

전환점에 서있는 한국기업복지제도의 한 대안으로서 근로자협조프로그램의 적용성에 관한 연구

김 의 명*

20세기 말기에 접어들면서 선진국가의 복지구도가 경제와 사회분야가 분리지향적이며 국가단일주도형 복지국가에서 통합지향적이며 민관공동 주도형태로 전환하는 추세 속에서 기업복지의 중요성은 점차적으로 부각되고 있다. 그러나 한국기업복지제도는 자체의 생산성향상기능이 의문시되면서 IMF의 개입으로 인해 야기된 산업분야의 전면적 구조재조정의 여파 속에서 위기를 맞고 있다. 한국기업복지제도가 기업복지의 대상인 근로자의 수요, 욕구, 기호 등을 도외시한 채 사용자의 편의 위주로 무분별하게 제공되어온 기업복지는 근로자의 사기진작이나 직무만족도향상을 통해 생산성을 높이는 기능이 제대로 이루어지지 못하고 있으며 그것은 기업복지무용론으로 직결되는 현실에 치해 있다. 이러한 상황에서 과학적이고 체계적이며 수혜자위주의 진일보한 기업복지제도로서 근로자협조프로그램이 본 논문에서 실제적 대안으로 제시되었으며 그 프로그램의 정의, 실시동기, 기능, 주요요인, 모형이 소개되었고 역사적 변천배경과 경제적 효율성(비용효과)이 상세히 기술되었다. 근로자협조프로그램의 설립 필요성과 적절성에 대해 심도있는 분석이 가해졌으며 미래의 대안이 구체적 목표로 자리잡기 위해 수행해야 할 과제가 제시되었다. 이러한 노력은 갈림길에 서 있는 한국기업복지제도에 새로운 돌파구를 마련해 줄 뿐만 아니라 사회복지계 전체분야를 활성화하는 효과가 있고 여태까지 소홀히 취급되었던 분야를 다시 개척함으로서 사회복지계에 새로운 지평을 열고 넓히는 의미가 있다.

I. 서론

인류의 역사가 시작된 후로 인간과 인간을 둘러싸고 있는 환경은 끊임없이 변화해왔으며 그 변화의 과정속에서 인간의 생활은 여러면에서 발전되고 향상되었으나 반면에 발생된 여러 문제들로 인해 많은 어려움에 직면해왔다. 자연의 변화에 의해 발생된 문제는 시간의 흐름 속에서 자연적으로 치유되면서 평형상태로 돌아가지만 인간에 의해 주도된 인위적인 변화는 자연적으로는 해결될 수 없는 즉 인간의 해결노력을 필연적으로 요구하고 있다. 인위적인 변화의 대표적이라 할 수 있는 것은 산업혁명을 신호탄으로 해서 시작된 산업화(industrialization)이다. 자본주

* 대구대학교 산업복지학과 교수

의 시장경제체제를 통해 첫발을 내딛게 된 서구의 산업화의 물결은 도시화와 과학기술의 발전과 더불어 대량생산을 가능케 하여 선진사업사회는 인류역사상 전대미문의 풍요와 편리를 구가하게 되었다. 그러나 산업사회가 발전해오면서 피할 수 없이 진행되었던 무분별한 자연파괴와 같은 환경오염문제를 필두로 하여 풍요속의 빈곤, 불평등, 사회적·정신적 문제 등이 자본의 산업사회의 안녕 질서를 송두리째 위협하고 있다.

경제·사회적 측면에서 보면 경영학, 경제학 등을 통해 여태까지 일구어온 물질적 풍요를 지속적으로 증진하면서 사회복지 및 기타 사회과학분야를 통해 산업사회에서 필연적으로 발생하는 문제를 해결하고자 노력해오고 있으나 경제발전과 사회발전의 구체적 목표와 전개과정 등이 다른데서 서로간의 갈등이 초래되는 일이 빈번하며 이러한 현상은 산업사회발전에 큰 걸림돌로 작용하고 있다. 1970년대 서구에서 제기된 복지국가의 위기설이나 종말설들은 이러한 경제적 측면과 사회적 측면이 분리되어 갈등관계로 발전하여 유기적 조화를 이루지 못한데 근원을 두고 있다. 미쉬라는 경제발전과 사회발전이 분리되어 있던 영국식의 분화적 복지국가(differentiated welfare state)가 현실적으로 자생능력이 쇠퇴한 것이라고 복지국가의 위기설과 종말설은 해석하고 있다(Mishra, 1984 : xi).

이러한 상황에서 기업복지가 하나의 대안으로 부상하고 있다. 즉 이윤추구 증진의 경영과 인간문제의 해결책으로서의 사회복지가 유기적으로 연결되어 성장과 분배, 경제적 동기와 사회적 동기가 조화를 이루어 마치 성격이 매우 다르면서도 서로를 필요로 하는 공생관계를 이루는 기업복지가 의미 있는 대안이 될 수 있는 것이다(Kim, 1986 : 33). 기업복지라는 미쉬라가 주장하는 스웨덴, 오스트리아형의 통합적 복지국가(Integrated Welfare State)와도 일맥이 상통하며 미시적으로는 사회복지체계내에서 경영과 사회복지의 혼합형인 기업복지의 중요성이 점차로 부각되고 있다.

1995년 정부에서 내건 21세기의 삶의 질을 높이려는 복지청사진 속에서도 경제적 측면(성장)과 사회적 측면(분배)이 조화를 이루는 균형적 복지국가를 바람직한 한국형 복지국가 모형으로 제시하고 있으며 구미 학계나 우리 나라의 사회복지학계에서도 정부, 기업, 민간부문의 파트너 쉽(partnership)을 근간으로 하는 복지국가모형을 미래의 모형으로 강조하고 있다.

우리 나라에서는 1960년대 산업화가 본격적으로 시작되면서 기업복지제도가 정착되었고 고속경제성장과 더불어 특히 산업화초기에 저임금으로 생활고에 시달리던 대부분의 근로자들의 생계유지보조에 괄목한 역할을 담당했다. 그러다가 1987년 노사대분규이후로 노동조합의 세력이 상대적으로 강화되면서 기업복지의 수준이 급격히 증대되었다.

이와 같이, 일반적으로는 선진산업사회에서, 구체적으로는 우리나라에서 기업복지의 필요와 중요성이 증대되는 시점에서 기업복지의 효율성에 대한 의문이 학계 일부에서 제기되고 있다. 즉 기업복지의 쌍벽을 이루는 기능 중에 하나인 생산성향상기능이 한국산업사회에서 별효과를

내지 못한다는 연구결과가 설득력 있게 대두되었고 그러한 연구결과에 대한 신빙성이 높아질수록 우리 산업사회내에서 기업복지제도 존립에 위협적인 요소로 작용하며 향후 발전에 치명적인 걸림돌이 될 수 있다. 기업복지의 효율성에 대한 의문이 근150년 가까이 불문을처럼 여겨지던 기업복지의 특성 혹은 존재이유인 “생산성향상기능”을 일시에 부정한다고 여기는 것은 어불성설같이 여겨지고 우리 나라에서도 비교적 짧은 역사에 비해 확고한 기반을 다져온 기업복지제도를 전면적으로 불필요하다고 치부할 수는 없다. 그러나 현시점에서 기업복지가 본래의 또 고유의 양대 기능중에 하나인 생산성향상기능을 제대로 담당하지 못한다는 주장은 전기한 연구외에도 여러 가지 징후를 도처에서 발견할 수 있기에 우리나라 기업복지제도는 지속적인 성장과 점차적 퇴보에 갈림길에 있다고 볼 수 있다.

본 논문에서는 1)기로에선 우리나라의 기업복지의 실체를 면밀히 분석하고 2)하나의 대안으로서 서구의 근로자협조프로그램을 심도있게 고찰하고 3) 근로자협조프로그램이 우리나라의 기업복지제도의 미래의 대안으로서 필연성과 적절성을 분석하는 것을 목적으로 한다.

II. 전환점에 서있는 한국기업복지제도

1. 기업복지의 중요성

우리 나라 산업사회내에서 기업복지는 상대적으로 짧은 역사에 비해 매우 중요한 기능을 담당해왔다. 선진국에서는 기업복지혜택은 일반적으로 부가급부(fringe benefits)라고 부르는데 그것은 근로자의 기본적인 생계유지를 임금으로 충당하고 근로자의 작업만족도를 높이고 삶의 질을 향상시키는 첨가된 급부라는 뜻으로 그렇게 불린다. 선진국에서는 마치 임금이 주식이라 한다면 기업복지혜택은 간식 혹은 후식(dessert)으로 간주되지만 산업화초기에 우리나라에서는 임금이 생계유지에 충분치 못하므로 기업복지 혜택이 임금부족분을 보완하여 근로자로 하여금 기본적인 생계유지를 가능케 하였다.

우리 나라에서 기업복지의 중요성은 기업복지비용과 공공복지비용의 비교에서도 잘 나타난다. 즉 우리나라의 경우 공공복지에 대한 기업의 기여도를 나타내는 법정복지비가 전체 노동비용에 4.6%에 불과하여 영국(14.3%), 독일(20.4%), 일본(7.9%)에 비해 매우 낮은 반면 기업복지비는 전체노동비용의 9.3%로서 영국(2.6%), 독일(2.6%), 일본(2.8%)에 비해 매우 높은 수치임을 알 수 있다(홍경준, 1996 ; 2). 송호근은 1987년 노사대분규이후 기업복지의 수준이 급격히 증대되었다고 주장하였으며 기업복지의 미래를 가늠해볼 때 우리나라 산업계에서 기업복지는

매우 중요한 경영수단으로 활용될 가능성이 매우 높다고 할 수 있다. 1994년 한국노동연구원이 전 업종에 걸쳐 10인 이상의업체를 대상을 조사한 자료에 의하면 응답자의 99.5%가 향후 5년간 기업복지를 현상유지 내지는 대폭확대(현상유지 ; 67%, 대폭확대 ; 29.8%)할 예정이라고 응답한 것을 참고할 때 (송호근, 1995 : 146) 기업복지의 중요성이 더욱더 증가할 것임을 예측할 수 있다.

2. 한국기업복지제도의 생산성향상기능에 대한 평가

복지국가의 위기설 혹은 종말설 이후 기업복지가 설득력 있는 대안으로 떠오르게 된 것은 기업복지 특유의 양면성 즉 효율지향적 특성과 복지지향적 특성이 조화를 이루어 효율적 복지공동체를 추구하는 점이다. 서구에서 기업복지의 생성기인 1800년대 초중반까지는 근로자에 대한 사용자의 인도적, 박애적, 온정적 책임의식의 표현이 기업복지제도로 실체화되었지만 1900년대에 접어들어 특히 미국내에서 확산되게 된 이유는 기업복지제도가 생산성향상을 통해 기업의 이윤은 극대화한다는 경영제도로 인식되었기 때문이었다. 그래서 기업복지제공은 중요한 투자로 간주되고 근로의욕의 고취, 작업만족도 향상, 조직에 대한 결속력강화, 노사간의 원만한 관계 등의 이유로 생산성향상에 지대한 공헌을 해온 것은 주지의 사실이다(김의명, 1986 : 8-10). Business Management라는 전문경영지에 의하면 84%의 경영자가 기업복지가 생산성향상에 직접적인 효과가 있다고 긍정적으로 평가하고 있으며(Allen, 1989 : 151), 1994년 한국노동연구원 조사에서 “기업의 복리후생혜택의 확대가 기업경쟁력에 어떤 영향을 미칠 것인가?”라는 질문에 “도움이 된다”라고 응답한 기업이 전체의 90%에 달하여 기업주와 경영자가 복리후생의 기능인 경쟁력 강화에 거는 기대는 사뭇 크다고 하겠다(송호근, 1995 : 87).

그러나 송호근교수 주도하에 행해진 한국노동연구원에서 실사를 통한 검증은 충격적인 결과로 나타났다. 즉 총매출액에서 복지후생이 차지하는 비중인 “복지비용”과 복지수준의 절대적 수준과 수혜자의 만족도를 반영하는 “복지점수”와 총매출액에서 부가가치액이 차지하는 비중을 뜻하는 “기업이윤”的 상관관계를 효율성 가설 경로모델로 분석한 결과 복리후생의 개선은 근로의욕의 향상과 경쟁력강화에 좋은 효과를 미친다는 일반적인 생각과는 달리, 한국의 경우 아무런 영향력이 없거나 특정부문에서 마이너스효과를 갖는 것으로 나타났다(송호근 : 90-91). 선진 제국에서나 우리 나라의 산업계 및 재계에서 불문율같이 받아들여지던 기업복지의 생산성 기능이 실제 산업현장에서 무용지물로 받아질 겨우 그것은 기업복지제도의 쇠퇴를 의미한다. 세계적인 추세나 우리 나라에서 기업복지의 필연성과 중요성이 점증되는 상황에서 노동연구원의 주장은 기업복지의 운명을 재도약 아니면 쇠퇴의 갈림길에 처하게 한다. 현시점에서 노동연구원의 조사결과를 놓고 세갈래로 방향을 잡을 수 있다. 첫째는 노동연구원의 조사가 잘못되었다

고 가정할 수 있고, 둘째는 기업복지제도가 본질적으로 생산성향상의 수단이 될 수 없다는 것이고 셋째는 우리나라 기업복지제도가 실제내용상 많은 문제로 인하여 본래의 생산성향상기능을 제대로 발휘하지 못하고 있다는 가정이다. 본 논문에서는 기업복지제도에 관한 생산성향상기능에 대한 의문은 이론적, 실제적 근거가 극히 미비함을 들어 배제하며 노동연구원의 조사가, 기업복지의 기업이윤증대효과에 관한 체계적이고 계량적인 조사연구가 전무한 현재의 상황에서, 우리나라 기업복지제도의 근본적인 문제점을 객관적으로 적절하게 파헤쳤다고 판단되어 세 번째 가정을 채택하여 논의를 펴나가고자한다.

3. 기업복지와 생산성향상

노동연구원의 연구조사가 우리나라 기업복지제도의 문제점으로서 생산성향상과 무관하다는 문제에 대한 분석을 하기 위하여서 기업복지와 생산성향상에 관련성을 설명해주는 이론에 대한 언급이 필요하다.

기업 내에서 생산성과 가장 중요한 관계를 짓고 있고 근로자의 업무수행에 영향을 주는 요소들로는 일반적으로 3가지가 있다. 첫째는 근로자의 근로의욕 혹은 동기수준에 관한 것이다. 일반적으로 근로자의 동기는 자신이 수행한 업무성과에 대해 기업 측에서 주는 보상과 기대에 의해 강화된다고 볼 수 있다. 그러나 기업복지는 일반적으로 위에 언급한 보상체계와는 반대로 일정한 부문(category)에 있는 근로자에게 균등하게 지급되는 경향이 있고 특히 서구의 기업복지는 근로자의 욕구 혹은 당면문제의 해결책으로 제공되기 때문에 기업복지는 노력의 대가로서의 보상체계와는 완전히 궤를 달리한다 (Vroom, 1964 : 64). 둘째 요인으로서 직무만족(job satisfaction)을 들 수 있다. 부룸(Vroom)에 의하면 직무에 대한 만족도를 높이는 목적으로서의 기업복지 서비스의 제공은 근로자에게 사용자에 대해 긍정적 인상을 심어주며 사용자에 대한 만족은 직무만족과 쉽게 연결되며 그것은 사용자와 근로자간에 상호신뢰형성에 중요한 역할을 한다. 또한 작업환경개선, 취미 및 여가시설, 개선된 식사 등의 구체적 복지서비스는 근로자의 직무만족도를 높이는데 크게 기여하며 기업복지서비스를 통해 기업내에서의 갈등과 스트레스를 줄이는 것도 직무만족을 높이는데 중요한 역할을 한다(Shamir & Bargal, 1982 : 46).

마지막으로 기업복지와 깊은 관련이 있으며 생산성 향상과 직결된다고 여겨지는 요인은 조직에 대한 결속력강화(organizational commitment)기능이다. 조직에 대한 결속력 강화개념은 다음의 세 가지 차원이 포함된다. 1) 기업의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 2) 기업의 이익을 위해 노력하려는 의지, 3) 기업체의 구성원으로서의 자격을 유지하려는 강한 바램이다(Porter et al, 1974 : 603-609). 사용자는 기업복지서비스를 제공함으로서 근로자의 안녕과 복지에 관심을 갖고 있다는 의지를 전달하고 이것은 사용자와 근로자 사이에 신뢰관계를 형성하는데 큰 역할

을 한다(Shamir & Bargal, 1982 : 24). 이와 같이 기업복지서비스에 의해 조직에 대한 결속력이 강화된 근로자는 사용자가 베푸는 특전적 혜택과 자신의 가치를 인정해주는 것에 대한 답례로 회사에 충성하고 회사방침에 순응하며 특히 회사가 어려움에 처했을 때 은혜를 갚는다는 심정으로 전보다 열심히 일한다. 또, 기업의 이익의 많은 부분이 기업복지제도를 통해 근로자에게 환원되는 것을 보면서 기업의 이익이 근로자 자신의 이익이라는 판단아래 궁극적으로는 자신의 이익을 위해 혼신의 힘을 다해 생산성을 높여서 기업의 이윤을 극대화하는데 노력할 가능성도 매우 높다. 기업복지서비스 조직에 대한 결속력 강화는 원만한 노사관계를 유지하고 노조의 결성을 미연에 방지하며 불필요한 손해를 최소화함으로서 기업의 이윤추구에 큰 보탬이 되는 역할을 한다고 볼 수 있다(Shamir & Bargal : 47-48).

기업복지와 생산성 향상의 중간변수로서 근로의욕고취, 작업만족도 향상과 조직에 대한 결속력 강화 요인을 살펴본 결과 근로의욕고취는 생산성향상에 결정적인 요인임에는 재론의 여지가 없으나 그것이 기업복지를 통해 형성되기는 어려우므로 기업복지의 생산성효과관계분석에는 의미가 없는 요인으로 판명되었다. 두 번째 직무만족요인은 근로자의 문제해결을 통한 결근율 감소효과등과 맞물려 생산성향상의 효과는 인정되나 생활보조 중심의 우리 나라 기업복지체계내에서는 직무만족기능이 제대로 실현되지 못해 실제적으로 큰 의미를 지니지 못한다. 세 번째 요인인 조직에 대한 결속력 강화효과는 기업복지와 생산성향상을 연결짓는 의미 있는 변수로 판명되었고 실제로 가부장주의적 성격이 강하여 기업가족공동체를 강조하는 우리 나라 기업복지 체계내에서 세 요인중 가장 의미 있는 요인으로 인식되었다. 대한상공회의소조사(1986)에 의하면 조사대상이 된 902제조업체(근로자규모 100인 이상)중 49.3%가 기업복지를 통한 생산성 향상요인으로 조직에 대한 결속력 강화요인을 들었고, 34%는 직무만족을, 14.6%는 근로의욕고취 요인이라고 답하였다(김의명, 1990 : 102).

4. 한국기업복지 제도의 문제점

전기한 바와 같이 조직에 대한 결속력 강화요인이 생산성 향상을 이룩하는 중요한 요인이라고 판명되었고 그 요인이 우리 나라 기업복지 체계 내에서 생산성 향상에 핵심요인이라고 판명되었는데도 노동연구원의 조사와 나타난 대로 우리 나라 기업복지제도가 생산성 향상에 아무 효과가 없다고 나타난 이유는 무엇일까?

우리 나라 산업현장에서 기업복지는 근로자의 조직에 대한 결속력을 강화하는 효과는 있지만 강화된 결속력이 생산성 향상과 직접적으로 연결되지 않는다는 가정은 면밀히 분석할 필요가 있을 만큼 설득력을 지닌다. 강화된 결속력이 생산성 향상에 직결되지 못하는 이유로 기업복지 시설의 부족이 근본적인 문제로 지적될 수 있다.

<표 1> 기업복지제도의 운영 및 관리유형

응답자	유형	사용자	근로자
1. 기업복지 시설이 없다.	30 (32.6%)	313 (35.6%)	
2. 시설이 있으나 운영관리 체제가 모호하다.	4 (4.3%)	172 (19.5%)	
3. 사용자 주도형이다.	36 (30.3%)	227 (25.8%)	
4. 근로자 주도형이다.	2 (2.1%)	31 (3.5%)	
5. 노사공동 결정형이다.	20 (21.3%)	137 (15.6%)	
계	92 (100%)	880 (100%)	

자료 : 산업복지연구보고서 (김의명, 1997 : 282)

<표 1>을 보면 기업복지의 운영 및 관리유형에 대한 질문에 근로자의 35.6%로 가장 많은 응답자가 기업복지의 시설부족을 지적했고 사용자 역시 두 번째로 높은 32.6%가 같은 반응을 보였다. 이런 현상은 기업복지의 조직의 결속력 강화요인을 통해 생산성 향상을 꾀할 수는 있으나 기업복지제도 자체가 미흡하기 때문에 실제로 생산성 향상 효과가 의미 있게 나타나지 못한다는 추론이 가능하다. 우리나라 기업복지제도의 또다른 문제로 지적할 수 있는 것은 조직의 결속력의 성격의 문제로 결속자체가 수직적 형태로서 근로자는 극히 수동적 입장에 있음을 알 수 있다. 기업복지제도에 대해 사용자, 근로자 모두 노동자 주도형이라고 응답한 비율은 2%내지 3%에 부과하고 노사공동형이라고 응답한 것은 사용자가 21.3%라고 본 반면 근로자는 15.6%로서 적지 않은 수의 근로자가 사용자와 엇갈린 반응을 보여주고 있다. <표 1>의 내용을 종합해 보면 우리나라 산업사회에서 근로자가 기업에 대한 결속상태는 수동적이며 강요적 성격이 짙어서 자혜적 온정주의에 기초했다기 보다는 권위주의적 온정주의에 기초했음을 어렵지 않게 알 수 있다. 즉, 기업공동체 혹은 기업가족집단에서 사용자가 권위주의적 가부장의 성격을 띠고 있어서 근로자의 개인적 의견이나 자발적 노력이 제한되어 있는 환경이라고 추측 할 수 있다. 그러므로 수혜자의 입장에 대한 세심한 배려와 그들의 자발적인 참여 없이는 기업복지의 생산적 효과가 적절히 발휘될 수 없다고 볼 때 오늘날의 기업복지제도는 조직에 대한 결속력 강화에는 긍정적인 영향을 미칠지 모르나 그 결속된 형태는 경직되었고 수동적이며 수직적이어서 근로자 의사기진작에는 큰 효과가 없는 듯 보이며 기업의 방침과 주도권에 능동적으로 대처하며 수정해 나가는 의지를 고양시키는데는 역부족일 것임이 자명하다.

우리 나라 기업복지제도의 세 번째 문제로서 산업복지연구보고서는(김의명, 1997 : 284) 기업 복지 수립의 결정 요인에 대한 문제를 지적하였다. 보고서에 의하면 기업복지의 수준을 결정하는 요인으로서 기업주의 경영철학이 34.7%로 으뜸을 보였고 그 다음이 지불능력(28.7%), 다른 회사의 수준 (13.2%), 임금수준(12%)였고 인적자원의 특성은 11.4%로써 가장 중요하지 않은 요

인으로 나타났다. 이와 같이 경영철학과 같은 사용자의 주관성에 입각한 실시요인과 다른 회사의 수준같이 기업외부의 요인이 거의 절반 (47.9%)을 차지한다는 것은 우리 나라의 기업복지제도가 기업의 재정상황과 근로자의 생산성향상을 높이기 위한 구체적인 경영수단이라기보다는 특정기업의 사회적 지위에 의해 결정된다는 것이다.

송호근은 우리 나라의 기업복지혜택이 기업복지의 본래의 목표중의 하나인 근로의욕 증진이나 경쟁력 강화에 그다지 도움이 되지 않는 것은 기업복지의 혜택의 크기와 종류가 노동시장에서 기업의 재정상태와 무관하게 되어있고 경쟁관계가 있거나 사회적 지위가 비슷한 준거집단의 영향력이 가장 중요하게 작용하기 때문이라고 지적하고 있다. 즉 부가가치의 18%, 총인건비의 15%에 달하는 복지비용이 원리의 정책적 효율성을 성취하지 못하고 있다고 주장하고 있다(송호근 : 107).

우리 나라 기업복지제도가 경제적 측면의 정책적 효율성을 성취하지 못하고 있다면 양대 기능의 또 다른 축인 사회적 측면 즉 복지지향적 인간욕구 충족측면에서는 제기능을 다하고 있는가? 결론부터 말하면 우리 나라 기업복지제도는 근로자의 복지향상에도 별반 제 역할을 하지 못하고 있다. 이와 같이 현재 우리 나라 기업복지제도는 경제적 효율성과 사회적 복지성 모두 충족시키지 못한채 예전의 모습과 여태까지 움직여온 관성에 의해 맹목적으로 표류하고 있다고 보여진다. 본 논문에서는 아래의 네 번째 문제를 부각시켜서 그 문제에 대한 해결책을 기업복지의 재도약의 하나의 의미 있는 대안으로 제시하고자 한다.

현재 우리 나라의 기업복지의 수요는 그 동안의 생활수준의 향상, 고학력화, 산업구조의 발전, 사회적 기대의 상승 등에 의해 근로자의 욕구가 다양화, 고도화되어 좀더 전문화되고 과학적이며 고차원적인 복지욕구를 추구하는 현실임에도 불구하고 복지공급은 산업사회초기인 1960년대말 1970년대초의 수준에 머물러 있다. 실제로 산업화의 생성기에서 본 궤도로 진입하는 것에 국가의 명운을 걸었던 1960년대, 1970년대에는 대다수의 근로자에게 중식, 작업복제공, 사택, 기숙사, 의무실, 지정병원 등 생존에 관련되는 생활보조 성격을 띤 기업복지는 필요불가결한 급부였다고 할 수 있다. 그러나 IMF위기로 좀 후퇴했으나 일인당 국민소득 1만불 시대에 접어들었었고 산업사회를 벗어나 정보사회의 문턱에 접어든 경제현실과 맞물려 생존의 차원에서 벗어나 쾌적한 삶의 질을 어느 정도 영위하며 추구하는 산업현장에 근로자들이나 금융 및 서비스업종의 화이트칼라 회사원들에게 아직도 중식, 피복비, 통근버스, 건강검진, 학자금지원, 기숙사, 사택, 경조비보조, 휴게실, 샤워실 등의 생활보조기능을 띤 혜택과 시설중심의 기업복지제도는 20세기말 한국 근로자 등의 욕구를 충족하는데는 역부족이 아닐 수 없다. <표 2>에서 보듯이 우리사회의 과학기술과 경영 및 생산체계는 2000년 선진산업사회에 걸맞게 변화해 왔는데 기업복지제도의 수준은 구미제국의 1800년대 1900년대 초반성격과 수준에 머물러 있다고 해도 과장은 아닐 것이다. 미국의 예를들면 1985년의 법정복지를 제외한 기업복지분야에서 연금, 보험 등

전환점에 서있는 한국기업복지제도의 한 대안으로서 근로자협조프로그램의 적용성에 관한 연구

의 금전적인 급부와 휴가, 여행, 여가, 서비스등 근로하지 않고 받는 여러 가지서비스 및 근로자의 문제해결을 위한 사회복지서비스가 기업복지 전체비용에 90%를 점유한 반면(U.S Chamber of Commerce, 1986 : 10) 같은 해 우리나라의 경우 생계보조성격의 복지비가 법정외 기업복지비의 58.5%를 차지하였다(김의명, 1990 : 173).

이와 같이 현재의 기업복지는 엄청나게 변화된 수혜자의 입장을 전혀 도외시한 채 구태의연하게 행해지고 있으므로 본래의 존재목적인 생산성 향상은커녕 근로자의 복지향상에도 크게 기여하지 못하고 있다.

<표 2> 한국과 서구의 기업복지제도 비교

	한국기업복지제도 1994	영미기업복지제도 1800-1880년
직무관련	경조금, 건강검진, 중식대, 피복비, 유류대, 학자금융자, 통근버스, 휴가포상, 기숙사, 사택, 사보발간비용, 주택자금대여, 생활자금대여, 자사제품할인, 당직비, 금융공제제도	건강검진, 중식대, 직업훈련, 통근버스, 기숙사, 사택, 병가수당, 사보발행, 생활자금대여, 사보험가입, 피복비, 자녀학자금보조, 근로자상담
시설관련	식당, 의료시설, 오락실, 휴게실, 목욕탕, 샤워장, 체육시설, 운동장, 도서실, 휴양시설, 소비조합, 탁아시설	식당, 의료시설, 오락실, 휴게실, 샤워장, 운동장, 도서실, 소비조합, 탁아시설, 수영장

자료 : 1. 한국노동연구원, 1995 : 54-55.

2 Carter, 1977 : 8-10.

III. 근로자 협조 프로그램 : 실제적 대안

근본적이며 포괄적이며 체계적인 변화가 시급히 요청되는 우리나라 기업복지 체계의 개혁방향은 서구의 기업복지체계의 변화의 맥락을 참고로 할 때 실제적인 대안으로 근로자 협조프로그램(Employee Assistance Program)을 들 수 있다.

기업복지가 그렇듯이 기업복지 제도 중에 하나인 근로자 협조프로그램도 이윤추구동기(Profit)와 문제 해결을 통한 복지향상동기(Person)의 만남이 이루어낸 작품이다. 근로자협조 프로그램이란 작업장내에서 문제를 가진 근로자의 문제를 포착하고, 문제해결의 동기를 부여하며, 그에 따른 상담과 치료를 제공하는 직무와 관련되어 있으며 비밀보장원칙을 바탕으로한 체계적이고 전문적인 기업복지 프로그램이다(Sonnenstuhl & Trice, 1990 : 1).

근로자 협조프로그램은 20세기 초반 생계보조성격을 바탕으로 한 기업복지시설, 현물 혜택

중심의 가시적 기업복지의 틈새에서 나타난 개인상담(Personal Counseling)에서 그 뿌리를 찾을 수 있다. 1923년 메이요(Mayo)에 의해 시도된 웨스턴 전기회사 (Western Electric)의 호우손 공장의 실험에서 나타난 “문제있는 근로자의 비정상적인 행동은 그의 정서적 상태와 느낌을 잘보 살핌을 통해 개선여지가 있다.”는 결과를 토대로 웨스턴 전기회사내에 개인상담프로그램이 설립되었다(Sonnenstuhl : 4). 그후 개인 상담 전통은 두 가지 흐름으로 전개되는데 그중 하나는 술중독 해소 프로그램 (Occupational Alcoholism Program)이다. OAP프로그램은 1935년에 시작된 단주동맹 (Alcoholic & Anynomous-AA)운동과 궤를 같이하며 1940년대에 들어서 Eastman Kodak 회사와 Dupont 회사 등에 OAP 프로그램이 정착되어 서서히 발전해 왔다. 그러다가 월남전이 끝난 1970년대에 초반에 마약중독 문제가 큰 사회문제로 대두되면서 술과 마약중독 해소프로그램으로 통합되었다. 1970년 연방정부의 술중독 해소프로그램 설치를 의무화하는 법령(The Hughes Act)의 통과와 국가술중독 문제 관련기관(NIAAA)과 국가 술중독 협회(NCA)등 국가의 적극적인 개입으로 OAP는 본격적인 도약기에 접어들었다(Myers : 8-9).

개인상담전통을 이어받은 또 다른 흐름은 직무관련 정신건강 프로그램(Occupational Mental Health Program)이다. 2차대전 이전까지는 소수의 심리학자와 정신과의사에 의해 행해지던 정신건강 상담이 2차대전 이후 정부의 재정지원하에 많은 정신건강 프로그램이 지역사회에 설립되었으며 1970년대에도 지속적인 발전을 거듭하였다.

이 두 가지 흐름이 근로자 상담이라는 명제하에 서로 연결되면서 한가지 혹은 두 가지 문제를 다루는 것보다 문제를 포괄적으로 다루는 접근방법(broad brush approach)의 필요성이 대두 되었다. 예컨대 근로자의 문제중에서 술중독 문제가 아닌 다른 문제 등의 비율이 절반을 넘게 나타났고 술중독, 마약중독 프로그램의 낙인문제와 술 혹은 마약중독자의 60%가 가정 혹은 부부간의 갈등문제로 상담소에 문을 두드리는 경우가 나타났다. 그래서 포괄적인 접근방법으로 근로자의 가정, 부부간의 불화문제, 정신질환, 정서불안, 육체적 질병, 직무에 관한 불만, 재정관리문제, 법률문제, 도박 및 술, 마약중독문제 등을 다루는 근로자 협조 프로그램이 1970년대에 들어오면서 대폭확대 되기 시작하였다(Buon & compton : 268-269). 근로자들에게 있어서 상기한 여러 문제로 인해 직무 수행능력이 현저하게 떨어지고 결근, 사고, 동료간의 불화, 정신질환 등의 문제가 나타나면 징계 내지 해고의 위험이 따르기 때문에 근로자 협조프로그램에 참여하는 호응도가 매우 높아지기 시작했고 결과 역시 괄목할 만큼 긍정적이었다.

1980년대로 접어들면서 새로운 형태의 움직임이 부상하고 있으니 이른바 근로자 증진 프로그램 (Employee Enhancement Program - EEP) 이다. 이 프로그램은 예방기능에 주안점을 두고 전체론적 건강 (holistic health concept)개념을 바탕으로 하고 있다. EEP프로그램은 흡연문제, 비만, 일중독 등의 문제해결에도 접근하고 있으며 건강한 삶의 형태를 이룩함을 통해 제반 문제를 사전에 예방하자는 목적을 갖고 지속적으로 발전해오고 있고 21세기를 풍미할 새로운 근로자협조프로그램으로 주목받고 있다(Myers : 11).

실시동기로는 문제 있는 근로자의 문제해결을 돋는 것이 근로자 자신의 복지향상 뿐만 아니라 기업의 이윤추구목적에도 부합된다는 소위 “누이 좋고 매부 좋다는” 실용적 발상을 토대로 한다. 좀더 구체적으로 언급하자면 근로자협조프로그램의 실시는 근로자의 문제, 예를 들면 술중독, 마약중독, 정신질환, 가정불화문제, 비행청소년 자녀문제, 법률문제, 재정문제, 이성문제, 은퇴 후 대비문제, 대인관계 부적응 문제 등 많은 문제를 해결하는데 결정적 역할을 하고 문제가 해결된 근로자의 작업만족도는 상승하게 되며 그것은 생산성 향상과 직결된다. 그것은 본인뿐만 아니라 다른 근로자에게까지 사용자의 우호적인 이미지를 부각시켜 사기진작에 긍정적인 역할을 하게 된다. 이러한 프로그램이 이윤추구에 긍정적 효과가 있다는 것은 기업내에서 근로자의 문제로 인해 손해로 작용하는 엄청난 비용을 대폭 감소하는데 결정적 역할을 한다. (감소의 구체적 효과는 추후 프로그램의 효과에서 구체적으로 다룸) 예를 들면 문제로 인한 의료비의 감소, 사고 및 기물파손, 도난으로 인한 비용에 감소효과가 있고, 결근율을 낮추며, 근로자에게 제공되는 여러 종류의 보험료 부담율을 떨어뜨리며, 산재보상 부담금도 절약되고, 근로자 사고 등으로 인한 고소 등의 법정비용도 대폭 감소된다. 또 근로자협조프로그램으로 이직율을 낮춤으로서 고용 및 훈련비용을 절감할 수 있다.

근로자협조프로그램은 근로자에 따르는 기업의 사회적 경제적 책임의식(Corporate Social Responsibility)을 자발적으로 완수하는 기업의 긍정적인 모습을 부각시킴을 통해 기업의 이미지를 고양시킬 수 있다. 또 노동시장의 변화에 따라 여성 근로자, 장애인등의 고용추세가 높아지고 미혼모, 두 가지 직업을 가진 사람등 다양한 형태의 근로자가 취업하는 상황에서 그들의 안정적인 직무수행을 위해서도 이 프로그램의 역할은 중요하다고 아니할 수 없다. 근로자 협조프로그램은 원만한 노사관계를 유지하는데도 긍정적인 역할을 한다. 김도균의 석사학위 논문에서 대구지역의 산업상담자를 대상으로 조사한 바에 의하면 61%의 응답자가 산업상담실시의 목적을 원만한 노사관계 확립이라고 응답했다(김도균, 1990 : 55). 또 다른 실시 이유로, 미국의 경우, 문제 있는 근로자를 징계하거나 과면시키려면 근로자의 문제를 해결하려는 노력이 선행되어야 하기 때문에 근로자협조프로그램은 퇴직의 정당성을 부여해 줄 수 있으며 따라서 강제퇴직에 대한 저항감을 감소시킨다.

근로자 협조프로그램의 필연적으로 설치되어야 할 당위성을 살펴보면 근로현장은 근로자에게 스트레스 등을 유발하여 문제를 초래하는 근원이라는 시각에서 출발한다. 1979년 미국의 산업특별조사위원회는 제 1차 백악관 회의에서 기업과 산업현장은 미국가정에 많은 문제를 야기하는 주요 요인이라고 인식하였다(Myers, 1988 : 33). 그러므로 작업장내에 있는 근로자의 문제를 해결하는 것은 그의 가정과 더 나아가서는 지역사회내의 문제를 사전에 예방하는 조치이며 문제의 원천이 되는 산업현장을 운영하는 기업에게 문제해결의 책임이 있다고 할 수 있다. 또 작업장내에서 문제 있는 근로자는 동료 근로자에게 안전사고 등에 관해 잠재적으로 위협적인 존

재가 될 수 있다. 그리고 근로자의 문제가 발생하는 곳이 작업장이므로 초기에 문제를 포착하여 해결하는 것이 바람직하다고 볼 때 근로자협조프로그램의 필요성과 당위성에는 의심의 여지가 없으며 기업은 그런 문제에 대처할 수 있는 재정능력과 인적자원이 풍부한 곳이기에 그 책임은 더더욱 크다고 할 수 있다.

근로자 협조 프로그램의 바탕이 되는 가치관으로 4가지원칙이 있는데 그것은, 첫째 근로자를 전인적으로(Total Person) 본다는 것이다. 근로자의 문제가 직무와 직접적인 관계가 없고 직무 수행에 큰 영향을 미치지 않는다 할지라도 어떤 문제가 그와 그의 가족의 고통의 요인이 된다면 회사가 문제해결에 적극적으로 나서야 한다는 것이다. 둘째는 비밀보장의 원칙이다. 근로자 협조프로그램에서 근로자의 신상에 대한 비밀이 새어나가고 더 나아가서 그것이 근로자에게 고용상에 불이익으로 나타난다면 이 프로그램은 존속할 수 없게 된다. 회사가 누가 어떤 문제로 프로그램의 협조를 받는지에 대해 인지하는 것은 전혀 바람직하지 않으며 직장내의 상사에 의뢰에 의해 프로그램과 인연을 맺었다 할지라도 문제해결의 진척상황 및 내용이 상사나 타근로자에게 알려지지 않는 것이 매우 중요하다. 셋째는 예방적 전략의 원칙이다. 과거에는 근로자협조프로그램이 술중독 및 마약중독 해소프로그램으로서 문제해결의 치료적 측면에 치중했지만 현재의 프로그램은 건강 증진, 개인의 능력개발, 위기관리방법, 에이즈 예방교육프로그램, 의사소통능력, 퇴직준비프로그램 등의 예방적 측면에 중점을 두게 되었다. 넷째 원칙으로는 전문적 상담 서비스의 제공이다. 근로자협조프로그램이 성공적인 효과를 거두기 위해선 직장내에서 상사가 근로자의 직무수행능력을 세심하게 관찰하여 문제를 적절하게 포착해서 근로자협조프로그램에 의뢰하거나 도움을 청하도록 권유하는 것이 필수적이지만 상담에 전문적인 자격을 갖추고 있지 않는 한 설불리 상담자로 나서는 것은 위험한 일이다. 상담은 전문적인 지식과 기술을 구비하고 있는 전문상담자에게 맞기는 것이 원칙이라고 할 수 있다(Buon & Campton, 1990 : 267-271).

마지막으로 근로자 협조 프로그램의 모형은 크게 5가지로 구분된다.

1) 전화상담서비스 (hot-line model)

문제를 가진 근로자가 전화를 통해 협조를 요청하면 상담자는 문제의 내용을 파악하여 지역 사회내에 있는 사회복지서비스 제공자에게 연결시켜준다. 쉽게 접근할 수 있고 비밀보장 및 익명성이 잘 보장되지만 전화로 연결되기 때문에 문제에 관한 진단이 여의치 못하고 지역사회내의 도울수 있는 자원에 쉽게 연결되지 않는 단점이 있다.

2) 컨소시움모형 (consortium model)

정부로부터 재정적 지원을 받는 비영리 사회복지단체들이 컨소시움을 이루어 그 지역사회에

있는 기업체 근로자들에게 서비스를 제공하고 근로자가 속한 기업체가 비용을 부담하는 형태이다. 이 모형은 클라이언트에게 문제에 대한 사정과 진단 및 위기개입서비스를 제공하는 소극적인 형태와 컨소시움에 참여하는 사회복지기관에서 직접상담서비스를 제공하는 적극적인 형태가 있다. 이 모형은 기업체의 규모가 작아 자체적 근로자협조프로그램을 갖지 못하는 중소기업에게 서비스를 제공한다는 것과 다양한 종류에 문제에 전문적인 서비스를 제공한다는 장점이 있다. 단점으로는 작업장내에 있지 않아 접근하기가 좀 어렵고 책임소재가 불분명하여 기업조직에 대한 이해나 지식이 부족하다는 것과 기업체내의 상사나 경영진 중 외부와 접촉을 꺼리는 경향이 있다는 것 등이다.

3) 계약자모형 (contractor model)

이 모형은 기업이 영리추구 사회복지 용역회사와 계약을 맺고 자체 근로자에게 상담 및 기타 서비스를 제공하는 것으로서 단일문제 예를 들면 술중독, 마약중독을 해결하는 형태에서부터 광범위한 문제에 대처하기 위해 폭넓은 서비스를 제공하는 형태가 있다. 장단점은 컨소시움모형과 비슷하다. 책임성 있는 전문적인 서비스를 받을 수 있다는 장점에 비해 비용이 더 많이 든다는 단점이 있다.

4) 사용자 모형 (employer model)

사용자가 기업내에 근로자 협조프로그램을 설치하는 것으로 상담소가 회사내에서 존재하나 대부분의 문제는 지역사회관련기관에 의뢰하는 형태와, 대부분의 문제에 상담소나 회사내의 자원을 통해 서비스를 제공하고 지역사회관련기관에 의뢰하는 경우는 상대적으로 적은 형태와, 재벌의 경우 본사에 프로그램을 설치하여 본사 및 방계회사의 근로자들이 서비스를 이용케하는 형태가 있다. 장점으로는 프로그램의 조정이 용이하고, 의사소통이 원활하며, 기업내의 상황에 적절히 대처하며, 책임소재가 분명한 것 등이다. 단점으로는 비밀보장의 문제가 있을 수 있고 중소기업에서는 엄두를 내기 힘들며, 준전문적인 직원에 의해 운영될 경우가 많아 전문성이 떨어지는점 등이 있다.

5) 노동조합모형 (union model)

노동조합에 의해 운영되는 모형으로 훈련된 노조직원이나 노조원중 자원봉사자 등에 의해 운영된다. 노조원에게 신임을 받으며 비밀보장이 잘되고 사용자의 비용부담이 없는 것 등의 장점이 있지만 비노조원에게는 해당이 안되고 때론 경영자측으로부터 의심받을 소지가 있고 상담자가 준전문가이거나 비전문가이기 때문에 서비스의 질이 낮거나 제한되는 경우가 많다(Myers :

57-66 ; Dickman et al : 82-95).

IV. 한국기업복지체계내에서 근로자협조프로그램의 적용가능성 분석

1. 필연성

덜크하임(Durkheim)의 기능주의(functionalism)이 시사하듯 현대사회의 대부분의 제도는 산업사회의 기능적 필요(functional necessity)에 의해 형성되고 발전되어 왔다고 볼 때 기업복지제도도 산업화과정속에서 산업사회가 지속적으로 발전하는데 하나의 기능적 필요요인으로 개발되어 지속되어 왔으며 근로자협조프로그램 역시 산업사회내에서 기업복지가 적절한 기능을 수행함을 통해 현상유지 내지 발전을 위한 기능적 필요에 의해 형성되었다고 볼 수 있다. 예컨데 서구의 기업복지 제도를 면밀히 분석해 보면 근로자 협조 프로그램은 가장 대표적이고 핵심적인 대안으로 말할 수 있고 혹 그것에 못 미친다 하더라도 매우 중요한 의미를 가진 대안이라고 할 수 있다. 예컨대 미국의 경우 1990년대에 접어들면서 근로자 협조 프로그램은 급속도로 확산되어지고 있다. 1980년대에 미국근로자의 12%가 근로자 협조 프로그램의 서비스를 이용하였으나 1990년대에 들어오면서 36%를 넘었다. 미국의 500대 기업(Fortune 지에 포함된)중 75%의 기업에서 근로자 협조프로그램을 실시하고 있으며 약 12,000의 군소 기업에서도 이 프로그램을 시행하고 있다(Feldman , 1992 : 115). 캐나다의 경우도 비슷하여 1993년 현재 약 40%의 근로자가 근로자 협조프로그램을 이용하고 있다(Cocker , 1993 : 29). 이러한 근로자협조프로그램이 우리나라에서 필요한가에 대한 논의를 세가지측면 즉 이론적 측면, 기능적 측면, 역사적 측면을 분석의 준거틀로 하여 살펴보고자 한다.

1) 이론적 측면 – 수렴이론

근로자상담프로그램은 서구의 제도로서 우리 나라 현실과는 매우 동떨어져 있다고 할 수 있다. 그러한 제도자체는 우리의 기업복지현실에서는 상상으로만 가능하지만 그러한 프로그램이 출현하게 된 상황은 우리와 일치하는 면이 많이 있다. 산업사회에서 복지제도의 형성과 발전은 산업화과정, 구체적으로 말하자면 과학기술(technology)이 좌우한다는 Kerr의 수렴이론이 시사하듯이 산업사회의 정점에서 탈산업사회를 지향하는 우리의 경제현실은 선진산업사회와 동일시 되는 것이 많이 있다. 선진산업사회에서 경제발전이 주요 과제였듯이 우리 사회가 그러하고, 선진산업사회에서 사회복지제도의 발전이 경제발전 및 과학기술의 발전에 기능적 필연성에 의거

한다는 점 역시 한국산업사회에서도 적절하게 적용될 수 있다. 좀 더 구체화하면 근로자의 문제 해결문제를 인적자원개발(human resource development)측면에 포함시켜서 근로자의 문제를 산업화과정에서 발생되는 필연적 문제로 보아 과학적이고 전문적인 방법으로 해결함을 통해 역기능을 최소화하여 개인의 복지를 향상하고 산업화과정이 유연하게 발전되는데 순기능으로 기여한다는 명제는 선진산업사회에 속하는 모든 나라에 적용되며 우리 나라도 예외는 아니다.

우리사회도 지속적인 산업발전을 통해 노동집약산업에서 자본집약산업으로 접어들었으며 고물가 고임금 구조를 가지고 있다. 따라서 근로자의 기술, 능력 등이 상대적으로 고도화되어서 인적자원이 생산성을 높이어 경제적 효율성을 높이는데 매우 중요한 위치를 차지하고 있다. 이런 상황은 문제 있는 근로자를 다른 근로자로 대체하기도 쉽지 않고 비용도 많이들 가능성이 많다. 즉 대체한 근로자가 문제가 없다는 보장이 없고 숙련된 근로자의 경우 고용비용, 직업훈련비용등을 감안하면 현존하는 근로자의 문제해결을 도와서 고용을 유지하게 하는 것이 당사자의 복지증진이나 회사의 경제적 효율성 증진에 다같이 기여한다.

2) 기능적 측면

산업사회내에서 근로자의 열악한 환경개선과 의식주 및 건강문제에 대한 도움 내지 해결해줌을 통해 사용자의 사회적, 온정주의적 책임의식의 발로로 시작된 이른바 사회(복지)적 동기를 바탕으로 시작된 기업복지가 생산성향상을 통해 기업의 이윤을 추구하는 경제(경영)적 동기와 혼합된 후 200년 가까운 기업복지의 역사속에서 문제해결의 사회적 기능과 이윤추구의 경제적 기능은 쌍벽을 이루어왔다. 시설, 혜택(금전적급부), 현물, 서비스(프로그램)으로 이루어져있는 기업복지제도에서 서비스(프로그램)분야의 가장 발달된 근로자협조프로그램은 기업복지제도의 양대 기능을 동시에 내포하고 있으며 그것은 근로자협조프로그램의 존재이유(필연성)으로 묘사될 수 있다.

사회(복지)적측면에서 볼 때 근로자협조프로그램의 기능은 근로자와 그의 가족이 당면하고 있는 사회적·정신적 문제의 해결이다. 경제발전으로 인해 얻어진 풍요와 편리의 이면에는 인간관계의 단절, 산업현장에서 형성되는 근로자의 소외감등이 원인이 되어 술, 마약, 도박 등의 중독, 가정문제, 범죄의 관련된 법률문제, 미혼모문제등이 끊임없이 일어나고 있다. 서구의 예를 보면, 근로자의 문제중 술과 마약중독의 폐해는 넓고 깊게 확산되고 있다. 국제노동기구(ILO)와 세계건강기구(WHO)의 1987년 보고에 의하면 술이나 마약중독자중 60% 내지 70%가 정식직원으로 고용되어 있으며, 근무중 사고 등으로 인한 사망에 15%내지 30%가 술과 마약중독과 연관되어있고, 산업재해의 20%내지 25%가 환각상태에서 발생하며 술 및 알콜중독자의 결근율은 그렇지 않은 근로자보다 2배내지 3배나 많다고 보고하였다(Buon & Campton : 266). 미국의 경우 1980년대말 전체노동인구의 5%내지 10%가 술중독문제를 가지고 있고 3%내지 7%는 마약중독

자라고 보고 있다. 술 혹은 마약에 중독된 근로자의 결근율은 정상근로자에 비해 16배이고 사고 발생율은 4배이상이며 산재보상신청은 5배를 초과하고 있다. 3백만명의 술중독자 근로자가 미 국내에 있으며 5천3백만의 근로자가 가끔 마약을 복용하고 있어서 줄잡아 6천만명의 근로자가 정상적인 생산성을 많이 밑도는 상태에서 일하고 있다고 할 수 있다(Myers : 23-24). 1979년 연구조사에 의하면 18%의 고위 및 중간경영진이 술중독 문제를 호소하고 있으며 전체 상급자중 7%이상이 술중독문제로 고통당하고 있다고 주장하고 있다(Dickman et al :71). 술이나 마약중독 등의 근로자의 개인 문제는 작업장에서 여러 가지 문제로 나타나는데 생산성의 급속한 감소, 생산품의 질적 저하, 상사와 동료간의 불화, 결근, 사고, 판단착오 등으로 나타난다. 캐나다 정신건강협회에 의하면 전체근로자의 10%내지 15%가 심각한 개인적 문제를 갖고 있는 캐나다의 경우 개인문제로 인해 생산성 감소로 인한 손실은 1년 130억달러를 상회한다고 보고했으며(Coshan & Visser, 1992 : 59) 미국의 경우는 매년 301억달러의 손실이 있다는 보고가 있다. 이러한 손해에 의료비 및 사고, 폐손 등으로 입는 손해를 합하면 근로자의 문제로 인한 손해는 가히 천문학적 수치임을 어렵지 않게 추측할 수 있다.

또한 과학기술의 발전으로 인해 자동화, 업무구조조정, 역할조정이 이루어지면서 퇴출위기를 느끼는 근로자나 사양산업종에 종사하며 직업전환의 능력을 갖추지 못한 근로자, 극심한 경쟁 속에 살아남기 위해 고심하는 근로자들은 모두 근로자문제나 중독성물질에 무방비상태로 노출되어 있어 피해를 입을 가능성이 매우 높다. 이와 같이 우리 나라도 외국과 마찬가지로 산업현장이 근로자에게 스트레스를 유발하고 육체적, 정신적 건강을 위협하여 산업현장에서 흘러나오는 문제들이 근로자를 통해 그의 가정과 지역사회를 오염시키는 등 이른바 사회오염(social pollution)현상이 역력하게 나타나고 있다. 급변하는 산업사회의 와중에서 직장안팎에서 근로자의 안녕 질서를 위협하는 많은 요인으로부터 근로자를 사전에 방어하고 문제 있는 근로자의 재활을 돋는 길은 근로자와 기업이 다같이 공생하는 유일한 대안이요 그러한 일을 구체적으로 효율적으로 담당하는 역할을 하는 것이 그 진가가 이미 선진국에서 증명된, 근로자협조프로그램이다. 더군다나 작금의 IMF의 위기로 인해 근로자의 숫자가 대폭 감소되어 남아있는 근로자에게 여러 가지 과중한 직무가 추가로 부가되고 퇴출에 대한 두려움, 동료의 퇴출과정과 그 이후의 어려움을 목도한 충격과 이러한 상황은 구조조정과 생산성향상을 통해 IMF를 타개해나가야 할 역군들의 정신건강을 심각하게 위협하고 거기에서 오는 스트레스를 완화하기 위한 중독성물질에 빠져들 위험성은 매우 크다고 할 수 있다. 또한 장애자고용촉진법으로 인해 장애인 취업이 증가하는 추세에 있고, 여성의 취업인구가 꾸준히 늘어나며, 잠시 주춤하지만 외국인 근로자들이 산업현장의 중요한 위치를 차지하고 있는 상황에서, 상기한 새롭고 다양한 집단의 복지수요를 충족시키는데 근로자협조프로그램의 기대되는 역할은 매우 크다고 할 수 있다.

비록 서구의 사례이기는 하나 근로자협조프로그램의 문제해결기능에는 많은 긍정적인 보고

가 있다. 예컨대 근로자협조프로그램을 두고 있는 106개의 조직을 조사한 한 연구에 의하면 술중독 해소프로그램이 효과적이었다는 반응이 96%였고, 마약중독 프로그램은 95%, 가정문제 프로그램이 99%, 진로상담 프로그램이 95%, 재정상담프로그램이 96%, 법률상담 프로그램이 96% 등으로 믿기 어려울 만큼 긍정적으로 나타났다(Luthans & Waldersee, 1990 : 390-391). 다른 연구에서는 근로자협조프로그램의 성공률을 78.5%(Featherston & Bednarek, 1981)라고 보고, Tune의 연구에는 95%의 근로자가 근로자협조프로그램을 받은 후 회사에서 정상적으로 근무하고 있다고 했다. 그러나 이러한 수치는 문제해결이 성공적으로 되었다는 것을 말하는 수치이지 생산성향상을 나타내는 직접적인 통계는 아니다.

근로자협조프로그램의 필수적인 기능으로 사회(복지)적기능과 벼금가는 것으로 기업의 이윤을 극대화하는 이른바 경제적 기능이 있다. 기업복지의 이윤추구기능은 생산성향상과 손해비용 절감의 수단으로 이루어진다고 볼 수 있다. 전장에서 서술한 바와 같이 생산성은 조직에 대한 결속력강화와 좀 제한적이기는 하나 작업만족도 향상을 통해 증가될 수 있으나 기업복지의 생산성효과에 관한 연구는 찾아보기 힘들다. 그러나 손해비용을 줄이는 방법으로 궁극적으로 이윤을 극대화하는 효과에 관한 연구는 많이 있고 근로자협조프로그램은 이면에서 볼 때 팔목할 만한 비용절감효과를 보여주고 있다. 근로자협조프로그램의 비용절감에 대한 조사는 여러곳에서 많은 통계수치가 있다. 미국의 경영잡지가 50회사를 대상으로 조사한 바에 의하면 근로자협조프로그램을 통해 상병수당지급이 33%감소했고 직무와 관련된 사고가 65%줄었으며, 산재보상금 청구가 30%적어졌고 결근율이 66% 감소되었다. 근로자협조프로그램에 대한 비용절감효과에 대한 조사는 많으나 가장 체계적이고 광범위하여 신빙성이 높은 연구조사는 미국 맥도넬 다글拉斯(McDonnell Douglas)회사의 조사이다. 25,000명의 근로자를 대상으로 프로그램 전과 후를 비교해서 4년간 조사한 결과 프로그램에 투자한 액수에 4배에 달하는 손비감소로 인한 이익이 발생했다는 보고가 나왔다. 좀 더 구체적으로 보면 술과 마약중독 프로그램으로 인해 일인당 의료비가 \$7,150감소하고 가족의 의료비가 \$8,762감소하였다. 종합해서 보면 매년 비용절감효과는 개인의 의료비에서 210만 달러, 가족의료비에서 3백만 달러, 결근율 감소로 90만 달러에 달하는 엄청난 결과가 나왔다(Stuart, 1993 : 48).

미국내를 전체로 보면 근로자협조프로그램의 경제적 효율성이 극명하게 드러난다. 근로자협조프로그램전문가협회(EAPA)에 의하면 1990년 미국의 기업이 근로자협조프로그램에 1조 1172 억원을 (\$ 7억9800만) 투자하여 무려 5조 3천억원(\$39억)의 손비절감효과를 얻어서 5배의 투자 효과가 있었다(Feldman, 1991 :50). 이외에도 근로자협조프로그램의 비용절감효과에 대한 긍정적인 통계와 연구결과는 수없이 많다. 물론 조사방법에 문제점을 지적하여 결과에 대한 회의적인 반응을 나타내는 비판도 많이 있지만 근로자협조프로그램의 경제적 효율성 자체에 대해 이견을 제시하는 연구는 찾아보기 힘들다.

3) 역사적 발전의 추세

급변하는 산업사회에서 현상유지 내지 발전하려면 그 사회의 제도속에서 요구되는 기능을 적절하게 수행할 수 있어야한다. 그런면에서 근로자협조프로그램은 서구 산업사회의 변화 속에서 필요한 기능을 수행해 온 역사의 산물이라 할 수 있다. 즉, 기업복지제도의 한 부분인 근로자협조프로그램은 급격히 변화해 온 산업환경 즉 경영제도, 정책, 인적자원의 구성, 근로자의 욕구, 산업현장의 문제 등에 적절히 대처하여 변화되어온 구체적 산물(product)의 한 형태라 할 수 있다. 우리나라 역시 비록 산업화의 역사는 짧지만 산업환경은 급격히 변화해서 이제는 산업선진 국수준에 거의 육박해있다고 할 수 있다. 그러나 기업복지제도는 산업화 초기의 구태를 벗어나지 못하고 있는 실정이다. 즉 경영제도, 과학기술, 인적자원의 수준은 선진국에 10년내지 30년 정도 뒤떨어져있는데 반해 기업복지제도는 150년이상 낙후되어 있다고 해도 과언이 아니다(표 2 참조). 이런 맥락에서 볼 때 서구의 근로자협조프로그램은 우리나라 기업복지제도가 필연적으로 나아갈 미래의 모형이라고 볼 수 있다. 근로자협조프로그램에 내재된 역사적 변화의 추세는 우리나라 기업복지의 나아갈 방향을 제시한다고 볼 수 있다.

<표 3> 근로자 협조프로그램에 내재된 변화의 맥락

과거의 추세	근로자협조프로그램의 성격
1 . 생계보조적지원(물질적 원조)	→ 삶의 질 향상추구 (사회적·정신적 문제해결 및 예방)
2 . 시설중심(불변적)	→ 서비스, 프로그램 중심(준불변적)
3 . 비과학적, 비전문적 접근방법	→ 과학적, 전문적 접근방법
4 . 제공자위주의 급부선택(현물)	→ 수혜자의 욕구, 자발적 의사에 준한 급부선택
5 . 사용자 주도	→ 노사공동 참여, 지역사회, 사회복지계의 참여

<표 3>에서 보는 바와 같이 역사적 변화의 첫 번째 추세는 생계보조중심의 기업복지제도에서 삶의질 향상 및 근로자의 복지의 극대화 추세로 변해왔고 그런 추세의 구체적인 결과의 하나로 근로자협조프로그램이 개발되었다. <표 2>에서 볼 수 있듯이 서구의 기업복지는 1800년대부터 1920년대 초반까지는 생활보조와 의료서비스 등의 근로자의 기본적 생계유지욕구 충족 등의 소극적 복지에 주안점을 두어왔지만 1970년대 이후부터는 연금, 보험, 수당, 휴가, 여가, 이익배당, 근로자의 개인적 정신적 문제해결 서비스 및 프로그램 제공 등의 적극적 기업복지로 전반적인 탈바꿈이 이루어졌다(U. S. Chamber of Commerce, 1981 : 11). 그러나 우리나라에서는

전장(한국기업복지제도의 네 번째 문제)에서 자세히 서술한 바와 같이 산업환경과 경쟁제도는 산업화 초기에 비해 비약적으로 발전했지만 기업복지제도만은 구태를 벗어나지 못하고 있다. 이런 맥락에서 볼 때 근로자협조프로그램은 변화된 작금의 산업환경에 적절한 대안이라고 여겨진다.

두 번째는 불변적 기업복지에서 준불변적 기업복지란 시설관련 기업복지제도로서 개별근로자에게 직접 분배되지 않는 것으로 도서실, 운동장, 휴양시설, 식당 등을 들 수 있다. 준불변적 기업복지란 직무와 관련된 기업복지제도로 근로자들의 인적속성과 관련된 제한조건을 부과하는 것으로 주택자금대여, 학비보조, 경조금, 유류비용등으로 개별근로자에게 직접 분배되는 것이다(홍경준 : 61). 기업복지제도가 불변적 기업복지에서 준불변적 기업복지로 변해왔다는 것은 기업복지가 제공자 중심에서 수혜자에 대한 고려와 배려의 폭이 넓어짐을 말하며 구미에서는 수혜자인 근로자의 욕구와 기호 및 선호도에 따라서 차별적으로 제공되기 때문에 같은비용일지라도 근로자의 만족도는 높기 마련이다. 기업복지가 사용자의 일방적인 시혜의 성격이 있던 기업복지의 초·중반기에는 사용자중심이 주종을 이루었으나 기업복지가 단체교섭 협상테이블에 주요 안건으로 정착하면서 기업복지제도는 근로자의 요구에 따라 시행되는 것이 대폭 증가하게 되므로 수요자중심으로 전환이 자연스럽게 이루어졌다. 그러나 우리나라의 현실은 아직도 사용자의 편의에 따라 제공되는 현물 및 시설이 주종을 이루고 있어서 근로자의 욕구를 적절히 충족시키지 못하는 현실이다. 즉 이러한 기업복지의 제공은 많은 비용이 투입되더라도 기대효과 즉 생산성향상 혹은 근로자의 문제해결에 큰 도움이 되지 않아 매우 비효율적이라고 할 수 있다. 이런 측면에서 볼 때 근로자협조프로그램은 전형적인 수혜자중심의 서비스 및 프로그램으로서 그것이 우리나라 산업현장에 뿌리를 내린다면 상기한 변화추세가 현실로 나타나므로 기업복지의 획기적인 발전의 기틀이 된다고 볼 수 있다.

세 번째 변화의 추세는 비과학적·비전문적 성격에서 전문적이며 과학적인 형태의 서비스로에 전환이다. 20세기초반 미국에 정착되었던 기업복지제도는 생계보조중심의 복지시설, 혜택과 개인적 상담, 직업정신건강 및 술중독 해소 프로그램으로 구성되었다. 그 중 복지시설, 혜택의 중요성 및 의미는 점차적으로 퇴색되어왔으나 과학적 이론에 근거를 둔 상담서비스는 그 영역이 확대되고 내용도 전문적인 형태로 발전되어오고 있다. 그러나 우리나라에선 과학적이고 전문적인 서비스로서의 기업복지제도는 찾아보기 힘들다. 산업환경, 산업구조는 과학화되고 전문화되어 있는데 기업복지제도만이 비전문적이며 비과학적인 상태에 머물러 있다면 머지않아 산업현장에서 도태될 것이 불을 보듯 뻔한 사실이다. 그런 면에서 전문가에 의해 주도되는, 과학적 이론과 기술을 바탕으로 해서 운영되는, 근로자협조프로그램이 우리나라 기업복지제도에 정착되어야 할 필연성은 자명하다고 할 수 있다.

이미 살펴본 바와 같이 서구의 기업복지제도는 이념적인 면에서부터 양적, 질적인 면에까지

근본적인 변화가 광범위하게 이루어져왔다. 그러나 우리나라 기업복지 제도는 시기적으로는 35년 남짓한 역사를 길지는 않지만 산업화과정의 성숙기에 접어든 지금이나 산업화 과정의 초창기나 그의 성격이나 내용은 별반 차이가 없다. 약간의 변화로서 1992년부터 사내근로복지 기금제도가 시행되어 급속도로 확장되어 1996년 현재 700개의 기금이 설치되어 수혜대상 근로자 수가 백만명을 넘었고, 1991년부터 보육비지원금, 근로자 휴양에 관한 내용 및 종업원 지주제도 지원금 등의 항목이 노동경제 연감에 정규항목으로 수록되어 있지만 이러한 변화는 막다른 골목에 다다른 한국기업복지에 새로운 활로를 제시하는데는 그 변화의 폭이나 강도가 턱없이 부족하다고 할 수 있다. 즉 간헐적이며 소극적인 변화보다는 기업복지체계의 근본적이고 새로운 복지사고의 틀(new welfare paradigm)의 출현이 시급히 요청되는 것이 작금의 상황이라고 할 수 있으며 근로자협조프로그램은 그러한 시대적·상황적 요청을 적절히 충족시키는 하나의 대안으로 부상하고 있다.

2. 적절성

근로자협조프로그램의 필연성에 관한 논의가 우리나라 기업복지체계내에서 근로자협조프로그램수립을 하나의 목표로 제시하였다면 적절성에 관한 논의는 프로그램의 수립가능성을 타진하는 과정에 관한 논의라고 볼 수 있다. 외국에서 개발되어 그 사회에서 뿌리깊게 정착된 근로자협조프로그램이 우리기업사회내에서 정착가능성 혹은 적절성을 타진하기 위해 <표 4>에 나타난 내용을 분석의 틀(analytical framework)로 사용하기로 한다. 먼저 근로자협조프로그램의 분석의 틀로 2단계로 나눌 수 있는데 첫단계는 프로그램 개발단계로 프로그램이 목표하는 기능을 달성하기 위해 어떤 요인을 살펴보아야 하는가에 관한 것으로서 프로그램을 통해서 대처하고 해결하고 충족시켜야 할 근로자의 당면문제, 욕구 등에 대한 과학적인 조사와 그것에 관한 데이터 베이스의 존재여부의 요인과, 프로그램을 수행해 나가는데 필요한 방법 즉 상담기업, 운영(행정)방법, 평가방법등의 요인과, 프로그램을 이끌어갈 인적자원 즉 사회복지전문가요인이 포함된다. 두 번째 단계는 일단 형성된 근로자협조프로그램이 실제로 기업내에서와 산업사회내에서 실시되고 정착될 수 있는 가능성 여부를 분석하는 것으로 기업 혹은 산업환경에 관한 구조적 접근과 연관되어있다. 분석요인으로서 실시의 주요 주체인 사용자, 대상인 근로자, 대상을 대변하고 실시주체로 될 수 있는 노동조합의 태도에 관한 요인이며, 운영에 필요한 재정과 서비스를 제공할 수 있는 지역사회복지기관의 자원이 또 다른 요인이며, 사회의 일반적 문화적 풍토와 국가의 제도적 지원 역시 적절성분석의 중요한 요인으로 볼 수 있다.

<표 4> 근로자협조프로그램의 적절성 분석의 틀

단계	1 단계	2 단계
성격	기능적 측면	구조적 측면
내용	프로그램의 형성(개발)	프로그램의 정착
분석요인	1. 연구, 조사, 데이터베이스 2. 방법-상담, 운영, 평가기법 3. 인적자원-전문가	1. 의식-사용자, 근로자, 노동조합 2. 자원-재정, 지역사회복지기관 3. 문화적 풍토 4. 국가의 제도적 지원

1) 1단계 (기능적 측면)

근로자협조프로그램이 형성되기 위한 요인으로 선행되는 것은 프로그램을 통해 해결하고자 하는 문제, 근로자의 복지욕구 등에 대한 체계적이고 과학적인 연구조사라고 할 수 있다. 그러한 연구를 통해 문제에 의한 피해영역, 피해실태, 피해자의상황과 함께 문제의 원인을 파악해야 그것에 대한 적절한 대책(해결방법)이 도출될 수 있다. 외국의 경우 연구조사는 많이 있고 산업 사회의 근로자의 문제는 국경을 초월하여 공통점이 있지만 우리나라의 특수한 여건에 따른 문제의 체계적이고 근본적인 파악을 기초로 하지 않은 해결방법으로서의 근로자협조프로그램은 형성된다하더라도 정착하기가 어렵다. 아울러 기업복지제도에 대한 전면적이고 체계적인 과학적 연구와 회사의 경쟁력 강화 요인과 경제적 효율성(비용효과) 등의 연구도 절실히 요청된다. 이렇듯 문제, 욕구 및 일반사항에 관한 연구와 체계적으로 정리된 데이터베이스가 근로자협조프로그램 개발의 중요한 여건이나 우리의 현재의 실정에서 보면 충분한 조사가 이루어지고 있다고 볼 수 없어서 적절성에 문제로 제기된다.

두 번째 요인은 근로자협조프로그램의 본체를 이루는 여러 종류의 상담프로그램, 운영방법, 평가 기법 등에 관한 것으로 술중독, 마약중독해소상담, 재정상담, 정신건강상담, 은퇴상담, 법률상담 방법등이 포함된다. 사회복지의 역사가 비교적 짧고 개별 혹은 집단사회사업분야의 학문적 연구와 기법개발이 이론적 학습과 총론의 수준을 많이 벗어나지 못한 실정에서 그것도 산업현장내의 근로자를 주요 대상으로 하여 사회복지, 법률, 건강, 교육 등 다방면에 관계된 서비스를 제공한다는 것이 쉽지 않은 일이라 할 수 있다. 더구나 사회복지학계내에서도 기업복지분야에 관심이나 연구가 부족한 실정은 이러한 문제의 심각성을 가중시킨다. 그러나 현상태에서 방법 개발 요인이 한국형 근로자협조프로그램형성에 많은 장애가 된다고 하더라도 필요에 따라 관심영역에 있는 학자나 전문가의 노력에 따라 미래의 가능성이 좌우될 수 있다고 보여진다.

세 번째 요인은 인적자원요인으로서 근로자협조프로그램속에 포함되어 여러 분야의 상담을

적절히 수행할 수 있는 전문인력이 턱없이 부족한 것이 현재의 실정이다. 사회복지학계내에서도 산업사회사업, 산업상담 혹은 산업복지자를 전적으로 다루는 학과도 전국적으로 몇 개에 불과하고 그나마 몇 안되는 산업복지 관련학과들도 전공영역이 직업과 연결되지 못해 매우 부실한 형편이다. 이와 같이 인적자원의 측면에서 보면 근로자협조프로그래ム이 우리의 사회복지 및 산업현실에서 적절하지 않은 것으로 사료된다. 그러나 현재로선 극소수의 근로자협조프로그래ム이 시범적으로 개발되는 상황이기 때문에 필요한 전문인력 확보는 그리 어려운 일은 아닐 것이다. 만일 근로자협조프로그래ム에 대한 요구가 단기간에 급증하면 대규모의 전문인력 확충 문제가 있겠지만 그럴 가능성은 많지 않고 설혹 많더라도 그런 괄목할만한 추세가 나타나면 전문인력개발도 수요에 맞추어 어렵지 않게 이루어질 수 있다. 만일 근로자협조프로그래ム이 우리나라 산업계에서 뿌리를 내리어 발전한다면 새로운 분야의 학문개발, 사회복지사의 고용창출, 여러 상담 분야의 개발 및 활성화, 지역사회복지기관의 양적팽창과 질적발전, 개별·집단사회사업, 지역사회조직 및 개발, 사회복지정책 및 행정분야의 발전에 커다란 활력소가 될 것임은 의심할 나위가 없지만 현재로선 프로그램에 필요한 인적자원부족이 근로자협조프로그래밍성에 암운을 드리우고 있다고 할 수 있다.

2) 2단계(구조적 측면)

일단 근로자협조프로그래ム이 개발되었다해도 기업사회에서 실시될 수 없다면 아무런 의미가 없다고 할 수 있다. 이 프로그램이 우리나라의 기업사회에서 뿌리를 내릴 수 있을지의 여부와 뿌리를 내린다면 어떠한 어려움과 장애물이 출현할지를 알기 위해 구조적인 측면에서 몇 가지의 요인을 분석해보기로 한다. 첫째요인으로 근로자협조프로그래ム에 직접적으로 관계되는 집단의 의식을 꼽을 수 있다. 먼저 프로그램의 제공주체가 되는 사용자의 태도가 프로그램의 성패에 관건이다. 기업주의 경우, 산업복지연구조사에 의하면 사용자의 89.1%가 근로자의 개인적 문제 예컨데 알콜중독, 사고, 우울증, 가정불화 등이 근로자의 생산성 향상에 영향을 미친다고 생각하고 있으나 전문상담자의 고용에는 50%만이 필요성을 인식하고 있다. 전문사회사업가를 고용하기 어려운 중소기업의 경우 지역사회복지기관으로부터 인력을 지원 받는 가능성에 대해서도 사용자의 50%만이 동의하였다(김의명, 1997 :289). 김의명에 의해 연구된 대한상공회의소조사(1986)에 의하면 응답자(100인이상 제조업체의 중간간부)의 63.3%가 전문상담원이 필요하다고 응답했으나 실제로 전문상담자가 상담업무를 담당하는 회사는 전국에 100인 이상을 고용하는 902기업체중 1.6%뿐이었다(김의명, 1990 : 225). 실제로 김도균의 조사에 의하면 대구지역의 산업상담원중 대졸이상이 53.4%에 불과하고 경영학전공자가 47%인 반면 상담관련학과의 전공자는 하나도 없었다. 또 재정지원의 경우 산업상담소가 회사내의 인사과나 총무과에 속해 있어 근로자의 문제상담보다 고충처리나 안내를 주요업무로 하고 있었으며 운영예산이 회사의 예산에

포함되어 있지 않은 경우가 75.5%나 되었다(김도균 : 50-56). 이와 같이 사용자의 경우 근로자협조프로그램같은 전문적 상담서비스에 대한 필요성은 어느정도 인정하지만 실제적 효율성에 대한 확신은 매우 낮다고 추론할 수 있다.

근로자의 경우 개인적인 문제가 생산성에 영향을 미친다고 보는 의견이 85.1%이고 개인적·정신적 문제해결을 위한 상담서비스제공이 필요하다는 의견이 78.4%로 사용자보다 조금 낮았으나 전문사회사업가의 필요성에 대한 인식은 65.1%이고 지역사회복지기관으로부터 전문인력을 지원 받는 가능성에는 65.6%가 찬동함으로 사용자보다 높은 것으로 나타났다.

우리 나라 노동조합에 경우 전문상담서비스에 대한 태도의 관한 자료는 찾아보기 힘들지만 미국에서는 전국단위의 노동조합이 근로자협조프로그램을 전폭적으로 지지하는 것으로 나타났다(Myers : 40). 노동조합은 근로자로 구성되어있고 근로자의 이익을 대변하는 조직이므로 근로자의 태도와 일치할 가능성이 높다고 보여진다. 그러나 노동조합의 태도는 근로자협조프로그램의 형태에 좌우된다고 할 수 있다. 즉 사용자주도의 근로자협조프로그램에는 의심을 가지고 비협조적일 수 있지만 노사공동프로그램에는 호의적인 것이 서구에서 일반적인 현상이며 우리나라에서도 예외가 아닐 가능성이 높다. 이와 같이 의식수준에서만 보면 사용자 근로자 노동조합 모두 근로자 협조 프로그램에 호의적인 반응을 보이지만 프로그램에 대한 구체적인 이해가 부족하고 프로그램의 경제적 사회적 효율성에 확신이 매우 미흡하여 근로자 협조 프로그램의 필요성을 절감하지는 못하고 있는 듯하다. 구체적 프로그램을 개발하여 몇 개의 기업에서 시범적으로 실시하여 과학적이고 체계적인 평가에 의해 비용절감효과 및 문제해결효과가 증명된다면 이러한 의식차원의 문제는 극복될 수 있다고 보여진다.

두 번째 구조적 요인은 자원으로 재정적인 면과 제도적인 면으로 구분할 수 있다. 먼저 이러한 프로그램이 실제로 실시되기 위해서는 운영자금이 필요하고 그것은 대부분 기업주로부터 엄청난 손비절감을 통해 기업이윤을 극대화하는 투자수단으로 인정되어 전기한 바와 같이 500대 기업중 75%가 근로자 협조프로그램을 실시하고 있다. 우리나라에서는 근로자 협조프로그램을 시범적으로 실시하여 비용절감효과가 증명되는 경우 기업주에게 홍보하여 프로그램 설립자금을 유도할 수 있고 현재의 사내복지기금을 활용하여 근로자 협조 프로그램을 시도하거나 근로자협조프로그램 개발을 위해 대학 및 연구기관에 용역을 주는 방법 등이 있다. 근로자협조프로그램이 기업사회내에서 존재하고 생산성향상을 통해 기업의 이윤추구목적에 부합되어 근로자 협조프로그램의 필요성이 실제로 인정되기만하면 재원조달은 별문제가 되지 않는다.

또다른 자원은 제도적인 것으로 근로자 협조프로그램을 통해 근로자가 필요한 사회복지 서비스를 제공할 수 있는 지역사회내의 사회복지기관이다. 일반적으로 근로자협조프로그램 담당자가 직접적인 서비스를 제공하지만 지역사회내의 자원에 연결시켜서 도움을 받게하는 경우가 더 많기 때문에 사회복지사회봉사 자원의 존재는 필수적이다. 현재 우리나라에서 지역사회에 존재

하는 사회복지 기관의 숫자는 외국에 비해 매우 미흡한 상태이지만 현존하는 기관을 최대한으로 활용하며 프로그램이 정착되고 발전되면 니드에 따라 사회복지기관이 점진적으로 설립될 가능성이 높으며 현재로도 전국에 300여개 이상의 사회복지기관, 점차적으로 확대되어가는 지역 사회복지 협의회, 대학 내의 사회복지시설 및 전문인력, 점증하는 사회복지관련 자조집단 등을 최대한으로 활용할 수 있다고 보여진다.

세 번째 요인으로 우리사회의 사회 문화적 풍토를 꼽을 수 있다. 아직도 우리사회에서는 개인적 정신적 문제에 대해 올바른 인식이 되어있지 못한 편이다. 정신질환에 관련되는 문제는 낙인문제가 심각하고 술중독 문제는 '술중독도 일종의 질병'이라는 의식이 희박하다. 또 그러한 문제를 해결하는데 전문가의 도움의 필요성도 제대로 인식되어 있지 못하며 낙인문제를 두려워하여 개인이나 가족의 경우 숨기려는 경향이 많고 기업주의 경우에도 문제 있는 근로자가 회사 내에 있다는 사실을 회사의 이미지 때문에 외부인에게 알리지 않으려는 성향이 매우 높다고 할 수 있다. 개인의 프라이버시(privacy), 비밀보장(confidentiality) 및 익명성(anonymity) 등 근로자 협조프로그램의 기본원칙이 되는 사항에 대한 인식도 매우 낮아서 프로그램정착과 시행과정에서 난제로 작용할 공산이 매우 크다. 특히 사용자의 모델의 경우 근로자협조프로그램에 대한 경영진의 개입과 압력으로 인해 사업의 기본원칙인 비밀보장 등의 문제에서 큰 마찰이 일어날 가능성이 많으며 프로그램이 경영진의 도구로 이용될 경우 노동조합의 예견되는 강한 반대는 프로그램의 사활에 결정적 역할을 할 수도 있다. 이와 같이 우리사회의 문화적 풍토는 근로자협조 프로그램이 뿌리를 내리는데 부정적인 요인으로 작용한다고 볼 수 있다.

마지막 요인으로 미국의 경우 정부의 제도적 지원이 근로자 협조 프로그램 정착에 중요한 요인으로 작용해 왔다. 근로자 협조 프로그램의 변천과정에서 잠시 언급한 바와 같이 미국의 경우 연방정부 내에 술중독 해소프로그램 설치를 의무화하는 휴 법령(The Hughes Act)과 관련기관의 설립이 근로자 협조 프로그램의 정착과 발전에 결정적인 역할을 하였다. 그러나 우리나라의 경우 기업복지에 관한 정부의 태도는 매우 소극적이다. 1992년 사내복지 기금법도 의무조항이 될 움직임도 있었으나 권장사항이 되면서 법으로서의 구속력을 대폭 상실하였다. 그러나 장애인 고용의무 조항의 경우 장애인들의 전폭적인 요구와 일반적 호응에 힘입어 법제화되었으나 근로자 협조 프로그램의 경우 법제화를 요구하는 집단은 존재하지 않는데 비해 기업주의 거센 반발이 예상되므로 이 프로그램 정착에 국가적 지원은 기대하기 어렵다고 보여진다.

이와 같이 근로자 협조 프로그램의 필요성은 근로자 문제해결 측면에서 보나 역사적 추세로 보나 부인할 수 없는 것으로 나타났으나 우리 나라 기업사회 내에서 자리를 잡을 수 있는 여부를 판단하는 적절성 분석의 결과는 대부분 부정적으로 나타났다. 한국형 근로자 협조 프로그램을 개발하는데도 많은 난관이 가로 놓여 있지만 그것이 우리 사회 내에서 정착하는데는 더 많은 난관이 존재한다고 볼수 있다. 이런 상황에서 근로자 협조 프로그램이 우리 나라 기업계 내

에서의 존립여부는 사회복지계, 기업사회 및 우리사회의 선택에 달려있다. 즉 프로그램의 필요성을 인정하고 기업복지제도 중 하나의 실제적 대안으로 받아들이느냐 아니면 그 반대냐 중의 선택인 것이다. 만일 근로자 협조 프로그램의 필요성을 인정한다면 여태까지 언급한 부적절하다고 인정한 내용들은 앞으로 극복해야할 과제로 남게된다. 근로자 협조 프로그램에 대한 우리 기업사회에서의 필요성과 적절성에 관한 논의는 학문적 논의 자체로도 의미가 있지만 문제해결 중심의 응용과학인 사회복지에서는 구체적인 실행이 더욱더 필요하다고 할 수 있다. 먼저 주어진 우리의 상황 속에서 최상의 근로자 협조 프로그램을 개발하여 시범적으로 기업사회에서 실제적으로 시행해보는 것이 필요성과 적절성을 판단하는데 최상의 방법이 될 수 있는 것이다.

V. 결론

20세기를 마감하고 21세기를 열리는 시점에 있는 우리 사회는 온통 IMF위기로 인해 구석에 몰려 찌들어있다. 다시 일어서지 못하면 영원히 일어서지 못할 운명에서 온사회 전체가 거품을 빼며 잘못된 구조를 허물고 세우며 구조조정에 모든 노력을 경주하고 있다. 대기업의 본격적인 일차적 구조조정의 회오리바람이 지나가면 지속적으로 성장해온 기업활동속에서 변화에 아랑곳 하지 않고 안주해온 기업복지제도도 시험과 평가의 도마에 오를 날이 멀지 않았다. 그런 시점에서 기업복지의 생산성 무위론은 어쩌면 기업복지가 송두리째 구조조정의 칼날에 잘려 과거로 묻힐 위기를 앞당긴다고도 할 수 있다. 그러나 그러한 현실은 기업복지제도 자체의 문제라기보다는 기업복지를 구태의연하고 방만하게 운영해온 기업체 자신과 소 닭보듯 기업복지를 사생아 취급하며 눈길조차 돌리지 않는 사회복지계의 책임이라고 할 수 있다. 21세기는 통합적 복지국가 혹은, 우리의 경우, 균형적 복지국가를 추구하는 마당에 비교적 중요한 역할을 하며 명맥을 유지해왔던 우리의 기업복지의 운명이 풍전등화격이라는 것을 매우 아이러니컬하다고 할 수 있다. 그러나 다행히 돌파구는 있다. 선진국에서도 우리와 흡사한 어려움을 겪고 그 와중속에서 새로운 형태의 기업복지제도가 출현했고 성장해왔으며 변화하는 환경속에 잘 적응하며 중요한 역할하는 대표적인 예가 근로자협조프로그램이라고 할 수 있다. 길은 있는데 갈길은 멀다. 방법은 있는데 그대로는 우리에게 전혀 맞지 않다. 활로를 찾지 못하면 역사의 뒤안길로 묻힐 전환점 혹은 갈림길에선 한국 기업복지제도의 운명을 걸고 기초부터 시작해서 총력을 경주하여 추구해야할 대안으로서 과학적 기업복지프로그램의 선두주자로 불릴 수 있는 것이 근로자협조프로그램이다. 이런 맥락에서 본다면 근로자협조프로그램은 여러 대안 중의 한 선택이라기보다는 선택의 여지가 없는 상황속에서의 하나의 선택일지도 모른다.

참 고 문 헌

- 김도균. 1990. "산업상담의 문제점과 대책". 석사학위논문.
- 김연옥. 1992. "퇴직준비프로그램개발을 위한 퇴직예정자의 욕구 조사". 한국사회복지학. 제20호. pp. 81-104.
- 김의명. 1992. "한국기업복지제도의 특성-기능적인 면에 비교분석". 한국사회복지학. 제20호. pp. 105-130.
- 김의명. 1997. "기업복지제도의 생산성 효과에 관한 연구". 산업복지연구보고서. pp. 266-293.
- 송호근. 1995. 한국의 기업복지 연구. 서울: 한국노동연구원.
- 우재현. 1987. "우리나라 기업복지 프로그램의 개발 방향". 아산. 제38호. pp. 34-42.
- 한국경영자총협회. 1997. 1997 노동경제연감. 서울: 한국경영자총협회.
- 한동우. 1992. "근로자를 위한 복지프로그램과 기업체의 생산성 향상" 아산. 제56호. pp. 22-27.
- 홍경준. 1996. "한국기업복지의 결정요인: 제조업의 조직특성을 중심으로". 박사학위논문.
- Buon, T. and B. Compton. 1990. "The Development of Alcohol and Other Drug Programs in the Workplace." *Journal of Health safety*. 6(4). pp. 265-277.
- Carter, Irl. 1977. "Social Work in Industry: A History and Viewpoint." *Social Thought*. winter. pp. 7-17.
- Cocker, James. 1993. "Exposing the EAP." *Benefits Canada*. October. pp. 29-31.
- Coshan, Margaret and Marcia Visser. 1992. "Spending to Save." *Benefits Canada*. April. pp. 59-61.
- Dickman, J. Fred., et al. 1985. *Counseling the Troubled Person in Industry*. Springfield: Charles C Thomas Publisher.
- Feldman, Stuart. 1992. "Today's EAPs Make the Grade." *HR Magazine*. May. pp. 10-12.
- Kim, Uimyong. 1986. *A Critical Examination of Occupational Welfare and Its Implications for Korea*. Toronto: University of Toronto.
- Kim, Uimyong. 1990. *A Critical Examination of Occupational Welfare and Its Future Prospect in Korea*. Ph. D Thesis. University of Toronto.
- Luthans, Fred and Robert Waldersee. 1990. "What Do We Really Know about EAP?" *Human Resource Management*. Fall 1990. Vol 28. pp. 385-401.
- Mishra, Ramesh. 1984. *The Welfare State in Crisis*. Brighton: Harvester Press.
- Myers, Donald W. 1988. *Establishing and Building Employee Assistance Programs*. Westport:

Quorum Books.

- Nelson, Daniel and Stuart Campbell. 1972. "Taylorism Versus Welfare Work in American Industry." *BUSINESS HISTORY REVIEW*. Spring. pp. 1-16.
- Pare', Donald D. 1988. "The Executive Assistance Program." *The Human Resource*. Vol 5(5). p. 22.
- Porter, L., et al. 1974. "Organizational Commitment, Job Satisfaction & Turnover among Psychiatric Technician." *Journal of Applied Psychology*. Vol 59. pp. 603-609.
- Shamir, Boas., David Bargal. 1982. "Occupational Welfare and Organizational Effectiveness : Some Theoretical Notes." *Administration in Social Work*. Vol.6. pp. 41-55.
- Sonnenstuhl, William J. and Harrison M. Trice. 1990. *Strategies for Employee Assistance Programs : The Crucial Balance*. Boston : ILR Press.
- Stuart, Peggy. 1993. "Investments in EAPs Pay off." *Personnel Journal*. February. pp. 43-54.
- Tune, Gudrun F. 1988. "Employee Assistance." *Personnel Journal*. October. pp. 52-55.
- United Nations. 1971. *Industrial Social Work*. NewYork : United Nations Publication.
- U.S Chamber of Commerce. 1981. *Employee Benefits Historical Data*. Washington, D.C : U.S Chamber of Commerce Research Center.
- U.S Chamber of Commerce. 1987. *Employee Benefits*. Washington, D.C : U.S Chamber of Commerce Research Center.
- Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation*. NewYork : Wiley.

Abstract

Search for Viable Alternative for the Korean Occupational Welfare System at the Crossroad.

Kim, Ui Myong

There is a general consensus that fate of the differentiated welfare state had fallen into the brink of demise during the 1970s while the integrated welfare state model has emerged instead. Indications are all that such trend spotlights occupational welfare which has been relatively neglected, especially, in the field of social welfare. Nevertheless, the occupational welfare system in Korea faced crisis due to two major incidents. One is the IMF crisis which necessitates massive scale of restructuring of the general fabric of the Korean business and industry. There is little doubt that the economic crisis will surely cut down occupational welfare expenditure substantially. The other is a report released by the Korean Labor Research Institute which argues that there is no correlation between the Korean occupational welfare system and labor productivity.

Thorough investigation of the Korean occupational welfare system suggests that current system is so outdated that it doesn't meet needs of the industrial workforce which, in turn, fails to enhance workers productivity. Consequently, a need for new paradigm and system arises and employee assistance program(EAP) emerges as a viable alternative. EAP is thoroughly delineated of its definition, motivations, functions, ingredients, historical background as well as cost-effectiveness.

But major tasks center around an investigation and an analysis of its applicability. In-depth analysis was carried out on the issue of its indispensable natures and stumbling blocks on the way to lay its root in the Korean industrial environment. It seems harder than the herculean task. However, EAP is not simply an alternative but is rather a pressing imperative for the present occupational welfare system in Korea which stands at the crossroad.

전환점에 서있는 한국기업복지제도의 한 대안으로서 근로자협조프로그램의 적용성에 관한 연구

Tel : (R) 053-783-8212

(B) 053-850-6324

Fax : 053-850-6309

E-mail : umkim@biho.taegu.ac.kr