
현대자동차 판매, 남양 조합원
직무 스트레스 실태조사 및
대안마련을 위한 연구

- 2차 사업 결과 보고서 -

2008년 11월
한국노동안전보건연구소

제 출 문

전국금속노조 현대자동차지부가 한국노동안전보건연구소(소장 김인아)에 의뢰한 《현대자동차 지부 판매 및 남양연구소 위원회 조합원 직무 스트레스 실태조사 및 대안마련을 위한 연구》 제2차 사업의 결과로 본 보고서를 제출합니다.

2008년 11월 한국노동안전보건연구소

연구진 구성

1. 연구 책임자

공유정옥 (한국노동안전보건연구소)

2. 연구원

이훈구 (한국노동안전보건연구소)

김인아 (한국노동안전보건연구소 / 충남대)

김형렬 (한국노동안전보건연구소 / 가톨릭의대)

류현철 (한국노동안전보건연구소 / 한양대학교)

전용철

이종규

김경근

제갈현숙

최민희

3. 현장 연구원

황세관 (금속노조 현대자동차지부 노동안전실장)

진태호 (금속노조 현대자동차지부 부장)

김형진 (금속노조 현대자동차지부 판매위원회 노동보건국장)

이우영 (금속노조 현대자동차지부 남양연구소위원회 노안부장)

김성복 (금속노조 현대자동차지부 남양연구소위원회 정책부장)

목 차

I. 사업 개요와 경과

1. 배경 - 1차 사업의 결론	1
2. 사업 기획 취지	3
3. 사업 경과	6

II. 남양연구소위원회

1. 2007년 1차 사업 주요 결과	23
1.1. 현대자동차 남양연구소위원회 노동자의 직무 스트레스 실태	23
1.1.1. 경쟁력 강화를 내세운 노동강도 강화	23
1.1.2. 수직적 통제와 수평적 분할을 통한 현장 통제	24
1.1.3. 노동강도와 직무 스트레스 강화	24
1.1.4. 훼손된 노동자의 건강과 일상	25
1.2. 제언 - 직무 스트레스 없는 일터를 위하여	26
1.2.1. 개발 계획보다 노동자의 몸과 삶을 중심으로	27
1.2.2. 일상의 권위적 통제에 저항하는 조직적인 불복종	27
1.2.3. 자본의 경계선을 넘어서는 일상활동 강화	28
2. 남양연구소위원회 2차 사업의 목표	29
2.1. 직무 및 센터별 노동과정과 분할 지배전략에 대한 구체적인 파악	29
2.2. 연구직 출신의 초선 대의원과 생산직 출신의 기존 현장활동가 (재)조직화	29
2.3. 노동시간 단축을 위한 정책 대안과 현장통제 기제들에 대한 대중 직접행동의 실천 프로그램 마련에 기여	30
3. 남양연구소위원회 2차 사업의 실제	32
3.1. 사업 내용 공유를 위한 교육	32
3.2. 직무 스트레스 요인 설문 추가 분석	33
3.3. 심층면접조사	33
3.3.1. 주요 목표	33
3.3.2. 참여자 선정	33
3.3.3. 심층면접조사 방법	35
3.3.4. 심층면접조사 도구	35
3.3.5. 심층면접조사 분석 방법	38
4. 직무 스트레스 요인 추가 분석 결과	45

4.1. 물리적 환경 영역	45
4.2. 직무요구 영역	61
4.3. 직무 자율 영역	97
4.4. 관계 갈등 영역	107
4.5. 직무불안정 영역	114
4.6. 조직체계 영역	126
4.7. 보상부적절 영역	141
4.8. 직장 문화 영역	162

III. 판매위원회

1. 2007년 1차 사업 주요 결과	179
1.1. 현대자동차 판매위원회 노동자의 직무 스트레스 실태	179
1.1.1. 실적과 고객만족을 내세운 구조조정과 현장 통제	179
1.1.2. 노동강도와 직무 스트레스 강화	180
1.1.3. 훼손된 노동자의 건강과 일상	181
1.2. 체언 - 직무 스트레스 없는 일터를 위하여	182
1.2.1. 일상적 구조조정에 대한 입장과 대응	182
1.2.2. 실적 지상의 구조에 대한 실천적 거부	183
1.2.3. 노동자 단결과 직접 행동의 복원	183
2. 판매위원회 2차 사업의 목표	184
3. 판매위원회 2차 사업의 실제	185
3.1. 사업 내용 공유를 위한 교육	185
3.2. 심층면접조사	185
3.2.1. 주요 목표와 집중점	185
3.2.2. 참여자 선정	186
3.2.3. 심층면접조사 방법	187
3.2.4. 심층면접조사 도구	188
3.3. 직무 스트레스 요인 설문 추가 분석	192
3.4. 영업비용 실제조사	193
3.4.1. 기획 취지	193
3.4.2. 조사 방법	193
3.4.3. 진행 경과	194
4. 직무 스트레스 요인 추가 분석 결과	196
4.1. 물리적 환경 영역	196
4.2. 직무 요구 영역	201
4.3. 직무 자율 영역	213
4.4. 관계 갈등 영역	221
4.5. 직무불안정 영역	228
4.6. 조직 체계 영역	236
4.7. 보상부적절 영역	245
4.8. 직장 문화 영역	254

IV. 국내외의 직무스트레스 관리 실태

1. 외국의 직무스트레스 관리 실태 (영국과 네덜란드의 사례를 중심으로)	259
1.1. 영국에서의 직무스트레스 관리	259
1.1.1. 작업관련 스트레스 관리기준(Management Standards for Work-related Stress)의 개발 배경	259
1.1.2. 작업관련 스트레스에 대한 지침기준 구성 방법 및 그 접근방식	261
1.1.3. 작업관련 스트레스 관리기준의 법 체계 내 지위	262
1.2. 네덜란드에서의 직무스트레스 관리	264
1.2.1. 네덜란드에서의 직무스트레스 상황	264
1.2.2. 네덜란드의 법체계와 국가 하부 구조	265
1.2.3. 직무스트레스 관리에 대한 사업주 조직과 노동조합의 시각	265
1.2.4. 직무스트레스 및 사회심리적 위험 조사 평가 도구	266
1.2.5. 네덜란드의 직무스트레스를 감소를 위한 예방방법 사례	266
1.2.6. 네덜란드 사례에서 배울 수 있는 교훈	267
2. 국내외 스트레스 관리 프로그램에 대한 문헌 검토	268
2.1. 스트레스 관리 프로그램에 대한 이론적 고찰	268
2.1.1. 스트레스 관리 프로그램의 정의 및 전통적 두 가지 접근 방식	268
2.1.2. 스트레스 관리 프로그램에 요구되는 구성요소	270
2.2. 영국의 작업관련 스트레스 관리기준	271
2.3. 국내외 스트레스 관리 프로그램 연구	274
2.3.1. 사업장내에서의 근로자들의 스트레스 극복 전략수립 및 실천적 기법 개발에 관한 연구 (이강숙, 2000)	274
2.3.2. 직무스트레스의 통합적 예방관리 프로그램 개발 (우종민, 2002)	277
2.4. 결론	280
3. 고민해 볼 지점들	281
3.1. 사업주 의무 법제화	281
3.2. 직무 재설계	281
3.3. 중재요인 강화 프로그램	282
3.4. EAP(근로자 지원 프로그램) 도입	282
3.5. 현장의 참여	282
4. 직무스트레스에 대한 대응 원칙 및 방향	284
4.1. 직무스트레스에 대한 대응 원칙	284
4.2. 현장에서 가능할 활동들	285

I. 사업 개요와 경과

1. 배경 - 1차 사업의 결론

《현대자동차 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사 및 대안마련을 위한 연구》 1차 사업을 통하여 판매위원회와 남양연구소위원회 노동자들이 겪고 있는 노동강도와 직무 스트레스 수준, 그에 따른 건강 훼손 실태, 그리고 이를 초래한 원인으로서는 구조조정과 노동통제의 양상을 개략적으로나마 파악할 수 있었다.

현대자동차 자본은 생산공장에서 자동차를 만드는 노동자의 건강과 안전보다 정해진 생산 물량을 달성하는 것을 우선해온 것과 마찬가지로, 판매 분야에서는 판매량과 시장점유율을, 연구 분야에서는 정해진 개발 일정의 사수를 노동자의 몸과 삶보다 더 중요하게 여겨왔다. 그 결과 현대자동차 자본은 2007년에 연간 판매 260만대를 돌파해 역대 최대 판매실적을 기록하고, 소위 자동차 선진국에 비해 4분의 1도 안되는 연구 인력으로도 비슷한 수준까지 신차 개발기간을 단축시키면서 1998년 당시의 '위기' 이후 채 10년도 안되는 짧은 기간에 자동차 부문 세계 6위에 올라섰다.

이런 과정에서 노동자에게 남은 것은 무엇인가. 인간다운 일상을 영위하기 어려울 만큼 격심해진 노동강도와 경쟁, 그로 인한 육체적 · 정신적 · 사회적 건강의 훼손이다. 판매 현장과 남양연구소 현장에서 일하고 있는 노동자들은, 대개 가장 건강하고 활력에 넘쳐야 할 30대에서 40대 초반에 속하지만 거의 모두가 만성 피로에 시달리고 있으며 각종 스트레스성 만성 질환을 앓은 경험을 갖고 있다. 1~2%를 제외한 모든 노동자들이 스트레스에 의한 정신건강의 위협에 노출되어 있으며, 판매 노동자 5명 중 1명이, 남양연구소 노동자 10명 중 1명 이상은 심각한 우울 증상을 보인다. 판매 실적과 개발 일정이 노동자들의 건강과 생명, 인간답게 살아갈 권리 위에

군림하고 있는 현실을 바꾸어내지 않는다면 인생의 황금기에 이미 이처럼 심각한 상태에 놓인 노동자들의 5년 뒤, 10년 뒤 상태는 과연 얼마나 악화될 것인가.

1차 사업에서는 판매와 남양연구소 노동자들의 노동강도와 직무 스트레스를 악화시키는 원인을 파악하고 이를 극복해가기 위해 현재 상태에서 가장 시급한 노동조합의 과제를 제안하였다.

판매 노동자들의 경우, 일상적인 노동조건의 변화들 속에서 장차 본격화될 구조조정의 흐름을 읽어내고 주체 스스로 그에 대한 명확한 인식과 입장을 가져야 할 필요가 매우 절실하다. 또한 그동안 자본이 강요하는 실적 달성을 불가피한 것으로 전제한 채 ‘조금 덜 나쁜 선출고’, ‘조금 덜 불공정한 경쟁’을 위한 여건을 만들어달라는 청원에 부득불 머물러왔던 것을 극복하고 노동자의 몸과 삶을 망가뜨리는 실적과 경쟁 자체에 맞서는 판매 노동자들의 단결과 직접 행동을 복원하기 위해, 사소하더라도 구체적인 참여와 실천을 만들어가야 한다.

남양연구소 노동자들도 그동안 절대 불가침의 가치로 군림해온 연구개발 계획과 일정이 아니라 노동자의 건강과 삶의 권리가 더욱 중요한 잣대임을 명확히 하고, 그동안 남양연구소 노동자들의 노동강도를 강화시켜온 구조와 체계에 작은 균열을 하나씩 만들어갈 수 있도록 불합리한 업무 지시를 거부하는 불복종 운동 등의 구체적인 실천들이 필요하다. 아울러 일상적인 공동체 활동을 꾸준히 시도하면서, 직무와 조직체계의 벽으로 분할되어온 노동자들이 공동체 의식과 단결의 기풍을 복원해갈 수 있는 기반을 만들어가야 한다.

노동조합 차원에서는 판매위원회와 남양연구소위원회의 일상활동 강화를 위해 각고의 노력을 기울여야 한다. 자본이 주장하는 실적과 효율, 경쟁력의 논리는 단지 자본의 입으로만 되풀이되는 것이 아니라, 이미 노동자의 일상과 생각 속에 깊숙이 뿌리내려 체화되고 있다. 이렇게 되기까지 자본의 현장통제 방식과 그에 대한 노동자의 대응과정을 반성적으로 평가해보아야 한다. 제한적으로나마 노동조건에 대한 집단적 통제권을 행사하고 있는 남양연구소 현장직 노동자들이 상대적으로 더 나은 노동조건과 건강 지표를 보이고 있다는 점은, 노동조합이 주력해야 할 방향이 무엇인지를 보여준다. 자신이 일하고 있는 공간에서, 자신이 함께 일하고 있는 동료들과, 자신이 할 수 있는 것부터 하나씩 직접 행동할 수 있는 대중행동을 만들어가는 것이 그것이다.

《현대자동차 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사 및 대안마련을 위한 연구》 1차 사업의 후속 사업에 대한 제안은 다음과 같다.

○ 사업 내용은 크게 두 가지로 구성된다. 첫째는 1차 사업의 내용을 대중적으로 공유하기 위

한 광범위한 교육과 선전이며, 둘째는 실제로 대중행동을 어떻게 만들어갈 수 있을지를 탐구하고, 시도하고, 평가하는 것이다.

○ 사업 실행 주체는 소수의 노동조합 간부가 아니라 광범위한 현장 노동자들로 구성하여, 판매와 남양연구소 현장의 다양성을 반영할 수 있도록 한다.

○ 충분한 사업 기간을 확보하여 기획-실행-평가-기획-실행-평가의 과정이 피드백될 수 있도록 배치한다.

2. 사업 기획 취지

앞에서 소개한 배경을 바탕으로 《현대자동차 판매, 연구 노동자의 직무 스트레스 조사연구》 2차 사업은 1차 사업결과에 대한 주요 활동가 및 조합원 설명회를 열고, 이후 3차 사업에서 심층면접조사 및 교육과 토론을 현장에서 함께 주관해 나갈 활동주체를 조직하며, 직무 스트레스 예방관리에 대한 국내외 선행연구에 대한 조사를 위한 사례 및 문헌을 연구하는 것으로 기획되었다. 이는 1차 사업 결과를 대중적으로 공유하고, 현장 주체들과의 토론을 통해 3차 사업에서 실행할 심층 면접 조사의 틀과 방안에 현장성을 높이며, 최종적으로 마련하고자 하는 직무 스트레스 예방관리 프로그램의 기초 자료를 생산하기 위한 것이었다. 2008년 3월에 제출된 후속 사업 기획안의 구체적인 내용은 아래 자료 ‘현대자동차 판매, 연구 노동자의 직무 스트레스 조사연구 후속 사업 기획안’에 담겨있다.



표 1. 현대자동차 판매, 연구 노동자의 직무 스트레스 조사연구 후속 사업 기획안

<p>(작성일 : 2008년 3월 20일)</p> <p>직무 스트레스 실태와 그로 인한 건강 문제 조사 및 분석(1단계 사업)을 바탕으로 한 후속 사업으로서, 직무 스트레스에 영향을 미치는 노동조건 조사 및 분석과 직무 스트레스를 낮추기 위한 노동조건 개선 대책과 실천 방안 마련을 위한 후속 사업의 흐름과 내용은 아래와 같다. 최종적으로는 직무 스트레스 예방관리 프로그램을 마련하여 직무 스트레스에 대한 노동조합의 대응력을 높이는데 기여하고자 한다.</p> <p>■ 2단계 사업의 흐름 (2008년 3월~2008년 9월)</p> <ul style="list-style-type: none">○ 1단계 사업을 통해 취합, 정리된 기존 자료들을 분석하고 최근 몇 년간의 노동조건과 건강 실태 추이를 파악하였다. 1단계 사업결과의 주요내용을 주요 활동가 및 조합원 설명회를 통해 직무 스트레스 실태에 대한 공유하고, 심층면접조사 및 교육과 토론을 현장에서 함께 주관해 나갈 활동주체를 조직하여 개선대책과 실천방안 로드맵에 대한 활동가 토론을 진행한다.○ 활동가토론을 통해 만든 내용에 기초하여 심층 면접 조사들과 방안을 확정한다. 심층면접은 직무 스트레스 요인으로 작용하는 노동조건을 보다 구체적으로 파악하고 분석하기 위한 것으로, 면접 내용과 대상자는 설문 조사와 기존 자료 분석 결과를 종합하여 결정할 것이다.○ 직무 스트레스 예방관리에 대한 국내외 선행연구에 대한 조사를 위한 사례 및 문헌을 연구하여, 3단계 사업시 제출할 직무 스트레스 예방관리 프로그램 마련에 기초로 삼는다. <p>■ 3단계 사업의 흐름 (2008년 12월~2009년 6월)</p> <ul style="list-style-type: none">○ 각 부서 및 직능에 따라 직무 스트레스의 핵심 요인들을 정리하여 이를 토대로 교육 및 토론을 진행하여, 직무 스트레스를 낮추고 그로 인한 노동자의 건강문제를 해결하기 위한 대책을 마련한다.
--

- 현장 노동자들의 생생한 요구를 반영할 수 있도록 교육 및 대안 토론은 소그룹 방식으로 진행한다.
- 최종적으로 직무 스트레스 예방관리 프로그램을 만들어 직무 스트레스에 대한 노동조합의 대응력을 높이는데 기초를 마련한다. 최종안 성안이전에 초안을 단협요구안 이전에 만들어 단협에 반영토록 한다.

2단계 사업내용	활동과제	2008년						
		3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
1차 사업결과 설명회	판매대의원	○						
	판매분회장 수련대회		○					
	18개 지회 조합원	○	○	○	○	○	○	○
	남양대의원	○						
	담당 및 위원 강사단 훈련	○	○					
	남양 상반기 조합원 교육			○	○			
심층면접 조사들 및 실행방안 확정	판매위원회					○	○	○
	남양연구소위원회					○	○	○
직무 스트레스 예방관리 선행연구 정리	국내외 선행 사례 및 문헌연구	수집	수집	수집	수집	수집	정리	정리
2단계 사업 경과보고	노조신문 혹은 노보를 통해							○

3단계 사업내용	활동과제	2008년 / 2009년						
		12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월
심층면접 및 점검 워크숍	판매임원	○						
	판매지회 및 분회 활동가	○	○					
	지회 조합원		○	○	○			
	남양임원	○						
	직군별 활동가	○	○					
	직군별 조합원		○	○	○			
예방관리 프로그램 성안	판매위원회			초안		검토		확정
	남양연구소위원회			초안		검토		확정
담당주체 대안토론	판매 및 남양 위원회				○	○	○	
3단계 사업 최종보고서	최종보고서 작성 및 설명회							○

3. 사업 경과

사업을 진행하는 동안 필요에 따라 수시로 각 위원회의 담당자들과 회의를 가지는 한편, 대략 월 1회의 주기로 지부, 위원회, 연구진이 모두 참여하는 전체회의를 갖고 사업 진행 상황을 점검하고 일정 및 계획을 조율하였다. 전체회의의 논의 자료와 결과는 매 회의 직후 지부와 각 위원회 담당자들에게 이메일로 발송하였다. 각 전체회의에서 논의한 내용과 결과는 아래 <표 2>에 첨부하였다.

이러한 회의를 통하여 세부 실행계획을 논의한 결과, 이후 대안 토론에 임할 주체들을 조직할 계기가 필요하므로 애초에 3차 사업에서 실행하고자 했던 심층면접조사를 앞당겨 실행하기로 하였다.

남양연구소위원회의 경우 수정된 기획안의 일정에 맞추어 심층면접조사를 실시하였으나 결과를 분석하는데 예정보다 많은 시간이 소요되었다. 본래 2차 사업 기간 중 3개월 동안 조사를 준비하고 ‘현장 연구원’을 조직하여 이들이 3차 사업 기간 중에 심층면접조사를 수행하면서 중간 분석과 점검을 함께 해가려던 계획을 대폭 수정한 결과, 조사와 분석에 쓸 시간이 더 짧아지고 여기에 참여할 수 있는 연구자의 수도 더 적어졌기 때문이다. 게다가 남양연구소는 업무의 특성이나 인적 구성, 현장 문화나 역사 등 거의 모든 면에 있어서 국내에 유일하다시피 한 공간이다. 이런 현장에 대해 기초적인 이해를 갖추고 ‘내재적 현장 활동 방법론’¹⁾에 입각하여 분석에 참여할 만한 연구자들을 찾아내기는 매우 어려운 일이었다. 이에 2차 사업 기간 중에는 일차적인 분석을 마무리하고, 나머지 분석 과정은 이후 사업을 통해 현장 연구원 조직 과정과 병행하여 지속해가야 할 과제로 남기게 되었다.

판매위원회에서의 심층면접조사 시행은 계획보다 늦게 시작되었다. 처음에는 조사 내용과 대상자에 관하여 판매위원회 집행부가 요청한 간담회를 통해 의견을 청취하고 수정하기 위하여 애초 계획보다 준비기간이 다소 지연되었다. 그런데 일단 조사 대상자를 확정하고 난 7월 초부터는 임단협 시기와 겹친데다가, 앞서 시행한 남양연구소 심층면접조사 분석에 예상보다 많은 시간과 역량이 들면서 계획대로 판매위원회 심층면접조사에 연구진의 역량을 배치하는데 어려움

1) ‘외재적’ 접근 방식에서는 현장 노동자들의 행동이나 의식 변화를 충분히 관찰하고 분석하지 않은 채 추상적 도식들로 환원시켜버림으로써 자의적으로 해석하거나 논리적으로 비약을 범하기 쉽다. 이에 상대적으로 ‘내재적’ 접근에서는 현장의 다양한 차이들과 그 차이가 기반하고 있는 합리성의 다양성 모두를 인정한다. 독특한 역사적 경험과 기억을 신체적으로 각인한 채, 그 공간에 사로잡혀 있는 사람들에게만 이해 가능한 독특한 시간성과 사건들의 배치가 이루어지는 사고의 질서를 이해하고 해석하고 범주화하는 접근이다.

이 컸다. 시작이 늦은 대신 남양연구소에서 먼저 조사를 수행한 경험을 바탕으로 면접 내용과 방식을 보완하여 좀더 효율적인 조사를 진행할 수 있었으나, 애초에 목표한 연구기간 안에 기획했던 대로 조사를 완료하기에는 무리가 있어 연구기간을 약 2개월 가량 연장하고 수도권 이외 지역의 심층면접조사는 차기 사업으로 이월하게 되었다.

남양연구소위원회와 판매위원회에서 소기의 사업 내용을 기간 내에 완전히 마무리하지 못한 원인은, 실행 기획을 논의하는 과정에서 2차 사업과 3차 사업 내용을 전격적으로 바꾸면서 단순히 사업의 순서를 바꾸는 것이 아니라 훨씬 더 많은 역량과 시간을 2차 사업에 할애해야만 함을 미처 예상하지 못했던 것에 있다. 앞서 소개한 대로 처음에 제출된 사업 기획안에서는 2차 사업을 기반으로 현장 연구원을 조직하여 이들과 함께 심층면접조사 실행과 분석에 현장성을 높여갈 방도를 마련하면서 수개월에 걸쳐 심층면접조사 실행 기획을 수립한 뒤, 3차 사업 기간 중에 이들이 직접 현장조사와 토론을 수행하는 방식을 구상하였다. 그런데 이런 사전 준비과정 없이 현장 외부의 연구진이 직접 모든 과정을 수행하려면, 부득이 현장 상황에 대해 기초적인 지식을 갖추고 있는 소수의 연구진에게 많은 과제가 집중될 수밖에 없다. 따라서 실행 기획을 논의할 때는 이런 조건 변화를 좀더 꼼꼼히 고려하여 실행 가능성을 검토하는 것이 중요하다.

1차 사업 내용을 공유하기 위한 교육 프로그램은 남양연구소위원회의 경우 상집과 대의원, 실행위원, 전체 조합원 교육 등에 걸쳐 이루어졌다. 전체 조합원 교육은 3인의 교육위원들이 상반기 조합원 교육 중 일부 시간을 할애하여 수행하였고, 나머지 교육 프로그램들은 연구진이 직접 수행하였다. 판매위원회의 경우 실행위원 수련회 교육과 일부 지회에서 상집, 대의원, 조합원 교육이 이루어졌다.

자세한 사업 진행 경과와 각 위원회 분석 결과와 함께 뒤에서 따로 정리하였다.

표 2. 전체회의 결과 모음

<p>현대자동차 직무스트레스 2차 사업 제1차 전체회의 결과</p> <p>일시 2008-03-07 금 장소 원효로 판매위원회 3층 회의실 참석 [지부]황세관,진태호 [남양]김성복(정책1부장) [판매]김형진(노안, 정보통신국장),오승한(정책기획실) [한노보연] 공유정옥</p> <p>1. 분석 결과에 대한 평가</p> <p>1) 판매위원회</p> <ul style="list-style-type: none">- '인간극장' 총알탄 사나이를 보고 조합원들이 문제 많다고 지적해오고 있다. 참고가 될 것이다.- 이번 보고서는 구체적인 수치로 결과를 볼 수 있다는 점이 좋다. 3년 뒤 동일한 조사를 다시 할 수 있다면 중요한 자료가 될 것으로 보인다.- 판매위원회에서는 ONE-STOP 서비스는 아직은 완전한 통합 수준이 아니라고 보며, 판매금융시스템에 대한 해석도 연구소와 다소 다른 것 같다.- 434개 지점마다 서로 다른 근무환경을 보다 구체적으로 답아야 한다. 면접 내용들이 인용되어 있는데, 이 중 소수의 의견인데도 전체를 반영하는 것으로 오해될 것이 우려된다. <p>2) 남양연구소위원회</p> <ul style="list-style-type: none">- 전체 내용에 동의하며 이견 없다. <p>2. 후속 사업 기획안 검토 논의</p> <p>1) 판매위원회</p> <ul style="list-style-type: none">* 조합원 교육 실행 주체에 대한 검토- 교육위원 6명 ; 상반기 4시간 중 다른 주제들과 조율 가능. 교육 주제는 3/10 결정- 실행위원 18명 ; 교육을 수행할 수준은 되지 못함- 노안위원 (상집 3+지회4)→ 교육위원 첫 모임에 제안하고, 강사는 교육위원 또는 연구진이 하는 것으로 함. 교육자료에 넣고. 이 자료는 이후 각종 운영위 등 자료집에 넣기로 함.* 대의원 교육 ; 기회가 없음. 대의원 수련회도 없을 것 같음. → 별도의 설명회 기회가 없으나, 지회 운영위 참석하여 설명회 할 수 있도록 독려 바람. 3월 중 여의치 않으면 4월 경 문서로 대체해서 보고할 수 있도록 함.* 판매 분회장 수련대회 ; 5말 6초 예정. 2시~7시까지 강의를 이어지므로 시간이 여의치 않음.* 매달 각 지회별 운영위 및 수련회 ; 활용하기 어려움
--

- * 실행위원 수련회 ; 4월 경.
- * 실행위원, 노안위원, 지회 간부 등이 2차 사업의 진행 주체로 역할하기 어려울 수 있음. 최소한 심층면접 조사의 대상과 토론에 참여하도록 노력하기로 함.

2) 남양연구소위원회

- * 확대간부 설명회 ; 3월
- * 대의원 ; 3-4월 교육
- * 담당 및 위원 강사단 훈련 / 조합원 교육 ; 기획안 그대로 실행
- * 매월 정례회의를 잡기로 함

3. 기타

- 차기 회의는 5월에 하기로 함
- 4월 경 지부/위원회 전체 노안담당자 수련회 예정임
- 4/20~ 총연맹에서 자전거투어가 있음

현대자동차 직무스트레스 2차 사업 제2차 전체회의 결과

일시 2008년 5월 8일

장소 남양연구소위원회

참석 [지부]진태호 [판매위]오승한, 김형진 [남양위]김성복, 이우영 [한노보연]공유정옥

1. 경과 보고

- | | |
|----------|--------------------------------------|
| 3/07 (금) | 1차 전체회의 / 판매위원회 |
| 3/14 (금) | 판매위 경기지회 확산수련회 교육 / 양평 (1차 사업 결과 공유) |
| 3/17 (월) | 남양위 노안위원 및 상집교육 / 남양 (1차 사업 결과 공유) |
| 3/31 (월) | 남양위 대의원 설명회 / 남양 (1차 사업 결과 공유) |
| 4/04 (금) | 판매위 경기지회 미팅 / 한노보연 (지회 교육 선진 논의) |
| 4/11 (금) | 판매위 강원지회 수련회 교육 / 횡성 (1차 사업 결과 공유) |
| 4/17 (목) | 남양위 교육위원 교육 / 남양 (조합원 교육 리허설) |
| 5/08 (목) | 2차 전체회의 / 남양위원회 |

2. 이후 사업 실행 기획 논의

■ 남양연구소 위원회 실행 기획안 검토

1) 주요 목표

- 직무 및 센터별 노동과정과 분할 지배전략에 대한 구체적인 파악
- 연구직 출신의 초선 대의원과 생산직 출신의 기존 현장활동가 (재)조직화
- 노동시간 단축을 위한 정책 대안과 현장통제 기제들에 대한 대중 직접행동의 실천 프로그램 마련

2) 월별 흐름

3월- 상집, 대의원 설명회

4월- 교육위원 훈련, 상반기 조합원 교육

5월- 실행기획 확정, 면접도구 및 면접대상 확정. 경영/임금/보건 등 기존 자료와 직무스트레스 국내외 사례 및 연구문헌 수집

6월- 심층면접조사, 기존 자료 수집 및 분석 계속

7월- 심층면접조사 분석(필요시 일부 추가 조사), 기존 자료 수집 및 분석 계속

8월- 대의원 수련회 통하여 1차 정리(하계휴가 이후), 보고서 작성

9월- 보고서 완료 및 현장연구원 수련회

3) 심층면접조사 실행 기획

○ 조사 내용 및 취지

- 직무스트레스 요인 구체화 ; 노동자들의 경험과 인식을 통해 남양연구소의 노동과정과 자본의 통제전략 메커니즘을 드러내고 파악한다.
- 대응 가능성 모색 ; 노동자는 직무스트레스의 피해자/희생자일 뿐 아니라 직무스트레스에 대한 대응 주체로서의 가능성을 갖고 있으므로, 이후 자주성/연대성/민주성에 입각한 이론적/실천적 대응 가능성을 찾는다.

* 보상체계에 대한 문제 ; cost innovation 업무가 연구소 노동자들의 기본업무나 side업무냐에 대한 인식 차이가 있음. 특히 설계직에서 문제가 많음. 현행 보상체계에 대한 불만이 있음. 늦게까지 일할 수 있으나 돈을 달라(어차피 해야 할 일이니까 돈을 받고 하자)는 의견, 실제로는 일이 없어도 상사 눈치 보느라 퇴근할 수 없는 상황 등이 해결되지 않으면, 앞으로 회사가 '돈을 더 줄테니 일을 더 하라' 라고 나올 때 순응할 수밖에 없다는 염려 등

○ 진행 일정

5/8 까지 실행기획 확정

5/19까지 면접도구, 참여자, 면접일정 확정

6/2-6/13까지 심층면접조사 진행

6/30까지 녹취록 정리 및 분석 준비

7월 중 분석 결과 정리 및 공유 (1주 혹은 격주 빈도로 회의)

○ 면접 참여자 선정 기준

- 직군과 근속 ; 연구직, 생산직, 일반직 중에서 각각 연구소 통합 이전 입사자와 이후 입사자
- 직급 ; 연구직, 생산직 출신 과장 (생산직 출신 과장의 경우 조합원에서 비조합원으로 처지 변화가 있었음)
- 가족/결혼 ; 각 직군 중에서 미혼자와 기혼자 (결혼 여부 자체보다는 부양가족의 규모 차이, 가족 내 생계 책임의 차이 등이 반영되도록)
- 성별 ; 연구직에서 남성, 여성 (생산직은 여성 수가 적어 실행 가능성이 어려울 것으로 예상)
- 노동조합 활동 경력 ; 각 직군 중에서 대의원/상집 경험자와 초선 대의원. (실행이 어렵더라도 노동조합을 싫어하거나 참여가 현저히 낮은 노동자를 포함하면 더욱 좋을 것임)
- 건강 ; 근무 중 디스크(추간판탈출증), 뇌심혈관계 질환(뇌출혈, 뇌경색, 심근경색, 협심증), 알레르기성 비염이나 아토피 피부염, 치질, 우울증(또는 불면증 등으로 정신과 상담)을 경험한 노동자, 사고로 다쳤다가 복귀한 노동자
- 부서 ; 유난히 업무량이 많거나 상대적으로 적다고 알려진 부서, 최근 급격한 업무 내용이나 조직 구성상의 변화를 겪은 부서, 그룹장이나 센터장의 불합리한 지시 명령이나 권위적인 조직 문화(또는 노동자들 사이의 관계 불화)를 대표할 만한 부서와 분위기가 가장 좋다고 할만한 부서, 근무 실적이 가장 우수한 부서와 가장 낮은 부서, 집회나 교육 참여율이나 투표율 등 노동조합 활동에 가장 소극적인 부서와 적극적인 부서
- 근무 경력 ; 과거 기아 연구소 출신, 울산 연구소 출신, 생산공장에서 맞트레이드해서 온 경우, 생산공장으로 맞트레이드해서 간 경우

* 위의 기준들은 여러 가지가 중첩될 수 있음. 가령 연구직 중 연구소 통합 이후 입사자인 미혼 남성이자 초선 대의원 1명을 선정할 수 있고, 생산직 중 연구소 통합 이전 입사자인 기혼 남성이자 대의원 경험자이고 디스크 환자인 경우를 선정할 수 있음.

* 총 참가 인원은 30~40명 정도 예상 (최소 20명 이상)

○ 면접 방법

- 심층면접조사는 6/2~6/13까지(휴일을 제외하면 9일간) 하루 2~4명씩 진행.
- 조사 방식은 1대 1 면접.
- 조사를 진행하는 연구원은 매일 1~3인 정도가 결합하며, 연구원 1인이 하루에 2명의 면접을 진행할 경우 각각 오전과 오후로 나누어 배치함.
- 매일 진행한 면접 기록과 녹음 파일은 매일 정리하여 저장하고, 곧바로 녹취에 들어갈 수 있도록 함.
- 필요시 반복 면접 조사도 가능.

4) 노동조합에서 준비할 사항

- 면접 참여자 선정 및 면접 장소/일정 잡기
- 실제 조사시간은 1.5~2시간이 소요될 것으로 예상되므로 면접 참여자의 이동시간을 고려하여 2~2.5시간 가량의 업무 협조가 필요함.
- 연구원 숙소 ; 심층면접조사 기간 중 남/여 각각 1개 정도 사용 예상됨. (회사 숙소 이용 가능성 타진 필요)
- 면접에 필요한 기록지와 필기구, 녹음기 등은 연구원이 준비하도록 함.
- 경영/임금/보건 등 기존 자료 취합

5) 이후 일정

- 5/14(수) 심층면접조사에 대한 대의원 간담회
- 5/19(월) 2차사업 실행계획 대의원 설명회 / 심층면접조사 최종점검회의
- 6/2(월) 심층면접조사 시작
- 6/5(목) 산재법 개악 등 노동안전보건 정세 관련 실행위원 교육 (예정)

참고: 상반기 조합원교육은 6/3(화)까지 진행될 예정임

■ 판매 위원회 실행 기획안 검토

1) 주요 목표

- 실적 중심의 구조 및 분할 지배전략에 대한 구체적인 파악
- 연구 실행과 현장주체 조직을 위한 실질적인 경로 확보
- 기존 관행과 구조에 맞서는 정책 대안과 대중 직접행동의 실천 프로그램 마련

2) 월별 흐름

3~4월

- 지회별 간부 설명회 (2차사업 전 기간동안 추진)
- 경영, 임금, 보건 등 기존 자료와 직무스트레스 국내외 사례 및 연구문헌 수집.

5~6월

- 지회별 조합원 교육 및 선전 (경기, 서울서부 등)
- 서울서부지회 : 5/9, 5/13, 5/14, 5/15, 5/16, 5/19 총 6회 교육
- 경기지회 : 5/20, 5/21, 5/22, 5/27 총 4회 교육
- 영업 노동자 직무스트레스와 건강문제에 대한 토론회 기획(가안)
- 실행위원 수련회 ; 6/19-20(가안). 이후 별도 교육도 배치할 예정임
- 18개 지회별 활동가 면접 시작
- 임금 및 노동강도 현장조사 실행기획 확정

7~8월

- 임금 및 노동강도 현장조사 ; 영업직/사무직, 직영/대리점 면접조사, 영업비용 실제 조사 등. (현장조사의 기획, 실행, 결과에 대한 현장연구원 참여 및 토론 조직)

9월

- 현장연구원 수련회 ; 최종 마무리 토론
- 보고서 작성과 사업경과 보고

3) 18개 지회별 활동가 면접 실행기획 안

○ 조사내용 및 취지

- 실적 중심의 구조가 구체적인 노동자의 일상에서 어떻게 작동하는지를 구체적으로 파악한다.
- 선출고, 거점통합 등 주요 현안에 대한 지회별 입장과 경험의 차이를 통하여 자본의 분할 지배전략과 노동자의 개별적/조직적 대응 양상을 파악한다.

○ 진행 일정

- 5월 말까지 실행기획 확정
- 6/13까지 면접도구, 대상자, 면접일정 확정
- 6/13~하계휴가 전까지 면접조사

○ 면접 참여자 선정 기준

- 각 지회별 전/현직 노동조합 간부 또는 활동가 1인씩 (해당 지회의 경험들을 구체적으로 서술할 수 있도록) ; 잠정적으로는 각 지회 실행위원들로 구성기로 함
- 실적이 높고 낮은 경우, 지역 내 영업 인력 및 지점/대리점의 밀도가 높고 낮은 경우 등 노동환경의 실질적인 차이를 반영할 수 있도록 추가로 참여자를 선정기로 함

○ 면접 방법

- 조사 방식은 해당 지회 직접 방문하여 1대 1 면접.

4) 임금 및 노동강도 현장조사

- 사무직군 면접조사, 대리점 노동자 면접조사, 영업비용 실제조사 등
- 전체 지회를 대상으로 하기보다는 실행 가능한 지역을 기반으로 함
- 구체적인 실행 기획을 마련하여 추후 논의, 집행하기로 함

5) 노동조합에서 준비할 사항

- 18개 지회 면접 참여자 선정(실행위원) ; 6월 중순부터 하계휴가 전까지 면접 참여 가능한 요일이나 시간대를 파악(불가피한 경우 휴가 직후로 배치. 구체적인 일정은 연구원 배치를 고려하여 추후 확정)

- 경영/임금/보건 등 기존 자료 취합.

■ 직무스트레스 예방관리 선행연구 검토

- 한노보연 기획위원회 소속 연구원들이 담당
- 6월까지 자료를 수집하고 7월부터 정리하여 8월 이후 현장연구원과 공유 및 토론에 참여 (예방관리 프로그램의 구체화는 3차 사업에서 진행할 예정이며, 2차 사업의 목표는 기존 사례들을 검토하고 방향과 원칙을 수립하는 것)

현대자동차 직무스트레스 2차 사업 제3차 전체회의 결과

일시 : 2008년 6월 26일 15시

장소 : 한국노동안전보건연구소

참석 : [지부] 진태호 [남양위] 이우영 [판매위] 김형진 [한노보연] 공유정옥, 이훈구

불참 : [지부] 황세관/산재 [남양위] 김성복/업무중복 [판매위] 오승한/지역출장

1. 경과 보고 (5/8 2차회의 이후)

1) 남양연구소위원회

① 심층면접조사 (6/2~6/12)

- 총 8명의 연구원이 일정별로 진행함

- 참여자 : 총 52명

연령별 : 30세 이하 5명, 31~40세 29명, 41세 이상 18명

직군별 : 일반직 3명, 생산직 17명, 연구직 32명

직책별 : 사원급 20명, 대리급 28명, 과장급 2명, 직책미상 2명

- 면접조사 참여자 개인정보 보호상 구체적인 명단은 공개하지 않기로 함

2) 판매위원회

① 조합원 교육

- 일시 : 5/9~5/19 서울서부지회 총 6회차, 5/20~5/27 경기지회 총 4회차

- 기타 : 이후 여성 노동자, 사무직 노동자 등 면접조사 진행 협조 요청함

➡ 판매위원회에서는 위 지회들의 조합원 교육 실시에 동의하지 않았음. 이유는 내용 때문이 아니라 18개 지회들의 조합원 교육이 단일하게 이루어져야 하기 때문임. 이에 대하여 교육 실행 결정 과정을 판매위원회가 재확인하기로 하였으며, 이후 본 연구 사업과 관련된 활동이 있을 경우 판매위원회와의 사전 공유를 강화하기로 함.

② 판매위원회 실행위원 수련회 교육 (6/20, 유성 경하장)

- 내용 : 직무스트레스 1차 사업 결과 보고

③ 판매위원회 상집 간담회 (6/24, 판매위원회)

- 참석 : 배상윤 의장, 박영기 부의장, 오승한 정책실장, 김형진 정통/노안국장, 공유 정옥
- 내용 : 1차사업 결과에서 N-TOPS나 판매금융시스템을 구조조정으로 표현하고 있어 현장활동가들의 소모적인 정치적 논쟁이 파생될 우려가 있다는 위원회의 입장을 전달함. 현재 구체적인 문제가 야기된 것은 아니나 앞으로 이런 문제를 방지하기 위하여 다음 내용을 요구하였으며 연구진과 위원회가 상호 충실히 노력하기로 함. (1)사안에 대한 판단을 제시할 때는 구체적인 사적 과정을 검토하고, 책임 논쟁보다는 해결방안을 모색하는 데에 집중할 것, (2)2차사업 결과에 대해 판매위원회와 토론하는 기회를 만들 것, (3)2차사업 현장조사에 간부들보다는 조합원들을 만나 실제 노동과정을 구체적으로 조사할 것.

2. 진행계획 점검

1) 남양연구소위원회

① 심층면접조사

- 추가조사 : 심층면접 2명(위원회 여성부장, 장기 근속 일반직 여성 조합원)과 여성 조합원 그룹면접을 7월 제1주에 실행하기로 함.
- 녹취록 정리 : 증권노조 코스콤비정규지부에서 문서화 작업 중 (7/2 완료 예정)

② 자료분석

- 분석회의를 시작하기 전에 녹취록 정리완료 후 통독할 시간이 필요함. 분석회의는 7월 제2주 경 시작하여 격주 간격으로 8월 말까지 진행할 예정임.
- 분석팀 구성 : 한노보연 3명 + 면접참여 외부연구원 1명 정도로 추진 중임.
- 분석 과정에서 약 2-3회 가량 위원회-한노보연 중간점검 회의가 필요할 것으로 예상됨. 이는 분석경과 공유 및 자료 요청 등을 위한 것으로, 일정은 추후 별도 논의하기로 함.
- 분석 완료 전 8월 중 대의원 수련회에서 일차 공유와 토론을 거치기로 한 바 있음. 이후 진행 상황을 보아 상집/대의원 따로, 연구직/생산직 따로 토론하거나, 철야농성기간을 활용하는 등 효과적인 방안을 모색하기로 함. (참고로 상집 철농은 차주에 시작되며, 대의원 철농은 7월 2주차 경으로 예상됨)

2) 판매위원회

① 지회별 활동가 면접조사

- 지난 회의에서 6/13까지 면접도구, 대상자, 면접일정 확정키로 하였으나 지연된 상황임.
- 대상 : 조합원 비율과 지역별 구성 및 지회의 입장 분포 등을 고루 감안하여 서울 지역 중 4개 지회, 충청과 강원 지역 중 1개 지회, 영남 지역 중 2개 지회, 호남 지

역 중 1개 지회 등 총 8개 지회의 실행위원을 대상으로 함.

- 일정 : 판매위원회에서 7/4까지 8개 지회의 대상자를 확정하여 한노보연에 전달하고, 각 대상자의 조사 일정은 한노보연이 개별적으로 연락을 취해 확정하기로 함. 조사는 7월 제2주부터 7월 말까지 진행.

② 특성별 면접 조사

- 수도권 지역의 영업직 노동자 중에서 실적이나 영업인력 밀도가 현저히 낮거나 높은 지역 또는 개인 2~4명, 노동과정 변화를 잘 설명할 수 있을만큼 근무경력이 긴 남/여 사무직 노동자 각 1명, 경기남부 및 서부지회 여성 대의원 각 1명 : 대상자 선정은 판매위원회에서 하고, 각 대상자의 조사 일정은 한노보연이 개별적으로 연락을 취해 확정하기로 함.
- 대리점 영업직(1~2명), 여성 집단면접 및 여성 분회장 심층면접 : 한노보연이 대상자를 파악하여 진행하기로 함.

③ 영업비용 실제조사

- 내용 : 일정 기간 작성한 금전출납부 또는 카드지출 내역서를 통해 해당 기간의 월별 총 수입/총 지출의 규모와 영업비용(해당 내역과 각각의 지출 규모를 파악할 수 있도록)을 파악함. 연중 영업비용의 평균이나 시기별 변동, 혹은 영업비용 지출이 급격히 증가한 특정 시기의 지출규모를 파악함.
- 방법 : 참여자와 연구원이 직접 만나 자료를 취합함. 원자료를 복사하고 연구원은 사본을 수집함. 사본에서 참여자가 삭제할 내용을 지출 내역 구분이 가능할 정도의 정보만 남겨두고 현장에서 직접 삭제/수정함.
- 대상 : 판매위원회 홈페이지 자유게시판 공지를 통해 모집. 한노보연에서 조사의 취지와 방법, 연락처 등을 포함한 소개글을 작성하여 판매위원회로 보내기로 함. 이밖에 실행위원 조사나 특성별 면접 조사를 통해 참가자를 적극 조직함.

3) 직무스트레스 선행연구 검토

- 차기 전체회의에 진행상황을 보고하기로 함.

4) 지부 점검사항

- 계약상 7월 말 연구비 40%를 지급하기로 되어있음을 확인함.

현대자동차 직무스트레스 2차 사업 제4차 전체회의의 결과

일시 : 2008년 9월 19일 오전 11시

장소 : 서울 원효로 판매위원회

참석 : [지부]진태호, 김덕황 [남양위]이우영, 김성복 [판매위]김형진, 오승한 [한노보연]공유정옥

1. 경과 보고 (6/26 3차회의 이후)

- 7/1(화) 판매위원회 심층면접조사 대상자 명단 1차 확보
- 7/2(수) 남양연구소위원회 여성노동자 심층면접조사 - 연구직 여성 노동자 그룹 면접, 사무직 여성 노동자 개별 면접
- 7/4(금) 판매위원회 영업비용 실제조사 안내문 발송
- 7/9(수) 판매위원회 조사 기획회의 - 심층면접조사, 영업비용 실제조사 실행기획 공유
- 7/11(금) 남양연구소위원회 면접조사 분석팀 1차 회의 - 심층면접조사의 취지와 경과 및 분석 목표 공유, 질적 연구의 방법론 검토(근거이론 방법론, 현상학적 분석법), 분석 단계별 실행기획 논의 및 역할 분담
- 7/24(목) 연구비 중간 지급(40%)
- 8/25(월) 남양연구소위원회 면접조사 분석팀 2차 회의 - 실제 “자료 정리” 단계 진행 결과를 바탕으로 실행기획 수정 보완

* 직무스트레스 예방관리 국내외 선행 사례 및 문헌연구는 별도의 회의 없이 자료 수집, 분석 진행 중임

2. 진행계획 점검

1) 남양연구소위원회

- 심층면접조사 분석은 자료 정리→패턴 분석→비교 분석→사례 분석의 흐름으로 진행 됨.

분석 단계	분석 개요
자료 정리	① 52명의 녹취록 자료들을 비슷한 맥락끼리 묶어 분석자들이 나눈다. ② 분석자는 맡은 녹취록들을 읽고 내용의 맥락에 따라 문단을 쪼개어 코드를 붙인다. ③ 각 코드마다 핵심 내용을 요약하고, 직무스트레스 요인 중 관련된 항목을 체크한다. ④ 이밖에 분석과정에서 들었던 느낌이나 판단, 기타 정보는 빠짐없이 [메모]에 적어둔다.
패턴 분석	① 각 직무스트레스 요인에 따라 [소재]와 [반응]을 정렬한다. ② [소재]들을 정리하여 유사한 범주끼리 묶는다. ③ 각 [소재]에 대한 [반응]의 양상을 정리하여 유사한 범주끼리 묶는다. ④ 각 직무스트레스 요인에 관련된 [소재]들에는 어떤 것들이 있으며, 각각의 [소재]에 관련된 [반응]들 즉, 노동자들의 경험과 인식, 판단은 어떤 패턴들을 보이는지를 정리한다.

비교 분석	패턴 분석 결과를 바탕으로, 직군/연령/성별/부서 등의 차이가 나타나지는지를 비교한다.
사례 분석	구체적인 경험담을 있는 그대로 담을 필요가 있을 경우, 코드화를 통한 분석과 별도로 사례 분석을 진행할 수 있다.

- 1명의 자료를 정리하는데 최소한 1주일 정도의 시간이 소요되어 자료 정리 단계에서 예상보다 오랜 시간과 노력이 소요되고 있음.
- 현재 5명으로 구성된 분석팀에서 분석자 1인당 약 10명 분량씩 분담하여 정리 중이며, 연구의 특성상 소수의 숙련된 연구원들이 지속적으로 자료를 정리해가야 하기 때문에 추가 분석자 충원이 여의치 않음.
- 따라서 7월 11일 분석팀 회의 이후 현재 9월 안으로 자료 정리 단계를 완료하고 2차 사업에서는 패턴 분석까지 완료하는 것을 목표로 진행 중이며, 이와 관련하여 진행 기간의 연장이 불가피함.
- 남양연구소위원회는 9월 26일 노동시간 단축 및 연구직 직무스트레스와 관련하여 경과를 공유할 수 있도록 준비해 줄 것을 요청함. 이에 연구진이 조사 경과 및 진행상황과 계획을 공유할 수 있는 자료를 만들어 9/25까지 전달하기로 함.

※ 참고 : 자료 정리 예시

코드	소재	반응	물리 환경	직무 요구	직무 자율	관계 갈등	직무 불안정	조직 체계	보상 부적절	직장 문화	기타	메모
04-001	일과	회사와서 아침먹는다		1								
04-003	일과	밤에는 부동산 정보를 읽는다				1						
04-004	일과	퇴근 후 매일 운동을 한다									1	
04-010	부수업무	원래 부수 업무가 90% 아닌가. 주 업무는 저녁 이후에 하는 것.		1			1					차 조 적 인 비아냥
16-065	임금	임금은 적지 않다. 중소기업도 생각해야 된다.						1				자신의 필요 보다 는 상대 적 인 비교로 평가함
16-083	노동강도_대안	사람이 있어야 된다. 동료가 내년에 대의원을 또 나온다고 한다.										
16-084	노동강도_대안	다른 WG에서도 누군가 빠지면 업무를 대신해줄 수는 없다.										인원 규모 문제가 유연성 문제로...
20-022	업무	차종당 2년에 한번씩 바빠지고, 3	1									

	변동성	개 차종을 맡고 있으니 1년에 한 두 번은 바쁜 시기가 온다.											
20-023	업무 변동성	편성이 잘못되면 두개 차종이 오버랩될 수도 있다.	1										
20-026	부수업무	팀에서 할 수 있는 업무범위를 넘어선 부수적인 일을 시킬 때가 많다. 스스로 할 수 없기 때문에 시간도 많이 걸린다.	1		1		1						
20-060	아플 때	담당자가 빠져버리면 업무가 빵구 날 수는 있지만, 양산이 안될 만큼 정말 크게 중요하진 않다.		1					1				양산은 하늘이 무너져도 되는 것.

2) 판매위원회

① 심층면접조사

- 현재 조사 대상자 명단이 확정되고 심층면접조사도구의 내용 초안이 만들어짐.
- * 지회별 활동가 조사 대상 : 서울남부, 경기남부, 서울북부, 경인, 대전, 전남, 대경동부, 대경서부지회 등 8명의 실행위원 또는 집행간부
- * 특성별 면접 조사 대상 : 실적별(서울북부/중랑), 대리점(인천, 서울북부/구리), 사무직(전북/서울서부), 여성활동가(경기남부, 서울서부), 여성 집단면접(경기)
- 심층면접조사도구 내용 구성은 다음과 같음(판매위원회에서 지적한 사항 반영)

1. 평상시 하루 일과
2. 업무량이나 업무부담 변동
3. 업무 환경 중 마음에 드는 것, 개선해야 할 것, 특히 건강상의 문제와 불편함에 영향을 끼치는 것
4. 출근하기 전 혹은 업무중에 몸상태가 좋지 않을 때 대처 양상, 평소 건강을 위한 개인적 노력
5. 판매 실적을 높이기 위해 겪었던 불편부당한 경험
6. 실적에 따른 수당이나 페널티 제도에 대한 의견이나 경험
7. 회사에서 판매조건을 일방적으로 설정하거나 변경하는 것에 대한 의견이나 경험
8. 고객관리-홍보-접촉-판매-AS 등의 과정마다 겪는 어려움, 해결 경험
9. 혼합판매제에 대한 의견이나 경험 (판매소사장제나 딜러제 등의 표현은 현재 쓰지 않음)
10. 과거 판매력 향상제도가 실행될 당시 이에 대한 의견이나 경험
11. 본인이 속한 지역에서 대리점이 미치는 영향과 대응
12. 이면DC, 선출고에 대한 의견이나 경험
13. 수입차 판매 증가의 영향
14. 정도판매가 왜곡되는 판매시장 환경 및 여건의 변화 중에서 판매노동자들이 가장 부담스러워하는 것, 그로 인해 일상에서 겪고 있는 어려움, 그에 대한 대응과 해결방안
15. N-TOPS 도입, 소규모 거점통합이나 복합대형거점 추진 시도 등이 미치는 영향과 의견 (소모적인 내용의 조사가 되지 않도록 질문지 구성에 주의할 것)
16. 업무에 중요하거나 필요한 재능, 본인의 능력 발휘 가능성
17. 근무 중 휴식 양상, 이와 관하여 보충 또는 개선되어야 할 것

18. 개인의 경제적 고충 해결 양상 또는 재테크
19. 가족과의 관계와 일상생활
20. 휴일과 여가
21. 지점 내에서 업무와 관하여 상사나 동료로부터 도움이 필요할 때와 경험, 어려움
22. 직장 안에서 평소 친밀하게 지내는 동료나 선후배와의 관계와 친목 방식, 어려움
23. IMF 전후의 변화
24. 나이, 근속연수, 성별, 직군, 실적 등에 따른 갈등, 이질감, 소외감의 경험과 의견
25. 회사를 다니면서 가장 뿌듯하고 보람을 느꼈던 일, 가장 고통스럽고 힘들었던 일
26. 이 직장이 마음에 드는 이유와 고쳐야 할 문제 및 이유
27. 입사 동기나 과정, 입사할 때의 포부나 목표, 앞으로 이루고 싶은 꿈이나 계획, 이를 위해 준비하고 있는 것, 장애요인
28. 자기 지회의 현재 조합원의 참여 수준, 노동조합 조직력 키우기 위해서 필요한 것
29. 판매노동자가 스트레스를 받지 않거나 덜 받고 일하기 위해서 법과 제도, 회사와 지점장, 노조 및 판매노동자 등 각각 개선해야 할 것

- 실제 조사에서는 위 주제들을 바탕으로 구체적인 질문 표현을 정리하여 서로 다른 조사자가 실행하더라도 동일한 의미로 전달될 수 있도록 할 것임. 연구진은 정리된 면접도구 초안을 10월 7일까지 판매위원회에 보내고, 10월 8일 검토회의를 통해 수정, 보완하여 확정하기로 함.
- 앞서 실행한 남양연구소위원회 심층면접조사와 분석 과정에 대한 중간 평가를 바탕으로, 이후 자료 정리와 분석에 보다 효율을 기하기 위하여 조사시 각 면접 참여자들에게 모든 내용을 동일하게 조사하는 것이 아니라 특성에 따라 문항을 배치하기로 함.
- 조사 지연에 대해 개별 참여자들에게 연락하여 양해를 구하고 일정을 잡아 10월 내 조사를 진행하고 11월 내 분석을 진행하기로 함.

② 영업비용 실제조사

- 노동조합 현안에 따라 애초 기획했던 참여자 공개모집 방식의 실행 가능성이 낮아진 상황임. 일정이나 방법에 대한 적극적인 재고가 필요한 상황임.
- 면접조사 때 간단한 설문지를 통해 약식으로 조사를 대체하거나, 현재 시점부터 일정 기간동안 사용하는 영업비용을 본인이 직접 기입하는 양식을 만들어 3차 사업에서 분석하는 것을 목표로 조사하는 방식 등, 실행 가능한 대안들을 고려해보기로 함.

3) 직무스트레스 예방관리 국내외 선행 사례 및 문헌연구

- 현재 시행 중인 사업장 내 직무스트레스 예방관리 프로그램들과 정부산하 기관 및 학계의 연구 결과들을 수집하여 정리하고 있음.

- 전반적으로 직무스트레스 관리를 위해서는 조직적 예방관리의 중요성에도 불구하고 실제 사업장에서 실행되고 있는 것은 주로 명상, 이완훈련 등 개인적 접근 방안들이라는 점이 두드러짐. 노동자를 직무스트레스 관리의 주체가 아니라 관리 대상화하는 것이며, 원인 해결이 아니라 사후 대처 능력 보조에 초점을 두고 있어 예방 기능이 취약함. 개별 사례 및 종합적인 문제점에 대해 노동자의 관점에서 비판적으로 검토한 의견을 제출할 예정임.

■ 사업 진행 실무 점검

- 2차 사업은 인쇄, 배포용 보고서는 발간하는 것이 아니나 사업 경과를 명확히 문서화하여 보고할 필요가 있으므로, 연구진은 9월 24일까지 2차 사업 진행 보고용 자료를 정리하여 지부에 보내기로 함.
- 사업 진행 보고 이후로도 부득이 현장 조사 및 분석 과정이 진행되는 것에 대하여 지부 및 각 위원회의 양해와 협조를 구함.
- 2차 사업 최종 회의는 11월 17일(월)에 하기로 함. (장소 미정)

현대자동차 직무스트레스 2차 사업 제5차 전체회의 결과

일시 : 2008년 11월 21일 오전 11시

장소 : 서울 원효로 판매위원회

참석 : [지부]진태호, 주인구 [남양위]이우영, 김성복 [판매위]김형진 [한노보연]공유정
옥

1. 보고서 초안 검토 (분량 관계상 검토 자료 생략)

- 2차 사업은 애초에 보고서를 작성하지 않고 취합-분석된 자료들을 상세히 담아 후속 사업의 기초 자료를 제공하는 것을 목표로 하였으므로, 보고서에 별도의 결론을 담지 않음을 공유함.
- 사업 진행 경과에 불충분한 서술을 보강하도록 함.
- 심층면접조사 내용 인용시 아무리 작은 개인 정보라도 노출되지 않도록 철저히 문구를 검토하고, 내용을 이해하기 위해 필요한 경우에는 최소한의 정보만 담도록 하며, 나머지는 모두 기호화하여 표시하기로 함.
- 1차 사업 결과를 재분석한 자료에는 자료 출처를 명기하여 혼란이 없도록 함.

2. 진행상황 점검

- 11월 내에 보고서를 인쇄하여 지부에 11부, 남양연구소위원회에 6부, 판매위원회에 7부씩 발송하기로 함.
- 각 위원회에서 내용을 확인할 수 있도록 파일을 제공하기로 함.
- 2차 사업 기획안 중 차기 사업으로 이월된 부분을 포함하여 후속 사업 진행에 대해서는 추후 지부 및 각 위원회와 논의하기로 함.

II. 남양연구소위원회

1. 2007년 1차 사업 주요 결과²⁾

1.1. 현대자동차 남양연구소위원회 노동자의 직무 스트레스 실태

1.1.1. 경쟁력 강화를 내세운 노동강도 강화

자동차 산업에서 신차 개발기간 단축은 자본으로 하여금 개발 비용을 줄여 원가를 절감하고, 개발단계부터 투입된 자금을 보다 빠르게 회수하며, 시장의 수요 변화에 맞추어 적기에 상품을 내놓을 수 있도록 하는 중요한 경쟁 요인으로 여겨지고 있다. 이에 세계 자동차 자본들은 너나 할 것 없이 신차 개발기간 단축에 힘을 쏟고 있으며, 그 결과 1980년대 당시 7~8년에서 2000년에는 3~4년으로, 지금은 18~20개월 수준으로 단축되고 있다.

현대자동차 자본 역시 세계 시장 경쟁력 강화를 내세워 2002년 남양, 울산, 기아소하리 연구소를 통합한 이래 신차 개발기간을 3년에서 2년으로 대폭 단축시켜왔으며, 하나의 차량을 기반으로 생산되는 품종을 더욱 다각화해왔다. 그러나 도요타의 4분의 1에도 미치지 못하는 연구개발 인력 규모로 세계 수준의 개발기간 단축과 다품종화 추세를 따라가다보니, 현대자동차 남양연구소 노동자들의 노동강도는 심각한 수준으로 악화되어왔다. 앞으로 현대자동차 자본은 2007년 현재 22개월의 개발기간을 더욱 줄여 2010년까지 18개월 수준으로 낮추겠노라 호언하고 있으니, 그에 따라 남양연구소 노동자들의 노동강도는 더욱 강화될 것이 우려된다.

2) <<현대자동차 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사 및 대안마련을 위한 연구 1차사업 결과 보고서>>에서 인용.

1.1.2. 수직적 통제와 수평적 분할을 통한 현장 통제

현대자동차 자본이 그동안 가히 폭력적인 방식으로 개발기간을 단축하고도 별다른 노동자의 반발과 저항을 받지 않았던 배경에는 남양연구소의 조직체계와 운영방식이 큰 역할을 했다.

1996년 현대자동차 자본은 남양연구소 내에 팀제를 도입하여 센터-실-팀-워킹그룹의 체계로 운영하고 있다. 워킹그룹 안에서 그룹장은 일상적인 관리 통제권을 행사하며, 이들 그룹장들 위로는 다시 팀장, 실장, 센터장들이 막강한 위계적 권력을 행사한다. 업무 지시는 물론 고과와 인사권을 가지고 있는 상급자들의 눈 밖에 난다는 것은 노동자에게 큰 위협으로 작동한다. 때문에 불합리한 지시에도 어쩔 수 없이 따라야했던 경험은 남양연구소 노동자들에게 매우 보편적이다. 센터-실-팀-워킹그룹의 조직 체계는 남양연구소 노동자들을 수평적으로도 분할한다. 노동자들은 각 센터들과 프로젝트 그룹들 안에서 공동의 성과와 목표를 향해 노동하며, 서로 다른 소속의 노동자들과 업무 이외의 인간적인 교류는 매우 드물다.

남양연구소 안에는 연구직과 생산직, 일반직 등 세 직군이 있는데, 현대자동차 자본은 이들 세 직군의 차이를 구조적으로 강화하면서 노동자들을 또다시 수평적으로 분할한다. 같은 팀이나 그룹 안에서 일을 하는 연구직과 생산직 노동자들은 동료로서의 공통점보다는 직군에 따른 차이를 더욱 크게 느낀다. 나이나 근속기간, 학력 등 개인 인적 사항은 물론, 임금체계나 평가 및 승진 구조 등 노동조건과 노동자 사이의 관계 및 문화에서도 큰 차이를 보인다. 생산직 노동자들은 노동조합 활동 참여나 노동자들끼리의 교류, 집단적 문화가 상대적으로 활발한데 비하여, 연구직 노동자들은 같은 워킹 그룹 안에서조차 서로 경쟁하거나 고립된 채 일하고 있다. 이런 연구직의 업무특성은 연구직 노동자들에게 맡은 과업에 대해 전적으로 책임지게 하는 조직운영 방식이나, 고과에 따라 승진을 결정하고 승진에 따라 임금 규모를 결정하는 연구직의 월급제 임금체계 등 구조적 요인이 중요한 역할을 한다.

1.1.3. 노동강도와 직무 스트레스 강화

이러한 노동강도 강화와 현장통제 방식은 한국형 직무 스트레스 요인 평가 도구를 이용한 조사 결과에 그대로 반영되었다.

현대자동차 남양연구소 노동자들의 주요 직무 스트레스 요인은 조직체계와 직장문화 요인으로 나타났다. 조직체계 요인은 연구직, 생산직, 일반직을 막론하고 가장 심각한 직무 스트레스 요인이다. 남양연구소의 조직 구조가 민주적인 의사결정과 전달이 불가능한 권위적인 수직 체계

로 이루어져 있다는 점이나, 인적·물적 자원이 부실한데도 불구하고 어떻게 해서든지 목표를 달성하도록 노동자들을 쥐어짜왔다는 점에서 미루어 볼 때 이는 지극히 당연한 결과이다.

직장문화 요인(조직 내 합리적 의사소통 결여나 직무간 갈등에 따른 직무 스트레스 요인)의 위험이 크게 나타났다는 것도, 노동자를 수직적 권위로 통제하고 수평적으로 분할하는 남양연구소의 조직 구조와 운영방식에 따른 필연적 결과이다. 마찬가지로 이유에서, 남성 연구직 노동자들을 제외한 모든 직무의 노동자들에서 동료나 상사들로부터의 지지가 부족함을 뜻하는 관계갈등 요인도 전국 참고치에 비해 고위험을 보이고 있다.

공통적인 직무 스트레스 요인들 이외에 직무에 따라 고위험 요인으로 나타난 내용들은 각 직무의 노동조건과 집단적 경험을 반영하고 있다. 연구직 노동자들에게서는 직무요구 요인이 심각한 수준으로 나타났는데, 그 배경에는 연장근무수당조차 받지 못하는 장시간 노동을 일상적으로 해야하며 과업에 대한 모든 책임을 개인에게 전가시키는 노동조건이 존재한다. 근골격계 질환이나 사고의 위험이 일상적으로 존재하는 노동조건에서 일해온 생산직 노동자들에게서는 물리적 환경 요인이 높게 나타났다. 또한 평균 연령이 40세를 넘어서기 시작하면서 현재 자신의 직업을 유지하거나 이후 새로운 구직 기회를 갖기 어렵다고 느끼는 생산직 노동자의 현실은 이들의 높은 직무불안정 요인으로 표현되고 있다.

자신의 업무에 대한 재량권과 결정권이 부족함을 뜻하는 직무자율 요인은 남성의 경우 모든 직무에서 전국 참고치와 비슷한 수준으로 나타났다. 여성 연구직과 일반직 노동자들의 직무자율 요인은 전국 참고치보다 낮았으며, 특히 여성 연구직 노동자들에게서 상당히 낮게 나타났는데, 이는 남양연구소 여성 노동자들이 다른 산업의 노동자들에 비해 상대적으로 자기 업무에 대한 재량권이 크다는 것을 시사한다. 그러나 이런 재량권에는 긍정적인 면만 있는 것이 아니다. 자분은 노동자에게 많은 자율성과 재량권을 부여함으로써, 업무에 따른 책임을 노동자들에게 전가하고 업무를 개별화하여 노동자들의 상호 연대를 차단하고, 동시에 노동자들의 자발적인 노동강도 강화를 유도하는 효과를 노리기도 한다는 점을 놓치지 말아야 한다.

1.1.4. 훼손된 노동자의 건강과 일상

평균 연령 33.4세인 남양연구소 노동자들의 육체적, 정신적, 사회적 건강은 심각하게 훼손되고 있다. 남양연구소 노동자의 약 77%는 중등도 이상의 만성 피로에 시달리고 있는데, 87%는 자신의 피로 원인이 일 때문이라는 것을 인식하고 있다. 만병의 근원이 되는 만성 피로 뿐 아니

라 실제 건강 지표 또한 심각하다. 일반 인구에 비하여 주관적 건강 인식 수준이 낮은 것은 물론이고, 실제로 추간판탈출증(디스크)·위궤양·간경변증·고지혈증·치질·알레르기성 비염·약관절(턱관절) 질환 등 노동조건이나 스트레스와 관련이 높은 만성 질환들의 유병률도 높다. 치료를 받아야 하는 수준의 증상자 28%를 포함하여 약 63%가 근골격계 증상을 경험하였으며, 87%는 증상이 업무와 관련된 것임을 자각하고 있다. 정신 건강의 위협을 뜻하는 사회심리적 스트레스의 건강군은 2.63%에 불과하였고 약 30%가 고위험군으로 나타났으며, 우울증상 수준 조사 결과 12.5%는 중등도 이상의 우울 증상을 갖고 있다.

건강 관련 생활 습관에서 주목할 만한 점은 이러한 생활 습관들이 노동자들의 집단적 경험과 노동조건을 반영한다는 점이다. 가령 건강을 위하여 주 3회 이상 정기적 운동을 하는 경우는 생산직 약 40%, 연구직 약 21%, 일반직 약 15%이며, 전혀 운동을 하지 않는 경우는 일반직 약 47%, 연구직 약 41%, 생산직 약 21% 순으로 나타났다. 일산적인 장시간 노동에 시달리는 연구직이나 일반직 노동자들은 운동을 할 시간이나 정신의 여유를 갖지 못한다. 반면 생산직 노동자들은 음주나 흡연률이 높음에도 불구하고 업무량과 노동시간에 대한 노동자들의 통제를 통하여 건강을 유지할 기회를 만들어내고 있다.

업무량이나 노동시간에 대한 노동조합 차원의 집단적 통제가 단지 노동시간에만 영향을 미치는 것이 아니다. 여가시간의 내용이나 질에 있어서도 생산직 노동자들은 연구직이나 일반직 노동자들보다 더 나은 상태로 나타났다. 그 결과, 생산직 노동자들의 건강 지표들은 평균 연령이나 근속기간이 10년 이상 차이 나는 연구직이나 일반직 노동자들과 별다른 차이를 보이지 않았다.

1.2. 제언 - 직무 스트레스 없는 일터를 위하여

자본의 세계시장 경쟁력을 높이기 위해 신차 개발기간 단축과 다품종화를 추진해온 결과, 남양연구소 노동자들은 노동강도와 직무 스트레스 강화, 그리고 인간다운 삶과 건강의 훼손을 겪고 있다. 세계시장 5위권 진입을 목전에 두고 있는 현대자동차 자본은 남양연구소를 중심으로 신기술 개발과 개발기간 단축 등에 한층 더 박차를 가할 것이며, 그 결과 노동자들의 노동강도와 직무 스트레스는 더욱 악화될 것이 예상된다. 경쟁력 강화라는 명분 앞에 더 이상 노동자의 몸과 삶을 희생당하지 않으려면 지금 노동조합은 무엇을 해야 하는가.

1.2.1. 개발 계획보다 노동자의 몸과 삶을 중심으로

자본이 그동안 절대 불가침의 가치로 삼아온 개발 계획 일정이 아니라, 노동자의 몸과 삶의 필요를 노동강도와 직무 스트레스 완화의 잣대로 삼아야 한다.

자본은 어떤 일이 있더라도 생산 공장에서는 정해진 시간 안에 계획된 생산량을 달성하려 하듯이, 연구소에서는 정해진 시간 안에 개발을 완료할 것을 요구한다. 이 목표를 달성하는 과정에서 황폐해지는 노동자의 건강이나 삶은 자본의 관심사가 아니다. 따라서 노동자가 건강하고 인간답게 일할 권리를 온전히 행사하기 위해서는, 자본의 잣대에 맞서는 노동자의 잣대를 만들고 요구하고 쟁취해야 한다. 생산공장에서 자본이 정해주는 생산량과 생산속도에 따르는 것이 아니라 노동자의 건강을 보호할 수 있도록 맨아워(Man-hour)를 낮추도록 주장하고 투쟁하듯이, 남양연구소 노동자들도 비인간적인 장시간 노동을 강요하는 개발 계획 일정이 절대 불가침의 가치가 아니라는 점을 분명히 하는 이론과 실천의 노력이 필요하다. 자본의 개발 계획이 아니라 ‘심각한 피로를 느끼지 않으려면’ 지금보다 평균 31.5%의 업무량을 줄여야 한다는 남양연구소 노동자들의 필요를 바탕으로 노동자의 잣대를 구체화하는데 지혜와 힘을 모아야 한다.

1.2.2. 일상의 권위적 통제에 저항하는 조직적인 불복종

수직적 위계질서와 다단계식 통제 방식으로 노동강도를 강화시키는 데에 맞서는 크고작은 불복종을 조직적으로 시도하자.

불필요한 부수 업무 증가는 개발기간 단축과 다품종화 추진만큼이나 남양연구소 노동자들의 노동강도를 가중시키는 원인이 되고 있다. 자본이 만들어 놓은 수직적 위계질서는 현장의 여건을 잘 알지도 못하는 상급자들의 불합리한 지시가 난무하게 만들고, 특히 연구직 노동자들의 경우 임금과 승진 문제에 절대적인 영향을 미칠 수 있는 인사와 고과권을 상급 관료들에게 부여하여 개별 노동자들이 부당한 업무 지시에 쉽사리 저항할 수 없도록 만든다. 건강하고 인간답게 일할 수 있도록 노동환경을 개선하려면 이러한 관행과 구조를 바꾸기 위한 조직적 노력과, 바꿀 수 있다는 구체적이고도 집단적인 경험을 쌓아가야 한다.

그렇다면 과연 불필요한 업무와 부당한 지시를 바꾸기 위해 무엇부터 시작할 수 있을 것인가. 그동안 일상적으로 경험해온 불합리한 지시들을 적극적으로 거부하거나 수동적으로 지연시키는 불복종 운동을 시도해 보자. 가령 자본은 그룹이나 팀 차원의 실적에 연연하는 상급자들을 통해 연구직 노동자들에게 매년 2개 이상의 특허를 취득하도록 종용하고 있는데, 현장에서 연구

직 노동자 스스로 ‘특히 안 따기’ 불복종 운동을 만들어내고 확장하면서 직접 행동과 저항의 경험을 쌓아갈 수 있을 것이다.

1.2.3. 자본의 경계선을 넘어서는 일상활동 강화

노동자를 수평적으로 분할하고 개별화하는 현장통제를 깨고 노동자로서의 공동체 의식과 단결의 기풍을 만들어가기 위한 일상활동을 강화해야 한다.

남양연구소 내의 연구직, 생산직, 일반직 중에서도 생산직 노동자들의 노동조건이나 건강 지표가 상대적으로 나은 것은, 이들이 노동조합 활동을 통한 집단으로서의 경험과 노동자 의식을 축적해온 결과이다. 그러나 생산직 노동자들도 다른 직무 노동자들과 마찬가지로, 개발계획을 사수하기 위해서라면 물불을 가리지 않는 현대자동차 자본의 공세 앞에서 몸과 삶이 심각하게 훼손되고 있다. 자본의 개발계획 지상주의에 맞서 노동자의 권리를 되찾기 위해서는, 직무의 경계선을 넘어서는 남양연구소 노동자 전체의 단결이 필요하다.

이러한 단결은 일회적인 선언으로 만들어질 수 없다. 자본조차 업무를 원활히 추진하기 위해 팀이나 워킹그룹 차원의 회식을 일상적으로 장려하고 있다. 일상 속에서 연구직, 생산직, 일반직 노동자들이 서로의 고충을 이해하고 서로 다른 경험을 함께 나눌 수 있는 작은 계기들을 수없이 만들어 내면서 자본이 그어놓은 경계선을 넘나드는 노동자의 교류와 공동 경험을 쌓아가야 한다. 날마다 식당 앞에서 차 한잔씩 나누어주며 한두 마디 인사를 나누는 것부터 시작할 수도 있고, 가슴 속에 쌓인 불만을 쏟아내는 화장실 낙서판을 운영하고 공감 순위를 매겨볼 수도 있고, 많은 시간이 걸리는 운동경기 대신 몇 분도 걸리지 않는 다트 맞추기를 곳곳에 설치해 볼 수도 있다. 꾸준하고 일상적인 노력이 가장 중요하다. 남양연구소 구석구석에서 노동자 단결과 연대의 문화를 만들어가기 위한 작은 실천을 당장 시작해보자.

2. 남양연구소위원회 2차 사업의 목표

2.1. 직무 및 센터별 노동과정과 분할 지배전략에 대한 구체적인 파악

1차 사업 결과에 따르면, 남양연구소 노동자들의 노동강도와 직무 스트레스를 강화시켜온 주요 기제는 ‘경쟁력 강화를 내세운 노동강도 강화(개발기간 단축과 다품종화)’와 ‘수직적 통제와 수평적 분할을 통한 현장통제’였다.

2차 사업에서는 직무 스트레스 원인을 좀더 구체적으로 드러내고, 직무 스트레스로 고통을 받은 피해자로서만이 아니라 이에 맞서고 대응할 수 있는 주체로서 노동자의 현실과 가능성을 확인하여, 이후 대안 마련을 위한 후속 사업의 인적, 이론적, 경험적 토대를 마련한다.

이를 위하여 개발기간 단축과 다품종화, 그리고 최근 현장의 주요 이슈가 되고 있는 원가절감(Cost Innovation) 등이 실제 노동과정 속에서 어떻게 노동강도를 강화시키는지를 구체적으로 확인한다. 노동자가 체감하는 업무량 증가, 불필요한 부수 업무 증가, 노동시간 증가 등은 물론, 가시적인 노동강도 증가가 아니라 정신적인 압박과 업무평가, 경쟁 등으로 나타나는 지점도 포함한다. 자본의 현장 통제와 관련해서는, 주체의 대응 양상을 분석하고 진단하여 주체 대응력을 높이기 위해 주력할 지점을 찾아낸다. 즉, 수직적 통제의 실제 사례들을 수집하고, 저항할 수 있는 이유나 저항하지 못하는 원인을 분석하는 한편, 직군/세대/성별 등 다양한 ‘차이’에 따라 노동자들이 동일한 주제에 대해 생각하고 있거나 경험한 바를 비교 분석한다.

2.2. 연구직 출신의 초선 대의원과 생산직 출신의 기존 현장활동가 (재)조직화

최근까지 남양연구소에서 노동(조합)운동을 이끌어 온 주력은 생산직 노동자들이었다. 생산직 노동자들은 노동조합 체계 안에서 주요 역할들을 맡아왔을 뿐 아니라, 집회와 파업 등 투쟁의 주요 동력을 이루어왔으며, 하루 평균 8시간 노동을 온전히 누릴 만큼 일상적인 노동과정에 대한 집단적 통제권을 일정 수준까지 만들어왔다. 이에 비하여 연구직 노동자들은 남양연구소의

대다수를 차지하고 있으면서도 노동조합 활동에 대한 참여도나 비중은 생산직보다 훨씬 낮다. 노동시간이나 업무량에 대한 노동조합 차원의 집단적 통제권은 거의 전무한 수준으로, 연장근무수당조차 받지 못하는데도 하루 평균 10시간 이상의 장시간 노동이 일반적이다. 최근 연구직 노동자들의 장시간 노동과 과중한 업무 부담에 대한 불만이 높아지고, 이에 따라 연구직 중에서 초선 대의원이 급증하는 등 노동조합 활동 참여가 늘어나고 있다.

그러나 이런 현상의 이면에는 직군 상호간의 단절과 갈등이 있다. 가령 생산직 노동자들은 연구직들이 지금까지 투쟁에 나서지 않으면서 ‘무임승차’해왔다고, 연구직 노동자들은 업무량으로 보나 업무에 대한 책임으로 보나 실제로 일을 하는 것은 자신들이라고 여긴다. 직군 뿐 아니라 세대와 경험의 차이로 인한 갈등의 여지는 활동가들 속에서도 그대로 존재한다. 또한 다른 현장들과 마찬가지로, 각종 현안의 해결이 소수에게 이월되거나 소수가 대중 또는 특정 직무의 활동가들을 대상화하면서 대행을 불가피하게 여기고 있을 가능성도 있다.

개발기간 단축과 다품종화로 강화된 노동강도를 낮추고, 수직적 통제와 수평적 분할을 넘어 노동자의 현장통제를 실현하려면, 즉 직무 스트레스 문제에 대한 대안을 만들고 실행하려면 활동가들이 해야 할 역할이 크다. 따라서 현장을 진단하고 대안을 모색하는 과정에서, 이들이 자기 자신을 포함하여 남양연구소 노동운동의 과거와 현재를 제대로 진단하고 방향을 설정할 수 있도록 조직화/재조직화하는 것 또한 이번 사업의 주요 목표 중 하나다.

또한 활동가 뿐 아니라 현장 대중들이 각 직군 사이의 경계를 넘어 일상적으로 상호 이해와 교류, 그리고 공동 경험의 계기를 만들 수 있는 작은 계기들을 만들어 내는 것도 중요한 과제다. 노동자를 수평적으로 분할하고 개별화하는 일상적 현장통제를 깨고 노동자로서의 공동체 의식과 단결의 기풍을 만들어가기 위해서는 그동안 생산직 노동자들이 집단적 경험으로 통해 축적해온 결과를 확인하고 확대하는 것이 필요하다.

2.3. 노동시간 단축을 위한 정책 대안과 현장통제 기제들에 대한 대중 직접행동의 실천 프로그램 마련에 기여

생산직을 제외한 대부분의 남양연구소 노동자들은 장시간 노동이 일상화되어있다. 노동시간 연장은 ‘경쟁력 강화를 내세운 노동강도 강화(개발기간 단축과 다품종화)’가 가장 일차적으로 노동과정에 초래하는 결과로서, 특히 연구직 노동자들이 심각하게 경험하고 있으며, 현재 노동조

합에서 주력하고 있는 문제이기도 하다. 한편 최근 연구직 노동자들을 중심으로 노동시간 문제 뿐 아니라 특히, 원가절감업무 등 부수 업무 하중에 대한 불만이 표출되고 있다.

생산공장에서 자본이 정해주는 생산량과 생산속도에 따르는 것이 아니라 노동자의 건강을 보호할 수 있도록 맨아워(Man-hour)를 낮추어야 하듯이, 연구개발분야의 노동자들 역시 비인간적인 장시간 노동을 강요하는 개발 계획 일정이 절대 불가침의 가치가 아니다. 남은 과제는 이를 얼마나 대중적으로 확인해갈 수 있느냐, 그리고 노동시간 단축 문제와 밀접히 연관되어있는 임금체계와 인원 문제 등 이미 튼튼하게 구조화되어있는 전체 운영 체계를 흔들 수 있는 힘을 얼마나 만들어낼 수 있느냐이다.

생산직 노동자들은 평균 연령이나 근속기간이 10년 이상 차이나는 연구직이나 일반직 노동자들과 비교할 때 각종 건강지표들이 별다른 차이를 보이지 않았다. 그 이유는 생산직이 연구직에 비해 업무량과 노동시간이 적고, 노동과정에서 받는 압박이나 업무 결과에 대한 책임을 적게 지고 있기 때문이다. 이는 자본이 적극적인 기획을 통해 배치한 것이기도 하지만, 생산직 노동자들이 일상적인 저항과 투쟁을 주도하면서 집단적으로 참여해왔기 때문이기도 하다. 이런 점에 주목하여 연구직과 일반직에서도 노동시간을 줄이고 현장통제에 맞서는 대중 직접행동의 실천 프로그램을 가능성을 모색한다. 관행과 구조를 바꾸기 위한 직접적이고도 조직적 노력과, 바꿀 수 있다는 구체적이고도 집단적인 경험을 쌓아가기 위한 기초 작업을 튼튼히 하려는 것이다.

3. 남양연구소위원회 2차 사업의 실제

3.1. 사업 내용 공유를 위한 교육

본 사업에서 교육 프로그램은 직무스트레스 1차 사업 결과를 대중적으로 공유함으로써 노동자들에게 사업 내용을 알리고 후속 사업에 대한 현장의 참여를 조직할 수 있는 계기를 마련하기 위한 중요한 요소로 기획되었다.

남양연구소위원회의 경우 3월에 상임집행간부 및 대의원 설명회를 각각 개최하여 1차 사업 결과를 공유하고 2차 사업의 방향에 대해 소개하였다. 상반기 조합원 교육 시간 중 1시간을 할애하여 1차 사업 결과를 전 조합원과 공유하기로 하고, 이에 적합한 분량으로 자료를 제작하여 교육위원들에게 제공하였다. 상반기 조합원 교육은 4월부터 6월까지 진행되었다. 6월에는 노동 안전보건위원들과 근골격계 실행위원, 현장위원들을 대상으로 한 교육에서 직무 스트레스 사업의 주요 결과를 다시 한번 공유하였다.

표 3. 직무스트레스 사업 내용 공유를 위한 교육 사업 내역 (남양연구소위원회)

일시	내용	장소
2008-03-17	상집설명회-1차사업결과 공유	남양위원회
2008-03-31	대의원설명회-1차사업결과 공유	"
2008-04-17	교육위원미팅-상반기 조합원 교육 준비	"
4~6월	상반기 조합원 교육	"
2008-06-05	노안위원, 실행위원 교육	"
2008-06-12	현장위원 교육	"

3.2. 직무 스트레스 요인 설문 추가 분석

2007년 1차 사업 당시 설문을 통해 직무 스트레스 요인을 조사하여, 8개 영역에서의 직무 스트레스 요인 평가 결과를 산출했고, 각 영역에 대하여 연구직, 생산직, 일반직으로 나누어 비교하였다. 2차 사업에서는 당시 설문 결과를 8개 영역 뿐 아니라 43개 문항 각각에 대해, 직무별 결과를 추가로 분석하였다.

3.3. 심층면접조사

3.3.1. 주요 목표

- ① 직무 스트레스 요인 구체화 : 노동자들의 경험과 인식을 통해 남양연구소의 노동과정과 자본의 통제전략 메커니즘을 드러내고 파악한다.
- ② 노동자의 대응 가능성 모색 : 노동자는 직무 스트레스의 피해자/희생자일 뿐 아니라 직무 스트레스에 대한 대응 주체로서의 가능성을 갖고 있으므로, 이후 자주성/연대성/민주성에 입각한 이론적/실천적 대응 가능성을 찾는다.
- ③ 연구를 매개로 한 현장활동 조직 : 현장활동가들이 심층면접조사와 분석 및 토론과정에 참여함으로써 연구를 매개로 남양연구소 노동현장의 문제를 과학적으로 접근, 인식할 수 있는 계기를 마련한다. 연구과정 참여를 통하여 대중 직접행동의 실천 프로그램을 모색하고 시도한다.

3.3.2. 참여자 선정

서로 다른 조건과 경험을 풍부히 담을 수 있도록 다음과 같은 기준들을 마련하여 이에 해당하는 참여자를 선정하였다. 한 명의 참여자는 자연스럽게 여러 가지 기준에 해당될 수 있다. 가령 연구직 중 연구소 통합 이후 입사자인 미혼 남성이자 조선 대의원 1명을 선정할 수 있고, 생산직 중 연구소 통합 이전 입사자인 기혼 남성이자 대의원 경험자이고 디스크 환자인 경우를 선정할 수 있다. 실제 조사에서는 적합한 참여자를 찾지 못하여 실제 조사에 포함되지 못한 기준

들도 있다.

표 4. 남양연구소위원회 심층면접조사 참여자 선정 기준

- ▶ 직군과 근속 ; 연구직, 생산직, 일반직 중에서 각각 연구소 통합 이전/이후 입사자
- ▶ 직급 ; 연구직, 생산직 출신 과장 (생산직의 경우 조합원에서 비조합원으로 처지 변화)
- ▶ 가족/결혼 ; 결혼 여부 자체보다는 부양가족의 규모 차이, 가족 내 생계 책임의 차이 등이 반영되도록
- ▶ 성별 ; 연구직에서 남성, 여성 (생산직은 여성 수가 적어 실행 가능성이 어려울 듯)
- ▶ 노동조합 활동 경력 ; 각 직군 중에서 대의원/상집 경험자와 초선 대의원 (노동조합을 싫어하거나 참여가 현저히 낮은 노동자를 포함하면 더욱 좋을 것임)
- ▶ 건강 ; 근무 중 디스크(추간판탈출증), 뇌심혈관계 질환(뇌출혈, 뇌경색, 심근경색, 협심증), 알레르기성 비염이나 아토피 피부염, 치질, 우울증(또는 불면증 등으로 정신과 상담)을 경험한 노동자, 사고로 다쳤다가 복귀한 노동자
- ▶ 부서 ; 유난히 업무량이 많거나 상대적으로 적다고 알려진 부서, 최근 급격한 업무 내용이나 조직 구성상의 변화를 겪은 부서, 그룹장이나 센터장의 불합리한 지시 명령이나 권위적인 조직 문화(또는 노동자들 사이의 관계 불화)를 대표할 만한 부서와 분위기가 가장 좋다고 할만한 부서, 근무 실적이 가장 우수한 부서와 가장 낮은 부서, 집회나 교육 참여율이나 투표율 등 노동조합 활동에 가장 소극적인 부서와 적극적인 부서
- ▶ 근무 경력 ; 과거 기아 연구소 출신, 울산 연구소 출신, 생산공장에서 맞트레이드해서 온 경우, 생산공장으로 맞트레이드해서 간 경우

실제 심층면접조사에는 상용차개발센터 2명, 선행개발센터 2명, 전자개발센터 5명, 차량개발1센터 5명, 차량개발2센터 5명, 차량개발3센터 4명, 차량개발4센터 2명, 차량기술센터 9명, 파워트레인센터 8명, 파이롯트센터 5명, 현대디자인센터 1명, 환경기술센터 2명, 기타 1명 등 총 52명의 남성과 총 8명의 여성이 참여하였다. 이들은 대부분 대리급 이하의 직급으로, 2명의 과장급 비조합원이 포함되었으며, 19명의 생산직, 3명의 일반직, 38명의 연구직으로 구성되었다.

3.3.3. 심층면접조사 방법

남양연구소위원회 심층면접조사는 연구원이 참여자와 일 대 일로 만나서 진행하였다. 하루에 연구원 한 명당 오전과 오후에 각 한 명의 참여자와 면접을 진행하도록 하였다. 편안하고 솔직한 조사가 될 수 있도록 독립된 공간을 확보하는 것이 중요하여, 노동조합에서 남양연구소 본관건물 게스트 엔지니어링(GE)룸 2개와 노동조합 내 회의실을 면접 장소로 제공하였다. 조사에 앞서 간단히 조사 취지를 참여자에게 설명하고 동의 서명을 받았으며, 상세한 내용을 기록하기 위하여 디지털 녹음기를 사용하였다. 심층면접조사를 진행하는 연구원들은 사업의 배경 및 취지 공유, 현장에 대한 이해, 조사 방법 등에 대한 사전 교육을 받았다.

3.3.4. 심층면접조사 도구

면접조사 문항은 총 18개 공통 항목 질문들과, 참여자 개인의 특성에 따라 추가로 질문할 특화 항목으로 구성하였다. 실제 조사에 사용한 질문지는 다음과 같다.

표 5. 남양연구소위원회 심층면접조사 도구

심층면접조사 안내

직무 스트레스 심층면접조사에 참여해주셔서 감사합니다. 이번 심층면접조사는 2007년 1차 설문조사에 이어, 남양연구소 노동자들의 직무 스트레스 요인을 좀더 구체적으로 파악하고 문제해결을 위한 가능성을 찾기 위한 것입니다. 남양연구소 노동자들이 모두 동일한 경험을 가지고 있는 것이 아니기 때문에, 면접 내용이 전체를 대표해야 할 필요는 없습니다. 심층면접조사에서 가장 중요한 정보는 각 개인의 구체적인 경험입니다. 가능하면 솔직하게 자신의 경험과 생각을 말씀해주시기를 부탁드립니다. 면접 내용은 메모와 녹음으로 기록되며, 면접자의 개인신상은 절대로 드러나지 않습니다. 또한 연구 목적 이외에 다른 용도로 쓰이지 않습니다.

한국노동안전보건연구소 / 남양연구소위원회

이름 : (서명)
성별 : 나이 :
입사년도 : 직급 :
직무 : 연구직 / 생산직 / 일반직
부서 : _____ 팀내 _____ 워킹그룹
직책 : 사원급 / 대리급 / 과장급
기타 :

[공통 항목]

1. 평상시 기상부터 취침까지의 하루 일과를 말씀해주세요. (가령 5시에 일어나서, 통근버스를 타고, 7시 반에 회사에 도착해서, 8시까지 무얼 하고, 등등)
2. 주로 하시는 업무는 무엇인가요? 주업무 이외에 부수적으로 해야 하는 일들은 어떤 것들이 있나요?
3. (특히 연구직의 경우) 차량개발 단계에 따라 업무량의 변화가 큰 것으로 알고 있습니다. 본인의 경험으로 볼 때 업무량이 급증하는 시기는 언제이며, 구체적으로 얼마나 일이 많아지나요? 이런 시기는 얼마나 자주 나타납니까?
4. 현재 본인의 업무량이나 노동강도에 대해 어떻게 느끼십니까? 만일 업무량이나 노동강도가 너무 높다면 줄여갈 방법은 무엇일까요?
5. 업무 지시는 누구에게 어떤 방식으로 받습니까? 업무 보고는요? 업무 지시를 받거나 보고하는 방식에서 합리적이지 못하거나 시정되어야 할 문제점이 있다면?
6. 회사 안에서 쉴 때는 주로 언제, 어디서, 어떻게 쉬십니까?
7. 출근을 하지 않는 날이나 평소 퇴근 후에는 주로 무얼 하면서 보내십니까?
8. 회사를 다니면서 가장 뿌듯하고 보람을 느끼는 점은? 구체적으로 기억나는 일이 있다면?

9. 회사를 다니면서 가장 고통스럽고 힘들었던 점은? 구체적으로 기억나는 일이 있다면?
10. 이 직장에서 가장 좋은 / 마음에 드는 점이 있다면? 그 이유도 함께 말씀해 주세요.
11. 이 직장에서 고쳐야할 문제점이 있다면? 그 이유도 함께 말씀해 주세요.
12. 앞으로 이 직장에서 이루고 싶은 꿈이나 계획이 있다면 말씀해 주세요. 그 꿈이나 계획을 이루기 위해 구체적으로 어떤 노력을 하고 계신지요? 그 꿈이나 계획을 이루는데 가장 어려운 점은 무엇인가요?
13. 이 직장에 입사할 때, 어떤 목표나 기대를 갖고 입사하셨는지요?
14. 살다보면 가끔 일을 할 수 없을 만큼 피로하거나 몸이 아플 때가 있습니다. 출근하기 전에 / 출근하고 난 후에 몸상태가 좋지 않을 때는 어떻게 하십니까? 그럴 때 가장 마음에 걸리는 문제 / 실제로 힘들어지는 이유는 무엇입니까? (혹시 이런 적이 없었다면 현재 본인의 생각을 바탕으로 말씀해주세요)
15. 평소 친밀하게 지내는 직장동료/선후배는 어떤 분들이며 몇 명 정도 됩니까? 주로 어떤 식으로 친목을 다지나요?
16. 본인과 업무상으로 부딪히거나 인간적으로 갈등이 있는 동료/선후배가 있습니까? 혹은 본인이 아니더라도 주변에 그런 관계가 있습니까? 구체적으로 어떤 문제인가요?
17. 남양연구소에는 나이에 따라, 성별에 따라, 직군에 따라 서로 다른 개성을 가진 사람들이 모여 있습니다. 이에 따라 다른 사람들과 갈등하거나 이질감/소외감을 느낀 적이 있다면 구체적으로 어떤 건가요?
18. 지금의 임금이나 앞으로 기대되는 임금 수준에 대해 어떻게 생각하십니까? 충분하고 넉넉하다고 생각하신다면 그 이유를, 부족하다고 생각하신다면 그 이유를 말씀해 주십시오.

[특화 항목]-----

1. 근속 ; 연구소 통합 이전/이후 입사자의 경험 차이
2. 근무 경력 ; 과거 기아 연구소 출신, 울산 연구소 출신, 생산공장에서 맞트레이드해서

온 경우, 생산공장으로 맞트레이드해서 간 경우

3. 직급 ; 연구직, 생산직 출신 과장 (생산직의 경우 조합원에서 비조합원으로 처지 변화)
4. 가족/결혼 ; 결혼 여부 자체보다는 부양가족의 규모 차이, 가족 내 생계 책임의 차이 등
5. 성별 ; 양성간의 관계와 시각, 성별불평등
6. 노동조합 활동을 시작하게 된 계기, 유경험자의 경우 노조운동을 통해 느꼈던 가장 큰 보람과 고충, 초보활동가의 경우 노조운동에 거는 기대와 계획, 고충 등
7. 건강 문제를 겪으면서 회사의 지원이나 힘들었던 점, 복귀 이후 지금의 상황 ; 근무 중 디스크(추간판탈출증), 뇌심혈관계 질환(뇌출혈, 뇌경색, 심근경색, 협심증), 알레르기성 비염이나 아토피 피부염, 치질, 우울증(또는 불면증 등으로 정신과 상담)을 경험한 노동자, 사고로 다쳤다가 복귀한 노동자 등
8. 부서 특성에 따라 이에 관한 구체적인 문제나 사례를 추가 ; 유난히 업무량이 많거나 상대적으로 적다고 알려진 부서, 최근 급격한 업무 내용이나 조직 구성상의 변화를 겪은 부서, 그룹장이나 센터장의 불합리한 지시 명령이나 권위적인 조직 문화(또는 노동자들 사이의 관계 불화)를 대표할 만한 부서와 분위기가 가장 좋다고 할만한 부서, 근무 실적이 가장 우수한 부서와 가장 낮은 부서, 집회사 교육 참여율이나 투표율 등 노동조합 활동에 가장 소극적인 부서와 적극적인 부서 등

3.3.5. 심층면접조사 분석 방법

심층면접조사 분석 방법을 설정하기 위하여 ‘질적 연구 방법론’(신경립, 조명옥, 양진향 외/이화여자대학교출판부)과 ‘문화,현장,방법론’(문화연구 시월 신병현, 이황현아, 현광일 공저/한국민예총 인천지회)을 주로 참고하였다. 이 자료들을 바탕으로 질적 연구의 일반적인 개념과 주요 분석 기법들을 검토하고, 그 중 ‘현상학적 분석 기법’과 ‘근거이론 방법론’을 바탕으로 본 연구의 목적과 특징에 맞도록 심층면접조사 분석 방법을 정리하였다.

1) 일반적인 분석 기법

- 질적 자료 분석이란 연구 관심사에 대한 이해를 높이고 연구자가 발견한 것을 독자에게 제시할 수 있도록 자료를 체계적으로 정리하고 자료 속에서 특징적인 의미, 주제, 규칙을 찾아내고 해석하는 과정을 말한다.
- 자료의 의미가 저절로 드러나거나 자료 더미 속에서 이론이 마술처럼 튀어나오지 않는다. 질적 자료 분석은 대부분 연구자의 인식 내면에서 진행된다.
- 자료 배치는 결론을 뒷받침할 수 있는 형태로 자료를 체계적으로 배치하고 연결하는 분석작업이다. 축약시킨 자료의 의미를 밝혀내기 위해 그림, 도해, 표, 사회연결망 등을 이용하여 자료를 조직적이고 압축된 형태로 모아 놓는다. 이 작업은 모든 자료들을 한 곳에 볼 수 있게 해주고 연구 질문에 직접 답변할 수 있도록 체계적으로 배열하기 때문에 분석의 타당성을 높여준다.
- 결론 도출 과정에서는 전형적인 비교와 대조 방법을 이용하거나, 패턴과 주제 도출 등의 방법을 사용한다.
- 반복적으로 나타나는 쟁점은 그것이 예측했던 이론적 시각에 들어맞는 것이든 아니든 간에 특히 관심을 갖는다.
- 자료를 읽을 때는 ‘왜, 어떻게, 그렇다면?’의 질문을 염두에 둔다.

2) 현상학적 분석 기법

- 살아있는 경험을 통해 그 경험의 의미를 포함한 구조, 즉 현상의 본질을 밝히는 것을 목적으로 함. 따라서 연구 질문은 어떤 것이 ‘정말로’ 어떤 것인가라는 물음을 던지는 것이다. ‘상식적인’ 선이해, 추측, 가정, 기존 지식들 때문에 현상의 본성을 미리 해석해버리고는 함. 현상에 대한 지식을 그 현상 밖에 두기 위해 ‘괄호치기’를 한다.
- 전체 자료에서 참여자의 체험의 본질을 나타내는 부분들을 찾아내어 텍스트를 분리한다. 분리된 텍스트에서 개념을 도출하고, 여러번 수정을 거쳐 보다 추상성이 증가된 본질적 주제로 분류한다.

표 6. 현상학적 분석 기법 예시 – 암 선고를 받은 후 치료를 통해 치유 판정을 받은 환자들의 경험

참여자 진술	구조적 기술	주제 분류	일반적 기술
이제야 주변을 볼 수 있는 여유가 생긴것 같구... 이만큼의 시련을 주신 것에 감사하지... 견딜만큼의 시련이라고 생각해...	바쁜 생활 중 닥친 암선고에 처음에는 죽음을 연상했으나, 옆에서 묵묵히 보살펴주는 부인을 통해 잘해주고 싶다는 강한 욕구와 종교적으로 견딜 수 있는 범위 내의 시련을 주신다는 강한 신념으로 삶에 대한 의지를 갖게 됨	종교적인 시련으로 받아들임	처음 암 선고시 짧은 충격기를 거쳐 질병을 인정하고 그 과정에서 담당의사에 대한 신뢰감이 생기며, 이때 생긴 신뢰감은 대상자의 전반적인 건강관리에 중요한 영향을 주었다. 종교적 믿음, 가족에 대한 강한 책임감, 낙천적인 성격, 행운 등이 적극적인 치유 행위를 유지하도록 하였고 삶에 대한 강한 의지를 갖도록 하였다.
우리 아내는 평소 살림만 해서 동회에서 서류 한 장도 못 띠고... 아들 셋은 장가 하나도 못 보내고... 애들만 다 치우면 그만 살아도 되죠.	결혼 안한 자식과 세상물정에 어두운 부인 때문에 비상한 각오로 치료에 임함. 가장으로서의 역할을 다해야한다는 생각과 견딜수 있다는 자신감으로 극복.	가족에 대한 강한 책임감	
즐겁게 사는 편이죠... 낙천적인 것 같아요. 뭐 하나 가지고 고민하거나 신경쓰질 못해요... 어딜 가나 누구한테나 참 잘하고...	평소에 남을 도와주고 선하게 살았다는 자부심이 병에 대한 두려움을 완화하고 삶에의 의지를 강하게 함.	낙천적인 성격	
수술 부위도 잘 모르고 짐작으로 하셨는데 적중하고 잘 되었나봐요... 잘 발견되지 않는 부분이라서... 침부터 행운이 있었던 것 같고... 그냥 살 수 있을 것 같아요.	정확한 진단이 내려지지 않은 상황에서의 수술이 성공했다는 의료진의 말을 듣고 자신에게 살 수 있다는 희망과 행운이 있다는 생각을 통해 강한 삶의 의지를 갖게 됨.	행운	

3) 근거이론 방법론

- ‘상징적 상호작용론’에 철학적 근거를 둬 ; 사회생활은 하나의 과정이고, 어떤 개별적 사건에 대해 상호작용하는 것은 개인이 그 상황을 다르게 정의할 때 방해받거나 변형될 수 있다. 인간 행위는 사회적으로 구조화되는 것, 즉, 어떤 행동의 의미는 가변적이며, 사람이 정의하고 상황에 따라 행동하면서 생겨나고 변형된다. 의미는 인간의 상호작용을 통해 일상적으로 재창조된다.

- 따라서 근거이론 방법론에서는 ‘사람들은 일상생활을 결코 당연한 것으로 받아들이지 않고 주관적으로 생각하고 의미를 부여하며 행동으로 옮겨가며 현실적 생활을 영위하며, 각 집단이 명료하게 표현되지 않은 사회적, 심리적 문제를 공유한다’라고 가정한다.

- 실제 영역에서 일어나고 있는 행동의 다양한 변이를 충분히 묘사하고, 그 행동의 본질을 이해하는(무엇이 진행되고 있는지를 해석적으로 이해하는) 것이 목적이다. 이를 통해 과거의 문제점에 대한 새로운 접근을 얻는다.

- 자료의 범주를 나누고 각 범주의 속성을 정리한다. 가능한 많은 범주의 다양한 속성을 발달 시킴으로써 자료의 다양성과 집단간의 차이를 극대화한다. 이때 범주의 속성을 발달시킬만한 더 이상의 새로운 자료가 발견되지 않을 때를 ‘포화’라 하며, 포화가 이루어지면 자료 수집을 중단한다.

- 따라서 자료를 얻기 위한 대상은 무작위 표본 추출을 통해서가 아니라, 전개되는 이론에 대해 관련성을 가진 개념을 근거로 한 ‘이론적 표본 추출’을 통해 선정한다.

- 자료의 분석을 통해 가능한 많은 행동적 변이를 설명하는 이론을 생성해낸다. 사건과 사건, 사건과 범주, 범주와 범주를 비교하면서 사건의 유사점과 차이점을 구분한다. 이러한 지속적 비교방법을 통해 각 범주나 개념의 속성을 정의한다. (예: AIDS 환자의 이야기를 그와 연관된 중요한 다른 사람의 이야기와 비교, AIDS 환자 치료 경험을 가진 간호사의 이야기와 비교, 스페인계/앵글로계 환자와 비교, 다양한 위험요인이 있는 환자들과 지속적으로 비교.)

① 코딩 ; 자료를 조그만 부분(코드)으로 쪼갬다

② 분류 ; 각 코드에 따라 자료를 분류한다. 조각난 자료를 응집력있는 전체로 결합하는 것이 목적이다. 코드에 따라 모든 자료들이 분류되고, 코드가 포화됨에 따라 각 분류의 경계선이 분명해진다.

③ 범주 ; 각 코드들을 지속적으로 비교하면서 이를 좀더 추상적인 수준으로 발전시켜 ‘범주’를 만든다.

④ 핵심범주 ; 자료 속에서 빈번하게 발생하며, 여러 자료들을 서로 연결시키고, 자료에서의 변화를 대부분 설명하며, 다양한 변화를 허용할 수 있다. (예: 치매 노인을 돌보는 간호사들이 경험하는 중심 현상을 파악하기 위한 연구에서 치매노인을 돌보는 간호사의 중심 현상은 ‘안타까움’이었고, 이에 대해 참여자들이 반응해 나가는 과정을 설명하는 핵심범주는 ‘감싸안음’이었다.)

4) 내재적 현장활동방법론

- 외재적 접근 하에서는 ... 대중의 일상적 삶이나 투쟁 사건과 관련한 단편적인 기억들이나 다양한 합리성들은 몇몇 추상적 도식들로 환원되고 부정되어 개념적으로 이해되어야만 하는 잔여적인 것들로 간주될 뿐이다. 현장 노동자들의 행동이나 의식에서의 변화를 기존의 이론으로 환원시켜 자의적으로 해석하거나 논리적으로 비약하는 경향 ... 충분한 관찰과 분석 없이.

- 내재적 접근은 현장의 다양한 차이들을 인정하고 그 차이가 기반하고 있는 합리성의 다양성 역시 '주어진 것'으로 보고, 그곳에서 모든 관계 형성을 위한 활동이 시작된다는 관점에 기초하고 있다. 선형적으로 가정되는 '계급'과 '계급의식'이란 용어에서 출발하지 않는다. 내재적 접근은 '구별되지 않는 불특정의 다수'인 '사람들'이라는 범주에서 출발한다.

- 독특한 역사적 경험과 기억을 신체적으로 각인한 채, 그 공간에 사로잡혀 있는 사람들에게만 이해 가능한 독특한 시간성과 사건들의 배치가 이루어지는 사고의 질서를 이해하고 해석하고 범주화하는 접근... 사람들이 허위의식에 빠져 있다고 생각하고 무시해서는 그 행동을 올바르게 이해하지 못할 것이고, 그들과 더불어 어떤 것을 함께 하기도 어려울 것이다. 중요한 것은 그들이 왜 올바르게 현상을 보지 못하고 기만당하며, 왜 억압받으면서도 저항하지 않는가를, 그 사람들의 사고 내부에서 그들의 합리성을 이해하고 존중하는 가운데 해방적 정치와 현실적 대응 방안들을 함께 모색하는 일일 것이다.

5) 실제 분석 방법

이번 분석의 목표는 남양연구소 노동자들의 인식과 경험의 다양성을 이해하고, 이들이 공유하는 문제를 드러내어 현장활동가들과 진단토론을 할 수 있도록 준비하는 것을 목표로 하였다. 분석의 흐름은 자료 정리와 패턴 분석, 비교 분석, 사례 분석으로 구성된다.

① 자료 정리 ; 분석자는 녹취록들을 읽고 내용의 맥락에 따라 문단을 쪼개어 코드를 붙인다. 각 코드마다 핵심 내용을 요약하고, 직무 스트레스 요인 중 관련된 항목을 체크한다. 코드는 [두자리숫자(파일번호)]-[세자리숫자(문장번호)] 방식으로 적고, 내용은 [소재]와 [반응]으로 나누어 짧은 문구나 한 문장으로 요약한다. 요약할 때는 추상화를 피하고, 가능한 면접 참여자의

표현을 그대로 살리며, 하나의 이야기라도 두 가지 이상의 내용으로 요약될 경우에는 코드를 분리한다. 여러 직무 스트레스 요인에 중복될 경우 모두 체크하고, 8개 항목 중 아무것에도 해당되지 않을 경우 ‘기타’에 체크한다. 이밖에 분석과정에서 들었던 느낌이나 판단, 기타 정보는 빠짐없이 [메모]에 적어둔다. 여러 연구원들이 각각 정리한 자료를 나중에 좀더 쉽게 합칠 수 있도록 표 8의 35개 항목으로 우선 [소재]를 정리하고, 부득이 다른 용어를 사용해야 할 경우에는 새로운 [소재]를 추가하기로 한다.

표 7. 심층면접조사 자료 정리를 위한 표 작성 예

코드	소재	반응	물 리 환 경	직 무 요 구	직 무 자 율	관 계 갈 등	직 무 불 안 정	조 직 체 계	보 상 부 적 절	직 장 문 화	기 타	메 모
04-001	일과	회사와서 아침먹는다		1								
04-003	일과	밤에는 부동산 정보를 읽는다					1					
04-004	일과	퇴근 후 매일 운동을 한다									1	
04-010	부수업무	원래 부수 업무가 90% 아닌가. 주 업무는 저녁 이후에 하는 것.		1				1				자조적 인 비 아냥
04-011	가장 큰 부담	의미없는 일들이 수시로 들어온다는 것.		1				1				
04-012	가장 큰 부담	일 처리절차가 복잡하고 시간이 많이 걸린다		1				1				04-011 의 사 례(1)

표 8. 심층면접조사 자료 정리를 위한 소재 목록

갈등_나이성별	꿈_현재	부수업무	요청사항	임금
갈등_직군	노동강도	비교_울산	월차낼 때	주요업무
건강관리	노동강도_대안	산재 경험	인원	직업력
경제적 부담	노동조합 활동	아플 때	일과_기상	피로
고충해결	동료 관계	업무 변동성	일과_주휴일	회사의 단점
꿈_과거	보람	업무상 고충	일과_출근	회사의 장점
꿈_장애물	복지	업무지시와 보고	일과_퇴근후	휴식_근무중

② 패턴 분석 ; 각 직무 스트레스 요인에 따라 [소재]와 [반응]을 정렬한다. [소재]들을 정리하여 유사한 범주끼리 묶고, 각 [소재]에 대한 [반응]의 양상을 정리하여 유사한 범주끼리 묶는다. 각 직무 스트레스 요인에 관련된 [소재]들에는 어떤 것들이 있으며, 각각의 [소재]에 관련된 [반응]들 즉, 노동자들의 경험과 인식, 판단은 어떤 패턴들을 보이는지를 정리한다.

③ 비교 분석 ; 패턴 분석 결과를 바탕으로, 직군/연령/성별/부서 등의 차이가 나타나는지를 비교한다.

④ 사례 분석 ; 구체적인 경험담을 있는 그대로 담을 필요가 있을 경우, 코드화를 통한 분석과 별도로 사례 분석을 진행할 수 있다.

4. 직무 스트레스 요인 추가 분석 결과

4.1. 물리적 환경 영역

1차 사업에서 조사한 결과에 따르면 작업방식의 위험이나 신체 부담 등 물리적 환경과 관련된 직무 스트레스 위험은 남양연구소 생산직 노동자에서 높게 나타났다. 연구직은 전국 참고치와 비슷한 수준이었으며, 일반직은 전국 참고치보다 낮은 수준이었다. 아무래도 생산직 노동자들이 수행하는 다양한 시험 업무나 장비 조작 등이 항상 크고 작은 안전 사고나 근골격계 질환의 위험에 노출되어 있기 때문일 것이다. 그러나 연구직이라고 해서 물리적 환경 영역의 직무 스트레스가 '낮은' 것이 아니라 전국 여러 업종의 노동자들로부터 산출한 참고치와 비슷한 수준이라는 것에 주목할 필요가 있다. 추가 분석과 심층면접조사를 통해 보다 자세한 상황을 파악할 수 있었다.

표 9. 남양연구소 직무별 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 물리적 환경

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
물리적 환경	남	44.4	55.6	33.3	44.4	44.5
	여	44.4	-	33.3	33.3	44.5

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 물리적 환경 영역에 해당하는 문항은 '근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다', '내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다', '내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다' 세 가지로 구성되어 있다. 각 문항마다 직무별 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 10. 남양연구소 직무스트레스 요인 01 - 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	88 5.27	94 10.99	8 4.08	0 0.00	190 6.97
그렇지않다	422 25.27	341 39.88	25 12.76	2 40.00	790 28.98
그렇다	1016 60.84	396 46.32	137 69.90	2 40.00	1551 56.9
매우그렇다	144 8.62	24 2.81	26 13.27	1 20.00	195 7.15
총합	1670	855	196	5	2726

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 부정적으로 평가한 응답률은 전체 중 35.95%였다. 직무별로는 생산직에서 50.87%, 연구직 중에서 30.54%, 일반직 중에서는 16.83% 순으로 나타났다.

생산직 노동자들 중 반수가 자신의 근무 장소가 깨끗하거나 쾌적하지 않다고 일상적으로 느끼는 배경에는 이들이 작업 과정에서 발생하는 각종 물리화학적 유해요인들에 노출되지 않도록 예방하기 위한 최소한의 집진, 배기 시설조차 제대로 갖춰지지 않은 장소에서 노동하고 있는 현실이 자리하고 있다. 연구직 노동자들 중에서도 일상 업무 공간의 온도, 습도, 소음 등 기본적인 요소들조차 제대로 갖춰지지 않아 심각한 스트레스를 호소하는 경우가 있었다.

(집진이나 그런 시설은 잘 되어 있을것 같은데, 작업환경이나 그런것들은 별 문제는 없나요?) 그게 잘 없어요, 공조만 빼방하게... - N40

저희가 최근에 건물을 옮겼는데 건물 옮겨가면서 근무환경이 너무 안 좋아졌어요. 거기로 옮겨가면서 건강이 좀 안 좋아 지는 그런 게 좀 있어가지고, 건물이 공장건물인데 그러다 보니까 그 안에 가 너무 건조하고 소음이라던 지 뭐 건물의 진동이라든지 이런 측면에서 그리고 또 그게 상당히 안 좋아졌고 그리고 그 내에 인적밀도가 상당히 높아져가지고 근무하기 상당히 안 좋아진... - N13

일반적으로 어느 회사나 특히 심한게 사원 입장에서가 아니고 회사 입장에서만 정책을 하다보니까 그게 어떻게 보면 가장 일을 하는, 회사 성과를 내는 사람이 회사를 만들어가는 사람이 사원인데, 그 사원에 대해서 그런 뭐 보상이라든지 어떻게보면 쳐우라든지 그게 저희가 요청을 해야 이제 거

우 이제 해주는 정말로 그런 게 마음에 (안든다). 일아서 그냥 성과만큼의 보상을 해줘가지고 대우를 해줘가지고 아, 정말로 일을 열심히 하게끔... 처음에 저희 사무실 갔을 때 공장 안에다가 그냥 사무실을 만든 경우라서 어, 환기도 처음에는 안되가지고 엄청 답답했었거든요. 캄캄하고 그래서 그런 부분에, 솔직히 말해서 기본적인 업무 여건이 안되는 환경 속에서 파견 가서 일하다 보니깐 솔직히 말해서 그쪽 설계 쪽에 계신 분들이 기본적인 업무 환경이 안 좋은 속에서 일하고 계시더라고요. 저도 가보니깐 아우, 여름에는 정말로 덥고 더군다나 작업시간에는 에어컨도 안틀어주고 환기가 안된 상태에서 땀을 뺀질뺀질 흘리고 일을 하다보니깐... 그러다보니깐 또 사람이 너무 더우면 졸리고 그러다보니깐, 근데 그런걸 요청을 해도 회사 방침에는 '이거 일단은 에어컨을 꺼야 되니깐 안된다' 그러가지고 그래도 일정은, 일정은 맞춰야 되고, 그렇게 저는 회사 입장에서 직원 입장에서 너무 사무실 여건이나 이런걸 신경을 안써주는 것 같아요, 회사 편의나 이렇게 강하죠. - N12

제가 좀 결막염하고 비염이 좀 심하거든요. 지금 좀 괜찮아졌는데 더 심해지게 저희가 컴퓨터를 이런 일반 컴퓨터를 안쓰고 큰 컴퓨터를 쓰는데 그게 열기나 이렇게 되게 심해요. 전체적으로 대개 건조하고 그래서 그런 질병을 많이 가지고 있는 것 같아요. 저뿐만이 아니라. 그것도 그렇고 장시간 컴퓨터를 보니깐 어떨때는 안구가 쪼여가지고 진짜 이거는 다 한번씩 경험해보셨을 거예요. 진짜 눈알이 튀어나올 것 같은, 가끔씩 진짜 그렇거든요. (따로 병원치료는?) 평일에는 거의 좀 불가능하고요, 주말에는 그냥 시체놀이 하기 바쁘고 이러다보니깐[웃음] -집단면접 N99

그런데 단지 불편한 뿐 아니라 질병이 발생할 정도로 유해한 환경에서 일하고 있는 노동자조차 자신의 근무 장소에 별다른 문제점이 없다고 말한 경우도 있다. 이런 판단의 근거가 되는 인식은 어떤 것인지에 주목할 필요가 있다. 명백히 건강에 이상을 초래할 만큼의 문제가 있기는 하지만, '계속 그러는 게 아니라 잠시 그러고 다시 안그러니까' 괜찮다는 인식이다. 노동 조건에 대한 평가의 근거가 '안전하고 건강하게 삶을 영위하기 위한 조건'이 아니라 '죽거나 심각한 병에 걸리지 않을 정도'로 낮게 설정되어 있다고도 볼 수 있다.

비염같은 경우는 아시다시피, 산이라는게 냄새 맡거나 그러면 코에 그 코털이 어느 정도 보호해주는데, 그게 이제 심하면 철이 산화되는 것처럼 상하기 때문에 콧물같은게 비염처럼 일어나기 때문에... 계속 그러는게 아니라 일 많을 때쯤, 그때 잠시 그러고 다시 안그러니깐. - N38

한편, 근무 장소에 대해 긍정적으로 평가하는 이들은 근무 장소의 문제점을 지적한 이들과 달리 대개 일상적인 자신의 노동 현장이 아니라 남양연구소 안에 마련된 녹지 공원이나 의료 시설, 체육 시설 등을 예로 들고 있었다. 어찌면 2007년 설문 당시 근무 장소가 쾌적하다고 평가한 64.05%의 노동자들 중에도 일상적인 노동 현장이 아니라 그 바깥의 환경을 염두에 두고 응답한 경우가 있을지 모른다.

남양에 와서요. 너무나 환경이 좋아요. 근무조건이 아마 우리나라에 이렇게 좋은 환경, 근무환경이 이렇게 좋은데가 없을걸요. 일단 근무환경 좋고 여름에 따듯하고, 아니 여름에 시원하고 겨울에 반팔입고 따듯하고, 그 다음에 뭐 우리 저기 뭐라고 해야되나요 중앙에 있는 저거, 저걸 뭐라고 해야 되나요, 정원이라고 해야되나 뭐라고 해야되나, 공원이요, 녹지, 저렇게 되었는데도 없고, 솔직히 여기 소나무숲 이렇게 해가지고 정원도 좋고, 그 다음에 뭐 일단 여기 와서 풍요롭잖아요. 뭐 의무실에 와도 예전에는 의무실에 가면은 뭐 약이나 발라주고 이러는데, 의료실 장비 다 돼 있고, 직원들 위해서 할수 있는 편의시설 김나지움에서 헬스도 할 수 있고, 여러가지 뭐 조건은 좋지 않습니까. 환경은 근무 환경으로서는 아마 전 뭐 이런데 이상을 보지를 못해서 그런지 모르지만은 많이 만족하고 있습니다. - N37

다른 쪽은 회사에 운동하는 시설이 없는데, 저희쪽은 운동하는 시설도 있고, 탄 쪽에는 거의 대기업하면은 좋아하고 그러지만 다 중심지에 있잖아요. 중심지에 있어갖고 뭐 좀 아까도 말했듯이 화성이면 좀 먼 거에 대한 단점은 있지만, 여기오면 너무 환경이 좋고 공기도 좋고, 그리고 산책할 데도 만들어놓고 그러니깐 여기서 좀 나은 것 같아요. - N38

(현대자동차 남양연구소 이거 참 좋다, 이거 하나는 맘에 든다, 이거 뭘까요?) 개인적으로 이야기를 해야 되는건가요? 점심 때 제가 사우나를 이용하는데, 사우나에 있는게 되게 좋아요. (매일 이용하세요?) 네. 거의 (좀 피로가 풀리세요?) 네. 그래서 사우나를 되게 좋아해요. 이게 회사 내에 지하에 있으니까. - N17

물론 이런 시설들이 잘 갖춰져 있다면 직무 스트레스를 해소하거나 적어도 완화하는데 도움이 된다. 그러나 잘 갖추어진 복지 시설이 일상적인 근무 장소의 불편함과 문제점을 대체할 수는 없다. 게다가 많은 노동자들은 이런 시설들을 자유롭게, 충분히 이용할 수 없다고 말하고 있다. 남양연구소 안에서 일하고 있는 수많은 노동자들의 수에 비해 내부에 조성되어 있는 각종 복지 시설들은 턱없이 부족하다는 점, 아예 이런 시설들을 이용할 여유가 없을 만큼 바쁘다는 점, 설령 바쁘지 않더라도 바쁜 듯이 보이지 않으면 안될 것 같다는 부담감 때문에 마음껏 이용할 엄두가 나지 않는다는 점 등이 문제로 지적되었다.

업무시간 때는 이용을 못하고 쉬는 시간 때 이용을 하는데, 부서가 한 250개가 되다보니까 그 부서들이 다 이용을 하고 싶어라 하니깐요. 이제 총무팀에서 한달에 한번씩 전화하거든요. 추첨을 통해가지고, 지원을 통해가지고 한달에 한번씩, 무슨날에 어디, 무슨 점심시간에 어디, 저녁시간에 어디, 해가지고 (한시간 동안 밥도 먹고 운동도 하고?) 그렇죠. 저녁같은 경우엔 저녁도 안먹고 운동도 하고, 체육시설이 나름대로 잘 되어 있는데 그래도 부족한 편이죠, 인원이 많다보니까. - N24

가끔씩 혼자있고 싶거나 아니면 머리좀 식히고 싶을때가 있는데, 그럴 장소는 좀 부족하죠. 그래도 회사 내에서는. (벤치도 있던데?) 밖으로 나가야 되니까요, 사우나 이런 쪽으로 가기는 어렵죠. 옥

상이 좀 편하기도 하고, 바람피러 다시 1층 내려가서 다시 또 바람피고 또 올라오기도 애매하고, 휴게실은 뭐 휴게실이죠 뭐. 실제 뭐 휴게실을 이용할 경우는 그다지 많지 않으니까, 사무실에서 거의 다 있는 상황이니까. (사무실에서 주로 앉아서 쉬시고 자리에서 쉬시는분들도 많더라구요?) 많아요, 대부분 다 그래요. - N06

보통은 휴게실에서 음료수 마시면서 그러고 쉬죠. 근데 자리비우기가 쉽지가 않아요. 수시로 찾아 다니고 잠깐 자리 비워도 바로 핸드폰 오고, 어디냐고, 휴게실이라고 들어오라고 해서 들어가고, 그런 일 몇 번 당하고 나니까는 휴게실 가기가 싫더라고요. 대개 신기한게 열 번 자리에 있었어요. 열 번 찾을 때마다 자리에 있었다고요. 그러다가 한 번, 휴게실 가 있을 때 한 번 자리에 찾았어요. 그러고 나오면 '야 너는 내가 찾을때마다 없냐' 이렇게 되는 거예요. 그래갖고 그걸 몇 번 애길 듣고 나니깐 '아휴, 내가 휴게실 안가고 말지' 이렇게 되더라고요. - N11

3년째부터 (혈압이) 딱 올라가기 시작하더라고요. 아마 그전에도 올랐을꺼 같은데, 혈압이 좀 오르고 있다가 160정도 될 때 되니까 뒷목도 땡기고 눈이 터져나올 꺼 같다고 하더라고요, 이거 때문에, 병원도 가고 혈압약도 먹고, "밥먹고 쉬는 수밖에 없다. 탄거 먹지 말고 운동하고 많이 걷고" ... (그래서 운동 좀 하세요?) 할 시간도 없죠. (운동하러) 가면 "요즘 여유가 있는 모양이네. 일이 별로 없어?", "널럴한다보네 요즘" (이라고들 말하니까). - N02

어떤 시설이건 마음껏 이용할 수 있다는 의견도 극소수이지만 존재하고 있다. 남양연구소 노동자들의 보편적인 경험과 조건을 염두에 둔다면, 이런 시설들을 이용하는 일이 그저 '마음먹기에 달린 것'이라고만 보기는 어렵다. 그러나 다른 면에서 볼 때, 사내 복지 시설을 이용할 권리를 스스로 찾아 누려본 이들의 경험, 상사가 눈치를 주더라도 개의치 않고 자신의 권리를 행사해본 이들의 경험이 더 많은 이들에게 전해질 필요가 있다.

저희들은 뭐 저희 학교에 가서도 축구도 하고 또 사내에서도 축구 할 때도 있어요. 운동시설이 잘 돼 있기 때문에 자기가 마음만 먹으면 어디든지 할 수가 있고, 자기가 하기 싫어서 안하는 거지. - N52

저 같은 경우는 좀 재밌게 살려고 생각하고 있어요. 뭐 하다못해 동호회 활동이나 저녁 시간에 운동하고 이러는 것들을 설계자들 중에서 하는 사람들은 거의 없다고 보시면 되거든요. 저희 팀 내에서 제가 거의 뭐 유일무이하다고 보면 되고, 요즘은 좀 생긴거 같아요, 저녁 시간에 운동하고 이러는 사람들이. 탁구를 친다거나 아니면 족구를 한다거나 아니면 저기 헬스장 가서 헬스를 한다거나 이렇게 생겼는데, 저 같은 경우는 입사하고 나서도 쭉 계속 그렇게 활동을 해왔으니까. - N03

표 11. 남양연구소 직무 스트레스요인 02 - 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	423 25.31	34 3.97	66 33.67	3 60.00	526 19.28
그렇지않다	685 40.99	211 24.65	93 47.45	1 20.00	990 36.29
그렇다	458 27.41	461 53.86	33 16.84	1 20.00	953 34.93
매우그렇다	105 6.28	150 17.52	4 2.04	0 0.00	259 9.49
총합	1671	856	196	5	2728

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다’라는 항목에 대해 ‘그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’라고 응답한 경우는 전체 응답자 가운데 44.42%였으며, 직무별로는 생산직에서 71.38%, 연구직에서는 33.69%, 일반직에서는 18.88%였다.

생산직 노동자들은 열 명 중 일곱 명 이상이 사고의 위험 때문에 스트레스에 노출되고 있는 셈이다. 이들은 다양한 업무만큼이나 다양한 위험에 노출되어 있고, 상당수가 크고 작은 사고 경험을 가지고 있다.

눈을 다쳤어요. 한쪽 눈이 거의 실명 정도. 범퍼를 띠다가요. 이게 보안경 안 쓸 정도로, 어차피 카센터 같은 경우는 (보호장비) 아무 것도 안하고 범퍼 같은 걸 칼고를 데잡아요. 안써도, 보안경 안써도, 그때는 안빠져가지고 그 걸린 부분을 제끼다가 조금 힘을 강하게 줬는지 미끄러져가지고, 거기 부분에서 이탈되가지고 눈을 찔렸죠. 그래서. - N47

산을 튀긴 적 있는데 저희는 일단은 산을 튀겨도 잘 그다음 대처방법을 잘 알기 때문에, 당황 안하고 처리하고 다시 하는데, 바지를 버렸어요. 화상입거나 그런거에 다친 적은 없고, 금속이나 뭐 이런 것들 분석하다보면 표면처리란 걸 하는거거든요. 표면처리란 산을 세척, 아니면 산세척하면 시간이 좀 오래 걸려요. 아니면 핸드 그라인더로 표면만 이렇게 삭 깎아내요. 그때 한번 잘못해 갖고 손 다쳐갔고 꼬맨 적은 한번 있어요. - N38

허리가, 이 작업하다가... 스피드핸들 이렇게 돌리다가 눈 때려가지고 눈도 치료한 적 있었고, 안경 깨먹어서 유리가 박혀가지고, 뭐 수두룩하죠. 떨어져가지고 발 뜯기고 이런 거 하면은 정비하는데, 뿌라지는. - N16

허리 다쳤습니다. 염좌로, 볼트, 근까 엔진 탈구작업을 하다가 삐끗해서 그렇게... - N19

드라이버들 특히 우린 내구그룹이나 이쪽에는 위험해요. 왜, 차가, 아실지 모르지만 이렇게 완성된 차가 아니잖아요. 가다보면 언제든지 고장나고 언제든지 시동 꺼지니까 그니까 이것도 목숨을 담보하고 있는 거죠. 거기에 오는 스트레스가 최고 많죠. 사고도 많아요. 어차피 제가 사고도 많고 본의 아닌 자기 실수의 사고도 있지만 차가 불완전한 사고도 많아요. - N35

주목할 것은 이런 사고가 어떤 배경에서 발생하는가 하는 점이다. 실제 사고 경험을 구체적으로 들여다보면, 사고를 막기 위한 예방 조치가 빈약하거나 형식적으로 갖추고만 있을 뿐 실제 노동 과정에서는 실효를 거두지 못하고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 적은 수의 인원이-심지어 혼자서- 업무를 서둘러 마감해야 할 때야말로 가장 사고의 위험이 높은 때인데, 이런 경우에는 업무를 완수하기 위해 안전 조치를 무시할 수밖에 없다고 한다. 현장 곳곳에 붙여둔 ‘안전 제일’이라는 구호에도 불구하고, 사실은 ‘성과제일’을 위해 노동자의 건강과 안전을 스스로 포기하도록 강제하는 이런 노동환경은 직군을 막론하고 남양연구소 노동자들이 보편적으로 처한 환경이다.

한 20건? 20건, 30건? 저 혼자 해요. 어차피 규정에 따르면 보호시설이나 그런 것들 다 있긴 있는데 그렇게 하고서 실험 못해요. (...) 전처리가 이틀, 기본이 이틀에서 삼일이에요. 그거만 8시간, 하루에 8시간 10시간 봐도 그게 이틀이나 삼일이에요. 그걸 계속 지켜보면서 (...) 그런 실험들은 건수가 한 5건, 6건 돼도 시간 많이 걸리고 계속 지켜봐야 되고, 산 계속 줘놔야 되고 그런 것들이 좀 힘든거예요. 근까 그런거 하면은 4시간, 5시간 되면 머리가 아파요. 진짜. (...) 제가 딱 보호 장비하고 있는건 실험복하고요. 그다음에 산을 만지니깐 장갑, 폴리머쪽으로 해서, 마스크도 있기는 있어요. 근데 마스크를 쓰고선 일을 못해요. 갑갑해서. 후드 같은 경우에는 지금 한 제가 흡입한 것보다, 제 코보다 더 제가 손을 집어넣었을 때 그 삼분의 일을 다 집어넣고서 실험을 했대요. 원래는. 그래서 손을 이렇게 집어넣고서 천을 내려놓고서 실험을 해야 되는데, 그렇게 하면 일단 제가 불편하고. (그래서 거의 열어놓고 하는 경우가 많나요?) 네. 근데 저희 화학이거나 아니면 탄 쪽에 가서도 보시면 박사님들도 다 그렇게 해요. 학교다닐 때도 거의 그렇게 했고, 실제로 탄 사람들이 보면 좀 안좋고, 안좋아하는 사람들은 대개 그런데, 저희가 보기에는 다 그렇게 해왔고, 그렇게 했기 때문에 그런거에 대해서 처음 만지시는 분이나 그렇지. - N38

부품이나 이런 부분들이 상당량 무게감이 있는데 물론 위에서는 무거운거는 호이스트를 들고 해서 돌이 들고 하라고 하지만 막상 작업을 할 때는 그렇게 안되거든요. 그러다보니깐 이제 좀 무겁더라도 들게 되고. (말씀처럼 그렇게 안되는 이유가 뭔가요? 원래 사내규정은 2인 1조로 하게 되어있다는 말씀이신지?) 일단... 아니 그런 규정은 없고, 그러니깐 무거운 거나 이런 거는 호이스트를, 우리 안전규칙이 있잖아요. 그런 쪽으로 말씀하시지만, 실제 우리가 셀 내에서 작업할 때 보면 호이스트가 이동할 수 있는 경로가 있고, 엔진이 걸려있는데 호이스트를 이동을 못할 경우엔 사람이 날라야 되는데. 그럴 경우 주위에 사람들이 작업을 안하고 있다면 도움을 부탁하지만 그렇지 않을

때는 뭐 이걸 빨리 해놓고 퇴근을 해야 내구시간이 계속 밤새 내구를 돌릴 수 있는데 그렇게 안되다보니깐 무리해서라도 조금 작업을 하게 되는 경우가 있거든요. - N19

제가 볼 때는 혼자서는 하기 상당히 위험한. 좀 위험하다. 예를 들어서 지하실에 때로는 혼자서 가야되고 뭐 물론 밀폐된 공간은 아닌데 상당히 그 소음도 높고 (하루)정일 일하는 곳은... 장비가 전체가 그런건 아닙니다. 제가 일하는 곳에는 3000PSI라는 압력이 걸리는 그런 펌프실이고 한데 제 혼자서 다니기는 한번씩 다니고 또 때론 뭐 지하실 계단으로 내려가다가 한번 넘어질 수도 있고 또 안전적인 부분... 만약에 두사람이 해야 된다고 싶을 때는 물론 요청을 해서 할 수는 있죠. 근데 평소 일상적으로 제가 점검을 할 때는 혼자서 움직이죠. 혼자서 움직이다 보면은 어떻게 될지 그건 모르죠. 상당히 또 내려가면 소음도 심하고 지하실이고 각종 계단이 있고 그리고 위험성... 이런 부분에 대해서 좀 부담을 가지고 있죠. - N32

아래는 사고 예방 조치가 빈약한 또다른 사례들이다. 두 사례의 노동자 스스로 일상적으로 존재하는 위험을 느끼고는 있지만, 한 명은 업무 효율이 오르지 않아 보호구를 사용하기 불편하다고 하며, 또 한 명은 작업이 간헐적이기 때문에 안전 설비를 요구하기 어렵다고 이야기하고 있다. 그러나 과연 그런 걸까. 교통 안전에 비유해보면, 전자의 경우는 ‘마음껏 속도를 낼 수 없으므로 안전 속도를 준수하는 것은 불편하다’라고 말하는 것과 비슷하고, 후자는 ‘매일 타는 것도 아니고 어쩌다 한번 타는 것이니 안전벨트나 에어백을 설치해달라고 하긴 어렵다’라고 말하는 것과 비슷하다.

있는데 불편하죠. 잠깐잠깐 한 두. 실제로 다른 작업장에 위험요소 하는 사람들처럼 하루종일 하는 것도 아니고 잠깐잠깐 쓰는 거니까 보호장구 하기가 좀 그렇죠. 한 10분 하는데 장비쓰고 풀르고 또 하고 이러는건 문제가 있는거 같고. - N29

타이어 하나 하나에 30킬로그램, 26킬로그램...(혼자 드시는거예요?) 그렇죠, 내가 제일 무거운것 많이 들어요, 시트 들어야지 시트 달아야지, 타이어 갈아야지. (호이스트로는 이동이 안되는건가요?) 그거는 이동은 되도 부착해야 되니까 라인같은 경우는 계속 나오기 때문에 기계화 될수 있는데 자동화 할수 있는데, 우리 같은 경우는 하루에 한 대 두 대 하니까 그런 장비 쓸수가 없으니까. (잘 못하다가 허리 삐끗하거나 그럴 수도 있겠네요?) 그렇죠, 그래도 방법이 없어요 그렇다고 장비를 사자고 할수도 없고 하루에 몇 대씩 나오는것도 아니고. - N40

노동자의 건강과 안전보다 자본의 이윤과 비용 절감을 중요하게 여기는 현실의 심각함은 노동자가 스스로 절실히 느껴 개선을 요구할 때조차 수동적으로 임하는 회사의 태도에서 다시 한번 확인할 수 있다.

계단으로 내려가면서 떨어질뻔 했어요. 유압실이라고 장비를 좀 작동시키기 위한 유압류라는 기름이 있거든요. 기름으로 해가지고 어떤 압력을 가해가지고 움직이는 그런 장비인데 그 장비로 들어가기 위해서는 계단도 있는데 계단도 좀 낮고 머리에 부딪힐 염려도 있는 그런 덴데, 철계단으로 돼 있는데 이게 좀 미끄럼 턱이라던지 이런게 안되어서 좀 미끄러웠어요. 그렇다보니까 또 기름이 이렇게 발라져 가지고 내려갈 때 미끄러져 가지고 또 뭐 머리 또는 허리가 다칠 위험성이 있었죠. (그 이후로 대책을 강구하라고 했나요?) 대책을 강구하라고 했죠. (조치가 이루어졌나요?) 한가지는 조치가 됐죠. 한가지는 조치가 됐는데 전부는 또 조치가 안됐죠. 아직까지는. - N32

물론 연구소의 노동자들 중에서도 예방 시설이나 보호구가 매우 잘 갖춰져 있다고 인식하는 경우가 있기는 하다. 사실 안전 시설을 갖추고 보호구를 제공하는 것은 산업안전보건법에서 규정하고 있는 사업주의 의무이며, 현대자동차처럼 대기업인데다가 노동조합이 안전보건에 대한 지속적인 관심과 활동을 이어온 경우라면 사업주가 최소한의 법적 의무마저 굳이 어길만한 동기는 거의 없다. 게다가 최근에는 대규모 제조업 자본들을 중심으로 윤리 경영, 환경 경영, 안전 경영 등의 구호를 앞세워 회사의 이미지를 제고하는데 안전보건 사안을 활용하기도 한다. 이런 맥락에서 볼 때, 지금 남양연구소 노동자들은 ‘환기시설이 갖춰져 있는가’ 또는 ‘보호구가 지급되고 있는가’ 수준의 질문을 넘어 ‘환기시설은 제대로 작동하고 있는가’, ‘내 일에 적합한 보호구가 지급되는가’, ‘실제로 환기시설이나 보호구를 제대로 사용하면서 일할 수 있는가’의 질문을 던져야 할 때다.

일단 뭐 어찌보면은 위험 안한게 어디있겠습니까 다 있지. 근데 요즘은 또 장비들이 되게 좋아져 가지고 안전장치는 기본으로 다 되었고요, 2단, 3단으로 다 되었고, 그리고 또 인제 화학약품 같은 경우에는 요즘 인제 뭐 아무래도 좀 취약한데도 물론 작은 영세업체 같은 경우에는 물론 취약한 부분들이 많기는 하던데 아무래도 저희같은 경우에는 좀 그 공조시설이나 이런 부분은 다 잘 되어요. 그리고 그런 부분은 또 얼마든지 요구를 하면은 잘 웬만하면 다 반영해주는 편이고, 왜냐하면 아무래도 해로운 부분이니깐. (보호구라던가 이런것도?) 예예, 그 부분도 다 뭐 거의 넘쳐나는 식으로 보호구는 다 남아돌고 있어요 거의. (안전교육 같은 것도 하시나요?) 네 그 담당자가 있어요. 그 일단 요기 총무쪽에서 먼저 각 팀마다 안전관리쪽 그 뭐 저희같은 경우엔 담당자가 정해져 있거든요. 지정을 해놓거든요. 그 사람이 교육을 가서 교육 갔다온 다음에 각 팀원들한테 전파를 하는거죠. 한달에 한번 인강(인터넷 강의) 하는걸로. - N39

작업 중 사고의 위험은 비단 생산직 노동자들만의 문제가 아니다. 연구직 노동자들 중에서도 부서에 따라 일상적인 업무 과정에서 사고 위험에 노출될 수 있다. 다만 이런 현실에 처해 있으면서도 정작 인명 사고로 이어지지 않았거나 인명 사고가 발생했더라도 생명을 위협하는 치

명적인 수준이 아닌 사고들에 대해 그다지 심각하게 생각하지 않고 지나쳐온 것은 아닌지 현장의 경험을 곱씹어보아야 한다.

사고가 날 뻔 한거는 많이 있죠, 뭐 들었다 물건 떨어져 가지고, 그걸 만약에 옆에 사람 머리에 맞았으면은... 다행히 땅에 떨어져가지고, 그런 경우가 있습니다. - N10

부상은, 화상이라든지 허리~가 무거운 물건 들다가 뺨다든지 그런 뭐~ 그런 것밖에 없는 것 같습니다. - N15

또한, 일상적으로 사고 위험에 노출되어 있는 노동자들 중에는 사고 예방을 위한 최소한의 조치들도 이루어지지 않은 상태에서 일을 하도록 강제되고 있음에 주목해야 한다. 산업안전보건법 시행규칙 별표 8에 의하면 사업주는 ‘생산직종사근로자’와 ‘사무직종사근로자’는 각각 매월 2시간, 1시간의 교육을 시행해야 한다. 그리고 ‘유해 또는 위험한 작업에 근로자를 사용할 때’에는 ‘당해 업무와 관계되는 안전·보건에 관한 특별교육’을 실시해야 한다. 일상적으로 수행하는 업무 중에서만이 아니라 간헐적으로, 혹은 단 한번 수행해야 하는 업무라 하더라도, 그 작업이 유해하거나 위험할 경우에는 이에 관한 안전교육이 이루어져야 한다는 것이다.

(사고위험이 좀 있나요?) 천장이 되게 높아서요, 몇 톤짜리 들 수 있는 크레인이 철줄에 묶여서 이렇게 리모콘에 의해서 움직이는 것도 있는데 그거 솔직히 교육을 안 받았잖아요, 근데 써야되는 입장이고 해서 그게 만약에 사고가 나면은 크게 날것 같습니다. 어디를 어떻게 묶어야 되는지도 없고, (그런 교육은 받지 않고 그냥 하시나요?) 예 그기 안전수칙을 따르라는 팜플렛 하나만 붙어 있는데 저희는 교육은~ 아이고 이거 회사 잘못 되는거 아녀요? 이거 (얘기)하면은... (아노 꼭 그런건 아니고요) 저희 교육 받았으면 좋겠어요, 솔직히 그거를 어떻게 뭍고 뭍 받쳐서, 사용방법, 뭐 어떻게 묶으면은 위험하니까 또 몇 미터 안에 서 있지 말고... 뭐 그런거를 잘 몰라요, 그냥 크레인이 있고 우리가 들어가 할게 있으니까 그냥 대충 걸어가가지고 꺼서 올리고 옮기고 막 그렇게 하거든요. - N10

원래 (주행) 시험장이란게 예전에는 시험팀만 하게 돼 있는데, 요새는 이쪽에 시작부라든가 일반부 서애들도 들어와요, 들어와서 그사람들도 사고 많이 내요, 우리보다 그사람들이 사고 더 나요, 드라이버 직무 아닌 사람들, 그러니깐 엔지니어 직무인 사람들도 다 들어와요, 자기가 직접 차를 타봐야 차에 대해서 아니깐, 자동차 있으면, 시험할 목적으로 오죠, 우리같은 정규시험이 아니고, 정규시험이 있고, 뭐 차가 좀 노이즈가 난다든가 소리가 난다든가 자기가 타봐야 될거 아니에요, 비정규시험이죠, 우리는 정규시험이고, 정규시험으로도 등록된 사람들은 저희밖에 없어요, 근데 연구소에 있는 사람 다 들어온다고 봐야죠. - N36

한편, 실제로 업무로 인한 사고를 당했을 때 정당한 치료권과 보상권을 누리기 어렵다면 사고 위험에 관한 직무 스트레스는 더욱 높아질 것은 뻔한 일이다. 다음 사례는 엄연히 법으로 보장되어있는 산업재해보상보험의 혜택조차 스스로 포기하도록 만드는 환경을 보여주는 연구직 노동자의 이야기이다. 고과나 승진-심지어 사고를 당한 노동자 자신 뿐 아니라 동료나 상사의 것까지- 이나 회사의 이미지 등이 노동자의 권리를 짓누르는 요소로 작용하고 있다.

과장님 한분이, 그분은 진짜 일하다가 다치신 거거든요, 어깨 회전부위가 나갔는데 그래가지고 기브스를 하고 다니셨는데 어떻게 보면 산재를 받아야 되거든요, 그런데 과장이고 그러니깐 산재를 낸다는 말을 못하잖아요, 그래가지고 그분같은 경우에는 전치 6개월 나왔거든요, 원래 산재처리를 해야 되잖아요, 못했죠, 근데 그런 상황을 알면서도 그 주변 말은 그럴더라고, 안좋더라고요, (...) 좋게 보는 시각이 아니라 걱정해주는 시각이 아니라 재네는 왜 저래, 그런 식으로만 생각을 하더라고요, 그런거보면 아, 사람들이... 근까 과장님 같은 경우는 진짜 고민을 많이 하시더라고요, 산재를 나가야 되는지, 안나가야 되는지, (회사 입장을 생각해서 산재도 처리 안하시고) 그쵸, 아무래도 산재, 제가 얘기듣기로는 현대자동차에서 선임급에서 산재를 나간 경우가 없다고 들었거든요, 그러니깐 산재를 나가게 되면 거의.. 어떻게 될지... 나중에 고과나 그런거, 산재를 나가게 되면 거의 팀장 고과나 그런거랑 연결이 되잖아요, 팀장 본인의 고과 그런거, 그러다보니깐 운은 좀 띄었으나보더라고요, 팀장님 면담 하고 그래가지고 산재를 나가야될지 고민중이다 그런 얘기를 했나보더라고요, 그런데 좋게 얘기 안나왔겠죠, 팀장님쪽에서는... 지금 겨우 보면은 그냥 다니시고, - N14

앞의 사례처럼 산재 신청을 스스로 포기하도록 강제하는 환경에서는 다른 노동자들도 간접 경험을 통해 ‘산재는 안되는구나’라고 권리를 스스로 포기하는 부정적인 학습 효과의 우려가 있다. 산재처리는 고사하고, 아파도 아픈 티조차 내지 못하고 꺾 참고 일하는 노동자들의 모습을 심층면접조사에서 전해들을 수 있었다. 이런 현실을 바꾸려면 연구직 노동자, 혹은 과장급 노동자들 중에서 제대로 보상과 치료권을 누리는 모범 사례, 아플 때 아프다고 말하고 쉬는 모범 사례 등을 만들고 전파하기 위한 노력이 필요하다.

눈치를 보는 사람들이 되게 많아요, 교통사고 났는데도, 아픈데도, 외상이 없으니까 그냥 출근하는 그런 사람들이 되게 많아요, 병가 낸 사람들 이런 사람들, 또 차 끌고 다니고 허리가 아픈데도 또 앉아있고, 그럼 저는 쉬라고, 뭐하는 짓이냐고, 쉬라고 얘기 하는데 눈치를 많이 보더라고요, - N01

표 12. 남양연구소 직무 스트레스요인 03 - 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	142 8.51	32 3.74	27 13.78	2 40.00	203 7.45
그렇지않다	925 55.46	393 45.96	121 61.73	2 40.00	1441 52.9
그렇다	502 30.10	348 40.70	40 20.41	1 20.00	891 32.71
매우그렇다	99 5.94	82 9.59	8 4.08	0 0.00	189 6.94
총합	1668	855	196	5	2724

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 39.65%이며, 생산직 중에는 50.29%, 연구직 중에는 36.04%, 일반직 중에는 24.49%였다.

이 항목은 비단 직무 스트레스 뿐 아니라 근골격계 질환의 위험과 깊게 관련된다. 참고로 2007년 수행한 1차 사업 설문 조사 당시, 남양연구소 노동자들의 추간판탈출증(디스크) 평생 본인인지 유병률은 1천명 당 85.9명, 평생 의사진단 유병률은 1천명 당 67.4명으로, 일반 인구 집단³⁾의 평생 본인인지 유병률 73.2명이나 평생 의사진단 유병률 65.8명보다 각각 높게 나타났다. 또한 근골격계 증상 평가 설문 결과에서는 응답자 가운데 1,719명(62.60%)은 신체의 어느 한 부위 이상에 근골격계 증상을 가지고 있었으며, 단지 일시적인 증상이 있는 정도가 아니라 실제로 질환이 존재할 위험이 있어 즉시 의사의 진찰이 필요한 경우는 당시 응답자 전체 중 28.15%였다.

특히 생산직 노동자들은 67.59%가 근골격계 증상을 가지고 있으며, 31.37%는 의사의 진찰을 받아야 하는 수준이었다. 심층면접조사에서도 ‘고질병’이라는 말, ‘물리치료실이 제2의 직장’이라는 말을 어렵지 않게 들을 수 있었다. 설문조사 당시 이들의 평균 연령은 40.7세였고 평균 근속 기간은 16.7년이였다. 17년 가까이 노동을 해온 결과, 나이 40을 갓 넘긴 노동자들 중 이미 열명 중 세 명 꼴로 근골격계 환자가 되어버린 현실을 그대로 방치해둔다면, 앞으로 몇 년이 지

3) 보건복지부/보건사회연구원에서 조사한 「국민건강 영양조사 제3기(2005)」에서 25,215명의 19세 이상 성인을 대상으로 조사한 결과임.

난 뒤 과연 얼마나 더 많은 노동자들이 ‘환자’로 살아가야 할 것인지.

저희들은 운전을 해서 운전병이랑게 있어요. 운전병이 뭐냐면 무릎, 무릎관절 항상 안좋고, 그리고 목에, 항상 신경이 예민해지니깐, 목. 이 어깨쪽에 항상 안좋아요. 그래서 저같은 경우에는 제 사비 들어가지고 한 2년에 1번씩, 봉사, 봉사한테 맞사지 받으러 다녀요. 저희들은 대부분이 그래요. 근 골격계라 그래가지고 진단 나온 사람도 꽤 많아요. 그래가지고 진단 나오기 일보 직전인 사람들은 본인이 치료하고, 저희들 쪽에는 그래요. 이게 고질병이에요. 무릎 안좋은 사람이 꽤 많아요. 꽤 많아요. - N35

(물리치료실 자주 이용하세요?) 제2의 직장인데, 거의 1년 가까이[웃음]. - N40

나이 먹으면서 자꾸 어깨 아프거든요, 공장 생산라인에서 일한 분들은 진짜 40대 되면 이게 다 망 가진다고 그러더라고요. 근데 우리도 좀 망가진 사람들 많거든요, 여기도, 그 사람들이라고 단순한 일만 한다고는 하지만, 우리도 만만치 않거든요. - N18

그렇다면 과연 남양연구소 생산직 노동자들의 ‘불편한 자세’는 어떤 것일까. 일반적인 제조업의 생산직 노동자들처럼 하루 종일 계속되는 단순 반복 작업은 상대적으로 적을 것으로 보인다. 그 대신 간헐적이지만 쫓그려 앉아서 작업을 해야 하는 경우가 많고, 또 차량 개발 과정의 특성상 매번 조금씩 달라지는 조건에서 불특정한 자세로 업무를 수행하게 되는 경우가 많다고 한다. 이런 비정형 작업들 때문에 근골격계 질환에 걸린 노동자들은 본인 자신조차 작업 과정에서 무엇이 잘못되었기 때문에 아픈 것인지를 꼬집어 이야기하기 어려워했다. 따라서 남양연구소에서 불편한 작업 자세로 인한 건강 문제를 예방하려면, 노동자 스스로 자신의 다양한 작업 조건을 구체적으로 분석하고 명확히 인지하며, 작업 조건이 아무리 변하더라도 지켜져야 하는 최소한의 안전 요건들을 만들어가야 할 것이다.

중량물을 거의 안쓰는데 쫓그려다 폼다 이걸 많이 하니깐 허리 꾸부리고 이런 걸. 관절쪽이 많이 안좋죠. 쫓그려서 하루종일 일하는게 쉬운게 아니잖아요. - N29

일을 쫓그려서 해야할적이 많으니깐 무릎같은데가 안좋아지겠죠 아무래도. 엔진이 무릎높이에 장차를 해가지고 있으면은 밑에서 작업을 해야하니깐 쫓그리고 앉아서 해야되잖아요 그렇게 되면 무릎에 저게 가겠죠. 무리가 가겠죠 오랫동안 일을 하다보면 그런데 계속 쫓그리고 일하는건 아니니깐 얘기를 못하겠어요 그거는. - N31

글쎄요 아프게 된 과정은 어떻게 보면 꼬집어 이야기는 못하죠. 기존에 옛날에는 안아팠었는데 이제 와서 쫓그리고 작업하는것도 많고 또 자세가 안좋은 그상태에서 작업을 많이 하다보니까 그런 것도 있겠지만 운동을 좀 심하게 한것도 있을테고, 여러가지 여건이 있겠죠. - N29

땡기고 막 이상하게 뭐 이상한 뭐 저거만 볼트 조일 땡가, 하여튼 이상한 자세만 취하면 아픈게 있더라구요, 거기가. 야 그러가지고 이게 근골격계구나 이런 생각을 했었는데 그 일을 안하니깐 없어져요 그게 아픈게 (웃음) - N31

불편한 자세로 인한 근골격계 문제는 비단 생산직 노동자들만의 문제가 아니다. 2007년 1차 사업 설문 조사 당시 연구직이나 일반직 노동자들 중 근골격계 증상자는 각각 60%를 약간 웃돌았으며, 이 중 치료가 필요한 수준의 증상자는 연구직 중 26.06%, 일반직 중 31.47%로 생산직 노동자들에 비해 약간 낮은 수준이었다. 그러나 이 조사에 참여한 연구직이나 일반직 노동자들의 평균 연령이 각각 30.0세, 30.1세로 매우 젊은 집단이라는 점을 감안한다면, 열 명 중 여섯 명 꼴로 근골격계 증상을 호소하고 있었다는 결과는 결코 가볍게 넘겨보기 어렵다.

모니터를 계속 보고 있으니까 눈이 침침하고, 그 다음에 테이블 위에 올리니까 근골격계... 사무실에도 근골격계가 있어요, 항상 앞으로 땡겨 앉고, 그때 눈이 상당히 아팠고요, 그리고 어깨가 상당히. 지금도 어깨가 안풀려요 항상 뭉쳐있는것 같아요, 눈은 제가 독서를 많이 안해서 그런지 눈은 아직까지는 좋습니다. - N28

그렇죠, 어깨하고 목 쪽은 뭐 만성 고질병이죠. - N06

(체조 스트레칭을) 참엔 안하다가도 나중에 설계를 하다 보니까 계속 모니터 앞에 앉아 있을려니깐 어깨가 결리더라구요, 안하면 안되겠더라구요, 그래서... 사원급들은 거의 대부분 제가 보기엔 안하는 거 같고, 다리짬 되면 다들 힘들어서 이거라도 해야. - N01

어깨나 손목 이런데는 아프고요, 그리고 자세가 바르지 못해서 그런지 몰라도 허리도 아프고, 장시간 버스 타고 출근하다보니깐 버스에 앉아있는 허리나 등 이런데도 좀 많이 아프고, -집단면접 N99

비가 오면 손목이 쑤셔요, 그리고 오래 앉아 있으면 옛날엔 허리 아프고 그런게 없었는데 진짜 좀 오래 앉아있으면 허리가 좀 아프고 어깨가 결리고 뭐 그렇죠, 한때 한의원 다니면서 침맞고 (올해 연세가?) 스물 아홉, (한의원에 다닌 나이는?) 그때가 한창 모델링 할 때였으니깐 스물 여섯이나 일곱 살 때쯤, 입사하고 나서 3-4년 정도 몸이 가기 시작했죠, 네, 그때 완전 갔죠, 물리 치료받고, 침맞고 3-4년 났을 때가 최고로 피크, 많이 아플 때, 한창 신나서 할 때, 뽀세게 일할 때, -집단면접 N99

연구직 노동자들이 말하는 ‘불편한 자세’는 주로 모니터를 주시하거나 마우스를 오래 사용하는 등 컴퓨터 작업과 관련한 것을 소재로 하고 있다. 그러나 더욱 중요한 것은 이들 대부분이 이 문제를 이야기할 때 사무실 내의 책상이나 의자 등 인간공학적 차원이 아니라 ‘스트레칭 하

는 것조차 잊고 일하다가 식사할 때나 몸을 움직이게 되는' 노동 조건이나 '스트레스' 등과 자연스럽게 연관을 짓고 있다는 것이다.

그건 조금 있습니다 가끔 스트레칭이나 하고 싶을때가 있는데 그거를 몰르고 그냥 지나가다 보면은 식사시간때나 돼서 몸을 움직이까 좀 몸이 많이 무거워져 있는거를 느끼고 눈이 요즘 많이 급격하게 안 좋아 지고 있어 가지고 지금 좀- N10

이들테면 사람들이 출도기간동안 사무실 컴퓨터 노동자들 보면 어깨하고 눈 아프고 팔하고 어깨 등 디스크 같은 거 이런 거 있잖아요, 근골격계. 그때 이게 인제 다들은 잠재적으로 앓고 있다고 보시면 되요. 저같은 경우에 보면은 손발이 팔이 좀 이런데 좀 시리고 그런 것들이 좀 심해지는 않은데 고때 되면은 계속 그걸 작업을 앉아가지고 하고 시스템적으로 트러블들이 있을수 있잖아요. 스트레스 받고 이려다보니까 거북이 등이잖아요. 그런 것들... 그런 상태로 하루종일 있어요. 그러다 보니까 사람들이 고통스러워 한다거나 때로는 병원에 왔다갔다 한다거나 이런 경우도 있죠 그때는 병원가는 시간도 아까우니까 병원에도 못가고 그렇지만은. - N08

어깨쪽이나 등쪽하고 많이 뭉쳐서 힘든 경우는 있었죠. 스트레스 많이 받으면 그렇죠. (주변의 다른 분들은?) 네, 마우스 많이 사용하니까 손목하고, 어깨쪽,, 그리고 눈 아프다는 사람도 한두명 있었나? - N28

저 같은 경우는 원래 편두통이 있는 편인데요, 이게 이쪽(몸의 절반을 가리키며) 라인이 안좋아지면 진통제를 먹어도 이게 두통이 싹 가시는 느낌이, 아침에 일어나면 개운한 느낌이 잘 안들고요, 이 건 제 같이 일하는 동기들도 다 이렇게 얘기를 해요, 이게 작업을 계속하다보면 이쪽 부분이 서면서 혈압도 높아지고요, 뒤도 뭉치고, 자세를 50분 일하면 한 10분, 15분 쉬어줘야 되는데 그거를 잘 못하고 계속 자세도 안좋고 계속 이려고 있다보면, 특히 세미나 같은거 한다고 몇시간 집중하고 그러면 또 안좋고, -집단면접 N99

작년 11월부터 급격하게 일이 많아졌거든요, 조직변경되면서 그때부터 시작해서 일이 대개 많아졌고, 최근 2-3개월 굉장히 일이 과다하게 많아졌어요. 스트레스도 많이 받을때는 이 일이 어떤, 바쁠 때는 거의 차 마시는 시간도 없이 계속 컴퓨터 앞에서 일을 해야되니깐. 이쪽 뒷골부터 시작해서 손목까지 이어지는 라인 굉장히 안좋아지거든요. -집단면접 N99

즉, 근골격계 질환이 단지 반복 작업이나 중량물 등에 의해 생기는 것이 아니라, 직무 스트레스 등의 사회심리적 요인 및 현장 전체를 아우르는 집단적인 노동 환경에 의해 영향을 받는다는 것을 이미 경험을 통해 느끼고 있다고 볼 수 있다. 다만 이런 경험에도 불구하고, 스트레스에 의한 근골격계 질환도 응당 예방이 필요하고 치료와 보상을 받아 마땅한 직업병의 일종이라는 인식이 아직까지는 대중적으로 확장되지 않은 상태로 보인다.

그러니까 이게 뭔가를 드러낼 수 있는게 없잖아요. 업무강도가 예전보다 많이 느슨해졌다고는 하지만 상대적으로 “일이 힘듭니다” 하고 얘기할 수 있는게 없죠. 한쪽은 “근골격계 때문에 어깨가 아프다” 고 하는데 한쪽은 “스트레스 때문에 요즘 어깨가 많이 무겁습니다” 이 얘기밖에 할 수가 없는데 그걸 누가 더 월등하다고 보시냐면 당연히 여기서 진단서가 나오니까 이쪽이 더 하는거죠. - N06

4.2. 직무요구 영역

직무 요구란 일에 대한 시간적 압박이나 업무량의 증가, 과도한 책임감, 다기능화 등 직무에 대한 부담을 뜻한다. 1차 사업에서 조사한 결과에 따르면 직무 요구 영역에 대한 스트레스 수준은 성별과 직무에 따라 다른 양상을 보였다. 남성의 경우 연구직은 전국 참고치보다 높고, 일반직은 비슷한 수준이며, 생산직은 전국 참고치보다 다소 낮았다. 여성의 경우 남양연구소 전체적으로는 전국 참고치와 비슷한 수준이지만, 남성과 마찬가지로 연구직에서는 전국 참고치보다 높았다.

표 13. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 직무요구

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
직무요구	남	58.3	41.7	50.0	54.2	50.1
	여	58.3	-	45.8	54.2	54.2

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직무 요구 영역에 해당하는 문항은 ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다’, ‘업무량이 현저하게 증가하였다’, ‘나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다’, ‘내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다’, ‘업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다’, ‘일이 많아서 직장가정에 다 잘하기가 힘들다’, ‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다’ 8개 항목으로 구성되어 있다. 각 문항마다 직무별 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 14. 남양연구소 직무 스트레스요인 04 - 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	19 1.14	30 3.54	5 2.56	0 0.00	54 1.99
그렇지않다	536 32.13	561 66.16	117 60.00	1 20.00	1215 44.73
그렇다	846 50.72	220 25.94	59 30.26	4 80.00	1129 41.57
매우그렇다	267 16.01	37 4.36	14 7.18	0 0.00	318 11.71
총합	1668	848	195	5	2716

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’라는 항목에 대해 전체 응답자들 중 53.28%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답하였고, 특히 연구직에서는 그 비율이 66.73%로 일반직 37.44%나 생산직 30.3%에 비해 두드러지게 높았다.

남양연구소의 노동자들은 차량 개발 일정 상 업무를 어느 정도 완결해야 하는 특정 시기가 오면 업무의 폭증을 겪는다. 맡고 있는 일과 소속 부서의 조건에 따라 시기나 빈도가 조금씩 다르긴 하나 매우 일반적인 현상으로 보인다. 이런 때에는 단지 업무량이 많아질 뿐만 아니라 정신적 압박감도 극심해지며, 심한 경우 일에 매달리느라 “거의 몇 달씩 아무 것도 못하고” 업무 이외의 것들을 포기한 채 생활하기도 한다.

모델고정되기 석달전(부터) 모델고정되고 한 오개월정도, 대략 한 8개월 정도, 그정도가 되면 출도를 위해가지고 계속 작업에 몰두를 하는 고 시기거든요. 하루종일 협의를 하면서 그걸로 형상을 잡고 중간에 출도도 하고 그러면서 보고서도 쓰고 중량원가 활동도 하면서... 그 시점 그니까 출도라고 할 수 있는 고 시점이 가장 괴롭습니다. 보통 2년에 한번씩 정도로 보시면 될거 같아요 2년에 한번씩은 저희부서의 경우에. -N08

차량별로 각 단계에 게이트 보고를 하게 되어 있는데 그 시기가 되면 결과를 내고 그리고 목표관리를 하고 그 목표가 안 되는 거는 개선활동을 하고 그거를 대유관부서에 반영이 되도록 그렇게 조치를 하고 이제 어 협의를 하고 그런 과정을 하는데 그때 되게 업무가 상당히 늘어나요 (...). 평소와 비해서 1.5배에서 한 2배정도 그 정도 일이 많아지고 그리고 뭐 그만큼 그 정도 심리적 압박감이 좀더 크겠죠. -N13 (선행 분야 연구직)

지금 한 6월달부터 시작해가지고 지금 9월달 정도까지 되게 바쁘거든요, 이럴때 이빠이가 되는거라 많이 걸리면은 공장이 좀 빠르게 돌아가는데 토요일날 일요일날 이런데도 특근하고 그런게 있고, 그때는 뭐 가끔씩은 인제 자주있는건 아닌데 특근철야까지도 하고... - N42 (생산직)

정량화해서 말씀드리기는 뭐한데 일단 저희 팀 자체가 보통 한사람당 2-3차종을 맡고 있던 말이에요. 한 차종당 사이클이 요새 M+18, M+20이라고 하는데 아무튼 2년이라고 보고, 2년에 한번씩은 있는거예요. 그런데 그런 차종을 3개씩 맡고 있으니깐 일년에 한번 정도, 1-2번 정도는 반드시 와요. - N20 (일반직)

비슷한 전공의 친구들을 봐서 얘길 들으면 설겜처럼 이렇게 사람이 몇 달씩 바보처럼 사는 데가 없는거 같아요. 바쁘다 바쁘다 해도 저녁 7시 집에가고 특근한다고 해도 한달에 한번 뭐.. 많으면 두 번 일하시는데, 저흰 출도나 이런거 걸려 버리면 거의 몇 달씩 아무것도 못하고.. 결혼도 되게 눈치 보면서 하고요, 결혼 휴가를 또 일주일 가야하니까. 신혼여행 때문에 출도할 때 걸리면 정말 죄인이 되가지고 이렇게 하나까 막 이런 모습도 웃기고요, 월 위해 일하는지.. -N01

이렇게 차량 개발 일정에 쫓겨 극심한 피로와 긴장에 시달리는 것 자체도 문제지만, 이런 시기가 일년 중 얼마나 자주, 또 얼마나 오래 지속되는가의 문제 또한 중요하다. 평소 여유있게 일하다가 짧은 특정 시기에만 업무가 바빠지고 시간에 쫓길 뿐, 조만간 다시 안정적인 여건에서 일할 수 있고, 피로를 회복할 만한 시간을 누릴 수 있음을 아는 것은 스트레스를 처리하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

차량 양산전 뭐 한 오륙개월이 가장 피크죠, 지금 제가 그런 피크 기간에 있고, 그다음에 그것만 그 산만하면 저희는 사실 상대적으로 여유가 있어지는. (...) 사실 그 피크인 5-6개월 때는 일의 강도가 좀 큰 편이에요. 근데 그게 정말 못견디게 이런 거가 아니라 좀 힘든 편이죠. (...) 근데 그게 5-6개월이라고 말씀드렸는데 그게 3개월 동안, 5개월동안 계속 지속이 된다면 이걸 개인한테 좀 힘들 수 있는 부분인데 그나마 좀 위안으로 삼는거는 그런 표현이 좀 그렇지만, 고통의 시간이 지나가면 또 뭔가를 준비할 수 있고, 새로 할 수 있고, 뭔가 준비할 수 있는 준비시간이 있기 때문에 그런 측면에서는 뭐 이게 강도, 스트레스, 일의 중압감 이렇게 주기가 있다보니깐 뭐 그 아직은 견딜 만한 것 같고. - N51

일년에 3개월 정도는 굉장히 바쁘고요 보통 한 4개월 5개월 정도는 그냥 보통적으로 그냥 그렇고 나머지 부분은 거의 일이 없는 상태 이런 상태. - N42

그렇게 비슷하지는 않지만 만약 문제가 터지면 되게 바빠지죠 돌발상황이 되기 때문에. 그러니까 또 팀이 있어요. 이제 일을 하다가 계속 바쁜 시기가 몇달 되다가 또 중간에 약간 일이 줄어들고 또 무난히 넘어가는 때가 있고 또 어떤 때는 사이클 비슷하게. 보통 한 3개월? (1-2개월정도 바빴다가 또 3개월후에 1-2개월 바빴다가) 보통 그런거 같기는 해요. (...) 퍼센트로 따진다면 가장 바쁠 때를 60%로 준다면 중간정도를 20% 정도... 노동시간보다는 스트레스가 그 정도 차이가 나죠. (바쁠 때는) 보통 9시 정도에 퇴근하죠. 저희도 평일 같은 경우는 크게 문제되지 않으면 5시에

퇴근하는 사람도 많기 때문에 좀 자유롭죠. 수요일은 5시 칼퇴근이죠. (현재 본인의 노동강도랑 업무량에 대해서는) 현재 만족하고 있습니다. 따지고 보면 크게 불만이랑 그런건 없거든요. - N27

그러나 이런 사례는 소수에 불과하였으며, 훨씬 많은 노동자들은 ‘시도 때도 없이 일이 많다’, ‘매일 일정에 쫓긴다’, ‘1년 동안 쉬는 날이 없다’라고 말하고 있다. 시간에 쫓기는 나날들이 이미 일상화 되어버린, 심지어 극도의 긴장과 스트레스를 해소하고 안정을 되찾을 수 있는 최소한의 휴식 기간도 보장되지 않는 상태인 것이다. 앞에 소개한 2007년 1차 사업 설문 결과에서 항상 시간에 쫓긴다고 응답한 비율이 세 명당 두 명 꼴이었던 연구직 노동자들에서 이런 문제가 특히 두드러졌으나, 세 명 중 한 명 꼴로 그렇다고 응답했던 생산직 노동자들도 역시 예외일 수 없었다.

너무 급급하게 일하다보니깐 지금 저희 쪽에 현실이 다 그렇습니다. 너무 그 시간내에 해야될 일이 많다보니깐 너무 시간에 쫓기는 너무 그런 업무를 하고 있거든요. 그러다보니깐 (...) 일정은 있는데 그 일정에 맞춰서 결과가 나와야 되는데, 안나오면 또 많이 스트레스 받고요. 또 결과가 제대로 안나오는 경우가 많이 스트레스 받다보니깐 (일정에 쫓기는 시기가) 거의 다달이죠. 진짜로, 달에... 예, 거의 거의 매일인 것 같은데, 저희 쪽에서는, (일이) 또 있고, 또 있고, 또 있다보니깐 헛바퀴 도는거죠, 일정 자체로 따지면 매일, 일정에 쫓기는 거는. - N12

저희가 생각했던게 아, 바쁜 기간이 있어서 차종 개발할 때, 아 이 기간만 열심히 해서 바쁘면은 끝나면은 좀 리프레쉬 되는 그런게 회사 정책에는 있습니다. 그런데 계속 그런게 없이 지금, 어떻게 보면 계속 연결되는거예요. 어떤 일이 끝나면은 쉬는게 아니고, 또 다음 바로 업무가 연결이 되서, 그러니깐 1년에 쉬는건 없다라고 보시면 돼요. (...) 계속 찾아오는 업무에 시달린다고, 그 다음에 없죠. 차종개발이 끝나면 1주일이라든지 한 며칠간 리프레쉬라고 해가지고 쉬는 날이 있는데... 근데 실질적으로 그거를 쓸 수 있는, 특히나 차종 책임 맡으신 분들은 그런거에 대해서 쓸... 형식적인거죠, 쓸 수 있는 경우가 드물죠. (쓰는 사람 보신 적 있으세요?) 없습니다. 제 주위엔 없습니다. (...) 모두다 안쓰다보니깐 개인적으로 뭐 혼자서 쓴다고 하기에는 뭐 거기에 대해서 약간 분위기가 좀 그런게 있죠. (일 안한다 그런건가요?) 그런가요?[웃음] 그런 분위기도 좀 있어서, 애매모호한 분위기. - N12

그러니까 업무가 가장 많아지는 시기가 이제 시도 때도 없다라는 거지, 그 전에는 한 기종이 끝나면 이제 좀 이렇게 있었는데 지금은 한 기종이 끝나면 뭐 시안이 뭐니 해가지고 굉장히 바쁘게 돌아가. 그것과 새로운 개발과 맞물려 들어가는거야. - N33

표 15. 남양연구소 직무 스트레스요인 05 - 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	13 0.78	49 5.74	3 1.55	0 0.00	65 2.39
그렇지않다	274 16.41	478 55.97	52 26.80	1 20.00	805 29.56
그렇다	974 58.32	292 34.19	113 58.25	3 60.00	1382 50.75
매우그렇다	409 24.49	35 4.10	26 13.40	1 20.00	471 17.3
총합	1670	854	194	5	2723

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다’라는 항목에 대해 전체 응답자 중 68.05%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답했고, 이 비율은 연구직에서 82.81%, 생산직에서 38.29%로 직무 스트레스 요인을 평가하는 43개 항목 중 두 직군 사이의 차이가 가장 두드러진다. 일반직에서도 71.65%로 매우 높은 비율을 나타냈다.

연구직 노동자들은 한 가지 일을 하다 말고 갑작스런 업무 지시를 받는 일이 흔하다. 매일 아침마다 그룹별로 그날 그날의 업무를 함께 점검하는 경우도 있지만, 언제나 예상하지 못했던 새로운 업무 지시가 발생한다. 전화로, 이메일로, 혹은 직접 찾아와 업무 지시를 내리며, 회사에서 설정해 둔 소위 “집중근무시간”이나 “자기개발시간”에는 상대적으로 덜한 편이기는 하나, 때로는 때를 가리지 않고 지시를 받는다. 업무 지시의 내용은 기왕에 해오던 주요 업무와 관련된 것일 때도 있지만 특허나 CI(원가절감) 등을 독촉하거나 전혀 새로운 내용의 업무를 할당하는 경우도 있다. 업무를 지시 또는 요청해오는 쪽은 본인이 속한 그룹이나 팀의 상사·동료들로 국한되는 것이 아니라, 연관된 다른 부서까지 포함되어 있다.

8시 30분부터 10시까지가 회사 집중근무시간이거든요 그때 근무를 하고 설계 업무라는 게, 정해진 일을 하고 있는 게 이거밖에 안되면 중간에 갑자기 그룹장이나 타 그룹에서 일을 하고 있는 사람이 제가 2차적으로 했던 뭐뭐 데이터좀 달라... 그럼 그 사람이 선배라든가, 그렇다고 메일로 온 것도 아니고 직접 자리까지 찾아와 주고 해서... 아니면 뭐 갑자기 “새로 도입한 차가 왔으니 다 같이 보러 가라”, 하던 일 올스톱하고 내려가서, “경쟁차하고 기축하라”, 그럼 중간에 일을 하다가 정지하는데, 또 한번은, 회의실에 다 모여라, 특허 몇건 제안했느냐, 특허팀엔 언제 찾아갈까

나 이렇게 하고, 특히 끝나기 전에 업무하지 마라, 다른 업무 다 지우고 특허만 해라... -N02

과장님 계시고, 제위에 고참 대리님 계시고 저하나 있고, 그룹장님 계시고 그런데 일단 오다 같은 경우는 거의 그룹장님한테 내려오죠, 앞으로 뭘하자, 그런거는 소장님의견도 많이 들어가고요, 소장님계시고, 팀장님 계시고, 실장님 계시고, 그룹장님 계신데 그걸 뛰어넘고 바로 그룹장님한테 오는 경우도 많거든요, 그러다보니깐 그 이번주 끝나고 다음주가 보고 예정이 되어 있는데 갑자기 소장님이 보고해봐라 그렇게 얘기 내려오시면 그럼 또 갑자기 변경되가지고 중간에 다른 업무가 튀어나오는 경우도 있고요. -N14

제가 있는 팀 대부분의 사람들의 경우에는 조밀하게 할 수 있는 만큼은 다들 하고 있어요 이미, 짜투리 시간이 거의 없이 있다고 봐요, 지금 제가 보기에요 예를 들면 직장인의 대부분이 일하는 거에 60-70%밖에 효율을 안낸다 가정을 하는 그런 뉴스도 봤는데.. 제가 보기에는 지금 있는 팀에서는 그렇지 않아요, 오히려 일이 A B C라는 일이 왔는데 중간에 일이 또 끼어드는 거예요 계속, 그걸 이제 어떡하든지 해야되는 상황이니깐, 부득이하게 협력사 분들한테 좀 도움을 청한 경우도 있고 주변분들한테 일을 나누는 경우도 조금씩 있구요, 위에 워킹 그룹장이나 팀장님 선에서 업무 부담을 최대한 한쪽으로 로드가 많이 안가도록 조율을 많이 하시는 거고, 저희도 거기에 맞춰서 하기는 하는데 아무래도 힘들죠, 예전에 비해서도, 어떻게 보면 저녁 6시부터 9시까지가 일이 가장 집중하는 편이기도 해요, 왜냐하면 전화가 많이 안오니까, 전화 많이 안오고 상대방에서 요청메일 같은 것들이 거의 오전 오후쯤에 다 오니까, 저녁에는 안오니까, 제가 집중적으로 그 부분에 일을 할 수가 있으니까, 조금 더 효율은 높아지는 거 같아요, 오전에는 아까도 말씀하셨던 것처럼 일이, 맥이 끊기니까 아무래도 효율성이 좀 떨어지는 편은 좀 있죠. -N06

열 명 중 여덟 명은 하나의 업무가 끝나기 전에 다른 지시를 받아야 하는 스트레스 요인에 노출되어 있는 연구직 노동자들 중에서도 특히 설계 분야의 노동자들의 상황이 두드러졌다. 설계 분야에서는 날마다 새로운 업무가 “쏟아지는” 수준이라도 해도 과언이 아니다. 본래 자신이 하려던 도면 업무를 할 시간이 없으므로 업무 지시가 없는 시간을 찾아 퇴근 시간 이후나 휴일에 초과 노동을 해야만 한다.

5시 퇴근해 가지고는 일이 안되죠, 왜냐면 낮에는 또 전화업무가 있잖습니까. 저희 업무의 절반이 전화업무고, 업무의 절반이 전화니까 이게, (...) △△라는게 있는데 (...) 이게 엄청나게 집중을 해서 짹 흘러가야지, 끊임없이 가야되는데, 하고 있는데 “특허해리” “전화해리” 중간에 하다보면 내가 어디까지 했지? 하고 잊어버려요, 또 모델데이터 저장 안해놓고 나면 날아가 버리고, 그래서 우리 설계자들이 카티야를 잡고있어야 되는데, 이렇게 프로그램을 잡고있어야 되는데, 그거를 우리가 인제 하루에 8시간정도 일한다 치면은, 하루에 한번도 안잡는다는게 태반이고, -N02

업무에 따라 약간의 정도의 차이는 있겠지만, 항상 설계라는 업무 자체가 어떤어떤 프로젝트 단계 단계마다 항상 중간에 관여해서 이렇게 일정을 이끌어가거나, 뭔가 문제점 생기면 그걸 피드백하는 이런 업무들이 많다보니까, 매순간에 요청부서도 많고 저희쪽에 협조하는 부서도 많구요, 그러다보니까 항상 메일이 짹 차죠.(하루에 이메일을) 적게는 한 50통에서 100통정도, 많을 때는...음.. 거의

하루에 한 100통 내외인거 같아요 업체랑 이런저런거 다 합하면(전화는) 오전에 한다고 하면 전화 거의 20-30통, 20통 평균으로 하는거 같아요, (...) 진짜 전화가 너무 많아요, 업무에 있어서 물론 필요한 전화고 다 그렇게 한데, 전화에 매달려서 일을 할 수도 없는 상황이기 때문에, 좀 그런 부분이 힘들죠, 하하 전화로 일해요. -N06

업무자체가 그 "다 한다"라는 말이 없어요 이 업무는 솔직하게 그냥 꼬박 요구하는게 많이 때문에 끝이 없더라고요, 차량에 대한 문제점 요구안 이런것들을 전 부서가 우리 설계한테 요구를 하더라고요, 보편은 거기에 대한 거를 일일이 대응을 해줘야 되잖아요, 공문이 오면은 공문을 가지고 담당자들한테 다 뿌릴거 아니에요, 그 담당자가 보고 그걸 다 대응을 해줘야 될거 아니에요, 그 대응을 하는 것만 해도 일이 산더미예요, 계획이 안되요, 그러니까 자기 본연업무를 아무도 전화 안하고 아무도 이메일을 안보so는 저녁시간에 주로 하고요, 일과시간에는 갑자기 날라오는 "무슨 일이 터졌다", "이거 정리해서 보고해봐" 그거 정리해서 보고하고 이런 일이 많죠, 도면 그럴 시간이 없어요, 우리 업무는 이렇게 차량을 보고 문제가 되는 부분에 대해서는 평가도 해보고 조립도 해보고 하면서 도면 수정도 해가면서 도면 그럴 수 있는 시간이 없어요, 도면 그럴 수 있는 시간만 있으면 자기업무는 정말 줄어들어요 -N09

이러다보니 남양연구소 노동자들의 하루 일과는 노동으로 가득 채워진다. 특히 노동시간에 대한 자기 결정권이 없다는 피한 연구직 노동자들의 하루 일과는 거의 전적으로 일에 매여있다. 1차 사업 당시 설문 조사에서 연구직 노동자들의 평균 노동시간은 하루 10.5시간이었지만, 오전 8시 전에 회사에 도착해서 오후 9시에 퇴근하면 13시간을, 오후 7시 반에 퇴근하면 11.5시간을 회사에 머무르는 셈이다. 여기에 출퇴근 시간까지 합치면 이들에게 자신을 위해 사용할 시간은 거의 남지 않는다. 1차 사업 설문 조사에서 연구직 노동자들 중 24.29%는 여가시간을 '가장 큰 생활상의 애로사항'으로 꼽았다. 참고로, 5시 퇴근이 일상에 정착되어 있는 생산직 노동자들 중 여가시간을 애로사항으로 꼽은 비율은 1.55%에 불과했다.

심층면접조사에서는 이들의 하루 일과를 좀더 구체적으로 들을 수 있었다. 다음은 그 중에서 몇몇 연구직 노동자들의 하루 일과를 간단히 요약한 것이다. 큰맘먹고 7시 반에 퇴근을 감행하며 저녁에 한두 시간이라도 집에서 보낼 수 있음을 크게 기뻐하는 이들도 있으며, 여전히 9시 퇴근을 할 수밖에 없는 이들도 있고, 그것도 모자라 아침에 좀더 일찍 출근해서 일을 해야겠다고 생각하는 이들도 있다.

[기훈, 수원 거주] 아침 6시 20분에 일어나 동물적인 본능으로 출근 준비를 마치고 6시 40분쯤 출근 버스를 탄다. 아침 식사는 안먹는다. 그 시간에 더 자야된다. 저녁 7시 40분 버스로 퇴근한다. 밤 10시 퇴근 버스가 없어서 다행이다. 주말엔 잠만 잔다. 맞벌이를 하는데, 집은 부부의 공동 숙소일 뿐이다.

[미훈, 기숙사 거주] 회사가 가까워 7시에 일어나도 된다. 9시에 퇴근하면 10시쯤 들어와 영어 책을 들춰보거나 인터넷을 하다가 12시쯤 잔다. 남들은 아무리 바쁘다 해도 저녁 7시면 집에 가고, 특근을 해봤자 한달에 많으면 두 번 일한다는데, 우리는 출도에 걸리면 몇 달씩 아무 것도 못하고 일만 해야 하니 한심하다.

[미훈, 기숙사 거주] 7시 20분 출근 버스를 타는데 앞으로는 6시 50분 버스를 탈 생각이다. 아침에 잠깐이라도 일을 하는 게 더 효과적이니까.

[기훈, 인천 거주] 5시 30분에 일어나 6시 쯤 출근 버스를 탄다. 저녁 7시 30분에 퇴근한다. 아무리 일이 많아도 땡구내고 그냥 간다. 9시에 집에 도착하면 1시간 운동을 하고 아기도 보고 영어공부나 재테크 공부를 하다가 1시쯤 잔다.

[기훈, 병점 거주] 5시 30분에 일어나 6시 30분 출근 버스를 탄다. 저녁 7시 30분에 퇴근하려고 노력한다. 퇴근하는 티를 내지 않고 몰래 나와야 된다. 예전엔 9시에 퇴근해서 집에 가면 10시 30분이었다. 다 내 손해일 뿐이었다. 도저히 못 버티겠더라. 7시 30분에 퇴근하니 몸이 달라진다. 앞으로 애들 생기면 애들이 아빠를 못알아볼까봐 걱정이긴 하다.

[기훈, 사택 거주] 6시 30분에 일어나 7시 10분 출근 버스를 탄다. 저녁 9시에 퇴근한다. 눈치를 보는 것이 아니라 일이 밀려서 퇴근을 못한다. 집에 가면 9시 30분이고, TV나 책을 보다가 11, 12시쯤 잔다. 수요일엔 설거지 등 집안일을 조금 한다.

[미훈, 서울 거주] 아침 5시 40분에 일어나 6시 20분에 출근 버스를 탄다. 퇴근 버스 막차 시간이 10시에서 9시로 땡겨졌을 때, 처음에는 일을 다 못해서 어떻게 할까 걱정했는데, 막상 해보니 거기에 맞춰진다. 퇴근 후에는 인터넷이나 영화를 보다가 12시 30분쯤 잔다. 자는 시간이 모자라서 버스만 타면 기절했다가 내릴 때가 되면 저절로 깬다. 월, 화, 목요일은 9시가 정시 퇴근처럼 느껴진다. 수요일이라도 5시에 퇴근하는 게 위안이다.

[기훈, 송파 거주] 5시 50분에 일어나 6시 반쯤 출근 버스를 탄다. 저녁 9시에 퇴근해서 집에 도착하면 10시 40분이다. 씻고 누우면 12시가 넘는다. 주말엔 잔다. 9시 퇴근 버스를 없애고 사람 좀 많이 뽑아주면 좋겠다.

표 16. 남양연구소 직무 스트레스요인 06 - 업무량이 현저하게 증가하였다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	21 1.26	26 3.04	5 2.56	00.00	52 1.91
그렇지않다	522 31.31	480 56.14	88 45.13	00.00	1090 40.04
그렇다	830 49.79	309 36.14	84 43.08	480.00	1227 45.08
매우그렇다	294 17.64	40 4.68	18 9.23	120.00	353 12.97
총합	1667	855	195	5	2722

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘업무량이 현저하게 증가하였다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 비율은 전체 설문 참여자들 중 58.05%, 연구직 중에서는 67.43%, 일반직 중에서는 52.31%, 생산직 중에서는 40.82%였다.

남양연구소의 노동자들은 연구직이건 생산직이건 차종이 늘어남에 따라 업무량이 크게 늘었다고 느끼고 있다. 일을 할 사람 수는 늘지 않고 개발하는 차종만 많아지다보니, 한 사람이 책임져야 할 업무량이 늘어나는 것이다. 생산직 노동자들은 부분적으로나마 업무량을 스스로 조절하는 통제력을 가지고 있어 업무량 증가에 대한 스트레스를 상대적으로 덜 표현하고 있을 뿐, 구체적인 경험을 들어보면 이들 역시 본질적으로 같은 경험과 문제인식을 가지고 있다.

그 당시는 24명이 한 차종을 3년간 했어요. 그러니까 더 널럴했다는 거죠. 지금은 25명이 한 10몇 차종을 2년 이내에 할려고 하고있고, 지금 아까 전에 파생차같은 경우에는 18개월만에 하라고 하니, 미쳐, 그것도 한 차종도 아니고 3-4차종을 하라고 하니까. -N02

앞으로 할 차종까지 다 합치면 5차종이에요. 실질적으로 지금 하는 차종은 3차종인데요. 두개를 더 하래요.. 근데 이게 지금 하고 있는 차종의 후속차이기 때문에 어차피 세 개.. 두 개 떨어지면 두 개든 계속 세 개가 유지되죠. 근데 이제 제가 알기로는 우리는 설계자가 혼자서 3~4차종을 커버하는게요. 신기해요. 정말 대단한 사람들이다 생각을... 도요타는 한 차종의 설계자가 2~3명 붙는 데요. 한 시스템에... 말이 안돼 시스템이... -N09

업무량이 원래는 10이었는데 (추가 업무가) 30이나 되는, 그래 하고 있어요. 물론 그런 거로 인원은 충원해주는데 1하고 30이었기 때문에 (합치면 4배가 된 셈인데) 인원은 2배만 됐어요. -N48

트럭만 해도 뭐 중소형부터 해가지고 마이티에서 2.5톤이 있고 3.5톤이 있고 중형에도 5톤이 있고 4.5톤이 있고 뭐 그 위로 대형급으로 가면 9.5톤부터 뭐 8톤 11.5톤 뭐 되게 많거든요, 그러데 전 차종을 저희 트럭만 하고 있는 인원은 지금 3명인데 고계 조금 어려움이 있죠, 적은 인원으로 많은 차종을, 전 차를 다 테스트를 해야되니까. -N14

그게 쉬고도 쌓여가지고 천천히 해나가면 되는데 그게 이제 그게 아닐 때는 스트레스가 되는거죠, 제가 처음 입사했을 때만 해도 연구소내 업무로드가 지금 수준은 아니었거든요, 2002년도에 제가 입사했는데 그때만하더라도 실제 그때 저는 디젤부문에 일을 했는데, 그때 현대에서 내는 디젤 차종이 2개밖에 없었어요, 산타페하고 트라젤 2개밖에 없었어요, 그러니깐 인원이 지금보다는 물론 작은인원이었지만, 많은 사람들이 그 두차종 가지고 이제 아까 제가 말씀드린 여러명에서 요것도 보고 저것도 보고 검증을 해서 나갔는데, 물론 처음하는거지만, 처음에 해서 그렇게 했지만 근데 요즘은 거의 뭐 곱하기 5수준, 10수준 이정도 되니깐, 물론 인원도 총원이 됐지만, 그런 부분이 업무적으로 부담스런 현실이 스트레스로 오는게 아닌가. - N51

근데 생산직 분들도 전체적으로 업무가 늘거죠 왜냐하면 프로젝트가 여러개가 되다보니 과거에는 한 프로젝트에 대해서 하나씩 이렇게 처리하면 될걸 프로젝트가 많으면 이 업무들이 제한된 인원한테 다 가는 거거든요 결국 그러면 그 예전에는 두 개의 업무가 떨어졌다고 하면 지금은 세네개가 떨어지는 거죠 그런 어떤 업무처리들 늦어질수 있는 거고 그분들 스케줄도 있기 때문에 현장 스케줄이 맞춰서 시험계획도 짜고 이러다 보면 딜레기가 어느경우에는 다 생길 수밖에 없는거죠, 전반적인 인원이 그만큼 확충이 안되고 있다는~ 결국 밀어붙이는 식인것 같애요 완전히 잘되겠지 누군가는 해 되겠지 이라고 밀어붙이는 거라구요 -N43

(업무량의 역사적인 변화를 보면) 84년을 100으로 보고 94년 정도로 보면 한 130, 2004년 경우는 십년 주기라 2004년 같은 경우는 한 200, 지금 현재는 한 250, 그게 실제적으로 98년 IMF 이후에 정말 노동강도도 세졌고 그다음 기아흡수와 관련해서 개발탑재되는 차종이 그냥 거의 뭐 2배 수이상 계속 늘어나다 보니깐... OA가 들어옴으로 인해서 84년 같은 경우 한사람이 하는 일을 열사람이 하는 일을 지금 현재는 한사람도 채 안할꺼예요. -N34

예전에 비해서는 계속 높아지고 있으니깐요, 업무강도가, 어...2006년도부터 상당히 양이 많아졌던 것 같아요, 그때부터 도요타 따라한다고 차량개발 기간을 상당히 단축을 했고요, 그리고 여러 가지 차종들이 많이 출시예정인 됐어요, 그러면서부터 2006년도부터 많아지고 지금 계속 더 늘어날 걸로 예상이 되는게 지금 파생 차종이라고 해가지고 중국 버전, 미국버전, 유럽버전 해가지고 하나의 차종을 가지고 여러 가지 파생차종을 많이 만드니깐 그러면서도 계속 늘어나더라고요. -N22

늘어난 업무량을 충당하기 위해 남양연구소 노동자들은 ‘자발적 연장근무’를 하고, 심지어 휴식 시간조차 아껴가며 고밀도 노동을 한다. 그래도 시간이 모자라기 때문에 개발 차량 각각에 대해 예전보다 시간이나 노력을 덜 기울일 수밖에 없고, 그러다보니 업무에 대한 만족도나 성취감이 저하된다. 업무량 증가에 의해 이중 삼중의 스트레스가 유발되는 셈이다.

[한숨] 글썽요, 개인적으로는 (업무량이) 많다고 느끼기는 합니다. 왜냐면 근무시간 내내 진짜로 요

근래 들어 더 그렇지만은 출근해가지고 거의 사무실 자리 뜬 적이 다 합쳐도 화장실 가는 시간이랑 커피 마시는 시간이랑 다 합쳐도 하루에 한 시간이 안 넘을 때가 있어요. 그러니깐 진짜 한 화장실 갔다오고 밖에서 커피 한잔 마시고 밥먹는 시간 빼고 밥먹는 시간까지 합친다고 하면 한 두 시간 반 정도? 그때 빼놓고는 사무실에 앉아서 계속 일하고 전화받고 이러는데, 그렇게 해도 아홉 시에 퇴근하는 거 보면 일이 많기 많구나 이런 생각이 들어요. 매일 그런건 아니지만. -N11

일단 한사람이 차종이 너무 많이 담당하고 계신, 그게 제일 부담이 되고요. 그중에서 한 차종이라도 덜게 되면은 어, 뭐 엄청나게 시간이 많이. 그다음에 한 차종에, 그 솔직히 말해서 한 사람이 여러차종을 하다보면은 그 차종에 관심도라든지, 집중도라든지, 개선안을 내는데 드는 시간이 주는 게 당연하죠. 그러다보니깐 그 개선안도 뭐 밀도가 낮다고 해야 되나요? (...) 한 사람이 너무 많은 차종을 하고 있고 그걸, 그러다보니깐 연결돼 전체적으로 거기에 업무시간이 부족하고 거기에 대해서 성과도 당연히 그만큼 당연히 떨어질거고, 위에서 요구하는 성과는 있는데 당연히 거기에 또 일정도 있고, 근데 그게 아니다 보니깐 부득이하게 다시 하게 되니깐, 또 일정도 연기되고 -N12

한 차종만 주면, 다른 걸 좀 디테일하게 들어가는데 너무 많은 차종을 주니깐, 이게 이게 밀으로 파고 들어가서 전문성을 가지기 위한 조건이 전혀 안되요. -N17

일이 많아진 것 자체도 스트레스 위험 요인이 되지만, 업무량이 늘어나는 이유를 납득할 수 없을 때 스트레스는 한층 가중된다. 심층면접조사 중 회사를 다니면서 제일 힘들고 고통스러운 경험에 대해 질문했을 때, 어느 연구직 노동자는 ‘묵묵히 일을 하면 할수록 더 많은 일을 떠맡게 되는 것이 억울했다’라고 답했고, 또 다른 연구직 노동자는 ‘위에서 너무 현실을 모르고 일을 준다’라고 답했다. 즉 업무량 문제는 단지 일이 얼마나 늘었느냐는 것이 아니라 왜 늘었으며 어떤 결정 과정을 통해 늘었는지, 과연 그 일을 떠안아야 할 노동자 스스로 그 결정 과정에 영향을 미칠 수 있는지 등등 조직 체계와 현장 통제력의 문제까지 이어지는 것이다.

제일 힘들었던건 아니고, 제일 불합리하다고 생각했던게 뭐 계속 일을 하면은 좀 이렇게 어필을 안 할 경우엔 이렇게 계속 일을 더 많이 해야할 경우가 있거든요. 이렇게 그런 말이 있잖아요. 옛말에. 있는놈한테 더 준다 이렇게. 그러다보니깐 말없이 묵묵하게 일을 하다보면 더 많은, 더많은 일을 맡게되고, 또 더 혼자서 바빠지고 그러다보니깐 다른 사람들은 뭐 휴식할 시간도 있는데, 나 혼자서 이렇게 계속 일을 함에도 불구하고 또 다른일을 또 주고 이럴때는 그런 사항이 불합리하고 보통 이렇게 다른 사람들은 이렇게 어떻게어떻게 잘 빠져나갈 때 나는 못빠져나갈 때 억울하기도 하고, 업무적인 면에서 스트레스가 되죠, 그럴때는. -N24

그런거죠, 위에서 참 현실을 모르고 업무량을 주는구나 그럴때는 그게 스트레스가 되는거죠 일이 쌓이잖아요 그런 업무들은 그런 업무들은 진짜 잘 진행이 안 되거든요 왜냐 원론적인 이야기들이 많이 들어갔기 때문에 현업하는 사람들은 원리원칙만 따지다가는 나머지 프로젝트 밀리는거는 어떻게 대책해야 되는가 그게 쌓이고 쌓이면 스트레스 가득이죠 -N43

표 17. 남양연구소 직무 스트레스요인 07 - 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	267 16.02	112 13.13	37 18.88	2 40.00	418 15.36
그렇지않다	996 59.75	595 69.75	124 63.27	2 40.00	1717 63.1
그렇다	377 22.62	129 15.12	31 15.82	1 20.00	538 19.77
매우그렇다	27 1.62	17 1.99	4 2.04	0 0.00	48 1.76
총합	1667	853	196	5	2721

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나는 동료나 부하 직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체에서 21.53%, 연구직에서 24.24%, 생산직에서 17.11%, 일반직에서 17.86%로 직무 요구에 의한 스트레스 요인들 중에는 비교적 낮은 분포를 보였다. 심층면접조사에서도 이 문제와 관련한 진술은 거의 없었다.

남양연구소는 각 센터 산하에 실, 팀, 워킹그룹 형태의 조직 체계로 이루어져 있다. 워킹 그룹은 약 20여 명의 노동자들로 구성되며, 부서에 따라서는 그 아래에 “서브 그룹”이나 “파트” 등 더 작은 업무 단위가 존재하기도 하지만, 대개는 워킹그룹이 공식적인 업무의 최소 단위이다. 그리고 이를 대표하는 그룹장들은 주로 차장 직급으로, 그룹원들에게 일상적으로 업무를 지시하고, 진행 상황을 점검하고, 그룹의 업무를 팀장에게 보고하는 역할을 한다. 그룹장들은 그룹원들에 대한 고과권을 가지고 있으며, 그룹원들의 일상을 관리하고 통제하는 관리자로서의 역할도 수행하고, 때로는 그룹원들의 고충을 수렴하는 거의 유일하고도 일차적인 창구 역할을 하기도 한다. 한 워킹 그룹의 분위기는 그룹장의 성향에 의해 좌우된다고 해도 과언이 아니다.

따라서 1차 사업 당시 설문조사나 이번 심층면접조사에서 ‘나는 동료나 부하 직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다’라는 항목에 관한 스트레스 요인이 적게 대표된 이유는 이 조사 과정에 비조합원인 그룹장들이 참여하지 않았기 때문일지도 모른다. 이 문제에 대해 보다 구체적으로 파악하려면 그룹장이나 사수, 혹은 회사에서 만들어 놓은 ‘멘토-멘티’ 제도에서 멘토 역할

을 담당하고 있는 이들의 경험을 들어야 할 것이나, 당장 현실에서 실현 가능성은 낮을 것으로 예상된다.

그렇다면 과연 그룹장이 일상적인 노동과정이나 조직 문화, 그리고 개별 노동자에게 미치는 영향력은 어떤 것일까. ‘부하 직원’인 노동자들의 진술을 통해 확인해보면, 그룹장은 일상적인 업무 지시와 보고의 창구 뿐 아니라 그룹원들의 고충을 해결해주는 가교 역할을 하기도 한다.

그룹장 같은 경우에는 항상 말 그대로 그 똑같은 일을 하고 있는 사람들이라서 그런지 항상 보호해주는 역할을 많이 해주시는 편이죠. -N39

(일정에 쫓기다보니) 주로 교육이나 출장은 아무래도 좀 조심스럽죠. 그런 부분에 대해서는 특히 출장은 위에서 그룹장이나 팀장이 많이 조율을 해주시는 편이에요. (...) 아무래도 특성이라는게, 조직이니깐요. 그룹장님 주관 하에서 모든게 이루어지는게 맞죠. 그리고 최종 결정권은 그룹장님이 그룹 내에서는 가지고 계시고, 그게 그룹장님 판단이 애매한, 판단서시기 어렵다 하면 위로 쪽 올라가는거니까요. 그 중간에 이제 역할을 해주시는 거니까요. -N06

저 있는 그룹장님은 대개 좋으세요. 너무도 잘하시고 신경도 잘 써주시고, 저희들 화식한다고 그랬을 때 오셔서 술도 사주시고, 그렇게 친하게 지내려고 노력을 많이 하시니깐 (...) 같이 마시고 같이 취하고, 술이 세서 가지고 감당이 안되기는 한데요. [웃음] -N11

그러나 그룹장이 업무 배분을 공정하지 못하게 한다거나, 그룹원들의 업무 성과에 대해 자의적으로 평가를 하는 등 제대로 역할을 수행하지 않을 경우도 있다. 심지어 부하 직원의 업무 성과를 갈취하여 자신의 성과로 포장하기도 하고, 마음에 들지 않는 부하 직원을 왕따시키기도 한다.

(팀장이 직접 부당한 지시를 내릴 때) 글썄 시정을 하려면은 그룹장님이 그걸 어느 정도 커버를 해주어야겠죠. 일단 뭐 지금 상황이 이러 이러 하니 그거는 조금 뒤로 미뤄야겠다든가 그런 식으로 그룹장님이 의견을 내주셔야 되지 않을까 싶은데 근데 저희 그룹장님은 그렇게 까지는 못하시는 거 같아요. -N14

그룹 내에서도 아까 저렇게 알아보니까. 어떤 사람은 같은 그룹에 있어도 2-3개의 설계를 하는 반면, 저는 10개 정도를 하고 있기도 하는 그런 상황에서. (그럼 그 조율은 누가해야하나요?) 그 조율을...[한숨]...그룹장이 해야하죠. 그룹장 입장에서는 그렇게 해서 알려진 거 보다는 자기한테 뭔가 보고서 많이 가져오는 사람들이 일을 많이 하고 있구나...(라고 보는 거죠). -N02

(그룹장에게) 저도 당했고 제 사수도 (당했어요). 제가 왔을 때 사수가 있었는데, 사수가 나갔어요.

괴롭다고, 회사 그만두고 나갔는데, 좀 아비해요. 그러니깐 업무가 있을 때 대개 밑에 사람들은 되게 열심히 하잖아요. 열심히 하는 업무 결과가 나왔던 말이에요. 그걸 (그룹장이) 자기가 그냥 한 식으로 보고를 해요. 대개 아비했어요. (...) (그룹장이) “이걸 해라” 했는데... 아 그래서 “그건 제가 못하겠습니다” 해가지고, 뭐 억지로 억지로 해가지고 바꿔주는데, 그 뒤로 한 2년, 그룹장 2년 바뀔동안 겪었던 온갖 압박과 왕따, 압박감... 그때 제가 그때는 나름으로는 일을 못하는 거라고 생각했기 때문에 다 견뎠어요. 신입사원이 하는 일이 아닌 것도 그냥 몸으로 다 견뎌내고, 당시 그 그룹장이 인간적인 거로 막, 그런 게 제일 힘들었어요. (...) 뭐 이것저것 할려고 하면 표시는 안나게 어딘가에 누락을 시킨다든가 등등등 해가지고 차별해서, 이렇게 몇 번 당하고 나면 그룹 내에서도 사람들이 바보 아닌 이상 알아채고, “그룹장이 찍어가지고 갈구하고 있다” 다 아니까, 또 안 건드리는 부류가 “재하고 친하게 지내면 또 같이 눈밖에 나니까” 그런 식으로 해서 사적으로는 표시 안나면서도, 보면 은근슬쩍 배제하는 뒷통수치고, 그런게 이제 딱 보면 자기네들이 증거를 남기면 안되니까, 누가 봐도 아는데 기록에는 안남는 그런 게 있죠. 겪어보니까... 아 지금 생각해볼까, 차라리 일보다는 그런 건 순간적인 모멸감이 힘들었던 것 같아요). -N02

예전 그룹장이랑은 사이가 안좋았어요. 그 사람은 상당히 사이코 기질이 있어가지고 불화가 많아.. 그 사람이랑은 그룹원들 모두가 대결구도였고, 맨날 뭐 우리들한테 신경질내고 인간적으로 모멸감 주고 (그때 일은) 생각하고 싶지가 않아요. 그 정도예요. 그러가지고 하도 우리가 왕따를 시키니깐 나중에 그 인간이 막 무릎꿇고 사죄를 하더라고요. 그런데 뭐 돌아서버린 사람들의 마음이 그런다고 돌아서나요. 그런 뭐 상당히 안좋은 그런게 있었어요. 그때 제가 상당히 스트레스를 많이 받았었어요. 지금은 그래도 많이 좋아진 상태인데 아, 인생의 고난이라는 것이 있다면 정말 이 때가 내 생애 최대의 고난이 아닌 것인가 이런 생각을 한 적도 있었고. -N22

(인간적인 갈등은) 같이 일하는 사람들끼리. 조금씩 생기기도 하고, 주로 그룹장이나 그런 사람들, 시키는 사람들하고 스트레스가 제일 크고요. 그룹장과 그룹원, 그게 한 8정도 되고, 그룹원끼리가 한 2정도 되고 한 그런 것 같습니다. 그룹장은 바로 인사권이 있으니깐 엄청 심각하죠. 잘 들어야 되긴 하는데, 욕을 하죠. [웃음] -N24

현대자동차 자본은 남양연구소 노동자들을 약 20여명 규모의 워킹 그룹 단위로 쪼개어 그룹장을 통해 관리하고 있다. 노동자들의 업무 진행 상황이나 성과, 고충과 일상 등이 20명 단위로 종합되고 있다. 그룹장 개인의 성향에 따라 워킹그룹에 속한 노동자들 전체가 영향을 받는 것은 사실이지만, 한편으로는 조직이 관리와 통제, 스트레스 요인으로 작동할 때 노동자들이 이 문제를 단지 그룹장 개인의 문제로만 인지하도록 유도하는 구조는 아닐지 생각해볼 필요가 있다. 또한 그룹장은 조직적인 문제를 해결하기 위해 일차적으로 의지할 수 있는 통로가 될 수도 있지만, 반대로 조직 전체의 문제에 맞서기 위해 일차적으로 넘어야 하는 장애물이 될 수도 있다. 20여 명의 노동자가 일상을 공유하는 워킹 그룹이라는 단위에서 과연 노동조합의 대의원이 효과적으로 활동을 펼칠 수 있을 것인지, 노동자들의 자주적인 조직력과 현장 통제력을 키워가기 위해서는 무엇이 더 필요할지 고민이 필요하다.

다음 사례는 어느 생산직 노동자의 이야기로, 현장에서 조장이나 반장과 같은 중간 관리자 역

할을 하도록 ‘연구 리더’ 라는 직함이 만들어졌는데 서로 이 자리를 맡지 않으려 한다는 내용이다.

우리도 이제 로테이션돌면서 돌아가면서 하는거기 땀에 평생 그자리가 아니기 때문에 일년에 한번씩 이년에 한번씩 돌아가면서 하거든요. 요 근래는 “연구리더” 라 그래요. 울산같은 경우 라인같은 경우 소장 격. 업무지시 같은게 있으면 전달해주고 그런게 있는데 그기가 조금 자리가 애매모호한 자리에요. 그게. 또 사무실 지시를 받아야 되니까 또 그런게 좀 있어요. 그니까 근속이 좀 되시는 분들은 안 할려 그러죠. 나이먹고 좋은 소리도 못 듣고 시달리고 그러니까 그렇죠. 그룹장있고 팀장있고 그런 식으로. 원래 그 자리가 그룹사무실 관리과장이 해야 할 일을 관리실에서 지들이 하기 싫으니깐 그 만들어 놓은 자리에요. 그게 지시사항 해가지고 괜히 우리 배에 붙으면은 괜히 우리... 만들어 놔는데 그게 문제가 많아요. 좀 서로 안할려고 막 하고. 원래 순번대로 하는데 사번 입사순으로 찍하는데 나이드신 분들이 안할려 그러죠. 계속 시끄럽고. -N40

또다른 생산직 노동자는 그 직책에 대해 조금 덜 불편한 인식을 가지고 있다. 관리하고 통제하는 자리가 아니라 ‘모두가 2년마다 돌아가면서’ 맡는 일거리일 뿐이며, 현장의 자주적인 요구를 거리낌없이 전할 수 있는 통로라고 여기고 있다.

반장에 대해서 그렇게 “저사람이 뛰어난 사람이다. 우리 위에 사람이다” 그런 의식이 없고 그냥 “같은 동료인데 어차피 어차피 한 사람이 대표로 업무분배를 해주고 회의를 주관해야 되니까, 저사람이 2년 동안 대표로 그걸 맡는다. 학생을 한다” 그렇게 생각하고 있는 거지. 옛날처럼 그 사람이 주도한다 그렇게 생각은 안합니다. 또 어떤 면에서는 반원들하고 반장하고 융화할 수 있는 그런 계기는, 서로 벽이 없어졌으니깐. 옛날에는 뭘 시키면은 싫어도 무리한 걸 시키면은 아무 소리도 못하고 했는데 지금 바로 “아, 이걸 너무 혼자하기 너무 힘든데 한사람 더 붙여서 해야 되는거 아닙니까?” 이렇게 얘기하면 “아, 내 일의 내용을 잘 몰랐는데” 하다보면 또 쉽게 생각했는데 어려운 일이 있을 수 있고 그러니까 와서 “아, 이거 일이 너무 어려운데 한 사람 더 붙여줘야 되는 거 아닙니까?” 그러면 “아, 미안하다. 난 그거 한 2명이면 될 줄 알았는데, 가보니까 일이 좀 빡시네 그러면 한명 더 붙여줄게” 그러면서 한명 더 붙여주고, 그러면 의사소통은 원활한 좋은 점도 있죠. -N21

생산직 노동자들 역시 연구직 노동자들과 동일한 형태의 조직 체계로 편제되어 있고 그룹장의 권한도 동일하지만, 실제로 현장의 업무량과 내용에 대한 결정권은 그룹장이 아니라 그룹 구성원 전체에 달려있다. 물론 부서마다 약간의 차이는 있지만 대체로 생산직 노동자들은 자발적으로 업무량을 조절하고 무리한 지시는 거부한다거나, 일을 하면서 생기는 고충을 자유롭게 이야기

기하고 대책을 요구하는 것이 자연스럽게 정착해있다는 인상이다. ‘합리적이지 못한 지시는 받지 않는다’, ‘옛날에는 무리한 걸 시키면 아무 소리도 못하고 했는데, 지금은 바로 얘기한다’라고 자평하고 있다. 현재의 이런 모습은 과연 과거의 무엇을 바탕으로 만들어진 것일까. 어쩌서 가능하게 된 것일까.

(일이 많지는 않나요?) 우리는 우리가 일 많으면 못하고, 할 수 있는 만큼만 하니깐 이게 뭐 꼭 해야되는 건 아니거든요. 안해서 문제생기는 이런 일은 없거든. 하면 이익이고 안해도... (특별히 주 업무랑 전혀 다른 잡다한 거 해야되는건 없으시구요?) 그런건 없어요. (일이 막 몰릴 때도 있으세요? 급하게 뭘 해야되거나) 그런 일은 별로 없어요. (지시나 보고에 합리적이지 못한 부분은 없나요?) 합리적이지 못하면 안받죠 우리는. (그룹장의 권한이 적은 편인가요?) 많죠. 그룹장이 인사권도 있고 근데 인제 우리가 일을 회피하고 뭐 이런 입장을 하면 그룹장이 뭐 내가 안한다고 하면 무조건 하라고 시키겠지만은, 내 자발적으로 하는 입장이라 일 양이 적으면 일 달라고 하고 또 많으면 많다고 이야기하고 자발적인 파트라 뭐 굳이 이야기 없어요. 우리가 스스로 한달계획서 달라고 이렇게 받아서 이야기하는 쪽이니깐 (주로 그럼 월단위로 계획을 세우세요?) 예. - N30

표 18. 남양연구소 직무 스트레스 요인 08 - 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	20 1.20	22 2.57	2 1.03	1 20.00	45 1.65
그렇지않다	371 22.22	410 47.90	74 37.95	0 0.00	855 31.36
그렇다	1028 61.56	355 41.47	101 51.79	4 80.00	1488 54.49
매우그렇다	251 15.03	69 8.06	18 9.23	0 0.00	338 12.4
총합	1670	856	195	5	2726

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 비율은 전체의 66.89%, 연구직에서는 76.58%, 생산직 49.53%, 일반직 61.02%였다.

연구직 노동자들 중에서도 특히 설계 분야의 노동자들은 오랜 시간 집중해야 하는 일의 성격에 더하여 출도 일정을 사수해야 하고, 여러 가지 일들을 동시에 처리해야 하는 등 직무 요구 영

역의 스트레스 요인들이 중첩되어 있음을 확인할 수 있다. 다음 사례는 고도로 집중해야 하는 업무 시기에 이들이 얼마나 스트레스에 시달리며 생활하는지를 생생하게 증언하고 있다.

출도를 할때는 언제나 아니지만 밤을 새는경우도 있구요 사람들에 따라서 주말에 계속 나와가지고 하고 그리고 사람들이 보면은, 라인도 보면은 2시간에 20분인가를 2시간 하고 20분 쉬고 2시간 하고 20분 쉬고 이런식으로 가는걸로 알고있는데, 설계자들 같은 경우에는 고런 시간까지도 없애 지는데다가 우리가 보통 이제 그 하루를 사람이 이제 먼거리를 갈려면 걸어가잖아요? 이제 뛰어가 요, 열심히 뛰어요, 전력질주하는 딱 고 시기예요. 그니까 무슨 이야기를 하더라도 재빨리 딱말하고 전화가 와도 전화를 안받아 버리고 사람이 팍 억눌러가지고 몰두하는 기간을 거의 한 6, 7개월 8 개월 잡아는 거의 고 정도 시간이 되겠다. 하하. 고 시기에 딱 걸리면은 거의 죽고 싶죠, 거의 딱 그 회사를 나가 더 다녀야 되나 말아야되나 고민을 계속 그때 해요. (...) 이를테면 사람들이 출 도기간동안 사무실 컴퓨터 노동자들 보면 어깨하고 눈 눈 아프고 팔하고 어깨등 디스크같은거 이 런거 있잖아요 근골격계 (...) 고때 되면 계속 그걸 작업을 앉아가지고 하고 시스템적으로 트러블들 이 있을 수 잇잖아요. 스트레스 받고 이러다보니까 거북이 등이잖아요 그런 것들. 그런 상태로 하 루종일 있어요. 그러다 보니까 사람들이 고통스러워 한다거나 때로는 병원에 왔다갔다 한다거나 이 런경우도 있죠 그때는 병원가는 시간도 아까우니까 병원에도 못가고 그렇지만은. -N08

표 19. 남양연구소 직무 스트레스 요인 09 - 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	92 5.52	21 2.46	11 5.61	1 20.00	125 4.59
그렇지않다	764 45.83	391 45.73	80 40.82	2 40.00	1237 45.43
그렇다	784 47.03	435 50.88	103 52.55	2 40.00	1324 48.62
매우그렇다	27 1.62	8 0.94	2 1.02	0 0.00	37 1.36
총합	1667	855	196	5	2723

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 비율은 전체 중 50.02%, 연구직 노동자들 중에는 51.35%, 생산직 중에서는 48.19%, 일반직 중에서는 46.43%로 직무에 따라 별다른 차이를 보이지 않는다. 즉, 남양연구소

노동자들은 직군을 막론하고 약 절반에 이르는 노동자들이 업무 중 충분한 휴식의 기회를 갖지 못하고 있다.

남양연구소 노동자들은 주로 휴게실에 몰려가 커피나 음료수를 마시거나 담배를 피우며 쉰다. 휴식을 취하는 방식에 있어서 사람마다 취향이나 필요가 다른 것이 당연하지만, 쉴 수 있는 시간이나 공간이 제한되어 있기 때문에 이들이 근무 중에 쉬는 모습은 매우 전형적으로 단일화되어 있다.

열시에 종치면 이제 다른 동기하고 우르르 커피를 한잔 하러 가죠. 점심은 십분내로 (밥 먹은 뒤엔) 주로 잠을 자거나, 아니면 동료들하고 스타나 한 게임 하고, 그냥 책상에 엎드려 자기도 해요.
- 차량개발1센터 연구직

사람들 대부분 담배피는 사람들은 담배피고, 커피마시고 그렇죠 뭐 10분사이에 뭐 하겠어요? 담배나 피고 커피나 마시고 -파이롯트센터 생산직

그냥 업무 하다가도요 담배한대 필까 차 한잔 마시고 싶으면 가서 마시고 얘기하고, 그러죠, 물론 오래 비우는, 자리 오래 비울 수는 없는거고요, 당연한거고, 담배 한두대 필 정도, 차 한잔 마실 정도 -일반직

저희가 10시 그다음에 오후 3시를 휴식시간이 주어지는데 뭐 그시간때는 거의 휴게실에서 커피 동료들하고 커피 마시는시간 으르다가 보내고 있습니다. -차량기술센터 연구직

그렇죠, 10시까지 집중근무를 하고, 10시 끝나면 사람들이 우르르 몰려옵니다. 휴게실로, 담배도 피고, 커피도 하고 그럴려고 우르르 몰려가.. -전자개발센터 연구직

어떤 노동자의 휴식시간은 매우 불규칙하다. 자신에게 휴식이 필요할 때 쉬는 게 아니라, 일의 호흡, 컴퓨터와 기계의 호흡에 맞추기 때문이다. 또 어떤 경우에는 휴식이 사실상 업무의 연장 과도 같다. 휴게실로 장소를 옮겼을 뿐, 업무에 대한 이야기가 이어지곤 한다.

어, 쉬는 시간은 굉장히 불규칙하고요, 그다음에 언제... 뭐... 저희는 그 소프트웨어를 만들면 컴퓨터를 그냥, 자기가 컴퓨터를 혼자 쓰게 돌려놔야 될 경우가 있거든요, 아마 설계하시는 분들도 랜더링 하는 시간이 있어가지고 보통 한 10분 정도 컴퓨터 놀려야 되거든요, 그럴 경우에는 잠깐 다른 컴퓨터로 노트북을 갖고 다니니깐 다른 컴퓨터로 웹서핑을 한다든지 그럴 경우에는 자리에서 쉬는 거고, 윗분들이 커피 한잔 하러가자 그럴 경우에는 휴게소에서, 휴게실에서 커피 한잔 하고, 한 10분 정도 커피한잔하고 올라오는 케이스가, 보통 하루에 한번 정도는 커피를 마시는 것 같습니다. -N23

신다는것 자체가 개념이 없는것 같아요. 현장 왔다갔다 하면서도 현장 사람하고 서로 이야기 하면서 현장 사람들도 커피 한잔하자고 하거든요. 현장에서 보면 공장에서처럼 콤페인라인이 쭉 타고 가는 개념이 아니고 현장에서 보면 틈이 있어요. 자기 차를 하나 조립하다보면 하나 빼고 나면 틈이 생기거든요. 그럼 현장 작업자들이 커피한잔 하자고 하면 10~15분정도 이야기하다보면 그게 또 휴식시간이 되는거예요. 현장에 가서 현장의 또 안전관리 업무를 챙기다보면 또 현장 사람들을 불러서 커피한잔 하자고 하면 업무의 연장 겸 이야기하면서 휴식시간이 되어 버리는거예요. 10~15분 정도. 현대자동차 휴식시간이 10시~10시10분인데 사무실은 그래요. 10시~10시10분인데 쉬지를 않아요. 앉아서 자기 업무 하는 사람들도 있고 현장은 쉬죠. 확실히 정해져 있으니까. 사무실은 일을 하면서 현장에 내려가면서 현장 사람들과 업무 틈을 이용해서 이야기하다 보니까 그게 휴식 시간겸 업무연장시간이 되는거니까. 특별히 휴게시간이 정해져 있는건 아니예요. -N38

휴게실이 각 건물마다 있고요. 그래서 같이 일하는 사람들 10명 이렇게 모여가지고 뭐 일상이아기도 하고 보통 업무이야기를 많이 하죠. 쉬는 시간에도 쉬는 거는 아니고 완전히 쉬는 거는 아니고 그 자리를 벗어나서. (업무미팅 정도로) 그런 게 많죠. 뭐 오전에 한번 오후에 한 한번 아 오후에 한두 번 정도. -N13

그래서 어떤 여성 노동자는 ‘함께 차를 마시지 않으면 단절된다는 느낌’을 받는다고 했다.

차도 여직원들하고 같이 마시다가, 제가 느꼈던게 단절이 된다는 느낌, 그런 느낌이 많이 들어서 차도 일단은 그룹사람들하고 마실려고 노력을 해요. 왜냐면 하루에 이야기할 시간이 차 마실 시간 빼고는 없거든요. 그러다보면 이제 의사소통도 안되고, 약간 단절이 돼서 지금도 조금은 노력을 하고 있는데, 예전만큼은 안하게 되는 것 같아요. (...) 딱히 뭐라고 집어서 말할 건덕지는 아니고요, 그런 전체적으로 그 회사 돌아가는 얘기가 정보같은 것 자체가 딱 공지가 되거나 그런게 아니라, 아까 말한 것처럼 담배피면서 차마시면서 다 이렇게 흘러다니는 분위기거든요. 그러다보니깐 조금씩 늦게 아는 경우가 있지요. -N99

일의 호흡에 맞춘 것이건 업무의 연장선 상에 있건, 그나마 휴게실에 가지도 못하고 자리에서 잠시 숨을 돌려야 하는 노동자들도 있다. 일에 쫓겨서 쉬러 나갈 여유를 갖지 못하는 경우도 있고, 어쩌다 한번 상사가 찾을 때 잠시 자리를 비웠다는 이유로 잔소리를 듣기가 싫어 아예 쉬러 나갈 기회를 포기해버리기도 한다. 야근이 일상화된 생활이라 퇴근 시간을 조금이라도 줄여보기 위해 근무 시간 중 쉴 수 있는 자투리 시간들을 스스로 없애버리기도 한다. 비유하자면 ‘마른 수건을 쥐어짜는’ 방식을 넘어 ‘마른 수건이 제 발로 탈수기에 들어가는’ 것과 같다고나 할까.

실제 뭐 휴게실을 이용할 경우는 그다지 많지 않으니까, 사무실에서 거의 다 있는 상황이니까. (사무실에서 주로 앉아서 쉬시고 자리에서 쉬시는 분들도 많더라구요?) 많아요, 대부분 다 그래요. -N02

회사안에서요? 보통은 휴게실에서 음료수 마시면서 그러고 쉬죠. 근데 자리비우기가 쉽지가 않아요. 수시로 찾아다니고 잠깐 자리 비워도 바로 핸드폰 오고 어디냐고 휴게실이라고 들어오라고 해서 들어가고, 그런 일 몇 번 당하고 나니까는 휴게실 가기가 싫더라고요. 대개 신기한게 10번 자리에 있었어요. 10번 찾을 때마다 자리에 있었다고요. 그러다가 1번, 휴게실 가 있을 때 1번 자리에 찾았어요. 그리고 나오면 '야 너는 내가 찾을때마다 없냐' 이렇게 되는거예요. 그래갖고 그걸 몇 번 얘길 듣고 나니깐 '야휴, 내가 휴게실 안가고 말지' 이렇게 되더라고요. -N11

평상시에는 물론 이제 휴게실에 가서 쉽니다 근데 저는 이제 저같은 경우에는 좀 잘 쉬질않고 빨리.일을 좀 최대한 해서 퇴근을 빨리하는 스타일입니다. 원래 -N48

물론 어떤 노동자들은 자신이 쉬어야 할 때 자유롭게 쉰다고 말한다. 그러나 이들의 '자유로운' 휴식은 결국 '담배 한 대 피울 수 있는 자유' 정도에 지나지 않는다.

제가 하는 업무는 쉬는 시간은 좀 자유로워요, 그러니깐 업무 특성상 엔진이 잘 돌고 있을 때는 특별히 노동강도는 없거든요. 몸으로 육체적으로 하는 일은 없으니깐 그자체가 좀 편히 있다고 생각되는 부분이고, 휴게시간이나 뭐 이런거는 나름대로 자유롭다고 생각(...) 휴게실에도 가서 커피도 한잔 먹고 대화도 나누고, 좀 자유로운 편이에요. 그런 부분은 저희 파트는, 저는 제가 하는 업무 자체가 좀 제가 업무량을 소화하기에 따라서 좀 자유시간이 라인같은 경우에는 딱딱딱 정해진 시간 외에 그렇게 없잖아요. 그런데 이거는 제가 하기에 따라서 좀 여유를 만들 수 있고, 제가 쉬는 시간이 자유롭다는 거죠. 꼭 10시반, 10시 그렇게 아니라 지금 제가 만약에 담배 한대 피고 싶으면 나가서 담배한대 피고 올 수 있다는, 그런 여유. 그렇게 좀 있는 것 같아요. -N19

1990년대 초반에 입사했던 한 연구직 노동자는 이런 모습이 예전과 다르다고 기억한다. “조직이 개편되고 차종이 많아지고 사람들이 각박해지면서” 휴식시간의 모습이 변했다는 것이다.

예전에는 점심시간 때 주변에 녹지가 많거든요, 그래서 많이 산책도 하고 그랬거든요. 팀마다 분위기가 있는것 같아요. 우리 팀은 점심 시간인데도 일을 하는 조합원들이 있거든요. 조직 개편전에는 일이 빠세때도 있었지만 휴식시간 때만은 좀 자유분방했거든요. 인터넷 게임도 하고 일부 산책도 하는 사람도 많았고요., 조직개편 후에는 모르겠어요. 일이 많아서 사람들이 점심시간에도 가끔 일하는 사람들이 있어가지고 분위기가 자연스럽게 그렇게 바뀐건 모르겠는데 인터넷게임 한다는것 자체가 잘 압되더라고요. 결론적으로 역효과인지도 모르겠죠. 조직 바뀌고나서 차종 많아지고 사람들 좀 각박해지고 자유분방함이 없어지고 그렇게 복합적으로 작용한것 같아요. 갑자기 없어진거는

아닌것 같고요. -N28

한편, 남양연구소 노동자들이 일상적으로 휴식을 취하는 공간이 휴게실이다보니, 휴게실의 질을 개선하길 바라는 목소리도 적지 않았다. 휴게실이 너무 멀다거나, 공기가 좋지 않아 들어가고 싶지 않다는 의견도 있었고, 열 시간 이상 앉거나 선 채로 일하던 중에 잠깐이라도 몸을 눕혀 쉴 만한 공간이 필요하다고 말하는 노동자도 있다.

주로 휴게실이 없으니까 이제 식당. 식당 매점. 매점에서 주로 음료수 마시면서 쉬고 그리고 없으면 이제 책상에 앉아서 뭐 업무정리 하고 앉아서 하는 정도. 휴게실이 이제 우리쪽은 이제 저기 매점이 가깝고 휴게실이 없고 그러니까 이제 휴게실이 있긴있는데 좀 동떨어져 있으니까 주로 이제 매점가서 쉬고 매점에서 이제 음료수 마시면서. 휴게실을 잘 안가게 흡연 때문에 사람들 자꾸 담뭍 피니까 뭐 흡연실이던 비흡연실이던 뭐 공기가 안좋아서. -N33

누워서 쉴수 있는 공간. 점심먹고 잠깐 눈붙이든지 진짜 몸이 아파서 앉아 있기가 힘든데 약 먹고 잠깐 누워있을 공간이랑 그거좀 이상하지만 술먹고 완전히 시체가 되가지고 동료들의 배려로 잠깐 쉬어라 해서 쉴수 있는 공간이 없어요. 누워서 있거나 그럴때가 없어서 고생좀 하는것 같아요. 그렇다고 저기 부속기관 가는거를 못가게 하거나 그러진 않아요 -N10

사람이 정말 신체적으로 잘 좋을때가 있거든요. 근데 막상 회사오면 누워있고 싶은데 누워있을 장소가 없어요. 휴게실은 앉아서 차 마시는곳이지 누워서 있을 곳은 아니거든요. 그렇다고 부속병원 은 그게 활성화가 잘 안되어 있어요. 가서 누워있는데 내가 누워있고 싶다고 해서 누워있을수 있는 게 아니거든요. 물론, 진찰을 받고 의사 소견을 통해서 쉴수는 있어요. 그게 너무 많지 않느냐. 그런데 그 절차가 있으면 사람들이 많이 안가게 되거든요. 당장 휴게실은 있어요. 취침실이 있고 그러면 사람들이 가요. 그런데 부속병원 통해서 의사 소견 받고 이 사람 힘드니까 링겔 맞아야돼 그래서 들어가는 휴게실하고 내가 정말 힘들데 약간 쉴수 있는 휴게실이 개방되어 있으면 누가 가지 말라고해도 가요. 그거는, 이런 부분이 전혀 안되어 있죠. 힘들면 회사와서 끄꿍있는거예요. 그러다 보니 지금도 하나 필요하겠네. 따지고 보니까. -N28

과연 지금 남양연구소 노동자들은 업무 중 충분한 휴식을 취할 수 있는가. 어디에서 어떤 모습으로 쉬고 있는가. 아침 저녁으로 남양연구소를 들락거리는 100대 이상의 통근 버스 안의 노동자들은 그 안에서 모자란 잠을 잔다. 옆 사람과의 대화나 전화 통화는 물론, 작은 소음도 내기 어려운 '이동식 수면실'이다.

휴식은, 이렇게 가져도 강도가 세니깐 퇴근버스에서는 늘 끌어서 자요. 안잘수가 없어. -N16

표 20. 남양연구소 직무 스트레스 요인 10 - 일이 많아서 직장가 가정에 다 잘하기가 힘들다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	41 2.47	44 5.16	6 3.08	0 0.00	91 3.35
그렇지않다	641 38.54	631 73.97	110 56.41	2 40.00	1384 50.96
그렇다	756 45.46	167 19.58	63 32.31	2 40.00	988 36.38
매우그렇다	225 13.53	11 1.29	16 8.21	1 20.00	253 9.32
총합	1663	853	195	5	2716

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문조사 결과 ‘일이 많아서 직장가 가정에 다 잘하기가 힘들다’라는 항목에 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 45.7%, 연구직 중 58.99%, 생산직 중 20.87%, 일반직 중 40.52%였다.

결혼을 한 노동자들 중에는 가족과 함께 하는 시간을 조금이라도 갖기 위해 ‘저녁을 거르고 일을 최대한 빨리 마친 뒤 집에 가서 저녁이라도 먹는다’거나 ‘주말이라도 가족과 함께 하려 노력한다’.

아 퇴근하면 지금 둘째애가 태어난 지 한 3개월 밖에 안되서, 아내가 대개 힘들어해요. 집에 가면 대개 힘들어서 아, 저녁을 여기서 보통 저는, 다른 사람들처럼 잘 안먹는 편이에요. 와이프가 혼자 먹으면 좀 적적해할까봐, 그냥 거르고, 8시까지 풀로 하고, 집에 가서 저녁을 먹는 타입이거든요. -N17

(휴일에는) 보통은 가족들하고 많이 보낼라고 많이 생각을 해요. 왜냐면 주중에는 집사람이랑 얘기하는 시간이 거의 없거든요. 왜냐면 퇴근하고 30분 정도 얘기하면 자아되고 그러니깐 저는 가능하면 주말, 쉬는 날에는 가족하고 가족도 지금은 집사람 한명뿐이지만. 제가 지난주 목요일날 애 태어났거든요. 그래갖고 앞으로는 조금더 가족들하고 시간을 더 많이 보내려고요. 그리고 또 가사노동도 만만치 않게 힘들니까는 주말에는 가능하면 집안일도 같이 하고, 장보는 것도 하고 빨래도 하고, 가능하면은 집사람하고 같이 하려고. -N11

평일은 애들하고 거의 같이할 시간이 없어요. 아침 여섯시에 나오는데 애들이 일어나겠습니까. 그래서 못 보고, 21시 퇴근하면 거의 22시 넘어서 도착하기 때문에 애들같은 경우 일찍 자거든요. 21시반에서 22시 사이가 되기 때문에 거의 못봐요. 물론, 수요일은 가정날 이라고 해서 빨리 퇴근하니까 같이 할수 있는 시간이 있고요. 주5일 근무다 보니까 토, 일요일은 그나마 주말이 보장이 되는 것 같아요. 회사에 나오라고 하는건 별로 없었으니까 취미 활동을 하고요. 애들이랑 같이 할수 있는 일들을 하죠 가까운 동네앞의 산에도 가고 자전거, 축구, 롤러스케이트도 타고 또 처갓집의 할머니댁에 가는 경우도 많고. -N28

5시 퇴근이 가능한 생산직 노동자들 중에는 평일에도 가족들과 함께 이런 저런 교류를 할 수 있는 경우도 있다.

일단 집내에서는 되도록이면 와이프하고 같은 취미생활 할 수 있는. 평소 와이프는 산을 좀 좋아하는데 저는 운동을 좋아해서 주로 바깥에 나가야 할 일들이 많은데 제 시간 좀 줄여서 와이프하고 같이 가끔 등산을 한다든가. 아이들 데리고 대공원을 간다든가 그런 시간도 만들다보니까. 서로 이해하는 쪽이 대부분. 같이 운동을 좀 하고 있어요. 와이프하고. 그런 부분은 해결되는 것 같아요. 저녁때 같이 나가서 놀이터 규모로 된 공원이 주변에 많아요. 그래가지고 이들과 와이프하고 같이 가갖고 그네도 밀어주고, 저 나름대로 거기 있는 운동기구 좀 운동하고, 고리고 같이 들어오고, 집에서 또 닌텐도 하나 갖다가, 아들이 좋아해요. 그래서 같이 (게임하고) 지내는 편이에요. -N19

그러나 연구직 노동자들, 특히 장거리 출퇴근을 하는 노동자들에게 집은 여관과 크게 다를 바 없다.

주말에는 자야죠. 토요일 하루. 결혼식 없으면 점심을 때까지 자야죠. 자야 살 꺼 같아요. (아내는) 10시차 퇴근하다가 10시차가 없어지니까 그나마 다행으로 알고 있죠. 힘들면 그만두라고 하고. (집은 맞벌이 부부의) 공동 숙소. -N02

전형적인 연구직 노동자들은 30대 초반의 남성이다. 절반 정도는 기혼이다. 어떤 노동자들은 ‘입사 이후 제일 보람있었던 기억’을 결혼이라고 답했다. 워낙 바쁘기 때문에 연애 한번 제대로 하기 어려운 조건에서, 연애와 결혼에 성공한 것만으로도 보람차다는 자조적인 대답이었다. 또 다른 노동자는 가까운 동료들 중에 자주 만나지 못해 헤어진 커플들도 있다고 한다.

여기가 와보니 진짜 산골이더라고요. 그래, 처음에 입사하고 여기 한번 딱 오고 나서 빨리 결혼해야 되겠다. 그래서 빨리 결혼을 했어요. 여기 있으면 많이 시간을 못낸다, 평일에. 이 얘기를 들어서, 여기 근무하시는 형들 있잖아요. (...) 주변 보니깐 그렇더라고요. 평일에 시간내는건 불가능하고, 주말에는 피곤하니깐 기숙사에서 자고, 그나마 토요일 오후에서 일요일 오전까지밖에 시간이 안되는데. (연애하다가) 많이 헤어졌어요. 진짜 주변에 보면, 그래서, 뭐, 서울에 사는 사람들은 퇴근해서 하면 밤늦게까지 만날라고 해도, 또 피곤하고 하니깐. 그래서 헤어지는 커플이 우리 그룹에서 한 두 커플 있었어요-N17

기혼자들의 경우 대개 결혼 직후 자녀가 아직 없거나 취학 전의 어린 자녀를 두고 있다. 이런 경우, 배우자들이 새벽에 출근했다 늦은 밤에야 돌아오는 남편의 노동 조건을 아직 잘 알고 있지 못하여 갈등을 빚기도 한다. 실령 이해는 하더라도 새로 꾸려진 가정 안에서 결혼 전에 꿈꾸던 정서적 교류나 가사 노동의 부담을 함께 나누지 못하는 상황을 기꺼이 받아들이기란 쉽지 않은 일일 것이다.

집에서는 얘기 안하려고 하죠. 왜냐면 얘기를 하는 순간 내가 일을 하는 것처럼 느껴지기도 하고, 그걸 굳이 얘기를 해서 집사람들을 걱정을 시키고 싶지는 않으니까. 남자들 보면 안하려고 할까 같아요. 결혼하기 전에는 기숙사 생활을 많이 했었기 때문에 거기서 있는 친구들이나 동료들하고는 회사생활 이야기를 많이 하죠. 근데 이야기를 하면서도 이야기한 뒤에 남는게 없으니까요, 결국은 그냥 그냥 흐지부지 되니까. 얘기하고 그냥 끝나는 거죠-N06

요즘에는 뭐, 사소한 걸로 싸우는 것같은데. 와이프가 임신을 하다보니깐 사소한 걸로 싸우는 것 같은데. 결혼하고 나서는 한동안 그러더라고요. 연애할 때는 마치 일찍 전화를, 전화로 하잖아요. 마치 일찍 퇴근하는 것처럼 말을 하더니 결혼하고 나니깐 왜 맨날 늦게 들어오냐고, [웃음] -N05

(아내가) 비교를 하죠 옆에서 보면 누구는 일찍 퇴근 하는데 왜 이제 오냐 일이 많다 주말에 가끔 특근을 하면 짜증을 딱 네요 주말에 나랑 있기로 하지 않았냐? 약속을 왜 어기느냐? 내가 하던일을 마무리를 이번에는 꼭 져야 한다. 제가 설득을 시켜야 하거든요 보통같은데 “내가 특근해서 돈 벌어서 올게” 하면 좋아해야하는데 별로 안좋아 하더라고요. (제 상황을 이해하지 못하는 것에) 불만은 있지만 제가 구구절절 이야기 해봤자 싸움만 되니까 “내가 일을 못해서 오래동안 붙잡고 있는다” 이라고 말죠. -N09

제가 그나마 지금 차가, 양산 직전에 와서 *** 다 끝나고, 지금 현재 스펙이나 소프트웨어업데이트나 요런거 평가하는거 그런거만 해서 조금 여유 있는 편이에요. 그런데 제가 여유가 없을 때는 어, 막 레이아웃 잡고 도면내고 할 때는 뭐, 정말 시간 없죠. 그때는 막 집에 도착하면 10시니깐, 그때는 어, 보통 새벽 2시, 3시에 자는 건 기본이고 (집에 가서도) 또 일하고, (아내는) 회사 그만두라고 그러죠.

행복하기 위해 결혼을 했고, 가족들과의 행복을 위해 돈을 벌고 있는데, 막상 가족과 나눌 행복이나 유대감을 나눌 시간이 없는 현실이다.

애들이 클거 아니에요. 저녁도 같이 먹고 그래야 하는데 그렇게 할수 있는 시간이 없다는거죠. 저녁에라도 7~8시에 퇴근을 하게 되면은 애들 얼굴이라도 볼수 있어서 좋은데. 결혼이라는게 행복하기 위해서 했는데 아침에 출근할때도 못 보고 저녁에도 못 보니까 그런 부분에 대해서 많이 고민을 하죠. 다른 직장에서 월급이 10% 줄더라도 일찍 퇴근해서 가족과 같이 할수 있는 시간이 있다면 그쪽을 택하는게 낫겠다 생각을 하고 고민들 하죠. 스트레스 많이 받죠 집사람도. 결혼 전에는 몰랐는데 결혼도 하고나서 가족도 생기고 아이도 생기고 하다보니 가족간의 유대감있게 지내야 하는데 그런 부분 때문에 돈을 버는건데 그렇지 못하니까 가족 행복 때문에 고민을 했었죠. -N26

해외에서 박사하시던 형님 한분이 들어온지 얼마 안되가지고 나가셨는데 나갈 때 딱 한마디가 딱 그러더라고요. 가정을 지키고 싶었다고 하더라고요. (미국에서는) 아침에 딱 와서 저녁때 딱 시간되면 간데요. 집에. 미국 분위기가 그렇게 있나보더라고요. 교수들도 그렇고 다 시간되면 가고 일거리 있으면 집에 가져가서 하고 그러면 되는데 그러다가 이제 현대에 들어왔는데 그게 아니잖아요. 집에 가질 못하잖아요. 그런다고 그러더라고요. 가정을 지키고 싶었다고 그 한마디 하면 딱 아시더라고요. -N14

‘일 때문에 가정에 충실하기 어려운’ 것은 여성 노동자들 역시 마찬가지였다. 보통 5시에 퇴근하는 일반직 여성 노동자들의 경우, 아이들을 친정 어머니나 시어머니 손에 맡겨 키웠기 때문에 아이들과의 유대감은 일정하게 포기하고 살아왔다고 했다.

아래 사례의 여성 연구직 노동자들은 조금 다른 이야기를 풀어놓았다. 이 회사에서 장기적인 전망을 찾으려 했다면 너무 고통스러웠을 것이라고, 회사와 가정 중 하나를 선택하고 나니 오히려 후련하다고 했다. 그러나 5시에 ‘땡하고 퇴근’하고 있다는 이유로 스스로 ‘회사를 오래 다닐 마음을 버리고 가정을 택했다’라고 평가하는 일터는 과연 정상적인 곳일까. 똑같이 5시에 퇴근하는 생산직이나 일반직 노동자들과 이들 여성 연구직 노동자들은 무엇이 다른 것일까.

오히려 여기 회사에 뼈를 묻거나 이런 생각은 별로 없고, 어느 정도 다니다가 다른걸 염두에 두고 다니기 때문에 오히려 마음이 편할 수 있는 것 같거든요. 오히려 지금 회사 일보다는 가정에 마음을 이만큼 두고 있으니깐 차라리 일을 다 버리고 땡하고 가면 되니깐 편하게 가고 그러는데 회사에서 열심히 일하고 싶고 욕심을 먹었으면 굉장히 힘들었을 것 같아요. 저는 이미 딱 되버려가지고. (진짜 장기적인 비전을 여기에 둘려고 할 때 무척 고통스러울거라는 생각이신가요?) 그렇죠. 아

무래도 정말 지금 일을 배우는 단계이긴 하지만, 저도 배워가지고 똑같이 일을 하기 시작하면 7시, 9시 이렇게 일을 분명히 해야 할텐데 그러면 이제 가정을 버리게 되는거죠. 그때쯤 되면 그러니깐 먼 미래를 봤을 때는, 그리고 회사가 대개 멀잖아요. 집에 무슨 문제가 생겼을 때는 버스 타고 당장 달려갈 수 있는 상황이 안되니깐. 전혀 회사에 오래 다니고 싶은 마음이 전혀 없죠. -N99여성

일과 가정에 대한 남양연구소 노동자들의 경험담들 중에는 단지 일하느라 시간을 낼 수 없어서 생기는 고통 뿐만이 아니라, 회사에서 정신이 황폐해지고 권위적이고 폭력적인 소통 방식이 몸에 배어서 발생한 고통도 담겨있다. 뒤에서 다시 다루겠지만, 심층면접조사에 참여한 노동자들 대부분은 이 회사의 단점으로 ‘수직적, 권위적, 군대식 조직 문화’를 꼽았다. 이런 문화로 인해 일상의 노동 과정에서 노동자 자신이 겪는 고통을 인식하고 있기 때문일 것이다. 그러나 더욱 경계하고 주목해야 하는 것은, 그런 문화를 비판하면서도 익숙해지고 길들여지고 자기도 모르는 새 동화되는 문제가 아닐까.

더 내가 안좋은게... 이렇게 막 하다보니까 나도 살아야되니까, 내가 무슨 용빼는 재주가 있어가지고, 협력업체를 나도 막 갈구하고, 워 직원 비슷하게 하다보니까, 월요일까지 하라 했는데 월요일까지 하라는 것 자체가 말이 안되는거죠. 시켰는데 월요일날 전화해가지고 "왜 안했냐" 하고 막 하는게... 그냥 여기서 끝나는게 무서운게 아니고, 집에 와서 집사람한테 그러는게, 내가 이거 치우고 정리하라 했는데, 왜 시키는대로 안하냐... (그게 몸에 배어서) 공격적으로.. 집사람한테 확확 하는 거예요. 그러니까, "너 변했다. 이거 뭐 내일 할 수도 있는건데 왜그러냐". 하아... 그리고 내가 왜 인격성이 이렇게 변해가지고, 한마디로 말해서 쪼잔해지는거죠, 더러워지는거죠, 더러워져가지고... 회사일을 하더라도 인간적으로 하고 싶은데 이렇게 되가지고... 자아가 변해요, 내 영혼이 물든 거죠 이미. 회사 끝나고 집에 돌아가면 내 원래의 모습으로 돌아가야 되는데, 이미 돌아가기가 힘드네요. 관성이 있어가지고, 관성대로 퇴근하고, 기억은 안나지만 몸에 습관이 배어있어 가지고, 집에서 원했던 일들이나 생각했던 일들이 분명히 너한테 얘기했는데 니가 왜 아직도 안했냐... 업체 갈구듯이, 업체 쪼듯이 집에다가도 얘기하고... 그러니까 뭐... 울고... 뭐 집에 있을 경우, 설것이 하루 안할 수 있고, 화장실 청소 하루 안할 수 있고, 사오라 한거 안사올 수도 있는건데... 그게 안되었는거 가지고 그 자리에서 나도 모르게 표출을 내버리는 내 자신을 보고, 나도 내가 왜이러지... 그리고 그 다음날 미안하다, 근데 그게 일상화가 되어버리니까, 점점 심해지고, 조금만 뭐가 안되었어도 불만이 쌓이고, 내가 위에서 시킨 일들이 안된거에, 자기들이 안된거에 짜증내는걸 바라보니까, 내가 한다는 일이 안되는 거에 대해서 배려가 없어져 버리고, -연구직 노동자

표 21. 남양연구소 직무 스트레스 요인 11 - 여러 가지 일을 동시에 해야 한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	13 0.78	34 3.99	2 1.03	0 0	49 1.8
그렇지않다	208 12.46	447 52.46	34 17.44	0 0	689 25.31
그렇다	1106 66.23	342 40.14	133 68.21	4 80	1585 58.23
매우그렇다	343 20.54	29 3.4	26 13.33	1 20	399 14.66
총합	1670	852	195	5	2722

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 72.89%, 연구직 중 86.77%, 생산직 중 43.54%, 일반직 중 81.54%였다.

연구직 노동자들의 경우 개발 차종의 다각화로 담당 업무량이 늘어나고 동시에 여러 프로젝트가 겹치는 등 늘 시간에 쫓기며 일하고 있다는 사실을 앞에서 확인한 바 있다. 그런데 남양연구소 노동자들은 차량 개발 과정에서 각 부서와 직무별로 맡아야 하는 ‘본연의’ 개발 업무 이외에도 수많은 부수 업무들에 시달리고 있다.

2~3가지를... 네 항상 그렇죠, 자기 업무 할 일을 쫓 이렇게 A4용지를 몇 장 정도 적을 정도로 항상 그렇게 끌고 가는 거죠, 그리고 하나씩 해결해 나가는 거고 - N03

이걸 막 하면서도 저런 걸 대응하면서 다 해주다가, 또 진짜 우리가 해야될 걸 놓치면 또 우리는 더 깨지고.. 또 상관들 입장에서는 프로젝트는 기본이고, 특히, CI, 논문... 총괄업무까지 해서 무자게 백신건데.-N02

아, 오늘, 아, 저는 저기 이게 한 일만 여기 적고, A4 용지에다 주로 죽죽 하고 다이어리 3개를 쓰거든요, 다이어리 3개. -N17

우리 설계자들이 카티야를 잡고있어야 되는데, 이렇게 프로그램을 잡고있어야 되는데, 그거를 우리가 인제, 하루에 8시간정도 일을한다 치면은, 하루에 한번도 안잡는다는게 태반이고, 파워포인트에 엑셀종합에, 쓸데없는 전화하고, 이상한거 하고있고. -N02

◆ 원가 절감 업무

조사 당시 많은 노동자들은 CI(Cost Innovation), 즉 ‘원가 절감’ 혹은 ‘원가 혁신’ 업무로 인한 노동강도 강화를 호소했다. 2007년 초부터 현대자동차는 ‘비용과의 전쟁’을 선포하고 조직 개편, 차량 설계 변경, 신소재 개발 등 모든 부서, 모든 과정에서의 원가 절감에 나섰다. 이를 통해 2007년 한해 동안 총 3500억원의 원가를 절감하고, 2008년에도 약 8000억원의 원가를 줄일 것으로 기대된다고 한다. 1조 2천억원의 원가 절감이 과연 남양연구소 노동자들에게 보람으로 남았을까. 이것을 달성하기 위해 남양연구소의 노동자들은 과연 어떤 일들을 겪고 있는 것일까.

우선 CI 업무로 인해 할 일이 많아졌다. 신차를 개발하는 과정에서 원가를 절감하는 것 뿐 아니라 기존에 이미 생산되고 있던 차량도 처음 설계 단계부터 다시 검토해야 하기 때문에, 노동자 한 사람이 감당해야 하는 차종이나 업무량이 늘어난 것이다. 어떤 노동자는 자신의 업무 중 약 60~70%를 CI가 차지한다고 말한다.

그건 업무량이라고 따질 수가 없고요, 치부를 다 드러내는데, 일단 목표금액이 있기 때문에 그거를 맞추기 위해서는 양으로는 따질수가 없잖아요. 아이템 발굴을 해야 되는데 그러다보면 양은 어떻게 견줄수가 없고요, 현재 하고 있는 업무의 비율로 따지자면 한 6-70% 정도? 예전에는 한 5-10% 정도라고 하면, 지금은 이제 회사정책적으로 목표를 가지고 진행을 하고 있기 때문에 그 비율이 많이 높아졌죠. - N45

너무 한 사람한테 (일이 몰려서) 형평성이 없어요. 보통 CI를 하면 차종별로 주잖아요. 차종별로 주면 그해에 CI에 할당된 차가 있어요. 그런데 공교롭게도 한사람이 그 차종을 서너개 맡잖아요. 그럼 그 사람한테 업무를 다 주는거예요. 형평성이 없어요. 그러니깐 CI 차종 안맡은 사람은 아싸, 나는 올해는 CI 활동 안한다. 그런데 저같은 케이스로 두개 차종이 다 걸린 사람은... 저 사람은 그냥 쉬고, 나는 또 업무가 대개 많고. 그러니깐 이게 불합리하잖아. 니가 맡은 차니깐 북북북이다. 위에서는 그렇게 생각해요. 근데 아닌 것 같은데도 위에서는 그렇게 생각해요. 그룹장님들이 조율을 할라고 하죠. 그런데 그사람 업무를 딱 보고, 제 업무를 보고 하면 전부다 업무가 너무나 많으니깐 서로 맡으라고 하면 한숨만 쉬어요. 한숨만 쉬어요. - N17

CI에 관하여 남양연구소 노동자들의 직무 스트레스를 높이는 두 번째 지점은 ‘이해할 수도 없고 실현할 수도 없는 목표’가 설정된다는 점이다. 이미 2007년도에 엄청난 목표액을 달성하며 원가를 절감한 차종에 대해 다시 한번 원가를 줄이라는 지시가 내려오지를 않나, 시스템을 통째로 떼어내도 달성할 수 없을 정도의 목표 금액이 설정되지를 않나, 마치 ‘바퀴 세 개로 달려라’는 것과는 같은 불합리한 업무 목표에 대한 원성이 컸다.

그것 때문에 사실 죽을 지경이죠~ 이해할 수 없는 게 있어가지고 사실.. 저 같은 경우에는 **차종을 하고 있어요. 작년엔 어마어마한 목표액이 나와가지고 그것을 정말 다.. 전사적으로 해가지고 다 달성을 하고, (그랬는데) 요번에 또 나온 거예요, 목표가, 이해할 수 없는 금액이 나와가지고 도저히 이제는 달성이 불가능해요 사실. (...) 구조적으로 이거는 꼭 필요한 부품이 아니다, 그러니까 저희가 설계를 할 때 딱 저 스타일로 설계하지 않고 약간 상한치를 줘가지고 100%가 필요하다면 120% 정도로 설계하는게 있어요. 내구나.. 그런 성능을 만족시키기 위해서. 왠지 불안하니까 이대로는. 그래서 120%를 105%정도까지 낮추고, 지금은 제가 잘 모르지만 지금은 그게 작년까지 했던 일이고, 지금은 잘 모르지만 제가 제 느낌으로는 100%이 정도까지.. 이래도 되나 싶을 정도로 그런 일들을 하고 있어가지고, 근데 그게 정말 엔지니어적으로 어차피 회사의 월급 받으니까 회사의 이익을 위해서 하면 하겠는데, 그게 좀 도가 지나친거 같고 (...) 제가 이런말 해도 될지 모르겠지만 차가 완전 병신이 됐습니다~ 누구한테도 이거 차 사라고 얘기 못하겠어요 (...) 작년만 해도 그래도 이를 하면서 리저너블하게 이 정도면 괜찮지 좀 했는데, 먼가 좀 하자 했는데, 올해 들어서는 너무 심하니까.. (...) 품질(추구) 하느라 다 해 놓은거 원가 하느라 다 빼고 있는 거죠~ -N01

심지어 제가 맡은 차종이 예전에 **였는데 (C) 할당 금액이, 차에 있는 모든 오디오 안테나, 스피커를 다 빼고 필라도 저한테 할당되어 있는 금액을 못맞추는 거예요. 그럼 제가 제 월급을 빼서라도 그 금액을 갖다 박으라는 소리인지 그러니까 담당자가 할 의욕이 없죠. (할당 금액이) 위에서 그냥 일괄적으로 내려와요. - N17

그 금액을 맞추는게 차에서 바퀴 하나 빠라는거랑 똑같은데 3바퀴로 달려라 그얘기예요.. 막말로.. 네 근데 그거를 네 이려고 어떻게 맞출까 이려고 있어요? 고민만 하죠. -N09

어떤 노동자는 과연 이런 식의 원가절감이 효과적인지 회의를 느낀다. 또 다른 노동자는 수익은 남겠지만 과연 이렇게 차를 만들어도 되는지 양심의 가책을 느낀다.

회사가 개념이 없어요, A라는 부품이 있을 때 A1라는 부품을 만들었어요. 금형을 대개 파서, 그러면서 원가가 만약에 천원 정도 떨어졌어요, 그런데, 다음해 A2를 또 해요, 그런데 A2를 할 때 A1을 단종을 시켜버리고 A2를 해요. 그런데 금형비나 그런걸 다 뽑고 해야되는데, 그런건 없어요, 자기들 실적채우기만 하고, 그런데 회사 입장에서 봤을 때는 이게 분명히 손해거든요, 손해데도 위에서는 시켜요, 뭐 그런 것도 있고, - N17

모르겠어요, 내가 만약에, 내가 만약에 진행하면 고평가로는 안해요, 아, 진짜 고객들한테 먹이는 거잖아요, 아 어제 산사람은 100만원 주고 샀는데 성능이 이만큼 되는거예요, 근데 내일 산 사람은 백만원 똑같이 주고 샀는데, 성능이 떨어져요, 분명히 내구가 떨어지는 걸 알거든요, 근데 그냥 나가는 거예요, 그래서 남고, 회사에서는 수익이 나니깐 하는건데, 좀 그렇잖아요, 좀 그래요, 하면서 저도 좀 양심의 가책을 느끼죠. -N17

CI로 인한 또다른 스트레스는 다른 부서와 비교평가를 일상적으로 당해야 한다는 점이다. 회의

가 열릴 때마다 목표 금액을 얼마나 달성했는지를 비교당하고, 이 성과가 자신의 고과와 곧바로 이어지는 상사들로부터 계속 단기간 내 성과를 내도록 독촉을 받는 데서 오는 스트레스다.

금요일에 퇴근해야 되는데, 10분 남겨놓고 와가지고, 저한테 “할당 C금액이 8억인데 지금 0.7억 밖에 안된다. 퇴근하기 전까지 7억 해놔라. 해놓기 전까진 퇴근하지 말아라”, “에 알겠습니다” 하고 퇴근했죠[웃음] -N02

가장 스트레스는 그런 거보다도 이걸 그래프로 만들어가지고 목표대비 실적이 얼마나 이걸 회의 때마다 난리를 치니까. 프로젝트 하면서 C 회의를 하면 난리가 나죠. 실적 팀장급에서 날벼락이 떨어지고 왜 목표가 달성이 안되냐 그러면 그분들도 사실 알고 계실 거 같아요. 이거는 우리가 목표다라는 걸 알고 계시는데, 이게 그래프가 돼가지고 회의시간에 떠버리니까, 팀장이 자기 실적이 되니까.. 예.. 일부터 그러는 거죠 당장 빼라 다 삭제해라~ -N01

CI와 관련하여, 달성하기 어려운 목표를 제시하고 시도 때도 없이 목표 달성을 채찍질 하면서도, 정작 이를 수행할 수 있는 조직적 지원은 턱없이 부족하다는 것도 남양연구소 노동자들이 느끼는 스트레스 요인이다. 한 노동자는 저가의 부품을 개발하기 위해 필요한 예산이 전혀 지원되지 않아 결국 협력업체를 억박지르고 자기 몸을 굴려 성과를 내야 하는 고충을 이야기한다.

나는 도저히 목표금액 못맞춘다. 목표금액 대비해서 몇 % 라도 올려야되겠다. 회사를 위해서 제 월급 받으니까, 그래서 좀 열심히 하자, 그래서 ***라고 한 게 있어요. *** 부품 중에 좀 저가형 부품을 써서 개발을 했어요. 개발을 했는데, 개발을 하면 시험을 뛰어야 되잖아요. 그런데 시험을 뛰러 가는데 예산을 지원을 안해주는거야. C 예산은 없으면서 C 활동을 하래, 그러니까 제가 제돈을 잡아넣었어요. 제돈을 잡아넣고, 받으려고 하니 예산이 없다 그런 케이스가 있었어요. (...) C 예산이 땀이예요. 이거 뭐 업체에서는 ‘샘플을 주면 돈을 달라’ 고 하는데 그냥 일방적으로 억박지르는 거예요. 갖고 오라고, 그러니까 정확하게 예산 확보도 없이 C 활동을 무리하게 하는거고, 그러니까 담당자들이 몸으로 뛰잖아요. 몸으로 뛰고, 가서 빌고, 막 요청하고, 그런데 위에서는 하라고 하고 - N17

◆ 특허 업무

연구직 노동자들은 특허 업무와 관련된 스트레스 또한 심하며, 특히 설계 분야 노동자들에서 두드러졌다. 특허 업무도 CI업무와 비슷하게 팀별 목표와 성과를 늘 비교당하는 데서 스트레스

를 유발한다.

열받는게 특허죠 특허. 특허는 작년까지 잘하다가 올해부터 잘 안되가지고 아이디어가 고갈되가지고~ (할당량이) 두 개씩인데 올해부터 하나씩으로 줄었어요 그러면서 채택이 잘 안되는 방향으로.-N01

팀별로 목표치를 주니까 그것 가지고 고과에 반영하겠다고 이렇게 해버리니까. 실제로 고과 반영 항목에 보면 특허라는 부분은 없거든요. 쓸데없이 관여를 해서 고과에다 반영을 하겠다 그러니까 아마, 제가 초창기때는 그랬어요. 특허 일주일에 두 번씩 나는 일년에 특허가 2건. 집어가서 특허 쓰고 오랬어요.-N36

그래프를 만들어요. 팀하고 비교를 해버려요. 연구소 전체에 어느 팀이 꼴찌다. 어느 센터에 어느 팀이 꼴찌다. 이런 식으로 되버리면 특허같은 경우가 실장급 회의가 실장이 주간 업무 회의를 월요일하는데 월요일마다 1번으로 들어가요. 특허 먼저 해놓고 단순히 잘 안된 그룹장들 뭐 질책을 하고 나서 하루, 일주일을 시작하니, 월요일마다 금요일마다 난리가 나는 거죠 특허내느라.-N01

그런거 안했음 좋겠다. 특허는 아 미치겠다. 논문도 계속 뭐... 점검해야한다고 뭐 내려보내라... 실제로 우리 회사 논문이나 특허, 이게 전부다 다른데도 마찬가지로 하지만 실현가능성이 안되는거 가라로 쓰고 있습니다. 그게 또 되는 사람들은 잘하는 사람들은 있는데... 개네들한테만 잘하는걸 그런 걸 쥐가지고, 많은걸 되는걸 시키면 되는건데. 위에서는 그런거 필요없이. 작년 특허건 몇건 대비 몇% 이상 증가, 아니면 일센타 이센타 삼센타, 일팀 이팀 삼팀 통계 내가지고 일주일에 한번씩 몇프로 안했네, 이런거 얘기하고. -N02

게다가 울며 겨자 먹기 식으로 특허를 내놓더라도 이게 과연 얼마나 가치있는 연구인지, 실현 가능성은 있는 것인지, 단지 가시적인 성과를 만들기 위해 해야 하는 요식 행위는 아닌지 회의를 느낀다. 회사에서는 특허를 몇 건 하라는 지시만 내려올 뿐 막상 어떻게 해야 가치있는 내용과 효율적인 방식으로 특허를 만들 수 있는지를 알려주는 지원 체계는 전혀 없고, 정작 특허를 써내기 쉬운 것 같은 고참 연구원들보다는 경험이 부족한 말단 연구원들에게 특허 업무의 부담이 전가되는 시스템도 스트레스를 유발한다. 극히 일부 부서의 연구직 노동자들만이 특허 업무를 팀 혹은 그룹 내에서 합리적으로 분담하고 조정한다고 이야기했다. 게다가 고생해서 특허를 내놓았을 때 돌아오는 보상도 변변치 않아 ‘보여줄 수 있는 실적을 만들기 위한 것’ 말고는 별다른 의미를 부여할 수 없다는 지적도 여러 차례 있었다.

회사에서 양질의 특허를 1년에 1개, 아니 3년에 1개? 대개 좋은 특허는... 대개 시험도 많이 해야 되고, 이거는 보여주기 위한 특허예요. 근까 내가 봤을 때 도저히 실현 가능성 없는건데 메카닉쪽

으로 그냥 복잡하게 하면 특허가 되거든요. 근까 다 할 수 있어요. 여기 현대자동차 정도에 들어온 정도의 그 뭐야 교육받은 사람들이면 누구나 그정도는 쉽게 하는데, 그러니깐 이게 열심히 해봤자, 보상은 너무 없고 -N17

보상이 10만원씩 줘요. 한번에 채택되면 10만원 보상을 해주고 이게 만약 적용이 되면 적용이 돼서 회사이익에 지대한 영향을 끼치면 보상을 뭐, 제가 듣기로는 삼천만~오천만까지 들었습니다. 팀에 수백만원 탄 사람 있더라고요. [잠시 침묵] 삼성전자 같은 경우엔 백만원씩 해줘요. 거기는 특허를 얘기를 안해요, 쓰지 말라해도 쓰니까, 살림에 보탬이 되니까~ 저 같아도 결혼했으면 집사람하고 같이 쓰겠습니다. 근데 이게 10만원 주면서...-N01

특허 쓰라는것도 무작정 쓰라고 하는것보다 특허가 채택된걸 방법을 공개를해서 각팀의 신입사원이 오고 신입사원이 오면 특허라는것을 몰라요. 어떻게 썼어 어떻게 써야되는건지. 보통보면 사원 1~2년차는 좀 그렇고 사원 3~4년차되면 자기 업무에 대해서 눈뜨고 안가르쳐줘도 3~4년차되면 스스로 하거든요. 그 사람들을 별도로 특허를 1~2년차에 들어와서 나온 샘플을 들고 어떤식으로 방법을 모르기 때문에 그런 방법을 교육해줄 필요는 있을것 같아요. 팀에서 알아서 무조건 특허 쓰라고 하면 됩니까. 그런거에 대해서 신입사원들이 스트레스를 받는거죠. -N36

특허는 이렇게 해야된다 그런 설명을 들은적은 거의 없고요. 그게 목표니까 하라 그러죠~ 올해 목표는 몇 개.. 팀 내 몇 개.. 해야 된다 그러가지고 그룹별로 할당. 그룹내에서 팀원 별로 할당... 선입금 제외 뭐 이런식이죠. 우리가 팀이.. 뭐 100명이다 그러면 특허 갯수 할당된 목표가 70개다 그러면 30명은 안써도 된다는 거죠. 그런것이 있어요. 뭐 30명은 누구겠어요? 위에겠죠? 팀장부터... 그 밑에 부터 까주겠어요? -N09

◆ 그 밖의 부수 업무들

연구직 노동자들은 CI나 특허 이외에도 DFSS(Design for Six Sigma)나 비효율적이고 형식적인 보고서 작업, 그리고 차량 개발에 수반되는 각종 기획서, 품의서, 재정 관리, 협력업체 관리 등을 일상적으로 동시에 수행하고 있으며, 그에 따른 스트레스를 호소하고 있었다.

그렇다면 과연 지나치게 많고 비합리적인 직무 요구로 인해 남양연구소 노동자들, 특히 연구직 노동자들이 받고 있는 스트레스는 과연 불가피한 것일까? 차량을 개발하려면 어쩔 수 없이 수반되는 문제인 걸까? 상당수의 노동자들은 그렇지 않다고 인식하고 있다. 개발 기간을 줄이고 차종을 늘리면서 필요한 것을 제대로 준비하지 않고 무조건 밀어붙이는 방식, 준비가 부족해서 생기는 문제는 노동자들을 쥐어짜서 충당하려는 회사가 문제라는 것이다.

일단은 전제조건이 인원이 굉장히 부족한 현실에서 프로젝트가 한꺼번에 너무 많이 늘어났다는 거

고 그 프로젝트도 과거같은 개발기간이 아니라 개발기간 축소를 하고 있다 이거죠. 그러다 보니까 오버랩이 더 생기는 거고 오버랩이 많아 지면서 업무량이 상당히 증가 하는 그런 경우죠 스스로 스트레스를 느끼는 거죠. (...) 전반적인 인원이 그만큼 확충이 안되고 있다는~ 결국 밀어붙이는 식인것 같아요 완전히 잘되겠지 누군가는 해내겠지라고 밀어붙이는 거구요 -N43

(인원은 그대로인데 개발 기간을 계속 단축하는 것이) 가능한게, 그게 인간의 능력의 한계죠. 한도 끝도 없는, 그래서 그러다 쓰러져 죽는 놈도 있고 이게 사람 머리는 한 개라는 거예요. 그러니깐 일을 일찍 여다 벌려놓고, 여다 벌려놓고... 바쁘니깐 어어~ 이렇게 하고 그렇게 해요. 막 책상 해놓고서 이것좀 하다가 이거하다가 이거하다가 급하니깐 또 펴놓고, 그러니깐 이제 사람이 사람다운 생활을 못하는거잖아요. 12시, 1시에 가는거예요. 10시에 가다가 11시에 가다가 12시에 가다, 1시에 가다, 2시에 가는거예요. 안되면 집에 싸들고 가서 다 하고 오고, 그러니깐 가정파탄 나는거 아닙니까. - N35

그렇다면 이 문제는 어떻게 해결할 수 있을까. 누가 해결할 수 있을까. 과연 해결할 수 있을까. 남양연구소 노동자들 안에는 다양한 생각들이 자리잡고 있다. 해결 주체는 회사라고 생각하기도 하고, 자신이 아닌 노동조합의 활동가들이라고 생각하기도 하며, 이런 문제로 고통받는 노동자 자신이 해결 주체여야 하지만 스스로 현장을 바꾸어 갈 가능성은 낮다고 비판하기도 하고, 노동자들이 주체로 나설 수 있도록 준비해야 한다고 주장하기도 한다. 해결 가능성에 회의하기도 하고, 새로운 희망을 품어보기도 한다.

그걸 뭐 더 18개월까지를 계속 전체 줄일거다 그러면, 본인들이 그렇게 만들고 나서 왜 일을 안하냐고 그러면 좀 사실 어이가 없죠. 자기네들이 이따만한 기간이었던거를 이만큼으로 해놓고서는 쯤으면 회사가 안돌아 가니까 나가라 그러면 어이가 없죠. 왜 니가 개발기간을 줄여가지고 회사가 안돌아가게 해놓고 다그치면 또 뭔가가 대책이 있어야 겠죠. 남아서 일을 해야 된다면 거기에 대한 뭔가 보상은 당연히 필요한거라고 생각을 합니다. (...) 이게 그런 어떤 효율을 올릴 수 있는 방안을 모색을 해야지 에어컨도 안틀어 줘가지고 땀 뻘뻘 흘려가지고 10분마다 화장실 가가지고 세수하고 있는 마당에 -N04

중요한 건 개인이 그걸 극복하려는 노력이 있느냐 없느냐 거든요. 그러면 이제 일러로 이제 제가 어떻게 우연찮게 지난달 4월달에 회사에서 건강증진프로그램으로 해서 매일 1시간씩 운동을 했어요. 회사에서. 근데 이제 얘기를 들어보면 업무가 바빠서 (...) 참여못하는 사람들이 제가 볼때는 반이더라고요. 얘길 들어보니깐 그럼 그 반은 뭐냐면 당장 하루에 한시간씩 시간을 내는게 어떻게 자기 인생에 봤을 때는 그게 더 중요한데, 할수도 있는데 당장의 자기 앞의 일 때문에 그런 시간도 못낸다는거 (...) 현재 받는 스트레스의 원인은 상황 때문인데 더 절망적인거는 구조적으로 개선하려는 그런게 없더라는게 이제 앞이 안보이는거죠. 사람이라는 동물이 앞에 뭔가 조금만 더 올라가면 정상이야 라고 생각하면 올라가는데 애는 가도가도 끝이 없을거야 라고 하면 더 힘들잖아요. 그 차이인 것 같아요. 스트레스의. -N51

현실에서 연구직 노동자들이 나서지 못하고 있다는 진단은 거의 모든 노동자들에게서 공통적으로 확인할 수 있었다. 그리고 이와 관련하여 어떤 노동자들은 연구직 노동자들이 그렇게 나서기에는 직급 체계나 승진 구조, 그리고 과장부터는 노동조합의 보호를 받지 못하여 일상적인 고용불안에 시달려야 하는 현실의 무게가 너무 크다는 진단을 내놓았다. 또 다른 이들은 연구직 노동자들이 자신의 고충과 필요를 직접 이야기하고 부당한 지시에 그때 그때 맞서기 시작해야 한다고 강력하게 주장하기도 하고, 개인주의적인 성향이 강하기 때문에 어려울 것이라 예측하는 이들도 있었으며,, 노동조합이 연구직을 견인하기 위해 좀더 노력해 줄 것을 제안하기도 했다.

나는 남양연구소도 조합원들이 좀더 개념이 좀 더 세져야 생각을 하고 있어요. 이거는 나가자고 딱 하면 그룹장 눈치를 보고, 위에 눈치를 보고, 과감하게 딱 하고 하면, 이게 인사고과에 영향이 있지 않을까. 실질적으로도 그렇게 하는 것 같고, 그러니깐 그런거를 좀 많이 보강을 해야 할 것 같은. 제가 며칠전에 유럽 연구소를 갔다 왔거든요. 아, 거기는 아침에 9시에 출근해요. -N17

그거에 대해서 저도 상당히 탐구를 많이 해봤는데 모르겠어요. 왜 안모이는지. 화이트칼라들이 잘 안모이잖아요. 먹물이 어설피게 들어서 그런지. 자세히보니까 이게 그냥 먹물좀 들으면 다 군소리 안하고 뒤에서만 씨부렁씨부렁 대고 얘기를 안하더라고요. -N22

공대출신 남자들이 원래 그런 면이 있긴 한데 너무 착하고 너무 복종적이예요. 모든걸 자기 권리를 그냥, 그렇게 독립운동, 목숨걸고 독립운동하라는 것도 아니고 자기 권리 좀 찾으라는 건데 너무 너무 몸을 사리는건지 아니면 그걸 발휘를 못하는건지 이걸 좀 다같이 좀 어필을 하고, 개선을 하자고 그러면 될 것도 같은데, 그걸 안하는거예요. 그러면서 여자들이 그렇게 하는거는 "여자니깐 그렇게 할 수 있지 니가 남자라면 그렇게 못한다" 이런 식으로 잘 포장하거든요. (...) 이거는 한두 명 해갖고는 절대 이 상황이 개선이 안되는데, 이걸 도대체 가끔씩 보고 있으면 정말 이렇게까지 비굴하게 다들 살아야 되나, 이래갖고 일제시대 우리가 독립했잖나 이런 생각들 정도로, 목숨거는 것도 아닌데 그까짓거 뭐가 그렇게 힘들다고, 다들 나중에 관리자 되면 고과 잘못 받을까봐 겁나갔고 옛날부터 연구직들한테 그런 분위기가 대개 팽배한데 노조에서 교육할 때 그런, 너무 저희들하고 동떨어진, 그런 그렇게 직무 노동자들에 대한 그런 거말고 저희들이 현실적으로 느낄 수 있는 그런거에서 저희가 권리를 찾을 수 있게끔, 저희 일하는 사람들부터 자기 권리를 찾아야 된다고 생각을 하거든요. -N99

글쎄요 별로 이게 뭐가 정확한 정답인지는 모르겠는데 필요는 느끼면서도 큰힘이 되지 못하는 이러한 어떤 현실 적극적으로 힘을 보탤수 없는 현실 그런것 있잖아요 결국 미래가 보장되지 않는 상황에서는 내가 선불리 힘보태기 싫다라는 인식 그런게 전반에 깔려 있는거죠. (생산직은) 정년이 보장이 되어 있잖아요 전혀 다르죠. 저희는 인제 선임이 됨과 동시에 연구원에서 빠지게 되는 경우 그때는 새로운 계약서에 싸인을 하는걸로 알고 있어요. 그런 고용불안의 문제가 없다라고 하면 조합에 어떤 힘도 훨씬 많이 실리게 되겠죠 연구원들의 활동이 아무래도 늘어나게 될테니까 사측을 압박하는 단체행동이 더 많이 나올여지가 있는거죠. -N43

(연구직들이 좀 적극적이지 않은 이유는 고용문제 때문인가?) 그렇죠 그런 부분들이 있고, 또 아까

말씀드린 것처럼 실질적으로 나하고 상관이 없는 그런 일에 대해서는 조금 관심이 없는 것 같고요. 그리고 나하고 상관있는 일들이 이제 임단협인데 그때도 마음들은 아마 있을 것 같아요. 불합리한 점에 대해서 요구를 하는 거니깐 마음들은 있는데. 여태까지 분위기가 그렇게 흘러왔어요. 사무실 사람들은 누가 주도적으로 나서서 참여를 한다거나 그런 사람들이 주위에 없었기 때문에 그래서 좀 눈치를 많이 보죠. 그래도 좀 많이 바뀌게 많이 바뀌지는 않았지만 조금씩 바뀌게 이제 간부들이 와서 아님 활동가들이 와가지고 파업할때요, 그때 쫓아낸다든지 이런 분위기 조성을 하면은 다 같이 힘쓸려가지고 같이 호응을 해주는 건 같은데 그런 부분이 없을 경우에는 뭐 누구하나 돌려보지도 않는데 만나와도 되겠지 하는 이런 마음들이 있는 것 같아요. 좀 부추겨야 되지 않을까. 좀 더 음.. 활동에 많은 사람들을 참여시키려고 하면은 그런 활동들이 필요하지 않을까 생각이 드네요.

-N45

심층면접조사에서 직접 현실을 바꾸어본 시도에 대해 들을 수 있었다. 다음 사례는 노동자들의 의견을 모아 하루 업무량의 상한선을 정한 생산직 노동자의 이야기이다. 물론 업무량을 정량화하기 어려운 다른 부서나 다른 직무의 노동자들이 고스란히 응용하기는 어려운 특별한 조건이기는 하다. 그러나 일에 치여 동료들 사이에 갈등마저 발생하는 상황에서, 그 갈등에 잠식되지 않고 “왜 이렇게 해야 되나?”를 스스로 질문한 점, 동료 노동자들이 함께 이야기를 나누어 대응방향을 찾아간 점, “우리는 더 이상 못하겠다”라는 간단하고도 명확히 노동자 자신을 잣대로 삼아 업무량을 스스로 통제하고 있는 점 등은 소중히 되새겨 집단의 경험으로 만들어갈 만하다.

사실은 우리가 인제 너무 힘이들어가지고 회사하고 싸워가지고, 팀하고 싸워가지고, “바블 때에 그렇게 못 하겠다” (라고) 대의원하고 우리하고 인제 걸어가지고 회사하고 해가지고 회사물량을 만들었어요 회사물량을. “하루 아무리 바빠도 이만큼 밖에 못 하겠다. 하루에 몇 대를 만들겠다” 그렇게 물량을 만들었거든요. 그래가지고 그것만 해요 바빠도.

(이전에는) 그 일들이 밀리다 보니까는 나중에 인제 특근이라든가 이렇게 들어가는 거라. 옛날에는 바쁘니까 최고 돌려가지고 토요일날 일요일날 쉬는 걸로 했었는데 이런식으로 하니까는 너무 힘들어가지고 바블 때는 생산량을 맞춰 버렸어요. (언제부터?) 한 1년 조금... (특별한 계기가 있었나요?) 왜냐하면은 바쁜데 우리는 한명이 일하는 게 아니고 3명 4명 이렇게 일하거든요, 보통 나이 먹고 이런 사람들은 회사는 바쁘니까 어떨때는 계속 하룻동안 놀다 가기도 하는데 바쁘다 보니까는 “바쁘니까 그냥 좀 해주자” 하는 시기에 그냥 좀 그랬어요. 그런 건 한데 내 혼자 하는 게 아니고 여러사람이 일을 하다 보니까는 이게 너무 힘들다, 그리고 서로 이제 근로자끼리 서로 작업자들끼리 저게 생기고 그래요, 갈등이 생기는 거라. “왜 이렇게 해야 되나?” 서로 바쁘다고 갈등이 생기다 보니까 이렇게 하면 안 되겠다 뭔가를 작업자들끼리도 서로 힘들고 하니까는 회사에 얘기해서 조치를 취해야겠다, 그러다보니까 서로 얘기하다 보니까는 “우리 하루 일 양, 물량을 만들자” 그래가지고 대의원하고 이야기해가지고 이렇게 만들게 되었습니다.

(지금 설정하신 물량이 하루에 몇 대 정도인가요?) 4명에서 하는데 하루에 5대 하고 있거든요, 최대 맥시멈 바블때 하는 거고, 보통은 4대, 3대에서 한 4대 정도 평균적으로 대략 그 정도. (하루에)

5대 정도하면은 조금 약간 뭐 퇴근할 때 좀 일쯤 했다 약간 피곤하다 뭐 이정도나 그렇게 생각되거든요 (그 전에는 몇 대까지 하셨어요?) 바쁠때는요 한 7대 8대 뭐. (회사가 쉽게 들어줄 것 같지 않은데?) 이게 그때는 7대 8대 만들때는 그때 막 계속 있는게 아니고, 이런 경우는 뭐 일년에 몇 일정도 있을거예요 진짜 바쁠때 통사정을 해가지고 저희한테 매달려 통사정 해가지고 그때 이제 그렇게 했는데 그렇게하고 평상시로는 저희들이 한 6대에서 7대는 뽑아 냈었거든요. 그랬었는데 이렇게만 다 해가지고, 지금도 자기들도 약간 부족하다 자기들도 그렇게 이야기 해요 우리는 더 이상 못 하겠다... (물량 상한선 정할 때의 과정은?) 그때 우리가 대의원한테 얘기를 했죠, 협상할 때 회사하고 대의원하고 가가 했는 것이고, 대의원한테 우리 물량은 이 정도는 해야 되겠다, 이것을 더 넘으면은 해보니까는 너무 힘들다, 이걸로 해달라 했는데, 사정을 어떻게 했는지간에 대의원이 그렇게 하자고 해 왔더라고, 나중에 인제 사무실에서 와가지고 (회사 쪽) 사람들이 얘기하는데 “조금 부족하다” 자기들은 이제 내놓고 얘기하는거예요. -N42

4.3. 직무 자율 영역

직무 자율 영역은 업무에 대한 의사 결정권이나 재량 활용성이 부족하여 생기는 스트레스 위험을 뜻한다. 1차 사업에서 조사한 바에 따르면 남양연구소의 남성 노동자들은 연구직, 생산직, 일반직 모두 직무 자율 영역의 스트레스 수준이 동일하고 전국 참고치와도 같은 수준이었다. 여성 노동자들은 전국 참고치에 비하여 직무 자율 영역의 직무 스트레스 점수가 낮았고, 특히 연구직 여성 노동자들은 상대적으로 큰 폭의 차이를 보여, 업무에 대한 자율성이 부족해서 발생할 수 있는 스트레스 위험이 전국의 다양한 업종에서 일하는 여성 노동자들 중에서는 상대적으로 적음을 보여주었다.

표 22. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 직무자율

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
직무자율	남	53.3	53.3	53.3	53.3	53.4
	여	46.7	-	53.3	53.3	60.1

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

남양연구소 안에서 생산직 노동자들은 상대적으로 매우 자율적인 집단으로 여겨지고 있지만, 정작 직무 자율 영역에서의 스트레스 수준은 연구직 노동자들과 별로 다르지 않았다. 한편, 같은 연구직이나 일반직 노동자들 중에서도 여성들이 직무 자율 영역에서 상대적으로 낮은 스트레스 위험에 처해 있다는 것도 주목할 만한 점이다. 2차 사업 심층면접조사에서는 노동자들의 경험 속에서 이 조사 결과가 현실을 제대로 반영하고 있는지, 그리고 과연 무엇 때문에 이런 차이가 발생하는지를 살펴보았다.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직무 자율 영역에 해당하는 문항은 ‘내 업무는 창의력을 필요로 한다’, ‘업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다’, ‘내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다’, ‘작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다’, ‘나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다’의 5개 항목으로 구성되어 있다. 각 문항마다 직무별

평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 23. 남양연구소 직무 스트레스 요인 12 - 내 업무는 창의력을 필요로 한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	56 3.36	33 3.88	7 3.57	1 20	97 3.57
그렇지않다	330 19.78	411 48.3	68 34.69	1 20	810 29.78
그렇다	948 56.83	373 43.83	106 54.08	2 40	1429 52.54
매우그렇다	334 20.02	34 4	15 7.65	1 20	384 14.12
총합	1668	851	196	5	2720

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘내 업무는 창의력을 필요로 한다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 33.35%, 연구직 중 23.14%, 생산직 중 52.18%, 일반직 중 38.26%였다. 연구직 노동자들은 대부분 자신의 업무에 창의력이 필요하다고 느끼는 데 비해 생산직 노동자들은 절반에도 미치지 못하고 있다. 생산직 노동자들 중에도 특히 차량 개발 업무의 창의적인 면에 큰 매력을 느끼고 입사했거나, 입사 후 그런 기대를 키워가던 이들이 창의력을 발휘할 수 없는 업무 내용에 대한 스트레스를 호소했다.

테스트 드라이버가 시험을 끝나고 나면 우리는 다시 미션을 해야 되가지고 탈구해서 주면 자기네가 또 조사를 하고, 또 달으라고 그러면 또 달고, 나는 탈구하려면 탈구하고, 달으라고 하면 달고, 그 것만 지금 계속 하는 거니깐 무슨, 그러니깐 뭐 좀 발전적이라든지, 좀 남을 생각하면서 하는 것도 아니고, 거의 단순노동만 하다보니깐, 업무가 재미도 없고, 힘만 들고, -N16

울산에서 공작기계 일을 했을때 그일들이 좀 되게 좀 재미도 있고 아주 정밀한 직업이고 일을 하면 좀 이게 설치시험도 있고 되게 고난도 기술적인 그런 부분들이라가지고 그런 일들을 할때 되게 좋았는데 사실 여기올라와가지고는 그런거는 별로 없어요. 처음 입사했을때는 내가 그 분야에 자격증도 가져 있고 그래가지고 입사해가지고 하다 보니까는 그 분야 내 적성에도 맞고 그래가지고 그 분야 되게 좋더라구요 그러고 뭐 계속 배워도 사실 십몇년 배웠는데도 내가 열심히 안 했는 것도 있겠지만은 배우는데가 끝이 없는거라. 그 분야가 그 배우는 일 자체서 배우나가는게 굉장히 만족감도 있었고 그 분야에서 또 아주 진짜 실력있는 사람들이 있거든요. 그쪽에서 그런사람들을 보

면서 그렇게 해보고 싶기도 하고 그래서 또 실력있는 사람하고 위에서만하고 차이가 나니까 그러면서 그런거에 대한 이제 자부심 같은게 이런게 공부도 하고 책도 많이 보고 그런것이 하고 싶었고, 그다음에 이제 이쪽에 사실 올라올때는 그래도 이쪽에 좀 연구소니까는 이제 거기 하고 거의 좀 안 비슷하겠나, 비슷하지 않겠나라고 생각을 했는데 오히려 거기 보다도 되게 굉장히 일이 단순하고, 사실은 여기서도 한 몇 개월 배워야만 연구실에 한 일년 넘게 해야만 하는 일이지만 거기 보다는 훨씬 더 단순하고 되게. -N42

연구직 노동자들은 대부분 자기 업무에 창의력이 필요하다고 생각하고 있지만, 대략 다섯 명 중 한 명 꼴로 그렇지 않다고 느끼고 있다. 이들은 '본래의 업무'에 창의력을 쏟고 싶고, 쏟아야 하지만, 도저히 그럴 엄두도 낼 수 없을 만큼 바쁘고 단조로운 일장에서 스트레스를 받는다. 그리고 이런 상황은 당장 눈에 보이는 성과나 돈벌이에만 급급한 회사의 태도 때문이라고 인식하고 있다.

네, 어떤 경우는 엄청 스트레스를 받아요, 의욕도 점점 없어지고, 저희같은 경우는 차종, 처음에는 차종개발 하면서, 아, 재밌다. 제가 만약에 어떤 안을 내면은 설계에 적용이 되서, 아, 이게 생산에 적용이 되서 테스트를 해서 평가가 나오는 거에 대해서, 그런 뭐, 성과 지향적인 그런게 있어야 되는데, 이게 거기 업무에 다른 업무에 시달리다보면은 의욕도 없어지고, 쳇바퀴 돌리듯이 그런 반복되는 생활을 하다보면 무감각해지는거죠, 그런게 있다보니깐. 회사 입장에서도 안 좋은거고, 그런데 그 부분에 대해서 신경을 써서 관리 하는게 아니고 지금 급한, 지금같은 경우는 급한 일에 대해서만 업무 로드를 가하니깐, 어떻게 사람이 일을 하는거지, 어떻게, 업무 성과에 대해서만 평가를 하려다보니깐, 다들 업무를 하는데 힘들어하는거죠. -N12

너무나 많은 업무로 인해서, 생각을 할 시간이 좀 많이 부족해요, 생각한다는게 사치죠, 모르겠어요, 왜, 왜, 이렇게. 그러니깐 위에서 돈벌이에만 급급해서, 단기적인 안목만 보는 것 같아요, 장기적으로 왜냐면 노하우가 나올려면 한 4년, 저도, 한 4년? 4년 됐나? 4년 조금 안 됐나? 아 4년 조금 됐구나. 4년 되니깐, 아, 이제 조금 설계를 하면 잘 할 수 있겠다. 내가 여기 처음 와서, 처음 와서 그냥 PM을 했으니깐 난 막 설계했거든요, 맨땅에 해당하는 식으로 했는데, 아, 이제 조금 하면 좀 하겠다 라고 했는데, 근데 한 10년 정도 내공이 쌓이면 그때부터 이제 크리에이티브 한게 나오죠, 한 곳에 계속, 계속 하다보면 크리에이티브한게 좀 나와요, 근데 여기서는 크리에이티브한 제품들을 만들기 위한 연구원들한테 충분한 휴식과 그런게 없어요, 없고, 단기적으로, 이렇게 하면 우리 회사가 단기적으로는 이렇게 올라왔는데, 장기적으로 가면 이렇게 힘이 떨어져서, 이렇게 떨어질 것 같아요. -N17

표 24. 남양연구소 직무 스트레스 요인 13 - 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	17 1.02	26 3.04	3 1.53	0 0	46 1.69
그렇지않다	378 22.63	441 51.64	70 35.71	1 20	890 32.66
그렇다	947 56.71	339 39.7	96 48.98	1 20	1383 50.75
매우그렇다	328 19.64	48 5.62	27 13.78	3 60	406 14.9
총합	1670	854	196	5	2725

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 65.65%, 연구직 중 76.35%, 생산직 중 45.32%, 일반직 중 62.76%였다.

남양연구소 노동자들의 출근부터 퇴근까지의 일상 생활은 매일 비슷한 시각에 통근버스를 타고, 연구직 노동자들의 경우 아침 10시까지 집중근무시간을 가진 뒤에 10분간의 휴식을 갖고, 점심시간을 지나 퇴근버스를 탈 때까지의 패턴은 거의 일정하게 유지되는 편이다. 그러나 업무 시간 중에 전화나 이메일 혹은 직접 대면을 통해 예정에 없던 업무가 생기는 일 또한 일상화되어 있다. 문제는 갑자기 발생하는 상황 때문에 애초에 예정해 둔 일들, 즉 정해진 개발 일정에 맞추기 위해 계획했던 업무들을 처리하는데 곤란을 겪는다는 데 있다.

통상 새로운 차량을 개발할 때는 선행개발 단계를 거쳐 일단 모델을 고정하고 난 뒤에도 설계, 실차 검증, 양산 준비 단계를 거쳐 양산에 이르는데, 모델 고정 시점(M)부터 양산까지 몇 개월이 걸리느냐에 따라 M+22, M+20 등으로 표현한다. 그리고 계획된 양산일을 기준으로 거꾸로 날짜를 계산하여 각 단계별 일정이 미리 설정된다.

남양연구소 노동자들은 대체로 이런 개발 일정은 반드시 사수되어야 할 것으로 인식하고 있다. 그리고 선행 개발 단계보다는 설계부터 양산에 이르는 개발 단계에서 일하는 노동자들이, 생산직보다는 연구직 노동자들이 특히 이런 생각을 좀더 강하게 가지고 있기는 하나, 남양연구소에서 일하는 거의 모든 노동자들에게 개발 일정은 ‘절대 불가침의 가치’로 각인되어 있다.

어떤 안을 냈을 때, 안을 내고 해석을 슈퍼컴퓨터에 넣어서 해석을 서빙이 되고 그 안이 나오지 않습니까? 그랬는데 그 해석을, 슈퍼컴퓨터 자체가 에러가 생기는 경우도 있어서 만약에 안나오는 경우도 있고요, 일정은 있는데 그 일정에 맞춰서 결과가 나와야 되는데, 안나오면 또 많이 스트레스 받고요, 또 결과가 제대로 안나오는 경우가 많이 스트레스 받다보니깐 아마 그 일정까지 어떻게 보면 안이 나와야 되는데. -N12

프로젝트 일정이 있는데 설계 인원들은 그때 파업할 때 안하면 누가 해주는 것도 아니고 절대 일정이 있는데, 그 프로젝트 일정이 정해져있는 한 참석이 어렵지 않느냐 라고 얘기를 하죠. 차개발 일정은 딱 정해져있고, 회사하고 얘기를 해가지고 일정을 늦추지 않는한 어차피 내가 해야 될 일이고 빠진만큼 밤을 새든지 해야 되는데, 그럼 가중된 노동을 오히려 더 하는거 아니냐 그런 얘기를 하죠. -N45

돌발업무라고 저희가 보통 표현을 하는데요 정해진 스케줄이 있는데 (...) 갑자기 어느날 갑자기 워선에서 연락이 와서 이거 급하니깐 이거먼저 하라는 식으로 소위 그런식으로 하면은 저희가 이제 이미 정해진 일정을 빼고 하거나 아니면 딜레이하고 할 수가 없습니다. 왜냐면 기존과 어떤 약속이 있기 때문에 기본적으로 다 지켜줘야 되고요, 그러면은 뭐냐하면은 그날은 소위 말해서 날밤을 까더라도 들어야 되는 상황이고 그다음에 정해진 업무를 이어서 하는 그런거고. -N15

예전에는 연간계획이나 사업계획을 받았어요 마스터 플랜을. 몇월에 뭐 얼마큼 있다, 그게 단기 기획과 중장기 기획이 있잖아요, 요즘은 그게 대외비라서 저희한테 배포를 안하고 그달 그해만 어떻게 해서 지금 저희가 내부적으로 만들어서 보고 있는데, 지금 **그룹같은 경우는 (차기) 한꺼번에 몰렸어요 위에서 어차피 마스타 플랜 짜서 주는데 위에서 보면 디자인 바뀌대고 뭐하고 하면서, 일정을, 얘가 만약에 5월달에 나왔어야할 찬대 얘를 7월로 미뤘어요, 두달을 디자인을 바꿔서, 그럼 7월달에 나올차가 있단 말이에요, 그럼 얘가 두대가 같이 나와야 하는 거예요, (...) 연말까지 아마 정신없이 돌아갈거예요, 시간은 정해져있고 물건은 만들어야 되고 (...) 날밤 잘 샴니다 저희, 퇴근도 못하는거예요 왜 일이 계속있으니깐. - N37

엔진을 조립하다 보면요 또 이제 뭐 갑자기 바뀌었을 때 나는 열심히 조립했는데 뭘 또 바꿔줘야 된다고 했을 때, 그럴 때 막 어찌다가 짜증나서 싸우기도, 말다툼하기도 하죠. -N47

품평이 다 되어가는데 일정이 뻑뻑한데 거기에 와가지고 팀장이 혹은 사업부장이 와서 수정을 확했을 경우, 그런걸 이제 진짜 일정을 봐서 이번에 품평을 하고 안되면 다음번에 접목을 해서 했으면 좋은데 갑자기 바꾸어 놓고 무리하게 요구를 했을 경우 그거는 좀 많이 좀 느끼죠, 그런거 아니고는 뭐 서로 얘기해가면서 의논해가면서 한두 바꾸고 하니깐. -N29

노동자들이 예정에 없던 업무로 인해 스트레스를 받는 이유는, 절대 불가침의 개발 일정을 지키려다보니 크고 작은 변동에 여유를 갖고 대처할 여지가 적기 때문이다. 그 결과 노동자들은 그만큼 자신의 노동력을 좀더 쥐어짜서 개발 일정을 사수하고 있다. 앞으로 신규 차량 개발 일정이 M+18, M+16, ... 등으로 점차 줄어들면 그만큼 노동자들이 갑작스런 업무 변동이 발생했을 때 대처할 수 있는 여유가 더욱 줄어들 것이다. 시장에서의 경쟁에서 살아남기 위해서는 어

면 희생을 치르더라도 개발 일정을 사수해야 한다는 생각에 의문을 품어보기 시작해야 하지 않을까. 마찬가지로, 시장에서의 경쟁에서 살아남기 위해서는 도저히 이성적으로 납득할 수 없는 방식의 원가 절감을 꼭 해내야 하는지 의심해보아야 하지 않을까. 이런 자본의 논리를 대전제로 하는 한, 남양연구소 노동자들의 직무 스트레스 원인을 없애거나 줄이는 일은 어쩌면 불가능할 지도 모르기 때문이다.

표 25. 남양연구소 직무 스트레스 요인 14 - 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	36 2.15	24 2.81	9 4.59	1 20	70 2.57
그렇지않다	454 27.17	352 41.17	78 39.8	3 60	887 32.53
그렇다	900 53.86	410 47.95	88 44.9	1 20	1399 51.3
매우그렇다	281 16.82	69 8.07	21 10.71	0 0	371 13.6
총합	1671	855	196	5	2727

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 비율은 전체 중 64.9%, 연구직 중 70.68%, 생산직 중 56.02%, 일반직 중 55.61%였다.

일반적으로 자신의 업무에 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하지 않다고 느끼는 경우, 즉 누구든 할 수 있는 단순한 일이라고 인식하는 경우에 직무 스트레스가 높아진다고 본다. 즉, 위에 소개한 1차 사업 당시 설문 조사 결과에 따르면 일반직이나 생산직 노동자들은 연구직 노동자들에 비하여 상대적으로 더 큰 직무 스트레스 위협에 노출될 수 있다.

자꾸 단순한 업무 쪽으로 들어가는거죠. 이런 것들이 자꾸 싫어지는 거죠. -N16

공작기계 일을 했을때 그일들이 좀 되게 좀 재미도 있고 아주 정밀한 작업이고 일을 하면 좀 이게 설치힘도 있고 되게 고난도 기술적인 그런 부분들이라가지고 그런 일들을 할때 되게 좋았었는데

사실 여기올라와가지고는 그런거는 별로 없어요 -N42

그러나 연구직 노동자들 중에서도 자신의 전문적인 지식과 기술을 기반으로 일하면서 보람을 찾고자 했던 포부의 좌절을 경험한 이들이 있다. 그들은 ‘자동차를 만들러 왔는데 보고서와 그래프를 만들고 있다’라거나, ‘설계 분야의 달인이 되고 싶었는데 정작 내 실력이 아니라 아랫사람을 갈구면서 성과를 내고 있다’라고 한다.

저는 어릴 적부터 되게 뭐 만들고 하는 걸 되게 좋아해 가지고 만들기 이런거 상도 많이 타가지고, 이런 걸 하면 되게 시간 가는 줄도 모르고 되게 몰입이 되고 그래서.. 아 자동차를 되게 좋아해요. 그래서 이제 그런 기대를 가지고 입사를 한 거죠. 회사도 저를 선택했겠지만 저도 사실 회사를 선택해서, 여러 회사 중에 여기가 제일 내가 즐겁게 일 할 수 있는 데가 아닐까.. 이렇게 와서 들어 왔는데 실상은 이제 자동차를 만들기보다는 보고서를 만들고 있고~ 그래프를 만드는 일을 하고 있으니깐..-N01

달인이 되고싶었어요. 달인이 되고 싶은데.. 과장만 되고, 자기 본업하기는 맨날.. 쫓아가지고 일 종합하고있고, 관리자 마인드가, 내가 열심히 하는 거보다 내 밑에 녀들을 갈구는게 더 잘하는게 더 성과 많이 나오더라. 그런 생각들 막 하고있고, 그래서, 전문가 이런 사람들은 다 보면 시험팀 가있어요. 우리 설계 보면 카티아는 용역 쓰고 있고, 할 시간도 없고, 지금 내가 한 5년 들어가지고 내가 늘은 스킬 가지고는, 내가 앞 차종했던 백데이터 가지고, 위에서는 야 이거 뭐 어떠냐. 종합해서 찾아오는거 빠리하고.. 내가 설계적으로 나아진건 하나도 없고, 스킬만 있고, 창의적인 솔루션이나 설계 고민해 본 적도 없고, 아직까지 뭔지도 모르고.. 위에 아는 사람도 없고, 위에서 스킬의.. 과장 차장급들이 가지고 있는 스킬은 내보다 업체를 더 뽀시게 쪼인다는 스킬 밖에 없고 -N02

시험같은거 하는 거 굉장히 좋아하거든요. 그러니깐 시험같은 것도 굉장히 할 것 같고 그랬는데 막상 그 시험을 하는 일이 제가 생각했던 거랑 많이 틀리더라고요. 근까 좀 자동차라는데 몸으로 느끼는게 굉장히 많은건데 윗분들은 그걸 설명을 해드리려면 그걸 몸으로 느꼈던 걸 보고서로 만들어가지고 올려야 되니깐. 굉장히 평소에 기대했던 일과는 틀린 방향으로 갔던 것들이 있었죠. -N23

연구소하면 R&D 짱이요, R&D Research 하고 Development데 그 리서치 쪽은 조금 그 못하고 있다고 저는 지금 생각이 되거든요. 거의 디벨롭 쪽만 하고 있는거 같은데 뭐 개인적으로 그렇게 조금 아쉬워요. (...) अच्छe 얘기하면 다람쥐 쳇바퀴 돌 듯이 이차종 끝나면 다음차종 똑같은 시험을 반복하고 그런식으로 지금 업무가 흘러가고 있거든요. 그러다 보니까 뭐 개인적으로 그, 자기 개발이라 그러잖아요, 조금 조금 더 뭔가 다른일을 해하고 그런게 없이 그까 요 업무 플로우 하나만 딱 알고 있으면은 계속 그것만 써먹다 보니까 조금 처음에 왔을 때는 상당히 의욕도 있고 아.. 뭐 잘해야겠구나 그런것도 있었는데 요즘은 보다 보니까 계속 그업무만 하고 있는거예요. 어떤 조금더 낡은 방향으로 개선되고 그런거 없이 똑같은 업무가 계속 반복적으로 흘러 나가고 있는 조금 지치는 것도 좀 있더라구요. 근데 뭐 지금 제가 이 업무에 대해서 불만이 있고 그런건 없는데 만족은

하긴 하는데 조금더 개발 개선적으로 그렇게 업무가 좀 있으면 좋겠는데 계속 같은 업무만 하다 보니깐 지치는게 조금 있긴 한거 같아요 -N14

표 26. 남양연구소 직무 스트레스 요인 15 - 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	180 10.79	70 8.2	23 11.73	1 20	274 10.06
그렇지않다	831 49.82	502 58.78	107 54.59	4 80	1444 53.03
그렇다	629 37.71	271 31.73	63 32.14	0 0	963 35.37
매우그렇다	28 1.68	11 1.29	3 1.53	0 0	42 1.54
총합	1668	854	196	5	2723

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다’라는 항목에 대해서 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 63.09%, 연구직 중 60.61%, 생산직 중 66.98%, 일반직 중 66.32%였다. 생산직과 일반직이 상대적으로 약간 높은 스트레스 위험을 갖지만, 모든 직무에서 큰 차이는 보이지 않았다.

전 좀, 제 생각으로는 약간 좀, 제가 일을 하는 사람 입장이니깐 실무자에 대한 자율권이나 이런거는 조금 보장됐으면 좋겠는데, 조금 그게 약한 것 같다는 생각은 들어요 근데 뭐 아직 일 배우는 입장이고 하니까는, 중간에 걸러준다고 생각을 하면 그것도 맞는 것 같고 -N11

남양연구소에서 일상적인 업무를 결정하고 조율하는 권한은 대개 그룹장들에게 집중되어있다. 따라서 그룹원으로 일하고 있는 노동자들은 크고 작은 문제들을 그룹장에게 보고하고 결정을 내려받아 일한다. 어떤 노동자는 이런 시스템을 당연하고 편안하게 느끼기도 하고, 또 어떤 노동자는 자신에게 아무런 결정권이 없는 상황을 답답하게 여기기도 한다.

아무래도 특성이라는게, 조직이니까요. 그룹장님 주관 하에서 모든게 이루어지는게 맞죠. 그리고 최종 결정권은 그룹장님이 그룹 내에서는 가지고 계시고, 그게 그룹장님 판단이 애매한, 판단서시기 어렵다 하면 위로 쪽 올라가는거니까요. 그 중간에 이제 역할을 해주시는 거니까요. (...) 위에 워킹 그룹장이나 팀장님 선에서 업무 분담을 최대한 한쪽으로 로드가 많이 안가도록 조율을 많이 하시는 거고 (...) 출장은 위에서 그룹장이나 팀장이 많이 조율을 해주시는 편이에요. -N06

이제 제가 하는 일에 대해서 보고가 되어서 어떻게 해서 진척이 되어서 하나 하나 빨리빨리 진척이 되어서 진행이 되어야하는 상황에서 중간에서 딱 막혀 있을 때 내가 과연 여기에서 할 수 있는게 아무것도 없는 거예요. 그러면 제 차는 개선된 차가 아니라 문제를 안고가는 차라는 생각 밖에 안들죠. 내가 할 수 있는 일이 더이상 없을때... 뭐 어떤 정책 결정... 뭐 어떤 결정이라던지 이런 것들이 설계자가 권한이 있는 것도 아니고 결정권자가 결정을 해주는건데 결정이 안되면 과연 설계자가 뭘 하겠어요? 도면 그리는 드로오더 아니예요? 드로오더... 대학 나오고 안나와도 잘하거든요. 손재주만 있고 눈썰미만 있으면 갖다 베끼고 캐드 툴 가지고 이렇게 하면 되는데 그거 할려고 기껏 공부해 가지고 여기 와서 있을 필요는 없잖아요? 그럴때는 이제 좀 싫죠... -N09

(그룹 안에서 업무 분배는) 그룹장님들이 조율을 할라고 하죠. -N17

인제 맨날 티격태격하는 싸움이지. 나하고 싸움일을 지들끼리 싸우는 거지. 업무조율하는거는 그러니까 맨날 이제 고자질하는 형태가 되는 거지. 부장님 제대로 안해줘요. 그룹장님 제대로 안해줘요. 그러니까 서로 이제 나하고 싸워야 될 일을 이제 제3자들끼리 정리하고 있는거죠. 그러니까 나는 스트레스야. -N33

표 27. 남양연구소 직무 스트레스 요인 16 - 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	196 11.74	67 7.85	16 8.16	3 60	282 10.35
그렇지않다	875 52.4	436 51.11	87 44.39	2 40	1400 51.4
그렇다	578 34.61	342 40.09	87 44.39	0 0	1007 36.97
매우그렇다	21 1.26	8 0.94	6 3.06	0 0	35 1.28
총합	1670	853	196	5	2724

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 61.75%, 연구직 중 64.14%, 생산직 중 58.96%, 일반

직 중 52.55%였다.

남양연구소에서 일하는 노동자들은 업무량이나 스케줄을 조절하기 어렵다. ‘무슨 일이 있어도 지켜야 하는 차량 개발 일정’이나 하루가 멀다하고 닥달해오는 각종 성과 달성 독촉에 조응해야 하기 때문이다. 게다가 업무량이나 스케줄을 나름대로 조절하려 하더라도 인원이 부족하기 때문에 자기 자신 이외에는 달리 업무를 나눌 수 있는 여지가 없다.

출도가 있을때는요 일이 안 겹쳐도 집에 못 가는 경우도 생기고 출도라는데 언제까지 무얼 제출을 해야 되는데 그걸 또 등록을 해야 되는데 등록절차도 까다롭고, 또 그걸 저희 맘대로 하는게 아니라 협력업체로 받은 거를 저희가 검토를 해서 올리고 하는데 시간이 딱 정해져~ 언제까지 하라 딱 되있기 때문에. 미리미리 일을 할수 있으면 좋는데 그게 또 저기 마음대로 옵션한테 협력업체한테 뭐 9월10일까지 주세요 이랬는데 9월10일까지 주는 업체가 없거든요. 대부분 시기를 조금씩 늦추게 되고 그러다 보면은 언제까지 지켜야 되는데 그래서 일주일 동안에 할 일의 양이 한 이틀 정도로 집중이 되 버리기 때문에 저희는 그~ 그래서 윗분들도 “그렇게 하지말고 일을 미리미리 땡겨갖고 그렇게 이틀에 하지 말고 일주일에 하라” 이렇게 말씀하시는데 일을 하다 보면은 그게 되게 어려운 부분인것 같아요. 저희는 저희 맘대로 다 하는게 아니라 받아서 넘기고 이런 일들이기 때문에. - N07

라인 같은 경우에 라인을 끊으면은 다같이 끊으니깐 뭐 상관이 없지만, 뭐 프로젝트 일정이 있는데 설계 인원들은 그때 파업할 때 안하면 누가 해주는 것도 아니고 절대 일정이 있는데, 그 프로젝트 일정이 정해져있는 한 참석이 어렵지 않느냐 라고 얘기를 하죠. 차개발 일정은 딱 정해져있고, 회사하고 얘기를 해가지고 일정을 늦추지 않는한 어차피 내가 해야 될 일이고 빠진만큼 밤을 새든지 해야 되는데그럼 가중된 노동을 오히려 더 하는거 아니냐 그런 얘기를 하죠. -N45

사람이 많으면 아무래도 제가 일을 비웠을 때 자리 비웠을 때도 좀 그 분들이 좀 분담해주실 수 있으니깐 좋기는 하겠죠. 그게 업무 특성상 보통 회사에서는 인원을 딱 맞게 짜잖아요. 여유가 없잖아요. 딱 맞게 짜니깐 이 사람들이 다 맡은 일이 있고, 물론 이제 약간 이렇게 겹치는 부분이 있긴 있는데, 이 겹치는 부분 외에 이 사람이 혼자 하고 있던 일은 업무 파악이 잘 안되거든요. 이 사람이 자리를 비우면은 이게 뒤따라서 하기가 조금 어렵긴 어려운 것 같아요. 100% 못하는 일은 없죠. 아주 이사람이 진짜 독자적인 일을 하고 있지 않는 한은. 대부분 다른 사람이 다 커버를 해 줄 수 있긴 있는데, 그렇게 되면 이 사람이 2배 일을 해야 되잖아요. 그런게. 그렇다고 해서 공장 에서 일정을 늦춰주는 것도 아니고, [웃음] 근데 좀 그런 것 같아요. 내가 그런 일이 있어서 할 때 마다 ‘내가 중요한 일을 하고 있구나, 회사에 내가 진짜 없어서는 안될 사람인가보다’ 그런 생각도 들다가, ‘야, 내가 진짜 몸도 아프고 집안일도 있고 한데 진짜 쉬지도 못한다는게 말이 되냐’ 이런 생각도 들다가, 아, 자료 공유 안한다는게 그런 면도 좀 있는 것 같아요. 모든 걸 다 공유하고 나면 제가 할 수 있는 걸 남들도 다 할 수 있는게 되잖아요. 원래 이제 시간은 좀 많이 걸 리겠죠. 자기가 하던 일이 아니니깐. 그래서 뭐 방어차원에서 그렇게 할 수 있지 않을까 생각도 드네요. 얘기하다 보니깐 지적 재산권 같은 경우는 우리나라에서 좀 희박하긴 하지만 보장이 되는 것 같기도 하고, 날로 먹으려는.[웃음] -N11

4.4. 관계 갈등 영역

관계 갈등 영역은 회사 내에서 상사 및 동료 간의 관계에 따른 스트레스 위험을 뜻한다. 1차 사업 설문조사에서는 남성 연구직 노동자들을 제외한 모든 직무에서 관계 갈등으로 인한 직무 스트레스가 전국 참고치보다 높게 나타났다. 이는 수직·수평으로 노동자를 통제하고 분할하는 남양연구소의 조직체계와 운영방식이 그대로 반영된 것으로 보인다. 때문에 집단적 경험과 문화를 더 많이 가지고 있는 생산직 노동자들에서조차 이 영역의 직무 스트레스가 높게 나타난 것으로 추측할 수 있다.

그런데 연구직 노동자들은 관계 갈등 문제를 강화하는 구조적 배경만큼이나 동료들에 대한 심리적 기대와 의지가 강력하게 작용하고 있는 것으로 보였다. 이들은 일상적인 업무량 과중과 책임을 직접 동료들과 나눌 수 없기 때문에 동료나 상사들로부터의 지지와 지원은 상당히 요원하며, 이런 점은 관계 갈등으로 인한 직무 스트레스를 악화시킬 수 있다. 그러나 이러한 고립 상태에도 불구하고 연구직 노동자들은 서로의 처지와 고충을 가족이나 다른 어느 누구보다 잘 이해해준다고 느끼는 듯 하다. 게다가 장시간 노동에 일상적으로 시달리고, 밀린 피로 때문에 변한 여가활동조차 하지 못하고 지내는 연구직 노동자들이 회사 바깥의 다른 사회적 관계를 맺을 기회는 그리 많지 않을 것이므로, 직장 바깥의 사회에 비하여 직장 안의 사회, 즉 동료들이야말로 유일하게 자신의 고충을 이해해줄 수 있는 존재일 수 있다. 이런 현실은 관계 갈등으로 인한 직무 스트레스를 완화시킬 여지를 만든다.

다만 여성 연구직 노동자들은 적은 인원이 광범위한 현장 곳곳에 흩어져 있어 여성 노동자로서의 고충과 갈등을 나누고 해소할 기회가 상대적으로 적고 고립될 위험이 크기 때문에 관계 갈등 영역의 직무 스트레스 위험이 전국 참고치와 거의 유사한 수준으로 나왔을 것이라고 생각해 볼 수 있다.

표 28. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 관계갈등

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
관계갈등	남	33.3	41.7	41.7	33.3	33.4
	여	41.7	-	37.5	41.7	33.4

- * 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).
- * 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.
- * 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

2차 사업의 심층면접조사에서는 관계 갈등 문제와 관련하여 다양한 노동자들의 경험과 인식을 물었다. 관계 갈등 영역에 해당하는 항목은 ‘나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다’, ‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다’, ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’, ‘직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다’ 등 네 가지이다.

표 29. 남양연구소 직무 스트레스 요인 17 - 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	107 6.41	51 5.98	12 6.12	0 0	170 6.25
그렇지않다	355 21.28	309 36.23	48 24.49	2 40	714 26.23
그렇다	1111 66.61	480 56.27	126 64.29	3 60	1720 63.19
매우그렇다	95 5.7	13 1.52	10 5.1	0 0	118 4.34
총합	1668	853	196	5	2722

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 32.48%, 연구직 중 27.69%, 생산직 중 42.21%, 일반직 중 30.61%였다.

이 결과를 바꾸어 말하면 연구직 노동자들은 열 명 중 일곱 명 정도, 생산직 노동자들은 여섯

명 정도가 자신의 상사로부터 업무에 도움을 받는다고 인식하고 있다. 이것은 워킹그룹 안에서 지시, 수행, 조율, 보고하도록 하면서 세부 업무에 따라 사수-부사수를 두어 일상 업무를 진행하는 남양연구소의 작업 체계와 관련 깊은 것으로 보인다.

물론 저 같은 경우에도 잘 모르면은 아무래도 그 인제 위에 인제 경험이 있으신 분들이 인제 제가 뭐 모르겠다 하면은 와서 잘 가르켜줘요, 그런 부분에 대해서는 그러니까 저는 인제 지금은 인제 거의 오퍼레이터를 하고 있지만은 기존에 그분들은 어찌보면은 기본적으로 다 알고 다른 일을 해야되는 사람들이거든요, 대신에 인제 저는 인제 숙련쪽으로 가는거고, 그 쪽은 기본적인 작동원리나 뭐 그런 부분을 인제 방향을 인제 잡아가는 그런 부분들이기 때문에 어차피 제가 모르는 부분은 이 작동법이나 또 아니면은 뭐를 해야되는데 이거랑 뭘 할려면은 뭔가 반응을 시켜야 되는데 뭐 다른 약품을 써야되는데 뭐 이런 경우, 그런 부분일때 인제 뭐 여쭙보기도 하고 뭐. -N39

그러나 상사와의 침해한 갈등 사례도 적지 않다. 일상 업무에 대한 결정권을 그룹장들이 갖고 있는 만큼, 만에 하나 그룹장과의 관계가 틀어지면 심각한 스트레스를 일으킨다.

그룹장 2년 바뀔동안 겪었던 온갖 압박과 왕따, 압박감... 그때 제가 그때는 나름으로는 일을 못하는 거라고 생각했기 때문에 다 견뎠어요. 신입사원이 하는 일이 아닌 것도 그냥 몸으로 다 견뎌내고, 당시 그 그룹장이 인간적인거로 막...그런 게 제일 힘들었어요. -N02

비단 특별한 사건이 없더라도 그룹장이 평소 지나치게 일상을 통제하거나, 합리적이지 않은 기준으로 업무를 평가하고 지시하는 경우에도 관계 갈등 스트레스가 생길 수 있다.

내가 하는 일이 있고 오늘와서 처리해야될 중요한 사항인데 느닷없이 그 사람이 아프다고 못 나온다고하면 그 처리해야할 사람이 바로 누구겠습니까. 그 위에 그 분들 아니겠습니까. 그 업무처리에 대한 스트레스가 있을거고 군기 잡는다고 해야되나. 빠졌다고 해야되나. 그런 부분도 있겠죠. 그리고, 사실보면 눈치보는게 많아요. 아치에 통근버스 타고오잖아요. 그건 내가 늦고 싶어서 늦는것도 아니고 길이 막히다보면 늦는 경우가 있거든요. 그러다보면 늦게 들어오는 경우가 있거든요. 출근 시간 다 체크하니깐 기록은 다 남아있겠지만 그걸 다 알고 판단하는 사람은 별 없거든요. “이게, 늦게오네. 왜 자꾸 늦게오지” 이런 경우가 있거든요. 이걸 그렇게 생각할 필요가 없는거든요. 회사가 막말로 일할 사람은 조합원들 실어날라 가지고 들어오는건데 그런건 눈치를 줄 필요가 없는데 그런걸로 눈치를 주는 경우가 있어요. 그거 사람 잡는거죠. 그거 그것가지고 우리한테 불이익은 돌아오는건 아니겠지만 이용하자면 얼마든지 할수 있는거죠. -N28

보고서에 일단 내용을 보고 그담에 아 근데 요건 요렇게 되니 요고좀 색깔이나 이런걸 바꿔되겠다. 내용은 됐다 이래야되는데 일단 내용을 안보고 글자만 가지고 계속 몇 번을 왔다갔다 하다가 되는 암튼 좀 데코레이션을 가지고 너무 시간낭비가 많다 그다음에 그 일이 최초에 지시를 하게 되면은 인제 그 결국 저희가 연구직이나보니까 결국 보고서로 일이 시작해서 끝나게되는데 이 보고서를 들고 가면 최초에 시킨걸 다 해갔는데도 불구하고 아 그런데 이부분 요부분은 좀 요걸 좀 조사해서 넣으면 어떨까 일이 이렇게 앞으로 진행이 안되고 점점 옆으로만 퍼지는 그런게 많습니다. (...) 제가 봤을때는 이 지금 결국 중간자리 그룹장이 어.그룹장이 어떤 더 상위 관리자에게 보고하기위해서 인제 계속 자기가 작성을 안하니까 뭐 어차피 내가 안하니까 너가 이것도 해보고 저것도 해봐라 이런 생각인것 같은데 제가 봤을때는 이 최상위 관리자들 만약에 중간에서 이려고 있다면은 당장 뭐하는 짓이나고 그만두라고 할 그런 불합리한 것이라는거죠, 아무튼 중간관리자의 어떤 그.중간에 끼가지고 좀. 잘해보자 잘보이려는 이런 용도로 상당히 불합리한거죠 -N48

표 30. 남양연구소 직무 스트레스 요인 18 - 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	34 2.03	22 2.58	8 4.12	1 20	65 2.39
그렇지않다	253 15.14	156 18.27	39 20.1	0 0	448 16.45
그렇다	1271 76.06	645 75.53	139 71.65	4 80	2059 75.59
매우그렇다	113 6.76	31 3.63	8 4.12	0 0	152 5.58
총합	1671	854	194	5	2724

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 18.84%, 연구직 중 17.17%, 생산직 중 20.85%, 일반직 중 24.22%였다.

일을 하던 중에 난제에 부딪히거나, 업무를 누군가에게 부탁하거나 나누어야 할 경우에 남양연구소 노동자들은 같은 팀이나 워킹그룹 안에서 일하는 동료들에게 절대적으로 의존할 수밖에 없다. 또한 원가절감이나 특허 등 각종 평가와 경쟁은 주로 팀, 실, 센터 사이에서 이루어지며 같은 팀이나 워킹그룹 내부에서 이루어지는 것이 아니므로 일정 수준에서 공동 운명체와 같은 분위기가 조성되어 있는 것인지도 모른다. 다만 일반직 노동자들의 경우, 상당수가 혼자서 업무

를 처리하기 때문에 상대적으로 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받는 일이 적은 것이 분석 결과에 반영된 것으로 보인다.

옆에 동료들한테 물어보죠. 어차피 시스템 설계하는 건 비슷하니까, 옛날에 이런 과거에 문제가 있으면 이거 어떻게 풀었냐 하면, 물어가면서 그렇게 풀죠. -N17

우리 부서는 그렇습니다. 아파도 와서 회사에 있어야지. 전화로 업무처리하는거 별로 안좋아하는 사람이 있습니다. 다 그런건 아닌데요. 그중에 몇분 있습니다. 팀의 분위기가 아니겠습니까만은 정말 힘들면 출근 못하는거잖아요. 유선으로 업무처리할수 있어야 되거든요. 눈치보는 경우가 있습니다. 지금 보면 네. 제 동료가 고생하는거죠. 내가 않나오면 “1818” 하면서 처리하는거죠. “아, 이거 모르는데 이것도 모르는데” 이러면서 혼자 킁킁 대면서 하기는 해요. 못하는게 어디 있겠습니까. 그렇게 문제가 되면 사람들이 싫어하겠죠. 갑자기 아파서 출근 못하게되면 말로는 “그래, 그러니까 쉬어라” 그러는데 쉬는 사람도 별로 맘 편하지 않고요. 그때는 정말 동료한테 미안하죠. 윗사람한테 미안한것 보다는 동료한테 미안하죠. 그래서 잘 안써죠. 몸 아프면 안되죠. -N28

을 해가지고 일이 참~ 이것만 내일이다 카고 선을 그어버리면은 일에대해가지고 자기가 뭐더라 일에대해가지고 내일만 하고 이렇게 하고 딱 끊는다 카는 그 자체가 힘이들다 이거지 다 인간성이 있기 때문에 그래서 내일이다 카면 내일만 딱 하면은 뭐 쪼매 좀 나이가 좀 있어서 카지만은 그래도 어느정도 버틸수있을 정도로 그런것예요 그런데 인자 연관성이 있다보니까 계속적으로 하다보면은 좀 뭐더라 무리가 올수 있다 이거지, 주어진 일에 자기가 주어진 일을 선을 명확하게 끊고 살지는 못 한다고 회사상에 그게 최고의 뭐더라 좀 그런것예요 -N41

표 31. 남양연구소 직무 스트레스 요인 19 - 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	54 3.24	20 2.34	14 7.14	0 0	88 3.23
그렇지않다	305 18.29	256 29.91	42 21.43	0 0	603 22.13
그렇다	1217 72.96	562 65.65	133 67.86	5 100	1917 70.35
매우그렇다	92 5.52	18 2.1	7 3.57	0 0	117 4.29
총합	1668	856	196	5	2725

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

표 32. 남양연구소 직무 스트레스 요인 20 - 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료의 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	32 1.92	15 1.75	4 2.04	0 0	51 1.87
그렇지않다	153 9.16	154 17.99	23 11.73	0 0	330 12.1
그렇다	1343 80.42	655 76.52	158 80.61	5 100	2161 79.24
매우그렇다	142 8.5	32 3.74	11 5.61	0 0	185 6.78
총합	1670	856	196	5	2727

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 25.36%, 연구직 중 21.53%, 생산직 중 32.25%, 일반직 중 28.57%였다. ‘직장생활의 고충을 함께 나눌 동료의 있다’라는 항목도 이와 비슷한 양상을 보여, ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 13.97%, 연구직 중 11.08%, 생산직 중 19.74%, 일반직 중 13.77%였다. 전체적으로 남양연구소 노동자들은 직장에서 서로 이해하고 고충을 나누는 존재가 없을 때 생기는 고립감과 스트레스 위험은 상당히 낮은 편이다.

비슷한 또래의 업무 때문에 엮이는 것 같아요. 업무가 제가 도어를 하면 앞에 뭐 후드를 하시든지 뒷문을 하시던지 이런 분들하고 이제 업무가 비슷하니까 네.. 그걸 묶어 봤거든요 다 비슷하다고 아 예 차 바닥 이런 분들은 따로 계시니까 서로 소개팅도 시켜주고 스타도 하고 가족이죠 가족. 하루 열 몇시간씩 같이 있는데 뭐 -N01

제가 출산휴가 썼다가 갑자기 목요일날, 수요일날 저녁부터 진통을 시작해가지고 목요일날 저녁 늦게 낳았어요. 근데 제가 지금 하고 있는 일이 막바지 이제 거의 마무리 단계였거든요. 일이 대개 많았어요. 그랬는데 같이 일하시는 분들이 그거 신경쓰지 말고 집안일에만 해라 이래갖고 어떻게 해가지고 저 빈자리 메꿔주고 그다음에 병실에 저도 기대도 안하고 있었는데 화환 딱 보내주고 그러더라고요. 출산을 축하합니다. 그러가지고, 그렇게 소소하게 신경써주고 그러는 같이 일하는 동료분들이 있어가지고 참 좋은 것 같아요. 그리고 일 끝나고 갔을때 참 수고했다 고 이렇게 서로 다독여주는 분위기라든지. 그리고 무슨 일 터졌을 때 진짜 자기 일처럼 발벗고 나서주는 사람도 있고. 동료들이나 후배들이나 있어서 좋은 것 같아요. 옆에 동기들이나 같이 일하시는 분들 없으면은 참 힘들었을 것 같아요. -N11

그러나 심층면접조사 참여자들 중 일부는 자의에 의해서건 타의에 의해서건 고립된 상태로 지내는 경우도 있다. 아래 사례는 극심한 갈등을 겪은 적이 있는데다가 평상시 일에 찌들어 지내기 때문에 동료 노동자들과의 관계 맺기를 원하지도 않고 가능하지도 않다고 말하는 노동자의 이야기다.

시간도 없고 또 회사의 분위기가.. 또 이 회사에서 제일 아쉬운게 퇴근버스를 안타게 되면 집에 가기 너무 힘들니까. 집에 가는데 한 2시간 걸렸다... 퇴근버스를 포기하면서까지 뭘 할수도 없는 거예요. 직장동료나 회사사람들과의 이런 유대가 없죠. (...) 가는 것도 눈치보이고 하고, 뭘 할 수도 없고, 주말에 전화하는거, 회사사람들하고는 거의 그 정도로.. 회사사람들이랑 뭘 하고싶지도 않죠. -N02

4.5. 직무불안정 영역

직무불안정 영역은 현재 자신의 직업이나 직무의 불안정성이나, 이후 다른 자신의 직무를 가지고 새로운 일자리를 구할 수 있는 기회의 불안정성을 뜻한다. 1차 사업 설문 조사 당시 남성이나 여성 모두 전국 참고치와 유사한 수준이었으나, 생산직 남성 노동자들과 일반직 여성 노동자들의 경우 전국 참고치보다 높은 수준의 직무 스트레스 요인을 보였다. 생산직 노동자들에서 직무불안정으로 인한 스트레스 위험이 큰 배경에는 이들이 다른 직무 노동자들에 비하여 나이가 많다는 점도 크게 작용할 것으로 추측했다.

표 33. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 직무불안정

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
직무불안정	남	50.0	55.6	50.0	50.0	50.1
	여	44.4	-	55.6	50.0	50.1

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

직무 불안정 영역에 해당하는 문항으로는 ‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’, ‘현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다’, ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’, ‘나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다’, ‘앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다’, ‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’ 등 일곱 가지가 있다. 각각에 대한 추가 분석 결과는 다음과 같다.

표 34. 남양연구소 직무 스트레스 요인 21 - 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	81 4.88	208 24.41	20 10.2	0 0	309 11.39
그렇지않다	854 51.41	532 62.44	113 57.65	2 40	1501 55.31
그렇다	650 39.13	107 12.56	57 29.08	2 40	816 30.07
매우그렇다	76 4.58	5 0.59	6 3.06	1 20	88 3.24
총합	1661	852	196	5	2714

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 혹은 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 66.7%, 연구직 중 56.29%, 생산직 중 86.85%, 일반직 중 67.85%였다.

심층면접조사에 참여한 노동자들에게 ‘이 회사에서 가장 마음에 드는 점’ 혹은 ‘이 회사의 장점’을 무엇이라고 생각하는지 물었을 때, 노동자들이 주로 꼽은 것들은 자부심을 가질 만한 국내 최대의 자동차 연구소라는 점, 강력한 노동조합이 있고 복지나 임금 수준 등이 상대적으로 높다는 점 등을 꼽았다. 아예 적성에 맞지 않는다고 느끼는 것이 아닌 바에야, 국내에 비교 대상이 거의 없는 남양연구소의 특성 상 ‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’라고 생각하기란 쉽지 않을 것이다. 특히 평균 40대 초, 중반인 생산직 노동자들 중에서 이만한 일터를 새롭게 찾을 가능성이 많지 않은 것은 어찌보면 당연한 결과일지 모른다.

일단 자동차에 관심이 많은 사람은 밖으로 나가기전에 여기서 신차를 많이 볼수가 있잖아요 그게 좋은거 같고 그리고 음 자기가 자동차에 대해서 관심만 있다고 하면은 얼마든지 모든 부분에 대해서 자료를 빨리 받아볼수 있다는 거 쉽게 말해서 욕심만 내면은 얼마든지 그 만능적인 엔지니어가 가능하다는게 남양연구소인것 같어요 왜냐하면은 공장같은경우에도 물론 정비같은 건 알겠지만 그 틀내에서 자료는 가능하지만은 국제적으로 그 경쟁업체나 이런쪽에서 자료받아 내는거는 쉽지가 않거든요 근대 아무래도 동향이나 여러가지 뭐 자동차에 대한 이래적인 부분을 알려면은 아무래도 많이 봐야되잖아요 많이 느끼고 그런 시야적인 부분이 남양이 더많은것 같아요 그리고 정보자료실

이러는게 있어가지고 또 저희가 요구하면은 또 도서적인 도서나 뭐여러가지 뭐 책자 이런것도 구하면 구할수도 있고 -N39

일반직 노동자나 연구직 노동자들도 비슷한 내용을 이 회사의 장점으로 거론하였다.

우리나라에서 제가 일단 국제적으로까지는 생각 못해봤지만, 우리나라에서 이 차량개발 하는데 이런 프로세스, 이런 프로세스 자체도 일본, 일본 도요타 사의 프로세스를 많이 따온 거지만, 이런 프로세스 자체를 따오고 적용할 수 있다는게 우리 회사만이 할 수 있는게 아닌가. 어떤 규모라든지 그런면에서 지원이 돼있기 때문에. -N20

기계공학과 다니는 사람이면 다 들어 오고 싶어하는 직장이고요, 그리고 어떤 전 첨에 교수님 추천 해주셔가지고 다른 자동차 회사에 들어 왔었는데 거기 있을 때도 현대는 한번 가보고 싶은 생각이 있었고 어떻게 기회가 되가지고 현대까지 왔고 그래가지고 다른 그 업무적인 거 빼고 그냥 어떤 회사 이름으로 보면은 자부심은 있거든요, 현대자동차에 다닌다는 자부심은 그리고 다른 사람들도 그런식으로 생각은 해주고 현대자동차 다닌다고 하면은 그래도 아 그래도 괜찮은데 다니는구나 그렇게 얘기는 해주고 하니깐. -N14

그러나 어떤 노동자들은 ‘마지못해 일하고 있을 뿐’이라는 식의 반응을 보이기도 했다.

그냥... 그런 바램밖에 없어요, 그냥 뭐 다들 비슷할꺼예요, 좋아서 하고있는 거보다는, 딱거하자니 할꺼도 없고, 협력사 가자니 그것도 싫고 쪽팔리고, 공사가자니 공사도 뭐 그렇고. -N02

위험부담이 많고 그런 직장이 대기업, 보통 일반 대기업치고 그렇게 하지 않는 직장이 없으니까 공무원이라던가 주로 이런대로 가야하잖아요, 그런 경우 준비기간이 많이 필요하잖아요, 그래서 쉽게 못 옮기는것 같아요. -N26

표 35. 남양연구소 직무 스트레스 요인 22 - 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	105 6.32	284 33.26	27 13.78	0 0	416 15.32
그렇지않다	962 57.92	536 62.76	113 57.65	2 40	1613 59.39
그렇다	535 32.21	32 3.75	52 26.53	1 20	620 22.83
매우그렇다	59 3.55	2 0.23	4 2.04	2 40	67 2.47
총합	1661	854	196	5	2716

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 74.71%, 연구직 중 64.24%, 생산직 중 96.02%, 일반직 중 71.43%로 나타났다.

생산직 노동자 절대 다수는 현재 수준만큼의 직장을 구할 수 없을 것으로 생각하고 있다. 그렇다면 이들은 남양연구소의 ‘현재 수준’에 대해 과연 어떤 장점을 느끼고 경험해온 것일까. 심층 면접조사에 참여한 생산직 노동자들은 ‘20년간 쌓인 경험과 노하우’, ‘자동차에 대해 많은 정보와 경험을 쌓을 수 있는 여건’, ‘노동조합의 존재와 그로 인한 임금, 복지, 고용보장’, ‘회사에 대한 자부심’ 등을 꼽고 있다.

N_21_108 @ [웃음] 20년동안 한 일을 했으면 좋으니깐 한거니깐 내가 뭐 좋은 일 하면서 물론 먹고 살기 위해서 하는 일이지만, 내가 할 수 있는 일 하면서 회사다닐 수 있다는게. 이 일 또 체질적으로도 몸에 맞고, 이 일을 좋아하니깐. 20년동안 있었겠죠. 나름대로 또 일을 하면서 보며은 계속 반복된 일을 20년동안 하다보니깐 노하우라고 해야 하나, 보면 그게 뭐 남들은 경험이 많 이 쌓이다보니깐 같은 일을 해도 경험이 많이 쌓이다보면 남들도 다 할 줄 아는거지만, 남들은 다 3일 걸릴 때 나는 하루만에 할 수도 있는거고, 경험이 풍부하니깐 그게 복이죠.

N_39_416 @ 음 그 일단 자동차에 관심이 많은 사람은 밖으로 나가기전에 여기서 신차를 많이 볼수가 있잖아요 그게 좋은거 같고 그리고 음 자기가 자동차에 대해서 관심만 있다고 하면은 얼마든지 모든 부분에 대해서 자료를 빨리 받아낼수 있다는 거 쉽게 말해서 욕심만 내면은 얼마든지 그 만능적인 엔지니어가 가능하다는게 남양연구소인것 같어요 왜냐하면은 공장같은경우에도 물론 정비같은 건 알겠지만, 그들내에서 자료는 가능하지만은 국제적으로 그 경쟁업체나 이런쪽에서 자

료받아 내는거는 쉽지가 않거든요 근대 아무래도 동향이나 여러가지 뭐 자동차에 대한 이래적인 부분을 알려면은 아무래도 많이 봐야되잖아요 많이 느끼고 그런 시야적인 부분이 남양이 더많은것 같아요 그리고 정보자료실이라는게 있어가지고 또 저희가 요구하면은 또 도서적인 도서나 뭐여러 가지 뭐 책자 이런것도 구하면 구할수도 있고, 그리고 또 저같은 경우에는 또 그 주위에 보면은 다 학력이 높은 사람들이잖아요 때에 따라 뭐 열등감으로 인해서가지고 스트레스를 받을수 있는건데 근대 반대로 오히려 제가 항상 노력하게끔 발판이 되는 경우도 있거든요 왜냐하면은 너무 뒤쳐져도 안되는 거잖아요 최소한 기본적인건 따라가줘야 되는거고 쉽게말해서 그 환경이 그렇게 잡혀있으니깐 뭐 그냥 퍼지지는 않죠 사람이

N_40_348 @ 노조가 있는거요 조합이 있는거, 또 월급잘나오잖아요 끊기는게 없잖아요 [웃음] 만나오면 어떻게해, 그게 왜? 좋으나 그러면 삼성같은 경우를 예를 들면은 조합이 이제 없잖아요 유령조합인가? 있긴 있는데 그사람들은 머 내가 아는 사람들은 거의 그러다고요 만40세 넘으면은 거의 생산직에서는 거의 나간다고 봐야 한다고 거의 살아남는 사람들은 한두명이 되는데요 관리자 쪽이나 사람 빼고는 그니까 그사람들은 정년이 거의 없잖아요 우리같은 경우에는 그래도 어쨌거나 정년이 보장받을수 있으니까

N_41_126 @ 회사에서 가장 마음에 드는것도, 것도 하나의 자부심이 짱아요, 요번에 몇일전에 한국경제 신문을 보니까 우리나라에서 최고로 기여도가 매출액하고 순이익하고 여러 가지 모든걸 종합적으로 해가지고 현대자동차가 5위더라구요 1위가 삼성전자고 2위가 포스코 3위가 뭔가 모르겠어요 한국전력인가? 5위가 현대 자동차, 현대자동차가 그정도 대한민국에서 꼭 필요한 회사고 그런거 했을때 자부심도 느끼고 일을 좀 더 열심히 해가지고 더 잘해야 되겠다 그런생각도 좀 들고 그래요

N_42_220 @ 마음에 드는점은 노동조합이 좀 힘이 있으니까는 이게 최고 마음에 들고 조금 뭐 저 생각으로도 노동조합이 너무 힘이 세버리면은 그것도 마이너스라고 생각을 하고 결국 회사하고 균등하게 그런 식으로 지금 이렇게

연구직 노동자들의 경우 똑같은 질문에 대해 ‘추진력’, ‘한국을 대표하는 자동차회사라는 자부심’, ‘동료들의 인간애’, ‘환경, 복지, 처우’, ‘노동조합의 존재’ 등을 꼽았다.

N_01_230 @ 회사... 가장 맘에 드는거는 어... 뭐라 얘기해야 하나... 딱 방향을 잡으면 뒤를 돌아보지 않고 가는 것, 이걸 가장 세계 어디 내놓아도 괘찮을 경영이라 생각합니다. 예를 들어서 작년에 이한다 그러면 온 회사가 다 모여서 이하는 거예요. 사실 이거 쉽지 않거든요, 반발도 할 수 있고, 안된다고 얘기할 수 있는데, 회사 분위기가 그런지 몰라도 한번 하면 결정되면 무조건 하는 거예요, 추진력이 있고 그때는 회사가 방향이 하나 딱 잡히니깐 너무 좋더라고요, 일하기도,

N_02_255 @ 뭐...현대자동차 하면 알아주는... 말이 자동차회사지, 한국자동차회사잖아요, 길바닥에 나가다보면 안볼려고 해도 볼 수밖에 없잖아요, 자동차회사라는건 애착이 가고 좋은데,

N_11_067 @ 소소하게 신경써주고 그러는 같이 일하는 동료분들이 있어가지고 참 좋은 것 같아요, 그리고 일 끝나고 갔을때 참 수고했다 고 이렇게 서로 다독여주는 분위기라든지, 그리고 무슨

일 터졌을 때 진짜 자기 일처럼 발벗고 나서주는 사람도 있고, 동료들이나 후배들이나 있어서 좋은 것 같아요. 옆에 동기들이나 같이 일하시는 분들 없었으면은 참 힘들었을 것 같아요.

N_12_472 @ 기억이... 생각이 잘 안나는데, 사람들, 팀 동료 사람들 하고 좋은 사람들 안 것 빼고는 업무..

N_14_199 @ 일단은 예전부터 대학 다니면서 부터는 거의 다른 사람도 어떤 기계공학과 다니는 사람이면 다 들어 오고 싶은하는 직장 이고요, 그리고 어떤 전 첨에 교수님 추천 해주셔가지고 쌍용에 들어 왔었는데 이제 쌍용에 있을 때도 현대는 한번 가보고 싶은 생각이 있었고 어떻게 기회가 되가지고 현대까지 왔고 그래가지고 다른 그 업무적인 거 빼고 그냥 어떤 회사 이름으로 보면은 자부심은 있거든요, 현대자동차에 다닌다는 자부심은 그리고 다른 사람들도 그런식으로 생각을 해주고 현대자동차 다닌다고 하면은 그래도 아 그래도 괜찮은데 다니는구나 그렇게 얘기는 해주고 하니깐 그리고 좋은 점 같은 경우는 뭐 복지혜택이 아무래도 대기업 이다 보니까 좀 상당히 많거든요, 그런것도 괜찮고 의료비 지원 되는거 뿐만 아니라 동호회 지원도 상당히 많이 되는거 같고요.

N_17_274 @ 점심 때 제가 사우나를 이용하는데, 사우나에 있는게 대개 좋아요. 또 좋은게.. 밥이 수요일날 좀 잘 나오는 것 같아요.

N_22_294 @ 공기가 좋고, 흠.....공기가 좋고, 다음은 뭐 그나마 이제 근무시간에 자기가 원하는 때 설수가 있는 그런게 있죠. 왜냐하면은 컨베어 벨트나 이런데 매달려서 일을 하면 정해진 시간에 기계적으로 쉬어야 되지만, 여기는 그나마 이제 컴퓨터 안에서만큼은 자율적으로 일을 할 수 있다는 그게 있어요.

N_23_109 @ 어떤 업무프로세스들이 정확히 갖춰져있어서 신차 개발할 때 그런 프로세스만 밟아가면 문제가 없게끔 그런 식으로 딱 업무프로세스가 정확히 정립이 되어 있는게 굉장히 장점인 것 같습니다. GM대우는 그런게 안돼있는 것 같더라고요, 일단 월급이 많고요, 월급이 많고, 그다음에...퇴근 시간은 저희가 좀 늦는 것 같고요, 그쪽보다. 출퇴근 시간은, 그쪽은 일단 회사가 서울 근방에 있다보니깐 저희보다는 출퇴근이 저희보다는 자유롭고요, 복지는 뭐 거의 비슷한 것 같습니다. 그런데 그쪽이 차를 좀 많이 할인해주죠.

N_24_184 @ 마음에 드는거, 아 쉬는 날이 많은게 좋죠. 예, 법정 공휴일하다가 이렇게 확실하게 챙겨주고, 식목일같은 경우도 노조와 합의 통해서 쉬는날은 확실히 챙겨주니까.

N_27_146 @ 주로 사람들이 괜찮거든요, 저희 워킹그룹뿐 아니라 팀장이랑 분위기 자체가, 저희 쪽은 좀 자유스럽거든요. 윗 쪽 눈치를 앓봐도 되니까.

N_28_072 @ 사실, 대기업이니까 내세울건 있죠, 사실 그것 하나는 상당히 좋습니다. 누구나 인정해주고 좋은데 다니는구나 인정해 주니까 상당히 좋고요.

N_37_094 @ 남양에 와서요 너무나 환경이 좋아요 근무조건이 아마 우리나라에 이렇게 좋은 환경 근무환경이 이렇게 좋은데가 없을걸요 일단 근무환경 좋고 여름에 따듯하고 아니 여름에 시원하고 겨울에 반팔에 반팔입고 따듯하고 그다음에 뭐 우리저기 뭐라고 해야되나요 중앙에 있는 저거 저걸 뭐라고 해야되나요 정원이라고 해야되나 뭐라고 해야되나 공원이요 녹지 저렇게 되었는데도 없고 솔직히 여기 소나무숲 이렇게 해가지고 정원도 좋고 그다음에 뭐 일단 여기와서 풍요롭잖아요 뭐 의무실에 와도 예전에는 의무실에 가면은 뭐 약이나 발라주고 이런데 의료실 장비 다되었

고 직원들위해서 할수 있는 편의시설 김라지움에서 헬스도 할수 있고 여러가지 뭐 조건은 좋지 않습니까 환경은 근무 환경으로써는 아마 전 뭐 이런데 이상을 보지를 못해서 그런지 모르지만은 만 이 만족하고 있습니다.

N_43_074 @ 일단은 시험팀이라는 특징이 있어서 그런데 차를 부담없이 타볼수 있다 물론이제 스스로의 의지가 있어야 되겠지만 그런건 가끔 답답할 때 시험장 주행을 한번 해본다거나 물론 그것도 사실 평가자 입장에서는 그것도 일이거든요 어떻게 보면 그런 경험이니까 노면주행이라든지 경험이 근데 어쨌든 밖으로 나갈수 있다라는 장점 사무실이 아닌 밖으로 스트레스를 받을때라도 밖으로 시험장에 한번 나갈수 있다. 사실 넓잖아요 나가면 그런장점이 있는것 같습니다.

N_45_146 @ 차가 잘 팔리니까 그리고 이제 아까도 말씀드렸지만 IQS 라는 어떤 품질지수가 올라가니까 그런거로 인해서 좋죠. 회사는 계속 또 커져가고, 근까.

N_48_173 @ 이.그나마 상대적으로 그.휴일이 탄 기업에 비해서 많다 물론 더많은 데는 있을건데 상대적으로 좀 평균이상이다 전 이렇게 보고 있구요 아..그담에..어..경쟁이 대기업치고는 적은것 같습니다 노동조합의 영향이 있는것 같은데요 뭐 월급 연봉제만 해도 삼성은 이제 고 가에 따라서 차등이고 저하는 월급제로 다 일괄적용이고 뭐.어떤 그런부분 어..좀.상대적으로 평등한게 좀 많습니다 다른데 비해서 그런게 좀 마음에 들어요 이것도 결국에는 노동조합이 있어서 가능하더라는 인식이 있구요 그래서 뭐 더욱더 노동조합의 관심을 가졌다.

일반직 노동자들은 면접조사에 많이 참여하지 못하였으나, ‘자부심’, ‘빠른 승진’, ‘젊고 참신한 분위기’ 등을 꼽았다.

N_36_106 @ 맘에 드는점 그러니까 이야기했듯이 주변에서 현대차 이야기를 많이하고 내가 현대차를 다니고 있고 남양연구소를 다니고 있고 그런 부분에 있어서 자부심이 있고 자랑스럽고 남양연구소는 각 공장에 비해서는 잔급이 굉장히 빨라요. 여긴 또 오토 승진이어야 가지고 보면 공장에 가보면 나이드신 승진이 상당히 누락된 사람들이 많아요. 거기에 해서 남양연구소는 젊은 사람들이 많고 여기와서 그런 공장에 비해서는 분위기는 틀려요. 젊은 사람들이 많다보니까 사고하는것이 나이 먹은 사람들을 노땅이라고 하잖아요. 참신한 아이디어들이 많이 나와요. 그런 부분이 공장하고 차이점이라고 할수 있습니다.

표 36. 남양연구소 직무 스트레스 요인 23 - 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	67 4.03	46 5.39	6 3.06	0 0	119 4.38
그렇지않다	853 51.29	488 57.21	103 52.55	2 40	1446 53.22
그렇다	633 38.06	278 32.59	71 36.22	2 40	984 36.22
매우그렇다	110 6.61	41 4.81	16 8.16	1 20	168 6.18
총합	1663	853	196	5	2717

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 42.4%, 연구직 중 44.67%, 생산직 중 37.4%, 일반직 중 44.38%로 나타났다.

표 37. 남양연구소 직무 스트레스 요인 24 - 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	247 14.83	88 10.4	28 14.29	0 0	363 13.38
그렇지않다	1085 65.13	557 65.84	126 64.29	3 60	1771 65.28
그렇다	305 18.31	192 22.7	39 19.9	2 40	538 19.83
매우그렇다	29 1.74	9 1.06	3 1.53	0 0	41 1.51
총합	1666	846	196	5	2713

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 78.66%, 연구직 중 79.96%, 생산직 중 76.24%, 일반직

중 74.58%로 나타나 모든 직군에서 고르게 실직 또는 해고의 불안이 스트레스로 작용하고 있음을 알 수 있다.

남양연구소 노동자들은 대부분 과장으로 승진하는 순간 언제든지 ‘노란 봉투’를 받아들지도 모른다고 생각한다. 그리고 노동조합의 보호가 매우 중요한 방어책이라고 믿고 있다. 그래서 승진을 원하지 않거나, 승진을 하더라도 과장급 까지는 노동조합의 조합원 자격이 유지되면 좋겠다는 의견이 다수를 이루는 것 같다.

N_14_271 @ 네. 제가 처음에 입사했을 때 2005년도 말고 2006년도 초에 그때 저희팀에 노란 봉투가 2개 날라왔거든요. 그래서 과장 한명 나가시고 차장 한명은 나가셨어야 되는데 워낙 인맥이 좋으셔서가지고 다른데서 데려가셨거든요. 다른팀에서 끌고 가시더라고요. 임원수준에서 이렇게 해가지고 데려가시더라고요. 그 노란봉투 나오는거 한번 보니깐, 아썩, 이렇게 있구나. 그걸 딱 보니깐, 또 고과에 따라가지고 과장 이상인 분들에게는 대리보다 못받는 월급 못받는 분들도 계시더라고요. 그런 분들 눈치 보면은 힘들어 하시더라고요. 나가야되나, 말아야 되나. 근데 제가 그런 상황이 안될법도 없는 거고, 그럴 수도 있는 거고 그런 상황에서 제가 어떻게 판단할지 아직 못느껴봤으니깐 모르겠고 그렇게 안되기 위해서 좀 잘 해야될 것 같은 한데 모르죠. 언제 그때가 왔을때 어떤 상황이 될지, 제가. 그런 거에 대한 불안감은 항상 있죠. 그렇게 인정도 못받으면서 그렇게 오래있어야 될지. 그런거에 대한 판단도, 그때, 그런 상황의 경우에는 해봐야 될 것 같고, 그래도 지금은 아직 조합원이고 그런건 아직 저한테까지 느낌이 안오니깐, 좀 있을 수 있으면 오랫동안 있어 봐야겠다 그런 생각 가지고 있는데, 나중에는 모르겠어요. 일단 저 내년에 진급 대상인데 그때 됐을 때 진급되가지고 과장 달면은 어떻게 될지가.. 그건 잘.. 그때 되보가지고 생각을 해봐야겠쥬.

N_02_375 @ 옛날에 지금 차장 과장들, 순진한 사람들이나 하지, 요즘 세대에 그런 거 하고싶은 사람 없어요. 그.. 올라가서 증역 하나 되볼려구요?[웃음] 누가 미쳤다고 증역되요. 될 가능성도 없는건데.

N_22_426 @ 느껴지죠. 보니깐, 과장들 사이에서는 그게 봉투받고 나갔다 이런 사람도 있고, 계시죠. 그리고 ...

N_29_182 @ 뭐 다른 회사들도 명예퇴직 받거나 이러듯이 뭐 50대 이상되면 받아서 하고 있는 피크제하고 이런데 그런 거에서 좀 걸리지 않겠나. 결혼을 늦게한 사람들은 아직까지 애들도 작고 이런데 정년까지 가야 애들을 키우겠다고 생각을 하는데 중간중간 회사에서 그런 정책을 발표할때 마다 불안해하는 마음은 있쥬.

N_40_398 @ 글세 모르겠어요, 외환위기처럼 또 그때 한번 오면은 그건 모르는 일이쥬

N_47_144 @ 지금은 제가 신입사원이어서 모르겠는데요, 선배님들 보면은 나중에 되면 힘들어지겠구나 라는 생각이 들거든요. 지금은 뭐 예전에는 진짜 노동조합이 밖에서 하면은 파업하는 자동차 회사라고 말을 하잖아요. 그때는 좀 고용이 안정된다고 싶었는데 지금은 그렇게 나서서 하려는 사람들이 드물다 보니깐. 그래서 나중에 되면 고용이 좀 불안해질 것 같아요. 지금은 그렇게 느끼는 건 없고요, 제가 지금 선배님들처럼 나이가 들었을 때, (아직까지는) 안정적이라고, 근데 연구

원들은 잘 모르겠지만, 현장직들은 안정적이라고 생각이 들어요.

그래서 어떤 노동자들은 불확실한 미래에 나름대로 대비를 하려 한다. 특히 진급이 곧 임금 인상인 동시에 고용불안으로 이어진다고 인식하고 있는 연구직 노동자들의 경우에는 영어 공부나 전공 공부, 그리고 때로는 전공 및 경력과 무관한 부동산, 재테크 등을 노후 대책이나 자기 개발이라고 부르며 준비하기도 한다.

N_01_022 @ 회사일에서 직접적으로 필요는 없는데 그래도 훗날에 필요할거 같아서...[웃음] 이 직을 할 경우에도 토익 점수가 필요하고 또 뭐, 주재원이나 이런 거 나갈 때도 영어 성적이 필요하니깐 제3국으로 가도 영어 성적이 필요로 하더라구요, 그래서 그쪽으로 많이 준비를 하지요, 차장님들까지도 공부를 많이 하고 있습니다. 회화나 토익 이쪽으로 많이 공부 하고 있습니다.

N_17_458 @ 네, 과장급 이상들은 그 노란 봉투 그렇게 돌리는 것도, 내가 봤을 때는 그렇게 계속하면 회사가 망하지 않을까 싶어. 내가 봐도, 내가 만약 그사람 입장이었어도 나는 설계도면뿐만 아니고, 나는 서버 자체를 훔쳐가지고 달아나가거나 날랐을 거예요. 그러니깐 너무 회사 입장에서 언론에 때리는데, 연구소 사람들 얘기는 그래 회사가 배신을 했는데 회사도 필요없다고 딱딱 자르는데, 그럼 우리가 회사를 상관없다, 어차피.

N_04_008 @ (퇴근 후에는) 이제 가끔 영어공부할 때도 있고 그 다음에 전공 서적을 볼 때도 있고.. 대부분은 요즘엔 재테크에 관심이 있어가지고 뭐 부동산 사이트나 이런 데 좀 읽어보고 그럽니다.

N_09_332 @ (재테크) 하죠, 당연히 하고요, 다 살기 위해서 미래를 위해서 다 하죠, 하면서 생활하니까 이제 부족하다는 거죠, 아예 안한다 그러면 미래에 대한 계획이 아예 없다 종신도 안하고 종신 보험도 없고 뭐 펀드도 안들어가고 뭐도 안한다하면 뭐 지금 150... 저 150 와이프 똑같이 받는다 치면 둘이 300이면 우리 기초 생활 대상자보단 많이 받아요, 살 수 있죠, 왜 못살아요? 살 수야 있죠, 그러면 돼요.

N_22_038 @ 8시부터 8시반까지 이제 영어공부를 하라고 자율적으로 저하같은 경우는 시간을 주는데요, 근데 저는 그 시간에 재테크를 합니다. 여러 가지 증권도 보고, 부동산도 보고 이런거 보죠, 보고... 뒤지기도 하고 투자도 하고 그러죠, 예.8시 반부터 10시까지 집중근무시간, 그시간에는 뭐 집중근무시간이라고 명기는 해놨는데 대부분 다들 자기 일, 평소 자기일 하시더라구요.

N_22_084 @ 집에 가면 뉴스를 보거나 아니면 자기개발을 하든가 아니면 (자기개발은 어떤 걸 하세요?) 재테크죠, 머, [웃음]공부는 뭐 부동산쪽 공부나, 주식쪽 공부를 따로.

N_27_168 @ 결혼하고 나니까 돈을 빨리 벌어야죠, 회사에서 꿈을 찾기는 힘들것 같고요, 회사 외적으로 개인적 공부를 한다든지 노후 대비를 해서 일을 찾아야죠, (회사 외적으로 꿈을 찾는다는 건 무슨 의미인지?) 다른 직장을 찾거나 노후대비를 위해서 재테크를 준비해야죠.

표 38. 남양연구소 직무 스트레스 요인 25 - 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	272 16.33	91 10.69	33 16.92	1 20	397 14.61
그렇지않다	1186 71.19	653 76.73	136 69.74	3 60	1978 72.8
그렇다	197 11.82	100 11.75	21 10.77	1 20	319 11.74
매우그렇다	11 0.66	7 0.82	5 2.56	0 0	23 0.85
총합	1666	851	195	5	2717

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다’라는 항목에 ‘매우 그렇다’ 혹은 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 12.59%, 연구직 중 12.48%, 생산직 중 12.57%, 일반직 중 13.33%였다. 앞의 문항에서 열 명 중 7~8명 꼴로 실직이나 해고의 두려움을 느끼고 있음을 알 수 있었으나, 남양연구소 노동자들은 적어도 앞으로 2년 안에 그런 일이 발생할 가능성은 낮으리라고 보는 것이다.

표 39. 남양연구소 직무 스트레스 요인 26 - 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(Ⓜ구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	96 5.77	39 4.59	10 5.13	0 0	145 5.35
그렇지않다	893 53.7	483 56.89	97 49.74	0 0	1473 54.31
그렇다	622 37.4	302 35.57	77 39.49	4 80	1005 37.06
매우그렇다	52 3.13	25 2.94	11 5.64	1 20	89 3.28
총합	1663	849	195	5	2712

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’라는 항목에 ‘매우 그렇다’ 혹은 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 40.34%, 연구직 중 40.53%, 생산직 중 38.51%, 일반직 중 45.13%였다.

심층면접조사에 참여한 어느 기혼 여성 일반직 노동자는 사무직 업무의 비정규직화가 상당 수준 진행됨에 따라 자신이 ‘구조조정 0순위’가 되지 않을까 불안감을 느끼고 있다.

여직원들은 자기 했던 업무, 한번 하면 그 업무 계속 하고 싶어 하는데 용역이 어찌고저찌고 하면서 업무를 바꾸려고 하는거에 다들 스트레스가 조금 있는 것 같아요. 옛날부터 사무를 없앨거라는 말을 자주 퍼뜨리니깐 나는 이 부서에 사무 직원인데 사무를 없앨거다 하면 자기 자리가 없어지는 것 같은 불안감이 있잖아요. 그러니깐 여직원들이 그거에 대해서 스트레스를 많이 받은 것 같아. 사무가 없어진다니깐 내 자리가 없어지니깐 그럼 나는 어디로 가야 하나. 그 어떤 업무를 또 줘야 되는데, 특별하게 업무 줄거는 글썽 연구원으로 들어온건 아닌데, 너 무슨 연구해 그런거 할 수는 없잖아요. 그런게 주일 것 같아. (...) (개인적으로는 제일 힘들었을 때는) IMF 지나면서 결혼한 유부녀들이 불리하다 그랬을 때가 조금 그러했었고, 여직원이니깐 불리하고 그런거는 없는 것 같아요. 지금 상태에서는 이제 막...정식여직원들이 점점 없어지니깐 글썽 오래 다닌 그거에 지금 회사에 무슨 일이 있으면 0순위인가, 그런거죠. 그런게 회사가 나빠지면 유부녀들이 일단은 좀 그 있잖아요. 1순위도 아니고, 0순위에 속하는. 실제로 0순위라고 생각을 해요. 여직원으로서도 제일 고참이고, 전체적인 현대자동차 거기서도 오래 다닌, 20년 넘게 다녔으면 오래 다닌거죠. 뭐. (필요없는 업무를 하고 있거나 그런 건 아니잖아요) 그런건 아니죠. 그런데 일단은 이런거 회사 뭐 나쁘게 돌아갈 때는 일단은 근속 오래된게 우선이니깐, 내가 여기에 필요없는 그런 일을 하고 있어서 그런게 아니라. -N102

4.6. 조직체계 영역

조직체계 영역은 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 결여, 승진가능성, 직위 부적합 등과 관련된 직무 스트레스 위험요인들을 포괄한다.

1996년 팀 체계로 개편한 이후 남양연구소는 센터-실-팀-워킹그룹의 체계로 운영되고 있다. 그룹장은 설계 파트의 경우 차장급이, 시험 파트의 경우 부장급이 맡고 있으며, 워킹그룹 안에서 업무 지시 뿐 아니라 일상적인 근태관리나 고과권을 비롯한 절대적인 권력을 갖는다. 따라서 그룹장의 성향에 따라 그룹의 일상적인 업무 수행이나 분위기는 천차만별이다. 또한 이들 그룹장들에 대해 팀장(부장 또는 이사대우 이상)이, 팀장들에 대해 실장(이사 이상)이, 실장들에 대해 센터장(전무 이상 부사장급)들이 각각 막강한 영향력을 미치고 있기 때문에, 워킹 그룹의 상황을 면밀하게 알지 못하는 센터장의 말 한마디가 센터 안의 전체 노동자들의 일상을 좌지우지 하는 ‘나비효과’를 가져오곤 한다.

조직체계와 관련한 직무 스트레스는 남양연구소 내 모든 성별과 모든 직무의 노동자들에서 전국 참고치에 비해 높게 나타났다. 남성에 비하여 여성 노동자들이 더 높은 직무 스트레스 위험을 보이는데, 같은 성별의 노동자들 내에서 직무별 차이는 없었다. 이런 결과는 현대자동차 남양연구소의 조직 구조나 조직 운영 방식이 모든 노동자들에게 예외없이 직무 스트레스 위험을 높이고 있으므로, 획기적인 변화가 필요하다는 것을 의미한다.

표 40. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 조직체계

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
조직체계	남	57.1	57.1	57.1	57.1	52.4
	여	61.9	-	61.9	61.9	52.4

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

이 영역에 해당하는 문항에는 ‘우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다’, ‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다’, ‘우

리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다’, ‘근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다’, ‘일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다’, ‘나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다’, ‘나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다’ 등이 있다. 다음은 각 문항별 재분석 결과이다.

표 41. 남양연구소 직무 스트레스 요인 27 - 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	204 12.37	146 17.34	31 16.06	1 20	382 14.21
그렇지않다	863 52.33	459 54.51	104 53.89	4 80	1430 53.18
그렇다	577 34.99	232 27.55	56 29.02	0 0	865 32.17
매우그렇다	5 0.3	5 0.59	2 1.04	0 0	12 0.45
총합	1649	842	193	5	2689

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 67.39%, 연구직 중 64.7%, 생산직 중 71.85%, 일반직 중 69.95%였다.

이와 관련한 문제점들로 적성이나 능력과 관계없는 마구잡이식 업무 배치, 공평하지 않은 업무 분배, 다분히 관리와 통제를 위한 업무 조직 등이 지적되고 있다.

N_01_250 @ 제가 판단하기로는 주위에 견제를 하는거죠. 네 이놈은 확실히 보이니까.. 회사에서 확실히 키우는게 보이니까 제 워나 아님 그룹장에서 견제 들어가는거죠. 이런 애길 해도 되는지 모르겠지만 제가 보기엔 그렇습니다. 아주 설계에 도움이 많이 되실 분인데, 정말 머리도 좋으시고 그러신 분인데.. 그리고 인력관리 두 번째는 일단 부서 배치나 이렇게 전혀 개인의 적성하고 관계 없이 그냥 마구잡이로 T/O 따라 그냥 던져지는 거죠. 적응하려면 하고 말려면 말고 이런식으로.. 니들 아니더라도 들어 올 사람 많으니까.

N_28_086 @ 합리적으로 업무가 로드가 할당이 안되는 경우가 많아요. 막말로 재수 없어가지고

백센차 말으면 엄청 바쁘고요 바쁜 사람들 중에서도 더 바쁘고요. 좀 개발 차종이 완료된 차종 들 고온 사람들은 한가하고요. 한가한 사람들이 그 사람들을 도와주지는 않거든요. 좀 한가한 사람들은 자기 시간을 잘 쏙개서 쉬겠죠. 바쁜 사람들은 정신 못 차리는 거예요. 그게 참 정확한 업무 분 배가 잘 안되는 경우가 많이 있을거예요. 힘들어하는 사람이 있는 반면에 편안한 사람들도 있거든 요. 설게 있는 사람들 다 힘들다고 하고요. 스태프서는 너무 시간이 많데요. 그것도 엄청 문제죠.

N_43_209 @ 그러니까 그런부분이 아까말씀드렸듯이 플랫폼조직개편이라든지 이렇게 되면서 조 금 불균형이 심화됐다 이거죠

N_44_078 @ 그런건 있었었죠 . 한데 그걸 수밖에 없었던거는 저도 그걸 이해하는데 저희같은 경우는 통합이 딱 되면서 여기 기존에 TO있잖아요 인원이 사실은 각 분야별로 흩어져야 될 상황 이었어요 그래서 상당히 좀 어떻게 보면은 각 자기 여기 현재에 남양에 이런 업무 하는데 있어서뭔가는 조금은 좀 자기가 좀 낭비가 있고 좀 떨어지는데가 있고 그렇잖아요 보는사람 입장에서 그 래 서로가 어떻게 보면 여기저기 들은소문이 있어가지고 좋은데 갈려고 했었죠 그런데 사실은 다 제 멋대로 갈수는 없는거잖아요 그래서 어떻게 했나하면은 사변순으로 무조건으로 자르고 하니까 120명정도 됐었는데 여기 분야별로 다들리죠 거기서 배치를 시킬때 여기서사람들 고시는 했겠지만은 분야별로 자기적성 면담했는게 아니라 말썹이 많으니깐 사변순으로 해야된다 여기 몇 명 필요인원 몇 명 이런식으로 해가지고 사변순으로 가다보니까 내가 전혀 전공을 안 했던 이런 분야에 간사람 도 있고 전체적으로 적응은 나름대로 눈치밥 한 20년식 다되니까 적응은 다들 하더라고요 근데 처 음에 그런 불합리한 면에서 어필도 사실은 했었고 그런데 위에 정책이 이러니까 어쩔수 없이 이러 게 따라가는 이런 처지가 있습니다.

N_47_160 @ 사측에서 계속 그쪽에서는 분배가 되어 되잖아요. 여기는 안되고, 저기는 안되고, 눈 때문에 운전같은 거는 못하고, 여러 가지 빼고서 이제 어차피 조립쪽은 계속 움직이는게 적잖아 요. 그래서 그런 쪽으로 원했는데, 거기는 안되고 그러더라고요. 보니까 업무량은 좀 있는데 무조건 안된다는 것은 별로, 회사에서 거기 조사도 안해보고 그런 게 너무 많은 것 같아요. 무조건 사람 인원이 이정도면 무조건 정해져있다 그런거는 그렇고요. 업무가 많은데 사람 안둘려고 하고 그런게 너무 많은 것 같아요.

N_48_253 @ 예,그렇죠.업무를 할때는 이제 다른 센타는 안그렇다고 하는데요 특히전자 센타 저 희 센타가 좀 심한데요 다른데는 예를 들면 차장님들 이런분들도 실무를 하시거든요 팀장 그룹장 밑에 그룹원이라면은 차장이 됐더라도 차를 뜯고 실험을 하시는데 저희 전자센타 같은경우에는 사 람이 없는한이 있더라도 이사람이 대리에서 과장이 되면 과장 관리자라는 생각을 가지고 관리업무 를 쥐요 이렇게 없는거라도 하나 만들어서 줍니다 위에 팀장이나 그룹장이 그룹장밑에 원래 예를 들면 그룹장밑에 원래 그룹원으로서 하나씩 차종을 맡아서 일을 해야되는데 과장이 생기면 파트로 나머지 그룹을 묶어서 그 과장들은 파트장을 시키는거예요 웃기는건 파트 과장이 3명일땐 파트가 3개였는데 과장이 한명 증가해서 4명이 되면 파트가 4개로 됩니다. 그러면 과장 이상들은 관리 업무를 있지도 않은 업무를 시키기위해서 억지로 일을 만들어주는구나 이런 확신이 있구요

또 한편으로는 정작 본연의 역할을 얼마나 잘 수행했느냐와 무관하게 업무 능력을 평가하거나, 진급에서 학력을 차별하는 문제, 개인적인 감정으로 고과를 매기는 문제 등도 고르게 지적을 받았다.

N_23_141 (보고서 잘쓰는 사람들이 부각이 되겠어요.) 예, 인정받습니다. 예.예.

N_36_100 @ 예전에 제가 고등학교 학벌이다 보니까 예전에 그런걸 차별을 많이 받았어요. 진급에 대한게 상대적으로 대졸자에 비해서 피해를 받았죠. 고과나 이런것. 지금은 연구소는 진급이 잘되는 편인데 공장같은 경우는 같은 일반직이거든요. 대학교 나와서 근무해도, 고등학교 출신 일반직하고 대졸출신 일반직하고 같이 봤을때 고과피해를 많이 입죠. 예전에 그랬는데 지금은 많이 조금 바뀌었다고 하는데 그런부분에서 진급이 장기적으로 누락되다보니까 나이는 먹고 또 내가 노력했는데 조금 차별을 받았을때가 스트레스를 받았죠.

N_36_124 @ 그건 위에 사람들이 더 잘알고 있을거예요. 제가 사원대리였을때 그 윗사람을 봤을때 그 편견을 가진것을 자기가 그 자리에 왔을때 다시 자기 밑에 사람들한테 다시 지시를하고 스트레스를 준다는거죠. 고쳐야한다는것은 특히, 고과를 산정할 때 상대방의 고과를 매길때 종합적으로 판단해서 매겨야 되는데 저 사람이 내 말을 잘 들었다 “너 짝했다” 너 꼭 두고보자 그러면 99.9%가 그 사람 고과가 않좋아요. 물론, 사람이라는게 감정이 없을수는 없지만은 고과라는게 업무협조적이고 잘 팀의 융화가 잘되는 사람들이 고과가 좋은것이고 근데 그게 맞아요. 업무협조적이고 융화가 잘되고 인간관계가 좋은 사람들이 고과가 좋은게 당연한데. 제가 직장생활 10여년 하면서 고과가 나쁜 사람들을 보면 비협조적이고 자기주장이 강하고 그리고, 주변 사람들과 못 어울리고 자기것만 챙기고 자기 목표를 크게 낸 사람들이죠. 물론, 그 사람들이 나쁠수도 있지만 그 나쁜 방향을 이끌어서 안에서 고과를 좀 합리적이고 주관적인 생각보다는 객관적이고 종합적으로 판단하도록 고쳐야한다.

표 42. 남양연구소 직무 스트레스 요인 28 – 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	232 13.97	87 10.25	20 10.2	0 0	339 12.5
그렇지않다	909 54.73	536 63.13	105 53.57	3 60	1553 57.29
그렇다	515 31.01	219 25.8	70 35.71	2 40	806 29.73
매우그렇다	5 0.3	7 0.82	1 0.51	0 0	13 0.48
총합	1661	849	196	5	2711

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다’라는 항목에 대해

‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 69.79%, 연구직 중 68.7%, 생산직 중 73.38%, 일반직 중 63.77%였다. 특히 많은 노동자들은 해야 할 일의 양에 비해 인원이 너무 부족하다는 점을 지적하고 있었다.

(...) 첨에 뭐 **** 개발한다고 좀 첨아달라고 그거 끝나면 일 없다, 알았다. 첨아 줄께 그땐 그 말만 하더니 또 그거 끝나고 나니까 C 때문에 지랄인지 사람 계속 복자나. 그거 끝났어. 그래서 이제 아 좀 이제 사람을 뽑아 주던지 정리를 해줘라 나도 토닥거리고 사람하고 그룹원들하고 토닥거리면서 일하는 것도 한계에 다됐다. 사람 뽑아라 그랬더니 또 “놀면서 왜 사람을 뽑아달래냐” ... 그게 웃기지 않는 발상을 가지고 있다는 거지. 열심히 일을 해서 차가 잘 굴러가고 시험 장비가 잘 굴러가면 시험가동률은 높아서 잘 돌아가면 내가 열심히 일해서 되는건데, 그게 잘 돌고 있으면 “잘 돌아가지 않냐?” 이런 평가를 한다는 거지. 참 웃기지도 않아서 그런 대접 받아서. - N33

가장 크고 근본적인 원인이 그거인것 같습니다. 지금 저희 작년에 퇴근버스를 뭐 가장 늦은 버스를 뭐 없애고 뭐 이랬는데 그런건 좀 그런 물리적인 방법은 어.실효성이 결국 없을것 같고 그렇게 되면 결국 한시간 일을 더하면서 업무강도는 더 증가된것 같습니다. 아까도 말씀드렸듯이 저희 ****만 해도 일은 4배로 났는데 인원은 2배만 증가시켜주는 그런 일들이 비일비재하거든요 그리고그러면 일을 줄이던지 사람을 늘리던지 이건데 일을 줄이는 것은 이제 점점더 뭐 커나가겠다 고 하는 현대자동차에서 불가능 할거 같구요 사람을 어쨌든 더 많이 뽑는 방향밖에 없을것 같다. -N48

뭐 인원 대 차... 이렇게 해가지고 인원을 다시 받아오던지 아니면 신입사원을 여기만 준다던지.. 이런 식으로 인원을 줘야죠. 가장 큰 문제는 사람이 없는 거예요. 제가 보기에는 지금의 인원에 30%는 더 있어야 된다고 생각해요. -N01

제 생각에는 그 업무량을 줄이는거는 프로젝트를 소화함에 있어가지고 음 기간이 좀 길게 잡든가 그 기간을 길게 잡지 못하면은 인원투입이 된다고 생각하고 있습니다.-N50

지금 제기하는 일은 적정선이에요, 지금은. 근데 작년같은 경우는 많았죠, 상당히 이게 주기적으로 바뀌어요. 저희가 지금 하고 있는 업무량이 적정 수준이다 늘었다 또 줄었다 하니까 저희는 노동강도가 이 몰릴 때가 있거든요, 즉, 그때는 뭐 많죠. (그렇게 몰리는 시기에는 어떻게 해결하면 좋을까요?) 인원을 거기에 맞춰서, 인원이 배정이 되어있죠. 그런데 근본인원이 적어요, 저희가 제가 볼 때는 1인 1셀이 맞는데, 업무량으로 봐선 근데 지금 보면은 1인 2셀이 될 때가 있고 그렇지 않을 때가 있거든요. 그러니까 업무량이 늘면 본인이 맡고 있는 한 셀 외에 또 한 셀을 할 때는 과다업무가 되는거고, 그거를 다른 사람 순번이 와서 다른 사람이 할 때는 저는 편해지는거죠. 다시 편해진다기보다 적정업무량이 되는거죠. -N19

일이 몰릴때는요? 일이 몰릴 때는, 두배정도는 많아요.(두배를 어떻게 버티세요? 적응이 되세요?) 적응요? 할 수 있는데까지 해야죠. [웃음] 제가 뭐 이래저래 한다고 해결되는 것도 아니고, 할 수 있는데까지. 업무량이나 노동강도요? 제 입장에서요? 말도 안된다고 생각해요. 그러니까 인원 총원 문제가 저희쪽에 걸려있는 문제라가지고, 이게 인원총원이 제대로 안되니까 저희쪽 에는 지금 떨어지는 일. 그런 일들 다 소화시키려면 (지금 2명이 하고 있는데) 2-3명 정도는 더 있어야죠, 저 말고 중간간부급들도 한 명 있어야 될 거고, 제 밑에도 한 두명 더 있어야 될거고, 제 그레이드로 한두명 더 있어야... 그런 식으로 해가지고 한 두세명은 더 있어야, 위에서 요구하는거 우리가 해야

할 거 다 소화시키겠죠. 지금 하고 있는 이 업무 시스템을 봐서는 제가 생각하기에는 그렇습니다. (만약에 하루 8시간씩 일한다고 보시면?) 하루 8시간씩요? 어.. 그러면은... (더 늘어나 되나요? 지금 이거 7시 반까지 일한다고 보실 때 3명이 더 필요하다고 보시는 거잖아요.) 네. 그렇죠. 근데 그거는 저는 7시 반이었어요. 5시는 진짜.. (꿈이에요?) 5시는 진짜..[웃음] (법에도 다 5시까지 하라고 되어 있는데...그러려면 더 총원이 되어 되네요.) 그렇죠. 이 노동강도로 일을 하고자 한다면은 더 총원이 되어 되고 그냥 총원이 된 상태에서 5시까지, 2-3명 총원된 상태에서 5시까지 하고 싶으면은 ... 일을 줄이던가, 내가 더 열심히하든가. 그렇지 않으면 뭐 7시 반에. (업무량을 줄이면 되잖아요?) 줄이면 되죠. (그런데 회사가) 인원을 주면 업무량을 줄이려고 하지 않을 것 같은데. 사람 줬으면 더해야지 그런 생각이.[웃음] -N05

노동자들은 설령 차종이 늘어나는 것은 어쩔 수 없는 대세라 하더라도, 그에 필요한 인적 최소한의 인원 규모를 고수하여 개인의 업무량 부담을 높이는 방식으로 추진하는 것은 ‘황당한 발상’이라고 평가하고 있다. 또 어느 노동자는 ‘자기개발시간’을 설정하여 자기 개발에 힘을 쏟으라고 말하면서 실제로는 그런 자기만의 시간조차 업무에 빼앗아 버리는 회사의 이윤배반적인 태도에 대한 실망을 이야기했다.

현대하고 일본의 우수한 카메라들하고 비교를 하면, 차종은 제가 잘 기억은 안나지만, 인원이 뭐 절반수준도 안된다고 하더라고요, 저희가. 예를 들어 남양연구소가 최근에 사람이 많이 늘어가지고 7천명, 8천명 수준이 되면 뭐 도요다 같은데 연구소는 한 2만명 수준이 된다고 하더라고요. 그러니깐 차종이 도요다가 그러면 현대만큼 많냐 그건 또 아닐거란 거죠. 결국은 그쪽은 2만명 가지고 고부가가치를 만들어내는 제품을 만드는 반면에 저희는 아직 그건 안되지만, 현 상황을 극복해내기 위해서 계속 그렇게 끌려가고 있다는건데. -N51

지금 문제가 뭐냐면 차종은 늘어나고 일은 많은데 노동강도가 늘어나고 거기에 대한 정확한 맵파워를 분석을 해가지고 사람을 총당을 해주어야 하는데 지금은 사람이 잘 들어오지 않는것 같더라고요. 한 사람이 몇차종씩 한다는게 황당하더라고요. -N28

N_11_085 @ 그렇죠, 시간적인 문제가 많죠. 그리고 일단 회사에서도 일단 자원은 규정으로 많이 했었어요. 8시부터 8시 반까지는 자기개발 시간이어서 ‘그때는 업무지시를 가능한한 하지 말아라’ 하는 게 명문화되어 있지는 않지만, 그렇게 성문법이라고 그러나요, 그런식으로 있기는 있는데 뭐 거의 잘 안지켜지죠. 일이 급하니깐. 출근하자마자 ‘이거 했어’ 이러가지고 하니깐. 거기다가 ‘이거 했어’ 이러는데 ‘자기개발 시간인데요’ , 이럴 수는 없잖아요. [웃음]

N_37_028 @ 내가 현대자동차를 와서 절실히 느낀점은 뭐냐하면은 근무시간이 늘어나든 일이 많은 다 좋단 말이에요 동료간에 그것도 좋아요 다 좋은데 시스템적으로 너무 안되었습니다 사람이 맨아워를 투입을 해서 일을 할게 따로 있고 시스템적으로 좀 묶어서 해줘야되는 부분이 있는데 매번 맨아워를 투입해야지만이 일이 되는 형태의 업무가 이게 과연 대기업이나 이거지.

또한, 편안한 환경에서 일할 수 있도록 최소한의 업무 환경을 조성해 주지도 않는다는 점, 업무의 효율을 높이기 위한 지원 부족도 문제점으로 지적되었다.

N_12_490 @ 일반적으로 어느 회사나 특히 심하게 사원입장에서가 아니고 회사입장에서만 정책을 하고 하는게 하다보니깐 그게 어떻게 보면 가장 일을 하는, 회사 성과를 내는 사람이 회사를 만들어가는 사람이 사원인데, 그 사원에 대해서 그런 뭐 보상이라든지 어떻게보면 쳐우라든지 그게 저희가 요청을 해야 이제 겨우 이제 해주는 정말로 그런 게 마음에 안드.. 알아서 그냥 성과만큼의 보상을 해줘가지고 대우를 해줘가지고 아, 정말로 일을 열심히하게끔 아까 그 숙소 문제라든지, 회사내 사무실 문제라든지 저희같은 경우는 처음에 저희 사무실 갔을 때 공장안에다가 그냥 저희 파 이리트 동이라고 해서 라인이 있는데, 공장안에다가 그냥 사무실을 만든 경우라서 어, 환기도 처음에는 안되가지고 엄청 답답했었거든요. 갸깝하고 그래서 그런 부분에, 솔직히 말해서 기본적인 업무 여건이 안되는 환경 속에서 파견 가서 일하다 보니깐 솔직히 말해서 그쪽 설계 쪽에 계신 분들이 기본적인 뭐, 업무 환경이 안좋은 속에서 일하고 계시더라고요, 저도 가보니깐 아우, 여름에는 정말로 덥고 더군다나 그 작업시간에는 에어컨이 안들어주고 환기가 안된 상태에서 땀을 뺄뺄 흘리고 일을 하다보니깐 그러다보니깐 또 사람이 너무 더우면 즐리고 그러다보니깐, 근데 그런걸 요청을 해도 회사 방침에는 이거 일단을 에어컨을 꺼야 되니깐 안된다 그러가지고 그래도 일정은, 일정은 맞춰야 되고 그런게 저는 회사 입장에서 직원입장에서 너무 사무실 여건이나 이런걸 신경을 안써주는 것 같아요, 회사 편의나 이렇게 강하죠.

N_28_088 @ 그게 참 골 때리죠, 회사에서는 조합원들 편하게 해줄려고 만들었다고 하는데 그게 편하게 해주는게 아니더라고요, 그걸 그 사람들이 모르는지, 모른다고 해야하는지 모르겠어요, 밑에서 불만을 지적을 안해서 그런지, 사람하게끔 하는 사람들도 문제가 있을수 있게지만 밑에서 사용하는 사람들이 문제점을 지적하지 않는게 문제겠죠, 회사 차원에서 개발된 프로그램 시스템이 있으니까 사람들이 하거든요, 그럼 내 일이 되어버리고 “아, 못하겠다” 라고 해야되는데 이게 사람이 한두명이 아니잖아요, 우리 5명만 회사에 있는게 아니니까, 우리 이거 하지말자 이러면 되는데 회사에 한두명입니까 몇 천명되니까 나 혼자 하기 싫다고 해서 나는 하지않게되면 나머지 다른 사람들은 하거든요, 이상하게 되는거죠, 그걸 한 목소리로 할수 있는 그런 시스템이 없어요, 만들어지면 다 하게 되어 있어요, 따라가는거죠.

인원이나 업무 공간이나 시설 등 기본 업무 환경을 조성하는 것과 함께 중요한 것은 일을 해낼 수 있도록 교육하는 일이다. 심지어 처음 접한 업무를 어떻게 수행해내야 하는지 전혀 교육도 지원도 받지 못한 경험도 있었다.

N_48_159 @ 힘들었던 것은 그제가 그,배선 그니까 밧데리 있기전에 그 와이어링 배선이란게 있었는데 그시뮬레이션툴이라고 인제 저희가 평가를 하는데 평가를 인제 시뮬레이션툴을 만들어서 어, 사람이 하는평가는 없애고 시뮬레이션툴로 대체 하자 그런 시뮬레이션 개발 했거든요 그거하고 인제 새로운 소자 전자가 있었는데 그거를 평가를 하는 장비가 없었던겁니다 새로운거다 보

니까 그래서 그거를 또 개발을 하는거죠 두 개를 어. 인제 저한테 담당자로서 시켜서 인제 저쪽 서울대쪽하고 인제 합동으로 만들었는데 그게 두가지가 힘들었습니다 첫째는 어.기존에 전혀 없던 거거든요 전혀 없던거를 자기들도 사실은 어떻게 할지를 모르는건데 상당히 단기간내에 내가 담당 자니까 이걸 빨리 결과를 내놔야 되는거 아니냐 이런식의 어떤 문지마 어.머라고 해야되나.아무튼 푸시 문지마 빨리빨리 해라는 어떤 압력 자기들도 답은 없어요 예.그래서 그런것에 괴로웠고 두 번째는 더더군다나 제가 입사 1년이체안된 1년차죠 입사 1년차에게 이러한것을 시켜서 이 뭐.사실 일맥상통하는건데 이 두가지가 아무도 안하는거를 제가 만들고 더구나 입사 1년차때에 이런 좀 어려운거를 하면서 상당히 힘들었습니다. 그래서 당시에는 어.집에가서 예를 들면 명절때 추석때 제사를 지내면서도 머릿속에 도대체 어떻게 해야되나 어떻게하란말이나 이런 고민이 계속 머릿속에 있던 지옥같은 스트레스였습니다.

N_47_172 @ 그제 교육이, [웃음] 있긴 있는걸로 알고 있는데요, 현장 사람들은 잘 안보내주는 것 같고요, 연구원들 개들은 그 사무실에 있는 사람들은 교육을 대개 많이 받는 것 같아요, 그거에 또 비하면, 그거에 비교해보면 교육을 잘 안시키는 것 같아요, 연구원들하고 생산직하고 차별을 두는게, 저희가 교육이 있는 걸 아는데요, 교육을 안보내줄려고 하는 것 같아요.

표 43. 남양연구소 직무 스트레스 요인 29 - 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	306 18.38	71 8.39	27 13.78	0 0	404 14.9
그렇지않다	1021 61.32	486 57.45	125 63.78	5 100	1637 60.36
그렇다	336 20.18	286 33.81	43 21.94	0 0	665 24.52
매우그렇다	2 0.12	3 0.35	1 0.51	0 0	6 0.22
총합	1665	846	196	5	2712

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 75.26%, 연구직 중 79.7%, 생산직 중 65.84%, 일반직 중 77.56%였다.

연구직 노동자들 중 특히 설계분야의 노동자들은 지나치게 바쁜 부서가 있고 그렇지 않은 부서가 있을 경우 비교적 한가한 부서의 노동자들이 바쁜 부서를 지원하기는커녕 이용하기만 하는 것 아니냐며 강력한 불만을 토로하기도 한다.

N_02_097 @ 교육시켜줄테니까 적용해라, 단기교육 가지고.. 아니면 그쪽 타 부서에서는 웹상에서 시스템 건드려 놓고는, 지나고 나면 결국 자기네들은 손 하나 까딱 안하고 옛날에는 자기네들이 하던 일인데, 그걸 자기네들이 이렇게 이렇게 하니까 혼선이 생기고 못하니까 요 시스템을 만들어 놓았으니까, 여기다 입력을 하시오.. 하면 뭐가 좋아지고 좋아지고 좋아지고.. 한다고 보고를 위에 짝 해나가면 뭐도 모르는 사람들은.. “아 좋아지네, 빨리 적용해” 하고 우리 딱 돌아오면, 이제 원래 하던 팀들은 손 다 뉘버리고 우리한테 다 던져놓고는.. 일일이 다 해줘가지고 자기네들은 그걸 그냥 받아가지고, 우리가 해놓은 일을 자기 보고로.. 이런 것만 타팀들이 만들고 있고, 품질부서나 시험부서, 생산부서도 그렇고.. 우리가 이렇게 딱 해놓았으며는 자기네들은 빨대 딱 꽂아서 피 쪽쪽 빨아먹는 거예요. 진짜 열받아가지고 뭐라 그러면 아직 빨대도 안뽑았어, 왜 우리한테 그러냐.. 이게 뭐 승진이 있고 이익이 있고 그러니까, 같은 회사 내에서 이게 동료가 아니고 전쟁터, 저쪽이 죽어야 이쪽이 올라간다.. 또 이쪽은 자기 밑에 애들, 또 승진 또 보면 그래요, 밑에 애들 쪽쪽 잘 빨아먹어가지고.. 숫자로 되어있는 거 많이 가져오는 애들 좋아하고 (...) 모르겠어요, 다른 팀이나 타팀, 다른 데 하고 있는 거 보면, 자기는 이 일 안하고 피해있으니까, 우리는 느그들 하는 건 모르겠고, 설계만 매달아놓고 피 쪽쪽 빨아먹고 있는 거죠.

모팀에 제 입사 동기가 있는데 한번 팀을 바꿀라고 알아 봤다는 이유가 일이없어서 자기가 여기서 삼사년 지났을때는 정말 아무것도 아닌 사람이 될것 같아서 좀 일이 있는 적당히 있는 부서로 바꾸고 싶어서 알아보고 그러더라고요 참 속편한 생각을 한다는게 만약 그친구가 거기서 일할게 없으면은 설게로 왔을때 저희 업무를 조금씩 나눠 가졌을때에는 저희가 업무 그만큼 줄어드는 경우가 생기고 저희는 5시가 지나면은 업무가 안되는 부분이 되게 많습니다 경쟁차를 갑자기 불일이 생겼는데 담당자는 무조건 5시면 퇴근을 하기 때문에 그니깐 그분이랑 저희랑 겹치는 업무가 있는데 겹치는 업무에 대해서 그분이 그걸 갖고 가시면은 같이 그분 5시 저희가 9시가 아니라 같이 7시40분에 퇴근을 한다든지 이럴수 있는 부분이 충분히 많이 눈에 보이는데 5시가는 사람 무조건 5시고 9시 가는 분은 무조건 9시고 그렇다고 월급을 더 받는 것도 아니고 좀 상대적인 박탈감이 좀 덜어 지겠금 업무 분배를 좀 잘되고 아니면 인원조정을 해서 한직의 사람이 적더라도 어떤 직에는 또 사람이 많고 업무 분배가 되면 좀 좋지 않을까? -N07

네 그러니깐 이쪽에서는 항상 바쁘게 일을 하고 있는데, 좀 도와줬으면 하는 생각이 있는데 이쪽에서는 바쁘니깐 도와.. 이쪽 한가한 부서에서는 일단 도와줘야 될 것 같은데 어떻게 보면 그부분에 대해서는 서로 인원관련, 업무관련 얘기는 하다 보면은 이제 안맞는, 상충되는게 많죠, 저희도 이쪽에서는 당연히 해야될 일이 있고, 생각하고 있는 일이 있는데 그거에 대해서 요청을 해달라고 하면은 저희쪽에 또 피해가 가고 하니깐, 이제 업무적인 갈등들이 있죠, 개인적인 인간적인 갈등같은 건 없구요, 저희쪽은, 워낙 업무에 시달리다보니깐 -N12

표 44. 남양연구소 직무 스트레스 요인 30 - 근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	237 14.29	61 7.27	23 11.73	1 20	322 11.93
그렇지않다	946 57.02	467 55.66	117 59.69	4 80	1534 56.84
그렇다	470 28.33	305 36.35	56 28.57	0 0	831 30.79
매우그렇다	6 0.36	6 0.72	0 0	0 0	12 0.44
총합	1659	839	196	5	2699

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 답한 경우는 전체 중 68.77%, 연구직 중 71.31%, 생산직 중 62.93%, 일반직 중 72.42%였다.

남양연구소 노동자 열 명 중 약 일곱 명은 이 회사의 노동자와 관리감독자, 그리고 사업주가 ‘한마음’이 아니라고 느끼고 있다. 특히 지배적인 정서는 ‘회사가 노동자를 이용하기만 할 뿐 전혀 아끼지 않는다’라고도 할 수 있다.

N_02_315 @ 인제 속으로 생각을.. 아무것도 아니다, 아무것도 아니다, 저건 내하고 상관없다, 저거는 내일이 아니다. 어떻게든지 망각을 해버릴려고 노력하고 있습니다. 그러니까 일을 할때는 이 일을 하고 있다고 생각을 하지말고, 기계적으로 해버리고, 그리고 일이 끝나면 그 앞에 있던 일들이 나하고는 상관없는 일이라는 생각으로.

N_12_623 @ 솔직히 회사 입장에서 성과만을 원하지 뭐 회사 직접 직원들의 나서서, 직원들의 회사스트레스를 직원들의 회사스트레스를 해소하는 행동 액션은 없다고 생각해요. 기본적으로라도, 만약에 저희가 일단 숙소생활하는게 힘들다라고 하면 거기에 대해 귀기울여 들으면서 해결하려는 액션을 취해야 되는데 그냥 불만을 토로하면 아, 그냥 그렇구나. 거의 뭐 그런 부분이 강하다보니까 니깐 많이 그 노력이 부족하다고 해야 되나요, 회사측에서 바라는건 많은데 저희가 사람들에 대해서 바라는게 많은데 저희가 바라는 거는 회사측에서 귀를 기울이지 않는, 그런게 많은. 뭐 분위기가 많이 바뀌었다고 하지만은 개개인으로 들어가다보면은 당연히 만족도가 많이 떨어지는 경우죠. 그런 노력차원이 좀 많이 필요한 것 같습니다. 그러니까 경제적인 스트레스 당연히 받을 것 같고요, 신체적인 스트레스, 정신적인 스트레스 받을 것 같은데, 그중에 하나라도 해결하려는, 아, 관찰

네, 이 회사 괜찮네. 아 그중에 삼성전자 예를 들으면은 뭐 스트레스, 그 보상이 뭐 이익이 난 만큼 회사에서 충분히 보상해준다, 그런게 굉장히 뭐 그게 뭐 해결이 되면 뭐 그런게 예를 들면 모르겠지만 그런게 아 괜찮네라고 생각하면은.. 그런게 없고 뭐 다분히 뭐 경제적인 측면, 근무외적인 여건적인 측면 그다음에 뭐 정신적인 스트레스 다 포함되는데, 그 중에 하나라도 해결해주려는 노력이 없어서 미지근하게 하는 느낌만 받지.

N_47_164 @ 그때는 이제 회사에서 해줄거는 해주고 잘해주는 것 같다고 생각이 들었었거든요. 어차피 신입사원이라서 잘 몰랐었으니깐. 그런데 그런거 어려움을 겪고 나서 보니깐 회사는 그냥 안좋은 것 같아요. 노동, 뭐가 이제 뒷받침해줘야지 자기를 도와주는구나.

남양연구소 노동자들에게 입사 당시의 꿈과 포부, 회사에 대한 기대는 무엇이었는지를 물었을 때, 이들은 전형적으로 ‘최고의 자동차를 만드는 최고의 장인’, 혹은 ‘자신의 적성과 전공을 제대로 살리는 것’을 꿈으면서 그런 능력과 노력을 회사에서도 인정받아 높은 직급에 오르거나 이름을 남기는 꿈을 이야기했다. 여전히 어떤 노동자들은 회사에 대한 큰 자부심을 품고 있기도 하지만 대개는 그런 기대를 접은 지 오래라며 꿈과 포부가 좌절되어버린 현실을 개탄하고 있다. 자신이 꿈꾸고 원했던 역할과 회사가 자신에게 요구하는 것이 전혀 다르다는 것이다.

N_01_262 여기가 제일 내가 즐겁게 일 할 수 있는 데가 아닐까.. 이렇게 와서 들어 왔는데 실상은 이제 자동차를 만들기보다는 보고서를 만들고 있고~ 그래프를 만드는 일을 하고 있으니깐.. 그게 좀.. 포부요? 그런 건~ 제가 뭘 그런 게 많이 없어서 가지고

N_02_289 @ 들어왔을때 꿈은 ... 달인이 되고싶었어요, 달인이 되고 싶은데.. 과장만 되도, 자기 본업하기는 맨날.. 당시에는 그런 꿈이 있었는데 지금 내가 한 5년 들어가지고 내가 늘은 스킬 가지고는..

N_12_528 @ 당연히 꿈을 가지고, 푸른 꿈을 가지고 들어왔는데, 어 지금 생각하면, 진짜 작아졌습니다. 처음에 들어올 때 회사에서 어, 가장 실망했던게, 저는 석사 공부를 더 할까, 회사를 올까 개인적인 목표가 그거였는데 어, 그런 기회가 주어진다고 생각해서 왔는데, 그런 기회가 전혀 없어서 실망해서.

N_13_294 @ 입사했을 때 상당히 원대한 꿈을 가지고 있죠, 이 연구개발센터의 과장이 돼야 되지 않냐. 뭐 이런 좀 생각이 있었고 내가 어떤 내가 주도하는 어떤 차량개발 그걸 이제 실제로 구현 해 내는 그런 것이 목표였는데 이 삶을 살아가면 갈수록 이제 현실적으로 좀더 목표를 수정하게 되죠, 지금은 뭐 그 최근의 가장 큰 목표는 내가 이 가능한 한 몸 건강히 건강이 할 수 있는 최선의 그 업무를 하자 그게 이제 목표구요.

N_17_310 @ 제가 여기 들어올 때 열가지를 딱 적었어요, 열개는 딱 하고 가자. 알레트로닉으로 내가 다 설계한 걸로 차 한번 다 만들어보자.. 내가 난중에 다 만들어서 우리 아버지한테 차 선물을 해드리면 좋겠다라고 생각을 했거든요, 근데 그게 조금 수정을.. 그리고 여기 있으면서, 있으면

서 할거 대개 많았는데. 생각나는게 ... 다 사라졌네. 바보가 되는거죠.

N_22_194 @ 그렇죠, 처음에는.. 진짜 최상의 자동차를 만드는데 내가 이제 이 한몸을 불살라가지고 혼을 다해서 만들어보자, 어? 이런 생각 있었죠. 처음에는. 한 2005년까지? 5년까지는 그랬는데 그 옛 그룹장과의 수많은 전투를 통해서 그런 마음이 많이 꺾여나갔죠. 아 살아보니깐 정말 변했어요, 그렇게 아주.

N_27_168 @ 결혼하고 나니까 돈을 빨리 벌어야죠. 회사에서 꿈을 찾기는 힘들것 같고요. 회사 외적으로 개인적 공부를 한다든지 노후 대비를 해서 일을 찾아야죠.

N_28_078 @ 꿈을 잃어버린것 같아요. 회사에서 주어진 일만 하다 보니까 꿈은 솔직히 지금 없어요. 정말 나 자신도 오늘 이 자리에서 반성을 하게 되는데 공부를 해야될 상황인것 같습니다. 그런 꿈을 가질수 있게끔 회사가 조합원에게 꿈과 희망을 줘야하는데 이거는 뭐 오로지 업무강도와 이런것 때문에 지쳐가는.. 21시 나가서 무슨 자기개발합니까 22시에 도착해가지고 씻고 바로 와야 되는데. 잘가세요하고 아침에 인사하는데..

N_36_132 @ 처음 입사할때는 아무래도 목표라는게 고졸로 들어와서 야간대학을 다닐려고 했었죠. 시험팀 배정을 받고나서 학력에 대한 콤플렉스가 상당히 강했어요. 사람을 조금 무시하는. 학력이라는것에 대한 콤플렉스를 주변에서 보다보니까 그런 대우를 받다보니까 사람이 체념을 하게되요. 아, 나는 여기까지 밖에 안되는구나.

N_43_096 @ 일단은 지금 많이 퇴색됐는데 적어도 저의 위에 어떤 최고경영근처까지는 경영자 근처까지는 가봐야 되지 않겠습니까? 라고 생각을 했었는데 사실 입사하고 생각을 해보니 그게 현실은 한계가 있더라 그런거 있잖아요

N_44_094 @ 첨에는 내가 가가지고 자동차에 관련해서 뭔가를 해야 되겠다 라는 기대는 엄청 컸죠.. 자꾸 소외가 되더라고요 그쪽관련해서 자료를 찾아서 내가 공부하면되는데 현업에 사실은 빠져 있다 보니까 그런 여유시간이 없는것 같아요

N_48_185 @ 저는 이제 그 회사에서 업무로서 하는것은 사실 접었구요 에.그냥 어.뭘쥬.그.높이.돼서.과장.이사까지.가.겠다.어떠한.업무적인.성.과.를.내.야.겠다.이.런.거.는.없.습.니다.

표 45. 남양연구소 직무 스트레스 요인 31 - 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	121 7.27	51 6.02	17 8.67	1 20	190 7.01
그렇지않다	682 40.99	364 42.98	95 48.47	4 80	1145 42.22
그렇다	845 50.78	430 50.77	83 42.35	0 0	1358 50.07
매우그렇다	16 0.96	2 0.24	1 0.51	0 0	19 0.7
총합	1664	847	196	5	2712

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 49.23%, 연구직 중 48.26%, 생산직 중 49.0%, 일반직 중 57.14%로 다른 직군에 비해 일반직 노동자들에게서 스트레스 위험이 높게 나타났으며 전체적으로는 약 절반의 노동자들이 일에 대한 자신의 생각을 반영할 기회가 없다.

이것은 뒤에서 다시 다루게 될 ‘수직적, 권위적 직장 문화’와 적지 않은 연관이 있을 것이다. 업무에 대한 결정은 위에서 아래로만 흐르며, 업무 지시의 타당성에 대한 의문은 용납되지 않고 그저 ‘까라면 까는’ 군대식 문화 속에서 현장 노동자들의 의견이 수렴될 기회를 찾아보기란 좀처럼 쉽지 않을 것이다.

N_11_059 @ 얘기를 잘 안들어줄 때가 있어요. 얘기를 잘 안들어주시는데, 이렇게 해서 실무자 입장에서 이런이런 걸 반영을 해줬으면 좋겠다고 중간관리자에게 얘기를 했는데, 중간관리자가 뭐 ‘그냥 닥치고 넌 일만해라’ 고 이런 식으로 강압적으로 업무지시가 내려올 때가 있어요. 그리고 일을 하다가 모든 일이 생길때마다 간바이건으로 모두 보고를 해서 지시를 받고 그럴 수가 없잖아요. 그러니깐 이렇게 생각을 해서 이 흐름대로 죽 갈 때 ‘아 이렇게 하면 되겠구나’, 그게 그렇게 심각한 문제가 아니라고 판단이 되서 일단은 이 방향은 맞게 설정을 해서 진행을 하게 해서 나중에 후보고를 했는데 ‘왜 뭐, 니 맘대로 일을 하나’ 이런 식으로 얘기를 하면 그때 되면은 의욕상실이 참 큰 것 같아요. 대개 중요한 일이고 그러면 중간중간에 하다못해 유선으로라도 상황보고 하고 하겠다 그렇게 하는거지만 그렇게까지 중요한 일은 아니라고 생각을 했는데, 그걸 그렇게 막 말로 사람을 이렇게 압박하는 그럴 때가 제일 힘들죠. 또 그런 것도 있어요. 얘기 할 때 얘기를 하는데 괜히 막 이렇게 한 말, 제가 한 말도 아니고 갖다가 ‘야, 넌 자세가 왜 그래’,

‘한번 해보자는거냐’ , ‘넌 사람 왜 그렇게 쳐다보냐’ 그럼 대개 그렇잖아요. 제가 쳐다보고 있는데 ‘너 왜 사람 그렇게 쳐다봐’ 그러면 제가 뭐라 그래요, ‘제가 어떻게 쳐다봤는데요’ , ‘맘에 안든다는 투잖아’ 이러면[웃음] 가슴을 열어서 보여줄 수도 없는거고 ‘주머니에 손 안 빼’ . 여기가 군대야 ..[웃음]

N_22_374 @ 불합리하다고 느끼는 거는 그게 그렇죠. 야, 해. JUST DO IT 이런다고요. 그거에 대해서 설명을 해요. 어떻게어떻게해서 그것 같은 경우는 불가입니다. 힘들 것 같습니다. 그러면 그 얘기를 하는 순간 다 한귀로 듣고 한귀로 흘려요, 그리고 다시 똑같이 나오는 말은, JUST DO IT. 해. 이거예요. 설명을 해도 설명이 변명으로 들리는거지, 핑계로 들리는거지, 그것이, 그것을 그때 할 수 없다는 이유가 안되는 경우가 많아요. 까라면 까라는거죠.

표 46. 남양연구소 직무 스트레스 요인 32 - 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	129 7.78	110 13.06	31 15.82	0 0	270 9.99
그렇지않다	908 54.73	559 66.39	114 58.16	4 80	1585 58.66
그렇다	608 36.65	173 20.55	50 25.51	1 20	832 30.79
매우그렇다	14 0.84	0 0	1 0.51	0 0	15 0.56
총합	1659	842	196	5	2702

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’라고 응답한 경우는 전체 중 68.65%, 연구직 중 62.51%, 생산직 중 79.45%, 일반직 중 73.98%였다. 약 70%의 노동자들이 승진이나 경력 개발에 부정적인 전망을 갖고 있다는 점에 주목해야 한다.

생산직 노동자들은 승진에 상한선이 존재하기 때문에 연구직에 비해 훨씬 많은 수가 ‘무난히 승진 하기 어렵다’고 판단했을 것이다. 학력이 상대적으로 낮은 노동자들도 무난한 승진과 경력 개발을 포기하고 있는 것으로 보인다.

N_02_283 @ 훗...기대? 아시다시피 우리 회사는 제가 지방대를 나왔는데, 중역되고 이런 건 이미 다 정해졌고, 학벌이나 집안이라든가 내지는 학사, 다 정해져있고, 우리는 입사하자마자, 모르는 것도 아니고 그냥... 이따가 보시면 아시겠지만 과장으로 진급을 하면은 과장5년 차장5년, 차장에서 부장으로 한 2-3년 하면은... 과장 진급하고 12년을 더 다니잖아요? 사원4년 대리4년, 대리에서 한 12년 다녔고.. 대리에서 과장진급 한 3번 누락하면.. 그럼 22년에서 23년.. 그냥 있다가 나가는지.

N_45_132 @ 힘든거요, 전 사실 스트레스를 제일 많이 받는게 지금은 지금은 조합원인데 진급에 대한 스트레스를 많이 받아요, 제 개인적으로는 진급을 안하려고 계속 노력을 하고 있는데 주위 상황이 좀 틀리거든요, 예를 들면은 현장에서 일하시는 분들은 그런 분들이 많기 때문에 그렇게 휩쓸려 가듯이 그냥 지나갈 수가 있을 것 같은데, 저희같은 경우는 좀 상황이 틀리거든요, 일정 상황이 지나면 다 진급을 하고, 조합원에서 인제 탈퇴를 하고 관리자로 넘어가는데 그러한 사람이 없어요, 저와 같은 생각을 갖고 있는 사람이 부서내에는 없어가지고 그런 부분에 대해서 스트레스를 많이 받는 것 같아요, 진급을 못해서 그런게 아니고, 제 생각은 진급을 안하고 계속 조합원으로 남고 싶은데, 이제 주변 상황이 왜 진급을 안하냐, 이런 얘기부터 시작을 해서 나하고 좀 생각이 다른 사람들이 있기 때문에 얘기를 나눠보다보면 그룹장이나 팀장도 그렇고, 왜 진급을 안할라고 그러냐, 남들 다 하는 진급인데 뭐 그런거에 대한 ..말로 못하지만.

표 47. 남양연구소 직무 스트레스 요인 33 - 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	59 3.55	75 8.92	17 8.67	0 0	151 5.58
그렇지않다	327 19.65	354 42.09	56 28.57	3 60	740 27.35
그렇다	1251 75.18	405 48.16	122 62.24	2 40	1780 65.78
매우그렇다	27 1.62	7 0.83	1 0.51	0 0	35 1.29
총합	1664	841	196	5	2706

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

‘나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다’라는 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’ 라고 응답한 경우는 전체 중 32.93%, 연구직 중 24.2%, 생산직 중 50.01%, 일반직 중 37.24%로 생산직에서 눈에 띄게 높은 스트레스로 작용하고 있음을 알 수 있다.

4.7. 보상부적절 영역

보상부적절 영역은 업무에 대한 금전적 보상이나 직위, 존중 등 정신적 보상의 부족으로 인한 직무 스트레스를 말한다. 남양연구소 설문 응답자들은 보상부적절에 대한 스트레스가 전반적으로 전국 참고치보다 낮게 나타났다. 지금보다 더 높은 금전적, 정신적 보상을 추구하지 않고 현재 보장된 수준에 맞추어 일상을 살아가는 것에 어느 새 익숙해지고 있는 것이다. 남양연구소 내부에서 성별과 직무에 따라 비교하면, 여성 연구직과 남성 일반직 노동자들에서 부적절한 보상으로 인한 직무 스트레스 위험이 상대적으로 높은 편이다.

표 48. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 보상부적절

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
보상부적절	남	50.0	50.0	52.8	50.5	66.7
	여	55.6	-	50.0	55.6	66.7

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).

* 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

* 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

이 영역에 해당하는 문항은 ‘나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다’, ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다’, ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다’, ‘나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다’, ‘내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다’, ‘나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다’ 등이다. 다음은 각 문항별 추가 분석 결과이다.

표 49. 남양연구소 직무 스트레스 요인 34 - 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	39 2.35	23 2.72	6 3.08	1 20	69 2.55
그렇지않다	719 43.29	489 57.87	81 41.54	1 20	1290 47.67
그렇다	757 45.57	315 37.28	95 48.72	3 60	1170 43.24
매우그렇다	146 8.79	18 2.13	13 6.67	0 0	177 6.54
총합	1661	845	195	5	2706

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 49.78%, 연구직 중 54.36%, 생산직 중 39.42%, 일반직 중 53.39%였다.

연구직과 일반직에 비해 생산직 노동자들이 평소 기대 충족치가 높았으나, 전체적으로 평소 기대에 미치지 못한다고 응답한 이들이 50.22%로 과반이 약간 넘었다. 평소 기대에 대한 충족은 크게 입사동기의 실현정도, 해당업무의 마스터되기 가능성, 일상의 불편부당한 대우, 일상업무와 가치실현의 갈등, 회사의 이해와 동원식 실무노동 사이의 갈등, 쌍방향 소통의 부재 혹은 미흡 등에 의해 좌우되고 있다는 것을 볼 수 있다. 심한 경우에는 스스로 가졌던 기대감을 버릴 정도의 자괴감을 호소하거나 자아분리를 스스로 행할 정도의 어려움을 호소하는 이들도 있다. 만족스러워 하는 생산직의 경우와 비교가 불가능할 정도로 해당항목에 대한 스트레스가 심각하다는 것을 알 수 있다.

N_01_262 @ 저는 어릴 적부터 되게 뭐 만들고 하는 걸 되게 좋아해 가지고, 만들기 이런거 상도 많이 타가지고, 이런 걸 하면 되게 시간 가는 줄도 모르고 되게 몰입이 되고 그래서.. 아 자동차를 되게 좋아해요. 그래서 이제 그런 기대를 가지고 입사를 한 거죠. 회사도 저를 선택했겠지만 저도 사실 회사를 선택해서, 여러 회사 중에 여기가 제일 내가 즐겁게 일 할 수 있는 데가 아닐까.. 이렇게 와서 들어 왔는데 실상은 이제 자동차를 만들기보다는 보고서를 만들고 있고~ 그래프를 만드는 일을 하고 있으니깐.. 정확하게 보고서 상에 그래프를 만드는 일을 하는 거죠. 포부요? 그런 건~ 제가 뭘 그런 게 많이 없어서 가지고 만약에 생각을 한다면 설계에서 계속 일을 하고

싫진 않고요, 설계... 그 제조업이니까 설계가 기본이 되요, 그래서 설계 경력이 있으면 회사 내 다른 부서로 가서, 예... 제가 하고 싶던 개발 업무나 또 구매 쪽이나 하고 싶은게... 그리고 만약에 제가 잘된다면 이런 그래프 업무를 없애고 정말 좋은 차를 만드는 경쟁력 있는 그런 차를 만드는 그런 쪽으로 하고 싶어요, 특히 보상을 많이 받는~

N_02_281 @ 그래서 우리도 뭐, 요 안에 있으면 눈엣고 귀가 없으니까, 다른 부서들이나 다른 팀들, 다 들리고 듣잖아요? 차라리 그런 데가 없으면 모르겠는데, 자꾸 그런 데가 있으니까, 내가 무슨 전생애 죄를 지어가지고 이리데 와서 이렇게 이런 대우를 받으면서, 이렇게 일을 하면서 불평 등하게... 그런 게 우리 설계 쪽에, 팀에 불만이죠.

N_02_303 @ 그래서 저는 좀 손기술이 있다고 생각을 하는데, 그래서 뭔가 이렇게 하나, 만들고 손으로 막 하는걸 계속 연마하고 해가지고, 분명히 그런걸 하면서도 자동차 발전을 위해 공헌할 수도 있는데... 지금 요즘의 제일 불만은 그런 5년동안 지났는데도 그런 거에 발전할 수 있는건 하나도 없었고, 오직 가지고 있는 거라고는 업체 쪼고, 그동안 그나마 업체 쪼아서 받았던 백데이터를 제 나름대로 데이터베이스 관리를 해놓고 있다가 위에서 이런 걸 요구하고 요청하면 빨리 대응하는 속도밖에 안키워지니까...하...내가 정말 뭐 하나에 들어와서, 뭐, 부품을 해보고 싶었던가 이런 건...

N_02_309 @ 왔지만, 일을 해보고는 있지만... 여기 하고있는 설계라는게 우리가 알고있는 경쟁사에서 하는 설계가 아니더라... 설계자가 설계를 하고있는 게 아니더라.

N_02_315 @ 자주 마시고 인제 속으로 생각을... 아무것도 아니다, 아무것도 아니다, 저건 내하고 상관없다, 저거는 내일이 아니다, 어떻게든지 망각을 해버릴려고 노력하고 있습니다. 그러니까 일을 할때는 이 일을 하고 있다고 생각을 하지말고, 기계적으로 해버리고, 그리고 일이 끝나면 그 앞에 있던 일들이 나하고는 상관없는 일이라는 생각으로.

N_12_532 @ 아, 정말로, 어어 차종개발뿐만 아니라 여기서 배워가지고 해석관련 업무를 충분히 해서 좀더 계속 공부를 하면, 솔직히 말해서 저는 처음에 들어올 때 회사에서 어, 가장 실망했던게, 저는 석사 공부를 더 할까, 회사를 올까 개인적인 목표가 그거였는데 어, 그런 기회가 주어진다고 생각해서 왔는데, 그런 기회가 전혀 없어서 실망해서, 그래서 좀, 처음에는 그런 공부도 같이 하면서 개인적인 일 좀, 역량도 좀 키우고 회사에서도 성과를 같이 키우려고 했는데, 지금 개인적으로 업무 관련된 공부는 배제시킨 경우라서 지금, 예.

N_12_534 @ 기회가 없다는 거를 알고는 생각을 접은거죠, 네, 기회가 드물뿐더러 예, 그런게 있다라고 얘기 듣고 왔는데 와서 보니깐 없더라고요.

N_12_623 @ 어, 글썄...당연히 스트레스 하면, 스트레스를 해소해줄 만한 그런게, 저희가 회사에서 받은 만큼의, 당연히 스트레스는 회사에서 업무를 하다가 받은건데 그거를 당연히 회사차원에서 풀어주려는 노력이 있어야 되는데, 지금 구체적으로 말하면 솔직히 회사 입장에서 성과만을 원하지 뭐 회사 직접 직원들의 나서서, 직원들의 회사스트레스를 직원들의 회사스트레스를 해소하는 행동 액션은 없다라고 생각해요, 기본적으로라도, 만약에 저희가 일단 속소생활하는게 힘들다라고 하면 거기에 대해 귀기울여 들으면서 해결하려는 액션을 취해야 되는데 그냥 불만을 토로하면 아, 그냥 그렇구나, 거의 뭐 그런 부분이 강하다보니깐 많이 그 노력이 부족하다고 해야 되나요, 회사측에서 바라는건 많은데 저희가 사람들에 대해서 바라는게 많은데 저희가 바라는 거는 회사측에서 귀를 기울이지 않는, 그런게 많은, 뭐 분위기가 많이 바뀌었다고 하지만은 개개인으로 들어가다보면은 당연히 만족도가 많이 떨어지는 경우죠, 그런 노력차원이 좀 많이 필요한 것 같습니다. 그러니까

경제적인 스트레스 당연히 받을 것 같고요, 신체적인 스트레스, 정신적인 스트레스 받을 것 같은데, 그중에 하나라도 해결하려는. 아, 괜찮네, 이 회사 괜찮네. 아 그중에 삼성전자 예를 들으면은 뭐 스트레스, 그 보상금이 뭐 이익이 난 만큼 회사에서 충분히 보상해준다, 그런게 굉장히 뭐 그게 뭐 해결이 되면 뭐 그런게 예를 들면 모르겠지만 그런게 아 괜찮네라고 생각하면은.. 그런게 없고 뭐 다분히 뭐 경제적인 측면, 근무외적인 여건적인 측면 그다음에 뭐 정신적인 스트레스 다 포함되는데, 그 중에 하나라도 해결해주려는 노력이 없어서 미지근하게 하는 느낌만 받지.

N_17_318 @ 완전 80년대식. 그래서 저는 제이름으로 된 책을 하나 쓰고 싶어요, 책을 여기 있는 동안 쓰고 싶고, 그다음에 음..제가 만든 걸로 좀 신문에, 네이버에 탑기사로 딱 해갖고 아, 현대자동차 기술이 세계적인거다. 그런거를 하나 좀 개발하고 싶어요, 요번에 렉시콘 시운드라고 제네시스가 선전하잖아요, 그게 다 구라예요, 저는, 아, 그건 구라예요, 똑같은 거 갖다가 로얄티 주고 빌려다 쓰는데 우리도 만들 수 있는데, 그런것도 좀 있고 그리고 여기 있으면서, 있으면서 할거 대개 많았는데, 생각나는게 ... 다 사라졌네. 바보가 되는거죠, 솔직한 말로, 제가 그래도 그 뭐야 친구들하고 토론하면 잘 안졌는데, 요즘은 술자리가면 계속 욕만 하니깐 좀 밀려요.

N_41_102 @ 회사~ 회사다는것 자체만 하더라도 항상 뿌듯하고 생각하고 있지요 구체적으로 어느날은 뿌듯하고 어느날은 못하고 평소에 뿌듯함~

N_41_104 @ 그런거는 전혀 그런식으로 생각은 안 하는데 그냥 뭐더라 부모를 봤을때 약간 좀 뭐라카노 내가 좀 내자식도 키우고 이렇게 함으로 용돈도 넉넉하게 주지는 못 하지만 그래도 한달에 20만원씩 붙이고 있거든요 그리고 차가댁에 조금씩 붙이고 있는데 부모님 한테 자주 좀 돈이 물론 많진 않지만은 나름대로 쓸순 있잖아요 현대자동차~ 고향이 대군데 많이 자주 가보진 못 하지만 그래도 다른 형제 보다는 자주 찾아 볼수 있고, 여유가 남들보다 있다고 생각 하고 있는데, 그건 모르겠어요 그럴때 조금 그런걸 조금 갖고 있습니다.

N_47_148 @ 그런건 없고요, 제가 얘기하잖아요, 예전에 다녔을 때 막 새벽까지 일하고 그런거에 비해서는 여기 다니기는

표 50. 남양연구소 직무 스트레스 요인 35 - 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	79 4.76	56 6.61	7 3.57	2 40	144 5.32
그렇지않다	638 38.41	462 54.55	62 31.63	2 40	1164 42.97
그렇다	930 55.99	327 38.61	123 62.76	1 20	1381 50.98
매우그렇다	14 0.84	2 0.24	4 2.04	0 0	20 0.74
총합	1661	847	196	5	2709

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 51.72%, 연구직 중 56.83%, 생산직 중 38.85%, 일반직 중 64.80%였다.

경제적 보상에 대한 만족도는 일반직, 연구직, 생산직의 순으로 높았으나, 전체적으로는 스스로의 노동에 비해 경제적 보상이 부족하다는 이들이 거의 반수에 가까웠다. 인식과 발언을 통해 공히 상대적으로 다른 노동자들에 비해 많이 받기는 한다고 생각을 하면서도, 실제 자기 필요-주거비, 금융비, 교육비, 자기개발비, 의료비, 가족부양비, 여가비 등-를 충족할 만큼의 대가를 제대로 받지 못하고 있다고 호소하기도 한다. 만족도의 순서는 전자의 왜곡된 인식에 동화된 정도를 반영하기도 하지만, 실제 생활에 필요한 노동의 대가가 불충분한 것을 반영하는 것이기도 하다. 그 정도는 맞벌이를 해야 충족될 정도로 부족하다고 하는 이야기에 수긍하는 이들이 적지 않다. 예컨대, 일반직은 소위 대공장 이데올로기에 갇혀있는 정도가 가장 심하고, 연구직은 최소한 정시근무 이외의 초과노동에 대한 임금불지급을 시정기를 원하고 있고, 생산직은 실제 만족도는 낮지만 그에 적응하며 살아가면서 스스로의 필요를 축소왜곡하는 양상까지 보인다.

N_01_344 @ 항상 1월달에 원천징수를 받으면 이 돈이 어디로 갔나~ 그렇게 생각되고, 최상위엔 한오천 찍혔던데 대체 그 돈이 어디 간지 모르겠고~ 우리 회사 같은 경우 좀 특수한 경우라 임금이 파업에 따라서 협상 결과에 따라서 임금이 좌지우지 되기 때문에 지금에서부터 되게 힘들어요. 생활이... 월급이... 기본급이나 이런게 많은 편이 아닌데, 연말에 이렇게 돈이 많이 나오고 파업 전까진 돈이 없어요. 네 그래서 집에 월급 명세서 가져가면 아버지가 깜짝 놀라세요. 이게 현대 자동차 월급 명세서 맞나?

N_01_346 @ 네 그렇죠. 뭐 흡수 짝수 나오는데 돈이 저는 작다는 생각은 인해요. 자꾸 쪼들리고 이런 건 아닌데, 하도 이 시기가 돈이 막 왕창왕창 몇 백씩 나오니까 생활이 설계가 안되는 거예요~ 어느 기준으로 판단을 해야 할지 요즘은 펀드만 넣어도 힘들어요. 근데 나중에는 뭐 펀드하고도 다 하고도 몇 백 돈이 남고 조금 뭐 이건 뭐 어떡해 할 수 없는 경우죠. 뭐. 파업 직후에 한번, 연말에 한번, 돈이 되게 많고... 그 외에는 돈이 없어 가지고 늘 왜 아까 얘기했던대로 게임 중독 뭐 이런 분들에게 가서 돈 빌리고, 그 분들은 돈을 안쓰니까~ “파업 끝나면 줄게” 뭐 이런 거 있잖아요~ 생활이 그렇다니까요~

N_01_350 @ 네. 뭐 제가 빛이 있고 부모 뭐 그런 것도 아니고 아픈 데가 없고, 그래서 제가 지금은 돈이 그렇게 새는 데는 없고요. 갑자기 또 큰 병이 걸리거나 이런 거만 아니면~ 네 괜찮은데 모든 게 상대적이기 때문에. 제가 이 만약에 아까 집이 경남 마산이라고 했는데 아사리 마산의 일반직으로 대리점 관리쪽이나 A/S센터나 이런 데서 이 연봉받고 생활했으면 정말 제가 풍족하게

살 수 있어요. 근데 여기 경기권에서 결혼하고 집 장만하고 살려면 사실 이 돈 가지고 턱도 없죠~ 차라리 집을 빼고 그러는 거죠. 집을 생각하면서 그러면 도저히 살 수가 없는 돈이니까

N_02_384 살만은 해요...그래요.평균 보다는... 좀 형편이 좋으니까

N_02_387 @ 지금 아파트 분양 뭐.. 하고 한다면, 애 낳고 한다면, 집사람은 일을 못할꺼고 뭐 혼자 일을 해야되는데.. 그때 되면 그때부터는 주변사람들이 보니까 허덕일꺼 같아요. 애한테 한달에 150-200들어가기까지. 저는 그거에 대비해서 한달에 한 10만원 쓰고 있는데요. 나머지 뭐 저축하고 정기 뭐 하고 있는데, 아까 말했듯이 그런 집 하나 해가지고 대출받게 되고, 애 하나 생기고, 둘 생기고 하면.. 그 담부터는 시달리는거죠. 전세로 살고 둘이 맞벌이 하니까 따로 나가는 돈이 없잖습니까? 이 정도면 저축도 약간의 미래에 대한 계획도 세워지면서 할 수 있는데.. 이게 뭐, 집은 안산다 하더라도, 한명 수입이 줄고.. 집사람이 한 월200 벌어오는데.. 평균수입이 줄고 수요는 더 늘고, 플러스 150에서 200정도 더 생겨버리면, 지금 400 적자면 저축은 안되고, 그담에 애만 먹여살리는게 안되고, 집사람도 먹여살려야. 또 부모님들..노후..

N_09_328 @ 사실 몰랐어요. 저는 제 월급이 많고 적음을.. 안따져봤어요. 잘.. 근데 작년에.. 작년 제작년부터 조금씩 관심을 가졌는데 작대요. 남들이.. 생활해 보니까 또 작아요. 사실 소득 수준이 높아지고 소득 수준이 높아진게 아니라 생활 수준이 높아진거죠. 살아 보니까 작더라고요. 타 회사랑 비교해 보니까 작아요. 이 규모의 회사들끼리 이렇게 비교를 해보면 작아요. 제가 뭐 다른 회사의 친구들이랑 비교해 보면 제가 임금 수준은 높겠죠. 근데 같은 규모.. 이 회사가 솔직하게 우리들 열심히 일한 사람한테 보상을 해주는게 당연하다고 생각을 하거든요. 뭐 PS도 당연하게 균등하게 배분하고 근데 보면 연구원급들은 작아요. 선임급들 보면 우리가 그런 저도 몰랐는데 누가 그러더라고요. 우리가 노동.. 아니 임금협상이 끝나고 나면 몇% 상여금 지급을 하면 뭐 선임급들은 대충 얼마 주는줄 알았어요. 사기 진작 차원에서 노동.. 그.. 똑같이 주는 줄 알았는데 똑같은 %로 준대요. 근데 그 거기는 연봉제잖아요? 저희는 연봉제가 아니고요. 그럼 그 액수 차이가 어마어마 하죠. 깜짝 놀랐어요. 왜 고생은 같이 했는데 뭐 퇴근 시간 똑같고.. 나 솔직하게 그래요. 돈 많이 받는 사람 일 더 많이 받아야 된다고 생각을 하거든요? 더 도면도 많이 그리고 더 늦게 남아 있고 당연한거죠. 우리 현장에 계시는 분들 저 쪽 기아쪽 사람들.. 시간제잖아요? 일부러 돈 벌려고 늦게까지 일하고 그렇게 일하시는데.. 불합리하죠~

N_09_330 @ 이것저것 떼고 나면 실수령액이 내 저번달에는 뭐가 빠져가지고 150 몇 만원 나오고 평상시에 160 후반대~170 초반대 왔다갔다 해요. 그러면 그거 받으면 이번달은 이미 빵구났고요. 빵구나서 와이프가 이제 다행히 직장을 다니니까 카드값 없다 보내라 했더니 어제 30만원 보내주더라고요.

N_09_332 @ (재테크) 아 그런건 하죠. 당연히 하고요. 다 살기 위해서 미래를 위해서 다 하죠. 하면서 생활하니까 이제 부족하다는 거죠. 아예 안한다 그러면 미래에 대한 계획이 아예 없다 종신도 안하고 종신 보험도 없고 뭐 펀드도 안들어가고 뭐도 안한다하면 뭐 지금 150.. 저 150 와이프 똑같이 받는다 치면 둘이 300이면 우리 기초 생활 대상자보단 많이 받아요. 살 수 있죠. 왜 못살아요? 살 수가 있죠. 그러면 돼요.

N_09_338 @ 아 이 뭐 이 문제는 어려운 문제일 수~ 어려운 문제 같은데 제가 뭐 제 개인적으로 저도 솔직히 우리 연구원들이 노조원이어서 똑같은 월급 체계를 갖고 있잖아요. 근데 연구직원들이나 우리 사무직급들은 똑같이 선임들과 연봉제 직급처럼 균등하게 줌 하고 그러면 이제 또 무슨 반발이 있기 때문에 안하는건 알지만 그러니까 좀 그런 표현이 있다고 생각해요. 그러면 어느정

도 수준이 올라가지 않을까.. 금액이 올라갈거는 좀 따져봐야겠지만 좀 안정적으로 되잖아요? 지금 워낙 들쭉날쭉하기 때문에..

N_09_342 @ 웃겨요, 우리 회사에서 저 같은 여담인데요, 뭐 임금타결 신문에 뜨잖아요, 얼마 받는다 그러면 선임급들은 야 우리 얘기가 아니고요, 친구들 얘긴데 야 니네 타결됐는데 한 톱 짜라 막 이런데요, 선임급들이... 선임급은 안나온것처럼 얘기하잖아요, 신문에서는 노조원들만 나온것처럼... 근데 어리숙한 신입사원들은 어 그래요? 어 싸요~ 그리고 나서 자기 나올때는 싹~ 딱쥌, 그런 사람들도 상당히 잘 딱는거 같아요, 농담이에요~ 농담 반 진담반 이라고 해야 되나? 있다 그러더라고요.

N_11_129 @ 글썄요, 사람의 욕심이 끝이 없어가지고요, 그 많이 받는 직종이 있잖아요, 그분들 보면 우리도 저만큼 받았으면 좋겠다 그러다가도 가끔 가다가 다른 분들 만나고 그랬을 때 연봉 듣고 그러면 야 우리는 참 좋은 직장 다니는구나, 뭐 그렇구나 그러다가 또 그냥 아니야, 내가 주중에 거의 개인생활 다 희생하고 회사에 거의 열두시간 가까이, 하루에 열두시간 가까이 내가 회사에서 일하고 있는데 이 정도 받는건 당연하게 아니야 이런 생각 했다가, 그래도 나는 많이 받는 편이야 왔다갔다왔다갔다왔다갔다 그러고 있습니다. 그런데 많이 받으면 좋긴 좋죠, 그런데 회사가 살아야 저희도 사는거니깐, 회사 망하고 나면 저희도 다 실직자 되는거니까는, 적당한 선에서 반영 해줬으면 하는 바람이 있어요, 많이 주는데 안받지 않겠지만, 무리하게 달라고 하는 것도 썩 내키는 일은 아니에요, 저는 그런 생각 들어요, 임금은 절대 못올려주겠다 회사 어렵다 이리다가 비자금 문제 뱅뱅 터지면 그래서 서로 막 회사랑, 노사가 서로 못믿고 이렇게 생기는 것 같아요, 비자금 조성해서 정치인들 한테 몇백억 씩 갖다주면서 우리들 회사에서 일하는 사원들 임금 올려달라고 그러면 안올려주고 이러는게 있으니깐, 투명경영좀 해라 이런 얘기하면, 회사 경영은 노에서 할 일이 아니다, 이거는 사측의 권한이다그러면 그 얘기도 맞는 것 같고, 서로 좀 믿음직 하게, 진짜 회사 사정이 어떠냐 그래서 이 정도로 흑자를 냈지만, 이정도는 재투자를 해야 하고, 이려고 이정도는 여유분으로 남겨놔야 되고 니들도 알다시피 우리나라에서 기업하려면 정치하고 그러니 니들도 좀 인정을 해라 그대신 우리가 회사에서 차 팔아먹고 이러는게 정치꾼에 아무것도 안 줄수는 없지 않냐 똑까놓고 얘기하면 그렇죠, 뭐 저희도 알아요, 그건 알겠으니깐 그러면 이정도만 합시다, 이렇게 얘기했으면 좋겠어요, 속사원히 터놓고 좀 얘기했으면 좋겠어요, 그런데 그게 안되나보더라고요. [웃음]

N_13_460 @ 네. 임금의 수준.. 임금의 수준은 제가 볼 때는 잘, 상당히 높은 수준이라고 봅니다. 상당히. 예.. 어... 어떤. 다른 기업이라든지, 뭐 다른 어 같은 아 뭐 직군이라든지, 뭐어 이런 것도 봐도 흐... 우리가 절대로 적게 받는 건 아니에요 상당히 상위에 속하는 데 이제 상대적으로 흐.. 충분하지 않다 라고 느끼는 거는 예 이 급여가 작다 라기 보다는 이제 이 전체 사회적인 물가 예 이게 너무 높고 여하튼 그 부동산 문제가 참 많잖아요, 뭐 집값이라든지 이런 거 봤을 때, 전체적인 예 그 사회적으로 물가라든지 이런 걸 비교해봤을 때는 좀 부족한 그런 느낌이 드는, 뭐 연간 비용이라든지 뭐 교육비용이 들어가는 거를 이 생각을 하면? ㅎ(살짝 웃음) 그렇게~ 지금 감당이 안 되죠, 그러니까 우리나라 사회보장이 그렇게 잘 되어있는 나라가 아니니까 그렇기 때문에

N_14_337 @ 저는 솔직히 그냥 지금 수준이면은 그냥 만족한다고 보거든요, 그리고 현장분들 같은 경우에는 고참분들 같은 경우는 상당히 많이 받아가시거든요, 그러니깐 그 뭐야 언론이나 다른 사회에서 귀족노조니 그런 얘기까지 들을 정도로 나름대로는 저는 많이 받고 있다고 생각을 해요, 많이는 아니더라도 적정 수준은 받고 있다고 생각은 해요, 근데.. 근데 문제는 이제 과장 갔을 때, 과장되서 연봉제로 갔을 때 대리보다 못받는 과장이 있으니깐 그런거에 대해서는 좀 걱정이 있는 한데, 지금 그냥 조합원으로 있고 대리급에서 그냥 호봉, 연차마다 조금조금씩 올라가고 그런

거에서는 그냥 저는 너무 그다지 안준다 그런 생각은 안하거든요. 솔직히 지금 가가지고 어디가서 얼마 받는다고 그러면은 다른 중소기업에 비해서 월등히 많고 삼성전자나 그런데도 특별히 잘나는 PAX 그런 부서 아니고, 일반, 보통 부서같은 경우에는 저희보다 못받는 경우도 많거든요. 그런거에 대해서는 그냥 그냥 이정도면 되지 않을까 싶은데, 다른데 쓸데 없는데 은행 같은데서 너무 많이 받아버리니깐 그런 거에 비해서 대개 작게 받는 것처럼 보일수도 있긴 한데, 그래도 이정도면 그래도 이 기계 업종에서는 어느 정도 받는 것 같은. 더 많이 받는데도 있긴 하지만, 기계 업종에서는 더 받는다는 뭐, 현대중공업이나 한라공조 그런데는 더 많이 받기는 하지만, 그래도 이정도 받으면 어디가서 그거밖에 못받나 그런 애긴 안들으니깐.

N_16_198 @ 저는 임금은, 작지 않다고 생각하거든요. 임금은 뭐, 우리만 올라간다고 될 일은 아니니깐. 중소기업도 생각을 해야 되고, 또 우리가 결코 작은 임금을 받지 않는다고 생각하거든요. 단지 이제 현대가 복지 차원으로 참 못하는 것 같아요.

N_16_208 @ 그러니깐 회사에서 이렇게 하는, 삼성 같은 경우는 보면 밖에서 운동을 하면, 운동 영수증을 끊어가면 뭐 회사에서 50% 이렇게 해준다고 그러더라고요. 그러니깐 자기가 원하는 곳에서 할 수 있는 게 되는 거고, 그 다음에 뭐 의류 같은 것들도 뭐 그런, 물론 삼성은 그런 쪽으로 많이 해서 그런가, 그런 쪽으로도 지원도 많이 있는 것 같고 우리는.. 우리는, 우리는 뭐 자동차 외에는 아무것도 없으니깐. 자동차 뭐 1-2년에 매일 바꾸는 것도 아니고, 제가 벌써 자동차 타고 다니지 10년이 넘었는데, 10년 타고 다니니깐 아무 것도 없는 거죠, 회사 사내 동호회 안하니깐 아무것도 없는거죠, 내가 물론 개인적인 거 영어공부를 한다든지, 학원을 다닌다든지, 스포츠를 한다든지 이럴 때 지원을 해준다든지 또는 노는 날 우리가 직원들이 좀 가격 저렴하게 놀 수 있다든지, 애들 데리고 가족끼리 가서 놀 수 있다든지 그런 것들이 좀 미흡하지 않나, 꼭 여름 휴양소 외에는 없으니깐.

N_16_214 @ 아니요, 넉넉하지는 않아요, 넉넉한 건 아닌데. 어차피 이 세상이란 게, 저만 이렇게 많이 받는다고 해서 될 일은 아니거든요. 제가 뭐, 특별한 사람도 아니고, 그 비슷하게 이렇게 받으면 되지 않겠느냐. 단지 이제 정책이 워낙 이 과외를 안시키면 안될, 안되는 이런 세상이다 보니깐 그런 쪽으로 돈이 모아 들어가니깐 우리가 굉장히 누구나 할 것 없이 생활이 궁핍하기는 마찬가지잖아요. 그런 부분을 국가에서 해결해주지 않으면 뭐 월급 아무리 올린다고 해서 방법이 없는거죠.

N_21_208 @ 글썄요, 그걸, 업무에서라든지 기술적인면에서라든지 회사 성과에 뒤야 되는지 그 기준이 애매모호하잖아요. 일을 안해도 내가 속해 있는 그룹이 성과가 많이 났을 때 그 성과분배를 요구하는게 정당한건지, 노동자 입장에서야 당연히 정당한 거겠지만, 그걸 가지고 따져야 되는거지. 안그러면 내가 진짜 일을 열심히 해갖고, 천만원을 받을 일을 했어도 회사가 부도가 나면은 하나도 못받을 수 있는 거고, 그 기준이 애매모호한데, 그렇다고 저같은 경우는 무조건 노동자니깐 일한시간 만큼 받아야 된다 내가 20년 다녔으니깐 20년에 대한 근속을 받아야 된다 이런 입장은 아니거든요. 어차피 자가 일을 한만큼 받아가는거고, 자기가 일을 한 성과가 있을 때 거기에 대한 분배도 받을 수 있는 입장이고 그건데, 그거는 내가 일을 만들어서 하는 입장이 아니고 회사 프로젝트를 받아서 하는 입장이고 내려오는 이런 저희같은 경우는 정비 업무다보니깐 시험차를 정비하는 거니깐 우리가 특별하게 성과를 많이 내고 적게 내고 하는건 그런거는 크게 없거든요. 사실 어차피 전체 톱니바퀴 하나로 굴러가는 돌아가는 상황에서 자동차 전체의 임금수준을 기본적으로 딱 놓고 봐야되는거니깐. 우리 급여가 타 기업에 비해서 상대적으로 볼 때는 좀 높은 편이죠. 중소기업에서도 보면 잘돼있는데가 있다고, 보면 근속년수라든지 그사람의 경력이라든지 이렇게 봤을 때는 내가 봤을 때는 중간에서 조금 못미친다고 보거든요. 근데 사실 급여가 특근을 해도 먹고 살기는 좀 빠

듯해요. 저같은 경우는 좀 개인적인 일이 있다보니깐 그것 말고 저도 워낙 애들 사교육비가 많이 들어가다 보니까는 풍족한 정도는 아니고요, 사실 빠듯한 건데, 특근을 하나 안한다고 그러면 힘들 정도고, 근데 장사 잘될 때는 성과배분 같은 거 우리 항상 노조에서 요구하지만 30% 성과배분, 그런거를. 회사가 내가 경영자같으면 그냥 어차피 남는거 노나주고 맡겼구만 잘 안해주더라고. [웃음]

N_23_199 @ 음. 지금은 괜찮은 것 같습니다. 결혼하고 나면 어떻게 될는지 모르겠는데. 근거요. 근거는 그냥 다른 사람에 비해서 많은 것 같긴한거지. 근거는, 사실 그냥 근거를 대자면 그 있잖아요. 민주노총인가에서 그 노동자가 생활하기 위해서 한달 월 얼마가 필요하다고 그랬더라, 최저가 300얼마라고 그랬던가 하여튼 그런걸 계산하는 그런거 있지 않습니까. 주거비도 얼마고 교육비도 얼마고 그런식으로 다 쓰는건데. 써나가는건데. 사실 임금의 만족도는 개인이 어떤 욕심을 부리느냐에 따라서 틀린 것 같거든요. 어떻게 따져야 될까요, 그거를. 만약에 제 월급을 가지고 친구들과하고 그런 얘기를 해요, 제 월급을 가지고 광주에 가서 산다라고 한다고 하면 광주에도 공장이 있거든요. 기아자동차 공장. 그러면 이제 거기는 집값도 싸고, 한 1-2억 정도 주고 사면 좋은 아파트도 살 수 있기 때문에 집값이 굉장히 크잖아요, 사람들이. 만약에 그래서 광주에 내려가서 산다고 하면 1-2억 정도면 아파트 금방 사기 때문에 아파트 금방 사면 이것저것 할 수 있는 여윌돈들이 굉장히 많이 생겨서 여유있는 돈이 될텐데. 이 월급을 가지고 만약에 서울에 강남에서만 살아야 된다고 하면 거의 살기가 불가능하거든요. 그렇기 때문에 모르겠습니다. 저는, 그런데 일하는 거에 비해서는 적지 않다고 생각은 듭니다.

N_24_348 @ 그냥 뭐 만족스럽다고 얘기를 드리고 싶어요. 하면 좀더 물가 대비해서 좀더 늘렸으면 좋겠다. [웃음] 적은 것보다 많은게 더 낫고, 다른 중소기업이나 일 많이 하는 삼성전자나 그런데 비해서는 노동강도나 그런거에 비해가지고 좀 적당한 것 같고요, 향후에도 앞으로 물가도 많이 오르고 하니깐 좀더 오른 폭만큼 올랐으면.

N_26_294 @ 네, 넉넉하지는 않죠 그렇지만 만족하는 편이죠 (일하시는 것에 비해서 많이 받으신다고 생각하시나요?) 그렇지는 않죠 집도 사야되고 교육까지 생각한다면 많이 부족하죠 많이 부족하죠

N_27_256 @ 지금 임금 수준이.. 약간 조금 더 줬음 좋겠죠. 하하. 지금도 딱히 따지면 작게 받는건 아닌데. 지금 기대되는 액수 같은걸 이야기 하시나요? 저 같은 경우도 보려는 좀.. 사람들이 예적으로 따지는게 이 회사를 다니고 있는데 다른 이 회사를 다니고 있지 않는 사람들이 보는데 월급이잖아요. 다른 대기업 기준보다는 많이 줬으면 하는거죠. 저의 친구 같은 경우 중소기업에 다니는데 토요일도 나가고 일요일도 나가고 그러던데 월급은 저희보다 작으니까요.

N_28_130 @ 솔직히 대기업이니까 중소기업보다는 많습니다. 그건 인정합니다. 그런데 제가 받아서 임금이 지출되는 부분을 보면 저축이 안되더라고요. 모르겠습니다 기준을 어디에 잡고 처리를 해야 될런지 몰라도 제 처리하는 기준들이 아마 중소기업 기준에 비해서 높겠죠. 만족을 못하는 부분이 있습니다. 그래서 지금 당연히 요번 단협에서 임금협상에서 요구하는게 있죠. 올라갔으면 좋겠고, 지금 보너스가 몇% 이것 보다도 지금 노동조합에서 요구한 순이익에서 30%요구를 요구하는 것 같은데 그게 됐으면 좋겠어요. 맨날 떡 주듯이 마지못해 몇백만원에 몇백% 합의하는 경우가 많거든요. 장기적으로 보고 따는게 좋지 그 순간에 돈 얼마준다 합의 하는게 아니라 올하는 단기순이익의 30%를 요구하는것 같은데 그런것들이 좀 구체적으로 실행이 되었음 합니다. 물론, 그해에 돈을 많이 주면 좋죠. 처음으로 작년엔 주식을 받았잖아요. 그게 당연히 그전부터 받아야 되는게 아닌거 같아요. 그런데 작년엔 처음 받았거든요. 기분 상당히 좋았어요. 자부심도 가지고 그게 아마 자부심 가질수 있는 토대가 될것 같아요. 그게 이전부터 계속 이어졌어야되는데 그게 요번에도 되

면 좋겠죠. 자사주를 조합원들이 많이 가지고 있어야 회사에 대한 자긍심을 가지고 주식 떨어지면 회사 부도나면 본인도 당장 손실이 나니까 사고방식이 많이 바뀔거라고요. 회사에서도 이루고자하는것도 잘 이루어질것이고 조합원은 자긍심 가질것이고, 그런 넓은 생각을 해보는데 쉽지는 않은것 같더라고요. 자기 이익만 챙기니까.

N_29_298 @ 글세 애들이 좀 커서 그런가 부족하다고는 생각이 들지만 다른데 다른 친구들 얘기 들어보거나 하면 나는 그래도 좀 괜찮지 않나 라고 생각은 해요. 애들 학원비하고 그런거 과외로 들어가는데 너무 많으니까.

N_36_211 @ 지금이요 지금 부족하죠. 뭐 나만 그런게 아니라 전체가 특히 나이가 40이 넘어가는 사람은 자녀 교육비 부터해서 집문제 집을... 지방에 있다가 수도권에 오다보니까 집을 못샀어요 내가. 늦게 있다보니까 집문제.. 지방에서는 일억오천에서 일억오천이면 30평대 아파트사는데 여기는 24평대 아파트도 2억이 넘어가니 임금에 대해서는 만족못하죠 다. 만족치라기 보다 또 협력업체 생각해보면 그게 협력업체 사람은 배부른 소리한다 하는데... 왜냐면 교육비예요 교육비가 많이 들어가기 워낙 사교육비가 많이 들어가니까 나 같은 경우는 애 둘이 키우는데 한달에 100만원~120만원 들어가는데 지금 초등학생인데도 그런데... 중학교 들어가면 선배들 이야기 들어보니까 한명당 100만원씩 잡아야 된다고 하더라고요. 거기다가 애들한테 애들한테 그렇게 돈이 들어가니 집을 살수가 있겠어요? 집안에 집에 생활비에 절반 이상이 사교육비 예요. 나중에... 장가 안갔어요?

N_37_172 @ 돈 많이 받아서 싫어할 사람 없을것 같고요 저는 임금이 뭐 많다 적다는 돈을 내가 어떻게 쓰는데 제가 돈관리를 참 못하는 중에 하난데 전 지금까지 버린게 하나도 없어요 솔로 다사먹어서 그래서 돈이라는거는 벌기는 진짜 힘들 잦아요 쓰기는 쉽고 많이줘서 싫다는 사람 아마 없을거예요 그거는 회사에다가 요구할게 아니라 정부에다가 요구해야 될 사항이 아닌가 생각합니다. 저는 솔직히 사회복지만 잘되면은 버는 족족 다써버려도 되는거 아닙니까 솔직히 말해서 연봉 1억준다고 많다고 하는 사람 누가 있겠어요 그래서 저는 여기서 하나 더 말씀드리고 싶은 얘기는 뭐냐 하면은 임금 뭐 올려달라 이런것 보다도 아까 말씀드렸다싶이 남양에 환자가 얼마나 나올지 모르겠지만 의료혜택 아까 말씀드린것처럼 뭐 보험을 들어서 병원비 전액을 내가 뭐 한달에 의료보험비 저같은 경우 13만원 내는데 추가로 돈을 더내더라도 그거를 만약에 뭐 10년 20년 납입해서 내가 안아프고 그때 해약을 하게 되면은 보험식으로 돈을 돌려준다하던지 쓰게 되면은 소멸되는거고 이런식의 뭐 어떤 복지 혜택이 있으면 좋지 않을까 그리고 너무 우리는 그 주택자금이나 이렇게 열악한거 같아요 솔직히 전

N_39_448 @ 물론 뭐 작은건 아니지만 앞으로는 더받으면 좋기는 하겠죠 음 넉넉하지는 않지만은 음 제가 얼마나 쓰느냐에 따른 차이는 있겠지만은 그냥 지금은 딱 맞는거 같어요 그냥 딱 쓰고, 맞벌이를 하고는 있는데 그 아무래도 세식구라서 세식구 한테만 돈이 들어가는건 아니잖아요 아무래도 인제 양가쪽에 용돈드릴수도 있는거고 상황에 따라서 경조사 이것저것 하다보면은 모르겠어요 제가 욕심이 있어서 그런지 그렇게 뭐 남지는 않더라고요. 걱정 많이 되죠 그거야 당연히 아무래도 교육비가 장난이 아니잖아요 요즘 더군다나 인제 또 연세도 있으시고 하면은 또 간혹 인제 또 편찮으시거나 병원가게 되거나 생각지 못했던 돈들이 들어가거나 할때 아무래도 걱정이 되죠 그런부분은 많이

N_40_318 @ 여기는 좀 급여가 작죠, 울산 라인 보다, 월급제기 땀에, 월급받고 생활하기는 좀 그렇고 많이 받으면 좋죠[웃음] 나는 맞벌이 하니까 이게 생활이 되는데 맞벌이 안하는 옆에 일하는 친구들 보면은 가정가지고 혼자 풀벌이 하는 사람경우는 적죠 그런사람들... 8시간 일하고 이렇

게 받는데 남들은 진짜 중소기업들은 잔업하고 우리도 업체 많이 친한~ 마음은 나름대로 예에 하고 힘들어 죽겠다고 지금 뭐 대리 과장달고 10시 11시 퇴근후 11시 월급받으면 연봉 예기 물어본다고 연봉어떻게 되냐? 나의 3분의 2도 안되는데 그것 생각하면 제가 뭐 적다고 할 저기는 아니고, 인상은 인상은 되야쥬, 지금 물가가~ 애들 학원비 100만원 들어가나?

N_41_198 @ 가족 가족하고 사는데 충분하다 소리는 못 하겠어요 그렇지만 어느정도까지는 받는다 하고 생각하고 있어요 내임금이 막 적다 이렇게 내 능력에 비해가지고 적다 이런생각은 좀 하기 힘든것 같애요 솔직히 이야기 해가지고 (충분하지 않지만 평범하게?) 그래 생각하고 있는 축에 들어가기 때문에 [웃음] 월급에 대해가지고 냉정하게 생각해야 된다고 사실 내가 어느정도 그러니까 이야기 했듯이 회사가 꼭 남을 위해서는 아니거든 그걸 어느정도는 자기가 자기에 대해가 자기를 다른 어디에 가가지고 비교를 자기자신의 능력에 대해가지고 어느정도 비교할수 있어야~ 회사만 계속 바라보고 해바라기 맨드로 모든걸 다 내놓으라 하는 그 자체가 좀 무리지 않나 그런생각 들어요 나는 좀 다른 사람하고 이야기 하면 이런 문제가 갈등의 소지가 좀 있는거지 회사 사람 들하고 이야기 하다보면은 뭐라하노 나는 항상 그렇게 이야기 해요 이쪽 사람뵈으면 이래 이야기 하는 뿐만 아니고 다른 사람한테도 이렇게 이야기 하고 있어요

N_42_308 @ 그냥 적당한것 같애요

N_43_160 @ 개인적으로는 크게 사회적인 레벨로 저는 많이 생각을 하는데 저희에 어떤 노동강도 대비 금액이 적진 않는것 같다. 왜냐 이걸 모르겠어요 우리나라 전반적으로 사회적인 문제라 그렇게 된건지도 모르지만 다른사람대비 중소기업 소기업 대비 같은 업무시간이라면 저희가 많이 받는다 단 이걸 우리나라 전반적인 사회적 문제라 있을수 있는거죠 노동강도가 너무 전반적으로 세다 이게 OECD국가중에서 최고라잖아요 저희가 그러한 맥락에서 보면 이게 우리나라 내부를 놓고 보느냐 아니면 외국식 사례냐 전혀 결론이 달라지는 거죠. 그건 좀 부족한것 같애요 왜냐하면 이 초과근무에 대해서 전혀 그런 어떤 시간 외를 배려 안해주고

N_44_108 @ 저는 거의 월차를 못 씁니다. 거의 뭐 월차는 한번도 안 써봤던걸로 기억이 나오 어떻게 보면 제가 가장 아깝니까? 그게 오죽 힘들면은 제가 부양을 하고 어떻게 해든 집사람 산업 전선서 내보냈는데 그러다 보니까 사실 월차하나 쓰는것이 좀 안되더라고요, 왜냐하면은 저도 시골에 태어나서 결혼해가지고 지금 부양가족은 집사람 포함해서 셋이거든요. 아버님 혼자계시니깐 넷인데 상당히 힘들더라고요 큰애가 대학다니고 적은애. 그니까 잘 해주지도 못하는데 이게 뭐 봉급 타가지고 사실 뭐 생활하기가 좀 힘들더라고요. 거의 뭐 벌어서 보니까 항시 지금은 어떻게 먹니하면 그전에 적금 애들이 중학교 초등학교 다닐때 그때 좀 벌어들였던것 지금은 지출하고 있는... 만족한게 아니라 좀 더 더 받아야 될거 같애요. 너무 부족하더라고요. 왜 그러냐하면은 저도 그 인제 그 지금 뭐 임금피크제 뭐 이런것들 논의되고 이러는데 사실은 뭐 이 가장으로써 이렇게 좀 먹고 살고 저 사실은 이 용돈 타는게 그 지금 하나당 120만원을 받거든요. 근데 제가 스텝이 상당히 많 습니다. 근데 사실은 더 받을라고 해도 거 미안해서 못받겠더라고요. 왜 식구들 인원수 비례해가지고 내가 더 20만원 이상 쓰면은 내가 나쁜놈이 되겠더라고요. 그래서 저같은 경우는 이 주식을 별도로 인제 저기 집사람이 이렇게 좀 그 용돈을 준거를 모아가지고 주식을 이렇게 하거든요. 그렇게 해서 인제 필요한 부분을 그쪽에서 용돈을 제가 알아서.. 특근이랑게 있는데 특근도 사실은 그 팀 별로 틀려요. 애들 파이로트나 이런데는 그 사람들은 뭐 바빠가지고 거의 특근을 많이 하는 편이고, 저희들은 특근이 없어요. 특근이 없고, 그다음에 당직, 당직이라는게 그게 한달에 한 번 정도 내지는 인제 뭐 휴일당직은 휴일당직은 한 3,4개월에 한번 이정도 서는 이 휴일당직 같은 경우는 이 당직도 서로 슬라 그러거든요. 왜 그러냐 하면은 당직서면 저기 평일당직 같은 경우엔 야간에 거의 7만원이 나와요. 7만원. 이 그거 받을라고 서로 거 당직을 할라고 한다니깐요. 그 다음에 인

제 저기 휴일 토요일날 휴일 당직 요런거는 좀 돈이 되거든요, 한 얼마 한 3,40만원 되거든요, 한 번서면. 그러니까 이게 이것도 이제 순차별로 자기가 뭐 당직 서고 싶어서 그런게 아니라 그 인원 딱 정해놓고 거기서 계속 돌리거든요, 그게 그만큼 그 보수들이 적으니까 그런데 해서라도 좀 이렇게 좀 할려고 그러는데

N_45_266 @ 더 받았으면 좋겠죠, [웃음]근데 이제 어차피 임금이라는게 그 근무시간에 따라 책정이 된건데 적정하다고 보고요, 대신에 저희가 5시 퇴근을 해야 되는데, 초과근무한거에 대한 어떤 보상이 좀더 이뤄졌으면 좋겠죠, 그거요, 회사하고 노동조합하고 풀어야 되는 문제인데요.

N_47_268 @ 저는 만족을 하죠, 다른 회사에 비해서는 그냥.. 예, 타회사하고, 제가 여러 가지를 해봤는데 영업도 해보고, 보험회사도 다녔었는데요 보험회사도 제가 말했잖아요, 새벽까지 해도 자기 업무가 있기 때문에 그냥 자기가 하는거지, 그 퇴근시간이 딱 있거든요, 6시 반까지. 근데 업무가 너무 많아서 제가 그걸 해야되는 그 자기 뭐라고 해야 되나 그렇게 있기 때문에 그냥 남아서 하는거지, 여기도 그런, 그 여기는 연구원들은 그렇게 아닌 것 같아요, 그냥 눈치, 자기 잔급하고 위에 상사가 퇴근 안했는데 퇴근할 수 없어가지고 그런 것 때문에 그런 것 같아요, 업무적인 거는 아닌 거고.

N_47_275 @ 네 만족스럽습니다. 근데, 지금 뭐 차차 안올려줄려고 하고 이제 저희는 따낼려고 하고 그러는데 그게 만약에 물가는 계속 올라갔는데 임금은 동결이 된다고 하면 좀 나중이 되면 문제가 있겠죠, 지금은 만족을 해요, 근데 나중에 임금이 동결되고 그러면은 문제가 있을 것 같아요, 지금 뭐 최저임금도 못받는 회사들도 많은데 그거에 비해서는 만족한다고 생각을 하거든요.

N_48_263 @ 만족하고 있습니다. 노동시간대비해서 도 만족하고요 그담에 생활비대비해서 만족하고 있습니다 2개다 만족하고 있습니다

표 51. 남양연구소 직무 스트레스 요인 36 - 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	65 3.92	49 5.79	12 6.15	1 20	127 4.7
그렇지않다	742 44.73	439 51.89	76 38.97	3 60	1260 46.58
그렇다	846 50.99	357 42.2	107 54.87	1 20	1311 48.47
매우그렇다	6 0.36	1 0.12	0 0	0 0	7 0.26
총합	1659	846	195	5	2705

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 48.73%, 연구직 중 51.35%, 생산직 중 42.32%, 일반직 중 54.87%였다.

노력과 업적대비 지지도는 대체로 직군별 차이가 약간 있긴 하지만, 50% 내외의 응답률을 보였다. 나름 존중과 신임을 받고 있다고 답한 이들의 경우, 이정도면 괜찮지 혹은 이정도도 어딘 데하는 식의 인식에 간혀있거나, 어쩔수없는 현실이라 여기며 스스로 득도한 듯이 무념무상의 맘으로 별무상관없이 지내는 것을 반영하는 것이 아닌가 싶다. 이는 자기 노동에 대한 소외를 스스로 하는 형국과 크게 다르지 않다고 여겨진다. 다른 측면에서 보면 다른 이들의 노동을 소외시키면서 스스로는 존중과 신임을 받고 있다고 여길지도 모를 일이다.

실제 노력과 업적대비 즉, 자기 노동에 대해 배려받지 못하다고 응답한 이들은 대체로 다른 회사로 이직하기 여의치 않은 현실, 실제 담당업무별 업무하중의 다름, 자기 노동에 대한 배려 부재 및 미흡, 과도한 업무하중으로 인한 개인상황에 대한 무배려와 갈등, 진급으로 인한 고용불안과 상급자의 성과독식, 업무 해태 및 쏠림, 표리부동식의 불신, 학력에 의한 진급 차별 등을 주요한 이유로 꼽았다.

N_02_217 @ 에...음...그냥... 그런 바람밖에 없어요. 그냥 뭐 다들 비슷할꺼예요. 좋아서 하고있는 거보다는, 딱거하자니 할꺼도 없고, 협력사 가자니 그것도 싫고 쪽팔리고, 공사가자니 공사도 뭐 그렇고

N_02_311 @ 그..그 모르겠어요. 다른 팀이나 타팀. 다른 데 하고 있는 거 보면 자기는 이 일 안하고 피해있으니까, 우리는 느그들 하는건 모르겠고, 설계만 매달아놓고 피 쪽쪽 빨아먹고 있는 거죠

N_11_057 @ 그거는 그정도...일단은 그때 말씀드렸던 것과 반대데. 열심히 일을 했어요. 잘 몰라주고 그다음에 과정은 대개 열심히 했는데 결과가 안좋다고 그래서 과정까지 다 무시당하고 이런 경우나. 아니면은 그 며칠전에 임신했다고 그랬는데, 와이프가 출산을 했는데 그 전에 집사람이 조금 몸이 많이 안좋았었어요. 그러가지고 임신중독증이 생길지도 모른다고 그래서 유산이 될지도 모른다고 이런 얘기를, 의사선생님들은 대개는 나쁜 얘기를 모든 경우를 다 얘기해주시기 때문에. 왜냐하면 그런 얘기를 안하면 자기 책임이 되니깐. 그걸 듣고 이제 심란해갖고 아. 이제 약간 그렇게 일을 하는 도중에 그렇게 이리이러한 이유 때문에 일찍 가야된다거나 뭐 이런이런 일이 있어서 제가 일에서 좀 빠졌으면 좋겠다든가 그렇게 얘기를 했는데 이제 막 ‘너는 뭐. 그 일하기 싫다고 얘기를 해라’, 그 일마저도 핑계로 그렇게 인식을 하시니까는. 그때는 참 이 회사를 다녀야 되나 이런 생각이 들고 그런... 모르겠어요. 나중에는 그 오해를 풀기는 풀었는데요. 나중에는 이렇게 그렇게 심각한 상황이란거는 저만 알고 있는 거잖아요. 집사람이 그렇게 아프다는 얘기를, 보통 가정사 얘기를 잘 안하고 그러니깐. 그래서 이래서 그러니까는 일에서 좀 빠졌으면 좋겠다는 얘기를 했는데 전후사정을 잘 모르니깐 일이 힘든데 제가 지금 빠지려고 하는게 그런 핑계

를 대면서 빠지려고 그런거냐 고 오해를 하셨다고 그러더라고요. 지금은 오해를 푸셨다고 하더라고요. 최근에 있었던 건 그게 제일 힘들었죠.

N_17_294 @ 그니깐, 굉장히 열심히 일해서 진급하면 만약에 좀 밀리면 노란봉투 걸린다. 그런 얘기 막 나오니깐 그래서 설계자들 육한 감정에 그냥 도면 빠져 나간다는게 이해가 돼요, 이해가. 이해가 되는게, 그 사람들도 여기서 평생을 바쳐서 일을 했는데 회사에서는 그냥 경영상의, 이게 자르는 것도 무슨 룰도 없고, 무슨, 그 사람이 크게 잘못된 것도, 대개 열심히 하는 사람인데도 잘라버리니깐 이게 열심히 해서 되는건지, 아니면 줄을 잘 서서 되는건지, 저희는 그게 잘 몰라요. 이공계 출신이라서 위에서 정치를 하고 이런건 잘 모르고, 그냥 단순히 열심히 개발한 사람인데도, 고용관계가 대개 불안하다고 생각하니깐 저희도 나중에 플랜b라도 이게 개발하면서 회사에서 나의 의사가 아닌 타인의 의사에 의해서 또 구조조정을 당할 수 있으니깐 그래서 좀 많이 애착이 떨어지게 되죠. 그러니깐 신바람나는 일자리가 좀 많이 안되는 거. 그리고 신바람나게 일을 해도 그 성과가 그사람한테 보상이 되냐, 그거 아니거든요. 이 백억씩 2백억씩 해도, 나오는 월급은 똑같고, 특허를 아무리 많이 써도, 5만원 주는거, 6만원 주냐? 그룹장님은 놓고 있어도, 위에만 있으면 자기가 다하고, 모르겠어요. 그거는, 근데 관리할 때 10명 있으면 1명이 9개 쓰고, 또 한명이 1개 쓰면, 그 그룹에서 팀장이 봤을 땐 그 그룹은 오케이. 나머지 8명은 놀아도 되니깐. 근데 그 한사람 열심히 쓴 사람은 좀 그렇죠. 회사에서 5만원 받는데, 그냥 안받고, 그래서 요즘 분위기가 그냥 안받고 안쓰고 할당 나오면 끝까지 개졌다 그냥 하나 쓰자, 대부분 그런식이예요. 저도 처음에는 모르고 많이 썼어요. 아, 좀 그게 아니더라고요.

N_23_127 @ 예. 원인이 나오면 밑에 사람이 이 사람이 일을 잘하는 사람이건, 못하는 사람이건, 똑똑한 사람이건, 멍청한 사람이건 원인이 있기 때문에 원인에 대해서만 문제 없어지는 거잖아요. 근데 사실 그렇게 생각할 수도 있는건데 사실 문제를 만드는 사람들은, 문제를 만드는 것들은 보통 사람들이 문제를 만드는건데 그래 난 널 못믿지만, 원인만 파악하면 못믿는 너랑은 상관없이 문제는 해결되는 거라는 그런식으로 좀 불신이 있는 것 같습니다. 항상 술마실 때 내가 일 제일 잘하지 그런 식으로 이야기하긴 하지만 가만히 내면을 들여다보면 못믿고 있기 때문에, 위에 사람들이 밑에 사람들 하는 일에 대해서 못믿기 때문에 아마 그런 것들을 밑에 사람 좀 신뢰하고, 잘하고 있으니깐 더 잘하고 있으니깐 그런 이야기를 좀더 많이 해주면 좋지 않을까 하는 생각도 듭니다.

N_36_100 @ 예전에 제가 고등학교 학벌이다 보니까 예전에 그런걸 차별을 많이 받았어요. 진급에 대한게 상대적으로 대졸자에 비해서 피해를 받았죠. 고과나 이런것. 지금은 연구소는 진급이 잘되는 편인데 공장같은 경우는 같은 일반직이거든요. 대학교 나와서 근무해도, 고등학교 출신 일 반직하고 대졸출신 일반직하고 같이 봤을데 고과피해를 많이 입죠. 예전에 그랬는데 지금은 많이 조금 바뀌었다고 하는데 그런부분에서 진급이 장기적으로 누락되다보니까 나이는 먹고 또 내가 노력했는데 조금 차별을 받았을때가 스트레스를 받았죠.

N_40_542 @ 일이 많은것 보다 조금 무시한다는게 있어요 그런게 좀 그렇죠 그런쪽 있고 요즘 연구소 이제 사무들도 없앨려고 하고 있어요 없앨려고 막 통폐합시키고 팀도 없고 실로막 회의시키고 일도 인제 원래는 사무가 다 처리했는데 개별적으로 다 처리하겠금 하는데 업무량이 주는거예요

표 52. 남양연구소 직무 스트레스 요인 37 - 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	144 8.65	38 4.5	23 11.73	1 20	206 7.6
그렇지않다	495 29.75	272 32.23	69 35.2	2 40	838 30.93
그렇다	934 56.13	506 59.95	96 48.98	2 40	1538 56.77
매우그렇다	91 5.47	28 3.32	8 4.08	0 0	127 4.69
총합	1664	844	196	5	2709

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 61.46%, 연구직 중 61.60%, 생산직 중 63.27%, 일반직 중 53.06%였다.

앞의 보상관련 항목과 연관해서 보면 언뜻 이해하기 어려울 정도로 자기일에 흥미를 느낀다는 응답률이 높은 편이다. 특히 연구직과 생산직의 경우가 더욱 그렇다. 여튼 흥미가 있다고 답한 이들의 경우, 자기 일상 노동의 소외로 인한 고통을 해결하기 위해 흥미있다고 자기 최면을 걸고 있는 것일 수도 있고, 자기 밖에 혹은 자기 만한 전문가는 없다는 자부심의 반영일 수도 있지만, 어쨌거나 완성차 생산의 주요 부분을 해내고 실용화될 때 혹은 새롭고 창의적인 노동에 대한 자부심에 기초한 것임을 분명해 보인다. 그러나 동시에 주목해야 할 것은 전체적으로 40.53% 즉 10명 4명이 넘는 이들이 하는 일에 흥미를 느끼지 못하고 있는 것이다. 주로 주 업무 이외의 부수업무와 주변업무로 인한 과도한 실무업무 하중, 쳇바퀴 돌 듯 하는 반복적인 실무중심의 업무, 주먹구구식의 무계획적 보고용 성과 중심의 업무추진 등이 흥미를 반감시키고 있는 원인이라고 보는 것이 타당하다고 여겨진다.

N_12_190 @ 네. 어떤 경우는 엄청 스트레스를 받아요. 의욕도 점점 없어지고, 저희같은 경우는 차종, 처음에는 차종개발 하면서, 아, 재밌다. 제가 만약에 어떤 안을 내면은 설계에 적용이 되서, 아, 이게 생산에 적용이 되서 테스트를 해서 평가가 나오는 거에 대해서, 그런 뭐, 성과 지향적인 그런게 있어야 되는데, 이게 거기 업무에 다른 업무에 시달리다보면은 의욕도 없어지고, 쳇바퀴 돌리듯이 그런 반복되는 생활을 하다보면 무감각해지는거죠, 그런게 있다보니깐. 회사 입장에서도 안 좋은거고, 그런데 그 부분에 대해서 신경을 써서 관리 하는게 아니고 지금 급한, 지금같은 경우

는 급한 일에 대해서만 업무 로드를 가하니깐 대개 어떻게 사람이 일을 하는거지, 어떻게, 업무 성과에 대해서만 평가를 하려다보니깐, 다들 업무를 하는데 힘들어하는거죠, 줄일 수 가 없죠, 그런 경우 같은 경우는.

N_39_150 @ 지금은 좀 재밌게 할려고 하는편이고, 또 아무래도 또 제가 또 기계분석쪽으로 좀 많이 알고싶어 했던 부분이고.

N_47_124 @ 뭘 자기가 조립한 엔진이 출시가 됐을 때 [웃음] 내가 만든 엔진이 시중에 유통되면서 이제 유통되는구나, 차가 돌아다니는구나 그러면서 뿌듯함을 느끼죠. 전에는 여기 개조했을 때 지금 여기 1년도 안됐으니깐요, 그런건 없구요, 처음에 그 전사차를 몇 대 만들거나 예전에 여기 있을 때는 뭐 대통령 차든 그 뭐지 방탄차라고 해야 되나요, 그런것도 개조해가지고 만드시더라고요, 그때 동참해가지고 만든다는게 한 대밖에 없는 차잖아요. 그런거. 그럴 때 대개 좋더라고요, 기분이. 그렇죠, 그리고 여기 정몽구 회장님 차도 여기 리무진인가 와서 개조도 하시더라고요, 그래서 그거는 제가 안했지만, 선배님이 해가지고 이렇게 해주시더라고요, 그런거 보니까 그때는 대개 저밖에 안하니깐, 그리고 제가 예전에 있던 데는 연료전지차도 처음 해보는거잖아요, 그리고 몇 명 해보지도 못하는 사람들이 해보는 것이기 때문에, 그럴 때 특별한 차를 만들 때 뿌듯함을 느끼죠.

표 53. 남양연구소 직무 스트레스 요인 38 - 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	201 12.06	33 3.89	23 11.73	0 0	257 9.46
그렇지않다	758 45.47	363 42.81	100 51.02	2 40	1223 45.03
그렇다	659 39.53	424 50	63 32.14	2 40	1148 42.47
매우그렇다	49 2.94	28 3.3	10 5.1	1 20	88 3.24
총합	1667	848	196	5	2716

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 45.71%, 연구직 중 42.47%, 생산직 중 53.3%, 일반직 중 37.24%였다.

그렇지 않다고 답한 이들은 출도 할 때 처럼 과도한 업무가 폭주할 경우, 진급=구조조정의 현실때문에 의욕상실, 노후를 위해 회사일과 별개로 돈벌이나 공부 등 준비를 착실히 하는 게 낫

다는 현실, 혼자서 용쓴다고 되는 것이 아닌 시스템 업무인데 왜그렇게 소진했을까하는 경험에 대한 후회, 비전도 흥미도 열정도 없어진채 먹고 살기위해 하는 일이 되버린 일상 업무, 쪼으면 일이 된다는 식으로 말로는 혁신과 창조고 실제로는 소모식 동원전략을 쓰는 상사들의 조직운영 등을 주요한 이유로 꼽았다. 이는 나름 거대한 조직의 운영일수록 맨위부터 가장 아래에 이르기까지 쌍방향 소통을 통해 업무현장 일선의 상황과 요구를 듣고 동력으로 삼으려는 조직운영의 패러다임 전환이 있지 않고서는 해결키 쉽지 않은 과제로 보인다.

N_01_282 @ 그렇죠, 사실 어... 많은 친구들이 비슷한 전공의 친구들을 봐서 얘길 들으면 설게 처럼 이렇게 사람이 몇 달씩 바보처럼 사는 데가 없는거 같아요, 바쁘다 바쁘다 해도 저녁 7시 집 에가고 특근한다고 해도 한달에 한번 뭐... 많으면 두 번 일하시는데, 저흰 출도나 이런거 걸려 버 리면 거의 몇 달씩 아무것도 못하고... 결혼도 되게 눈치 보면서 하고요, 결혼 휴가를 또 일주일 가 야하니깐, 신혼여행 때문에 출도할 때 걸리면 정말 죄인이 되가지고 이렇게 하니깐 막 이런 모습도 웃기고요, 뭘 위해 일하는지..

N_17_308 @ 그런 것도 없고, 그리고 일을 열심히 해봤자 진급해서도 뭐 언제 구조조정 될지 모르니깐, 뭐 열심히 할 의욕이 없다.

N_22_152 @ 그런거 같은 경우는 그냥 배를 썰어야죠, [웃음] 예전 같은 경우는 어떻게 해보려고 그랬는데 개인적으로 이런 그 열심히한다고 되는 일이 아니잖아요, 시계 부속품에 비유를 하는데 사람, 대기업에서 하는 사람에 대한 일을, 시계 톱니바퀴 여러개가 있는데 한놈이 열나게 빨리 돈 다고 다른 뭐 몇놈들이 같이 빨리 돌 수가 없어요, 그리고 빨리 도는 놈이 우선 빨리 닳아 없어지 기 때문에, [웃음] 혼자 용써봐야 짬.

N_22_160 @ 저는 한 60에서 70 정도, 열심히 안해요, [웃음] 예전에 열심히 했는데 제가 열심히 했었는데 열심히 한만큼 보람도 없고, 댓가가 오는 것 같지도 않고 하니깐 열심히 안해요, 제가 또 사원에서 대리를 일년 꿰었어요.

N_27_168 @ 결혼하고 나니까 돈을 빨리 벌어야죠, 회사에서 꿈을 찾기는 힘들것 같고요, 회사 외적으로 개인적 공부를 한다든지 노후 대비를 해서 일을 찾아야죠.

저는 고1때부터 기계과를 가야겠다 마음먹은때부터 이때까지 계속 이바닥에 대한 애착을 가지고 여기까지 왔는데, 최근 1-2년 사이 이 일에대한 모든 미련이 싹 없어져버리고, 비전이고 뭐고 간 에 그런게 없었는데 저랑 같이 일하는 친구들도 마찬가지로, 단지 먹고 살기 위해서 일을 하는거 지, 3-4년전만 해도 친구들이 저한테 너 이걸 정말 너의 그런 자아실현을 위해서 하나, 먹고 살기 위해서 하나 그러면 솔직히 살짝 고민은 했었거든요, 반은 그래도 내가 하고 싶은 일을 하면서 돈 도 번다 이렇게 얘기했을 텐데, 지금 물어보면 100% 내가 생계를 위해 한다 이렇게 말을 하거든 요, 그리고 제가 5년, 10년뒤에 여기 있는 과차장님처럼 되어 있을걸 생각하면 너무 끔찍하죠, 지 금 제 동기부터 시작해서 저희 입사년도 아래위로 3년차들이 거의 다 나가고 있거든요, 나가는 원 인이 다 그거거든요, 비전 때문에 다 그러거든요, 굉장히 일에 대한 흥미도 떨어지고, 열심히하고자 하는 열정도 다 없어져버려요, 그러면 공통적으로 회사에 손해인데, 그걸 왜 모르는지, 대개 미련하 다는 생각이 많이 들거든요, 단지 그거 윗사람들 그런거에 급급해가지고 그 밑에 일하는 사람들이

회사에 얼마나 애착을 가지느냐가 회사의 장기적인 발전에 도움이 많이 될텐데 저희를 어떻게해서든지 쥐어짜고, 단지 돈 조금 더 주고 어떻게해서든지 일을 더 많이 시키려는 마인드를 가지고 윗사람들이 일을 시키기 때문에 그런 마인드를 가진 사람들 때문에 저희들이 열심히 일하고자 하는 마음이 전혀 안나오잖아요. 회사 전체적으로 보면 이게 절대 이득이 될일이 아닐텐데 점점 방향이 그렇게 가거든요. 저희 실장님도, 센터장님이 가지고 계시는 기본 사고방식이 무조건 쪼으면 나온다 이거거든요. 시키면 나온다. 심지어 이렇게 말씀하시는데 일도 금요일 오후에 줘라 그래야지 퇴근안하고 주말에도 나와서 일할 거 아니냐, 센터장님 지시사항이 그런 식이에요. 센터장님이 그런 사고방식을 가지고 있기 때문에, 일단 쪼으면 다 나온다, 지금 인원갖고 인원 늘릴 생각하지 말고 있는 인원 갖고 최대한 다 쥐어짜라, 이런 마인드 갖고 저희들을 대하면서 말로는 혁신과 창조, 주인 의식을 가지고 내회사처럼 생각해라 내회사부터 직원들을 안아끼는데 제일 중요한 건 사람인데, 사람들을 이런식으로 소모시키면서 이 회사를 자기 회사처럼 생각하라고 그러면 속으로 얼마나 비웃겠어요. 저는 그런 얘기를 들으면 대개 비웃거든요. 웃기잖아요. 그런 사고방식이 경영층에서 안 바뀌면, 말로는 글로벌 탑텐, 이런 후진적인 경영문화가 무슨 글로벌 탑이 된다고 하는건지, 경영층의 사고방식을 바꾸지 않으면 절대 비전없다고 생각하거든요. 현대차 절대 운영 못할거라고 생각하거든요. -N99 여성 집단면접

표 54. 남양연구소 직무 스트레스 요인 39 - 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	158 9.48	49 5.8	20 10.2	1 20	228 8.4
그렇지않다	756 45.35	485 57.4	108 55.1	3 60	1352 49.83
그렇다	734 44.03	305 36.09	68 34.69	1 20	1108 40.84
매우그렇다	19 1.14	6 0.71	0 0	0 0	25 0.92
총합	1667	845	196	5	2713

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 41.76%, 연구직 중 45.17%, 생산직 중 36.80%, 일반직 중 34.69%였다.

상호 긴장의 역할을 하기도 하고 좋은 자료들이 많기도 한 좋은 현장이라는 인식을 가진 이들은 대부분 기회가 주어진다고 응답했을 것으로 예상된다. 생산직은 조직력과 투쟁력 때문에 회

사에서 많이 챙겨주는 편이고, 연구원은 또 연구원 역량을 키워야 된다면 챙기는 반면에 일반 직은 항상 피해자라는 의식이 있을 정도로 더 심하다고 호소하기도 한다. 이는 기회가 주어진다 고 한 직군별 응답률 순으로 드러났다.

그러나 능력개발을 어렵게 할 정도의 업무량, 자기개발 시간조차 업무에 할당해야 하는 현실, 그림에 떡같은 다분히 형식적으로 생색내기용 회사의 개발지원 프로그램, 늦은 퇴근 등 장시간 근무 행태로 인한 절대적인 시간여유 부족, 수시로 업무에 대한 감시 독려, 단기적 성과중심의 너무 많은 업무량으로 인해 창의적 심화연구가 사실상 불가능한 현실, 자기 담당업무이외에는 모르게 되는 업무추진 방식 등으로 인해 자기 능력을 개발할 기회가 주어지지 않는다고 한 이들은 연구소 전체적으로 60%가까이 된다.

N_01_030 @ 학원을 다녀 봤었는데 예.. 이게 주말에 특근도 걸리고 그러면 주말반에 나가야 되는데 한달에 네 번 수업인데 한번 빠져버리면 이게.. 헉 안되더라구요. 불가능하더라구요. 몇 년 다니다가 몇 년 전에 다니다가 지금.. 거의 포기상태죠. 삼십분 정도 가지고는 힘들죠. 그래도 이 시간이라도 주어지니깐 뭐. 사실 이것도 아침에 회의 해가지고 우리 대의원이 건의해 가지고 “삼십분동안 이거 하기로 되었는데 왜 이시간에 회의를 하나” 해가지고 다시 부활된거죠. 회사.. 8시간 이상이지만 8시간 동안 일을 한다고 생각하는데 삼십분동안 회사에서 이렇게 배려해주는 거니깐

N_09_318 @ 내 업무 외적인 것들이 다 방해가 되죠. 아까 계속 뭐 업무를 위해서 내 본연의 업무를 위해서 일하는 것 보다 업무 외적인게 더 많기 때문에 그러기엔 시간이 없어 지는 거잖아요. 시간 투자가 안되면 발전이 있겠어요? 당연히 없죠.

N_11_085 @ 그렇죠. 시간적인 문제가 많죠. 그리고 일단 회사에서도 일단 지원은 규정으로 많이 했었어요. 8시부터 8시 반까지는 자기개발 시간이어서 ‘그때는 업무지시를 가능한한 하지 말아라’ 하는 게 명문화되어 있지는 않지만, 그렇게 성문법이라고 그러나요, 그런식으로 있기는 있는데 뭐 거의 잘 안지켜지죠. 일이 급하니깐. 출근하자마자 ‘이거 했어’ 이러가지고 하니깐 거기다가 ‘이거 했어’ 이러는데 ‘자기개발 시간인데요’, 이럴 수는 없잖아요. [웃음] 글썄요, 시간적 여유가 만약에 있다면은 회사의 지원같은게 있다면 좀 좋겠죠. 예를 들어서 공부같은 거 물론 저 회사는 잘 돼있어요. 그런거는 사이버 공부쪽으로는 대개 잘 되어 있는 쪽이에요. 영어도 토익이나 토플 지원 같은 것도 있고, 일본어도 있고 컴퓨터 관련도 엑셀이나 파워포인트 사이버교육 같은 것도 많이 해주고, 직접 서울대랑 연계해가지고 교수님들이 오셔서 직무교육 같은 거 해주시는 것도 있어요. NGV 교육이라고 해서. 교육도 1년에 한 차례 씩은 3일짜리 5일짜리 받게 해주니깐 저는 지금 입장에서 보면은 좀더 그런걸 늘려줬으면 좋겠다 이거죠. 1년에 1차례 말고, 두세차례 정도는 해주고, 좀 학원같은 것도 지원해주면 좋겠다는 그런 생각인데, 물론 이제 다 시간적인게 좀 지원이 된다는 하에서 두 번째로 회사가 지원해 줬으면 좋겠다는. 지금 심정으로 시간적 여유만 생겨도 자비 들여서라도 할 것 같아요. 시간적 여유만 있으면. 자기개발 위해서 쓰는건데 자기개발하려고 쓰는 것도 괜찮죠. 그런 얘기를 같이 일하시는 분들한테 하기는 좀 그렇죠. 같이 일하면서 같이 부대끼면서 저분도 같이 일하시는 워킹님도 계속 9시까지 일하시고, ‘우리 얘기 얼굴이 잘

기억이 안난다’ 이러시는 분한테 ‘시간적 여유좀 주십쇼’, 이러면 ‘그래 그럼 니가 7시 반에 퇴근하고 내가 11시에 퇴근할게’ 머 이런 짓밖에 안되잖아요, 그 워장님한테 할 얘기도 아니고,

N_17_324 @ 네. 지나가면서 맨날. 그거 대개 안좋은건데. 그 있어요. 그런 분이 만나서 뭐하나 이렇게 들여다 봐요. 초등학생도 아닌데 그래서 속된 말로 우리 모니터에 뭐 붙이면 이 앞에서밖에 안보이는 그 필름 있잖아요. 그걸 공구하자 이런 얘기도 막 나오는데, 아 그러니깐 좀 많이 그래요. 그 사람들은 위에 분들은. 어. 보 띄워놓고 웹본, 웹킨스하고 엑셀 띄워놓고 데이터 만드는거 아니면 다 노는줄 아나봐요. (...) 한 차종만 주면, 다른 걸 좀 디테일하게 들어가는데 너무 많은 차종을 주니깐, 이게 이게 밑으로 파고 들어가서 전문성을 가지기 위한 조건이 전혀 안되요. 어제께 조카한테서 전화가 왔는데, 지금 대학교 4학년인가 졸업논문을 발표해서 전공에 대해서 묻더라고. 나도 기억이 안나. 제가 그걸 한 4년간 했는데도, 아.. 여기 있으면서 좀 많이, 좀 많이 좀. 모르겠어요. 왜, 왜. 이렇게. 그러니깐 위에서 돈벌이에만 급급해서, 단기적인 안목만 보는 것 같아요. 장기적으로 왜냐면 노하우가 나올려면 한 4년, 저도, 한 4년? 4년 됐나? 4년 조금 안 됐나? 아 4년 조금 됐구나. 4년 되니깐, 아, 이제 조금 설계를 하면 잘 할 수 있겠다. 내가 여기 처음 와서, 처음 와서 그냥 PM을 했으니깐 난 막 설계했거든요. 맨땅에 헤딩하는 식으로 했는데, 아, 이제 조금 하면 좀 하겠다 라고 했는데, 근데 한 10년 정도 내공이 쌓이면 그때부터 이제 크리에이티브한게 나오죠. 실질적으로 제가 대학원 가서 한 2년 정도 있으니깐 너무 아쉽더라고요. 아쉬워서, 근데 박사과정을 가기에는 너무나 졸업조건이 너무 가혹하고, 근데 참, 한 곳에 계속, 계속 하다보면 크리에이티브하게 좀 나와요. 근데 여기서도 크리에이티브, 그 머야, 어닝 서프라이즈 하는 제품들을 만들기 위한 연구원들한테 충분한 휴식과 그런게 없어요. 없고, 단기적으로 이렇게 하면 우리 회사가 단기적으로는 이렇게 올라왔는데, 장기적으로 가면 이렇게 힘이 떨어져서, 이렇게 떨어질 것 같아요.

N_39_410 @ 그냥 뭐 최고의 엔지니어가 되고싶었죠 그냥 차하면은 차에 대해서 모르는게 없는 그런 사람이 되고싶었죠 그 어 조금 아무래도 제가 하는 부분이 이제 인테리어를 했던 부분이랑 분석이다 보니깐 성능쪽에서는 좀 알기가 어렵죠 근대 간혹 교육이라는 걸 받거든요 정비교육이라던지 분해조립 하기는 하는데 잠깐 일시적으로 하는거는 그때만 알지 조금 시간이 지나면 다잊어 지드라구요 또 그만큼 많이 바뀌고 그 주위에 동기들이나 보면은 인제 성능 쪽이나 이런애들 보면은 대화할때 쯤 인제 저게 뭐지 저게 뭐지 대화가 잘안되죠 그런 부분에 업무가 특화되다 보니깐, 네 그런 차이점 초기에는 자동차 회사에 오면은 다알게된다 이렇게 생각이었고 근대 막상 오니깐 자기 업무만 알게된다 그걸 알게된거죠

N_39_416 @ 음 그 일단 자동차에 관심이 많은 사람은 밖으로 나가기전에 여기서 신차를 많이 볼수가 있잖아요 그게 좋은거 같고 그리고 음 자기가 자동차에 대해서 관심만 있다고 하면은 얼마든지 모든 부분에 대해서 자료를 빨리 받아낼수 있다는 거 쉽게 말해서 욕심만 내면은 얼마든지 그 만능적인 엔지니어가 가능하다는게 남양연구소인것 같아요 왜냐하면은 공장같은경우에도 물론 정비같은 건 알겠지만, 그틀내에서 자료는 가능하지만은 국제적으로 그 경쟁업체나 이런쪽에서 자료받아 내는거는 쉽지가 않거든요 근대 아무래도 동향이나 여러가지 뭐 자동차에 대한 이래적인 부분을 알려면은 아무래도 많이 봐야되잖아요 많이 느끼고 그런 시야적인 부분이 남양이 더많은것 같아요 그리고 정보자료실이라는게 있어가지고 또 저희가 요구하면은 또 도서적인 도서나 뭐여러가지 뭐 책자 이런것도 구하면 구할수도 있고 그리고 또 저같은 경우에는 또 그 주위에 보면은 다 학력이 높은 사람들이잖아요 때에 따라 뭐 열등감으로 인해가지고 스트레스를 받을수 있는건데 근대 반대로 오히려 제가 항상 노력하게끔 발판이 되는 경우도 있거든요 왜냐하면은 너무 뒤쳐져도 안되는 거잖아요 최소한 기본적인건 따라가줘야 되는거고 쉽게말해서 그 환경이 그렇게 잡혀있으

니깐 뭐 그냥 퍼지지는 않죠 사람이 자기 개발을 하는 그런 조건이었다

N_44_104 @ 지금 보면은 전체적으로 보면은 한 분야기 때문에 내가 그거에서 그쪽에 근무하기 때문에 자꾸 소외가 되더라고요 그쪽관련해서 자료를 찾아서 내가 공부하면되는데 현업에 사실은 빠져 있다 보니까 그런 여유시간이 없는것 같아요

N_45_164 @ 예. 교육은 품질관련, 제업무에 대한, 업무 관련된 교육은 마땅한 교육은 없고요. 회사에서 교육의 기회는 주어지는데 실제로 내가 필요한 그런 교육은 그렇게 많지가 않아요. 이제 어학교육 이런 거 빼고요. 제스킬을 키워주기 위해서 교육을 해줄 수 있는 그런데가 없어요. 저희가 선도시 때문에 제가 알아서 찾아나가야 될 부분이라서.

사무직군이 생산직도 아니고 연구직도 아니고 하다보니깐 여러 가지로 좀 교육이라든지 이런데서 많이 빠져요. 회사에서도 별로 신경을 그렇게 안쓰는 것 같아요. 현장은 현장이라고 해서 안해주면 난리가 나니깐 그러니깐 이제 무식한 놈이 이긴다고, 그런 표현을 해도 될라나 모르겠지만 현장은 하여튼 현장 회사에서 많이 챙겨주는 편이고, 연구원은 또 연구원 역량을 키워야 된다 이래갖고 항상 피해자는 일반직. -N102 일반직

4.8. 직장 문화 영역

직무 스트레스 영역 중 직장문화 영역은 회식이나 음주 등을 강요하는 집단주의 문화나 직무갈등, 합리적 의사소통체계 결여, 성적 차별 등을 포함한다. 직장문화 영역의 직무 스트레스 수준은 생산직 남성을 제외한 모든 성별, 모든 직무에서 전국 참고치보다 높게 나타났으며, 그 중에서도 특히 여성 연구직 노동자들이 가장 높은 스트레스 위험을 보이고 있었다.

표 55. 남양연구소 응답자들의 직무별 직무 스트레스 요인 평가 결과 - 직장문화

항목	성별	연구직	생산직	일반직	전체	참고치
직장문화	남	50.0	41.7	50.0	41.7	41.7
	여	58.3	-	50.0	58.3	41.7

- * 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명의 결과임 (장세진 등, 2004).
- * 직무 스트레스 점수가 높을수록 이 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.
- * 여성 중 생산직은 단 1명이므로 분석에서 제외함.

직장 문화 영역에 해당하는 항목은 ‘회식자리가 불편하다’, ‘나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다’, ‘직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다’, ‘남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다’ 등이다. 다음은 각 항목별 재분석 결과들이다.

표 56. 남양연구소 직무 스트레스 요인 40 - 회식자리가 불편하다.

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	103 6.18	50 5.9	14 7.14	0 0	167 6.15
그렇지않다	875 52.49	550 64.94	102 52.04	4 80	1531 56.39
그렇다	525 31.49	209 24.68	58 29.59	0 0	792 29.17
매우그렇다	164 9.84	38 4.49	22 11.22	1 20	225 8.29
총합	1667	847	196	5	2715

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘회식자리가 불편하다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 37.46%, 연구직 중 41.33%, 생산직 중 29.17%, 일반직 중 40.81였다.

즐거울 때도 있고 그렇지 않을 때도 있는 것은 당연하기도 하고 이를 반영한 응답률로서, 현장의 조직력과 투쟁력을 반영하는 일상의 현장분위기를 읽을 수도 있지 싶다. 그러나 회식자리가 불편하다고 하는 이들의 경우, 다음과 같은 이유를 들었다. 말과 행동이 다른 이들에 대한 불신 속에 어쩔 수없이 업무의 일환으로 참석해야 하는 가식적인 회식, 업무따로 회식따로인채 위로와 과밀노동을 강요받는 듯한 회식자리, 상하가 분명한 권위적이고 수직적인 위계질서, 이야기가 되고 제안되기만 하는 스트레스 풀이를 위한 일회용 소통자리에 그치는 현실 등이 그것이다. 그외에도 나이 차이와 문화적 코드의 차이도 일정하게 영향을 미쳤겠지만, 회식자리를 불편하게 하는 핵심에는 과도한 업무하중이 자리잡고 있음을 누구도 부인키는 어려워 보인다.

N_28_108 @ 말과 행동이 좀 틀려요. 다 싫어하면서 그 분위기에 어울리다보니까 어쩔수 없이 그렇게 되요. 그냥 편하게 우리끼리 먹고 그러고 싶은데. 술자리에서 술한잔 권하다 그러고 보면 속 마음은 그렇지 않은데. 회식 문화는 좀 가식적인게 있죠. 그게 솔직히 그 분위기가 업무에 그대로 연결되면 좋은데 그 때만 깜짝하고 마는거죠. 그때는 분위기 좋습니다. 술 먹고 와~하고 다음 날 오면 분위기 딱딱해지고 그게 다 뭐 때문이겠어요. 지시하는 사람과 지시 받는 사람 그런것들 때문에 그렇겠죠. 솔직히 잘 앉을려고 그러죠. 어쩔수 없이 대장 자리는 가운데 자리를 남겨나와 되니까. 기준 잡아버리면 딱 나오잖아요. 그러다보면 늦게 오는 사람들은 그 옆에 앉는거죠. 다 똑 같을것 같은데요. 그냥 편하고 먹고 편하게 가고싶은거지. 진실이 아닌 가식적인것 하는것 보다는 회식때는 솔직히 업무를 떠나버리니까 사람 대 사람으로 만나니까 분위기는 상당히 좋습니다. 아까도 이야기 했듯이 그런 분위기가 쭉 이어져야 되는데 그게 그렇게 잘 안되더라고요. 저희 워크샵 할때도 분위기 좋았거든요. 개선해야될 사항들이 짝 나왔어요. 문제점에 대해서 프리토킹도 짝~ 잘될것 같더라고요. 그게 잘 안되네요. 그게 하루이틀 한달 지나니까 사글어졌어요. 퇴근문화 바꾸자고 그랬거든요. 팀장님이 “그렇게 해” 했는데 이상하게 대부분 안 바뀝니다. 퇴근 안합니다. 위에도 잘못이 있습니다. 누군가가 끌고 나가야 되는데 안됩니다. 내가 오후쯤 적당하다 일 적당하니까 나가자 그러면 너도 같이 나가자 그러면 안되거든요. 그 친구가 일이있어가지고 딱 되는 날이 있어요. 임단협할 때 그때는 초점이 그쪽으로 다 맞춰져 있기 때문에 다 나가거든요. 그게 초점이 임단협 초점이 아니라 다른 초점에 맞춰줘도 자연스럽게 나가고 그래야되는데 그게 잘 안되는 이유는 업무도 있겠지만은 자기 의식이 많 변합니다. 이벤트 때만 잠시 잠시 있으니깐. 자기 자리를 못 잡는거죠. 팀 분위기에 끌려가는거죠. 팀장이나 그룹장이 “가, 가” 그러는데 가라는 소리지 그것도 항상 붙는게 업무를 뺀내지말자. 좀 상반되지 않습니까. 가지 말라는 소리지. 회사에 일없이 왔다 간 사람이 누가있어요. 일을 딱 끊어주시고 내일 할수 있게 해줘야 되는데 일은 계속주고 일은 끝이 없나니 퇴근시간 되니까 가는거예요. 퇴근시간이 21시니까 가는거예요. 그나마 22시에서 21시로 줄이게 도움이 된거예요. 21시 줄이면 됩니다. 그러면 19시40분 바뀝니다. 물론, 일은 안 끝납니다. 그 다음날 와서 합니다. 이게 개선되어야할 사항인데.

N_39_260 @ 어, 그냥 즐거울때도 있고, 그냥 뭐 마지못해 가는 경우도 있고, 대부분 사적인 이

야기를 많이 해요. 사적인 이야기 주로 인제 예전에는 뭐 주식 이야기도 하고, 부동산 이야기도 하고, 뭐 시위에 대한거 뭐 겨울같은 경우엔 인제 스키타러 간다든지, 아니면 또 이 요즘같은 시기에 인제 야유 저기 또 피크닉이나 어디 갈라는데 어디가 좋느니 또 하이튼 뭐 이런 이야기를 많이 하는, 업무적 이야기는 웬만하면은 좀 지향하는 편이구요, 대부분이 삼겹살 소주, 2차는 맥주, 3차가 인제 노래방 가든지 아니면은 뭐 다른데 가든지 그런식으로

표 57. 남양연구소 직무 스트레스 요인 41 - 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	37 2.23	25 2.95	5 2.58	0 0	67 2.47
그렇지않다	738 44.4	512 60.45	84 43.3	2 40	1336 49.34
그렇다	709 42.66	281 33.18	88 45.36	2 40	1080 39.88
매우그렇다	178 10.71	29 3.42	17 8.76	1 20	225 8.31
총합	1662	847	194	5	2708

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 48.19%, 연구직 중 53.37%, 생산직 중 36.60%, 일반직 중 54.12였다.

이 항목도 앞의 항목과 같은 맥락에서 이해가 가능하다. 즉, 직종별로 현장의 조직력과 투쟁력이 불편부당한 업무지시에 저항할 힘으로 작동하고 있음을 확인할 수 있지 싶다. 동시에 연구소 노동의 중심에는 연구노동이 있고 일반직 노동은 주변적으로 이해되는 정도가 심하다는 것을 의미한다고 볼 수도 있다. 전체적으로는 거의 50%에 가까운 이들이 불편부당한 업무지시로 인해 스트레스를 받고 있는 바, 이는 남양위원회 전체의 조직력을 반영하는 것일 수도 있어 보인다.

근거도 없는 경영진 혹은 상급자의 오더중심의 관행, 복불복같은 비합리적인 업무로드 분배, 전문역량이 집중못하게 하는 부수업무 확대하는 프로그램 개발, 일정박기식의 무리한 공기중심의 업무방식, 업무시스템을 무시 혹은 교란하는 일맡기기 방식, 보채고 채근하는 방식의 일쫓기,

일하는 사람의 역량에 맞는 업무배치 등을 주요한 문제로 삼는 이들은 대부분 불편부당한 업무 지시로 인해 상당한 스트레스를 받는다고 하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 최고 CEO 부터 스스로 경영방침과 조직운영의 패러다임을 바꾸는 것이 중요하다. 왜냐하면 오랜동안 고착화된 조직문화는 변화는 위로부터 작심하고 행동에 옮기는 것이 필요하기 때문이다.

대체로 그래요 경영측에서 너무 강하게 밀어 부치는거 가장 싫어하는게 제가 봐도 뭐를 결정할 때 논리적이고 객관적인 자료를 바탕으로 결정해야되는데 오더가 내려오면 경영진 지시사항 이게 끝이예요 그러면 도대체 이사람이 무엇을 근거로 합당하게 결정했는지 아무것도 없는거예요. 누구 결정사항..그런 그런게 고쳐야죠. 어느 실에 한 팀이 부장이나 팀장이 잘보이겠다 해가지고 실장한테 딱가져! 근데 그게 아주 재밌는게 딴 사람 다 죽는거예요. 엄청나게 피곤하고 딴사람이 볼 때는 소비도 안되고 이거 할려면 엄청 어려운거예요. 사장이 딱보고 “오호 좋은 안이다! 이거야! 애해!” 이 사람이 이거 보고 짹 뿌리는 거예요 경영진 지시사항.. 하하하 사람 환장하지! -N49

합리적으로 업무가 로드가 할당이 안되는 경우가 많아요. 막말로 재수 없어가지고 뻥센차 말으면 엄청 바쁘고요 바쁜 사람들 중에서도 더 바쁘고요. 좀 개발 차종이 완료된 차종 들고온 사람들은 한가하고요. 한가한 사람들이 그 사람들을 도와주지는 않거든요. 좀 한가한 사람들은 자기 시간을 잘 쪼개서 쉬겠쇼. 바쁜 사람들은 정신 못 차리는 거예요. 그게 참 정확한 업무 분배가 잘 안되는 경우가 많이 있을거예요. 힘들어하는 사람이 있는 반면에 편안한 사람들도 있거든요. 설게 있는 사람들 다 힘들다고 하고요. 스텝부서는 너무 시간이 많데요. 그것도 엄청 문제죠. 그 사람들은 그게 그것같아요. 회사의 시스템이 좀 많이 바뀌고 있어요. 예전 같으면 요즘에는 뭐라는 프로그램을 다 만들어가지고 모든걸 사람들이 다 입력하게 되어 있거든요. 하나의 도면은 만들면 그 데이터를 입력하는 일들을 설계자들이 다 해야되요. 회사는 그 많은 프로그램들을 만들어서 업무 처리를 할수 있게끔 만들어요. 아. 이걸 대개 편한거라면서 세미나도하고 설명회도 하고 엄청난 업무 프로그램을 만들거든요. 그걸다 누가 하나면 설계자가 해요. 예전 같았음 스텝부서들이 다 했어요. 근데 그 스텝부서들은 그런 프로그램을 만들어 놓고 자기 로드는 줄고 설계자들은 예전에 이 사람들이 해 줄걸 자기가 직접 키인을 해야되니까 죽어나는거죠. 이 일만해도 엄청나는거죠. -N28

(일이 남아 있으면 자기가 부담스러워서 그냥 남을 수도 있잖아요?) 물론 그런 분들 당연히 있죠. 네 그건 당연한 거죠. 근데 사실 딱 (일을) 시켰는데 사실 '10시까지 남아있으면 할 수 있겠다'라고 했을 때는 저도 사람인 이상 남아서 해주고 싶죠. 근데 제가 말씀드렸지만 일년을 해도 안될 거를 예를 들면 한달 내에 보고해라 그러면 에이~ 모르겠다 이렇게 되는 거죠. 사람이라는게.. 그건 당연하잖아요? 어차피 안될거니까.. 그럼 그냥 가죠. 저도 사람인데 이렇게 저도 제 일 똑바로 하고 싶고 그래서 이제 예를 들면 “일년동안 제대로 하겠다” 라고 했는데.. “너 미쳤나? 너 미친놈 아니냐? 한달 내에 해라” 그렇게 되면은 방법이 없죠. 그냥 하는 척 하다가 가는 수 밖에 방법이 없죠.. 아니면 하는 데까지 하고 가던가. -N04

(업무지시는) 원칙상은 이제 팀장님을 통해서 그룹장을 통해서 소그룹장을 통해서 들어오게 되는데 이전 실질적으로는 그게 그렇게 되지는 않죠. 그냥 직접 그냥 윗사람 중에 저랑 관련된 사람이 아무나 와서 시키죠. 이걸 저도 윗사람한테 맨날 얘기를 하는 불만 사항 중에 하나인데 좀 일원화 시켜달라... 그거는 뭐... 그러니까 이 윗사람이라는 기준은 저보다 직급이 높은 사람 그니까 양적으로 따지나... 대리 과장 차장 부장 다 그렇게 해서 한 70~80% 되겠네요. 70% 안되나? **팀 중에

저와 관련이 업무가 관련이 있는 사람 뭐 2~3명 정도 있는거 같아요. 뭐 3명? 저희 소그룹장, 그룹장 또 타 소그룹장 하고요. (...) 이거는 일원화되어야 된다고 생각이 들어요. 왜냐하면 제 직속 상관이 어느 부... 일이나 직속 상관이 있는데 제 직속 상관이 모르게 저한테 일을 시킨다는 것은 말이 안된다고 생각하거든요. 왜냐하면 직속 상관이 뭔가 일을 시켜야 하는데 얘가 도대체 뭘 일을 하고 있는지 파악이 못하는 상태인 거잖아요. 물론 원칙적으로 따지면 그렇게 하고 이리이러한 거를 시켰으면 양해를 바라던지 얘기를 해서 승인을 받고 저한테 와서 시키면 되는 건데 그렇게 안되는 경우에는 자기가 직접 부리는 애는 저쪽에서 물론 같은 직급의 그룹장이지만 시키고 얘길 안했으면 너 도대체 뭐하나 라던가 이럴 수 있으니까 그러고 바쁜데 뭘 시켜야 될지 모를 때... 바쁜지 안바쁜지 모르는... 네 이걸 좀 하다못해 일을 시키다면 메일이라도 보내야 되지 않나 힘들죠 많이 그런건 좀... -N04

대부분의 많은 사람들이 얘기하는 그냥 내뱉는 말이 어떨때는 큰 해결책일 때도 있는데. 제가 아까 견딜만하다고 말씀드렸는데 그중에는 좀 힘들때도 있고 아닐 때도 있다는 거 같습니다. 사람이 뭐 마냥 편하면 그거는 좀 그.것도 좀 뭐 모순이 있을 것 같은데 그러면 그렇게 힘든 순간에는 뭐가 그걸 개선해줄 수 있을지에 대해서 생각을 해봤는데, 결국은 업무량하고 사람이 개인이 해낼 수 있는 어떤 아웃풋의 양의 차이더라고요. 누구는 아무리 뭐 성취도가 높고 그런 사람이 있더라도 자기가 좋아서 하는 일이지만, 그게 1년 동안, 2년 동안, 3년동안, 4년동안 회사생활 하면서 밤 10시, 11시 이렇게 되버린다면 그게 어느 순간에 자기도 모르게 자기가 일에 빠져서 건강이 안좋아졌다든지 정신 건강이 안좋아졌다든지 그렇게 느낄 때가 올거거든요. 백에 구십명은 그렇게 올거거든요. 근데 이제 그러면 그걸 갖다가 이제 조절해줄 수 있는거, 그거는 결국은 개인이 할 수 있는 뭔가 아웃풋을 낼 수 있는 거를 갖다가 감안을 해서 업무를 분장을 한다든지. 아니면 현대사의 특성상, 자동차 회사의 특성상 단기간에 신제품을 내놔야 한다는, 제조업의 모든 그런 부담이 있겠지만, 그런 걸 갖다가 2년에 한번 신제품을 내는 걸 갖다가 3년에 한번 낸다든지. 그래서 제가 생각할 때 현대자동차, 이런거까지 말씀드려도 되는지 모르겠는데, 현대자동차 입장에서는 아직까지는 짧은 시간에 다양한 차종을 만들어서 수입을 내는 회사거든요. 근데 정말 선진 메이커나 더 이익이 많이 나는 회사들은 오랜 기간에 몇 대 안되는 차를 만들어서 많은 수익을 남기거든요. 그 차이인 것 같아요. 만약에 저희도 그 수익구조로 돌아설 수 있다면 그 여러 차종이 아닌 특정한 전략 차종 몇 차종만 내가지고 수익을 많이 남기는 구조로 간다면 지금의 인원들이 가지고 있는 물론 그 저변에는 일하는 사람의 스کیل업이나 기본태도나 이런게 한단계, 두단계 올라가야지 원칙이지만, 그거는 제외하더라도 구조적으로는 봤을 때는 그런 일의 양이 준다든지, 아니면 내가 뭐 한군데 전념할 수 있다든지 그러면은 좀더 많은 아웃풋을 낼 수 있지 않겠습니까. 근데 이제 정확한 저희가 하는 일 같은 경우는 대부분이 다 그러리라고 봅니다. 업무 스코프가 100의 스코프가 있으면 그 100을 다 소화를 해내야 되는거죠, 그럼 최종적으로 나오는 점수는 50점이죠, 근데 업무스코프가 50만큼 있는데 그 업무 50 스코프를 한 개인이 해낸다면 점수는 100점이 나올 수 있다는거죠. 그런데 구조적으로 아니면 경영주나 윗선에서 바라보는 각도나 이런걸 다양화해야 된다 이거죠. -N51

일주일 정도 저희가 시험을 하고 그러면 저희는 그 결과를 내놓고 하는데 그.가장 .. 그. 저 뭐야 **님께서 가장 관심을 갖고 계셨다니 그. 저의 입장에서는 조금 힘들게 결과를 되게 빨리 원하세요. 차가 들어왔다 그러면은 시험하고있는 중간인데도 결과를 원하세요 어느정도 좋은지 나쁜지 그런것들. 리포트까지는 아니더라도 얼마가 나왔는지 결과치를 되게 중요시 생각하시거든요. 근데 저희는 시험절차가 있기 때문에 어떤 그. 나중에 결론적으로 나온 수치만 가지고 보고를 드릴수 없거든요. 차 상태 봐가지고 어느정도 좀 맞춰가지고 드려야 되는데, 그게 아니라 지금 얼마나 나오고 있는지 그게 당장에 궁금해 하시니깐. 또 그러다 보니깐 저희 그룹장님 까지도 저희 실무진들한테는 빨리 빨리 요구를 그. 결과를 요구 하시고 저희 입장에서는 그런게 조금 아. 그렇게 하시

면 않되는데. -N14

그러니깐 예를 들어서 저희 **그룹같은 경우 &&파트가 아닌데, &&파트가 기능에 따로 있는데 그
 윗선에서 니네가 해라 하면은 우리 업무가 아닌데도 하라고 하니깐 윗분들은 하라고 하니깐 거기에
 대해서 말을 못하고 또 갖고 와서 밑으로 밑으로 받다 보니깐 최종적으로 그 일을 경험이 없는
 사람이, 전혀 다른 파트쪽으로 하던, 그러니깐 요번에도 산재가 났거든요. 한분이 디었어요. 그래서
 요번에도 산재로 나가게신데, 그런 부분. 본인은 좀 더 위험하고, 이거는 따로 별도 파트가 있는데
 이걸 왜 굳이 우리 **가 해야 되는지 의문이 있어도 그거에 대해서 얘기를 못하니깐 밑에 사람들
 언지니어정도한테만 야, 이거 왜 우리가 하나, 이거 우리 업무도 아닌데 절로 보내라 그러면 위에
 서 시키니깐 어쩔 수 없다 그렇게 하면, 그러면 또 얘기 못하고 이런 순환이죠. 거의 업무하다 보
 면 그런 것들이 많죠 -N19

일단 업무지시를 받는 것도 그렇고, 업무보고를 하는 것도 그렇고 두분한테 보고를 하게 되는 거잖
 아요. 자같은 경우는 그룹장님하고 팀장님한테 보고하게 되는데 두분의 색깔이 다르시면, 그렇게
 피곤하죠. 만약에 저희 그룹장님한테 오케이가 떨어졌는데 팀장님한테 오케이가 안떨어진다. 그러
 면 그거를 그룹장님선에서 해결을 해서 다시 끝내야 되는데, 그게 다시 저희한테까지 내려오는거
 죠. -N20

표 58. 남양연구소 직무 스트레스 요인 42 - 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	32 1.92	29 3.42	4 2.06	0 0	65 2.4
그렇지않다	540 32.39	428 50.53	62 31.96	1 20	1031 38.0
그렇다	800 47.99	327 38.61	94 48.45	0 0	1221 45.01
매우그렇다	295 17.7	63 7.44	34 17.53	4 80	396 14.6
총합	1667	847	194	5	2713

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇
 다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 59.61%, 연구직 중 65.69%, 생산직 중 46.05%, 일
 반직 중 66.08였다.

연구소 내부의 분위기는 협력업체는 물론이고 집안으로 가족 및 이웃들에게 까지 공격적이고
 가부장적인 태도가 급속하게 확대되기도 한다고 호소한다. 안녕한 삶을 위한 노동을 하면서, 임

노동을 하면서 영혼까지 파는 꼴을 강요당하리만치 권위적이고 수직적인 직장문화는 모진세상의 그릇됨-약자를 괴롭히고 억압하고 수탈하는-을 닮아도 너무 닮았다. 문제는 노동자들 스스로도 그에 순응하거나 그 일부가 되어간다는 것이지 싶다. 직장이 군대냐는 볼 메인 소리가 예사스럽지 않은 현실이다.

N_02_265 @ 비밀비재하죠. 그렇게 말안되는거 시켜도 알아서 해오는 업체도 기특하고, 그래도 죽는다 죽는다 해도 안죽고, 협력업체 사장 차 바꾸는거 보니까. 그러니까 위에서는 설계 들어오면 업체 이사급이나 본부장급 갈구고, 전화하지말고 만나서 까고 이런거.. 자동차 담당자 말 한마디면 협력업체 중역이 벌벌 기는 척이라도... 그래서 내가 제일 싫은게, 하.. 나는 군인도 아닌데.. 내가 여기서 여까지 오는데 보통 10시 전에 오라고 그러잖아요, 이미 나는 16프로 안가면 묵이는거죠. 시험팀에 갔다왔다고 거짓말하고 오는데, 하.. 내가 왜 이렇게 됐지... 그러면 얘기하고 내려오는데 조마조마해서 오는데, 그것도 시간보면서, 그것도 시험팀 갔다온다고 해서 샘플하나 뽑아가지고 오고, 더 내가 안좋은게... 이렇게 막 하다보니까 나도 살아야되니까, 내가 무슨 옹빠는 재주가 있어가지고 협력업체를 나도 막 갈구고... 윗 직원 비슷하게 하다보니까, 월요일까지 하라 했는데 월요일까지 하라는 것 자체가 말이 안되는거죠, 시켰는데 월요일날 전화해가지고 "왜 안됐냐" 하고 막 하는게... 그냥 여기서 끝나는게 무서운게 아니고, 집에 와서 집사람한테 그러는게... 내가 이거 치우고 정리하라 했는데, 왜 시키는대로 안하냐... 되가지고... 공격적으로... 집사람한테 확확 하는 거예요. 그러니까, "너 변했다. 이거 뭐 내일 할 수도 있는건데 왜그러냐". 하아... 그리고 내가 왜 인격성이 이렇게 변해가지고, 한마디로 말해서 쪼잔해지는거죠, 더러워지는거죠, 더러워져가지고... 회사일을 하더라도 인간적으로 하고 싶은데 이렇게 되가지고... 자아가 변해요, 내 영혼이 물든 거죠 이미. 회사 끝나고 집에 돌아가면 내 원래의 모습으로 돌아가야 되는데, 이미 돌아가기가 힘드네요, 관성이 있어가지고, 관성대로 퇴근하고, 기억은 안나지만 몸에 습관이 배어있어 가지고, 집에서 원했던 일들이나 생각했던 일들이 분명히 너한테 얘기했는데 니가 왜 아직도 안했냐... 업체 갈구듯이, 업체 쪼듯이 집에다가도 얘기하고... 그러니까 뭐...울고... 뭐 집에 있을 경우... 설겅이 하루 안할 수 있고, 화장실 청소 하루 안할 수 있고, 사오라 한거 안사올 수도 있는건데... 그게 안되었는거 가지고 그 자리에서 나도 모르게 표출을 내버리는 내 자신을보고... 나도 내가 왜이러지... 그리고 그 다음날 미안하다, 근데 그게 일상화가 되어버리니까, 점점 심해지고, 조금만 뭐가 안되었어도 불만이 쌓이고, 내가 위에서 시킨 일들이 안된거에, 자기들이 안된거에 짜증내는걸 바라보니까, 내가 한다는 일이 안되는 거에 대해서 배려가 없어서 버리고.

N_02_327 @ 예.. 아 씨발 또 떨어졌다 이려고, 한마디로 느낌이... 하아... 징그럽다. 위에 일 떨어지는 거 보면 변태같다, 위에 새끼들 진짜 변태같은 놈들이다, 그런 말 많이 듣죠, 한마디로 말해서 지꺼 빨리 욕구 채우기 위해서 자기꺼 빨아라 이거죠, 음... 아니면, 야 니는 다른 사람꺼 다 빨아주는데 내 꺼는 왜 안 빨아주냐... 예, 이거 누가 막 빨대 꽂아서 쪽쪽 빨아간다는 느낌이라면, 그래서 다른 사람들 뭐 예를 들어서, 돌아가면서 야 이거 기본들인 거 좀 해라 그랬는데, 어떻게 하다보면 생전 처음 같은 그룹 안에 있지만 다른 사람이 와가지고 나한테 뭐라 해달라고 했는데, 진짜 말도 되지 않는... 이거 너무한거 아니냐 이러면, 나는 왜 다른 사람 다 해주는데 나는 왜 안해주냐, 다른사람들 꺼는 다 빨아주는데 내 꺼는 왜 안빨아주느냐, 그런거죠, 아 내가 실제로 남자 꼴 빨고 그런 건 아닌데, 느낌이 탁 그렇다는 거죠,

N_11_059 @ 얘기를 잘 안들어줄 때가 있어요, 얘기를 잘 안들어주시는데, 이렇게 해서 실무자

입장에서 이런이런 걸 반영을 해줬으면 좋겠다고 중간관리자에게 얘기를 했는데, 중간관리자가 뭐 ‘그냥 닥치고 넌 일만해라’ 고 이런 식으로 강압적으로 업무지시가 내려올 때가 있어요. 그리고 일을 하다가 모든 일이 생길때마다 건바이건으로 모두 보고를 해서 지시를 받고 그럴 수가 없잖아요. 그러니깐 이렇게 생각을 해서 이 흐름대로 죽 갈 때 ‘아 이렇게 하면 되겠구나’, 그게 그렇게 심각한 문제가 아니라고 판단이 되어서 일단은 이 방향은 맞게 설정을 해서 진행을 하게 해서 나중에 후보고를 했는데 ‘왜 뭐, 니 맘대로 일을 하나’ 이런 식으로 얘기를 하면 그때 되면은 의욕상실이 참 큰 것 같아요. 대개 중요한 일이고 그러면 중간중간에 하다못해 유선으로라도 상 황보고 하고 하겠다 그렇게 하는거지만 그렇게까지 중요한 일은 아니라고 생각을 했는데, 그걸 그렇게 막 말로 사람을 이렇게 압박하는 그럴 때가 제일 힘들죠. 또 그런 것도 있어요. 얘기 할 때 얘기를 하는데 괜히 막 이렇게 한 말, 제가 한 말도 아니고 갖다가 ‘야, 넌 자세가 왜 그래’, ‘한번 해보자는거냐’, ‘넌 사람 왜 그렇게 쳐다보냐’ 그럼 대개 그렇잖아요. 제가 쳐다보고 있는데 ‘너 왜 사람 그렇게 쳐다봐’ 그러면 제가 뭐라 그래요. ‘제가 어떻게 쳐다봤는데요’, ‘맘에 안든다는 투잖아’ 이러면 [웃음] 가슴을 열어서 보여줄 수도 없는거고 ‘주머니에 손 안 빼’. 여기서 군대야 ..[웃음] 야, 그러니깐 이유야 있겠죠. 집안일이 잘 안풀렸다거나 아니면 뭐 위에서 훈다가 왔다거나 아니면 자기 기분이 안좋다거나 아니면 제가 진짜로 뭐 잘못했다거나. 뭘 잘못했으면 ‘야 이걸 니가 잘못했잖아’ 이라고 얘길 하면 되지 ‘표정이 왜그래, 눈빛이 왜그러 냐고’ 이러면 제가 그냥 쳐다본건데요, 아 그냥 바라본건데요. ‘내가 느끼기에 눈빛이 안좋으면 니가 잘못한거야’ 이래버리면, 할말이 없잖아요. 숨만 쉬어도 ‘왜 숨서 ‘이래버리면’ 아유, 그러면 숨을 멈출까요 ‘이럴수도 없고, 제가 느끼기에 그런거예요. 그러니깐 이유가 있으면 ‘눈빛이 왜 이래’ 이런 것보다 ‘야, 너는 뭐가 잘못됐어’ 이렇게 얘기할 수도 있는거잖아요. 근데 ‘눈 빛이 왜이래’ 이런 얘기를 솔직히 근거도 없잖아요. 자기가 느끼기에 그렇게 느끼는건데, 그런 얘 기 들으면 참, 눈을 쳐다보지말까...그러면 ‘대답이 없어, 왜 안쳐다봐’ 그러면 얼마나...약간 권위 주의적인 그런게 있는 사람하고는 일하기가 힘든 것 같아요.

N_11_069 @ 고쳐야할 점. [한숨] 일단은 권위주의가 좀 사라졌으면 좋겠다는 생각이 들어요. 권위주의가 정확한 말인지 모르겠는데, 일반적인 뭐 의사진행 이런거 있잖아요. 그런게 잘 안되는 것 같아요. 물론 이제 그런 생각은 해요. 저도 이제 신입사원하고 일하다보면 저는 이제 그나마 좀 다 다가와서 제가 모르는건 이만큼인데, 시선도 이만큼 밖에 못보니까 좀 넓게 보는 사람 입장에 서는 ‘야, 이것도하고 저것도 하고 해야 된다’, ‘이렇게 하면 안돼?’ 이러면 옛날에 내가 다 그렇게 하다가 한번 디었었어. ‘이렇게 얘기를 하는 경우도 저도 있으니깐요. 위에분들도 제가’ 이렇게 하면 안될까요? ‘그러면’ ‘예전에 개발할 때 다 이런 일이 있어서 내가 이렇게 얘기를 하는거야’ 라고 그렇게 얘기를 하시는 거겠죠. 그렇긴 한데 너무 좀 이렇게 일방적으로 좀 해야 된다. 반대의견은 용납할 수 없다 이런 식으로 얘기를 하는... 근데 그렇게 할거면 배경설명을 해주 면 좋잖아요. 예전에 이런 일이 있어서 이렇게이렇게 하는거다 이렇게라도 설명을 해주면서 이해할 수 있게 그렇게좀 지시를 해주면 좋을 텐데. 그런 면이 좀 부족한 것 같아요. ‘그냥 하라면 해.’ 이런 식이 좀 있어요. 그러다보니까는 나중에는 그냥 시키면 해요. 시키면, 이렇게 하고, 이렇게 하 라고 그러면 이렇게 하고, 저렇게 하라고 그러면 저렇게 하고, 저도 입사, 저희는 제안제도가 있어요. 저도 입사하고 나서는 1년에, 첫째해에 열 몇 개 하고, 둘째해에도 거의 열개 하고 셋째해에 8 개인가 하고 그렇게 했는데 점점 이 수치가 떨어지는거예요. 이젠 머리가 굳어가지고 뭘 생각하려고 해도 새로운 게 생각이 안나요. 아 이걸 이렇게 했었지, 예전에 이렇게 했었지.하고, 그냥 그렇게 되는 것 같아요. 머리가 굳어간달까.

N_22_110 @ 구체적으로 얘기를 하자면, 무슨무슨 데이 해가지고 좀 높으신 분이 오셨다가 가면 잠깐잠깐에 지적사항 같은게 있잖아요. 그러면 뭐 무슨무슨데이 해가지고 붙여요. 빼빼로 데

이, 발렌타인데이 이렇게 해가지고 붙이는 것처럼. 날을 정해서 뭐를 합시다. 해가지고, 사례를 들어 얘기하자면은 지난주인가, 지지난주에 몽구회장님이 오셨대요. 그래가지고 왔는데, 아우 지저분 하다는둥 이래가지고 깻다고 그러더라고요. 와가지고 깨는게 그런거니깐 그분은. 그거가지고 오늘 또 공문서가 날아왔어요. 대청소 하자, 앞으로, 날정해서. 클린업데이라고 해가지고 협조전이 날아 왔더라고요. 이게 한두번이 아니거든요. 이런 일들이. 뭐 누구 높은 사람 왔다갔다 하면은 무슨데 이, 무슨데이 해가지고 밑에서 알아서 설설가는거 있잖아요. 그런걸 하니깐 자주 있어요. 그런거 또 이벤트 삼아가지고 하시더라고요. 아우 그런거 볼때마다 이제 짜증이 나죠. 그게 좀 윗사람 말 이면 무조건 예스맨, 알아서 긴다 이런거. 획일적인 권위주의적인 그런게 제일 문제가 크죠. 그나마 이제 팀제랑 그룹장제도를 도입하면서 그런 걸 좀 없앨려고 했는데 이 없어지지가 않더라고요. 군대를 없애야 돼, 그걸 없애려면 군대를 없애야 돼, 그건

N_22_340 @ 그런데가 대개 있어요. 자율적인 분위기 뭐, 동료의식 이런거라기보다는 상하 이런 뭐 의식이 있는데라. 대리급이하는 그나마 전우회가 있죠. 조합원들이 근까...근데 그 조합원들 중에도 사측 애들도 많고, 그런 애들 이제 관리자들한테 잘보일라고 그런 애들도 있고, 혼자만 잘보이면 상관없는데 잘보이는 걸로 인해서 다른 사람들이 고통스러워질 수가 있으니깐. 이런 클린업데이, 아까말씀드렸다시피 윗사람입장에서 한번 이제 그냥 한번 훑고 갈수도 있는데 그걸 이제 알아서 기니깐, 그걸가지고 이제 자신의 권력과 지위를 이용해서 다른 사람들에게 전가를 시키고, 전파를 하는거죠.

N_22_350 @ 이 직장뿐만 그런게 아니라 한국사회가 대부분 그런거 아니겠습니까. 실력이나 능력보다는 술자리에서 술잘먹고 비위잘맞추고 잘 놀아주고 이런 사람들이 더...신뢰... 내려와서 "아" 라고만 얘기하면 되는데..."아아아악악" 이렇게 얘기를 하니깐. 군대식이에요. 그런 상명하복 문화. 군대가 없어져야 된다는...[웃음] 그런 사례가 비일비재해요. 이거 같은 경우는 최근 사례라서 제가 기억하는건데. 이 직장에, 여기 직장에 근무를 하면 그런거 다 기억하면 여기 스트레스 받아서 죽어요. 빨리빨리 잊어버려야지. 그게 지난주에 있었던 일이니깐 기억하는거거든요. 그전에 있었던 거는 다 포맷되는거예요. 머릿속에서. 그거 생각하면 안돼요. 내가내가 죽어. 내가 죽어.

N_22_374 @ 불합리하다고 느끼는 거는 그게 그렇죠. 야, 해. JUST DO IT 이런다고요. 그거에 대해서 설명을 해요. 어떻게어떻게해서 그것 같은 경우는 불가입니다. 힘들 것 같습니다. 그러면 그 얘기를 하는 순간 다 한귀로 듣고 한귀로 흘려요. 그리고 다시 똑같이 나오는 말은, JUST DO IT. 해. 이거예요. 설명을 해도 설명이 변명으로 들리는거지, 핑계로 들리는거지, 그것이, 그것을 그때 할 수 없다는 이유가 안되는 경우가 많아요. 까라면 까라는거죠.

N_23_123 @ 네. 그리고 이건 제 사건인데 우리나라 남자들이 다 군대를 갔다오다보니깐 상명하복 그런 생각이 젊었을 때 딱 젊었을때 대학 막 들어가서 뭔가 이념이라는게 생길만한 나이쯤에 상명하복 그게 딱 박혀있으니깐, 위에 사람 시키면 굉장히 일사불란하게 빨리하는거는 장점인 것 같은데 이제 그러다보니깐 밑에 사람 불만있어도 얘기를 못하게 되는거죠. 의사소통이 일방적이다 그런게 문제인 것 같습니다. 보통 이제 어떤 새로운 문제가 터졌다고 하면, 야, 이거 왜그랬어. 왜그랬냐고 항상 묻거든요. 이유를 묻는 이유가, 왜그랬냐고 이유를 묻는 이유가 항상 보면 밑에 사람 못믿어서 그런 것 같아요. 원인이 나오면 밑에 사람이 이 사람이 일을 잘하는 사람이건, 못하는 사람이건, 똑똑한 사람이건, 멍청한 사람이건 원인이 있기 때문에 원인에 대해서만 문제 없어지는 거잖아요. 근데 사실 그렇게 생각할 수도 있는건데 사실 문제를 만드는 사람들은, 문제를 만드는 것들은 보통 사람들이 문제를 만드는건데 그래 난 널 못믿지만, 원인만 파악하면 못믿는 너랑은 상관없이 문제는 해결되는 거라는 그런식으로 좀 불신이 있는 것 같습니다. 항상 술마실 때 니가 일 제일 잘하지 그런 식으로 이야기하긴 하지만 가만히 내면을 들여다보면 못믿고 있기 때문에, 위

에 사람들이 밑에 사람들 하는 일에 대해서 못믿기 때문에 아마 그런 것들을 밑에 사람 좀 신뢰하고, 잘 하고 있으니깐 더 잘하고 있으니깐 그런 이야기를 좀더 많이 해주면 좋지 않을까 하는 생각도 듭니다.

N_27_306 @ 군대 비슷하게. 그런것도 없지는 않죠. 위에서 지시가 내려오면 밑에서 따라가야하는. 위에서 내려오는 것은 당연히 해야된다고 보는거죠. 이런 문제점에 대해서 이렇게 개선을 하라 크게 전사적 방식으로 그 뼈대가 있으니깐 그걸 따라가는거죠. 그런 경우는 지시가 내려오더라도 따라가야죠. 회사 방침이니깐. 가끔보면 있긴하죠. 회사 조직내 변동이라던지. 계속 조직이 변하고 있거든요. 예전에는 이만큼을 팀으로 했었다면 이걸 더 쪼개어서 팀을 만든다던지. 아니면 현대 기아 합치면서 지금은 1,2,3,4,5센터 나누고 그 안에서 더 세분화 하는 그런 틀이 있는데 약간 개인적 입장에서는 이게 아닌데 하는데 회사 방침이 그런데 따라가야죠. 자기가 맘에 안들면 회사를 나가는 것 밖엔 방법이 없으니깐.

N_28_108 @ 말과 행동이 좀 틀려요. 다 싫어하면서 그 분위기에 어울리다보니까 어쩔수 없이 그렇게 되요. 그냥 편하게 우리끼리 먹고 그러고 싶은데. 술자리에서 술한잔 권하다 그러고 보면 속 마음은 그렇지 않은데. 회식 문화는 좀 가식적인게 있죠. 그게 솔직히 그 분위기가 업무에 그대로 연결되면 좋은데 그 때만 깜빡하고 마는거죠. 그때는 분위기 좋습니다. 술 먹고 와~하고 다음 날 오면 분위기 딱딱해지고 그게 다 뭐 때문이겠어요. 지시하는 사람과 지시 받는 사람 그런 것들 때문에 그렇겠죠.

N_37_088 @ 네 아까 말씀드렸다시피 기아에 있다가 현대에 왔는데 현대에 .. 제가 보기에 정확한 건지 모르겠는데 현대는 군대식 문화 같아요. 상하 복종관계 수직으로 해 그러면 해야되는 거고 당연히 해서 보고를 해야되는 거고 기아는 어떤 문화였냐 하면은 상호협조적인 관계였어요. 이걸 해 그러면은 네 제가 하겠는데요. 이러이런 부분을 위에서 협조해 주시면은 이런 아웃풋을 내겠습니다. 그래 그럼 내가 도와줄게 그럼 해봐. 근대 여기는 무슨 토를 못달아여 무슨 토를 달면은 재는 왕따가 되는거야 야 이렇게 이렇게 맞아 내말 맞아 틀려 손들어봐 거수 애말 틀리지 내말 맞지 년 죽일놈이야 어떻게 제가 표현이 과격한지 모르겠지만 그런 차이가 좀 있더라는 거예요. 그래서 지금 저희쪽에 일단은 뭐 많이 인제 .. 옛날엔 안웃었어요. 저는 개인적으로 생각하는게 나중에 어디서 볼지 모르지만 회사에서 이래적으론 차한잔 하시죠. 누구나 할 수 있는 얘기예요. 근대 우리 언제 나가서 술이나 한잔 합시다. 그거는 내가 그사람한테 내가 그 사람한테 내 시간과 모든걸 배려하겠다는 거거든요. 마음을 열고 싶다는 거거든요. 여기와서 술한잔 하자는 친구 없습니다. 처음에 한 1년 이상은 요즘에 와서는 저한테 그런 친구들이 있어요. 술한잔 사주세요. 시간좀 내주세요. 변화하고 있어요. 왜냐하면 서로 힘든가운데 서로 그런 얘기 하면서 저희가 솔직히 뭐 다들 똑같겠지만 가서 스트레스 풀수있는게 가서 소리질르는게 이게 아니라 술한잔 하면서..

N_37_092 @ 여기는 상당합니다. 개인주의적인게 아니라요. 기업개인주의가 아니라 공산당보다 더해요. 재? 재는 밀어내야되. 재 말안들어 빨리 없어야되. 이런거라니깐요. 왜 그래야 내가 살아남으니까요. 밑에 직원을 전 개인적으로요. 이게 지금 어떻게 될지 모르겠지만은 밑에 사람 갖다 괴롭힐게 아니라 윗사람이 먼저 경영진 자체가 먼저 생각을 바꿔야 되지 않을까 생각을 합니다. 왜냐하면은 개발기간 단축 이런 얘기 하면서 위에서 뭐 지시는 내립니다. 그러나 경영진 품평회에서 디자인 바꿔라. 금 우리한테는 아까도 얘기했지만은 돈 얼마얼마 줄이라 해놓고서 위에서 손한번 대는거에 따라가지고 적게는 몇십억 몇백억 기간 다늘어나고 이렇게 됩니다. 그럼 업체 CR한다고 업체 불러다가 돈깎고 뭐하고 경영진 자체가 마인드를 바꿔주시고 그리고 그분들의 생각을 바꾸신 다음에 우리한테 잔파를 했으면 좋겠어요. 회장님. 오너를 제외한 나머지는 다 똑같은 월급쟁이라 이거죠. 자기가 우리보다 먼저태어나서 그자리에 올라간 것 뿐이지 만약에 우리를 그자리에 갖다놔다해서

그정도 해준다면 못하겠냐 이거죠 뭔가 저희보다 특별한 부분이 있기 때문에 그자리에 가셨겠지만은 자기 스스로 반성을 하고 자기 스스로 고칠건 생각을 안하고 밑에다가 무조건 내리까란 식으로 저 개인적으로 이렇게 생각을 했어요 지금이게 어떻게든 공식적으로 발표될지 모르겠지만 경영진 몇명 짚라내면은 회사에서 돈투자비 몇백억씩 줄여라 이거 나오는거 필요없을것 같아요 그사람들 일년에 연봉 얼마나 받아갑니까 경영진이 왜 이만큼 필요한지 모르겠어요. 제가 경영진 안하는 못 해봐가지고 그자리에 안올라가기 때문에 그사람이 얼마나 힘들고 입장을 모르겠지만 밑에 애들 피 땀아먹어가지고 윗사람들 살피우는것 같습니다 막말로 얘기해서 그리고 현실로 와서 사무실에 진짜 우리가 CCTV 다 달아놨으면 좋겠어요 무슨 일을 어떻게 하는지 컴퓨터에 내가 무슨일을 어떻게 하는지 밑에 있는 애들이 얼마나 힘드나하면은 아까도 말했지만은 차가 스물몇개 차종이 되요 그러면은 다 급해요 뭐 프로젝트 어디서 차 용도차 바꿔주세요 우리 시험 뭐 할려고 보니깐 옵션이 없어요 뭐해요 바꿔주세요 야 이거해라 막 이거하다 보면은 저 같은 경우에 인제 느긋느긋 하니까 A B C가 있을것 아닙니까 차종이 그러면 A라는 담당이 와서 해달라

N_40_358 @ 직급체계가 생각을 좀 없애야 되는 그게 좀 권의의식이라고 하나? 직급이 좀 뭐 그룹장 사장에게 벌써 틀려요 사람대하는게, 보면 좀 무시한다는가 그런게 좀 있어요 우리한테는 안 그러는데 같은 연구원들 연구원들이나... 우리한테 말은 못 하지, 자기 신입사원이나 일반사원들한테는 군대식으로 군대식 같은.

N_43_263 @ 이 조직이 현대의 조직이 크게 문화가 바뀌어야 될것 같아요, 리더식의 어떤 문화가 바뀌어야 될것 같아요, 과거의 수직적인 명령체계 그게 여전히 남아 있으면서 그게 전반적으로 업무강도라든지 직장만족도라든지 이런부분들이 다 영향을 미치는 거거든요 그래서 너무 수직적인 관계가 많이 남아 있어요 현대자동차가 현대의 문화가 그렇다고 하잖아요 그니깐 그런 문화가 크게 바뀌~ 얼마전에 들은 이야기가 해외연구소 같은 현대자동차지만 해외연구소에 근무하는 그 연구원의 말이 현대와서 보니 현대는 A라는 연구원의 능력을 스스로 막 붙드여서 끌어내는게 아니라 강제적으로 끌고 갈려고 한다 스스로 가게하면 쉽게 갈수 있는데 끌고갈려고 한다 이렇게 표현을 하더라고요 그래서 굉장히 능력을 발휘할수 있는 기회를 스스로 찾아서 만들어 내는게 아니라 강제로 주어진 틀에 맞춰서 끌고 갈려고 하니까 오히려 반감을 사게 되는거죠 전체적으로 마이너스가 되는거죠 물론 회사야 굴러가겠지만 발전이 더디게 되는거죠 장기적으로 보면

N_45_150 @ 그거는 뭐라고 그러냐요, 상명하달식이라고 그러냐요, 위에서 지시하는대로 움직이는, 최고 경영층의 한마디로 인해서 조직이 쏠리는 그런 거는 조금 없애야 될것 같아요, 밑에 있는 사람이 자기 의견을 내세웠을 때 그걸 충분히 반영을 해야 될거고, 또 설명 윗사람이 어떤 의지를 갖고 일을 진행을 한다고 하면은 충분한 토론을 거쳐서 의견을 수렴을 해서 좀 진행되어야 되는데 그런 부분이 약한 것 같아요.

이런 수직적이고 권위적인 군대식 문화에 여성들은 ‘못 버티겠다’라고 말하기까지 한다.

진짜 심각하게 많이 느끼거든요, 스트레스라든가 이런거를, 일도 일이지만, 현대자동차 조직자체가 군대식이라고 그래야 되나, 그런게 다른데보다 심하거든요, 저는 다른 회사 다니다가 또 온 케이스인데, 그렇게 딱 집어 말하라면 말을 할 수 없는데 사람, 일도 일이지만 분위기 자체가 조직이 굉장히

장히 수직적이라서 여자분들 일하기엔 분위기가 굉장히 좋은 편은 아니거든요. 그나마 저희 팀은 나은편인데 설게 이런 쪽에 일하는 동기들 얘기 들어보면 굉장히 힘들어해요. 하루종일. 그래서 여사원들이 오래 못버티고 나가고 설게 쪽은. 그래서 여자라는 것이 열악한 편이죠. 분위기. -N99 여성집단면접

가끔 예전에 신입사원때 5시에 퇴근하다가 업무회의시간때 5시에 퇴근한다고 뭐라고 하셨거든요. 신입사원인데, 2-3주 그렇게 하다가 좀 늦게 가라는 식으로 그렇게 얘기를 하더라고요. 옆에 그룹 누구는 늦게 가는데, 늦게까지 일하던데. [웃음] 그렇게 하면 제가 5시에 퇴근하면 그룹장님이 “조퇴하냐” 다른번에 한분은 저번에 신입사원 때 거의 한 6-7개월 정도 5시에 퇴근했거든요. 제주도 갔다오기 전까지는. 한분이 불려서 아예 말씀을 하셨어요. 몇 번 돌려서 말을 한적이 있었는데 그리고 제가 무시하면서 못들은 척 넘어갔었는데 그러니깐 그분은 생각하고 한건지 어쩐건지 불려다가 말씀하셨어요. “***씨가 군대도 안갔다와서 잘 모르나 본데”, 이러시면서. [웃음] - N99여성 집단면접

저도 입사하고 그런 얘기를 불려가서 두세번 들었었거든요. 좀더 늦게 해야 되지 않냐. 그래서 그 려려면 차라리 그만두겠다. 전 처음부터 그렇게 얘기를 했었거든요. 그런데 그러면 위에선 그렇게 생각해요. 남자들은 무조건 늦게 해야 되지 않냐 그러면 무조건 예 알겠습니다. 이렇게 하는데, 이 래서 여자들은 안되는구나 이렇게 생각들 하는데 솔직히 저는 제 권리를 보장받아야 된다고 생각 하니깐 그걸 주장하지만, 이걸 내가 여기서 얼마나 버틸거냐 그게 가장 큰 문제고요. 아까 교육관 련해서 말씀드린 거에서 건의사항을 주고 싶는데 저희회사는 또 그런, 공대출신 남자들이 원래 그 런 면이 있긴 한데 너무 착하고 너무 복종적이에요. 모든걸. [웃음] 자기 권리를 그냥, 그렇게 독립 운동, 목숨걸고 독립운동하라는 것도 아니고 자기 권리 좀 찾으라는 건데 너무 너무 몸을 사리는건 지 아니면 그걸 발휘를 못하는건지 이걸 좀 다같이 좀 어필을 하고, 개선을 하자고 그러면 될 것 도 같은데, 그걸 안하는거예요. 그러면서 여자들이 그렇게 하는거는 여자니깐 그렇게 할 수 있지 니가 남자라면 그렇게 못한다 이런 식으로 잘 포장하거든요. 그러니깐 노동조합 교육시간에도 제발 자기 권리를 자기가 찾으라는 걸 남자사원들한테 강력하게 얘기했으면 좋겠거든요. 이거는 한두명 해갖고는 절대 이 상황이 개선이 안되는데, 이걸 도대체 가끔씩 보고 있으면 정말 이렇게까지 비굴 하게 다들 살아야 되냐, 이래갖고 일제시대 우리가 독립했잖나 이런 생각들 정도로, 목숨거는 것도 아닌데 그까짓거 뭐가 그렇게 힘들다고, 다들 나중에 관리자 되면 고과 잘못 받을까봐 겁나갔고 옛 날부터 연구직들한테 그런 분위기가 대개 팽배한데 노조에서 교육할 때 그런, 너무 저희들하고 동 떨어진 그런 그렇게 직무노동자들에 대한 그런 거말고 저희들이 현실적으로 느낄 수 있는 그런거 에서 저희가 권리를 찾을 수 있게끔, 저희 일하는 사람들부터 자기 권리를 찾아야 된다고 생각을 하거든요. 제발좀, 이놈의 공돌이들을... [웃음] - N99여성집단면접

표 59. 남양연구소 직무 스트레스 요인 43 - 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다

빈도(명) 칼럼백분율	연구직	생산직	일반직	기타	총합
전혀그렇지않다	372 22.5	148 18.03	33 16.92	2 40	555 20.76
그렇지않다	1090 65.94	634 77.22	131 67.18	3 60	1858 69.48
그렇다	163 9.86	34 4.14	23 11.79	0 0	220 8.23
매우그렇다	28 1.69	5 0.61	8 4.1	0 0	41 1.53
총합	1653	821	195	5	2674

* 이 자료는 2007년 1차 사업에서 실시한 설문 결과를 바탕으로 재분석한 것임.

1차 사업 설문 조사에서 ‘남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.’라는 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’라고 응답한 경우는 전체 중 9.76%, 연구직 중 11.55%, 생산직 중 4.75%, 일반직 중 15.89였다.

남성들은 대체로 남양연구소 안에 성차별 요소는 거의 없다고, 오히려 여성들이 우대받는다고 생각하고 있었다.

글쎄요, 그런 차별같은거 오히려 더 많은 혜택을 받고 있지 않나 하는 생각이 드는데요, 우선권을 주는 것 같아요, 어떤 일이든지. 지금 직장보육시설 문제도 그렇고, 일단 인원이 많다 보니깐 시설을 한꺼번에 할 수 없어서, 지금은 여성한테만 기회가 주어져있죠, 성평등보다도 성우대죠, 성우대.
- N45

그러나 여성들은 몇가지 문제를 지적했다. 그 중 하나는 승진 차별이다.

같은 업무를 하고 있지만 남자라는 이유로 승진을 항상 빨리. 항상 고과를 여직원을 적게 주죠. 아까 연구원들 얘기했다는 듯이 느그가 뭔데 일찍 나가 이런 것부터 시작해가지고 남자들이 있는 이유가 뭐냐 잘보여서 고과를 잘받기 위해서 하는거기 때문에 그러니깐 저 같은 경우는 머, 그래 근무시간만 충분히 하라고 진급 안해도 나는 집안일도 해야 하는 사람이기 때문에 신경안쓰고 가지만, 그걸 욕심을 가지고 하는 사람은 못가는거예요, 그러니깐 또 갈등이 빚어지더라고, 가정에 대

한 그래서 저는 아예 진급도 안하고, 가정도 문제 없이 할려고 하는 그런 성격이고, 당연히 이제 승진 그거 때문에 차별되죠, 그래서. 남자들 주로 쓰는 말, 느그는 여자라서 안돼, 여자라 할 수 없어 주로 쓰잖아요. 평상시에 저같은 경우에 팀에 불만없이 같이 일하면서 하니깐, 저는 뭐 퇴근하는데해서 아무도, 지금 피해를 보고 있는 상황이니깐, 진급을 아예, 난 아직도 4급 사원이니깐, 그게 오히려 편할 수도 있어요, 저는 오히려 그게더 편하다고 생각해요. 그냥 뭐 길게 가는게, 굵고 짧게 가는 것보다는 가늘고 길게 그냥. 승진 문제는 아마 해소되기가 쉽지 않을거예요, 아마, 우리 현대뿐만이 아니라 다 마찬가지잖아요. 승진 관련된게, 거의 똑같은 거예요. 다. 그렇기 때문에 이거는 진짜. 남자들, 그러니깐 이 저기 뭐야 우두머리가, 임원이 여성이 나와서 변하지 않는 이상은 쉽게 안바뀔것 같아요. 한국을 이끈 파워우먼들 이리 보면 보통 사람들 아니잖아요. 그런 사람들 외에는, 진짜 피나는 노력 가정을 안가진 사람들이 물론 성공할 확률이 크잖아. 신경안써도 되니깐 남자들하고 똑같이 하면 되니깐, 모든 면에서 여자가 더 섬세하잖아요. 그죠. 그러다 보니깐 뭐 그런 여성들, 이 되지 않는 이상은 쉽지 않죠, 그러니깐 -N102

또 한가지는 일상에서 소위 ‘호칭’에 관한 것으로서, 여성을 비하하는 호칭을 아무렇지 않게 사용하는 문제였다.

글쎄, 요즘 들어온 사람들이 뭐 버르장머리 없게 얘기하면 그 자리에서 막 불러가지고 정정하게끔 (예를 들어서) 버르장머리 없게 하는게. 내가 오래 다니고 아줌마고 하다보니깐, 그냥 자기네는 친하다고 얘기했을 때 아줌마 어찌고저찌고 했을 때, 그럼 그 자리에서 불러가지고 야, 다시 말해 봐, 딱 그러면은 정정을 딱 해요, 너랑 나랑 개인적으로 있을 때 그래 난 아가씨는 아니야, 아줌마만 데 회사 내에서 그렇게 부르면 돼? 그렇게 말해요, 그냥 아무개씨, 이름을 서로, 그렇지 않으면은 그냥 누나, 누나는 별로 기분 안나쁘지만, 아줌마는 기분 나쁘죠, 똑바로 불러, 너 내가 여기 무슨 생선장수 줄 알아. 이렇게 말을 하거든요, 그냥 그 자리에서 해요, 나이가 있으니깐 그렇게 불렀었겠지만, 그건 아니죠, 그 자리에서 시정할 건 해요, 본인들도 잘못했다고 인정하고, 자기들은 글쎄 농담삼아 한 그거에 내가 얼굴 붉히면서 대응하면 아, 이게 아니구나, 이렇게 이제, 사실 뭐 아줌마는 맞긴 맞는데 회사내에서는 아니죠, -N102

직장 안에서 함께 어울리는 체육대회나 회식 등의 문화에서는 여성들에게 특정 방식의 참여를 강요하거나, 여성의 참여를 잣대로 점수를 매기거나, 유난히 여성들의 불참 사유를 꼬치꼬치 캐어묻는 등 한 명의 구성원으로 존중받지 못한다는 점에서 여성들의 스트레스가 되고 있다.

체육대회같은 것도 솔직히 남자들이야 공차면 스트레스 풀겠지만 저희는 솔직히 최대한 집에 빨리 가고 싶은 생각이 굉장히 많거든요, 물론 두분은 집에 가정도 있으니깐 특히 그럴 수도 있고, 그런데 체육대회 이런거 굉장히 윗사람한테 보여주는데 대개 좋아하고, 윗사람들도 와, 다 참석하는 걸

굉장히 중요시 해서요. 체육대회를 통해서 스트레스를 풀어라고 본인들은 얘기하시지만, 저희같은 경우는 굉장히 스트레스가 더, 직접적으로 그런 얘기를 하지만 여기 문화 자체가 남성중심적인 문화이다 보니깐 남자분들 중에는 그런 걸로 스트레스 푸는 분들도 계시겠지만, 개중에는 일도 힘든데 그런것까지 스트레스 받는 분들도 계시거든요. 권유를 하긴 하지만, 여기 분위기 자체가 워낙 여기 연구소 자체뿐만 아니라 본사에서 그런 분위기가 강압적인 분위기가 강하거든요. 다른 회사 제친구들 엘지나 삼성다니는 친구들 비교해봐도 여기는 유독 심해요, 그런게. (체육대회 가면 뭐하세요, 여자분들은?) 그냥 응원활동, 치어리더. 응원하고 하라고 끝나면 회식하라고.. 차라리 그냥 놔두면 나는데 무조건 여사원들 한명씩 끼워 하라는 식으로, 더 피곤해요, 그렇게 하면 점수를 더준다. 이런 식으로 하다보니깐 그룹내에서는 만약에 여직원들 한명이 있으면 꼭 나가라는 듯이 약간 그걸 바라고 만약에 빠지게 되면 아 왜 빠지냐고, 사유에 대해서 대개 구체적인 사유를 알려고 하시죠. 남자 사원들한테 모아놓고 요리하라고 그러고 십자수 하라고 그러면 싫을 거아니에요, 그런 것도 개인 취향이 있는건데 여기서는 무조건 체육대회나 회식도 업무의 일종이다, 업무의 연장이기 때문에 특별한 사유가 없으면 무조건 참석하라 이런 그런게 업무외적인 스트레스가 굉장히 있거든요. -N99

남양연구소 내에서 숫자 상으로도 매우 적은 비율을 차지하고 있는 여성들은 남성들 중심의 업무 환경에서 때로는 ‘단절감’을 느끼기도 한다.

저같은 경우는 회사 하루 이틀 다니는게 아니잖아요, 이렇게 단기간 다닐 거면, 솔직히 큰 문제점을 못느껴요. 다니면서 5년, 10년을 생각을 하게 되잖아요, 그런데 거의 저희들은, 여성으로서는 초창으로 앞으로 위로 올라갈 텐데 나는 과연 여기서 몇 년 버틸까 이런 생각 굉장히 많이 하거든요. 그런데 솔직히 승진이라는게 일을 하는 게 중요할 수도 있지만, 그 외적인게 굉장히 많이 작용을 하는데 그 여사원들같은 경우에는 가장 크게 느끼는게 남자들이고 관리직으로 올라갔을 때 아래 사원들이, 남자사원들이 굉장히 많은데, 그게 꼭 보통 윗분들이 다 얘기하시는게 여성들이 일은 잘 하지만 관리하고, 남자사원들하고 소통하는 그런면에서는 굉장히 부족하다고 느끼시기 때문에 승진에 한계를 많이 느낀다고 그러시거든요. 과장급 올라가고, 차장급 올라가는 위에 선배들 얘기를 들어보면, 저같은 경우도 솔직히 저도 처음 입사했을 때는 남자들이하고 계속 같이 밥먹고 술자리도 같이 하고, 휴게실에도 같이 가서 흡연실에서 차 마시고 이렇게 했었는데요. 하다보니깐 흡연실에 있기도 싫고 일하는 시간말고 쉬는 시간만큼이라도 좀 쉬고 싶어서 여사원들하고 자주 같이 밥을 먹게 되고 자주 멀어지는 거예요. 처음에는 같이 동화를 하려고 그러다가 그런데 이게 이제 지금은 제가 대리급이니까 괜찮지만 과장급으로 올라가면 밑에 남자사원들을 제가 다 관리하고 의사소통이 단지 일만으로 하는게 아니라 술도 같이 마시고, 담배도 피면서 업무든 뭐든 정보가 다 교환이 되는데 그런게 여자남자 사이에 점점 벽이 생기는거예요. 저같은 경우도 솔직히 제가 과차장급이 됐을 때, 아래 사원들, 물론 남자분들이라고 해서 과차장급이 다 아래사원들 관리 잘하는 건 아니에요. 안 그러신 분들도 굉장히 많은데, 제가 잘하려고 했을 때 여사원이기 때문에 그런 한계를 굉장히 많이 느낄 것 같거든요. 지금 대리 2년 차인데도 지금 이런 벽이 나도 모르게 막, 제가 싫어지는 벽이 생겨요. 아 남자들이 하고 같이 흡연실도 별로 가고 싶지 않고요, 밥도 막 그렇게 하고 싶지 않고, 회식자리 가서 똑같은 회식 문화 이런 것도 싫고, 그러니깐 마음이 이미 멀어지기 시작하면서 관리직 갔을 때 굉장히 심각해지는 그런 문제가, 그런 단절이 생기고, 남자사원들도 여사원에

대한 그런게 있거든요. 그러니깐 이게 짧게 1-2년 회사 다니면 문제가 안되는데, 점점 위로 올라 갈수록, 여성을 위한 문화라든지, 그런 소통이 딱 확립되지 않으면 굉장히 힘들다는거죠. 회사를 그만두는 원인이 일이 힘들어서라기보다는 그런 거에 대해서 굉장히 어려움을 많이 느끼게 되죠. 물론 지금 현대차 분위기에서 1-2년 안에 그게 절대 극복 안될거예요. 그럴려면 굉장히 오랜 시간이 필요한데 그런거를 위해서는 저희가 감수를 하고 저희가 가기 싫어도 체육대회를 가서 열심히 하고 회식도 가서 2차까지 가서 맞추고, 이런 흡연실 같은데 별로 가고 싶지 않아도 가서 정보 공유도 하고 그런 뒷문화도 대개 많거든요. 남자들은 그런 뒷문화가 대개 많잖아요. 승진도 업무로 거의 승진 안하거든요. 술 잘마시고, 윗사람하고 정보 뭐 이런거거든요. 그런 어느 정도 기반을 다지기 위해서는 그 사이를 극복하기 위해서 여사원들이 여자인 것을 어느 정도 포기하고 남자사원들 이랑 섞여서 가야 되는데 그런걸 얼마나 잘 견디느냐가 문제인거죠. 그거에 대한 스트레스가 굉장히 있는 편이거든요. 내가 회사를 더 다닐거냐, 여기서 그만 접고 다른 길로 가야 될 것이냐 그 고민을 저도 현재 하고 있고, 제주위에 있는 여사원들도 그런 고민들을 많이 할 거라고 생각이 들거든요. 특히 관리직으로 넘어가고, 관리직으로 승진을 넘어가는 그 단계에서는, 여기뿐만 아니라,

남성화가 되든가, 자기가 기반을 만들든지. 지금은 그런 과도기기 때문에, 저희 디자인쪽은 워낙 여성들이 많기 때문에 그런 문화가 약간씩은 좀 체계 잡혀가는데 ... 여기나 설계쪽은 거의 여성 연구원이 전무하거든요. 저희가 거의 초창기나 다름 없어요. 얼마나 큰 관계를 견뎌낼 것인가에 대해서 마음이 그럴쥬. 그러니깐 딜레마인거예요. 그거 하려면 내가 그런 식으로 노력해야 할 것 이 있는데 그걸 하기엔 너무 힘든거죠. 마음이.

처음에는 입사해가지고 진짜 노력을 많이 했어요. 진짜 많이 노력을 하고 뭐 말이라도 한마디 더 걸어보려고 하고 밥도 진짜 버거운데도 진짜, 회식도 솔직히 저는 처음에 와서 저는 제 개인적인 생각은 내가 만약, 이것도 내가 이 길을 선택했으니깐 내가 적응을 해야 되는건 당연한 거고 만약에 저 사람들이 봤을 때 내가 어떻게 보면 이방인처럼, 내가 적응을 해야 되는건데 저 사람들이 보기에도 당연한거라고 저는 생각을 해서 1년동안 대개 많이 노력을 했었어요. 근데 내가 노력할 수 있는 한계가 있고, 내가 이만큼 노력했으면 그 사람도 어느 정도는 노력을 해줘야 되잖아요. 근데 그 사람들은 그런 생각을 가지고 있지 않는 거예요. 만약에 내가 이만큼 노력을 했으면 나만 그냥 노력을 하는거예요. 주위사람들은 안 바뀌고, 그러니깐 그계 한계가 있더라고요. 그러다보니깐 아, 이게 나만 노력해서 되는게 아니구나, 그다음부터는 약간씩 포기를 하게 되더라고요.

이건 또 현대차 남자직원의 문제만이 아니라 우리나라 남자들의 사고방식의 문제일 수도 있겠는데, 여성이 일하는 직업이 그렇게 많지 않다보니깐 여자니깐 그렇다 이런 사고방식이 박혀있어요. 그러니깐 똑같이 뭘 해도 그냥, 똑같이 힘들어 그만뒀도 남자는 그만뒀도 그냥 그렇고, 여자들은 그러니깐 여자들은 뽐으면 안된다 이렇게 말을 굉장히 많이 하고요. 그러니깐 뭐 힘들어하거나 적응 못하는 거를 여자만의 문화라든지, 여자라는 그런거를 인정을 해줘야 되는데 그게 아니라 여자, 그러니깐 적응을 자기가 하지, 그정도는 각오하고 들어와서 해야지 이런 식이지 아 우리가 여성을 위해서 배려를 해야되겠다든지, 여성만의 그런거를 인정해줘야지 그런게 아니라 너희가 여기 들어왔으면 여기 적응해야지 못하고 그만두는건 여자니깐 너희는 안된다. 그리고 뭐 결혼, 뭐 그만둔다고 하면 꼭 나오는 얘기가 결혼하냐 이런 얘기고, 대개 어린 남자들조차도 그래도 여자들은 관두면 시집가면 되잖아 이런 생각들이 머리 속에 박혀있기 때문이에요. 회식을 안가도 그래, 넌 여자니깐 안가도 윗사람한테 별로 그런게 안꺼리끼겠지. 이렇게 내지는 체육대회 이런걸 빠져도 그래 넌 여자니깐, 이런 식으로 그래 넌 여자니깐 조금더 혜택을 받는다 우리보다. 여자니깐 편하지 않냐 이런 식의 그런 문화가 굉장히, 우리나라 전체도 그렇지만 이회사도 그런 생각이 대개 팽배하거든요. 또 그런 생각이 바뀌지 않는 한은 여자 노동자가 아무리 많이 들어온들, 여자남자 딱 갈리는 건

그렇게, 여자남자 이렇게 딱 박히기 때문에. 그거는 여자니깐, 여자가 약하니깐 여자라 일 안해도 되니깐 관두는게 힘들어하는게 아니잖아요. 여자는 여자들이 생각하는, 힘들어하는 문화, 그렇게 있고, 남자들하고 다르게 있는데 그런거를 독립적으로 인정해준다거나 아니면 그거를 여자입장에서 생각해주는 이런 문화가 아니라고. 저도 설게 쪽하고 화식을 많이 해서 가봐서 아는데 설게 쪽에서는 여사원들이 굉장히 많이 관두기 때문에. 저도 회식하면 겉으로 굉장히 남성스럽게 하거든요. 술도 대개 잘먹고 호탕하게 그렇게 하면 아 그래 여자가 그렇게 해야 살아남지 그런 식으로. 이런 일 하려면 곰순이.. 라고 공대 출신 여자들은 남성화된다고 얘기하듯이. 그래야지 여기에서 살아남을 수 있고 그래야 한다고 남자들이 생각을 해요. 그러니깐 여성성을 가지면서 이런 일을 해야 된다고 생각하지 않고 여자가 이런 일을 하면 당연히 남자들처럼 동등하게, 남녀평등, 저는 그렇게 남녀평등을 그렇게 생각안하거든요. 솔직히 9살 남자애하고 20살 먹은 남자애하고 똑같은 일을 시키는게 평등이 아니듯이 여자하고 남자한테 똑같은걸 강요하는건 평등이 아니잖아요. 개개인의 특성, 성에 대한 특성들을 고려해줘야 하는데. (남성처럼 하는 걸 당연히 여기고, 그렇지 않은 것은 비난하고) 네, 그러니깐 여자니깐 이런 거를 겉으로 표현은 안하지만, 마음속에 깔고 있다는거죠. 그 이면에 이런 것도 있잖아요. 힘들어 적응하면 너 그래서 시집이나 가겠냐. [웃음] -N99여성집단 면접

임신, 출산, 육아 등의 문제에 대해 여성 노동자들이 겪는 어려움에 대한 공감이나 이해도 아직은 그리 높지 않아 여성들은 ‘수퍼우먼’을 강요받는다는 느낌을 받는다.

이런거는 안인정해주는거예요. 여자들은 임신을 하면 전투력이 60% 밖에 안되는데 60% 를 회사에서 인정을 해줘야 되는데 그거를 인정을 안해주고, 아 여자니깐 일을 그거만큼... 여기서서는 여자가 남자의 1.5배를 해야지만 두각을 나타내고 그런 분위기기 때문에, 임신하면 굉장히 힘든데 그걸 남자들이 이해를 못하는거죠. 그러니깐 여자를, 뽑는게 손해라고 속으로 판단을 하겠죠. 그러니깐 그런 교육을 여사원한테 할게 아니라 남자들을 대상으로 해야 한다고, 저는 생각을 하거든요. 모아놓고, 남자들은 모르잖아요. 여자들이 생리를 할 때 얼마나 힘든지, 임신을 하면 체력적으로 얼마나 힘든지. 이런거를 인정을 해줘야 되는데, 여자랑 남자랑 똑같이 해야 되고, 여자가 성공을 하려면 남자들보다 더해라. 심지어 여직원 교육가서도 그런 얘기를 했었는데, 여자애들한테 수퍼우먼을 강요를 하지, 여자들의 그런 취약한 부분을 절대 인정안하는, 여자도 여자한테도 이런 남성중심 사회에서 살아남으려면 그래야 된다고 자꾸 강요를 하거든요. -N99

제 아는 설계팀에도 여직원이 임신을 하려고, 여직원이 결혼을 해서 임신을 하잖아요. 그런데 몇월 달까지는 제발 애를 갖지 말아라. 몇월 이후에 가져라 이래가지고 가졌어요. 가졌는데, 이제 어떻게 해서 몸이 안좋아가지고 입원을 했는데 사람들이 임신을 해서 너무 부러먹었나보다 그러가지고 병원에갔다가 퇴원을 해서 오니깐 그때 겨울이었거든요. 그러니깐 나름 또 신경을 써준거예요. 너 하루에 1시간씩 나가서, 정원 나가서 산책하고 와. 그때 겨울이었는데 어떻게 나가서 산책을 해요. [웃음] 그러가지고 맨날 밑에서 만나가지고 차 한잔 마셨는데, 계속 일이 위에 있으니깐, 자기 일을 누가 해줄 수 있는 것도 아니고, 시계 보면서 아씨 올라가야겠다고 올라가서, 임신해도 아근하고, 이렇게 하더라고요. 전혀 배려라고 할 수 없죠. -N99

III. 판매위원회

1. 2007년 1차 사업 주요 결과⁴⁾

1.1. 현대자동차 판매위원회 노동자의 직무 스트레스 실태

1.1.1. 실적과 고객만족을 내세운 구조조정과 현장 통제

현대자동차 자본은 1998년 구조조정을 통해 직영 판매 노동자 규모를 절반으로 축소하고 그만큼의 규모로 대리점을 양성하였다. 이를 통해 차량 판매를 위해 필요한 인력 규모는 그대로 유지한 채 절반 가량의 노동력을 외주화함으로써 비용을 절감했을 뿐 아니라, 판매 노동자들 간의 경쟁을 개인-개인, 지점-지점, 지점-대리점 등으로 중층 강화함으로써 높은 시장점유율을 달성해왔다. 또한 현대캐피탈, 현대카드, 글로벌비스 등 계열사들을 꾸준히 확장해가면서 자동차 판매와 관련된 금융, 보험, 중고차 유통 등의 사업들을 다각화해왔다. 최근에는 업무 통합과 실시간 관리를 가능케하는 ‘판매금융시스템’을 도입하고 신차 및 중고차 판매·금융·보험·정비 등을 통합하는 ‘블루서비스’, 그리고 이들 사업의 거점을 통합하여 대형화하는 ‘ONE-STOP 서비스’를 시도하는 등, 사업 다각화와 업무 통합을 위한 구조조정에 박차를 가하고 있다.

판매는 자본의 지상 목표인 이윤을 달성하기 위한 마지막 단계이며, 절대적인 판매량과 상대적인 시장점유율을 높이는 것이야말로 판매 분야에서 자본이 추구하는 궁극의 목표다. 따라서 현대자동차 자본은 판매 분야의 모든 것을 실적 중심으로 구성하고 있다. 기본급보다는 실적에 따라 임금이 크게 좌우되는 임금 구조, 실적을 바탕으로 한 개인 포상과 승진, 실적이 높아야

4) 《현대자동차 판매, 남양 조합원 직무 스트레스 실태조사 및 대안마련을 위한 연구 1차사업 결과 보고서》에서 인용.

받을 수 있는 각종 업무 지원 뿐만 아니다. 실적 중심의 구조에서 개별 노동자가 이탈하거나 저항하는 것을 막기 위해 지점 단위로 집단적인 실적을 평가하여 우수 지점에게는 집단적 지원과 포상을 준다. 반대로 실적이 낮은 노동자는 임금이나 업무 지원상의 상대적 불이익을 감수해야 할 뿐 아니라 동료들로부터의 고립과 장차 구조조정 대상의 될 수도 있다는 불안까지 떠안게 된다.

이처럼 실적을 강조하면서도 기본적인 영업 활동을 위한 관측물조차 노동자들이 사비를 털어 만들어야 할 정도로 업무에 대한 회사의 지원은 찾아보기 어렵다. 합리적인 지원은 고사하고 실적을 올리기 위해 수단과 방법을 가리지 않도록 강요하며, 그 부담과 책임을 판매 노동자들에게 전가하고 있다. 선출고는 자본의 시장 점유율을 올리기 위해 허위 매출을 조장하고 그에 따른 부담을 노동자에게 떠넘기는 대표적인 방식이다. 사업 다각화와 업무 통합의 결과로 파생된 중고차 판매나 대출, 보험, 카드 업무들도 모두 고스란히 판매 노동자들의 업무 부담으로 더해졌다.

실적과 함께 판매 노동자에게 강조되는 것은 고객만족(Customer Satisfaction)이다. 고객만족은 사업 다각화와 업무 통합의 명분으로 사용되는 한편, 생산 현장에서 생산성과 품질 향상을 강조하며 자본의 논리에 노동자를 포섭하고 통제하는 것과 마찬가지로 판매 노동자들을 실적 중심의 구조와 자본의 논리에 가두는 역할을 한다. 실적중심의 구조를 바꿔야만 한다. 그래야 판매노동자 개개인이 겪는 판매하중으로 인한 스트레스를 줄일 수 있고, 나아가 과업을 하게 될 경우 판매하중이 더 커져서 과업을 반대하거나 꺼려하는 양상을 극복해 나갈 수 있을 것이다.

1.1.2. 노동강도와 직무 스트레스 강화

한국형 직무 스트레스 요인 평가 도구를 이용한 조사 결과, 현대자동차 판매 노동자들의 주요 직무 스트레스 요인은 조직체계 요인, 직무 불안정 요인, 관계갈등 요인으로 나타났다. 여성 노동자들의 경우 직장문화에 따른 직무 스트레스 요인도 다른 업종 노동자들에 비해 높은 수준이다.

이 가운데 조직체계 요인은 실적과 고객만족을 강조하면서도 이에 따른 부담을 노동자에게 전가하는 비합리적인 운영 구조와 관행이 원인이며, 직무 불안정 요인은 과거 대대적인 정리해고 이후 일상적으로 진행 중인 업무 및 거점 통폐합의 위협에서 비롯된 것이고, 노동자 사이의 갈등과 고립을 뜻하는 관계갈등 요인 역시 지점과 대리점, 지점과 지점, 노동자와 노동자를 분할

하고 경쟁시키는 구조 때문임을 어렵지 않게 짐작할 수 있다.

조직체계와 직무불안정, 관계갈등 이외에 한국형 직무 스트레스 요인 평가 도구로 조사한 나머지 직무 스트레스 요인들은 언뜻 표면적으로는 별 문제가 없어 보인다. 그러나 이는 한국형 직무 스트레스 요인 평가 도구만으로는 판매 노동자들 고유의 업무 특성을 담을 수 없기 때문일 뿐이다. 가령 이들이 심각한 업무 부담 증가(직무요구에 따른 스트레스 증가)를 겪고 있음을 다른 지표들에서 확인할 수 있다. 육체적인 노동강도를 평가하는 보그 지수 평균은 12.9로 ‘힘듦’ 수준이며, 현재 자신의 노동강도가 적절하다고 느끼는 경우는 44%에 불과하다. 업무를 마칠 때 느끼는 정신적, 육체적 피로를 호소하는 노동자는 각각 79%와 44%에 달하고 있다. 판매 노동자들은 심각한 피로를 느끼지 않으려면 현재 업무량의 37.4%를 줄여야 한다고 말한다.

자신의 업무에 대한 재량권과 결정권이 부족함을 뜻하는 직무자율 요인도 한국형 직무 스트레스 요인 평가만으로는 그 현실을 제대로 판단하기 어렵다. 현대자동차 판매 노동자들은 다른 산업의 노동자들에 비해 상대적으로 자기 업무에 대한 재량권이 큰 것으로 나타났다. 그러나 이런 재량권에는 긍정적인 면만 있는 것이 아니다. 자본이 판매 노동자들에게 고도의 재량권을 부여하는 데에는, 업무에 따른 책임을 노동자들에게 전가하고 극심한 경쟁 속에서 업무를 개별화하여 노동자들의 단결과 연대를 차단하려는 의도가 있음을 놓치지 말아야 한다. 또한 이미 판매 노동자들이 자기 월급을 털어 업무에 사용하거나 여가시간마저 고객 관리를 위해 써버리는 등 판매 실적을 중심으로 한 질서에 순응해가고 있다는 점에서, 노동자에게 주어진 재량권은 곧 ‘자발적인 노동강도 강화’로 귀결되기도 한다.

1.1.3. 훼손된 노동자의 건강과 일상

평균 연령 39.4세인 판매 노동자들의 육체적, 정신적, 사회적 건강은 심각하게 훼손된 상태다. 판매 노동자의 약 77%는 중등도 이상의 만성 피로에 시달리고 있는데, 이들의 피로 원인은 대개 일과 관련된 것이다. 만병의 근원이 되는 만성 피로 뿐 아니라 실제 건강 지표 또한 심각하다. 일반 인구에 비하여 주관적 건강 인식 수준이 낮은 것은 물론이고, 위궤양 · 고지혈증 · 치질 · 부비동염 · 알레르기성 비염 등 노동조건이나 스트레스와 관련이 높은 만성 질환들의 유병률도 높다. 치료를 받아야 하는 수준의 증상자 31%를 포함하여 약 70%가 근골격계 증상을 경험하였으며, 이 중 84%는 증상이 업무와 관련된 것임을 자각하고 있다. 정신 건강의 위험을 뜻하는 사회심리적 스트레스 측정 결과, 건강군은 1.65%에 불과한 반면 약 44%가 고위험군으로 나타났다. 실제로 우울 수준을 측정해보니, 27% 가량의 판매 노동자들이 중등도 이상의

우울 증상을 갖고 있다.

판매 노동자들의 건강 관련 생활 습관 또한 상당한 문제점을 보이고 있다. 판매 노동자들 중 40%가 출근하지 않는 날 스포츠나 레저를 즐긴다고 했지만, 건강을 위해 정기적인 운동을 하는 경우는 30%도 되지 못한다. 즉, 휴일에 즐기는 스포츠나 레저는 본인의 건강을 위한 운동이 아니라 고객을 찾고 관리하는 영업 업무의 연장선에 있는 것이다. 비용 부담과 피로 때문에 TV보거나 밀린 잠 자기 이외에 별다른 여가를 즐길 수 없는 판매 노동자들에게서 흡연율이 46%를 넘는다는 사실은, 이들이 스트레스를 해소하고 건강을 유지하기 위해 활용할 수 있는 자원이 별로 없음을 시사한다.

1.2. 제언 - 직무 스트레스 없는 일터를 위하여

현대자동차 자본이 꾸준히 진행해 온 일상적 구조조정과 현장 통제는 판매 노동자들의 노동강도와 직무 스트레스를 강화시키고, 노동자의 삶과 건강을 훼손해왔다. 최근 현대자동차 자본의 행보로 미루어 볼 때, 앞으로 다양한 사업 부문을 통합하고 대형 복합 거점을 만들어가면서 기존의 거점과 인원을 정리해나가는 방향으로 구조조정이 한층 강화되리라고 예상 가능하다. 그 결과는 지금까지 그래왔듯 판매 노동자의 노동강도와 직무 스트레스를 더욱 악화시킬 것이며, 그 영향은 비단 판매 부문 뿐 아니라 구조조정에 연루된 모든 부문의 노동자들에게 확장될 것이다. 따라서 지금 판매 노동자들의 노동강도와 직무 스트레스에 대해 제대로 대응함으로써, 한편으로는 지금까지의 구조조정으로 악화된 노동조건을 회복하고, 다른 한편으로는 이후 예상되는 구조조정에 맞서기 위한 발판을 다지는 계기를 마련하는 일이 매우 중요하다.

1.2.1. 일상적 구조조정에 대한 입장과 대응

최근 일상적으로 진행되고 있는 노동조건 변화들이 점차 본격화될 구조조정의 연장선상에 있다는 인식을 명확히 할 필요가 있다. 가령 판매금융시스템이나 N-TOPS의 도입은 여러 사업 부문을 통합하는데 필요한 전산시스템을 구축하는 과정이다. 이런 전산시스템 도입이 단지 사무직의 일자리를 위협할 뿐 아니라, 영업직 노동자를 비롯하여 판매 이외의 부문까지도 노동강도를 강화시키고 고용을 줄이는 등 심각한 영향을 미칠 수 있다는 사실과 그 배경을 현장 노동

자들이 왜곡없이 정확하게 인식해야 한다.

한편 자본은 복합 대형 거점을 도입하기 위하여 판매 거점의 환경 개선을 명분으로 일부 거점들의 통폐합을 끊임없이 시도하고 있다. 비록 지금은 총 거점 수를 줄일 수 없도록 단체협약으로 규정하고 있으나, 일각에는 노동자 스스로 거점 통폐합이 판매 환경 개선과 실적 향상에 이로울 것이라는 정서도 존재한다. 그러나 자동차에 대한 수요가 지역별로 엄연히 다를 수밖에 없고, 그런 차이를 무시한 채 무조건 판매 대수로만 실적을 평가해온 관행이야말로 불합리한 것이다. 무엇보다도 실적과 무관하게 쾌적한 노동 환경에서 일할 수 있는 권리가 보장되어야 한다는 점에서, 판매 환경 개선을 내세운 거점 통폐합을 명확히 반대하고 현재 거점의 환경을 개선하자고 요구하고 행동하는 것이 올바른 대응이다. 그 출발은 목표판매량을 줄이는 것부터 시작하면서, 왜곡된 임금체계와 판매실적 중심의 구조를 혁파해 나가야 할 것이다.

1.2.2. 실적 지상의 구조에 대한 실천적 거부

모든 것을 실적으로 평가하고, 실적을 위해 수단과 방법을 가리지 않으면서도 노동자에게 그 부담을 전가하는 구조를 바꾸기 위한 실천적인 거부 투쟁이 필요하다. 그 대표적인 것이 선출고를 비롯하여 노동자가 개별 부담하는 가격 할인이나 각종 용품 제공 등의 관행이며, 기본급이 취약하여 실적에 따라 변동이 심한 임금 구조나, 실제 판매 환경을 고려하지 않고 무조건 실적만으로 평가하는 관행 또한 실적 지상주의 구조를 반영하고 있다. 현재 노동조합을 통하여 회사가 조장하는 선출고 수준을 일정 수준에서 조율하고는 있으나, 단지 여기에 머무른다면 이는 본질적으로 실적 지상의 구조가 불가피함을 인정해주고 그 폐해에 사전 동의하는 것과 다르지 않다. 무엇을 목표로 삼고 어떤 방식으로 어느 수준까지 거부할 수 있을지에 대한 현장 토론부터 시작하여, 지회 수준에서부터 전국 차원에 이르는 다양한 거부 투쟁들을 시도하고 발전시켜 나가려는 노력이 필요하다.

1.2.3. 노동자 단결과 직접 행동의 복원

마지막으로, 판매 노동자들의 단결과 직접 행동의 복원을 위해 노력해야 한다.

현대자동차 자본은 판매 노동자들을 직영과 대리점으로, 영업직과 사무직으로, 지점과 지점으로 분할하여 개별화시켜왔다. 그 결과 직영과 대리점의 갈등, 영업직과 사무직 사이의 몰이해, 지

접이나 개별 노동자들 사이의 경쟁 등이 현장에 뿌리깊게 자리하고 있다. 이러한 갈등과 몰이해, 경쟁은 노동자를 더욱 개별화시키며, 자본의 구조조정과 현장통제에 맞설만한 노동자의 필요를 왜곡하고 저항력을 분해해버린다.

자본의 경쟁과 실적 논리에 맞서, 그리고 일상적으로 진행되고 있는 구조조정과 현장 깊숙이 뿌리내린 실적 지상주의에 맞설 노동자의 무기는 단결과 연대 뿐이다. 익명의 스티커 투표를 통해 자기 의견을 드러내기, 지점 차원의 포상 거부하기, 업무를 위해 지출한 비용 집단 청구하기 등, 작더라도 일상적이고도 구체적인 직접 행동을 시작해야 한다.

2. 판매위원회 2차 사업의 목표

- 실적 중심의 구조 및 분할 지배전략에 대한 구체적인 파악
- 연구 실행과 현장주체 조직을 위한 실질적인 경로 확보
- 기존 관행과 구조에 맞서는 정책 대안과 대중 직접행동의 실천 프로그램 마련

3. 판매위원회 2차 사업의 실제

3.1. 사업 내용 공유를 위한 교육

본 사업에서 교육 프로그램은 직무스트레스 1차 사업 결과를 대중적으로 공유함으로써 노동자들에게 사업 내용을 알리고 후속 사업에 대한 현장의 참여를 조직할 수 있는 계기를 마련하기 위한 중요한 요소로 기획되었다.

그러나 1차 사업결과에 대한 판단과 관련하여 판매위원회와 연구진들 사이의 소통과 공유 정도가 미흡하였다. 이는 2차 사업에서 추진코자 했던 1차 사업 결과에 대한 판매위원회 조합원들과의 소통에 일정한 영향을 미쳤다. 또한 판매위원회 조합원의 전국적 조직 분포 및 일상 활동 운영 상의 어려움으로 인해 아래와 같은 교육사업 및 일부 지회에서 조합원 교육을 진행하는데 그쳤다.

표 60. 직무스트레스 사업 내용 공유를 위한 교육 사업 내역 (판매위원회)

일시	내용	장소
2008-03-14	경기지회 확대간부수련회 교육	양평
2008-04-11	강원지회 조합원수련회 교육	횡성
2008-06-20	실행위원 수련회 교육	유성

3.2. 심층면접조사

3.2.1. 주요 목표와 집중점

판매위원회 심층면접조사의 주요 목표는 첫째, 실적 중심의 구조가 구체적인 노동자의 일상에서 어떻게 작동하는지를 파악하고, 둘째, 대리점 판매증가, 이면DC, 선출고, 거점통폐합 등 주요 현안에 대한 참여주체(지회, 직무, 성, 실적)별 입장과 경험의 차이를 통하여, 자본의 분할지배

전략과 노동자의 개별적/조직적 대응 양상을 파악하며, 셋째, 소위 문란한 시장질서 확립이라는 이데올로기와 필요를 재구성하여 판매노동자의 단결의 기초를 확보하는 것이었다.

이상의 목표를 위하여 심층면접조사를 실행할 때 다음 세 가지 측면에 집중하고자 하였다. 첫째, ‘내재적 연구 활동 방법론’을 시도하면서 구체적인 주체들의 경험을 재구성할 다양한 진술을 조직한다. 둘째, 현장 주체들의 다양한 차이를 구체화하고, 구체화된 실체를 조명하여 인식과 활동의 출발점으로 삼는데 기여할 내용을 확보한다. 셋째, 왜곡된 이데올로기와 순응의 메카니즘을 규명함으로써, 주체들에게 다시 읽혀지고 곱씹을 수 있도록 기억과 경험을 올곧게 자리매김하기 위해 노력한다.

3.2.2. 참여자 선정

① 지회별 활동가 ; 판매위원회 1차 사업 결과, 대리점 판매증가, 이면DC, 선출고, 거점통폐합 등이 노동자들의 직무 스트레스 위험을 높이는 노동환경의 주요한 특징과 변화들로 포착되었다. 그런데 각각에 대한 입장과 경험이 판매위원회 내부에서도 큰 차이를 보이고 있었다. 이러한 차이는 지회별로 거의 명확하게 나타나기 때문에 심층면접조사에 이러한 차이가 고르게 반영될 수 있도록 참여자의 선정을 요청하였다.

따라서 지회의 입장과 함께 소속 조합원 비율과 지역별 구성 등을 고루 감안하여 대상자를 선정하였다. 이들은 대개 근골격계 실행위원으로, 현재 지회 간부를 겸직 중이거나 과거 노동조합 간부 활동 경험이 있는 이들로, 지회의 입장과 경험을 설명할 수 있으리라 기대되었다.

② 특성별 참여자 ; 앞에서 열거한 노동환경의 특징과 변화들이나 그에 대한 인식과 입장은 주로 지회를 단위로 비슷한 양상을 보일 것으로 예상되었다. 그러나 같은 지회라도 분회(지점)나 개인의 여건과 역사에 따라서는 또 다른 양상을 보일 수 있기 때문에, 이런 차이를 가져올 수 있는 요인들을 기준으로 심층면접조사 참여자를 선정하기로 하였다.

기획 단계에서 목표한 선정 기준은 지점 실적이나 개인 실적이 매우 높거나 낮은 경우, 해당 상권 내에 지점이나 대리점 등 영업인력 밀도가 현저히 높거나 낮은 지역, 개인 혹은 조직의 노동과정 변화를 잘 설명할 수 있을만큼 근무경력이 긴 남/여 사무직 노동자, 여성 활동가와 여성 조합원 등이었다.

③ 대리점 영업직 ; 대리점 영업직 노동자들은 현대자동차 자본의 이윤을 달성시키는 최종 단

계에서 자신의 노동을 판매하고 있다는 점에서 본질적으로 직영 영업직 노동자들과 같으면서도, 한편으로는 직영 영업직 노동자들의 노동강도와 스트레스를 가중시키는 원인으로 지목되기도 하고, 또 한편으로는 현대자동차 자본과 대리점 소장, 그리고 직영 노동자들의 통제를 받는 입장이기도 하다. 따라서 이들의 입장과 경험을 구체적으로 조사하고 복잡하게 얽혀있는 관계를 해결해갈 실마리를 찾는 일의 의미는 매우 크다.

물론 대리점 영업직 노동자와의 심층면접은 애초 기획 단계부터 실행 가능성이 매우 낮으리라 예상하였고 실제로도 2차 사업 기간 내에 실행에 옮기지는 못했다. 그러나 후속 사업을 통해 반드시 시도해볼 필요가 있다.

④ 실제 참여자 ; 2차 사업에서는 우선 수도권을 중심으로 지회의 입장 차이, 실적, 그리고 영업인력 밀도 차이를 반영하여 영업직 노동자들 중 7명의 참여자를 선정하여 심층면접조사를 실행하였다.

3.2.3. 심층면접조사 방법

판매위원회 심층면접조사는 연구원이 참여자와 일 대 일로 만나서 진행하였다. 조사에 앞서 간단히 조사 취지를 설명하고 동의 서명을 받았으며, 상세한 내용을 기록하기 위하여 디지털 녹음기를 사용하였다. 연구원들은 다음과 같은 주의사항을 사전에 숙지하도록 하였다.

표 61. 판매위원회 심층면접조사 실행에 주의할 점

- 면접자는 면접에 앞서 기본적인 자료를 숙지하고, 사전에 면접참여자의 특성을 고려하여 면접을 어떻게 진행할 것인가의 대강 흐름을 준비해둔다.
- 참여자 개인의 경험과 인식을 최우선으로 하되, 자신 뿐 아니라 동료들의 경험, 관점, 판단을 포괄하고 가급적 광범위한 범주, 예컨대 개인-지점-본부-사측-사회 등을 넘나들면서 이야기 할 수 있도록 한다. 이들의 차이(다름)에 대해 구체적으로 진술토록 하면서 공통점과 차이점에 대한 성찰적 이야기를 할 수 있도록 한다.
- 각 주제의 핵심에 다가갈 수 있도록 원인, 구조, 양상, 결과(겪는 현실), 인식과 행동 등에 대하여 현재 뿐 아니라 과거의 사적 과정과 미래의 전망까지 답도록 한다.
- 일상 속에 무심하게 지나쳐온 것들이나 어쩔 수 없다고 여겨온 것들에 대해 상세하게 이야기할 수 있도록 한다. 또한 일터를 주요 소재로 하되 가정생활-사회생활의 필요와 현

실을 담는다.

- 질문은 “~는 어떻습니까?” 또는 “~에 대해 말씀해 주세요” 등 개방형으로 하고, “~인가요?” 라는 식으로 면접자가 특정 방향을 제시한 뒤 참여자의 의사를 확인하는 폐쇄형 질문을 하지 않도록 주의한다. 질문에 대해 바로 대답이 나오지 않을 경우 성급하게 예를 들어 설명하지 말고 참여자가 충분히 생각을 정리할 수 있도록 기다린다.
- 가능하면 많은 이야기를 듣는 것이 좋지만, 시간 안배를 적절히 하여 각 주제에 대하여 맺고 끝는 것을 분명히 한다. 자칫 이야기 물꼬가 터지면 제한된 시간 안에 준비한 내용을 모두 포괄하지 못할 수 있기 때문이다.
- 돌발적 상황 즉 논쟁적 상황이 되지 않고 원활하게 소기의 면접 목적을 이루기 위해 면접조사의 취지와 참여자의 역할을 분명히 해둔다.

3.2.4. 심층면접조사 도구

면접조사 문항은 일상생활, 건강과 환경, 업무 부담, 사회적 지원과 갈등, 자아실현과 보상, 영업환경, 노동조건의 변화와 개선 등의 영역으로 나누어 총 28개 질문으로 구성하였다. 실제 조사에 사용한 질문지는 다음과 같다.

표 62. 판매위원회 심층면접조사 질문지

직무 스트레스 심층면접조사 안내 - 판매위원회 / 영업직 -

* 직무 스트레스 심층면접조사에 참여해주셔서 감사합니다.

* 이번 심층면접조사는 2007년 1차 설문조사에 이어, 영업 노동자들의 직무 스트레스 요

편하거나 건강에 안 좋은 영향을 미칠 수 있어 개선해야 한다고 생각하는 점은 무엇인가요?

5. 직접 경험했거나 가장 걱정되는 건강 문제가 있다면 무엇인가요?

6. 건강을 위해 개인적으로 노력하고 있는 게 있다면 소개해주세요.

■ 업무 부담

7. 신규고객 확보, 상품 판매, 기존고객 관리 등 각각의 업무 과정에 대해 (1)힘든 점은 무엇인지 (2)이에 대해 어떻게 대처하고 있는지 (3)노동조합 차원에서 해결해보려던 경험이 있다면 어떤 것이었는지 말씀해주세요.

8. 일주일, 한달, 일년 중 업무량이나 업무에 대한 부담감이 특별히 많아지거나 적어질 때는 언제입니까? 그럴 때 업무량이나 부담감은 어느 정도인지 구체적인 예를 들어 말씀해주세요.

9. 회사에서 설정하는 판매 실적이나 기타 업무 목표에 대해 어떻게 생각하시나요? 혹시 이 때문에 본인이나 동료들이 불편부당한 경험을 한 적이 있다면 말씀해주세요.

10. 회사에서 설정하는 판매조건에 대해 어떻게 생각하시나요? 그로 인해 본인이나 동료들이 곤란했던 경험이 있으시다면 소개해 주세요.

■ 사회적 지원과 갈등

11. 업무 중에 상사나 동료로부터 도움이 필요할 때는 어떤 경우입니까? 실제로 도움을 받았던 경험이 있다면 소개해주세요. 만일 도움을 받기 어렵다면 무엇 때문인지 말씀해주세요.

12. 직장 안의 동료나 선후배들 중 속을 터놓고 서로 의지가 되는 분들이 계십니까? 주로 어떤 분들이며, 어떻게 그런 관계가 만들어졌나요? 직장 안에서 그런 관계를 만들기 어렵다면 왜 그럴까요?

13. 직장 안의 인간관계에서 갈등이 생길만한 문제가 있다면 어떤 것일까요? 본인이나 동료들 중에서 그런 문제로 힘들었던 경험이 있으면 소개해주세요.

14. 가정 생활에 대해 본인이나 가족들의 만족도는 어느 정도인가요?

■ 자아실현과 보상

15. 업무를 통해 본인의 적성이나 능력을 잘 발휘하고 있다고 생각하십니까? 그렇지 못하다면 무엇 때문이라고 생각하시나요?

16. 현재 임금 체계와 임금 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?

17. 재테크나 자산운용은 어떻게 하고 계신가요?

18. 회사를 다니면서 가장 뿌듯하고 보람을 느꼈던 일, 반대로 가장 고통스럽고 힘들었던 일은 무엇인가요?

19. 앞으로 이루고 싶은 꿈이나 계획이 있다면 무엇입니까? 이를 위해 특별히 준비하고 있는 게 있다면, 그리고 꿈을 이루는 데 있어서 가장 큰 장애물이 있다면 무엇인가요?

20. 이 회사에 들어올 때의 목표나 포부는 무엇이었습니까? 지금과 다르다면 무엇 때문에 바뀌었다고 보십니까?

■ 영업 환경

본인이 속한 지역(또는 지점)에서 다음 각각의 문제들에 대해 (1)각각의 실태는 어떤지 (2)영업 노동자들에게 미치는 긍정적, 부정적 영향은 무엇인지 (3)회사(지점)나 노동조합(지회)의 입장과 대응은 어떤지를 말씀해 주세요.

21. 대리점

- 22. 이면DC
- 23. 선출고
- 24. 수입차 판매
- 25. 거점의 이전이나 분할, 통합
- 26. 전산화나 N-TOPS 등 업무 방식의 변화

■ 노동조건의 변화와 개선

- 27. 지금까지 거점의 근무 환경이나 업무 부담, 동료들과의 관계, 자아실현과 보상, 영업 환경 등의 문제에 대해 이야기해주셨습니다. 그동안 근무해오시면서 이런 문제들이 급격하게 변화를 겪은 시점이나 사건이 있었다면 언제였고, 어떤 변화가 있었나요?
- 28. 영업노동자가 스트레스를 받지 않거나 덜 받고 일하기 위해서 개선해야 할 것은 무엇 일까요? 법이나 행정상의 개선점, 회사나 지점장의 개선점, 노동조합의 개선점, 영업 노동자 스스로 개선해야 할 점 등으로 구분하여 말씀해주세요.

3.3. 직무 스트레스 요인 설문 추가 분석

2007년 1차 사업 당시 설문을 통해 직무 스트레스 요인을 조사하여, 8개 영역에서의 직무 스트레스 요인 평가 결과를 산출, 전국 참고치와 비교하였다. 2차 사업에서는 당시 설문 결과를 8개 영역 뿐 아니라 43개 문항 각각에 대해, 직무별 결과를 추가로 분석하였다.

3.4. 영업비용 실제조사

3.4.1. 기획 취지

1차 사업에서 발견된 현대자동차 영업 현장의 큰 특징은 실적 중심으로 영업 현장 전반이 구조화되어있다는 점이었다. 그러면서도 판매 실적을 높이기 위해 고객을 새로 유치하거나 기존 고객을 관리하고, 계약을 위해 구매자가 요구하는 서비스를 제공하기 위해 필요한 지출은 거의 전적으로 개별 노동자에게 전가되고 있었다. 이런 조건에서 영업 노동자들은 두 가지 차원의 직무 스트레스 위험에 노출될 수 있다. 하나는 비합리적인 수준의 실적을 목표로 강요받음으로써 발생하는 것이고, 다른 하나는 목표 자체의 정당성을 차치하고라도 조직이 강제하는 목표를 달성하는데 필요한 지원이 부족 또는 부재하여 개별 노동자가 떠안아야 할 부담으로 인한 것이다.

따라서 후속 사업에서는 이 두 가지 직무 스트레스 위험에 대해 좀더 실증적인 근거를 확보할 필요가 있었다. 비합리적인 목표 설정에 대해서는 실제로 제시되는 영업 목표와 실제 성과에 대한 자료를 통해 분석할 수 있다. 그러나 조직의 지원 부재의 경우는 이를 구체적인 수치로 표현할 수 있는 자료도 없고, 이에 따른 개별 노동자의 부담 역시 철저히 개인 차원의 경험으로만 남아있기 때문에 별도의 자료 수집이 필요하다. 영업비용 실제 조사는 이를 위해 기획되었다.

3.4.2. 조사 방법

영업비용 실제 조사는 영업 노동자가 영업에 필요한 비용, 즉 기존 고객을 관리하거나 신규 고객을 유치하기 위해, 그리고 계약을 성사시키기 위한 전제조건으로 구매자가 요구하는 추가 서비스를 제공하기 위해 지출한 개인 비용의 실제 규모를 파악하기 위한 것이다.

이를 위하여 일정 기간 작성한 금전출납부 또는 카드지출 내역서를 확보하여 해당 기간의 월별 총 수입/총 지출의 규모와 ‘영업비용’의 세부 내역과 지출 규모를 조사한다. 이 자료를 가공하여 연중 영업비용의 평균이나 시기별 변동, 혹은 영업비용 지출이 급격히 증가한 특정 시기의 지출규모 등의 2차 지표를 산출하거나 CM인쇄비, 식비나 접대비, 유류 및 교통비, 이면DC 등 몇 가지 세부 내역으로 영업비용을 구분하여 분석할 수도 있다.

3.4.3. 진행 경과

조사에 필요한 자료를 수집하기 위하여 2008년 임단협 종료 이후 판매위원회 홈페이지 자유게시판에 공고하여 자발적인 참여자를 모집하는 한편, 개별 접촉을 통해 참여자를 조직하는 노력을 병행하기로 하였다.

그러나 참여자를 조직하는 과정이 난항을 겪으면서 2차 사업 기간 내에는 별다른 성과를 얻지 못하였다.

영업 비용 지출은 지금까지 막연한 소문으로만 떠돌 뿐 구체적으로 확인된 적이 없어 생소한 데다가, 개인의 수입과 지출 상황을 남에게 보여야 한다는 것에 대해 부담도 작용할 수 있는지라 자발적인 참여자가 나서기란 쉽지 않은 일이다.

그러므로 앞으로 이 사업을 실행하기 위해서는 보다 적극적으로 참여자를 조직하기 위한 역량과 프로그램을 배치할 필요가 있다. 특히 사업의 취지를 이해하고 참여를 조직할 수 있는 초동주체들을 찾고, 이들이 현장 연구진으로서 역할을 할 수 있도록 사전에 준비하는 것이 관건이다.

표 63. 판매위원회 홈페이지 공고용 문안

<p>영업비용 실제조사 참여자를 모집합니다</p> <p>안녕하십니까. 저희 한국노동안전보건연구소에서는 금속노조 현대자동차지부의 의뢰를 받아, 직무 스트레스 실태와 원인을 규명하고 대안을 찾기 위한 연구조사 사업을 진행하고 있습니다. 지난 2007년에 실시한 1차 조사에 이어, 2008년에는 직무 스트레스 원인과 실태를 보다 구체적으로 파악하기 위한 심층 조사를 진행 중입니다. 이 글은 심층 조사의 일환으로 진행할 "영업비용 실제조사" 참가자를 모집하기 위한 것입니다. 조사의 취지에 동의하시는 분들의 적극적인 참여를 부탁드립니다.</p> <p>★ 영업비용 실제조사란 - 영업 노동자가 고객 관리나 신규 고객 유치를 위해 사용하거나, 계약을 위해 구매자가 요구하는 서비스를 제공하기 위해 지출한 개인 비용의 실제 규모를 조사하는 것입니다.</p> <p>★ 조사의 목적과 취지 - 회사는 모든 평가와 보상을 실적 중심으로 구성하고 있습니다. 그러나 영업 활동에 대한 지원은 커녕 "차만 많이 팔면 그만"이라는 식의 실적 지상주의</p>
--

를 통해 영업 노동자들을 극심한 경쟁 속에 내몰아왔습니다. 그러다 보니 영업 노동자들은 치열한 경쟁에서 생존하기 위해 자기 주머니를 털어 영업 활동에 써야 하며, 이는 경제적 부담 뿐 아니라 심각한 직무 스트레스 요인으로 작용하고 있습니다. 이번 조사는 실제 영업 비용 지출 사례를 수집하여, 실적을 내세우면서도 이를 위한 부담은 노동자에게 전가하는 구조의 실태와 문제점을 좀더 구체적으로 확인하기 위한 것입니다.

★ 조사 방법 - 조사 자료는 일정 기간 작성한 금전출납부 또는 카드지출 내역서입니다. 이 자료들을 통해 해당 기간의 수입/지출 규모와 영업 비용 양상을 파악합니다.

★ 개인정보 보호 - 조사 내용의 특성 상 자료를 제공하는 분의 개인 정보를 보호하는 것이 매우 중요합니다. 따라서 조사에 참여하시기 전에 조사취지와 방법을 충분히 설명드리고, 이에 동의하시는 분에 한하여 진행됩니다. 또한 연구진은 참여자께서 제공하시는 자료의 사본을 가져가며, 원자료는 돌려드립니다. 자료의 내용 중에 개인 정보가 유출될 우려가 있어 특정 내용의 삭제/요청하시는 경우, 영업 비용 지출 내역 구분이 가능할 정도의 정보만 남겨두고 현장에서 직접 삭제/수정합니다. 이를 위해 가급적 연구진과 참여자가 직접 만나 자료를 건네받는 방식으로 진행할 계획입니다.

★ 조사에 참여하시려면 - survey@jinbo.net (한국노동안전보건연구소 연구조사용 메일)으로 통화 가능한 연락처와 시간대를 알려주시면 연구진이 직접 연락을 드리겠습니다.

- 한국노동안전보건연구소 -

4. 직무 스트레스 요인 추가 분석 결과

4.1. 물리적 환경 영역

1차 사업 결과에 따르면 물리적 환경과 관련된 판매위원회 노동자들의 직무 스트레스 요인 평가 결과는 전국 참고치와 같은 수준이었다. 영업직과 사무직 노동자들은 물리적 환경에 의한 직무 스트레스 위험이 낮을 것이라는 일반적인 생각과는 달리, 다른 업종 노동자들의 평균적인 수준에 비해 결코 좋을 것도 없는 수준임을 뜻한다.

표 64. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 물리적 환경 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
물리적 환경	44.4	44.4	44.5	44.5

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 물리적 환경 영역에 해당하는 문항은 ‘근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다’, ‘내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다’, ‘내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다’ 세 가지로 구성되어 있다. 각 문항마다 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 65. [직무 스트레스 요인 1] 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	178 12.26	10 10.2	0 0	188 12.11
그렇지않다	462 31.82	32 32.65	2 66.67	496 31.94
그렇다	753 51.86	50 51.02	1 33.33	804 51.77
매우그렇다	59 4.06	6 6.12	0 0	65 4.19
총합	1452	98	3	1553

‘근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다’라는 항목에 대해 44.05%가 ‘전혀 그렇지 않다’ 혹은 ‘그렇지 않다’라고 응답하였고, 영업직과 사무직 사이에 별다른 차이가 없었다. 대체로 절반을 약간 웃도는 노동자들이 근무 장소에 만족한다고 볼 수 있다.

회사가 크다 보니까 타 사업장에 비해서 쾌적하다고 할까요? 넓고 깨끗한 환경을 유지하고 있습니다. 회사에서도 그런 것을 중점으로 두고 있고요, 그런데 점점 시간이 흐를수록 회사에서 지원되는 것이 미흡해지기는 하는데 아직까지는 환경은 좋은 것 같습니다.

큰 지점, 워낙 목이 좋은 자리에 있다가 지점이 너무 워낙 협소해서 이전했는데 지금 지점은 괜찮지만, 그전에는 직원들이 근무하기에 환경이 안좋았죠.

개선은 많이 됐어요. 사실 저희 신입사원 때 생각하면, 많이 된 상황이고 좀 깨끗해지고 한 건 사실이거든요. 그런 그 전에는 워낙 정서 자체가 저 아래있을 때는 좀 컸었고 그 때 당시에는 또 시설이 안 좋았기 때문에 뭐 차를 내놓기도 하고 그랬기 때문에 전시장에 맡 그대로 전시장의 구실이 아니고 주차장의 구실을 했었기 때문에 크게는 잘 되어있더라는 생각은 못했구요. 최근에 와서 사실 이것도 바뀐 거예요.

그러나 근무 장소가 판매노동이라는 특성상 고객에 대한 감성노동과 기초적인 판매여건을 뒷받침해줄 수 있는 소음, 환기, 환풍, 해충, 인테리어 등 최소한의 지점환경이 꽤 오랜 기간 동안 투자와 개선이 없이 방치되어 고충을 호소하는 이들이 적지 않았다. 그렇지만 판매여건이 어려운 현실로 인해 일상의 직접적인 요구로 삼아 구체적인 개선으로 이어지지 않고 있음을 알 수 있었다.

눈이 침침하고 따가워요. 눈이 항상 충혈되어 있어요. 감기 잘 걸리고, 환기도 안되고 환풍도 안될 뿐더러, 앞에 문을 열면 시끄러워요. 여기 보면 파리도 있고 모기도 있어요. 고객이 왔는데 바퀴벌레가 지나가니까 화를 내더라고요. 내가 몇 천 만 원짜리 차 사러 왔는데 이런 환경에서 못 사겠다 하더라고요.

환경도 노후화 됐고 여기 냄새안나세요? 여기가 공기가 좀 탁해요. 왜냐면, 지하가 사우나고 2층이 예식장 주방인데 환기시켜야지 썩은냄새가 나서 고객들이 들어오면서 왜그러냐고 물어요. 우리가 지금 눈이 침침하고 따가워요.

18년전 유리 치우고 통유리로 해준거예요. 우겨가지고, 근데 지금에 와서 내부수리 해주겠어요? 회사입장에서는 18년의 기간에 임대료를 한번도 안올린 상황에서, 저희가 올해만 힘들었지, 전에는 전국 1등도 하고 그랬거든요. 지역본부에서 시골촌놈들 너무 잘한다 그랬었거든요. 결론적으로 직원들이 생각하는 것은 회사에 폐를 끼친 것은 없다라고 생각하거든요. 입사해서 판매량으로나 세를 생각한다면, 환경은 18년전 그대로다... 그런 부분에서 직원들의 사기가 꺾이고, 건강도 많이 안좋아지고, 당직할 때 앉아 있으면 문 열 때 시끄러워서 스트레스 받아요.

시장이 어렵더라도 그나마 기본급이나 이런 것들이 주어지니깐 그나마 버티고 있는 건데 그런 것들이 없다면 어려운 것 같아요. 지금 뭐 환경이나 공간 탓하고 이럴 저기는 아닌 것 같아요.

지금 전부 현대자동차 직원들 물론 대리점보다 크지만은 삼성이나 수입차에 보면 하꼬방이잖아요. 어차피 그건 직면한 문제거든요. 수입차나 삼성이 대표적으로 전시장에 참 잘되어 있잖아요. 크고 삼성같은 경우는 삼성 자기 삼성 계열사 건물을 통해서.

표 66. [직무 스트레스 요인 2] 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	78 5.36	38 38.38	0 0	116 7.46
그렇지않다	421 28.95	55 55.56	2 66.67	478 30.72
그렇다	743 51.1	6 6.06	1 33.33	750 48.2
매우그렇다	212 14.58	0 0	0 0	212 13.62
총합	1454	99	3	1556

‘내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다’는 질문에 대해, 영업직 노동자들은 그렇다(51.1%)와 매우그렇다(14.58%)라고 응답한 비율이 65.68%로 거의 2/3에 해당하는 이들이 사고와 위험에 노출되어있다고 하였다. 이는 영업직의 근무형태를 반영하는 것으로서 근무시간에

국한되지 않고 여러 장소를 수시로 초를 다뒀 차를 통해 이동하기 때문에 생길 수 있는 교통사고와 운전으로 인한 허리 및 목을 중심으로 한 근골격계 증상으로 고통받았던 경험이 배경이라 할 수 있을 것이다. 또한 영업실적과 고객에 대한 감정보동으로 인한 스트레스 역시 건강에 부정적인 영향을 미치는 위험한 요인으로 판단하는 이들도 있었다.

운전은 항상 많이 하죠. 하루에 많이 하면 장거리 뒀게 되면 엄청 많이 뛰는 거구요. 평균 km가 연간으로 따지면 3-4만km 뒀습니다. 하루 평균 대충 100km는 뛰는 거지요. 공휴일 빼면 하루 100km보다 더 뛰는 거예요. 계약지가 지방이면 또 가져다 줘야 하니깐. 교통사고 그런 건 항상 내포되어 있다고 봐야죠.

일단 스트레스를 많이 받다보니까 원형탈모가 생겼고, 입사한지 5년 됐는데 원형탈모가 생겼고, 장시간 앉아 있다 보니까 요통이 생기고, 아침에 일어나보면 뒷목도 무겁고, 저는 몰랐는데 머리하러 갔다가 이발하시는 분이 원형탈모가 있다고 해서 처음 알았죠.

반면 사무직 노동자들은 전혀 그렇지 않다(38.38%)와 그렇지 않다(55.56%)고 답한 비율이 93.94%로 거의 대부분이 사고 및 위험에 노출되어 있지 않다고 하였다. 이는 사무직의 경우 하루종일 앉아서 작업을 하면서 생길 수 있는 VDT 증후군 등에 노출되어 있으면서도, 스스로 다치거나 죽을 정도의 사고와 위험은 아니라는 인식을 반영하는 것이라 여겨진다. 즉, 업무관련성 직업병에 대한 이해부족과 권리불감증이 원인일 수도 있고, 일상화된 고용불안에 적응하기 위해 순응하는 것일 수도 있는 사무직 노동자의 현실을 보여주는 것이라 할 수 있다.

표 67. [직무 스트레스 요인 3] 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	169 11.63	8 8.08	0 0	177 11.38
그렇지않다	1054 72.54	44 44.44	3 100	1101 70.8
그렇다	202 13.9	38 38.38	0 0	240 15.43
매우그렇다	28 1.93	9 9.09	0 0	37 2.38
총합	1453	99	3	1555

‘내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀 그렇지 않다(11.63%)와 그렇지않다(72.54%)라고 84.17%에 해당하는 이들이 불편한 자세로 인한 어려움은 없다고 응답하였다. 그러나 영업직 노동자 5명중 1명꼴로 운전으로 인한 불편함을 호소하였는바, 이는 운전으로 이동하는 거리와 시간이 단속적이긴 하지만, 실제 운전으로 인한 허리와 목 등 근골격계 질환의 통증을 겪었던 경험을 어떻게 이해하고 대응해 왔는가를 반영한다고 할 수 있다.

반면 사무직 노동자들의 경우에는 그렇다(38.38%)와 매우그렇다(9.09%)라고 답한 이들이 47.47%로 절반에 가까운 이들이 오랜 시간 앉아서 일하면서 겪는 불편한 자세의 고통을 호소하였다.

영업직, 사무직 공히 불편한 자세로 인한 어려움을 호소하는 이들의 경우 스스로 상대적으로 업무환경에 대한 이해와 권리인식이 있는 반면, 그렇지 않은 조합원들은 ‘이정도 짬이야’ 하며 참고 견디거나 ‘어쩔 수 없다’고 순응하고 있는 현실을 반영하는 것이라 할 수 있겠다. 게다가 불편한 자세로 인한 고통을 해소할 휴식공간과 시간의 확보역시 충분하지 않아 어려움을 가중시키고 있는 현실을 개선해 나가는 의식적인 노력이 필요하다.

저희는 운전만 해서 하체가 부실하거든요. 하루에 한 시간이라도 체력을 보강해야죠.

장시간 앉아 있다보니깐 요통이 생기고, 아침에 일어나보면 뒷목도 뻐뻐한 느낌으로 출근하는게 늘 일상이니깐 어쩔니까 참고 견디면선 일해야죠..

근무공간에 대해서는 다른 직군에 비해서 열악한 건 사실이죠. 정비같은 경우는 사업공간마다 휴게소나 그런게 다 설치가 되어있죠. 영업직은 흩어져 있으니깐 그런걸 구비하는건 쉽지 않죠. 지금 노사협의로 간단한 운동기구를 설치하라고 한 건 들어가 있는데……. 다른덴 회사건물인데 우리는 거의 다 임대죠. 내가 있던 데는 자가 건물인데도 그런 시설은 전혀 신경쓰지도 않고……. 그렇다 보면 임대는 상황이 어떠한지 뻐하죠. 설 수 있는 쇼파같은 것도 없으니깐

4.2. 직무 요구 영역

1차 사업 결과에 따르면 업무로 인한 부담을 의미하는 직무 요구 영역의 스트레스 요인 평가 결과는 전국 참고치보다 낮았다. 그러나 판매 노동자, 특히 영업직 노동자들에게 가장 문제가 되는 직무요구 문제는 판매 실적이다. 한국형 직무 스트레스 요인 평가 도구는 여러 업종에 두루 사용하기 위하여 개발된 것이므로 이런 영업직 노동자들의 독특한 업무 특성을 반영할 수 있는 특성화된 문항이 담겨있지는 않다는 점을 감안하여 결과를 해석하는 것이 필요하다.

직무요구 문제와 관련하여 실제 직무요구 8개항 각각에 해당하는 내용을 중심으로 합리적 개선을 위한 다양한 시도와 더불어 1차 사업시 판매노동자들 스스로 제기한 판매실적을 37.4% 가량 낮춰나가기 위한 구체적인 모색이 중요하다.

표 68. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 직무 요구 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
직무 요구	41.7	41.7	50.1	54.2

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직무 요구 영역에 해당하는 문항은 ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다’, ‘업무량이 현저하게 증가하였다.’, ‘나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다’, ‘내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다’, ‘업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다’, ‘일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다’, ‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다’ 의 8가지 내용으로 구성되어 있다. 각 항목에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

표 69. [직무 스트레스 요인 4] 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	56 3.87	4 4.08	0 0	60 3.87
그렇지않다	916 63.26	61 62.24	1 33.33	978 63.14
그렇다	409 28.25	27 27.55	1 33.33	437 28.21
매우그렇다	67 4.63	6 6.12	1 33.33	74 4.78
총합	1448	98	3	1549

‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’는 항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 ‘그렇지않다’와 ‘전혀그렇지 않다’라고 응답한 이들이 67.13%이고, ‘그렇다’와 ‘매우그렇다’라고 응답한 이들은 32.88%였다. 사무직 노동자들도 비슷한 응답분포를 보였다.

시간에 쫓기듯 일하지 않는다고 응답한 이들은 상대적으로 근무시간내의 시간활용이 자유롭다고 인식하는 것을 반영하는 것이기도 하고, 스스로 과로하지 않으려는 의식적인 근무행태를 견지하고 있거나 혹은 실제 판매가 줄은 현실에 기인하는 것으로 보인다. 반면 항상 시간에 쫓기듯 일할 수밖에 없을 정도로 일이 많다고 응답한 1/3정도의 이들은 부족한 인력, 과다한 업무량, 경쟁과다와 실적, 고객관리 등의 일상적인 현실적 어려움으로 인해 실제 차량 판매뿐 아니라 주변 업무일이 너무 많다고 호소하였다. 그러나 판매노동자 누구도 실적에 대한 부담으로부터 자유롭지 못하다는 것은 분명해 보인다.

저희가 영업직이다 보니 근무 시간내에서 타직장보다 자유롭다는 것이죠. 그에 따른 책임이 수반되겠지만, 어떤 한정된 공간에서 하루 8시간 일을 하는게 아니라 오늘은 이쪽에서 하고 싶다면 거기서 하고.....

일 때문에 보통 9시 정도까지 근무하고 퇴근해요. 주말에는 가급적 스케줄을 안잡아요, 가족들 하고 움직이려고

개인적인 실적목표는 정해져 있다고 보지 않습니다. 지점의 목표에 내 개인이 얽매이지는 않으나 늘 열심히 최선을 다해 팔아야 한다고 생각합니다.

직원이 너무 없다보니까 근무여건이 힘들죠. 만약 제가 오늘 고객을 만날 일이 있다거나, 고객호출

이 왔을 때 제가 당직을 서고 있을 때 자리를 뜨고 간다는 것이 굉장히 불편하죠. 저희 지점이 인원이 4명 밖에 안되다보니까, 3,4일에 한번 씩은 당직이 정해져 있기 때문에 그런 부분이 가장 힘들고 개선이 되어야 한다면 가장 기본적인 인원확충 시스템부터가 개선이 되어야 판매하는 분들이 나가서 자유롭게 판매가 되지 않을까 생각해요.

저희는 인당 3,5대~4대가 돼요. 타지점에 비해서 인원은 적은데도 목표는 많이 받는 것이 불만이에요. 노력을 한다고 해도 한계가 있는 것인데, 판매를 하면서도 그 어떤 포상권 안에 들지를 못하죠. 그런 것이 불만이에요.

카마스터들을 고객관리 차원에서 캐피탈 서류도 받고, 카드도 모집원처럼 몇 건해야한다는 부분이 제가 생각하기에는 불합리하다고 생각하거든요., 우리는 캐피탈 직원이 고객한테 직접 가서 서류를 받아야되는데, 문제가 발생하면 회사입장에서 대출관련해서 잘못됐다고 그러면 카마스터에게 책임을 물을 것 같아요. 직원들이 힘들어하는 부분이 뭐냐면 그러면 안되지만 캐피탈서명도 고객자필로 해야되는데, 직원들이 직접 많이 해요. 만약 그것이 터졌다면 그 책임을 누구에게 전가하겠냐 이거죠.

신규고객 확보가 많이 힘든게, 우리 지역만 봐도 400~450명 정도의 카마스타가 있고, 그 숫자 만큼의 대리점 카마스타가 있고, 저희 직영같은 경우에는 현대차만 판다는 조건하에 하고 있지만 대리점 같은 경우에는 현대, 기아, 쌍용, 보험, 중고차 등 차에 관련된 모든 사람이 들어가니까, 쌍용, 기아 까지 보험까지 합치면 한 집 건너 한 명씩 차에 종사하는 사람이 많아서 경쟁이 치열해 졌어요.

예전같으면 이렇게 어느 정도 계약에서 출고로 이어지는 업무가 많은데, 요즘에는 그런 것들이 없으니깐 사무실에 그냥 멍하니 앉아있는 경우가 많은 것 같아요.

우리도 토요일날 쉬지만은 토요일날 이제 쉬어야 되는데, 물론 쉬지만은 우리는 또 영업하니깐 언제 움직일지 모르고, 여름휴가나 이런 것도 정말 쉴 때는 핸드폰 꺼놓는다든가 그래야 되는데, 요즘같이 힘든니깐 그렇지 못하는 것들, 참 뭐라고 그럴까, 스트레스의 연장선상인 것 같아요.

연말이 가장 바쁘지 않겠어요? 모임도 많고, 저 같은 경우에는 고객관리 업무가 확 늘어나고, 연말에는 기존고객들한테 인사도 많이 하고, 여기 분화장님은 연말에 스케줄을 잡으려면 한달 전에 예약을 해야돼요. 모임이 워낙에 많아서.

명절, 일년으로 봤을 때는 명절때 고객들, 중요한 고객들 챙기는게 늘 신경이 쓰이는 거고요, 업무적으로 봤을 때는 일년내내 신경을 써야 된다고 봐야죠.

고객분들하고 만나다보면 뭐 불규칙하게 식사를 하거나 저희는, 딱 정해져있는 시간이 아니기 때문에 그러거나 아니면 뭐 업무시간 이외에 그 뭐 약주를 한 잔 먹을 수도 있기 때문에 그런거에 대한 부분이 좀 크죠, 뭐 계속 지속적으로 약속이 잡히게 되면 거부를 못하니까

옛날에는 평일에 대한 고객확보에 대한 스트레스가 외부에서 가해지는데 지금은 그런 것은 없는 반면에 내부에서 내가 느끼는 부담감이 있죠. 해야되는데 사람 만나게 그렇게 좋은 것은 아니잖아요. 고객을 만난다는 결과물이 바로 나타나는 것이 아니니까. 투자적인 의미에서 만나는 것이기 때문에 빨리 액션으로 안하는거죠.

표 70. [직무 스트레스 요인 5] 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	85 5.88	4 4.04	0 0	89 5.75
그렇지않다	1054 72.94	54 54.55	1 33.33	1109 71.69
그렇다	281 19.45	38 38.38	2 66.67	321 20.75
매우그렇다	25 1.73	3 3.03	0 0	28 1.81
총합	1445	99	3	1547

‘현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다’는 질문항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(72.94%)와 전혀그렇지않다(5.88%)라고 답한 78.82%가 불합리한 직무요구 지시는 없다고 응답하였다. 그렇다(19.45%)와 매우그렇다(1.73%)라고 응답한 21.18%, 5명중 1명꼴의 영업직 노동자들은 불합리한 중복 가중 업무지시로 어려움을 겪고 있다고 하였다. 내부의 이러한 불균등은 영업직 노동자들 스스로 나름의 업무흐름을 중심으로 주체적으로 근무를 하고 있거나, 불편부당한 업무요구에 저항했던 경험이나 저항할 힘을 어느 정도 반영하는 것이라 여겨진다. 예전에 비해 외부 지시의 양상을 띠는 업무처리방식에서 판매노동자 스스로 내재화된 업무목표 달성 방식으로의 전환도 주요한 영향을 미친 것으로 판단된다.

반면에 사무직노동자들은 불합리한 업무지시로 인한 스트레스를 호소하는 이들이 상대적으로 영업직 노동자들보다 2배가량 많은 41.41%였다. 이는 사무직 노동자들의 일상업무가 영업직 노동자들의 판매업무에 비해 주변적으로 인식되어 비합리적 요구에 노출되는 경우가 많은 현실을 반영하는 것이라 여겨진다. 사무직노동자들의 어려움은 주로 과도한 업무량에 기인하고 있으며 일상적으로 실적과 이익을 중심으로 동원되어 썩여지는 관행과 지위에 있게 된 현실로 이어지고 있는 듯하다. 영업직 노동자들 중 불합리한 중복업무 지시로 스트레스를 받는 이유와 현실 역시 마찬가지로이지 싶다.

제 개인적으로는 그거에 대해서 얽매이거나 그런건 별로 없는 건데 늘 열심히 팔아야 된다는 생각은 늘 하고 있고요.

옛날에는 고객 확보 안 되면 하루 몇 명씩 만나서 명함 몇 장 얻어와라 했는데 지금은 강제하지 않고 스스로 알아서 하니까. 외부적인 스트레스보다 자기가 해야 되는데 안 할 때. 자기 자신에 대한 부담감이 생기는 거지.

IMF 때 저는 어차피, 저는 근무한지가 얼마 안되가지고 그때 당시에는 크게 근무하기가 어려웠다고 생각을 안하는데. 2003년도 이후로 경기 악화되고 판매여건 더 안 좋아지면서 많이 판매량도 많이 줄었던 것 같아요. 사실 그때 이전의 판매량 맞추기 위해서 지금 열심히 하고 있어요.

실질적으로 하는 일이 더 많아진 거는 예전에 비해서 하나를 투자해서 하나를 받았다 그랬으면 지금은 한 아마 대어섯은 투자를 해야 하나를 얻을 수가 있기 때문에 노동강도는 더 세졌다고 보죠

표 71. [직무 스트레스 요인 6] 업무량이 현저하게 증가하였다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	62 4.28	4 4.04	0 0	66 4.26
그렇지않다	934 64.5	69 69.7	2 66.67	1005 64.84
그렇다	408 28.18	24 24.24	1 33.33	433 27.94
매우그렇다	44 3.04	2 2.02	0 0	46 2.97
총합	1448	99	3	1550

‘업무량이 현저하게 증가하였다’라는 항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(64.5%)와 전혀그렇지않다(4.28%)라고 응답한 68.78%가 현저하게 증가하지 않았다고 답하였다. 그렇다(28.18%)와 매우그렇다(3.04%)라고 응답한 영업직 노동자들은 31.22%였다. 사무직 노동자들도 영업직 노동자들과 비슷한 응답분포를 보였다. 이는 응답한 이들이 속한 지점별로 업무량의 변화가 불균등함을 의미한다. 그러나 업무량이 현저하게 증가하지 않았다고 답하였더라도, 이미 현재 업무량이 과도할 수 있다는 것을 배제해서는 안된다. 이는 1차 사업시 판매노동자들 스스로 제기한 판매실적을 37.4% 가량 낮춰야 한다고 한 내용과 충돌하는 것으로서, 실제 현실과 인식사이의 간극이 드러난 것인 바, 이를 꼼꼼하게 살펴볼 필요가 있다.

97년 IMF 때. 그 때 전 영업소 타 지점이 폐쇄되서 이 지점으로 오게 됐는데. 제가 오고 나서 5~6명 그만두고, 전 직원들도 6~7명 그만두고 20~30%정도 그만뒀어요.

10년 전이나 지금이나 문서처리나 출고하는 과정이 그대로예요. 일이 많아졌으면 많아졌지. 요즘에는 한도조회하려면 고객 사인받아서 팩스로 넣어주면 한도승인 나오면 다시 고객한테 전화해주고, 현대카드도 우리가 다시 뽑아서 접수해주고 결과여부 문자로 고객한테 보내주고, 업무량은 더 많아졌죠.

판매업무량도 업무량이지만, 99년도 쯤에 노트북이 지급되면서부터 모든 교육이라던가 시험을 자주 봐요. 진급과정 교육이라던가 이런 것이 엄청 많아요. 진급을 포기한 사람들은 괜찮은데, 노트북으로 하는 교육이라던가 수업, 테스트가 또 만만치 않죠. 하는 분들은 90%정도는 하실 겁니다. 아예 포기하시는 분도 있고요.

업무상의 고충이라면 현대카드, 현대캐피탈도 있잖아요. 영업하면서 주가 차판매잖아요. 카드 같은 경우에는 모집원이 아닌데, 카드 몇 장하면 뭐 주네 하면서 문자보내는데 그것도 스트레스거든요. 영업사원은 차만 주면 끝나는 것이라고 생각하지만, 현대캐피탈 직원이 해야 할 부분을 우리가 또 해야 되거든요. 근데 사실 그것은 우리가 해야 할 업무는 아니거든요. 지금은 카마스터들을 고객관리 차원에서 캐피탈 서류도 받고, 카드도 모집원처럼 몇 건해야 한다는 부분이 제가 생각하기에는 불합리하다고 생각하거든요.

10년 전이나 지금이나 문서처리나 출고하는 과정이 그대로예요. 일이 많아졌으면 많아졌지. 요즘에는 한도조회하려면 고객 사인받아서 팩스로 넣어주면 한도승인 나오면 다시 고객한테 전화해주고, 현대카드도 우리가 다시 뽑아서 접수해주고 결과여부 문자로 고객한테 보내주고, 업무량은 더 많아졌죠. 전산화가 되서 편한 점은 없어요. 좋아졌다하면, 재고파악이 가능하다.. 실질 그거 잘 안 보거든요. 업무과에 전화해서 물어보지 노트북을 일일이 안갖고 다녀요. 이번에 또 늘어난 것이 고객의 채권사항을 캐피탈에서 보내주면 보증 선 사람한테 가서 묻고 보증선 사람한테 가서 묻고 도장을 찍어야 돼요.

출고, 22개월경과 고객, 6개월경과 고객명단을 줘서 통화를 하고 그것을 보고하게끔 하는 것이죠. 기존고객관리를 회사에서는 하고, 현대카드에서는 문자가 오죠. 할부 1개월종료, 이런 식으로.

영업하면서 고객응대하는 스킬같은 것들, 전산교육을 하거든요. 그 교육량이 너무 많았어요. CS인데요. 고객관리요령이라던가, 고객유형은 무슨형, 무슨형있는데 그 형에 대한 응대는 어떻게 하는가. 인데 회사에서 할 수가 있다고 보는데, 우리가 배워야지 고객응대를 할 수있는데 그것은 시간이 너무 많이 걸려요. 한달 정도 시간을 주거든요. 하루에 한 과정정도 씩 해야되는데 하루에 한 시간 이상 걸려요. 그것을 계속 반복시키는 거예요.

표 72. [직무 스트레스 요인 7] 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	104 7.2	13 13.27	0 0	117 7.57
그렇지않다	947 65.54	63 64.29	1 33.33	1011 65.39
그렇다	346 23.94	20 20.41	0 0	366 23.67
매우그렇다	48 3.32	2 2.04	2 66.67	52 3.36
총합	1445	98	3	1546

‘나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다’는 질문에 대해, 영업직 노동자들은 그렇지않다(65.54%)와 전혀그렇지않다(7.28%)라고 응답한 이들이 72.82%였고, 그렇다(23.94%)와 매우그렇다(3.32%)라고 응답한 이들은 27.26%였다. 사무직 노동자들도 비슷한 응답 분포를 보였다. 이는 동료나 부하직원에 대한 개인적 부담이라기보다는 지점별, 개인별 판매실적을 달성하기 위해 갖게 되는 부담을 반영하는 것으로서, 10명 중 3명 가까운 판매노동자들은 실적달성을 집단적으로 접근하는 반면, 10명 중 7명 내외의 이들은 개인 중심으로 활동하고 있다는 것을 의미하지 싶다.

표 73. [직무 스트레스 요인 8] 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	46 3.18	5 5.05	0 0	51 3.3
그렇지않다	879 60.83	53 53.54	0 0	932 60.25
그렇다	461 31.9	39 39.39	2 66.67	502 32.45
매우그렇다	59 4.08	2 2.02	1 33.33	62 4.01
총합	1445	99	3	1547

‘내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(60.83%)와 전혀그렇지않다(3.18%)라고 응답한 이들이 64.01%였고, 그렇다(31.9%)와 매우그렇다(4.08%)라고 응답한 이들은 35.98%였다. 반면 사무직 노동자들은 그렇지않다(53.54%)와 전혀그렇지않다(5.05%)라고 응답한 이들이 58.59%였고, 그렇다(39.39%)와 매우그렇다(2.02%)라고 응답한 이들은 41.41%였다. 업무에 필요한 집중력에 대해 사무직 노동자들이 영업직 노동자들보다 약간 높았지만, 영업직과 사무직 공히 스스로의 업무특성에 대한 태도와 근무행태에 대한 이해와 행동을 반영하는 것이라 여겨진다. 집중력이 요구된다고 응답한 이들의 경우, 판매여건의 변화 특히 판매수요자들의 인식과 정보 그리고 필요가 변화되는 것에 조응하기 위해서는 일년내내 하루종일 나름의 집중력과 시간투여가 필요하다는 의미에서 답을 한 것으로 사료된다.

시간지키는게 나와서 그런데, 고객들 하고 약속잡고 그럴 때도 시간잡고 이렇게 굉장히, 시간 좀 늦고 이럴까봐 스트레스 많이 받죠.

고객관리 차원에서 일들이 더 많아졌죠. 아무래도 이제 그 지금 신규방문도 제일 중요하지만 실질적으로 기존에 이제 한 십 몇년 되었기 때문에 기존에 있는 고객관리가 사실 더 어렵거든요. 그런데 그렇게 관리를 해도 또 이제 아무래도 금전적인 문제 때문에 그 영원한 고객은 없다라고 지금 얘기를 하거든요. 내 고객은 없다라고 생각하라고 이야기를 하시는데 관리를 한다고 해도 또 그게 제 맘대로 되는 부분이 없어요. 원하는 대로 되지도 않고.

표 74. [직무 스트레스 요인 9] 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	55 3.82	8 8.08	0 0	63 4.08
그렇지않다	606 42.05	45 45.45	2 66.67	653 42.32
그렇다	749 51.98	45 45.45	1 33.33	795 51.52
매우그렇다	31 2.15	1 1.01	0 0	32 2.07
총합	1441	99	3	1543

‘업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(42.05%)와 전혀그렇지않다(3.82%)라고 응답한 이들이 45.87%였고, 그렇다(51.98%)와 매우그렇다(2.15%)라고 응답한 이들은 54.13%였다. 반면 사무직 노동자들의 충분한 잠이 주어진다고 응답을 한 이들은 46.46%로 영업직 노동자들의 충분한 잠이 주어지지 않는다고 한 45.87%와 비슷하였다. 충분한 휴식이 주어진다고 응답한 이들은 상대적으로 일상의 습관처럼 익숙해진 시간계획의 자율성이 있다고 느끼는 것에 기인하는 것이라 여겨지고, 그렇지 않다고 한 이들은 그 자율성조차 판매실적을 중심으로 한 과도한 업무량의 현실에 눌려있다고 여기는 것을 반영하는 것으로 판단된다. 일상적으로 잠이 많아보이는 양상의 근무형태이지만, 판매노동의 갖는 감정노동의 근무특성을 고려할 때 휴식의 질과 양식을 공식적으로 진전시키고 실현할 수 있도록 배려하는 것이 중요하지 않다. 평균연령이 고령화되면서 그 필요정도가 더 높아지고 있음도 볼 수 있었다.

출근하고서 10시 반까지는 사무실에 있는 것 같아요. 대인 업무 정리하고 그거, 10시 반부터 이제 뭐 10시반부터 한 12시까지 오전 업무 보고, 그리고 뭐 건강이 안좋아서 집에서 싸온 점심먹구... 오후가 일 많이 하죠. 한 점심시간 하고 휴식시간 하면 한 1시 반정도부터 5시정도까지 하는데요, 출고 있으면 그 업무하고 없으면 이제 한두명 정도 저같은 경우는 공문이나 향후에 이런 쪽 고객 들중 아는 지인들에게 주로 가요. 퇴근 다섯시에 정시에 하죠. 그리고 건강을 위해 헬스를 일주일에 한 서너번 정도요.

나이가 40대 되니깐요, 쉬는게 참 필요한 것 같아요. 그만큼 일을 하고 들어가면 피로가 오는거, 많이 오는게 사실이더라고요. 아, 나이 먹었구나 딱 느껴..

표 75. [직무 스트레스 요인 10] 일이 많아서 직장가 가정에 다 잘하기가 힘들다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	55 3.82	8 8.16	0 0	63 4.09
그렇지않다	886 61.49	67 68.37	1 33.33	954 61.87
그렇다	442 30.67	21 21.43	2 66.67	465 30.16
매우그렇다	58 4.02	2 2.04	0 0	60 3.89
총합	1441	98	3	1542

‘일이 많아서 직장가정에 다 잘하기가 힘들다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(61.49%)와 전혀그렇지않다(3.82%)라고 응답한 이들이 65.31%였고, 그렇다(30.67%)와 매우그렇다(4.02%)라고 응답한 이들은 34.69%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(68.37%)와 전혀그렇지않다(8.16%)라고 76.53%가 응답하였고, 그렇다(21.43%)와 매우그렇다(2.04%)라고 23.47%가 응답하였다. 직장가정에 다 잘하기 힘들 정도로 일이 많은 것은 아니라고 답한 이들은 스스로 하기 나름이라는 인식과 실제 업무량을 해내고 있는 현실에 기초하고 있기 때문이라고 여겨진다. 반면 일이 많다고 한 이들은 인력이 부족한 상황에서 업무의 특성상 근무시간이외에도 시간을 써야하는 현실과 판매업무이외의 관련업무 및 조합활동 등이 적지 않은 현실로 인해 가정에 충실하지 못해 미안하다는 마음을 갖고 있는 듯하다. 그 중심에는 경제적 기여 미흡 및 부족과 절대적인 여유시간 부족과 스트레스로 인한 피로감이 주요하게 작동되고 있는 듯하다. 사무직 노동자들의 경우 고객과의 직접대면의 기회가 적거나 없는 현실을 고려하면, 영업직 노동자들에 비해 상당히 많은 일상업무로 인한 것으로 판단된다.

놀토같은 경우에는 늦잠자고요, 점심을 많이 먹으러 나가죠, 외식. 그렇지 않으면 각자 생활하죠. 항상 아이들과 아내에게 미안하죠, 가족들한테 많이 미안하죠. 조합일을 같이 병행하다 보니까 주말이나 이럴 때 행사가 있으면 저녁 때도 많이 찾아가게 되고 그래서 항상 미안한 마음이 들죠.

금전적인 것은 제가 노력하는 만큼 가져가니까 빼놓고, 저희가 당직이 잤다보니까 주말에도 2번을 서야 돼요, 평일에도 그렇고, 한달에 7~8번 당직을 서야 되니까, 가족들 경조사에 시간 맞추기가 힘들고요, 뜻하지 않게 일을 터지면 월초에 당직을 다 짜버려서 월중이나 월말에 일이 터지면 당직을 바꿔줄 인원이 없다보니까 서로 안된다 그러면 어쩔 수가 없죠.

바벨 때는 2,3시에 밥 먹는 경우가 많았어요. 차가 나오면 주로 저녁에 많이 갖다주거든요. 9,10시에 아파트로 갖다주고 차 설명해드리고, 휴대폰을 잘 못끼잡아요. 고장나면 우리가 긴급출동서비스 인줄 알고 전화를 하거든요. 10,11시고, 그래서 휴대폰을 못끼놔서 직원들이 깊은 잠을 못자죠.

취미활동은 업무시간에도 그냥 하는 경우가 있어요. 운동하는데, 골프 치는데. 업무상 필요하다고 생각하니깐, 법인 고객들하고도 같이 미팅좀 하고요.

퇴근시간이 좀 늦어요. 사실은 퇴근시간이 늦고 그 일과후에도 아무래도 술자리가 잤다 보니까 아무래도 가족들한테 만족도 면에서는 제가 못하는 부분이 많겠죠. 식구들이 저한테 만족을 못하는 거겠죠.

그래도 생활하는 거는 지금 봤을 때는 제 스스로는 만족을 하고 있는 데요, 가족들이 아마 만족을 못할 거 같은데요.

표 76. [직무 스트레스 요인 11] 여러 가지 일을 동시에 해야 한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	36 2.48	2 2.02	0 0	38 2.45
그렇지않다	476 32.83	25 25.25	0 0	501 32.28
그렇다	832 57.38	65 65.66	3 100	900 57.99
매우그렇다	106 7.31	7 7.07	0 0	113 7.28
총합	1450	99	3	1552

‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(32.83%)와 전혀그렇지않다(2.48%)라고 응답한 이들이 35.31%였고, 그렇다(57.38%)와 매우그렇다(7.31%)라고 응답한 이들은 64.69%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(25.25%)와 전혀그렇지않다(2.02%)라고 27.27%가 응답하였고, 그렇다(65.66%)와 매우그렇다(7.07%)라고 72.73%가 응답하였다. 판매노동자들 10명중 6~7명꼴로 업무의 다기능화로 인한 어려움을 호소하였다. 이는 금융업무 등 실제 업무의 다기능화가 추진되어 현실 업무양상으로 자리잡았고, 고객들의 인식과 필요역시 자동차와 관련한 모든 서비스를 한 번에 빠르게 처리받고 싶어하는 것 때문이라고 판단된다.

영업하면서 주가 차 판매잖아요, 카드 같은 경우에는 모집원이 아닌데, 카드 몇 장하면 뭐 주네 하면서 문자보내는데 그것도 스트레스거든요. 영업사원은 차만 주면 끝나는 것이라고 생각하지만, 현대캐피탈 직원이 해야 할 부분을 우리가 또 해야되거든요. 근데 사실 그것은 우리가 해야할 업무는 아니거든요. 지금은 카마스터들을 고객관리 차원에서 캐피탈 서류도 받고, 카드도 모집원처럼 몇 건해야한다는 부분이 제가 생각하기에는 불합리하다고 생각하거든요.

바깥에 있는 사람들은 판매하는 사람은 판매만, 보험하는 사람은 보험만, 서비스를 하는 사람은 AS만 할 것인데, 대부분의 고객들은 영업사원에게 판매, 서비스, 사후관리, 사고처리까지 다 원하고 있어요. 하지만 저희가 해 드릴 수 있는 것은 한계가 있는 것이고, 최선을 다해서 해도 거기에서 오는 고객들의 불만, 사이가 좋던 고객들도 떨어져 나가고, 그런 데서 오는 압박감이 많이 있죠. 영업과 AS파트가 따로 있는데 손님들은 그것을 다 저희 쪽에 원하시죠.

직원들이 운동을 많이 하는 것 같아요. 운동, 헬스장 가고 그리고 직원들이 판매도 해야 되니깐 조깅, 축구, 배드민턴 동호회, 골프 이런 골프모임이나 이런 뭐 많이 하는 것 같아요.

업무과장이 없는 상태에 여직원 한명, 지점장 한명. 업무과장이 없으니까 지점장은 모든 것을 직원들한테 공지를 해줘야되고, 저희들도 회사공문으로 파악이 되는데 세세한 부분까지 아침시간을 할애해서 들어야되고, 타지점같으면 업무과장이 자기선에서 간단하게 하는데, 아니면 일하는 과정에서 모르는 것은 업무과장에게 도움을 받아서 쉽게 일을 하는데 그런 부분이 안되서 일하는 것이 힘들죠. 그리고 여직원도 업무과장 일까지 겸임을 해야되는거고, 지점장도 그렇고, 저희도 판매지만, 영업지원팀장이 해야 할 일을 할 때도 있고, 서로 맞물려 있어서 힘들죠.

시장상황이 그렇게 된것이죠. 다변화, 다각적으로 고객 요구 폭이 넓어진 거니까 좋은데 반면에 우리는 스트레스를 더 받는거죠. 정신적인 스트레스지만 바로 돈으로 연결되거든요, 우리 돈으로 나가니까.

4.3. 직무 자율 영역

1차 사업 결과에서 업무에 대한 의사결정권 및 재량활용성이 지나치게 적음을 뜻하는 직무 자율 영역의 스트레스 위험은 남녀 모두 전국 참고치보다 낮았다. 다만 이와 같은 결과는 다음의 지점들을 함께 고려하면서 해석할 필요가 있다. 첫째, 판매 노동자들의 자율성과 재량권은 결국 회사에서 요구하는 실적을 달성하기 위해 부여된 수단이기도 하다는 점. 둘째, 자기 일은 자기가 알아서 하는 방식과 실적을 둘러싼 경쟁 속에 노동자들의 상호 연대가 끊어지고 개개인으로 고립된다는 점. 셋째, 판매 실적을 중심으로 작동하는 현 질서에 대한 ‘강요된 순응’이 이미 판매 노동자들 내부에 내재화되어 작동하고 있다는 점. 즉, 모든 일상이 판매 실적을 중심으로 재편되어 있는 현실에서 노동자에게 주어진 자율성과 재량권이란 ‘자율적’ 노동강도 강화로 귀결될 우려가 크다.

표 77. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 직무 자율 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
직무 자율	41.7	53.3	53.4	60.1

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직무 자율 영역에 해당하는 문항은 ‘내 업무는 창의력을 필요로 한다’, ‘업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다’, ‘내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다’, ‘작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다’, ‘나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다’ 의 5가지 내용으로 구성되어 있다. 각 문항마다 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 78. [직무 스트레스 요인 12] 내 업무는 창의력을 필요로 한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	24 1.66	6 6.06	0 0	30 1.94
그렇지않다	429 29.67	72 72.73	0 0	501 32.36
그렇다	841 58.16	20 20.2	3 100	864 55.81
매우그렇다	152 10.51	1 1.01	0 0	153 9.88
총합	1446	99	3	1548

‘내 업무는 창의력을 필요로 한다’는 질문에 대해, 영업직 노동자들은 그렇지않다(29.67%)와 전혀그렇지않다(1.66%)라고 응답한 이들이 31.33%였고, 그렇다(58.16%)와 매우그렇다(10.51%)라고 응답한 이들은 68.67%였다. 반면에 사무직 노동자들은 그렇지않다(72.73%)와 전혀그렇지않다(6.06%)라고 응답한 이들이 78.79%였고, 그렇다(20.2%)와 매우그렇다(1.01%)라고 응답한 이들은 21.21%였다. 이는 판매를 위한 고객관리 및 고객만족과 업무추진에 다양한 아이디어 및 창의력이 요구되고, 그렇게 업무를 추진하는 영업직 노동자들에 비해 사무직 노동자들은 주어진 업무를 추진하는 업무특성을 반영하는 것으로 판단된다.

인터넷 판매가 많은데 인터넷에서는 고객관리가 있겠습니까. 단순히 가격비교만 하고 사게 되니까 판매 패턴이 바뀐 것 같아요.

일방적으로 맞춰주고 하는 이런 관계보다는 고객들하고 요구할 거 요구하고 상호 줄 정보 주고 주면 이랬으면 좋겠는데 어떻게 하면 적성문제인데 약간 한국의 그런 영업 문화 이런 게 좀 고객은 왕이라는 등의 정서가 강해서..

내 나름대로 열심히 했는데 실적이 올라가지 않는다거나, 최선을 다했는데 고객이 만족을 못할 때, 그럴 때는 집에 가서도 아무리 떨쳐도 내색하지 않으려고 해도 실질적으로는 그것이 잘 안되죠. 그럴 때 제가 솔직하게 말을 해줘도 고객이 믿지 않을 때.

고객 확보한다든가 상품 판매하는 것보다도 고객 관리가 제일 힘들다고 보는데요, 고객을 100% 만족시키기 상당히 힘들잖아요. 그래서 제가 고객을 만족시키기 위해서 하는 행동이나 아니면 고객들이 느끼는 점은 또 틀리다고 봐요.

돌아다니거나 누굴 만나거나 하는게 뭐 초창기엔 잘 몰라서 그랬는데 지금 이제 시간이 지나서 아니면 뭐 모르겠습니다 시간이 지나서 좀 배가 불렀다고 해야되는 지는 모르겠는 데 그 만나러 다

니고 사람이 그거를 다 일일이 파악하는 거 자체가 쉽지가 않아요.

표 79. [직무 스트레스 요인 13] 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의 시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	23 1.6	5 5.05	0 0	28 1.82
그렇지않다	543 37.71	36 36.36	0 0	579 37.55
그렇다	680 47.22	54 54.55	3 100	737 47.8
매우그렇다	194 13.47	4 4.04	0 0	198 12.84
총합	1440	99	3	1542

‘업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다’는 질문항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(37.71%)와 전혀그렇지않다(1.6%)라고 답한 39.31%가 예고없는 업무변경은 없다고 응답하였다. 그렇다(47.22%)와 매우그렇다(13.47%)라고 60.69% 응답하여 영업직 노동자들 중 10명중 6명 정도가 돌발적인 업무 추진 및 변경으로 곤란함을 겪은 경험을 호소하였다. 사무직 노동자들도 영업직 노동자들과 비슷한 응답률을 보였다.

예고없는 업무변경이 없다고 한 이들의 경우, 지회 혹은 분회 차원에서 나름의 의견개진과 관철력을 갖고 있거나 돌발적인 운영을 하지 않는 업무관행이 정착된 현실을 반영하는 것이다. 반면 그렇지 않고 어려움을 호소하는 이들의 경우, 판매노동자와 관리주체들과의 힘관계에 의해 일방적으로 대상화되었던 경험이 있기 때문으로 여겨진다. 이는 관리주체의 개인적 업무추진 능력이나 성향 혹은 특성도 작용하겠지만, 이런 힘 관계의 중심에는 판매실적이 자리잡고 있다고 봐야 할 것이다.

예전에는 암만해도 휴가철이나 명절때는 바빴죠, 근데 이제 뭐 최근에 1-2년 전부터 그런거 없어

요, 싸늘해요, 싸늘. 대신 휴일 때 만나자는 고객들 좀 있죠. 집을 방문한다거나 사무실로, 요새 이제 시간을 내서 와서 직접 불려고 하는 사람들이 있는 편이죠.

전략차종 뭐 해가지고 기간을 정해놓고 일주일 안에만 계약을 넣으면 20만원이 더 DC가 된다.. 그런걸 해버리면 월초에 차 산 사람은.. 그래놓고 주변에 차를 산 사람이 데리고 오면 그때 얘기가 달라져서 20만원 DC해준다고 그러면 미리 산 사람은 봉된거잖아요. 회사에서 그때 그때 바뀌버리니까. 어차피 고객을 최일선에서 만나는 것은 저희들인데 그런 것이 좀 불편하죠

80년대 초반부에는 아마 아까 말씀하신 것처럼 줄서서 차 대기하시던 시절이 있었기 때문에 그랬었고 아마 제가 입사했을 때 당시에는 뭐 여담이지만 제 고참들이 그 얘기를 하셨거든요. '너 뭐 먹고 살래?' 이랬으니까요. 그때 당시에는 이해를 못했었는데. 그 시점이 바뀐게 아마 그랬을거 같아요. 90년대 아마 후반 되면서 아마 그게 좀 기조가 많이 바뀌지 않았나 싶어요...

표 80. [직무 스트레스 요인 14] 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	47 3.26	8 8.08	0 0	55 3.56
그렇지않다	762 52.81	81 81.82	2 66.67	845 54.69
그렇다	559 38.74	10 10.1	1 33.33	570 36.89
매우그렇다	75 5.2	0 0	0 0	75 4.85
총합	1443	99	3	1545

‘내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다’는 질문 항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(52.81%)와 전혀그렇지않다(3.26%)라고 답한 56.07%가 업무수행 상 높은 수준의 기술이나 지식이 필요 없다고 응답한 반면, 그렇다(38.74%)와 매우그렇다(5.2%)라고 43.94%가 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다고 응답하였다. 이런 의견분포는 인터넷 등 정보소통의 진전과 사회기술발전에 조응하는 고객의 필요에 앞서가거나 함께 하기 위해서는 적극적인 시간과 재정 투자를 통해 정도판매 실현이 불가할 정도로 시장질서가 무너지고 과다경쟁 속의 판매환경에 적응하려는 생각과 노력에 대한 판단에 영향을 받는 것이라 여겨진다. 예컨데, 친근감을 추상적으로 이해하느냐 아니면 고객의 구체적인 상황과 필요 나아가 감성을 꿰뚫어야 하는 능력으로 보느냐의 차이로 드러날 수도 있다.

이 업무에 대해서는 친근감이라고 봐요, 일단 중요한건 친근감이라고 보고, 그다음에 마음이라고 생각을 하거든요, 늘. 어떤 능력, 탁월한 능력이라고 생각하지 않고.

서울같은 경우는 워낙 영업직군 인원도 많고, 보시다시피 동네에 거의 하나씩 매장이 있기 때문에, 저희만 있는 것도 아니고, 타사도 있기 때문에 고것때문에 경쟁이 많이 되죠 사실. 그리고 이제 또 쓸데 없는 경쟁을 많이 하니깐 뭐 이제 한 두명이 또 좀 더 해볼려고 하는 그 와중에..

법률적이나 아니면 관련 법규에 따라서 뭐 되고 안되고 있기 때문에 그런 거가 문의가 들어왔을 때는 저희가 다 알고 있지 못하기 때문에 아니면 구청이나 법제처나 물어보긴 하지만 그래도 위에 선배님이나 동료가 아시는 분이 있으면 그렇게 얘기를 하면 도움주시는 분들이 있죠. 또 아시는 분들은 아시는 한도 내에서 얘기를 해주시니까. 그러니까 경험이 있으면 또 거기에 대해서 얘기를 듣고 하니깐. 그런 부분에 도움을 많이 받고 하죠.

표 81. [직무 스트레스 요인 15] 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	104 7.22	10 10.2	0 0	114 7.39
그렇지않다	720 49.97	58 59.18	0 0	778 50.45
그렇다	551 38.24	30 30.61	3 100	584 37.87
매우그렇다	66 4.58	0 0	0 0	66 4.28
총합	1441	98	3	1542

‘작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다’는 질문 항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(49.97%)와 전혀그렇지않다(7.22%)라고 답한 57.19%가 작업시간과 업무수행상 결정할 권한 행사를 하기 어렵다고 응답한 반면, 그렇다(38.24%)와 매우그렇다(4.58%)라고 42.82%가 업무수행상의 결정주체로 활동하고 있다고 응답하였다. 사무직 노동자들 중 직무에 자기재량권이 없다고 한 이들이 69.38%였고, 나름 자기재량권이 있다고 한 이들은 30.61%였다.

앞서도 언급한 바처럼 직무에 대한 자기재량권이 있다고 판단하는 이들의 경우, 자신의 업무에 대한 재량권이 크다는 그 이면에 다른 문제를 내포하고 있을 수 있다. 첫째 문제는, 판매 노동

자들의 자율성과 재량권은 결국 회사에서 요구하는 실적을 달성하기 위해 부여된 수단이기도하다는 점이다. 예를 들어 어떤 관측물을 가지고 어떤 방식으로 영업을 할 것인지는 모두 개별 노동자가 자율적으로 결정할 수 있으나, 그 이면에는 영업 업무를 위한 비용 부담이나 그에 수반되는 회사의 책임을 노동자에게 전가하는 현실이 엄연히 자리잡고 있다. 직무에 대한 자율성이 높다는 결과 속에 숨어있는 또 다른 문제는, 자기 일은 자기가 알아서 하는 방식과 실적을 둘러싼 경쟁 속에 노동자들의 상호 연대가 끊어지고 개개인으로 고립된다는 점이다. 마지막으로, 직무자율의 이면에는 판매 실적을 중심으로 작동하는 현 질서에 대한 ‘강요된 순응’이 이미 판매 노동자들 내부에 내재화되어 작동하고 있는 측면도 간과할 수 없다. 남들은 여가를 위해 참여하는 동호회 활동조차 판매 노동자들에게는 새로운 영업망 구축을 위한 업무의 일환으로 전락해버리기가 십상이다. 이렇게 모든 일상이 판매 실적을 중심으로 재편되어 있는 현실에서 노동자에게 주어진 자율성과 재량권이란 ‘자율적’ 노동강도 강화로 귀결될 우려를 배제하기 쉽지 않다.

관리자들이 많이 하는 편이죠. 관리자들하고, 일부...지점장, 업무과장. 나머지는 거의 안해요. 본인들이 힘드니까. 예를들어 3대 나가면 다음달에 마이너스 3대가 뜨면 오히려 급여가 막, 엄청 출혈이 되잖아요. 할 수가 없는 것 같아요. 할 수가.

용인할 수 있는 서비스를 정해놓고 그 이상이 되면 판매안하겠다 해서 안한 적도 있어요. 그래서 여지없이 뺏차타고 무실적에 못견뎌서 결국에는 많이 쏟아부으면서 계약을 했지만. 최대 실적이 없어서 서비스를 해준 것은 제가 포터수당이 20만원이 조금 안됐었거든요. 그런데 그 때 최대 50만 원까지도 제 돈을 들여서 해준 적이 있어요.

제가 듣기로는 대리점 직원이 5만원 떼기 차를 판다고까지 들어봤어요. 만약에 소나타를 팔아서 80만원을 대리점 소장이 준다고 하면, 이 차를 팔기위해서 75만원 배팅을 한다고 그러더라구요.

손실을 보면서 계약을 한 이유는 신규고객이기도 하지만 기존고객이 소개를 시켜줬잖아요. 그럼 저는 신규고객하고 계약을 안하게 되면 기존고객도 잊어버리지만, 이 분이 한 달에 열 대, 스무대를 소개해 줄만한 충분한 능력이 있는 분인데 제가 안함으로써 기존고객과 멀어질 수도 있어서, 제가 그것을 하루정도 시간을 달라고 그래서 그 다음날 가서 계약을 하고 출고를 했죠.

지금 상황에서 기존고객이던, 신규고객이던 기존고객은 담당자에게 전화해서 물어보고, 타지점에 전화해서 단 5만원, 10만원 싸다고 하면 거기로 가죠. 피 한방울 안 섞인 고객이 가격차이가 나면 다른 곳에 가서 계약을 하죠. 신규고객도 마찬가지예요. 제가 땀 뻘뻘 흘리고 신규고객출했더라도 DC를 해주지 않으면 계약을 하지 않는다는 이야기죠. 이것이 고객의 현실이죠. 이것이 고통인데 이것을 참고 계약하는 부분이 크죠.

대부분 차들을 고객들에게 월말쪽으로 유도하는 부분이 뭐냐면, 조건이 풀려요. 월초하고 월말하고 갭이 40,50도 날 수 있거든요. 그럼 문제가 발생하는데 차를 출고할 당시에는 기본 20만원 DC였는데 15일 지나니까 갑자기 20,30만원DC가 추가가 된거예요.

추가 1대 달성마다 보조금이 나오니까, 직원이 그 욕심에 선출고하는 경향이 있지 요즘에는 옛날하고 달라서 지점장이 강제적으로 선출고 못합니다. ...(중략)...옛날에는 선출고라면 판공비가 나왔는데 지금은 주차장이 없어서 주차장 비용을 감당을 못하죠. 그걸 지점 운영비로 써야되는거고, 운영비가 없으니까 지점장 돈으로 해야되는거죠. 그러니까 안하죠. 요즘에는 매스컴을 통해서 문제가 되어서 선출고 차량에 대해서는 직접 고객한테 각서를 받게 되어있어요. 그래서 지금 선출고라는 것이 없어지고 있어요. CS하고 바로 연결되어 있어서 모니터링 해서 3대 이상되면 점수가 깎이기 때문에, 저희도 옛날에는 30,40대씩 했어요. 2,3년전까지만 해도 2,3대 했어요.

표 82. [직무 스트레스 요인 16] 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	38 2.64	6 6.12	0 0	44 2.86
그렇지않다	327 22.74	50 51.02	1 33.33	378 24.56
그렇다	993 69.05	42 42.86	2 66.67	1037 67.38
매우그렇다	80 5.56	0 0	0 0	80 5.2
총합	1438	98	3	1539

‘나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다’는 질문항목과 관련하여, 영업직 노동자들은 그렇지않다(22.74%)와 전혀그렇지않다(2.64%)라고 답한 25.38%가 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절하기 어렵다고 답하였고, 그렇다(69.05%)와 매우그렇다(5.56%)라고 74.61%가 업무수행시 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절하고 있다고 답하였다. 영업직 노동자들과 달리 사무직 노동자들은 부정적인 응답률이 57.14%로 다소 높았고, 42.86%가 긍정적인 응답을 하였다.

이는 근무양상이 갖는 자율적 양태로 인한 교란으로 왜곡된 인식을 반영하는 것일 수도 있고, 실제 나름의 업무량과 스케줄을 조정해가면서 일을 하고 있는 것을 반영하는 것일 수도 있겠다. 그러나 나름의 업무량과 스케줄을 조정하고 있다고 답하는 이들 역시 실제 판매실적으로 인해 스트레스를 받고 있다고 공히 이야기 한 인터뷰에서도 확인할 수 있는 바, 왜곡된 인식의 반영일 개연성이 높다고 보는 것이 바람직할 것이다.

영업직이다 보니 근무 시간내에서 타직장보다 자유롭다는 것이죠. 그에 따른 책임이 수반되겠지만, 어떤 한정된 공간에서 하루 8시간 일을 하는게 아니라 오늘은 이쪽에서 하고 싶다면 거기서 하고, 타곳을 자유롭게 활동할 수 있는 반경이 넓다는 것이 만족스럽죠.

스스로 내가 하는 일이기 때문에 하는 것이지 나머지 사람들 때문에 하지는 않아요.

10년 돼서 대리고, 과장이고, 부장이고 그러는데, 월 1-2대 팔고 여기 앉아 있으면 눈치 보이죠. 부서전체 지점 전체 평가나 이런 것 때문에 스트레스 받죠.

직원들이 담배를 많이 피워요. 보통 타지회, 지점을 보면 첫 번째가 판매이야기예요. 그리고 판매부문을 되게 예민하게 얘기해요. 처음부터 끝까지 판매이야기를 많이 해요.

저희 지점 같은 경우는 캐파 그 비중이 한 20% 정도, 최근 2년 동안에는 한 5% 정도는 줄은 거 같아요. 개인적으로는 특별한 건 없는데 예전엔 판매가 되었기 때문에 문제가 없었지만, 그런데 지금은 판매가 안되기 때문에 그런 것도 힘들단 말이에요. 근데 이제 문제는 저거죠. 그런 선출고 제도에서 회사가 할인을 더 해줘서 판매를 하고 그랬거든요. 지금도 역시 마찬가지예요. 그런 것들은 좀 불만이죠.

힘들었을 때는 실적없이 몇 달을 그냥 보냈을 때가 가장 힘들었죠. 이면DC도 하지 말자고 그랬지만 안되니까 나도 모르게 그러다가 자꾸 뺏겨버리니까 그런데도 안될 때는 계속 회사를 다녀야 되는건지 이러다가 구조조정 들이대면 나가야 되는데, 실적없을 때가 제일 힘든 것 같아요.

자꾸 저희 지점을 회사에서는 없애려고 그러죠. 4명 밖에 안되니까 너희 원하는 곳으로 보내줄테니까 여기 정리를 하자고 그러죠. 회사에서 어떻게 정리를 해주느냐에 따라서 동의여부가 달려있는 게 현실이죠.

실적관련해서 지점별로는 물론 있는데요, 제 개인적으로는 그거에 대해서 얽매이거나 그런건 별로 없는 건데 늘 열심히 팔아야 된다는 생각은 늘 하고 있고요.

지점, 지점 혹은 지역본부 이렇게 실적이 목표가 나오고 평가를 하고 그게 최소단위를 얘기하면 지점이 공식적이지만 실제로 저희경우 그 지점이 끝이 아니고요 사실은 개인 개인한테 다 영업목표가 주어져요.

4.4. 관계 갈등 영역

1차 사업 설문 조사 결과에서 노동자들 사이의 갈등이나 상호 지지의 부족, 즉 노동자가 일터의 동료들과 지지적인 관계를 맺지 못하여 고립되어 있음을 의미하는 관계 갈등 영역의 직무 스트레스 평가 지수가 전국 참고치보다 훨씬 높았다.

한편, 수단과 방법을 가리지 않고 판매 실적을 올리는 것만을 지상 목표로 하는 회사의 사업 방식은 지점 사이의 경쟁이나 지점 내 동료 노동자들 사이의 갈등을 낳기도 한다. 현대자동차본은 주로 지점을 단위로 하여 실적을 평가하고 포상하기 때문에 지점 내에서 실적이 부진한 노동자는 동료들로부터 유·무형의 질타를 받는다.

표 83. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 관계 갈등 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
관계 갈등	41.7	41.7	33.4	33.4

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 관계 갈등 영역에 해당하는 문항은 ‘나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다’, ‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다’, ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’, ‘직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다’의 4가지 내용으로 구성되어 있다. 각 문항마다 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 84. [직무 스트레스 요인 17] 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	113 7.87	9 9.18	0 0	122 7.94
그렇지않다	637 44.39	40 40.82	2 66.67	679 44.21
그렇다	659 45.92	49 50	1 33.33	709 46.16
매우그렇다	26 1.81	0 0	0 0	26 1.69
총합	1435	98	3	1536

‘나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(44.39%)와 전혀그렇지않다(7.87%)라고 응답한 이들이 52.26%였고, 그렇다(45.92%)와 매우그렇다(1.81%)라고 응답한 이들은 47.73%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(40.82%)와 전혀그렇지않다(9.18%)라고 50.0%가 응답하였고, 그렇다라고 응답한 이들 역시 50.0%였다.

이는 업무의 개별성과 공동체성이 갈등하는 측면을 드러내고 있는 바, 상사가 업무를 완료하는데 도움을 주기도 하겠지만 판매노동자들의 기억과 경험에는 판매실적과 관련하여 추궁을 받거나 갈등요인으로 작동했던 것이 더 불편하게 자리잡고 있는 듯하다. 회사역시 직접 판매노동자들과의 갈등에 나서는 것이 아니라 관리 상사들을 통해 일상적인 압박을 하고 있으나, 판매노동자들은 불필요한 갈등을 피하기위해 순응하는 양상이긴 하나 실제로는 대상화시키거나 거부하기도 한다.

입사5년차지만 저희가 신입사원이거든요. 그런 저희가 신규고객을 확보하기가 상당히 어렵죠. 저는 제 나름대로 고객을 잡았는데, 그 고객이 우리 지점 왕고한테 늘 차를 사던 사람이다.. 근데 제가 마음에 들어서 저한테 왔을 때 나중에 밝혀지면 그때가서 내 고객인데 니가 그러는 것은 아니지 않냐.. 그러는거죠.

영업사원한테 특별한 불이익이 떨어진다는 것은 모르겠고, 지점장이 좀 시달린다는 것. 그래서 우리가 또 시달림당하는 대물림은 있고, 물질적인 불이익은 없는 것 같고, 지부장한테 깨지고 오면 우리에게 와서 잔소리하고 그러는거죠.

지점장도 월말마감 해서 자기 인사평가를 받는다거나 지점이 우수, 최우수가 된다거나 하니까 와서

스트레스를 좀 주죠, 실적표를 보여주고 전에는 개인면담하고 그랬는데 다행히 대의원이라도 있어서 대놓고는 못해서 개인면담은 못하고 하소연을 하죠. 거의 매일 아침에 8시30분부터 미팅 할 때 업무목표, 판매실적 때문에 스트레스 주는데 안 듣죠, 들리는데 태연하려고 노력하는 것이죠.

표 85. [직무 스트레스 요인 18] 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	74 5.16	3 3.06	0 0	77 5.02
그렇지않다	592 41.28	24 24.49	1 33.33	617 40.2
그렇다	744 51.88	70 71.43	2 66.67	816 53.16
매우그렇다	24 1.67	1 1.02	0 0	25 1.63
총합	1434	98	3	1535

‘나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(41.28%)와 전혀그렇지않다(5.16%)라고 응답한 이들이 46.44%였고, 그렇다(51.88%)와 매우그렇다(1.67%)라고 응답한 이들은 53.55%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(24.49%)와 전혀그렇지않다(3.06%)라고 27.55%가 응답하였고, 그렇다(71.43%)와 매우그렇다(1.02%)라고 응답한 이들은 72.45%였다.

이는 업무의 자율성과 공동체성이 갈등하는 측면이 있기는 하지만, 전반적으로 상사보다는 동료들로부터 업무추진에 구체적인 도움을 받은 경험이 약간 더 높게 나타났고, 사무직 노동자들의 경우는 동료들의 도움을 받았던 경험이 상당히 높게 나타났다. 이는 판매노동자의 노동조건이 스스로 상부상조하게 만드는 여건임을 확인케 하는 측면이 있다.

지금이야 웬만한 건 제가 알아서 하는데 신입사원 때는 차 제품지식 보다는 채권, 할부서류, 중고 차처리라던가, 확인절차 부분이 굉장히 힘들었죠. 도움을 받았다면은, 저희 회사 지점 식구들 보다는 조합일을 하다 보니까 조합선배를 통해서 도움을 받았던 것이 많았고

영업사원들이 저희 지점 같은 경우에는 특별하게 어려운 것이 아니면 알아서 하고, 서로 뭐 도와주려고 그러겠어요?

도움을 못받은 경우 말을 못해서 그렇거나 아니면 도움받기 곤란한 부당판매와 관련이 있는 경우가 아니면 대부분 영업직군들 같은 경우는 서로 힘든 걸 알기 때문에, 우리끼리는 그래도 많이 도와주는 편이거든요.

고객한테는 짝소리도 못하지만 동료들끼리 서로 스트레스 풀고 하는 것이 예전에 비해서 많이 안 좋아졌죠.

몇 시부터 몇 시까지는 영업을 하지 말자 하는데 대부분의 지점 그러니까 전시장에서 판매가 잘 되는 지점에서는 와서 근무를 하고 계시더라고요. 그럴 때는 직원들 간에 갈등이 생길 수가 있죠.

지방에 차 갖다주거나 이럴 때, 안양이나 산본 이런데는 버스가 용이하지 않거든요. 그럴 때는 동료직원이 같이 가서 탑승하고 설명해 드리고 그 다음에 같이 오는 그럴 때 도움이 많이 필요하죠. 그런 식으로 많이 합니다. 판매가 요즘 워낙 힘들기 때문에 제주도에 가셔도 팔아요. 그런 식으로 직원들간에 상부상조 하는 거죠.

업무 파악에 대해서. 우리가 이제 케이스별로, 판매되는게 다 일반인이 아니고, 장애자 분일 수도 있고요, 아니면 특수한 경우가 있을 수도 많이 있거든요. 그런 경우에, 물론 저도 입사 늦다 보니깐 선배님들한테 많이 조언도 구하고 하지만. 그런 경우엔 케이스 바이 케이스로 선배배들간에 많이 업무를 아는거에 대해서는 서로 공유를 하는 것 같아요.

표 86. [직무 스트레스 요인 19] 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	80 5.55	6 6.06	0 0	86 5.57
그렇지않다	466 32.34	35 35.35	0 0	501 32.47
그렇다	847 58.78	55 55.56	3 100	905 58.65
매우그렇다	48 3.33	3 3.03	0 0	51 3.31
총합	1441	99	3	1543

‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(32.34%)와 전혀그렇지않다(5.55%)라고 응답한 이들이 37.89%였고, 그렇다(58.78%)와 매우그렇다(3.33%)라고 응답한 이들은 62.12%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(35.35%)와 전혀그렇지않다(6.06%)라고 41.41%가 응답하였고, 그렇다(55.56%)와 매우그렇다(3.03%)라고 응답한 이들은 58.59%였다.

이는 판매실적을 중심으로 힘과 지혜를 합하기도 혹은 다투고 갈등하기도 하는 현실을 보여준다. 장기 근속을 함께했던 동료들과 호흡은 한 식구 같은 나눔을 기초로 하고 있으면서도, 자기 이익 및 수입과 직결되는 판매실적에 의해 교란되기도 하는 현실을 그대로 보여주는 것이라 여겨진다. 이는 판매노동자들 사이의 단결의 기운을 드높일 수 있는 방안이 어디에 있는가를 반추하게 하는 내용이다.

직원들이 거의 근무가 10년 이상이 넘었기 때문에, 거의 부인하고 같이 있는 시간보다 더 많다고 봐야죠. 솔직히 가정사는 대부분 다 알아요. 서로간의 이야기를 하고 그러기 때문에.

저희는 11명이고 두개 팀 밖에 없으니까. 타지점 이야기 들어보면 30명 되는 경우는 대화를 하지 않는 경우도 많다고 그러더라고요.

직원끼리도 사실 하는 술자리도 많아요. 서로 하소연 할 때도 없고 딴 데 가서 얘기해보야 알아주질 않기 때문에 저희들끼리 먹고 풀고 하는 경우가 많죠.

주로 술을 먹다가 다툼 그런 거죠. 결과적으로 보면 큰 문제는 아니에요. 사소한 것인데 내가 감정이 안 좋았을 때 내뱉은 한마디가 언성이 높아지고 말꼬리를 물고 싸우게 되죠.

판매 쪽에서 불합리하다라고 생각하는 것은 공장은 평생간다. 그치만 우리는 불안하다... 재네들이 우리가 짤릴 때 파업을 하겠냐 왜 우리가 공장따라서 해야되냐 하는거죠. 이번에 2~3개월 파업하면서 조합원들이 많이 실망을 했죠. 니네는 임금보존이 되지만 우리는 안된다. 내가 누구를 위해서 하고 있냐.

판매쪽에서는 공장에서 8시간을 88로 당겨야 된다.. 하는 것이 저희한테는 피부로 외닿지 않는 것이죠. 조합원들이 불만을 많이 가졌죠. 왜 우리가 파업을 참여해야되고, 공장근무시간 조정하는 부분에서 왜 파업을 해야되냐, 기본급은 왜 깎여야 되느냐 하는 것인데, 그런 부분을 보이지 않았으면 좋겠어요. 권력을 탐하지 않았으면 좋겠다는 것이에요. 이제는 좀 성숙해져야하는 것 아니냐. 빨갱이도 아니고 뭐냐, 판매이야기하면서 독자적으로 나가자는 이야기두 적지 않고..

표 87. [직무 스트레스요인 20] 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	48 3.36	5 5.05	0 0	53 3.46
그렇지않다	313 21.92	27 27.27	1 33.33	341 22.29
그렇다	1002 70.17	62 62.63	2 66.67	1066 69.67
매우그렇다	65 4.55	5 5.05	0 0	70 4.58
총합	1428	99	3	1530

‘직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(21.92%)와 전혀그렇지않다(3.36%)라고 응답한 이들이 25.28%였고, 그렇다(70.17%)와 매우그렇다(4.55%)라고 응답한 이들은 74.72%였다. 사무직 노동자들은 그렇지않다(27.27%)와 전혀그렇지않다(5.05%)라고 32.32%가 응답하였고, 그렇다(62.63%)와 매우그렇다(5.05%)라고 응답한 이들은 67.68%였다.

이는 앞의 ‘직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다’는 항목에 대한 응답과 맥을 같이 하는 내용이다. 앞 항목의 응답이 갖는 의미가 직장내에 지지와 연대를 하는 주체들이 있다는 것을 의미하는 것이고, 그 출발로서 고충을 함께 할 동료가 있다는 본 항목의 질문에 긍정적 응답이 높은 것은 당연하겠다. 그러나 고충을 함께 나눌 동료들과의 좋은 관계역시 판매실적이 일상적인 교란요인으로 작동하고 있음도 동시에 확인하는 것이 중요하다. 때문에 공동체적 필요와 운영에 대한 일상적 소통과 공유를 통한 좋은 기억과 경험을 집단적으로 축적해 나가는 것이 중요하다.

요즘에는 옛날처럼 소주마시고 직원들하고 즐기는 시간이 없어요. 왜냐면 불과 몇 년 전에는 경기가 좋아서 같이 술도 마시고 노래방도 가고 그랬는데. 지금은 직원들이 그런 것이 전혀 없고, 퇴근하면 자기 개인생활. 어떤 친구는 야간대학도 가고 어떤 친구는 둘이 만나서 당구도 치고, 업무와 여직원들은 결혼한 분들이 많아서 애들 때문에 어린이집에서 애들 데리고 가야되기 때문에.

대기업이다 보니깐 영업직 개개인의 문제가 생기면은 가혹하리만큼 그 배려라는게 없는 거. 예를 들면 인사상의 불이익이나, 또 그리고 뭐 개인의 과실이나 이렇게 있을 수 있지만은 그런거 있을 때 냉혹하게 처해지는 것들..

제가 당직을 서고 있는데 급하게 나갈 일이 생기면 이번 달에는 별로 손님도 없고 마침 고객이 전화가 와서 자리 좀 봐주소, 해서 갔다 온 사이에 대리당직을 서 준 직원이 계약을 한 거예요. 그런 미묘한 사이의 갈등이 있는 거죠.

제가 먼저 다가가는 것이죠. 제 고민을 털어놓으니까 그쪽에서도 자기 고민 얘기하고 그런 것이죠. 관계라기보다 누가 먼저 다가가는 것인거죠.

4.5. 직무불안정 영역

1차 사업 결과 판매위원회 노동자들은 직무 불안정 영역의 직무 스트레스 위험이 전국 참고치에 비해 두드러지게 높았다. 1998년 대규모 구조조정에 의한 인원 감축을 경험한 바 있기 때문에 이후 복합거점 등 지점 통폐합에 따른 인원 구조조정에 대한 불안감이 높다.

특히 사무직 노동자들은 전산 자동화 때문에 더욱 큰 스트레스 위험에 노출되고 있다. 이들은 이미 판매금융시스템의 도입으로 업무 처리 속도가 빨라지고 한 사람이 처리할 수 있는 업무용량이 늘어나는 것을 경험해왔고, 이들이 전담해온 계약 출고 업무를 영업직이 실시간으로 처리할 수 있는 엔탑스(N-TOPs)가 노동조합의 도입 거부에도 불구하고 영업 현장에서 일부 사용되고 있기 때문이다.

표 88. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 직무 불안정 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
직무 불안정	61.1	55.6	50.1	50.1

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직무 불안정 영역에 해당하는 문항은 ‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’, ‘현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다’, ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’, ‘나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다’, ‘앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다’, ‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’ 등 6가지 내용으로 구성되어 있다. 각 문항마다 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 89. [직무 스트레스요인 21] 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	251 17.44	19 19.19	1 33.33	271 17.59
그렇지않다	926 64.35	66 66.67	2 66.67	994 64.50
그렇다	241 16.75	13 13.13	0 0	254 16.48
매우그렇다	21 1.46	1 1.01	0 0	22 1.43
총합	1439	99	3	1541

‘지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다’라는 문항에 대해 판매위원회 응답자들 중 82.09%(영업직 중 81.79%, 사무직 중 85.86%)는 부정적으로 답변하였다. 이는 세상의 곤란함과 노동자들의 곤궁함을 인지하고 있는 판매노동자들의 현실인식을 그대로 반영하는 것이다. 이직과 적응에 대해 자신감을 표명한 이들의 경우, 나름의 판매노동자로서 노하우와 자산능력을 갖고 있는 것의 반영이지 않을까 추론해본다.

우리가 배운게 도둑질이라고, 항상 직원들이 큰 마인드는 못가져요. 치킨집, 호프집, 큰 기술이 필요로 하지 않는 것. 그런 것을 많이 생각하는거죠. 광범위하게 큰 사업을 한다.. 이런건 없죠. 왜냐면 버는만큼 직원들이 쓰기 때문에.

표 90. [직무 스트레스요인 22] 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	305 21.20	28 28.57	2 66.67	335 21.75
그렇지않다	998 69.35	64 65.31	1 33.33	1063 69.03
그렇다	124 8.62	4 4.08	0 0	128 8.31
매우그렇다	12 0.83	2 2.04	0 0	14 0.91
총합	1439	98	3	1540

‘현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업 (직장)을 쉽게 구할 수 있다’라는 문항에 대해 판매위원회 응답자들 중 90.78%(영업직 중 90.55%, 사무직 중 93.88%)는 부정적으로 답변하였다. 이와같은 응답률은 앞 항목의 응답과 맥을 같이 하는 것이지만, 이직과 적응보다는 현실의 판매노동에 대한 반대급부를 확보하기 쉽지 않다는 직간접적인 판단에 기인하는 것으로 보인다.

들어오고 나서 그렇게 실망감은 없어요. 어느 직장이나 힘들고 그러니까. 임금도 어느 정도 물가수준에는 못미치지만, 어느 정도 올라가고, 제가 고졸인데 이 정도 학력수준이면 적다고 생각지 않거든요. 정년이 보장되고 고용이 안정된다면 정년까지는 가고 싶죠. 지금 나가서 할 것이 없잖아요. 학력도 없고, 뺨도 없고 그런 것 때문에 불만은 없죠.

표 91. [직무 스트레스요인 23] 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	52 3.63	4 4.04	0 0	56 3.65
그렇지않다	357 24.9	51 51.52	1 33.33	409 26.63
그렇다	761 53.07	30 30.3	1 33.33	792 51.56
매우그렇다	264 18.41	14 14.14	1 33.33	279 18.16
총합	1434	99	3	1536

‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’라는 문항에 대해 판매위원회 응답자들 중 69.72%(영업직 중 71.48%, 사무직 중 44.44%)가 ‘그렇다’ 또는 ‘매우 그렇다’라고 답변하였다. 영업직 노동자들이 사무직 노동자들보다 불확실한 미래에 대한 위기의식이 상대적으로 높다는 것을 알 수 있다. 이는 사무직 노동자들이 일상적으로 겪는 직장사정에 대한 이해의 폭과 경험이 영업직 노동자들보다 상대적으로 적거나, 수동적 업무 경험이긴 하지만 노동조합에 대한 기대감 혹은 밑일이 있겠어하는 마음에 기인하는 게 아닐까 싶다. 반면 직장사정이 불안하지 않다고 하는 이들의 경우, 현실이 아닌 것을 미리 사서 걱정할 필요는 없다고 판단하는 듯하다. 그럼에도 불구하고 대부분의 이들이 주식이나 펀드같은 카지노 자본주의 함정에 스스로 편입할 정도로 미래에 대한 불안감은 현실이다.

노동조건이나 환경들이 이런 직영 지점의 형태가 어...언제까지 유지될까 하는 그런 불안감이 큰거겠죠. 지금 조건에서 그게 가장 걱정이 되는 것 같아요. 지금 현재 복지제도나 이런 것들이 다들 농담말로 3년, 5년 되면 어떻게 시장질서, 시장의 지금의 직영구조가 바뀌지 않겠냐, 광역 딜러 이런 얘기 계속 나왔으니깐 아니면 영업사원들은 그나마 불안하죠.

시장질서 문란 문제는 다 똑같이 얘기를 하는데, 가령 이런 불안감, 음, 이게 답은 다 같은데 뭐가 대리점 이런 문제나 이면디씨 문제나 이런 규제가 되어 된다, 라고는 하지만 그렇다고 이 구조가 바뀔 것이냐에 대해서 전적으로 언젠가 될지 몰라서 불안한 현실이다.

아직 회사가 말 꺼낸 것도 없는데 왜 벌써 그러냐, 언제 한다고 그러더냐, 예를 들면 저희도 복합 거점 문제라든가 광역 딜러 문제도 통합해가고 지점들 없애고 대리점 늘리려고 하면 대응을 해도 되는데, 지금 안되고 있는데 왜 사서 걱정이나..

지금 신입사원 충원이 전혀 안되고 있잖아요, 우리도 그렇고 정비도 그렇고 정비도, 판매도 고령

화 되다 보니깐 정비도 고령화되고, 공장도 비정규직으로 대체하고, 남아있는 인력들 한정돼있는거 아니에요.

펀드는 거의 다 하신다고 보시면 되고, 주식은 20~30%정도 보면 돼요. 미래가 불확실하고, 지금은 애들이 어리지만 대학을 하게 되면 제가 회사에서 나가면 채워넣어야 하기 때문에 재테크를 하지 않을 수가 없습니다.

표 92. [직무 스트레스요인 24] 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	290 20.22	21 21.21	0 0	311 20.25
그렇지않다	870 60.67	58 58.59	2 66.67	930 60.55
그렇다	235 16.39	18 18.18	1 33.33	254 16.54
매우그렇다	39 2.72	2 2.02	0 0	41 2.67
총합	1434	99	3	1536

‘나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다’라는 문항에 대해 판매위원회 응답자들 중 80.80%(영업직 중 80.89%, 사무직 중 79.80%)가 부정적으로 답하여, 실직 혹은 해고로 인한 고용불안에 일상적으로 고통받고 있음을 호소하였다.

어느 직장이나 곳에서 고용안정에 대해서 그것을 안주하는 사람이 없잖아요. 특히 영업이라는 것이 나이가 40,50이 되면 힘들잖아요. 그런 고용불안에서 스트레스를 많이 받지요.

옛날에도 영업노동자들의 꿈은 무선인터넷갖고 내가 계약하고 내가 출고하는게 꿈이었던 시절이 사실 있었어요. 근데 인제 문제는 뭐냐면 일반 사무직 노동자야 고용의 위기가 이런건 당연한거잖아요. 있고, 근데 인제 영업하는 사람들이 영업 이외에 것까지 고통이 부담이 된다는, 고통이 가중된다는 것 같아요.

전산화를 시켜서 저희들 영업직들이 더 편하게 할 수도 있겠지만 역으로 생각하면 사무직 일들이 줄어들거나 아니면 사무직을 없앨 수도 있는 상황이거든요. 네, 그런 상황도 생길 수도 있고, 또 뭐... 외국계 회사처럼 따지면은 거점 필요없이 영업이니까 재택 근무를 해라, 뭐 이리다가 보면 또 짬 회사에서 짤릴 수 있는 부분도 생길 수있을 거 같고.

IMF 때, 98,99년도, 그때는 차를 계약하는 것만으로도 실적으로 인정해 줄 정도로 판매가 안됐었고, 직원들 많이 그만둬서 안좋게 된 사람들이 많았죠. 분위기가 떠나는 분위기였어요. 안떠나고 있으면 나도 가야되는데 왜 가만있지? 하는거죠. 차는 안팔리지, 떠나면 6개월치 월급을 준다고 그러지. 떠나고 3개월은 직업교육 시켜주고 그러면서 돈 나온다고 그러지.

표 93. [직무 스트레스요인 25] 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	58 4.06	7 7.07	0 0	65 4.25
그렇지않다	686 48.01	61 61.62	2 66.67	749 48.92
그렇다	571 39.96	25 25.25	1 33.33	597 38.99
매우그렇다	114 7.98	6 6.06	0 0	120 7.84
총합	1429	99	3	1531

‘앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다’라는 문항에 대해 판매위원회 응답자들 중 46.83%(영업직 중 47.94%, 사무직 중 31.31%)가 긍정적으로 답하였다. 절반에 약간 못미치는 이들은 고용불안이 2년이내에 현실로 될 것으로 생각할 만큼 심각하게 현재 현실을 판단하고있는 것이다. 과반을 약간넘는 이들은 그렇지않을 것이라 판단하고 있는 바, 실제 그렇게 까지 되겠는가라는 인식과 그러지 않았으면 하는 기대를 반영하는 것으로 사료된다. 이는 앞항목의 응답률과 다음 항목의 응답률로 유추가능하지 않다.

표 94. [직무 스트레스요인 26] 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(☹구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	28 1.95	2 2.06	0 0	30 1.96
그렇지않다	253 17.66	27 27.84	2 66.67	282 18.4
그렇다	876 61.13	54 55.67	1 33.33	931 60.73
매우그렇다	276 19.26	14 14.43	0 0	290 18.92
총합	1433	97	3	1533

‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(☹구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’라는 문항에 대해, 판매위원회 응답자들 중 79.65%(영업직 중 80.39%, 사무직 중 70.10%)가 긍정적으로 답하였다.

지금 시장의 모든 이 현대자동차나 기아자동차의 직영구조가 거의 뭐 어떻게 보면 천연기념물처럼 남아있는 형태고, 왜냐면 SK 텔레콤 이런것도 다 이렇게 운영하다가 지금 다 대리점으로 다 벌써 SK텔레콤은 관리만 하는 시스템으로 되어 있지않아요.

우리지점 경우 4-5년 지나면 스스로 위축되서 어떻게 보면 새로운 형태의 광역딜러나 어떻게 보면 전면딜러화 예를 들면 현대자동차와 크라이슬러 잡고 두 개 양판점 띠는 형태, 이런 새로운게 분명히 나올 거라고 봐요, 지금 상황에서 판매 실적, 이걸 어떻게 보면 우리가 우리 스스로 그냥 뭐라 그럴까 꾸꾸고 있는거지 않냐. 나는 이미 끝났다고 봐요, 새로운 그런 형태의 판매형태가 나올 거라고 봐요.

40이 지나면 개인사업해야지 하고, 또 한편으로는 이런 직업이 어딴냐.. 차 안팔아도 월급나오는데, 우리가 나가서 뭐하겠느냐. 근데 또 고용이 정년까지 보장이 안될 것이라고 다들 생각해요, 조합원들도, 조금해하면서 뭘 해야겠다는 직원들이 많더라고요, 언젠가는 구조조정을 할 것이라는 생각을 갖고 있죠, 어느 직원들은 5년,8년, 그런 연수계산이 벌써 나와요.

이면DC관련해서 제재를 가했는데도 타대리점에서는 출고나 모든 것이 이루어지더라구요, 지역본부, 회사 본사도 알면서도 눈을 감아주고 있죠, 직원들이 말하기를 자꾸만 대리점으로 가려고 하는 것 아니냐 하는 것이고, 앞으로 빠르면 5년안에 구조조정이 이루어지지 않을까 하는 고용불안이 있는 거죠.

영업직에 대한 아무런 생각도 없었고, 입사할 때도 그랬고, 들어와서 생활이 그냥 아 이정도 해서

어느 정도 벌면 그걸로 되겠다라는 그 때 인제 추세는 계속 총원이 되었기 때문에 위에 계신 분들도 또 퇴사를 많이 했어요. 순환이 어느 정도 됐었는데 이제 IMF를 지나면서 아마 계기는 그때가 되지 않았나 싶은데요 제가 한 2-3년 됐을 때 이게 터졌거든요. 네 96년에 입사했기 때문에. 일단은 전부다 이제 움츠리고 있던 상황이었기 때문에.. 그 때는 아 이거 절대 나가면 안되겠구나 그 생각이 좀 있었죠.

IMF 때가 제일 컷죠. 이제 거의 전 신입사원이었고 상황에 아직 잘 대처를 못하고 있던 상황에서 당했었기 때문에 그때는 거의 뭐 생각없이 살았어요 사실은. 정신이 없었죠. 기본급이 그때는 상당히 약할 때였고 판매 수당으로 먹고 살던 때였는데 판매가 뭐 거의 1/3, 1/4로 줄었으니까 거의 1년에 연봉도 1/4가량 줄어서 한 1년 반 그 정도 갔죠..

4.6. 조직 체계 영역

1차 사업 결과에 따르면 조직 체계 영역의 직무 스트레스 위험은 판매 노동자들의 직무 스트레스 요인별 지수 중 가장 높은 수준이었다. 어떤 방법으로든 판매 실적을 높여 시장 점유율을 올리기 위한 선출고 관행, 카드·할부·중고차 매매 등 온갖 부수 업무들을 모두 영업직 노동자들에게 전가시키는 운영 방식, 수단과 방법을 가리지 않고 판매 실적과 시장점유율을 높이려 하면서 정작 업무에 대한 조직적 지원은 매우 빈약한 현실 등 불합리한 조직 체계 문제 등이 주요한 스트레스 요인으로 작동하였다.

게다가 조직운영 방식이 인사권을 중심으로 한 구태의연한 패러다임에서 판매현장 일선의 요구와 상황 그리고 주체들과 쌍방향 소통에 기초한 민주적인 패러다임으로 전환하기 위한 모색이 시급하다고 할 것이다.

표 95. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 조직 체계 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
조직 체계	61.9	57.1	52.4	52.4

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 조직 체계 영역에 해당하는 문항은 ‘우리 직장은 근무 평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다’, ‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다’, ‘우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다’, ‘근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다’, ‘일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다’, ‘나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다’, ‘나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다’ 등 7가지 내용으로 구성되어 있다. 각 문항마다 평가 결과를 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 96. [직무 스트레스요인 27] 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	342 23.67	33 33.33	1 33.33	376 24.31
그렇지않다	750 51.9	51 51.52	2 66.67	803 51.91
그렇다	334 23.11	14 14.14	0 0	348 22.5
매우그렇다	19 1.31	1 1.01	0 0	20 1.29
총합	1445	99	3	1547

‘우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 그렇지않다(51.9%)와 전혀그렇지않다(23.67%)라고 응답한 이들이 74.57%였고, 84.85%의 사무직 노동자들도 부정적인 응답을 하였다. 실제 판매 일선에서 판매노동자들이 겪고 있는 현실을 담은 아래 이야기를 통해 확인가능하다. 인사가 만사라는 이야기는 민주적인 조직운영 패러다임으로 전환하지 못한 판매일선의 문제점을 극복하지 않으면, 실제 판매실적 향상에도 자발적인 참여도 무용지물이 되고 말 것이라는 것을 보여주고도 남는다. 최소한 상방향 상대평가에 기초하지 않는 인사권은 일방적이고 객관적이지 않은 못된 권력의 도구일 따름임.

포상 관련해서 문제가 되가지고 진급이 누락된 적이 있어요. 지점장 고가 30%고 교육하고 판매인데. 지점장의 비중이 크다는 것을 느꼈죠. 30%라 하면 웬만하면 S급만 고가들어가면 거의 진급되죠. 과장까지는. S만 주면 거의 과장까지는 100%된다고 보죠. 그런데 그것이 편파적인 부분이 많았죠.

같은 대리였다가 이 사람이 과장이 되고, 나는 대리로 남았어요. 그러면 약간 진급하고 나서는 약간 다릅니다. 미묘하게. 진급할 때도 같은 대리인데 한 사람은 지점장한테 약간 알량방귀를 끼고, 나는 그런 것 인해서 밀렸어. 그럴 때 둘 관계가 급속하게 나빠지는 것이죠. 회사에서도 직원들을 통제하기가 쉬운게 인사권으로 갖다가 하는 것 같아요. 그런 것이 직원들 사이에 벽을 쌓이게 하는 것이 관리자들 수 인 것 같아요.

다른 기업도 상대성평가를 해요. 그게 꼭 필요하다고 생각해요. 그렇게 서로가 평가가 되어야 한다고 생각하거든요. 제가 보기에는 힘들겠죠.

저희는 6개월단위로 해서 업무평가가 들어갑니다. 예. 뭐 그런 부분이 있기 때문에 뭐 딱히 직급에 대해서는 사실 저는 그런 욕심이 있거나 하는게 아닌데 아무래도 그렇게 돌아가다보니까 그런 거에 신경이 쓰시는 분들은 아무래도 신경이 더 쓰이시겠죠.

그게 스트레스가 심하다고 하더라고요. 안하면 고가의 영향이 있겠죠. 고가 승진할 때 교육점수가 들어가니까. CRM 안에서 수강신청 등 자기가 해야 될 것들이 죽 있어요. 중간에 시험도 있고요. 근데 이게 나중에 또 바뀌더라구요.

표 97. [직무 스트레스요인 28] 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	170 11.85	14 14.43	0 0	184 11.99
그렇지않다	835 58.23	55 56.7	3 100	893 58.21
그렇다	417 29.08	28 28.87	0 0	445 29.01
매우그렇다	12 0.84	0 0	0 0	12 0.78
총합	1434	97	3	1534

‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어진다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 70.08%가 부정적으로 응답하였고 29.92%는 긍정적으로 답하였다. 사무직 노동자들도 영업직 노동자들과 비슷한 응답률을 보였다.

지금에 와서 내부수리 해주겠어요? 저희가 전에는 전국 1등도 하고 그랬거든요. 결론적으로 직원들이 생각하는 것은 ‘회사에 페를 끼친 것은 없다’ 라고 생각하거든요. (그런데) 환경은 18년전 그대로다. 그런 부분에서 직원들의 사기가 꺾이고, 건강도 많이 안좋아지고.

거점 확보도 중요하지만은 빨리 어떻게 미래지향적으로 나가지 않으면 대형화 하면서 현 지점이 손해받지 않는 범위에서 빨리 취하는 것도 좋을 것 같아요.

저희가 실적이 없으면 회사에서 가시방식이니깐 그것을 견디지 못해서 출혈을 한 적도 있고요. 회사에서는 전시장 환경, 고객을 찾아가서 판매하는 시대보다는 고객이 자기가 직접 와서 보고 사겠다 해서 전시장에 치중을 많이 하는데, 그런 소비 패턴이 바뀌었다는 것을 알면서도 회사가 적극적으로 나서지 않는 것이 좀 그런 것 같습니다.

직원이 너무 없다보니까 근무여건이 힘들죠. 만약 제가 오늘 고객을 만날 일이 있다거나, 고객 호출이 왔을 때 제가 당직을 서고 있을 때 자리를 뜨고 간다는 것이 굉장히 불편하죠. 저희 지점이 인원이 4명 밖에 안되다보니까, 3,4일에 한번 씩은 당직이 정해져 있기 때문에 그런 부분이 가장 힘들고, 개선이 되어야 한다면 가장 기본적인 인원확충 시스템부터가 개선이 되어야 판매하는 분들이 나가서 자유롭게 판매가 되지 않을까 생각해요.

열 몇 명이었던 인원이 다 빠져나가고 회사에서는 인원충원이 안되는 상태고, 지점이 워낙 외지고 낙후되다 보니까 희망자도 없고.

조그만 안에서 수요가 되느냐 그거죠. 많다 보니까 이면DC가 직영대직영도 아니고, 직영대 대리점도 아니고, 이제는 대리점 대 대리점입니다. 저희직영직원을 새우라고 하면, 대리점 직원은 고래예요. 새우하고 새우가 싸우는게 아니라 시간이 지나니까 새우하고 고래하고 싸우고 이리다가 고래끼리 싸우는 거예요. 그러니까 새우는 아예 낚 수가 없는거예요.

거점은 조금 옮겨줘야 할 부분은 해줘야 되는데 회사에서 아예 안해버리고 지점 통폐합을 하려고 하니깐 잘 안되는 것 같고, 자꾸 저희 지점을 회사에서는 없애려고 그러죠.

여기는 6억5천인데 다른데는 15억이니까, 여기가 제일 싸고 18년 정도 됐고, 한번도 전세금을 안 올렸어요. 회사입장에서는 뽑아먹을대로 뽑아먹었거든요. 입사해서 판매량으로나 세를 생각한다면, 환경은 18년전 그대로다... 그런 부분에서 직원들의 사기가 꺾이고, 건강도 많이 안좋아지고.

인터넷 연결이 회사에서는 근무시간에 쇼핑물 들어가고 어쩐다고 해서 차단해 놔는데, 어떤 손님이 차량용품을 구해달라고 해서 인터넷을 뒤져보게 되는데 가능한 싼 것을 찾으려고 여러 가지 사이트를 들어가봐야 되는데 이게 막혀있으니까 천상 업무시간 이외에 아니면 점심시간 1시간안에 봐야 되는데 시간 맞춰보기가 힘들잖아요. 그렇다고 해서 pc방에 가서 이걸 보고있는데 이걸 누가 봤다하면 나를 놓고 있다 그러지 누가 믿어주겠냐고요.

코페 스포츠카 나왔거든요. 우리지점만 안들어왔어요. 워낙 판매도 안되고 항상 늦게 넣어줘요. 한 달이나 두달있다. 그래서 상대적인 박탈감이 커요. 자포자기를 많이 하죠.

월말 대수를 맞추기 위해서 약간의 조정은 있겠지만 조건이 아무 때나 중간중간에 스팟을 하지 않고 일관성있게 갔으면 좋겠다.. 직원들이 그러죠.

엔탑스를 노동조합에서는 가급적 쓰지 말라고 얘기를 하는데요, 그게 뭐 아무래도 직원 축소랑 이어질수가 있기 때문에 물론 그런거지만은 이런 또 쓸 수 있는 게 어떻게 보면 좋은 장점이 될 수도 있는 것 같아요. 활용을 잘 한다면은 우리가 주말 당직설 때 고객분들하고 엔탑스 켜놓고서 우리가 직접적으로 재고조회라든가 가능하기 때문에, 실시간으로 고객들한테 안내해줄 수 있기 때문에 그런 면에서는 좋은 것 같아요.

DM이라던가 단체문자를 보내는데 전원을 다 하기 힘들고, 그 중에 많이 소개 시켜주는 분들.. 100명정도에게 월 7만원정도 비용으로 하고, 가끔 개인비용으로 술도 한잔 하고 그러죠. 회사에서도 프로그램이 있어서 지원해준다고 하는데 월 한번, 많이 미비하죠.

표 98. [직무 스트레스요인 29] 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	121 8.4	6 6.19	0 0	127 8.25
그렇지않다	676 46.94	45 46.39	2 66.67	723 46.95
그렇다	628 43.61	46 47.42	1 33.33	675 43.83
매우그렇다	15 1.04	0 0	0 0	15 0.97
총합	1440	97	3	1540

‘우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 55.34%가 부정적으로 응답하였고 44.65%는 긍정적으로 답하였다. 사무직 노동자들은 52.58%가 부정적으로 응답하였고 47.42%는 긍정적으로 답하였다. 이 항목에 대한 응답에 대한 해석은 한 지점내부가 아니라 지점과 지점, 지점과 대리점, 지점과 본부 등의 범주에서 해야 유의미하다. 유추컨데, 부서간 업무협조가 잘 이루어진다고 답한 이들의 경우, 지점내부의 범주에서 응답한 결과이지 싶다.

저기서는 얼마에 주는데 여기서는 얼마에 줄거냐. 우리같은 경우에는 손실을 조금만 보려고 하는데 타지점에서는 터무니없는 가격으로 해서. 그런 경우가 올해도 4,5건 정도 있었어요. 인근에 잘 아는 지점 직원이에요.

패전보고서도 지점장이 싸야되고, 패전보고서는 타차량 기아차로 옮겼다던지, 왜 패전했느냐... 그건 타사라서 그나마 어쩔수없는 일이지만 타지점에 한 직원이 있는데 그 직원이 다 흐려보가지고 이 지역쪽에서 힘들어하죠. 옛날에는 택시매니저가 있었어요. 지금은 서로 안하려고 그러죠. 남는게 없으니까. 옛날에는 지점에 2명씩 있었어요.

맨 처음에는 대리점을 굉장히 अच्छ게 생각했는데 알고보니까 대리점 영업사원도 불쌍하더라고요. 결국에는 대리점 소장이 이익을 다 취하는 것인데 회사에서도 어떤 뭔가가 필요한데, 회사가 어느 정도 성의를 보여야 되는데 그게 안되니 그런 부분이 굉장히 아쉽죠.

지점을 보면 월 지점 판매목표가 잘못 되었다고 생각해요. 본사에서 인지를 한다고 그러면 제네시스가 많이 나가는 지점과 판매가 안되는 지점의 목표를 좀 공동하게 평가를 해야되는데, 한꺼번에 평가를 하다보니까 항상 저희지점이 뒤쳐져있는거예요. 지금 생각에 지점목표가 그렇다면 시승차도 똑같이 넣어줘야 하는데 우리는 항상 지역본부에서 전화가 오면 왜 제네시스 계약못했냐고 그러는

데 차가 있어야 계약을 하지.

표 99. [직무 스트레스요인 30] 근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	164 11.44	9 9.28	0 0	173 11.29
그렇지않다	765 53.38	54 55.67	3 100	822 53.62
그렇다	481 33.57	33 34.02	0 0	514 33.53
매우그렇다	23 1.61	1 1.03	0 0	24 1.57
총합	1433	97	3	1533

‘근로자, 관리감독자, 사업주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 64.82%가 부정적으로 응답하였고 35.18%는 긍정적으로 답하였다. 사무직 노동자들도 비슷한 응답률을 보였다. 응답자중 6-7명은 근로자, 관리감독자, 사업주 공히 다 다른 생각과 목표를 갖고 일하고 있다고 판단하고 있고, 3-4명가량은 문제가 한둘도 아니고 아무리 심각하더라도 현실에서 문 안닫고 돌아가고 있다는 판단에 기초하고 있는 듯하다.

회사에는 대리점에서 판매를 하던, 지점이 하던, 어차피 판매만 하면 회사에서는 크게 신경을 쓰지 않는다고 생각하거든요. 판매환경생각하면 솔직히 대리점 영업사원들이 제일 밉고 원망스럽지만 그 사람들도 저희와 크게 다르지 않으니까.

회사에서는 어쨌든 어느 누구에게 차를 사든, 다른 사람한테 차를 사든 어차피 출고되는 거니까 아무것도 하지 않는 것이죠. 택시는 4,5대 팔지 않으면 손해예요.

부진자교육도 다녀온 적도 있어요. 지금은 없어졌어요. 없어진지 1,2년 정도 됐어요. 거길 갔다온 선배말에 의하면 가면 처음에는 인간이하적인 대우를 한대요, 정신교육을 시킨다는 미명아래...

사측이랄지, 아니면 지점장이나 아니면 관리자쪽의 편을 든다든지, 그럴 수도 있지만, 그게 눈에 보이게 인제 뭐 티나게 한다든지 그런 건 아마 그런 경우가 좀 있어서 배척당하는 경우를 봤어요.

표 100. [직무 스트레스요인 31] 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	113 7.85	12 12.12	0 0	125 8.11
그렇지않다	732 50.83	51 51.52	1 33.33	784 50.84
그렇다	573 39.79	36 36.36	2 66.67	611 39.62
매우그렇다	22 1.53	0 0	0 0	22 1.43
총합	1440	99	3	1542

‘일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 58.68%가 부정적으로 응답하였고 41.32%는 긍정적으로 답하였다. 사무직 노동자들은 36.36%가 긍정적으로 답하였고 63.64%가 부정적으로 답하였다. 판매현장 일선에서 겪는 구체적이고 일상 현실에 대한 쌍방향 소통이 동맥경화로 인해 판매노동자도 힘들지만, 회사와 관리감독자 역시 구태의연한 조직운영으로는 더욱 곤란한 상황에 처하게 될 수 있기 때문에 하루라도 빨리 쌍방향 소통의 길과 방안을 구체화하는 것이 필요하다. 그래야 이윤달성을 위한 판매실적에 쫓겨지고 동원되는 낡은 패러다임을 넘어설 수 있을 것이다.

옛날에는 중고차도 많이 남았거든요. 등록비용 관련해서 차액이 발생하는 부분이 있거든요. 차액으로 손실을 매겼는데, 지금은 고객이 누구보다 잘 알고 추가로 DC를 또 원하기 때문에, 직원들간에 경쟁을 하기 때문에, 만회할 수 있는 것은 타사캐피탈을 이용하는 것뿐이죠.수수료가 차이가 엄청 나기 때문에. 근데 지금 금융위기 때문에는 되질 않는데. 그걸 업무과장이 강압적으로 당신에게 불이익을 주겠다.. 왜 현대캐피탈을 안쓰냐. 본인 스스로도 고가를 매겨서 자기도 어쩔 수 없다.

지점이 못하면서 요구를 하면 일 못하는 것들이 연장탓한다고 그러거든요. 저희 지점장같은 경우에도 당신 지금 뭐하고 있냐 그러면 지점장도 할 말이 없는거거든요. 어떤 개선이든 요구를 할 수가 없어요. 지역본부에서 그냥 묵살해 버리는거죠. 거기에 직원들이 포기를 해버리는거죠.

오늘 같은 경우 손님 한분 처음오신거예요. 일요일 당직 같은 경우 문닫고 안열어도 돼요.

표 101. [직무 스트레스요인 32] 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	230 15.93	30 30.3	0 0	260 16.82
그렇지않다	864 59.83	60 60.61	3 100	927 59.96
그렇다	330 22.85	9 9.09	0 0	339 21.93
매우그렇다	20 1.39	0 0	0 0	20 1.29
총합	1444	99	3	1546

‘나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 75.76%가 부정적으로 응답하였고 24.24%는 긍정적으로 답하였다. 반면에 사무직 노동자들 중 9.09%만이 긍정적으로 답하였고 부정적인 답변을 한 이들은 90.91%에 달했다. 이 항목에 대한 응답률 역시, ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’라는 문항에 대한 응답과 관련한 해석내용과 궤를 같이 한다. 즉, 사무직 노동자들이 일상적으로 겪는 직장사정에 대한 이해의 폭과 경험이 영업직 노동자들보다 상대적으로 적거나, 판매를 중심으로 주변적이고 수동적 업무 경험이라는 왜곡된 인식과 실제 경력개발 및 승진에서 배제되는 경험에 기인하는 것이 아닌가 한다. 경력개발과 승진에 대한 기대보다는 현실에서 판매실적 달성과 더 어려워지고 있는 상황에서 판매시장의 여건을 더욱 중요하게 여기게 되는 것이 어찌보면 너무 당연해보이기도 한다.

회사를 떠나게 되면은 제가 하고 싶은 일을 하고 싶어요. 예전에는 병행하고 싶은 생각도 있었는데 지금은 너무 힘드니까. 그렇지만 왜 그만 못두느냐고 그러면 먹고 살아야 되고 내가 지금까지 해왔던 그런게 있고.

목표라는 것이 회사에서 직급대비, 근속년수대비, 지점인원수대비해서 목표를 세웠겠지만, 회사에서도 경제위기가 하면서 차 안팔리는 것은 당연한데, 위기라고 해서 목표가 줄어들지는 않고, 경기가 호황이고 차가 많이 팔려서 이번 달 목표가 100%라고 하면 그 다음달 목표는 더 높아지지만, 우리가 불황이라고 해서 판매가 떨어진다고 해서 목표가 떨어지지 않는 것 같아요.

표 102. [직무 스트레스요인 33] 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	243 16.89	16 16.33	0 0	259 16.82
그렇지않다	743 51.63	51 52.04	3 100	797 51.75
그렇다	432 30.02	31 31.63	0 0	463 30.06
매우그렇다	21 1.46	0 0	0 0	21 1.36
총합	1439	98	3	1540

‘나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다’는 항목에 대한 응답을 보면, 영업직 노동자들은 68.52%가 부정적으로 응답하였고 31.48%는 긍정적으로 답하였다. 사무직 노동자들 역시 영업직 노동자들과 비슷한 응답률을 보였다. 현재 직위가 스스로 회사에 기여한 노력에 비해 불충분하다고 여기는 이들은 10명중 7명가까이 되고, 3명 조금 넘는 이들은 적절한 승진이었다고 응답한 것이다. 실제 직급별 역할은 일정하게 유명무실 해졌고, 권리는 단일호봉제의 실현을 위한 노력 등에 힘입어 진전되고 있는 현실이지만, 시장과 생산 중심으로 판매 노동이 수동적 지위에 놓이는 것을 개선해나가야 한다. 그래야 임금만이 아니라 현대자동차 자본 전체의 기획에 걸맞는 현대자동차 노동자의 권리신장을 제대로 누릴 수 있을 터다.

어쨌든 회사의 자기 직급에 대한 목표는 저는 당연하다고 봐요, 그만큼 판매해서 그만큼 실적이 있었기 때문에 진급 하게 되는거고, 또 진급에 따른 자기 직책이 주어지는거니깐요.

현대차 한 달에 팔아야 하는 댓수가 나오거든요, 직급별로 해서 환산하면 평균 댓수가 나오는데 그렇게 해서 나오는데 그게 책임댓수예요, 책임댓수가 사원이나 주임같은 경우는 2,3대 정도이고, 대리 4,5대, 과장은 6,7대 정도 식으로 할당이 내려와요, 그 달에 시장상황이라던가 해서 약간씩 차이가 있을 수 있어요, 판매댓수가 시장이 활성화되면 공장에서 많이 만들기 때문에 많이 할당되는데, 지점같은 경우에 한 달에 판매 댓수가 70대면 75대가 될 수도 있고 65대도 될 수가 있는데 개인적인 댓수는 별 변동이 없어요.

4.7. 보상부적절 영역

1차 사업 결과에 따르면 보상 부적절 영역의 직무 스트레스는 상대적으로 기준참고치보다 낮았다. 그러나 현장의 목소리는 다종다양하였는데, 상대적으로는 더 많고 안정적인 보상을 받고 있지만, 스스로의 절대적인 현실 필요를 담지하고 있는 수준은 아니었다.

평소 기대감에 대한 충족과 관련하여 자괴감이 들 정도다에서 아주 만족한다까지, 수입에 대해서는 충분하다에서 부족하다까지, 배려의 측면에서는 썩여지고만 있다에서 적당한 존중을 받고 있다까지 등 주요 질문항목에 대한 응답 불균등이 상대적으로 넓고 깊었다.

표 103. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 보상 부적절 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
보상부적절	55.6	50.0	66.7	66.7

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 평가 항목 중 보상 부적절 영역의 문항에는 ‘나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다’, ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다’, ‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다’, ‘나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다’, ‘내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다’, ‘나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다’ 등 6가지가 있다. 각 항목마다 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 104. [직무 스트레스요인 34] 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	48 3.33	5 5.1	1 33.33	54 3.5
그렇지않다	539 37.43	55 56.12	2 66.67	596 38.68
그렇다	756 52.5	36 36.73	0 0	792 51.4
매우그렇다	97 6.74	2 2.04	0 0	99 6.42
총합	1440	98	3	1541

‘나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀 그렇지 않다(3.33%)와 그렇지않다(37.43%)라고 40.76%에 해당하는 이들이 평소기대에 만족한다는 의견을 보였다. 기대에 미치지 않는다고 답한 이들은 59.24%였다. 반면 사무직 노동자들의 경우에는 그렇다(36.73%)와 매우그렇다(2.04%)라고 답한 이들이 38.77%였다. 대부분의 이들은 입사초기에 가졌던 포부와 주변의 인식에 의해 자긍심을 느꼈고, 현재도 엄혹한 세상의 다른 노동자들에 비해 상대적으로 안정감을 느끼는 것에 의해, 또 판매고객의 필요를 충족시켰을 때의 경험 등에 의해 기대감이 충족되고 있다고 답하였다고 본다. 이는 실제 스스로의 절대적 필요에 충족하지 못하고 있는 현실까지를 담지하는 것은 아닌 듯하다. 현실에서는 판매노동자 내부에서 배가 불러서 그렇다는 식 혹은 더 굶아봐야 한다는 식의 상호를 대상화하는 인식과 발언이 있다면 왜그런지를 성찰하기 위해 현장의 목소리에 귀기우리는 의식적인 노력이 필요하지 않다.

고객분들이 좋아해주시면 저희는 사실 좋죠. 차를 드렸는데 너무 좋아해주시고 감사해주시면 크게 해드린게 없어도 또 뭐.. 감사해주는 분들이 있잖아요. 고맙죠 사실

입사 때 고향이 시골인데 좋은 귀족적인 직업이어서 핸드폰 들고 자가용 끌고 양복입고 고향갔더니 고향어르신께서 너 그럴 줄 알았다 하시는게. 그때는 어머니도 좋아하시고 그랬죠. 지금은 삶에 찌들다보니..

영업직은 선택한 것이 고정적인 틀에서 고정적으로 일한다는 것이 좀 아닌 것 같다. 영업직이라는 것이 내가 일한만큼 받아가는 것이니까. 내가 못 팔아서 기본급만 받아갈 수도 있지만, 잘 되면 높은 수익도 보장이 되는거고, 그런 생각으로 들어왔고 현재도 있지만 현실로 돌아갔을 때는 그게 아

니다 라고 이야기 하죠.

신입사원 연수원에 가면 현대자동차 판매명인, 판매명장으로 해서 사진이 붙어있거든요. 나도 저기 최위는 안되겠지만 저기에 이름을 걸 정도로는 해야 되지 않냐 하는 포부는 있었죠. 그래서 회사에서 인정받고 금액도 역대 연봉도 되보자 하는 포부도 있었죠. 지금은 한 대를 팔아도 좀 남게 팔았으면 하죠. 지금은 고용안정만 된다면 될 것 같습니다.

고객한테 시달리고 이면DC니, 대리점 문제라던지 그런 게 많잖아요. 현실이 그렇거든요. 너무 직원들끼리 과다출현을 하다 보니까, 직원들이 많이 지쳐하죠. 팔아도 어딘가 모르게 허전하고, 그런 애기를 많이 하거든요.

주위에 꼬맹이들이 너네 아빠 뭐하냐 그러면, 흔한 말로 아빠 차 팔아야 먹고 살아. 그러면 그렇게 많이 느껴지죠. 그리고 친구 아빠인데 급신급신거리는 모습을 봤을 때 가슴아프죠. 은행에서도 기준이 다르잖아요. 영업직 대출 안되잖아요. 신한에서 어느 부서에서 영업직이면 안됩니다. 처음에는 현대차 다닌다고 그러면 막 앉으라고 해요. 특판이 한번 내려왔는데 현대차 저금리 대출해준대요. 서류 가져가겠다 그러는데 영업직인지, 내근직이냐고 묻더니 영업직은 안된다고 그러더라고요. 그럴 때 말만 직원이지 비정규직이다 하고 직원들끼리 이야기하죠.

저 입사할 때는 경쟁률 3:1이었거든요? 첫째 대기업 들어왔다는 것이거든요. 돈도 많이 벌고, 내가 돈 벌어서 집도 사고, 혼자 즐기면서 그렇게 살아보고 싶다.

울산에서 본의 아니게 파업을 하게 되거나 그렇게 됐을 경우 사실 돌아다니면서 욕 먹는 거는 저희들이 제일 많이 먹고요. 예. 회사를 욕하는 게 아니라 자기들 거의 욕먹다 시피 하니까 뭐 그럴 때는 사실 돌아다니고 싶지 않아요. 일을 해도 능률도 안 오르고, 뭐 돌아다녀봐야 조절이 될 수가 없으니까.

표 105. [직무 스트레스요인 35] 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	169 11.74	4 4.08	0 0	173 11.23
그렇지않다	828 57.5	38 38.78	2 66.67	868 56.33
그렇다	432 30	54 55.1	1 33.33	487 31.6
매우그렇다	11 0.76	2 2.04	0 0	13 0.84
총합	1440	98	3	1541

‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다’는 질문에 대해 영업직 노동자들

은 전혀그렇지 않다(11.74%)와 그렇지않다(57.5%)라고 69.24%에 해당하는 이들이 경제적 보상이 부적절하다고 응답하였다. 경제적으로 적절한 보상을 받고 있다고 응답한 이들은 30.76%였다. 반면 사무직 노동자들의 경우에는 그렇다(55.1%)와 매우그렇다(2.04%)라고 긍정적으로 답한 이들이 57.14%로 과반이 넘는 이들이 경제적으로 적절한 보상을 받고 있다고 답하였다. 다중 다양한 현장의 목소리에 스스로는 어떤가하는 되묻기가 필요하다고 여긴다.

내 발로 뛰는만큼 파는게 아니라 깎아주는 만큼 판다는 말이 있을 정도구요, 이런 이면디씨 문제가 서울이나 부산 이런 대전 이런 데가 훨씬 심하고, 작은 중소도시는 덜 한 거 같더라고요. 가장 큰 문제는 소득이에요, 일양은 많은데 소득은 똑같은... 차는 파는데 남는 게 없으니깐 일이 재미가 없어는 거겠죠.

열심히 해서 10대를 팔아서 수당하고 그에 따른 보조금하면 역대연봉도 나올 수가 있죠. 하지만 이것은 어디까지나 저희가 받는 월급명세서일 뿐이고, 실질적인 것은 임금이 상당히 낮다고 보죠. 원인이 시장질서가 무너졌기 때문에. 이면DC가 제일 큰 것이죠.

지금 판매 수당이 너무 열악하다 이게 지금 뭐 적어도 대리점의 50% 수준 정도는 되어되지 않겠나. 대리점 수준의 20, 30% 정도, 너무 적어요.

기본급이나 기본급이나 상여금을 받는 영업노동자 중에서는 아마 현대기아가 유일할 거기 때문에...

영업이라는 것이 나이가 40,50이 되면 힘들잖아요. 그런 고용불안에서 스트레스를 많이 받지요. 애들은 커가고 학원비는 늘고, 경제는 어렵다보니까 가져가는 페이는 적고, 직원들이 그런 것 때문에 힘들어하더라고요.

임금은 내가 생활하는 데에서는 큰 문제는 없는데, 복지부분이 대학다닐 때 일정부분 지원을 해주던지, 자기개발 지원이라던지, 가족과 함께 보낼 수 있는 지원이라던지. 이런 부분이 있다고 하면 좋을 것 같아요. 급여에 대해서는 크게 불만은 없습니다.

뿌듯했다면 금전적인 것이죠. 올해같은 경우에는 저번 달 같은 경우에 성과급까지 해서 왕창 벌었죠. 남들은 불경기라고 힘들다고 그러는데 돈이 한꺼번에 몇 백만원 나왔을 때 그때는 되게 뿌듯하죠. 가족이나 애들은 돈 먹고 자란다. 그럴 때 좀 뿌듯하죠. 단순해요. 집사람이 웃어주고 애들이 좋아하면 좋은거죠. 못 사주면 가슴 아픈거죠.

급여가 많이 찍히는 날은 우리가 일정치가 않기 때문에, 그런데 항상 상대성이예요. 판매를 못한 직원은 보너스가 많이 나와요. 어떤 체계인줄은 모르겠지만. 왜냐면 판매잘한 직원은 세금을 많이 댔던 말이에요, 그치만 판매못한 직원은 보너스가 좀 많이 나와요. 잘 파는 직원과 못파는 직원사이에 차이가 그리 크지는 않아요.

임금수준이 낮다고는 생각하지 않아요, 사실 근데 제가 제 식구들하고 생활하기엔 사실 작아요, 적고요. 임금체계도 사실 저는 개인적으로는 좀 불합리하다고 생각을 해요. 가족들하고 생활하기엔 좀 적다 이런게, 이게 현대자동차에서 이제는 저도 척하면 척하고 아이들을 정도로 어디가서 모자라다고 말하기는 좀 그런데 살아보니 모자르다 그거잖아요. 애들 키우다 보니깐 지역적으로 이제

물론 제가 그렇다고는 부유층은 아니지만, 또 부유층하고 어울리다보면은 늘 애들한테 모든 걸 만족시켜줄 수는 없구나 하는 생각을 하게 되요.

영업직이 특수한 업무다보니깐 자기가 하는 만큼 받아가야 된다고 생각을 해요. 자기가 일한만큼에 대해서 그래서 일한 사람, 안한 사람 똑같이 받아갈 수는 없다고 생각을 하는거고 그만큼 뭐 두배 이상의 노력을 했다면 두 배이상을 받아가게 정당하다고 생각을 하는데 현재 임금체계는 그렇지 못하죠.

표 106. [직무 스트레스요인 36] 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	130 9.02	9 9.18	0 0	139 9.01
그렇지않다	786 54.55	52 53.06	0 0	838 54.35
그렇다	506 35.11	37 37.76	3 100	546 35.41
매우그렇다	19 1.32	0 0	0 0	19 1.23
총합	1441	98	3	1542

‘나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(9.02%)와 그렇지않다(54.55%)라고 63.57%에 해당하는 이들이 심리적 지지를 제대로 받지 못하고 있다고 응답하였다. 적절한 심리적 지지를 받고 있다고 긍정적으로 답한 이들은 36.43%였다. 사무직 노동자들의 경우도 비슷한 응답률을 보였다.

너무 고객한테 굽신거리면서 파는 것도 웃기는 것이고, 판매라고 하는 것이 무시당할 직업일 수도 있고 그래서 그런 것들을 감안하려면 프라이드가 가장 중요한 것 같습니다.

요즘에는 자기 직책에 따른 판매량 이런 것들이 공동 평균화가 되버린거예요. 주임에서 부장까지 거준 똑같아져버린거지.

상식적으로 직장에서 땀 흘리면 땀 흘린만큼의 보상, 또는 보상은 못받더라도 땀 흘린만큼 인정이되는 그런게 되어 되는데, 그게 안되니깐 지금 뭐 이리지도 못하고 저러지도 못하는. 그런 상황인 것 같아요.

보통 직원이 15명이 이상인 곳에는 목표대수가 인당 3대가 되는 곳이 있는데 저희같은 경우에는 저희는 항상 14,15대가 목표예요. 그래서 저희는 인당 3.5대~4대가 돼요. 타지점에 비해서 인원은 적은데도 목표는 많이 받는 것이 불만이죠. 노력을 한다고 해도 한계가 있는 것인데, 판매를 하면 서도 그 어떤 포상권 안에 들지를 못하죠. 그런 것이 불만이죠.

포상받아서 가족들하고 같이 제주도 갔었던. 식구들한테 뭐 남편이나 아버지가 현대자동차에 다님 으로 해가지고 뭐 좋은 여건에서 이렇게 누릴 수 있다는게 좋은 것 같아요. 그런게 가장 뿌듯했던 것 같고

90년대 초반엔 그때 포부는 차를 많이 팔아서 집도 넓은데로 가고 살겠다. 그런 포부가 다른 직장 에 어렵게 사는 사람들도 많더라구요. 그런 것에 비하면 낮지만 크게 많이 실현되고, 내 직업에 대 한 자부심은 없다고도 있다고도 볼 수 없는 중간정도 예요.

표 107. [직무 스트레스요인 37] 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	81 5.63	8 8.25	0 0	89 5.78
그렇지않다	636 44.2	51 52.58	0 0	687 44.64
그렇다	692 48.09	37 38.14	3 100	732 47.56
매우그렇다	30 2.08	1 1.03	0 0	31 2.01
총합	1439	97	3	1539

‘나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다’는 질문에 대해 영업직 노동자들 중 부정적으로 응답한 이 들은 49.83%이고 긍정적으로 답한 이들이 50.17%로 엇비슷한 응답률을 보였다. 반면 사무직 노동자들의 경우에는 그렇지않다(52.58%)와 전혀그렇지않다(8.25%)라고 60.83%가 부정적으로 답하였다.

가장 뿌듯한 것은 같이 친구들끼리 술 한잔 먹을 때도, 너는 대기업이니까 나보다 낫잖아. 그럴 때 나 보람있지 특별하게 일에서 보람을 찾는 것은 없는 것 같아요.

카마스터이기 때문에 판매가 증진이 되서 누구나 같겠지만 판매가 잘 되서 급여를 많이 받을 때가 가장 행복한 것 같아요. 왜냐면 그 돈으로 제가 쓰고 싶은 거라던지, 투자라던지 물건을 살 수 있 잖아요. 그것이 행복감이잖아요.

얼마 정도 할인이 되고, 뭘 해줄 수 있느냐 이렇게 물어보니깐 그야말로 좀 뭐 저도 고민이 많이 돼요 장사꾼 같이 취급이 되니깐 주로 뭐 제가 일할 수 있는 그런 일이 있다고 그러면 솔직히 이직도 많이 고려하고 있거든요. 그정도니깐 직업의식이 워낙 좀 요즘에 와서는 자괴감을 느끼는 것 같아요, 자괴감을.

하는 일이 영업이고 판매다 보니까 모든 일상에서 생활연장이 판매랑 연관이 되는 것 같습니다. 만족스러울 때는 판매가 이루어졌을 때죠, 반면에, 내 나름대로 열심히 했는데 실적이 올라가지 않는 다거나, 최선을 다했는데 고객이 만족을 못할 때, 그럴 때는 집에 가서도 아무리 떨쳐도 내색하지 않으려고 해도 실질적으로는 그것이 잘 안되죠.

저는 대체적으로 사교성이 관찮아요. ...(중략)...그리고 제가 앉아 있지를 못해요, 아무생각도 없이 돌아다니는 것을 좋아하기 때문에, 대부분의 직원들이 당직서는 것을 힘들어해요, 가만히 앉아있는 것을 너무 힘들어해서겠죠.

사람을 계속 만나야되잖아요 그게 뭐 정해져 있는 사람이 아니기 때문에 불특정 다수를 계속 저희가 만나러 다녀야 되는 상황이니깐 뭐 거기에서 사실 좋게 받아주시는 분도 많아요 사실 대부분 크게 부담없이 받아주시는데 사람이다 보니까 이제 본인들도 기분이 나쁘시면 저희들한테 다시 막 대하시는 경우도 있거든요 사실 그러고보면 그냥 아무 때나 들어가서 물론 이제 목적이야 있지만, 그랬을 때 안 좋은 소리 좀 듣거나 또 회사를 폄하하거나 뭐 이렇게 얘기가 나오면 사실 저희들도 썩 기분이 좋은 건 아니거든요.

표 108. [직무 스트레스요인 38] 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	124 8.64	7 7.22	0 0	131 8.53
그렇지않다	628 43.73	40 41.24	1 33.33	669 43.55
그렇다	625 43.52	49 50.52	2 66.67	676 44.01
매우그렇다	59 4.11	1 1.03	0 0	60 3.91
총합	1436	97	3	1536

‘내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(8.64%)와 그렇지않다(43.73%)라고 52.37%에 해당하는 이들이 부정적으로 응답하였다. 긍정적으로 답한 이들은 47.63%였다. 사무직 노동자들도 비슷한 응답률을 보였다.

뭐 90년대는 그나마 판매가 됐기 때문에 현대자동차라는 그러한 회사의 회사가 잘 나갔기 때문에 진짜 보람이 많았죠. 그때는 줄을 서서 차를 사고, 그때는 고객들 만족도도 굉장히 높았으니깐 파는 나도 참 좋은 직장이 다니구나 보수도 그때는 많이 받았으니깐 그 시절이 가장, 그래서 더욱더 애사심도 많이 깊었던 것 같아요.

특별하게 계획은 없지만 어느 정도 돈이 되면 지방에 내려가서 산에 집지어서 집사람이랑 둘이서 살고 싶어요. 집사람이 돈 많이 벌어서 그러더라고요, 그럼 언제든지 내려갈 수 있죠. 그래서 재테크를 하는데 손실이 커가지고, 몇 년 당겨야 될 것을 몇 년 다시 뒤로 미뤄야 할 것 같아요.

성격이 또 좋아서 에이 뭐 잊어버리고 이러면 모르겠는 데 또 가끔 마음에 묻힐 때가 있거든요 그러면 하루종일 그렇게 기분이 안 좋죠 사실, 그런 것도 그렇고 아니면 서로 경쟁이 붙거나 이겼을 때는 뭐 차량이나 이런 거 뭐 문제되는 거에 대해서 문제가 생기는 게 아니라 아까 말씀드렸듯이 뭐 어떤 외적인 부분에 대해서 자주 비교를 하기 때문에 그게 사실 힘들죠, 게다가 직영간의 경쟁도 있고 대리점 간의 경쟁에다가 타사와의 경쟁까지 ...

개인적인 목표가 달성되지 않았을뿐더러 갈수록 더 힘들죠, 꿈을 포기하고 산다는 것이 사람이 낙이 없으니깐 언젠가는 좋아지겠지 하면서 사는거죠.

표 109. [직무 스트레스요인 39] 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	136 9.5	15 15.46	0 0	151 9.86
그렇지않다	745 52.03	64 65.98	1 33.33	810 52.87
그렇다	537 37.5	17 17.53	2 66.67	556 36.29
매우그렇다	14 0.98	1 1.03	0 0	15 0.98
총합	1432	97	3	1532

‘나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(9.5%)와 그렇지않다(52.03%)라고 61.53%에 해당하는 이들이 부정적으로 답하였다. 긍정적으로 답한 이들은 38.48%였다. 사무직 노동자들의 경우에는 부정적으로 답한 이들이 81.44%로 영업직 노동자보다 능력개발의 어려움을 호소하였다.

공부는 회사에서 자기개발 프로그램을 통해서 상반기, 하반기 나눠서하는 영어교육이 있더라고요, 그것을 정기적으로 수강을 해서 듣는데 그게 수강기간이 끝나면 특별히 따로 하는 것은 없습니다. 이제 끝나서 안하구요.

4.8. 직장 문화 영역

직무 스트레스 영역 중 직장 문화 영역은 직장 문화(여성의 경우)에 관련된 직무 스트레스 평가 지수가 전국 참고치보다 훨씬 높다. 여기에는 고객을 둘러싼 경쟁 때문에 생기는 마찰이나 세대 사이의 갈등, 조합원과 비조합원의 갈등, 가부장적이고 권위적인 문화로 인한 갈등, 임의적인 업무관행 및 지시, 특히 여성들이 느끼는 성불평등 문화 등이 다양하게 얽혀있는 것으로 보인다.

표 110. 판매위원회 한국형 직무 스트레스 요인 평가 결과 : 직장 문화 영역

영역	단위 중앙값		참고치	
	남성	여성	남성	여성
직장 문화	41.7	50.0	41.7	41.7

* 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과임 (장세진 등, 2004).

* 각 영역별 직무 스트레스 점수가 높을수록 그 영역에 직무 스트레스 위험이 높음을 뜻함.

한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 중 직장 문화 영역에 해당하는 문항은 ‘회식자리가 불편하다’, ‘나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다’, ‘직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다’, ‘남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다’ 등 4가지로 구성되어 있다. 각 항목에 대해 재분석한 결과는 다음과 같다.

표 111. [직무 스트레스요인 40] 회식자리가 불편하다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	78 5.48	6 6.12	0 0	84 5.51
그렇지않다	799 56.15	51 52.04	3 100	853 55.97
그렇다	472 33.17	31 31.63	0 0	503 33.01
매우그렇다	74 5.2	10 10.2	0 0	84 5.51
총합	1423	98	3	1524

‘회식자리가 불편하다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(5.48%)와 그렇지않다(56.15%)라고 61.63%에 해당하는 이들이 불편하지 않다고 답하였다. 불편하다고 답한 이들은 38.37%였다. 사무직 노동자들의 경우에는 불편하지 않다고 답한 이들이 58.16%였고, 41.83%는 불편하다고 답하였다.

경기가 안좋아서 회식자리나 이런 것도 많이 줄었어요, 8년씩 보면 3분의 1로 줄었습니다. 인원수도 많이 줄었어요, 인원도 97년 IMF 때 전 영업소 타 지점이 폐쇄되서 이 지점으로 오게 됐는데, 제가 오고 나서 5~6명 그만두고, 전 직원들도 6~7명 그만두고 20~30%정도 그만뒀어요.

표 112. [직무 스트레스요인 41] 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	45 3.15	2 2.04	0 0	47 3.07
그렇지않다	906 63.4	59 60.2	3 100	968 63.27
그렇다	440 30.79	32 32.65	0 0	472 30.85
매우그렇다	38 2.66	5 5.1	0 0	43 2.81
총합	1429	98	3	1530

‘나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(3.15%)와 그렇지않다(63.4%)라고 66.55%에 해당하는 이들이 불합리한 업무지시를 받지 않는다고 응답하였다. 불합리한 업무지시로 불편함을 호소하는 이들은 33.45%였다. 사무직 노동자들의 경우에는 긍정적으로 답한 이들이 62.24%였고 37.75%는 부정적으로 답하였다.

영업사원들이 그것까지 가서 해야 되고 이게 업무 외적인 부분까지 회사의 정책에 따라서 우리가 따라야 되는 그런 악순환이 되는 것 같아요. 좀 치졸하죠. 그런 것들은 안하면은 디씨가 안되니깐 현대카드로 하면 선 할인 30% 되는데, 현대카드 안만들고 안쓰면 안되잖아요. 이런 것들은 좀... 자 회사니깐 어쩔 수없는 거지만.

저같은 경우는 고객이 무리한 요구를 해서 포기하는 경우가 판매량에 비한다면 한 20%정도 한달에 한 5대 팔면 한 대 정도 그렇게 되죠. 포기하는거죠. 그쪽에서 구입하시라고 제가 캐묻는다고 얘기할 것도 아니고. 그렇다고 실적이나 이렇게 과중하거나 불합리하게 책임대수 같은 게 책정된 적은 없구요.

판매목표량이 타당한지 안타당한지는 우리가 뭐 통계가 내본적도 없지만 아까 얘기했던대로 목표가 돼요. 회사에서 내리는 생산계획이라는 것이 과다하게 되어있어요. 시장에 말지 않게. 그래서 지점에 떨어지는 댓수도 과다하게 떨어지는 것이고, 떨어지다 보면 거의 올해들어와서 100% 한적이 한번 밖에 없어요. 아무 의미없이 보여주기 위한 수치이죠.

월말에 마감하지 않느냐 하는데, 현대자동차는 두 번 마감을 해요. 15일에는 급어마감을 하고 한 달에 마감은 말일에 하게 되죠. 아무래도 마감 때 되면 평소보다는 고객을 더 많이 찾아가게 되고 그런편이죠.

표 113. [직무 스트레스요인 42] 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	53 3.7	3 3.06	0 0	56 3.66
그렇지않다	864 60.38	47 47.96	3 100	914 59.66
그렇다	430 30.05	37 37.76	0 0	467 30.48
매우그렇다	84 5.87	11 11.22	0 0	95 6.2
총합	1431	98	3	1532

‘직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀그렇지 않다(3.7%)와 그렇지않다(60.38%)라고 64.08%에 해당하는 이들이 그렇지 않다고 하였다. 직장분위가 권위적이고 수직적이라고 답한 이들은 35.92%였다. 사무직 노동자들의 경우 그렇다고 답한 이들은 48.98%이고 그렇지않다고 답한 이들은 51.02%였다.

문화자체가 왜냐면 삼성이나 이런데는 강력한 운영 문화가 그렇게 심어졌단 말이에요. 현대자동차는 보험 영업, 중고차 다 딜러 넘기고 문화 자체가 완전히 파괴되어버린 상태기 때문에 복원이 현실적으로 힘들다는 거예요.

회사가 방한책이라던가 만들고 할 때는 현장에 나와서 과연 최일선에서 일하는 노동현장에서 나와서 보고, 영업사원들하고 토론도 해보고 그런 다음에 전반적인 대책을 마련해야 되는데 노동조합씩 배제하고 자기들끼리 만들어놓고 무조건 따르라고 그러면 다 틀린 것은 아니지만 대다수의 호응을 못 얻고 노사간의 갈등이 생기는 원인이 본인들은 똑똑하다고 알아서 해버리고.

지점장들도 우리가 지점장에게 시달리고, 지점장이 위에서 시달리는 것도 똑같은데 너무 권위주의적인 그런 것들. 자기가 살기 위해서 같은 지점의 직원들을 갈라치거나 자기 편을 만들고 하는 것들이 지점장의 자질이 부족한 사람들이 현장에 많이 나와있는 것도 문제죠.

목표달성을 못하면 프레스가 엄청 오죠. 우리한테 오는 것보다 관리자한테 엄청 와요. 본사사장이 이사들한테. 이사들은 지점장한테. 옛날에는 지점장들이 프레스를 받으면 우리한테 화풀이 했는데 요즘에는 그렇게 못해요. 그러니까 본인 스트레스를 감당해야 되니까 그걸 우리한테 돌리는 거죠. 자기 스트레스를 완화하기 위해서 우리한테 하는 거예요.

표 114. [직무 스트레스요인 43] 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다

빈도(명) 칼럼백분율	영업직	사무직	기타	총합
전혀그렇지않다	147 10.33	3 3.09	0 0	150 9.86
그렇지않다	1085 76.25	43 44.33	1 50	1129 74.18
그렇다	162 11.38	34 35.05	1 50	197 12.94
매우그렇다	29 2.04	17 17.53	0 0	46 3.02
총합	1423	97	2	1522

‘남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다’는 질문에 대해 영업직 노동자들은 전혀 그렇지 않다(10.33%)와 그렇지 않다(76.25%)라고 86.58%에 해당하는 이들이 불이익을 받지 않는다고 응답하였다. 불이익을 호소한 이들은 13.42%였다. 반면 사무직 노동자들의 경우에는 그렇다(35.05%)와 매우그렇다(17.53%)라고 52.58%가 불이익을 호소하였다.

영업직 노동자들과 사무직노동자들과의 응답률의 차이는 성비 및 업무특성이 반영되고, 상대적으로 많은 여성들이 스스로 지지를 받을 수 있는 현실인가 여부에 의해 규정되며, 판매여성의 경우 의도 및 개성과는 별개로 가부장적인 문화에 동화되거나 혹은 맞설 힘과 지혜를 자기의 것으로 삼아 성적 다름에 의한 불이익을 능동적으로 해소해 나가고 있기 때문이라 여겨진다.

만드는 모르겠지만 영업직과 사무직 주로 여성들과의 관계는 좋거든요. 뭐 어차피 그 쪽도 고생하는 거기 때문에 저희들하고 일이 연계가 되고 그러기 때문에 서로 고생을 인정은 해주죠. 본인들이 인정을 받는다고도 느끼는지는 글썄 그건 모르겠어요. 여튼 저희는 인정을 해드려요.

IV. 국내외의 직무스트레스 관리 실태⁵⁾

1. 외국의 직무스트레스 관리 실태 (영국과 네덜란드의 사례를 중심으로)

영국과 네덜란드는 국가주도로 사업주의 직무스트레스 관리 프로그램 운영을 법제화하는 과정을 밟았다. 개인의 책임을 강조하거나, 사업주 자율에 맡기기보다는 국가 기관이 노동자들의 직무스트레스 관리를 위한 방안을 지도하고, 이를 사업주가 실행하도록 강제하는 법제화 시도를 한 대표적 나라들이다.

1.1. 영국에서의 직무스트레스 관리

1.1.1. 작업관련 스트레스 관리기준(Management Standards for Work-related Stress)의 개발 배경

1990년대에 영국에서는 작업관련 스트레스에 대한 이해의 폭이 넓어짐에 따라 노동자 개인 및 조직에 위협을 주는 스트레스 요인에 대한 많은 연구가 있었다. 관리방법에 대한 연구는 직무스트레스에 대한 조직적 위험관리체계에 대해 좀 더 실제적인 접근을 시도하였고, 실제 상황에서 개입과 효과에 대한 평가에 중점을 두었다. 이후 영국에서는 관련법을 제정하는 등의 의미 있는 진전이 있었고 지침과 교육 등을 위한 도구가 개발 되었다.

5) 김건형 외. 직무스트레스 관리 매뉴얼 개발. 한국산업안전공단 산업안전보건연구원. 2007의 내용 인용

1990년대 초반부터 중반에 걸쳐, 영국법정은 John Walker 와 Northumberland 시청의 법정 소송 사례에서 원고의 주장을 인정한 판결을 내렸다. 원고 John Walker는 그의 고용주인 Northumberland 시청을 상대로 그의 업무에 대한 부담을 계획하고 관리하는데 있어서 사업주가 소홀하였다며 소송을 제기하였다. 이 사례는 영국에서 업무로 인한 스트레스를 인정한 최초의 사례이며 대인손해배상소송으로 발전하는 데 분수령이 되었고 이후 여러 건의 소송이 진행되었다.

이런 과정에서 1990년대 말 영국 보건안전청(HSE)에 의해서 관리기술 지원서비스가 시작되었다. 이러한 지원 서비스는 영국 작업장 보건안전법(Health & Safety at Work etc Act, HSWA) 상의 지침수준으로 작업관련 스트레스의 위험관리에 대한 표준사례법규(Approved Code of Practice, ACoP) 형식을 통해 도입 되었다. 이러한 기술지원에 대한 긍정적 반응이 충분했음에도 불구하고 이 새로운 표준사례법규는 공표되지 못하고 1990년대 말 만들어진 지침을 체계화하고 확대한 지침(guidance) 형태로만 남게 되었다. 확대된 지침은 “작업관련 스트레스에 대한 조직관리차원의 관리기준(the Management Standards to guide organizations in dealing with work-related stress)”이며 위험관리에 접근방법을 연구한 결과로 보건안전청 Better Health at Work Division의 Colin Mackay 박사팀에 의하여 추진되었다.

영국 보건안전청은 보고서(HSE, 1999)에서 영국 노동자의 작업관련 스트레스로 인한 손실비용이 1995/1996년 기준으로 연간 3억 5,300만-3억 8,100만 파운드(6,354억-6,858억 원)에 달하고 사회적 손실비용이 연간 37억-38억 파운드(6조 6,600억-6조 8,400억원)로 추산하였다. 이러한 작업관련 스트레스의 추정값은 문제의 크기와 심각성을 드러냈고, 영국 보건안전위원회(Health & Safety Commission)가 작업관련 스트레스 해결이 영국 산업보건문제의 중요 부분임을 확인하여 작업관련 스트레스 연구 및 정책을 중점적으로 추진하게 되었다.

2000년 12월 보건안전위원회는 작업관련 스트레스 해결을 위한 하나의 정책을 결정하였다. 이것은 1999년 4월-7월에 실행한 “작업장 스트레스 관리(Managing stress at work)”라는 토론문건에서 공공 기술지원의 필요성이 언급되면서 추진되었다. 이 보고문건은 추진가능한 접근방법을 표준사례법규(지침 성격보다는 법 준수사항을 요구하는 법적규제 접근성격, ACoP; a quasi-regulatory approach that requires more formal compliance than adhering to guidance) 형식과 해결방안을 포함하여 제시하였다.

이 보고문건에 대하여 845명의 다양한 분야의 사람들이 의견을 제출하였다. 이 중 98%가 스트레스를 관리해야 한다는 것에 동의하였고 94%는 적어도 부분적으로라도 보건, 안전 복지문제

에 직면할 수 있다고 답하였다. 대부분의 검토자들은 이 실행방안이 직무 스트레스가 건강, 안전 및 복지 문제에서 비롯되는 점과 현재 실행되는 법의 구도하에서 다루어져야 한다는 점에 동의하였다. 검토자들은 직무 스트레스 관리를 더 적극적으로 요구하여야 하고 법제화를 통하여 수행되어야 한다는 의견이 많았다. 그러나 적용범위를 놓고 노동자와 사업주의 합의를 이루지는 못하였다. 노동자 집단은 보다 강한 법제정(규칙 수준)을 요구하였으나 사업주 측은 보다 약한 규정(지침 성격)을 주장하였다. 전문가집단은 이 관리기준의 적용에 있어 동반자적 참여 접근방식이 도입되어야 한다는 점을 강조하였다.

이에 따라, 2000년 보건안전위원회(HSC)는 표준사례 범규형태로 주요 동반자(노동자, 사업주)와 같이 직무스트레스 관리를 수행할 때 예기되는 영향을 검토한 조사결과가 확실하지 않다는 의견에 동의하여 결정을 유보하였고 향후 법규 추진을 재검토하기로 하였다. 또한 위원회는 스트레스 관리에 대한 권고사항을 만드는 데 과학적·실제적 어려움이 있다는 점을 강조하였다. 그 장벽은 용어와 이론이 불명확하다는 점, 개입의 효과에 대한 검증이 부족하다는 점, 작업관리자(line manager)가 스트레스 관리수행의 동기가 거의 없다는 점이었다.

뒤이은 보건안전위원회의 고민은 이러한 난제를 풀기 위하여 작업관련 스트레스를 효과적으로 줄일 수 있는 프로그램을 개발하는 것이었다. 결국 작업관련 스트레스를 해소하기 위하여 보건안전위원회는 10년 우선순위계획(10-year priority programme)을 채택하였다. 이 스트레스 우선순위계획(Stress Priority Programme) 목표의 하나는 스트레스요인에 대한 적절한 실행관리기준을 개발하는 것이었다. 기준을 개발하고자 하는 의도는 실행 가능한 안전보건관리 도구를 사업장 관리자들이 명확하게 활용할 수 있도록 하자는 것이었다.

1.1.2. 작업관련 스트레스에 대한 지침기준 구성 방법 및 그 접근방식

1980년대 말 보건안전위원회는 건강위험검토보고를 통하여 작업관련 스트레스가 근골격계질환에 이어 두 번째로 많은 작업관련 질환임을 알게 되었다. 노팅햄 대학의 Cox교수(1993)는 스트레스모형에 대한 문헌고찰을 통해 스트레스를 인지 및 감정부분을 지닌 생리적 상태라고 정의하였다. Cox 교수는 스트레스에 대하여 1)작업 중 스트레스는 행동적 생리적 기능의 변화를 가져와서 노동자의 건강에 유해한 영향을 미친다 2) 소규모의 조직만이 사업장에서 스트레스 관리를 의도적으로 수행하고 있다 3)스칸디나비아국가를 제외하고 대부분의 나라에서 스트레스 관리중재가 개인적인 차원의 접근을 활용하고 있다 4)스트레스요인 감소나 유해요인 통제는 중재해야 하는 중요점이다 5)작업관련 스트레스와 중재 효과의 측정은 기준이나 목표를 필요로

한다고 정리하였다.

또 그는 개인 수준에서 받는 업무요구와 이를 해결하고자 하는 대처를 평가하는 과정이 직무 스트레스를 해결하는 중요한 점이고 조직체계도 업무자율성에 영향을 미치는 요인이라는 점도 설명하였다. 또한 그는 특정 작업특성의 요구수준과 조사에서 보고되는 실제수준과의 불균형(불일치)도 고려하였다. Cox 교수(1993)는 물리적 심리적 스트레스요인 및 유해성에 근거한 분류를 이용하여 업무특성과 업무내용을 검토하였다. 또한 그는 “관리자를 위한 작업 스트레스 지침(Stress at Work- a Guide for Employers, 1995)”에서 스트레스를 극심한 직무요구에 대한 압력을 대처하지 못하는 노동자의 능력이라고 규정하였고 이때 노동자의 작업개념을 할 수 있는 것(“do-able”)이라는 개념으로 설명하였다. 이 지침 개발과정에서 Cox교수의 이러한 개념을 확장하여 “관리지침”을 작성하였다. 2001년 보건안전위원회는 “작업스트레스를 관리하자(Tackling Work-related Stress)” 지침을 개발하였다.

이후 보건안전청(HSE)은 4년간의 연구결과에 따라 2004년 4월 작업관련 스트레스 관리 지침 초안을 공표하였다. 이 지침 중 직무내용 및 특성분야를 6가지로 구분하여 그 평가도구로 각 분야 중 업무 요구 4개, 업무 자율 6개, 사회적 지지 6개, 작업시 대처 5개, 조직 역할 4개, 조직 변화 5개 상태로 정리하였다. 발표하기 전 8개월간 초안을 이용하여 예비조사를 실시하였는데, 22개 조직, 11,000명(최소 26명-최대 6,000명)을 대상으로 조사하였다. 이 결과를 토대로 2004년 11월 영국 보건안전청(HSE)은 각계의 검토안을 통하여 수정된 작업관련 스트레스 관리 지침의 최종안인 Management Standards for Work-related Stress을 공표하게 되었다.

1.1.3. 작업관련 스트레스 관리기준의 법 체계 내 지위

영국은 우리나라와 달리 성문법체계가 아닌 불문법 체계(common law, 관습법)로 구성되어 있고 그 아래에 4단계의 법규정 수준(Four Levels of Rule)이 있다. 법률(Laws, Act)은 법률중 최고 수준의 단계로 영국의 경우 안전보건에 대한 기본법령으로 1974년 제정되어 1975년에 발효된 작업장 안전보건법(Health and Safety at Work etc Act, HSWA)이 있다. 이는 일반적 원칙(general principles)을 기술한 법규정으로 의회에서 제정되는 것이다. 현재 영국의 법은 로마조약(1957)에 의거하여 유럽연합(EC Law) 및 지침과 법규(EC Directives and Regulations)를 준수하도록 되어 있다.

그 하위 법규정으로 법률을 집행하기 위하여 관련 정부부처의 장관이 제정하여 의회의 승인을

받아 발효되는 규칙(Regulations)이 있다. 이는 특별한 내용 또는 부문(Specific, particular, sectoral)에 적용하는 법이며 반드시 지켜야 하는 강제 규범(mandatory)이다. 이 규칙은 의회에 제출되지만 심의 대상이 아니며, 규칙의 위반은 법 위반과 같은 처벌을 받게 된다.

산업안전보건 분야에서는 보건안전위원회(HSC)와 환경, 교통, 지역개발부 장관이 제정하여 의회의 승인을 받아야 한다. 이 규칙을 근거로 하여 해당 행정부 장관이 만드는 규정이 표준사례법규(Approved Codes of Practice, ACoPs)로 강제적 규범이다. 그 아래 규정으로는 작업장 안전보건법의 해석을 위한 기술지침(guidances)으로서 의무사항은 아니나 이에 준하는 노력은 취해야 한다. 이 표준사례법규는 보건안전위원회(HSC)가 제정하고 관련 정부부처장관의 동의를 얻어 승인받으면 효력을 갖게 되나 의회의 동의는 필요하지 않다. 이 법규는 특별한 법적 강제력을 지니고 있어 위반하는 경우 법이나 규칙을 위반한 것으로 간주하여 형사처벌을 받을 수 있다. 그러나 이 법규를 준수하지 않더라도 이 법규가 요구하는 기술수준의 안전보건보호수단을 수행하였다면 법규를 준수한 것으로 인정한다.

즉 기술지침(guidances)은 가장 최소한의 수준으로 현재의 작업관련 스트레스 관리기준(management standards for work-related stress)은 기술지침(guidance) 수준이다. 그러나 보건안전청(HSE)에서 정책적으로 사업장 작업관련 스트레스를 관리하기 위하여 관리프로그램 시행을 교육과 훈련방식을 통하여 어느 정도 사업장에 압력과 권고(carrots and sticks)를 병행하여 강조하고 있다.

1.2. 네덜란드에서의 직무스트레스 관리

1.2.1. 네덜란드에서의 직무스트레스 상황

유럽연합에서 1997년 15개 국가를 대상으로 조사한 바에 의하면 네덜란드 노동자가 작업 압박이 가장 높은 것으로 나타났다. 즉 58%의 노동자가 작업속도가 (유럽 평균 42%에 비하여) 작업시간의 50%이상에서 높다고 하였고 1992년에 시행한 동일한 조사에서도 유럽 평균이 7%였던 것에 비하여 11%의 노동자가 작업속도가 빠르다고 호소하였다. 1977년-1989년 3년 마다 실시한 국가 작업조건 및 생활조건 조사에서도 작업속도 부분에서 1977년 38%의 노동자가 빠르다고 호소하였으나 1989년에는 51%가 호소하여 12년간 13%가 늘어난 것으로 나타났다.

네덜란드의 작업 상실률은 다른 유럽국가들 보다 2배 이상 높게 나타났는데, 이는 각 나라의 법규, 법률체계, 사회보장제도에 따라 차이가 난다. 네덜란드는 원인에 관계없이 사업주가 1년간 전액 봉급에 가까운 휴업급여를 제공하고 1년 후에는 직업에 관계없이 질병 회복이 될 때까지 국가보상제도로 급여를 제공한다. 보상급여는 사회보장기금에서 일정 상한선을 두고 마지막 급여의 70%를 지원해준다. 네덜란드의 보상급여의 특징은 휴업급여를 받는 노동자의 거의 1/3이 정신적 문제를 가지고 있어 일을 못하는 것으로 조사되었다. 1998년 정신건강문제가 노동력 상실의 주 원인으로 나타났고(32%), 근골격계질환은 19%에 달했다. 1967년 네덜란드 실업보험이 도입되었을 때 정신건강문제가 11%이었으나 매년 증가하여 30% 수준을 유지하고 있다. 이는 노르웨이에 비하여 2배가 높고 영국에 비하면 5배나 높은 수준이다.

정신건강문제의 80% 이상이 정서장애(조절장애)에 기인한다. 이런 질환들은 만성 직무스트레스와 관련이 높다. 1998년 7,000명 이상의 네덜란드 실업노동자를 대상으로 노동력 상실원인을 조사한 결과에 따르면, 53%가 작업과 관련한 건강문제로 인하여 노동력 상실을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그 원인 중 물리적 부담(43%), 정신적 부담(26%), 근로조건(29%)으로 조사되었다. 1998년 12개월 이상 업무와 관련하여 휴업을 한 네덜란드 노동자 3,000명 이상을 대상으로 조사한 결과에서 5가지 주요 위험요인을 확인하였는데, 이는 높은 작업속도, 낮은 업무 자율성, 높은 물리적 작업부담, 좋지 않은 회사환경, 낮은 임금이었다.

1990년 네덜란드에서 질병으로 인한 휴업율은 독일보다 50%가 높고 벨기에보다 2배가 높다. 1997년 노동자 휴업일수의 원인 중 12%가 직무스트레스로 인한 것이고 13%는 근골격계질환이 원인이다. 1998년 질병으로 인한 휴업율은 5.6%로 88만명이었고 전체 노동인구의 12.8%에 달

한다. 1995년 통계조사에 의하면 질병으로 인한 휴업급여가 250억불에 달하고 국내 총생산액의 8%에 해당한다.

반면에 네덜란드는 노동생산성이 프랑스, 독일, 영국, 일본, 미국보다 20-40%나 높다. 그 이유는 사업주들이 건강한 노동자를 채용하고자 하는 경향으로 인하여 일어나는 건강노동자 효과로 생각한다(Health-based selection process).

1.2.2. 네덜란드의 법체계와 국가 하부 구조

-근로조건법(the Working Conditions Act, WCA) :1990년 10월 1일 근로조건법을 제정하였고 1994년 유럽연합의 the EU Framework Directive 제정 이후 다시 1999년 11월 1일 개정하였다. 이 법은 스웨덴 법규정과 유사하고 노동자, 고용주, 노동위원회, 근로감독관, 사회복지고용부의 역할과 기능의 근거를 제공하고 안전보건서비스의 임무를 법적으로 규정하였다. 근로기준에서 위험작업의 배제를 규정하고 심리적 위험을 감소시키기 위한 요인 평가, 의학적 사회적 지침 제공, 주기적 의학적 평가, 근로조건 개선작업 등 전문서비스 제공을 규정하였다. 감독관으로 하여금 사업주가 노동자를 대상으로 스트레스 홍보 교육 및 해소 훈련을 하게끔 하고 사업주에게 기술 및 재정 지원을 하도록 하고 있다.

-산업보건안전서비스조직(Occupational Health and Safety Services) : 1998년 전체 네덜란드 사업장중 95%가 안전보건서비스 계약을 체결하고 있고 10인 미만을 고용하고 있는 5% 사업장만이 배제되고 있는 실정이다. 이 서비스는 경험이 있는 자격자들이 서비스를 제공하고 있으며 산업의학, 산업안전, 산업위생, 작업 및 조직에 대한 분야까지 지원하고 있다. 특히 인간공학자, 조직심리학자도 지원 서비스에 참여하고 있다.

1.2.3. 직무스트레스 관리에 대한 사업주 조직과 노동조합의 시각

사업주 조직은 과거 보다 줄어든 작업시간에 대한 불만을 갖고 있으며 휴일기간 중 발생하는 노동자의 재해에 대해서도 관심이 많다. 또한 생활스트레스, 병가, 작업능력 상실, 작업관련 원인(risque professionnel)과 사회적 요인(risque sociale)에도 관심을 갖고 있어 고용 노동자 개인이 의료에 의존하는 경향(medicalization)에 불만을 표시하고 병가요양 결정에 보다 엄격한 의학적 판단을 요구하고 있다.

노동조합은 도구 등을 이용하여 근로조건을 Quick Scan Work Pressure 평가하고 작업 요인에 따른 병가, 노동력 상실, 증상 호소에 관심을 두고 있다. 그들은 조기재활을 강조하고 있어 개인적 차원의 질병 치료와 더불어 질환을 앓고 있는 노동자에 대한 의학적 사회적 재활 지원에 보다 적극적 안전보건서비스를 기대하고 있다.

1.2.4. 직무스트레스 및 사회심리적 위험 조사 평가 도구

체크리스트는 작업내용, 근로조건, 고용형태, 작업의 사회적 관계, 작업속도 등을 묻는 조사표로 구성된다. “Quick Scan Work Pressure” 또는 Well-being at work(WEBA) instrument를 이용하여 직무 수준에서의 위험을 측정하는 것이며 개인수준의 측정이 아니다. 스트레스 중재를 하는데 유용한 도구이나 측정시간이나 평가기술이 요구된다. 측정자간 신뢰성이 낮은 것이 약점이다.

자기보고식 설문은 Questionnaire on the experience and assessment of work(VBBA) inventory 도구인데 80,000명 이상의 네덜란드 노동자를 대상으로 조사한 자료가 있고 4가지 분야로 다양한 항목의 질문을 하는 방법이다. 그 분야는 1)업무특성 2) 작업조직과 사회관계 3) 고용형태 및 상태 4)직무긴장, 스트레스반응으로 첫 3가지는 스트레스요인에 대한 분야이다. Maslach burnout inventory를 사용하기도 한다.

심리생리학적 측정도구는 1980년대 중반 사회복지부에서 주관하여 진행한 적이 있다. 스트레스 반응을 실험적 측정도구로 측정하고자 하였다. 행정자료는 병가, 이직자료, 요양자료가 그 예이다.

1.2.5. 네덜란드의 직무스트레스를 감소를 위한 예방방법 사례

정부차원의 홍보 교육 및 훈련 지원은 work stress handbook(1990), 사례별 프로젝트 진행 (1989 - 1995 조직단위의 스트레스 감소 중재프로젝트, 1998 제조업, 1999 종합병원, 1996 건설업, 1996 정신보건센터), 지침 매뉴얼 개발(3개 노동조합 노동자의 스트레스 예방 매뉴얼 개발, 1990) 등이었다.

1.2.6. 네덜란드 사례에서 배울 수 있는 교훈

- 1) 적극적 정부정책 추진만이 스트레스를 줄이는데 도움이 된다. 사업주에게 긍정적 동기유발과 기술적 재정적 지원을 지속적으로 하는 것이 스트레스 관리를 위해서는 처벌 위주의 행정규제보다 효과적이다.
- 2) 근로조건 개선은 전통적 안전보건문제뿐만 아니라 직무스트레스 관리에서도 핵심적인 부분이다.
- 3) 산업안전보건서비스 조직은 스트레스 관리에 대하여 전문적 기술지원을 준비하여야 한다.
- 4) 조직차원의 스트레스 관리가 중소기업 사업장에도 필요하다.
- 5) 산업안전보건서비스의 개별화는 일차예방보다는 이차예방에 치중하는 부작용을 가져 올 수 있다.(이익 창출을 목적으로)
- 6) 스트레스 예방을 위한 전문가 집단의 체계적 연구와 정부의 적극적 지원이 필요하다.

2. 국내외 스트레스 관리 프로그램에 대한 문헌 검토

2.1. 스트레스 관리 프로그램에 대한 이론적 고찰

2.1.1. 스트레스 관리 프로그램의 정의 및 전통적 두 가지 접근 방식

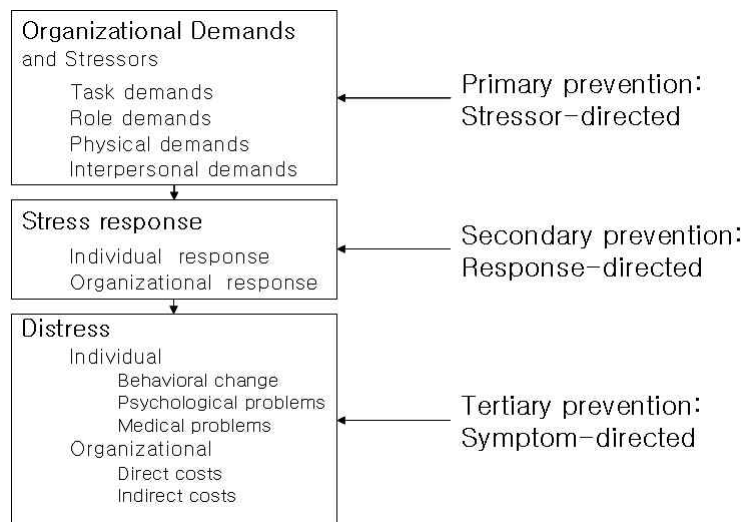
직무스트레스가 각종 업무 요구, 조직내 역학관계 및 역할 및 물리적 조건에 의해 발생함은 주지의 사실이다. 이런 조건들은 직장의 구성원에게 해롭게도 혹은 이롭게도 작용할 수 있다. 반면 Lazarus는 한 개인이 스트레스 상황에 처하게 되는 데는 부분적으로 그 개인의 스트레스에 대한 인지적 평가가 영향을 미친다고 보았다. 이런 스트레스에 대한 사회심리적 및 물리적 측면에 대한 불확실성을 이해하고 조절하는 것이 직무스트레스 관리에 필요하다.

스트레스를 관리하는 방법은 1)직장 내의 스트레스를 야기시키는 스트레스 요인에 개입하여 조절하고자 하는 연구와 2)개인의 대응 전략을 개발함으로써 스트레스 반응을 조절하고자 하는 연구의 큰 두 흐름을 가지고 진행되어 왔다. 이 두 흐름은 예방적 관점에서 1차, 2차, 3차 예방의 개념에 대입하여 설명할 수 있다(Murphy, 1988). 공중 보건에서 질병의 예방은 질병의 자연사에 따라 1차 예방, 2차 예방 그리고 3차 예방으로 나눈다. 1차 예방은 병리적인 변화가 생기기 이전에 병리적인 변화를 줄 수 있는 자극을 회피하거나 제한하는 것이며, 2차 예방은 조기 발견과 조기치료 그리고 3차 예방은 이미 증상이 발현한 이후에 합병증을 낮추거나 예방하기 위한 조치로 일반적으로 치료와 재활을 의미한다.

Quick JC & Quick(1997)은 3단계의 예방 절차로 스트레스 관리에 개입할 것을 제안한 바 있다. 스트레스요인 지향성, 스트레스 반응 지향성, 그리고 증상 지향성이 이 그것이다. 각각의 단계는 1차, 2차, 3차 예방에 해당하게 된다.(그림1)

개인의 대응 전략을 초점을 두는 연구는 대개 2차 예방의 개입(예를 들면 스트레스 반응이 다칠 때 이를 조절하는 법을 배우는 것)으로 이뤄진다. 하지만 1차 예방의 개입(예를 들면 스트레스 요인 자체에 대한 인식 및 회피 조절 등)도 포함되며 3차 예방의 경우 스트레스로 인한 문제가 발생한 개인에게 도움을 제공해 주는 것(예를 들면 EAP(근로자 지원 프로그램))을 의미한다.

그림 2. 3단계의 예방 절차로 스트레스 관리에 개입 (Quick JC & Quick JD, 1997)



스트레스 요인에 개입하여 조절하고자 하는 연구는 조직적 예방 관리 기법으로서 직무의 재설계, 작업환경 재설계, 유연한 직무 스케줄 확립, 참여적 경영기법 도입, 노동자 경력개발, 공공의 목표 설정 등의 기법을 도입하여 스트레스를 관리하는 것이다. 이러한 전략들은 그 이로움에도 불구하고 적지 않은 비용이 드는 등 수행이 쉽지 않다는 어려움이 존재한다. 당장의 손해를 감수하고 장기적인 효과를 기대하면서 기존의 틀을 고쳐나가는 데는 사업주의 의지가 무엇보다 중요하다. 국내의 수행 연구를 볼 때에도 김대성과 탁진국 등(2005)이 제조업 및 기타 업종 대상의 직무스트레스 관리 프로그램 운영에 대한 사업장의 제반 인식도를 조사한 연구에 따르면 사업장에서 직무스트레스를 관리할 경우 사업주의 역할로 작업량, 작업일정 등 작업계획을 수립할 때 노동자의 의견을 반영하는 것이 제일 어려운 것으로 분석된 바 있다. 이는 100인 이상 사업장에서 뚜렷하게 나타났는데 작업시간을 조정하는 것은 대규모 사업장의 경우 다양한 종류의 작업부서가 서로 유기적으로 연계되어 생산활동이 이루어지고 있기 때문이며, 나아가 비용이 증가하는 부담이 있기 때문인 것으로 이해된다. 이와 같이 1차 예방으로서 조직적 스트레스 관리 접근은 2차, 3차 예방만큼 활발히 이뤄지지 못하고 있는 실정이다(Ivancevich 등, 1990).

직무스트레스의 효율적 관리를 위해서는 위의 1차, 2차, 3차 예방 전략을 잘 조합하여 운영하는 것이 필요하다(Goldstein, 1995). 외국에서도 스트레스 관리 프로그램의 개발에 다차원적인 접근

을 적용하고 있다(Cahill 등, 1995). 국내에서는 아직 1차 예방 전략의 필요성을 인지하는 만큼 실제 수행은 따라오지 못하는 실정이다. 그러나 최근 2005, 2006년 한국직무스트레스 학회를 주축으로 스트레스 관리에 1,2,3차 예방 전략을 통합적으로 사용하고자 하는 노력이 진행 중이다(강동목, 2005; 김성아 2006; 정혜선, 2006)

2.1.2. 스트레스 관리 프로그램에 요구되는 구성요소

장세진은 직무스트레스 예방 및 극복을 위한 프로그램에 Troxler와 Cayton(1982)이 제시한

- ① 시간의 관리(time management)
- ② 임무의 효율적 위임(effective delegation)
- ③ 자기 존중심과 일의 관계(relationship between work and self-esteem)
- ④ 스트레스 관리를 위한 운동 프로그램(Physical fitness program to manage stress)

이 네 가지 측면이 반영될 수 있도록 구성할 것을 권고하였다(장세진, 2005).

김수영은 성공적 사내정신보건관리체계 구성 요소로 Murphy 등(2002)이 제안을 소개한 바 있다. 여기에는

- ① 프로그램 설계와 평가를 위한 개념적 모델 사용
- ② 스트레스원에 대한 평가를 포함할 것
- ③ 프로그램의 설계, 실행 및 평가에 있어 작업자를 포함시킬 것
- ④ 직무 스트레스 원인과 결과 모두에서 개인적 및 조직적 요인들에 관심을 기울일 것

이 네 가지가 포함되어야 함을 강조하였다(김수영, 2005).

2.2. 영국의 작업관련 스트레스 관리기준

서두에 영국에서의 직무스트레스 관리에서 언급하였듯이 영국 보건안전청(HSE)은 2001년 “작업스트레스를 관리하자(Tackling Work-related Stress)” 지침을 개발하였다. 여기에는 직무스트레스 요인을 크게 7가지 분야로 구분하였다

표 115. 작업관련 스트레스 관리기준의 직무스트레스 요인 7가지

작업내용(job content)	작업특성(job context)
1) 업무 요구(Demands) 업무부담, 작업형태, 작업환경 등의 문제 2) 업무 자율(Control) 개인이 자신의 업무를 하는 방법으로 얼마나 많은 말을 하는가) 3) 사회적 지지(Support) 사업장 조직, 라인관리, 동료에 의하여 제공되는 독려, 지원, 자원)	4) 작업시 대처(Relationships at work) 갈등을 피하기 위한 긍정적 작업수행 유도, 받아들일 수 없는 행동을 조절하는 것 5) 조직 역할(Role) 조직내에서 자신의 역할을 이해하는 것, 조직에서 개인이 역할 갈등을 겪지 않도록 하는 것 6) 조직 변화(Change) 조직변화가 어떻게 관리되어지고 조직내에서 의사소통이 어떻게 이루어지는가
7) 조직 문화(Culture)- 조직자체에 몰입하는 분위기나 업무자체에 몰입하는 과정이 숨겨져 있고 공정한 방법인가, 이 분야는 다른 분야와 밀접한 관계가 있다.	

작업관련 스트레스 관리기준은 위험성평가 기법을 관리 프로그램 운영의 큰 틀로 이용하고 있다. 1998년 보건안전청은 위험평가단계(Five Steps the Risk Assessment)를 발표하였고 이는 작업관련 스트레스 위험평가에 그대로 활용되었다(표 2). 그 내용은 1)유해성을 확인한다 2)위험이 있는지 여부와 어떻게 평가할 것인지를 정한다 3)존재하는 위험성 여부를 평가하고 위험성이 충분한지를 확인한다 4)확인사항을 기록한다 5)평가를 재검토하고 가능한 한 재평가하는 것으로 구성되어 있다.

보건안전청(HSE)은 모든 고용주에게 자사 사업장의 보건 및 안전에 위해를 끼칠 요소들에 대한 위험성 평가(risk assessment)를 수행할 것을 요구하고 있으며 이는 직무스트레스에도 예외는 아니다. 보건안전청(HSE)은 작업관련 스트레스 관리기준 역시 5단계의 순서로 접근하는 방식을 제안했다. 아래는 영국의 보건안전청(HSE)에서의 유해인자의 평가 시행을 위한 5단계

의 절차이다(김정호, 2003).

표 116. 유해인자의 평가 시행을 위한 5단계의 절차

<p>1단계 : 유해인자를 확인</p> <p>작업장의 유해인자를 확인하고 어떤 유해인자가 건강장해 또는 해를 가져다 줄 가능성이 있는지를 확인한다. 사소한 유해인자는 무시할 수 있으며, 심각한 해를 가져다주거나 여러 사람에게 영향을 가져다 줄 수 있는 중대한 유해위험요인을 중심으로 확인한다.</p>
<p>2단계 : 해를 받을 수 있는 노동자와 어떻게 해를 받을 수 있는지를 결정</p> <p>특별한 해를 받을 수 있는 신규 노동자, 임신 노동자 등 △ 작업장에 상시 있지 않는 청소용역, 방문자, 계약자, 유지 관리 노동자 등 △작업장을 같이 사용하는 도급 계약자 등이 사업주의 활동에 의해 해를 받을 수 있는지를 포함한다.</p>
<p>3단계 : 유해를 평가하고 현재의 예방조치가 적정한지 또는 추가 조치가 필요한지를 결정</p> <p>개별 유해요인이 해를 가져다 줄 수 있는지를 평가하며, 유해를 줄일 수 있는 추가 조치를 할 필요가 있는지를 결정한다. 비록 모든 예방조치를 취했다 하더라도 일부 유해는 남아있게 된다. 개별 중요한 유해요인에 대해 결정해야 할 것은 남은 유해가 얼마나 큰가를 결정하는 일이다. 그리고 법 규정사항이 모두 취해졌다 하더라도 추가 조치를 중단해서는 안되며, 법은 사업주에게 합리적으로 실행 가능한 만큼까지(as far as reasonably practicable) 안전·보건 예방조치를 취하도록 하고 있다.</p>
<p>4단계 : 평가결과 확인 사항을 기록</p> <p>노동자수가 5인 미만인 사업주는 평가결과를 기록할 의무는 없다. 그렇다 하더라도 유해성 평가 결과를 기록하는 것이 매우 유용하다. 그리고 사업주는 유해성 평가 결과를 노동자에게 알려야 한다. 유해성 평가는 적절한 점검이 이루어지고, 어떤 노동자가 영향을 받으며, 중요한 유해요인은 꼭 다루어져야 하며, 합리적인 예방조치가 이루어지도록 적정하고 충분하게 실시되어야 한다.</p>
<p>5단계 : 규칙적인 평가 및 필요시 유해성 재평가</p> <p>새로운 유해요인이 있는 새로운 설비나 물질이나 공정이 도입되는 경우, 기존의 평가가 유효하지 않을 때 또는 중대한 변화 있을 때 유해성 평가를 실시한다.</p>

작업관련 스트레스 관리기준의 장점은 위험성 평가(Risk assessment) 개념을 직무스트레스 관리 기법에 적용하였고, 가능한 단순하게 플로우차트를 제공하고 있어 전체적인 흐름 파악에 용이하다는 점이다. 이는 보건관리자가 직무스트레스 관리 프로그램을 수행할 때에 매우 중요하다. 세부적인 내용은 각 목에 대한 사항을 찾아 읽어봄으로 수행이 가능하도록 하였다.

작업관련 스트레스 관리기준은 관심집단(focus group)의 활용을 권장하고 있다. 이를 통해 직무 스트레스의 이해 당사자가 직접 관리에 참여케 하였는데 이는 직무스트레스와 관련된 문제의 발견에서 해결 방안을 마련하고 실행하는 모든 단계에서 해당 당사자의 공감을 얻는 가장 이상적인 방법으로 보인다. 실제 직무스트레스 관리에서 다양한 직무스트레스 사례에 대하여 모든 대처법을 정형화하여 제시하는 것은 현실상 무리이다. 그러나 관심집단(focus group)을 설정함으로써 이런 문제 해결에 유연성을 높였다.

직무스트레스 관리 시작 전에 꼭 필요한 사업주 동의 및 설득, 직무스트레스 관리위원회(steering group) 설정 등의 기초를 명시하고 있다는 점도 직무스트레스 관리를 수행하려는 보건관리자에게 중요한 정보를 제공하는 것이다. 실제 이런 전제사항에 대한 충족 없이 의욕적으로 시행한 스트레스 관리 프로그램이 문제의 확인 이후 더 이상의 진행을 못하는 경우를 사전에 방지하는 것이며 사업주의 의지 정도를 사전에 파악함으로써 조직적 접근 기법에 대한 가능성을 미리 확인할 수도 있다.

단점으로는 직무스트레스 반응에 대한 평가는 활용되지 않고 있어 보건관리자가 적절한 직무스트레스에 대한 평가를 직접 수행하여야 한다는 점이다. 한국의 상황에서는 보건관리자에게 무엇인가를 선택하고 판단할 때 객관적 예시를 주는 것이 편의를 배려하는 것이라고 생각된다.

2.3. 국내의 스트레스 관리 프로그램 연구

2.3.1. 사업장내에서의 근로자들의 스트레스 극복 전략수립 및 실천적 기법 개발에 관한 연구 (이강숙, 2000)

이강숙 등은 반도체 및 전자회사 연구직, 사무직, 3교대 생산직 노동자를 대상으로 직무스트레스 및 이와 관련된 작업환경, 심리사회적 특성에 대한 조사를 수행함으로써 작업환경 및 직업스트레스 체크리스트, 직무스트레스 진단도구를 개발·검증하고자 하였다. 연구 대상 사업장에 3개월 동안의 직무스트레스 관리 프로그램을 수행하여 그 결과를 토대로 직무스트레스 예방정책 및 지침서를 발간하는데 이용하고자 하였다.

연구는 12주의 직무스트레스 예방 및 극복기법 프로그램을 총 6단계로 아래와 같이 수행하도록 구성되어 있다.

1단계: 1차 스트레스 평가지

2단계: 결과 개인 통보 및 Feedback

3단계: 고위험군의 직무스트레스 요인파악

4단계: 직무스트레스 교육실시('스트레스를 알자')

5단계: 직무스트레스 교육실시('스트레스를 이기는 법')

6단계: 직무스트레스 교육실시('직무스트레스의 자기관리 10단계')

최종: 교육참가자와 비참가자에 대하여 비교 재평가

1단계에서 타당도가 검증된 설문도구를 이용해 개인의 일반적 사항(근무조건, 생활사건 유무, 인구사회학적 요인), 건강위험요인, 대처기술(적극적 대처, 사회적 지원, 회피적 대처, 감정표현, 종교적 대처), 개인의 성격(A 유형, 외향성, 정서불안정, 호감성, 성실성, 지적호기심), 느끼고 있는 증상(불안, 우울, 신체적 증상), 직무스트레스 요인(조직역할, 상사 및 동료 관계, 조직구조와 풍토, 직무안정성, 승진 및 임금제도, 직장환경, 직업-가정 갈등), 직무스트레스 결과(직무수행정도, 직무관여도, 조직몰입, 이직의도)의 항목 등 거의 모든 항목을 총 망라하여 평가하였으며 8장 내외의 설문지를 통해 모든 조사를 완료하도록 짜여져 있다.

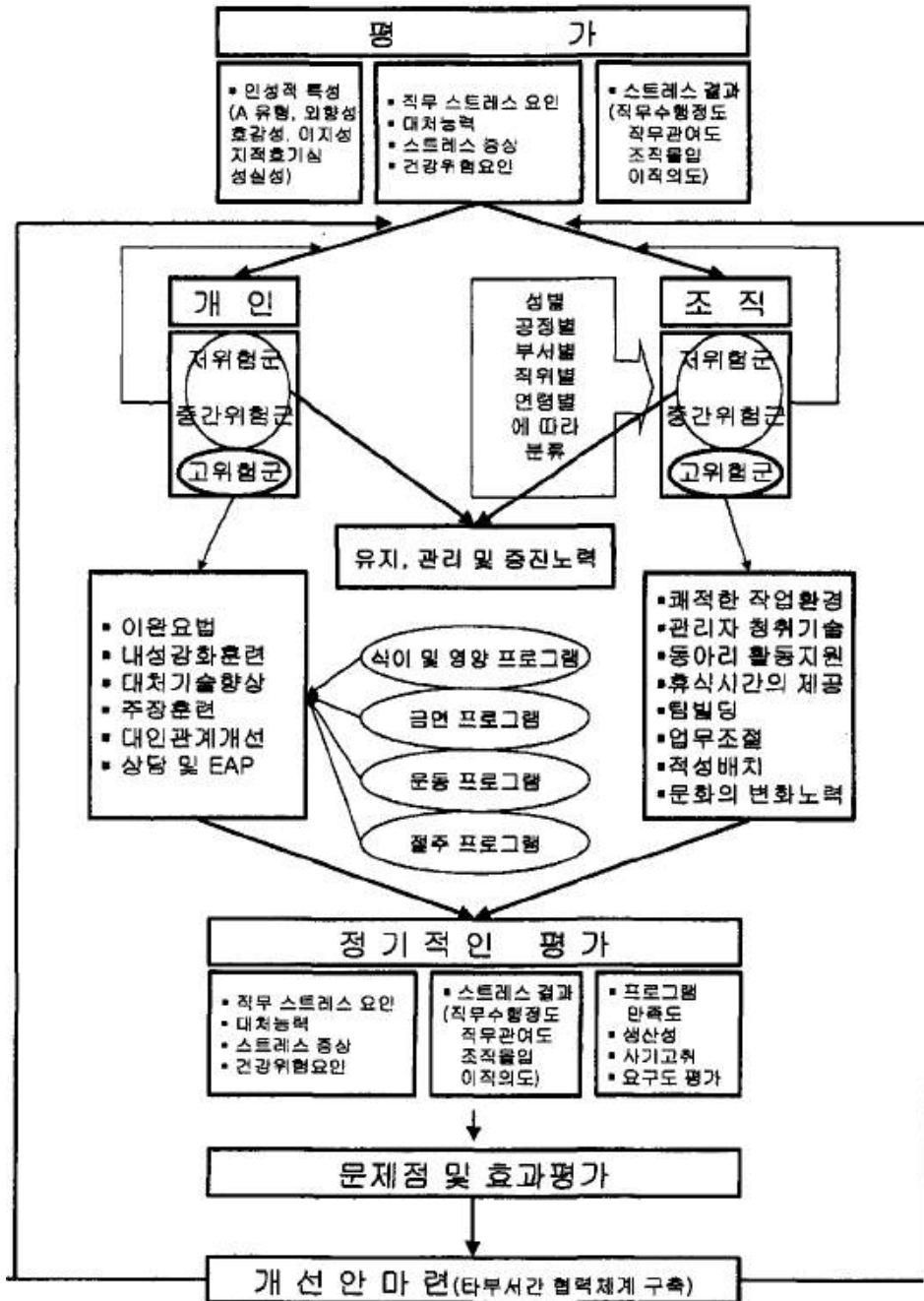
이 결과를 바탕으로 스트레스 고위험군 개인의 직무스트레스 요인에 대해 상세 조사를 통해 개인 스스로 위험 요인을 파악하도록 도왔으며 이 후 이들을 대상으로 ‘스트레스를 알자’, ‘스트레스를 이기는 법’ 및 ‘직무스트레스의 자가관리 10단계’의 3차례 교육을 통한 개입을 시도하였다. 또한 희망자에 한해 정신과 및 예방의학 전문의의 개별 상담을 병행하였다.

이강숙 등(2000)은 연구 결과를 바탕으로 하여 직무스트레스 예방 및 관리 지침서의 모식도 개발하여 직무스트레스 관리의 전체적 흐름을 일목요연하게 제시하였다. (그림 3)

이 연구는 스트레스의 평가에 인성적 특성, 직무스트레스 요인 및 직무스트레스 정도 및 그로 인한 결과 등 다양한 평가군을 두어 사업장 내 스트레스에 대하여 포괄적인 평가를 시도하고 있어 직무스트레스에 치우치지 않고 총체적인 스트레스 현황을 파악할 수 있도록 구성되어 있다는 점이 장점으로 나타났다. 또한 ‘개인’과 ‘조직’ 두 측면의 접근을 하고 있으며 제시된 ‘개인’과 ‘조직’의 문제 해결법도 각각 달라 개인 및 조직적 접근의 통합적 방안을 사용하고 있다. 흥미있는 점은 직무스트레스의 결과(outcome)도 함께 보려 한 것이다. 직무스트레스의 평가에 생산성, 이직율, 결근, 조퇴율 등의 지표를 이용하나 심리적 측면의 조직 몰입, 직무수행 정도 등을 활용했다는 점에서 본 연구의 시사점이 크다.

아쉬운 것은 스트레스 반응 평가에 심리적 측면 중 불안, 우울 등 단일 영역을 측정하는 설문지만을 사용했다는 것으로 통합적 설문 도구인 GHQ나 이를 한국에 맞게 수정한 PWI 등을 활용하는 방안을 모식도에 제시할 수 있으리라 생각된다. 전문가 인터뷰로 보완이 되나 희망자에 한 해 수행되게 되어있어 고위험군의 경우 (전문가가 아닌)보건관리자의 인터뷰의 일괄 수행으로 고위험군의 문제 상황을 좀 더 명확하게 확인하는 것이 필요하다고 생각된다.

그림 3. 직무스트레스 예방 및 관리 지침서의 모식도 개발 (이강숙, 2000)



2.3.2. 직무스트레스의 통합적 예방관리 프로그램 개발 (우종민, 2002)

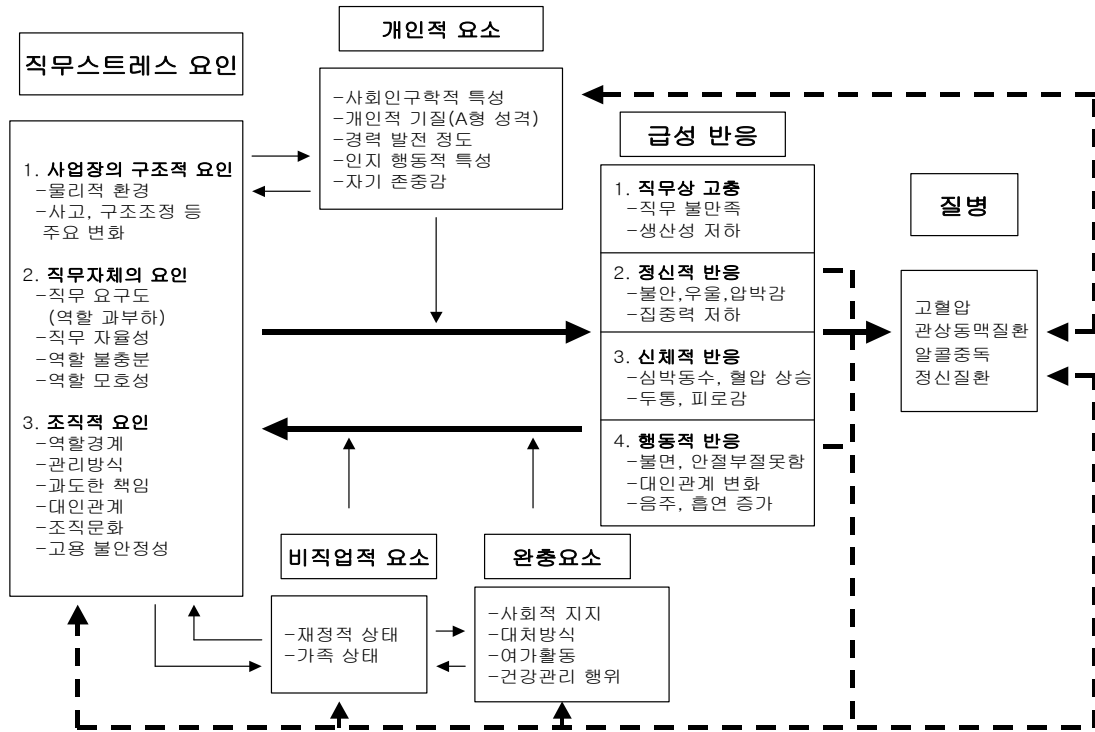
우종민 등(2002)에 의해 수행된 ‘직무스트레스의 통합적 예방관리 프로그램 개발’ 연구는 우리나라 사업장에서 사용할 수 있는 다차원적 관리의 지침을 제공하는 손쉬운 지침서를 만들고자 수행되었다. 이 연구는 보건관리자가 직무스트레스가 무엇인지, 그 원인들로는 무엇이 있는지, 관리를 하기 위해 준비해야 할 일들이 무엇인지 등등을 알기 쉽게 설명하였고 사업장에서 직무스트레스를 관리하기 위해 다뤄야 할 모든 영역과 내용을 일목요연하게 망라하였다는 데 의미가 크다.

우종민 등은 연구목적에서 “본 연구를 통해 개발된 직무스트레스 관리 지침서는 사업장에서 보건관리자(의사, 간호사)의 길잡이로서 보건관리자들이 사업장 내에서의 직무스트레스 관리 프로그램 수행시 많은 도움을 주는데 목적을 둔다.” 고 밝혀 의사, 간호사인 보건관리자를 대상으로 하는 본 연구의 선도적 위치를 갖는다.

다차원적인 접근 방법으로 통합적 관리되도록 ‘관리’부분은 개인적 접근과 조직적 접근의 두 가지로 나누어 제시하고 있다. 다만 이 연구는 이상적으로는 3차 예방보다는 2차 예방, 2차 예방보다는 1차 예방에 중점을 두고자 하지만, 현실적인 수행가능성을 고려할 때 어려움이 따를 것에 대비하여 세 차원의 내용을 모두 기술하고, 각각의 사업장에서 사정에 따라 사용할 수 있도록 하는 것을 원칙으로 제안하였다.

이 연구에서는 NIOSH에서 제시한 직무스트레스 모델을 수정하여 제시함으로써 스트레스를 유발하는 동일한 조건에서도 개인의 특성과 대처 기술에 따라서 스트레스의 경험이 달라지며 사업장의 구조적 요인이나 외부적 스트레스 요인 이외에도 이런 매개 또는 완충요인 고려하여야 함을 보여주었고 이 모델에 따른 평가 방법을 고찰하였다(그림 4).

그림 4. 한국인 직무 스트레스 설명 모형 도식



이 연구는 직무스트레스의 통합적 예방관리 프로그램 중 직무스트레스 측정도구를 개발하는 것과 이를 통해 실제 직무스트레스를 관리할 수 있도록 수행되었다. 직무스트레스의 측정을 위하여 요인 측정에 한국판 직무스트레스 검사(Korean Version of Occupational Stress Inventory) 등을, 개인적 요인은 역기능적 태도 척도(Dysfunctional Attitude Scale; DAS)와 Lazarus Folkman의 스트레스-대처 모형에 이용된 스트레스에 대한 인지적 평가 척도를 사용하였다. 스트레스 반응 수준 측정에는 Beck 우울 척도, Spielberger 상태-특성 불안 척도 및 신체증상: 증상체크리스트 (SCL-90-R, Symptom Checklist 90 Revised, Somatization scale)를 활용하였다. 그러나 실제로 이 연구에서 강조한 것은 면접을 통한 파악으로 면접의 의의 및 면접기법에 대해 상당 지면을 할애하여 설명하고 있다.

앞서 그림 3에서 보이는 직무스트레스 평가 모델에서 사업장의 구조적 요인이 직무스트레스 요인으로 기술되어 있다. 이 연구는 사업장의 구조적 요인에 대한 조사 사항에 대하여 구체적인 수집 정보 목록을 제시하고 있으며 이를 기록할 양식까지 구비하고 있다. 결과물의 상세함과

구체성으로 이후 사업장의 구조적 요인 조사에 표준으로 사용될 것으로 보인다.

또한 이 연구는 선택적 스트레스 관리 프로그램의 구성을 피력하였다. 이는 스트레스가 신체적, 정신적, 사회적, 행동적으로 다양한 측면의 다양한 증상을 내포하고 있어 이들 중 어느 한 측면에 초점을 맞추게 되거나 비특이적, 일률적으로 관리될 가능성이 많다. 하지만 사실 개인의 스트레스 프로파일은 대상자의 성별, 직종, 직급 및 연령 등에 따라 다르기 때문에 실제 관리 프로그램의 구성에 이러한 점을 반영하여 접근하는 것이 가장 이상적이라는 것이다. 그 예로 신체적 긴장을 많이 느끼는 노동자에게는 근육이완법 등 신체조절법이, 직무 불안정성이 높고 직장 내 갈등이 많은 경우에는 대처기법이, 연구직, 사무직, 영업직 등에서 불안이나 우울 같은 심리적 반응 수준의 문제가 높을 경우 인지수정기법이, 운동부족 및 음주 흡연 비만 고지혈증의 문제는 생활습관개선과 행동적 기법이 유용하다는 것이다.

아쉬운 것은 연구로서 직무스트레스 관리 프로그램이 답아야 할 부분을 거의 다 포괄하였지만 정작 연구 목적에 기술한 것처럼 보건관리자(의사, 간호사)가 이를 보고 실제 프로그램을 수행하기에는 어려움이 따른다는 것이다. 세부 내용에 대한 예시 및 설명 등이 풍부하지만 제시된 전체적인 순서와 연결점을 찾기 어렵게 되어 있어 직무스트레스 관리에 경험이 없을 경우 제반 내용을 파악하고 이해하는데 많은 시간이 소요된다. 별첨으로 제작된 개인용 스트레스 관리 프로그램은 50페이지 미만으로 간략 기술되어 사용에 무리가 없다. 다만 보건관리자용 관리 지침(별첨 3)은 상세한 내용을 담고 있는데 오히려 이것이 보건관리자들의 이용에 어려움을 끼치는 것으로 보인다. 이것은 사업장 내 보건관리자의 수준을 너무 높게 판단한 것으로 편집상의 문제일 뿐이다. 좀 더 눈높이를 낮춰 단계별 수행으로 실행이 가능하도록 재구성을 할 필요가 있겠다.

2.4. 결론

앞에서 언급한 직무스트레스 관리 프로그램들을 통해 내린 결론은 개인적 측면에서의 직무스트레스 관리 기법은 상당부분 진전되어 실제 현실에서 이미 활용되고 있다는 것이다. 위의 직무스트레스 관리 프로그램 연구에 참여한 사업장들의 경우 전자 및 반도체 장비 회사 계열로 자체적인 직무스트레스 관리 프로그램을 수행할 의사가 있는 대기업에 속했다. 2001년 2월 26일자 매일경제신문의 보도에 의하면 우리나라 기업에도 EAP(근로자 지원 프로그램)를 도입한 곳이 있음을 알 수 있으며 이는 점차 확대될 전망이다.

반면 조직적 측면에서의 직무스트레스 관리 기법은 여전히 사업주의 인식 및 사회 환경이 덜 무르익지 않았는가 생각된다. 김대성과 탁진국 등(2005)의 연구보고는 제조업체들에서의 조직적 관리 접근이 사업주의 동의를 얻지 못하고 있음을 보여주고 있다. 이는 100인 이상의 규모가 큰 업체에서 더 강하게 나타나 직무스트레스 관리 프로그램의 비용-효과에 대한 강조와 더불어 규모에 따른 선별적 접근이 필요함을 제시하는 결과라 생각된다. 역으로 50인 미만 사업장의 경우 2차예방 및 개인적 측면에서의 접근 방식에 오히려 난색을 표하고 있어 소규모 사업장에 맞는 프로그램을 가지고 접근하는 것이 중요하겠다.

현재까지의 직무스트레스 학회 등의 국내의 직무스트레스 관리기법은 개인적 접근과 조직적 접근의 통합적 체계로 나갈 것을 권고하고 있다. 그러나 통합적 접근이라는 것이 단순히 두 접근 방법을 병행하여 수행하는 것 외에 다른 내용을 담고 있는 것은 확인할 수 없었다.

현재까지 직무스트레스 관리 메뉴얼이란 이름으로 개발되어 나온 것 중 표준으로서 활용되는 것은 없는 실정이다. 사실 직무스트레스 관리 프로그램은 이미 개발되어 직무스트레스 관리를 수행하기에 내용면에서 부족할 것은 없다고 판단된다. 하지만 이에 대한 이용이 부족한 것은 홍보 부족으로 널리 알려지지 않은 측면이 있고 연구보고서의 형식을 띠어 보건관리자가 실제 이용하기에 어려움이 있기 때문으로 추정된다. 또한 최근 외국의 스트레스 관리 기법 등을 고려하여 일부 영역에 최신 연구 결과를 도입할 필요가 있다고 사료된다.

3. 고민해 볼 지점들

앞서 언급했듯 국내외에서 진행되고 있는 직무스트레스 관리프로그램은 개인적 접근과 중재요인에 초점이 맞추어져 있다. 또한 법제화 수준에서 사업주의 의무를 부과하는 경우도 있지만, 이 역시 조직적 관리를 강조하고 있지는 못하고 있다. 여기서는 지금까지 살펴본 국내외의 직무스트레스 관리프로그램을 현장에 적용하는데 있어 몇 가지 생각해 볼 문제들을 짚어 보고자 한다.

3.1. 사업주 의무 법제화

법적 근거를 마련하는 것이 사업수행의 원활함을 위해 필요하다. 또한 중소기업 사업장에서 사업수행을 위해서는 실제 가장 중요한 동력이 될 수 있다. 우리나라의 경우 산업안전보건법에서는 직무스트레스 관리를 사업주의 의무사항으로 규정해 놓고 있지만 하위 법에 구체적인 조항이 없어 유명무실한 실정이다. 현장에서 직무스트레스 관리가 실질적으로 이루어질 수 있도록 구체적인 법 조항이 신설되는 것이 필요하다.

3.2. 직무 재설계

직무 재설계는 조직적 접근의 방안으로 활용되고 있는 방식이며, 작업단위의 전체를 파악하여 책임을 부여하는 방식과 다기능화, 순환근무 등의 방식이 도입되고 있다. 직무스트레스 관리에 있어서 조직적 접근 방안은 핵심적인 부분 중 하나이다. 이러한 조직적 접근의 한 가지 방안으로 직무 재설계 도입을 고려할 필요가 있다. 하지만 이러한 직무 재설계가 일정하게 신자유주의 구조조정을 위한 방식으로 활용되고 있음을 경계해야 한다. 자율성의 확대가 다기능화가 되고, 다기능화가 구조조정이 용이한 환경으로 변화될 수 있기 때문이다. 그러므로 직무 재설계 방안을 도입하는 경우에는 현장(노동조합 혹은 해당 노동자)에서 직접 개입할 수 있는 제도적인 장치를 함께 마련하는 것이 반드시 필요하다. 현실적으로 이러한 개입이 힘들다고 판단되는 경우에는 직무 재설계 도입은 심각하게 제고되어야 한다.

3.3. 중재요인 강화 프로그램

현재 중재요인 강화 프로그램으로는 자기주장 강화 프로그램, 운동 프로그램, 이완요법, 상담실 운영 등이 있다. 중재요인 강화 프로그램의 효과는 이미 입증되어 있다. 또한 민감 집단의 경우, 조직적 접근이 이루어지더라도 여전히 해결되지 않는 문제로 남는다. 그러므로 중재요인 강화 프로그램은 일정 부분 필요하다. 비록 근본적인 해결 방안은 아니지만, 꼭 하지 않을 이유는 없다. 문제는 누가 주도를 하느냐 하는 것이다. 프로그램의 내용, 운영방식, 참여자 선정 등에 있어서 현장(노동조합 혹은 해당 노동자)이 직접 개입할 수 있어야 한다. 개인 정보보호 문제, 원인 접근에 대한 긴장감을 갖는 것도 중요하다. 현장이 주도하는 중재요인 강화프로그램은 조직적 접근 효과 또한 가져올 수 있다. 그렇지 못할 경우 중재요인 강화프로그램은 스트레스의 원인과 해결방안을 개별화시켜 직무스트레스 관리 프로그램 전반을 심각하게 왜곡, 변질시킬 수 있다.

3.4. EAP(근로자 지원 프로그램) 도입

EAP 도입은 많은 노동자들에게 현실적인 도움을 줄 수 있는 프로그램이다. 노동자들이 안고 있는 문제는 꼭 직무를 통해서만 오지 않는다. 때로는 가정의 문제, 경제적 문제 등이 더 큰 고민으로 와 닿고 이는 직무에도 영향을 준다. 생활에서 겪게 되는 스트레스를 해결하고 지원해 줄 수 있는 프로그램이 필요하다. 이러한 EAP는 외부형으로 회사 밖에서 운영되어야 하고, 개인 비밀보장이 무엇보다 우선되어야 한다. 중재요인 강화프로그램과 마찬가지로 현장이 주도하지 못할 경우 직무스트레스 관리프로그램 전반을 심각하게 왜곡 변질될 수 있으므로 현장에서 직접 개입할 수 있는 제도적인 장치를 함께 마련하는 것이 필요하다.

3.5. 현장의 참여

직무스트레스 해결 방안의 조직적 접근의 주된 접근 방식으로 “참여”라는 방법이 있다. 이 방법의 효과를 알고 있는 사업주는 오히려 적극적으로 이를 활용하려 한다. 동기유발에 효과적이며, 변화에 대한 반발을 줄이게 되며, 동일한 사업추진에도 높은 효과를 가져 오기 때문이다. 사업주는 이러한 효과를 궁극적으로 생산성 향상으로 연결시키고자 할 것이고 이는 참여한 노동자들의 노동강도 강화로 귀결될 것이다.

현장에서는 직무스트레스 관리 프로그램의 성격과 이를 추진하고자 하는 사업주의 의도에 대해 명확히 이해해야 한다. 또한 직무스트레스 관리 프로그램의 전반적인 운영과정에 현장이 얼마만큼 개입할 수 있을지에 대한 분명한 판단이 필요하다. 이러한 명확한 이해와 판단을 바탕으로 프로그램 참여 여부를 결정하고 참여하기로 결정하였다면 지속적인 개입을 통하여 직무스트레스 관리 프로그램이 스트레스의 원인과 해결방안을 개별화시키는 방향으로 흐르지 않고 현장 노동자들의 건강권 강화에 도움이 될 수 있도록 해야 한다.

4. 직무스트레스에 대한 대응 원칙 및 방향

4.1. 직무스트레스에 대한 대응 원칙

- 1) 직무스트레스 관리 프로그램에 대한 명확한 이해와 판단, 분명한 목표를 가지고 프로그램의 전반적인 운영에 적극적으로 개입할 수 있다면, 직무스트레스 관리 프로그램은 현장 노동자들의 정신건강 및 복지에 도움이 될 뿐만 아니라, 현장의 노동강도 완화 투쟁과도 연동될 수 있다는 점을 기억하자.
- 2) 직무스트레스 관리 프로그램이 애초의 목적대로 운영되고 있는지 판단하기 위해 주기적인 평가가 필요하다. 이 때 “어떤 기준으로” 잘 운영되고 있는지 판단할 것인가가 중요하다. 시작 단계에서 무엇을 기준으로 평가할 것인지(평가의 지표)에 대해 분명히 할 필요가 있다.(전문가 협조 필요)
- 3) 직무스트레스 관리 프로그램의 핵심적인 부분은 조직적 접근이다. 직무 재설계를 포함한 조직적 접근 방안의 도입을 적극적으로 고려할 필요가 있다. 이때, 기존의 근골격계 문제, 교대제와 관련된 문제, 여유율 등 노동강도와 관련된 문제들과 의식적으로 결합시키고자 하는 노력을 할 필요가 있다.
- 4) 직무스트레스 관리를 위해서는 조직적인 접근과 함께 개인적 접근 혹은 중재요인의 강화도 필요하다. 그러므로 개인적 접근 혹은 중재요인의 강화의 중요성을 간과해서는 안 된다. 개인의 문제가 직장의 문제로 돌아 올 수 있기 때문이다. 금융, 자녀교육, 인간관계 등도 고려 대상이 되어야 한다.
- 5) 직무스트레스 관리 프로그램은 사업주, 노동자, 관련 전문가들의 참여로 구성된다. 직무스트레스 관리 프로그램이 심리상담사나 정신과 의사 등의 상담 프로그램으로 귀결되거나 대체되지 않도록 주의할 필요가 있다.

4.2. 현장에서 가능할 활동들

앞서 살펴본 원칙들을 바탕으로 현장에서 지금 당장 할 수 있는 일들에는 다음과 같은 것들이 있을 것이다.

- 1) 회사 내 직원고충처리위원회 등의 역할 점검
 - 민감집단 노동자들의 보호차원에서 합리적으로 처리되고 있는지(합리적 기준 있는지)
 - 고충처리위원회에서 다룰 수 있는 범위 점검
 - 개인의 신상관련 정보보호가 이루어지고 있는지 확인

- 2) 정기적인 스트레스원 평가 통해 단협안 반영
 - 정량적, 객관적 평가와 조합원들과의 잦은 면담을 통해 주요 스트레스원을 확인
 - 이를 단협안 등에 반영

- 3) 조합원 교육 및 홍보활동
 - 조합원들의 현재 스트레스 수준 제시
 - 해결방향에 대한 홍보 활동

- 4) 외부 EAP(근로자 지원 프로그램) 도입 검토
 - 작업관련 스트레스 뿐 아니라, 금융, 교육, 인간관계 갈등, 기타 여러 개인적인 스트레스 요인에 대해 상담 및 지원을 위해 EAP(근로자 지원 프로그램) 도입 검토
 - 회사 내에서 운영되는 것이 아니라 회사 외부에서 비밀 보장이 이루어진 상태에서 상담 진

행(회사 내 상담실 운영에 대해서는 확실한 개인정보 보호 등에 대한 확신이 있어야 운영 가능. 실제 다른 나라 사례에서는 점차 외부에서 진행하는 방향으로 전개되고 있음)

- 개인적 상담은 외부형으로, 조직적 관리방안은 노동조합 주도로

5) 산재환자 상담 프로그램

- 산재환자의 정신건강 모니터링(자살 및 정신질환 이환 예방)

- 산재보험 제도 내에서 이루어질 수 있도록 정부를 상대로 제도개선 요구