



직장인 편견의 원인, 유형, 직무 스트레스에 대한 탐색적 연구

PR 회사를 중심으로*

김찬석 청주대학교 광고홍보학과 교수**

본 연구의 목적은 PR 회사 직장인의 편견 원인과 편견과 언어와의 관계, 그리고 직무 스트레스에 대한 영향을 탐구하는 것이다. 이를 위해 2016년 5월에 8개 PR 회사에 근무하는 50명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 연구 결과는 다음과 같다. PR 회사 직장인의 편견 원인은 조직 내부적으로는 상사와의 관계, 대인관계 성향 그리고 성(gender) 관련 대화 속에서 내재되어 있는 것으로 조사되었다. 또한 조직 외부적으로는 언론인과의 관계, 클라이언트와의 관계, PR 회사의 업무 속성 등 PR 직무와 관련 있는 것으로 나타났다. 언어와 편견 간 관계는 편견이 언어에 영향을 미치는 것보다 언어가 편견에 영향을 더 많이 미치고 있는 것으로 조사되었다. 또한 언어는 편견의 바로미터이자 운반체로서 기능하는 것으로 나타났다. 그리고 PR 직무에 대한 편견적 사고와 행위가 주요 직무 스트레스 요인으로 밝혀졌다. 이 연구를 통해서 기업의 편견 관리의 방안으로서 언어 경영의 필요성을 논의하였다.

KEY WORDS PR 회사 • 편견 • 직장인 • 편견 관리 • 언어 • 언어 경영

* 이 논문은 2015~2016학년도에 청주대학교 사회과학연구소가 지원한 학술연구조성비(특별연구과제)에 의해 연구되었음.

** luckyk55@naver.com

1. 문제 제기 및 연구 목적

‘회사에서 일하는 것은 어렵지 않은데, 대인 관계가 어렵다’는 말은 직장인들로부터 자주 듣는 이야기 중 하나다. 자신이 담당한 직무를 처리하는 것은 어렵지 않으나 직무를 둘러싼 사람 관계에서 부담감을 갖고, 좌절하고, 분노하는 등의 스트레스를 느낀다는 뜻일 것이다. 자신을 있는 그대로 봐 주기보다는 바라보는 사람의 주관적 잣대로 재단함으로써 자신의 실체가 왜곡되어 불안감을 느끼는 직장인들이 많다는 이야기다. 직장 에서 스트레스를 받는 원인으로 53.0%가 일에 대한 만족도나 업무량, 연봉 수준보다 ‘상사나 동료와의 대인 관계’를 꼽았으며(김혜림, 2016. 4. 6),¹⁾ 직장인 10명 중 6명은 불안감·공포감, 우울증, 강박증 등 공황장애를 겪는다는 조사 결과도 있다(정진영, 2016. 4. 24).²⁾

대인 관계를 어렵게 하는 대표적 이유는 상대방의 행동이나 의도를 해석하는 과정에서 해석자의 편견이 작용하기 때문이다(Word, Zanna, & Cooper, 1974; Swann & Ely, 1984; Swann, 1990). 편견은 그러한 편견의 대상이 되는 사람들에게 대한 정보 처리 과정이나 인간관계에 있어서 편파와 왜곡을 일으키게 된다(김혜숙, 2002). 여러 연구자들(Jones & Derman-Sparks, 1992; 이종일, 2009; Pines & Aronson, 1988)은 편견을 사전 지식, 사고, 이성 등이 없는 상태에서 다른 사람이나 상황에 대하여 가지게 되는 태도나 의견 혹은 감정으로 정의하고 있다. 일찍이 알포트(Allport, 1954)는 편견을 오류나 잘못된 일반화에 기초한 반감이라고 정의하였다. 미디어 커뮤니케이션을 연구하는 디슨(Dixon, 2006)은 편견을 고정관념과 함께 정의했는데, 특정 그룹에 대한 지나친 단순화를 나타내는 믿음이 고정관념이며, 이러한 사실들에 근거하여 특정 그룹에 대한 선호를 드러내는 것을 편견이라고 정의했다. 즉, 잘못된 일반화에 근거한 태도로서 부가적인 평가 요소를 갖는 믿음이 편견이라는 것이다. 결국 편견이 문제가 되는 것은 자신과는 다른 사람이나 집단에 대해 배제와 차별의 문제를 발생(박경태, 2008)시키기 때문이다.

1) 취업포털 잡코리아와 출판사 웅진지식하우스가 2016년 4월 실시한 ‘직장인 스트레스 현황’에 대한 공동 조사 결과임.

2) 취업포털 인크루트(www.incruit.com)는 2016년 4월 실시한 ‘공황장애’에 대한 설문 조사 결과임.

이처럼 편견은 사회 구성원들 간의 직간접적 접촉 과정을 통해 확산, 강화되는 커뮤니케이션 과정의 산물이라고 볼 수 있다. 편견은 특정인이 아닌 모든 사회 구성원의 삶과 연결되어 있어서, 편견이 많을수록 편견으로 인한 커뮤니케이션의 질이 저하되고 왜곡되게 된다. 본 연구는 여기에 편견 관리(prejudice management)의 중요성이 있다고 본다. 지역, 성, 종교, 다문화, 계층 등에 대한 최근 기업 경영자나 정부 인사들의 편견 언어의 노출³⁾이 개인적 불쾌감을 넘어 사회적 논란을 촉발시키는 주요 원인이 되고 있다. 편견을 관리하는 노력은 사회적으로는 양질의 커뮤니케이션 생태계를 조성하는 데 기여하는 일이 될 것이고, 기업과 같은 조직의 입장에서는 조직 경쟁력을 튼튼히 하는 밑거름이 되고, 개인적으로는 자기 리더십을 끌어 올리는 데 도움이 될 것으로 본다.

지금까지 진행된 편견 연구들은 편견의 인구통계학적 이슈 중심으로 진행된 측면이 강한 것으로 보인다. 예를 들어, 지역(김진국, 1987; 김범준, 2002; 홍영오 · 이훈구, 2001), 성(김양희 · 정경아, 2000; 정해숙 · 구정화 · 정경아, 2010), 다문화(김혜숙 외, 2003; 추병완, 2013) 등을 중심으로 논의되었다. 또한 커뮤니케이션 관점에서는 낙관적 편견의 간접 효과(장정현 · 심재철, 2013), 낙관적 편견에 대한 영향 요인(김인숙, 2012), 낙관적 편견과 예방 캠페인 관계(김봉철 · 주지혁 · 최명일, 2009) 등의 연구들이 있다.

하지만 본 연구에서 다루는 직장인을 통한 일상적 생활 속에서 편견 연구는 기존 연구에서 찾아볼 수 없었다. 직장인 편견의 현주소가 되는 이들의 편견 원인, 유형, 그리고 직무 스트레스 등에 대한 논의는 이뤄지지 않은 것으로 보인다. 본 연구는 기업에 종사하는 직장인을 대상으로 편견 관리를 위한 탐색적 연구를 시도하고자 한다. 직장인은 보편적 사회 구성원의 표상이라고 할 수 있어서, 직장인의 편견 인식은 사회적 상징성을 갖는 측면이 있다. 특히 본 연구의 대상인 PR 회사에 근무하는 직장인은 말과 글 등을 통한 커뮤니케이션 비즈니스 종사자들이기 때문에 PR 회사 직장인의 편견 인식의 단층은 직장인 편견 관리의 첫발의 의미가 있다고 본다.

따라서 본 연구의 목적은 PR 회사 직장인을 통해서 이들의 편견 인식 요인과 편견

3) 장도민 (2016, 4, 4). 몽고식품, 미스터피자까지 '오너 갑질' 왜? ... 불통 될까 전전긍긍. 뉴스1. <http://news1.kr/articles/?2623696>; 이승애(2016, 7, 28). 선글라스를 벗어라. *CC투데이*. <http://www.cctoday.co.kr/?mod=news&act=articleView&idxno=993332>

과 언어와의 관계, 그리고 직무 스트레스에 대한 영향을 어떻게 인식하고 있는 지를 밝혀내는 것이다.

2. 이론적 논의

1) 편견 원인

편견의 원인에 대한 논의는 다양하게 전개되어 왔다. 우선 쉘너(Sumner, 1966)는 편견의 유형을 내집단과 외집단으로 구분하였다. 한 집단에 소속되어 소속감을 느끼는 경우를 내집단으로 하고 그렇지 않은 것을 외집단이라 하는데, 사람들은 자신이 속한 집단에 대해 자신이 속하지 않은 집단에 비해 다른 인식을 하게 된다는 것이다. 자신이 속하지 않은 집단에 대해 배제와 차별 같은 편견이 나타나는 것이 여기에 해당한다고 볼 수 있다. 내집단과 외집단을 기준으로 편견의 원인을 살펴볼 수 있는 논의이다.

『사회심리학』을 쓴 아론슨, 윌슨, 에이커트(Aronson, Wilson, & Akert, 2015)는 편견 원인을 인지적, 정서적, 행동적 원인으로 구분하였다. 인지적 원인은 가장 대표적인 편견 원인으로 논의되어 왔다. 이는 주로 고정관념과 관련이 된 것으로 사회적으로 공유되며(Stangor & Schaller, 1996), 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있고 또는 중립적일 수도 있는 성격을 가지고 있는데, 긍정적인 경우에도 원하지 않은 부정적 결과물을 가져올 수 있는 점이 문제이다(McCabe & Brannon, 2004). 이 고정관념은 기존의 것을 바꾸기보다 새로운 것을 만들어 내는 것이 쉽다(Ross, 1977). 정서적 원인은 감정을 통해서 편견이 표출되는 경우를 말한다. 흔히 다른 사람에 대한 태도나 다른 사람과의 언어 행위 속에서 편견이 나타남으로써 합리적 토론이나 대화를 힘들게 만드는 요인이 된다. 이 정서적 원인은 의식적으로 없애려고 노력한다고 하더라도 무의식적으로 남아 있는 경우가 많기 때문에 이를 없애는 것이 용이하지 않다. 행동적 원인은 실제 행동을 통해 편견이 표출되는 경우이다. 어떤 집단에 속했다는 이유만으로 그 집단의 구성원에게 해가 되는 행동을 하는 것을 말한다. 행동적 원인은 언어를 통해서 나타날 수도 있고, 실제적 행위를 통해서 표출될 수도 있다.

편견의 원인을 설명하는 또 다른 논의로는 공포 관리 이론을 들 수 있다. 공포 관리

이론은 인간을 위대함과 죽음에 대한 공포감을 갖는 딜레마적 존재라는 베커(Becker, 1973)의 인간관에서 출발한다. 인간은 죽음의 공포로부터 벗어나기 위하여 자신과 다른 세계관을 가진 사람과 암묵적으로, 명시적으로 구분하는 죽음 현출성(mortality salience)을 갖게 되는데, 이 죽음 현출성이 편견에 영향을 끼치게 된다는 것이다. 죽음 현출성으로 인하여 집단 간 갈등, 예를 들면 흑인과 백인 간 갈등(Greenberg, Schimel, Martens, Solomon, & Pyszczynski, 2001), 남학생과 여학생 또는 젊은이와 노인 사이의 집단 분리(Bradley, Kennison, Burke, & Chaney, 2012)를 촉진하는 것으로 나타났다. 이와 같이 공포 관리 이론은 편견의 원인을 설명하는데 도움을 주고 있는데, 추병완(2013)은 이 점에 착안하여 “공포 관리 이론은 편견의 피해자들이 죽음에 대한 관심으로부터 그들을 보호해 주는 의미 부여 구조와 가치 부여 구조에 있어서 지배적 세계관으로부터의 지속적인 위협에 직면하고 있음을 잘 지적해 준다”(p. 35)고 말하고 있다.

편견의 원인을 사회적 차원, 개인 간 차원, 그리고 개인 심리적 차원 등으로 구분하여 살펴본 논의가 있다(Cox, Abramson, Devine, Steven, & Hollon, 2012). 고정관념과 편견 등에 대한 통합적 관점의 연구를 통해 콕스와 그의 동료들(Cox et. al., 2012)은 사회적 차원의 편견 원인으로는 유대인에 대한 나치즘의 편견과 같이 사회적 압력에 의한 집단 간 배타성을 들었다. 또한 이들은 개인 간 차원의 편견 원인으로는 타인에 대한 무시나 조롱 등에 기반한 개인적 우월감 등을 꼽았으며, 개인 심리적 차원의 편견 원인으로는 한 개인의 심리적 변화에 따른 자기 편견 요인을 들었다.

이처럼 편견의 원인은 다양한 관점에서 논의되어 왔는데, 이는 편견의 속성을 한 두 가지로 설명할 수 있는 성격이 아님을 알 수 있다. 인간 삶의 다양성만큼이나 다양한 원인과 절차를 거치며 편견이 생성될 수 있음을 시사해 주고 있다. 이러한 편견 원인에 대한 선행 논의를 통해서 본 연구가 살펴보고자 하는 직장인의 편견 원인의 특징이 어떠한지를 논의하는데 의미 있는 가이드를 줄 수 있다고 본다. 따라서 이러한 논의는 본 연구에서 설정한 <연구문제 1>의 직장인의 편견 원인은 무엇인가를 규명하는데 도움을 줄 것으로 본다. 따라서 본 연구의 대상인 PR 회사 직장인을 대상으로 하여 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1: PR 회사 직장인의 편견 원인은 무엇인가?

2) 언어와 편견 간 관계

언어는 사회 구성원들의 인식이나 태도, 그리고 행동의 반영임과 동시에 이들에게 영향을 끼치며 세대를 통해 계승된다는 점에서 편견의 생성 및 확산 과정과 관련되어 있다. 하지만 전통적인 편견 연구에서 언어는 중요하게 간주되지 못하였다. 편견 연구에 있어서 언어의 역할이 비중 있게 다뤄지기 시작한 것은 *Journal of Language and Social Psychology*가 2007년 특별호에서 커뮤니케이션과 언어 그리고 차별을 주제로 다루면서이다(Collins & Clement, 2012).

테일러와 우스본(Taylor & Usborne, 2007)은 편견과 언어의 관련성을 두 방향에서 정리하였다. 하나는 언어가 편견의 도구가 될 수 있다는 점이며, 다른 하나는 언어는 반편견(anti-prejudice)의 상징이 될 수 있다는 점이다. 우선 언어가 편견의 도구가 될 수 있다는 관점에서 보면, 언어는 불평등하고 차별적인 인식을 갖게 하는 강력한 도구가 된다(Ng, 2007; Augustinos & Every, 2007). 어떤 특정 집단에 정서적으로 부합되는 단어들을 사용하게 되면 다른 사회 집단에 대해 상이한 의미로 해석될 수 있는 자신만의 인식 틀을 갖게 됨으로써 배타적인 집단의식을 유지해 갈 수 있게 된다(Carnaghi & Maass, 2007). 한편 언어가 반편견의 상징이 될 수 있다는 관점에서 보면, 언어는 문화와 반편견의 상징이 될 수 있다는 점이다. 새로운 언어를 배우는 것은 새로운 언어 집단의 문화를 배우고 이 집단에 일체화 된다는 것을 의미한다(Rubinfeld et al, 2007). 그래서 이중 언어 교육은 편견에 대한 부정적 영향을 낮출 수 있다(Wright & Bougie, 2007).

편견과 언어 간 관련성에 대한 이처럼 다양한 연구를 토대로 콜린스와 클레멘트(Collins & Clement, 2012)는 언어와 편견 간 관계를 세 가지로 제시하였다. 첫째는 언어에 미치는 편견의 영향이다. 이는 편견에 빠진 자신의 세계관이나 믿음 그 자체가 언어로 표출되는 전형적 예이다. 여기에는 사회 구성원에 대한 자신의 편견이 노출되는 부적절한 발언 등이 대표적이다. 또한 노골적으로 편견을 드러내지는 않지만 암묵적으로 표현되는 경우도 이에 해당한다. 언어적 편향 같은 것을 말한다. 둘째는 언어가 편견에 미치는 영향이다. 이는 언어가 인식을 왜곡시키거나 언어가 집단 소속감을 부채질하고 집단 경계를 규정하는 것 등이 포함된다. 셋째는 언어가 집단 소속감이나 커뮤니케이션 전략, 그리고 사회 규범 등과 같은 제3의 변수에 의해 조절되어 표현되는 경우이

다. 콜린스와 클레멘트(Collins & Clement)는 이러한 세 기준에 입각하여 2007년부터 2011년까지 커뮤니케이션, 언어학, 사회학, 그리고 교육학 분야의 데이터베이스를 통해 추출한 76편의 논문을 대상으로 분석한 결과, 언어에 미치는 편견의 영향(10편)보다 편견에 미치는 언어의 영향(32편)에 대한 연구가 많았고, 이보다 제3변수에 의해 언어가 조절되는 경우(34편)가 많음을 보여 주었다.

언어와 편견 간 유형에 대한 또 다른 연구로는 서튼(Sutton, 2010) 모델을 들 수 있다. 서튼(Sutton)은 집단 내 구성원 간 관계에서 언어와 편견의 관계를 편견의 운반체(vessel)로서의 언어, 편견의 척도(barometer)로서의 언어, 편견의 렌즈(lens)로서의 언어 등 세 가지로 비유하였다. 편견의 운반체로서의 언어는 편견에 빠진 믿음을 적나라한 표현으로 쉽게 인식되는 경우를 말한다. 편견의 척도로서의 언어는 말을 듣는 사람이 말하는 사람이 사용하는 단어나 구절의 형태를 통해서 말하는 사람의 태도를 가늠할 수 있게 하는, 즉 말하는 사람의 인식을 드러내는 경우이며, 편견의 렌즈로서의 언어는 주의나 생각, 기억에 대한 변형적 힘을 갖고 있는 경우를 말한다.

이와 같이 지금까지 진행된 언어와 편견 간의 관계는 콜린스와 클레멘트(Collins & Clemente)의 연구와 서튼(Sutton) 모델로 정리될 수 있다고 본다. 본 연구의 대상인 PR 회사 직장인들의 언어와 편견 간의 관계 유형을 이 두 가지 기준을 갖고 살펴보고자 한다. <연구문제 2>를 통하여 PR 회사 직장인들은 편견과 언어 어느 쪽이 다른 쪽에 더 많은 영향을 미치고 있다고 인식하는지와 주위에서 듣는 편견 언어가 운반체, 바로미터, 렌즈 중 어느 쪽과 관련이 있는 것인지를 탐색하고자 한다. 따라서 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 2: PR 회사 직장인의 언어와 편견 간 관계는 어떠한가?

3) 직무 스트레스와 편견

직장인들의 직무 스트레스와 편견은 직간접적으로 관련되어 있다. 주로 역할 갈등, 인간관계, 그리고 언어 등을 통한 편견이 직무 스트레스에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(박종표 · 전인오, 2011; 김일성 · 송계충, 2012; Burke & Mikkelsen, 2005; 문유석, 2010; 이경남 · 오홍철, 2015; 한금선 등 2012; 류현철 등 2009).

파커와 데코티스(Paker & Decotiis, 1983)는 직무 스트레스 요인을 직무 자체(직무 자율성, 정체성, 다양성), 조직의 특성(조직 구조, 조직 분위기), 조직 내 역할(역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과부하), 대인관계(상사/동료/부하와의 관계 및 신뢰도), 경력 개발(승진, 성과, 개발), 외부 조직에 대한 헌신감(조직 몰입, 직업 몰입)으로 분류하여 제시하였는데, 역할 갈등이나 대인관계 그리고 조직 분위기 등에서 조직 내 구성원들은 편견감을 느끼는 것으로 보인다. MICE 산업 종사자 303명의 직무 스트레스 요인을 연구한 박종표와 전인오(2011)는 역할 갈등이 심지어는 이직 의도에 직접적으로 영향을 미친다고 보았다. 경찰관의 직무 스트레스 요인을 연구한 문유석(2010)은 역할 모호성, 권위주의적인 직장 분위기, 성차별 등에 의하여 직무 스트레스가 유발된다고 보았는데, 이는 직장 내 역할과 직위 그리고 성에 의한 편견이 직무 스트레스의 주 요인 중 하나라고 볼 수 있는 대목이다. 이는 버크와 미켈센(Burke & Mikkelsen, 2005)의 연구와도 유사한데, 이들은 엄격한 계층 구조, 모호한 경찰의 역할, 부적절한 의사소통 등을 스트레스의 주된 요인 중 하나로 꼽았다.

직무 소진의 개념을 통해 직무 스트레스와 직무 만족 간 관계를 탐구한 김일성과 송계충(2010)은 직무 소진과 직무 만족의 관계에서는 감정 고갈, 비인격화와 성취감 저하의 3개 요인들은 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여기서 감정 고갈이나 비인격화 등이 편견적 사고와 표출이 될 수 있다는 점에서 편견이 직무 소진에 작용한다고 볼 수 있다. 국내 카지노 종사자 540명을 대상으로 직무 스트레스 요인을 분석한 이경남과 오홍철(2015)은 고객과의 관계 스트레스는 게임 승패에 따른 감정 변화로 인하여 딜러에게 이유 없는 항의와 매너 없는 언행 등으로 인하여 발생한다고 진단하였는데, 감정 변화에 따른 고객의 편견 노출이 카지노 종사자의 편견 소스 중 하나임을 알 수 있다. 류현철 등(2009)은 자동차 회사의 생산직과 연구직 스트레스 요인을 관찰하였는데, 생산직에서는 물리 환경, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계에서 스트레스 요인이 관찰되었고, 연구직에서는 직무 요구, 조직 체계, 직장 문화의 항목에서 전국 참고치에 비해 직무 스트레스 요인 점수가 높은 것으로 나타났다. 간호사와 의사 등 의료인 353명을 대상으로 한 스트레스 영향 요인 연구를 진행한 한금선 등(2012) 등은 직장 문화나 관계 갈등이 의료인의 스트레스 요인 중 하나라고 밝혔다. 류현철 등(2009)과 한금선 등(2012)의 연구에서 전문직 종사자들 또한 관계 갈등, 조직 문화 등 편견적 사고와 행위가 쉽게 드러날 수 있는 요인들이 직무 스트레스에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

이처럼 직무 스트레스에 대한 기존 연구들을 살펴보면, 편견은 직장인 직무 스트레스의 촉발자이자 확대 재생산자라고 할 수 있다. 의식, 무의식적으로 직장생활에 배태된 편견의 소스들이 직무에 대한 역할 갈등이나 직장 내 대인관계 또는 커뮤니케이션 방식 등으로 나타나는 것을 볼 수 있다.

4) PR 직무의 특성과 편견

PR직업이 더 넓고 깊게 펼쳐지는 상황(김찬석·이완수·정나영, 2014)에서 PR 업무의 가지 수나 PR 활동의 종류는 점점 늘어나고 있다. 이렇게 다양한 PR 활동들을 종합해보면, PR 직무는 관계적(relational) 특성, 언어적 (linguistics) 특성, 창의성(creativity) 과 논리성(logicality) 특성 그리고 행동화(acting out) 특성 등을 갖는다고 할 수 있다.

먼저 PR 직무의 관계적 특성은 관계성을 핵심으로 하는 PR업의 본질에서 나왔다고 볼 수 있다. “조직과 공중 간의 상호 호혜적인 커뮤니케이션”(RRSA, 2012), “PR은 관계의 철학이자 실천”(김찬석, 2007) 등의 PR 정의에서 볼 수 있는 것처럼, PR 직무의 중요한 지향 가치 중 하나가 기업과 소비자 또는 정부와 국민 등과 같은 관계 속에서 발현되기 때문이다. 둘째는 언어적 특성이다. PR 직무는 말과 글 등과 같은 언어적 특성을 강하게 띠고 있다. 언어 사용이 우리 사회 모든 활동의 인프라지만, PR 직무와 같은 설득 커뮤니케이션은 언어로 표현되는 PR 메시지를 떠나서는 생각할 수 없다. 셋째는 PR 직무가 갖는 창의성과 논리성의 특징이다. 메시지에 대한 공중의 주목을 불러일으키기 위해서는 독창적인 관점의 제시나 새로운 매체의 활용 등을 개척해 나가야 한다는 점에서 PR 직무는 창의성의 특징을 갖는다고 볼 수 있다. 동시에 PR의 문제를 발견하고 상황 분석을 통하여 설정된 목표를 이루기 위한 타겟 공중별, 목표별 실행 프로그램을 도출해야 한다는 점에서 PR 직무는 강한 논리성을 띤다. PR 직무의 마지막 특성은 행동화라고 할 수 있다. 행동화는 PR 공중과의 접촉이나 PR 프로그램의 실행과정을 의미한다. 앞에서 기술한 PR 직무의 특성으로서 관계성, 언어성, 창의성 및 논리성 등은 행동화를 전제로 한다. 즉, 행동으로 표출되고 실현되지 않은 것은 의미가 없는 것이 PR 직무의 특성이다.

이와 같은 PR 직무의 특성은 편견과의 관계에서 이중적 성격을 갖고 있다. 하나는 PR 직무가 편견으로부터 영향을 받기 쉽다는 점이다. 앞에서 살펴본 바와 같이 언어,

인간관계 등을 통하여 편견이 쉽게 노출되고 확인될 수 있다는 점에서 편견은 PR 직무에 스며들 가능성이 높기 때문이다. 다른 하나는 PR 직무는 편견으로부터 덜 영향을 받아야 하는 속성을 갖고 있다. PR 활동의 대상이 되는 타깃 공중들의 인식이나 태도, 그리고 행동을 변화 또는 강화해야 하는 PR 직무의 속성은 편견에 영향을 받아서는 가치 중립적인 설득 포인트를 찾기 어렵기 때문이다. 따라서 PR 직무는 편견에 빠질 가능성이 높으면서(vulnerable to prejudice) 다른 한편으로는 편견에 강해야 하는(resistant to prejudice) 속성을 갖고 있다고 볼 수 있다. 이러한 점이 본 연구가 PR 회사 직장인을 대상으로 편견의 원인이나 언어 그리고 직무 스트레스 등에 대하여 탐구하려는 목적이다. 따라서 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 3: PR 회사 직장인의 편견은 PR 직무 스트레스와 어떤 관계가 있는가?

3. 연구 방법 및 연구 절차

1) 연구 방법

이 연구는 질적 연구 방법을 채택하였다. 질적 연구 방법은 연구자가 상황을 통제하기 어려운 실제적 상황을 연구하는 데 유용성을 가지며(Yin, 1994), 많이 알려지지 않은 현상을 연구할 때 적합하다고 볼 수 있다(Marshall & Rossman, 1999). 데이터의 수집은 설문지를 통해서 하였다. 설문지는 직장생활에서 편견에 대한 경험, 편견 경험에 대한 구체적 상황, 직무 수행 과정에서 편견 경험 예를 들면, 클라이언트와의 관계에서 편견 경험이나 기획서 준비, 아이디어 도출, 입찰 참여 등에서의 편견 인식 등에 대하여 자유롭게 기술하는 개방형으로 작성하였다. 또한 이 설문지에는 직무 만족도나 직무 스트레스에 편견이 미치는 영향이나 ‘저진 편견이야’라는 느낌이 든 말 등에 대해 조사하는 항목이 포함되었다.

표 1. 설문지 문항 내용

문항	질문 내용
1	직장생활에서 성, 연령, 인종(국적) 등으로 인한 편견 경험 여부 및 상황
2	직장생활 내부 인간관계, 즉 경영층과 직원 간, 직원 상호 간 관계에서 편견 경험 여부 및 상황
3	직장생활 외부 인간관계, 즉 클라이언트 등을 포함한 외부 공중들과의 관계에서 편견 경험 여부 및 상황
4	업무 수행 과정, 즉 기획서 준비, 아이디어 도출, 입찰 참여 등 과정에서 편견 경험 여부 및 상황
5	그 밖의 직장생활에서 편견 경험 사례
6	직장생활 과정에서 편견 경험 느낌
7	직장생활에서 편견이 직무 만족도에 미치는 영향
8	직장생활에서 편견으로 인한 고민이나 스트레스를 줄이기 위해 직장 구성원들(경영층, 팀장, 팀원 등)의 노력
9	직장생활에서 편견으로 인한 고민이나 스트레스를 줄이기 위해 사회 구성원들(정부, 국회, 언론, 기업, 학교 등)의 노력
10	직장생활에서 들었던 '저건 편견이야'라는 말(구어체)

3) 연구 절차

편견에 대한 이론적 논의를 참고로 작성된 개방형 설문지를 활용한 본 조사는 PR 회사 직장인 62명에게 이메일로 전달하여 실시되었다. 조사 대상 PR 회사의 선택은 30명 이상이 되는 곳을 중심으로 하였으며, 이는 직장 생활의 역동성을 보기 위해서는 일정 정도 규모를 갖춘 조직이 유리하다고 판단했기 때문이다. 조사 대상 PR 회사는 퍼블리시티에 강한 언론 PR 회사, 마케팅 PR 전문성이 있는 회사, 정책 홍보 경험이 풍부한 회사, 외국 기업 PR 경험이 풍부한 회사 등이 포함되었다. 조사는 2016년 5월 1일부터 5월 18일 사이에 이루어졌다. 8개 PR 회사에 근무하는 62명의 PR 회사 직장인을 대상으로 설문지를 받은 결과, 개방형 설문지의 취지와는 다르게 피설문자의 의견이나 느낌이 충분히 반영되지 않은 불성실한 설문지들을 제외한 50부의 설문지를 분석 대상으로 삼았다. 본 연구에서 활용된 설문지는 1번부터 50번까지 고유번호를 부여하였으며, 피조사자의 진술문을 본문에 인용하였다.

데이터 분석은 설문지에 기술한 진술문을 본 연구에서 설정한 연구문제별로 정리하였는데, 특히 유사점과 차이점 등이 나타나는지를 파악하는 패턴 찾기 기법을 사용하

표 2. 서튼(Sutton) 모델의 편견과 언어 간 관계 비유 예시

비유	운반체 (vessel)	바로미터 (barometer)	렌즈 (lens)
특징	편견에 빠진 믿음이 적나라하게 표현	사용하는 단어나 구절의 형태를 통해서 말하는 사람의 태도를 기는	주어나 생각, 기억에 대한 변형된 표현
예시	<ul style="list-style-type: none"> • 아래서 문/이과 출신은 안 된 다니까 • A는 얼굴만 비취도 계약서에 사인하더라 • 여자/남자니 할 수 없다 • 남자 직원은 꼼꼼하지 못해 • 00지역 사람은 깽쟁이지 	<ul style="list-style-type: none"> • PR 회사 직원들은 술 많이 마시겠다 • 한번 잘못)하면 계속 잘(못)하는 것으로 보더라구 • 소문에 그 사람은 일 잘 못하는데 • 신입인 너는 모르는 소리 하지 마 	<ul style="list-style-type: none"> • PR 회사 사람들은 클라이언트 사정을 잘 모르니까 • 지금껏 A로 했으니까 B 방법은 안 될 거야 • 00 대학 출신들은 한글 작문 능력이 떨어지잖아 • 사장님이 자신과 비슷한 사람을 편애하더라구

표 3. 분석 유목

연구문제	분석 유목
편견의 원인	<ul style="list-style-type: none"> • 내집단/외집단(Sumner, 1966) • 정서적 원인/인지적 원인/행동적 원인(Aronson, Wilson, Akert, 2015)
편견과 언어 간 관계	<ul style="list-style-type: none"> • 언어가 편견에 영향, 편견이 언어에 영향, 조절 요인(Collins & Clement, 2012) • 운반체, 바로미터, 렌즈(Sutton, 2010)
PR 직무 특성과 편견	<ul style="list-style-type: none"> • 관계적 특성, 언어적 특성, 창의성과 논리성 특성, 행동화 특성

였다. 분석 유목은 연구문제별로 설정하였다. <연구문제 1>, 즉 직장인 편견의 원인은 편견의 원인을 집단의 안과 밖 중에서 어디에 두느냐로 나눈 쉼너(Sumner, 1966)의 기준과 아론슨, 윌슨, 에이커트(Aronson, Wilson, Akert, 2015) 등이 편견의 정서적 원인, 인지적 원인, 행동적 원인으로 나눈 기준 두 가지를 중심으로 하였다. <연구문제 2>의 직장인의 언어와 편견 간 관계 유형의 분석 유목은 콜린스와 클레멘트(Collins & Clement, 2012)의 유형화와 서튼(Sutton, 2010) 모델을 기준으로 삼았다. <연구문제 3>의 직무 스트레스와 PR 회사 직장인 간 관계를 밝히기 위한 분석 유목으로는 PR 직무의 4개 특성인 관계적 특성, 언어적 특성, 창의성과 논리성 특성, 그리고 행동화 특성을 기준으로 삼았다.

4. 연구 결과

1) 〈연구문제 1〉의 결과: PR 회사 직장인 편견의 원인

(1) 내부 원인 및 외부 원인

PR 회사 직장인의 편견을 내집단 원인과 외집단 원인으로 나누어 살펴본 결과, 상사와의 관계나 대인관계 성향, 그리고 성(gender) 관련 대화 등이 조직 내부 원인인 것으로 조사되었다. 상사와의 관계로 인해서 편견을 느꼈다는 응답을 살펴보면, “내가 회의에서 상사와 다른 의견을 제시했더니 내가 상사를 무시한다는 편견을 가진 것 같더라”거나 “부하에 대한 어떤 상사가 부정적 언급을 했는데, 이 상사의 부정적 이야기를 들은 다른 사람들이 그 해당 부하를 부정적으로 평가하는 것을 보았다” 등이 있었다. 또한 상사와의 관계는 회의 자리에서 공개적으로 나타나기도 하는데 이것이 편견의 원인으로 작용한다는 의견도 있었다. 예를 들면, “회사 규모가 작을 때는 회의가 경영진과 직원 간 잘해보자는 논의의 장이었는데, 회사 규모가 커지면서 경영진이 ‘니들 뭐 알아, 니들 능력이 이것 밖에 안 되니까 회사가 발전이 없는 거야’라는 식으로 문책하는 자리로 종종 변질되곤 하였다”는 응답이다.

대인관계 성향으로 인해서 편견을 느꼈다는 응답을 살펴보면, “외향적이고 대인관계가 활발한 사람이 일을 더 잘할 것이라는 편견이 있는 것을 느꼈다”, 또는 “여대 출신 직원은 특정 성격이나 성향이 있다고 지레 짐작하는 같더라. 그러면서 가끔적 여대 출신 상사나 후배하고는 같이 일하고 싶지 않다고 하는 이야기를 들은 적이 있다” 등이 조사되었다. 성 관련 편견으로는 “이벤트 때 도우미는 여자가 해야 한다”, “여자 상사로부 터 남자 직원인 내게 왜 화장하고 다니지 않느냐며 핀잔을 받은 적이 있다”, “식사 자리에서 분위기 띄우려면 여성이 꼭 참석해야 한다” 등으로 조사되었다.

PR 회사 직장인들의 편견의 외부 원인으로는 언론인과의 관계, 클라이언트와의 관계, PR 회사의 업무 속성 등 PR 직무와 많이 관련되어 있는 것으로 나타났다. 언론인과의 관계 속에서 편견을 느꼈다는 경우는 “언론사 기자 중 일부는 PR 회사 직원은 이 직원이 맡은 업무를 잘 모르기 때문에 직접 클라이언트 사이드에 있는 담당자와 이야기 해야 한다”, “기자들은 PR 회사 직원을 중간에서 중개하는 역할을 수행하는 정도로 취급하는 것 같다” 등으로 조사되었다. 클라이언트와의 관계로 인하여 편견을 느낀 경우

는 “클라이언트의 불합리한 요구도 PR 회사 직원은 홍보 서비스업을 하고 있으니까 수용해야한다는 생각이 강한 것 같더라”, “클라이언트 관계에서 같은 메시지인데도 사원이었던 때와 대리 진급 후의 메시지 수용도가 다르다는 것을 느꼈다”, “클라이언트가 참여하는 아이디어 회의에서 나이 어리고 경험 적은 직원이 의견을 제시하면 애써 무시하는 경향도 있는 것 같더라” 등으로 조사되었다. 그리고 PR 회사의 업무에 대한 편견으로는 “PR 회사에 다니면 접대가 많겠다, 술 많이 마시겠다 라는 이야기를 종종 듣는다”, “홍보 업무를 한다고 하면 부차적인 일로 평가받거나 중요도가 떨어지는 일을 진행하는 사람으로 여겨지는 것 같더라” 등으로 조사되었다.

(2) 정서적 원인, 인지적 원인, 그리고 행동적 원인

PR 회사 직장인의 편견 원인을 정서적, 인지적, 행동적 차원에서 조사한 결과, 정서적 원인으로는 업무에 대한 의사 결정 과정에서 성, 연령 등과 같은 요인들이 개입되어 있는 것으로 나타났다. 즉, 연령이나 성에 대한 정서적 분위기나 느낌이 PR 업무 추진 과정에서 편견 원인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 연령을 둘러싼 정서적 편견은 “중요 프로젝트에는 연차가 높은 사람을 지명하는 분위기나 느낌이 강한 것 같다”, “이제 막 들어온 신입사원이 이걸 어떻게 알겠나?” 등으로 조사되었다. 성을 둘러싼 정서적 편견은 “화장품이나 뷰티 관련 일에서 남성이 배제되는 것은 당연한 거지”, “접견이나 응대 등 업무는 여성이 맡는 것이 편하지”, “회식 때 여성이 술 잘 마시거나 잘 놀면 ‘여자가 대단하다’는 시선이 강하고 이런 말을 뒷담화로 하는 경우가 있더라” 등이다.

인지적 차원의 편견 원인은 느낌이나 감정에 기반하는 정서적 원인과는 다르게 사회적 역할에 대한 고정관념에 기초하는 경우가 많은 것으로 나타났다. PR 회사 직장인의 인지적 차원의 편견 원인은 다음과 같이 조사되었다. “남자니까 꼼꼼하지 못할 것이다, 면대면 커뮤니케이션 능력이 떨어질 것이다”, “외국인 직원은 개인주의가 심하다”, “남자 군필자가 책임감이 더 있다”, “남자 특히 덩치가 큰 남자는 섬세하고 꼼꼼하지 못할 것이다, ‘남자치고는…’, ‘보기보다는…’ 등을 쓰는 경우를 보면 편견이 있다고 느낀다”, “결혼 관련하여 남자는 책임감이 강해질 것이다, 하지만 여자는 직장생활에 소홀하게 될 것이다“.

행동적 차원의 편견 원인은 행동이나 결과와 직결되는 원인을 말하는 것으로서 PR 회사 직장인을 대상으로 한 조사 결과는 다음과 같이 나타났다. “상사가 반말을 하거나

회사 행사에 강제적으로 참여하게 할 때 편견을 느낀다”, “회사 PC가 작동하지 않을 때 너는 남자니까 고칠 수 있을 것 같다”, “회사 환경 개선 방안에 대한 이야기를 듣고 난 뒤에 이에 대한 피드백으로 ‘남자가 돼가지고 뭐가 이렇게 까다로워’ 란 말을 들었다”.

이와 같이 PR 회사 직장인들은 아론슨 등(Aronson et. al, 2015)이 말한 것처럼 정서적, 인지적, 행동적 원인의 편견을 갖고 있는 것으로 조사되었으며, 이 세 가지 편견 원인은 분리되어 있지 않고 서로 연결되어 직장인들의 편견 지도를 만들어 내고 있는 것으로 볼 수 있다.

2) <연구문제 2>의 결과: 편견과 언어 간 관계

PR 회사 직장인들의 편견과 언어 간 관계를 살펴보기 위하여 먼저 콜린스와 클레멘트(Collins & Clement, 2012)의 편견이 언어에 영향을 미치는 경우와 언어가 편견에 영향을 미치는 경우 그리고 편견과 언어가 조절변인에 의해 영향을 받는 경우를 살펴보았다. PR 회사 직장인 50명을 대상으로 조사한 결과, 편견이 언어에 영향을 미친다고 볼 수 있는 경우는 15건, 반대로 언어가 편견에 영향을 미친다고 볼 수 있는 경우는 22건, 집단 소속감이나 커뮤니케이션 전략 등 조절 변인으로 인하여 언어와 편견 간 관계가 나타나는 것으로 볼 수 있는 경우가 13건으로 나타났다.

이러한 조사 결과를 통해 볼 때, 편견이 언어에 반영되어 나타나는 경우보다는 언어를 통해서 편견이 표출되고 재생산되는 경우가 많음을 알 수 있다. 특히 이 조사 결과는 언어생활이 다른 비즈니스에 비해 더 중요하게 취급되는 PR 회사 직장인들이 편견에 언어에 미치는 영향보다 언어가 편견에 더 많은 영향을 미칠 수 있음을 시사하는 대목이다.

PR 회사 직장인의 편견과 언어 간 관계를 살펴보기 위하여 두 번째로 서튼(Sutton, 2010) 모델을 적용해 보았다. 즉, 언어가 편견의 운반체인지 바로미터인지 아니면 렌즈

표 4. 편견과 언어 간 영향 관계 (단위: 건)

편견이 언어에 영향을 미침	언어가 편견에 영향을 미침	조절변인에 의해 서로 영향	계
15 (70%)	22 (44%)	13 (26%)	50 (100%)

표 5. 편견과 언어 간 기능 관계

(단위: 건)

운반체(vessels)	바로미터(barometer)	렌즈(lens)	계
18 (36%)	20 (40%)	12 (24%)	50 (100%)

인지를 조사해 보았다. PR 회사 직장인 50명을 대상으로 조사한 결과, 언어가 편견의 바로미터(barometer)인 경우가 20건으로 가장 많았으며, 그 다음으로 운반체(vessels)인 경우가 18건, 렌즈인 경우가 13건으로 나타났다. 편견과 언어 간 관계에 있어서 운반체인 경우는 편견이 언어에 명시적으로 드러나는 경우이고, 렌즈인 경우는 편견이 언어에 암묵적으로 배어있는 경우이기 때문에 PR 회사 직장인들은 언어 속에서 편견이 명시적으로 드러나는 경우가 암묵적으로 드러나는 경우보다 많은 경향성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

3) 〈연구문제 3〉의 결과: PR 직무 특성과 편견

PR 회사 직장인의 편견이 PR 직무 수행과 어떠한 관계를 갖는지를 조사한 결과, 조사 대상자들은 편견이 직무 만족도에 부정적 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 조사 대상자 50명 가운데, “편견을 꼭 나쁘게만 바라 볼 것은 아니다. 조직이 작으면 가족 같은 자율적인 조직 문화가 형성될 것 같다는 긍정적 편견을 활용하면 직무 만족도에 긍정적일 것 같다”라는 소수 의견도 있었지만, “심각하게 악영향을 미친다” 등의 부정적 의견이 주류를 이뤘다. “편견은 업무 만족도와 직접적으로 연결된다. 편견에서 오는 일시적 감정이나 억울함도 문제지만 이에 동반되는 업무 회의감이나 자신감 결여가 직무에 부정적 영향을 미친다”, “한마디로 눈앞에 커다란 벽이 존재하는 느낌이다. 편견이 많으면 직무 만족도는 떨어질 수밖에 없다” 등의 조사 결과처럼 편견은 직무 스트레스의 주요 원인 중 하나로서 직무 만족과 몰입에 부정적인 것으로 나타났다.

앞의 이론적 논의에서 기술한 PR 직무 특성, 즉 관계적 특성, 언어적 특성, 창의성과 논리성 특성, 행동화 특성별로 PR 회사 직장인의 편견이 어떻게 나타나는지를 조사하였다. 조사 결과, PR 직무의 관계적 특성 편견으로는 “업무 능력이 더 나은 남성 직원

이 있었음에도 불구하고, 뷰티 관련 일은 여성이 해야 한다는 식으로 의사 결정하는 것을 경험했다”, “방위 산업 관련 제안서 PT는 남성이 해야 유리하다” 등으로 나타났다. 또한 언어적 특성 편견으로는 대표적으로 “저 따위로 일하니까 내 밑에서 일하지”, “00은 아무래도 졸업 학교가 좀 처져서”, “임신하면 회사 그만둬야지” 등이 조사되었다. 그리고 창의성과 논리성이라는 PR 직무와 관련된 편견으로는 “기획서 준비 과정에서 지금껏 A로 해 왔으니 B 방법은 안 될 거야라고 단정 짓고 새로운 시도를 하지 않더라고요”, “아이디어 도출 과정에서 하급자나 인턴 사원이라는 이유로 ‘저 사람은 아이디어를 낼 능력이 안 될 거야’라고 지레 짐작하는 것을 느꼈어요”, 그리고 “신입사원은 무조건 독특하고 트렌디한 생각이 있을 것이다” 등으로 조사되었다. 마지막으로 PR 직무의 행동화 특성에 담긴 편견으로는 “업무 처리가 늦는 직원에게 살이 찌서 둔하다”거나 “남잔데, 직급도 높은데 주말에 당연히 나와야 하는 것 아니에요?” 등이 대표적으로 나타났다.

동시에 본 연구에서는 PR 회사 직장인들이 경험하는 편견 스트레스 저감 방안에 대한 조사 결과, 응답자들은 내부 소통을 강화하는 기업 문화적 노력, 역할과 책임 등을 객관화하는 성과 관리적 노력, 그리고 강제적 접근이 필요하다고 대답하였다. 기업 문화적 편견 저감 노력으로는 “기존 관습을 당연시하는 것을 지양하고 주변 사람의 의견을 받아들이는 분위기를 활성화하면 도움이 될 것이다”, “팀원들의 의견을 수렴하는 자세가 중요하다”, “편견을 적게 하려는 사회적 아젠다를 만드는 것도 중요하지만, 작은 집단 내에서 개인 간 커뮤니케이션을 촉진하는 것부터 시작하는 것이 필요하다” 등이 조사되었다. 그리고 성과 관리적 편견 저감 노력으로는 “업무 배치와 역할에 대한 투명한 기준을 만들어야 한다. 동시에 성과 측정 방식을 객관적으로 수용할 수 있도록 할 필요가 있다” 등이 나타났으며, 강제적 접근으로는 “강압적으로 법적 조치를 취해야 한다” 등이 조사되었다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 PR 회사를 중심으로 직장인의 편견에 대한 인식을 탐색적으로 살펴보고자 하였다. 이를 위해 세 가지 연구문제를 설정하였는데, 첫째는 PR 회사 직장인들이 느끼는 편견의 원인이 무엇이며, 둘째는 편견과 언어는 어떠한 관계를 가지며, 마지막으로

편견이 직무 만족이나 직무 스트레스에는 어떠한 영향을 미치는 지를 탐구하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

먼저 PR 회사 직장인의 편견 원인은 조직 내부적으로는 상사와의 관계나 대인관계 성향, 그리고 성(gender) 관련 대화 속에서 내재되어 있는 것으로 조사되었으며, 조직 외부적으로는 언론인과의 관계, 클라이언트와의 관계, PR 회사의 업무 속성 등 PR 직무와 관련 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 PR 회사 내부적으로 편견이 자주 노출될 수 있는 여건을 줄이고 편견이 적은 상황이 조성될 수 있도록 하는 경영적 노력이 필요함을 말해 주는 것이다. 또한 외부적으로 PR 비즈니스의 실체에 대하여 클라이언트나 언론이 공감할 수 있는 기회를 만들고 PR 비즈니스에 대한 발전적 정보를 지속적으로 제공할 필요가 있다. 다시 말하면, 클라이언트에게 PR 솔루션을 제공하는 비즈니스를 수행하는 PR 회사들에게 본 연구는 실무적 차원에서 조직 커뮤니케이션의 체계화라는 과제를 제시하고 있다. 다양한 조직 커뮤니케이션 활동을 PR 회사들은 전개해 왔으나 본 연구는 창의성 증진과 균형감 있는 언어 습관이라는 목적성이 강화된 PR 회사의 조직 커뮤니케이션이 필요함을 말해 주고 있다.

다음으로 언어와 편견 간 관계는 편견이 언어에 영향을 미치는 것보다 언어가 편견에 영향을 더 많이 미치고 있는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 편견이 고정불변의 것이라기보다 언어에 의하여 강화되는 경향이 있음을 엿보게 하는 대목이다. 다시 말하면 기업 내에서 유통되는 편견이 관리할 수 없는 영역이 아니라 조직 구성원들의 언어 노력으로 관리할 수 있음을 의미한다. 또한 편견과 언어의 기능적 관계에서 언어는 편견의 바로미터이자 운반체로서 기능하고 있음을 본 연구의 결과는 보여 주고 있다. 이는 언어를 통해서 편견이 얼마나 조직 내에서 잘 유포되고 직장생활에서 재생산되는지를 엿볼 수 있게 해 준다. 이러한 결과는 이론적 측면에서 본 연구는 조직 커뮤니케이션 논의에서 '언어' 변인이 더 강조될 필요가 있음을 제시해 주고 있다. 즉, 언어는 조직 문화의 반영이라는 후행적 성격이기보다는 조직 문화를 만드는 선행적 성격으로 커뮤니케이션 연구에서 다룰 필요가 있다.

마지막 연구문제인 PR 직무에 미치는 편견의 영향은 부정적인 것으로 조사되었다. PR 직무의 관계적 특성이나 언어적 특성에서 편견은 직무 만족도를 저하시키고, PR 직무에 대한 몰입을 약화시켜서 PR의 가치를 떨어트릴 수 있음을 보여 주었다. 이러한 결과는 관계 갈등과 조직 문화를 통해서 직무 스트레스가 나타난다는 기존 연구들

(박종표·전인오, 2011; 이경남·오홍철, 2015; 한금선 등 2012; 류현철 등 2009)과 유사하게 PR 직무에 편견적 사고와 행위가 직무 스트레스 요인 중 하나가 되고 있음을 보여 주고 있다.

지금까지 본 연구는 PR 회사 직장인의 편견 원인과 유형, 그리고 직무 스트레스와 의 관계 등에 대한 연구 결과를 살펴보았다. 이는 PR 회사 직장인이라는 한정적인 대상 이긴 하지만 직장인을 대상으로 편견 지형을 탐색함으로써 편견 연구의 폭을 확대시켰다. 학문적으로 직장인들의 편견에 대한 연구가 거의 이뤄지지 않은 상황에서 직장인 편견 관리의 필요성을 제시한 점이 본 연구의 의미이다. 이를 바탕으로 본 연구는 직장인들에 대한 편견 관리의 중요성을 강조하고자 한다. 직장인의 경쟁력 향상 차원에서 외국어, IT, 대인관계 능력 등 자기개발이 오랫동안 강조되었지만 정작 경쟁력의 인프라라 할 수 있는 편견 관리에 대한 중요성은 간과되어 왔다. <연구문제 3>의 연구 결과인 직무 스트레스와 편견 간 관계에서 설명한 바와 같이 직장인들이 편견에 빠지면 빠질수록 직장인이 소속된 기업 등 조직 경쟁력의 향상이 쉽지 않을 것이기 때문이다. 나아가 우리 사회 구성원들이 편견의 부정적 영향을 더 받을 가능성이 높아지면서, '일하는 것은 어렵지 않으나 사람 관계가 어렵다'는 자조와 푸념의 소리가 높아갈 것이기 때문이다.

직장인의 편견 관리는 언어 경영으로 구체화될 필요가 있다. 본 연구의 <연구문제 2>인 언어와 편견 간 관계에서 기술한 바와 같이 직장인들의 언어 관리(language management)가 없는 편견 관리(prejudice management)는 실효를 거두기 쉽지 않다. 언어 관리는 직장인 한 사람 한 사람이 자신의 언어생활에 대한 성찰을 통하여 편견으로부터 자유로운 언어를 일상생활에서 실천하는 것을 말한다. 동시에 언어 경영은 기업 CEO 등과 같은 조직 경영자들이 재무 책임자(CFO)나 디자인 책임자(CDO)를 지정하는 것처럼 최고 언어 책임자(Chief Language Officer)를 두어 조직 내부 구성원들의 언어 훈련을 지속적으로 추진함으로써 조직 구성원들의 언어 경쟁력을 높이도록 하는 것을 필요로 한다. 특히 PR 회사와 같은 말과 글 등 언어에 의한 비즈니스 의존도가 큰 기업일수록 언어 경영에 더 관심을 가질 필요가 있다.

또한 이 연구는 조직 구성원 간 상호 존중과 다양성을 인정하는 조직 문화를 만드는 것이 편견이 적은 조직을 만드는 데 필요하다는 시사점을 주고 있다. 공중들의 인식이나 태도, 그리고 행동 등에 영향을 미치려는 PR 회사와 같은 전략 커뮤니케이션 회사

의 직장인들은 특히 편견에 쉽게 동화되는 조직 문화가 아니라 편견에 강한 조직 문화를 만들 필요가 있다. 역사와 문화, 종교 등이 서로 다른 사람들과 공동 프로젝트를 수행할 기회가 점점 늘어나는 글로벌화가 깊숙이 진행되고, SNS 등과 같은 개인 미디어를 통한 메시지 노출이 활발해질수록 다양성의 가치가 늘어나고 있기 때문이다.

본 연구는 PR 회사 직장인을 대상으로 편견의 원인과 유형 등을 통해서 직장인의 편견 지형을 살펴보았다는 점에서 의미가 있으나 편견 현실을 단편적으로 조망한 한계를 가진다. 향후 연구에서는 편견과 커뮤니케이션 속성 간 관계라든지, 업종별 편견 지형의 특징 등이 연구되어 직장인의 편견 저감을 위한 커뮤니케이션 차원의 노력이 경주될 필요가 있다.

참고문헌

- 김범준 (2002). 사회적 범주화가 지역감정 형성에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 16권 1호, 1~17.
- 김봉철 · 주지혁 · 최명일 (2009). 학교폭력에 대한 학부모들의 낙관적 편견과 예방 캠페인에 대한 탐색적 고찰: 자아 존중감과 학교폭력 경험을 중심으로. *언론과학연구*, 9권 4호, 65~97.
- 김양희 · 정경아 (2000). 한국형 남녀평등의식검사 개발. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 14권 1호, 23~44.
- 김인숙 (2012). 원자력에 대한 위험 인식과 지각된 지식, 커뮤니케이션 채널의 이용, 제 3자 효과가 낙관적 편견에 미치는 영향: 일본 후쿠시마 원전사고를 중심으로. *언론과학연구*, 12권 3호, 79~106.
- 김일성 · 송계충 (2010). 직무 스트레스 요인과 감정노동의 직무만족과의 관계에서 직무소진의 매개효과 및 사회적 지원의 조절 효과 연구. *인적자원개발연구*, 15권 2호, 1~36.
- 김진국 (1987). 영 · 호남 대학생의 상호간 차이지각 연구. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 3권 2호, 113~147.
- 김찬석 · 이완수 · 정나영 (2014). *PR직업*. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김찬석 (2007). *사례로 본 PR경영*. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김혜림 (2016, 4, 6). 직장인들 무엇 때문에 스트레스를 받을까? 대인관계가 1위. *국민일보*. <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0010509384&code=61141411&cp=nv>
- 김혜숙 · 고재홍 · 안미영 · 안상수 · 이선이 · 최인철 (2003). 다수 집단과 소수 집단에 대한 고정관념의 내용: 유능성과 따뜻함의 차원에서의 분석. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 17권 3호, 121~143.
- 김혜숙 (2002). 고정관념 및 편견과 인간관계. *사회과학연구논총*, 9집, 83~101.
- 류현철 · 공정옥 · 이훈구 · 이수진 · 추상호 · 정윤희 · 송재철 (2009). 일개 자동차 개발회사의 연구직과 생산직 노동자의 직무 스트레스 요인과 사회 심리적 스트레스 및 그 연관성 비교. *대한산업의학회지*, 21권 4호, 337~345.
- 박경태 (2008). *소수자와 한국 사회: 이주노동자, 화교, 혼혈인*. 서울: 후마니타스.
- 박종표 · 전인오 (2011). MICE 산업종사자의 직무 스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향과 직무만족 · 조직몰입의 매개역할 탐구. *한국콘텐츠학회논문지*, 11권 12호, 190~205.
- 문유석 (2010). 경찰관 직무 스트레스 수준과 영향요인. *지방정부연구*, 14권 4호, 41~60.

- 이경남 · 오홍철 (2015). 카지노 종사원의 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 성격 5요인의 조절 효과를 중심으로. *관광레저연구*, 27권 2호, 209~230.
- 이종일 (2009). 다문화 교육을 위한 과학적 인종주의에 대한 맥락적 연구. *사회과교육연구*, 16권 2호, 61~80.
- 장정현 · 심재철 (2013). 지각된 위험과 자기효능감이 행동의도에 영향을 미치는 과정을 조절하는 낙관적 편견의 간접효과에 관한 탐색적 연구: 구제역, 광우병, 신종플루 사례를 중심으로. *한국언론학보*, 57권 1호, 111~137.
- 정진영 (2016. 4. 24). 직장인 10명 중 6명 “공황장애 겪은 일 있다”. *헤럴드경제*. <http://news.heraldcorp.com/view.php?ud=20160424000019>
- 정혜숙 · 구정화 · 정경아 (2010). *교과서의 성차별 실태 및 개선방안 연구*. 서울: 한국여성정책연구원.
- 추병완 (2012). 도덕과에서의 반편견 교육: 사회 정체성 관점을 중심으로. *윤리교육연구*, 28권, 111~131.
- 추병완 (2013). 편견의 원인과 결과: 공포관리 이론을 중심으로. *도덕윤리과교육*, 38권, 27~45.
- 한금선 · 임희수 · 박영희 · 최미영 · 차선경 · 이은미 (2012). 의료인의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인. *스트레스연구*, 20권 3호, 209~220.
- 홍영오, 이훈구 (2001). 암묵적 연합 검사에 의한 지역 편견의 측정. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 15권 1호, 185~204.
- Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2015). *Social Psychology* (8th ed), New York, NY: Pearson.
- Augustinos, M., & Every, D. (2007). The language of race and prejudice: A discourse of denial, reason, and liberal-practical politics. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 123~141.
- Becker, E. (1973). *The Denial of Death*. New York: The Free Press.
- Bradley, K., Kennison, S. M., Burke, A. L., & Chaney, J. M. (2012). The effect of mortality salience on implicit bias. *Death Studies*, 36, 819~931.
- Burke R. J., & Mikkelsen, A. (2005). Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(2), 269~278.
- Carnaghi, A., & Maass, A. (2007). In-group and out-group perspectives in the use of derogatory group labels: Gay vs. fag. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 142~156.

- Collins, K. A., & Clement, R. (2012). Language and prejudice: Direct and moderated effects. *Journal of Language and Social Psychology*, 31(4), 376~396.
- Cox, W. T. L., Abramson, L. Y., Devine, P. G., & Hollon, S. D. (2012). Stereotypes, prejudice, and depression: The integrated perspective. *Perspectives on Psychological Science*, 7(5), 427~449.
- Dixon, T. L. (2006). Psychological reactions to crime news portrayals of Black criminals: Understanding the moderating roles of prior news viewing and stereotype endorsement. *Communication Monographs*, 73, 162~187.
doi:10.1080/03637750600690643
- Greenberg, J., Schimel, J., Martens, A., Solomon, S., & Pyszczynski, T. (2001). Sympathy for the devil: Evidence that reminding whites of their morality promotes favorable reactions to white racists. *Motivation and Emotions*, 25, 113~133.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Designing Qualitative Research*. CA: Sage.
- McCabe, A. E., & Brannon, L. A. (2004). Effect of shifting standards on evaluations of white subtype members. *Journal of Social Psychology*, 144, 91~92.
- Ng, S. H. (2007). Language-based discrimination: Blatant and subtle forms. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 106~122.
- Jones, E., & Derman-Sparks, L. (1992). Meeting the challenge of diversity. *Young Children*, 47(2), 12~22.
- Parker, D. E., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinant of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160~177.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 173~220). New York, NY: Academic Press.
- Rubinfeld, S., Clement, R., Vinograd, J., Lussier, D., Amireault, V., & Lebrun, M. (2007). Becoming a cultural intermediary: A further social corollary of second-language learning. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 182~203.
- Stangor, C., & Schaller, M. (1996). Stereotypes as individual and collective representations. In C. N. Macrae, C. Stangor, & M. Hewstone (Eds.), *Stereotypes and stereotyping* (pp. 3~37). New York, NY: Guilford Press.
- Sumner, W. G. (1966). *The Folkways*. New York: Ginn & Company.
- Sutton, R. M. (2010). The creative power of language in social cognition and intergroup relations. In H. Giles, S. A. Reid, & Harwood (Eds.), *The dynamics of intergroup communication* (pp. 105~115). New York, NY: Peter Lang.

- Swann, W. B. Jr. (1990). To be adored or to be known? The interplay of self-enhancement and self-verification. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.), *Handbook of Motivation and Cognition: Foundations of Social Behavior* (Vol. 2). New York: Guilford.
- Swann, W. B. Jr., & Ely, R. M. (1984). The battle of wills: Self-verification versus behavioral confirmation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 1287~1302.
- Taylor, D. M., & Osborne, E. (2007). Is the social psychology of language a genuine field of study?. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 204~211.
- Wright, S. C., & Bougie, E. (2007). Intergroup contact and minority-language education: Reducing language-based discrimination and its negative impact. *Journal of Language and Social Psychology*, 26, 157~181.
- Word, C. O., Zanna, M. P., & Cooper, J. (1974). The nonverbal mediation of self-fulfilling prophecies in interracial interaction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, 109~120.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Rresearch: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

논문투고일: 2016년 8월 30일

논문심사일: 2016년 9월 26일

게재확정일: 2016년 10월 7일

Abstract

An exploratory study on cause, type, occupational stress of office worker's prejudice

Focusing on public relations firms

Kim, Chan-Souk

Professor, Dept. of Advertising & Public Relations, Cheongju University

The purpose of this study is to research cause of prejudice, relationship between prejudice and language and impact to occupational stress of office workers in public relations firms. The survey targeting 50 office workers in 8 PR firms was performed on May, 2016. The research results are as follows: Internal causes of office workers' prejudice in PR firms are relationship with boss, personal relations, and gender-related dialogue. External causes are relationship with journalists, relationship with clients, and public relations job attribute. Language more impacts prejudice than prejudice does language in terms of the relationship between language and prejudice. Also, it is showed language is playing a role as a vessel or barometer of prejudice. And bias thinking and behaviour on PR job are major occupational stress. Through this study, the necessity of language management as a way of prejudice management of corporations was discussed.

KEY WORDS public relations firm • prejudice • office worker • prejudice management • language management • language