

남북 문화 간 통합을 위한 새터민 조력자의 교육모형 탐색

윤여상(尹汝常)* · 김현아(金賢娥)** · 한선영(韓善煥)*

논문 요약

본 연구에서는 Bemark와 Chung(2002)의 난민·이주민을 위한 다문화상담모형과 새터민 조력자의 교육 요구도를 기초로 하여 남북 문화 간 통합을 위한 새터민 조력자의 교육 모형을 탐색하고자 하였다. 개방형 질문을 통해 새터민 업무 수행 시 필요로 하는 교육내용을 파악하기 위한 첫 번째 연구대상은 새터민 정신건강 워크샵에 참여한 새터민 조력자 30명이었고, 이를 토대로 하여 새터민 조력자 197명을 대상으로 현재 이루어지고 있는 교육실태를 파악하였고, 이들에게 필요한 구체적인 교육 내용을 요인분석을 통해 확인 한 다음, 새터민 조력자의 개인차에 따른 교육요구도의 집단 간 차이검증을 실시하였다.

본 연구에서 탐색적 요인분석을 통해 파악한 새터민 조력자의 교육 요구도는 총 35문항 9개 요인으로 구성되었다. 요인 1은 새터민과의 인간관계, 요인 2는 새터민의 세부특성 이해, 요인 3은 업무소진 예방, 요인 4는 새터민의 건강 이해, 요인 5는 경제 및 제도이해, 요인 6은 북한언어 이해, 요인 7은 새터민 심리 및 대인관계 이해, 요인 8은 탈북과정 및 적응요인 이해, 요인 9는 새터민 문제 의뢰 및 유의사항이었다. 이 요인들은 전체변량의 69.60%를 설명하였고 Cronbach α 계수는 .94로 아주 높은 것으로 나타났다. 먼저, 교육요구도 내용에 대한 우선순위를 살펴본 결과 ① 새터민의 심리적 특성 이해, ② 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제, ③ 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해가 가장 높았다. 새터민 조력자의 개인차에 따른 교육요구도의 집단 간 차이를 검증해 본 결과, 성별에 따라 여성의 경우 ① 새터민과의 인간관계, ② 업무소진 예방, ③ 새터민의 건강 이해, ④ 경제 및 제도 이해, ⑤ 북한 언어 이해, ⑥ 새터민의 심리 및 대인관계 이해가 높았고, 연령에 따라서는 30세 미만의 경우 ① 새터민의 세부적 특성 이해, ② 새터민 심리 및 대인관계 이해가 높았으며, 새터민 업무경력에 따라서는 5년 이상의 장기 근무자의 경우 업무소진 예방을, 3-5년 경력자의 경우 새터민 언어이해에 대한 교육요구도가

* 북한인권정보센터

** 열린사이버대학교, 교신저자

높았다. 정부기관의 새터민 조력자보다 민간단체 새터민 조력자가 ① 새터민과의 인간관계, ② 새터민의 세부특성 이해, ③ 업무소진 예방, ④ 새터민의 건강 이해, ⑤ 북한언어 이해, ⑥ 새터민의 심리 및 대인관계, ⑦ 탈북과정 및 적응요인 이해, ⑧ 새터민 문제의뢰 및 유의사항에 대한 요구도가 더 높았다. 사전 교육수준에 따라 사전교육을 받았던 업무조력자의 심화교육은 ① 새터민과의 인간관계, ② 북한언어 이해, ③ 탈북과정 및 적응요인 이해, ④ 새터민 문제의뢰 및 유의사항에 대한 교육을 더 필요로 하였다. 마지막으로 본 연구결과를 토대로 새터민 조력자의 교육 모형에 대한 탐색적 방안을 제시하였다. 그런 다음 연구결과와 활용방안, 연구 의의 및 후속연구에 대한 제안을 하였다.

■ 주요어 : 새터민 조력자, 교육 요구도, 조력자의 교육훈련 모형

I. 문제제기

2007년 6월 기준 남한에 입국한 새터민은 약 10,854명이었고, 사망 및 이민자 337명을 제외하고 국내 현재 거주하고 있는 인원이 10,517명으로(2007. 6월 현재 통일부 내부자료), 새터민의 국내 입국 1만명 시대가 되면서 이들의 사회 적응을 위한 체계적인 지원과 더불어 사회적 서비스를 위한 프로그램 개발이 요구되고 있다. 새터민의 지원 프로그램은 남한사회 적응을 위해 가장 중요한 선행조건이지만 운영자가 새터민에 대한 사회문화적 이해를 돕기 위한 별도교육 없이 진행하고 있거나, 일관성과 연계성 및 체계성이 부족하다는 점이 지적되고 있다. 최근 정부의 지원방식은 민간단체에 대한 지원 확대 뿐 아니라, 과거 정부의 지원이 새터민들의 경제적 지원(정착금과 거주지 배정, 생계비·의료비 지원) 및 제도적 지원(보호담당관 시스템, 취직, 학력인정)외에 새터민들이 가진 주요 문제 중심으로의 전환된 지원형태로 다양해지고 있으나, 실질적으로 새터민 조력 업무를 담당하는 기관에서는 새터민에 대한 이해가 깊은 전문가 부족을 경험하고 있으며, 심리적인 문제 및 정신건강상의 문제의 원인은 삶의 다양한 영역과 관련되어 복합적인 원인을 가지고 있다고 할 수 있으므로 그 해결을 위한 접근도 포괄적이고 통합적인 지원이 이루어져야 하나, 현실적인 차원에서 포괄적이고 통합적 접근을 시도하는 데는 상당한 노하우가 필요하다(북한이탈주민후원회, 공릉종합복지회관, 2007). 또한 새터민 조력자들을 위한 교육내용이 일관되게 운영되지 못한 이유는 새터민 전담 조력자가 자주 바뀐다거나, 민간기관의 경우 선 지원 후 사업의 형태로 이루어지고 있어, 예산을 확보하지 못하면 지속하지 못하는 일회성 위주의 사업형태로 운영되고 있는 문제점이 있어, 새터민 전담 인력들이 보다 전문적으로 조력할 수 있는 교육지원 체계가 절실하다.

더군다나 전문적인 서비스 접근에 회피적인 성향(김성희와 김현아, 2005)이 있는 새터민들을

서비스 지원의 제도권 내에서 어떻게 적극적으로 참여시킬 수 있을 것인가에 대한 문제가 매우 중요하다고 볼 수 있다. 그러나 새터민들의 남한사회 적응을 위한 정부 및 민간의 여러 가지 지원 및 노력에도 불구하고 탈북자들은 경제적 어려움 이외에도 심리적 적응의 어려움, 의식구조의 차이에 따른 어려움, 남한사회에 대한 지식 및 이해의 부족으로 인한 어려움, 사회연계체계의 빈약으로 인한 어려움 등을 호소하고 있다(전우택, 2000). 남한에서 적응을 하기 시작한 새터민들의 정신적 갈등은 더욱 심화되는데 이는 체제의 차이, 문화의 차이가 적응을 어렵게 하며, 북한에 두고 온 가족에 대한 죄책감 및 탈북 이후의 과정에서 새로 구성되는 배우자 및 가족에 대한 갈등을 가지고 있고 남한 내 안정적인 직업을 구하지 못함으로 인해 오는 스트레스 또한 상당하여 빈곤의 악순환에서 오는 절망감을 겪기도 한다(전우택, 2000; 조영아 외, 2005).

새터민들은 하나원에서 제공하는 일정 기간 동안의 교육이 끝나고 나면 남한사회에 편입되어 개개인의 다양한 가치관과 능력에 따라 서로 다른 경험을 하면서 적응하며 살아가게 된다. 기존 연구에서 이민자 및 난민의 정신건강은 새로운 정착지에서의 성공적인 적응에 중요한 영향을 미친다는 보고가 있었다(Blair, 2000; Sarason, 1990; Strober, 1994). 또한 그들의 정신건강 상태는 난민과정의 과거 경험과 이민 후 새로운 정착지에서의 생활경험과 많은 연관이 있는 것으로 알려져 있다(Aron, 1992; Baker, 1992; Cardozo, Vergara, Agan and Gotway, 2000; Mollica and Donelan, 1993; Mollica et al, 1999; Silove, 1993; Steel, 1999; Van Ommeren et al, 2001). 이때 새터민 조력자들의 사회적 지지는 문화적응을 경험하는 사람들에게 지지를 제공할 수 있는 사회적, 문화적 기관과 제도, 가족, 동일한 배경을 가진 집단, 공식적인 기관과의 관계를 포함하며 미국 내 이주자들 중 중국인과 동부유럽에 관한 연구에서는 사회적 지지가 정신과적 증상과 부적상관이 있었다(Biegel et al., 1989; 이소래, 1996 재인용).

한편, 새터민 정착지원 업무를 담당하는 실무자들의 업무에 대한 만족도는 54.9%에 불과하였고, 실무자들의 업무 만족도가 낮은 이유는 새터민의 생활관리가 어렵고, 이들의 과잉 기대 수준과 심리적 불안정성, 공격적 성향 때문에 업무에 어려움이 있다고 하였다. 구체적으로 새터민 정착지원업무 실무자들은 업무 수행시 애로사항으로 새터민의 적응의지 부족(53.2%), 새터민의 저항 및 돌출행동과 이들에 대한 불신 순으로 제시하였으나, 새터민의 저항과 돌출행동 행위, 그리고 이들의 불안심리와 지원자에 대한 불신 때문에 어려움을 겪는다는 것은 북한사회와 새터민에 대한 이해부족에서 기인하는 것이다. 이러한 실무 담당자들의 업무 전문성 제고와 업무 대상자 이해를 위한 심층적인 보수교육의 필요성을 제기하는 것이다(이금순 외, 2003).

새터민 업무담당자는 크게 남한입국 후 초기 사회적응기관인 하나원에서의 교육, 의료, 상담, 기타 행정지원 담당자와 하나원 수료 이후 거주지 보호담당관, 취업보호담당관, 신변보호담당관, 정착 도우미가 있다. 이들의 담당업무를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 182개 광역·

기초자치단체에 지정된 거주지 보호담당관은 새터민의 거주지 편입과 지역사회복지관, 민간단체 등과의 연계를 통한 지역사회 정착을 위한 각종 사후지원을, 노동부의 협조 하에 전국 46개 고용안정센터에 지정된 취업보호담당자는 직업훈련 신청 면담 및 접수, 직업지도 및 취업알선 업무를 수행하고 있다. 새터민의 사회진출 시 외부의 신변 위해 요소 제거 및 방지를 위하여 거주지 관할 경찰서에서 지정된 신변보호담당관은 이들의 신변보호에 필요한 사항 및 새터민의 애로사항을 파악하고 있으며, 정착도우미는 가족 및 친구, 이웃으로서의 역할, 문제해결 상담 및 자원연결, 취업 및 경제적 적응의 안내를 담당하고 있다. 그 밖에 종교 및 사회복지기관, 전문 상담기관에서의 조력자들은 삶의 영적인 부분에 대한 종교적 지원 및 생활상담, 새터민 아동·청소년의 학습 및 진로지도, 심리검사 및 개인상담, 사회적응 및 가족지원 프로그램 등을 운영하고 있다.

이들은 새터민의 남한사회 정착지원을 위한 각종 조력과정을 통해 향후 남북한 통합에 대비한 문화 연계인으로서 남북문화 통합과 남북한 이질감 해소에 기여하게 된다. 또한 조력자들이 접촉하는 새터민들은 대개 타인에 대한 불신과 경계심이 강하고, 이들의 36%가 MMPI 이상군에 포함되며 또한 적응과정에서 나타나는 복합적이고 혼잡적인 정서적 혼란을 호소하고 있다(김현아, 2004). 따라서 새터민을 돕는 업무는 전문적인 상담활동이 아니라고 하더라도, 이들의 정서적 지원을 함께 동반하게 된다. 이러한 특성으로 인해 새터민과 자주 접할 기회가 없었던 남한의 새터민 조력자들이 새터민과의 접촉시기가 장기화되어질수록 새터민에 대한 부정적인 이미지가 강해지는 경향이 있고(양계민과 정진경, 2005), 남북인의 상호이질감 뿐 아니라 새터민 조력자의 소진을 유발하고 있다. 또한 새터민 조력자의 업무소진은 사전 교육 유무에 따라 매우 차이가 있는 것으로 나타나(윤여상, 김현아, 한유미, 2007), 윤여상 외(2007)의 연구결과에서는 새터민 조력자들이 지속적이고 효과적으로 업무를 담당할 수 있도록 이들의 소진을 예방하기 위해 사전 교육을 체계화시키는 것이 매우 중요한 것으로 나타났다. 특히, 사전 업무교육을 받지 않을수록 소진 전체, 비인간화 수준이 높았고, 수퍼비전의 어려움을 느낄수록 소진 전체, 신체적 소진, 정서적 소진, 비인간화 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 새터민에 대한 사전 업무교육을 받지 않은 상태에서 새터민을 돕는 업무를 하게 될 경우 새터민에 대한 비인간화 정도가 높아져, 새터민 업무 이전의 사전 교육과 지속적인 수퍼비전이 필수적임을 강조하였다. 이러한 연구결과는 새터민과의 관계가 불편하고 잦은 이동이 있을수록, 조직에 대한 불만과 업무량이 많고 업무에 대해 전문적이지 못하다고 느낄수록, 사전 업무교육 및 지속적인 수퍼비전이 없을수록 새터민 조력자는 소진을 훨씬 더 자주 느끼며, 자아탄력성이 높을수록 소진을 덜 느낀다고 볼 수 있다.

정진경(2005)은 소수민족과 다수민족이 공존할 경우 대부분 소수민족에 대한 교육만 강조하고 있으나, 주류 문화인의 소수민족에 대한 문화 간 훈련이 되어 진다면 보다 효율적인 문화통

합이 이루어질 것이라고 강조했다. 그에 의하면 새터민 조력자들의 업무 전 의사소통이 포함되었던 문화이해 훈련, 새터민 업무 후 지속적인 수퍼비전 등의 문화 간 훈련이 필요하기 때문에 이주자의 관점에서 상황을 보는 것을 배우고 양 문화에 모두 효과적인 접근방식을 찾도록 도와주어야 한다는 것이다. 미국 Peace corps나 해외기술자문단에게 실시하고 있는 문화 간 훈련의 경우, 해외 근무자의 20-50%가 예정 근무기간을 채우지 못하고 귀국하여 재정적·개인적으로 손실이 커짐에 따라 간부의 선발과 훈련을 위한 프로그램으로 개발하게 되었다. 이 훈련에서는 다문화 상황에서 효과적으로 의사소통하고 상황에 적절한 관계를 맺을 수 있는 능력(지식, 기술, 능력, 태도)을 길러주는 것을 목표로 하고 있다. 그 결과 다문화 이해(intercultural competence)의 증진, 타문화에 대한 고정관념 감소와 다면적 이해, 문화차에 대한 이해와 문화해결 능력의 증진, 문화 간 접촉이 편하고 즐거워지고 스트레스가 줄어들어 인간관계와 업무수행의 증진에 도움을 주었다고 한다.

다른 문화권에서 생활하던 내담자를 대상으로 상담을 하고자 했을 때는 자국민의 문화적 특성을 반영하여 내담자를 이해하고 난민이나 이주민 조력자들은 그들을 접하기 전에 상대방의 문화를 이해할 수 있는 수퍼비전을 포함한 다문화상담 모형을 개발하여 운영하고 있다(Bemak & Chung, 2002). Bemak와 Chung(2002)의 난민 정신건강 예방 및 개입을 위한 중다개입모델(Multi-Level Model: MLM)에 따르면 문화적 차이가 있는 난민대상을 대상으로 한 개입은 상담에 필요한 기술, 이해, 역사, 사회경제적, 문화적 민감성, 심리적 특성 이해, 주요 외상(trauma), 갑작스러운 이주와 관련된 상실감 등을 이해할 수 있는 전문성을 필요로 하며, 이중문화적 심리치료에서 강조되는 상담훈련과 supervision(상담지도)을 강조하고 있다. 우간다 북부에 살고 있는 수단 난민의 치료 및 예방을 목적으로 가족-지역사회 중심의 심리사회적 정신건강 개입 프로그램인 Green, Friedman, Jong, Solomon, Keane, Fairbank, Donelan 및 Frey-Wouters(2001)의 TPO-Uganda 프로그램에서는 심리 치료적 차원에서의 다양한 훈련과 수퍼비전은 기본이고, 지역사회 역량강화 차원에서 지역사회인들이 심리사회적 조력을 위한 워크샵에 참석하도록 하거나, 훈련 및 능력 함양을 위해서 자살 예방과 같은 위기개입, 상담자 훈련, 수용국 공무원들의 자각증진 및 기술개발, 이민국 직원들의 자각증진, 의료진, 교사, UN과 NGO의 직원훈련 등이 포함된다. 이들은 모두 난민이나 이주민의 특성에 대한 이해를 위한 전문교육을 포함시키고 있고 특히, 난민이나 이주민의 주요특성인 PTSD에 대한 이해와 상대방 문화에 대한 이해, 인권교육, 언어교육 등을 통해 문화적 특성을 고려한 별도의 사전교육을 포함시킨 정신건강 서비스 개입을 운영하고 있다. 뿐만 아니라 지역사회 주민들도 함께 워크샵에 참석하는 등 난민이나 이주민들이 자연스럽게 다른 문화에 동화될 수 있도록 지원하고 있다.

한편, 국내의 새터민 담당자 교육은 거주지 보호담당관, 신변보호담당관, 취업보호 담당관, 정착도우미, 새터민 아동 청소년의 학습지원 멘토 교육, YWCA의 자원봉사자 교육 등이 있다.

이중 대표적인 새터민 정착 업무를 담당하고 있는 거주지보호담당관, 신변보호담당관, 취업보호 담당관, 정착도우미의 교육내용을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 거주지, 신변, 취업보호 담당관의 경우 해당 지정 공무원에게 교육명령이 내려지면 통일교육원에서 교육을 받게 되나 교육 이수가 의무규정은 아니다. 지역사회 정착도우미 교육은 대한적십자사에서 이루어지며, 지사별 교육내용에 조금씩 차이가 있으나 큰 차이는 없다. 거주지, 신변보호 담당관의 교육은 새터민 보호담당 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 실무지식 함양 및 관련 업무 종사자간 협조체제 구축에 목표를 두고 있으며, 년 3회 5일 35시간 합숙형식으로 이루어진다. 교과편성을 구체적으로 살펴보면, 기본과목은 국제질서 변화와 통일 환경, 평화번영정책 추진현황과 향후과제, 최근 북한 동향과 변화 전망으로 전문 과목은 통일국가의 미래상과 한반도 통일 과제, 통일의 편익과 남북경협 비용의 이해, 북핵문제와 한반도 평화정착, 남북교류협력 현황과 과제, 대북인도 지원 현장에서 본 북한주민의 삶, 북한 경제개혁·개방의 현황과 전망, 교류현장에서 본 북한, 북한의 인권실태와 과제, 남북한 사회의 이질성과 사회통합의 과제, 새터민의 남한사회 정착지원 방안으로 구성되어 있다. 새터민 취업보호담당관 교육 또한 새터민 취업보호담당 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 실무지식 함양 및 관련 업무 종사자간 협조체제 구축에 목적을 두며, 년 1회 3일 21시간 합숙 형태로 이루어져 있다. 교과편성을 구체적으로 살펴보면, 기본과목은 국제질서 변화와 통일 환경, 평화번영정책 추진현황과 향후 과제, 최근 북한 동향과 변화 전망으로 전문과목은 통일국가의 미래상과 한반도 통일의 과제, 통일의 편익과 남북경협 비용의 이해, 북핵문제와 한반도 평화정착, 남북교류협력 현황과 전망, 교류현장에서 본 북한, 북한의 인권실태와 과제, 북한 경제개혁/개방의 현황과 전망, 사회적 포용과 국민통합, 남북한 사회의 이질성과 사회통합의 과제, 정착지원제도 이해, 정착지원 사회복지 업무, 새터민의 남한사회 정착 실태와 과제, 취업보호사례 발표 등으로 구성되어 있다. 이들 교육은 주로 통일교육 차원에서의 강의 및 행정실무 위주의 교육, 기타 분임토의 방식으로 운영되고 있다. 정착도우미 교육은 기본교육과 보수교육 각각 5시간씩 간담회 중심으로 운영이 되고 있으며, 봉사활동 및 새터민 이해, 봉사활동 및 의사소통, 정착지원 및 도우미 사업안내 및 정신건강 도우미 역할 안내, 정착지원제도의 현황 및 선배와의 간담회 등 비 일관적인 교육내용으로 시행되고 있다. 이에 효과적인 새터민 조력자 교육을 위해서 언제, 무엇을 어떻게 가르칠지에 대한 구체적인 연구가 필요한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 새터민의 북한사회문화의 특성과 이주시기별 특성을 고려하고, 새터민 조력자의 교육실태 및 요구도를 바탕으로 한 새터민 조력자의 교육내용을 선정, 구체적인 교육 및 지도방안을 모색해보고자 한다. 특히, 외국의 문화적 차이가 있는 난민, 이주민 개입을 위한 자국민의 전문가 훈련 내용과 비추어보았을 때 남한의 조력자들이 요구하는 교육특성은 어떠한 특성이 있는지를 비교문화 분석을 병행해보고자 한다. 이를 통해 새터민과 접촉하고 있

는 조력자의 업무소진을 예방하고 새터민 지원 업무의 효율성에 기여할 수 있는 남한주민의 새터민 문화 간 훈련 모형을 제시할 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 연구목적은 달성하기 위해 본 연구에서는 다음과 같은 세 가지의 연구문제를 설정하였다.

첫째, 새터민 조력자의 교육 실태 및 교육 요구도는 어떠한가?

둘째, 새터민 조력자의 개인차에 따라 교육 요구도에 차이가 있을 것인가?

셋째, 남한의 새터민 조력자를 위한 교육 모형은 외국의 난민, 이주민을 위한 다문화상담모형인 MLM 모형과 비교해 볼 때 어떠한 특성이 있겠는가?

II. 연구방법

1. 연구대상

총 215명 중 설문지에 성실히 응답한 대상자는 총 197명이었다. 이들은 남자 81명(41.1%), 여자 116명(58.9%), 연령대는 30세~40세 미만이 37.8%, 30세 미만이 24.5%, 40~50세 미만이 23.5%이었다. 그 이외의 구체적인 내용은 <표 10>에 제시되어져 있다. 이들의 활동 지역(소속) 분포를 살펴보면, 응답자의 40.6%(80명)는 서울 지역 거주자이며, 경기도는 30%(59명)로 나타나 전체 활동자의 70.6%가 서울과 경기도 지역 활동가로 나타났다. 이러한 현상은 새터민 전국 거주 분포와 활동단체의 분포도를 반영한 것이다. 주요 새터민 업무 조력자는 통일부 정착지원팀, 하나원, 그리고 정부 3개 담당관(신변보호담당관, 거주지보호담당관, 취업보호담당자)과 민간의 업무 조력자를 선정하였다. 민간의 업무 조력자는 북한이탈주민지원 민간단체연대 가입단체를 중심으로 선정하였으며, 그 외에 언론에 소개된 활동 단체와 전문연구자와 단체 소속 자원봉사자를 포함하였다. 민간단체는 크게 사회복지법인단체, 일반 민간단체, 종교단체, 여성단체, 상담기관 등으로 구분하였다.

2. 자료수집 절차

본 연구의 자료수집 방법은 2006년 6월 새터민 조력자 30명을 대상으로 새터민의 외상과 치유를 위한 정신건강 워크숍을 실시하였고, 당시 워크숍에 참석한 자원봉사자 및 실무자를 대상으로 “새터민을 담당하면서 느꼈던 애로사항은 무엇입니까?”, “어떨 때 가장 보람을 느끼십니까?”, “새터민 조력자 교육을 한다면 어떤 내용이 포함되었으면 좋겠습니까?”, “새터민 조력자 교육은 어떤 형태로 하였으면 좋겠습니까?” 등의 질문을 중심으로 개방형 질문을 실시하였다.

그 결과를 바탕으로 새터민 조력자를 위한 교육 요구도 질문지를 구성하였다.

새터민 조력자 교육 요구도는 수퍼비전 관련 선행연구, Bemark와 Chung(2002)의 난민·이주민을 위한 다문화상담모형, 새터민 조력자 30명을 대상으로 한 자료수집 결과를 바탕으로 새터민과의 인간관계, 새터민의 건강이해, 경제 및 제도 이해, 업무소진 예방 등의 11개 요인을 가정하여 총 40개 문항으로 구성하였다. 그 후 연구대상 기관을 직접 찾아가거나 새터민 조력자에게 또 다른 대상자를 직접 추천받아 설문지를 완성하는 스노우볼링(snowballing) 방법을 사용하였다. 그런 다음 새터민 조력자를 대상으로 2006년 10월 3주간 설문지를 우편발송, 이메일을 통해 발송하는 방법을 사용하거나 직접 면접 방법을 사용하였다.

3. 자료처리

먼저 인구사회학적 특성과 새터민 조력자 교육 요구도에 대하여 기술통계, 빈도분석을 실행하였다. 그런 다음 새터민 조력자의 교육요구도에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 Cronbach의 α 계수, 탐색적 요인분석을 실시하였고, 조력자의 개인차에 따른 교육 요구도의 집단간 차이검증을 위해 ANOVA를 실시하였다. 유의수준은 .05에서 통계적 유의성을 검증하였고, 본 연구에서의 자료는 SPSS for Windows 12.0로 처리하였다.

III. 연구결과

1. 새터민 조력자의 교육 실태

<표 1> 새터민 조력자 교육에 대한 평가

항목	N	%	
교육 받은 적이 있다	매우 만족스럽다	13	8.5
	만족스러운 편이다	80	52.6
	그저 그렇다	53	34.8
	만족스럽지 않다	5	3.2
	매우 불만족스럽다	1	.6
	전체	152	78.3
교육 받은 적 없다	42	21.6	
무응답	3	1.52	

조사 응답자 78.3%가 새터민 업무 관련 교육에 대한 경험이 있고, 나머지 21.6%는 교육을 받은 적이 없다고 응답하였다. 교육경험이 없는 새터민 조력자의 경우도 21.6%였고, 교육 경험이 있는 새터민 조력자의 경우에도 61%만이 만족스럽다고 응답하였다. 이를 통해서 새터민 조력자의 교육실태 조사 결과 사전 교육을 받았다고 하더라도 그 만족도가 높지 않는 것으로 나타났다.

<표 2> 새터민 업무 시 애로사항 처리방법

항목	N	%
정기적인 슈퍼비전 (전문교육 혹은 지도)	10	5.1
슈퍼바이저(전문지도자)의 판단에 따라	37	19.0
필요시 슈퍼비전(전문교육 혹은 지도) 요청	89	45.8
슈퍼비전(전문교육 혹은 지도) 거의 이루어지지 않음	58	29.9
무응답	3	1.52

그 다음으로 새터민 업무 시 애로사항을 처리하는 방법에 대한 의견을 알아본 결과, 필요시 슈퍼비전(전문교육 혹은 지도)을 요청하는 경우가 45.9%로 가장 높은 것으로 나타났고 그 다음으로는 슈퍼비전이 거의 이루어지지 않는 경우가 29.9%였으며, 정기적으로 슈퍼비전을 받는 경우는 5.1%에 불과하였다. 이러한 결과를 통해 새터민 업무 시 애로사항이 생기더라도 슈퍼비전이 거의 이루어지지 않는 경우가 상당 수 인 것으로 드러났다.

<표 3> 슈퍼비전 이루어지지 않는 경우 처리방법

항목	N	%
다른 기관의 새터민 담당자에게 물어봄	56	31.2
동료나 선배에게 물어봄	93	51.9
전문서적이나 관련 책자 참고	23	12.8
기타	7	3.9
무응답	18	9.1

이와 같이 슈퍼비전이 이루어지지 않는 경우 새터민 조력자들이 업무수행에서 의문이 생길 때 어떻게 해결하는가를 알아본 결과, 주로 동료나 선배에게 물어본다고 응답한 수가 51.9%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 다른 기관의 새터민 담당자에게 물어보는 것, 전문서적이나 관련 책자를 참고하는 것, 기타 순서로 나타났다. 대개 전문적인 훈련이나 지도를 받지 못한 새터민 조력자들의 경우 동료나 선배에게 도움을 받고 있어서, 동료나 선배의 경험을 토대로 업무를 수행하고 있는 다소 비전문적인 업무형태를 취하고 있음을 시사해준다고 하겠다.

<표 4> 새터민 업무관련 동료들 간 의사소통의 원활정도

항목	N	%
매우 잘 이루어진다	25	12.6
잘 이루어진다	127	64.4
그저 그렇다	37	18.7
잘 이루어지지 않는 편	7	3.5
전혀 이루어지지 않음	1	.5
무응답	-	-

새터민 업무와 관련하여 다른 동료들과 의사소통이 얼마나 원활하게 이루어지고 있는지에 대해서도 알아보았는데 그 결과, 잘 이루어지는 것으로 본 응답자의 수가 약 77%로 대부분의 새터민 조력자들의 경우 업무와 관련하여 동료들 간에 의사소통을 함에 있어 원활하게 이루어지고 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 새터민 업무에 대한 재교육의 주기

항목	N	%
6개월 마다	98	50.0
1년 마다	83	42.3
2년 마다	12	6.1
3년 마다	2	1.0
필요 없다	1	.5
무응답	1	.5

새터민 조력자 교육에 적합한 교육형태에 대해서 알아본 결과, 전체 응답자 가운데 50% 이상이 집단토의 형식의 교육방식을 선호하였고, 강의와 더불어 새터민과의 체험학습을 요구하고 있었다. 이를 통해 새터민 조력자들이 선호하는 교육방식은 집단토의-새터민과의 체험학습-강의 형태 순으로, 교육방식에 있어서 북한사회 등에 대한 VTR, 도서 on-line 기본 교육 및 자조집단 활용도 활용해 볼 수 있음을 나타낸다.

2. 새터민 조력자의 교육 요구도에 대한 요인분석 결과

새터민 업무에 대한 재교육이 얼마 만에 이루어지는 것이 좋은 지에 대해서도 알아보았는데 그 결과, 6개월 마다 이루어지는 것이 좋다고 본 응답자가 50%, 1년 마다 이루어지는 것이 좋다고 본 응답자는 42.3%로 약 90%정도는 1년 이하의 주기로 이루어지기를 희망하는 것으로 나타나, 새터민 업무에 대한 재교육은 대부분 1년 이하 주기로 지속적으로 이루어질 것을 희망하였다.

<표 6> 새터민 조력자 교육에 적합한 교육형태

		비디오 및 시청각자료	E-mail or 인터넷교육	집단토의	강의	새터민과의 체험학습	1:1 개인 슈퍼비전
예	N	38	19	102	73	89	31
	%	19.3	9.6	52.0	37.2	45.4	15.8
아니오	N	158	177	94	123	107	165
	%	80.6	90.3	47.9	62.7	54.5	84.1
무응답	N	1	1	1	1	1	1
	%	.50	.50	.50	.50	.50	.50

1) 새터민 조력자 교육요구도의 평균, 표준편차

새터민 조력자들이 새터민 관련 업무를 처리하면서 필요하다고 생각되는 교육 내용을 나열하여 새터민 관련 업무를 하면서 새터민을 보다 잘 이해하고, 효율적인 업무 진행을 위해 중요하다고 생각되는 교육 내용에 대해 알아보았다. 각 문항에 대한 평점은 전혀 중요하지 않다 0점, 중요하지 않다 1점, 중요하다 2점, 매우 중요하다 3점의 전체 4점 리커르트 척도로 구성하였다. 전체 교육 내용의 중요도(필요성)의 평균은 2.16점으로 4점 리커르트 척도의 중앙값인 .66보다 매우 높은 점수로서 응답자들은 제시된 교육내용이 업무 진행에 필요하며 그 중요도를 높게 평가하고 있음을 알 수 있다. 아래 교육내용 별 평균점수와 표준편차가 제시되어 있다. 새터민 조력자들이 새터민을 이해하기 위해 가장 필요한 교육내용으로 ‘일반적인 새터민 심리적 특성 이해(M = 2.48, SD = .52)’를 꼽았고, 그 다음은 ‘새터민이 주로 호소하는 심리적 문제(M = 2.45, SD = .53)’, ‘탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해(M = 2.35, SD = .60)’ 순으로 나타났다. 새터민 조력자들은 이질적인 문화에서 생활하다 한국으로 입국한 새터민들을 이해하는데 있어서 무엇보다 새터민의 심리적인 특성과 그들의 심리적인 문제에 대한 이해가 우선되어야 한다고 인식하는 것으로 보인다.

<표 7> 총 40문항에 대한 교육요구도의 평균, 표준편차

순위	세부 내용	평균	표준편차
1	1. 일반적인 새터민 심리적 특성 이해	2.48	.52
2	2. 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제	2.45	.53
3	9. 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해	2.36	.60
4	23. 새터민 취업, 학업 지원 제도 이해	2.35	.64
5	22. 새터민 기초생활 지원 제도	2.30	.59
6	32. 새터민을 대하면서 생길 갈등관리 방법	2.28	.64

7	39. 새터민을 적절한 곳에 의뢰하는 방법	2.28	.56
8	35. 조력자들끼리의 경험, 사례나누기	2.27	.58
9	38. 브로코로부터의 위협, 연락두절 등 관리	2.27	.64
10	13. 새터민 가족문제 이해	2.27	.64
11	26. 새터민 감정 이해	2.26	.58
12	14. 새터민 직장 동료관계/직장생활 어려움	2.25	.56
13	28. 새터민과의 진솔한 의사소통 기술	2.25	.64
14	17. 새터민 적응촉진 요인	2.23	.57
15	29. 새터민과의 관계형성 기법	2.21	.66
16	37. 위기관리 방법	2.21	.61
17	11. 적응시기별 특성 이해	2.20	.65
18	40. 새터민 문제영역별 의뢰기관 안내	2.18	.58
19	31. 새터민 조력자로서의 자신감/신념 제고	2.18	.66
20	6. 새터민이 주로 호소하는 질병	2.15	.63
21	10. 새터민 발달단계별 특성	2.14	.67
22	12. 성별 및 입국특성별 특성 이해	2.14	.57
23	30. 새터민에 대한 긍정적 시각 유지 방법	2.12	.67
24	25. 새터민 접촉방법이나 면접 시 유의사항	2.12	.63
25	7. 새터민 건강 인식차이 및 증상 특징	2.11	.59
26	24. 호적제도의 이해	2.10	.69
27	5. 북한 언어 중 오해하기 쉬운/평소 즐겨 쓰는 표현	2.08	.63
28	8. 새터민 건강지원 시 주의사항	2.08	.62
29	16. 새터민들의 성공경험 청취	2.08	.58
30	33. 새터민 업무 시 스트레스 관리방법	2.06	.72
31	3. 원활한 의사소통을 위한 새터민 언어 이해	2.06	.64
32	34. 화, 우울, 좌절감, 당황스런 마음 대처방법	2.05	.68
33	21. 교육제도 비교 및 남한에서의 교육지원 방법	2.04	.67
34	18. 최근 북한정세와 탈북동향	2.02	.60
35	27. 새터민의 언어적, 비언어적 메시지 교육	2.02	.66
36	19. 북한 내/탈북과정에서 생활특성	2.01	.70
37	20. 남북한주민 경제활동 특성	2.00	.67
38	15. 새터민과의 직접면담, 체험을 통한 새터민 이해	1.99	.60
39	36. 새터민 업무소진에 대한 심신수련	1.96	.69
40	4. 북한 언어의 특성 이해	1.87	.67

새터민 조력자의 교육 요구도에 대한 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 각 변수들의 분산구조보다는 각 요인의 특성을 알고자 하는데 목적을 두었기 때문에 적교(Varimax) 회전방식을 채택하였고, 적절한 요인의 수를 결정하기 위해 고유치가 1이상

<표 8> 새터민 조력자의 교육 요구도에 대한 신뢰도 분석 결과

	문항 수	M	SD	Cronbach의 α 계수
교육요구도 전체	31	2.16	.51	.94
요인1. 새터민과 인간관계	6	2.18	.53	.90
요인2. 새터민의 세부특성이해	4	2.21	.51	.82
요인3. 업무소진 예방	4	2.08	.54	.82
요인4. 새터민의 건강이해	3	2.12	.52	.79
요인5. 경제 및 제도 이해	3	2.26	.53	.79
요인6. 북한언어 이해	3	2.01	.55	.82
요인7. 새터민심리 및 대인관계이해	3	2.39	.42	.68
요인8. 탈북과정 및 적응요인이해	2	2.01	.57	.68
요인9. 새터민 문제 의뢰 및 유의사항	3	2.22	.46	.62

인 기준을 사용하였으며, 각 요인별 구성개념을 잘 설명할 수 있다고 판단되는 문항을 선정하기 위해 요인 부하량이 .50이상인 문항들을 선정하였다. 그 결과 9문항이 제거되어 총 31개의 문항이 최종적으로 선정되었다. 상세 내용은 부록에 제시되어 있다. 최종 9개 요인에 대한 신뢰도 분석결과는 다음 <표 9>와 같다.

새터민 조력자의 교육 요구도에 대한 신뢰도 분석 결과, 교육 요구도 전체의 Cronbach α 계수는 .94였고, 9개 요인 중 새터민과의 인간관계 요인은 .90, 새터민의 세부특성이해 .82, 업무소진 예방 .82, 새터민의 건강이해 .79, 경제 및 제도 이해 .79, 북한언어 이해 .82, 새터민 심리 및 대인관계 이해 .68, 탈북과정 및 적응요인이해 .68, 새터민 문제 의뢰 및 유의사항 .62인 것으로 나타났다. 새터민 심리 및 대인관계 이해, 탈북과정 및 적응요인 이해, 새터민 문제 의뢰 및 유의사항을 제외한 요인은 모두 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

이러한 결과에서 보는 바와 같이 새터민 조력자들의 수퍼비전 교육내용은 ① 새터민과의 인간관계, ② 새터민의 세부 특성 이해, ③ 업무소진 예방, ④ 새터민의 건강 이해, ⑤ 경제 및 제도 이해, ⑥ 북한 언어 이해, ⑦ 새터민의 심리 및 대인관계, ⑧ 탈북과정 및 적응요인 이해, ⑨ 새터민의 문제의뢰 및 유의사항을 포함시키는 것이 업무효율성 증진에 도움이 될 것이며 이때 ① 일반적인 새터민 심리적 특성 이해, ② 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제, ③ 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해는 교육시수를 증가하더라도 반드시 포함시켜야 할 항목으로 볼 수 있다.

<표 9> 개인차에 따른 교육요구도

구분	항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9
		M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
성별	남 (N=81)	2.05 (.47)	2.15 (.44)	1.96 (.48)	2.00 (.50)	2.12 (.50)	1.91 (.51)	2.30 (.38)	1.92 (.53)	2.16 (.45)
	여 (N=116)	2.27 (.55)	2.25 (.55)	2.17 (.56)	2.20 (.51)	2.35 (.54)	2.07 (.57)	2.45 (.43)	2.07 (.59)	2.27 (.46)
	t	-2.96	-1.40	-2.82	-2.66	-3.09	-2.05	-2.48	-1.87	-1.72
	p	.003	.162	.005	.009	.002	.041	.014	.062	.087
연령	30세 미만 (N=47)	2.33 (.41)	2.34 (.40)	2.22 (.44)	2.19 (.44)	2.39 (.53)	2.12 (.46)	2.45 (.42)	2.14 (.51)	2.37 (.33)
	30세~40세 (N=74)	2.13 (.60)	2.17 (.50)	2.10 (.64)	2.05 (.55)	2.29 (.50)	2.00 (.57)	2.45 (.42)	1.92 (.58)	2.19 (.52)
	40세~50세 (N=47)	2.20 (.45)	2.26 (.53)	1.98 (.44)	2.21 (.54)	2.17 (.51)	1.96 (.57)	2.38 (.41)	2.07 (.48)	2.18 (.43)
	50세 이상 (N=28)	2.01 (.60)	2.01 (.61)	1.98 (.53)	2.00 (.47)	2.10 (.63)	1.90 (.60)	2.15 (.37)	1.95 (.74)	2.12 (.51)
	F	2.56	2.84	2.05	1.70	2.40	1.16	3.93	1.68	2.34
	p	.057	.039	.108	.168	.070	.326	.009	.173	.075
근무형태	전일근무 (N=149)	2.18 (.55)	2.21 (.50)	2.09 (.56)	2.11 (.55)	2.30 (.53)	2.01 (.55)	2.41 (.43)	2.01 (.55)	2.20 (.48)
	비전일직 (N=44)	2.17 (.46)	2.19 (.58)	2.07 (.46)	2.18 (.43)	2.14 (.57)	2.08 (.50)	2.30 (.41)	2.06 (.70)	2.27 (.38)
	t	.10	.22	.13	-.71	1.52	-.67	1.26	-.41	-.80
	p	.918	.825	.895	.477	.135	.509	.209	.683	.425
직장경력	1년 미만 (N=11)	2.23 (.50)	2.34 (.57)	2.14 (.47)	2.06 (.51)	2.27 (.65)	2.06 (.36)	2.35 (.42)	2.36 (.55)	2.30 (.48)
	1년~3년 (N=27)	2.40 (.47)	2.35 (.36)	2.26 (.48)	2.20 (.48)	2.40 (.51)	2.19 (.50)	2.49 (.47)	2.11 (.56)	2.41 (.41)
	3년~5년 (N=21)	2.27 (.42)	2.26 (.48)	2.36 (.43)	2.21 (.44)	2.44 (.43)	2.16 (.48)	2.49 (.44)	2.05 (.42)	2.22 (.43)
	5년 이상 (N=106)	2.09 (.59)	2.16 (.52)	1.96 (.58)	2.07 (.56)	2.19 (.55)	1.92 (.60)	2.37 (.42)	1.94 (.57)	2.17 (.51)
	F	2.61	1.42	4.56	0.66	2.10	2.44	0.99	2.39	1.85
	p	.053	.238	.004	.577	.102	.067	.400	.071	.141
새터민 업무경력	1년 미만 (N=58)	2.18 (.49)	2.27 (.47)	2.16 (.53)	2.10 (.50)	2.29 (.52)	2.02 (.49)	2.42 (.41)	1.94 (.61)	2.27 (.43)
	1년~3년 (N=81)	2.12 (.61)	2.12 (.51)	1.92 (.56)	2.07 (.52)	2.22 (.60)	1.90 (.54)	2.34 (.42)	2.01 (.56)	2.18 (.52)
	3년~5년 (N=25)	2.30 (.45)	2.35 (.42)	2.21 (.48)	2.32 (.52)	2.24 (.45)	2.28 (.51)	2.48 (.44)	2.08 (.51)	2.29 (.36)
	5년 이상 (N=19)	2.23 (.49)	2.24 (.56)	2.26 (.42)	2.10 (.55)	2.21 (.50)	1.84 (.73)	2.37 (.43)	2.00 (.53)	2.21 (.40)
	F	.83	1.99	4.18	1.51	.23	3.63	.92	.39	.62
	p	.477	.117	.007	.213	.879	.014	.432	.757	.604

학력	고졸이하 (N=28)	2.08 (.37)	2.07 (.54)	1.96 (.42)	2.07 (.47)	2.11 (.54)	1.93 (.42)	2.25 (.28)	1.82 (.64)	2.18 (.35)
	전문대졸-대졸 (N=115)	2.22 (.48)	2.25 (.46)	2.08 (.51)	2.18 (.52)	2.27 (.51)	2.06 (.54)	2.42 (.44)	2.05 (.53)	2.25 (.45)
	석사과정 이상 (N=51)	2.14 (.69)	2.19 (.59)	2.17 (.66)	2.01 (.55)	2.35 (.56)	1.95 (.64)	2.42 (.43)	2.01 (.62)	2.20 (.55)
	F	.93	1.54	1.47	1.94	1.85	1.01	2.03	1.78	.32
p	.397	.217	.232	.146	.160	.366	.135	.171	.725	
근무지	정부기관 (N=71)	2.00 (.60)	1.96 (.55)	1.90 (.59)	1.97 (.58)	2.17 (.54)	1.85 (.59)	2.25 (.40)	1.87 (.59)	2.09 (.50)
	민간단체 (N=124)	2.28 (.45)	2.35 (.42)	2.19 (.48)	2.20 (.46)	2.31 (.53)	2.10 (.50)	2.46 (.41)	2.09 (.54)	2.30 (.42)
	t	3.72	5.63	3.66	3.03	1.72	3.07	3.55	2.66	3.12
	p	.000	.000	.000	.003	.087	.002	.000	.008	.002
주요대상 (다중응답)	아동/청소년 전담 (N=38)	2.24 (.54)	2.41 (.41)	2.15 (.51)	2.11 (.52)	2.28 (.53)	2.09 (.55)	2.53 (.42)	2.21 (.43)	2.22 (.43)
	성인 (N=89)	2.12 (.59)	2.12 (.52)	2.08 (.60)	2.11 (.54)	2.19 (.59)	1.99 (.60)	2.36 (.43)	1.97 (.63)	2.25 (.51)
	노인 (N=3)	2.33 (.44)	2.25 (.43)	2.17 (.38)	2.00 (.33)	2.44 (.51)	2.22 (.19)	2.11 (.19)	1.83 (1.04)	2.56 (.19)
사전교육 여부	예 (N=127)	2.23 (.49)	2.24 (.48)	2.12 (.52)	2.14 (.52)	2.29 (.50)	2.09 (.51)	2.42 (.42)	2.08 (.54)	2.27 (.43)
	아니오 (N=69)	2.07 (.59)	2.13 (.54)	2.00 (.56)	2.09 (.52)	2.18 (.58)	1.84 (.60)	2.33 (.41)	1.87 (.59)	2.14 (.50)
	t	2.10	1.52	1.60	0.61	1.45	3.10	1.48	2.50	1.94
	p	.037	.130	.111	.544	.148	.002	.140	.013	.053
재교육 여부	예 (N=51)	2.23 (.45)	2.24 (.42)	2.13 (.41)	2.22 (.54)	2.24 (.53)	2.10 (.48)	2.39 (.43)	2.05 (.55)	2.33 (.37)
	아니오 (N=145)	2.15 (.55)	2.19 (.53)	2.06 (.57)	2.09 (.51)	2.26 (.54)	1.97 (.57)	2.39 (.42)	1.99 (.57)	2.18 (.48)
	t	.90	.51	.75	1.54	-.28	1.49	-.06	.64	1.93
	p	.368	.614	.454	.125	.779	.137	.954	.521	.056

3. 새터민 조력자의 개인차에 따른 교육 요구도

개인차에 따른 교육 요구도의 집단 간 차이를 살펴보기 위해 *t*검증과 분산분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 먼저 성별에 따른 교육 요구도에서의 차이를 살펴보면, 새터민과의 인간관계($t = -2.96, p < .05$), 업무소진 예방($t = -2.82, p < .05$), 새터민의 건강 이해($t = -2.66, p < .05$), 경제 및 제도 이해($t = -3.09, p < .05$), 북한 언어 이해($t = -2.05, p < .05$), 새터민의 심리 및 대인관계 이해($t = -2.48, p < .05$) 영역에 대한 교육요구도가 남성 조력자보다 여성 조력자가 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 특성은 여성이 남성에 비해 정서적이고 관계지향적인 특성을 반영하였다.

연령에 따른 교육 요구도에 대한 분산분석을 실시한 결과, 새터민의 세부특성 이해($F = 2.84, p < .05$), 새터민의 심리 및 대인관계($F = 3.93, p < .05$) 영역에서 집단 간에 유의한 차이가 나타났다. 특히, 30세 미만의 경우 ① 새터민의 세부적 특성 이해, ② 새터민 심리 및 대인관계 이해에 대한 교육요구도가 높게 나타나, 30대 미만의 연령이 낮은 새터민 조력자들의 경우 사회 경험의 부족으로 인해 새터민을 빠른 시간 내에 수용적으로 이해하고 이들과 친밀한 대인관계를 맺을 수 있는 교육내용에 초점을 맞추어야 할 것이다.

최종학력에 따른 교육요구도에 대한 분산분석을 실시한 결과, 집단 간 차이가 나타나지 않았다. 근무형태(전일직, 비전일직(파트직, 자원봉사))와 사전 교육에 따른 교육 요구도에서의 차이를 알아본 결과, 근무형태 및 사전교육 여부에 따른 교육 요구도 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

직장경력에 따른 교육 요구도에 대한 분산분석을 실시한 결과, 새터민과의 인간관계($F = 2.61, p < .05$), 업무소진 예방($F = 4.56, p < .05$) 영역에서 집단 간 차이가 유의한 것으로 나타났다. 새터민 업무경력에 따라서는 업무소진 예방($F = 4.18, p < .05$), 북한언어 이해($F = 3.63, p < .05$) 영역에서 집단 간 차이가 유의하였다. 이를 통해 새터민 업무경력에 따라서는 5년 이상의 장기 근무자의 경우 업무소진 예방 프로그램이 필요하며, 3-5년 경력자의 경우 새터민 언어이해에 대한 교육요구도가 높아 새터민과의 상호작용을 보다 구체적이고 정확하게 하고자 하는 새터민 조력자의 발달과정을 보여주었다.

근무지(민간단체와 정부기관)에 따른 교육 요구도의 집단 간 차이를 알아본 결과, 경제 및 제도 이해($t = 1.72, p > .05$)를 제외한 나머지 새터민과의 인간관계($t = 3.72, p < .05$), 새터민의 세부특성 이해($t = 5.63, p < .05$), 업무소진 예방($t = 3.66, p < .05$), 새터민의 건강 이해($t = 3.03, p < .05$), 북한언어 이해($t = 3.07, p < .05$), 새터민의 심리 및 대인관계($t = 3.55, p < .05$), 탈북과정 및 적응요인 이해($t = 2.66, p < .05$), 새터민 문제의뢰 및 유의사항($t = 3.12, p < .05$) 총 8 개영역에 있어서 민간단체가 정부기관에 비해 더 높은 요구가 있는 것으로 나타났다. 이렇듯 민간단체 종사자들에게서 조력자 교육의 요구도가 더 높은 것은 정부기관에 비해 민간단체에 종사하는 새터민 조력자들은 예산 상의 한계 등으로 인해 지속적인 교육 기회가 상대적으로 작기 때문에 체계적인 교육기회 제공이 필요함을 시사한다.

사전 교육 유무에 따른 교육 요구도의 집단 간 차이를 알아본 결과, 사전교육을 받은 업무 조력자는 새터민과의 인간관계($t = 2.10, p < .05$), 북한 언어 이해($t = 3.10, p < .05$), 탈북과정 및 적응요인 이해($t = 2.50, p < .05$), 새터민 문제의뢰 및 유의사항($t = 1.94, p < .05$)에 대한 요구도가 더 높았다. 이를 통해 사전 교육수준에 따라 사전교육을 받았던 조력자의 심화교육은 ① 새터민과의 인간관계, ② 북한 언어 이해, ③ 탈북과정 및 적응요인 이해, ④ 새터민 문제의뢰 및 유의사항에 대한 교육이 다루어져야 함을 보여준다.

IV. 논의

본 연구에서는 난민, 이주민을 위한 다문화상담 모형을 이론적 근거로 하고, 새터민 조력자의 교육 실태와 교육 요구도를 반영하여 남북한 문화통합을 위한 새터민 조력자를 위한 교육모형을 탐색해보고자 하였다. 먼저, 본 연구 결과에서 나타난 교육모형을 Bemak와 Chung(2002)의 MLM모형과 비교해 보면 다음과 같다.

Bemak와 Chung(2002)의 MLM 모형		새터민 조력자 교육모형 (윤여상, 김현아, 한선영)	새터민 조력자 교육모형 실천을 위한 교육내용
1. 상담기법	1. 상담 및 접근성 강화기법		새터민 조력자 교육모형 실천을 위한 교육내용
<ul style="list-style-type: none"> · 개인상담 · 가족상담 · 집단상담 · PTSD 치료 · 상대 문화에 대한 공감능력 	<ul style="list-style-type: none"> · 개인 및 가족상담 · 집단상담 · PTSD 치료 · 내담자에 대한 공감능력 강화 · 업무소진 예방 및 secondary trauma 예방 	↗	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민과의 인간관계 · 새터민에 대한 긍정적 시각유지방법 · 새터민과의 진솔한 의사소통 · 새터민과의 관계형성 기법 · 새터민의 언어적·비언어적 메시지 교육 · 새터민 조력자로서의 자신감·신념 제고
		→	<ul style="list-style-type: none"> · 업무소진 예방 · 업무소진에 대한 심신수련 · 새터민 업무 시 스트레스 관리방법 · 조력자들끼리의 경험, 사례나누기 · 화우울좌절감 대처방법
		↘	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민의 문제의뢰 및 유의사항 · 새터민 적절시설 의뢰 방법 · 브로커로부터의 위협 · 연락두절 등의 위기관리 · 새터민 접촉방법이나 면접 시 유의사항
2. 문화적 자각수용력, 윤리적 정체감	2. 이중문화 및 적응과정 단계별 대응		
<ul style="list-style-type: none"> · 다른 문화를 바라보는 견해 · 가족과 지역사회 및 사회적으로 이주민이나 난민이 어떻게 변화되고 있는가를 수용하는 능력 · 윤리적 정체감 · 타문화에 대한 민족정체감 	<ul style="list-style-type: none"> · 내담자 환경특성 분석 · 북한사회와 문화 이해력 강화 · 적응과정 및 발달단계별 내담자 수용력 중심 교육 	↗	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민의 환경 이해 · 탈북시 북한 및 생활환경 · 탈북 및 제3국 체류와 입국과정 · 탈북 조력자와 재북 가족관계 · 국내 입국 후 조사 및 교육, 지역사회 정착 과정
		→	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민의 건강 이해 · 새터민이 주로 호소하는 질병 · 새터민 건강 인식의 차이 및 증상 특징 · 새터민 건강지원 시 주의사항
		↘	<ul style="list-style-type: none"> · 북한언어 이해 · 북한 언어의 특성 이해 · 원활한 의사소통을 위한 새터민 언어 이해 · 북한 언어 중 오해하기 쉬운평소 즐겨쓰는 표현
3. 정치적 인식	3. 정착지원 제도 및 사회적 인식 이해		
<ul style="list-style-type: none"> · 정착지원 제도 · 정책방향 · 사회적 정의 	<ul style="list-style-type: none"> · 정착지원 제도 이해 · 새터민에 대한 사회적 인식 이해 	↗	<ul style="list-style-type: none"> · 경제 및 제도 이해 · 새터민 기초생활 지원제도 · 새터민 직업, 학업지원 제도 이해 · 새터민의 호적제도 이해
		↘	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민에 대한 인식 이해 · 새터민에 대한 일반적 인식 · 새터민 거주지역 주민의 인식 · 새터민에 대한 정부의 인식

4. 난민의 경험 이해	4. 탈북의 경험 이해		탈북과정 및 적응요인 이해
<ul style="list-style-type: none"> · 사회·정치적 배경 · 역사적 배경 · 이주 전 외상 · 과거와 현재의 스트레스 · 심리사회적 적응 및 정착정도 · 문화동화 수준 · 민족정체감 · 정신건강에 대한 개념 이해 · 자 문화에 대한 신념과 차별 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회·정치적 배경 · 역사적 변천과정 · 이주 전 외상 · 과거와 현재의 스트레스 · 심리사회적 적응 및 정착정도 · 문화동화 수준 · 민족정체감 · 정신건강에 대한 개념 이해 · 자 문화에 대한 신념과 차별 등 	↗	<ul style="list-style-type: none"> · 최근 북한 정세와 탈북동향 · 북한 내·탈북과정 생활특성
		→	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민의 심리 및 대인관계
		↘	<ul style="list-style-type: none"> · 새터민의 세부 특성 이해 · 적응시기별 특성 이해 · 성별 및 입국특성별 특성 이해 · 새터민 발달단계별(아동, 청소년, 성인, 노인) 특성

[그림 1] Bemak & Chung(2002)의 MLM 모형과의 비교

Bemak와 Chung(2002)의 MLM 모형은 크게 4 영역으로 구성되어있다. 첫째, 상담기법, 둘째, 문화적 자각·수용력, 윤리적 정체감, 셋째, 정치적 인식, 넷째, 난민의 경험 이해이다. 그러나 본 연구에서는 새터민 조력자에 대한 교육 요구도 조사와 기존 연구결과를 바탕으로 첫째, 상담 및 접근성 강화 기법, 둘째, 이중문화 및 적응과정 단계별 대응, 셋째, 정착지원제도 및 사회적 인식 이해, 넷째, 탈북의 경험 이해로 구분하였으며, 이를 바탕으로 실천적인 교육내용을 제시하였다. ‘새터민 조력자 교육 모형’은 난민과 이주민 다문화 상담 모형의 이론적 근거로 제시되는 MLM 모형을 바탕으로 새터민의 특수 상황을 반영하여 새터민 조력자에 대한 체계적인 교육 프로그램 구성을 위하여 개발되었다.

Bemak와 Chung(2002)의 MLM 모형과 구체적으로 비교해보면, MLM 모형에서 첫째, 상담 기법에 해당되는 기본적 요소는 새터민 조력자의 경우 새터민과의 인간관계, 업무소진 예방, 새터민의 문제의뢰 및 유의사항에 대한 교육훈련을 필요로 하였다. 둘째, MLM 모형에서 문화적 자각과 수용력, 윤리적 정체감에 대한 훈련 요소는 새터민 조력자의 경우 새터민의 환경 이해, 북한언어 이해에 대한 교육훈련을 필요로 하는 것으로 나타났다. 셋째, MLM 모형의 정치적 인식에 해당되는 요소의 경우 새터민 조력자들은 북한의 경제 및 새터민의 정착지원제도에 대한 이해와 새터민의 건강에 대한 특성이해를 필요로 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 MLM 모형에 있어서 난민의 경험 이해에 대한 요소는 새터민 조력자의 경우 새터민의 세부특성 이해, 새터민의 심리 및 대인관계, 탈북과정 및 적응요인 이해에 대한 교육을 요구하고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 새터민 조력자를 대상으로 교육 요구도를 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 새터민 조력자의 교육실태 조사 결과 사전 교육을 받았다고 하더라도 그 만족도가 높지 않는 것으로 나타났고, 새터민 업무 시 애로사항이 생기더라도 수퍼비전이 거의 이루어지지

않는 경우가 상당 수 인 것으로 드러났다. 이들은 대개 전문적인 훈련이나 지도보다는 동료나 선배에게 물어보고 있었으며, 새터민 업무에 대한 재교육은 대부분 1년 이하를 주기로 지속적으로 이루어질 것을 희망하였고, 집단토의-새터민과의 체험학습-강의 위주의 수퍼비전 양식을 선호하였다. 이를 통해 교육방식에 있어서 북한사회 등에 대한 VTR, 도서 on-line 기본 교육 및 자조집단 활용도 활용해 볼 수 있을 것이다.

둘째, 요인분석을 통해 파악한 새터민 조력자의 교육 요구도는 총 35문항 9개 요인으로 구성되었다. 요인 1은 새터민과의 인간관계, 요인 2는 새터민의 세부특성 이해, 요인 3은 업무소진 예방, 요인 4는 새터민의 건강 이해, 요인 5는 경제 및 제도이해, 요인 6은 북한 언어 이해, 요인 7은 새터민 심리 및 대인관계 이해, 요인 8은 탈북과정 및 적응요인 이해, 요인 9는 새터민 문제 의뢰 및 유의사항이었다. 이 요인들은 전체변량의 69.60%를 설명하였고 Cronbach α 계수는 .94로 아주 높은 것으로 나타났다. 이러한 새터민 조력자의 교육 요구도의 구성요인은 새터민 대상에 대한 이해와 새터민의 문화이해, 새터민과의 의사소통 해결, 새터민과의 대인관계 유지, 지역사회에서의 사회적 지지체계 확보 등으로 축약할 수 있으며, 이러한 특성은 의사소통이 포함되어진 문화이해훈련, 새터민 업무 후 지속적인 수퍼비전 등의 문화간 훈련이 필요하다는 정진경(2005)의 연구결과와 일치하며, 미국 내 이주자 중 중국인과 동부유럽의 사회적 지지체계 확보가 이들의 정신과적 증상과 부적상관이 있었다는 선행연구(Biegel et al., 이소래 1996 재인용)에 비추어보았을 때, 본 연구결과에서 나타난 새터민 조력자가 교육훈련을 경험하였을 경우 새터민의 남한사회 적응에 보다 나은 실마리를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 먼저, 교육요구도 내용에 대한 우선순위를 살펴본 결과 ① 새터민의 심리적 특성 이해, ② 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제, ③ 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해가 가장 높아 새터민 조력자의 개인차에 상관없이 필수 교육으로 포함시켜야함을 시사하였다. 또한 개인차에 따른 교육 요구도의 차이를 살펴본 결과, 성별에 따라 여성의 경우 ① 새터민과의 인간관계, ② 업무소진 예방, ③ 새터민의 건강 이해, ④ 경제 및 제도 이해, ⑤ 북한 언어 이해, ⑥ 새터민의 심리 및 대인관계 이해가 높았는데, 이러한 특성은 여성이 남성에 비해 정서적이고 관계지향적인 특성을 반영하였다. 연령에 따라서는 30세 미만의 경우 ① 새터민의 세부적 특성 이해, ② 새터민 심리 및 대인관계 이해가 높았으며, 새터민 업무경력에 따라서는 5년 이상의 장기 근무자의 경우 업무소진 예방을, 3-5년 경력자의 경우 새터민 언어이해에 대한 교육요구도가 높았다. 이러한 연구결과는 새터민의 세부 특성 이해와 새터민 심리 및 대인관계 이해 부분에서 연령간 차이가 나타났는데 이는 40-50대의 중년 경력자들은 인간관계의 풍부한 경험과 자원봉사활동의 경험을 바탕으로 좀더 여유있는 마음으로 새터민과의 관계를 유지하기 때문이라는 연구결과와 일치하였다(민성길, 전우택과 윤덕룡, 2002; 이금순 외, 2003). 정부기관의 새터민 조력자보다 민간단체 새터민 조력자가 ① 새터민과의 인간관계, ② 새터민의 세부특성 이

해, ③ 업무소진 예방, ④ 새터민의 건강 이해, ⑤ 북한언어 이해, ⑥ 새터민의 심리 및 대인관계, ⑦ 탈북과정 및 적응요인 이해, ⑧ 새터민 문제의뢰 및 유의사항에 대한 요구도가 더 높았다. 민간단체 종사자들에게서 조력자 교육의 요구도가 더 높은 것으로 볼 수 있다. 따라서 장기적인 새터민 지원 협조체계를 이루기 위해서는 민간단체 뿐 아니라 정부기관 종사자들에게서 조력자 교육에 대한 요구도가 높지만 특히 민간단체에 종사하는 조력자들에게 새터민 이해를 위한 관련 지식들에 대한 교육서비스가 보다 더 시급하다는 것을 알 수 있다. 사전 교육수준에 따라 사전교육을 받았던 조력자의 심화교육은 ① 새터민과의 인간관계, ② 북한 언어 이해, ③ 탈북과정 및 적응요인 이해, ④ 새터민 문제의뢰 및 유의사항에 대한 교육을 더 필요로 하였다. 이러한 특성은 피상적이고 단기간에 운영되고 있는 새터민 조력자 교육에 대한 불만족이 반영되었을 수도 있겠고, 새터민과의 접촉기간이 길어지면서 이들과의 직접적인 대인관계에서 발생하는 제반 문제에 대한 요구도가 더욱더 필요함을 시사한다고 하겠다. 또한 이러한 연구결과에서 문화 간 의사소통의 차이를 인정하고(민창기, 2006; 유경애, 2006) 문화간 의사소통 능력을 증진시키는 것이 필요하다는 것을 입증하였다. 북한 언어 이해에 대한 교육은 문화적 다원주의가 인정되면서 원주민 교육은 원주민어를 먼저 배우고 스페인어를 제2언어로 배우면서 자신의 문화를 토대로 주류사회의 문화를 이해하여 다문화, 다언어 사회에서 자신의 정체성을 상실하지 않도록 하는 멕시코의 원주민 교육(김우성, 2006 재인용)과 맥락을 같이 하고 있으며, 새터민과의 인간관계 교육, 탈북과정 및 적응요인 이해 등에 대한 교육 요구는 상호문화교육적 측면에서(홍세진, 2006) 그 의의가 크다고 볼 수 있겠다.

넷째, 이러한 결과를 바탕으로 한 새터민 조력자들의 수퍼비전 교육내용은 ① 새터민과의 인간관계, ② 새터민의 세부 특성 이해, ③ 업무소진 예방, ④ 새터민의 건강 이해, ⑤ 경제 및 제도 이해, ⑥ 북한 언어 이해, ⑦ 새터민의 심리 및 대인관계, ⑧ 탈북과정 및 적응요인 이해, ⑨ 새터민의 문제의뢰 및 유의사항을 포함시키는 것이 업무효율성 증진에 도움이 될 것이며 이때 ① 일반적인 새터민 심리적 특성 이해, ② 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제, ③ 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해는 교육시수를 증가하더라도 반드시 포함시켜야 할 항목이다. 이러한 연구결과는 외국의 난민이나 이주민의 전문교육(Green et al., 2001)에 비추어보았을 때 상대방 문화에 대한 이해, 언어교육 등을 통한 문화적 특성 이해 부분은 유사하였으며, 본 연구 결과에서는 새터민들의 건강, 의뢰방식, 탈북과정의 어려움과 제3국 생활에 대한 내용이 보다 구체적으로 포함되었으며, 새터민들의 인권 교육 등은 포함되지 않는 것으로 나타났다. 또한 이러한 교육내용을 중심으로 새터민 조력자들이 희망하는 교육방식인 집단토의-강의, 체험학습 위주로 운영하기 위해서는 현행 새터민 조력자 직무교육 일정보다 훨씬 더 장기간의 지속적인 직무교육이 필요할 것으로 보여 진다.

본 연구에서는 조력자들과의 관계 속에 있는 새터민은 실제로 새터민 조력자들에게서

어떠한 교육이 필요하다고 보는가에 대한 분석을 해보지 못하였고, 새터민 조력자의 구체적인 업무영역에 따른 교육 요구도를 살펴보지 못하였다는 제한점이 있다. 하지만 난민이나 이주민의 경우에도 서양의 심리학적 모델에 기반한 심리지원을 지양하고 있으며 난민이나 이주민의 문화를 바탕으로 한 프로그램 개발과 더불어 조력자가 양 문화 모두 다룰 수 있는 이중문화적 상담자로서의 역할을 하도록 권고하고 있다. 따라서 본 연구결과는 다음과 같은 의의가 있다. 첫째, 복합적이고 지속적인 적응스트레스에 노출된 새터민을 지원하고 있는 조력자들이 새터민에 대한 이질감 혹은 새터민 업무 시 필요로 하는 교육요소가 무엇인지를 파악하여 새터민 조력자의 교육 업무 매뉴얼 제작의 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다. 둘째, 새터민 조력자의 수퍼비전 프로그램을 개발, 조력자 교육 등에 응용할 수 있을 것으로 기대된다. 셋째, 이러한 남북한 문화 간 훈련을 통해 통일 이후 효율적인 문화통합에 이바지할 것이다. 추후 연구를 위한 제언을 다음과 같이 해보고자 한다. 첫째, 새터민 조력자 교육 요구도 내용을 통해 사전 교육의 만족도를 평가해볼 수 있을 것이다. 둘째, 새터민 조력자 교육모형에 따른 실제 수퍼비전 모형을 실시해볼 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김성희, 김현아. (2005). 새터민의 상담에 대한 요구도와 도움요청 장애요인에 관한 연구. *상담학 연구*, 6(3), 693-712.
- 김우성. (2006). 멕시코의 다언어적 상황과 원주민 교육. *이베로아메리카*, 8(2), 168-186.
- 김현아. (2004). 북한이탈주민의 품행장애 행동과 성격적 특성에 관한 연구. *사회과학연구*, 1, 150-169. 서강대학교 사회과학연구소.
- 민성길, 전우택, 윤덕룡. (2002). *탈북자와 통일준비*. 서울: 연세대학교 출판부.
- 민창기. (2006). 문화 간 커뮤니케이션 능력의 개념과 구성. *관광학 연구*, 30(6), 51-71.
- 북한이탈주민후원회, 공릉종합복지회관. (2007). 새터민 전문상담서비스 자원봉사단 Map망 구축을 위한 워크샵 자료집. 서울: 북한이탈주민후원회, 공릉종합복지회관.
- 양계민, 정진경. (2005). 북한이탈주민과의 접촉이 남한사람의 신뢰와 수용에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회문제*, 11, 97-115.
- 유경애. (2006). Impact of culture in communication: Difference verbal styles and miscoummunications. *사회언어학*, 14(1), 25-50.
- 윤여상, 김현아, 한유미. (2007). 새터민 조력자의 소진에 관한 연구. *상담학 연구*, 8(3), 877-897.
- 이금순, 강신창, 김병로, 김수암, 안혜영, 오승렬, 윤여상, 이우영, 임순희, 최의철. (2003). *북한이탈주민 적응실태 연구*. 서울: 통일연구원.
- 이소래. (1996). 남한이주 북한이탈주민의 문화적응 스트레스에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 전우택. (2000). 탈북자들의 남한사회 적응과 심리갈등에 대한 이해. *한국심리학회 춘계 심포지움*.
- 정진경. (2005). 문화연계인의 과제. 통일부 사회문화포럼 자료.
- 조영아, 전우택, 유정자, 엄진섭. (2005). 북한이탈주민의 우울 예측 요인: 3년 추적 연구. *한국상담심리학회*, 17(2), 467-484.
- 홍세진. (2006). 상호문화교육의 교육학적 의미와 실천에 관한 연구. 석사학위 논문, 상명대학교.
- Aron, A. (1992). Applications of psychology to the assessment of refugees seeking political asylum. *Appl Psychol Int Rev*, 41, 77-91.
- Baker, R. (1992). Psychosocial consequences for tortured refugees seeking asylum and refugee

- status in Europe. In: Basoglu M, ed. *Torture and its consequences: current treatment approaches*. Cambridge: Cambridge University Press. 83-106.
- Bemak, C. F., Chung, R. C. Y. (2002). "Counseling and psychotherapy with refugee". In P.B.Pedersen, J. G. Draguns, W. J. Lonner, & J. E. Trimble (Eds.), *Counseling across cultures*, (5th ed., pp. 209-232). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Blair, R. G. (2000). Risk factors associated with PTSD and major depression among Cambodian refugees in Utah. *Health & Social Work*, 25(1):23-30.
- Cardozo, B. L., Vergara, A., Agani, F., Gotway, CA. (2000). Mental health, social functioning, and attitudes of Kosovar Albanians following the war in Kosovo. *JAMA* 284, 569-577.
- Green, B., Friedman, M., de Jong, J., Solomon, S., Keane, T., Fairbank, J., Donelan, B., & Frey-Wouters, E. (Eds.). (2001). *Trauma in war and peace: Prevention, Practice, and policy*. NY: Kluwer Academics/Plenum.
- Mollica, R. F., Donelan, K., Tor, S., et al. (1993). The effect of trauma and confinement on functional health and mental health status of Cambodians living in Thailand-Cambodia border camps. *JAMA* 270, 581-586.
- Mollica, R. F., McInnes, K., Sarajlic, N., Lavelle, J., Sarajlic, I., Massagli, M. P. (1999). Disability associated with psychiatric comorbidity and health status in Bosnian refugees living in Croatia. *JAMA* 282, 433-439.
- Sarason, B., Sarason, I., & Pierce, G. (1990). *Social support: An international view*. New York: John Wiley & Sons.
- Silove, D., McIntosh, P., Becker, R. (1993). Risk of retraumatisation of asylum seekers in Australia. *Aust NS J Psychiatry* 27, 606-612.
- Steel, Z., Silove, D., Bird, K., McGorry, P., Mohan, P. (1999). Pathways from war trauma to posttraumatic stress symptoms among Tamil asylum seekers, refugees, and immigrants. *J Trauma Stress*, 12, 421-35.
- Strober, S. (1994). Social work interventions to alleviate Cambodian refugee psychological distress. *International Social Work*, 37, 23-35.
- Van Ommeren, M., de Jong, J. T. V. M., Sharma, B., Komproe, I., Thapa, S., Cardena, E. (2001). Psychiatric disorders among tortured Bhutanese refugees in Nepal. *Arch Gen Psychiatry* 58, 475-82.

- * 논문접수 2008년 8월 10일 / 1차 심사 2008년 9월 10일 / 게재승인 2008년 9월 15일
- * 윤여상: 영남대학교 대학원에서 정치학을 전공하고 박사학위를 취득하였으며, 현재 북한인권정보센터 소장으로 북한대학원대학교 겸임교수를 맡고 있다. 주요저서로는 '국군포로 문제의 종합적 이해'가 있다.
- * e-mail: nkdbi@hanmail.net
- * 김현아: 통일부 하나원 심리상담사로 5년간 근무하였고, 경북대학교에서 상담심리학 전공 교육학 석, 박사학위를 취득하였으며, 현재 열린사이버대학교 상담심리학과 교수로 재직 중이며 주요 논문에는 "새터민의 적응유연성 척도개발", "북한이탈주민의 외상 후 스트레스 증상 척도개발 및 타당화 연구" 등이 있다.
- * e-mail: haha6082@ocu.ac.kr
- * 한선영: 이화여대에서 심리학전공으로 석사학위를 취득하였으며, 북한인권정보센터를 거쳐 현재 하나원 강사로 재직하고 있다.
- * e-mail: nkdbi@hanmail.net

Abstract

The Study on South Korean Inter-cultural Education Training Model for North Korean Refugee

Yeo-Sang Yoon* · Hyun-Ah Kim** · Sun-Young Han*

In this paper, supervision model of individual in charge of Saetomin was examined based on the multicultural counseling model for refugees and immigrants(Bemark and Chung, 2002), social and cultural distinctiveness and educational demand from individuals in charge of Saetomin.

To understand what kind of educations were needed to carry out work related to Saetomin, open-ended questions were asked to 30 individuals in charge of Saetomin who have participated in mental health workshop, based on which the real education situation was analyzed through 197 individuals in charge of Saetomin. After confirming the specific substances of supervision through the exploratory factor analysis, The factor analysis among groups was verified according to the individual difference.

The educational demands from individuals in charge of Saetomin consist of 9 factors and 35 components which are based on factor analysis (factor 1: interpersonal relationship with Saetomin, factor 2: understanding of detailed characteristics of Saetomin, factor 3: burnout prevention, factor 4: understanding of Saetomin's health, factor 5: understanding of economical and political system of North Korea, factor 6: understanding of North Korean dialect, factor 7: understanding of Saetomin's mentality and interpersonal relationship, factor 8: understanding of escape course from North Korea and adaptation to new environment, and factor 9: questions frequently asked by Saetomin and matters to be attended to. These factors explain 69.60% of total variables and the Cronbach a coefficient reaches .94.

The priorities of educational demand are as follows 1. understanding of mentality of Saetomin, 2. understanding of psychological problem Saetomin usually suffers, 3. understanding of escape

* NKDB: Database Center for North Korean Human Rights

** Open-Cyber University

course from North Korea and life in the third country.

Finally, the way to develop education program and supervision model for individuals in charge with Saetomin was suggested based on this study. Also, the way to utilize this result for next research, meaning of the research and follow-up research were suggested.

Key words: South Korean helper in Saetomin, Demand of education, Intercultral education training model

<부록 > 31문항에 대한 새터민 조력자 교육 요구도 요인분석 결과

문항	요인명	요인1 새터민과 인간관계	요인2 새터민의 세부특성 이해	요인3 업무 소진예방	요인4 새터민의 건강이해	요인5 경제 및 제도 이해	요인6 북한언어 이해	요인7 심리 및 대인관계 이해	요인8 탈북과정/ 적응 요인 이해	요인9 새터민 문제 의뢰/ 유의사항
30. 새터민에 대한 긍정적 시각 유지 방법		.78								
28. 새터민과의 진솔한 의사소통 기술		.78								
29. 새터민과의 관계형성 기법		.76								
27. 새터민의 언어적, 비언어적 메시지 교육		.67								
31. 새터민 조력자로서의 자신감/신념 제고		.65								
32. 새터민을 대하면서 생길 갈등관리 방법		.64								
9. 탈북과정의 어려움과 제3국 생활 이해			.77							
11. 적응시기별 특성 이해			.77							
12. 성별 및 입국특성별 특성 이해			.68							
10. 새터민 발달단계별 특성			.53							
36. 새터민 업무소진에 대한 심신수련				.71						
33. 새터민 업무 시 스트레스 관리방법				.67						
35. 조력자들끼리의 경험, 사례나누기				.66						
34. 화, 우울, 좌절감, 당황스런 마음 대처방법				.65						
6. 새터민이 주로 호소하는 질병					.83					
7. 새터민 건강 인식차이 및 증상 특징					.81					
8. 새터민 건강지원 시 주의사항					.78					
22. 새터민 기초생활 지원 제도						.81				
23. 새터민 구직, 학업 지원 제도 이해						.79				
24. 호적제도의 이해						.64				
4. 북한 언어의 특성 이해							.77			
3. 원활한 의사소통을 위한 새터민 언어이해							.70			

5. 북한 언어 중 오해하기 쉬운 / 평소 즐겨 쓰는 표현									.68
2. 새터민이 주로 호소하는 심리적 문제									.76
14. 새터민 직장 동료관계/직장생활 어려움									.57
1. 일반적인 새터민 심리적 특성 이해									.52
18. 최근 북한정세와 탈북동향									.81
19. 북한 내/탈북과정에서 생활특성									.64
39. 새터민을 적절한 곳에 의뢰하는 방법									.68
38. 브로커로부터의 위협, 연락두절 등 관리									.62
25. 새터민 접촉방법이나 면접 시 유의사항									.54
고유치(Eigenvalue)	11.06	2.59	1.81	1.50	1.34	1.33	1.17	1.14	1.04
설명변량	33.50	7.84	5.48	4.54	4.05	4.03	3.56	3.44	3.16
누적변량	33.50	41.34	46.82	51.36	55.41	59.44	63.00	66.44	69.60