

# 사회복지사의 직무소진 및 스트레스 증상에 대한 긍정심리기반 근로자 지원 프로그램(EAP)의 효과\*

박 예 나      이지은, 최 정 우      김 세 경      채 정 호 †

가톨릭대학교  
의생명산업연구원  
정서연구실

(주)스트렝스가든

중부재단

가톨릭대학교 의과대학  
정신과학교실

본 연구는 직무 소진을 겪는 사회복지사 63명을 대상으로 집단워크숍 및 개인상담으로 구성된 긍정심리기반 근로자 지원 프로그램(EAP)을 시행하여 그 효과를 검증하였다. 측정도구는 한글판 우울증 선별도구(PHQ-9), 스트레스 자각척도(PSS), 일반직 종사자를 위한 Maslach 직무소진 척도(MBI-GS), 긍정자원검사(POREST), 삶의 만족 척도(SWLS), 긍정적 정서 및 부정적 정서 척도(PANAS)를 사용했으며, 사전, 1단계 후, 2단계 후 총 3차례 측정하였다. 그 결과 우울, 지각된 스트레스, 직무소진, 긍정자원, 삶의 만족, 긍정정서, 부정정서(각각  $F=31.59$ ,  $F=32.62$ ,  $F=33.24$ ,  $F=21.38$ ,  $F=36.90$ ,  $F=9.90$ ,  $F=14.89$ ,  $p<.001$ ) 측정치에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고 측정시기 전반에 대한 종속측정치들의 효과크기 또한 모든 척도에서 높은 수준( $\eta^2=.14\sim.49$ )을 나타냈다. 이를 통하여 긍정기반 EAP는 부정적 요인은 감소시키고 긍정적 요인은 증가시켜 사회복지사의 직무 소진과 스트레스 증상에 대하여 효과적이라는 것을 확인하였다.

**주요어:** 근로자 지원 프로그램, EAP, 긍정심리, 사회복지사, 직무소진

\* 본 연구는 보건복지부 정신건강문제해결연구사업의 지원을 받아 수행된 연구임(연구과제번호: HL19C0007).

† 교신저자(Corresponding Author) : 채정호, 가톨릭대학교 의과대학 정신과학교실 교수, 서울 서초구 반포대로 222, E-mail : [alberto@catholic.ac.kr](mailto:alberto@catholic.ac.kr)

박예나, 가톨릭대학교 의생명산업연구원 정서연구실 연구원(제1저자)

이지은, (주)스트렝스가든 대표(공동저자)

최정우, (주)스트렝스가든 긍정학교 상담센터장(공동저자)

김세경, 중부재단 국장(공동저자)

■ 최초투고일 : 2021년 2월 28일    ■ 심사마감일 : 2021년 6월 15일    ■ 게재확정일 : 2021년 7월 15일

## 1. 서 론

### 1) 사회복지사들의 소진

서비스업은 본질 상 무형의 노동을 제공하며 사람들의 욕구를 충족시키는 업종으로 노동자들에게 긍정적인 감정을 표현하도록 강하게 요구하기 때문에 감정 노동 관련 문제가 크게 대두된다(Mann, 2004). 사회복지사들은 지역단위 복지서비스 전달체계의 일선에서 핵심적인 역할을 수행하고 있으므로, 이들이 안정된 직무환경 속에서 근무하도록 보장하는 것은 서비스의 질 및 전문성향상 뿐만 아니라 그 서비스를 제공받는 국민들을 위해서도 매우 중요하다. 그러나 사회복지사는 대표적인 감정노동자로 혹독한 근무강도와 더불어 정신건강을 침해하는 상황에 노출된 채 근무하고 있는 경우가 많다(문성호, 박승곤, 노지혜, 2019). 우리나라 사회복지사들은 과중한 업무부담과 높은 노동 강도에도 불구하고, 유사 직종들에 비해 낮은 임금, 장시간의 근로시간, 불안정한 고용상태, 미흡한 복리후생 등의 여러 고초를 겪고 있다(한국사회복지사협회, 2017). 이로 인해 사회복지사들은 이직을 고려하는 비율이 50%에 이를 정도로 심각한 직무 소진 및 스트레스로 직업적 열의가 떨어진 상태에 이르고 있다(김정은, 이상록, 2018).

소진(Burnout)이라는 용어는 미국의 지역사회정신건강센터에서 일하는 치료자들의 정서적 탈진 현상을 기술하기 위하여 Freudenberger(1974)가 처음 기술하였다. Chemiss & Chemiss(1980)는 직무소진을 과도한 스트레스나 불만족 상태에서 나타나는 업무로부터의 정신적인 철퇴라고 보았고, Maslach(1982)는 사람들을 상대하는 일을 하는 개인에서 발생할 수 있는 감정고갈, 자아감 상실, 성취감 저하를 특징으로 하는 증후군으로 정

의했다. 즉, 소진은 어느 날 갑자기 나타나는 현상이 아니라, 오랫동안 지속적이고 반복적인 정서적 압력을 받으며 점진적으로 진행되는 과정이라고 볼 수 있다(선수경, 임현승, 강성욱, 2012). 직무 소진은 직종과 관련 없이 모든 노동자에게서 나타날 수 있는 현상이지만 사회복지사 같은 업무부담이 높은 대인 서비스 종사자들에서는 더욱 큰 문제가 될 수 있다.

Maslach & Schaufeli(1993)는 직무스트레스와 소진은 증상에 있어서는 구분이 어렵지만, 과정에 있어서는 구분되는 개념이라 보았다. Farber(1983)는 소진은 스트레스를 받고 적절히 해소하지 못한 결과, 즉 스트레스를 극복하고자 시도하였지만 그 노력이 성공적이지 못할 때 마지막에 도달하는 단계라고 하여 소진과 스트레스를 구분하였다. 이처럼 소진에 이르는 과정은 소진을 유발시키는 스트레스 요인과 이에 대한 대처방식의 성패에 따라 결정된다고 볼 수 있다.

Maslach & Jackson(1986)은 직무 소진을 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 감소로 구분하였다. 정서적 탈진(emotional exhaustion)은 업무과정에서 내담자들의 과도한 심리적·정서적 요구로 인해 의욕과 흥미, 신뢰감이 상실되는 경험을 하면서 상대방에게 줄 것이 아무것도 남아있지 않다고 느끼는 상태를 말한다. 비인격화(depersonalization)는 내담자에 대해 점점 냉소적이고 무감각한 태도를 가지면서 인격체로 대하기보다는 단지 하나의 사례로 대하는 현상이다. 개인적 성취감 감소(reduced personal accomplishments)는 정서적으로 탈진되어 일에서 최선을 다하지 못하고 성과를 가져오지 못하면서 전문가로서 성취감을 느끼지 못하는 상태이다(이은희, 김경호, 2008). 소진은 개인의 신체 및 정신건강에도 악영향을 미치지만, 조직차원에서도 서비스의 효율성을 저하시키므로 사회복지사의 소진관리는 사회

복지조직의 핵심 과제로 대두되고 있다(김년희, 조성숙, 2018). Cherniss(1980)의 연구에 따르면 사회복지사의 35~70%가 처음 3년 이내에 심각한 소진을 경험하고 있으며, 우리나라 역시 사회복지사들의 소진 정도가 상당히 높다고 보고되고 있다(김홍철, 2016). 사회복지사를 대상으로 한 연구들을 메타분석한 연구에서는 내담자와의 관계에서 갈등 및 폭력 같은 부정적 요인이 소진을 유발하고 강화한다고 보고했다(류주연, 손유경, 2017). 사회복지사는 업무 특성상 정신적, 신체적, 환경적인 어려움을 가진 내담자들을 대면하므로 이들의 무리한 요구나 불평불만과 하소연등을 지속적으로 들어야 하며(김소희, 2016), 본인 자신의 감정 소모와 부조화를 억제하면서 내담자의 문제 해결에 집중해야 하는 경우가 많다(윤명숙, 2013). 사회복지사의 감정노동은 정신건강을 위협하는 중요한 요인이 되고(문성호 외, 2019) 이에 대한 적절한 개입이 반드시 필요하다.

스트레스란 외부환경이 개인이 가진 자원을 초과하여 신체적·심리적 안녕감에 부정적인 영향을 미치게 되는 정도를 의미한다(Lazarus & Folkman, 1984). 즉, 스트레스는 개인과 환경과의 역동적 상호작용 속에서 나타난 결과로 외부로부터의 자극을 개인이 어떻게 해석하고 받아들이느냐에 따라 달라질 수 있다는 것이다. 스트레스 상황 그 자체보다 개인의 자원, 인지적 해석, 대처 전략이 상황 그 자체보다 더 큰 영향을 준다고 볼 수 있다. 직무 스트레스가 곧바로 소진으로 연결되는 것은 아니며, 스트레스가 개인에게 미치는 영향은 개인 내적 변인이나 대처방식에 따라 달라질 수 있다고 보았다(Lazarus & Folkman, 1984).

Huebner(1992)의 연구에서는 주어진 역할수행에 대해 불만을 느낄 경우 소진이 심해졌으나, 직무스트레스에 적극적으로 대처하는 사람들은 소진 정도가 적었다. Maslach, Schaufeli, & Leiter

(2001)의 연구에서 동일한 스트레스 상황에서도 수동적으로 대처하는 사람이 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 소진을 유발하는 직장 내 구조, 환경적 요인을 변화시키는 것도 중요하지만, 그것을 어떻게 해석하고 반응할지에 대한 내적 역량과 적응적 대처 방식을 기르는 것이 우선적으로 접근 가능한 일이기예(Corey, 1996; 차시연, 김윤희, 2018) 사회복지사들의 심리적 자원 및 적응적 대처 방식을 함양하는 개입은 대단히 필수적이라고 볼 수 있다.

김석훈, 양정빈(2017)은 사회복지사의 대처전략, 자기효능감, 집단효능감이 높을수록 직무소진이 경감됨을 확인하였다. 조주복, 권용수, 임운(2017)은 낙관성이 사회복지 공무원들의 소진을 완화시킨다고 밝히며 긍정적인 심리 자원을 높일 수 있는 프로그램의 제공이 요구된다고 주장하였다. 이정미, 조영숙(2013)은 긍정개입프로그램이 장애아동보호시설에 종사하는 사회복지사들의 부정적 정서와 심리적 소진을 감소시키고, 심리적 안녕감을 증가시킴을 확인하였다. 이정서, 이훈희, 황정은(2012)은 적극성과 열정, 미래비전과 애사심, 화기에애함, 상호존중과 신뢰감 등과 같은 긍정적인 심리자원이 사회복지사의 조직몰입에 직접적 영향을 주고, 소진을 매개로 간접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 부적응적 정서 조절과 소진은 유의한 정적 상관관이 있었다(윤정임, 정남운, 2009; 박유미, 이아라, 2017). 이렇듯 사회복지사의 소진을 막는데 있어서 적응적 대처 및 적응적 정서조절의 필요성 및 개인적 자원을 높이는 총체적인 긍정 교육 프로그램의 필요성은 날로 대두되고 있다.

## 2) EAP의 역사

기업에서는 특히 노동자의 다양한 문제를 도와

주는 근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program, 이하 EAP)을 많이 시행하고 있다. EAP의 개념에 대해서는 학자들마다 다양하게 정의하고 있다. Kurzman(1997)은 직장에서 업무수행에 지장을 줄 만한 개인적, 정서 및 행동 상 문제를 겪는 근로자에게 정책지향적·절차지향적·상담지향적 서비스를 제공하는 일이라고 규정했다. Googins & Bulled(1987)는 근로자의 직무에 영향을 주는 문제에 직장이 합당하게 개입하는 정책 및 프로그램이라 정의했다. 미국 EAP 전문가협회에서는 생산성 문제가 제기되는 조직을 돕고, 건강문제, 부부·가족생활문제, 법·재정문제, 알코올·약물남용문제, 정서·스트레스문제 등 업무 성과 전반에 영향을 미칠 수 있는 근로자의 어려움을 해결하기 위해 개발된 사업장 기반 프로그램으로 정의했다(김성건, 2013).

우리나라의 EAP는 1990년대 이후 임직원들의 정신건강을 위해 기업들이 사내상담실을 설치하기 시작하며 본격화되었다. 2004년 이후에는 EAP 전문 업체 및 협회가 생겨났기 시작했고 2007년부터는 고용노동부를 필두로 하여 정부의 EAP 정책이 시행되었다(김성건, 2013). 이후 급격하게 성장하여 2009년경 이미 80여 개의 대기업, 외국계기업, 공기업이 외부 EAP를 이용하고 있었으며 50여 개의 중소·영세기업이 정부지원형 EAP를 도입하였고 10여 개의 대기업은 내부모형을 운영할 정도였고(우종민 외, 2009) 이후 지속적으로 확산되고 있다. 2011년 전면 개정된 근로복지기본법 제 83조에 ‘① 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 한다. ② 사업주와 근로자 지원 프로그램 참여자는 제1항에 따른 조치를 시

행하는 과정에서 대통령이 정하는 경우를 제외하고는 근로자의 비밀이 침해 받지 않도록 익명성을 보장하여야 한다.’는 조항을 두어 EAP 운영에 대한 법적 근거가 신설되었고, 제 86조 ‘국가 또는 지방자치단체는 선택적 복지제도, 근로자지원 프로그램, 성과배분, 발명·제안 등에 대한 보상을 활성화하기 위하여 필요한 지원을 할 수 있다.’고 명기하여 EAP의 활성화를 더욱 촉진하였다.

직무소진은 조직에게도 직접적인 생산성 저하 및 업무손실을 불러올 수 있다. 그러나 이러한 스트레스를 무시하거나 개인의 책임으로만 돌리고 몰입, 애사심등 조직의 정책만 강요한다면 상황은 더욱 악화될 수 있다. 구성원들이 신체적·정신적으로 소진된 상태에서는 제대로 된 성과를 거두기 힘들다(김성건, 2013). 따라서 구성원들의 직무 소진 및 스트레스 관리는 사회복지 조직 차원 및 내담자와 사회 모두를 위해서도 중요하고 생산적인 사안이라고 볼 수 있다.

### 3) 긍정심리학적 개입의 필요성

긍정심리학은 인간의 좋은 삶과 이를 위한 인간 경험의 긍정적인 측면을 연구하는 학문으로 약점의 보완보다는 강점 활용을, 부정적인 것을 교정하는 것보다는 삶에서 긍정적인 것을 만들어가고, 더 만족스러운 삶을 살도록 하는데 초점을 둔 실용적 학문이다. 긍정심리학에서는 개인의 성장 및 정신건강의 측면에서도 성격의 부정적인 부분을 교정하는 것 대신 개인의 긍정적 성품과 덕목을 계발하는 것이 훨씬 효과적이라고 주장한다. 진정한 행복은 자신의 강점을 찾아내어 계발하고, 일, 사랑, 여가, 자녀 양육 등에 일상적으로 활용함으로써 발견할 수 있다(Seligman, 2002).

긍정심리학의 등장과 함께 정신질환의 치료에 있어서 문제 중심적 접근이 아니라 강점을 개발하

는데 중점을 두기 시작했고, 환자군의 증상 치료를 넘어서 일반인의 행복증진과 성장을 위해서도 긍정심리학의 중재법들은 널리 사용되고 있다(김정호, 2008; 정영은 외, 2008; 김선영 외, 2014; 권예지, 이지은, 백경희, 노재홍, 채정호, 2015).

본 프로그램인 긍정심리기반 EAP는 긍정심리학에 기반하여 스트레스에 대처할 수 있는 개인의 내적 역량과 적응적 대처를 높이는 심리적 기제들로 구성하였다. 긍정심리학 기반 EAP는 1차 개입인 집단 프로그램(SPRING 마음건강 프로그램)과 2차 개입인 심리 상담(SPRING 개인상담)으로 이루어졌고, 긍정심리학을 바탕으로 한 강점, 긍정과 수용, 회복탄력성과 면역, 공유와 성장을 내용으로 담고 있다. 세부적인 설명은 다음과 같다.

강점(strength)이란 정서와 행동에 반영되어 있는 개인의 긍정적 특질(Park, Peterson, & Seligman, 2004)으로써 가치 있는 삶을 위하여 최적의 기능을 할 수 있도록 느끼고, 생각하고, 행동하는 역량을 뜻한다(Linley & Harrington, 2006). 조은세, 윤선아(2019)의 연구에서 강점은 비영리단체 활동가의 소진에 유의한 영향을 미쳤으며, 황해익, 채혜경(2017)은 유아교사의 강점은 직무스트레스 중 역할모호와 소진의 관계에서 유의한 매개효과를 보였고, 강점과 회복탄력성은 정적인 상관관계가 있었으며, 낙관성이 회복탄력성에 가장 큰 정적인 영향을 미쳤음을 밝혔다. 공강석, 하승수(2015)의 연구에서 경찰관에게 강점을 활용하도록 했더니 직무스트레스는 낮아지고 행복감은 높아졌다. 이지원, 이기학(2017)은 대학생의 강점인식과 강점활용이 대학생들의 적응에 긍정적인 영향을 미치고, 심리적 안녕감에도 긍정적인 영향을 준다고 밝혔다. 이처럼 강점을 알고 계발하는 것은 사회복지사들이 직업적 상황에서 활용할 수 있는 역량을 높이는데 도움이 되고, 직무소

진을 유발하는 정서적 탈진이나 개인적 성취감 감소를 예방할 것이다.

긍정(postivity)과 수용(acceptance)에서, 본 프로그램에서 말하는 ‘긍정’은 낙관성(optimism)과는 차이가 있다. 이는 ‘肯定’이라는 한자 그대로인 ‘그러하다고 있는 그대로를 인정함’에 바탕을 둔 것으로 수용과 연결되는 개념이라고 볼 수 있다. 수용은 경험을 있는 그대로 받아들임으로써 회피하는데 기울었던 노력들을 사용할 수 있게 하며 상황에 대한 대처와 문제해결 능력을 높인다(Dougher, 1994; Greenberg, 1994). 나와 세상을 있는 그대로 인정하고 받아들임으로써 주어진 상황 속에서 자신이 할 수 없는 일들은 ‘그렇다’고 인정하고 내려놓음으로써 과도한 스트레스들로부터 벗어날 수 있고, 자신이 할 수 있는 적응적 대처를 할 수 있도록 돕는 것이다. 김혜은, 박경(2014)은 수용은 우울을 비롯한 심리적 적응 관련 문제에 강력한 영향을 미치고 있어 치료적 개입과 예방에 적극 활용해야한다고 했고, 한은애(2015)는 심리적 수용이 부정적인 반추를 조절하여 외상후 성장에 긍정적 효과를 미칠 수 있음을 확인했다. 수용은 대학생의 우울, 불안, 피해 사고, 자존감과 같은 변인을 예측하며, 수용이 높은 집단은 우울과 피해사고가 낮고 자기 비난, 이분법적인 사고, 주의 분산과 같은 역기능적인 조절을 덜 사용하며, 자존감도 더 높다는 연구도 있었다(이훈진, 2009).

회복탄력성(resilience)은 역경에 직면했을 때 어려움을 극복하고 성공적으로 환경에 적응하도록 도움을 주는 개인의 긍정적 심리 자원을 뜻한다(Luthar, Cicchetti, & Becker, 2000). 회복탄력성은 외상경험 후에도 비교적 건강하고 안정된 수준의 신체적·심리적 기능을 유지하는 능력(Bonanno et al., 2004)이며, 역경과 위기에 대한 긍정적인 대처를 도와 역경 후 성장으로 이끌

어 줌으로써(Tedeschi & Calhoun, 1995) 그 자체가 스트레스로부터 신체적, 정서적 소진을 막는 면역(immunity)기능을 한다.

회복탄력성은 정서적 소진을 줄여주는 보호요 인임이 확인되었고(이주연 외, 2016; 오진경, 김상립, 2020), 사회복지 종사자들의 정서적 소진을 낮추고, 정서 공감이 소진에 미치는 영향도 조절해주는 것이 검증되었다(박인후 외, 2020). 뿐만 아니라 회복탄력성은 역경 후 성장에 직접적인 영향을 미치고(유희정, 2014), 특히 정서인식명확성과 문제중심대처를 거쳐 역경 후 성장에 영향을 미쳤음이 확인되었다(노치경, 홍혜영, 2016). 이러한 결과는 회복탄력성은 스트레스 상황에서 우리의 적응적인 정서·인지정보처리 과정을 도와 적절한 대처를 하게한다고 볼 수 있는데, 회복탄력성이 포함하고 있는 통제감, 동기조절 능력은 역경을 극복하는 과정에서 발생하는 인지적 과정에 영향을 주며(Nishi, Matsuoka, & Kim, 2010), 회복탄력성을 가진 사람일수록 적극적으로 적응적인 스트레스대처를 취하는 것으로 나타났다(김고은, 2013).

사회적 지지는 다른 사람과 서로 공유(network)하고 소통하며 좋은 환경이 되어주는 것이다. 사회적 지지는 자신이 사랑과 돌봄, 존중과 인정을 받는 사람이라는 것을 알고 타인과의 연결감을 느끼는 것이다(김미리혜, 박예나, 최설, 김유리, 2018). 이는 개인에게 긍지를 갖도록 하여 원활한 의사소통을 돕고 상호책임성을 갖는 조직망 속의 일원임을 믿게 한다(박웅열, 2010). 스트레스의 완충가설(buffering hypothesis)에 따르면 사회적 지지는 개인이 효과적으로 스트레스에 대처하도록 도움을 주어 그에 따른 부정적인 영향을 완화시킨다(Mckay, 1984). 사회적 지지는 심혈관계·신경내분비계·면역계 전반에 긍정적인 효과를 미치고(Uchino, 2006), 스트레스에 대한 면역

계의 염증 반응을 약화시키며(Uchino, Cacioppo, & Kiecolt-Glaser, 1996), 코르티솔 수준도 낮추었다(Heinrichs, Baumgartner, Kirschbaum, & Ehlert, 2003). 사회적 지지는 요양보호사의 스트레스 반응과 부적 상관성이 있으며(서경현, 2010), 높은 스트레스를 겪는 자살예방상담원들도 사회적 지지를 통해 심리적 소진을 낮출 수 있었다(이미림, 2014). 상사 및 동료의 지지는 거의 모든 직무스트레스를 감소시키는 역할을 한다(박웅열, 2010). 이 밖에도 사회적 지지는 개인의 자아존중감 등에 긍정적인 영향을 줘서 직무 스트레스와 직무 소진을 낮춘다고 분석한 여러 선행 연구가 있다(선수경 외, 2012; 배점모, 2015).

이처럼 긍정심리학의 새로운 흐름이 조직관리에 접목되면서 Luthans(2002)는 기업 및 조직현장에서 성과향상을 이끌어 낼 수 있는 긍정심리학적 역량들을 개발하고 활용하는 프로그램의 필요성을 강조하였다. 사회복지사들은 열악한 환경에 있는 사람들을 찾아내고, 어려움을 해결해야 하는 업무의 특성상 내담자들의 스트레스가 전이되기 쉽고, 직무 소진이 클 수 밖에 없다. 그러나 사회복지사들의 스트레스와 소진을 막고 적응적 대처를 높여주는 긍정적인 기제들을 개인 내적인 요소로 확인한 연구는 있으나, 통합적으로 프로그램화한 실질적 개입으로 그 효과를 검증한 연구는 부족한 실정이다. 환경적 스트레스 요인을 제거하는 것보다 내적 역량과 적응적 대처 방식을 기르는 것이 어찌면 더 통제 가능한 일이기예(Corey, 1996) 사회복지사들의 심리적 자원 및 적응적 대처 방식을 함양하는 긍정심리 개입은 필수적이라 볼 수 있겠다. 본 연구에서는 통합적이고 단계적인 긍정심리 기반 EAP 개입의 효과를 알아보고자 하였다.

본 연구에서 검증하고자 하는 가설은 다음과 같다. 첫째, 긍정심리 기반 EAP 프로그램은 사회복지

사의 우울, 스트레스, 직무소진, 부정적 정서를 감소시킬 것이다.

둘째, 긍정심리기반 EAP 프로그램은 사회복지사의 긍정자원, 삶의만족, 긍정정서를 향상시킬 것이다.

## 2. 연구방법

### 1) 연구설계 및 연구대상

본 연구는 2018년 11월~2019년 2월, 2019년 10월~2020년 1월, 2020년 9월~2021년 1월까지 3년간 연중 1차례 사회복지사들을 모집하여 총 3차례 실시한 사회복지사 EAP로 J재단이 주관하고 한국형 긍정심리 연구, 개발, 교육기관인 (주)스트레스가든이 본 긍정심리기반 EAP 프로그램을 설계 및 진행하였다. 본 연구의 진행자들은 전원 상담심리 석사 이상의 졸업자로 관련 학회에서 발급한 자격증을 소지하였고 그 외에도 긍정심리학을 공부하고 긍정상담사 자격증을 취득하여 긍정심리에 대한 이해와 전달에 충분한 능력을 갖추었다. 연구 참가자들은 사회복지기관에서 2년 이상 근무 중인 사회복지사들로 J재단 인터넷 홈페이지를 통해 모집하였다. 모든 프로그램은 코로나19에 대비하여 모집 시기를 앞당겨 사업 기간을 확대 운영하고, 생활 속 거리두기 실천을 위해 집단 워크숍을 3개 이상의 소그룹으로 나누어 운영하는 등 방역지침을 철저히 준수하였다.

모집된 참가자 66명에게 미네소타 다면적 인성검사 개정판(Minnesota Multiphasic Personality Inventory, MMPI-2)과 문장완성검사(Sentence Completion Test, SCT)를 실시했다. 전문가의 분석을 거쳐 본 프로그램에 참석하는 것이 적절

한지 구분하는 자료로 활용하였고 개입여부와 수준을 결정하였다.

미네소타 다면적 인성검사(MMPI)는 1943년 미국 미네소타 대학병원의 Hathaway와 McKinley에 의해 처음 개발된 이후 전 세계 다양한 분야에서 많은 연구가 진행되었고, 개인의 성격 특성 및 정신병리적 상태를 포괄적으로 평가할 수 있는 가장 강력한 도구로 알려져 있으며(한경희 외, 2006) 1989년 개정판인 MMPI-2가 출간되어 사용되고 있다. 문장완성검사(SCT)는 투사적인 방법을 이용한 검사로 내담자의 반응에 대한 검사자의 주관적 해석이 중요시 되는 검사이다. 문장완성검사는 면접과정에서는 잘 나타나지 않는 개인의 갈등이나 병리적인 내용에 대한 정보를 제공해주고(김영환, 문수백, 홍상황, 2010) 한눈에 의미 있는 문항 및 내담자의 취약점을 파악할 수 있어 상담 현장에서 널리 사용되고 있다(김영빈, 2000).

분석 결과 우울이 위험수준이고 자살사고가 있는 참가자 3명은 고위험군으로 분류하여 정신과 전문의와의 치료로 연계하였고 참석이 적절하다고 판단된 63명만을 대상으로 긍정심리기반 EAP 프로그램을 실시하였다.

본 긍정심리기반 EAP 프로그램은 집단 치료와 개인 치료의 통합적 개입을 수단으로 적응적 대처 및 개인적 역량을 높이고, 심리적 회복을 돕는 것을 목표로하였다. 긍정심리학적 개입이 적절하다고 판단되는 참가자들에게 집단 워크숍 형태의 긍정심리학 기반 집단 프로그램(Spring 마음건강 프로그램)을 1차로 실시하여 전반적인 심리건강에 대한 이해와 적용을 도모하였고, 이후 총 6회기의 개인상담(Spring 마음건강 개인상담)을 실시하여 1:1로 긴밀하게 교류하며 자신에게 맞는 스트레스 대처법을 익히고 자기 성장을 도왔다. 개인상담은 참가자의 심리상태 및 거주

지를 고려하여 적합한 상담사를 연계하여 각 주 제별로 맞추어 6회기로 구조화된 개인상담을 진행하였다.

참가자 전원은 연구에 대한 서면 동의서를 작성했고, 1, 2차 개입 모두 참석 완료 하였으며 그 효

과를 확인하기 위해 사전, 1차 개입 후: 집단 프로그램 후, 2차 개입 후: 6회기의 개인상담 후 총 3차례 설문지를 작성하였다. 이 과정을 표1.에 개략적으로 실었으며, 참가자의 인구통계학적 정보는 <표 2>와 같다.

<표 1> 긍정심리기반 EAP 연구절차

(N = 63)

선별검사	참가자 모집	사전측정	EAP1차: SPRING 워크숍	1차측정	EAP2차: SPRING 개인상담	2차측정
	고위험군 선별 (66명-3명)		총6시간 1회기 (총63명)		각1시간 총6회기 (총63명)	

<표 2> 인구통계학적 정보

(N = 63)

		빈도	%
성별	남성	11	17.5
	여성	52	82.5
	합계	63	100.0
연령	20대	13	20.6
	30대	30	47.6
	40대	13	20.6
	50대	5	7.9
	60대	2	3.2
	합계	63	100.0
근속년수	2~3년	12	19.0
	3~5년	12	19.0
	6~10년	19	30.2
	11~15년	13	20.6
	16년 이상	7	11.1
	합계	63	100.0
결혼	미혼	32	50.8
	기혼	28	44.4
	이혼	3	4.8
	합계	63	100.0
학력	전문대졸	2	3.2
	대졸	40	63.5
	대학원졸	20	31.7
	기타	1	1.6
	합계	63	100.0



## 2) 긍정심리기반 EAP 프로그램 구성

긍정심리기반 EAP 1차 개입은 긍정심리를 기반으로 구성된 집단 프로그램 ‘SPRING 마음건강 프로그램’을 1회기 총6시간의 워크숍 형태로 시행하여 긍정심리의 6가지 기제를 교육하고 적응적 대처 방법을 적용하여 소진된 정서 회복을 돕는 것을 목표로 했다. 2차 개입은 ‘SPRING 마음건강 프로그램’에서 살펴본 6가지 적응적 심리 기제를 개인상담에 적용한 구조화된 단기 상담인 ‘SPRING 마음건강 개인상담’으로 주 1회 총 6회기의 개인상담으로 이루어졌다. 총 6단계(SPRING)의 내용에 맞추어 1회기씩 개인상담을 구조화하여 설계하였고, 사전검사에서 받은 개인별 점수와 선별검사시의 심리평가 보고서를 바탕으로, 개인별 강점을 활용하여 단기간의 상담 안에서 최대한 효과를 얻도록 고안하였다. 모든 상담사는 관련 학회 자격증을 갖추고 긍정상담사 자격과정을 수료한 사람들이며, 내담자의 지역 및 상황을 고려하여 적절한 상담자를 선정하여 배치하였다. 상담 중 총 3회의 회의를 통해 진행상황을 공유하였고 매회기 상담기록지를 작성하며 구조화된 내용의 방향 및 성과를 유지하고자 했다. 참가자 63명 전원이 1, 2차 개입에 참석 완료하였다.

긍정심리학 기반 EAP프로그램의 전체적인 목표는 소진으로부터의 정서적 회복을 돕고 스트레스에 대처할 수 있는 내적인 역량을 강화하는 것이다. 각 단계의 앞 글자를 따서 ‘SPRING’으로 1, 2차 개입을 이름붙인 만큼 각 단계의 구성요소는 매우 중요한데 그 내용은 다음과 같다.

강점(Strength)에서는 자기 나름의 고유한 강점을 찾아 그 동안 잊고 있었던 자신의 강점을 확인하고 인정한다. 더 이상 삶을 부정적으로 대하지 않고 심리적 안녕감을 확보하기 위해, 쉽게 바뀌지 않는 삶의 조건들에서 눈을 돌려 그 조건들

을 극복해 낼 수 있는 자신만의 강점에 집중하도록 돕는 것이다. 잊고 있던 강점을 찾고 확인하는 순간 사회복지사로서 처음 가졌던 마음가짐과 함께 직업적 자신감도 높아질 수 있다. 긍정성(Positivity) 및 수용(Acceptance)에서는 자신의 삶을 있는 그대로 바라보고, 상황을 수용하며 극복하는 방법을 터득한다. 스트레스 상황을 통제하려는 노력들을 멈추고 있는 그대로 받아들여 보는 시도를 시작 해보는 것이다. 그럼으로써 저항을 멈추고 자신이 할 수 있는 일들에 집중하여 적응적 대처를 할 수 있도록 도울 수 있다. 회복력(Resilience)단계에서는 힘겨웠던 지난날을 돌아보며, 삶의 고난과 역경에도 불구하고 실패를 발판으로 삼아 도약할 수 있는 심리적 자원을 확인한다. 지금까지 자신이 발휘한 강점과 자원에 집중해 보며 스트레스에 대한 재해석을 하고 자신이 가진 회복탄력성을 인지하게 한다. 이 과정은 다시 반복될 수 있는 삶의 위기에서도 또다시 회복탄력성을 발휘 할 수 있다는 자신감을 갖도록 면역(Immunity)을 갖게 해준다. 또한 정신건강 뿐만 아니라 신체적 건강을 유지하기 위한 수면 패턴, 운동 습관, 스트레스 대처법을 익히도록 도와 건강하게 일 할 수 있는 신체적·심리적 환경을 조성한다. 공유(Network)단계에서는 일상 속에서 함께하는 동료들의 존재를 확인하고 서로 소통하며 좋은 환경이 되어주며 서로에게 든든한 사회적 지지가 될 수 있도록 한다. 가족과 직장 동료, 내담자들과 잘 지낼 수 있는 구체적인 방법들을 나누고, 마음의 건강을 유지한다는 것은 자신의 노력뿐만 아니라, 자신과 연결되어 있는 사회적 지지가 바탕이 될 수 있음을 알게 한다. 성장(Growth)단계에서는 개인의 삶과 직업에 대한 가치를 재정립해 봄으로써 힘찬 내일을 준비하고, 향후 지속적으로 시도해 보고 싶은 개인별 과제를 선정하고 실천을 돕는다. 삶의 어려운 순간 속

에서도 자신의 강점으로 일상의 가치와 행복들을 찾아나갈 때 스트레스에 좌절하지 않고 다시 일어서는 힘을 발휘할 수 있는 것이다. 이런 자신의 ‘SPRING’ 마음건강의 힘이 내담자들에게도 전해져 함께 잘 사는 사회를 만들어 갈 수 있다는 희망을 품게 하며, 사회복지사로 시작 할 때 가졌던 신념과 열정을 기억하여 직업적 자부심을 회복하도록 돕는 것이다. 1차 개입인 집단 프로그램의 활동들을 간략히 <표 3>에 담았다.

### 3) 측정도구

각 측정도구는 사전, 중간(1차개입: SPRING 프로그램 후), 사후(2차개입: 개인상담 6회기 후), 총3회 자기보고식 설문지로 측정했으며 구체적인 문항은 다음과 같다.

#### (1) 한글판 우울증 선별도구(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)

Spitzer, Kroenke, & Williams(1999)가 개발한 우울증 선별도구(Patient Health Questionnaire 9, PHQ-9)는 주요우울장애의 진단을 위해 9가지 문항으로 이뤄진 자기 보고식 설문지이다. 각 항목 당 0점에서 3점까지 증상의 정도에 따라 선택을 하게 되어있으며 점수가 높을수록 우울증상이 높다. 0-4점은 우울이 아니며, 5-9점은 가벼운 우울, 10-19점은 중간정도 우울, 20-27점은 심한 우울로 분다. 이 척도는 DSM-IV의 우울삽화의 진단기준과 일치하게 고안되었고, 널리 알려진 Beck Depression Inventory(BDI)보다보다 우수한 민감도(88%)와 특이도(88%)를 가진다고 보고되었다. 또한 기존의 우울증 선별척도보다 문

<표 3> ‘SPRING 마음건강 프로그램’ 활동

	주제	활동
1	SPRING의 이해	1. 긍정심리학에서 바라본 마음건강의 이해 (1) SPRING의 6단계 (2) 스프링 자동차 시동 걸기
2	강점(Strength)	2. 강점 인정하기 (1) 운전사의 강점 찾기 (2) Oh! My Strength
3	긍정과 수용(Positivity & Acceptance)	3. 긍정 수용하기 (1) 긍정 신호등 살펴보기 (2) 나의 초록 스위치 찾기
4	회복탄력성(Resilience)	4. 역경 극복하기 (1) 스트레스 분류하기 (2) 친구로 이름 불러주기
5	면역력(Immunity)	5. 마음의 힘 기르기 (1) 마음챙김 명상하기 (2) 자동차 연료 채우기
6	공유(Network)	6. 함께하며 감사하기 (1) 따로 또 같이하기 (2) 받은 감동, 주는 기쁨 확인하기
7	성장(Growth)	7. 지속하며 성장하기 (1) 가치 표지판 만들기 (2) 스프링 블랙박스 돌려보기

항 수가 적고 검사를 실시하는데 시간이 적게 들어 환자에게 긴 시간을 할애할 수 없는 일차적 임상장면에 적합한 도구로 여겨진다. 박승진, 최혜라, 최지혜, 김진우, 홍진표(2010)의 연구에서 한국어판의 내적 신뢰도는  $\alpha=.81$ 이었고 본 연구에서는  $\alpha=.80$ 이었다.

**(2) 한글판 스트레스 자각척도(Perceived Stress Scale, PSS)**

Cohen, Kamarck, & Mermelstein(1983)에 의해 개발된 스트레스 자각척도(Perceived Stress Scale, PSS)는 지난 1개월 동안 피험자가 지각한 스트레스 경험에 대해 0에서 4점까지 likert 척도로 평가하는 14문항 설문지이다. 특정 스트레스 사건 자체가 아니라 피험자가 지난 한 달간 스트레스를 어떻게 지각하고 해석하는가에 초점을 맞춘 척도로, 객관적인 스트레스 상황만을 측정하는 타 척도에 비해 개인이 실제로 느끼는 스트레스 정도를 평가하는데 적합하다고 할 수 있다. 본 연구에서는 이종하 외(2012)가 1988년 개정된 10개 문항의 PSS를 한글판으로 번역하여 타당도와 신뢰도를 검증한 문항을 사용하였다. 총점의 범위는 0~40점이며 총점이 높을수록 지각된 스트레스의 정도가 심한 것을 의미하며, 진단적인 목적으로 개발된 도구가 아니기 때문에 절단점은 별도로 제시하고 있지 않다. 이종하 외(2012)의 연구에서 내적 신뢰도는  $\alpha=.82$ 였고, 본 연구에서는  $\alpha=.86$ 이었다.

**(3) 일반직 종사자를 위한 Maslach 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)**

직무 소진은 Schaufeli(1996)이 만든 The Maslach

Burnout Inventory-Test Manual (3<sup>rd</sup> edn)을 신강현(2003)이 한국어판으로 타당화한 일반직 종사자를 위한 Maslach 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)를 사용하였다. 이 척도는 일반직 종사자의 직무소진 정도를 측정하는데 가장 널리 사용되는 총 15문항의 척도이다. 0점부터 6점까지의 7점 Likert 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 직무소진이 높다. 전체 척도는 소진(5문항), 냉소(4문항), 직업 효능감 감소(6문항)으로 구분된다. ‘직업 효능감 감소’의 경우 직업에서의 성취감 정도를 묻는 긍정적 문항들로 이루어져 있기 때문에 정유진, 오미영(2015), 명승희(2015)의 연구를 참고하여 측정된 점수를 역산하여 분석에 적용했다. 신강현(2003)의 연구에서 나타난 내적 일관성 계수는 소진, 냉소, 직업효능감 감소 각각  $\alpha=.90, .81, .86$  이었고, 본 연구에서는 소진  $\alpha=.88$ , 냉소  $\alpha=.84$ , 직업효능감 감소  $\alpha=.81$ 이었다.

**(4) 긍정자원검사(Positive Resources Test, POREST)**

긍정자원검사(Positive Resources Test, POREST)는 허휴정, 김선영, 민정아, 채정호(2018)가 개발한 개인의 다차원적인 긍정 자원을 간단하게 측정할 수 있는 도구이다. 총 23문항으로 이뤄진, 1점부터 5점까지의 5점 likert 척도이다. 점수 범위는 23점에서 115점까지이며 점수가 높을수록 개인의 긍정자원이 높다는 것을 의미한다. 낙관성, 목적 및 희망, 자기조절, 사회적 자원의 주요 요인으로 구성되어 있고, 사회적 자원은 사회적 지지와 돌봄과 섬김이 통합된 것을 뜻한다. 500명을 대상으로 실시했을 때, 대한민국 성인 평균은 80.11( $\pm 12.45$ )였으며 박예나, 채정호(2017)의 연구에서 내적 신뢰도는  $\alpha=.92$ 였고, 본 연구에서는  $\alpha=.84$ 였다.

#### (5) 삶의 만족도 척도(The Satisfaction with Life Scale, SWLS)

Diener, Emmons, & Larsen(1985)이 개발하고 김완석, 김영진(1997)이 한국판으로 번안한 삶의 만족도 척도(The Satisfaction with Life Scale, SWLS)로 주관적 안녕감을 측정하였다. 1점부터 7점까지의 7점 Likert 척도이며 점수가 높을수록 삶의 만족이 높음을 뜻한다. Diener와 동료들은 주관적 삶의 질이 크게 정서적 영역과 인지적 영역의 세 가지 상호 독립된 차원들로 구성된다고 제안하였다. 정서적인 영역에서의 삶의 질은 일반적으로 행복이라는 용어로 표현되는 감정적 상태를 의미하는데, 상호 독립적인 두 차원 즉, 즐거운 감정(pleasant affect)과 불쾌한 감정(unpleasant affect)으로 구분된다. 즉, 즐거운 감정을 일으키는 요인이 많고 불쾌한 감정을 일으키는 요인이 작을수록 행복도가 높아진다. 한편 인지적인 차원에서의 주관적 삶의 질은 한 개인이 자신의 삶을 긍정적으로 평가하고 판단하는 상태로서 삶에 대하여 만족하는 정도를 의미한다. 김완석, 김영진(1997)의 연구에서 내적 신뢰도는  $\alpha=.86$ 이었고, 본 연구에서는  $\alpha=.85$ 였다.

#### (6) 한국판 긍정 정서 및 부정 정서 척도(Positive Affect and Negative Affect Schedule; PANAS)

긍정적·부정적 정서는 Watson, Clark, & Tellegen(1988)의 긍정정서 및 부정정서 척도(Positive Affect and Negative Affect Schedule, PANAS)를 이연희, 김은정, 이민규(2003)가 한국판으로 표준화한 척도를 사용 했다. 이 척도는 긍정 정서와 부정 정서 경험을 묻는 총 20개 문항으로 구성되어 있고, 피험자는 각 문항에 대해 0점부터 4점까지 5점 likert 척도로 평정한다. 점수

가 높을수록 긍정적·부정적 정서가 높음을 뜻한다. 이연희 외(2003)의 연구에서 긍정적 정서성의 신뢰도는  $\alpha=.85$ , 부정적 정서성의 신뢰도는  $\alpha=.86$ 이었으며 긍정적 정서 척도와 부정적 정서 척도는 서로 독립적이었다. 본 연구에서 긍정적 정서성의 신뢰도는  $\alpha=.65$ , 부정적 정서성의 신뢰도는  $\alpha=.71$ 이었다.

본 연구는 가톨릭대학교 임상연구 윤리심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인을 받은 후 대상자들에게 동의를 얻은 후에 시행하였다(연구번호: KC09FZZZ0211).

#### 4) 자료분석

수집된 자료는 SPSS 20.0 버전을 이용하여 분석하였으며, 종속측정치들에 대한 1, 2차 개입의 집단 내 효과를 분석하기 위해 먼저 각 종속변인들의 사전, 1차개입 후(SPRING 마음건강 프로그램 후), 2차개입 후(SPRING 개인상담 종료 후) 측정시기별로 수집한 측정치로 평균과 표준편차를 산정하였으며, 측정시기 전반에 대한 종속변인들의 효과와 효과의 크기를 파악하기 위해 반복 측정 일원분산분석(Repeated Measure one-way ANOVA)을 실시하였다. 효과크기는 분산분석에서 전체 변화량에 대한 비율을 나타내는 부분제타제곱( $\eta^2$ )으로 효과크기의 추정치를 살펴보았다. 부분제타제곱( $\eta^2$ )의 값은 최소값이 0이며 최대값이 1인데 .01 수준은 작은 효과 크기 .06 수준은 중간 효과크기 .14 이상은 큰 효과크기로 본다(김기환, 2015). 이에대해 구형성(sphericity) 검증을 실시하였으며, Mauchly 검증 방법을 사용하되, 구형성 가정이 충족되지 않을 때는 분산의 동질성 위배로 인한 통계적 오류를 교정하기 위해 Epsilon 통계 추정치 중 Greenhouse-Geisser 또는 Huynh-Feldt Epsilon 추정치를 사용하였다.

이어서 사전, 1차 개입, 2차 개입 각 시기별 변화의 차이를 세부적으로 살펴보기 위해 각 시기별 측정치에 대한 대응표본 t 검증을 실시하여 각 시기별 처치효과 차이를 세부적으로 검증하였다. 이와 같은 시기별 차이값에 의한 대응비교에서 유의수준 산정 시 Bonferoni 방법의 조정된 유의수준을 적용하였으며 효과크기는 Cohen's d를 기준으로 하였다. Cohen's d 효과크기는 .20 수준은 작은 효과크기 .50 수준은 중간 크기이며 .80 이상은 큰 효과크기로 판단한다(Cohen, 1988).

### 3. 결과

이와 같은 절차에 따라 긍정심리 기반 근로자 지원 프로그램의 개입 후 종속측정치들의 시기별 평균, 표준편차, 반복측정 분산분석결과는 <표 4>에 제시하였으며, 종속측정치들의 측정시기별 대응비교와 효과크기(d)는 <표 5>에 나타났다.

세부적으로 살펴보자면 우울( $F=31.59, p<.001$ ), 지각된 스트레스( $F=32.62, p<.001$ ), 직무소진( $F=33.24, p<.001$ ), 긍정자원( $F=21.38, p<.001$ ), 삶의 만족( $F=36.90, p<.001$ ), 긍정정서( $F=9.90, p<.001$ ), 부정정서( $F=14.89, p<.001$ ) 모든 측정치에서 통

계적으로 유의한 차이가 있었고, 점수에 있어서 부정적 요인은 감소하였고 긍정적 요인은 증가하여 긍정기반 EAP는 사회복지사의 정신건강에 긍정적으로 유의한 영향을 주었다. 측정시기 전반에 대한 종속측정치들의 효과크기 또한 모든 척도가 높은 수준( $\eta^2=.14\sim.49$ )을 나타냈다.

다음은 1차, 2차 치료적 개입이 각 종속측정치들의 변화에 미친 영향을 살펴보기 위하여 전과정(사전-2차), 사전-1차, 1차-2차로 나누어 비교해 보았다. 1, 2차 전 과정의 개입에서 나타난 시기별 변화를 세부적으로 살펴보면, 사전-2차 시기에서의 점수 변화는 모든 척도가 유의한 차이를 보였다. 순서대로 살펴보자면 우울( $t=8.11, p<.001$ ), 스트레스( $t=7.27, p<.001$ ) 직무소진( $t=6.89, p<.001$ ), 긍정자원( $t=-6.13, p<.001$ ), 삶의 만족( $t=-7.26, p<.001$ ), 긍정정서( $t=-3.96, p<.001$ ), 부정정서( $t=5.80, p<.001$ )이었다. 이는 1차, 2차 개입의 전 과정이 참가자의 우울 및 스트레스, 직무소진을 줄여주고, 긍정자원 및 긍정정서를 높여주는데 유의한 효과를 미친다는 것을 보여준다.

1차 개입은 우울( $t=2.32, p<.05$ ) 스트레스( $t=2.51, p<.05$ ) 삶의 만족( $t=14.49, p<.001$ ) 부정정서( $t=2.39, p<.05$ )를 개선하는데 유의한 효과가 있었으며, 2차 개입은 모든 척도 유의한 효과를 보였다.

<표 4> 긍정EAP 실시에 따른 심리측정치의 변화

(N = 63)

	사전	1차	2차	F	$\eta^2$
	M(SD)	M(SD)	M(SD)		
우울	7.58(4.28)	5.98(4.25)	3.04(2.64)	31.59***	.34
스트레스	19.83(5.96)	17.17(5.94)	13.46(6.47)	32.62***	.49
직무소진	42.48(12.85)	39.44(15.48)	27.08(13.44)	33.24***	.35
긍정자원	77.35(13.01)	80.66(12.92)	88.72(11.34)	21.38***	.26
삶의만족	16.54(5.37)	20.69(4.64)	23.43(5.26)	36.90***	.37
긍정정서	18.66(5.29)	20.11(6.39)	23.03(6.88)	9.90***	.14
부정정서	19.72(7.11)	16.77(8.09)	13.19(8.08)	14.89***	.19

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

&lt;표 5&gt; 종속측정치들의 측정시기별 대응비교, 효과크기

(N = 63)

변인		사전-2차	사전-1차	1차-2차
우울	<i>t</i> ( <i>d</i> )	8.11*** (1.27)	2.32* (0.37)	6.25*** (0.81)
스트레스	<i>t</i> ( <i>d</i> )	7.27*** (1.02)	2.51* (0.34)	6.02*** (0.69)
직무소진	<i>t</i> ( <i>d</i> )	6.89*** (1.17)	1.44 (0.22)	8.23*** (0.84)
긍정자원	<i>t</i> ( <i>d</i> )	-6.13*** (-0.93)	-1.57 (-0.25)	-6.13*** (-0.66)
삶의만족	<i>t</i> ( <i>d</i> )	-7.26*** (-1.30)	14.49*** (-0.83)	-6.07*** (-0.55)
긍정정서	<i>t</i> ( <i>d</i> )	-3.96*** (-0.71)	-1.32 (-0.24)	-3.79*** (-0.43)
부정정서	<i>t</i> ( <i>d</i> )	5.80*** (0.85)	2.39* (0.38)	3.35*** (0.44)

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ 

다(우울 $t=6.25$ ,  $p < .001$ ; 스트레스  $t=6.02$   $p < .001$ ; 직무소진  $t=8.23$   $p < .001$ ; 긍정자원  $t=-6.13$ ,  $p < .001$ ; 삶의 만족  $t=-6.07$ ,  $p < .001$ ; 긍정정서  $t=-3.79$ ,  $p < .001$ ; 부정정서  $t=3.35$ ,  $p < .001$ ).

종속측정치들의 변화에 미친 1, 2차 프로그램 전 과정의 영향을 효과크기로 살펴보았다. 우울, 스트레스, 직무소진, 긍정자원, 삶의 만족, 부정정서에서 치료적 개입 효과가 높은 수준이었으며 (각각  $d=1.27$ ,  $d=1.02$ ,  $d=1.17$ ,  $d=-.93$ ,  $d=-1.30$ ,  $d=0.85$ ) 긍정 정서( $d=-.71$ )에서는 중간 수준이었다.

1차 개입에서는 삶의 만족( $d=-0.83$ )만 높은 효과크기를 보였고, 2차 개입에서는 우울, 직무소진은 큰 효과크기(각각  $d=.81$ ,  $d=.84$ ), 스트레스, 긍정자원, 삶의 만족은 중간 효과크기를 보였다(각각  $d=.69$ ,  $d=-.66$ ,  $d=-.55$ ).

즉, 1, 2차 전 과정의 개입효과는 사회복지사의 직무 소진 및 스트레스를 줄이고 긍정정서와 자원을 높이는데 매우 뛰어난 것으로 볼 수 있으며 1차 SPRING 마음건강 프로그램(집단 워크숍)은

프로그램의 기대를 높이고 삶의 만족감을 높여주는데 효과를 보였고, 2차 SPRING 개인 상담은 우울, 직무소진, 스트레스를 줄이고 긍정자원을 회복하는데 효과를 보였다.

#### 4. 논 의

본 연구는 긍정심리를 기반으로 한 EAP 프로그램이 직무소진 및 스트레스를 겪는 사회복지사들의 우울, 스트레스, 직무소진, 긍정자원, 삶의 만족, 긍정정서 및 부정정서를 개선하는데 효과적인지 알아보기 위하여 시행하였다. 효율적인 과정을 위하여 긍정심리에 기반한 집단 워크숍, 개인상담을 1, 2차 과정으로 설계하고, 각 단계의 개입별 효과까지도 살펴보았다. 연구 결과를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 긍정심리 기반 EAP는 우울, 지각된 스트레스, 직무소진, 부정정서 등 부정적 요인은 감소시키고 긍정자원, 삶의만족, 긍정정서와 같은 긍

정적인 요인은 증가시키는 데 유의한 효과를 보였으며 효과 크기 또한 높은 수준이었다. 따라서 본 1, 2차 개입은 사회복지사들의 개인 내적인 긍정적인 역량을 강화하고 적응적인 대처요소를 높였으며 우울, 스트레스, 직무 소진을 감소시키는 데 효과적이었다.

이런 결과는 사회복지사들의 직무 소진과 긍정심리간의 영향을 연구한 사전 연구들과 일치한다. 문승연, 최인숙(2011)의 연구에서 일의 성취를 통한 삶의 만족감, 직무에 대한 마음가짐, 그리고 긍정적 사고가 사회복지사로서 경험하는 직업적 행복에 가장 영향을 미치는 요소였고, 개인의 가치와 삶 속에서 경험하는 성취감이 개인내적 요소로 영향을 주었으며, 가정 및 대인관계등의 사회적지지 및 연결감도 행복에 영향을 주는 요소로 나타났다. 이경숙, 김민정(2019)은 사회복지사의 낙관성, 회복탄력성, 희망, 자기효능감 등의 긍정적인 내적 요소가 직무소진 및 감정고갈에 부적 영향을 미침을 확인하였다. 고성훈(2018)은 긍정적인 업무관련 정체성이 사회복지사들의 직업적 집단적 자긍심에 정적 영향을 미치는 것을 검증하였다.

Seligman, Rashid, & Park(2006)에 따르면, 긍정심리에 기반한 치료는 전통적인 심리치료와 분명한 차이가 있다. 치료적 목표에서 문제의 감소에 초점을 둔 전통적 심리치료와는 달리, 긍정심리에 기반한 치료는 정신적으로 건강하고 행복한 자기실현 상태를 달성할 수 있는 것을 목표로 한다. 따라서 문제의 해결에 치중하기보다 문제증상과 무관하게 갖고 있는 개인의 강점 및 역량을 활용하여 적응적 대처를 높이고 가치있는 삶을 살게 하고 전반적인 삶의 만족감, 심리적 웰빙을 향상시키는데 주안점을 두고 있다. 본 긍정심리기반 EAP 프로그램 또한 기존 연구들에서 밝혀진 심리적 안녕감을 높이고 심리적 소진을 예방

하는 요소를 적절히 배치하였고, 2차 개입에서 더욱 정교하게 삶의 목적, 가치 등을 살펴보고, 개인별 과제로 지속적인 실천을 돕는 것을 목표로 하여 직무 소진 및 심리적 회복에 뛰어난 효과를 거두었다.

둘째, 1, 2차 개입 후 측정 시점별로 정서가 변화하는 양상에 유의한 차이가 있었다. 긍정심리기반 집단 워크숍으로 이루어진 1차 개입은 우울, 스트레스, 삶의 만족, 부정정서를 개선하는데 유의한 효과가 있었으며 특히 삶의 만족을 높이는 데 큰 효과크기를 보였다. 긍정심리 기반 구조화된 개인 상담으로 이뤄진 2차 개입은 우울, 스트레스, 직무소진, 부정정서, 긍정정서, 삶의 만족, 긍정자원 등 전 척도에서 유의한 개선을 보였고 특히 우울, 직무소진을 개선하는데 큰 효과크기를 보였다.

이런 결과들로 다음과 같은 정보를 얻을 수 있다. 1차 개입에서 참가자들은 가장 먼저 강점에 대해 확인하고 활용하는 시간을 갖는다. 1차 개입에서 특히 삶의 만족을 높이는 데 큰 효과크기를 보인 것은, 강점은 행복과 관련이 있으며, 강점을 확인하고 인식하도록 했을 때, 일에 대한 성과와 삶의 만족이 증가한다는 선행연구와도 일치한다(Harter, 1998; Black, 2001). 정일진 등(2014)의 연구에서는 청소년의 삶의 만족을 설명하는데 있어서 성격요인보다 강점요인이 더중요한 역할을 하며, 김기년, 탁진국(2018)은 강점을 인식하는 것은 삶의 만족에 효과적이며, 강점을 인식하고 활용하면 더 크게 삶의 만족에 영향을 준다는 것을 입증하였다. 이런 결과는 1차 개입이 문제의 교정이 아니라, 강점을 인식하고, 그 강점을 활용하는 방법으로 각자의 적응적 대처를 높이는 시간을 가짐으로써 우울, 스트레스, 직무소진은 줄고 삶의 만족감이 높아졌다고 볼 수 있다.

2차 개입은 전 척도 유의한 효과를 보였고 특히

우울, 직무소진에서 높은 효과를 보였다. 2차 개입은 구조화된 개인상담으로서 각 회기당 개입 목표를 분명히 하고 자신의 강점 및 긍정자원을 적극 활용하며, 자신의 삶에서 구체적인 성장과 성과를 이루도록 했다. 특히 상담사와 참가자간 긴밀히 교류하며 자신의 삶과 직업에 대한 가치를 면밀히 확인하고, 개인별 과제를 직업 및 생활 속에서 달성해나가도록 도운 것이 효과적이었다고 볼 수 있다. Hackman & Oldham(1975)은 근로자가 자신의 일이 가치 있고 중요하다고 생각하는 것이 직무만족 및 수행의 질적 향상을 가져온다고 주장했다. 김수정(2010)은 장애인요양 시설 종사자를 대상으로 일에 대한 가치와 신념이 소진에 영향을 준다고 밝혔고, 주석진(2015)은 학교 내 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 일에 대한 가치와 신념이 소진을 예방한다고 보았다. 이처럼 직업적 가치를 찾고 회복하여 실생활과 가치를 일치시키는 작업이 우울감과 소진을 줄인 것으로 볼 수 있다.

1차 개입에 비해 2차 개입의 효과크기가 여러 척도에서 더 크게 나타난 결과로는 다음과 같은 내용을 유추해 볼 수 있다.

1차 개입은 단회기의 워크숍으로서 개인의 역량을 높이고 적응적인 스트레스 대처에 도움을 주는 내용은 풍성하게 담고 있지만, 실제로 개인이 연습하여 내재화하고 내적 성장을 이루는 데에는 시간적인 한계가 있다. 이에 따라 개인의 인지적 변화에는 영향을 주었을 테지만 그것을 바탕으로 실제 행동을 이행하고 변화를 보이는데까지는 역부족이었을 것이다. 따라서 1차 개입에서 얻은 것을 바탕으로 개인별로 적극적인 대처 및 목표 활동의 시행을 돕는 2차 개입의 기간이 목표한 바의 효과를 보이기까지 학습 및 체득에 필수적인 시간이라고 볼 수 있다. 보육교사의 심리적 소진을 예방하는 프로그램의 효과를 검증한

조한솔, 김정민(2021)의 연구에서도 프로그램 이후의 개인의 변화까지는 습득 및 학습의 시간이 필요하다고 강조하며, 꾸준한 개입과 관리의 필요성을 밝혔다.

이러한 결과로 향후 사회복지사들의 심리적 개입에 대한 단서를 얻을 수 있었다. 그동안의 EAP 개입에서는 집단 워크숍이나 개인상담을 별개로 적용한 경우가 대부분이었고, 두 형태의 개입을 함께 적용한 연구는 매우 드물었다. 그러나 본 EAP 프로그램에서는 단회기의 집단 워크숍 후에 개인상담을 연결하여 시행함으로써 1차 개입에서 얻은 소기의 성과를 2차 개입을 통해서 더욱 개인의 목표와 삶으로 가져올 수 있었고, 그 결과 전체적인 EAP 개입의 효과를 더욱 높일 수 있었다. 따라서 향후 EAP 개입 또한 집단 워크숍과 개인상담을 유기적으로 연계해서 시행하는 형태가 더욱 바람직할 수 있겠다.

또한 단기간의 개입일수록 문제의 제거에 애쓰기보다, 현재의 삶에서 자신이 더욱 적극적으로 기능하고 자기 가치감을 가져갈 수 있는 자기실현에 초점을 둔 긍정심리학적 개입이 효과적일 수 있다는 점이다. 본 프로그램도 총 12시간, 7회기의 단기 개입이었으나 개인적 역량을 강화하는 심리적 요소를 효과적으로 배치하고, 집단적 요소 및 개인 맞춤형 요소를 통합하여 적용함으로써 단기간에 목표한 효과를 이루었다고 볼 수 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 현실적인 어려움 때문에 통제집단으로부터 자료를 얻지 못해 집단 간 비교를 하지 못했다는 데 한계가 있다. 향후 연구에서는 기간 내 모집인원을 대폭 늘려 무처치 통제집단을 만들어 비교하거나, 긍정심리 기반 외의 다른 심리적 개입을 사용한 집단을 비교하여 그 효과를 살펴보는 데 있어 더욱 풍성한 정보를 얻는 것이 필요하겠다.



둘째, 본 프로그램 효과의 지속 정도를 살펴볼 수 있는 정보가 부족하였다. 따라서 프로그램 종결 1개월 후, 3개월 후 등 지속적으로 데이터를 수집하여 본 프로그램의 참여효과가 어느 기간까지 지속되는지 살펴볼 필요가 있다.

셋째, 본 프로그램 참가자는 수도권에 있는 사회복지시설 종사자에 국한되어 있기에 결과를 일반화하는 데 무리가 있다. 우리나라는 수도권에 인구가 밀집해 있으므로 비수도권의 사회복지사들과는 업무 강도나 근로 형태가 다를 수 있고, 따라서 스트레스와 소진 정도에도 차이가 있을 수 있다. 따라서 향후에는 전 지역으로 모집단을 확대하여 인구사회학적 및 환경적 요인에 따른 소진 정도의 차이 및 효과성의 차이가 있는지 추가적인 정보를 얻을 수 있어야 하겠다.

마지막으로, 본 긍정심리기반 EAP는 Seligman

(2002) 등을 필두로 한 미국의 심리학자들이 제시한 긍정심리학에 근거하여 설계하였다. 행복 및 개인의 안녕감은 문화적 차이에 의해 나라마다 차이가 있을 수 있기에, 향후 우리나라의 실정과 문화에 맞도록 다듬어질 필요가 있다. 또한 개인별 강점이나 삶의 가치, 직업적 가치에 따른 개인 맞춤형 프로그램이 개발되어 더욱 효과적인 프로그램을 개발할 필요가 있다.

이와 같은 한계에도 불구하고 본 연구는 개인의 긍정심리적 요소와 직무소진과의 관계성은 많이 연구되었으나 그 적응적 요소를 높이는 개입 연구가 부족했던 그간의 연구 동향에서 실제적인 긍정심리 기반 EAP 개입방법을 연구하고 그 효과를 검증한 실증적 연구라는 데 더욱 가치를 둘 수 있다.

## 참 고 문 헌

- 고성훈 (2018). 사회복지사들이 경험하는 컴페션이 집단적 자긍심에 미치는 영향: 긍정적 업무관련 정체성의 매개효과와 조직 동일시의 조절효과. <디지털융복합연구>, 16(10), 179-185.
- 공강석·하승수 (2015). 경찰관 직무스트레스가 주관적 행복감에 미치는 영향. <한국심리학회지: 임상심리 연구와 실제>, 1(1), 43-63.
- 권예지·이지은·백경희·노재홍·채정호 (2015). 정신건강의학과 의사를 대상으로 한 긍정성 증진을 위한 단기 성격 강점 워크숍의 효과. <대한불안학회지>, 11(2), 155-161.
- 김고은 (2013). 대학생의 자아탄력성과 외상 후 성장의 관계: 삶의 의미와 적극적 스트레스 대처의 매개효과. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기년·탁진국 (2018). 청소년의 삶의 만족증진을 위한 강점코칭프로그램의 효과. <한국심리학회지 학교>, 15(3), 331-360.
- 김기환 (2015). 수용이 사회불안 감소에 미치는 효과: 수용 기반 노출치료 프로그램의 개발 및 효과검증. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김년희·조성숙 (2018). 사회복지기관의 조직문화유형이 사회복지사의 소진에 미치는 영향과 조직 내 갈등의 매개효과 분석. <보건사회연구>, 38(1), 335-364.
- 김미리혜·박예나·최설·김유리 (2018). 건강심리학, 서울: 시그마프레스.

- 김석훈·양정빈 (2017). 노인요양병원 사회복지사의 대처전략과 직무효능감이 직무소진에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 17(3), 350-358.
- 김선영·이지은·최정우·한유·백경희·허휴정·채정호 (2014). 긍정성 증진을 위한 단기 성격 강점 워크샵의 효과. <대한불안학회지>, 10(1), 52-58.
- 김성건 (2013). EAP 의 도입 및 활성화에 관한 연구-LG 하우스 사를 중심으로. <디지털융합연구>, 11(10), 331-340.
- 김소희 (2016). 사회복지사의 직무요구가 소진에 미치는 영향: 감정노동을 중심으로. <미래사회복지연구>, 7, 103-124.
- 김수정 (2010). 장애인요양시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인. <한국장애인복지학>, 23-43.
- 김영빈 (2000) 청소년 상담에서 심리검사 활용실태에 관한 연구. 서울대학교대학원 석사학위논문.
- 김영환·문수백·홍상환 (2007). 심리검사의 이론과 실제, 서울: 학지사.
- 김완석·김영진 (1997). 주관적 안녕 척도: 공동생활 및 활동과의 연관. <한국심리학회지: 문화 및 사회문제>, 3(1), 61-81.
- 김정은·이상록 (2018). 사회복지사의 소진에 미치는 직업존중감의 영향. <사회과학연구>, 34(4), 147-175.
- 김정호 (2008). 행복이 건강에 미치는 영향. <스트레스연구>, 16(2), 123-141.
- 김혜은·박경 (2014). 수용전념치료 (ACT) 에서 과정변인이 여성의 우울증에 미치는 효과. <한국심리학회지: 임상>, 33(3), 429-460.
- 김홍철 (2016). 클라이언트관련 스트레스가 사회복지사의 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 기관장의 서번트 리더십과 일가치감의 조절효과를 중심으로. <한국사회복지행정학>, 18(3), 1-28.
- 류주연·손유경 (2017). 사회복지사의 소진은 어떻게 연구되어 왔는가?: 사회복지사의 소진에 대한 연구경향 분석. <한국복지실천학회지>, 8, 65-94.
- 명승희 (2016). 방송작가의 '번아웃'에 영향을 미치는 요인. 연세대학교 언론홍보대학원 석사학위논문.
- 문성호·박승곤·노지혜 (2019). 사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석: 서울특별시 강서구를 중심으로. <한국지역사회복지학>, 69, 103-125.
- 문승연·최인숙 (2011). 사회복지사의 행복에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색적 연구. <한국자치행정학보>, 25(1), 305-327.
- 박승진·최혜라·최지혜·김건우·홍진표 (2010). 한글판 우울증 선별도구(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)의 신뢰도와 타당도. <대한불안학회지>, 6(2), 119-124.
- 박예나·채정호 (2017). 정신건강의학과 외래에서 시행한 마음챙김 명상 프로그램이 우울 및 불안장애 환자들의 긍정자원과 긍정정서에 미치는 영향. <우울조울병>, 15(2), 67-72.
- 박용열 (2010). 사회복지담당 공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 청주대학교대학원 박사학위논문.
- 박인후·오민주·최승기·강영신·이주연·김성완 (2020). 사회복지종사자에서 정서공감과 소진의 관계: 회복탄력성의 조절효과. <생물치료정신의학>, 26(1), 23-30.
- 배점모 (2015). 사회적 지지의 효과에 대한 이론적 고찰. <한국자치행정학보>, 29(4), 49-70.

- 서경현 (2010). 요양보호사의 삶에 대한 관여, 통제감 및 사회적 지지와 스트레스 반응. <스트레스研究>, 18(2), 137-143.
- 선수경 · 임현승 · 강성옥 (2012). 사회복지 전담공무원들의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. <벤처창업연구>, 7(1), 135-144.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. <한국심리학회지: 산업 및 조직>, 16(3), 1-17.
- 오진경 · 김상림 (2020). 보육교사의 정서노동과 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. <한국지역사회생활과학회>, 6(1), 83-90.
- 우종민 · 박주연 · 탁진국 · 최수찬 · 유경진 · 하정민 (2009) 근로자지원프로그램(EAP)의 합리적도입 운영 모델연구. 한국경영자총협회 [On-line] [http://www.kefplaza.com/labor/manage/soc\\_view.jsp?nodeId=291&idx=8349&prod\\_id=13324&pageNum=0&urlparam=](http://www.kefplaza.com/labor/manage/soc_view.jsp?nodeId=291&idx=8349&prod_id=13324&pageNum=0&urlparam=)
- 유희정 (2014). 탄력성과 고통지각이 외상 후 성장에 미치는 영향에서 사회적 지지와 의도적 반추의 매개효과. <상담학연구>, 15(1), 59-85.
- 윤명숙 (2013). 사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. <정신건강과 사회복지>, 41(4), 174-200.
- 이경숙 · 김민정 (2019). 노인복지관 사회복지사의 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향 요인에 관한 연구. <한국콘텐츠학회논문지>, 19(4), 581-597.
- 이미림 (2014). 자살예방상담원의 지각된 스트레스와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 14(2), 308-318.
- 이연희 · 김은정 · 이민규 (2003). 한국판 정적 정서 및 부정 정서 척도의 타당화연구. <한국심리학회지: 임상>, 22(4), 935-946.
- 이은희 · 김경호 (2008). 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. <사회연구>, 167-193.
- 이정미 · 조영숙 (2013). 긍정개입프로그램이 장애아동보호시설종사자의 소진 감소와 주관적 안녕감 및 심리적 안녕감 증진에 미치는 영향. <장애아동인권연구>, 4(1), 1-17.
- 이정서 · 이훈희 · 황정은 (2012). 사회복지사의 감성자본이 소진, 조직몰입에 미치는 영향. <한국사회복지행정학>, 14(3), 79-103.
- 이종하 · 신철민 · 고영훈 · 임재형 · 조숙행 · 김승현 · 한창수 (2012). 한글판 스트레스 자각척도의 신뢰도와 타당도 연구. <정신신체의학>, 20(2), 127-134.
- 이주연 · 김성완 · 홍지은 · 이수인 · 박미경 · 김재민 · 윤진상 (2016). 정서공감과 회복탄력성이 상담교사들의 소진에 미치는 영향. <생물치료정신의학>, 22(3), 163-172.
- 이지원 · 이기학 (2017). 대학생의 강점인식과 대학생활적응의 관계: 강점활용과 진로정체감의 매개효과. <상담학연구>, 18(1), 205-228.
- 이훈진 (2009). 수용 (Acceptance) 이 심리적 증상, 자존감 및 삶의 만족도에 미치는 영향. <인지행동치료>, 9(1), 1-23.
- 정영은 · 강민재 · 송광현 · 최영실 · 우종민 · 채정호 (2008). 긍정심리학 배경의 인지행동치료 기법을 이용한 행복

- 증진 기법 개발-참가자 만족도를 중심으로. <인지행동치료>, 8(2), 51-62.
- 정유진·오미영 (2015). 방송 제작 종사자들의 '번아웃'에 관한 연구. <한국언론학보>, 59(1), 216-241.
- 정일진·정재희·김소영·김윤나·김태선·탁진국 (2014). 청소년의 강점, 성격과 삶의 만족도의 관계. <한국심리학회지: 학교>, 11(3), 563-568.
- 조은세·윤선아 (2019). 비영리단체 활동가의 직무스트레스와 소진의 관계에서 성격강점의 매개효과. <인문사회 21>, 10(1), 1359-1374.
- 조주복·권용수·임운 (2017). 낙관성이 사회복지공무원의 소진에 미치는 영향 연구: 강원도 사례를 중심으로. <한국사행정학회보>, 16(1), 231-263.
- 조한술·김정민 (2021). 보육교사의 심리적 소진 예방을 위한 인지행동치료 프로그램의 개발 및 효과. <유아교육·보육복지연구>, 25(1), 85-111.
- 주석진 (2015). 학교 내 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인. <학교사회복지>, 32, 53-85.
- 차시연·김윤희 (2018). 학교상담자의 직무스트레스와 소진 간 관계에서 자기연민과 회복탄력성의 이중 매개효과. <한국심리학회지 학교>, 15(2), 265-286.
- 한경희·임지영·민병배·이정흠·문경주·김중술 (2006). 한국판 MMPI-2 의 개발 연구. <Korean Journal of Clinical Psychology>, 25(2), 533-564.
- 한국사회복지사협회 (2017). 사회복지사통계연감. 한국사회복지사협회.
- 한은애 (2015). 외상후 성장에 대한 두 가지 반추 양식의 영향: 심리적 수용의 조절효과를 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 허휴정·김선영·민정아·채정호 (2018). 임상용 간편 긍정자원 척도(Clinical Short-Form Positive Resources Test; POREST)의 개발. <스트레스연구>, 26(2), 77-87.
- 황해익·채혜경 (2017). 유아교사의 성격강점이 회복탄력성과 소진에 미치는 영향. <유아교육연구>, 37(4), 33-54.
- Alex Linley, P., Joseph, S., Harrington, S., & Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present, and (possible) future. *The journal of positive psychology*, 1(1), 3-16.
- Black, B. (2001). The road to recovery. *Gallup Management Journal*, 1(4), 10-12
- Bonanno, G. A., Papa, A., Lalande, K., Westphal, M., & Coifman, K. (2004). The importance of being flexible: The ability to both enhance and suppress emotional expression as a predictor of long-term adjustment. *Psychological Science*, 15(7), 482-487.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. CA: Sage.
- Cohen, J. (1988). The effect size. *Statistical power analysis for the behavioral sciences*, 77-83.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.
- Corey, G. (1996). *Theory and practice of counseling and psychotherapy (4th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks Cole.
- Dougher, M. J., & Hackbert, L. (1994). A behavior-analytic account of depression and a case report using acceptance-based procedures. *The Behavior Analyst*, 17(2), 321-334.

- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the human service professions*, Pergamon.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Googins, B., & Godfrey, J. (1987). *Occupational socialwork*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Greenberg, J. (1994). Using socially fair treatment to promote acceptance of a work site smoking ban. *Journal of Applied psychology*, 79(2), 288.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Harter, J. K. (1998). *Gage park high school research study*. Princeton, NJ: The Gallup Organization.
- Heinrichs, M., Baumgartner, T., Kirschbaum, C., & Ehler, U. (2003). Social support and oxytocin interact to suppress cortisol and subjective responses to psychosocial stress. *Biological psychiatry*, 54(12), 1389-1398.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologists: An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7(2), 129.
- Kurzban, P. A., Employee assistance programs: Toward a comprehensive service model, In P. A. Kurzban & S. H. Akabas (1997) *Work and well-being*, Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child development*, 71(3), 543-562.
- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205-221.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 12, 1-16.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory*, 21, 3463-3464. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- McKay, G. (1984). Social Support, Stress and the Buffering Hypothesis: A. Theoretical Analysis. *Handbook of psychology and health*, 2, 253.
- Nishi, D., Matsuoka, K., & Kim, Y. (2010). Posttraumatic growth, posttraumatic stress disorder and resilience of motor vehicle accident survivors. *Biopsychosocial Medicine*, 4, 1-6.
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of*

*positive psychology*, 2(2002), 3-12.

Seligman, M. E., Rashid, T., & Parks, A. C. (2006). Positive psychotherapy. *American psychologist*, 61(8), 774.

Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., Patient Health Questionnaire Primary Care Study Group, & Patient Health Questionnaire Primary Care Study Group (1999). Validation and utility of a self-report version of PRIME-MD: the PHQ primary care study. *Jama*, 282(18), 1737-1744.

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1995). *Trauma and transformation: Growing in the aftermath of suffering*. Thousand Oak, CA: Sage.

Uchino, B. N. (2006). Social support and health: a review of physiological processes potentially underlying links to disease outcomes. *Journal of behavioral medicine*, 29(4), 377-387.

Uchino, B. N., Cacioppo, J. T., & Kiecolt-Glaser, J. K. (1996). The relationship between social support and physiological processes: a review with emphasis on underlying mechanisms and implications for health. *Psychological bulletin*, 119(3), 488.

## The Effect of Positive Psychology Based Employee Assistance Program (EAP) on Burnout and Stress of Social Worker

Yena Park

Ji-Eun Lee,

Se-kyoung Kim

Jeong-Ho Chae

Jeong-Woo Choi

Emotion Research Lab,  
Institute of Biomedical  
Industry,  
The Catholic University  
of Korea

Strength Garden

Jungbu Foundation

Department of  
Psychiatry, Seoul St.  
Mary's Hospital,  
The Catholic University  
of Korea

The management of social workers' burnout has emerged as a core task of the organization of social welfare. The purpose of this study was to investigate the effectiveness of the positive psychology based employee assistance program (EAP) for 63 social workers who were experiencing burnout. The two stages of the program were composed of the primary positive psychology based workshop (SPRING) and the secondary positive psychology based personal counseling (6 sessions) components. The Patient Health Questionnaire 9 (PHQ-9), Perceived Stress Scale (PSS), Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), Positive Resources Test (POREST), Satisfaction With Life Scale (SWLS), and Positive Affect and Negative Affect Schedule (PANAS) were used to assess the psychological status of participants at baseline as well as after primary and secondary interventions. All measures of depression, perceived stress, burnout, life satisfaction, positive emotions, positive resources, and negative emotions ( $F=31.59$ ,  $F=32.62$ ,  $F=33.24$ ,  $F=21.38$ ,  $F=36.90$ ,  $F=9.90$ ,  $F=14.89$ ,  $p<.001$  respectively) were statistically significant. The effect size of the dependent measures over the entire measurement period also showed a high level ( $\eta^2 = .14\sim.49$ ) in all scales. The positive psychology based EAP is an effective intervention for reducing stress, burnout and increasing positive emotions for social workers.

*Keywords: Employee Assistance Program, EAP, Social Workers, Burn-out, Job Exhaustion*