

전환점에 있는 한국직업복지제도의 대안으로서의 산업상담제도

김의명(대구대 교수)

I. 문제의 제기

태고적부터 지금까지 인간과 인간을 둘러싸고 있는 환경은 끊임없이 변화해 왔으며 그 변화의 과정 속에서 많은 문제들도 발생되어 오고 있다. 그러나 자연에 의한 변화는 시간의 흐름에 따라서 자연적으로 치유되면서 평형상태를 유지하지만 인간에 의해 야기된 소위 인위적인 변화는 그 변화의 과정에 있어서 자연적으로 해결될 수 없는 많은 문제를 파생시키고 있다. 인위적인 변화의 대표적인 것은 산업혁명을 신호탄으로 해서 시작된 산업화이며 자본주의 시장경제체제를 방법으로 이용한 서구 산업사회는 인류역사상 전대미문의 풍요와 편리를 구가하고 있다. 그러나 그러한 풍요한 편리를 창출하기 위해서 부작용 혹은 부산물이 걸잡을수 없이 쏟아져나와 인류의 안녕을 송두리째 위협하고 있으니 그것은 이른바 환경적인 측면에서는 무분별한 자연 파괴에서 야기되는 환경공해 문제요 사회적인 측면에서는 풍요속의 빈곤, 불평등 및 사회적 정신적 문제이다.

이런 맥락에서 볼 때 인류의 공통적인 과제는 산업화의 순기능을 유지 내지 극대화하면서 역기능을 완화 내지 타파하는 것이기에 선진산업사회에서는 과학기술을 발전시키면서 경제학 및 경영학 등을 응용하여 산업화과정의 이윤의 극대화를 꾀하는 동시에 환경공학, 심리학, 사회학, 사회복지학 등을 통해 부작용을 최소화 하기위해 노력해 왔다. 그러나 경제발전 논리와 사회발전 논리가 전개과정, 구체적 목표 및 우선순위 설정 등에서 서로 다르기 때문에 서로간에 갈등이 초래되는 일이 빈번하며 이러한 현상은 선진산업사회의 지속적인 발전에 커다란 걸림돌이 되어오고 있다. 1970년대부터 제기된 복지국가의 위기설이나 종말설 등은 이러한 경제적 측면과 사회적 측면이 분리 전개되어 갈등관계로 발전하여 유기적인 조화를 이루지 못하는데 그 근원을 두고 있다.

이러한 전반적인 상황속에 직업복지가 중요한 해결책의 하나로 부상하고 있다. 즉 이윤추구

중심의 경영분야와 사회문제 해결책으로서의 사회복지가 유기적으로 연결되어 성장과 분배, 경제적 필연성과 사회적 당위성 등이 서로 조화를 이루어 마치 공생관계(Symbiotic Relationship)¹⁾을 이루는 직업복지제도가 의미있는 대안이 될 수 있는 것이다. 같은 맥락에서 볼 때 1995년 정부가 내세운 21세기의 삶의 질의 향상을 추구하는 복지청사진에서도 경제적인 측면(성장)과 사회적인 측면(분배)이 조화를 이루는 균형적 복지국가(balanced welfare state)를 바라는 미래의 한국적 복지국가 모형으로 제시하고 있으며 사회복지학계에서도 정부, 기업, 민간 부문의 파트너십(partnership)을 근간으로 하는 복지모형을 미래의 모형으로 강조하고 있다.²⁾

우리나라에서는 1960년대 산업화가 본격적으로 시작되면서 직업복지제도가 자리잡게 되었고 고속의 경제성장과 더불어 발전해 왔으며 특히 저임금으로 생활고에 시달리던 대부분의 근로자들의 생계보조에 큰 역할을 담당해 왔다. 그러다가 1980년대 중반에 들어서면서 기업복지의 중요성이 부각되기 시작하였다. 홍경준은 우리나라의 사회복지에 투입되는 노동비용 중 직업복지의 비중이 다른 어느 국가보다 크기 때문에 선진 자본주의 국가들과 비교할 때 기업복지의 역할은 공공복지에 비해 상대적으로 앞서 있다고 주장하고 있다.³⁾ 즉 우리나라의 경우 공공복지에 대한 기업의 기여정도를 나타내는 법정복지가 전체 노동비용의 4.6%에 불과하여 영국(14.3%), 독일(20.4%), 일본(7.9%)에 비해 매우 낮은 반면, 기업복지비는 전체 노동비용의 9.3%로서 영국과 독일(각각 2.6%), 일본(2.8%)에 비해 매우 높은 수치임을 알 수 있다.⁴⁾

이와 같이 일반적으로는 선진산업사회에서, 구체적으로는 우리사회에서 직업복지의 중요성이 증대되는 시점에서 직업복지의 필요성에 대한 의문이 일각에서 제기되고 있다. 즉 직업복지의 주요기능 중에 하나인 생산성 향상 기능이 한국 산업사회에서는 근거를 찾기 힘든 잘못된 인식이라는 연구가 설득력있게 나타나고 있으며 그러한 연구가 신빙성을 더할수록 직업복지 제도의 존립에 커다란 위협적인 요소로 작용하며 직업복지제도의 향후 전개과정에 중대한 걸림돌이 될 수 있다.

본 발표에서는 직업복지의 기능을 생산성 향상과 그것에 대한 반론에 초점을 맞추어 분석하고, 대안으로서 산업상담제도의 당위성과 필연성을 고찰함을 통해 전환점에 있는 한국직업복지제도의 발전방향을 제시하는 것을 목적으로 한다.

1) Uimyoung Kim, A Critical Examination of Occupational Welfare and It's Implications for Korea, Toronto : Faculty of Social Work, 1986, p.33.

2) 사회복지학회 국제 심포지움, 1996, p.3.

3) 홍경준, 한국기업복지의 결정요인 : 제조업의 조직특성을 중심으로, 서울대학교 박사학위논문, 1996, p.2.

4) 위의 책.

II. 연구방법

본 연구는 문헌연구를 통하여 이론적인 틀을 구성하고 이에 따라 질문지를 통한 실태조사로 실증적 연구를 뒷받침하였다. 본 연구는 산업복지에 관한 전반적인 연구의 일환으로 직업복지의 생산성 효과에 관한 측면에 초점을 맞추었다.

설문조사대상은 대구지역에서 주로 제조업을 중심으로 하여 동일한 시점에 기업에 종사하고 있는 사용자 및 노동자를 대상으로한 횡적연구(cross-sectional study)이며, 자료 수집방법은 질문지를 통한 조사대상자의 직접기재방식을 택하였고 보조적으로 면접조사를 통해 미흡한 부분을 보완하였다. 조사는 1996년 11월에서 12월까지 약 두달간에 걸쳐 실시되었고 94명의 사용자와 954명의 근로자로부터 설문지가 회수되었다.

III. 직업복지제도의 기능분석

직업복지제도의 기능을 살펴보기전에 본 연구에서 논하는 직업복지란 무엇인지를 한정짓기 위해 직업복지의 정의에 대해 언급하고자 한다. 직업복지란 기업복지와 같은 의미로 쓰이는 개념으로서 여러 가지로 정의되고 있기에 모든 사람들이 공통적으로 인정하는 한 가지의 정의는 존재하지 않는다. 그러나 사회과학사전(the Encyclopedia of Social Science)에 나타난 정의를 위시해서 여러정의를 포괄적으로 중요한 내용을 정리해보면 직업복지(기업복지)란 현존하는 산업체제 내에서 근로자와 그의 가족을 대상으로하여 직장내의 작업환경 및 그들이 거주하는 지역사회내에서의 더 나은 삶의 여건을 증진하고자 제공하는 사용자의 자발적인 노력으로, 법적으로 요구되는 것, 산업체제내의 관행, 생산에 필요로 하는 것 이상(over and above)의 시설, 혜택, 서비스를 의미한다.⁵⁾

기업복지의 기능은 일반적으로 사회적, 경제적, 정치적 기능으로 대별할 수 있다. 사회적 기능이란 기업복지가 사용자의 사회적 책임의식의 표현의 수단으로 행해지는 것으로 인도주의, 온정주의, 연대주의 등을 바탕으로 하고 있다. 반면에 경제적 기능이란 기업복지를 생산성 향상의 수단으로 보아 기업의 이윤을 극대화하는 목적하에 시도되는 것으로 보며 성취 및 댓가의 원칙, 자유, 불평등, 개인주의 등이 바탕을 이루고 있다. 정치적 기능이란 기업복지제공을 통해 근로자로 하여금 회사의 정책과 방침에 순응하게 하는 사회통제행위를 말하며 온정주의, 연대주의 등을 이념적 바탕으로 한다.

5) Uimyong Kim, 위의 책, pp.6-7.

사회적 기능은 크게 두 가지 맥락으로 구분할 수 있는데 하나는 사용자의 입장에서 볼 때 상대적으로 열악한 환경에 있는 근로자의 경제적, 사회적 문제의 해결을 통해 사용자의 연민의 정과 관심을 표현하는 것으로 일종의 인도주의적 책임의식의 표현이며 또다른 맥락은 그러한 인도주의적 책임의식이 회사밖에 일반사회의 사회복지 및 문화발전 등에 기여하는 기업의 사회적 책임(corporate social responsibility)의 형태로 나타나는 것이다. 기업복지의 사회적 기능은 서구 특히 영국에서 1800년대 초반에 형성되기 시작한 기업복지제도의 이념적 근간을 이루었으며 특히 기독교 실업인들이 개인의 영혼구원 등을 위해 빈곤한 자를 구제하고 보살피는 기독교 신앙을 바탕으로 한다. 또 다른 맥락으로 중세봉건주의적 사고방식이 산업사회의 틀 안에서 나타나는 형태로 기업을 하나의 큰 가족으로 보아 사용자가 가부장의 입장에서 근로자와 그의 가족의 복지를 책임지고 보살피고 근로자는 그의 멍가로 애사심과 충성심을 나타내어 기업가족공동체 형성을 목적으로 하는 온정주의적 책임의식의 표현이다. 서구사회에서는 일반적으로는 개인의 자유와 권리를 중시하는 문화적 특징과 구체적으로는 노동조합의 강한 반발과 단체교섭제도의 등장으로 인해 기업복지제도 속에 온정주의적 색채가 거의 소멸되었지만 동양 특히 우리나라와 일본의 기업복지제도에는 온정주의적 색채가 농후하다. 표 3-1에서 볼 수 있듯이 기업복지의 으뜸가는 기능으로 사용자의 24.5%와 근로자의 28.3%가 가족적인 공동체의식 조성을 들었으며 온정주의적 책임의식의 표현에 포함되는 항목(1. 가족적인 공동체의식 조성, 2. 소속감 고취, 9. 기업충성심)의 빈도를 합하여 사용자의 47.9%, 근로자의 42.1%가 사회적 기능을 기업복지의 대표적인 기능으로 인식하고 있다.

<표 3-1> 기업복지의 가장 중요한 기능

기능	응답자	사용자	근로자
1. 가족적인 공동체의식 조성		23 (24.5%)	270 (28.3%)
2. 소속감 고취		16 (17.0%)	112 (11.7%)
3. 노사관계의 안정 및 안정된 직장분위기 조성		22 (23.4%)	247 (25.9%)
4. 생산성 향상 및 작업능률 증진		7 (7.4%)	51 (5.3%)
5. 노동력의 확보 및 정착화		3 (3.2%)	17 (1.8%)
6. 근로의 복지향상		5 (5.3%)	115 (12.1%)
7. 기업활동의 원활화		1 (1.1%)	9 (1.0%)
8. 임금보전		9 (9.6%)	83 (8.7%)
9. 기업충성심(애사심, 헌신도) 고취		6 (6.4%)	11 (1.2%)
10. 기타		0 (2.4%)	39 (4.1%)
총 계		94 (100%)	954 (100%)

기업복지의 또 하나의 기능으로 정치적인 성격을 띤 사회통제 기능을 들 수 있는데 이것은 기업복지를 통하여 근로자의 불만을 무마하고 근로자로 하여금 기업의 방침에 순응케 함으로써 직장내 질서와 작업분위기 안정도모를 목적으로 하는 것이다. 즉 노동자의 집단행동에 대해 선

택적 보상체계를 기업이 먼저 제공함으로써 노동자의 집단행위에 대한 포괄적인 통제를 가능하게 한다.

표 3-1에서 나타난 바와 같이 본 연구에서 사용자의 23.4%와 근로자의 25.9%가 기업복지의 여러기능 중 노사관계의 안정 및 안정된 직장분위기 조성을 기업복지의 가장 중요한 기능으로 들었다. 표 3-2에서도 사회통제를 통한 노사관계 안정의 기능이 기업복지제도의 3대 목적중에 하나임을 알 수 있다.

<표 3-2> 기업복지제도의 실시목적

목적	응답자	사 용 자	근 로 자
1. 애사심고취, 결속력 강화(온정주의)		30.4%	30.6%
2. 생산성 향상		28.8%	30.4%
3. 노사관계 안정(사회통제)		23.4%	21.7%
4. 사회적 책임의식의 표현(인도주의)		17.4%	17.3%

* 우선 순위로 나온 자료에 우선 순위에 따라 가중치 부여

기업복지의 인도적, 온정적 책임의식의 표현기능과 버금가며 기업복지 기능의 양대산맥을 이루는 것이 기업복지의 경제적 기능 즉 생산성 향상의 기능이다. 서구의 기업복지 발달사를 관조하면 인도주의적, 온정주의적 일방적인 시혜로서 시작된 기업복지가 1900년대 미국으로 건너오면서 기업복지를 통해 생산성 향상을 이룩하여 기업의 이윤을 극대화하는 인사관리 경영방식의 중요한 도구로 자리잡게 된다. 기업복지는 생산적인 투자로 인식되어⁶⁾ 근로자가 직장 및 지역사회내에서 물질적, 정신적 측면에 부가혜택을 받으면 그의 생산성이 향상되어 궁극적으로 기업복지 제공자에게 기업복지 비용이상의 이윤이 돌아온다는 것이 정설화되어 왔다. 기능적 효율이론(functional efficiency theory)에 의하면 기계도 기능을 원활히 하기 위해서는 끊임없는 보살핌과 관리가 필요하듯 기계를 다루는 근로자 역시 작업능률을 높이기 위해서는 그 이상의 관리가 필요하다는 것이다.⁷⁾

Business Management라는 전문 경영지에 의하면 84%의 경영자가 기업복지가 생산성 향상에 직접적인 효과가 있다고 긍정적으로 평가하고 있으며⁸⁾ 이러한 관측은 우리나라에서 그 강도를 더하고 있다. 1994년 한국노동연구원에서 전업종에 걸쳐 10인 이상의 업체를 대상으로 조사한 자료에 의하면 1987년 이후 기업의 복리후생 혜택이 급격히 증가된 가장 중요한 원인으로 근로

6) Irl Carter, "Social Work In Industry : A History and Viewpoint", Social Thought, winter, 1977, p.9.

7) P. V. Jois, Labor Welfare, Bombay : Somaiya, p.51.

8) Donna Allen, Fringe Benefits : Wages or Social Obligation?, Ithaca : w. f. Humphrey, 1989.

의욕 고취(44.6%)가 노사관계 안정(14.8%), 노동조합의 요구(10.4%)등을 제치고 기업복지 증가의 으뜸가는 요인으로 나타났으며⁹⁾ 근로의욕 고취는 생산성 향상에 직결되는 요인임은 재론의 여지가 없다. 본 조사에서는 응답자 중 사용자의 78.7%, 근로자의 81.6%가 “기업복지를 실시하기 전과 후를 비교해 보면 기업복지가 생산성 향상에 괄목할 만한 효과가 있다”고 응답하였다.

이미 서술한 기업복지의 기능을 종합해보면 우리나라에서는 기업복지의 온정적, 사회적 책임의식의 표현기능이 생산성 향상 기능이나 사회통제 기능보다 더 중요한 기능으로 인식되어 있다고 볼 수 있다.

<표 3-3> 기업복지의 주요기능

기능	응답자	사용자	근로자
온정적, 사회적 책임의식의 표현		48.9%	42.9%
- 가족적인 공동체의식 조성			
- 소속감 고취			
- 기업충성심(애사심, 헌신도) 고취			
생산성 향상(이윤추구)		26.1%	29.2%
- 생산성 향상 및 작업능률증진			
- 노동력의 확보 및 정착			
- 근로의욕의 향상			
- 임금보전으로 종업원의 생활향상			
사회통제		25%	28%
- 노사관계의 안정 및 작업능률 증진			
- 기업활동의 원활화			
계		100%	100%

표 3-1을 기업복지의 3대 기능 중심으로 표 3-3으로 재편성해보면 기업복지의 온정적, 사회적 책임의식 표현 기능이 사용자 48.9%, 근로자 42.9%로 나타난 반면 생산성 향상 기능은 사용자의 26.1%, 근로자의 29.2%로 나타난다. 그러나 기업복지의 사회적, 정치적 기능 속에서도 생산성 향상의 기능이 내재해 있다. 즉 온정적 사회적 책임의식의 표현기능이 핵심은 기업가족 공동체 형성을 통해 근로자가 조직에 대한 결속력(Organizational Commitment)을 강화하는 것인데 바로 이 결속력 강화요인은 생산성 향상요인과 직결되는 것이고, 사회통제 기능 속에서도 원만한 노사관계, 노조결성예방기능, 근로자의 불성실한 근무태도를 교정하기 위한 인센티브체제 및 파업 등의 집단행동을 통제하는 기능 등 역시 생산성 향상과 직·간접적으로 연결되어 있다. 이와 같이 3대 기능 모두가 기업복지의 생산성 향상과 밀접한 관계를 맺고 있다는 사실을 감안할 때, 최소

9) 송호근, 한국의 기업복지 연구, 한국노동연구원, 1995, p.88.

한 인식적인 측면(cognitive level)에서는, 기업복지의 생산성 향상요인이 기업복지 실시의 가치 절대적인 요인이라해도 큰 과장은 아닐 것이다.

IV. 기업복지의 생산성 효과에 대한 종합적 분석

전기한 기업복지의 생산성 향상에 대한 거의 절대적인 신뢰가 실제조사에서는 정반대의 결과로 통해 그 신빙성에 치명적인 타격을 입게 되었다. 1995년 송호근 교수의 주도하에 행해진 한국노동연구원의 실사를 통한 검증에서 복지비용 증대와 기업이윤의 증대의 상관관계를 효율성가설 경로모델로 분석한 결과 기업의 복리후생비 비율의 증대는 부가가치율(또는 기업이윤)의 증대와는 아무런 관계가 없다는 결과가 도출되었다.¹⁰⁾ 선진제국이나 우리나라의 경제 및 산업계에서 불문을같이 받아들여지던 기업복지의 생산성 효과가 실제 산업현장에서 무용지물로 받아들여질 경우 그것은 기업복지제도의 미래의 사활이 걸린 문제이기도 하다. 이러한 기업복지에 대한 인식과 실제간의 모순을 설명하기 위하여 기업복지체제(occupational welfare regime)에 대한 심도 있는 이론적 분석이 요구된다.

기업체의 생산성과 가장 중요한 관계를 갖고 있고 근로자의 업무수행에 영향을 주는 요소로 일반적으로 세가지고 있다. 첫째는 근로자의 능력과 특질, 둘째는 근로자의 역할과 업무수행에 대한 명확한 규정, 셋째는 근로자들의 동기수준이다.¹¹⁾ 위의 세 요소중 근로자의 능력과 특질은 근로자가 출생한 이후부터 가정환경과 교육환경속에서 형성되어 온 것이기에 기업복지와는 직접적인 연관성이 없거나 매우 희박하고 두 번째 요소는 기업의 경영제도에 직접적으로 포함되기 때문에 기업복지와는 별개의 것이라고 여겨진다. 셋째 즉 근로자의 근로의욕 혹은 동기수준에 관한 것은 기업복지와 직결되는 것으로 분석의 대상이 될 수 있다.

일반적으로 근로자의 동기는 자신이 수행한 업무성과에 대해 기업측에서 주는 보상과 보상에 대한 기대에 의해 강화된다고 볼 수 있다.¹²⁾ 그러므로 근로자가 근로의욕을 가지고 작업에 몰두하는 것은 그 노력에 상응하는 댓가가 있다는 것을 인식할 때이므로 근로의욕 고취를 목적으로 하는 보상체계는 근로자의 노력, 생산성, 생산량에 따라 차등으로 지급되는 체계라야 한다. 그러나 기업복지는 일반적으로 이미 언급한 형태의 보상체계와는 반대로 모든 근로자 혹은 일정한 부문에 있는 근로자에게 보편적인 기준에 의해 균등하게 지급되는 경향이 있고 선별적으로 제공되는 경우에도 업무의 성과와는 관계가 없거나 먼 기준에 의해 이루어지기 때문에 근로

10) 위의 책, pp.90~91.

11) 한동우, "근로자를 위한 복지프로그램과 기업체의 생산성 향상", 아산, 1992, 추계호, No.56., p.23.

12) V. H. Vroom, Work and Motivation, New York : Wiley, p.64.

의욕을 고취하는 보상체계와 기업복지 보상체계는 매우 다르다고 할 수 있다. 특히 우리나라와 같이 기업복지체계가 개별화된 서비스보다 기숙사, 사택, 체육시설, 탁아시설, 도서실 등 시설 위주로 되어 있고 근로자의 삶의 질을 향상시키는 여가 혹은 건강서비스보다 중식, 피복비, 학자금 등 생활보조 형태의 혜택이 주종을 이루는 경우에는 기업복지체계가 근로동기를 유발하기 위한 보상체계화는 더욱 더 동떨어져 있음을 알 수 있다.

기업복지와 관련된 생산성향상 요인으로 직무만족(job satisfaction)을 들 수 있다. 부룸(Vroom)에 의하면 근로자의 결근은 직무만족도의 수준과 밀접한 관계가 있기 때문에¹³⁾ 직무에 대한 만족도를 높이는 목적을 가진 기업복지 서비스의 제공은 근로자에게 사용자에게 대한 긍정적인 인상을 심어주며 경영자에 대한 만족은 직무만족과 쉽게 연결되며 그러한 만족은 고용주와 근로자간의 상호신뢰형성에 중요한 역할을 한다. 작업환경 개선, 취미 및 여가시설 등의 제공이나 기업복지서비스 등을 통해 기업체 내에서의 갈등과 스트레스를 줄이는 것도 직무만족을 높이는 중요한 역할을 한다.¹⁴⁾ 그러나 직무만족을 통한 생산성 향상노력은 한계가 있기 마련이다. 어떤 상황에 대해 불만스럽게 느끼다가 그 문제가 해결되면 일시적 만족을 느끼지만 곧 개선된 상태가 당연한 것으로 여겨지며 권리로 여겨질 때 그 이상의 것을 요구하게 되고 그것이 충족되지 못한 상태는 또 다른 불만 상태로 된다. 이점에서 볼 때 우리나라 기업복지 체제는 근로자의 직무만족에 의미있는 영향을 주지 못하고 있는 실정이다. 선진국에서는 근로자의 결근의 요인이 되는 건강, 개인적 정신적 문제 등을 근로자 협조 프로그램(employee assistance program) 등을 통해 과학적인 방법으로 해결하는 실정이나 우리나라 산업현장에서 그러한 전문적 사회복지 서비스는 거의 전무한 실정이다. 다시말하면 산업화 초기에 절실히 요구되었던 생계보조 및 지원 중심의 기업복지 체제가지고는 일인당 소득 1만불 시대에 근로자의 삶의 질을 향상함을 통해 작업만족도를 높인다는 것은 기대하기 힘든 실정이다.

마지막으로 기업복지와 깊은 관련이 있으며 생산성 향상기능과 직결된다고 보여지는 요인을 조직에 대한 결속력(organizational commitment)강화 기능이다. 조직에 대한 결속력 강화 개념은 다음의 세가지 차원이 포함된다. (1) 기업의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수요, (2) 기업의 이익을 위해 노력하는 의지, (3) 기업체의 구성원으로서의 자격을 유지하려는 강한 바램이다.¹⁵⁾ 따라서 조직(기업체)에 대한 결속력이 강한 근로자는 조직에 대해 충성하며 그 조직이 위기에 처했을 때 전폭적인 지원을 아끼지 않는다. 샤밀과 바갈(Shamir & Bargal)은 기업복지 서비스가 조직에 대한 결속력을 강화하는 경로를 다음과 같이 서술하고 있다. 사용자는 기업복지 서비스를

13) 위의 책.

14) B. Shamir & D. Bargal, "Occupational Welfare and Organizational Effectiveness : Some Theoretical Notes", Administration in Social Work, Vol. 6(4), winter, 1982, pp.49~50.

15) L. W. Porter et al, "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians", Journal of Applied Psychology, Vol. 59., 1974, pp.603~609.

제공함으로써 근로자의 안녕에 관심을 갖고 있다는 의지를 전달하고 이것은 사용자의 근로자간에 신뢰관계를 형성하는데 큰 역할을 한다. 또한 근로자는 자신의 건강이나 사생활에 관한 문제에 기업체의 도움을 받음으로서 사용자에게 감사하게 되며 동시에 자신이 가치있는 사람이라는 인정을 받는 느낌을 갖게 된다. 따라서 근로자에 대한 기업복지서비스는 근로자 개인의 목적과 가치에 관심을 보이고 기업체와 동일감을 유발함으로써 조직에 대한 결속력을 강화하는 효과가 있다.¹⁶⁾ 이와같이 기업복지 서비스에 의해 결속력이 강화된 근로자는 사용자가 베푸는 특전적 혜택과 자신을 인정해 준다는 것에 대해 회사에 충성하며 또 기업의 이익이 근로자에게 기업복지 서비스의 형태로 돌아온다는 판단하에 생산성을 높이려 노력할 가능성이 매우 높다. 이러한 현상은 자연적으로 이직율을 낮추며 유능한 근로자나 장래에 고용될 신입사원 후보에게 높은 지명도를 인정받게 된다. 본 연구조사에 의하면 사용자의 91.1%와 근로자의 89.4%가 기업복지제도도 실제로 생산성이 높은 노동력을 유인내지 확보하며 현존하는 근로자의 이직을 막는 효과가 있다고 인식하고 있어서 기업복지의 조직에 대한 결속력 강화기능을 높이 평가하고 있다.

여태까지 기업복지와 생산성 향상의 중간 변수로써 근로의욕 고취, 직무만족 증진과 조직에 대한 결속력 강화 요인을 살펴보았다. 세요인중 근로의욕고취는 생산성향상에 결정적인 요인임에는 분명하나 기업복지를 통해 형성되기는 어려우므로 기업복지의 생산성 향상 효과의 관계분석에는 의미가 없는 요인으로 판정되었고 두번째 직무만족요인은 결근율 감소효과와 맞물려 생산성 향상에 어느정도 효과는 인정되나 우리나라의 기업복지 체계내에서는 기업복지 제도의 성격으로 미루어보아 직무만족 기능이 제대로 실현되지 못하여 실제적으로 생산성 향상에 의미있는 요인이 되지 못한다. 세 번째 요인인 조직의 결속력 강화 효과는 기업복지와 생산성 향상을 연결짓는 의미있는 변수로 판명되었고 실제로 우리나라 기업복지체계 내에서도 세요인중 가장 중요한 요인으로 인식되고 있다. 대한상공회의소조사(1986)에 의하면 조사 대상이 된 902업체(근로자규모100인 이상)중 49.3%가 기업복지를 통한 생산성 향상요인으로 조직에 대한 결속력 강화 요인을 들었고 34%는 직무만족을, 나머지 14.6%는 근로의욕고취요인이라고 답하였다.¹⁷⁾ 이렇듯 조직에 대한 결속력 강화 요인이 생산성 향상을 이룩하는 중요한 요인으로 판명되었고 그 조직에 대한 결속력 강화요인이 우리나라 기업복지 체계내에서 기업복지의 삼대기능 즉 사회적, 경제적, 정치적 기능의 기초를 이루는 핵심요인으로 판명되었는데도 우리나라의 기업복지 제도가 생산성 향상에 아무 효과가 없다고 나타난 이유는 무엇일까? 물론 한국노동연구원의 조사결과에 하자가 있다고 의심해 볼 수도 있지만 그것보다는 우리나라 산업현장에서 기업복지는

16) B. Shamir & D. Bargal, 위의 책, p.24.

17) Uimyoung Kim, A Critical Examination of Occupational Welfare and It's Future Prospect in Korea, Ph. D. Thesis, 1990, p.102.

근로자로 하여금 조직에 대한 결속력을 강화하는 효과는 있지만 그 강화된 결속력이 생산성 향상에 직접적으로 연결되지 않고 있다는 가정을 면밀히 분석할 필요가 있다. 즉 이가정은 조직에 대한 결속력 자체의 성격에 관한 문제이며, 이 문제에 대한 해답은 표 4-1에 부분적으로 나타나 있다.

<표4-1> 기업복지 제도의 운영일관리 유형

유형	응답자	사용자	근로자
1. 기업복지 시설이 없다.		30(32.6%)	313(35.6%)
2. 시설이 있으나 운영관리체계가 모호하다.		4(4.3%)	172(19.5%)
3. 사용자 주도형이다.		36(38.3%)	227(25.8%)
4. 근로자 주도형이다.		2(2.1%)	31(3.5%)
5. 노사 공동결정형이다.		20(21.3%)	137(15.6%)
계		92(100%)	880(100%)

강화된 조직에 대한 결속력이 생산성 향상으로 연결되지 못하는 이유는 첫째로 기업복지시설의 부족이 근본적인 문제로 지적될 수 있다. 표4-1에 보면 기업복지의 운영 및 관리유형에 대한 질문에 35.6%로 가장 많은 응답자가 기업복지의 시설이 부족을 지적했고 사용자의 역시 두 번째로 높은 (32.6%)반응을 보였다. 즉 기업복지제도가 조직에 대한 결속력의 강화로 생산성 효과를 높인다는 의식이 높긴하나 실제 생산성 향상의 결과로 나타나지 못하는 이유는 기업복지제도자체가 미흡(시설부족)하기 때문이라는 것이다. 둘째로 조직의 결속력의 질적인 문제로서 조직의 결속력이 수직적인 형태이며 근로자는 극히 수동적인 입장에 있음을 알 수 있다. 사용자, 근로자 양쪽다 노동자주도형이라고 응답한 비율은 2%내지 3%에 불과하고 노사공동형이라고 응답한 항목은 사용자가 21.3%인 반면 근로자는 15.6%로서 적지않은 수의 근로자가 사용자와 엇갈린 반응을 보여주고 있다 표4-1의 내용을 종합해보면 우리나라에서 근로자의 기업에 대한 결속력은 수동적이며 강요적 성격이 짙음을 알 수 있다. 기업공동체 혹은 기업가족 집단이 사용자가 가부장의 성격을 띠고 있는 권위주의적 공동체로서 근로자의 개인적의사나 자발적 노력이 제한되어 있는 환경이라고 추측할 수 있다. 그러므로 수혜자의 입장에 관한 세심한 고려와 그들의 자발적인 참여없이 복지의 효과가 적절히 발휘될 수 없다는 사회복지의 원칙에 견주어 볼 때 우리나라의 기업복지 서비스는 조직에 대한 결속력 강화에는 긍정적 효과를 미칠지 모르나 그 결속된 형태가 경직되었고 수동적이며 수직적이어서 근로자의 사기진작에는 큰 효과가 없는 듯 보이며 기업의 방침과 주도권에 능동적으로 대처하며 수행해 나가는 사명감을 고양시키는데는 역부족일것임이 자명한 사실이라 할 수 있다.

V. 생산성 향상 대안으로서의 산업상담 프로그램

기업복지는 우리나라 산업계에서 전반적으로 중요한 경영수단으로 활용되고 있으며 기업복지의 미래를 가늠해 볼 때 한국노동연구원조사(1994)에 나타난 바로는 99.5%의 응답자가 향후 5년간 기업복지를 현상유지 내지는 대폭확대(현상유지-69.7%, 대폭확대-29.8%)할 예정이라고 응답한 것을 참조할 때¹⁸⁾ 기업복지의 중요성이 점점되어감을 알 수 있다. 그러나 전기기한 바와 같이 실제적인 면에서 기업복지는 생산성 향상에 별효과가 없다고 나타났다. 그러나 그 이유는 기업복지제도 자체의 문제라기 보다는 기업복지 제도의 구체적이며 실제적인 수립 및 운영체계의 문제와 직결된다는 결론이 도출되었다. 다시말하면 그러한 문제점은 구체적인 해결방안을 통해서 충분히 보완되고 개선될 수 있으며 그리함을 통해 기업사회의 대부분의 구성원이 인정하고 기대하는 기업복지의 생산효과가 충분히 실현될 수 있다고 볼수 있다.

그러한 개선작업의 선결과제는 기업복지체계의 근본적이고 새로운 복지사고의 틀(new welfare paradigm)의 전환이라고 할 수 있고 구체적인 면에서는 몇가지 방안이 있지만¹⁹⁾ 본 발표에서는 그 중 기업복지제도 자체의 질적인 변화에 초점을 맞추려 한다. 1960년대 및 1970년대 산업화의 생성시기에서 부흥기로 접어드는 과정에서 근로자의 처우는 임금과 작업환경면에서 매우 열악했기 때문에 중식, 사택, 기숙사, 작업복제공, 통근버스 등의 생활보조 성격의 기업복지제도는 근로자의 생존과 직결되는 필요 불가결한 것이었다. 그러나 일인당 국민소득이 1만불을 웃돌고 있는 현재에도 전기기한바와 같은 생활보조 성격의 기업복지체계로는 변화된 산업환경내의 근로자의 작업만족 및 조직의 결속력 강화 기능을 수행하는데는 역부족이 아닐수 없다.

미국의 예를 들면 1986년대 법정복지를 제외한 기업복지분야에서 연금, 보험 등의 기본적인 급부와 휴가, 여행등 여가서비스 및 근로하지 않고 받는 여러 가지 서비스 및 근로자의 문제해결을 위한 사회복지서비스등이 기업복지 제도의 90%이상을 점유한 반면²⁰⁾ 같은해 우리나라의 경우 생계보조비 성격의 복지비(부식비, 피복비, 통근버스, 기숙사 . . .)가 퇴직금과 법정복지비를 제외한 기업복지비의 58.5%를 차지하였다.²¹⁾ 같은 맥락에서 볼 때 본연구조사에 의하면 사용자의 83.5%(매우그렇다 30.8%, 그렇다 52.7%)와 근로자의 77.3%(매우그렇다 35.4%, 그렇다 41.9%) 금전적인 급부와 전문적 사회복지서비스에 대한 필요성을 인식하고 있다. 이러한 상황에서 근로자의 조직에 대한 결속력을 강화하고 직무만족도를 높이는 방법은 근로자들이 직면하고

18) 송호근, 위의 책, p.146.

19) 김의명, "기업복지제도의 생산성 효과에 관한 연구", 산업복지 연구보고서, 1997, pp.284~285.

20) U. S. Chamber of Commerce, Fringe Benefits, U. S. Chamber of Commerce Survey Research Center, 1986.

21) Uimyong Kim, Ph. D. Thesis, p.173.

있는 또 앞으로 직면하게 될 사회적 정신적 문제의 해결 및 예방에서 그 열쇠를 찾을 수 있다.

기업의 이윤을 극대화 하는 것은 소극적인 차원에서 보면 기업의 손실을 없애 주거나 최소화 하는 것이 하고 할 수 있고 그러한 손실을 최소화 하는 방법은 근로자의 개인적 정신적 문제가 근로자의 생산성에 어떠한 영향을 끼치는 가에 대한 사용자와 근로자의 평가로 부터 실마리를 찾을 수 있다. 본 연구 조사에 나타난 바에 의하면 사용자의 89.1%(매우그렇다 48.4%, 그렇다 40.7%)와 근로자의 85.1%(매우그렇다 42.9%, 그렇다 42.2%)가 근로자의 개인적 문제 예를 들면 알콜중독, 사고, 우울증, 가정불화등이 생산성에 영향을 미친다고 응답하였다. 구체적으로 어떤 문제가 회사에 재정적 손실을 끼치는 가에 대한 것은 표 5-1에 확연히 나타난다.

<표5-1> 회사에 재정적 손실을 끼치는 근로자의 개인적 문제

	사용자 입장에서 본 문제	근로자 입장에서 본 문제
1. 결근	19.4%	17.5%
2. 사고	19.2%	18.7%
3. 기물파손	15.4%	14.1%
4. 사직	13.3%	14.1%
5. 해고	11.7%	13.3%
6. 알콜중독	10.5%	11.5%
7. 우울증	10.5%	10.7%
계	100%	100%

위의 표에서 볼수 있듯이 사용자와 근로자간에 세부항목에서 중요도의 차이는 좀 있지만 근로자의 문제가 생산성에 영향을 미친다는 사실에는 사용자와 근로자가 서로 비슷한 인식을 가지고 있는 것이 발견되었다. 위에 나타난 7가지 요인중 알콜중독이나 우울증은 문제의 원인의 영역에 포함될 수 있는 반면 결근, 사고, 기물파손, 사직등은 문제의 증상으로써 재정적 손실을 초래하는 구체적인 이유임을 알 수 있다.

그러면 생산성 향상을 저해하고 회사에 손실을 끼치는 사태에 대한 해결책은 무엇인가? 이 질문에 대해 우리나라에서는 구체적인 연구가 전무한 실정이어서 외국의 사례를 보면 미국의 케니트코트회사의 인사이트프로그램(Insight program)을 살펴볼 수 있다. 이 프로그램은 결근, 파업방지 프로그램으로서 근로자의 술중독 문제를 위시하여 근로자의 결근, 태업, 사고 등의 문제와 그들의 가족의 문제를 해결하기 위해서 고안된 일종의 근로자 협조프로그램이다. 이 프로그램의 효과를 나타내는 프로그램 전후의 차이점을 비교한 것을 보면 다음과 같다.²²⁾

22) D. C. Blomquist et al, "Social Work in Business and Industry", Social Casework, April, 1979, p.459.

<표5-2> 인사이트 프로그램의 효과

근로자의 문제	프로그램 실시 여부	프로그램 전	프로그램 실시 1년 후
년간 결근율		5.8일	2.93일
1인당 손실에 대해 회사에게 배상금 지불액수(1개월)		\$ 70,67	\$ 25.33
사고 등에 의한 1인당 의료비 지출(1개월)		\$ 109,04	\$ 56.91

이 프로그램의 효과를 종합해보면 1년간의 프로그램을 통해 결근율이 49.5% 감소 했고 주당 배상액수가 64.2% 줄었으며 병원, 의료, 수술 등의 비용이 48.9% 감소하였다고 기록되어 있으며 반면에 프로그램의 도움을 받지 않은 근로자의 경우 같은 기간중 결근율 2.9%, 주당 배상율 28.5%, 의료비가 7.7% 증가 하였다.²³⁾

우리나라에서는 근로자 협조 프로그램 혹은 상담서비스의 효과에 대한 구체적인 사례조사 연구는 없으나 본 조사의 상담서비스 필요성에 대해서 사용자의 81.3%(매우 그렇다 28.6%, 그렇다 52.7%)와 근로자의 78.4%가 회사에 재정적 손실을 끼칠 수 있는 근로자의 개인적 문제를 해결하기 위한 근로자 상담서비스 제공은 근로자의 생산성 향상을 위해 필요하다고 응답 하였다. 이와 같이 노사간에 상담서비스에 대한 필요성에 관한 인식이 높게 나타났으나 상담서비스가 제대로 활용되지 못한 이유는 상담서비스 실시 의지 결여와 이해 부족을 들 수 있다. 본 조사에 의하면

근로자의 67.1%(매우 그렇다 24.5%, 그렇다 42.6%)가 근로자의 상담을 원활히 하기 위해서는 상담서비스에 대한 회사의 재정적 지원과 더불어 상담을 위한 근무시간의 확대, 조정등이 필요하다고 응답하였으나 사용자는 59.3%만이 그렇다고 응답하고 있다. 물론 사용자의 59.3%도 과반수를 넘는 높은 수준이라고 볼 수 있지만 상담서비스가 현실적인 문제로 대두할 수록 호응도가 낮아지는 추세를 볼 수 있다. 또 다른 현실적인 문제인 전문상담인 고용에는 사용자의 호응도가 더욱 낮아지는 것을 볼 수 있다. 즉 근로자의 65.1%가 전문사회사업가의 필요성을 인식하고 있는 반면 사용자의 경우에는 50%만이 근로자의 상담서비스는 직장상사나 관련부서직원에게 맡기는 것 보다 전문사회사업가나 상담자에게 맡기는 것이 바람직하다고 응답하였다. 전문사회사업가를 고용하기 어려운 중소기업의 경우 지역사회복지기관으로부터 인력을 지원 받아 파트타임으로 상담서비스를 지원받는 것이 어떠한가 하는 질문에 근로자의 65.6%가 찬동한 반면 사용자의 50%만이 찬동하였다. 김의명에 의해 연구된 대한상공회의소 조사(1986)에 의하면 상담서비스 운영을 위해 전문적인 요원이 필요하다는 데는 63.3%의 응답자가 동의 했지만 실제 전문상담자를 고용하고 있는 회사는 전체 100인 이상을 고용하는 902개 제조업체중 겨우 1.6%뿐이었다. 필요성은 인정하면서도 실제로 실시하지 못하는 이유는 문제의 절박성 및 실제적 효능에 대한 인

23) 위의 책.

식이 결여된 것임을 추측할 수 있다.

본 발표에서 강조한 바와 같이 기업복지체계에 새로운 전환을 꾀하기 위해 기업복지를 생활보조 기능 중심에서 삶의 질 향상기능 중심으로 발전시키며 사용자 중심에서 근로자의 문제해결 중심으로 전환하는 것이 기업복지의 생산성 향상을 위해 포괄적이며 절대적인 방법은 아닐 것이다. 또한 전문적상담서비스 프로그램이 근로자의 문제해결 및 삶의 질 향상의 필수적이거나 최선의 방법은 아닐지 모른다. 그러나 그것은 선진국의 예를 연구하고 우리나라 산업현장의 사용자 및 근로자의 태도를 바탕으로 얻어진 결론이다. 비록 문화적인 차이는 있지만 수렴이론(convergence theory)에서 지적하듯 우리사회의 많은 문제들이 자본주의 체제의 산업발전의 과정에서 파생되는 문제라는 것을 직시할 때 선진국의 사례와 해결책이 우리사회에서 산업발전 과정에서 파생되는 부작용을 최소화하며 더 나아가서 직무만족과 조직에 대한 결속력 강화를 통해 기업의 이윤을 극대화 하는 방안을 마련하는데 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 더 나아가서 산업상담을 근간으로 하고 있는 근로자 상담프로그램 혹은 협조프로그램의 개발과 정착이 한계에 다다른 우리나라의 종래의 기업복지체계가 새로운 차원으로 도약하는데 핵심적인 열쇠를 쥐고 있다고 볼 수 있다.