

경상도 일부지역 제조업 근로자의 근로자지원프로그램 관련 욕구조사

한국산업안전공단 산업안전보건연구원¹⁾, 연세대학교 사회복지대학원²⁾, 인제대학교 스트레스연구소³⁾,
인제의대 서울백병원 신경정신과⁴⁾

김대성¹⁾ · 류향우¹⁾ · 최수찬²⁾ · 임성견³⁾ · 우종민^{3,4)}

— Abstract —

The Need-Assessment of Employee Assistance Programs among Korean Manufacturing Industry Workers in Gyeongsang-do

Dae Seong Kim¹⁾, Hyang Woo Ryu¹⁾, Soo Chan Choi²⁾, Seong Kyeon Lim³⁾, Jong Min Woo^{3,4)}

Occupational Safety & Health Research Institute, Korea Occupational Safety & Health Agency¹⁾, School of Social Welfare,
Yonsei University, Seoul, Korea²⁾ Stress Research Institute, Inje University, Seoul, Korea³⁾
Department of Neuropsychiatry, Seoul Paik Hospital, Inje University School of Medicine, Seoul, Korea⁴⁾

Objective: Employee Assistance Programs have recently been introduced to Korea as a potential solution to relieve workers' s stress and improve their mental health. This study was conducted to determine the needs of EAPs among manufacturing industry workers in Gyeongsang-do Korea.

Methods: Responses to structured survey questionnaires were received from 556 workers at 7 medium-sized manufacturing factories.

Results: Among the 556 workers who responded to the questionnaire 'Prevention & management of work stress', 'Mental health & management of daily life stress', 'Physical exercise health promotion program', 'Elderly care', 'Outplacement', 'Financial support for leisure activities', and 'Ensuring leisure time' were raised as the main issues and services that they expected to be provided by the company.

Conclusion: EAPs have recently been introduced in Korean companies. The study results will be helpful to clarify the needs of individual Korean workers and to determine what EAP services should be provided.

Key Words: Employee assistant program, EAP, Need assessment, Job stress, Korean worker

서 론

우리나라는 서구에 비해 뒤늦게 산업화를 경험하였다. 그러나 그 과정에서 필연적으로 발생하는 근로자의 문제는 선진국의 전례와 많은 유사성을 갖는다. 즉, 구조조정 에 따른 감원과 고용불안, 사내경쟁, 가족해체 등으로 인한 스트레스와 정신질환, 약물남용 등은 현대 산업사회에

서 근로자가 경험하는 공통적인 문제이다. 구미나 일본 등 선진국의 기업에서는 이러한 문제에 대응하고 기업의 생산성을 높이는 방법의 하나로 오래전부터 근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Programs: 이하 EAPs)을 운영해 왔다. 따라서 EAPs를 통한 서구의 문제해결 노력이 우리에게 시사하는 바는 매우 크다.

Jeon(2003)에 의하면 1997년 외환위기 이후 상시적인

구조조정의 실시로 우리나라 근로자들은 직접적인 고용불안과 업무과다, 사내경쟁, 조직 부적응 등의 문제에 직면하고 있으며, 이로 인해 높은 수준의 스트레스와 각종 심인성 질환을 경험하고 있다. 이처럼 스트레스를 지속적으로 경험하는 근로자들은 피로, 부적절한 판단력, 신체조절능력 장애, 부주의, 왜곡된 지각, 우유부단, 술이나 약물남용으로 인한 중독 등으로 인해 각종 사고와 산업재해에 노출될 수 있다.

우리나라 직장인들의 87.1%는 적어도 일주일에 1번 이상 음주를 하고, 주 3회 이상 음주를 경험한 자도 15.1%에 달한다. 무직자의 경우 17.8% 만이 음주문제를 가지고 있는 것에 반해, 직장인들의 40.4%는 음주문제를 가지고 있는 것으로 보고 되고 있다(Lee, 2003). 결국, 습관적이고 과도한 음주는 심리적으로 불안, 우울, 분노 등의 부정적 감정을 고조시키고, 신체적 건강을 크게 해치며, 가족 간의 갈등과 가정폭력, 아동학대의 원인이 되기도 한다(Ceridan, 2003). 음주는 직장에도 부정적인 영향을 미쳐 근로자의 지각, 조퇴, 업무 집중력 저하 등에 중요한 요소가 되고, 산업재해의 가장 큰 원인 중 하나로도 간주되고 있다(Noh et al, 1997).

지금까지 전통적인 노동시장에서 일과 가족은 상호 분리된 영역으로 인식됐으나, 근로 환경의 변화에 따라 최근에는 직장과 가정이 상호 공생적인 관계로 뚜렷이 부각되고 있다. 우리나라의 경우 여성의 경제활동 참가율이 60%에 육박하게 되면서 육아 및 노부모 부양, 자녀교육 문제와 부부간의 갈등이나 가족해체 문제가 심각한 문제로 대두되고 있다. 여성들이 직면하고 있는 노부모에 대한 부양의무나 육아 부담, 지나친 가사활동 등은 직무에 대한 몰입을 방해할 수 있으며 근로자가 경험하는 가정내 문제는 직장생활에까지 전이되어 가정-직장갈등을 일으킬 수 있다(McCroskey, 1997). 이러한 문제를 가진 근로자들은 상당 수준의 스트레스에 직면하게 된다는 점을 고려할 때 직장내 가정의 갈등 문제는 이제 개인적 노력만이 요청되는 것이 아닌, 업무조직과 사회 전체의 관심과 개입이 요구되는 영역이라 할 수 있다.

결국 우리나라 근로자들이 당면하는 문제는 근로자 개인의 문제로서 국한되지 않고 필연적으로 가족 구성원에게 부정적 영향을 미치고 사업장에서 높은 이직률과 결근율, 생산성 저하로 이어질 수 있다. 이러한 심각성을 고려해 볼 때, 선진국의 근로자 지원 기법과 지식을 한국의 사업장에 적용하고, 동시에 우리의 특성에 맞는 EAPs를 개발하고 토착화시키는 것은 그 어느 때보다 절실하다.

따라서 본 연구에서는 우리나라 근로자들이 EAPs와 관련하여 구체적으로 어떠한 항목에 대한 욕구를 갖는지 확인하기 위해 근로자들이 당면한 여러 가지 문제들의 심각성과 근로자들이 필요하다고 생각하는 서비스의 필요성

을 분석하였다. 특히 근로자들의 성별과 연령 등에 따라서 근로자들의 당면 문제의 심각성과 EAPs의 서비스 필요성이 어떻게 달라지는지를 분석하였다. 이를 통해 향후 어떠한 서비스 제공에 EAPs가 주안점을 두어야 하는지 제안하여 한국형 EAPs를 개발 및 보급하는데 일조하고자 한다.

대상 및 방법

1. 대상 및 자료수집 방법

사회서비스 영역에서 근로자가 당면하는 문제를 탐구하고, EAPs 서비스 관련 욕구를 파악하고자 2006년 9월 15일부터 10월 10일에 걸쳐 경상도 지역 제조업 사업장 7곳에서 설문조사를 진행하였다. 참여 사업장은 모두 종업원수 100인 이상 500인 이하의 규모였으며, 빠른 응답이 가능한 700명을 임의 선정하여 우편으로 설문지를 송부하였으며, 최종적으로 574부를 회수하였다. 이 중 설문내용이 불성실한 응답자를 제외하고, 556부를 최종 분석에 사용하였다.

2. 조사도구

근로자가 일상 및 업무생활에서 경험할 수 있는 이슈들을 종합하고, 각각의 차원에 있어서 '문제의 심각성' 정도와 '회사로부터 제공받기 바라는 서비스' 정도를 파악하려는 설문지를 제작하였다. 설문지는 Sung(1989), Han(1995), Choi(2005), Choi와 Park(2005) 등의 연구에서 사용한 욕구 측정 도구 및 방법을 기초로 하여, '건강 영역', '생활 영역', '업무조직 영역', '문화 및 여가 영역' 등 총 4개 영역 34개 문항으로 구성하였다. 측정 시 접근은 우선 각 문제의 심각성을 5점 척도로 응답하게 하고, 그 다음으로 응답한 문제들 중 가장 심각하게 경험하고 있는 문제 5가지를 골라 차례대로 기입하도록 하였다. 서비스의 필요성도 동일한 방식으로 측정하였다. 이처럼 응답자가 경험한 문제와 필요로 하는 서비스 영역에 있어서 빈도와 중요성 모두를 기초로 하는 욕구 측정방법은 단일한 방법에서 나타날 수 있는 부정적인 오류를 줄임으로써 욕구를 보다 명확히 파악할 수 있도록 한다(Research Group, 1984; Sung, 1989). 각 영역에 해당하는 구체적인 문제와 서비스 내용은 다음의 표 1과 같다.

근로자의 욕구를 정확하게 수렴하기 위하여 다음과 같은 절차가 시행되었다.

1단계: 근로자가 현재 경험한 문제의 일반적 심각성과 상대적 심각성을 고려한 전체적 심각성 파악

Table 1. The list of the workers' current problems and the desired services

	Service	Problem
Health	1. Mental health, stress	1. Mental health & stress management
	2. Alcohol problem	2. Preventing alcohol problem
	3. Smoking	3. Antismoking program
	4. Physical health	4. Health promotion program
	5. Eating problem	5. Diet education, consultation
	6. Excessive medical expense	6. Medical expense support
	7. Health problem among family members	7. Family health promotion program
	8. Insufficient physical training equipment	8. Physical training consultation
Life	9. Marital & family conflict	9. Marital counselling
	10. Child care	10. Support to child care expenses/facilities
	11. Child education	11. Child education counselling
	12. School expense	12. Support to school expense
	13. Lifelong education	13. Support to lifelong education
	14. Elderly care	14. Support to elderly care
	15. Accident among family members	15. Support to accident among family members
	16. Insufficient legal information	16. Legal counselling & service
	17. Financial problem	17. Financial management
	18. Housing problem	18. Support to housing
	19. Commuting difficulty	19. Support to commuting
Job	20. Sexual abuse & harassment	20. Sexual abuse prevention program
	21. Workplace violence	21. Workplace violence prevention
	22. Job stress	22. Job stress management
	23. Unemployment, early retirement	23. Unemployment, early retirement counselling
	24. Career management	24. Career management
	25. Inefficient time management	25. Efficient time management education
	26. Maladjustment to organizational change	26. Adjustment to organizational change
	27. Interpersonal problem at the workplace	27. Improving interpersonal relationship
	28. Lack of leadership	28. Leadership cultivation
	29. Insufficient job-related education	29. Job-related education
	30. Industrial health & safety	30. Industrial health education
Culture & Leisure	31. Insufficient leisure time	31. Support to leisure time
	32. Insufficient leisure expenses	32. Support to leisure expenses
	33. Recreation & travel information	33. Support to recreation & travel information
	34. Insufficient support to cultural activity	34. Support to cultural activity

조사대상자가 경험한 문제의 심각성은 설문 응답의 평균점으로 산정하고, 문제의 '일반적 심각성' 이라고 명명하였다. 즉, 근로자가 경험하는 문제의 일반적 심각성은 응답자로 하여금 근로자가 당면할 수 있는 문제 목록에서 자신이 경험한 문제들에 대해 그 심각성 정도를 '1=전혀 문제없음' 부터 '5=매우 심각함'의 5점 척도를 사용하여 표시하도록 한 후, 공식 1을 이용하여 추산하였다. 여기서 일반적 심각성(GS: General Seriousness)이란 리커트 척도로 측정된 응답자의 문제별 심각성 점수의 평균을 의미한다.

공식 1: 문제의 일반적 심각성

$$GS_p = \frac{R_{Sp} + R_{2p} + \dots + R_{np}}{n}$$

GS: 문제의 일반적 심각성, R: 응답자

S: 척도상의 심각 정도, p: 문제

반면에 문제의 상대적 심각성(RS: Relative Seriousness)은 응답자로 하여금 제시된 문제들 중에서 심각한 순서에 따라 상위 5개의 문제를 지적하도록 한 후, 지적된 문제들에 대해 순위에 따른 가중치를 각각 부여하여 조정된 값을 통해 측정하였다. 즉, 순위에 따른

가중치는 1위인 문제에 5, 2위인 문제에 4, 3위인 문제에 3, 4위인 문제에 2, 그리고 5위인 문제에 1점을 각각 부여하였으며, 이 가중치가 부여된 값의 합계치를 근거로 문제의 상대적 심각성을 추산하였다. 다음의 공식 2는 본 산출 과정에 대한 요약이다.

공식 2 : 문제의 상대적 심각성
 $RS_p = f(S1_p)w_1 + f(S2_p)w_2 + \dots + f(Si_p)w_i$
 RS: 상대적 심각성,
 $f(Si)$: i번째로 심각하다고 지적된 빈도
 w_i : 순위별 가중치(i), p: 문제

다음의(Table 2)는 당면문제의 상대적 심각성을 도출하는 일련의 과정을 예시하고 있다. 일례로 어떤 문제에 대해 그 심각성이 1순위라고 응답한 사람의 수가 58명, 2순위 39명, 3순위 12명, 4순위 43명, 5순위 19명이라고 한다면, 각 순위별 빈도와 각 순위에 부여한 가중치 값을 곱하여 순위별 점수를 산출한다. 이를 통해 얻어진 각각의 순위별 점수를 모두 더하면 본 문제에 대한 총 상대적 심각성 점수를 구할 수 있다. 예시된 문제의 총 상대적 심각성 점수는 587점 $[(58 \times 5) + (39 \times 4) + (12 \times 3) + (43 \times 2) + (19 \times 1)]$ 이 된다. 근로자들이 경험하는 문제의 일반적 심각성과 상대적 심각성을 통합한 전체적 심각성의 순위를 결정하기 위해서는 각 문제의 심각성에 대한 응답자의 독립적인 평가뿐만 아니라 문제간의 상대적인 심각성 정도에 대한 평가를 동시에 고려해야 한다. 따라서 본 연구에서는 앞서 각각 추산된 문제의 일반적 심각성 점수와 상대적 심각성 점수를 곱하여 얻은 값으로 문제의 전체적인 심각성의 점수를 산출하였다. 결국 다음의 공식 3은 공식 1과 공식 2에서 얻은 점수를 각각 곱하여 전체적인 문제의 심각성을 도출해 내는 과정이다. 일례로, 직무관련 스트레스의 경우 이 문제의 일반적 심각성의 평균점수인 3.04를 상대적 심각성 점수인 538에 곱함으로써 1635.67이라는 전체적인 심각성 점수를 얻게 되는 것이다.

공식 3: 문제의 전체적 심각성
 $TSp = ASp \times RSp$

Table 2. Calculation of relative urgency

	1st	2nd	3rd	4th	5th
Rank frequency	58	39	12	43	19
Weight	5	4	3	2	1
Frequency × weight	290	156	36	86	19
Total relative urgency	(290+156+36+86+19) = 587				

TS: 문제의 전체적 심각성, AS: 독립적인 심각성
 RS: 상대적인 심각성, p: 문제

2단계 : EAPs 서비스의 필요성을 수렴
 근로자들이 욕구는 매우 다양하기 때문에 올바른 측정을 위해서는 제공받기 원하는 서비스를 함께 고려하는 것이 바람직하다. 서비스의 일반적 필요성은 앞에 제시된 문제의 일반적 심각성을 측정하는 방식과 동일하게 공식 4와 같이 근로자가 필요한 서비스에 주어진 중요도의 평균값을 통해 측정된다.

공식 4: 서비스의 일반적 필요성

$$GSp = \frac{R_1 Es + R_2 Es + \dots + Rn Ss}{n}$$

GE: 서비스의 독립적 필요성, R: 응답자
 E: 척도상의 필요 정도, s: 서비스

서비스의 상대적 필요성은 응답자로 하여금 설문에 열거된 서비스들 중에서 가장 필요한 순서에 따라 상위 5개를 기입하도록 한 후, 선택된 서비스들에 대해 순위에 따른 가중치를 각각 부여하여 조정된 값에 의해 측정되었다. 즉, 순위에 따른 가중치는 1위인 서비스에 5, 2위인 서비스에 4, 3위인 서비스에 3, 4위인 서비스에 2, 그리고 5위인 서비스에 1점을 각각 부여하였으며, 이렇게 각 순위에 부여된 가중치 값과 그 순위에 해당되는 빈도를 곱한 값을 모두 합계하여 서비스의 상대적 필요성 정도를 산정하였다. 다음의 공식 5는 서비스의 상대적 필요성을 측정하기 위한 일련의 과정을 보여준다.

공식 5: 서비스의 상대적 필요성
 $REs = f(E1s)w_1 + f(E2s)w_2 + \dots + f(Eis)w_i$
 RE: 상대적인 필요성,
 $f(Ei)$: i번째로 필요하다고 지적된 빈도
 w_i : 순위별 가중치(i), s: 서비스

3단계: 근로자들이 경험하는 문제의 심각성과 서비스의

필요성을 통합하여 EAPs 서비스에 대한 근로자의 욕구를 파악

서비스의 전체적 필요성의 순위를 결정하기 위해서는 문제의 전체적 심각성 순위를 결정할 때와 마찬가지로, 각 서비스의 필요성에 대한 응답자의 독립적인 평가 뿐 아니라 상대적인 필요성 평가도 동시에 고려되어야 한다. 따라서 각각 추산된 서비스의 독립적 필요성 점수와 상대적 필요성 점수를 곱하여 얻은 값으로 서비스의 전체적인 필요성의 점수를 산출하였다. 다음의 공식 6은 근로자가 희망하고 있는 서비스에 대한 독립적 필요성과 상대적 필요성의 통합과정을 나타낸다.

공식 6: 서비스의 전체적 필요성

$$TEs = AEs \times REs$$

TE: 서비스의 전체적 필요성, AE: 독립적인 필요성

RE: 상대적인 필요성, s: 서비스에 기초한 방법

3. 자료 분석 방법

근로자들의 EAPs 관련 욕구를 조사하기 위해 설문조사를 실시한 후에 응답결과를 빈도분석을 통해 살펴보았다. 모든 통계분석에는 SPSS 12.0을 사용하였다.

결 과

1. 조사대상자의 인구 사회학적 특성

최종 분석 대상인 총 556명의 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음의(Table 3)과 같다. 성별 분포에 있어서 전체 응답자는 남성이 88.3%, 여성이 11.7%로 남성이 여성보다 월등히 많았으며, 결혼 상태로는 기혼이 71.8%로 가장 많았다. 연령별 분포를 보면 30세 이상 39세 미만이 28.6%로 가장 많았고 학력은 고등학교 졸업이 51.1%로 과반수를 차지하였다. 고용형태별로는 정규직이 96.4%로 대다수를 차지하고 있으며, 직종은 생산기술직이 61.2%로 가장 많았다. 직위별 분포는 사무직의 경우 평사원(41.7%), 생산직의 경우 기능공(64.2%)이 가장 많았으며, 연봉은 5,000만 원 이상 7,500만원 미만인 경우가 38.3%로 대다수를 차지하고 있었다.

2. 근로자들이 경험하는 문제의 심각성

본 연구의 전체적 결과는 (Table 4)에 제시되어 있다. 우선 근로자들이 경험하는 문제의 일반적 심각성을 문제영역별로 상위 10개를 살펴보면, 건강관련 문제(3개), 업무조직 관련 문제(3개), 문화 및 여가관련 문제(3개)로 세 개 영역에서 고루 분포해 있었고, 생활관련 문제(1개)

Table 3. General characteristics of participants

Variables	Number	%	Variables	Number	%		
Sex	Male	491	88.3	Employment	Regular job	530	96.4
	Female	65	11.7		Non-salaried job	20	3.6
Married	Single	53	27.6	Occupation	Office worker	172	31.2
	Married	398	71.8		Production	338	61.2
	Divorce/separation	3	0.5		Researcher	7	1.3
Age	≤29	91	16.4	Office worker assistance	4	0.7	
	30-39	214	38.6	Labor	31	5.6	
	40-49	192	34.7	Position (office)	Executive	4	1.8
	50≤	57	10.3		Management	48	21.1
			Chief		67	29.4	
Education	Middle school	8	1.4	Professional	12	5.3	
	High school	285	51.5	Ordinary employee	95	41.7	
	University	260	47.0	The others	2	0.9	
Annual salary (10,000₩)	≤2,000	59	11.0	Position (production)	Director of manufacturing	2	0.6
	2,000~3,500	145	27.1		Managers	11	3.5
	3,500~5,000	105	19.6		Chief	16	5.1
	5,000~7,500	205	38.3		Monitor	41	13.1
7,500~10,000≤	21	3.9	Artificer		201	64.2	
			The others		42	13.4	

는 상대적으로 적게 나타났다.

한편, 응답자들이 지적한 문제의 심각성 정도를 평균을 기초로 살펴본 결과, 가장 심각한 문제는 ‘사내 체육시설(운동 공간) 부족(3.18)’인 것으로 나타났다. 또한 ‘직무 관련 스트레스(3.04)’가 2위를 차지했으며, 3위는 ‘여가 비용 부족(3.03)’이 지적되었고, 평균적으로 이러한 세 개의 문제가 ‘보통(3점) 이상의 심각한 문제로 인식되고 있음을 알 수 있다. 그 외에는 ‘휴양 및 여행정보 부족(2.91)’, ‘생활 법률정보 부족(2.89)’, ‘신체건강·체력 증진 문제(2.88)’, ‘업무관련 교육·훈련 부족(2.82)’, ‘비효율적 시간관리(2.81)’ 등의 문제들이 상위 10위 내에 들면서 심각한 문제들로 식별되었다.

다음으로 심각한 순서에 따라서 가중치를 부여하여 조정된 값으로 문제의 상대적 심각성을 측정하였다. 영역별로는 상위 10개의 문제들 중 건강관련 문제가 5개로 높은 우선순위를 보였고, 그 다음으로는 업무조직 관련 문제(2개), 생활관련 문제(2개), 문화 및 여가 관련 문제(1개) 순으로 나타났다.

문제별 순위를 살펴보면, ‘직무관련 스트레스(538)’가 1위를 차지해 문제의 상대적 심각성이 가장 높은 것으로 나타났으며, ‘정신건강·일상관련 스트레스 문제(392)’, ‘노인보호·간호 문제(316)’가 각각 2, 3위로 나타났다. 5순위 중 1순위로 응답한 수만 보면 ‘정신건강·일상관련 스트레스 문제’가 가장 많이 심각한 문제로 지적되고 있

Table 4. The overall result of the survey

Problem	Rank	Rank	Service
Job stress	1	1	Job stress management
Mental health , stress	2	2	Mental health & stress management
Physical health	3	5	Health promotion program
Elderly care	4	4	Support to elderly care
Insufficient physical training equipment	5	17	Physical training consultation
Unemployment, early retirement	6	7	Unemployment, early retirement counselling
Insufficient leisure expenses	7	3	Support to leisure expenses
Insufficient leisure time	8	6	Support to leisure time
Smoking	9	18	Cessation program
Child education	10	14	Child education counselling
Alcohol problem	11	25	Preventing alcohol problem
Inefficient time management	12	15	Efficient time management education
Health problem among family members	13	13	Family health promotion program
Insufficient legal information	14	10	Legal counselling & service
Child care	15	11	Support to child care expenses/facilities
Eating problem	16	29	Diet education, consultation
Insufficient job-related education	17	9	Job-related education
School expense	18	22	Support to school expense
Commuting difficulty	19	23	Support to commuting
Housing problem	20	12	Support to housing
Lifelong education	21	19	Support to lifelong education
Financial problem	22	21	Financial management
Insufficient support to cultural activity	23	26	Support to recreation & travel information
Lack of leadership	24	24	Leadership cultivation
Recreation & travel information	25	28	Support to recreation & travel information
Accident among family members	26	8	Support to accident among family members
Workplace violence	27	32	Workplace violence prevention
Career management	28	20	Career management
Interpersonal problem at the workplace	29	27	Improving interpersonal relationship
Excessive medical expense	30	16	Medical expense support
Industrial health & safety	31	30	Industrial health education
Marital & family conflict	32	31	Marital counselling
Maladjustment to organizational change	33	33	Adjustment to organizational change
Sexual abuse & harassment	34	34	Sexual abuse prevention program

었지만, 5순위까지 가중치를 주어 고려할 때는 ‘직무관련 스트레스’가 문제의 상대적 심각성의 1위를 차지하여 직장인들에게 있어서 직무영역 및 일상영역을 막론하고 특히 스트레스 문제가 다른 문제들에 비해 상대적으로 심각하게 인식되고 있음을 알 수 있다. 그 다음으로는 ‘신체 건강 · 체력증진 문제’, ‘흡연문제’, ‘실직 · 퇴직관련 고충’, ‘사내 체육시설 부족’, ‘여가시간 부족’, ‘자녀교육 · 학교진학 문제’, ‘음주문제’ 등의 문제가 10위권 내에 속하였다.

문제의 일반적 심각성과 상대적 심각성을 모두 고려하여 산출한 전체적 심각성을 살펴보면 근로자들이 가장 심각하다고 생각하는 문제 1순위는 ‘직무관련 스트레스’이었으며, 두 번째는 ‘일반 생활관련 스트레스’였다. 그 다음 순위가 ‘신체 건강 · 체력증진’ 문제였다. 결국 근로자들이 가장 심각하게 고충을 느끼는 문제는 정신적 신체적 건강인 것으로 나타났다.

세부적으로는 응답자들의 성별과 연령에 따라서 순위가 조금씩 달라졌다. 남녀를 비교해 본 결과 1, 2위는 ‘직무관련 스트레스’와 ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 문제’로 같았으나, 남성 응답자는 3위가 ‘노인보호 · 간호 문제’, 4위가 ‘신체 건강 · 체력증진 문제’, 5위가 ‘사내 체육시설 부족’이라고 응답하였다. 반면 여성 응답자는 ‘여가시간 부족’이 3위였고, ‘여가비용 부족’과 ‘신체 건강 · 체력증진 문제’가 4, 5위였다(Table 5 참고).

연령에 따라서도 순위가 조금씩 달랐다. 29세 이하의 응답자들은 ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 문제’가 1위, ‘직무관련 스트레스’가 2위를 차지하였고, ‘사내 체육시설 부족’, ‘여가시간 부족’, ‘신체 건강 · 체력증진 문제’가 3, 4, 5위를 차지하였다. 30~40세 응답자들은 가장 심각한 문제로 ‘직무관련 스트레스’를 꼽았고, ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 문제’, ‘신체 건강 · 체력증진 문제’, ‘사내 체육시설 부족’, ‘여가시간 부족’ 순으로 어려움을 겪고 있었다. 40~50세 응답자들은 ‘직무관련

스트레스’를 가장 심각한 문제로 생각하고 있었으며, 2위가 ‘노인보호 · 간호문제’였고, ‘실직 · 퇴직관련 고충’과 ‘자녀교육 · 학교진학 문제’, ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 문제’가 각각 3, 4, 5위를 차지했다. 50세 이상 응답자들은 ‘노인보호 · 간호문제’를 가장 심각한 문제로 응답하였으며, 그 다음이 ‘실직 · 퇴직관련 고충’, ‘직무관련 스트레스’, ‘자녀교육 · 학교진학 문제’, ‘가족 구성원들의 건강문제’ 순으로 심각하다고 응답한 것으로 나타났다(Table 6 참고).

3. 서비스의 필요성에 기초한 욕구

다음으로는 기업에서 제공할 수 있는 EAPs 서비스 중에서 근로자들이 필요하다고 생각하는 서비스가 어떤 것이 있을지를 알아보았다. 서비스의 필요성 역시 문제의 심각성과 같이 일반적 필요성, 상대적 필요성을 각각 고려한 후에 이를 바탕으로 한 전체적 필요성을 산출하였다.

서비스의 일반적 필요성을 살펴보면, 1위부터 5위까지 중 2, 3, 4위가 모두 신체건강증진과 관련이 있었으며, 1위와 5위는 여가생활을 위한 지원에 대한 부분으로 근로자들은 기업에서 자신들의 신체건강 증진과 여가 생활 지원을 해주기를 바라는 것으로 나타났다. 응답자들이 선택된 서비스들에 대해 가중치를 부여하여 조정된 값에 의해 측정된 서비스의 상대적 필요성을 살펴본 결과, ‘직무관련 스트레스 예방 · 관리’가 1위를 차지해 근로자들에게 가장 선호도가 높은 서비스로 평가 되었으며, 2위는 ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 관리’가 차지하였다. 응답자들이 1순위로 필요하다고 가장 많이 지적한 서비스는 ‘정신건강 · 일상관련 스트레스 관리’였으나, 5순위까지 고려할 때는 ‘직무관련 스트레스 예방 · 관리’에 대한 욕구가 더 높게 나타났다.

서비스의 일반적 필요성 점수와 상대적 필요성을 모두 고려하여 산출된 서비스의 전체적 필요성을 살펴보면, 1

Table 5. Gender differences in the current problems and desired services

Gender	Problem	Rank	Service
Male	Job stress	1	Job stress management
	Mental health, stress	2	Mental health & stress management
	Elderly care	3	Support to elderly care
	Physical health	4	Health promotion program
	Insufficient physical training equipment	5	Unemployment, early retirement counselling
Female	Job stress	1	Job stress management
	Mental health, stress	2	Mental health & stress management
	Insufficient leisure time	3	Support to leisure time
	Insufficient leisure expenses	4	Support to leisure expenses
	Physical health	5	Physical training consultation

Table 6. The respondents' current problems and desired services according to age groups

Age	Problem	Rank	Service
≤29	Job stress	1	Job stress management
	Mental health, stress	2	Support to leisure time
	Insufficient physical training equipment	3	Mental health & stress management
	Insufficient leisure time	4	Support to leisure expenses
	Physical health	5	Physical training consultation
30-39	Job stress	1	Job stress management
	Mental health, stress	2	Support to leisure expenses
	Physical health	3	Physical training consultation
	Insufficient physical training equipment	4	Mental health & stress management
	Insufficient leisure time	5	Support to leisure time
40-49	Job stress	1	Mental health & stress management
	Elderly care	2	Job stress management
	Unemployment, early retirement	3	Support to elderly care
	Child education	4	Unemployment, early retirement counselling
	Mental health, stress	5	Child education counselling
50≤	Elderly care	1	Support to elderly care
	Unemployment, early retirement	2	Unemployment, early retirement counselling
	Job stress	3	Support to accident among family members
	Child education	4	Legal counselling & service
	Health problem among family members	5	Job stress management

위는 '직무관련 스트레스 예방·관리'가 차지하였고, '정신건강·일상관련 스트레스 관리'와 '여가비용 지원'이 각각 2, 3위를 차지하였다. 서비스의 전체적 필요성은 서비스의 상대적 필요성과 비슷한 결과로 근로자들은 스트레스 관리가 자신들에게 가장 필요한 서비스로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

서비스의 필요성에 기초한 욕구에서 역시 응답자들의 성별과 연령에 따라서 조금씩 다른 결과들을 보이고 있었다. <Table 5>를 살펴보면 남녀 응답자들 모두 1, 2위는 전체 응답자들의 결과와 같았다. 그러나 남자들의 경우 '노인보호·간호문제'가 3위였고, '신체 건강·체력증진 문제'가 4위, '실직·퇴직관련 고충'이 5위였다. 그러나 여성 응답자들은 '여가시간 부족', '여가비용 부족'이 3, 4위였고, '신체 건강·체력증진 문제'는 5위였다.

연령에 따라서도 다른 결과들을 보였다. 29세 이하의 젊은 응답자들은 '직무관련 스트레스 예방·관리'가 1위, '여가시간 부족'이 2위, '정신건강·일상관련 스트레스 관리'가 3위, '여가비용 부족'이 4위, '신체 건강·체력증진 문제'가 5위였다. 30세 이상 40세 이하의 응답자들은 29세 이하의 응답자들의 1위는 같았으나, '여가비용 부족', '신체 건강·체력증진 문제', '정신건강·일상관련 스트레스 관리', '여가시간 부족' 순으로 2, 3, 4, 5위가 나타났다. 40, 50대 응답자들은 20, 30대 응답자들

과 조금씩 다른 결과를 보이고 있다. 40세 이상 50세 이하의 응답자들의 결과를 살펴보면, '정신건강·일상관련 스트레스 관리'에 대한 욕구가 가장 컸으며, 그 다음이 '직무관련 스트레스 예방·관리', '노인보호·간호문제', '실직·퇴직관련 고충', '자녀교육·학교진학 문제' 순으로 서비스에 대한 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났다. 반면에 50세 이상 응답자들은 '노인보호·간호문제'의 서비스를 제공받고 싶은 욕구가 가장 컸다. 그 다음이 '실직·퇴직관련 고충'이었고, '갑작스런 사고시 상담지원', '생활 법률상담 및 서비스', '직무관련 스트레스 예방·관리' 순으로 EAPs 서비스에 대한 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났다<Table 6 참고>.

4. 문제의 심각성과 서비스의 필요성 통합

마지막으로 직장인들이 현재 경험하는 문제와 필요하다고 인식하는 서비스를 비교하기 위해 '문제의 전체적 심각성'과 '서비스의 전체적 필요성'의 관련성을 살펴본 결과, 문제의 전체적 심각성과 서비스의 전체적 필요성의 10위 내에 있는 문제들이 거의 일치하고 있었다. 순위 내에서 응답자가 경험한 문제와 필요로 하는 서비스 모두에서 언급된 항목들은 '직무관련 스트레스', '정신건강·일상관련 스트레스 문제', '신체건강·체력증진 문제', '노

인 보호·간호 문제', '실직·퇴직 관련 고충', '여가비용 부족', '여가시간 부족'과 그에 대응하는 서비스 등 7가지이었다.

고 찰

본 연구에서는 EAPs 프로그램과 관련하여 직장인이 현재 경험하고 있는 문제와 필요로 하는 서비스에 대한 구체적 욕구를 파악하였다. 즉, 근로자의 당면 문제의 심각성과 서비스의 필요성 있어서 일반적 심각성과 상대적 심각성, 일반적 필요성과 상대적 필요성을 각각 산출한 후 이들을 통합하여 종합적인 욕구를 산정하였다. 그 결과, 전체적 심각성을 순위별로 살펴보면, 조사대상 직장인들은 '직무관련 스트레스(1위)', '정신건강·일상관련 스트레스 문제(2위)', '신체건강·체력증진 문제(3위)', '노인(노부모) 보호·간호 문제(4위)', '사내 체육시설 부족 문제(5위)', '실직·퇴직관련 고충(6위)', '여가비용 부족(7위)', '여가시간 부족(8위)', '흡연문제(9위)', '자녀교육·학교진학 문제(10위)' 등의 문제를 심각하게 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이에 대해 응답자들은 '직무관련 스트레스 예방 관리(1위)', '정신건강 일상관련 스트레스 관리(2위)', '여가비용 지원(3위)', '노인 보호 서비스(4위)', '신체단련·건강증진 프로그램(5위)', '여가시간 확충(6위)', '실직·퇴직 관련 고충 상담(7위)', '갑작스런 사고시 상담지원(8위)', '업무관련 교육 훈련(9위)', '생활 법률상담 및 서비스(10위)' 등과 같은 서비스를 제공받기 원하는 것으로 나타났다. 특히 '직무스트레스 문제 및 예방관리', '정신건강·일상관련 스트레스 관리', '신체단련 건강증진 프로그램', '노인 보호 서비스', '실직·퇴직 관련 고충 상담', '여가비용 지원', '여가시간 확충' 등의 항목은 순위별 10위권 내에서 현재 경험하고 있는 문제와 향후 제공받기 원하는 서비스로 동시에 지적받았다.

이러한 서비스 욕구는 최근의 사회경제적 변화를 그대로 반영하고 있다. 조사대상자들은 직무 스트레스나 정신건강 관련 문제, 신체 건강 증진, 여가비용 및 여가 시간 지원 서비스를 원하였다. 이는 직장인들이 기초생활 보조적 성격의 전통적 기업복지 서비스 보다 서구의 EAPs와 같이 심리 사회적 서비스에 보다 큰 관심과 욕구를 두고 있음을 의미한다.

또한 평생고용이 보장되지 않고 노동시장 불안정성이 높은 경제적 여건을 반영하듯 실직·퇴직 관련 문제가 심각한 당면 과제로 지적되었다. 주목할 만한 결과는 기존의 Choi(2005)의 연구 결과와는 달리 노인 보호 서비스에 대한 욕구가 4위로 높게 나타난 점이다. 본 연구 참가자의 상당수가 중·장년 남성층인 것과 최근 심각해지고

있는 고령화 문제를 고려할 때 이들에게 부모의 건강문제와 보호문제가 큰 고충으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

응답자들의 성별과 연령에 따라서 다른 결과가 나온 것도 주목할 만하다. 전체적인 순위나 맥락에서는 매우 비슷한 결과가 나왔지만, 세부적인 순위에서는 더 심각하다고 생각하는 문제가 응답자들의 성별과 연령에 따라서 달랐으며, 제공받기를 원하는 서비스도 달랐다. 특히 여성들과 20대 30대의 응답자들은 다른 응답자들에 비해서 '여가 비용 지원'과 '여가 시간 지원'에 대한 욕구가 높은 편이었으며, 40대 이상의 근로자들은 '노인보호 서비스'나 '실직 및 퇴직 관련 고충 상담 서비스'에 대한 욕구가 높았다. 이러한 결과는 앞으로 기업에서 EAPs 서비스를 제공할 때 서비스에 대한 만족도를 높이기 위해서는 서비스를 제공받는 개인의 연령과 성별 등에 따라서 각기 다른 맞춤형 서비스를 제공해야 함을 시사한다.

연구 결과 근로자들은 EAPs 서비스 중에서도 심리 사회적 서비스에 대한 욕구가 강하였다. 선진국의 EAPs의 예를 살펴보면, 미국의 경우 기업의 50% 이상이 여러 종류의 스트레스 관리 훈련을 근로자에게 제공하고 있으며 EAPs가 세계에서 가장 활성화가 되어있다(Chae, 2007). 일본 역시 직무스트레스에 대해서 큰 관심을 가지고 있다. 일본의 사업장에서는 근로자 자신이 하는 자가 관리, 직장의 개선, 근로자에 대한 상담대응 등 업무라인이 하는 관리, 직장 내 심리상담자, 산업 카운슬러, 임상심리사, 정신가 전문의 등 사업장내 산업보건 스텝이 하는 관리, 정신보건센터, 근로자 건강유지증진 서비스 기관, 산업보건추진센터 등 사업장의 자원에 의한 관리, 이렇게 네 가지로 나누어 근로자들의 정신보건을 관리하고 있다(Park, 2007).

그러나 선진국과는 달리 현재 우리나라 기업의 EAPs 서비스는 매우 1차원적인 서비스를 제공하고 있다. 본 연구 결과에서 욕구가 7위로 나온 '실직·퇴직 관련 고충 상담 서비스'는 이미 현실화가 되어있는 기업이 많다. 그러나 가장 시급한 문제로 지적된 직무관련 스트레스 예방 관리 서비스나 일상관련 스트레스 관리 서비스는 기업에서 인프라도 거의 없는 상황이고 투자도 이루어지지 못하고 있다.

따라서 본 연구 결과에서는 향후 우리나라의 기업이 식사나 기숙사 제공, 각종 대부사업 등 전통적이고 물질위주의 기업복지 영역을 넘어서 새롭게 대두되는 심리 사회적 서비스에 대한 추가적 도입이 절실히 필요함을 시사한다.

요 약

목적: 본 연구는 경상도 지역 제조업에 근무하는 근로자들의 EAPs 관련 욕구를 알아보고, 앞으로 기업에서

제공해야 하는 EAPs 서비스의 내용을 알아보고자 실시되었다.

방법: 경상도 지역 제조업 사업장에 근무하는 556명의 근로자를 대상으로 EAPs 관련 욕구를 살펴보기 위해서 직장인용 설문지를 실시하였다.

결과: 근로자들이 경험하는 문제 중 '직무스트레스 문제 및 예방 관리', '정신건강 · 일상관련 스트레스 관리', '신체단련 건강증진 프로그램', '노인 보호 서비스', '실직 · 퇴직 관련 고충 상담', '여가 비용 지원', '여가 시간 확충' 등은 근로자들이 현재 경험하고 있는 문제와 향후 제공받기를 원하는 서비스로 동시에 지적을 받았다.

직무스트레스나 정신건강 문제는 근로자들이 경험하는 가장 큰 문제로 드러났으며, 신체 건강 증진, 여가 비용 및 여가 시간 확보는 근로자들이 가장 필요로 하는 서비스로 나타났다.

결론: 근로자들의 개인적인 문제가 기업에서 업무 성과나 생산성의 저하로 이어져 부정적인 영향을 미친다는 것이 알려지면서 우리나라에서도 초보적인 수준이긴 하지만 EAPs를 제공하는 기업이 생겨났다. 그러나 아직 시작 단계

에 머무르고 있다. 본 연구에서는 실질적으로 근로자들이 당면하고 있는 문제들을 파악해보고, 근로자들이 제공받기를 원하는 EAPs 서비스를 알아봄으로써 앞으로 기업이 EAPs를 제공할 때 사용할 수 있는 구체적인 서비스를 제시하였다.

참고문헌

Ceridian. A National Employee Assistance Program : The

Ceridian Experience. In: Emener WG, Hutchison WS Jr, Richard MA (eds) Employee Assistance Programs. Wellness / Enhancement Programming. Charles C. Thomas. Springfield (IL). 2003. pp 150-3.

Chae CH. Management of job stress in America. J Kor Soc Occup Stress 2007; 1(1): 12-9. (Korean)

Choi SC, Park HW. The effect's of employee's stress on depression, self-esteem and the needs of employee assistance programs. Kor J Soc Welfare Res 2005;12:1-22. (Korean)

Choi SC. Activation Plan of EAPs among Korean Enterprise. JibMunDang Press. Seoul. 2005. pp 161-71.

Han DW. The research regarding the need measurement method for EAPs program development [dissertation]. Seoul. Yensei Univ. 1999. (Korean)

Jeon GH. The impact of family-friendly work culture on work-family conflict and job attitude [dissertation]. Seoul. Seoul Univ. 2003. (Korean)

Lee JE. A study on the effects of QWL factors on the drinking behavior : focused on the mediation effect of work alienation [dissertation]. Seoul. Yensei Univ. 2003. (Korean)

McCroskey J, Scharlach A. Family and Work : Trends and Prospects for Dependent Care. In: Kurzman PA, Akabas SH (eds) Work and Well-being. National Association of Social Workers. Washington DC. 1997. pp 5-20.

Noh IC, Seo MH, Kim YH. Business Community Expense and Policy Problems of Drinking. Korean Institute for Health and Society Affairs. Seoul. 1997. pp 1-116. (Korean)

Park JS. Mental health management at workplace in Japan. J Kor Soc Occup Stress 2007;1(1): 1-11.

Research Group. Techniques for Needs Assessment. The Research Group Inc. Atlanta. 1976.

Sung KT. Converging perspectives of consumers and providers in assessing needs of families. Soc Service Res 1989;12:23-49.