

2020 AI@Work Study: Phase 2

직장내 정신 건강의 주요 요건: 집중력, 섬세함 그리고 신속한 조치





코로나 19의 대유행은 전 세계에 걸쳐 큰 변화를 만들고 있습니다. 업무와 사회활동, 지역 안전, 개인적 책임, 타인에 대한 의무 등에 대해 우리가 나누는 대화에도 많은 변화가 일어났습니다. 뿐만 아니라 직장 내 정신 건강에 대한 대화에도 변화의 바람이 불고 있습니다. 점심 식사 자리나 휴게소에서 동료들 사이에 쉬쉬하는 소문이 돌기 시작하고 많은 직원의 스트레스와 불안감이 높아짐에 따라 직장 내 정신 건강이 주목을 받고 있습니다.

정신 건강 문제와 관련해서는 우리는 모두 동등해야 하며, 한편으로 누구도 안전하지 않습니다. 스트레스와 불안감, 불확실성은 지역을 막론하고 어떤 일을 하든 혹은 어떤 세대에 속하든 전 세계 모든 직장 근로자들의 삶에 영향을 미칩니다. 그러나 모든 직장 근로자들에게 동일한 방식으로 영향을 미치는 것은 아닙니다. 따라서 점점 높아지는 정신 건강 위기에 대한 만능 해결책은 존재하지 않습니다. 기업은 직원이 겪고 있는 상황을 이해할 수 있는 방법을 찾아야 하며, 직원의 니즈에 최적으로 부합하는 직원 지원 프로그램을 설계해야 합니다.

코로나 위기가 전 세계 직장 근로자들의 정신 건강에 미치는 영향을 보다 효과적으로 이해하기 위해 Oracle은 11개국의 12,347명을 대상으로 설문조사를 실시했으며, 초기 연구 결과는 첫번째 보고서인 '불확실성의 시대, 한계점에 도달한 직장내 불안과 스트레스 (As Uncertainty Remains, Anxiety and Stress Reach a Tipping Point at Work)'에서 상세하게 다루고 있습니다. 해당 보고서는 전 세계가 정신 건강 문제로 상당히 고통을 받고 있음을 보여줍니다. 이제 우리는 각 개인에 미치는 영향을 보다 심층적으로 분석하고, 코로나가 전 세계 다양한 직업군과 세대 및 지역에 어떤 영향을 미치고 있는지 살펴보고자 합니다.

설문조사 대상:
11 개국
2,347 명



리더는 언제나 외롭다: 원격 업무 환경에서 가장 고군분투하는 C-레벨 임원과 인사담당자

코로나 위기로 인한 정신 건강 문제가 조직 내 직위를 막론하고 모든 직원에게 영향을 미치는 가운데, 원격 업무에 적응하는 데 가장 어려움을 겪는 계층은 임원입니다. 45%의 직원이 코로나 위기 동안 정신 건강 문제를 겪고 있다고 답했고, 53%의 C레벨 임원과 52%의 인사담당자는 현재 직장 내에서 정신 건강 문제로 어려움을 겪고 있다고 답했습니다. 다양한 지역에 분산된 팀을 이끄는 동시에 원격 업무에 익숙하지 않은 팀과 소통하기 위해서는 대면 리더십과 다른 종류의 업무 능력이 필요합니다. 이러한 변화는 대다수 임원들에게 어려움을 주는 요인이 될 수 있습니다.

업무 환경의 디지털화가 임원의 정신 건강을 악화시키는 데에는 충분한 이유가 있습니다. 임원들의 경우 다수가 대면 관계에 의존해 보고서와 조직 전반의 방향에 영향력을 행사합니다. 완전한 원격 업무 환경으로 바꾸는 것은 이들에게 엄청난 스트레스가 될 수 있습니다. 따라서 85%의 임원과 87%의 인사담당자가 대면 업무에서 원격 업무로 업무 환경을 바꾸는 데 어려움을 겪고 있다고 답한 것은 놀랄 만한 일이 아니며, 일반 직원의 경우 이러한 비율이 77%에 그쳤습니다.

디지털화에 따른 스트레스 요인 중 일부는 임원들의 경우 가상 업무 환경에 필요한 기술에 적응하는 데 상대적으로 더 어려움을 겪는다는 것입니다. 36%의 임원이 원격 업무에 필요한 새로운 기술을 습득하는 데 어려움을 겪었다고 답한 반면, 동일한 응답을 한 일반 직원은 28%에 불과했습니다.

그러나 일단 새로운 업무 환경에 적응한 임원 및 인사담당자의 경우, 일반 직원에 비해 원격 업무의 장점을 더 크다는 것을 알 수 있었습니다. 44%의 임원과 46%의 인사담당자가 코로나 대유행 이후 생산성이 이전보다 높아졌다고 답했습니다. 그러나 이전보다 생산성이 높아졌다고 답한 일반 직원은 35%에 불과합니다.

이러한 생산성 증가는 임원들의 경우 원격 업무 환경으로 바뀐 이후 업무에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었다고 답한 사실과 연관이 있습니다. 32%의 임원과 35%의 인사담당자가 더 짧은 시간 안에 더 많은 일을 할 수 있게 되었다고 답했습니다. 이와 대조적으로 일반 직원은 22%만이 코로나 이전보다 업무 효율이 높아졌다고 답했습니다.

85%의 임원 및 87%의 인사담당자가 대면 업무에서 원격 업무로 전환하는 데 어려움을 겪는다고 답함



C레벨 임원이 AI 활용에 있어 가장 원하는 부분은 바로 정신 건강 지원

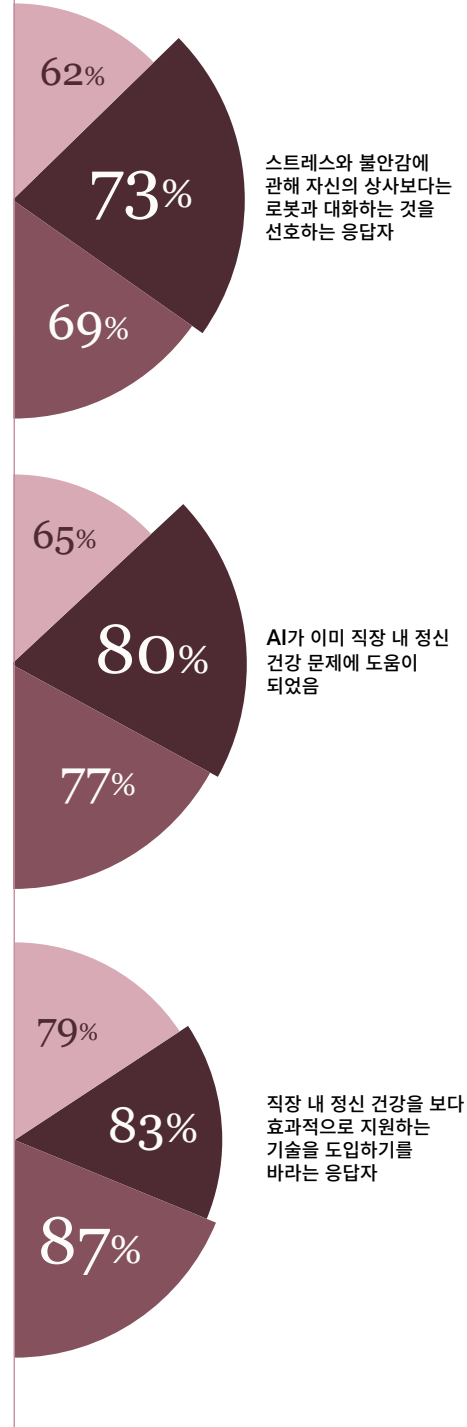
C레벨 임원은 정신 건강 문제를 더 심각하게 겪기는 하지만 AI를 활용한 지원을 받는 데 가장 적극적입니다. 전 세계적으로 62%의 직장 근로자가 정신 건강에 관해 자신의 상사보다는 로봇과 대화하는 것을 선호한다고 답했습니다. 그러나 이러한 수치는 임원과 인사담당자(각각 73% 및 69%)의 경우 훨씬 높습니다. 80%의 임원과 77%의 인사담당자가 이미 직장에서 자신의 정신 건강에 AI의 도움을 받고 있다고 답한 것을 고려하면, AI 활용에 대한 이들의 선호도가 높은 것은 놀라운 일이 아닙니다. 일반 직원은 상대적으로 낮은 비율인 65%만이 AI가 정신 건강에 도움이 되었다고 답했습니다.

그러나 여기에는 숨겨진 시사점이 있습니다. 임원은 정신 건강 문제를 공개하는 경우 약점이 드러남으로써 리더십에 타격을 받을 수 있다고 여기는 경우가 많습니다. 이를 해결하려면 기업 차원에서 전사적으로 모든 직위의 직원이 도움을 요청할 수 있는 절차를 확립해야 합니다.

직위에 관계없이 한 가지 분명한 사실은 모두가 도움이 필요하다는 것입니다. 인사담당자는 기업 차원에서 정신 건강을 지원하는 기술을 제공하는 것을 가장 반기고 있습니다. 실제로 87%가 이를 적극 찬성합니다. 마찬가지로 83%의 임원이 직장 내 정신 건강을 보다 효과적으로 지원하는 기술을 원하고 있는 반면, 일반 직원의 비율은 79%에 그쳤습니다. 흥미로운 사실은 전 조직 계층에서 75%의 응답자가 자신의 조직이 직원의 정신 건강을 지원하기 위해 더 많은 노력을 기울여야 한다고 답했다는 것입니다.

직원 구성 비율

- 일반 직원
- 임원
- 인사담당자



가장 큰 혼란과 어려움을 겪고 있는 Z세대와 밀레니얼 세대의 지원 요청

코로나 대유행은 직위를 막론하고 모든 근로자들에게 부정적인 영향을 미쳤으나, 특정 연령대는 더 심각하게 타격을 입었습니다. Oracle의 연구 조사 결과 코로나의 타격을 가장 많이 받은 세대는 젊은 세대로 나타났으며, 오히려 높은 연령대는 가장 적은 영향을 받았습니다. Z세대는 가장 극심한 정신적 스트레스를 겪는 세대로 89%가 코로나 위기로 정신 건강에 타격을 받았다고 답했으며, 밀레니얼 세대는 83%의 비율을 보입니다. 반대로 베이비부머 세대는 겨우 62%만이 코로나 위기가 정신 건강에 뚜렷한 악영향을 미쳤다고 답했습니다.

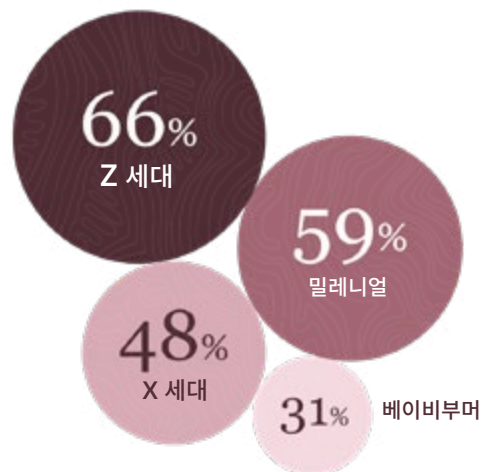
정신 건강에 문제가 생기는 이유 중 하나는 과로일 수 있습니다. 집과 직장의 경계가 허물어진 상황에서 직원이 두 영역을 구분 짓고 건강을 지키기는 쉽지 않은 일입니다. 더구나 젊은 세대는 경험이 풍부한 나이 든 세대에 비해 이러한 경계를 확립하는 일에 더욱 서투릅니다. 66%의 Z세대와 59%의 밀레니얼 세대 근로자가 코로나 이전보다 주당 근무 시간이 늘어났다고 답했습니다. 48%의 X세대와 31%의 베이비부머 세대가 동일한 응답을 한 것에 비해 큰 차이를 보입니다.

기업 입장에서 근무 시간이 늘어난 현상은 생산성 증가로 보일 수 있겠으나, 이는 직원에게 악영향을 미치게 됩니다. 대부분의 직원은 늘어난 근무 시간으로 인해 번아웃 증상을 더 자주 겪고 있습니다. 33%의 Z세대와 33%의 밀레니얼 세대가 코로나로 인한 번아웃 증상을 겪고 있다고 답했습니다. 상대적으로 높은 연령층의 경우 21%의 X세대와 13%의 베이비부머 세대가 번아웃 증상을 겪고 있다고 답했습니다.

Oracle의 연구 조사 결과 많은 근로자들이 퇴근 시간 이후에도 업무에서 벗어나는 데 어려움을 겪고 있으며, 상대적으로 나이 든 세대보다 젊은 세대의 경우 이러한 문제가 더욱 심각한 것으로 나타났습니다. 이러한 문제는 가정생활에도 악영향을 미치는 것으로 보입니다. 94%의 Z세대와 89%의 밀레니얼 세대가 업무로 인한 정신 건강 문제가 가정생활에도 타격을 준다고 답했습니다. 동일한 증상을 겪는 베이비부머 세대의 비율은 69%에 불과합니다.

Z세대는 가장 극심한 정신적 스트레스를 겪는 세대로 89%가 코로나 위기로 정신 건강에 타격을 받았다고 답했으며, 밀레니얼 세대는 83%의 비율을 보임

코로나 이전에 비해 주당 근무 시간이 늘어났다고 응답한 비율



젊은 세대들이 AI 활용을 통한 정신 건강 지원을 가장 적극적으로 원한다

젊은 세대는 기술이 자신들에게 '상시 접속'의 굴레를 씌었다고 생각하면서도 기술을 외면하지는 않습니다. 실제로 기술은 젊은 세대가 정신 건강 지원을 위해 선호하는 방식입니다. 나이 든 세대에 비해 Z세대와 밀레니얼 세대는 인간이 아닌 로봇 테라피스트의 정신 건강 상담을 선호하는 경향이 있습니다. 84%의 Z세대와 77%의 밀레니얼 세대가 직장 내 스트레스와 불안감에 대해 자신의 상사보다는 로봇과 대화하기를 선호합니다. 이러한 수치는 X세대와 베이비부머 세대의 경우 각각 62%와 41%로 보다 낮게 나타납니다. 나아가 93%의 Z세대와 90%의 밀레니얼 세대는 기업 차원에서 정신 건강을 지원하는 기술 솔루션을 제공해 주기를 희망합니다. X세대와 베이비부머 세대의 경우 각각 80%와 62%가 동일한 의견을 보입니다.

기술과 함께 자란 젊은 세대 중 다수가 기술 사용에 익숙한 것은 놀라운 일이 아닙니다. 그들은 기술에 편안함을 느낄 뿐 아니라, AI를 활용하는 업무의 혜택을 이미 체험하고 있습니다. 가장 젊은 연령층의 근로자들은 AI가 이미 업무로 인한 정신 건강 문제에 도움이 되었다고 말합니다. 90%의 Z세대가 직장 내 정신 건강 문제를 해결하는 데 AI가 도움이 되었다고 답했으며, 베이비부머 세대의 경우 52%에 불과합니다.



Z세대의 84%와 밀레니얼 세대의 77%가 직장 내 스트레스와 불안감에 대해 자신의 상사보다 로봇과 대화하는 것을 선호

나라마다 다른 양상을 보이는 코로나 위기의 여파

글로벌 정신 건강 위기는 전 세계 각국에 걸쳐 다양한 양상을 보입니다. 인도가 가장 큰 타격을 입은 것으로 보이며, 이탈리아는 가장 잘 극복해 나가고 있는 국가입니다. 흥미롭게도 근로자들이 가장 큰 어려움을 겪는 국가의 경우 근로자가 AI 활용 정신 건강 지원을 가장 환영하는 것으로 나타났습니다.

나라마다 다른 수준으로 코로나 위기의 여파를 겪는 가운데 가장 큰 격차를 보인 국가는 인도와 이탈리아입니다. 아래 자료는 두 나라 간 격차를 형성하는 대표적인 요인을 효과적으로 보여줍니다. 이들 국가의 사례를 분석한 결과는 정신 건강이 전 세계 근로자들에게 미치는 영향과 기업이 이를 해결하는 방법에 관한 포괄적인 시각을 제공합니다.

가장 힘겨운 시간을 보내는 인도 근로자들

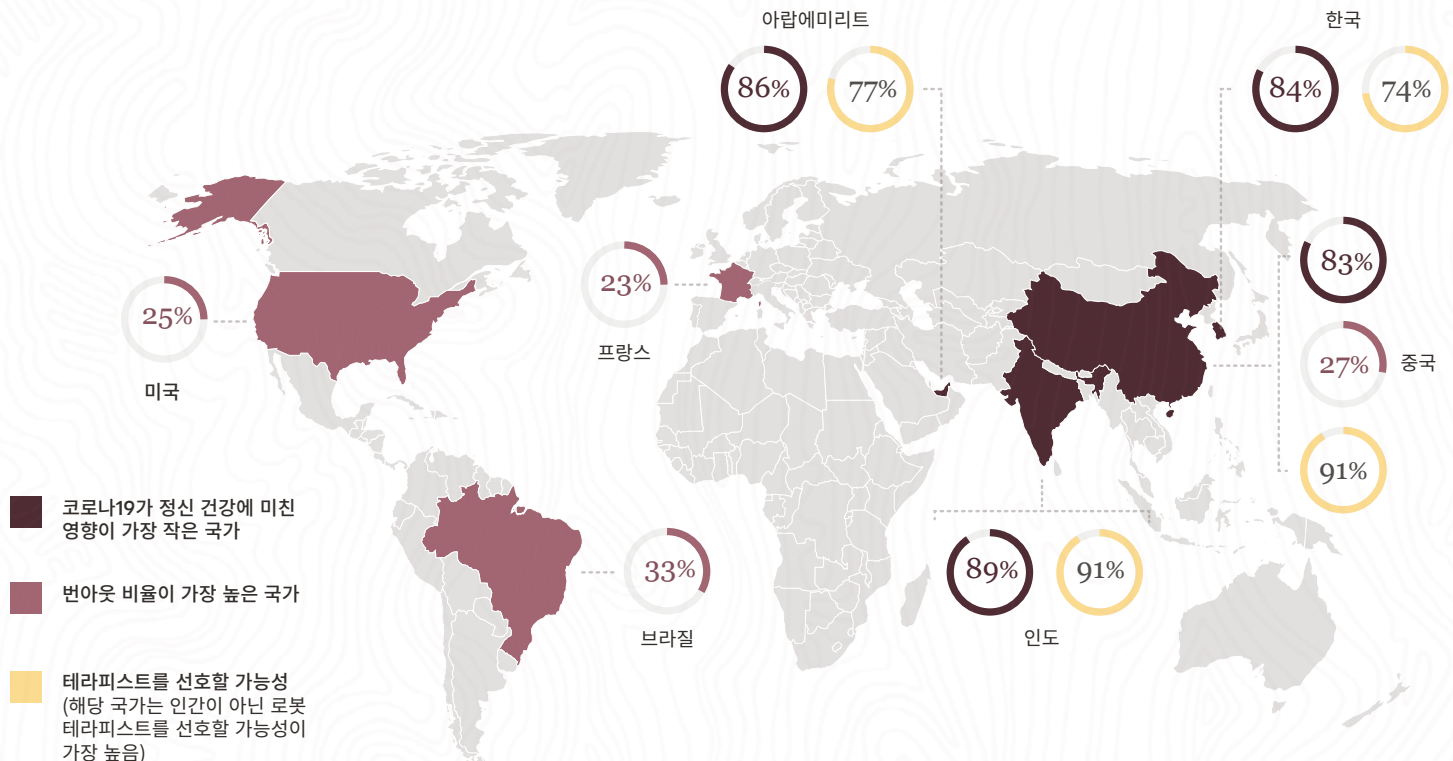
인도는 전체 조사 대상 국가 중 가장 심각한 정신 건강 위기를 겪고 있는 것으로 보입니다. 89%의 인도 근로자들은 코로나가 정신 건강에 부정적인 영향을 미쳤다고 답했습니다. 인도 다음으로는 아랍에미리트가 86%로 뒤를 바짝 쫓았으며, 중국의 근로자 83%와 미국의 근로자 81%가 코로나 대유행 이후 정신 건강 상태가 이전보다 나빠졌다고 응답했습니다.

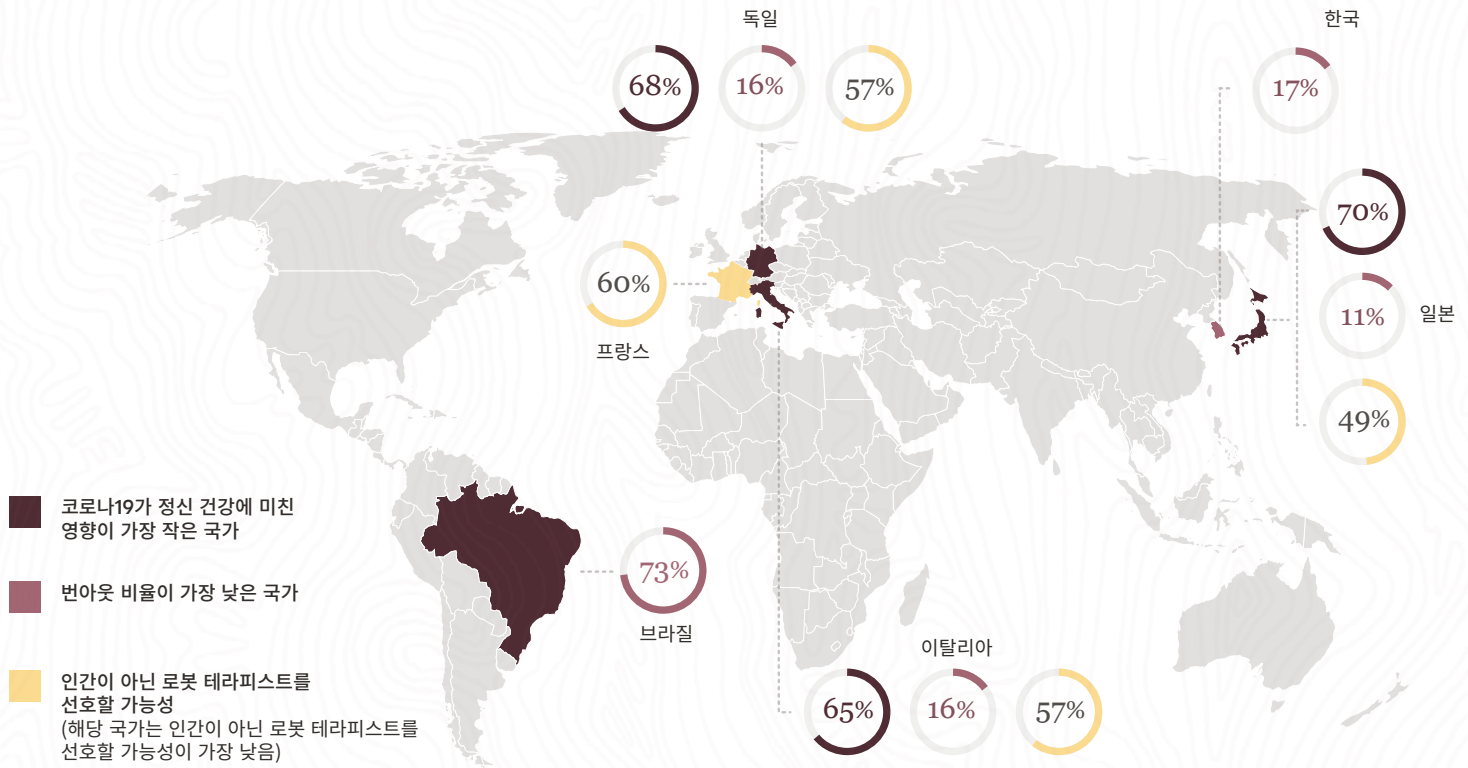
인도의 경우 코로나 대유행에 따른 정신 건강 문제는 직장과 집에서 모두 영향을 미치는 것으로 나타났습니다. 93%의 인도 근로자들이 업무로 인한 정신 건강 문제가 가정생활에도 타격을 주고 있다고 밝혔습니다. 인도 근로자들이 겪고 있는 문제는 업무 관련 스트레스, 불안감, 가족 간 불화에 따른 우울증, 배우자 또는 파트너와의 잦은 다툼, 자녀와의 소통 부재 등입니다. 설상가상으로 인도 근로자들은 업무 관련 스트레스가 스스로 친구들로부터 고립을 자초하는 원인이 되어 우울증이 더욱 악화될 수 있는 가능성이 모든 국가 중 가장 높게 나타났습니다.

이런 맥락에서 본다면 인도가 가장 높은 번아웃 비율을 기록한 것도 놀라운 일이 아닙니다. 32%의 인도 근로자들이 코로나 이후 번아웃을 겪고 있다고 답했으며, 이보다 높은 수치를 보인 국가는 43%의 근로자들이 동일한 응답을 한 중국이 유일합니다.

기술 사용에 적응하기 위해 애쓰는 과정은 결국 번아웃 증상과 불안감의 원인이 될 수 있습니다. 인도의 경우 코로나 대유행 이후 기술 사용에 익숙해지는 과정이 힘들었다고 답한 근로자 수가 가장 높았습니다. 96%의 인도 근로자들이 원격 업무를 하는 동안 기술 사용에 어려움을 겪었습니다. 이는 일본과 같이 코로나 영향을 가장 덜 받은 국가와 매우 대조적인 수치입니다. 일본의 경우 기술 솔루션 사용으로 스트레스를 받는 근로자의 비율이 71%에 그쳤습니다.

흥미로운 사실은 전체 조사 대상 국가 중 인도의 근로자들이 스트레스와 불안감에 대해 자신의 상사보다는 로봇과 대화하기를 가장 선호한다는 것입니다. 이는 근소한 차이가 아닙니다. 놀랍게도 인도와 중국 모두 91%의 근로자들이 로봇 테라피스트를 선호합니다.





가장 잘 대처하고 있는 이탈리아 근로자들

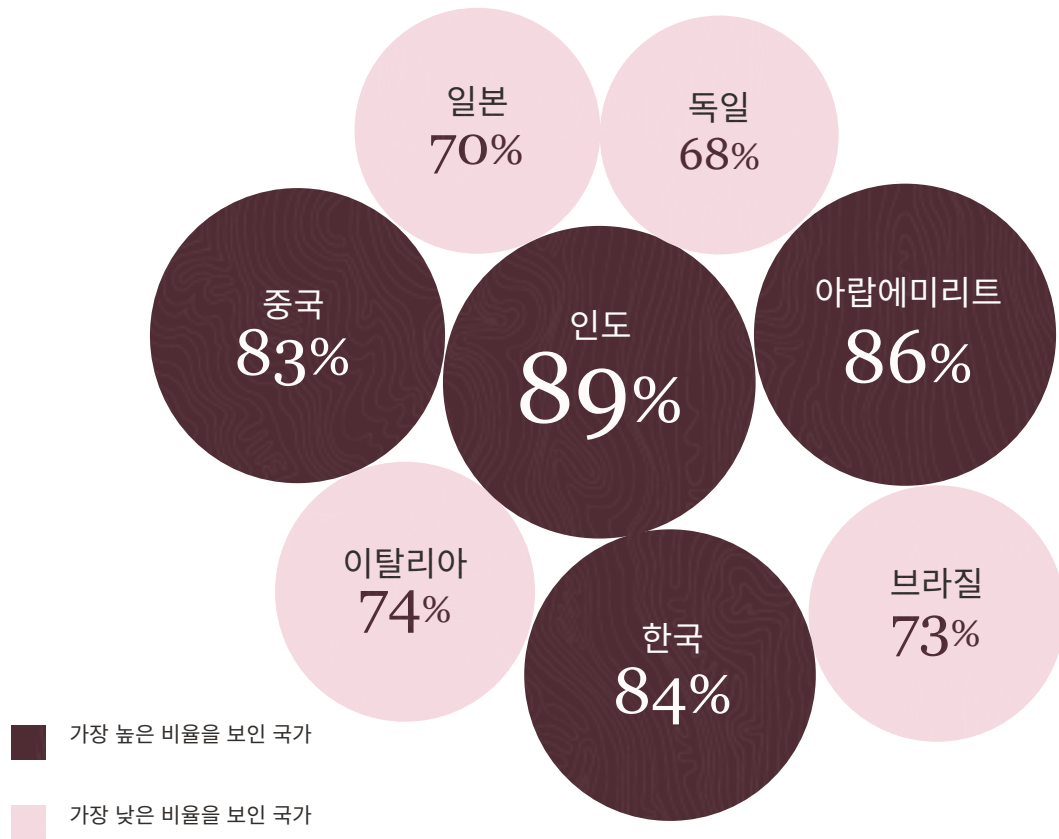
인도는 코로나 위기로 가장 큰 타격을 입은 것으로 보이는 반면, 이탈리아 근로자들은 가장 적은 영향을 받았습니다. 65%의 이탈리아 근로자들은 코로나가 정신 건강에 부정적인 영향을 미쳤다고 답했습니다. 전 세계 근로자들의 78%가 정신 건강에 부정적인 영향이 미쳤다고 응답한 것을 고려할 때, 이는 현저하게 낮은 수치입니다.

이탈리아 근로자들의 경우 정신 건강 문제가 가정생활에 영향을 미친다고 답할 가능성도 낮습니다. 실제로 22%의 이탈리아 근로자가 업무로 인한 정신 건강 문제가 가정생활에 전혀 영향을 주지 않는다고 답했습니다. 일본과 독일(각각 24% 및 23%)만이 이보다 높은 수치를 보였습니다. 이탈리아 근로자들은 외로움이나 소외감에 빠지거나 가정 불화를 겪을 가능성이 가장 낮습니다. 긍정적인 결과를 보인 것은 가정생활만이 아닙니다. 이탈리아 근로자들의 경우 정신 건강 문제가 신체 건강에 영향을 미친 경우가 27%로 가장 낮은 수치를 보입니다. 이와 대조적으로 브라질의 경우 신체 건강에 타격을 받은 근로자 비율이 46%로, 이는 전체 조사 대상 국가 중 가장 높은 수치입니다.

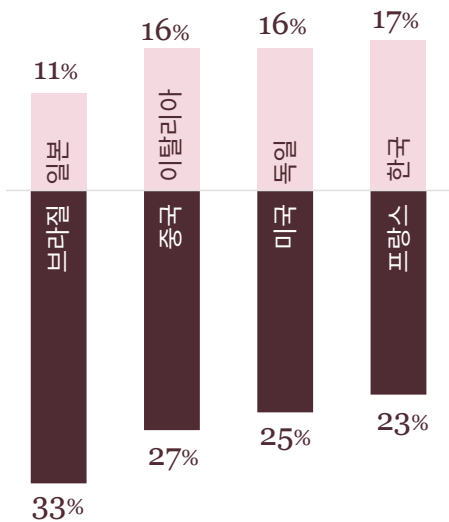
전 세계 다른 국가에 비해 이탈리아는 코로나 위기에 비교적 차분하게 대처하고 있으며, 그 결과 상대적으로 낮은 번아웃 비율을 보입니다. 겨우 16%의 이탈리아 근로자만이 코로나 이후 과로에 따른 번아웃 증상을 겪는다고 답했습니다. 그 외 독일도 16%로 동일한 수치를 나타냈습니다. 이보다 낮은 비율의 번아웃을 겪는 국가는 11%를 기록한 일본입니다.

이탈리아 근로자들은 또한 인간이 아닌 로봇 테라피스트를 선호하는 비율이 가장 높습니다. 28%의 이탈리아 근로자만이 인간을 선호한다고 답하며 AI의 공감 능력을 신뢰하지 않는다고 밝혔습니다. 이들은 로봇을 가장 선호하지 않는 그룹이긴 하지만, AI가 직장 내 정신 건강에 악영향을 미쳤다고는 생각하지 않습니다. 46%의 이탈리아 근로자들이 AI가 악영향을 끼치지 않았다고 답했으며, 겨우 15%만이 AI가 직장 내 정신 건강 문제에 영향을 미쳤다고 밝힌 인도에 비해 큰 격차를 보입니다.

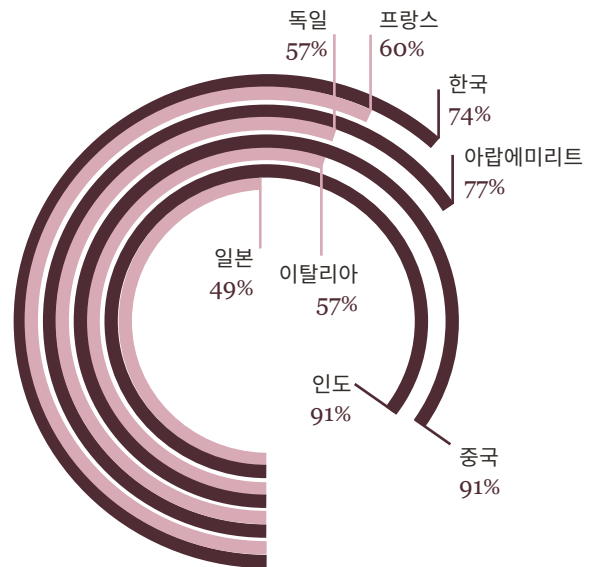
코로나19가 정신 건강에 영향을 미친 국가



국가별 번아웃 비율



인간이 아닌 로봇 테라피스트를 선호하는 비율



인구통계학적 특성에 관계없이 모든 분야와 모든 직위의 근로자에게 지원이 필요

설문 조사 결과는 직위, 세대, 지역에 따라 주목할 만한 차이를 보여주는 한편, 이러한 격차를 뛰어넘는 유사성을 확인시켜줍니다. 모든 근로자들이 힘든 시간을 보내고 있으며, 그들은 자신의 고용주를 돕고 싶어 한다는 것입니다.

전 세계적으로 78%의 근로자들이 코로나가 정신 건강에 부정적 영향을 미쳤다고 답했습니다. 우리는 지금까지 업무로 인한 스트레스와 불안감이 가족 관계와 신체 건강에도 영향을 준다는 것을 확인했습니다. 글로벌 위기 상황이 초래한 새로운 도전에 맞서 고군분투하는 동안 근로자들은 피로도가 높아지고 쉽게 지칠 수 있습니다. 이런 상황에서 생산성을 지속하기 위해서는 더 많은 지원이 필요합니다.

76%의 근로자들이 기업 차원의 정신 건강 지원이 늘어나야 한다고 답했지만, 앞서 언급한 대로 모든 나라의 모든 근로자를 위한 만능 해결책은 존재하지 않습니다. 다양한 니즈를 가진 다양한 사람들을 위해 다양한 지원이 요구됩니다. 기업은 특정 니즈에 맞춤형으로 신중하게 접근할 필요가 있습니다. 신체 건강 프로그램이 다양한 체형과 운동 수준, 전반적 건강 상태 등에 따라 세분화되는 것과 마찬가지로 정신 건강 프로그램도 동일한 수준의 유연성이 필요합니다.

물론 포괄적인 정신 건강 프로그램을 도입하는 것은 쉽지 않은 일이고 시간이 걸리는 일입니다. 각 기업은 장기적 계획을 시작하기에 앞서 우선순위를 평가하고 분석할 필요가 있습니다. 정신 건강 프로그램은 로봇이 아닌 인간 테라피스트를 선호하는 직원과 그렇지 않은 직원, 긴급한 상황에 처한 직원과 긴급하지는 않으나 치료가 필요한 직원을 모두 수용할 수 있는 유연성을 갖춰야 합니다. 또한 기업 차원에서 전사적으로 모든 직위의 직원이 도움을 요청할 수 있고 언제든지 도움을 받을 수 있도록 절차를 확립하는 것이 중요합니다.

완벽한 정신 건강 프로그램을 하루 아침에 완성하는 것은 불가능하지만, 기술이 효과적인 시작을 지원하고 무엇보다 직원들은 이러한 지원을 환영하고 있습니다. 전 세계 93%의 근로자들이 기업 차원에서 정신 건강을 지원하는 기술 솔루션을 제공해주기를 바라고 있습니다.

업무 환경이 지속적으로 진화함에 따라 우리는 정신 건강을 위한 새롭고 혁신적인 접근을 목격하게 될 것입니다. 그러나 기업 차원에서 어떤 접근을 선택하든, 근로자들 간의 유사성뿐 아니라 그들 사이에 존재하는 다양한 차이에도 주목하는 것이 중요합니다. 인적 소통과 기술을 통해 다양한 지원을 제공함으로써, 전 세계 근로자들의 직장 내 스트레스와 불안감을 완화하고 궁극적으로는 모두를 위해 보다 바람직한 업무 문화를 창출할 수 있습니다.

직원들에게 더 많은 힘을 주세요.


Oracle Cloud HCM의 혜택을 살펴보세요.

ORACLE | 워크플레이스 인텔리전스

연락처

전화 +1.800.ORACLE1 / 웹사이트 oracle.com/kr 북미 지역 외 가까운 지점 안내: oracle.com/kr/corporate/contact/

 oracle.com/kr/news/

 facebook.com/OracleKorea

 youtube.com/OracleKorea