

북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색

노인숙¹ · 조선희²

세한대학교 간호학과¹, 목포대학교 간호학과²

Causes of Burnout among South Korean Counselors Working with North Korean Refugees: A Qualitative Content Analysis

Rho, Insuk¹ · Cho, Sunhee²

¹Department of Nursing, Sehan University, Yeongam

²Department of Nursing, Mokpo National University, Muan, Korea

Purpose: This study was done to identify the causes of burnout among South Korean counselors for North Korean refugees. **Methods:** Data were collected using open-ended questions in a survey from 85 South Korean counselors for North Korean refugees, and a content analysis of the textual data from the questions was conducted. **Results:** A total of 192 statements were selected from the data and those were categorized into 3 domains, 8 categories, and 24 sub-categories. Institutional, client, and social recognition domains emerged. Findings indicate that the causes of burnout were derived from the following categories: 1) the categories for the Institutional domain were physical environment, work conflict, and work overload, 2) for the client domain, lack of cooperation, selfish attitude, and limits to interventions, and 3) for the social recognition domain, lack of rewards and identity confusion. **Conclusion:** The results indicate that community mental health professionals need to understand these causes of burnout among the counselors working with North Korean refugees. It is also necessary to do further research to develop strategies to prevent burnout and potential mental health problems for these counselors.

Key Words: Burnout, Content analysis, Counselor, North Korean refugees

서론

1. 연구의 필요성

북한이탈주민은 '북한에 주소·직계가족·배우자·직장 등을 두고 있는 자로서 북한을 벗어난 후 외국의 국적을 취득하지 아니한 자'이며, 남한 국민으로 살아가고 있는 우리 민족이다. 한국 내 입국한 북한이탈주민의 수는 2012년 4월 현재 2만 4천여 명을 이미 넘어섰다(Ministry of Unification, 2012). 이들은 천신만고 끝에 한국에 정착하여 살아가고 있지만, 이들

중 대부분이 안락한 삶과는 거리가 먼 고통스런 생활을 하면서 사회 문화적인 충격뿐만 아니라 신체 및 정신건강 측면에서도 부적응의 문제를 경험하고 있다(Jeon, Yoon, & Eom, 2003).

북한이탈주민들이 한국 사회에 빨리 적응하도록 하기 위해서, 정부에서는 다양한 프로그램을 제공하고 있다. 즉, 북한이탈주민들은 통일부 산하 하나원(사회적응센터)에 3개월간 입소하여 불안감 및 문화적인 충격 완화, 이질감 해소, 그리고 진로지도 및 직업재활, 취업 준비를 위한 기초 사회적응 교육을 받는다(Son, 2002). 하지만 이러한 프로그램에도 불구하고

주요어: 북한이탈주민 전문상담사, 소진, 내용분석

Corresponding author: Cho, Sunhee

Department of Nursing, Mokpo National University, 1666 Yeongsan-ro, Cheonggye-myeon, Muan 534-729, Korea.
Tel: +82-61-450-2676, Fax: +82-61-450-2679, E-mail: scho@mokpo.ac.kr

투고일 2012년 9월 1일 / 수정일 2012년 11월 20일 / 게재확정일 2012년 12월 4일

지역사회에 적응하는 과정에서 높은 스트레스를 경험하며, 북한에 두고 온 가족에 대한 죄책감, 만성적인 신체 질병과 정신 장애 등 부적응의 문제가 계속되고 있다(Jeon & Park, 2012; Kim, 2009; Kim & Lee, 2010; Rho & Won, 2009; Yu, Jeon, Cho, Hong, & Um, 2005). 남한사회에 거주하는 기간이 길수록 문화적응, 신체·정신건강, 대인관계, 직업능력 등 전반적 측면에서 부적응적인 현상을 보이기 때문에 북한이탈주민은 전문가 영역에서 통합적인 접근이 필요하다.

이에 따라 통일부에서는 문제 해결적 또는 예방적 상담의 필요성을 인식하고 북한이탈주민 전문상담사 제도를 운영하기에 이르렀다. 북한이탈주민 전문상담사는 '북한이탈주민 보호 및 정착지원에 관한 법률'에 따라 상담 및 사회복지 분야 석사 이상이거나 상담 및 사회복지, 북한이탈주민 지원활동 경력이 있는 자로, 주 1회 총 3개월간의 교육과정을 수료한 인력이다(Ministry of Unification, 2012).

북한이탈주민 전문상담사들의 주요 역할은 북한이탈주민을 대상으로 생활의 애로 사항 해결은 물론, 심리적 안정과 취업 및 경제활동의 촉진 등 안정적 정착을 위한 상담자 역할에 이르기까지 다양하다(Kwon & Choi, 2010). 그러나 북한이탈주민 전문상담사 제도의 역사가 짧고 전문성이 취약하기 때문에 상담사들은 효과적인 상담을 제공하는 데에 어려움을 겪고 있으며, 직무 스트레스 뿐만 아니라 심리적 소진까지 경험하고 있다(Cho, 2009). 선행연구결과에 의하면 북한이탈주민 전문상담사들의 심리적 소진의 정도는 여성, 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록, 자격증이 없는 상담사인 경우, 슈퍼비전의 경험이 없는 상담사인 경우에 크다(Yoon, Kim, & Han, 2007). 일반 상담사의 경우, 낮은 보상이 심리적 소진을 더 많이 유발한다고 알려져 있으며(Cho, 2005), 이와 더불어 북한이탈주민 전문상담사는 이질적 문화의 대상자를 진심으로 이해하는데 많은 어려움을 겪음으로써 심리적 소진을 경험하게 된다(Yoon et al., 2007).

지금까지 북한이탈주민을 대상으로 하는 상담사와 관련된 선행연구는 사회복지와 심리상담 영역에서 북한이탈주민의 심리 상담에 대한 요구도와 전문적 도움 추구 행동(Cho, 2009), 상담 모형(Kim & Jung, 2008), 새터민의 동료 상담 경험에 관한 질적 연구(Kim, 2011), 그리고 북한이탈주민의 전문상담사 상담 경험(Kwon & Choi, 2010)과 관련된 연구들이 있었다. 그러나 북한이탈주민전문상담사의 소진 경험을 이해하고 그 원인을 분석하기 위해서는 전수를 대상으로 실제 현장에서 경험한 내용을 확인해야 할 필요가 있다.

2. 연구목적

본 연구는 현직 북한이탈주민 전문상담사로부터 얻은 질적 자료의 분석을 통해 이들의 심리적 소진의 원인을 분석하고 그 해결 방안을 모색하고자 시도되었다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진 경험을 이해하고자 내용분석방법을 적용한 질적 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 전국에 있는 하나센터, 복지관, 비영리 민간단체 등에 파견 또는 협조로 배치되어 있는 북한이탈주민 전문상담사 96명 중 직접 대상자를 대면하지 않고 콜센터에서 근무하고 있는 3명을 제외한 93명이었다. 이들을 대상으로 개방형 자기 보고식 설문 조사를 실시하였으며, 이 중 질문에 성실하게 응답하지 않은 대상자를 제외한 85명을 최종 분석 대상으로 하였다.

3. 자료수집

자료수집은 2011년 6월 3일부터 7월 30일까지 약 2개월에 걸쳐 이루어졌다. 연구대상자 명단을 확보한 연구자가 연구의 목적과 내용을 전화로 구두 설명하고, 연구참여에 동의한 대상자에게 전화로 참여 동의를 받은 후 우편으로 서면 동의서와 개방형 설문지를 각 개인별로 발송하여 자유 기술 형식으로 자신들의 의견을 작성하게 하였다. 개방형 질문은 “현재까지 북한이탈주민 전문상담사로 활동하면서 가장 힘들고 업무와 관련하여 심리적으로 소진되었다고 느낀 모든 경험에 대해 전반적으로 기술하십시오”이었고, 글자 수에 제한 없이 모든 경험을 작성하도록 한 후 설문을 완료한 자료는 우편으로 수거하였다. 모든 우편물은 우표가 부착된 반송용 봉투를 이용하였다.

4. 윤리적 고려

연구대상자에 대한 윤리적 고려를 위해 다음과 같은 단계를 수행하였다. 연구대상자에게 연구의 목적, 절차, 자료수집에

소요되는 시간과 익명성에 대한 보장 및 응답 내용이 연구의 목적 이외에는 사용하지 않을 것임을 설명한 후 연구에 참여하기로 동의한 자를 연구참여자로 선정하였다. 자료수집 도중이라도 대상자가 연구에 참여하기를 거부할 권리가 있음을 명시하고 자료수집 과정에 대하여 자세히 안내함으로써 연구대상자의 권리를 보호하였다. 응답지 회수 후 연구참여에 대한 감사의 표시로 연구참여자에게 적절한 보상을 제공하였다.

5. 자료분석

북한이탈주민 전문상담사의 경험에 대한 개방형 질문지 응답 내용을 내용분석방법에 따라 분석하였다. 내용분석은 의사소통의 내용을 객관적이고 체계적 방식으로 서술하는 일종의 질적 자료분석방법이다(Polit & Hungler, 1999; Berg, 2004). Berg (2004)는 드러난 내용과 잠재하는 내용 모두를 분석할 것을 제안하였으나, 본 연구에서는 개방형 질문에 대한 응답 텍스트가 깊고 자세한 내용을 담고 있지 않으므로 텍스트에 드러난 내용만을 분석하였다. 연구참여자들이 개방형 질문지에 자필로 쓴 응답 내용을 연구보조자가 한글 2007 프로그램을 이용하여 입력하였다. 두 명의 연구자가 독립적으로 출력한 텍스트를 여러 번 반복하여 읽은 후 의미 있는 구문과 문장을 추출하고, 유사한 내용을 통합하여 최종 192개의 구문과 문장을 선정하였다. 두 연구자가 만장일치로 합의하여 범주를 도출하고 그에 따라 구문과 문장을 분류한 후 하위 범주를 구분하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 다음 Table 1과 같다. 평균 연령은 45세로, 40대 집단이 43.5%로 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼자가 절반 이상이었으며 종교는 기독교가 약 58.8%로 가장 많았다. 학력은 4년제 대학졸업 이상이 대부분(87.1%)이었으며, 전문대학 졸업과 고졸 이하 학력자도 13%로 소수 있었다. 전공은 사회복지 27명(31.8%)과 상담이 24명(28.2%)이었다. 근무기간은 13개월에서 18개월 사이가 36명(42.4%)으로 가장 많았으며 6개월 이하가 12명(14.1%)으로 가장 적은 것으로 나타났다. 배치기관은 하나센터가 33명(38.8%), 기타가 32명(37.6%), 정착도우미 기관이 13명(15.3%)이었다. 근무형태는 협조가 56명(65.9%)으로 파견 24명(28.2%)보다 높게

Table 1. Sociodemographic Characteristics of the Participants (N=85)

| Characteristics | Categories | n (%) or M±SD |
|----------------------|-----------------------------|---------------|
| Gender | Male | 23 (27.1) |
| | Female | 62 (72.9) |
| Age (year) | ≤ 29 | 7 (8.2) |
| | 30~39 | 15 (17.6) |
| | 40~49 | 37 (43.5) |
| | 50~59 | 20 (23.5) |
| | ≥ 60 | 6 (7.1) |
| Marital status | Never married | 17 (20.0) |
| | Married | 57 (67.1) |
| | Divorced/separated | 6 (7.1) |
| | Widowed | 5 (5.9) |
| Religion | Buddhism | 11 (12.9) |
| | Christianity | 50 (58.8) |
| | Catholic | 9 (10.6) |
| | None | 15 (17.6) |
| Education | < High school | 2 (2.4) |
| | 2-yr college | 9 (10.6) |
| | 4-yr college | 27 (31.8) |
| | Master degree | 39 (45.9) |
| | Doctoral degree | 3 (3.5) |
| | Others | 5 (5.9) |
| Major | Counseling | 24 (28.2) |
| | Social work | 27 (31.8) |
| | Study of North Korea | 3 (3.5) |
| | Others | 31 (36.5) |
| Duration of work | < 6 months | 12 (14.1) |
| | 6~12 months | 17 (20.0) |
| | 13~18 months | 36 (42.4) |
| | > 18 months | 20 (23.5) |
| Place of work | Hana centers | 33 (38.8) |
| | Community welfare centers | 6 (7.1) |
| | Institutes for settlement | 13 (15.3) |
| | Health care centers | 1 (1.2) |
| | Others | 32 (37.6) |
| Type of work | Cooperation | 56 (65.9) |
| | Dispatch | 24 (28.2) |
| | No response | 5 (5.9) |
| Workload (per month) | Number of cases | 60.4±31.57 |
| | Number of interventions | 5.8±10.03 |
| | Counseling time per session | 61.6±29.01 |

나타났다. 월 평균 담당 사례건수는 60.4±31.57개, 일상적 도움 외 월 평균 사례개입 건수는 5.8±10.03건 정도였으며, 상담 시 회기 당 약 한 시간 정도의 시간을 사용하는 것으로 나타났다.

2. 내용 분석결과

수집된 자료를 내용 분석한 결과, 심리적 소진 원인의 차원은 크게 기관, 내담자, 그리고 사회적 인식의 세 가지 차원의 상위 유목이 도출되었고, 총 8개의 범주와 24개의 하위 범주가 최종 도출되었다(Table 2). 그 중 내담자 차원이 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인으로 가장 많이 언급되었으며, 전체 진술문의 약 절반(50.5%)에 해당하였다.

심리적 소진의 원인이 되는 기관 차원의 범주로 ‘물리적 환경’, ‘업무 갈등’, ‘업무 과중’이 도출되었다.

물리적 환경 범주에는 ‘열악한 업무 환경’이라는 한 가지 하위범주가 도출되었는데, 그 구체적인 내용은 ‘열악한 상담실 환경’, ‘소음, 지저분한 사무실 때문에 상담에 집중 못하고 방해가 됨’, ‘긴 출퇴근 거리’, ‘방문 상담시 교통 불편’ 등이 있었다.

‘업무 갈등’ 범주에는 ‘파견기관 직원들과의 갈등’, ‘소속기관의 이해와 지원 부족’, ‘유관기관 직원/공무원의 협조 부족’의 하위 범주가 포함되었는데, 이 중 가장 빈도수가 높았던 것은 ‘파견기관 직원들과의 갈등’이었다. 그와 관련된 응답 내용에는 ‘파견 기관이 북한이탈주민 전문상담사의 권한과 역할을 인정하지 않고 도우미 역할로 인식’, ‘파견 기관 소속 상담사와 북한이탈주민 전문상담사의 역할이 중복’, ‘북한이탈주민 전문상담사를 사례회의에서 배제’, ‘업무 협조 요청 시 무시하거나 거부’ 등이 있었다.

‘업무 과중’의 하위범주로 ‘역할 및 업무 과중’과 ‘방문 상담에 대한 에너지 소모감’이 도출되었다. ‘역할 및 업무 과중’에는 ‘심리상담 외 다른 생활 상담까지 해야 하는 압박감과 심리적 소진’, ‘기관에서 요구하는 행정업무와 상담업무가 겹칠 때’, ‘지나치게 많은 역할을 요구받음’ 등의 세부 내용이 포함되었다. ‘방문 상담에 대한 에너지 소모감’에는 ‘북한이탈주민 상담사가 직접 사례를 발굴해서 방문 상담을 나가는 체계이므로 에너지 소모가 크다’, ‘내담자를 만나기 위해 퇴근시간 이후 시간외 근무를 해야 한다’, ‘담당 지역이 넓어 한 번 움직이면 만나절이 걸린다’ 등의 사례가 언급되어 있다. 특히, ‘먼 거리에 있는 대상자를 방문한 후 바로 퇴근하지 못하고 다시 근무지로 돌아가야 한다’거나, ‘상담 후 바로 퇴근하면 의심의 눈초리를 받게 된다’ 등의 내용에서 방문 상담으로 인해 신체적 에너지 뿐 아니라 심리적 에너지마저 소모되는 상황이 언급되고 있었다.

두 번째 상위 유목인 내담자 차원에 속한 범주에는 ‘내담자의 비협조적 태도’, ‘내담자의 이기적인 태도’, ‘개입 한계’가 있었다.

‘내담자의 비협조적 태도’에 속하는 하위 범주에는 ‘약속 불이행’, ‘거짓말’, ‘연락 두절’, ‘상담 거부’ 등이 있었는데 그 구체적인 내용을 살펴보면, ‘내담자가 사전에 상담 약속을 했으나 가정 방문 시 자리에 있지 않고 전화기마저 꺼놓아 허탕을 치게 했다’, ‘나중에 나타나서 뻔한 거짓말을 늘어놓는다’, ‘아예 상담을 거부한다’ 등의 내용이 포함되어 있다.

‘내담자의 이기적 태도’에는 ‘내담자가 지나치게 요구가 많고 상담 스케줄을 고려하지 않고 필요하면 아무 때나 주말에도 연락을 해서 도움을 요구한다’, ‘편법 또는 부정수급을 당연시 여기며 허위 내용을 언급하는 등 치료적 관계를 위해 어쩔 수 없이 부정행위를 눈감아 주어야 한다’ 등의 상황이 포함되어 있다. 그 외에도 ‘북한이탈주민 전문상담사의 취업 알선으로 취업하면 건디지 못하고 금세 그만두고 재취업을 요청하는 사례가 빈번하다’, ‘기관과 상담사에 대한 불신으로 신뢰 관계를 맺기가 어렵다’, ‘제공되는 혜택이나 상담사의 노력에 대해 감사함 없이 당연시 여기고 오히려 혜택을 받지 못했다고 비난하거나 협박한다’ 등의 사례에서 북한이탈주민 전문상담사들이 심리적 소진을 경험하는 것으로 나타났다.

마지막으로 ‘개입 한계’ 범주에는 ‘제도나 자원이 미비하여 북한이탈주민 상담사가 도와줄 수 있는 것이 없을 때’, ‘다른 상담사에 비해 본인의 실적이 저조하거나 정신질환이나 심리상담에 대한 지식이 부족하여 제대로 된 상담을 해주지 못할 때 무력감을 느낀다’는 내용이 포함되어 있었다. 그리고 ‘남한 사회의 문화를 이해하지 못하고 적응하는 데 어려움을 겪을 때 상담자로서 개입에 한계와 무력감을 느낀다’고 하였다.

마지막 상위 유목인 사회적 인식 차원에 속한 범주에는 ‘보상 부족’과 ‘정체성 혼란’이 포함되어 있다.

‘보상 부족’의 내용으로는 ‘낮은 급여와 복리 후생, 방문 상담으로 인한 교통비 지출 과다, 파견 직원과의 급여 차이’ 등이 언급되었으며, ‘북한이탈주민에게 주어지는 혜택을 보며 상담사가 역차별의 감정을 느낀다’는 경우도 있었다. 상담사들은 ‘파견 기관 직원이 나를 전문가로 대우하지 않고 무례하게 대하거나 상담심리사와 비교하며 무시할 때 자존심이 상한다’고 하였으며, ‘계약직이기 때문에 고용이 불안하고 북한이탈주민 지원 사업이 지속될지 불확실하기 때문에 직업의 미래 전망이 염려된다’고 하였다. 마지막으로 자신들이 ‘전문적인 상담사가 아닌 생활 문제 해결사로 인식’되거나, ‘실제 심리상담 업무보다 생활상담 위주 업무가 많아 직업 정체성에 혼란’을 느끼며, ‘파견 기관으로 파견되는 경우가 많아 소속감이 없거나 혼란스러워 힘들다’는 내용이 많았다.

Table 2. Categories and Subcategories of Causes of Burnout

| Domains | Categories | Subcategories | n (%) |
|-------------------------|------------------------------|---|-------------|
| I, Institution | I-1, Physical environment | Poor work environment | 3 |
| | | | |
| | I-2, Work conflict | Conflicts with employees while seconded | 15 |
| | | Lack of support from NKRF | 8 |
| | | Lack of cooperation of civil servants | 9 |
| | I-3, Work overload | Role and work overload | 5 |
| | | Home visiting | 5 |
| | Subtotal | | 45 (23,5) |
| II, Client | II-1, Lack of cooperation | Failure to attend | 8 |
| | | Lying | 3 |
| | | Out of contact | 4 |
| | | Refusal of counseling | 4 |
| | II-2, Selfish attitude | Frequent and exorbitant demands | 11 |
| | | Adopting expedients and cheating | 4 |
| | | Frequent quitting jobs | 4 |
| | | Mistrust of NKRF and the counselors | 9 |
| | | No appreciation to the counselors | 9 |
| | | Shamelessness | 9 |
| | II-3, Limits of intervention | Social system | 10 |
| | | Personal capability | 8 |
| | | Cultural differences between North and South Korean | 14 |
| | Subtotal | | 97 (50,5) |
| III, Social recognition | III-1, Lack of rewards | Low income | 11 |
| | | Not recognized as a professional | 7 |
| | | Insecurity about their employment | 4 |
| | III-2, Identity confusion | Ambiguous role and identity | 20 |
| | | No sense of belonging | 8 |
| | Subtotal | | 50 (26,0) |
| Total | | | 192 (100,0) |

NKRF=North Korea refugees foundation.

논 의

본 연구는 현행 북한이탈주민 전문상담사의 현실적인 문제를 확인하고 그 해결 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하기 위한 목적으로 수행된 질적 연구이다. 이를 위해 현직 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인을 분석하였으며, 북한이탈주민 전문상담사 심리적 소진의 특성을 이해함으로써 향후 지역사회 정신간호의 영역 확대를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 현재까지 북한이탈주민 전문상담사 관련 연구는 몇 편 있었으나 북한이탈주민 전문상담사만을 직접 대상으로 한 상담경험 관련 연구는 거의 없었다. 그러한 면에서 볼 때 본 연구는 북한이탈주민 전문상담사들의 심리적 소진의 배경을 이해할 수 있는 의미 있는 자료가 될 것이다. 본 논의에서는

연구결과에서 심리적 소진의 원인으로 제시된 기관, 내담자, 사회적 인식 차원 각각에 대하여 선행연구결과와 비교하여 차이점을 논하고 해결 방안 모색을 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 기관 차원에서 살펴보았을 때, 대상자는 내담자의 방문이 아닌 상담자의 방문 상담으로 이루어지는 업무 특성상 상담 시 에너지가 소모되는 느낌을 받고 있다. 더욱이, 다른 기관에서 연계하여 사례를 인계받는 상담체계와는 달리 상담사가 직접 외부에 나가 사례를 발굴하여 등록시켜야 하는 부담감이 크다고 하였다. 북한이탈주민은 자발적으로 상담을 요청하지 않는 경향이 있고 의무교육이나 의무 신고 사항이 없으면 두문불출하는 경우가 많기 때문에 전문상담사가 내담자를 스스로 발굴하는 것이 매우 중요한 업무 중 하나이다(Kwon & Choi, 2010). 이러한 방문상담 업무의 과중함은 ‘역할 및

업무 과중'이라는 하위 범주 결과와 연결하여 생각해 볼 수 있는 부분이다. 상담사들은 방문 상담을 위해서 업무시간 외에도 방문상담을 하고 돌아와 사무실에서 나머지 업무를 마무리하고 퇴근하는 긴 여정을 감당해야 하는 위치에 있고 업무 시간 중에는 행정 업무를 해결해야 하는 이중적 업무 구조를 가지고 있어, 방문 상담과 관련된 열악한 근무환경과 심리적 부담이 전문상담사가 느끼는 '업무 과중'에 상당히 기여하는 것으로 보인다. 북한이탈주민 전문상담사는 내담자 발굴, 문제 평가, 심리상담 및 치료, 교육, 정착지원을 위한 의뢰, 사회적 연계망 발굴 등 지나치게 많은 역할을 부여받았으나 정작 인력과 지원이 부족하여 제대로 된 서비스가 제공되기에 어려움이 크고 상담사 1인당 많게는 100여 명의 사례를 관리하고 있어 결과적으로 상담사들이 심리적으로 소진되는 것으로 판단된다. 따라서 상담사들의 심리적 소진을 예방하고 북한이탈주민에게 질적인 상담 서비스를 제공하기 위해서는 자격을 갖춘 인력을 양성하여 투입하는 것이 우선시되어야 할 것이며 적절한 업무 분장을 통해 상담과 무관한 행정 업무가 상담사에게 과도하게 배정되지 않도록 모니터링함으로써 상담 서비스의 질적 수준을 보장해야 할 것이다.

북한이탈주민 전문상담사가 배치되어 활동 중인 기관은 주로 하나센터, 정착도우미 기관, 기타 비영리단체 등이다. 이들은 파견 및 협조 차원에 배치되어 활동을 하고 있으나, 업무를 수행하는 과정에서 업무상 협력 문제로 다양한 갈등 상황이 나타나고 있는 실정이며, 효율적인 상담을 수행하기에 어려움이 많을 것으로 생각된다. 파견 및 협조 근무 시 갈등이 나타나는 이유는 하나센터, 북한이탈주민 전문상담사, 정착도우미, 신변보호담당관 등 서비스 제공자들 간에 역할이 중복되어 있고 전문상담사의 지도감독권이 통일부와 북한이탈지원재단으로 이원화되어 있으며, 상담사들이 실제 보유한 자질에 비해 기대되는 역할이 크기 때문에 빚어진 결과라고 판단된다(Ministry of Unification, 2012). 특히, 지역사회에서 북한이탈주민 전문상담사별로 담당 대상자의 구분이 명확하지 않아 한 대상자의 문제를 여러 상담사가 중복적인 상담서비스를 제공하게 되어 안정적인 상담관계 형성이 어렵고 일관성 있는 상담서비스 제공에 있어서도 어려움을 겪고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 북한이탈주민 전문상담사 제도를 도입하였으나 그 문제점은 여전히 해결되지 않고 있다. 즉, 양성체계의 비체계성, 직무 능력 개발에 충분하지 않은 교육과정, 전문상담 능력 평가에 대한 적절하지 않은 선발방법, 직무규정 및 계속 교육의 미비, 전문상담사 처우와 인식 부족 등으로 충분한 자격을 갖춘 인력들이 투입되지 않고 있다는

점이다. 따라서 북한이탈주민에게 실질적이고 통합적인 상담 서비스를 제공하기 위해서는 정신보건전문요원 및 지역사회 의료 인력을 활용하여 통합적으로 접근하는 것이 바람직하다. 현실적 대안으로, 이미 시작된 현행 시스템에서의 인력의 양성체제를 재정비하고 직무에 맞게 교육과정 및 선발과정을 조정하며 체계적인 계속 교육을 의무화하는 등 중장기적인 로드맵을 가지고 종합적인 조정과정을 통한 인력양성 체계를 마련할 필요가 있다.

둘째, 내담자 차원에서 살펴보았을 때 상담사들은 내담자들의 불성실하고 이기적인 행동에 상당히 스트레스를 느끼고 있었으며 전체 진술문 중에서 절반 이상(50.5%)이 이러한 내용에 해당하는 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민의 심리적 특성에 대한 이해와 관련이 있는 것으로 보여진다. 북한이탈주민은 탈북 및 제 3국 체류기간 동안 다양한 외상 경험으로 인해 남한 사회에 정착하는 과정에서 외상 후 스트레스 장애, 우울, 불안 등의 정서적 문제 뿐 아니라 정체감 혼란, 남한 사회의 편견 등으로 인한 여러 가지 적응상의 어려움이 있으며, 이러한 문제는 대인관계 문제, 가족 갈등, 직장문제 등으로 드러나고 있다(Kim, 2011). 또한, 북한이탈주민의 심리 특성상 문제해결에서 공격성과 수동성을 나타내는 경향이 있는데(Min, Jeon, & Kim, 2005), 이러한 불안정한 심리적 특성이 상담사에게 지나치게 요구하고 원하는 도움을 얻지 못하면 상담사를 비난하는 행동 패턴으로 나타나 상담사에게 부담을 주는 결과를 초래하는 것으로 생각된다. 북한이탈주민은 상담에 대한 인식 부족, 마술적 기대, 현실적 문제를 해결해 주기를 바라는 강한 의존성, 외부 통제 상황 등의 특성 때문에 상담에 대해 바람직하지 못한 기대를 갖는 경우가 많다(Kim, 2007). 오랫동안 강압적인 북한 사회에서 살아온 북한이탈주민의 경계적이고 이기적인 태도는 그러한 문화를 경험해 보지 못한 상담자로 하여금 심리적 거리감을 느끼게 한다. 따라서, 북한이탈주민 전문상담사들을 위한 직무 교육, 슈퍼비전 등을 통해 북한이탈주민의 심리적 특성과 그에 따른 구체적 대응 방안을 교육한다면 상담사들의 심리적 소진 문제가 일부 완화될 것으로 보인다. 덧붙이자면, 북한이탈주민지원재단과 정신보건센터의 자연스러운 연계체계를 확립하여 북한이탈주민 전문상담사들이 해결하기 어려운 정신과적 문제 또는 심리적 문제가 있는 사례를 정신보건센터의 정신보건전문요원과 함께 다학제적으로 접근한다면 상담사의 업무 부담을 줄이고 심리적 소진을 완화할 뿐만 아니라 대상자에게도 더욱 전문적인 정신보건서비스를 제공할 수 있을 것이다.

한 가지 눈여겨보아야 할 점은 개입 한계 범주 중 '개인 역

량 한계'라는 하위 범주이다. 즉, 대상자가 정신질환이 있거나 심리적인 어려움이 있을 때 북한이탈주민 전문상담가로서 능력의 한계를 느낀다는 것이다. 실제로 북한이탈주민 전문상담사는 상담 및 사회복지분야 전공자 중심으로 자격 요건으로 되어 있으나 실제 지역사회에서 활동하고 있는 북한이탈주민 전문상담사들의 전공 영역과 직업 경력이 다양하다. 이로 인하여, 제한된 기간 동안 자격훈련 과정을 거치고 자격증을 획득하더라도 현장에서 능숙하게 심리 상담을 하기에 무리가 있는 것이 사실이다. 따라서 단기적으로는 현직 북한이탈주민 전문상담사들의 역량 강화를 위한 직무연수 프로그램을 확충하고 장기적으로는 북한이탈주민 전문상담사의 자격기준을 상담 관련 전공자로 제한하는 등 현 자격제도의 수정·보완이 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 사회적 인식 차원에서 살펴본 바, 북한이탈주민 전문상담사들은 어려운 업무 환경에서 감당하기 어려운 대상자들을 돌보는 것에 걸맞는 보상을 받지 못하는 것을 심리적 소진의 큰 원인(26%)으로 지목하고 있다. 그러나 경제적 보상이 부족하다고 언급한 진술문보다 정체성 혼란과 관련된 진술문이 더 많았다. 이는 북한이탈주민 전문상담사들이 직업을 선택할 때 경제적 보상을 기준으로 하기보다는 그 직업의 의미와 미래 발전가치를 고려했음을 보여준다. 그러나 현실에서는 자신을 고용한 재단에서 근무하기보다는 하나센터 등의 관련 기관으로 파견을 나가 있는 경우가 많아 소속감을 갖기 어렵고, 북한이탈주민 상담업무의 특성상 심리상담보다는 남한 생활 적응에 필요한 다양한 생활 상담을 해야 하는 경우가 많아 정체성의 혼란을 느낌으로써 직업의 의미와 미래 발전가치를 발견하지 못하게 되며, 이는 결과적으로 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진으로 나타난다. 이를 개선하기 위해 현행 파견 제도를 재정비하고 상담 영역을 전문화하여 상담사들이 고유 업무에 대한 정체성과 확실한 소속감을 가지고 일할 수 있는 여건이 마련된다면 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진 문제는 상당 부분 완화될 수 있을 것으로 예상된다.

북한이탈주민의 건강한 적응을 위해서는 북한이탈주민 전문상담사들을 잘 훈련시켜 그들이 북한이탈주민의 문화를 이해하고 효율적인 상담을 수행하도록 돕는 것이 필수적이다. 그러기 위해서는 지역사회 정신보건 전문가들이 개입하여 북한이탈주민의 심리적 문제를 정확하게 이해하여 전문적인 상담서비스를 제공하는 것이 필요하다. 지금까지 공식적으로 북한이탈주민전문상담사들이 북한이탈주민의 심리 상담을 담당하고 있으나 향후 지역사회 정신보건 영역에서 전문적 개입을 하는 것이 요구되는 바, 본 연구의 결과는 그 기초적 자료로

매우 의미 있을 것으로 생각된다. 이 연구의 결과를 통해 다음을 제언하고자 한다.

첫째, 북한이탈주민지원재단의 상담사 교육 훈련 시스템 및 파견 제도를 개선하고 지역사회 정신보건체계와 긴밀히 연계해야 할 것이다.

둘째, 북한이탈주민 전문상담사의 직무 스트레스를 완화하고 심리적 소진을 예방하기 위한 스트레스 관리 프로그램 개발이 필요할 것이다. 이를 위해 북한이탈주민 전문상담사의 직무 스트레스 측정과 스트레스 관리 프로그램 요구도 조사 등의 추후 연구를 통하여 지역사회 정신보건 영역 영역에서 활용할 수 있는 기초자료의 보완이 필요하다.

결론

본 연구는 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인을 질적자료를 이용하여 분석함으로써 북한이탈주민 전문상담사 심리적 소진의 원인과 특성을 이해하고자 시도되었다. 결론적으로, 북한이탈주민 전문상담사들은 업무 과중과 동료들과의 잦은 갈등을 겪고 있으며 대상자들이 이기적이고 비협조적임으로 인하여 업무상 어려움이 가중되고 있다. 또한, 낮은 보수와 불안정한 고용상태, 그리고 모호한 업무 정체성 등으로 인하여 심리적 소진을 가속화하는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 비추어 볼 때, 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진 요인에 중점을 둔 효율적인 중재 전략 개발이 절실히 요구된다.

REFERENCES

- Berg, B. L. (2004). *Qualitative research methods for the social sciences* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cho, S. Y. (2005). A job stress and self-efficacy of child care teachers. *Child Studies in Diverse Contexts*, 26(4), 55-70.
- Cho, Y. A. (2009). North Korean defectors' counseling needs and the predicting factors for their professional help seeking behaviors. *Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 27, 285-310.
- Jeon, J. H., & Park, Y. S. (2012). The effects of individual characteristics and health beliefs on North Korean refugees' health behavior. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 23, 82-90.
- Jeon, W. T., Yoon, D. Y., & Eom, J. S. (2003). Survey results of adaptation and life of North Korean defectors in South Korea, 2001. *Korean Unification Research*, 7(1), 155-208.
- Kim, B. U. (2011). A plan to enhance "professional counseling for

- North Korean defector" by North Korean defector. *Social Science Studies*, 14(1), 34-72.
- Kim, H. A. (2007). The role and task of south Korea counselor for North refugee: The focus on establish of therapeutic rapport. *Proceeding of annual conference of Korean Psychological Association*, 90-91.
- Kim, H. A., & Jung, S. R. (2008). The development of family therapy model in Saetomin. *Korean Journal of Counseling*, 9, 1333-1356.
- Kim, H. K., & Lee, O. J. (2010). Lived experience of psychological suffering among the North Korean refugees: Applied to Parse's human becoming research methodology. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 19, 359-373.
- Kim, Y. K. (2009). The effect of subjective health cognition and self-esteem on depression of Seteomin in a region. *Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology*, 13(3), 59-69.
- Kwon, S. Y., & Choi, J. H. (2010). A qualitative of North Korean refugees' counseling experiences with professional counselors. *Korean Journal of Counseling*, 12, 1682-1702.
- Min, S. K., Jeon, Y. T., & Kim, D. K. (2005). Quality of life of North Korean defectors in South Korea. *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, 45, 269-275.
- Ministry of Unification. (2012). *Report of North Korean refugees*. Seoul: Author.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (1999) *Nursing research: Principles and methods* (6th ed.). Philadelphia: J.B. Lippincott.
- Rho, I. S., & Won, J. S. (2009). The relationship of depression, anxiety, PTSD, self-esteem and social adjustment among North Korean refugees. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18, 69-77.
- Son, M. K. (2002). *A study on North Korean refugees adaptation in South Korea*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Yoon, Y. S., Kim, H. A., & Han, Y. M. (2007). Factors associated with burnout of North Korean refugee's helper in Seoul Korea. *Korean Journal of Counseling*, 8, 877-898.
- Yu, S. E., Jeon, W. T., Cho, Y. A., Hong, C. H., & Um, J. S. (2005). The 3 year follow up study of society adaptation of North Korean defectors: With priority given to life of North Korea defectors from 2001 to 2004. *Korean Journal of Unification Study*, 9(5), 75-103.