
한국 산업복지 전문 인력의 개발과 과제 : 직장인 지원

프로그램(EAP) 카운슬러의 역할과 전망

최 수 찬 (연세대학교 사회복지대학원)

사회복지의 한 분야로서 사업장의 근로자나 노동조합 업무조직 등을 개입의 대상으로 하는 산업복지는 이들이 직면하는 문제가 다변화됨에 따라 최근 그 필요성이 더욱 강조되고 있다. 특히 사업장 안팎에서 경험하는 고용불안과 사내경쟁, 가족갈등과 보육문제, 그리고 약물남용 등의 문제는 근로자들로 하여금 높은 수준의 스트레스와 정신건강상의 문제를 초래하고, 각종 심인성 질환의 일으키며, 중국에는 기업의 생산성 저하와 인적자원의 손실을 가져온다. 그러나 직무스트레스와 같은 심리사회적 문제는 여전히 개인 근로자의 책임으로 귀결되고 있으며, 기업차원의 체계적이고 조직적인 지원은 거의 전무한 실정이다.

미국과 영국, 일본 등의 업무조직은 산업복지실천의 일환으로 오래전부터 직장인 지원 프로그램(Employee Assistance Programs: 이하 EAPs)을 통해 근로자의 다양한 당면문제에 효과적으로 대처하고, 조직의 생산성을 고양해 나가고 있다. 선진국에서는 이미 보편화되어 그 효과성이 입증된 EAPs가 향후 우리나라의 사업장에도 본격 도입되어 운영될 수 있는 가능성은 매우 크며, 이를 통해 산업복지 분야에서 EAP 카운슬러라는 새로운 전문직에 대한 수요 역시 창출될 수 있다.

이에 본고에서는 EAPs의 개념과 모형, 역할 등에 대해 포괄적으로 고찰하고, 특히 우리나라 사업장으로의 적용 가능성과 산업복지 전문직으로서의 발전 가능성에 대해 논의하고자 한다.

1. EAPs의 개념 및 현황

산업복지실천의 장(場)으로 일컬어지는 EAPs는 생산성 문제가 제기되는 직무조직을 돕고

건강문제, 부부·가족생활문제, 법·재정문제, 알코올·약물문제, 정서문제, 스트레스 등 업무성과 전반에 영향을 미칠 수 있는 근로자 문제를 해결하기 위해 개발된 사업장 기반(worksite-based)의 프로그램이다(Van Den Bergh, 1995).

일찍이 알코올 중독 문제를 다루기 위한 방법으로서 시작한 미국의 EAPs는 1972년 당시 300여개에 불과하였으나 1996년에는 약 2만여개로 그 수가 급증하였으며, Fortune 선정 500대 기업의 약 80%, 근로자 1,000인 이상 사업장의 76%, 그리고 50인 이상 사업장의 33%가 직장인 지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 전체적으로 미국 노동력의 55% 이상이 원할 경우 언제든지 직장인 지원 서비스를 이용 할 수 있는데 이와 같은 사실을 통해 EAPs의 발전 속도를 쉽게 짐작할 수 있다(Van Den Bergh, 2000). 한편 영국은 1995년 현재 775개의 EAPs가 1,695,000명의 근로자에게 서비스를 제공하고 있는데, 이는 1994년에 비해 40%가 성장한 수치이다(Arthur, 2000). 일본은 직장내 정신장애 및 자살에 대한 산재신청 사례가 급증하고, 특히 과로사 문제가 대두되면서 1980년대부터 EAPs가 확산되었다. 2004년 현재 일본에는 200여개의 EAPs가 존재하는 것으로 보고되고 있다(우종민, 2005).

미국의 경우, 사업장에 대한 정부의 각종 규제에 소수민족이나 여성, 장애인, 고연령자 등 사회적 약자에 대한 보호와 근무환경에 대한 안전조치가 강화되자 기업은 EAPs를 활용하여 새롭게 대두되는 근로자 욕구에 대응하고자 했는데, 이를 통해 미국내 EAPs는 빠르게 확산되어 갔다. 또한 약물중독, 정신질환, 스트레스, 보육 및 노부모 부양 등 근로자가 당면하는 문제가 다양화되면서, 이러한 문제들이 기업에게 직·간접적인 비용부담으로 작용했던 점 역시 EAPs 발전의 주요 원인으로 해석할 수 있다. 이외에도 EAPs가 가져오는 비용효과적 측면 역시 본 프로그램이 일반화되는데 크게 기여했다. 실제로 EAPs를 실시한 기업의 경우, 근로자들의 이직과 퇴직을 최소화시켜 양질의 인력을 지속적으로 확보할 수 있었으며, 근로자의 생산성 향상은 물론 프로그램 투자액 대비 5-16배의 손비절감효과를 가져왔다. 또한 조사대상 기업 중 71%가 산업재해발생률이 감소하는 효과를 나타내기도 했다(U.S. Department of Labor, 1990).

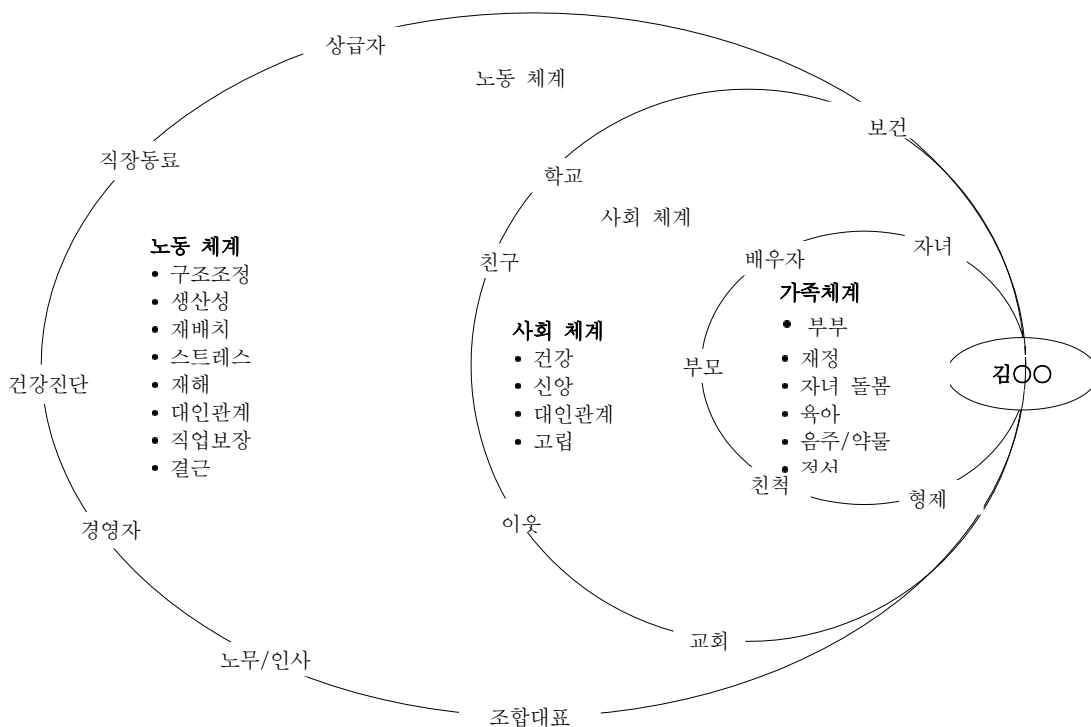
2. 개입모형¹⁾

EAPs의 역사나 EAPs를 의뢰한 주체에 따라 그 개입방식은 상이하지만 현대적 개념의 EAPs는 포괄적 서비스 모델(comprehensive service model)에 의해 주도되어 왔다(Kurzman, 1997). 본 모델은 근로자의 사회기능성(social functioning)과 스스로를 통한 문제해결에 주안점을 둔다. 또한 음주나 약물남용 문제뿐 아니라 지극히 일상적인 문제일지라도 직장에서의 업

1) 최수찬. 2005. "근로자 지원 프로그램의 개념과 최신동향". 『한국직무스트레스학회 2005년도 제1차 연수교육 및 춘계학술대회 자료집』 51-70을 수정 및 보완하여 작성하였음.

무수행에 지장을 가져올 수 있는 것이라면 모두 관심의 대상이 되며, 사정과 의뢰, 예방과 치료를 동시에 강조한다.

포괄적 서비스 모델은 그 활동의 저변에 시스템 이론(system theory)에 근거한 PIE (Person-In-Environment)적 사고관을 강하게 두고 있다. 내담자의 내적인 속성뿐 아니라 그를 둘러싼 환경적 요소들간의 상호영향관계를 주안점으로 하는 PIE적 시각은 EAP 카운슬러로 하여금 내담자와 그를 둘러싼 환경을 종합적으로 이해하도록 하는데 도움을 준다. 또한 PIE적 시각은 이들 요소간의 상호 역동적인 관계를 파악하여 문제 본질에 대한 접근이 가능하도록 할뿐만 아니라, 나아가 EAP 카운슬러로서 고유한 개입목표를 세우는데 이론적 근거를 제공한다. 결국 내담자 이외에도 업무수행에 방해가 되는 모든 환경적 요인을 관심의 대상으로 삼기 때문에, 그 누구라도 진단과 개입의 대상이 될 수 있는 것이다 예컨대 본모델에 근거한 EAP 담당자라면 근로자 개인을 위한 스트레스 상담서비스 외에도 영유아를 위한 보육관련서비스, 노부모 문제해결을 위한 각종 복지서비스, 문제 청소년을 위한 특별교육프로그램 등 다각적인 서비스를 계획하고 이를 종합적으로 제공할 수 있다. 다음의 <그림 1>는 체계이론에 근거한 포괄적서비스모델의 예를 제시하고 있다.



<그림 1> 포괄적 서비스 모델에 근거한 EAPs2)

2) 자료: Quick, J. C., Bhagat, R. S., Dalton, J. E., & Quick, J. D. 1987. *Work stress: Health care systems in the workplace*. p.257. New York: Praeger.

3. EAP 카운슬러와 사회복지사

비록 심리학, 노사관계학, 인사관리학, 간호학, 교육학, 정신의학 등에서의 전문가 역시 EAP 카운슬러로서 활동 중이나, 학계의 많은 전문가들은 사회복지사가 EAPs에 가장 부합되는 전문직이라는데 대체로 동의하고 있다(Googins & Godfrey, 1987; Kurzman, 1987; Masi, 1982; Tanner, 1991). 실제로 미국과 영국, 일본 등에서 활동 중인 EAP 카운슬러의 상당수는 사회복지학을 전공한 자로서 구성되어 있다. 특히 1998년 미국의 직장인지원전문가협회(EAPA)는 EAP 워커의 46%가 사회복지사라고 보고하면서, EAP 분야에서 사회복지사가 가장 큰 비중을 차지한다고 발표하였다(Institute of Medicine, 2000). 이들 사회복지사들은 기업주나 노동조합에 고용되어 기업내부 혹은 외부기관(EAP 아웃소싱 업체)에서 일하거나, 심지어는 스스로가 EAP 전문 서비스 기관을 설립하여 운영하기도 한다. 사회복지사들은 근로자들의 스트레스를 예방 및 관리하고, 실업의 위기에 처한 근로자들을 상담하며, 약물남용, 가정폭력, 한부모가정, 직업재활 등의 문제를 최소화시키는데 공헌하고 있는데 최근들어 기업들이 직장내 정신건강의 중요성을 절감함에 따라 이들 EAP 사회복지사(EAP social workers)의 역할이 더욱 강조되고 있다.

특히 현대적 개념의 EAPs는 환경속의 인간(PIE)적 관점을 가지고 개인과 가족, 직장, 그리고 지역사회까지 그 분석과 개입의 대상으로 삼고 있다 이는 사회복지가 오랫동안 기반으로 삼고 있는 이론적 관점과 정확하게 일치하며, 심리학이나 정신의학 등 여타 학문과도 뚜렷이 구별된다(Googins & Godfrey, 1987). 다시 말해, 거시적인 안목에서 클라이언트의 문제해결을 모색하고, 이와 동시에 개인과 조직, 지역사회에서 각각의 개입기술을 발휘할 수 있는 전문가인 사회복지사가 거의 유일하다고 할 수 있다. 사회복지사는 미시적 수준(micro level)부터 거시적 수준(macro level)에 이르기까지 거의 모든 단계의 개입기술을 연마하고 사회 구조에 대한 통찰력을 지니며, 이러한 사회 구조가 개인과 가족 단위에까지 미치는 영향력을 분석할 수 있다.

사회복지사가 지니는 이러한 전문 능력은 다름 아닌 사회복지 교육과정에서 습득하는 기술과 지식, 그리고 가치에 근거한다. 사회복지 교과과정에서 다루고 있는 가장 중요한 핵심 기술은 ‘환경속의 인간’에 대한 심리사회적인 이해와 접근, 클라이언트와의 관계 형성 및 계약 의뢰 관련 기술, 클라이언트 문제에 대한 사정, 임상적 개입 기술 및 문제 해결 기술, 기관 행정에 대한 기획 및 평가 분석력, 그리고 지역사회 및 사회정책에 대한 분석력 및 거시적 개입 기술 등이다(Tanner, 1991). 이중 대부분의 기술이 EAP 현장에서 적용 가능하며, 실제로 EAP 카운슬러들은 이러한 기술을 바탕으로 서비스를 제공하고 있다.

성숙진(1997)은 노동조합 중심의 직장인 지원 프로그램(Member Assistance Programs: MAPs)의 제공자로서 사회복지사의 전문성에 관해 논의하면서, 우리나라 사회복지 교육과정이

근로자가 필요로 하는 적절한 전문성을 가지고 있다고 보고하였다. 그 예로서 사회복지사는 근로자와 그 가족들의 다양한 욕구와 문제점들을 다룰 수 있는 개별 상담, 집단 상담, 지역사회조직 등의 이론과 기술을 수학한다. 둘째, 사회복지사는 근로자의 욕구와 의식을 조사하고 통계처리 및 분석할 수 있는 연구조사 방법론을 습득한다 셋째, 이러한 욕구조사를 기초로 근로자에게 필요한 서비스 프로그램 및 정책을 개발하기 위해 사회복지사는 계획 실행, 평가를 주안점으로 하는 행정론과 정책론을 교육받는다 넷째, 사회복지사는 아동, 청소년, 가족, 노인, 장애인 등 다양한 인구집단에 대한 지식과 개입에 대한 이해를 가지고 있다 즉, 근로자의 자녀(아동 및 청소년), 노부모, 장애인이나 산업재해 근로자 등 다양한 인구 집단에 대한 이해를 바탕으로, 근로자를 둘러싼 이들 요소간의 역동성을 분석하여 문제의 본질을 파악하고 다차원적인 개입을 모색하는 접근 방법은 사회복지사가 갖는 고유의 문제 해결 방식이다 이외에도 사회복지사는 산업복지라는 특화된 교과과정을 통해 기업기업복지)과 노동조합(조합복지), 그리고 정부(공공산업복지)에 대한 이해를 넓히고, EAPs와 관련한 지식과 기술도 습득할 수 있다. 실제로 대부분의 산업복지 교과과정에서는 EAPs를 직접적으로 다루고 있다.

한편 사회복지에서 강조되는 가치와 윤리는 근로자 대상의 EAP 상담에서도 대부분 적용된다. 예컨대 EAP 카운슬러는 수용(acceptance)이라는 가치를 통해 천부의 인권과 존엄성을 지닌 존재로서 클라이언트를 바라보며, 사회적으로 충분히 기능할 수 있는 이들의 잠재력을 옹호한다. 또한 개별화(individualization)의 가치를 통해 클라이언트의 문제를 집단적인 시각에서 사정하지 않고, 개개인에게 ‘맞춤형’ 서비스를 계획하고 실행한다. 그리고 객관성(objectivity)의 원칙을 통해 카운슬러 자신의 편견과 오류를 조심스럽게 규명하고, 클라이언트의 문제가 본인의 결함이 아닌 기업의 부적절한 문화나 업무환경에서 발생할 수 있는 가능성을 탐색한다(Tanner, 1991). 이외에도 자기결정(self-determination), 비심판적 태도(non-judgmental attitude), 비밀보장(confidentiality) 등 사회복지실천의 가장 중요한 가치 역시 EAP 상담과 개입의 근간을 이룬다.

6. 국내 EAPs의 필요성 및 발전 방향

1) 국내 EAPs 도입의 필요성

우리나라는 서구에 비해 뒤늦게 산업화를 경험하였으나, 그 과정에서 필연적으로 발생하는 근로자들의 문제는 선진국의 예와 유사한 것들이 많음으로 EAPs를 통한 서구의 문제해결 노력이 시사하는 바는 매우 크다. 즉, 구조조정에 따른 감원과 고용불안, 사내경쟁, 가족해체 등으로 인한 스트레스와 정신질환, 약물남용 등 최근 근로자들이 당면하는 사회심리적 성격의 문제는 점차 그 심각성을 더해 가고 있으나, 이러한 문제들을 개인 근로자가 홀로 감당하기에

는 이미 그 한계를 넘어서고 있다.

실제로 우리나라 근로자 중 약 95%는 크고 작은 스트레스를 경험하고 있으며, 이들 중 22%는 극도의 스트레스를 경험하고 있는 ‘고위험군’으로 분류되어 심혈관계질환이나 탈진, 극단적으로 과로사로까지 진행될 위험성이 큰 것으로 조사되었다(장세진, 2002). 또한 우리나라 직장인의 87.1%는 일주일에 1번 이상 음주를 하고, 15.1%는 주 3회 이상 음주를 하며, 직장인의 40.4%(무직자의 17.8%)는 음주 문제를 가지고 있는 것으로 보고되고 있다(이정은, 2003; 함정화 외, 2001). 결국 습관적이고 과도한 음주는 심리적으로 불안, 우울, 분노 등의 부정적 감정을 고조시키고, 신체적 건강을 크게 해치며, 가족간의 갈등과 가정폭력, 아동학대의 원인이 되기도 한다. 음주는 직장에도 부정적인 영향을 미쳐 근로자의 지각 조퇴, 업무 집중력 저하 등에 중요한 요소가 되고, 산업재해의 가장 큰 원인 중 하나로도 간주되고 있다(노인철 외, 1997; 류병호, 1994; 함정화 외, 2001).

이외에도 여성의 경제활동 참가율이 거의 60%에 육박하면서 육아 및 노부모 부양 자녀교육 등의 문제가 대두되고 있으며, 부부간의 갈등이나 가족해체 등의 문제 역시 빈번하게 발생하고 있다(오제은, 2004; 차은영, 2004). 근로자가 경험하는 가정 내 문제는 직장생활에까지 전이되어 가정-직장갈등을 일으킬 수 있으며, 이에 따라 근로자들은 상당 수준의 스트레스에 직면하게 된다(전기홍, 2004; Carlson, Kacmar & Williams, 2000). 이러한 관점에서 직장과의 갈등 문제는 이제 개인적 노력만이 요청되는 것이 아닌, 업무조직과 사회전체의 관심과 개입이 요구되는 영역이라 할 수 있다.

결국 우리나라 근로자들이 당면하는 제 문제는 근로자 개인의 문제로서 국한되지 않고 필연적으로 가족 구성원에게 미치는 부적(不的) 영향과 사업장에서의 높은 이직률과 결근율, 생산성 저하로 이어질 수 있다는 심각성을 고려해 볼 때, 선진국의 오랜 근로자 지원 노하우(know-how)를 한국의 사업장에 적용하고, 동시에 우리의 특성에 맞는 EAPs를 개발하여 토착화시키는 것은 그 어느 때보다 절실한 과제이다.

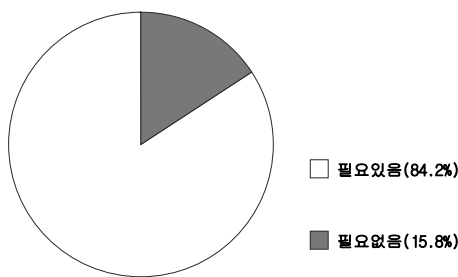
2) 국내 EAPs 욕구조사

근로자들의 당면 문제가 보다 다양화되어가고, 또 심화되어감에 따라 서구의 EAPs와 같은 서비스를 희망하는 근로자들도 점차 늘어가고 있다. 김의명(1997)의 연구에 의하면, 사용자의 89.1%와 근로자의 78.4%가 근로자의 개인적 문제, 예컨대 알코올중독, 사고, 우울증, 가정불화 등이 근로자의 생산성에 영향을 미친다고 응답하였으며, 사용자의 81.3%와 근로자의 78.4%가 회사에 재정적 손실 등 끼칠 수 있는 근로자의 개인적·정신적 문제를 해결하기 위한 상담서비스제공은 생산성 향상을 위해 필요하다고 응답하였다. 한동우(1999)의 연구에서도 우리나라 근로자의 직무스트레스나 가족생활상의 문제가 비교적 심각한 것으로 지적되었고, 동시에 가족생활을 지원하는 서비스나 정신건강진단 서비스에 관한 욕구가 드러난 점은 근로자에 대한 단순한 경제적 지원 뿐 아니라 EAPs와 같은 심리사회적 서비스 개발의 필요성을 시사한다.

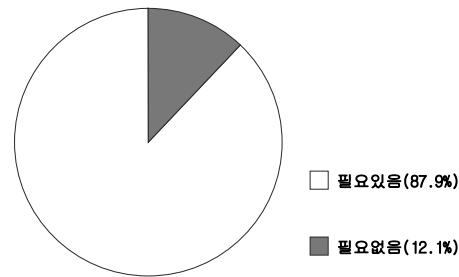
또한 박해웅(2002)의 연구에서도 조사대상 근로자의 80.3%가 전문상담프로그램을 이용하길 원했으며, 특히 유료라도 이용하겠다는 응답이 72.8%로 아주 높은 비율을 보여 상담프로그램의 한국에서의 정착 가능성을 보여주었다. 한편 최수찬과 박해웅(2005)은 스트레스로 인해 우울증상을 경험할수록 EAP 서비스에 대한 욕구가 증가한다고 보고하면서, EAPs에 대한 우리나라 근로자들의 욕구를 보다 심층적으로 분석하였다. 이를 최수찬(2004)의 연구결과와 비교하여 다음에서 요약하였다.

(1) EAPs 필요성 여부

먼저 근로자의 기본적 욕구와 사회심리적 당면문제를 해결하기 위해 EAPs와 같은 서비스 전달기구(상담 및 관련 정보 제공, 필요자원 연결 등)가 필요한지에 대한 설문 결과, <그림 2>와 <그림 3>과 같이 조사대상자의 대다수가 EAPs 전달기구의 필요성에 동의하였다.



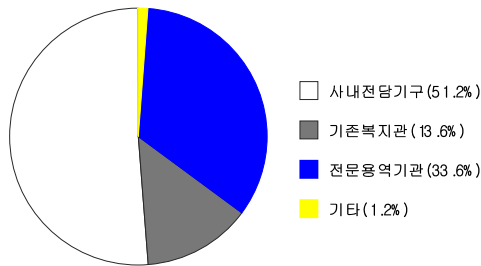
<그림 2> EAPs 필요성(최수찬, 2004)



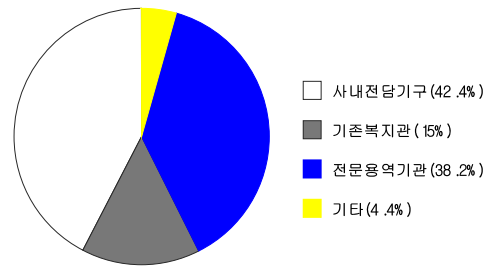
<그림 3> EAPs 필요성(최수찬·박해웅, 2005)

(2) EAPs 제공 형태

앞서 EAPs 서비스가 필요하다고 대답한 근로자를 대상으로 원하는 서비스의 제공형태를 조사한 결과, 다음의 <그림 4>와 <그림 5>에서와 같이 ‘회사·공장 내 전달기구 설치 및 운영’이 가장 많이 선호되었고, EAPs 서비스를 전문으로 하는 ‘외부 업체에 용역’이 바람직하다는 견해와 기존의 ‘지역사회 내 복지관이나 상담센터 등을 통해 서비스를 이용하겠다’는 의견이 그 뒤를 따랐다. 이를 재분류하여 이분화하면 크게 ‘기업 내부’ 전달기구에 의한 EAP 서비스를 선호하는 경우와 ‘기업 외부’의 EAP 전문 업체에 위탁하거나 지역사회내 복지관(상담센터)를 선호하는 경우가 거의 비슷한 수준으로 나타났다. 사실 EAPs의 사내모형(internal model)과 외부모형(external model) 모두 각각 장·단점을 가지고 있어 사업장의 특성과 조건 요구에 따라 적합한 서비스 제공방식이 모색되어야 할 것이다.



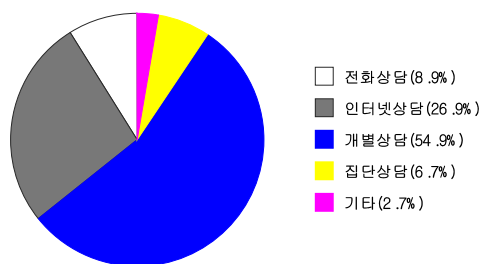
<그림 4> EAPs 제공형태(최수찬, 2004)



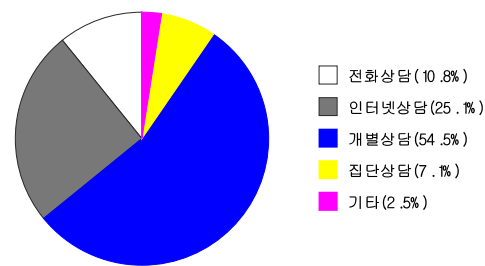
<그림 5> EAPs 제공형태(최수찬·박해웅, 2005)

(3) 상담방법

EAPs 서비스가 필요하다고 대답한 근로자를 대상으로 적절한 상담서비스의 방법을 조사한 결과, <그림 6>과 <그림 7>과 같이 개별상담에 대한 선호도가 가장 높았으며, 그 뒤를 인터넷 상담, 전화상담, 집단상담 등이 따랐다. 응답자들이 개별상담을 가장 선호한 이유로는 집단상담에 비해 회사동료들의 눈치를 보거나 관계를 염려하지 않아 비밀보장에 유리하고, 근로자의 개별적인 욕구가 보다 민감하게 다루어질 수 있기 때문인 것으로 사료된다. 개별상담은 또한 인터넷상담이나 전화상담에 비해 근로자 개인이나 가족과 관련된 문제에 있어서 보다 더 상세하고 정확한 상담과 원조를 받을 수 있다는 장점이 있다. 다만 개별상담 다음으로 인터넷상담에 대한 선호도가 높게 나타난 것은 조사대상자들이 접근성과 비밀보장을 상담의 중요한 요소로서 고려하고 있음을 시사한다.



<그림 6> EAPs 상담형태(최수찬, 2004)



<그림 7> EAPs 상담형태(최수찬·박해웅, 2005)

7. 국내 EAP 카운슬러의 전망과 과제

1970년대 이후 서구의 EAPs는 비약적인 발전을 거듭하여 인사관리를 제외하고는 직장에서 가장 큰 사회서비스 프로그램으로 자리 잡았다(Googins & Godfrey, 1987). 그러나 우리나라의 경우 대기업이나 우리나라에 진출한 몇몇 다국적 기업에서 EAPs 서비스를 제공하고 있을 뿐, EAPs를 시행하고 있는 기업은 소수에 불과하다.

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. 최근 급증한 과로사 발생률이나 한국 근로자의 95%가 직무스트레스에 노출되어 있다는 사실은 개인 근로자가 이러한 문제들을 홀로 감내하기에는 이미 그 한계를 넘어서고 있는 것을 시사한다(장세진, 2002).

결국 근로자들의 당면 문제가 보다 다양화되어가고, 또 심화되어감에 따라 EAPs와 같은 서비스를 제공받기 원하는 근로자들도 점차 늘어가고 있다. 지금까지 진행된 국내의 연구들은 EAPs에 대한 우리나라 근로자들의 높은 욕구 수준을 반영한다. 비록 소수지만 최근들어 EAPs를 도입하여 운영중이거나 공식적으로 도입할 예정인 국내 기업수가 과거에 비해 빠르게 증가하고 있고, 특히 EAP 서비스만을 전문적으로 제공하는 벤더(vendor)까지도 설립되는 등 향후 우리나라에서 EAPs의 성장 가능성을 보여주고 있다. 이들 EAP 전문 업체에서도 사회복지사가 활동 중에 있다. 또한 국제적인 조직체인 EAPA의 한국지부 승인을 목전에 두고 있으며, 본 지부가 공식적인 활동에 들어갈 경우 EAPs에 대한 연구와 홍보, 그리고 EAP 카운슬러에 대한 인증과 관련한 활동이 보다 구체화 될 것으로 기대된다.

특히 지난 2003년 7월에는 우리나라 산업안전보건법에 사업주의 근로자에 대한 건강장해 예방 의무조항이 신설되어, 사업주는 직무스트레스 요인을 평가하고 개선대책을 수립하여 건강증진 프로그램을 실시해야 한다. 미국에서 근로자의 알코올 문제 해결을 위해 EAPs가 시작된 것과 다르게 우리나라에서서는 일본의 EAP 발전 경로와 유사하게 스트레스 관리의 측면에서 EAPs를 도입하여 활용하고자 하는 움직임이 나타나고 있는 것이다(우종민, 2005).

결론적으로 직무스트레스 등 우리나라 산업현장에서 발생하는 문제가 개인 근로자는 물론 가족 구성원에게 미치는 부적 영향과 사업장에서의 높은 이직률과 결근율 생산성 저하를 일으키는 심각성을 고려할 때, 한국에서도 그 도입여건이 점차 성숙되고 있는 EAPs의 도입을 적극적으로 검토하고, 이를 우리나라 실정에 맞게 재구성하는 노력이 수반되어야 할 것이다. 또한 EAPs의 활성화 노력과 더불어 점차 수요 증가가 예상되는 EAP 카운슬러에 대한 전략적 대응책을 사회복지 학계 및 현장에서 보다 심도있게 논의하여 향후 EAP 분야에서 사회복지사가 중추적인 역할을 담당하는 계기로 삼아야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김의명. 1997. "전환점에 있는 한국직업복지제도의 대안으로서의 산업상담제도". 『한국사회복지학회 추계학술대회』.
- 노인철, 서문희, 김영래. 1997. 『음주의 경제사회적 비용과 정책문제』. 한국보건사회연구원.
- 류병호. 1994. 『술 텔레비전』. 서울: 여민.
- 박해웅. 2002. 『기업복지 수준과 만족도에 관한 연구: 공기업의 기업복지프로그램을 중심으로』. 석사학위 논문. 연세대학교.
- 성숙진. 1997. "한국노동조합에서의 사회사업실천방향". 『한국사회복지학』 32: 136-159.
- 오제은. 2004. 5. 17. "희망의 상담실". 『국민일보』.
- 우종민. 2005. "근로자 스트레스, 어떻게 관리할 것인가". 『한국직무스트레스학회 2005년도 제1차 연수교육 및 추계학술대회 자료집』. 71-84.
- 이정은. 2003. 『직장생활의 질(QWL)이 음주형태에 미치는 영향에 관한 연구』. 석사학위논문. 연세대학교.
- 장세진. 2002. "우리나라 근로자들의 직무스트레스 현황 및 실태". 『제10회 기초의학(공동) 학술대회 및 2002년도 대한예방의학회 춘계심포지엄』.
- 전기홍. 2004. 『가정친화적 조직문화가 직장-가정 갈등과 직무태도에 미치는 영향』. 박사학위논문. 서울대학교.
- 차은영. 2004.5.30. "시론". 『중앙일보』.
- 최수찬. 2004. "기업 근로자의 사회심리적 당면문제에 관한 연구: 한국적 근로자 지원프로그램(EAPs)의 도입을 위한 논의". 『한국사회복지행정학』 6(1): 71-103.
- 최수찬, 박해웅. 2005. "근로자의 스트레스가 우울, 자아존중감, EAPs 욕구에 미치는 영향에 관한 연구". 『한국사회복지조사연구』 12: 1-22.
- 한동우. 1999. 『기업복지 프로그램 개발을 위한 욕구측정방법에 관한 연구』. 박사학위논문. 연세대학교.
- 함정화, 김광기, 김명순. 2001. "산업장 근로자의 음주양태 및 음주관련 문제에 관한 연구". 『한국알코올과학회지』 2(1): 14-30.
- Auther, A. R. 2000. "Employee assistance programs: the emperor's new clothes of stress management?" *British Journal of Guidance and Counselling* 28(4): 549-559.
- Carlson, D. S., K. M. Kacmar, and L. J. Williams. 2000. "Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict." *Journal of Vocational Psychology* 56: 249-276.
- Googins, B., and Godfrey, J. 1987. *Occupational Social work*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Institute of Medicine. 2000. *Safe Work in the 21st Century: Education and Training Needs for the Next Decade's Occupational Safety and Health Personnel*. Washington D.C.: National Academy Press.
- Kurzman, P. A. 1997. "Employee assistance programs: Toward a comprehensive service

- model." In P. A. Kurzman and S. H. Akabas (Eds.). *Work and Well-being*(pp. 26-45). Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Masi, D. A. 1982. *Human Services in Industry*. Baltimore, MD: Sheppard Pratt.
- U.S. Department of Labor. 1990. *What Works: Workplaces without Drugs*. Washington, D.C.: Department of Labor.
- Tanner, R. M. 1991. "Social work: The profession of choice for EAPs." *Employee Assistance Quarterly*, 6(3): 71-84.
- Van Den Bergh, N. (1995). "Employee assistance programs." In R. L. Edwards and J. G. Hopps (Eds.). *Encyclopedia of Social Work*(pp. 842-848). Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Van Den Bergh, N. (2000). *Emerging Trends for EAPs in the 21st Century*. Binghamton, NY: The Haworth.