

## Development and Application of the Education Program to Strengthen the Job Competence and Respond Burnout for a Settlement Supporter of North Korean Refugees

Bokyung Shin, Youngjoon Lee, Kyungsuk Kim, Inbae Sohn, & Wootae Jeon

**Abstract:** This study aims to develop and implement the educational program to strengthen the job competence and respond burn-out of a settlement supporter of North Korean refugees for use as a basic material in future educational approaches. Participants consisting of 10 South and 10 North Koreans settlement supporters, showed distinct changes in prior and after education depending on where they are from. Prior to education, South Koreans aimed to strengthen their job competency and networking skills, but North Koreans wished to solve problems caused by burn-out and individual trauma. Since education, South Koreans have made positive changes in the functional domain, but North Koreans in the area of personal trauma cure and healing. The following should be considered in the educational program for settlement supporters of the North Korean refugees. First, the contents at the basic level of care-give should be sufficiently provided rather than a professional level at empowering the job competency. Second, settlement supporters of North Korean refugees should be aware that it has an extended social meaning than the concept of ordinary care service workers. Third, it is important that the treatment and healing of individual trauma should be preceded with continuous support prior to active duty as a settlement supporter.

**Key Words:** Settlement Supporter of North Korean Refugees, Region of Origin, Job Competence, Burn-out, Educational Program

### 남북한 출신 북한이탈주민 정착지원자의 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육프로그램 개발 및 적용\*

신 보 경\*\* · 이 영 준\*\*\* · 김 경 숙\*\*\*\* · 손 인 배\*\*\*\*\* · 전 우 태\*\*\*\*\*

**연구 목적:** 이 연구는 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육프로그램을 개발하여 시행하고 참여한 정착지원자들의 반응을 분석하여 향후 교육적 접근 방법의 기초자료로 활용하고자 한다.  
**연구방법:** ADDIE 모형을 기반으로 개발된 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응 교육프로그램을 남한 출신 10명과 북한 출신 10명으로 구성된 참여학습자들을 대상으로 교육을 시행하였다.  
**연구내용:** 교육 이전, 남한 출신 학습자들은 직무 역량과 네트워크 강화 방법에, 북한 출신 학습자들은 소진과 개인의 복합적 트라우마로 인한 문제 등의 해결에 참여 목표를 두었다. 교육 이후, 남한 출신은 직무적 영역에서, 북한 출신은 개인 트라우마 치유의 영역에서 긍정적 변화를 보였다.  
**결론 및 제언:** 향후 북한이탈주민 정착지원자를 위한 교육프로그램 구성에서 고려되어야 할 사항은 다음과 같다. 첫째, 역량 강화 영역에서는 전문수준의 내용을 교육하기보다 개괄적 수준의 교육내용이 충분히 제공되어야 한다. 둘째, 북한이탈주민 정착지원자들은 일반적인 돌봄서비스 종사자의 개념보다 확장된 사회적 의미를 지니고 있음을 인지해야 한다. 셋째, 정착지원자 개인의 트라우마에 대한 치료와 치유가 선행된 뒤 업무에 투입될 수 있도록 지속적인 지원과 관심이 필요하다.

**핵심어:** 북한이탈주민 정착지원자, 출신지역, 역량 강화, 소진대응, 교육프로그램

□ 접수일: 2023년 4월 4일, 수정일: 2023년 5월 10일, 게재확정일: 2023년 6월 20일

\* 이 논문은 2019년 재단법인 통일과 나눔의 지원을 받아 수행된 연구임.

\*\* 주저자, 연세대학교 인문사회학과의 기초연구조교수

(First Author, Professor, Yonsei Univ., Email: essnme@yuhs.ac)

\*\*\* 공동저자 1, 연세대학교 의학교육학과의 연구교수

(Co-author 1, Professor, Yonsei Univ., Email: yjoonlee@yuhs.ac)

\*\*\*\* 공동저자 2, 연세대학교 인문사회학과의 객원교수

(Co-author 2, Professor, Yonsei Univ., Email: sohil14@hanmail.net)

\*\*\*\*\* 공동저자 3, 연세대학교 인문사회학과의 박사후연구원

(Co-author 3, PhD, Yonsei Univ., Email: inbaesohn@yuhs.ac)

\*\*\*\*\* 교신저자, 연세대학교 의학교육학과의 교수

(Corresponding Author, Professor, Yonsei Univ., Email: wtjeon@yuhs.ac)

## I. 북한이탈주민과 정착지원자의 관계

2022년 3월 입국자 기준으로 파악된 국내 입국 북한이탈주민은 총 3만 3,826명이다.<sup>1)</sup> 이들의 국내 입국 및 정착과정을 살펴보면 크게 다섯 단계로 나뉜다: ①보호 요청 및 국내 이송, ②조사 및 임시 보호 조치, ③보호 결정, ④정착지원시설(하나원) 입소(12주, 400시간), ⑤거주지 전입 및 보호(5년). 거주지 전입 이후 북한이탈주민들은 지역적응센터(이하, 하나센터) 등을 통해 남한 지역사회적응 교육(8일, 50시간)을 받으며 대한민국 국민으로서 사회적 안전망에 편입되어 종합적인 서비스를 받게 된다. 하지만 낯선 사회에 정착하는 과정에서 겪게 되는 다양한 어려움과 문제점들은 북한이탈주민 혼자 힘으로 해결해 나가기엔 결코 쉽지만은 않은 도전이다. 이에 대한민국 정부는 북한이탈주민들이 우리 사회 일원으로 자립·자활 의지를 갖고 안정적으로 정착하도록 ‘북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률’(1997. 1. 13. 제정)을 제정하여 그에 근거한 다양한 정책적 지원을 시행하고 있으며 정부-지자체-민간이 상호 협력하여 추진하는 체계를 구축하고 있다.

그럼에도 불구하고 대다수의 북한이탈주민은 탈북 및 국내 입국 과정에서의 다양한 외상 경험으로 인한 우울, 불안장애와 같은 구체적인 심리·정신적 증상(김현아, 2016; 송대기 외, 2016; 이명순·박경, 2011; 이민지 외, 2016; 조영아 외, 2005), 가치관 차이 및 문화적 적응 스트레스(김종경·양영희, 2011; 조영아 외, 2009), 경제적 어려움(김효주·김정근, 2019; 설진배 외, 2014), 남한 사회로부터의 사회적 배제(김광웅·이봉근, 2011; 설진배·송은희, 2015; 전영선, 2014) 등 다층적이고 복합적인 요인들로 인해 남한 사회적응에 어려움을 호소하고 있다. 문제는 이러한 요인들이 주요 원인으로 작용하여 높은 공격성, 알콜 및 도박 중독, 자살, 범죄행위 등의 극단적 행동으로 연결될 개연성이 높아 정상적인 직장생활 및 가정의 기본생활을 저해하는 데에 악영향을 끼친다는 것이다(김현아, 2004; 김희진·정윤경, 2015; 전우택, 2000a; 최영아 외, 2009; Lee, 1979).

이러한 문제점들은 북한이탈주민의 개인적 삶뿐만 아니라 그들과 필수적인 ‘돌봄관계’(Held, 2006)의 사회관계망을 구축한 남한 사회의 “정착지원자”와의 관계 갈등 및 부정적 감정전이 등을 발생시키게 된다. 이러한 관계 갈등이 개선적 개입 없이 장기화될수록 정착지원자의 직무적 소진 현상(burn-out) 역시 더욱 뚜렷하게 유발되며 나아가 남북인의 상호이질감을 극대화 시키는 주요 요인이 될 수 있다(김현아 외, 2017; 김현아·전명남, 2003;

1) “북한이탈주민 정책, 최근현황”(통일부, 2022. 6. 15.).

노인숙·배미랑, 2016; 노인숙·조선희, 2012; 양계민·정진경, 2005; 윤석주·손지희, 2015; 윤여상 외, 2007). 다수의 연구에 따르면 일반적으로 사회적 취약계층을 돕는 직업 종사자들의 직무 스트레스, 소진 문제, 그리고 그에 대한 예방 및 역량 강화 등에 대한 필요성은 꾸준히 강조되어왔다(김유나, 2013; 윤혜미·박병금, 2004; 조윤득·신현석·박은양, 2010; Cobb, 1976). 그 이유로는 끊임없는 감정 조절이 필요한 ‘감정노동’이자 서비스 이용자와의 관계가 매우 중요한 ‘관계적 노동’인 돌봄서비스(김송이, 2012)의 종사자들이 소진된다는 것은 개인을 소진 시킬 뿐 아니라 궁극적으로는 서비스 이용자와의 관계 및 서비스의 질을 저하시키고(Densten et al., 2001; Lloyd et al., 2009) 결과적으로 서비스 구조의 효과성에 부정적인 영향을 미치게 되기 때문이다(김연 외, 2019).

이러한 돌봄서비스 종사자들의 특징과 더불어 북한이탈주민 정착지원자들은 북한 주민과 남한 주민 간의 문화간 연계인의 역할을 동시에 수행함으로써 문화적 이질감으로 인한 충돌과 업무소진이 빠르며, 각 분야의 전문가인 동시에 북한이탈주민에 대한 특성을 이해해야 하는 이중역할을 요구받아 정착지원 서비스의 효율성이 낮아지는 것을 경험한다(노경란, 2010; 전연숙, 2015). 다른 연구에서도 북한이탈주민을 지원하는 직업군인 보호 경찰관(전우택, 2000b), 북한이탈 청소년학교 교사(윤석주·손지희, 2015), 북한이탈주민 전문상담사(노인숙·조선희, 2012) 등이 타 직종의 돌봄 종사자들에 비해 더욱 높은 수준의 직무적 소진감을 나타낸다고 보고하고 있다. 이러한 맥락에서 북한이탈주민 정착지원자들의 맞춤형 교육과 훈련의 기회가 제고되어야 한다. 하지만 그들의 소진 문제를 극복·예방하는 방법과 효율적인 직무이행을 위한 역량 강화 프로그램 등에 관한 연구 및 제언은 여전히 부족한 실정이다. 따라서 북한이탈주민 정착지원자들이 어떤 역량을 길러야 하며, 어떤 내용과 방법을 적용할지에 대한 체계적인 연구를 통해 직무적 역량을 강화 및 소진 상태에 대응할 수 있는 프로그램을 개발하는 연구가 선행되어야 할 것이다.

이에 본 연구는 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육과정을 개발하고 이를 정착지원자들을 대상으로 적용하여 그 효과를 검증하고자 한다. 나아가 정착지원자의 출신지에 따른 차이를 분석하여 맞춤형 교육 콘텐츠에 고려되어야 할 주요 요소들을 제시하고자 한다. 또한, 이를 향후 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화와 소진 문제의 교육적 접근 방법에 대한 기초 근거 정보로 주요 관련 기관에 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

본 연구는 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육프로그램을 개발하여 시행하고, 시행에 참여한 정착지원자들의 반응을 분석하여 향후 교육적 접근 방법의 기초자료로 활용하는 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 교수체계개발(ISD: instructional system development) 중 ADDIE 모형(Seels & Richey, 1994)을 기반으로 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응 교육프로그램을 개발하였다. ADDIE 모형은 단계에 따라 분석(analysis), 설계(design), 개발(development), 실행(implementation), 그리고 평가(evaluation)로 구분된다. ADDIE 프로세스를 활용하여 교육 프로그램을 개발할 경우, 운영자 중심의 일방적인 프로그램 개발이 아닌 교육 수요자인 학습자의 요구를 충분히 반영하여 더욱 적합한 교육프로그램을 제공할 수 있다(Gagne, 2005). 뿐만 아니라, ADDIE 모형은 체계적, 경험적, 순환적인 특성을 가지며, 교육 기획 과정에서의 필수 활동으로 널리 활용되고 있다(윤옥한, 2017). ADDIE 모형에 따른 본 연구의 역량 강화 및 소진대응 프로그램의 개발 절차와 전략 내용을 살펴보면 다음과 같다.

### 1. 프로그램 개발 과정

본 연구에서는 개발에 앞서 전문가 5인으로 구성된 개발 워크숍을 진행하여 과정 개발 취지와 목적 및 향후 추진 일정 등을 결정하였다. 분석단계의 첫 번째로 직무 역량 강화와 소진대응, 북한이탈주민 정착지원자 현황 등에 관한 선행연구 및 관련 프로그램에 대한 문헌고찰을 통해 프로그램의 구조와 체계를 구성하였다. 이후 학습자의 교육요구 분석을 위하여 현재 활동하고 있는 북한이탈주민 정착지원자 54명을 선정하였고 온라인 설문을 분석의 도구로 활용하였다. 전문가 5인의 검토를 거쳐 최종적으로 온라인 설문을 구성하였으며 약 10일(2019년 2월 13일~22일)에 걸친 설문조사를 시행하였다. 온라인 설문의 결과를 기반으로 북한이탈주민 정착지원자들이 높게 선호하는 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육 콘텐츠에 대한 현재 상태를 파악하였다. 이후 트라우마 및 북한 관련 전문가 3명을 대상으로 약 2시간의 개별 심층 면담을 진행하여 내용을 분석하였다. 취합된 결과를 바탕으로 교육프로그램 콘텐츠의 우선순위를 도출하였고 최종적으로 교육프로그램에 전반에 필요한 요구를 종합하였다.

두 번째 과정인 설계단계에서는 분석된 내용을 기초로 교육프로그램의 목표를 설정하고

교수 내용, 교수 전략 및 학습 대상자 구성 수립 등 교육프로그램의 모형을 설계하였다. 세 번째 개발 단계에서는 설계된 절차를 바탕으로 교육프로그램의 효과를 높이기 위한 학습 자료 및 평가도구 개발 및 주제별 전문 교육자를 선정하였다. 학습 자료는 프레젠테이션이나 영상자료를 포함한 주제별 사례 위주의 교수 자료를 포함하며 개별과제수행을 위한 워크시트 개발도 진행하였다. 교육프로그램 시행 후 그 효과를 측정하기 위하여 만족도 평가를 평가도구로 개발하였다.

## 2. 프로그램 실행 및 평가

### 1) 연구 대상

본 연구에서 역량 강화 및 소진대응 프로그램의 실행과 평가를 위한 연구 대상은 현재 활동하고 있는 북한이탈주민 정착지원자 20명이며 학습자의 구성을 동일비율(1:1)의 북한 출신과 남한 출신으로 선정하였다(표 1).

〈표 1〉 프로그램 참가 학습자의 인구학적 특성

구 분		인원수(명)
출신지역	남한	10
	북한	10
성 별	남성	6
	여성	14
연 령 (44.75±8.27세)	31~35세	4
	36~40세	3
	41~45세	3
	46~50세	5
	51~55세	2
	56~60세	3
직 업	종교인	7
	상담사	6
	교사	4
	공무원	3
학 력	대졸	5
	대학원졸(석사)	12
	대학원졸(박사재학 이상)	3

## 2) 연구 도구

본 연구의 평가단계에서는 참여자들을 대상으로 5점 척도 문항으로 이루어진 개방형 설문지를 활용하여 ①과정만족도와 ②개선사항에 대한 설문조사를 시행하였다. 또한, 전체 프로그램 적용 전/후 참여자 스스로가 느낀 변화를 대면 인터뷰(2회)를 통해 조사하였다.

# III. 연구결과

## 1. 분석

분석단계에서는 요구분석의 대상과 도구를 선정하여 교육프로그램이 학습자의 요구가 반영되어 개발될 수 있도록 하였다. 이는 프로그램 운영 시 학습자의 참여율 증가, 동기유발 및 책임감 고취 등에 긍정적인 영향을 기대할 수 있다. 학습자의 교육요구 분석 대상자는 현재 북한이탈주민의 남한 사회 정착을 위한 지원 활동을 다양한 기관에 소속되어 수행하고 있는 정착지원자 총 54명을 선정하였다. 출신 지역으로는 남한 출신 24명, 북한 출신 30명, 성별 분류로는 남성 22명, 여성 32명이었다. 정착지원자들의 평균 연령은 47세였으며 평균 경력은 7.5년이었다.

교육 요구분석을 위한 사전 설문조사는 역량 강화 관련 10개 문항과 소진대응 관련 5개 문항으로 총 15문항으로 구성되었으며, 객관식 문항의 보기는 5점 척도(1-5점)를 적용하였다. 교육요구 분석결과, 역량 강화 콘텐츠에서는 감정 조절(분노, 충동성, 공격성 등)에 대한 이해와 대응, 성폭행 피해자 지원이 가장 높았고, 우울 및 자살에 대한 이해와 대응, 상담기법(개인/집단) 등이 뒤를 이었다. 소진과 관련하여서는 건강한 신체와 정신을 유지하는 방법에 대한 필요성이 가장 높았고, 동료들끼리 서로 돕는 방법, 일과 삶의 균형 등의 순이었다.

정착지원자의 출신 지역에 따라 교육 요구분석 결과를 분석해보면, 역량 강화 콘텐츠와 관련해서는 남한 출신의 정착지원자들은 성폭행 피해자 지원, 감정 조절, 우울 및 자살/상담기법 등의 순의 우선순위 요구를 보였고, 북한 출신의 정착지원자들은 수면 관련 사항, 우울 및 자살/감정 조절, 상담기법/성폭행 피해자 지원 순으로 교육의 필요성을 나타내었다. 소진대응 콘텐츠에서는 남한 출신은 일과 삶의 균형을 북한 출신은 건강한 신체와 정신을 유지하는 방법에 대한 교육을 가장 높게 요구하였다.

## 2. 설계

분석결과를 바탕으로 북한이탈주민 정착지원자의 역량 강화 및 소진대응 프로그램의 기본 목표를 설정하였으며 이후 교육 대상자 및 구성, 교육프로그램 세부내용, 교수 방법, 학습자 교육자료 등을 동시에 설계 및 개발하였다.

본 프로그램의 기본목표는 ‘북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화와 소진대응 능력을 높여 더욱 효과적이고 지속적으로 북한이탈주민 정착지원 활동을 할 수 있게 한다’는 것이다. 이를 실현하기 위한 세부적인 목표는 1) 남한 출신과 북한 출신 정착지원자들 간의 상호 이해도를 높인다, 2) 정착지원자가 효능감을 가지고 소진되지 않도록 스스로를 돌볼 수 있게 한다, 3) 나아가 남북한 사람들의 상호 이해에 도움을 줄 수 있는 대(對)사회활동을 이들이 할 수 있도록 역량을 향상시킨다 이다.

본 프로그램의 교육내용은 문헌고찰을 통해 도출된 교육내용 요소와 요구분석의 결과, 전문가 자문 등을 토대로 구성되었다. 전체 교육과정은 총 41시간으로 구성하였다. 교수학습과정 및 방법은 강의식 교수 방법과 더불어 프로그램 운영에 있어 현장 적용을 높일 수 있도록 학습자 실습을 포함하여 설계하였다. 요구조사 결과에서 교육 우선순위가 높았던 콘텐츠를 중심으로, 역량 강화를 위한 ‘지식 전달’과 학습자 스스로의 소진 상태에 대응해 볼 수 있는 자유토론, 워크숍, 등 ‘실습’의 다양한 교수 방법을 통해 연습하고 익힐 충분한 기회를 제공하도록 하였다.

이러한 분석 및 설계 과정을 거쳐 구성된 1차 프로그램 시안은 전문가 자문을 통해 프로그램의 전문성과 적절성을 평가하였으며 이를 통해 북한이탈주민의 특징과 특성을 보다 전문적으로 파악할 수 있는 교육자를 선정하기로 협의하였다. 이후, 프로그램 평가는 양적 평가와 질적 평가로 나누어 진행하였다. 먼저 양적 평가는 회기별 프로그램 주제 평가 문항과 회기별 교육 전반 만족도 평가 문항으로 구성된 설문조사를 5점 척도(1-5점)로 진행하였다. 참여학습자의 질적 변화 정도를 살펴보기 위한 질적 평가는 전체 프로그램의 적용 전후 각 1회씩 진행한 대면 인터뷰 내용을 분석하였다.

## 3. 개발

개발 단계에서는 구체적인 세부 교육프로그램 내용과 교육자가 선정되었다. 세부 교육프로그램은 내용은 크게 직무 역량 강화 콘텐츠와 소진대응 콘텐츠로 나뉜다. 또한, 교육의

형태는 역량 강화 콘텐츠가 집중된 집중교육(I~IV)과 직무 역량 강화(10개 주제) 및 소진 대응 콘텐츠(2개 주제)가 함께하는 워크숍(I, II)으로 개발하였다. 개발된 북한이탈주민 정착 지원자를 위한 역량 강화 및 소진대응 프로그램의 세부 구성 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 북한이탈주민 정착지원자 역량 강화 및 소진대응 프로그램 모형구성

구분	교육내용(시간)	교육자
워크숍 I	마음의 긴장풀기 “호흡, 명상, 마음챙김 등”(2.5)	상담심리전문가
	몸의 긴장풀기 “트라우마 치료기법인 안구운동 민감소실 재처리요법(EMDR), 신체감각 기반치료(SE)등”(2.5)	상담심리전문가
	예술로 표현하기 “미술, 음악치료 등”(2.5)	예술치료 박사
	감정 조절하기(2.5)	정신건강의학과 전문의
	경험 공유(2.5)	-
	야외활동-자연에서 걷기(3)	-
집중교육 I	트라우마 피해자 지원 “가정폭력, 성폭력 등”(3)	상담심리전문가
집중교육 II	우울/ 수면장애 / 자살 대응(3)	정신건강의학과 전문의
집중교육 III	상담기법(3)	임상심리전문가
워크숍 II	교육 전후 직무 역량 강화 변화 사례공유(3)	정신건강의학과 전문의
	교육 전후 소진대응 변화 사례공유(3)	임상심리전문가
	경험공유(3)	-
	야외활동-문화활동(3)	-
집중교육 IV	특수 업무 활동가 스트레스 관리 및 정신건강(1.5)	정신건강의학과 전문의
	중독의 이해와 대처 - 알콜 등(1.5)	정신건강의학과 전문의
	통증의 이해와 대처 - 만성 및 급성 통증관리(1.5)	가정의학과 전문의

#### 4. 적용

개발된 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응 프로그램은 온라인 홍보 유인물을 통해 자발적 지원으로 선정된 20명을 대상으로 2019년 6월부터 11월까지 매월 1회 씩 총 4회의 집중교육 프로그램과 총 2회 워크숍을 실행하였다.

#### 5. 평가

교육주제별 평가 및 교육 전반 만족도의 양적 평가 결과, 역량 강화 프로그램과 소진대응 프로그램 모두에서 학습자들의 높은 만족도를 확인할 수 있었다(표 3). 먼저 총 10개 주제로 구성된 ‘역량 강화 프로그램’의 평균 만족도는 4.39점이며, 회기별 교육에서 강의와 더불어 진행된 사례공유 및 질의응답 등의 실습 콘텐츠까지를 포함한 평균 만족도는 더



육 높은 4.57점을 나타냈다.

<표 3> 역량 강화 프로그램에 대한 교육주제별 및 회기별 전반에 대한 만족도 평가 결과

역량 강화 콘텐츠			
회기별	교육 주제	교육주제 만족도	회기별 만족도
워크샵 I	1. 몸의 긴장풀기	4.35	4.63
	2. 마음의 긴장풀기	4.15	
	3. 예술로 표현하기	4.05	
	4. 감정 조절하기	3.95	
집중교육 I	5. 트라우마 피해지원	4.60	4.60
집중교육 II	6. 수면, 자살예방, 우울	4.50	4.50
집중교육 III	7. 상담기법	4.70	4.60
집중교육 IV	8. 스트레스	4.60	4.50
	9. 중독	4.50	
	10. 통증	4.50	
역량 강화 콘텐츠 평균		4.39	4.57

두 차례의 워크숍에서 진행된 2개의 주제로 구성된 ‘소진대응 프로그램’의 평균 만족도는 4.63점이며, 교육 이후 개인이 느끼는 감정 또는 태도의 변화에 대한 만족도를 묻는 설문에는 평균 4.45점의 긍정적 변화를 경험했다고 답하였다. 개인 변화의 주요 내용을 묻는 개방형 설문에서는 ① 스스로를 소중하게 여겨야 할 필요성 인지, ② 동료의식의 중요성 인지, ③ 스트레스 해소 도움 등의 답이 주를 이루었다(표 4).

<표 4> 소진대응 프로그램에 대한 교육주제별 만족도 및 태도 변화 결과

소진대응 콘텐츠				
회기별	교육주제	교육주제 만족도	개인 변화 만족도	개인 변화 주요 내용
워크샵 I	1. 야외활동-걷기	4.60	4.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인을 돕기 이전에 스스로에게 집중하는 시간의 필요성인지</li> <li>남북의 차이를 알아가고 소통의 중요성인지</li> <li>함께 이 길을 걸어가는 사람들이 있음에 위로와 격려</li> </ul>
	2. 경험공유	4.30		
워크샵 II	1. 야외활동-문화	4.80	4.60	<ul style="list-style-type: none"> <li>마음의 안정을 얻고 수면장애 개선</li> <li>자신을 사랑해야 한다는 생각의 변화를 경험</li> <li>직무적 압박감, 스트레스해소 도움</li> <li>다양한 의견을 수용할 수 있는 태도 변화</li> </ul>
	2. 경험공유	4.80		
소진대응 콘텐츠 평균		4.63	4.45	

또한, 본 연구에서 시행한 프로그램에 대한 경험과 참여학습자의 질적 변화를 살펴보기 위하여 전체교육 이전과 이후에 대면 인터뷰를 시행하였고 그 결과 출신 지역에 따라 다음과 같은 뚜렷한 특징과 변화를 나타냈다.

## 1) 교육 이전

대다수의 남한 출신 학습자들은 정착지원자로서 ① 직무 역량과 ② 네트워크를 강화하는 것에 참여 목표를 둔 반면, 대다수의 북한 출신 학습자들은 ① 직무적 소진 문제와 더불어 ② 개인이 경험한 복합적 트라우마로 인한 문제 등을 교육프로그램을 통해 해결할 수 있기를 희망하였다.

### (1) 남한 출신 학습자: 탈북민 맞춤형 지원자로 성장하기

(...) 잘 돕기 위해서는 상담기법을 발전시키는 것이 필요한데, 이번 교육을 통해서 이런 (북한이탈주민에 대한) 상담기법이 맞는지 배우고 적용하는 시간이 되었으면 좋겠어요(남한 출신 1).

(...) 중요하게 생각하는 것은 북한 사람과 남한 사람들이 연합하는 것입니다. 이 프로그램을 통해서 네트워크 형성과 도전이 되는 시간이 되면 좋겠어요(남한 출신 2).

### (2) 북한 출신 학습자: 생존자에서 건강한 지원자로 성장하기

맡은 일은 하는데 소극적이고 몸과 마음이 지쳐 있는 상태예요. 밤마다 쫓기는 꿈을 계속 꾸고 있어 잠을 설치고 그로 인해 일에 집중하지 못할 때가 많아요. 이번 기회에 평생 트라우마로 남은 것 같은 저의 문제점을 치유하고 싶어요(북한 출신 1).

일만 생각하고 달려온 지난 시간을 돌이켜보면 내가 나를 위해 살지 못한다는 느낌이 들었어요. (...) 저는 아이 둘을 데리고 탈북했어요. 그 과정에서 아이들에게 정서적 학대를 했던 것 같아 정착 이후 2년 동안 상담을 받은 결과 아이들이 매우 힘들어한다는 사실을 깨닫고 개선하려 노력하고 있어요. 자녀와의 소통이 원활하게 이루어질 수 있도록 이번 프로그램을 통해 도움받고 싶어요(북한 출신 2).

## 2) 교육 이후

교육 이후 대다수 학습자는 전반적인 역량 강화와 소진대응 영역에서 긍정적인 개인 변화를 경험했다고 답했다. 또한, 교육 이전 학습자의 출신 지역 간 참여 동기에서 큰 차이가 났듯이, 교육 이후 개인이 체감한 긍정적 변화의 영역 역시 남한 출신은 직무적 영역에서, 북한 출신은 개인적 영역에서 뚜렷하게 나타났다.

(1) 남한 출신 학습자: 상담기법/거리두기 학습을 통한 자기보호 및 네트워크 강화

심리 또는 상담기법 등에 대해 부정적인 인식을 가지고 있었는데 프로그램을 통해 구체적으로 이해할 수 있게 되었고 그 필요성 역시 알게 되었어요. 업무에 많은 도움이 될 것 같아요.(남한 출신 A).

교육에서 배운 ‘대상자들과의 거리두기’를 통해 자신의 객관화, 사건 자체에 너무 깊숙이 들어가는 것이 아닌 함께 손잡고 걷는다는 정도로 변화할 수 있게 되었어요.(남한 출신 B).

(2) 북한 출신 학습자: 트라우마, 악몽에 대한 대처와 자기주체성 강화

트라우마를 다스릴 수 있는 자신감, 당당함 등을 경험했고, 프로그램을 통해 나를 찾아갈 수 있게 되었어요. (...) 프로그램에 참여하면서 타인과의 관계 속에서 나를 바라볼 수 있게 되는 깨달음을 얻었어요. (전형적인) 탈북민의 모습이었던 내가 스스로 변화한 것을 보면서 나 자신을 돌아볼 기회가 마련되어 좋은 경험이었어요.(북한 출신 A).

교육프로그램에서 배운 바디 스캔을 아침마다 하고 있어요. 계단 걷기도 꾸준히 하고 근육이완 기법은 잠들기 전에 꼭 하려고 노력하고요. 살도 많이 빠졌어요. (...) 이 프로그램 이전에는 악몽에 많이 시달렸는데, 최근 꿈에서 기도하고 이겨내게 되는 경험을 했어요.(북한 출신 B).

#### IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응을 위한 실질적인 교육 방안을 모색하고자 교육프로그램에 대한 요구분석, 프로그램 설계 및 개발, 실행 및 평가 등의 절차에 따라 연구를 수행하였으며 참여학습자들의 평가를 중심으로 과정을 분석하였다. 이 연구를 통해 교육프로그램의 영역별로 고려해야 할 사항을 살펴보면 다음과 같다.

첫째 역량 강화 교육프로그램과 관련해서는 현재 활동하는 정착지원자의 범주가 공공영역에서 민간영역에 이르기까지 상당히 넓고 직무 역량, 전문영역, 출신 지역 등이 모두 상이하기 때문에 특정 상담기법 등과 같은 전문 내용을 교육하기보다는 인적자원관리 등과 같은 개괄적 수준의 교육내용이 기본 학습으로 제공될 필요가 있다. 즉, 북한이탈주민을 지원하는 과정에서 직면하게 되는 다양한 어려움을 사례로 구성하고 해결방안 등을 토의하며 실습하는 맞춤형 학습을 제공하는 것이 중요하다. 또한, 정착지원자의 직무적 역량 향상을 위한 관심 영역이 출신 지역에 따라 뚜렷한 차이를 보였는데, 장기적인 관점에서 효과적인 정착 지원이 이루어지게 하기 위해서는 서로 다른 관심 영역에 대한 포괄적 교육이 이루어질 수

있도록 교육내용을 구성할 필요가 있다.

둘째, 소진대응의 프로그램과 관련해서는 참여학습자들이 양질의 돌봄 서비스를 제공하기 위해서는 스스로가 개인적 또는 업무적으로 소진되지 않고 건강한 상태여야 한다는 이론적 이해는 있었으나 정작 자신이 얼마나 소진되었는지 또는 얼마나 스트레스 상태에 노출되어 있는지에 대한 자각은 부족한 경우가 많았다. 또한, 북한 출신의 정착지원자들이 경험한 트라우마적 사건 등이 현재 삶에 상당한 영향을 여전히 끼치며 북한이탈주민을 돕는 과정에서 2차 트라우마를 경험할 수 있는 높은 가능성에 노출되어 있다는 것을 알 수 있었다. 따라서 북한이탈주민이라는 서비스 대상자만이 나타내는 특성과 어려움 외에도 그들과의 서비스 관계 형성에서 발생할 수 있는 특수한 어려움, 정착지원자 스스로가 겪고 있는 정신, 심리적 고통 등에 대한 객관적 정보 및 기본 교육이 제공되는 것이 중요하다.

본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응을 위한 교육프로그램을 개발하고 적용함에 있어 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구 내용을 토대로 북한이탈주민 정착지원자에게 적절한 맞춤형 교육프로그램을 제공하기 위해서는 북한이탈주민의 특수성을 고려한 다양한 영역의 정착지원자 양성이 우선시되어야 할 것이다. 북한이탈주민을 돕는 정착지원자들의 돌봄 서비스 영역은 직무적 부분과 지원자의 개인적 삶의 경계가 정확히 구별되지 못하고 복합적인 역할이 지속해서 요구되는 경우가 많은 것이 현실이다. 따라서 돌봄 서비스의 전문영역별 인력 양성이 가능할 수 있도록 하는 정책적 지원이 필요하며, 정착지원자들의 전문영역과 수준에 따라 맞춤형 또는 포괄적 수준의 교육을 학습할 수 있는 시간과 자료를 충분히 제공해야 할 것이다.

둘째, 북한이탈주민을 돕는 정착지원자들은 일반적인 돌봄 서비스 종사자의 개념보다 더욱 확장된 사회적 의미를 지니고 있음을 확인할 수 있다. 이들은 단순히 남한 사회적응을 위한 생활 지원을 넘어서서 새로운 이념 체제 속에서 매 순간 갈등과 대립을 경험하는 이탈주민들과 새로운 관계를 맺으며 살아가는 남한 사회의 주민들 간의 화합과 상생을 위한 실질적인 조력자의 역할을 하고 있다. 나아가 한반도의 평화를 지향하고 설계하는 평화구축자이기도 하다. 이러한 사회적 의미부여와 더불어 충분한 사회적 지지 형성을 통해 북한이탈주민 정착지원자들의 직무적 효능감과 소명감 등이 향상될 수 있도록 다양한 방식의 접근이 필요할 것으로 보인다. 곧, 초기 정착지원 프로그램을 제공할 때 북한이탈주민을 남한 사회의 정착 대상자로만 여기는 것이 아니라 향후 통일 시대를 대비하여 남과 북을 모두 이해할 수 있는 미래의 중요 자원으로써 자신들의 장점을 부각하여 성장할 수 있도록 돕는 다각적 시각과 정책적 관심이 필요할 것이다.

셋째, 북한이탈주민을 돕는 정착지원자에는 남한 출신뿐만 아니라 북한 출신의 이탈주민인 경우도 많다. 이들은 남한 사회에 성공적으로 정착하여 이제는 자신이 경험했던 어려움에 직면해 있는 또 다른 북한이탈주민을 돕는 ‘상처 입은 치유자’의 역할을 이행하고 있다. 상담자나 사회복지사의 상처치유 경험은 같은 상처가 있는 클라이언트에 대한 이해와 공감을 증진시켜 클라이언트의 안정적인 회복에 중요한 역할을 한다(박지현, 2015; 이미정, 2015). 그러나 미해결된 상처가 있는 상황에서 누군가를 돕는 일을 할 경우, 역전이를 일으켜 오히려 서비스 대상자와의 관계와 성장에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(이미정, 2015). 따라서 이를 예방하기 위해 북한 출신의 정착지원자들이 업무를 이행하기에 앞서 본인의 트라우마적 상처를 인식하고 그 상처의 치료와 치유가 선행된 뒤 업무에 투입될 수 있도록 적절하고 지속적인 지원이 필요할 것이다.

이상과 같이 본 연구를 통하여 북한이탈주민 정착지원자들의 역량 강화 및 소진대응 교육프로그램에서 뚜렷하게 인식과 태도가 변화하는 것을 경험하였으며 더불어 이들에 대한 맞춤형 교육프로그램의 필요성을 확인하였다. 앞으로 통일 시대를 대비하여 더욱 전문화되고 다양화된 정착지원자를 양성할 수 있도록 체계적으로 교육하고 지원하는 것은 북한이탈주민의 원활한 남한 사회 정착과 더불어 한반도의 평화 구축에 효율적인 방안이 될 수 있을 것이라 기대한다.

【참고문헌】

- 김광웅·이봉근(2011), “북한이탈주민의 ‘사회적 배제’에 관한 실증연구”, 『북한연구학회보』, 15(1): 1-38.
- 김송이(2012), “돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로”, 『The Women’s Studies』, 82(1): 103-136.
- 김연·위지희·김남희·임명호(2019), “사회복지사의 소진과 우울, 자살사고, 불안, ADHD, 자존감, 충동성, 삶의 질”, 『대한스트레스학회』, 27(3): 209-214.
- 김유나(2013), “돌봄 서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 -일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석”, 『한국사회복지조사연구』, 37:123-148.
- 김종경·양영희(2011), “북한이탈주민의 문화적응 스트레스와 대처기전”, 『성인간호학회지』, 23(1): 50-59.
- 김현아(2004), “북한이탈주민의 품행장애 행동과 성격적 특성에 관한 연구”, 『사회과학연구』, 12(1): 150-168.
- 김현아(2016), “북한이탈주민의 우울과 PTSD에 관한 메타분석”, 『Crisisonomy』, 12(1): 105-124.
- 김현아·전명남(2003), “MMPI에 나타난 북한이탈주민의 개인차 특성”, 『통일연구』, 7(2): 129-160.
- 김현아·전우택·도지환·유시은(2017), “북한이탈주민 지원 인력의 소진요인과 극복방안에 관한 연구”, 『통일정책연구』, 26(2): 267-292.
- 김효주·김정근(2019), “중장년 북한이탈주민의 경제적 노후준비 저해경험에 관한 사례연구”, 『통일과 평화』, 11(1): 261-304.
- 김희진·정윤경(2015), “북한이탈주민의 사회적응과 자살생각의 관계 및 자존감의 조절효과”, 『사회연구』, 16(1): 9-46.
- 노경관(2010), “북한이탈주민 정착지원서비스 제공자의 직무와 직무에 대한 인식 분석: 지역응답센터 담당자 역량모델의 기반 형성”, 『통일정책연구』, 19(1): 237-274.
- 노인숙·배미량(2016), “북한이탈주민전문 상담사의 직무스트레스와 심리적 소진이 상담자활동 자기효능감에 미치는 영향”, 『한국자료분석학회』, 18(2): 1051-1064.
- 노인숙·조선희(2012), “북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색”, 『정신간호학회지』, 21(4): 303-310.
- 박지현(2015), “평생학습중심대학의 성인학습자를 대상으로 한 ‘자기성장 집단상담’이 자기

- 효능감 및 자아정체감에 미치는 영향”, 『학습자중심교과교육연구』, 15(5): 545-567.
- 설진배·송은희(2015), “사회통합관점에서의 북한이탈주민 정착지원 방향: 델파이 조사를 통한 북한이탈주민 수요분석을 중심으로”, 『평화학연구』, 16(5): 193-216.
- 설진배·송은희·이은미(2014), “북한이탈주민의 사회통합 방안: 경제적 적응이 심리적 적응에 미치는 영향”, 『한국동북아논총』, 19(1): 157-174.
- 송대기·신상수·이소희·김석주·전진용(2016), “북한이탈주민의 심리적 도움에 대한 낙인감과 우울감과의 연관성”, 『대한신경정신의학회』, 55(3): 194-201.
- 양계민·정진경(2005), “북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향”, 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』, 11: 97-115.
- 윤석주·손지희(2015), “북한이탈청소년학교 교수의 소진 실태와 요인”, 『교육문제연구』, 28(1): 109-134.
- 윤여상·김현아·한유미(2007), “새터민 조력자의 소진에 관한 연구”, 『상담학연구』, 8(3): 877-898.
- 윤옥한(2017), “STEAM 교육을 위한 교수체제설계 모형 탐색 -Design Thinking을 중심으로”, 『교양교육연구』, 11(1): 443-474.
- 윤혜미·박병금(2004), “아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구”, 『한국사회복지학회』, 56(3): 279-301.
- 이명순·박경(2011), “북한이탈여성의 외상경험과 우울 -낙관성과 인지적 정서조절전략의 중재효과”, 『한국심리학회 학술대회』(8월).
- 이미정(2015), “‘상처입은 치유자’로서의 상담자 발달경험에 대한 현상학적 연구”, 『가족과 상담』, 5(1): 39-59.
- 이민지·전진용·장혜인(2016), “차별지각, 문화적응, 문화적응 스트레스가 북한이탈주민의 우울에 미치는 영향: 매개된 조절효과를 중심으로”, 『한국심리학회지: 여성』, 21(3): 459-481.
- 전연숙(2015), “북한이탈주민 정착지원 실무자의 교육 실태 및 연구”, 『여성연구논총』, 16: 53-85.
- 전영선(2014), “북한이탈주민과 한국인의 집단적 경계 만들기 또는 은밀한 적대감”, 『통일인문학』, 58: 99-126.
- 전우택(2000a), “탈북자들과 보호경찰관들의 인간관계에 대한 분석: 보호경찰들을 대상으로 한 설문조사를 중심으로”, 『통일연구』, 4(1): 21-64.
- 전우택(2000b), “탈북자들의 남한사회 적응과 심리갈등에 대한 이해”, 『한국심리학회 춘계

- 심포지엄』(5월).
- 정연희·송민선(2018), “미국 내 한국 유학생들의 건강신념, 사회적지지 및 건강증진행위”, 『가정간호학회지』, 25(1): 5-14.
- 조영아(2009), “북한이탈주민의 심리 상담에 대한 요구도와 전문적 도움 추구 행동”, 『한국 심리학회지』, 21(1): 285-310.
- 조영아·전우택·유정자·엄진섭(2005), “북한이탈주민의 우울증 예측요인: 3년 추적연구”, 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 7(2): 467-484.
- 조윤득·신현석·박은아(2010), “돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향 -부산, 경남 지역의 시설들을 중심으로”, 『사회과학연구』, 26(1): 121-142.
- 주영준(2009), “사회적 지지와 연결망이 건강에 미치는 영향: 익명의 알코올중독자(AA)에 대한 탐색적 연구”, 『한국사회학회 사회학대회』.
- 최영아·이주용·김정규(2009), “남성북한이탈주민의 초기 심리적 적응 수준에 영향을 미치는 요인 연구”, 『통일정책연구』, 18(2): 215-248.
- 통일부(2022), “북한이탈주민 정책, 최근현황”, <[https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/lately/20\(2022.6.15.검색\)](https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/lately/20(2022.6.15.검색))>.
- Cobb, S.(1976), “Social support as a moderator of life stress”, 『Psychosomatic Medicine』, 38(5): 300-314
- Gagné, R. M., Wager, W. W., Golas, K. C., & J. M. Keller(2005), 『Principles of Instructional Design (5th ed.)』, Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- Held, V.(2006), 『The ethics of care: personal, political, and global』, USA: Oxford University Press.
- Iain, D. L. & G. H. Judy(2001), “Leadership development and reflection: what is the connection”, 『International Journal of Educational Management』, 15(3): 119-124.
- Lee, G. R.(1979), “Effects of social networks on the family”. 『Contemporary theories about the family』, 1: 27-56.
- Lloyd, C., King, R., & L. Chenoweth(2009), “Social Work, stress and burnout: A review”, 『Journal of Mental Health』, 11(3): 255-265.
- Seels, B. & R. Richey(1994), 『Instructional technology: The definition and domains of the field』, Washington, DC: Association for Educational Communications and Technology