로 큰 격차를 보였다. 남성 노동자들은 영업직의 경우 31.9%, 사무직의 경우 23.5%가 스포츠 활동을 1순위 여가로 꼽았으나, 여성 노동자들은 영업직의 27.4%, 사무직의 41.6%가 가사노동을 꼽았다.

임금 수준이나 생활비 지출 수준의 경우, 임금의 인상이나 물가의 상승 및 사업장의 특성 등을 고루 고려하면 지난 7년간 상당한 폭으로 증가했음을 쉽게 예상할 수 있으며, 실제 분석 결과 임금이나 지출 수준이 늘어난 것으로 나타났다. 보상부적절 영역의 직무스트레스 점수는 2007년이나 2014년 모두 비교적 양호한 편이었다.

그런데 현재의 소득으로 경제적 필요를 충족하지 못하고 있는 경우는 2007년에 비해 줄기는 하였으나 여전히 절반을 넘었다. 이들은 경제적 필요를 충족시키고 있는 집단과의 소득 격차는 그리 크지 않았지만, 각 가구가 필요로 하는 지출 수준 및 영업직 노동자들이 영업활동을 위해 사적으로 들이는 비용까지 고려하면 상당한 격차를 나타냈다. 이는 판매위원회 노동자들의 사회경제적 건강을 안정화시키는 차원에서 임금의 인상 뿐 아니라 개별 영업비용 부담 경감책도 마련될 필요가 있음을 시사한다.

또한 임금 총액은 늘었으나 기본급의 비중이 적고 성과급 비중이 높은 임금 구조의 불안정성은 전혀 개선되지 않고 오히려 2007년보다 심각하게 악화된 것으로 나타났다. 노동자들의 사회경제적 건강을 위하여 앞으로의 임금 개선책에는 양적인 차원 뿐 아니라 질적인 차원을 함께 고려해야 한다.

이런 불안정성이 반영되었기 때문인지, 소득과 재산을 기준으로 했을 때 본인의 사회적 지위를 스스로 평가한 점수는 실제 연평균 임금이 훨씬 낮은 정규직 전일제 임금 노동자들 평균보다도 더 낮았다.

주관적 사회적 지위 점수는 소득이 아니라 직업을 기준으로 할 때 점수가 더 낮았는데, 이는 직업에 대한 자긍심이나 업무 만족도가 상당히 저하되어 있음을 간접적으로

시사하는 결과다. 비록 직무스트레스 요인 평가에서 보상 부적절 영역에 대한 점수는 상당히 낮고 안전하게 나왔지만, 노동에 대한 심리적 사회적 인정이나 보상, 그리고 심지어 경제적 보상에서도 적절하지 못한 부분이 있다는 것을 다른 조사 도구를 통해 확인한 셈이다.

4. 건강 행동 및 건강 지표

건강관련행동의 경우, 이번 조사에서 흡연율이 약간 줄어든 점이나 음주율이 다소 줄면서 고위험 음주율은 오히려 늘어난 점은 모두 일반인구집단과 비슷한 변화 흐름이었다. 다만 운동의 경우, 일반인구집단에서는 꾸준히 운동하는 사람의 비율이 줄어드는 것과 달리 판매위원회 노동자들은 오히려 7.6%정도 늘어났다.

이처럼 기대와 다른 방향의 변화를 보인 데에는 판매위원회 노동조건 특성이 작용했을 것으로 추정할 수 있다. 즉, 노동시간이 그리 길지 않은 점 등 일반인구집단에 비해 상대적으로 운동하러 다니기에 더 나은 여건을 갖추고 있기 때문일 수도 있고, 영업직 노동자들의 경우 고객 확보와 관리 차원에서 스포츠 동호회 활동을 많이 하기 때문일 수도 있다. 실제 조사 결과에서도 운동을 꾸준히 하는 사람들의 비율이 영업직(81.8%)에서 사무직(46.9%)보다 월등히 높았다.

이렇게 꾸준히 운동하는 사람이 많은데도 근골격계 질환 증상 유병률은 상당히 높았다. 설문 참여자의 72.1%가 증상을 경험하였고, 의학적인 조치가 필요한 중등도 이상의 증상 경험자도 28.7%에 이르는 수준이었다.

몸이 아픈데도 나와서 일을 해야 하는 상황(presenteeism)은 몸이 아파서 일하지 못하는 경우(absenteeism) 만큼이나 노동보건 영역에서 매우 중요한 지표이다. 2011년 근로환경조사 결과 중 상용직 전일제 임금노동자들은 1년 평균 1.3일은 아파도 출근을 했는데, 판매위원회 영업직 노동자들은 1년에 4.8일, 사무직은 5.2일을 아픈데도 나와서 일하고 있었다. 이처럼 몸이 아플 때 바로 건강을 돌보지 못하면 병을 키울 수 있다. 지난 9년간의 산업재해 보상 신청 자료에 기록된 10건의 업무상 질병 중에 8건이 뇌심

혈관계 질환이었고, 무작위로 선정된 한 지회의 건강진단자료를 분석하니 총 수진자 400여 명 중에 정상 소견은 30%에 불과했다.

일부 건강 지표에서는 양극화가 진행되고 있음을 시사하는 결과도 발견되었다. 주관적 건강 인식도는 좋은 쪽과 나쁜 쪽이 모두 늘고 중간이 줄어들었으며, 우울증상의 경우도 ‘우울하지 않은 상태’ 해당자의 비율이 늘어나는 동시에 ‘심한 우울상태’ 해당자도 늘어나는 양상이었다. 이런 변화는 엄연히 부정적인 것으로, 전체 집단에서 고위험, 취약 집단의 비중이 커지기 때문이다. 바로 이런 차원에서, 판매위원회 노동자들 중 자살을 생각해본 적이 있는 사람이 11.3%, 실제 시도해본 사람이 1.2%로 상용직 전일제 임금노동자들 대푯값보다 높게 나왔다는 사실도 가볍게 넘길 수 없는 현상이다.

5. 제언 : 직무스트레스 예방을 위하여

2007~2009년의 직무스트레스 연구 조사 결과, 당시 판매위원회 노동자들의 직무스트레스 발생 기전은 다음과 같이 요약되었다.

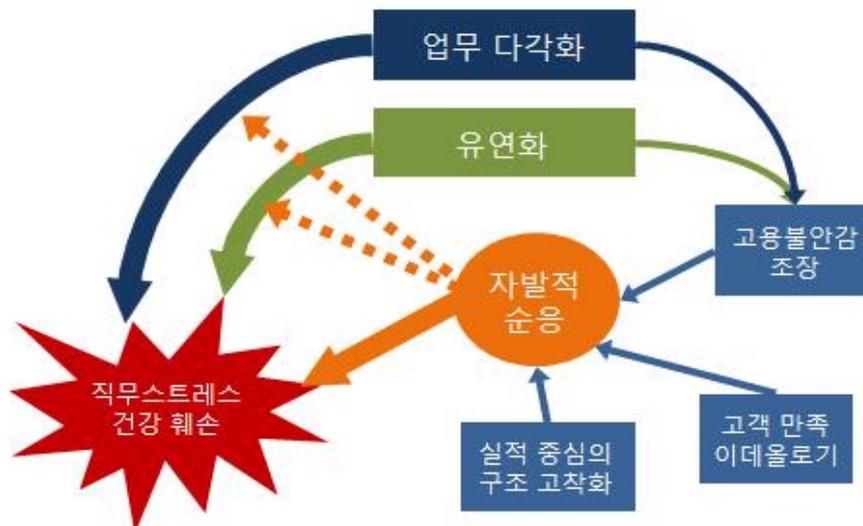


그림 30. 판매위원회 노동자 직무스트레스 발생 기제

“현대자동차 자본은 이윤을 극대화하기 위한 업무 다각화와 유연화를 추진해왔다. 유연화와 업무다각화는 노동자들의 업무 하중을 늘리고, 직무스트레스를 높이며, 신체적 정신적 사회적 건강을 훼손시켰다. 한편, 자본은 일방적이고 폭력적인 구조조정 경험의 이용하여 만성적인 고용불안감을 조성하고, 이와 함께 실적 중심의 임금과 포상 구조, 그리고 고객 만족 이데올로기를 내세우고 있다. 이는 노동자들이 현재의 체제에 순응하면서 자본을 향한 저항이 아니라 ‘자발적인’ 노동강도 강화와 경쟁에 골몰하도록 조장한다. 그 결과 업무 다각화나 유연화는 더욱 더 노동자를 소외시키는 방향으로 고착화되고, 이 모든 과정의 결말은 노동자들에게 심각한 수준의 직무스트레스와 건강 훼손으로 전가된다.”

- 「2009년 현대자동차 판매·남양 조합원 직무스트레스 연구 최종보고서」 p332 中

이번 2014년 직무스트레스 조사 결과에서는 이전과 비교했을 때 몇 가지 변한 점과 변하지 않은 점을 확인할 수 있었다. 그 주요 내용 및 각각에 관련된 후속 사업의 방향을 정리하면 아래와 같다.

1) 직무 불안정 요인에 대한 심층 분석

업무다각화는 여전히 진행되고 있지만 더 이상 인적 유연화는 진행되지 않고 있는데도 노동자들의 고용불안감은 전혀 해소되지 않고 있다. 직무불안정, 고용불안감이 2007년이나 지금이나 판매위원회의 가장 심각한 만성적인 직무스트레스 요인으로 확인되는 이유는 무엇인지, 실제 노동조건 상의 원인을 심층 분석할 필요가 있다. 그리고 조사 도구들이 판매위원회 현실을 정확히 반영하지 못할 수도 있다는 점을 감안하여 면접 조사 등을 이용한 구체적인 현장진단이 필요하다.

2) 현장통제 양상의 변화에 대한 진단과 대안 마련

과거에는 고용불안감의 바탕 위에 실적을 중심으로 한 임금 및 포상 체계, 고객만족을 위해 일한다는 이데올로기 등이 작동하면서 노동자들이 자발적으로 현실에 순응하도록 유도하고 있었다. 이런 자발적 노동강도 강화와 순응은 그 자체로 직무스트레스와 건강

훼손의 원인이 되기도 하고, 노동조건의 악화에 저항하거나 반대할 만한 노동자들의 조직력을 약화시켜서 간접적으로 직무스트레스 및 건강훼손을 가져오기도 한다. 이에 직무스트레스 예방을 위한 여러 대안들 중에 노동조합 차원에서 공동체적 의식과 경험을 회복하면서 조직력을 키워하는 것도 중요한 방법으로 제시된 바 있다.

그런데 2014년 조사에서는 자발적 순응 뿐 아니라 상당히 폭력적이고 타율적인 방식(미행, 감시, 징계, 폭력 등)도 존재하고 있으며, 이와 밀접하게 연관된 직무스트레스 요인(관계갈등)의 증가도 확인되었다. 이는 심각한 노동환경의 악화를 시사하는 것으로, 더 이상의 악화를 막기 위해 정확한 상황 파악, 원인 규명, 대안 찾기의 노력이 필요하다.

3) 실적 중심의 구조 심화에 대한 대응

2007년에 확인했던 ‘실적 중심의 구조’가 더욱 심화되었다. 당시 실적 중심의 구조란 주로 영업직 노동자 개인이나 영업지점, 혹은 본부의 판매 대수에 임금, 포상, 승진 등이 직접 연동되어 있음을 뜻하는 것이었다. 그러나 이제는 영업직이건 사무직이건 노동자들의 생활이 회사의 실적에 직접 깊숙이 연동되어 있는 것으로 보인다. 사무직 임금 체계 중 성과급 비중의 급증은 그 대표적인 사례다. 실적 중심의 구조 심화를 이제라도 막고 회복해가기 위한 대안을 찾아야 한다.

4) 실질적인 노동자 건강 보호와 예방책 마련

2007년 당시 평균연령 40대 초반의 판매위원회 노동자들이 현재 평균 40대 후반이 되었다. 설령 다른 모든 요인들이 악화하지 않았더라도 연령의 증가 하나만으로도 직무스트레스 관련 건강문제의 위험은 당시보다 더 커질 수 있다. 이번 연구에서는 이러한 건강 영향을 조금 더 풍부히 파악하기 위하여 자기 기입식 설문조사 외에도 산업재해 신청자료, 사망자료, 건강진단 자료 등을 조금씩이나마 확보하여 분석하였는데, 후속 사업에서는 이런 자료를 좀 더 풍부하게 수집하여 실제 판매위원회 노동자들의 건강 문제

가 어떠하며, 무엇부터 보호와 예방에 나서야 하는지 구체적인 계획을 도출해낼 필요가 있다.

5) 연구 결과의 현장 소통

2007년부터 3년에 걸쳐 진행된 직무스트레스 사업은 당시 노동조합 구조 상 지부 차원에서 진행한 사업이었는데, 그 결과가 판매위원회 현장으로 충분히 피드백되지 못하였다. 상당한 노력을 기울인 연구 사업이었는데도 정작 현장의 문제를 찾고 개선하는데에는 별로 사용되지 못했다. 이번 사업은 판매위원회 차원에서 진행하는 사업이니만큼 교육/선전/토론 등을 통해 현장에 풍부히 알리고, 현장의 요구와 의견을 연구 속으로 피드백하는 과정을 충실히 밟아, 연구가 연구에 그치지 않도록 노력해야 한다.

<끝>

※ 참고자료

보건복지부. 《2009년도 국민건강영양조사》

_____. 《2012년도 국민건강영양조사》

금속노조 현대자동차지부 판매위원회. 《2004년 조합원 임금현황자료》

_____. 《2007년 조합원 임금현황자료》

_____. 《2013년 조합원 임금현황자료》

_____. 《2005~2013년 조합원 산업재해 발생 자료》

금속노조 현대자동차지부 · 한국노동안전보건연구소. 2009. 「2009년 현대자동차지부 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사와 대안마련을 위한 연구」.

김민주. 1998. “호텔 종업원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향”. 『경영논총』. 제24권 제1호, pp1-17.

이영호 · 송종용. 1991. “BDI, SDS, MMPI-D 척도의 신뢰도 및 타당도에 대한연구”. 『한국심리학회지』. 임상, 15권 1호, pp98-113.

한국노동안전보건연구소 노동시간센터(준), 2013. 「두원정공 주간연속2교대제 시행과 노동자의 삶과 건강」.

한국노동안전보건연구소 · 전국증권산업노동조합 외. 2008. 「증권 노동자 노동조건 및 건강실태 조사 종합보고서」.

한국노동안전보건연구소. 2014. 「한국지엠사무지회 근골격계질환 실태조사」

한국보건사회연구원. 《2011년도 한국의료패널》

〈부록1〉 연구사업 세부일정

날짜	일정	내용
2014.03.19.	사업 사전논의 1차	사업 추진을 위해 필요한 최소한의 요소가 무엇인지 공유
2014.03.20.	사업 사전논의 2차	사업계획서 및 계약서 검토 교육일정 및 교안 상호 요청
2014.03.26.	내부 연구진 회의	조합원 교재용 교안 검토
2014.03.27.	조합원 교재용 교안 송부	
2014.04.01.	사업 계약	
2014.04.02.	전체 회의	PPT 교안 검토
2014.04.03.	밴드 개설	온라인 상시 소통을 위해 밴드 개설
2014.04.04.	사업비 1차 지급	총 사업비 2천만원 중 60%인 1200만원 입금됨
2014.04.07.	강사진 회의	조합교육(4~6월) 강사배치 완료 PPT교안 시연
2014.04.08.	내부 연구진 회의	사업배경 및 계획 공유 실문 기획단계 일정 논의
2014.04.09.	조합원 교육 : 강원 1차(춘천)	강사: 이훈구
2014.04.10.	조합원 교육 : 강원 2차(원주)	강사: 공유정옥
2014.04.11.	조합원 교육 : 강원 3차(강릉)	강사: 공유정옥
2014.04.16.	조합원 교육 : 대전충남 1차 (대전)	강사: 정하나
2014.04.17.	조합원 교육 : 대전충남 2차 (홍성)	강사: 이훈구
2014.04.18.	조합원 교육 : 대전충남 3차 (천안)	강사: 손진우
2014.04.18.	조합원 교육 : 경남 고성	강사: 정하나
2014.04.22.	조합원 교육 : 서울중앙	강사: 공유정옥
	내부 연구진 회의 : 연구 세미나	09년 연구보고서 발제 금년 사업과의 연결지점 및 보충부분 토론
2014.04.24.	전체 회의	지난 일정 및 교육 평가 소식지 선전 기획안 검토 실문 기획을 위한 조합원 사전 인터뷰 계획 추후 사업일정 공유
	조합원 교육 : 서울서부	강사: 정재현
	조합원 교육 : 서울동부	강사: 손진우
	조합원 교육 : 서울서북부	강사: 이지연
2014.05.02.	조합원 사전인터뷰	실문설계 전 사무직/영업직 조합원(각 1명) 인터뷰
2014.05.07.	조합원 교육 : 울산	강사: 이훈구

2014.05.09.	조합원 교육 : 충북	강사: 손진우
2014.05.13.	조합원 교육 : 서울남부	강사: 정하나
	내부 연구진 회의	사전인터뷰 특이사항 공유 설문지 초벌기획 및 역할분담
2014.05.16.	판매위 정책실장 미팅	중앙운영위 교육관련 논의
	조합원 교육 : 경기남부	강사: 이훈구
	조합원 교육 : 인천	강사: 정재현
2014.05.20.	간부 교육 : 중앙운영위 수련회	강사: 정하나
2014.05.21. ~06.09.	내부 연구진 회의 : 설문지 설계	내부 연구진 설문지 설계 및 검토작업 (온라인)
2014.05.22.	전체 회의	설문지 초안 1차 검토 소식지 기획선전 배포일정 확인
2014.05.29. 05.30. 06.12.	기획선전 3회	판매위 소식지, <직무스트레스 조사연구사업 기획선전 1~3호>
2014.06.03	전체 회의	지난 일정 점검, 설문지 최종 검토, 배포 및 수거 일정 및 담당 안배, 선전물 내용 및 제작 일정 확정, 분회장 수련회 교육내용 논의
2014.06.13.	간부 교육 : 분회장 수련회	강사: 공유평욱
2014.06.09. ~12.	설문지 인쇄	설문지, 연구동의서, 연구설명문 인쇄, 개별봉투 구입
2014.06.16. ~17.	설문지 분배, 배포	분회별 인원수에 맞춰 설문지 분배/포장, 행량으로 각 분회 배포
2014.06.19.	내부 연구진 회의	설문지 수거 이후 사업흐름 점검 코딩작업 관련 논의
2014.06.20.	조합원 교육 : 광주전남	강사: 정하나
	조합원 교육 : 전북	강사: 손진우
	조합원 교육 : 부산	강사: 정재현
	조합원 교육 : 대경동부	강사: 정재현
~ 2014.07.20.	설문지 수거	약 72% 수거율 당초 6월말 수거마감이었으나 간헐적으로 계속 들어 옴
2014.07.03. ~14.14	코딩입력	외주입력 약 4700개
2014.07.15.	내부 연구진 회의	사업목표 재확인 및 공유, 연구진회의 준비
2014.07.17.	내부 연구진 회의	중간점검, 설문분석 계획 및 집필 계획 수립

2014.07.24.	내부 연구진 회의 : 설문분석 1차	데이터 클리닝, 2차분석 역할분담 재정 운영 논의
2014.08.06.	내부 연구진 회의 : 설문분석 2차	데이터 클리닝 완료, 직무,직책,성별,연령별 빈도파악 → 3차분석 역할분담, 보고서 및 표 구성 확정
2014.08.18.	내부 연구진 회의 : 설문분석 3차	07vs14년 비교테이블 검토 → 4차 분석 역할분담, 보고서 집필 역할분담
2014.08.28.	내부 연구진 회의 : 설문분석 4차	분석내용과 해설 전반 검토, 현장토론 부분 추출 → 추가 분석 역할분담, 보고서 집필 역할분담
2014.09.03.	전체 회의 : 설문분석 5차, 현장토론 1차	설문 분석 결과 및 보고서 초고 발제 → 집필 방향 수정, 자료보충, 역할 분담
2014.09.05.	내부 연구진 회의	회의 결과 공유, 보고서 결론 및 제언에 대한 방향성 논의
2014.09.18.	전체 회의 : 현장토론 2차	보고서 초고 재검토, 토론, 자료요청 및 검토, 집필 일정 확인
2014.09.25.	전체 회의 : 현장토론 3차	보고서 최종안 검토 후속사업 기획

연구참여 설명서

【2014 현대자동차 판매위원회 직무스트레스 조사】

☞ 무엇을 위한 연구입니까?

본 연구는 직무스트레스에 대한 노동조합의 대응 방향을 마련하기 위해 기획되었습니다. 따라서 해당 설문지에는 여러 영역의 직무스트레스 평가, 직무스트레스에 영향을 미치는 근무조건 평가, 직무스트레스로 생길 수 있는 각종 건강 문제 평가 등이 담겨 있습니다.

☞ 직무스트레스 연구가 왜 필요합니까?

한국 사회의 노동자들은 급격한 산업화와 경제위기 등으로 심각한 직무스트레스에 노출되고 있습니다. 직무스트레스는 뇌혈관, 심혈관 질환이나 암, 근골격계 질환 등 다양한 건강문제를 일으킵니다. 특히 사무·서비스직 노동자들의 건강에 큰 영향을 미칩니다. 직무스트레스로 인한 문제들을 예방하려면 일차적으로 정확한 진단이 필요합니다.

☞ 결과는 어떻게 이용됩니까?

해당 설문 결과를 토대로 연구한 내용은 종합 보고서 형태로 노동조합에 제출되며, 주요 내용을 간추려 조합원들에게 보고될 것입니다. 연구 결과는 직무스트레스 예방을 위한 노동조합의 대책을 마련하는 기초 자료로 사용됩니다.

☞ 개인정보와 관련된 문항이 포함되어있는데 비밀보장은 어떻게 됩니까?

본 연구에서 수집되는 개인 정보는 식별가능하지 않게 코드화 할 예정이며, 외부로 유출되지 않기 위해 별도의 암호화 과정을 거쳐 보관될 예정입니다. 개인정보가 포함된 수집된 자료는 연구진만 접근가능한 안전한 장소에 3년간 보관한 후 안전하게 파기할 예정입니다.

☞ 연구참여와 연구진행은 어떻게 됩니까?

본 조사는 해당 설문조사에 응하겠다고 자발적으로 서명한 참여자에게만 진행되며, 설문에는 약 30-40분의 시간이 소요됩니다.

☞ 누가 연구를 진행합니까?

본 연구는 금속노조 현대자동차지부 판매위원회의 의뢰로 한국노동안전보건연구소에서 연구 수행을 책임지고 있습니다.

- 주 소 : 서울시 동작구 동작대로33길 56
- 전자우편 : social.epik@gmail.com
- 전화번호 : 02-324-8633

2014 현대자동차 판매위원회 직무스트레스 조사

이 설문지는 판매위원회 노동자의 직무스트레스 실태를 조사하고, 그와 연관된 건강지표 및 노동 조건을 파악하기 위해 마련되었습니다. 앞으로 직무스트레스 예방을 위한 노동조합의 대응 방향을 마련하는 기초 자료로 쓸 예정입니다.

이 설문지에는 개인 신상과 관련된 정보가 일부 포함되어 있습니다. 그러나 설문 자료를 분석하는 연구원 이외에는 누구에게도 제공되거나 외부로 유출되지 않습니다.

바쁘고 번거로우시겠지만 모든 질문에 빠짐없이 응답해 주셔서 직무스트레스에 대한 올바른 대응 방향을 수립하고 노동조건을 개선하기 위한 노력에 한걸음을 보태어 주시길 바랍니다.

전국금속노동조합 현대자동차지부 판매위원회 / 한국노동안전보건연구소

A. 노동조건과 노동강도

- 1일 평균 근무시간: _____시간
- 1주 평균 근무시간: _____시간
- 한달 평균 휴일근무나 주말근무 횟수: ①안한다 ②1~2회 ③3~4회 ④5~6회 ⑤7회이상
- 공식적인 휴식시간을 빼고 귀하의 근무시간 중 “실제 일하는 시간”과 “여유시간”의 비율은?
(여유시간이란 일하는 중 짬짬이 일손을 멈추고 쉬는 것을 말합니다.)

실제 일하는 시간 % + 여유시간 % = 100% (합이 100%가 되도록 작성해 주십시오)

5. 평소 귀하의 업무가 얼마나 힘든지 다음 중 가장 가까운 숫자에 ○표시 하십시오.



6. 업무 후에 육체적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있습니까?
① 전혀 없다 ② 간혹 있다 ③ 종종 있다 ④ 항상 있다
7. 업무 후에 정신적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있습니까?
① 전혀 없다 ② 간혹 있다 ③ 종종 있다 ④ 항상 있다
8. 귀하가 심각한 피로를 느끼지 않으려면, 현재 업무량(또는 노동시간)의 몇 %를 줄여야 합니까?
.....현재의 업무량(또는 노동시간)을 100이라 할 때 ()%
9. 현재의 노동강도에 대한 의견은 어떠합니까?
①노동강도가 강하다 ②다소 강하다 ③적절하다 ④노동강도가 약하다

10. 판매 부문 노동자의 노동강도를 강화시키는 주된 원인은 무엇이라고 생각하십니까?

아래에서 중요한 순서대로 세 가지만 골라 번호를 적어주세요 ()-()-()

①대리점과의 경쟁과 시장질서 문란	②퇴근 후나 휴일에도 업무를 해야하는 구조
③내부 경쟁을 조장하는 실적 평가	④기본급으로는 생활하기 어려운 임금체계
⑤전산화 도입 등 업무방식의 변화	⑥친절이나 고객만족에 대한 지나친 강요와 평가
⑦본 업무 이외의 각종 부수업무 증가	⑧휴식을 취할 공간조차 없는 근무환경
⑨과도한 수준의 징계	⑩필요 이상의 업무 감사나 근태관리

B. 2009년 이후 노동조건 변화

각 항목에 대하여 현재 귀하의 상황이 2009년 이전과 비교해 어떻게 변해왔는지 표시해 주십시오. 귀하에게 해당되지 않는 항목에 대해서는 비우지 마시고 “해당없다”를 선택해 주세요.

항 목		매우 줄었다	약간 줄었다	변화 없다	약간 늘었다	매우 늘었다	해당 없다
1	하루 근무시간이	1	2	3	4	5	0
2	주말, 휴일 근무 빈도가	1	2	3	4	5	0
3	근무일의 초과 근무(잔업이나 야근) 빈도가	1	2	3	4	5	0
4	내가 해야 하는 업무의 종류가	1	2	3	4	5	0
5	하루에 내가 처리해야 하는 업무량이	1	2	3	4	5	0
6	고객만족(CS)평가나 교육이	1	2	3	4	5	0
7	출퇴근시간·근태에 대한 통제가	1	2	3	4	5	0
8	근태관리·감사에 따른 징계가	1	2	3	4	5	0
9	전산화로 인한 업무 부담이	1	2	3	4	5	0
10	업무상 새로 익혀야 하는 지식이나 기능이	1	2	3	4	5	0
11	정가판매와 관련된 고객과의 갈등이	1	2	3	4	5	0
12	정가판매와 관련된 동료 간의 갈등이	1	2	3	4	5	0
13	업무를 위해 사용하는 개인 비용 지출이	1	2	3	4	5	0

C. 기초 인적 사항

아래 내용은 통계적 보정에만 쓰이며, 귀하의 이름은 과거 조사자료와 짝을 지어 직무스트레스 문제를 심층분석하는 용도로만 사용됩니다. 이 자료를 포함한 모든 설문내용은 연구진 외에는 열람할 수 없습니다.

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. 이 름 : _____ | 8. 최종학력:
①고졸 이하 ②대졸 이하 ③대학원이상 |
| 2. 성 별 : ①남 ②여 | 9. 직무:
①영업직 ②사무직 ③기타 : _____ |
| 3. 출생시기 : _____년 _____월 | 10. 직책:
①사원·주임 ②4급, 5급(사무직) |
| 4. 입사시기 : _____년 _____월 | ③대리급 ④과장급 |
| 5. 키 : _____cm | ⑤차장급 ⑥부장급 이상 |
| 6. 몸무게 : _____kg | |
| 7. 결혼상태:
①미혼 ②기혼 ③기타(사별,이혼 등) | |

D. 건강상태와 건강행동

- 귀하의 건강은 대체로 어떠하다고 생각하십니까?
①매우 좋다 ②좋은 편이다 ③보통이다 ④나쁜 편이다 ⑤매우 나쁘다
- 지난 12개월 동안 건강 문제로 출근하지 못한 날은 모두 며칠입니까? _____일 (없으면 '0'기입)
- 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일을 한 날은 모두 며칠입니까? _____일 (없으면 '0'기입)
- 담배를 피우고 있습니까?
①편 적 없다 ②피우다 끊었다 ③현재 피운다
▶③현재 피운다에 답한 경우
4-1. 하루 평균 흡연량 : _____개비
4-2. 지난 석달 간 금연 시도를 한 적이 ①있다 ②없다
4-3. 향후 석달 이내에 금연할 계획이 ①있다 ②없다
- 음주(술)습관은 어떠하십니까?
①(거의)마시지 않는다 ②월 2~3회 ③주 1~2회 ④주 3~4회 ⑤주 5회 이상
- 술을 마신다면 1회에 어느 정도 하십니까?
①소주 반병 이하 ②소주 1병 ③소주 1병 반 ④소주 2병 이상
- 땀이 몸에 배일 정도의 운동을 30분 이상 일주일에 몇 회 정도 하고 계십니까?
①안한다 ②1~2회 ③3~4회 ④5~6회 ⑤거의 매일

E. 직무스트레스 요인

아래는 고용노동부 산하 한국산업안전공단의 [직무스트레스요인 측정 지침]에서 권장하는 설문도구로, 한 문항도 빠짐없이 작성해 주셔야 노동환경에 존재하는 스트레스 요인을 평가할 수 있습니다.

현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 번호에 ○표해 주세요.

	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
0	나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.	1	2	3	4
1	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	1	2	3	4
2	내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다	1	2	3	4
6	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
7	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
8	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
9	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	1	2	3	4
10	일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
11	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
12	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	1	2	3	4
13	업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	1	2	3	4
15	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	1	2	3	4
16	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	1	2	3	4
17	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1	2	3	4
18	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	1	2	3	4
19	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	1	2	3	4
20	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	1	2	3	4
21	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	1	2	3	4

내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
22	현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다.	1	2	3	4
23	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
24	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	1	2	3	4
25	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
26	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	1	2	3	4
28	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다.	1	2	3	4
29	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	1	2	3	4
30	근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	1	2	3	4
31	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	1	2	3	4
32	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	1	2	3	4
33	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	1	2	3	4
34	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4
35	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	1	2	3	4
36	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	1	2	3	4
37	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	1	2	3	4
38	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	1	2	3	4
39	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	1	2	3	4
40	회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
41	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
42	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
43	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

F. 만성질환

아래는 보건복지부의 <국민건강영양조사> 설문으로, 현대자동차 판매위원회 노동자들의 질병 상태를 일반 인구집단과 비교하기 위한 것입니다. **살면서 한번이라도** 앓은 적이 있는 질환 **모두**를 V표해 주시고, 그 중 의사로부터 진단을 받은 적이 있는 질환은 2번에도 V표 해주십시오.

질병 이름	1. 지금까지 한번이라도 앓은 적이 있다	2. 의사로부터 진단을 받았다 (1번에 답한 질병에 대해서만)	
암	1 위암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2 간암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3 대장암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4 유방암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5 자궁경부암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6 폐암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7 기타 암	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
근골격계	8 골관절염(퇴행성관절염)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9 류마티스성 관절염	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10 골다공증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11 디스크(추간판탈출)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
내분비·대사성	12 당뇨병	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13 갑상선 장애	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
소화기계	14 빈혈	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15 위십이지장궤양	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16 만성간염	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17 간경변증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
순환기계	18 고혈압	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19 고지혈증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20 뇌졸중(중풍)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	21 심근경색증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	22 협심증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	23 치질(치핵)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
호흡기계	24 폐결핵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	25 폐외 결핵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	26 천식	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	27 만성폐쇄성 폐질환(만성 기관지염, 폐기종)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	28 만성부비동염(축농증)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	29 기관지확장증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	30 알레르기성 비염	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
눈, 귀	31 백내장	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	32 녹내장	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	33 만성 중이염	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
치아, 구강	34 치아우식증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	35 치주질환	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	36 악관절질환	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
기타	37 아토피성 피부염, 피부알레르기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	38 만성신부전	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	39 요실금	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. **평일에** 귀하의 가사일 및 가족돌봄 시간은 얼마나 됩니까? (하지 않으면 “0분” 기입)
하루 평균 _____시간 _____분
11. **휴일에** 귀하의 가사일 및 가족돌봄 시간은 얼마나 됩니까? (하지 않으면 “0분” 기입)
하루 평균 _____시간 _____분
12. 귀하의 근무시간이 가정생활이나 사회생활을 하기에 적당합니까?
①매우 적당하다 ②적당하다 ③적당하지 않은 편이다 ④전혀 적당하지 않다

※ [12~13번 문항] 한국 사회의 최하층을 1로 하고 최상층을 10으로 한다면,

13. 소득과 재산을 기준으로 할 때, 귀하는 어디에 속한다고 생각하십니까?
최하층①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦-----⑧-----⑨-----⑩최상층
14. 직업의 사회적 지위를 기준으로 할 때, 귀하는 어디에 속한다고 생각하십니까?
최하층①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦-----⑧-----⑨-----⑩최상층

H. 감정노동

현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 ○표해 주시기 바랍니다.

항 목		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1	나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	1	2	3	4	5
2	고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다	1	2	3	4	5
3	나는 직장에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	1	2	3	4	5
4	직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	1	2	3	4	5
5	고객들을 미소로서 응대하는 것은 어려운 일이다.	1	2	3	4	5
6	나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.	1	2	3	4	5
7	나는 고객들을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다.	1	2	3	4	5
8	고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	1	2	3	4	5
9	내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.	1	2	3	4	5

I. 우울 수준 평가

다음은 우울증상을 평가하는데 국내외에서 널리 쓰이고 있는 [Beck Depression Inventory] 설문입니다. 각 항목마다 **오늘을 포함하여 지난 일주일 동안** 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 번호를 골라주십시오. **한 문항도 빠짐없이** 응답해 주시기 바랍니다.

- 1 ① 나는 슬프지 않다.
 ② 나는 슬프다.
 ③ 나는 항상 슬프고 기운을 낼 수 없다.
 ④ 나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다.

- 2 ① 나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다.
 ② 나는 앞날에 대해서 용기가 나지 않는다.
 ③ 나는 앞날에 대해 기대할 것이 아무 것도 없다고 느낀다.
 ④ 나의 앞날은 아주 절망적이고 나아질 가망이 없다고 느낀다.

- 3 ① 나는 실패자라고 느끼지 않는다.
 ② 나는 보통 사람들보다 더 많이 실패한 것 같다.
 ③ 내가 살아온 과거를 뒤돌아보면, 실패투성이인 것 같다.
 ④ 나는 인간으로서 완전한 실패자인 것 같다.

- 4 ① 나는 전과 같이 일상생활에 만족하고 있다.
 ② 나의 일상생활은 예전처럼 즐겁지 않다.
 ③ 나는 요즘에는 어떤 것에서도 별로 만족을 얻지 못한다.
 ④ 나는 모든 것이 다 불만스럽고 싫증난다.

- 5 ① 나는 특별히 죄책감을 느끼지 않는다.
 ② 나는 죄책감을 느낄 때가 많다.
 ③ 나는 죄책감을 느낄 때가 아주 많다.
 ④ 나는 항상 죄책감에 시달리고 있다.

- 6 ① 나는 벌을 받고 있다고 느끼지 않는다.
 ② 나는 어쩌면 벌을 받을 지도 모른다는 느낌이 든다.
 ③ 나는 벌을 받을 것 같다.
 ④ 나는 지금 벌을 받고 있다고 느낀다.

- 7 ① 나는 나 자신에게 실망하지 않는다.
 ② 나는 나 자신에게 실망하고 있다.
 ③ 나는 나 자신에게 화가 난다.
 ④ 나는 나 자신을 증오했다.

- 8 ① 내가 다른 사람보다 못한 것 같지는 않다.
 ② 나는 나의 약점이나 실수에 대해서 나 자신을 탓하는 편이다.
 ③ 내가 한 일이 잘못되었을 때는 언제나 나를 탓한다.
 ④ 일어나는 모든 나쁜 일들은 다 내 탓이다.

- 9 ① 나는 자살 같은 것은 생각하지 않는다.
 ② 나는 자살할 생각은 가끔 하지만, 실제로 하지는 않을 것이다.
 ③ 나는 자살하고 싶은 생각이 자주 든다.
 ④ 나는 기회만 있으면 자살하겠다.
- 10 ① 나는 평소보다 더 울지는 않는다.
 ② 나는 전보다 더 많이 운다
 ③ 나는 요즘 항상 운다.
 ④ 나는 전에는 울고 싶을 때 울 수 있었지만, 요즘은 울래야 울 기력조차 없다.
- 11 ① 나는 요즘 평소보다 더 짜증을 내는 편은 아니다.
 ② 나는 전보다 더 쉽게 짜증이 나고 귀찮아진 다.
 ③ 나는 요즘 항상 짜증스럽다.
 ④ 전에는 짜증스럽던 일에 요즘은 너무 지쳐서 짜증조차 나지 않는다.
- 12 ① 나는 다른 사람들에 대한 관심을 잃지 않고 있다.
 ② 나는 전보다 다른 사람들에 대한 관심이 줄었다.
 ③ 나는 다른 사람들에게 대한 관심이 거의 없어졌다.
 ④ 나는 다른 사람들에 관심이 완전히 없어졌다.
- 13 ① 나는 평소처럼 결정을 잘 내린다.
 ② 나는 결정을 미루는 때가 전보다 더 많다.
 ③ 나는 전에 비해 결정 내리는 데에 더 큰 어려움을 느낀다.
 ④ 나는 더 이상 아무 결정도 내릴 수가 없다.
- 14 ① 나는 전보다 내 모습이 더 나빠졌다고 느끼지 않는다.
 ② 나는 나이들어 보이거나 매력없이 보일까봐 걱정한다.
 ③ 나는 내 모습이 매력없게 변해버린 것 같은 느낌이 든다.
 ④ 나는 내가 추하게 보인다고 믿는다.
- 15 ① 나는 전처럼 일을 할 수 있다.
 ② 어떤 일을 시작하는데에 전보다 더 많은 노력이 든다.
 ③ 무슨 일이든 하려면 나 자신을 매우 심하게 채찍질해야만 한다.
 ④ 나는 전혀 아무 일도 할 수가 없다.
- 16 ① 나는 평소처럼 잠을 잘 수 있다.
 ② 나는 전에만큼 잠을 자지는 못한다.
 ③ 나는 전보다 한 두 시간 일찍 깨고 다시 잠들기 어렵다.
 ④ 나는 평소보다 몇 시간이다 일찍 깨고, 한번 깨면 다시 잠들 수 없다.
- 17 ① 나는 평소보다 더 피곤하지는 않다.
 ② 나는 전처럼 더 쉽게 피곤해진다.
 ③ 나는 무엇을 해도 피곤해 진다.
 ④ 나는 너무나 피곤해서 아무 일도 할 수 없다.

- 18 ① 내 식욕은 평소와 다름없다.
 ② 나는 요즈음 전보다 식욕이 좋지 않다.
 ③ 나는 요즈음 식욕이 많이 떨어졌다.
 ④ 요즈음에는 전혀 식욕이 없다.
- 19 ① 요즈음 체중이 별로 줄지 않는다.
 ② 전보다 몸무게가 2Kg 가량 줄었다.
 ③ 전보다 몸무게가 5Kg 가량 줄었다.
 ④ 전보다 몸무게가 7Kg 가량 줄었다.
- 19_1 나는 현재 음식 조절로 체중을 줄이고 있는 중이다
 ① 예 ② 아니오
- 20 ① 나는 건강에 대해 전보다 더 염려하고 있지는 않다.
 ② 나는 여러 가지 통증, 소화불량, 변비 등과 같은 신체적인 문제로 걱정하고 있다.
 ③ 나는 건강이 매우 염려되어 다른 일은 생각하기 힘들다.
 ④ 나는 건강이 너무 염려되어 다른 일은 아무 것도 생각할 수 없다.
- 21 ① 나는 요즈음 성(Sex)에 대한 관심에 별다른 변화가 있는 것 같지는 않다.
 ② 나는 전보다 성(Sex)에 대한 관심이 줄었다.
 ③ 나는 전보다 성(Sex)에 대한 관심이 상당히 줄었다.
 ④ 나는 성(Sex)에 대한 관심을 완전히 잃었다.
- 22 지난 12개월 동안 자살하는 것에 대해 진지하게 생각한 적이 한 번이라도 있다.
 ① 예 ② 아니오
- 23 지난 12개월 동안 자살을 시도한 적이 있다.
 ① 예 ② 아니오

J. 현장통제 및 직장 내 괴롭힘

지난 12개월 동안 직장 일과 관련하여 다음과 같은 일을 경험한 적이 있는지 표시해 주십시오.

항 목		그렇다	아니다
1	감시나 미행을 직접 경험했다	1	2
2	감시나 미행을 당하고 있다고 느낀 적 있다	1	2
3	괴롭힘이나 왕따를 직접 당했다	1	2
4	신체적 폭력을 직접 당했다	1	2
5	욕설 등 언어 폭력을 직접 당했다	1	2
6	동료가 감시나 미행을 경험했다	1	2
7	동료가 괴롭힘이나 왕따를 당했다	1	2
8	동료가 신체적 폭력을 당했다	1	2
9	동료가 욕설 등 언어 폭력을 당했다	1	2

K. 근골격계 증상

1. 지난 12개월 동안 통증, 쭈심, 저림, 찢찢함, 화끈거림, 감각마비 등의 증상이 있었습니까?	목	어깨	팔 팔꿈치	손목 손가락	등 허리	무릎 다리	발 발목
증상이 있었던 부위에 모두 V표 해주십시오→	<input type="checkbox"/>						
♠ 아래 2~5번은 1번에 응답한 부위에 대해서만 답하세요							
2. 증상이 얼마나 자주 나타납니까?							
①항상	1	1	1	1	1	1	1
②1 주일에 1회 정도	2	2	2	2	2	2	2
③한 달에 1회 정도	3	3	3	3	3	3	3
④두 달 이상에 1회	4	4	4	4	4	4	4
3. 증상이 얼마나 지속됩니까?							
①1주 이내	1	1	1	1	1	1	1
②1주 - 1개월	2	2	2	2	2	2	2
③1개월 - 6개월	3	3	3	3	3	3	3
④6개월 이상	4	4	4	4	4	4	4
4. 지난 일주일간 증상은 몇 일이나 있었습니까?							
①증상이 없었다	1	1	1	1	1	1	1
②3일이하	2	2	2	2	2	2	2
③4일이상	3	3	3	3	3	3	3
5. 증상이 어느 정도 심합니까?							
①전혀 심하지 않다	1	1	1	1	1	1	1
②약간 심하다 (약간 불편하나 작업에 열중할 때는 못 느낀다)	2	2	2	2	2	2	2
③중간정도로 심하다 (작업 중 증상이 있으나 귀가 후에 쉬면 괜찮다)	3	3	3	3	3	3	3
④심하다 (작업 중 증상이 비교적 심하고 귀가 후에도 계속된다)	4	4	4	4	4	4	4
⑤매우 심하다 (증상 때문에 작업은 물론 일상생활 하기가 어렵다)	5	5	5	5	5	5	5
6. 이 증상으로 병원 치료를 받은 적 있습니까?							
①치료받은 적 있다	1	1	1	1	1	1	1
②치료받은 적 없다	2	2	2	2	2	2	2

♠ 수고하셨습니다 ♠