

북한이탈주민 지원 인력의 소진 요인과 극복방안에 관한 연구*

김 현 아** · 전 우 택*** · 도 지 원**** · 유 시 은*****

- I. 문제제기
- II. 연구방법
- III. 연구결과
- IV. 논의
- V. 정책 제언

국문요약

본 연구의 목적은 북한이탈주민 지원 인력들의 소진 요인과 극복 방안들을 군집분석하여 이에 대한 예방 및 대안을 마련하는 것이다. 이를 위해 북한이탈주민 지원 인력 12명을 대상으로 개인 및 집단 면담을 실시하였으며, 응답 자료를 통합하여 소진 어려움 199개, 극복 방안 137개의 아이디어를 수집하였다. 이를 토대로 최종 진술문을 각각 49개와 35개로 축약하였으며, 연구대상자 12명에게 중요도를 평정 받았다. 연구결과는 북한이탈주민 지원 인력들이 겪는 소진 어려움에 대한 2개 차원(환경적 요인-업무특성, 소진의 주요 원인-소진의 주요 결과)과 5개 군집(조직 분위기, 감정조절 및 소진관리의 어려움, 일에 대

한 부담과 대인문제, 열악한 근무조건 및 환경, 신체적 소진 및 냉담), 극복방안에 대한 2개 차원(소극적 대처-적극 대처, 개인적 대처-조직 및 사회적 대처)과 4개의 군집(북한이탈주민 지원업무에 대한 인식의 재구조화, 조직적 차원의 개선과 사회적 지지, 스트레스 관리, 일에 대한 조망과 소진프로그램)으로 구성된 개념도를 도출하였다. 이러한 연구결과를 토대로 북한이탈주민 인력에 대한 소진 예방 및 추후 연구를 제언하였다.

주제어: 북한이탈주민 지원 인력, 소진, 극복방안, 개념도 분석

* 본 논문은 2015년 재단법인 미래나눔(miraenanum@naver.com)의 지원을 받아 수행된 연구임.
 ** 제1저자, 서울사이버대학교 상담심리학과 교수
 *** 연세대학교 의과대학 정신의학/의학교육학과 교수
 **** 고려대학교 사회복지학과 석사과정
 ***** 교신저자, 고려대학교 안암병원 의생명연구센터 연구교수

I. 문제제기

소진현상(burn-out)이란 소위 ‘people-work’ 즉, 대인서비스 직종 종사자에
게서 주로 나타나는 감정적 탈진과 냉소주의를 의미한다.¹ Freudenberger는² 지
역사회 정신건강센터에서 일하는 치료자들이 경험하는 정서적·신체적 탈진현상
을 묘사하기 위해 처음 이 용어를 사용하였으며, 소진현상을 ‘과도한 요구에 의해
에너지, 힘 또는 자원을 만드는데 실패하거나, 지치게 하는 것, 고갈되어 버린 것이
고, 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였거나 기대하였던 성과나 보상도
없이 인간적 회의감이나 좌절감을 겪는 상태’라고 정의하였다.

이러한 소진현상을 겪는 사람들은 피로감,³ 식욕부진 또는 과식,⁴ 무기력⁵을 호
소하며, 조직차원에서는 결근⁶ 및 조직에 대한 충성심⁷에 영향을 끼쳐 조직의 생산
성을 저해할 수 있다. 또한 가족이나 동료 직원, 고객 혹은 내담자에게도 부정적인
영향을 미친다.⁸ 소진은 그 직무가 타인을 돕는 일과 관련된 교사, 간호사, 상담사,
사회복지사 등과 같은 직종에서 나타나기 쉬운 현상으로 이해된다.⁹ 난민과 같은
국제적 구호활동을 하는 인력들의 소진특성을 하위영역별로 살펴본 결과,¹⁰ 비인
간화에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 기타 스트레스 노출과 가족의 위기였으며,

¹ Christina Maslach & Susan E. Jackson, “The Measurement of Experienced Burnout,” *Journal of organizational behavior*, vol. 2, issue. 2 (1981), pp. 99~113.

² Herbert J. Freudenberger, “Staff burn out,” *Journal of social issues*, vol. 30, no.1 (1974), pp. 159~165.

³ 김정희, “상담자의 자기관리,” (한국상담 및 심리치료학회 제11회 상담심리사 수련과정 자료집, 2001), pp. 3~18; Cary Cherniss, *Staff Burnout: Job stress in the human services* (Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1980).

⁴ LA. Tanner, “Middle Management stress: recognizing and treating burnout victims,” *Healthcare financial management*, vol. 37, no. 1 (1983), pp. 12~22.

⁵ Marianne Schneider Corey & Gerald Corey, *Becoming a helper* (Pacific Grove, CA: Brooks, 1993).

⁶ P.V. Bartoli, “Burnout and job performance among education professionals and paraprofessionals,” Unpublished doctoral dissertation. Walden University, 2002.

⁷ Christina Maslach & Michael P. Leiter, *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997).

⁸ Christina Maslach, Susan. E. Jackson & Michael P. Leiter, *Maslach burnout inventory* (Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986).

⁹ 김성한, “소진(Burnout)에 대한 이해와 대응전략,” 『사회과학연구』, 제12권 (2003), pp. 35~47.

¹⁰ Cardozo, Barbara Lopes, et al. “Psychological distress, depression, anxiety, and burnout among international humanitarian aid workers: a longitudinal study.” *PLoS ONE*, vol. 7, no. 9 (2012), <<http://doi.org/10.1371/journal.pone.0044948>> (검색일: 2017.12.09.).

정서적 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 만성적 스트레스, 개인적 성취감 감소에 영향을 미치는 요인은 NGO 활동경험이었다.

북한이탈주민들의 경우 북한 및 제3국을 경유하여 한국에 입국하기까지 극심한 외상과 사회문화적인 충격을 경험하게 됨으로써, 이들의 정착과 정서적 지원을 담당하는 인력들의 소진은 예견된 것이다. 북한이탈주민 지원 업무 담당자는 크게 남한입국 후 초기 사회적응 기관인 하나원에서의 교육, 의료, 상담, 기타 행정지원 조력자와 하나원 수료 이후 거주지 보호담당관, 취업보호담당관, 신변보호담당관, 정착 도우미, 교육 종사자 등이 있다. 북한이탈주민 지원 인력들은 대상자들의 남한사회 정착을 위한 각종 조력과정을 통해 향후 남북한 통합을 대비한 문화 연계인으로서 남북 문화 통합과 이질감 해소에 기여하고 있다. 그럼에도 불구하고, 이들이 접촉하는 북한이탈주민들은 대체로 타인에 대한 불신과 경계심이 강하고, 적응 과정에서 나타나는 복합적인 정서적 혼란을 호소하고 있다.¹¹ 즉, 북한이탈주민을 돕는 업무는 전문적인 상담활동이 아니라고 하더라도, 대상자들에 대한 정서적 지원을 함께 동반하게 된다. 이러한 특성으로 인해 북한이탈주민과 자주 접할 기회가 없었던 남한 출신의 북한이탈주민 지원 인력들은 대상자들에게 서비스를 제공하는 과정에서 잦은 대인관계 갈등, 부정적 감정전이를 경험하게 된다. 따라서 북한이탈주민과의 접촉시기가 장기화되어질수록 대상자에 대한 부정적인 이미지가 강해지는 경향이 있고,¹² 남북인의 상호이질감 뿐 아니라 소진 현상이 유발되고 있다. 이에 북한이탈주민 조력자들이 지속적이고 효과적으로 업무를 담당할 수 있도록 소진을 예방하는 일은 매우 중요하다.

북한이탈주민 조력자의 소진에 대한 기존 연구를 살펴보면, 전우택 외의¹³ 연구에 의하면, 민간 자원봉사자들은 공무원들이나 보호경찰관들과는 다른 소진 경험을 하는 것으로 나타났다. 즉, 경찰관들은 북한이탈주민들의 신변보호에서부터 직업을 구하는 일까지 전체적인 지원을 해야 했기 때문에 긴장도가 높아 북한이탈주민과의 인간관계 평점이 북한이탈주민 자원봉사자들의 평점보다 훨씬 낮았다. 북한이탈주민

¹¹ 김현아·전명남, “MMPI 에 나타난 북한이탈주민의 개인차 특성,” 『통일연구』, 제7권 2호 (2003), pp. 129~160.

¹² 양계민·정진경, “북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향,” 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』, 제11권 1호 (2005), pp. 97~115.

¹³ 전우택, “탈북자들과 보호경찰관들의 인간관계에 대한 분석: 보호경찰관들을 대상으로 한 설문 조사를 중심으로,” 『통일연구』, 제4권 1호 (2000), pp. 21~64; 전우택·윤덕룡·강성록·김형중·민성길, “자원봉사자들의 탈북자 지원 경험 분석-설문 결과를 중심으로,” pp. 157~184.

들을 지원하는 전일근무자, 자원봉사자, 파트타임 인력 등에 대한 소진을 연구한 윤여상 외의 연구에¹⁴ 의하면 소진의 전체 평균은 2.85이었으며, 하위영역별로는 신체적 소진 3.33, 성취감 감소 3.23, 정서적 소진 2.84, 비인간화 1.89순으로 나타났다. 이는 다른 직종의 조력자들에 비해 비교적 높은 수준이며, 사회복지관(2.31), 정신보건 영역(2.14)보다 더 높은 수준이었다.¹⁵ 북한이탈청소년학교 교사 71명의 소진을 연구한 윤석주와 손지희에¹⁶ 의하면, 전체 교사의 약 20%가 소진위험 상태였으며, 교사들의 주된 소진 양상은 신체적 소진으로 나타났다. 그중 북한이탈청소년 대안학교 교사들이 특성화학교 교사들에 비해 개인적 성취감 영역에서 유의한 수준으로 감소하였다. 북한이탈청소년 교사들의 소진을 유발하는 가장 큰 요인은 과중한 업무로 나타났으며, 불안정한 신분, 열악한 보수, 교직을 전문직이 아닌 봉사나 헌신직으로 보는 인식, 교사 전문성에 대한 제도적 인정 체계의 부족을 소진의 주요한 요인이었다. 북한이탈주민 전문상담사를 대상으로 연구한 노인숙 외¹⁷ 의하면, 기관, 내담자, 사회적 인식 차원에서 소진이 발생하는 것으로 나타났다. 그 중 내담자 차원이 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인으로 과반수를 차지하였다.

기존의 북한이탈주민 지원 인력에 대한 소진 연구들은 현황 및 소진에 영향을 미치는 요인을¹⁸ 살펴봄으로써 문화 연계 서비스 제공자인 북한이탈주민 인력에 대한 소진 예방 및 치료에 대한 자료를 제공하였다. 그러나, 윤석주와 손지희의¹⁹ 연구와 같이, 대안학교 교사 72명 중 약 20%의 소진위험 상태에 있는 이들을 대상으로 양적 연구로 접근함으로써 일반화의 한계가 있다. 한편, 질적 연구로 북한이탈주민 전문상담사라는 특정 직무의 참여자만 포함시키거나 심리적 소진만²⁰ 살펴봄으로써, 북한이탈주민 지원인력의 소진현상을 규명하고 예방 및 극복방안을 모색하는 데는 한계가 있다. 따라서 북한이탈주민 지원인력 중 소진을 직접 경험하고 있는 연구 참여자를 대상으로 한 질적연구와 양적연구를 상호 보완할 수 있는 연구

¹⁴ 윤여상·김현아·한유미, “상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구,” 『상담학연구』, 제8권 3호 (2007), pp. 877~898.

¹⁵ 여영순, “정신보건영역에서 수퍼비전과 사회복지사의 소진에 관한 연구,” 경성대학교 석사학위논문, 2004.

¹⁶ 윤석주·손지희, “북한이탈청소년학교 교사의 소진 실태와 요인,” 『교육문제연구』, 제54권 1호 (2015), pp. 109~134.

¹⁷ 노인숙·조선희, “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색,” 『정신간호학회지』, 제21권 4호 (2012), pp. 303~310.

¹⁸ 윤여상·김현아·한유미, “상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구,” pp. 877~898.

¹⁹ 윤석주·손지희, “북한이탈청소년학교 교사의 소진 실태와 요인,” pp. 109~134.

²⁰ 노인숙·조선희, “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색,” pp. 303~310.

방법을 통해 연구자의 통찰적 해석에 대한 양적인 근거를 마련해줌으로써 북한이탈주민 지원인력의 소진현상에 대한 보편적인 현상을 심도 깊게 살펴볼 필요가 있다. 더불어 북한이탈주민 지원 인력에 대한 소진 예방과 적절한 치료에 대한 필요성은 제기되었으나, 구체적인 프로그램 개발에 대한 제언은 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 북한이탈주민 지원 인력들의 소진 원인을 살펴보고 예방 및 극복 방안을 제시하고자 한다. 이에 연구의 주요 내용은 다음과 같다. 첫째, 북한이탈주민 지원 인력의 소진을 표준화된 검사지를 통해 그 수준을 이해하고자 하였다. 둘째, 소진 경험이 있는 북한이탈주민 지원 인력과 인터뷰를 통해 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 아이디어를 산출하였다. 그리고 이를 진술문으로 도출하여 다차원 척도분석과 위계적 군집분석을 활용한 개념도 분석을 통해 북한이탈주민 지원 인력의 소진 특성 및 극복 방안의 구성요소를 파악하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구 참여자

소진을 경험한 북한이탈주민 지원 인력 12명을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 실시하였다. 연구팀은 심층면담을 실시하기 전에 북한이탈주민 지원 인력을 대상으로 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 실시하여 소진 수준을 파악하였다. 1차 심층면담은 북한이탈주민 지원 업무 3년 이상 자로, 업무에 스트레스를 경험하고 있는 지원 인력을 대상으로 하였다. 단, MBI 설문결과 소진 수준이 상대적으로 높을 경우 3년을 경과하지 않았다고 하더라도 FGI대상자로 선정하였다. 2차 연구대상자는 1차 연구대상자 중 적합 대상자를 추천받는 눈덩이 표집 방식(Snowballing Sampling)을 활용하였다. 3차 연구대상자는 북한이탈주민 관련 기관의 관리자 또는 임원 그룹을 대상으로 선정하였다.

연구에 참여한 대상자들은 <표 1>과 같다. 대상자들은 여성이 9명, 남성이 3명이었다. 평균 연령은 37.42세이며, 20대가 4명, 30대가 3명, 40대가 3명, 50대가 2명이었다. 북한이탈주민 업무에 재직한 기간은 5년 이상이 4명, 3~5년 미만과 1~3년 미만이 각각 3명, 1년 미만이 2명이었다. 북한이탈주민을 만난 기간은 평균 6.33년이였다. 소진 평균 점수는 개인적 성취감 감소가 2.08, 정서적 고갈이 3.02, 비인간화가 2.10로 나타났다.

〈표 1〉 연구 참여자 특징

사례 번호	성별	연령	탈북민 기관 재직기간	탈북민 만난기간	MBI 항목		
					개인적 성취감 감소	정서적 고갈	비인간화
사례 1	여	28	3~5년 미만	5년	2.12	2.66	2.4
사례 2	여	41	1년 미만	4월	4.62	1.77	1
사례 3	여	27	1~3년 미만	2년	3.5	3.88	3.8
사례 4	남	37	3~5년 미만	7년	1.12	2.33	1.4
사례 5	남	30	1년 미만	1년	3	3.22	1.6
사례 6	여	54	5년 이상	13년	1.25	2.88	2
사례 7	여	25	1~3년 미만	2년 6월	2.5	4.33	2
사례 8	여	27	3~5년 미만	4년	0.87	3.44	1.2
사례 9	여	49	1~3년 미만	9년	1.7	4	4.2
사례 10	여	40	5년 이상	11년	1.62	2.55	1.8
사례 11	남	35	5년 이상	9년	2.25	3.11	2.8
사례 12	여	56	5년 이상	9년	0.37	2.11	1

2. 자료 분석 방법

가. 개념도 준비 단계

개념도 연구방법은 질적 자료를 양적으로 분석하는 새로운 연구방법으로 연구 대상이 경험하는 현상의 영역과 구성요소, 잠재구조 등을 밝히는 데 유용한 연구방법이다.²¹ 본 연구에서는 Kane과 Trochim이²² 명시한 개념도 연구방법의 절차에 근거하였다. 개념도 준비단계에서는 문헌연구 및 초점 질문 도출과정을 거쳐 높은 충점을 받은 초점 질문인 “당신이 북한이탈주민 지원 업무를 하면서 경험하는 소진 관리의 어려움은 무엇입니까?”, “소진 관리의 어려움을 극복하는데 도움이 되는 것은 무엇입니까?”를 최종으로 선정하였다.

나. 아이디어 진술문 통합 및 편집단계

연구진 4명 중 3명은 북한이탈주민 상담 및 연구경력 10년 이상의 박사 학위 소

²¹ William M. K. Trochim, *The concept system(software manual)* (Ithaca, N.Y.: Auther, 1993).

²² Mary Kane & William M. K. Trochim, *Concept-mapping for planning and evaluation* (California: Sage Publication, 2007).

지자이며, 1명은 북한학과 졸업이후 북한이탈청소년 기관에서 생활교사로 재직하였다. 또한 아이디어 진술문의 통합 및 편집 과정이 적절하게 진행되고 있는지에 대해 상담심리 전공 교수 1인에게 자문을 받았다.

소진 관리의 어려움으로 199개, 극복 방안으로 137개의 아이디어 진술문이 도출되었고, 이를 통합·편집하기 위해, 우선 각 아이디어 진술문 생성과정에서 참여자가 도출한 진술문에 면접 참여자의 고유 번호와 아이디어 진술문의 번호를 붙여(예: 1-4, 5-7 등) 전체 목록을 만들었다. 그 다음으로 수집한 전체 아이디어를 검토하여 중복되는 진술문을 하나로 통합하고, 적어도 1명 이상이 언급한 중복된 요소들을 통합시키고 2명 미만이 언급한 요소들은 제거하는 절차를 따라 축약하였다. 통합된 진술문이 원 자료를 제대로 반영하는지를 연구 참여자들과의 면담 혹은 이메일을 통해 확인하였다. 확인 과정에서는 통합 및 편집을 거친 최종 진술문들이 되도록 연구 참여자들이 직접 사용한 용어로 구성되도록 수정하였고, 최종적으로 어려움 관련 진술문 49개, 극복방안 관련 진술문 35개로 축약할 수 있었다.

다. 아이디어 진술문 구조화 단계

아이디어 진술문 구조화 단계는 아이디어 진술문을 분류하고 중요성을 평정하는 과정이다. 본 단계는 아이디어 진술문 산출 과정에 참여했던 12명이 모두 참여하였으며, 집단그룹 면담으로 진행하였다. 진술문의 유사성 분류를 위하여 어려움과 극복방안을 각각 49개와 35개의 진술문을 카드로 만들어 연구 참여자에게 제시하고 연구 참여자가 유사하다고 판단하는 진술문끼리 묶어서 분류하도록 안내하였다. 카드분류 방법은 하나의 진술문을 하나의 파일로 분류할 수 없고, 50개의 진술문 모두를 하나의 파일로 분류할 수 없도록 하는 조건만을 제시하였다. 분류 이후 연구 참여자들에게 각자가 분류한 각 묶음을 가장 잘 표현할 수 있는 제목을 부여해 달라고 요청하였다. 분류작업이 끝난 후, 평정을 실시하였으며, 어려움의 경우 49개의 각 진술문 내용이 북한이탈주민 지원 업무를 하면서 어느 정도로 어려움을 줄 것으로 예상하는지를 5점 리커트 척도(Likert Scale)로 평정하도록 하였다. 극복 방안의 경우 35개의 각 진술문 내용이 북한이탈주민 지원 업무 중 소진 관리의 어려움을 극복하는데 어느 정도 도움이 될 것으로 예상하는지를 동일한 방법으로 평정하도록 하였다.

라. 군집분석 및 해석 단계

본 연구에서는 북한이탈주민 지원 인력의 소진 원인 및 극복방안 등을 파악하기 위해 군집분석을 실시하였다. 변수나 항목을 군집화 하는 군집분석은 크게 위계적 군집 방법과 비위계적 군집 방법으로 나눌 수 있다. 본 연구에서는 위계적 군집 방법인 워드법(Ward Method)을 적용하여, 각각 50개와 40개의 진술문들이 어떻게 분류되는지 분석하였다. 워드법을 사용한 이유는 거리를 기반으로 하는 자료를 의미 있게 해석하는 데 유용하다고 밝혀졌기 때문이다.²³ 각각의 진술문이 북한이탈주민 지원 업무로 인한 소진 관리의 어려움을 어느 정도 줄 것으로 예상하는지, 소진 관리의 어려움을 극복하는데 어느 정도로 도움이 될 것으로 예상하는지를 평정한 자료로 평균과 표준편차를 산출하여 중요도를 살펴보았다.

마. 개념도 분석 및 해석 단계

개념도 분석을 위해, 우선 연구 참여자 10명의 분류를 통해 얻은 유사성 분류 자료로 개인 유사성 행렬표(Similarity Matrix)를 만들었다. 같은 묶음으로 분류된 진술문은 0, 다른 묶음으로 분류된 진술문은 1로 코딩하여 각 연구 참여자의 유사성 행렬을 만들었다. 어려움의 경우 49×49의 행렬표였으며, 극복 방안의 경우 35×35의 행렬표가 만들어졌다. 이후 코딩의 정확성을 재검토 한 뒤, 전체 파일을 합산한 집단 유사성 행렬표(Group Similarity Matrix: GSM)를 제작하였다. 그런 다음 SPSS 18.0 통계 패키지를 사용하여 다차원 척도 분석 방법 중 ALSCAL로 분석하여 산출된 x, y 2차원 상의 좌표 값을 사용하여 세 번째 단계인 위계적 군집분석을 실시하였다. 위계적 군집분석 중 워드법을 사용하여 49개, 35개의 진술문들이 각각 어떻게 분류되는지 분석하였다. 마지막으로 다차원척도 분석에 의해서 점으로 표시된 핵심문장들 중 군집분석 결과 같은 군집으로 묶인 문장의 점들을 선으로 연결하여 개념도를 완성하였다. 또한 각각의 진술문은 북한이탈주민 지원 업무로 인한 소진이 어느 정도로 어려움을 줄 것으로 예상하는지, 소진 관리의 어려움을 극복하는 데 어느 정도 도움이 될 것으로 예상하는지를 평정한 자료로 평균과 표준편차를 산출하여 중요도를 살펴보았다.

²³ 김지연·한나리·이동귀, “초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구,” 『상담학연구』, 제10권 2호 (2009), pp. 769~792.

III. 연구결과

1. 북한이탈주민 지원 인력이 지각하는 소진 관리의 어려움

가. 군집분석과 지각 정도 평정 결과

49개의 진술문들이 어떻게 분류되는지를 알아보기 위해 위계적 군집분석 중 워드법을 실시하였다. 군집분석을 통하여 도출된 결과와 군집 내 문항의 유사성을 검토하여 적절한 군집의 수를 5개로 정하였으며, 각 군집별 명칭과 포함된 진술문은 <표 2>와 같다. 연구에 참여한 북한이탈주민 지원 인력들이 평정한 평균은 가장 높은 군집 순으로 제시하였다.

군집을 살펴보면, 첫째 군집인 ‘조직분위기’는 북한이탈주민 지원 업무에 대한 지나친 사명감과 헌신을 강조하면서 수직적 의사소통으로 일에 대한 동기부여를 낮추는 조직 분위기와 일에 대한 리더 및 동료와의 의견차이 및 소통의 어려움, 세대 차이로 인한 구성원 간 갈등과 관련된 것이다. 둘째 ‘감정조절 및 소진관리의 어려움’은 소진을 경험하더라도 감정표현을 자제하고 억압함으로써 감정전환이 되지 않고 소진을 통제할 수 없다는 무력감, 소진관리의 어려움과 관련된 것이다. 셋째 군집인 ‘일에 대한 부담과 대인 관계 문제’는 퇴근 후에도 긴급 상황에 대한 긴장을 늦추지 못하고 쉼 없이 일을 해야 하거나 자신이 맡은 고유 업무 이외의 행정, 잡무, 생활지도 등의 다양한 역할에 대한 요구와 그로 인해 동료, 가족에게 쉽게 짜증을 내거나 갈등이 생기고 대상자에 대한 편견이 생기는 것과 관련된 것이다. 넷째 군집인 ‘열악한 근무조건 및 환경’은 하는 일에 비해 낮은 급여나 불안정한 고용형태 등의 근로조건, 조직구성원이나 대상자와 지나치게 밀착되어 있어 사적인 공간이 확보되지 않고, 대상자에게 남한사회의 빠른 정착을 위해 변화를 유도해야하고, 이들이 정착과정에서 보이는 불안정한 태도로 인한 긴박감, 북한식 문제해결 방식으로 인해 대상자로부터 상처를 받거나 존재감이 없어지는 것과 관련된 것이다. 다섯째 군집인 ‘신체적 소진 및 냉담’은 만성화된 스트레스와 그로 인한 신체화, 심한 피로감과 체력적 고갈현상이 현저하고 정서적으로도 냉담해지는 것과 관련되어 있다.

연구 참여자 12명은 통합 및 편집 과정을 거친 49개의 소진 관련 진술문에 대해 북한이탈주민 업무를 하는데 어느 정도 어려움을 줄 것으로 예상하는지를 5점 척도로 평정하였다. 그 결과 <표 2>과 같이 소진 관리의 어려움 영역에서 도출된 5개의 군집 중 ‘군집 3: 일에 대한 부담과 대인문제’ 군집이 평균 3.68(SD=0.95)로 가장

큰 어려움을 줄 것으로 예상되었다. 5개 각 군집에 대한 평정 결과를 순위별로 살펴 보면, ‘군집 3: 일에 대한 부담과 대인문제(M=3.68, SD=0.95)’, ‘군집 4“ 열악한 근무조건 및 환경(M=3.65, SD=1.07)’, ‘군집 1: 조직 분위기(M=3.59, SD=0.93)’, ‘군집 2: 감정조절 및 소진관리의 어려움(M=3.54, SD=0.89)’, ‘군집 5: 신체적 소진 및 냉담(M=3.53, SD=1.05)’ 순으로 나타났다. 5개의 군집 간의 순위별 평균값은 0.15로 큰 차이는 나타나지 않았다.

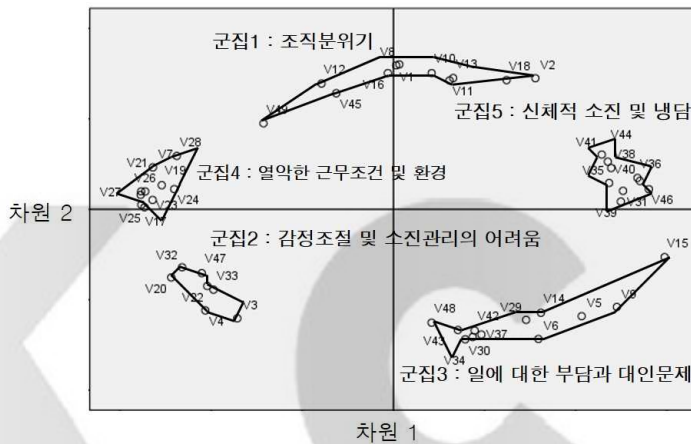
군집별 구체적인 진술문의 평정결과를 살펴보면, ‘맡고 있는 업무가 여러 영역으로 확장되어 복잡하고 다양한 일을 하고 있음(M=4.17)’, ‘스스로 소진관리를 할 시간적 여유가 없음(M=4.17)’, ‘함께 일하는 동료들과 마음이 맞지 않아 갈등이 생김(M=4.08)’, ‘본 업무보다 행정 및 자질구레한 일이 많음(M=4.00)’, ‘하는 일에 비해 급여가 낮음(M=4.00)’, ‘누군가에게 표현하지 못하고 혼자 쌓아두고 참음(M=4.00)’, ‘대상자로부터 상처를 받은 경험 후 일처리에 영향을 미침(M=4.00)’ 등이 소진 요인으로 작용하고 있었다. 소진의 결과는 ‘여유 없고 각박해지면서 동료들 간의 갈등이 생기게 됨(M=4.17)’, ‘체력적으로 고갈되어 주말에는 잠만 잤(M=4.00)’ 등이 두드러지는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 소진 관리의 어려움에 대한 군집분석 결과와 진술문

군집명 진술문	M	SD
군집 1. 조직 분위기(M=3.59, SD=0.93)		
8. 함께 일하는 동료들과 마음이 맞지 않아 갈등이 생김.	4.08	0.66
18. 권한은 작고 사명감과 책임은 지나치게 강조함.	3.92	0.90
12. 조직 구성원과의 세대 차이로 인한 상호이해와 소통의 어려움.	3.83	0.71
11. 일의 사명감에 대한 조직구성원 간의 세대 차이를 느낌.	3.58	0.79
13. 위계적 조직분위기로 인해 일에 대한 동기부여가 사라지고 있음.	3.75	1.13
45. 수직적 의사소통 체계의 직장분위기로 인해 일의 보람을 못 느낌.	3.75	1.13
2. 사명감을 강조하는 조직문화로 인해 압박감을 경험함.	3.67	1.15
1. 리더가 대상자에 대한 관심과 돌봄을 지나치게 요구함.	3.50	0.90
16. 동료들의 잦은 이직으로 의욕이 떨어짐.	3.42	1.16
10. 일의 사명감에 대한 입장차이로 인해 리더와 갈등을 겪음.	3.25	0.86
49. 윗사람을 통해 문제를 제기하는 사람들로 인해 존재감이 없어짐.	2.75	0.86
군집 2. 감정조절 및 소진관리의 어려움(M=3.54, SD=0.89)		
3. 스스로 소진관리를 할 시간적 여유가 없음.	4.17	0.83
22. 누군가에게 표현하지 못하고 혼자 쌓아두고 참음.	4.00	1.04
20. 남다른 애정으로 정서적으로 더 깊이 관여함.	3.58	0.79
32. 대상자가 무리한 요구나 화를 내더라도 참음.	3.50	1.24

북한이탈주민 지원 인력들이 경험하는 소진 관리의 어려움에 대한 개념도는 아래의 <그림 1>과 같다. 다차원 척도 분석결과 문항 간 거리가 비교적 가까운 문항은 같은 군집으로 분류되었으며 문항의 분포도가 넓을수록 연구 참여자들이 해당 군집에 대해서 폭넓고 다양하게 경험하고 있음을 뜻하고, 진술문이 많을수록 뚜렷하게 개념화되어 있음을 의미한다.

〈그림 1〉 북한이탈주민 지원 인력들이 경험하는 소진 관리의 어려움에 대한 개념도



그래프 중심축의 수평축을 기준으로 상위에 위치한 군집 1, 군집 4, 군집 5는 조직분위기, 열악한 근무조건 및 환경, 신체적 소진 및 냉담으로 환경적 요인으로 인한 소진으로 구성되어 있다. 하위에 위치한 군집 2, 군집 3은 감정조절 및 소진관리의 어려움, 일에 대한 부담과 대인문제로 업무특성으로 인한 소진 관리의 어려움을 경험하는 것으로 나타났다. 결론적으로 수평축을 기준으로 상위는 환경적 요인으로 인한 소진 관리의 어려움, 하위는 업무특성으로 인한 소진 관리의 어려움 요인으로 나타났다. 또한, 그래프 중심의 수직축을 기준으로 오른쪽에 위치한 군집 3, 군집 5는 일에 대한 부담과 대인문제, 신체적 소진 및 냉담으로 소진의 주요 결과로 구성되어 있다. 한편 왼쪽에 위치한 군집 1, 군집 2, 군집 4는 조직분위기, 감정조절 및 소진관리의 어려움, 열악한 근무조건 및 환경이 소진의 주요 원인과 관련이 있었다. 결론적으로 수직축을 기준으로 오른쪽은 소진의 주요 결과, 왼쪽은 소진의 주요 원인과 관련된 요인인 것으로 나타났다.

2. 북한이탈주민 지원 인력이 지각하는 소진 대처 및 극복 방안

가. 군집분석과 지각정도 평정결과

소진극복 방안 35개의 진술문들이 어떻게 분류되는지를 살펴보기 위해 위계적 군집분석 중 워드법을 실시하였다. 적절한 군집의 수를 4개로 정하였으며, 각 군집별 명칭과 포함된 진술문은 <표 3>과 같다. 이는 연구에 참여한 북한이탈주민 지원 인력들이 평정한 평균이 가장 높은 군집 순으로 제시하였다.

첫째, ‘북한이탈주민 업무에 대한 인식의 재구조화’ 군집은 대상자로부터 보람을 느끼거나 대상자를 존중하고 긍정적으로 바라보며 지속적으로 일에 대한 동기 부여를 하는 것과 관련이 있는 군집으로 볼 수 있다. 둘째, ‘조직적 차원의 개선과 사회적 지지’ 군집은 자율적인 권한을 부여하거나 민주적인 의사소통을 하는 조직적 차원의 변화, 장기 근속자에 대한 보상제도 도입, 동료 및 가족의 지지와 소통을 통해 힘을 얻는 내용이 포함되어 있다. 셋째, ‘스트레스 관리’ 군집은 휴식과 재충전, 체력관리, 스트레스 관리 등 소진을 해소할 수 있는 다양한 역량 강화와 관련되었다고 볼 수 있다. 넷째, ‘일에 대한 조망과 소진프로그램’ 군집은 대상자 및 동료와의 관계에서 경험하는 어려움을 개인적으로 처리할 수 있는 공간의 확보, 일과 사적 생활의 균형, 자기성찰의 시간, 충분한 휴식 동반, 공감 증진 등의 소진처리를 위한 적극적 개입의 필요성을 요구하는 것과 관련된 군집이다.

본 연구에 참여한 12명에게 35개의 소진 대처 및 극복 방안 관련 진술문에 대해 각 진술문이 북한이탈주민 업무 소진 관리의 어려움에 대처하는데 어느 정도로 도움을 줄 것으로 예상하는지를 5점 리커트 척도(Likert Scale)를 이용하여 평정하도록 하였다. 그 결과, 소진대처 및 극복방안 영역에서 도출된 4개의 군집 중 ‘군집 2: 조직적 차원의 개선과 사회적 지지 기반 활용’이 평균 4.38(SD=0.69)로 북한이탈주민 지원 인력 소진 관리의 어려움을 극복하는 데 가장 큰 도움을 줄 것으로 예상되었다.

4개 각 군집에 대한 평정 결과를 순위별로 살펴보면, ‘군집 2: 조직적 차원의 개선과 사회적 지지 기반의 활용(M=4.38, SD=0.69)’, ‘군집 1: 북한이탈주민 지원 업무에 대한 인식의 재구조화(M=4.13, SD=0.75)’, ‘군집 4: 소진처리를 위한 적극적 개입의 필요성(M=4.10, SD=0.78)’, ‘군집 3: 스트레스 관리 기술 증진(M=3.86, SD=0.95)’ 순으로 나타났다. 4개의 군집 간의 순위별 평균값 중 ‘조직적 차원의 개선과 사회적 지지’, ‘북한이탈주민 지원 업무에 대한 인식의 재구조화’, ‘일에 대한 조망과 소진프로그램’에 대한 평균은 모두 4.10이상의 높은 점수를 보여 북한이

탈주민 지원 인력의 소진 극복 구성요소로서 매우 중요한 영역임을 알 수 있었다. 이는 북한이탈주민 업무로 인한 소진 대처 및 극복 방안으로 비교적 낮게 평정된 군집인 ‘스트레스 관리(M=3.86)’에 비해 .46-.24의 차이를 보이고 있었다. 이는 북한이탈주민 지원 인력들이 평정한 군집별 중요도 결과, 3개의 군집(‘조직적 차원의 개선과 사회적 지지’, ‘북한이탈주민 지원 업무에 대한 인식의 재구조화’, ‘일에 대한 조망과 소진프로그램’) 요소를 중요한 소진극복 요인으로 인식하고 있음을 의미한다. 본 연구에서 새롭게 도출된 개념은 북한이탈주민 지원 인력들은 개인적 차원의 스트레스 관리보다는 인적 및 물적 환경 제공과 같은 조직적 차원의 적극적 소진 관리를 더 중요하게 인식하고 있음을 시사해준다.

북한이탈주민 지원 인력들의 소진 대처 및 극복 방안에 대한 군집별 구체적인 진술문의 평정 결과를 살펴보면, ‘조직적인 차원에서 장기 근속자에게 보상제도 도입이 필요함(M=4.75)’, ‘동료의 칭찬이나 지지가 활력이 됨(M=4.66)’, ‘소진을 해소할 수 있는 역량 개발이 필요함(M=4.66)’, ‘수직적인 위계보다는 리더와의 민주적인 의사소통이 필요함(M=4.58)’, ‘일과 사생활의 적당한 거리두기가 소진에 도움이 됨(M=4.58)’, ‘주말에 가족과 지내는 소소한 일상을 통해 행복을 찾음(M=4.58)’, ‘혼자만의 충분한 휴식이 필요함(M=4.50)’, ‘대상자가 변화하는 모습을 보거나 감사함을 표현할 때 보람을 느끼고 힘을 얻음(M=4.50)’, ‘일로 인한 스트레스를 해소하는 데 가족의 대화가 힘이 됨(M=4.41)’, ‘단시간에 대상자의 변화를 기대하기보다는 그들의 변화를 여유 있게 기다려주는 사고의 전환이 필요함(M=4.33)’, ‘사람이 많지 않은 한적한 공간에서 소진프로그램을 운영(M=4.41)’, ‘온전히 쉴 수 있는 공간과 시간확보가 우선되어야 함(M=4.33)’, ‘일과 분리된 공간에서 프로그램 진행(M=4.33)’, ‘동료들과의 공감적 대화가 힘이 됨(M=4.33)’, ‘리더와의 민주적인 의사소통 체계가 도움이 됨(M=4.25)’, ‘기관에서 자율적인 권한을 부여함(M=4.25)’, ‘쉽과 공부 등을 통해 충전과 새로운 도약을 꿈꾸고자 함(M=4.25)’, ‘북한이탈주민 기관 종사자와의 공식적인 만남이 아닌 자율적인 모임을 가짐(M=4.25)’, ‘친한 친구들을 만나 대화를 함(M=4.16)’, ‘TV 등(영화, 동영상)을 보면서 업무에 대한 마음가짐을 새롭게 다짐(M=4.16)’, ‘점심시간 등 자투리 시간을 활용한 산책과 쉼(M=4.08)’, ‘자신의 생각과 감정을 들여다 볼 수 있는 성찰의 시간(M=4.25)’, ‘대상자들을 편견으로 대하지 않고 긍정적인 시각을 균형적으로 유지하려고 노력함(M=4.08)’, ‘충분한 휴식을 동반한 소진 교육 프로그램을 희망함(M=4.08)’, ‘남한사람들에 비해 대상자들을 긍정적으로 생각함(M=4.00)’,

‘소진예방을 위한 공감증진 프로그램을 희망함(M=4.00)’, ‘북한이탈주민 일을 하는 다른 기관 종사자들과 대화를 하면서 공감을 받음(M=4.00)’이 긍정적 방향으로 기여하고 있었다.

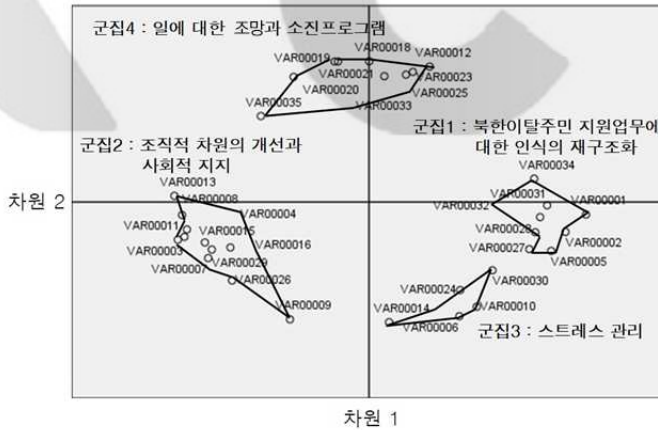
〈표 3〉 소진대처 및 극복방안에 대한 군집분석 결과와 진술문

군집명 및 진술문	M	SD
군집 1. 북한이탈주민 지원 업무에 대한 인식의 재구조화(M=4.13, SD=0.75)		
1. 대상자가 변화하는 모습을 보거나 감사함을 표현할 때 보람을 느끼고 힘을 얻음.	4.50	0.79
31. 단시간에 대상자의 변화를 기대하기보다는 그들의 변화를 여유 있게 기다려주는 사고의 전환이 필요함.	4.33	0.77
27. 쉼과 공부 등을 통해 충전과 새로운 도약을 꿈꾸고자 함.	4.25	0.75
34. TV 등(영화, 동영상)을 보면서 업무에 대한 마음가짐을 새롭게 다짐.	4.16	0.83
32. 대상자들을 편견으로 대하지 않고 긍정적인 시각을 균형적으로 유지하고자 노력함.	4.08	0.66
2. 남한 사람들에 비해 대상자들을 긍정적으로 생각함.	4.00	0.85
28. 일에 대한 재 동기부여(첫 마음과 사명감)를 함.	3.91	0.66
5. 사명감에 대한 동기부여가 도움이 됨.	3.83	0.71
군집 2. 조직적 차원의 개선과 사회적 지지(M=4.38, SD=0.69)		
9. 조직적인 차원에서 장기 근속자에게 보상(안식년, 접경지역 방문 등)제도 도입이 필요함.	4.75	0.45
3. 동료의 칭찬이나 지지가 활력이 됨.	4.66	0.65
26. 수직적 위계보다는 리더와의 민주적인 의사소통이 필요함.	4.58	0.66
11. 주말에 가족과 지내는 소소한 일상을 통해 행복을 찾음.	4.58	0.51
13. 일로 인한 스트레스를 해소하는 데 가족과의 대화가 힘이 됨.	4.41	0.79
15. 동료들과의 공감적 대화가 힘이 됨.	4.33	0.77
4. 리더와의 민주적인 의사소통 체계가 도움이 됨.	4.25	0.75
16. 북한이탈주민 기관 종사자와의 공식적인 만남이 아닌 자율적인 모임을 가짐.	4.25	0.86
29. 기관에서 자율적인 권한을 부여함.	4.25	0.62
8. 친한 친구들을 만나 대화를 함.	4.16	0.83
7. 북한이탈주민 일을 하는 다른 기관 종사자들과 대화를 하면서 공감 받음.	4.00	0.73
군집 3. 스트레스 관리(M=3.86, SD=0.95)		
24. 소진을 해소할 수 있는 역량 개발이 필요함.	4.66	0.65
30. 점심시간 등 짜투리 시간을 활용한 산책과 쉼.	4.08	0.79
14. 운동, 등산 등과 같이 같은 신체적 활동을 통해 기분전환을 함.	3.58	0.90
10. 종교생활을 통해 힘을 얻음.	3.58	1.44
6. 상담이나 심리치유가 도움이 됨.	3.41	0.99
군집 4. 일에 대한 조망과 소진프로그램(M=4.10, SD=0.78)		
12. 일과 사생활의 적당한 거리두기가 소진에 도움이 됨.	4.58	0.66
18. 혼자만의 충분한 휴식이 필요함.	4.50	0.79

군집명 및 진술문	M	SD
25. 사람이 많지 않은 한적한 공간에서 소진프로그램을 운영	4.41	0.79
23. 온전히 쉴 수 있는 공간과 시간확보가 우선되어야 함.	4.33	0.77
22. 일과 분리된 공간에서 프로그램 진행	4.33	0.77
21. 자신의 생각과 감정을 들여다 볼 수 있는 성찰의 시간	4.25	0.86
20. 충분한 휴식을 동반한 소진 교육 프로그램을 희망함.	4.08	0.66
19. 소진예방을 위한 공감증진 프로그램	4.00	0.73
17. 일을 하는 주중에 교육프로그램을 하는 것은 또 다른 일로 여겨짐.	3.75	0.86
35. 소진을 조직차원에서 해결하려고 노력함.	3.58	1.08
33. 1박을 하면서 프로그램 진행하기를 희망함.	3.33	0.65

북한이탈주민 지원 인력들이 경험하는 소진의 극복방안에 대한 개념도는 <그림 2>와 같다. 다차원 척도 분석결과 문항 간 거리가 비교적 가까운 문항은 같은 군집으로 분류되었으며 문항의 분포도가 넓을수록 연구 참여자들이 해당 군집에 대해서 폭넓고 다양하게 경험하고 있음을 뜻하고, 진술문이 많을수록 뚜렷하게 개념화되어 있음을 의미한다.

<그림 2> 북한이탈주민 지원 인력의 소진 극복방안에 대한 개념도



그래프 중심축의 수평축을 기준으로 상위에 위치한 군집 4는 일에 대한 조망과 소진프로그램 요인으로 구성되어 있다. 하위에 위치한 군집 1, 군집 2, 군집 3은 북한이탈주민 지원업무에 대한 인식의 재구조화, 조직적 차원의 개선과 사회적 지지, 스트레스 관리와 같은 소진 극복이 도움이 된다고 인식하는 것으로 나타났다. 결론적으로 수평축을 기준으로 상위는 소진에 대한 소극적 대처, 하위는 소진에

대한 적극적 대처인 것으로 나타났다. 또한 그래프 중심의 수직축을 기준으로 오른쪽에 위치한 군집 1, 군집 3, 군집 4는 북한이탈주민 지원업무에 대한 인식의 재구조화, 스트레스 관리, 일에 대한 조망과 소진프로그램은 개인 차원의 소진 대처로 구성되어 있다. 한편 왼쪽에 위치한 군집 2는 조직적 차원의 개선과 사회적 지지로 조직 및 사회적 대처와 관련이 있었다. 결론적으로 수직축을 기준으로 오른쪽은 소진에 대한 개인적 차원의 대처, 왼쪽은 소진에 대한 조직 및 사회적 대처 요인인 것으로 나타났다.

IV. 논의

본 연구에서는 북한이탈주민 지원 인력들이 경험하는 소진의 원인과 극복 요인과 관련된 개념적 구조를 탐색하고, 이러한 결과를 기초로 하여 분류, 평정하도록 함으로써 북한이탈주민 지원인력의 소진 현상에 대한 인지적 특성을 알아보고자 하였다.

먼저, 군집분석을 통한 북한이탈주민 지원 인력의 소진관련 5개의 군집은 조직 분위기, 감정조절 및 소진관리의 어려움, 일에 대한 부담과 대인문제, 열악한 근무 조건 및 환경, 신체적 소진 및 냉담과 같은 현상이었다. 기존의 한국 내 휴먼서비스 직종을 대상으로 한 소진연구에서 가장 많이 사용되고 있는 MBI척도의 하위영역인 비인간화, 정서적 소진, 신체적 소진, 성취감 감소와 확연히 구분되는 소진현상은 북한이탈주민 인력들의 감정조절의 어려움이었다. 북한이탈주민 지원 인력들은 소진을 경험하더라도 감정표현을 자제하고 억압함으로써 감정 전환을 하지 못하고, 장기적으로는 소진을 통제할 수 없다는 무력감, 소진 관리의 어려움을 경험하고 있었다. 즉, 북한이탈주민 지원 인력들의 감정 조절 및 소진 대처 역량의 취약성을 드러내고 있었다. 근무 중에 폭행당한 사람을 목격하는 외상경험이 있는 경찰 공무원 550명의 스트레스와 소진과의 관계를 분석한 선행 연구결과로²⁴ 볼 때, 정서-중심적 대처 방식이 직무스트레스와 소진 사이에서 촉진작용을 하고 있음을 지지해준다. 이는 북한이탈주민 지원 인력이 탈북과정 및 제3국 체류과정에서 다양한 트라우마에 노출된 북한이탈주민과 만나면서 겪게 되는 대리외상의 가능성도 배제할 수 없을 것이다. 또한 북한이탈주민 지원 인력들은 만성화된 스트레스와

²⁴ 황인희, “경찰공무원의 직무스트레스와 외상스트레스가 소진에 미치는 영향,” 가톨릭대학교 석사학위 논문, 2009.

그로 인한 신체화, 심한 피로감과 체력적 고갈, 정서적 냉담, 더 나아가서 소진으로 인해 동료, 가족에게 쉽게 짜증을 내거나 갈등이 생기고 대상자에 대한 편견이 생기는 결과를 유발할 수 있다. 본 연구결과를 통해 북한이탈주민 지원 인력의 소진현상이 신체적 소진의 양상을 보이고 있다는 기존 연구결과들을²⁵ 지지해주었다. 소진의 주요 증상 및 결과와 관련된 어려움들은 군집별로 큰 차이가 없었으나, 연구 참여자들은 다양한 소진의 증상과 스트레스를 경험하고 있었다.

전체적인 평정을 종합해보면 북한이탈주민 지원 인력들은 소진 원인이나 대상자로부터 받는 압박감보다도 과중한 업무, 위계적 조직 분위기, 열악한 근무조건 및 환경, 리더 및 동료와의 입장 차이 등과 같은 조직적 차원의 요소를 더 큰 어려움으로 지각하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 퇴근 후에도 긴급한 상황이 발생할 수 있기 때문에 긴장을 늦추지 못하고 쉼 없이 일을 해야 하는 부담감을 가지고 있었다. 또한, 자신이 맡은 고유 업무 이외에 행정, 잡무, 생활지도 등을 해야 하며, 북한이탈주민 지원 업무에 대한 지나친 사명감과 헌신을 강조하는 수직적 의사소통과 같은 조직 분위기가 가장 큰 소진의 원인이 되는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 Wee 클래스와 Wee 센터 근무 전문상담교사가 경험하는 소진요인에 대한 개념도 분석결과 전문성 함양추구로 인한 스트레스로 가장 큰 소진을 경험한다는 선행연구와²⁶ 차이가 있다. 북한이탈주민 지원 인력의 소진에 대한 선행연구와도 차이점을 보이고 있다. 즉, 북한이탈주민 전문상담사들의 심리적 소진의 원인이 내담자 차원인²⁷ 것과는 상반되는데, 북한이탈주민 전문상담사와 같은 직종은 비교적 안정적인 직위가 보장되며 퇴근시간 없이 상시 대기해야하는 생활관리 업무로부터 자유롭고 종합상담을 통해 방문을 하거나 내방상담을 하게 하는 비교적 단일한 상담업무를 하고 있기 때문인 것으로 해석된다. 또한 북한이탈 청소년 교사들의 소진 원인이 과중한 업무와 불안정한 신분, 열악한 보수와 같은 근무조건이라는 선행연구 결과와²⁸ 유사하다. 근무형태가 비교적 안정적인 북한이탈주민 전문상담사와 같은 직종의 소진은 장기적이고 심리내적인 경험을 함께 공유하고 상담하는 것에 따른 북한이탈주민과의 상호작용 요인이 소진에 기여하겠으나, 북한이탈주민에

²⁵ 윤여상·김현아·한유미, “상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구,” pp. 877~898.; 윤석주·손지희, “북한이탈청소년학교 교사의 소진 실태와 요인,” pp. 109~134.

²⁶ 박근영·임은미, “전문상담교사의 소진경험에 대한 개념도 연구,” 『중등교육연구』, 제62권 1호 (2014), pp. 171~198.

²⁷ 노인숙·조선희, “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색,” pp. 303~310.

²⁸ 윤석주·손지희, “북한이탈청소년학교 교사의 소진 실태와 요인,” pp. 109~134.

대한 업무성격이 복합적이고 취약한 노동구조에서 근무하는 종사자에게는 조직적 차원의 요소가 더 큰 소진 관리의 어려움으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 본 연구 결과를 통해 북한이탈주민 지원 인력의 소진프로그램의 구성요소는 담당직무의 특성을 반영해야함을 시사해준다. 북한이탈주민의 관계가 불편하고 잦은 이동이 있을수록 소진을 더 자주 느끼는 것으로 보고되었던 약 10년 전의 북한이탈주민 지원 인력의 소진 연구결과와²⁹ 비교해보았을 때도 소진 현상의 흐름이 변화하고 있음을 알 수 있다. 이는 최근 통일부 하나원, 남북하나재단이 담당자 재교육에 대한 비중을 강조하면서 북한이탈주민 지원 인력에 대한 사전교육, 지속적인 역량강화 교육의 효과로 인해 일반적인 북한이탈주민에 대한 이해가 높아진 것으로 유추해볼 수 있겠다.

남한주민을 대상으로 한 인력들이 겪고 있는 조직적 차원으로 인한 소진 현상과 본 연구결과의 차이점은 외적인 근무조건뿐 아니라 위계적 조직 분위기라는 새로운 개념이 도출된 것이다. 가정폭력 쉼터 종사자들 또한 조직특성이 소진에 가장 큰 영향을 미쳤으나 백경희³⁰의 연구에서는 조직특성 요인의 하위요인 가운데 역할 모호성과 도전, 동료관계에 대한 부정적인 인식이 높을수록 전체 소진 정도가 높아지는 것으로 나타난 것과 비교해보았을 때 북한이탈주민 지원 인력들의 역할 모호성과 도전이라는 이슈가 소진의 원인으로 작용하지는 않았다. 이러한 결과는 북한이탈주민이라는 특수한 대상에게 자발적인 관심을 가지고 있는 지원 인력들이 통일에 대한 사명감을 가지고 있기 때문이라고 볼 수 있다.

본 연구에서 주의 깊게 살펴보아야 할 점은 북한이탈주민 지원 인력들이 경험하는 소진과 리더 및 동료들과의 의견 차이 및 소통의 어려움, 세대 차이와 관련된 측면이다. 즉, 기존의 북한이탈주민 지원 인력의 소진 연구에서는 도출되지 않았던 조직적 차원의 문제가 새롭게 소진의 원인이 되고 있었다. 본 연구 대상자들의 연령 대별 특징을 보면 30대 후반 중년기의 경우 7년 이상의 경력자 집단이고, 20, 30대 초반은 7년 이하의 중간경력자인 것으로 비추어볼 때, 지원 인력이 다양해지고 새로운 신규 인력이 진입하면서 경험할 수 있는 중요한 소진의 원인을 조직적 차원에서 고민해야할 시점이 왔음을 시사해준다. 북한이탈주민 지원은 업무에 대한 지나친 사명감과 헌신을 강조하였던 초기에 비해 일의 영역에 있어서 보다 다양해지고 세분화된 체계가 갖춰지고 있다. 이에 이러한 변화에 맞추어 조직 구성원의 팀워크

²⁹ 윤여상·김현아·한유미, “상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구,” pp. 877~898.

³⁰ 백경희, “가정폭력쉼터 종사자의 소진연구,” 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2004.

에 대한 새로운 관점과 시도가 필요한 시점으로 보인다. 즉, 북한이탈주민 지원 인력에 있어서 젊은 세대 및 다문화 지원 등의 다양한 경력직의 유입으로 인해 일에 대한 입장 차이나 세대 간 갈등을 중요하게 다루어야 하고 이를 위해 북한이탈주민 지원 업무의 기관장들은 경력직-중간관리직-신입직의 세대 간 소통에 주안점을 두어야 할 것이다.

이러한 연구 결과를 토대로 북한이탈주민 지원 인력의 소진 극복 및 예방 모형을 개발하기 위해서는 다음의 4가지 단계를 제안하고자 한다. 즉, 개인 소진 수준에 대한 평가, 소진의 원인별 평가, 개인 소진의 결과를 평가, 북한이탈주민 지원을 위한 소진 예방 및 극복 방안을 모색하는 과정이다.

첫째, 개인 소진 수준에 대한 평가는 소진 검사로 선별이 가능한 대상자와 선별이 어려운 대상자로 구분할 수 있다. 소진 검사로 선별이 가능한 대상자는 저위험군 또는 고위험군에 속한다. 이때, 일반 소진 검사로 나타나는 비인간화를 제외한 다른 영역의 소진 특성을 감안하여 선별해야 한다. 한편, 소진이 만성화된 대상자들은 소진 검사로 선별하기 어렵다. 이들은 만성화된 스트레스로 인해 “소진은 개인적으로나 조직차원으로 해결할 수 없는 문제”라고 인식하기 때문에 자기보고 검사에 대한 거부나 한계가 있을 수 있다. 북한이탈주민의 입국 증가로 인해 관련 기관이 증가하고 경력직 지원 인력이 점차 누적되고 있기 때문에 이들에 대한 소진에 유의 주시해야 한다. 이는 개인의 소진 대처뿐만 아니라 중간 관리자도 역할을 하고 있기 때문에 기관 및 서비스 대상자들에게 영향을 미칠 수 있다.

둘째, 소진의 원인별 평가가 필요하다. 소진의 원인은 크게 개인적 차원, 조직적 차원, 대상자 특성으로 구분할 수 있다. 개인적 차원은 일의 사명감에 대한 인식, 감정표현의 억압 및 감정조절 능력, 소진 대처방식, 소진 해소 및 소진관리 정도에 따라 평가하여 이에 적절한 대안을 제시해야 한다. 조직적 차원은 업무의 특성(북한이탈주민 특성, 북한이탈주민 지원 업무의 특성), 조직 환경(관료제, 리더와의 관계 및 의사소통체계), 업무 환경(업무량과 역할의 과다, 업무조건)이며 인력들의 소진 예방을 위한 조직 내 근무 환경 변화 노력이 있어야 한다. 대상자 특성은 북한이탈주민에 의한 압박감(대상자로부터 받은 상처 해결, 북한식 문제해결, 변화 및 성과에 대한 압박감)이며, 남한 출신 지원 인력의 경우 문화적인 차이로 인해 문제 해결 능력이 저하될 수 있다.

셋째, 개인의 소진의 결과를 평가하고 이에 대한 적절한 해결 방안을 모색해야 한다. 본 연구에 참여한 북한이탈주민 지원 인력들은 신체적 소진 및 냉담을 보였

다. 또한 소진으로 인해 가족 및 지인, 동료, 대상자들과의 대인관계에 부정적인 영향을 미치고 있었다. 즉, 기관 내 북한이탈주민들을 대상하면서 발생한 소진으로 인해 가족 관계가 소원해지고, 동료 관계에 갈등을 일으키는 요인으로 작용하여 소진의 보호 요인인 주변의 지지를 받지 못하는 역순환을 경험하고 있었다.

넷째, 북한이탈주민 지원 인력을 위한 소진 예방 및 극복 방안은 크게 개인적 차원과 조직적 차원으로 제시할 수 있다. 그러나 본 연구 참여자들은 개인적 차원의 소진 대처보다는 조직적 차원의 대처가 소진 극복에 도움이 된다고 보고하였다. 개인적 차원으로는 북한이탈주민 지원 인력들의 소진 해소를 위한 역량 개발이 필요하다. 본 연구에 참여한 대상자들이 체력 고갈, 두통, 만성 피로, 소화 불량 등의 신체적인 소진을 호소하기 때문에 이에 대한 역량 개발을 위해 적절한 감정표현, 감정조절, 긍정적 대처, 소진해소 및 관리로 구성하는 것이 적절하다. 개인 및 가족 및 동료의 지지와 상호소통이 이들의 소진을 해소하는데 긍정적인 영향을 미친다. 즉, 동료들의 지지와 소통, 공감 증진, 가족의 지지가 북한이탈주민 지원 인력들의 소진을 극복하고 예방하는데 주요한 요인이며 이를 위한 시간적, 공간적, 조직적인 차원의 배려가 있어야 하겠다.

마지막으로 북한이탈주민에 대한 의미 부여를 상기고 재동기화하는 노력이 필요하다. 대부분의 북한이탈주민 지원 인력들은 일반 직장인들과 달리 통일 및 북한이탈주민들에 대한 사명감을 가지고 직업을 선택하게 된다. 이에 초심을 상기시키는 동시에 대상자의 변화와 성과에 대한 새로운 의미부여, 의미 찾기, 통제감을 가질 수 있는 계기가 필요하다.

북한이탈주민 지원 인력의 소진 예방과 극복을 위해 조직적인 차원에서는 보상제도 도입, 동료 지지의 조직 문화, 조직 환경, 민주적 조직 체계, 업무 및 다중 역할에 대한 조직적인 관리가 필요하다. 보상제도 도입은 조직적 차원에서 장기 근속자에게 안식년 또는 안식월 제도를 도입하여 일과 직장을 떠나 자아성찰을 하고 성장할 수 있는 기회를 주어야 한다. 동료 지지의 조직 문화는 동료의 칭찬이나 지지기 활동, 동료관계 갈등 예방을 위한 상호이해, 동료와의 소통 및 공감 증진에 영향을 미치게 된다. 이에 지원 인력들의 소진을 예방하고 자율적으로 해소할 수 있는 계기를 마련해 주는 것이 필요하다. 조직 환경은 급여, 사적 공간이 확보된 근무 환경 개선을 의미한다.

한편, 본 연구의 한계점은 개념도 분석을 통해 북한이탈주민 지원 인력의 주관적 경험을 탐색하였기 때문에 일반화할 수 있는 양적분석 방법을 활용하지 못하였다

는 점이다. 본 연구에서 활용한 개념도 분석은 질적 연구가 지니는 일반화의 한계를 보완하는 연구방법이지만 연구 참여자의 특성이나 상황변인을 통제할 수 없고 연구자의 통찰과 심도 깊은 분석에 의존할 수밖에 없다. 하지만 본 연구 결과가 주는 북한이탈주민의 소진극복 모형을 개발하기 위한 학문적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 새롭게 도출된 북한이탈주민 지원 인력의 소진 현상에 대한 패러다임은 인력의 감정억압이 만성화된 스트레스를 유발하며 이것이 신체적 소진을 경험하게 한다는 점이다. 둘째, 북한이탈주민 지원 인력들은 대상자 요인보다는 조직적 차원의 원인이 더 크다는 점이 드러났다. 북한이탈주민 지원 인력들은 열악한 근무 환경 속에서 사적 공간을 보장받지 못한 채 동료 및 대상자들과 근접한 생활을 한다. 또한 조직의 경제적인 여건으로 인해 낮은 급여를 받으며 장시간의 근무에 노출되어 있다. 특히, 북한이탈주민의 대인 업무는 일반적인 사항뿐만 아니라 위기 상황이 일어날 수 있기 때문에 퇴근이후에도 긴장 상태에 놓이게 된다. 이에 북한이탈주민 지원 인력의 소진 예방을 위해 조직적인 차원의 복지 개선과 환경 변화가 시급하다. 민주적 조직체계를 위해 수직적 위계보다는 리더와의 민주적 의사소통 필요, 자율적 권한 부여, 사명감 및 책임감에 대한 팀원-리더 간의 상호협력체계 구축, 리더 및 중간관리자의 인식변화 및 역량강화, 위계적 조직문화 개선(민주적 의사소통)이 필요하다. 셋째, 북한이탈주민 지원 인력들은 업무 과다 및 다중역할에 대한 조직 관리가 필요하다. 이를 위해 리더 그룹의 인식개선, 24시간 긴급 상황에 대한 위기관리 지원 시스템 구축, 새로운 업무영역에 대한 직무교육 강화 등이 요구된다.

V. 정책 제언

북한이탈주민 지원 인력들의 소진 요인, 대처 및 극복 모형에 따른 정책 대안을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 북한이탈주민 지원 인력을 위한 소진검사 도구 개발이 필요하다. 본 연구에서 활용한 소진 척도(Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey)는 감정 노동을 하는 직업군들에게 활용하기 위해 개발된 검사지이다. 이를 최혜윤 외가³¹

³¹ 최혜윤·정남운, “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진,” 『건강』, 제8권 2호 (2003), pp. 279~300.

변안하여 국내에서 사용되었으며, 본 연구팀은 서비스 대상자를 ‘북한이탈주민’으로 변경하여 지원 인력들의 소진 수준을 측정하였다. 북한이탈주민 지원 인력의 경우 대상자에게 서비스를 제공함에 있어 감정 노동을 하는 것은 동일하나, ‘남한’ 출신자들이 문화적으로 다른 ‘북한’ 출신 클라이언트에게 서비스를 제공함에 있어 사회심리적인 부담감을 가지게 된다. 감정 노동자들에게 실시하는 소진 척도를 통해 북한이탈주민 지원 인력의 소진 수준을 측정하는데 한계가 있다고 볼 수 있다. 이에 북한이탈주민 지원 인력이 경험하는 소진 결정 요인의 특징을 반영한 검사지 개발이 필요하다.

둘째, 북한이탈주민 지원 인력을 위한 보상제도 도입 또한 사적인 공간 확보가 필요하다. 북한이탈주민 지원 인력들의 소진은 개인적인 측면도 있으나 조직적인 차원이 유의한 영향을 미치고 있었으며, 조직 환경 변화 및 제도적인 개선을 제안하였다. 본 연구에 참여한 북한이탈주민 지원 인력들은 자신들의 일에 대한 소명과 대상자들이 남한 사회에 점진적으로 적응해가는 모습을 통해 일에 대한 보람을 느끼고 있었다. 그럼에도 불구하고 현실에서 부딪치는 북한이탈주민 대인 서비스에 대한 어려움, 문화적인 격차, 다양한 잡무, 예견하지 못하는 사건 사고 등으로 신체적·심리적인 소진을 겪게 된다. 또한 북한이탈주민 관련 기관이 민관 지원금 및 후원으로 운영되기 때문에 열악한 근로 조건 속에서 시간적·물질적인 어려움을 겪고 있었다. 이에 북한이탈주민 지원 인력들이 통일 시대를 미리 준비하고 전문성을 함양할 수 있는 보상 제도를 마련하는 것이 필요하다. 뿐만 아니라 개인공간을 확보해줌으로써 감정 노동 해소 및 자아를 성찰할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 이를 위해 북한이탈주민 지원 인력의 업무 성과에 대한 별도 규정 및 근무 조건 향상을 위한 제도적인 방안이 모색되어야 한다.

셋째, 공동체 생활을 지도하는 북한이탈주민 지원 인력에 대한 별도의 소진 관리가 필요하다. 북한이탈청소년들의 경우 가정환경 및 학교 등교 등의 이유로 공동체 생활을 해야 하는 경우가 많다. 이때 공동체 생활을 지도하는 인력의 경우 사적 공간과 시간적인 여유가 없는 상태에서 다중 역할로 대상자들과 함께 생활하면서 육체적·심리적인 부담감을 더욱 경험하게 된다. 즉, 방과 후에는 공동체 생활의 규율을 잡아야 하는 사감, 대리 부모, 생활 지도, 교사 등의 다중 역할을 한다. 이런 경우 공동체 생활에서 발생한 문제가 학교생활에서도 연장되기 때문에 감정적인 골이 생기고 정서적으로 해결되지 않는 악순환을 겪게 된다. 이에 공동체 생활을 지도하는 북한이탈주민 인력에 대한 별도의 소진 관리 및 프로그램이 있어야 한다.

넷째, 리더 및 중간관리자급의 인식 개선 및 임파워먼트 증진 프로그램이 개발되어야 한다. 북한이탈주민 지원 인력들은 대상자들이 담당자를 거치지 않고 리더 및 중간 관리자들에게 직접 문제 제기를 하거나 해결을 요청함으로써 허탈감을 경험하게 된다. 북한 출신 대상자들은 문화적으로 어떤 문제를 당 간부 또는 높은 사람에게 제기함으로써 해결하거나 수고를 받으려는 특징을 가지고 있다. 이러한 특징으로 인해 북한이탈주민 지원 인력들은 무력감을 느끼기도 하며, 리더 및 중간관리자들에게 무언(無言)의 압력을 느끼게 된다. 또한 지원 인력들은 리더 및 중간관리자들과의 세대 차이로 인한 의사소통의 어려움과 문화적인 차이를 호소하고 있었다. 이에 소진 예방 프로그램뿐만 아니라 두 집단 간의 의사소통과 팀워크를 위한 리더 및 중간관리자 인식 개선과 임파워먼트 증진 프로그램이 필요하다.

■ 제출: 10월 23일 ■ 심사: 11월 2일 ■ 채택: 11월 22일

참고문헌

1. 단행본

- Cherniss, Cary. *Staff Burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1980.
- Maslach, Christina & Michael P. Leiter. *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
- Maslach, Christina., Susan. E. Jackson & Michael P. Leiter. *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- Corey, Marianne Schneider & Gerald Corey. *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks, 1993.
- Trochim, William M. K. *The concept system(software manual)*. Ithaca, N. Y.: Auther, 1993.
- Kane, Mary & William M. K. Trochim. *Concept-mapping for planning and evaluation*. California: Sage Publication, 2007.

2. 논문

- 김성한. “소진(Burnout)에 대한 이해와 대응전략.” 『사회과학연구』. 제12권, 2003.
- 김정희. “상담자의 자기관리.” 한국상담 및 심리치료학회 제 11회 상담심리사 수련과정 자료집. 2001.

- 김지연 외. “초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구.” 『상담학연구』. 제10권 2호 (2009), pp. 769~792.
- 김현아·전명남. “MMPI 에 나타난 북한이탈주민의 개인차 특성.” 『통일연구』. 제7권 2호, 2003.
- 노인숙·조선희. “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색.” 『정신간호학회지』. 제21권 4호, 2012.
- 박근영·임은미. “전문상담교사의 소진경험에 대한 개념도 연구.” 『중등교육연구』. 제62권 1호, 2014.
- 백경희. “가정폭력쉼터 종사자의 소진연구.” 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- 양계민·정진경. “북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향.” 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』. 제11권 1s호, 2005.
- 여영순. “정신보건영역에서 수퍼비전과 사회복지사의 소진에 관한 연구.” 경성대학교 석사학위논문, 2004.
- 윤석주·손지희. “북한이탈청소년학교 교사의 소진 실태와 요인.” 『교육문제연구』. 제54권 1호, 2015.
- 윤여상·김현아·한유미, “상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구,” 『상담학연구』. 제8권 3호, 2007.
- 전우택. “탈북자들과 보호경찰관들의 인간관계에 대한 분석: 보호경찰관들을 대상으로 한 설문조사를 중심으로.” 『통일연구』. 제4권 1호, 2000.
- 전우택 외. “자원봉사자들의 탈북자 지원 경험 분석-설문 결과를 중심으로.” 『통일연구』. 제5권 1호, 2001.
- 최혜윤·정남운. “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진.” 『건강』. 제8권 2호, 2003.
- 황인희, “경찰공무원의 직무스트레스와 외상스트레스가 소진에 미치는 영향.” 가톨릭대학교 석사학위 논문, 2009.
-
- Bartoli, P.V. “Burnout and job performance among education professionals and paraprofessionals.” Unpublished doctoral dissertation. Walden University. 2002.
- Cardozo, Barbara Lopes., Carol Gotway Crawford, Cynthia Eriksson, et al. “Psychological Distress, Depression, Anxiety, and Burnout among International Humanitarian Aid Workers: A Longitudinal Study.” *PLoS ONE*. vol. 7, no. 9. 2012.
- Freudenberger, Herbert J. “Staff burn out.” *Journal of social issues*. vol. 30, no. 1. 1974.
- Maslach, Christina & Susan E. Jackson. “The Measurement of Experienced Burnout.” *Journal of organizational behavior*. vol. 2, issue. 2. 1981.
- Tanner, LA. “Middle Management stress: recognizing and treating burnout victims.” *Healthcare financial management*. vol. 37, no. 1. 1983.

Abstract

Factors Leading to Burn-out of North Korean Refugee Supporters

Hyun-Ah Kim, Woo-tack Jeon, Ji-wan Do, and Shi-eun Yu

This study aims to prevent the factors that lead to burn-out in North Korean refugees' supporting manpower who work as supporters and to devise solutions by analyzing the factors. For this study, 12 participants who assisted North Korean refugees were interviewed as groups or as individuals. By combining the responses, 199 ideas for burn-out difficulties and 137 ideas for coping the difficulties were collected. Based on this, the final statements were selected to 49 pieces of burn-out difficulties and 35 pieces of coping ways. In addition, the 12 participants made assessments of the importance of each factor. The results show that the concept map is composed of factors that can be divided into two level of perspectives, including environmental factors which is the main cause of burn-out and the work quality which is the main effect of burn-out. Five groups also can be composed in concept map, including group dynamics, difficulty in controlling emotions and burn-out management, burden of work and interpersonal problems, poor working conditions and environment, physical burnout and indifference. Concerning the burn-out faced North Korean refugees supporters, the solutions can be divided into two levels of perspectives, which include passive action/active action and personal action/organized and social action. And they can be composed in four groups, include restructuring of cognition concerning supporting business for North Korean refugees, improvement at the organizational level and in social support, stress control, work options and introduction of programs to deal with burnout. Based on this result, we prevented the burn-out of North Korean refugee supporters and proposed an additional study.

Key Words: North Korean Refugees supporters, Burn-Out, Solution, Concept Mapping Analysis.