

# 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진 관계에서 회복탄력성의 매개효과

손인배\* · 이영준\*\* · 신보경\*\*\*

## <국문 요약>

본 연구는 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 확인하고, 회복탄력성의 매개효과를 검증하는 데 목적이 있다. 연구대상은 북한이탈주민 정착지원 실무를 담당하는 하나원, 남북하나재단, 북한이탈주민 전문상담사, 사회복지사 등 144명이다. 분석은 SPSS 25.0와 SPSS Process macro 3.5를 사용하여 기술통계, 신뢰도분석, 상관관계분석, t-검정 및 매개효과 검정(Hayes model 4 & Bootstrapping)을 실시하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 회복탄력성은 소진에 부(-)의 상관관계를 보였다. 둘째, 직업적 자기효능감은 소진에 부(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민 정착지원 실무자를 남한 출신

---

\* 제1저자: 연세대학교 통일학협동과정 박사수료

\*\* 교신저자: 연세대학교 의과대학 의학교육학교실 연구조교수,  
YJOONLEE@yuhs.ac

\*\*\* 공동저자: 연세대학교 의과대학 인문사회연구소 통일국제의료영역 강사

과 북한 출신으로 나누었을 때도 동일한 결과를 얻을 수 있었다. 셋째, 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과가 확인되었다. 이 매개효과는 북한이탈주민 정착지원 실무자를 남한 출신과 북한 출신으로 나누었을 때도 동일한 결과가 나타났다. 넷째, 소진에 미치는 변수로 회복탄력성이 포함되었을 때 남한 출신보다 북한 출신 정착지원 실무자들의 설명력이 더욱 증가하였다. 본 연구의 결과를 토대로 북한이탈주민 정착지원 실무자의 소진을 낮추기 위해 직업적 자기효능감과 회복탄력성을 고려하여 함을 논의하고, 시사점을 도출하였다.

**주제어:** 북한이탈주민 정착지원 실무자, 직업적 자기효능감, 소진, 회복탄력성, 매개효과, 북한 출신 정착지원 실무자

## I. 서론

### 1. 연구의 배경

남한에 입국한 북한이탈주민의 수는 2020년 3월 기준 약 3만 3천명으로 추계되고 있다(통일부 2020). 이들이 성공적으로 남한에 정착하기 위해서는 다양한 영역의 도움이 필요한데, 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」(1997.01.13.제정)은 북한이탈주민들이 남한에 잘 정착할 수 있도록 남한사회 적응 교육, 취업 지원, 주거지원, 금융지원, 상담업무, 신변보호, 사회보장, 학습 교육 업무 등의 제공을 규정하고 있다. 북한이탈주민 정착지원 실무자는 이러한 규정에 근거하여 활동하며, 이질적 문화 속에 있는 북한 주민을 남한 주민과 연결시키는 역할을 하고, 북한이탈주민의 손을 잡아주고, 북한이탈주민과 함께 살아가는 것을 지향하며(김영일 외 2014; 김현아 외 2017) 한반도의 미래를 준비하는 사람들이라고도 할 수 있다. 한편, 대민지원의 성격을 가지는 다양한 서비스업 종사자에게서 나타나는 바와 마찬가지로(김유나 2013; 김종길 2013; 문성호 외 2019; 배병렬 외 2012; 이은영 외 2020; 최현경 외 2016), 북한이탈주민 정착지원 실무자 역시 상당한 수준의 감정노동을 경험하고 있다. 다양한 직군의 감정노동자에게서 찾아볼 수 있듯이, 북한이탈주민 정착지원 실무자도 심리적 소진을 경험할 수 있다. 특히 탈북과정에서 국경을 넘고 제3국을 경유하는 과정에서 신체적, 심리적 트라우마를 경험하고, 자신들이 생활해왔던 대인관계, 경제활동, 직업활동 등 수많은 환경적 배경에서 새롭게 적응해야 하는 북한이탈주민의 특성상 이들의 정착을 돕는 사람들은 자신이 맡은 고유한 업무 외에도 다양한 삶의 영역에 대해 도움을 주어야 한다는 압박감을 가지기도 한다(노인숙 외 2012; 최현실 2011).

소진(burn-out)은 지역 정신건강센터에서 근무하는 치료자들이

경험하는 정서적·신체적 탈진현상에서 비롯된 개념으로 소진현상이 지속되면 근무자들에게 피로감, 인간적 회의, 자신이 하는 일에 대한 냉소적 태도를 보이게 되며, 결과적으로는 자신이 서비스를 제공해야 할 대상이나 가족 등 주변인들에게도 부정적인 영향을 미친다(Freudenberger 1974; Maslach et al. 1981; Schaufeli et al. 1996). 북한이탈주민 정착지원 실무자의 경우에도 이와 다르지 않아서, 이들이 경험하는 소진은 자신의 가족 및 동료 관계에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려졌다(김현아 외 2017).

북한이탈주민 정착지원 실무자들의 소진은 크게 두 가지 요인에서 비롯될 수 있다. 이 중 하나는 업무적 대상인 북한이탈주민의 특성과 관련이 있다. 북한이탈주민은 남한에 입국하기 전 생존과 죽음의 고비 속에서 트라우마를 경험하는 경우가 많다(강미정 2014). 북한이탈주민 정착지원 실무자들은 트라우마를 경험한 북한이탈주민에게 업무적 지원뿐 아니라 정서적 지원을 하는 과정에서 그들이 겪은 외상에 간접적으로 노출되어 이차적 외상 스트레스를 경험하기도 하는데, 이는 직무상 위험 요인으로 분류되기도 한다(김연희 외 2012). 소진을 야기하는 또다른 요인은 이들의 업무적 특성과 관련된다. 앞서 언급한 것처럼 남한에 입국한 북한이탈주민의 수는 3만 명을 넘어선 것에 비해, 이들의 정착을 돕는 실무자들은 담당기관의 수를 토대로 정부부처 담당 공무원 500여 명, 공공기관 및 민간단체 인력 400여 명 등 약 1,000여 명에 불과한 것으로 알려져 있다(전연숙 2015). 즉, 한 명의 실무자가 30여 명의 북한이탈주민을 지원해야 하며, 이중에서도 상담사는 한 명이 400여명을 상대해야 하는 과도한 업무량을 감당하고 있다(『국민일보』 2019/09/04). 이러한 과중한 업무는 소진의 원인이 된다(윤여상 외 2007). 또한 업무에 대한 전문성 부족, 체계적인 교육 프로그램의 부재, 대인관계의 어려움 및 열악한 근무조건, 북한이탈주민에 대한 개입의 한계 등은 북한이탈주민 정착지원 실무자들을 소진시키는 것으로 나타났다(김영경 외 2009; 김주찬

2011; 김현아 외 2017; 노인숙 외 2012; 윤여상 외 2007).

북한이탈주민을 상대한다는 특성상 외상적 경험에 대한 간접적 노출은 이들이 필연적으로 감당해야 하는 문제라고 볼 수 있고, 과도한 업무량 또한 관련 실무자들의 증원이 이루어질 때까지 쉽게 조절될 수 있는 문제는 아니다. 그러나, 실무자들이 담당할 직무와 관련된 충분한 전문성을 갖추지 못하거나 체계적인 교육을 받지 못해 능력의 한계를 겪고 있다면, 직무에 대한 자신감을 고조시킴으로써 이들의 소진감을 감소시키거나 예방할 수 있을 것이다.

즉, 직무에 대한 자기효능감이 높아지면 업무에서 경험하는 스트레스가 감소하고, 궁극적으로는 소진상태에 이르는 것을 방지할 수 있을 것이다. 자기효능감이란 특정 과정 수행을 위한 자신에 대한 믿음과 신념을 이르는 개념으로(Bandura 1977, 1986; Betz et al. 2006; Lent et al. 1987, 1994), 특히 직업적 자기효능감(Occupational Self-efficacy)은 일반적 자기효능감과 다르게 진로 행동에 중요한 영향을 미친다(이정애 2013). 직업적 자기효능감은 직무를 조절하거나 직무적 어려움을 동시에 관리하는 직무적 범주와 관련이 있기 때문이다(Schyns et al. 2002). 북한이탈주민 정착지원 실무자들은 내담자를 찾아가는 서비스를 제공하거나 심리상담 외에 사례 관리 업무, 행정업무와 상담업무의 중복(노경란 2010; 노인숙 외 2012) 등 업무와 관련하여 직무를 조절하고 직무의 어려움을 잘 관리하는 것이 필요하다. 직업적 자기효능감은 직무 만족, 직무 수행 성과를 높여주는 감성 지능에도 긍정적인 영향을 주는 변수이기도 하다(Rathi et al. 2009). 즉, 직업적 자기효능감이 높은 사람은 감정의 조절과 활용, 타인이나 자신의 감정에 대한 이해에도 여유롭게 대처함으로써 특히 대인서비스를 제공해야 하는 직무에서 성공적으로 적응할 것으로 예상할 수 있다.

스트레스 누적에 따른 소진 예측 요인과 관련된 수많은 연구들이 진행되어 왔는데, 일정한 특성을 가진 사람들은 부정적 환경에

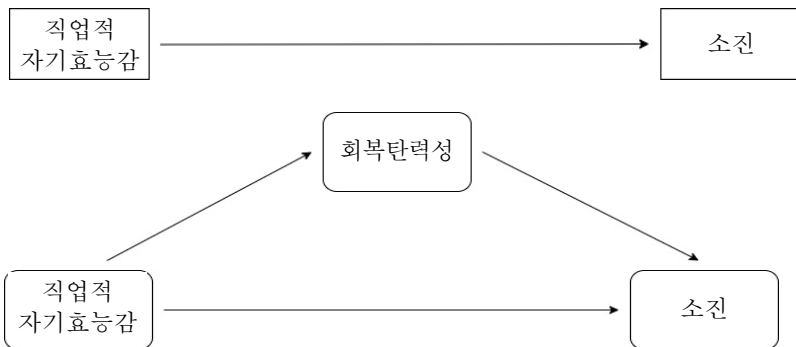
서 스트레스를 경험함에도 불구하고 긍정적인 발달과 적응을 하는 것으로 확인되어 왔다. 이러한 특성들 중 대표적인 것은 1990년대 초반 개념화되고, 이후 지속적으로 연구되어 온 회복탄력성(resilience)이다. 회복탄력성은 다양하게 정의되어 왔으나, 일상의 스트레스에 대한 반응으로 긍정적 태도와 효과적인 대처방식을 발전시키는 것(Jensen et al. 2008)으로 이해할 수 있다. 즉, 회복탄력성이란 그 단어의 구성에서 알 수 있듯이 스트레스를 유발하는 부정적 환경에 매몰되지 않고 자신이 경험하는 어려운 사건들에 효과적으로 대처하고 긍정적인 태도를 유지하면서 스트레스를 극복할 뿐만 아니라 스트레스를 겪기 이전 상태보다 한결 더 발전할 수 있게 개인을 복돋는 특성이라 할 수 있다. 이러한 개념적 배경에 따라 회복탄력성은 소진으로부터 벗어나게 하거나 소진 상태에 이르지 않는 데 영향을 주는 특성으로 연구되어 왔으며, 특히 대인관계가 주된 서비스의 형태가 되는 심리상담, 의사, 간호, 사회복지 직군 등에서 소진 예방 및 회복에 대한 예측 인자로 언급되어 왔다(McFadden et al. 2015; Rushton et al. 2015; Skovholt et al. 2001). 이러한 연구는 국내에서도 활발히 이루어져 왔고, 대인업무를 하는 사회복지사, 사회복지공무원, 경찰관, 상담자, 상담교사 등에서 일관된 결과가 확인된 바 있다(김성환 2017; 박인후 외 2020; 박재홍 외 2019; 신은미 외 2019; 이정서 외 2018; 이주연 외 2016; 정호선 외 2020). 사회복지사에게서 회복탄력성과 자기효능감의 연관성을 알아본 한 연구는 감정 혹은 대인관계에서 경험하는 자기효능감이 회복탄력성의 47%를 설명함과 동시에 정서적 효능감과 심리적 불편감 간의 부적 상관을 회복탄력성이 완전매개함을 보고하기도 하였다(Kinman et al. 2010). 이러한 결과에 따라, 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 소진 정도에 직업적 자기효능감과 회복탄력성이 의미있는 영향을 줄 수 있을 것으로 예상된다. 직무에서의 유능감과 회복탄력성은 소진에 각각 직접적인 영향을 줄 것이라 예상할 수도 있으나, 킨만 외(Kinman et al. 2010)가 보고한 바

와 같이 직업적 자기효능감이 회복탄력성에 영향을 주고, 회복탄력성은 소진에 영향을 줄 것으로도 예상해볼 수 있다.

## 2. 연구 모형 및 가설

본 연구에서는 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하고자 하였다. 한편, 이와 같은 매개효과의 검증은 북한이탈주민 정착지원 실무자들을 남한 출신과 북한 출신으로 나누어 시도해 보았는데, 북한이탈주민에게 도움을 주고자 하는 행위 자체는 출신별 문화적 차이와는 상관없지만, 도움을 받고자 하는 사람들은 문화적 기준을 고려하기 때문이다(김영경 외 2009). 이는 자기 스스로가 난민 출신이었던 사람이 다른 난민들의 정착지원 업무를 수행할 때, 문화적·언어적 유사성 때문에 선호되고 조직의 효율성에 도움이 되는 것과 같다고 할 수 있다(Shaw 2014). 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성이 가지는 매개효과를 알아보기 위한 본 연구의 모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 직업적 자기효능감과 소진에서의 회복탄력성 매개효과 모형



앞서 연구의 배경에서 제시한 선행연구 결과들에 기반하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 검증해보고자 한다.

- 연구가설 1. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진은 각각 유의한 상관관계를 보일 것이다.
- 연구가설 2. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감은 소진에 부적 영향을 미칠 것이다.
- 연구가설 3. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성은 유의한 매개효과를 가질 것이다.
- 연구가설 4. 북한이탈주민 정착지원 실무자에게서 나타나는 회복탄력성의 매개효과는 남한 출신과 북한 출신 실무자 간에 차이를 가질 것이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

조사는 2020년 6월 15일부터 2020년 8월 11일까지 온라인 설문으로 진행되었다. 조사 방법은 하나원, 남북하나재단 직원, 북한이탈주민 전문상담사, 거주지·취업 보호담당관, 신변보호담당관, 대안학교 교사, 사회복지사 등 정착지원 실무자들의 근무기관을 대상으로 설문을 요청하였고, 설문조사 참여자가 다른 대상자들에게 연구 동의서와 모집문건을 전달하는 눈덩이 표집을 통해 양적 설문 조사 대상자의 수를 늘려나갔다.

또한 연구 결과의 유의미성을 높이기 위해 양적 설문 진행 시 남한 출신 및 북한 출신별 인원수를 파악하여 응답 인원이 너무



한 영역에 편중되지 않도록 관련 기관에 협조 요청을 하였다.

설문조사 결과 161명의 응답을 받았고, 응답이 중복되거나 분석할 수 없는 데이터를 제외한 144명의 설문결과를 대상으로 분석하였다.

## 2. 연구도구

### 1) 직업적 자기효능감

개인이 지각하는 직업적 자기효능감 측정을 위해 쉰스 외(Schyns et al. 2002)가 개발한 직업적 자기효능감 척도(Occupational Self-efficacy Scale; OCCSEFF) 중 8문항 버전을 이정애(2013)가 국내 타당화한 설문도구인 단축형 직업적 자기효능감 척도(Korean version of the OCCSEFF: K-OCCSEFF)를 사용하였다. K-OCCSEFF는 총 8문항의 자가보고형 척도로, 각 문항에 대한 반응 양식은 리커트(Likert)식 6점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점부터 ‘매우 그렇다’의 6점까지 반응하도록 되어 있고, 점수가 높을수록 직업적 자기효능감이 높은 것으로 해석된다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .91이었다.

### 2) 회복탄력성

회복탄력성 측정은 신우열 외(2009)가 개발한 척도를 사용하였다. 이들은 회복탄력성을 ‘곤란에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력’으로 정의하고, 디너 외(Diener et al. 1985), 듀랜(Duran 1983), 레이비치 외(Reivich et al. 2002), 위먼(Wiemann 1977) 등에서 사용한 척도들을 토대로 27개의 문항을 도출하였다. 각 문항에 대한 반응 양식은 리커트(Likert)식 5점 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점부터 ‘매우 그렇다’의 5점까지 반응하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것으로 해석된다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .79이다.

### 3) 소진

소진 정도를 측정하기 위해서 샤우펠리 외(Schaufeli et al. 1996)가 개발한 소진 검사(MBI-General Survey; MBI-GS)를 신강현(2003)이 국내 타당화한 도구를 사용하였다. MBI-GS는 총 15문항으로, 과도한 심리적 부담 또는 요구들에 기인한 에너지 결핍, 비인격화되어 냉소적이고 냉담한 태도직무상에서 성취도 부족으로 인하여 자신에 대해 부정적 평가를 소진으로 보고 있다(신강현 2003). 각 문항에 대한 반응 양식은 리커트(Likert)식 7점 척도로서 ‘전적으로 동의하지 않는다’의 0점부터 ‘전적으로 동의한다’의 6점까지 반응하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 소진이 높은 것으로 해석된다. 본 연구에서 나타난 신뢰도는 .77이다.

## 3. 자료분석

본 연구에서는 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진에서의 회복탄력성의 매개효과를 확인하기 위해 SPSS 25.0를 통해 빈도분석, 신뢰도분석, t-검정을 실시하였고, 단순매개효과를 분석하는 SPSS PROCESS Macro 3.5의 모델 4로, 부트스트랩핑(Bootstrapping)으로 매개효과를 검정하였다. 구체적인 분석과정은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적인 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진 측정도구의 신뢰도 확인을 위해 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였다. 셋째, 변인들 간의 상관관계를 확인을 위해 Pearson의 상관계수를 산출하였고, 다중공선성을 확인하기 위해 VIF(Variance Inflation Factor)를 확인하였다. 넷째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하였다. 이 연구모형에서 회복탄력성의 매개효과가 가지는 유의미성 검증

은 Hayes에 의해 개발된 Process Macro의 부트스트래핑(bootstrapping)기법을 활용하였다. 부트스트래핑(bootstrapping)은 비모수통계기법으로 1979년 에프론(Efron)에 의해 소개되었는데, 반복표본추출(resampling) 기법 중 하나이다. 모집단에서 추출된  $n$ 개의 관측치를 가상의 모집단으로 하여, 원표본과 동일한  $n$ 개의 관측치를 포함하도록 표본을 추출한다. 이를 통해 하나의 부트스트래핑 표본(bootstrapping sample)을 구성한다. 그리고 이 작업을 반복적으로 수행하여 가상의 모집단이 시뮬레이션 분포(simulated distribution)를 만들면 실제 시뮬레이션 분포에서도 평균, 표준오차, 신뢰구간 등의 계산을 가능하게 해준다(심준섭 2004). 고전적으로 매개효과 검증을 위해서는 소벨(Sobel 1982)이 제안한 Sobel test가 주로 사용되었는데, Sobel test는 표본 분포의 정규성을 가정하고 있기 때문에 실제 데이터가 비정규 분포를 가지고 있다면 통계적으로 검증하는 것이 어려워진다. 그러나 부트스트래핑 기법은 데이터 분포의 비정규성과 표본 크기가 작더라도 매개효과를 검증할 수 있는 장점을 가진다. 또한 부트스트래핑 기법은 Baron과 케니(Kenny)의 인과단계방법을 통한 매개효과 분석 방법보다 정교화 할 수 있다는 장점이 있다(이동준 외 2019; 허원무 2013; Hayes 2009; Preacher et al. 2008). 이에 본 연구에서는 매개효과 검증을 위해 Process Macro 프로그램을 활용한 부트스트래핑 기법을 선택하였다. 본 연구에서는 간접효과를 알아보기 위해 부트스트래핑(bootstrapping)방법을 사용하였고, 부트스트래핑 표본수는 5,000개로 설정하였다. 이 과정에서, 출신에 따른 차이를 알아보기 위해 조사대상자를 전체, 남한 출신, 북한 출신으로 구분하여 각각 매개효과를 검증하였다.

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 조사 대상은 총 144명으로 남한 출신 106명(73.6%), 북한 출신 38명(26.4%)이며, 남성 55명(38.2%), 여성 89명(61.8%)으로 여성 비율이 높았다. 연령대는 20대 13명(9.0%), 30대 51명(35.4%), 40대 49명(34.0%), 50대 이상 31명(21.6%)으로 30대 비율이 가장 높았다. 조사 대상자들이 근무하는 기관은 행정 및 공공기관 109명(65.7%), 민간단체 35명(24.3%)으로 행정 및 공공기관 종사자가 많았다. 또한 남북하나재단에서 주최하는 북한이탈주민 정착지원 자격증 교육 참가자는 47명(32.6%)으로 교육에 참가하지 않은 실무자 97명(67.4%)보다 월등히 적었다. 이 인구사회학적 통계인 성별, 연령(10대, 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상), 소속기관(행정 및 공공기관, 민간단체), 남북하나재단에서 실시하는 정착지원교육(참여하지 않음, 초급, 중급, 고급)은 통제변수로 사용되었다. 이 변수들은 북한이탈주민 조력자, 사회복지사 및 상담원, 간호사, 유아교사 등의 소진 연구에서 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(공계순 2005; 김경희 외 2012; 윤여상 외 2007; 이은희 외 2008; 이정희 외 2014; 최명민 외 2006).

#### 2. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진 상관관계

직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진의 각 변수들간의 상관관계를 조사 대상 전체, 남한 출신, 북한 출신으로 나누어 분석한 결과는 다음과 같다(<표 1> 참조).

먼저 조사자 전체(n=144)의 직업적 자기효능감과 소진과의 상관관계는 유의한 부의 관계( $r=-.603, p<.01$ )를 나타내었다. 회복탄력성은

〈표 1〉 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진 간 상관관계

구분		변수	직업적 자기효능감	회복탄력성
전체		회복탄력성	.654**	
		소진	-.603**	-.613**
출신 (n=144)	남한 (n=106)	회복탄력성	.644**	
		소진	-.605**	-.566**
	북한 (n=38)	회복탄력성	.644**	
		소진	-.515**	-.745**

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

직업적 자기효능감과는 정의 상관관계( $r=.654, p<.01$ )를 나타낸 반면, 소진과의 관계에서는 부의 상관관계( $r=-.613, p<.01$ )를 나타내었다.

남한 출신( $n=106$ )의 직업적 자기효능감과 소진과의 상관관계는 유의한 부의 관계( $r=-.605, p<.01$ )를 나타내었다. 회복탄력성은 직업적 자기효능감과는 정의 상관관계( $r=.644, p<.01$ )를 나타낸 반면, 소진과의 관계에서는 부의 상관관계( $r=-.566, p<.01$ )를 나타내었다.

북한 출신( $n=38$ )의 직업적 자기효능감과 소진과의 상관관계는 유의한 부의 관계( $r=-.515, p<.01$ )를 나타내었다. 회복탄력성은 직업적 자기효능감과는 정의 상관관계( $r=.644, p<.01$ )를 나타낸 반면, 소진과의 관계에서는 부의 상관관계( $r=-.745, p<.01$ )를 나타내었다.

따라서 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진의 상관관계를 살펴본 결과 조사 대상 전체 및 출신별 분류 모두에서 직업적 자기효능감과 소진은 유의한 부의 상관관계를, 회복탄력성과 직업적 자기효능감은 유의한 정의 상관관계를 나타내었다. 마지막으로 회복탄력성과 소진은 유의한 부의 상관관계를 보였다. 이렇게 그룹별 차이가 없는 이유는 전문적 노력추구 행위는 문화적 차이를 갖지 않기 때문이라고 해석할 수 있다(김영경 외 2009).

또한 변수들의 다중공선성 문제를 확인하기 위해 VIF(variance inflation factor)를 살펴보았는데, 변수들은 10을 넘지 않았고, 공차

한계치도 0.1 이상으로 다중공선성 문제는 발생하지 않았다.

### 3. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 출신에 따른 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진 차이

남한 출신과 북한 출신의 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진의 차이를 알아보기 위해 t-검정을 하였다(<표 2> 참조).

분석 결과 직업적 자기효능감과 소진의 수준에서는 집단 간 차이가 유의하였고, 회복탄력성의 수준에서는 집단 간 차이가 유의하지 않았다. 남한 출신 정착지원 실무자들은 북한 출신 정착지원 실무자들보다 직업적 자기효능감은 낮았으며( $t=-2.494, p<.05$ ), 소진은 높은 것으로 나타났다( $t=3.356, p<.01$ ).

<표 2> 북한이탈주민 정착지원 실무자의 출신에 따른 직업적 자기효능감, 회복탄력성, 소진의 차이

	출신	평균	표준편차	t	p
직업적 자기효능감	남한 (n=106)	35.943	6.161	-2.494*	.014
	북한 (n=38)	38.842	6.105		
회복탄력성	남한 (n=106)	104.726	12.736	-1.836	.068
	북한 (n=38)	109.237	13.687		
소진	남한 (n=106)	5.884	3.276	3.356**	.001
	북한 (n=38)	4.139	2.536		

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

### 4. 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과

#### 1) 북한이탈주민 정착지원 실무자의 회복탄력성 매개효과

북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증은 SPSS Process Macro를

통해 분석하였다.

모든 경로별 효과 및 모델은 모두 유의미한 것으로 나타났다. 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 살펴보면(<표 3> 참조), 직업적 자기효능감이 높을수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났다( $\beta=-.276, p<.01$ ).

<표 3> 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향 (n=144)

변수	종속변수 모형 (종속변수 : 소진)					
	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	18.185	1.496	12.153	.000	15.226	21.144
직업적 자기효능감	-.276	.035	-7.857**	.000	-.345	-.206
성별	-.295	.439	-.672	.503	-1.164	.574
연령	-.565	.232	-2.432*	.016	-1.025	-.106
소속기관	-.479	.251	-1.911	.058	-.976	.017
정착지원교육	.049	.208	.235	.815	-.363	.461
R <sup>2</sup> = .417, F=19.769, p=.000						

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

<표 4>는 직업적 자기효능감이 회복탄력성에 정(+)의 영향( $\beta=1.361, p<.01$ )을 미쳐, 직업적 자기효능감이 높을수록 회복탄력성이 높아짐을 보여주고, 회복탄력성은 소진( $\beta=-.090, p<.01$ )에 부(-)의 영향을 미쳐, 회복탄력성이 높으면 소진이 감소하는 것을 보여준다.

마지막으로 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 효과는 회복탄력성 변수가 추가되기 전의  $\beta=-.276(p<.01)$ 에서 회복탄력성이 추가되었을 때  $\beta=-.154(p<.01)$ 으로 감소해, 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성이 매개효과가 있는 것으로 나타났다(<표 4>, <그림 2> 참조).

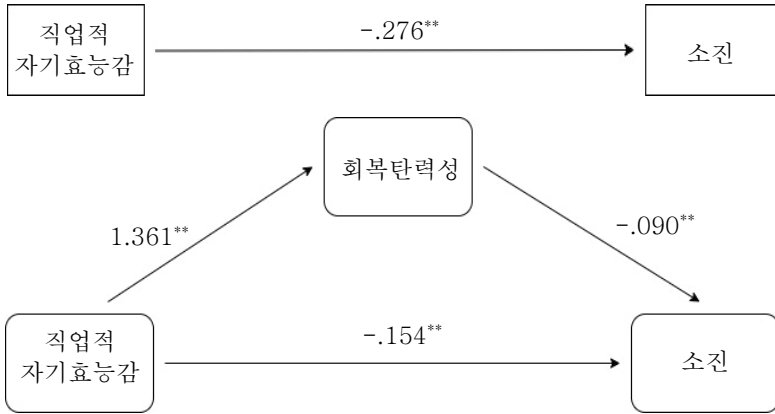
〈표 4〉 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 (n=144)

매개 변수 모형 (종속변수 : 회복탄력성)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	49.481	5.859	8.446**	.000	37.897	61.066
직업적 자기효능감	1.361	.137	9.906**	.000	1.089	1.633
성별	.376	1.720	.218	.828	-3.026	3.777
연령	-.408	.910	-.448	.655	-2.207	1.392
소속기관	3.014	.982	3.068**	.003	1.071	4.956
정착지원교육	1.519	.815	1.863	.065	-.093	3.131
$R^2 = .472, F=24.685, p=.000$						
종속 변수 모형 (종속변수 : 소진)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	22.619	1.732	13.059**	.000	19.194	26.044
직업적 자기효능감	-.154	.043	-3.564**	.001	-.239	-.068
회복탄력성	-.090	.020	-4.386**	.000	-.130	-.049
성별	-.262	.413	-.633	.528	-1.078	.555
연령	-.602	.219	-2.753**	.007	-1.034	-.170
소속기관	-.209	.244	-.859	.392	-.691	.273
정착지원교육	.185	.198	.934	.352	-.207	.577
$R^2 = .489, F=21.856, p=.000$						

\*\*  $p < .01$



〈그림 2〉 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 매개효과



위의 결과에 따라 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위해 신뢰구간 95% 수준에서 5,000회의 부트스트래핑으로 분석을 실시하였다. 그 결과, 간접효과 및 신뢰구간이  $-.122(-.192 \sim -.060)$ 로 나타나, 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다(<표 5> 참조). 즉, 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과가 있는 것으로 검증되었다.

〈표 5〉 회복탄력성의 매개효과 검증 (n=144)

경로	Effect	SE	95%	
			LLCI	ULCI
직업적 자기효능감 -> 회복탄력성 -> 소진	-.122	.034	-.192	-.060

2) 북한이탈주민 정착지원 남한 출신 실무자

남한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증은 SPSS Process Macro를 통해 분석하였다.

모든 경로별 효과 및 모델은 모두 유의미한 것으로 나타났다. <표 6>에 따라 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 살펴보면, 직업적 자기효능감이 높을수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났다( $\beta=-.299, p<.01$ ).

<표 6> 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향 (남한출신, n=106)

종속변수 모형 (종속변수 : 소진)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	18.490	1.898	9.745**	.000	14.726	22.255
직업적 자기효능감	-.299	.044	-6.849**	.000	-.385	-.212
성별	-.086	.532	-.161	.873	-1.142	.971
연령	-.509	.301	-1.689	.094	-1.107	.089
소속기관	-.442	.407	-1.085	.281	-1.250	.366
정착지원교육	.067	.259	.260	.795	-.446	.581
$R^2= .396, F=13.113, p=.000$						

\*\*  $p<.01$

북한이탈주민 정착지원 실무자 중 남한 출신 실무자의 직업적 자기효능감은 회복탄력성에 정(+)의 영향( $\beta=1.336, p<.01$ )을 미쳐, 직업적 자기효능감이 높을수록 회복탄력성이 높아지는 것으로 나타났다으며, 회복탄력성은 소진( $\beta=-.080, p<.01$ )에 부(-)의 영향을 미쳐, 회복탄력성이 높으면 소진이 감소하는 것으로 나타났다(<표 7> 참조).

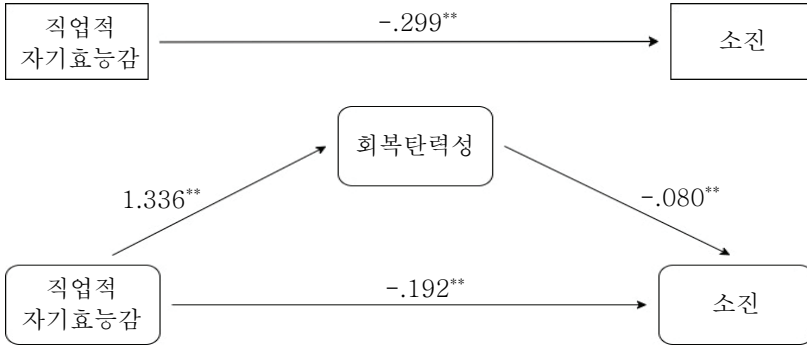
마지막으로 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 효과는 회복탄력성 변수가 추가되기 전의  $\beta = -.299(p < .01)$ 에서 회복탄력성이 추가되었을 때  $\beta = -.192(p < .01)$ 로 감소해, 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성이 매개효과가 있는 것으로 나타났다(<표 7>, <그림 3> 참조).

<표 7> 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 (남한출신, n = 106)

매개 변수 모형 (종속변수 : 회복탄력성)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	51.850	6.837	7.584**	.000	38.285	65.414
직업적 자기효능감	1.336	.157	8.504**	.000	1.025	1.648
성별	-1.011	1.918	-.527	.600	-4.817	2.795
연령	-.715	1.086	-.659	.512	-2.870	1.439
소속기관	4.498	1.467	3.066**	.003	1.588	7.409
정착지원교육	1.735	.933	1.860	.066	-.115	3.586
$R^2 = .481, F = 18.558, p = .000$						
종속 변수 모형 (종속변수 : 소진)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	22.639	2.292	9.878**	.000	18.091	27.186
직업적 자기효능감	-.192	.055	-3.481**	.001	-.301	-.082
회복탄력성	-.080	.027	-2.995**	.004	-.133	-.027
성별	-.167	.513	-.325	.746	-1.185	.852
연령	-.566	.291	-1.948	.054	-1.143	.010
소속기관	-.082	.410	-.200	.842	-.895	.731
정착지원교육	.206	.253	.814	.418	-.297	.709
$R^2 = .447, F = 13.294, p = .000$						

\*\*  $p < .01$

〈그림 3〉 직업적 자기효능감과 소진에서의 회복탄력성의 매개효과 (남한출신, n=106)



위의 결과에 따라 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위해 신뢰구간 95% 수준에서 5,000회의 부트스트래핑으로 분석을 실시하였다. 그 결과, 간접효과 및 신뢰구간이  $-.107(-.197 \sim -.032)$ 로 나타나, 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 매개효과가 유의미한 것으로 나타났다(<표 8> 참조). 즉, 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과가 있는 것으로 검증되었다.

〈표 8〉 회복탄력성의 매개효과 검증 (남한출신, n=106)

경로	Effect	SE	95%	
			LLCI	ULCI
직업적 자기효능감 -> 회복탄력성 -> 소진	-.107	.042	-.197	-.032

3) 북한이탈주민 정착지원 북한 출신 실무자

북한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감

과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증은 SPSS Process Macro를 통해 분석하였다.

경로별 효과와 모델에서는 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 직접효과를 제외하고, 모두 유의미한 것으로 나타났다. 이는 매개효과 분석을 통해 직업적 자기효능감이 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과가 검증이 된다면, 북한 출신 실무자들에게는 회복탄력성이 매개가 되었을 때 회복탄력성이 소진을 감소시키는데 중요한 변수가 된다는 사실을 나타낸다.

북한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자의 경우(<표 9> 참조), 직업적 자기효능감이 높을수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났다( $\beta=-.193, p<.01$ ).

<표 9> 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 영향 (북한출신, n=38)

종속변수 모형 (종속변수 : 소진)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	15.444	3.262	4.735**	.000	8.800	22.089
직업적 자기효능감	-.193	.063	-3.097**	.004	-.321	-.066
성별	-1.061	.815	-1.301	.202	-2.722	.600
연령	-.592	.362	-1.636	.112	-1.330	.145
소속기관	-.270	.451	-.600	.553	-1.188	.648
정착지원교육	.241	.404	.597	.555	-.581	1.063
$R^2= .377, F=3.874, p=.007$						

\*\*  $p<.01$

직업적 자기효능감은 회복탄력성에 정(+의 영향( $\beta=1.546, p<.01$ ))을 미쳐, 직업적 자기효능감이 높을수록 회복탄력성이 높아지는 것으로 나타났으며, 회복탄력성은 소진( $\beta=-.129, p<.01$ )에 부(-)의 영향을 미쳐, 회복탄력성이 높으면 소진이 감소하는 것으로 나타났다(<표 10> 참조).

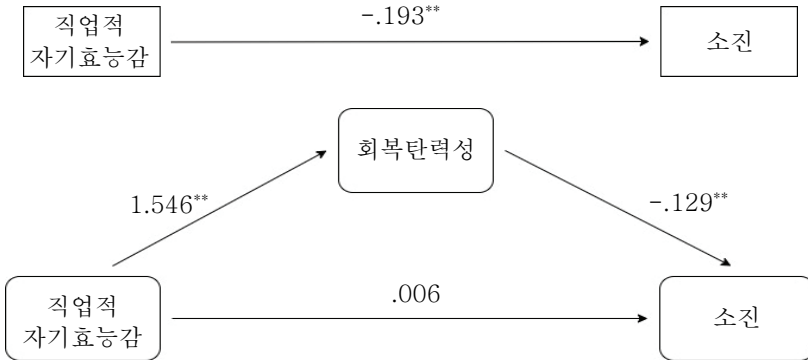
마지막으로 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 효과는 회복탄력성 변수가 추가되기 전의  $\beta = -.193(p < .01)$ 에서 회복탄력성이 추가되었을 때  $\beta = .006(p < .01)$ 로 방향이 변했지만, 유의미한 확률이 아니기 때문에 매개모형에서 직업적 자기효능감이 소진에 미치는 직접효과는 없는 것으로 나타났다(<표 10>, <그림 4> 참조).

〈표 10〉 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과 (북한출신, n=38)

매개 변수 모형 (종속변수 : 회복탄력성)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	29.622	15.927	1.860	.072	-2.822	62.066
직업적 자기효능감	1.546	.305	5.068**	.000	.924	2.167
성별	5.373	3.980	1.350	.187	-2.735	13.481
연령	.278	1.768	.157	.876	-3.323	3.879
소속기관	3.613	2.200	1.642	.110	-.868	8.094
정착지원교육	1.043	1.970	.530	.600	-2.970	5.056
$R^2 = .490, F = 6.153, p = .000$						
종속 변수 모형 (종속변수 : 소진)						
변수	$\beta$	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	19.257	2.714	7.096**	.000	13.722	24.792
직업적 자기효능감	.006	.066	.083	.934	-.130	.141
회복탄력성	-.129	.029	-4.498**	.000	-.187	-.070
성별	-.369	.662	-.558	.581	-1.720	.982
연령	-.556	.286	-1.944	.061	-1.140	.027
소속기관	.195	.371	.525	.603	-.561	.951
정착지원교육	.375	.320	1.172	.250	-.278	1.028
$R^2 = .623, F = 8.541, p = .000$						

\*\*  $p < .01$

〈그림 4〉 직업적 자기효능감과 소진에서의 회복탄력성의 매개효과 (북한출신, n=38)



그럼에도 <표 11>의 결과처럼 부트스트래핑 5,000회, 신뢰구간 95% 수준에서 간접효과와 신뢰구간은  $-.199(-.325 \sim -.090)$ 으로 95% 수준에서 0이 존재하지 않아 매개효과가 있는 것으로 검증되었다.

〈표 11〉 회복탄력성의 매개효과 검증 (북한출신, n=38)

경로	Effect	SE	95%	
			LLCI	ULCI
직업적 자기효능감 -> 회복탄력성 -> 소진	-.199	.059	-.325	-.090

이상을 종합해볼 때 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성은 매개효과를 가지는 것으로 검증되었는데, 북한 출신 실무자의 경우 회복탄력성 매개 모형에서 설명력은 62%로 직업적 자기효능감만 독립변수로 있을 때보다 설명력이 2배가량 높아졌다.

#### IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진, 회복탄력성의 관계와 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성이 매개효과를 검증하였다. 이에 따른 연구문제의 논의는 다음과 같다.

첫째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감, 소진, 회복탄력성 상관관계는 모두 유의미한 관계를 보였다. 직업적 자기효능감과 회복탄력성은 소진과 부(-)의 관계에 있는데, 이는 북한이탈주민 전문상담사들의 자기효능감이 소진을 낮춘다는 연구결과(노인숙 외 2016) 및 사회복지사의 회복탄력성이 소진을 감소시켜준다는 연구결과(박인후 외 2020)와 일치함을 확인하였다. 이는 조사대상자 전체 그룹, 남한 출신 실무자, 북한 출신 실무자 모두에서 동일한 상관관계를 보였다. 특별히 본 연구를 앞선 선행 연구들과 비교해보면 북한이탈주민 정착지원 실무자들을 출신별로 구분하여 소진 대응 원인을 살펴보려 했다는 점, 소진 대응에 있어서도 직업적 자기효능감뿐 아니라 회복탄력성을 높여줄 수 있는 훈련과 교육이 필요하다는 것을 밝혀낸 것에 의의가 있다. 한편, 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 출신을 남한과 북한으로 구분하여 집단 간 평균차이를 분석하였을 때, 북한 출신 실무자들은 남한 출신 실무자보다 직업적 자기효능감은 더 높고 소진 수준은 더 낮았다. 이는 남한 출신 실무자들은 북한이탈주민을 대할 때 문화적 이질감을 느끼고 있으며, 동료 북한이탈주민 실무자와의 관계에서도 긴장하고 있기 때문이며(전주람 외 2018). 북한 출신 정착지원 실무자들은 주류사회에 적응해야 하는 소수자로서 배제와 차별을 경험하면서도, 수혜자에서 제공자로 역할이 변해 어려움을 이겨내는 힘이 남한 사람보다 클 수 있기 때문이다(이민영 외 2016). 또한 북한이탈주민을 지원할 때 북한 출신으로 갖는 동질감은 업무를 수행할 때 자기신념인 자기효능감을 높여준



다고 생각해볼 수 있다. 이처럼 출신에 따른 직업적 자기효능감과 소진의 유의한 차이를 살펴볼 때, 이 두 변수의 관계에서 회복탄력성이 가지는 매개효과 검증은 출신별로 필요함을 알 수 있다.

둘째, 조사대상자 전체, 남한 출신, 북한 출신의 세 그룹으로 나누었을 때 독립변수인 직업적 자기효능감이 종속변수인 소진에 미치는 영향은 각각 42%, 40%, 38%로 유의미한 설명력을 보였다. 이는 북한이탈주민 정착지원 실무자 그룹에 속하는 고용지원센터 근무자, 민원담당공무원, 경찰관 등에서도 자기효능감이 스트레스를 낮추고, 소진을 감소시켜주는 결과와 일치한다(백숙경 외 2011; 성영태 2014; 장철영 외 2018). 이를 통해서 알 수 있는 것은 소진을 낮추기 위해서는 직업적 자기효능감을 높여 주는 것이 필요하다는 것이다. 직업적 자기효능감은 직무만족, 직무수행, 고객 만족 등과도 관련이 있는(Gore Jr et al. 2000; Judge et al. 2001; Judge et al. 2007; Stajkovic et al. 1998) 변인이기 때문에 북한이탈주민 정착지원 실무자들이 근무하는 기관에서는 직무교육을 잘 제공하고, 직무에 대한 긍정적 반응(feed-back)이 시의적절하게 이루어지도록 노력해야 할 것이다.

셋째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증한 결과 조사대상자 전체, 남한 출신, 북한 출신 세 그룹 모두 회복탄력성의 매개효과가 존재하는 것으로 분석되었다. 이는 청소년지도사의 자기효능감이 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과가 존재한다는 연구결과(이정아 외 2019)와도 일치하며, 사회복지사의 직무환경과 소진의 관계에서 회복탄력성이 매개효과가 존재한다는 연구결과와 유사하다(박재홍 외 2019). 이 매개효과 검증의 의의는 직업적 자기효능감과 회복탄력성이 높아지면 소진을 예방할 수 있다는 것이다. 구체적으로 북한이탈주민 정착지원 실무자들에게 회복탄력성의 하위 변인인 통제성, 긍정성, 사회성 등을 높여준다면, 실무자들은 과도한 심리적 부담에 따른 에너지 결핍을 해소하고, 대

인 관계에서의 냉소적 태도를 극복하게 해주며, 직무상 성취도 부족에 의한 자신에 대해 부정적 평가를 예방하여 소진을 낮출 수 있게 해줄 것이다.

넷째, 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과에 따른 검증 결과를 살펴보면 조사대상자 전체, 남한 출신, 북한 출신 그룹에서 매개효과와의 차이를 보였다. 또한 매개모형에서 독립변수인 직업적 자기효능감과 회복탄력성이 종속변수인 소진에 미치는 영향은 조사대상자 전체, 남한 출신, 북한 출신 세 그룹 모두에서 각각 49%, 45%, 62%로 유의미한 설명력을 보였다. 이는 소진에 있어 직업적 자기효능감만 독립변수로 분석될 때보다 설명력이 높아진 수치라고 할 수 있다.

특히 북한 출신 실무자들에게는 회복탄력성 변수가 추가되었을 때 소진에 대한 설명력은 2배 이상 높아졌다. 이러한 사실을 근거로 회복탄력성은 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 소진을 감소시키는데 중요한 변수이지만, 남한 출신 실무자들보다 북한 출신 실무자들에게 더욱 중요한 변수임을 확인시켜 준다. 즉, 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 소진 대응 프로그램을 운영할 때 출신별 프로그램 운영을 통해 소진 대응을 극대화시킬 필요가 있다.

이에 따라 본 연구는 다음의 시사점을 가진다.

첫째, 다양한 직종에서 종사하고 있는 북한이탈주민 정착지원 실무자들에 대해, 직업적 자기효능감과 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증했다는 것에 의의가 있다.

둘째, 북한이탈주민 정착지원 실무자를 남한 출신과 북한 출신으로 나누어 살펴보고 향후 북한 출신 정착지원 실무자들의 내면적 힘을 강화시킬 수 있는 근거를 제공했다는 것에 시사점이 있다.

셋째, 북한이탈주민 정착지원 실무자에 대한 역량 강화 및 소진 대응 교육의 중요한 자료로 활용될 수 있다. 남북하나재단은 북한이탈주민 정착지원 실무자들의 양성을 위해 정착지원전문관

리사(영문명 'Uni-Korea Case Manager'/ 민간자격등록번호 제 2014-4435호) 자격증을 발급하고 있다. 이를 위해서는 초급, 중급, 고급 과정을 모두 이수해야 하는데, 이 교육프로그램 진행 시 소진을 예방할 수 있는 회복탄력성 교육과 남한 출신과 북한 출신 실무자를 구분하여 대상자 특성에 맞는 강좌 등을 제공할 수 있을 것이다.

이 연구의 한계는 다음과 같다. 먼저 북한이탈주민 정착지원 실무자라는 모집단 전체를 알 수 없고, 접근할 수 있는 대상자들이 한정되어 있기 때문에 설문 조사 방식을 비확률 표본추출 방법인 눈덩이 표집(길현주 2009)을 채택하였다. 그리고 설문조사 상황을 점검하면서 눈덩이 표집의 한계인 선택적 편향(김규성 2017)을 줄여나가려고 노력하였다. 그럼에도 직업군이 다양한 북한이탈주민 정착지원 실무자의 특징을 일반화하기는 어렵기 때문에 향후에는 직군별 차이 비교 및 근무시간에 따른 차이 비교 등을 통한 더욱 세세한 분석이 필요하다고 하겠다.

또한 본 연구는 정착지원 실무자들의 소진 요인이 환경적 요인에 있다는 것을 보완하여 내면적 요인을 강화하자는 주장에 의미가 있지만, 구체적으로 직업적 자기효능감이나 회복탄력성의 내면적 요인을 알아보기 위해서는 질적 인터뷰가 필요할 것이다. 이런 과정을 통해 북한이탈주민 정착지원 실무자의 소진 대응 전략이 수립된다면, 이것은 한 명의 정착지원 실무자를 위한 것이 아니라 한 명의 정착지원 실무자가 지원하는 수십 명의 북한이탈주민을 더 잘 도울 수 있게 하는 동력이 될 것이다.

## <참고문헌>

### 1. 국내문헌

- 강미정. 2014. “북한이탈주민의 탈북경험담에 나타난 트라우마 분석.” 『문학치료연구』 30, 413-437.
- 공계순. 2005. “아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구.” 『한국가족복지학』 10(3), 83-103.
- 국민일보. 2019. “상담사 1명당 탈북민 443명… ‘복지 사각지대’ 비극 되풀이.” (9월 4일). <http://m.kmib.co.kr/view.asp?arcid=0924096297> (검색일 : 2020. 10. 02).
- 길현주. 2009. “사회과 양적 연구의 실태 분석.” 『시민교육연구』 41(1), 21-39.
- 김경희, 김지영, 임주리. 2012. “정신간호사의 전문직 자아개념과 소진의 관계에서 심리적 임파워먼트의 매개효과.” 『정신간호학회지』 21(3), 229-237.
- 김규성. 2017. “표본조사에서 비확률표집 방법론 고찰.” 『조사연구』 18(1), 1-29.
- 김성환. 2017. “경찰공무원의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향.” 『한국치안행정논집』 14(3), 23-40.
- 김연희, 김유경. 2012. “북한이탈주민 서비스 실무자의 직무만족도 영향요인 연구.” 『사회과학연구』 23(4), 167-188.
- 김영경, 김현아. 2009. “새터민 동료상담자의 상담경험에 대한 질적 연구.” 『한국심리학회지 상담 및 심리치료』 21(4), 981-1009.
- 김영일 외. 2014. “북한이탈주민의 사회보장 경험에 관한 질적 사례 연구.” 『한국사회복지행정학』 16(4), 127-161.
- 김유나. 2013. “돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과분석.” 『한국사회복지조사연구』 37, 123-148.
- 김종길. 2013. “경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향.”

- 『사회과학연구』 20(1), 71-90.
- 김주찬. 2016. “탈북민 전문상담사들의 역량강화를 위한 수퍼비전 연구.” 『연세상담코칭연구』 6, 33-55.
- 김현아, 전우택, 도지환, 유시은. 2017. “북한이탈주민 지원 인력의 소진 요인과 극복방안에 관한 연구.” 『통일정책연구』 26(2), 267-292.
- 노경란. 2010. “북한이탈주민 정착지원서비스 제공자의 직무와 직무에 대한 인식 분석: 지역적응센터 담당자 역량모델 개발의 기반 형성.” 『통일정책연구』 19(1), 237-274.
- 노인숙, 배미랑. 2016. “북한이탈주민전문 상담사의 직무스트레스와 심리적 소진이 상담자활동 자기효능감에 미치는 영향.” 『Journal of the Korean Data Analysis Society』 18(2), 1051-1064.
- 노인숙, 조선희. 2012. “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색.” 『정신간호학회지』 21(4), 303-310.
- 문성호, 박승곤, 노지혜. 2019. “사회복지사의 소진, 감정노동, 외상 후 스트레스에 관한 분석-서울특별시 강서구를 중심으로.” 『한국지역사회복지학』 69, 103-125.
- 박인후 외. 2020. “사회복지종사자에서 정서공감과 소진의 관계 : 회복탄력성의 조절효과.” 『생물치료정신의학』 26(1), 23-30.
- 박재홍, 장용언. 2019. “사회복지사의 직무환경이 소진에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과.” 『공공정책연구』 36(1), 351-370.
- 배병렬, 김남기. 2012. “서비스제공자의 지각된 감정노동이 소진 및 고객지향성에 미치는 효과: 감정지능의 조절효과.” 『산업경제연구』 25(1), 497-521.
- 백숙경 외. 2011. “고용지원센터 직장인의 자기효능감, 정서노동 및 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향.” 『직업교육연구』 30(4), 129-141.
- 성영태. 2014. “민원담당공무원의 감정노동이 자기효능감과 직무소진에 미치는 영향: 대구·경북 민원담당공무원을 중심으로.” 『한국인사행정학회보』 13(2), 183-210.

- 신강현. 2003. “일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구.” 『한국심리학회지 산업 및 조직』 16(3), 1-17.
- 신우열, 김민규, 김주환. 2009. “회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증.” 『한국청소년연구』 20(4), 105-131.
- 신은미, 손영철. 2019. “상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진에 미치는 영향: 자기자비와 회복탄력성의 매개 효과.” 『인문사회 21』 10(6), 1091-1106.
- 심준섭. 2004. “부스트래핑(bootstrapping) 기법을 활용한 회귀분석.” 『정책분석평가학회보』 14(2), 167-184
- 윤여상, 김현아, 한유미. 2007. “상담일반 : 새터민 조력자의 소진에 관한 연구.” 『상담학연구』 8(3), 877-898.
- 이동준, 맹성준, 최상철 외. 2019. “부모의 방임이 청소년의 또래애착에 미치는 영향: 성인용 매체 몰입의 매개효과를 중심으로.” 『한국산학기술학회논문지』 20(5), 406-416.
- 이민영, 윤민화, 김성남. 2016. “북한출신 사회복지사의 실천 경험에 관한 현상학적 연구 - “두 길 사이를 가로놓으며, 함께 살아냄” -.” 『한국가족복지학』 51, 7-40.
- 이은영, 강현숙. 2020. “임상간호사의 감정노동과 자아탄력성이 소진에 미치는 영향.” 『인적자원관리연구』 27(3), 1-11.
- 이은희, 김경호. 2008. “사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.” 『사회연구』 16, 167-193.
- 이정서, 김영환. 2018. “일선 복지담당공무원의 회복탄력성이 소진에 미치는 영향.” 『한국컴퓨터정보학회논문지』 23(9), 157-162.
- 이정아, 민희정. 2019. “청소년지도사의 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과.” 『청소년시설환경』 17(3), 5-14.
- 이정애. 2013. “단축형 직업적 자기효능감 척도의 타당화 연구.” 『상담학연구』 14(2), 1093-1106.
- 이정희, 최양미. 2014. “기관 유형에 따른 유아교사의 소진 증상과 요인에 관한 연구.” 『생애학회지』 4(2), 75-94.

- 이주연, 김성완, 홍지은 외. 2016. “정서공감과 회복탄력성이 상담교사들의 소진에 미치는 영향.” 『생물치료정신의학』 22(3), 163-172.
- 장철영, 신원부, 이원희. 2018. “경찰공무원의 자기효능감과 직무만족이 직무소진에 미치는 영향 분석.” 『한국경찰연구』 17(1), 161-186.
- 전연숙. 2015. “북한이탈주민 정착지원 실무자의 교육 실태 및 요구.” 『여성연구논총』 16, 53-85.
- 전주람, 신윤정. 2018. “남한출신 복지관련 종사자는 탈북 동료를 어떻게 바라보는가?” 『한국사회복지질적연구』 12(2), 39-67.
- 정호선, 최소영. 2020. “전담간호사의 역할갈등과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 매개효과.” 『간호행정학회지』 26(2), 142-150.
- 최명민, 현진희. 2006. “의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구.” 『한국사회복지행정학』 8(1), 1-38.
- 최현경, 하영미, 양승경. 2016. “보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동, 자기효능감 및 소진의 관계.” 『한국직업건강간호학회지』 25(1), 75-82.
- 최현실. 2011. “탈북여성들의 트라우마와 한국사회 정착지원에 관한 현상학적 연구.” 『여성학연구』 21(1), 161-204.
- 통일부. 2020. “최근현황.” <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/lately/>(검색일 : 2020. 10. 05).
- 허원무. 2013. “매개효과 분석 방법의 최근 트렌드.” 『기업과혁신연구』 6(3), 43-59.

## 2. 해외문헌

- Bandura, Albert. 1977. “Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change.” *Psychological Review*. 84(2), 191-215.
- Bandura, Albert. 1986. *Social foundations of thought and action: A Social Cognitive Theory*. NJ: Prentice-Hall.
- Betz, Nancy E., and Gail Hackett. 2006. “Career self-efficacy theory: Back to the future.” *Journal of Career Assessment*. 14(1), 3-11.

- Diener, E., Emmons Robert A., Larsen Randy J., and Griffin Sharon. 1985. "The satisfaction with life scale." *Journal of Personality Assessment*. 49(1), 71-75.
- Duran, Robert L. 1983. "Communicative adaptability: A measure of social communicative competence." *Communication Quarterly*. 31(4), 320-326.
- Freudenberger, Herbert J. 1974. "Staff burn-out." *Journal of Social Issues*. 30(1), 159-165.
- Gore Jr, Paul A., and Wade C. Leuwerke. 2000. "Predicting occupational considerations: A comparison of self-efficacy beliefs, outcome expectations, and person-environment congruence." *Journal of Career Assessment*. 8(3), 237-250.
- Hayes, Andrew F. 2009. "Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium." *Communication Monographs*. 76(4), 408-420.
- Jensen, Phyllis Marie, Karen Trollope-Kumar, Heather Waters, and Jeniffer Everson. 2008. "Building physician resilience." *Canadian Family Physician*. 54(5), 722-729.
- Judge, Timothy A., and Joyce E. Bono. 2001. "Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis." *Journal of Applied Psychology*. 86(1), 80-92.
- Judge, Timothy A., Christine L. Jackson, John C. Shaw, Brent A. Scott, and Bruce L. Rich. 2007. "Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences." *Journal of Applied Psychology*. 92(1), 107-127.
- Kinman, Gail, and Louise Grant. 2010. "Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social



- competencies.” *The British Journal of Social Work*. 41(2), 261-275.
- Lent, Robert W., and Gail Hackett. 1987. “Career self-efficacy: Empirical status and future directions.” *Journal of Vocational Behavior*. 30(3), 347-382.
- Lent, Robert W., Steven D. Brown, and Gail Hackett. 1994. “Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance.” *Journal of Vocational Behavior*. 45(1), 79-122.
- Maslach, Christina, and Susan E. Jackson. 1981. “The measurement of experienced burnout.” *Journal of Occupational Behavior*. 2(2), 99-113.
- McFadden, Paula, Anne Campbell, and Brian Taylor. 2015. “Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review.” *The British Journal of Social Work*. 45(5), 1546-1563.
- Preacher, Kristopher J., and Andrew F. Hayes. 2008. “Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models.” *Behavior Research Methods*. 40(3), 879-891.
- Rathi, Neerpal, and Renu Rastogi. 2009. “Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self-efficacy and organizational commitment.” *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 35(1), 93-102.
- Reivich, Karen, and Andrew Shatté. 2002. *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. NY: Broadway Books.
- Rushton, Cynda Hylton, Joyce Batcheller, Kaia Schroeder, and Pamela Donohue. 2015. “Burnout and resilience among nurses practicing

- in high-intensity settings.” *American Journal of Critical Care*. 24(5), 412-420.
- Schaufeli, Wilmar B., Michael P. Leiter, Christina Maslach, and Susan E. Jackson. 1996. “Maslach Burnout Inventory – General Survey.” Christina Maslach, Susan E. Jackson, and Michael P. Leiter (eds). *Maslach Burnout Inventory*(3rd ed), 19-26. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schyns, Birgit, and Gernot Von Collani. 2002. “A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables.” *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 11(2), 219-241.
- Shaw, Stacey A. 2014. “Bridge Builders: A Qualitative Study Exploring the Experiences of Former Refugees Working as Caseworkers in the United States.” *Journal of Social Service Research*. 40(3), 284-296.
- Skovholt, Thomas M., Tabitha L. Grier, and Matthew R. Hanson. 2001. “Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience.” *Journal of Career Development*. 27(3), 167-176.
- Sobel, Michael E. 1982. “Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models.” *Sociological Methodology*. 13, 290-312.
- Stajkovic, Alexander D., and Fred Luthans. 1998. “Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis.” *Psychological Bulletin*. 124(2), 240-261.
- Wiemann, John M. 1977. “Explication and test of a model of communicative competence.” *Human Communication Research*. 3(3), 195-213.

**Abstract**

**The Effects of Occupational Self-Efficacy on Burnout  
Among Settlement Support Workers for  
North Korean Defectors  
– The Mediating Effect of Resilience –**

**Inbae Sohn\* · Youngjun Lee\*\* · Bokyoung Shin\*\*\***  
Yonsei University

The purpose of this study was to examine the mediating effect of resilience in the relationships between occupational self-efficacy and burnout among Settlement Support Workers for North Korean Defectors. The subjects of the study were 144 Settlement Support Workers for North Korean Defectors. For analysis, SPSS 25.0, and SPSS Process macro 3.5 was used for descriptive statistics, reliability analysis, correlation analysis, t-test, mediating effect analysis.

The analysis results are as follows. First, occupational self-efficacy and resilience have a negative correlation to burnout. Second, occupational self-efficacy has a negative effect on burnout. Third, resilience has a significant mediating effect between occupational self-efficacy and burnout. The results were the same when classified

---

\* First author: Ph.D candidate, Korean Unification Studies, Yonsei University

\*\* Corresponding author: Dept. of Medical Education, College of Medicine, Yonsei University

\*\*\* Co-author: Dept. of Medical Humanities and Social Sciences, College of Medicine, Yonsei University

by born from South Korea and North Korea. Fourth, the R-Square value of settlement support workers from North Korea increased more than that of settlement support workers from South Korea when resilience was included as a variable affecting burnout.

Based on the results of this study, it was discussed the implications of reducing burnout of Settlement Support Workers for North Korean Defectors by considering their occupational self-efficacy and resilience.

**Key words:** Settlement Support Workers for North Korean Defectors, occupational self-efficacy, burnout, resilience, mediating effect, Settlement Support Workers from North Korea

투고일 : 2020년 10월 11일

심사일 : 2020년 10월 12일

게재확정일 : 2020년 11월 07일