

# 북한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자의 이차적 외상 스트레스 경험과 대응 과정 연구: 근거이론을 중심으로

손인배<sup>1</sup> | 이요한<sup>2\*</sup> | 한준희<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 고려대학교  
한반도보건사회연구소

<sup>2</sup> 고려대학교

\* 교신저자: 이요한  
(vionic@korea.ac.kr)

## 초 록

본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자가 경험하는 이차적 외상 스트레스의 발생 맥락과 대응 과정을 과정적으로 이해하고자 하였다. 이를 위해 북한 출신 정착지원 실무자 10명을 대상으로 심층면담을 실시하고, 근거이론 방법을 적용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과, 실무자의 이차적 외상 스트레스는 반복적인 외상 서사 노출과 감정 동일시, 과중한 감정노동이라는 인과적 조건과 조직의 정서적 무관심 및 문화적 소외라는 맥락적 조건 속에서 형성되었다. 이에 대해 실무자들은 동료 연대와 종교 기반 자원 등 중재적 조건을 활용하여 감정 조절과 자기 돌봄 전략을 수행하였다. 그 결과 일부 실무자는 심리적 회복을 경험하고 직무의 의미를 재구성하였다. 본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자의 이차적 외상 스트레스를 개인 문제가 아닌 구조적이고 과정적 현상으로 규명하고, 실무자 보호를 위한 조직 차원의 개입 필요성을 제시하였다.

**주요 용어:** 북한 출신 정착지원 실무자, 이차적 외상 스트레스, 근거이론, 이중 정체성, 직무의미 재구성

## 알기 쉬운 요약

**이 연구는 왜 했을까?** 이 연구는 북한 출신 정착지원 실무자들이 북한이탈주민을 지원하는 과정에서 경험하는 이차적 외상 스트레스의 발생 맥락과 대응 과정을 이해하고자 수행되었다. 특히 이들이 '전문가이자' '선배 탈북민'이라는 이중적 위치에 놓여 있다는 점에 주목하였다.

**새롭게 밝혀진 내용은?** 연구 결과, 이차적 외상 스트레스는 개인의 취약성보다 외상 서사의 반복 노출, 과중한 감정노동, 조직의 정서적 무관심, 문화적 소외와 같은 구조적 조건 속에서 형성되는 과정적 현상으로 나타났다. 일부 실무자는 동료 연대, 종교 기반 자원, 자기 돌봄을 통해 회복과 직무 의미 재구성을 경험하고 있었다.

**앞으로 무엇을 해야 하나?** 이차적 외상 스트레스 예방을 위해서는 개인 노력뿐 아니라 조직 차원의 정서 보호 체계, 정기적 교육과 슈퍼비전, 그리고 실무자의 이중 정체성을 고려한 제도적 지원이 필요하다.

IRB No. 7001988-202102-  
HR-924-03

■ 투 고 일: 2025. 10. 31.  
■ 수 정 일: 2026. 01. 16.  
■ 게재확정일: 2026. 01. 29.

## I. 서론

북한이탈주민 정착지원 실무자는 남북 간의 이질적인 문화와 제도 속에서 북한이탈주민의 안정적 정착을 돕고, 남북 주민 간의 이해와 통합을 매개하는 중요한 역할을 수행하고 있다(김영일 외, 2014; 김현아 외, 2017). 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률(1997)에 따르면 북한이탈주민은 대한민국 국민으로서의 법적 지위를 갖지만(권숙도, 2014, p. 101), 70여 년간의 분단과 체제 차이, 해외 체류 중의 트라우마, 그리고 남한 사회 적응의 어려움을 고려할 때 이들의 정착을 위한 전문적 지원은 필수적이다.

2025년 6월 기준 북한이탈주민의 남한 입국자는 총 34,410명에 이른다(통일부, 2025). 이처럼 지속적인 입국과 세대 전환이 이루어지는 상황에서, 이들의 안정적 정착을 돕는 정착지원 실무자의 역할은 더욱 중요해지고 있다. 그중 북한이탈주민 정착지원 실무자 중에는 북한 출신 정착지원 실무자가 직접 실무를 담당하는 사례도 적지 않다. 기존 연구에 따르면 2015년 기준으로 정부 부처 소속 담당 공무원 약 500명, 공공기관 및 민간단체 인력 약 400명 등 총 1,000명 내외의 정착지원 인력이 활동하고 있는 것으로 추정된다(전연숙, 2015, pp. 58, 61). 이 가운데 남북하나재단이 전체 인력의 약 20%를 북한이탈주민으로 채용하고 있다는 보도(통일신문, 2017)를 고려하면, 북한 출신 정착지원 실무자는 전체 약 1,000명 중 최대 200명가량으로 추정할 수 있다.

해외 연구에서도 선(先)정착 이주민이 후(後)속 이주민을 돕는 것이 언어·문화적 유사성과 롤 모델 역할 측면에서 긍정적 효과를 낳는다고 보고되고 있으며(Ivry, 1992; Musser-Granski & Carrillo, 1997; Shaw, 2014), 국내 연구 역시 북한 출신 정착지원 실무자가 이러한 동질적 경험을 통해 높은 공감 능력과 직무 보람, 자긍심을 경험한다고 지적한다(김병욱, 2011; 김영경 & 김현아, 2009).

한편, 북한 출신 정착지원 실무자는 북한 사회에서의 사회화와 남한 사회에서의 재사회화를 모두 경험한 ‘경계인(marginal man)’으로서(Park, 1928, 892; 김성경, 2014), 북한이탈주민에 대한 공감과 이해의 강점을 지니는 동시에 외상 재노출과 정체성 긴장이라는 위험에 놓일 수 있다. 따라서 이들의 직무 경험과 정서적 부담을 탐색하는 것은 정착지원 체계의 질적 향상과 실무자 보호 전략 마련을 위해 중요한 과제이다.

북한 출신 정착지원 실무자는 직무 특성상 북한이탈주민의 외상 서사에 지속적으로 노출되며, 이로 인해 이차적 외상 스트레스(Secondary Traumatic Stress, STS)를 경험할 위험이 높다. 이차적 외상 스트레스는 돌봄 종사자인 상담사, 의료인, 사회복지사 등 다양한 돌봄 직군에서 공통적으로 보고되고 있다(Phelps, 2025, p. 507). 북한이탈주민 정착지원 실무자 중에서도 응답자의 51.3%가 이차적 외상 스트레스 증상을 경험하고, 그중 20.7%는 심각한 수준으로 보고된 바 있다(Kim, 2017).

특히 북한 출신 정착지원 실무자는 자신의 과거 외상 경험이 내담자의 외상 서사를 통해 재활성화되는 ‘트리거(trigger)’ 현상을 경험할 가능성이 높다. 이들은 ‘전문가이자 ‘선배 탈북민’이라는 이중 정체성 속에서 정서적 경계가 쉽게 흔들릴 수 있으며, 이는 이차적 외상 스트레스의 취약성을 심화시킨다. 또한 지금까지 북한 출신 정착지원 실무자가 트라우마에 취약할 수 있으며, 남한 출신 실무자보다 더 높은 수준의 이차적 외상 스트레스를 경험한다는 결과(김경숙, 2021; Kim, 2017)가 보고되었으나, 그 발생 맥락과 대응 및 회복 과정에 대한 질적 이해는 여전히 부족하다. 본 연구는 이차적 외상 스트레스를 경험한 모든 실무자가 반드시 회복이나 성장에 이른다고 전제하지 않는다. 대신 이차적 외상 스트레스에 직면한 실무자들이 어떠한 조건과 자원을 활용할 때 회복이나 직무 의미 재구성이 가능해지는지를 과정적으로 탐색하고자 한다.

이에 본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자의 이차적 외상 스트레스 경험과 대응 과정을 질적 탐색을 통해 구조적으로 이해하고자 하며, 실제 경험으로부터 이론을 도출하는 근거이론(Grounded Theory) 접근을 활용하였다(Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1998). 본 연구는 실무자의 보호체계 구축을 위한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 하며, 연구 질문은 다음과 같다.

(연구질문)

1. 북한 출신 정착지원 실무자는 어떤 맥락에서 이차적 외상 스트레스를 경험하는가?
2. 이들은 이차적 외상 스트레스에 어떻게 대응하고 조절하는가?
3. 이러한 경험과 대응은 어떤 조건 하에서 직무 정체성 회복 및 의미 재구성으로 연결되는가?

## II. 이론적 고찰

### 1. 이차적 외상 스트레스의 개념과 심리 현상

이차적 외상 스트레스(secondary traumatic stress, 이하 STS)는 “타인이 겪은 외상 사건에 대해 알게 되고, 그를 돕거나 돕고자 하는 과정에서 자연스럽게 나타나는 정서·행동의 결과”로 정의된다(Figley, 1995, p. 7). STS는 당사자의 직접 외상 경험이 아니라, 자신의 돌봄 대상자가 겪은 외상 사건의 세부를 알게 되는 것에서 비롯되는 이차적 반응이자 간접 노출(indirect exposure)이라는 점에서 외상 후 스트레스 장애(PTSD)와는 구별된다(Figley, 1995; Velasco et al., 2025a, 2025b).

그럼에도 STS의 증상은 외상 생존자들에게 관찰되는 것과 유사한 증상을 보인다. 이는 미국정신의학회가 발간한 DSM-V 이후 PTSD의 증상 기준에 외상의 직접 피해자뿐 아니라 타자의 외상피해를 목격한 경우에도 PTSD에 포함된다는 것과 연관성이 있다(American Psychiatric Association, 2013). STS의 주요 증상은 침습, 회피, 과각성이며(American Psychiatric Association, 1994; Bride et al., 2004, p. 27), 그 외에도 신체적 불편감, 중독적 강박 행동, 기능적 손상 등이 STS 증상에 포함된다(Chrestman, 1999, p. 30). 주요 증상인 침습은 충격적 영상이 반복적이고 집요하게 머릿속을 떠나지 않는 현상이며, 회피는 외상 충격에 있어 연상되는 것을 피하려는 증상이고, 각성은 긴장감이 만성적으로 발생해 불면증 등을 경험하는 것을 의미한다(American Psychiatric Association, 2013; 박지영, 2011, p. 37).

한편, 초기 외상 연구에서는 STS, 공감피로(compassion fatigue), 대리외상(vicarious trauma), 소진(Burnout)이 혼용되는 경향이 있었으나, 각 개념에 맞는 대응을 하기 위해서는 발생 기전, 시간적 양상, 핵심 결과를 기준으로 구분하는 것이 필요하다(Cieslak et al., 2014, pp. 76-77). 구체적으로 대리외상, 공감피로, 소진을 개념적으로 살펴보면 다음과 같다.

대리외상은 STS와 유사한 외상 반응을 보이지만, 그 초점이 정서적 반응이 아니라 인지적 구조 변화에 있다(Pearlman & Mac Ian, 1995; Branson, 2019). 외상 생존자에 대한 공감적 몰입 과정에서 전문가의 자아, 타인, 세계에 대한 신념체계가 부정적으로 변형되는 장기적 결과라 할 수 있는 것이다(Pearlman & Saakvitne, 1995). 공감피로는 Figley(1995)가 “돌봄의 비용”이라 명명하며 정립한 개념으로, 타인의 고통에 장기간 노출될 때 나타나는 정서적, 신체적, 영적 탈진을 포괄한다(Sinclair et al., 2017, p. 12). 소진은 STS나 공감 피로와는 달리 외상 노출보다는 과중한 업무, 통제감의 결여, 인력 부족 등 조직적 압력의 만성적 노출에서 비롯되는 직업적 현상으로 정의된다(Maslach, 2003; Schaufeli & Buunk, 2003; Edú-Valsania et al., 2022; Freudemberger, 1974).

이를 정리해보면 STS는 외상 경험 이야기에 대한 급진적인 반응이며, 공감피로는 STS와 소진의 누적적 결과를 나타내고, 대리 외상은 인지적 구조 변화, 소진은 직무 스트레스 요인에서 기인한 직업적 탈진 현상으로 구분할 수 있다. 이처럼 STS는 공감피로, 대리외상, 소진과 개념적으로 구분되며, 특히 외상 서사에의 반복적 노출과 침습적 증상을 중심으로 한 과정적 반응이라는 점에서 차별성을 갖는다. 본 연구는 이러한 특성에 주목하여, 돌봄 종사자가 외상 서사에 노출되는 과정에서 경험하는 STS의 형성과 전개 과정을 탐색하고자 한다.

## 2. 돌봄 종사자의 이차적 외상 스트레스와 북한이탈주민 정착지원 실무자

STS 개념은 의료계 종사자로부터 유래되었지만 사회복지사, 상담사 등에게도 나타나며, 최근에는 교육계에도 주목을 받고 있다(Phelps, 2025, p. 507). 이처럼 STS 증상 돌봄 종사자 직군 전반에서 발생하고 있었다. 상담사, 의료인(특히 응급실·중환자실)·교사·사회복지사 등이 지속적으로 외상 내러티브나 그 결과와 마주한다. 교육 현장에서 트라우마를 경험한 학생을 돌보는 과정에서 교사들이 STS 증상을 유의하게 보고하고 있다(Essary et al., 2020; Lawson et al., 2019). 이처럼 국내외 선행연구들은 돌봄 업무를 수행하는 보건의료인, 사회복지사, 상담사, 교사 등의 모든 돌봄 종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 외상 사건의 이야기 청취, 사건기록의 검토 등을 검토하는 과정에서 STS를 경험할 수 있음을 보여준다(박선희 & 윤명숙, 2024; 신은주 & 김순규, 2025; 최서경 외, 2024; Geiling et al., 2021; Geiling et al., 2022; Hapfelmeier et al., 2025).

이와 같은 STS의 위험은 개인적, 업무적, 그리고 심리적 요인이 상호작용하며 형성된다. 개인적 요인으로는 성별, 연령, 결혼 여부 등 인구사회학적 특성이 영향을 미치는데, 특히 여성, 청년층, 독신자는 STS의 위험이 높게 보고되었다(Beckmann, 2015; Manohar et al., 2021). 또한 외상에 대한 반복적 노출과 환자 사망 등 급성 사건의 빈번한 경험은 강한 심리적 충격을 유발하여 스트레스 수준을 심화시키는 주요 원인으로 나타났다(Morrison & Joy, 2016; Chaudhry et al., 2022). 업무적 요인으로는 직무 만족도의 저하, 재정적 불안, 직업 변경에 대한 고려 등 직무 스트레스가 중요한 위험 요인으로 작용하였다(İlhan & Küpeli, 2022). 더불어 인지된 스트레스, 정서적 피로, 그리고 지속적인 환자 사망 노출은 일관되게 높은 STS를 예측하는 요인으로 확인되었다(Orrù et al., 2021). 마지막으로 심리적 요인 측면에서 부정이나 산만함과 같은 비적응적 대처 양식과 낮은 공감 능력은 STS의 취약성을 높이는 것으로 보고되었다(Tsouvelas et al., 2022). 이처럼 기존 연구들은 돌봄 종사자의 STS가 개인적 특성, 업무 환경, 심리적 요인의 영향을 받는다는 점을 밝혀왔다. 그러나 이러한 연구들은 주로 발생 수준이나 영향 요인에 대한 단면적 분석에 머무르며, 돌봄 종사자가 외상 경험에 어떻게 반응하고, 어떤 조건 하에서 이를 조절하거나 지속하게 되는지에 대한 과정적 이해는 상대적으로 부족하다.

그런 면에서 북한이탈주민 정착지원 실무자는 주거, 교육, 취업, 상담 등 복합적 돌봄 업무를 수행하며, 일반적인 돌봄 종사자보다 외상 서사예의 노출 빈도와 정서적 개입 수준이 높은 직군으로 평가된다(Kim, 2017). 특히 이들 중 북한 출신 정착지원 실무자는 지원 대상자와 유사한 생애 경험을 공유하고 있어, 공감과 이해의 강점을 지니는 동시에 외상 재노출의 위험에 더욱 취약할 가능성이 제기되어 왔다.

이에 지금까지의 연구는 북한이탈주민 정착지원 실무자의 STS 수준이나 위험 요인을 일부 밝혀왔으나, 북한 출신 정착지원 실무자가 어떠한 맥락에서 외상에 노출되고, 그 경험을 어떻게 해석하며, 어떤 조건 하에서 대응과 조절, 혹은 직무 의미 재구성으로 나아가는지에 대한 질적이면서 과정적 연구는 거의 이루어지지 않았다.

특히 ‘전문가이자 ‘선배 탈북민’이라는 이중 정체성을 지닌 북한 출신 정착지원 실무자의 경험은 기존 돌봄 종사자 연구 틀로는 충분히 설명되기 어렵다. 이에 본 연구는 근거이론 접근을 통해 북한 출신 정착지원 실무자의 STS 경험과 대응 과정을 과정적으로 탐색함으로써, 기존 연구의 공백을 보완하고자 한다.

## III. 연구 방법

### 1. 근거이론적 접근

본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자의 STS 형성과정을 탐색하기 위해 근거이론(Grounded Theory)을 적용하

였다. 질적 연구는 참여자의 경험이 지닌 사회적 맥락과 의미를 해석할 때 유용하며(김영천, 2012, p. 116), 그중 근거이론은 실제 경험으로부터 귀납적으로 이론을 도출하여 사회현상을 설명할 분석틀을 제공한다(Glaser & Strauss, 1967, pp. 2-3; Strauss & Corbin, 1998, p. 12; 권향원, 2016, p. 184). 이러한 접근은 자료 수집과 분석을 병행하며, 범주를 도출하고 관계를 통합하는 과정을 통해 새로운 이론을 발견할 수 있게 한다(Glaser & Strauss, 1967, pp. 28-43). 본 연구에서는 근거이론을 통해 실무자의 STS 경험을 통합적으로 이해하고, 향후 정착지원 및 실무자 보호체계 마련에 활용 가능한 기초이론을 구축할 수 있을 것이다.

## 2. 연구참여자의 선정

본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자의 STS 경험을 탐색하기 위해 질적 연구에 적합한 의도적 표집(purposive sampling)과 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식을 활용하여 연구참여자를 선정하였다. 질적 연구에서 참여자는 단순한 응답자가 아닌, 특정 문화와 실천을 공유하며 연구에 깊이를 더하는 '현장 사람들'로서, 연구의 방향성과 해석에 중요한 역할을 한다(조용환, 2004). 이에 본 연구는 연구 목적에 부합하는 경험을 지닌 참여자와의 신뢰 형성을 바탕으로 깊이 있는 자료를 확보하고자 하였다(Creswell, 2010, p. 118). 1차적으로는 연구자가 과거 직접 실무자로 참여했던 북한이탈주민 정착지원 실무자 역량강화 교육(2019년 6월~2020년 1월, 2020년 11월~2021년 3월)에 참가한 이들을 중심으로 연구 참여 의사를 확인하였다. 이후 인터뷰를 마친 2인의 참여자를 통해 눈덩이 표집 방식을 적용하여 추가 참여자를 추천받아 최종 대상자를 선정하였다.

참여자 선정 기준은 다음과 같다. 첫째, '북한 출신 정착지원 실무자란' 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」(1997. 1. 13 제정)에 근거하여 북한이탈주민을 대상으로 주거, 교육, 취업, 의료, 상담, 생활 보호 등의 정착지원 서비스를 제공하는 기관에 소속되어 주 40시간 이상 상근하며 급여를 받고 근무하는 실무자 중 북한이탈주민 출신인 자를 의미한다. 둘째, 실무자들이 업무를 전문적으로 수행하기 위해서는 사회복지사 자격증, 상담사 자격증, 의료 자격증 등이 필요할 수 있고, 이 자격을 갖춘 실무자들도 많지만 본 연구에서는 실제 현장에서 북한이탈주민을 직접 대면하며 지원 업무를 수행하는 실무 인력을 연구대상으로 정의하였다. 셋째, 정착지원 경력이 3년 이상인 자료, 이는 경력이 높을수록 소진을 예방할 수 있고, 자기효능감 수준이 높다는 선행연구 결과(정주리 외, 2017, p. 75; 홍수현, & 최해림, 2001, p. 44)에 근거한 것으로 이차적 외상을 경험과 대응 과정을 살펴보기 위해서는 경력이 중요하다고 판단했기 때문이다. 넷째, 연구주제에 자발적으로 관심을 표명한 실무자만을 대상으로 하여, 연구 참여의 내적 동기를 확보하고 심층적인 면담 자료로 얻고자 했다. 자료는 2021년 2~4월에 심층면담을 통해 수집되었으며, 개방코딩-축코딩-선택코딩 절차에 따라 분석하였다. 8번째 면담 이후 새로운 개념이 도출되지 않아 자료 포화에 도달하였고, 추가 면담을 통해 범주의 안정성을 확인하였다. 본 연구는 연세대학교 생명윤리위원회(IRB No. 7001988-202102-HR-924-03)의 승인을 받았다. 모든 연구참여자에게 연구 목적과 절차, 면담 녹취 여부, 익명성 보장 및 자료 활용 범위를 설명한 후 서면 동의를 얻었다. 면담 자료는 익명 처리하여 개인 식별 정보를 제거하였으며, 음성 녹취 파일과 전사 자료는 연구자만 접근 가능한 암호화된 저장 장치에 보관하였다. 수집된 자료는 연구 목적 이외에는 사용하지 않았으며, 연구 종료 후 관련 규정에 따라 일정 기간 보관한 뒤 안전하게 폐기할 예정이다.

## 3. 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구참여자의 특성

사례자	출신	성별	연령	정착지원 경력	현재 업무	학력
사례자 1	북한	남	38	6년	청소년 교육	석사
사례자 2	북한	여	61	9년	종교기관	박사
사례자 3	북한	여	55	6년	공동생활	석사
사례자 4	북한	여	54	8년	심리상담	석사
사례자 5	북한	남	59	10년	대학원생 교육	박사
사례자 6	북한	남	38	8년	장학지원 행정 지원	석사 과정
사례자 7	북한	여	53	11년	심리상담	박사
사례자 8	북한	여	42	7년	장학지원 행정 지원	석사
사례자 9	북한	여	53	8년	여성 교육	박사 과정
사례자 10	북한	여	59	10년	장학지원 행정 지원	석사

본 연구에는 북한이탈주민의 정착지원을 실제 수행하고 있는 북한 출신 정착지원 실무자 10명이 참여하였다. 성별 구성은 여성 참여자가 6명, 남성 참여자가 4명으로, 북한 출신 정착지원 실무자 중 여성 비율이 다소 높은 것으로 나타났다. 참여자의 연령은 38세부터 61세까지 분포하였으며, 평균 연령은 약 51.2세였다. 정착지원 경력은 최소 6년에서 최대 11년에 이르렀고, 평균 경력은 약 8.3년으로 확인되었다. 업무 분야는 다양하게 분포되어 있었으며, 정착 관련 행정 지원 업무(3명)가 가장 많았고, 심리상담(2명), 청소년 교육, 여성 교육, 대학원생 교육 등 교육 관련 업무(3명), 종교기관 활동(1명), 공동생활시설 운영(1명) 등의 영역도 포함되어 있었다. 또한 참여자들의 학력 수준은 매우 높은 편으로, 박사 학위 소지자 또는 박사 과정생이 5명, 석사 학위 소지자 또는 석사 과정생이 6명에 달했다. 이러한 결과는 정착지원 실무자들이 높은 학력과 전문성을 바탕으로 다양한 영역에서 정착지원 업무를 수행하고 있음을 알 수 있으며, 본 연구의 질적 깊이를 확보하는 데 기여했다고 할 수 있다.

#### 4. 자료 수집과 분석

본 연구는 북한이탈주민 정착지원 실무자들을 대상으로 심층면담을 통해 자료를 수집하였다. 자료 수집은 인터뷰 대상자 모집을 통한 심층 면담으로 이루어졌다. 1차적으로 연구의 신뢰도 확보를 위해 필자가 2019년 및 2020년에 실무자로 참여했던 북한이탈주민 정착지원 실무자 소진 예방 및 역량 강화 프로그램에 참여했던 대상자들에게 개별적으로 연락을 취했다. 이후 인터뷰와 관련된 설명을 전달하여 자발적 참여 의사를 확인한 후 면담을 실시했다. 이후 초기 면담을 마친 참여자들의 추천을 받아 추가 대상자를 선정하는 눈덩이 표집을 진행 했다. 심층면담은 반구조화된 개방형 질문을 통해 이루어졌고, 면담시간은 1시간~1시간 30분이었다. 추가 질문이 있는 경우에는 우선으로 인터뷰를 진행했다. 수집된 자료는 근거이론으로 분석하였다. 자료 분석은 개방 코딩(Open Coding), 축 코딩(Axial Coding), 선택 코딩(Selective Coding)의 세 단계를 거쳤으며, 실무자의 외상 경험 및 대응 과정을 설명하기 위한 과정 분석(Process Analysis)을 병행하였다(Strauss & Corbin, 1998, pp. 101-180). 개방 코딩을 위해 심층면담 녹취록 자료를 반복적으로 읽으며 대상자 경험에 몰입하고, 현장 노트 및 메모를 통해 주요 현상을 분류하고 개념화 하였다. 이를 바탕으로 하위 범주와 범주를 도출하였다. 축 코딩 단계에서는 도출된 범주들을 패러다임 모형을 활용하여 분석하고 연결했다. 구체적으로 인과적 조건, 맥락적 중재, 중심 현상, 작용/상호 작용 전략, 결과 등의 요소를 규명하고 그 관계를 설정하였다. 선택 코딩 단계에서는 최종적으로 핵심 범주를 도출하고, 모든 범주 간의 관계를 통합적으로 설명함으로써 연구 결과를 이론으로 제시하고자 했다. 이와 함께 시간의 흐름에 따른 북한이탈주민 정착 지원 실무자의 이차적 외상 경험과 대응 과정을 명확히 설명하기 위해 과정 분석을 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 개방코딩

개방코딩은 자료 속에서 개념을 식별하고, 그 개념의 속성과 차원을 발견하는 분석 과정(Strauss & Corbin, 1998, p. 101)으로, 본 연구에서는 북한이탈주민 정착지원 실무자의 외상 경험과 대응 전략 과정을 범주, 하위범주, 개념으로 분류하여 제시하였다. 개념을 통해 북한이탈주민 정착지원 실무자의 직접적인 경험을 제시했고, 범주 및 하위 범주를 통해 개념을 분류했다. 개방코딩의 구체적 결과는 <표 2>와 같다.

표 2. 개방코딩 결과

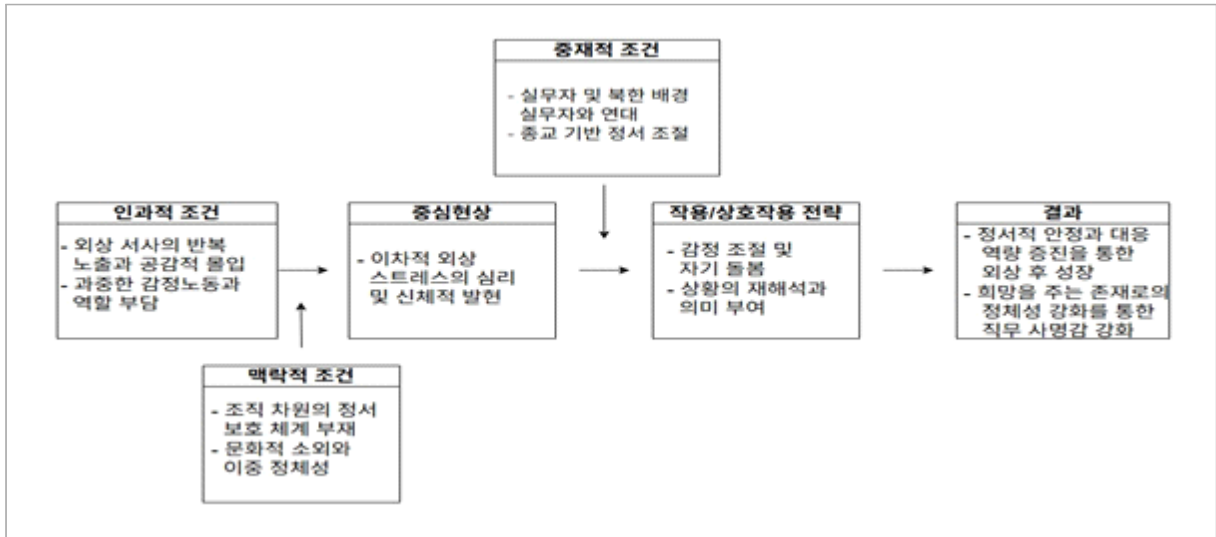
범주	하위범주	개념	원자료 (요약 및 발췌)
외상 서사의 반복 노출과 공감적 몰입	외상 서사의 반복적 청취	<ul style="list-style-type: none"> <li>북한이탈주민에 대한 오해와 분노</li> <li>갑작스런 소식에 따른 죄책감</li> <li>다양한 트라우마에 노출된 북한이탈주민</li> </ul>	“탈북민들의 어려움을 성격 문제로 생각하며 냉담하게 대했고, 분노하기도 했어요.” (사례자 2) “자주 연락하던 분이 돌아가셨다는 소식을 들을 때 죄책감이 들어요.” (사례자 4)
	공감 과정에서의 정서적 경계 약화	<ul style="list-style-type: none"> <li>북한이탈주민 편견에 대한 허무함</li> <li>북한이탈주민 이산의 아픔을 동일시 함</li> <li>상처 많다고 이해하고 있는 북한이탈 주민을 돌봄</li> </ul>	“그 사람들의 마음을 생각하면 안쓰러워서 그냥 공감만 해줘도 도움이 되거든요.” (사례자 8) “상처가 많기 때문에 천천히 기다리며 보듬어 주는 것이 도움이 되었어요.” (사례자 9)
과중한 감정노동과 역할 부담	주의 깊은 관심 및 감정 표현 억제	<ul style="list-style-type: none"> <li>북한이탈주민에 대한 스트레스</li> <li>마음을 열기 어려운 북한이탈주민</li> <li>주의 깊게 제공해야 하는 서비스</li> </ul>	“정서적 고갈, 피로감, 체력의 고갈이 올 수 있어요.” (사례자 2) “힘들어도 모든 말을 다 들어줘야 해요.” (사례자 8)
	다양한 업무 수행 및 시간 외 노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>시간이 지날수록 늘어나는 업무</li> <li>반복되는 서류 작업의 과중함</li> </ul>	“일은 점점 많아지고... 뿌듯함을 못 느껴요.” (사례자 1) “서류가 이중, 삼중으로 중복돼요.” (사례자 8)
조직 차원의 정서 보호 체계 부재	공식적 정서 지원 및 관리 체계 부재	<ul style="list-style-type: none"> <li>감정을 억누르고 생활하는 직장생활</li> <li>감정에 대한 보호 체계 부족</li> </ul>	“그걸 다 억누르고 있었더라고요.” (사례자 6) “말하면 전달될까봐 무서워서 말을 못해요.” (사례자 8)
	정서 노동에 대한 제도적 인정 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용하기 어려운 제도</li> <li>체계를 만들어가는 조직</li> </ul>	“업무가 많아서 교육비를 쓰기 어려워요.” (사례자 6) “월급은 낮고 업무량은 많아서 다 그만뒀어요.” (사례자 9)
문화적 소외와 이중 정체성	남한 조직 내 주변화 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직에서의 주변화 경험</li> <li>주변인으로서의 경험</li> <li>남한 배경이 갖는 힘</li> <li>새롭게 적응해야 하는 교육제도</li> </ul>	“나 혼자 있는 느낌이 들어요.” (사례자 1) “남한 사람이 가면 신뢰해요.” (사례자 5)
	북한 출신으로서의 정체성 혼란	<ul style="list-style-type: none"> <li>쉽지 않은 문화적응</li> <li>돌봄 대상자의 무시</li> <li>호의가 잘 전달되지 않을 때의 답답함</li> <li>북한 배경이라는 정체성 유지</li> <li>돌봄 대상자의 이중적 마음</li> </ul>	“너나 나나 같은데 뭘 가르치냐고 해요.” (사례자 4) “탈북민이라는 정체성을 계속 가지고 있었어요.” (사례자 6)
STS의 심리 및 신체적 발현	외상 기억에 대한 침습 재경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>트라우마 발현의 주의</li> <li>상담사로서의 침습 증상</li> </ul>	“시간이 지나면서 현실을 알게 되면서, 공부해야 되고 취업 준비를 해야 되는데, 트라우마 증상이 다시 발현될 수 있다고 생각해요.” (사례자 2) “집에 가면 잠을 잘 수가 없었어요.” (사례자 7)
	지속적 각성 및 정서와 신체적 항진	<ul style="list-style-type: none"> <li>자신을 전문성 없다고 하는 동료에게 분노</li> <li>북한이탈주민 모욕에 대한 스트레스</li> <li>돌봄 대상자로 인한 공황 증세</li> </ul>	“남한에 와서 자살까지 생각하는 사람들도 있는데, 그런 상황까지 가봤냐?”, ‘오죽하면 저렇게 죽었겠냐’ 함부로 북한 사람들 안다고

범주	하위범주	개념	원자료 (요약 및 발췌)
			“말하지 마시라고 이야기해요.” (사례자 3) “기슴이 답답해지고 같이 힘들어져요” (사례자 7)
실무자 및 북한 배경 출신과의 연대	실무자 간 정서적 공감과 지지	· 돌봄 대상자의 위로 · 남한 출신 동료와의 협력	“주변 어른들이 ‘우리 선생님인데 챙겨주세요’ (사례자 8) “서로 존중하면서 일을 재밌게 해요.” (사례자 10)
	북한 배경 출신 간 비공식적 유대	· 고향과 맞닿아 있는 업무 · 같은 북한 배경이라는 친밀감 · 친숙해지기 쉬운 같은 출신 배경	“고향 사람을 위해 조금이라도 해야겠어요” (사례자 5) “몇 년 동안 유대관계를 맺으면서 북한이탈주민들과의 교류와 협력이 잘 이루어지고 참여도도 높아요.” (사례자 9)
종교 기반 정서 조절	종교적 신념을 통한 자기 위안	· 사명감을 가진 정착지원 업무 · 종교적 기반의 도움을 주려는 열망	“북한에 기독교 학교 세우고 싶어요 교인이니까 복음을 전하는 것이 최종적인 사명이겠지만...” (사례자 1) “탈북민의 사명감과 실천적 노력을 고양시키는 것이 중요하다고 생각해요” (사례자 2)
	고통을 영적으로 승화	· 영적 활동을 통한 자기 돌봄 · 영적 활동과 자기 계발	“힘들 때 한숨 쉬는데, 신앙으로 극복하려고 노력해요” (사례자 3) “첫 번째는 기도를 많이 하고 그 다음에는 제가 코칭을 공부했어요.” (사례자 10)
감정 조절 및 자기 돌봄	감정 거리두기	· 업무시간 이후에 업무 생각하지 않기	“제가 ‘퇴근 후에는 회사 생각하지 마세요’라고 했어요” (사례자 7)
	상황의 재해석	· 부정적 반응을 긍정적 관점으로 재해석 · 자신의 업무에 의미 부여 · 자기 자신에 대한 믿음 · 자기 객관화회를 통한 성장 동력 마련	“일 때문에 나한테 이야기한거지, 나를 공격한게 아니라고”(사례자 1) “모르면 될 때까지 내 손으로 익힐 때까지 집에 와서 반복연습을 계속 했어요. 그러니까 내 것이 되더라고요” (사례자 4)
	상담, 휴식 등 외부 도움 추구	· 상담을 통한 정서 조절 · 교육을 통한 전문성 향상	“개인적으로 심리상담을 받고 있어요..직장 내에서도 감정에 대해서 이야기를 해요” (사례자 6) “상담사들한테 교육을 계속 주는게 큰 도움이 되요.” (사례자 8)
회복탄력성 증진 및 외상 후 성장	심리적 회복을 통한 자기 강화	· 경험 기반 공감과 회복의 격려 메시지 · 모범과 비교를 통한 동기부여 실천 · 북한 출신 연구자로서 사회적 기여와 보람 · 자발적 적응 경험에서 비롯된 직무 애착 · 대화를 통한 공감과 문제해결 능력	“어떤 친구는 ‘나를 목표로 한다잖아요.’” (사례자 3) “저는 남쪽 분들이건 북쪽 분들이건 대화로서 그들의 가슴을 울릴 수 있다고 생각하거든요.”(사례자 10)
	희망을 주는 존재로서 직무의 의미 재발견	· 선배 역할을 통한 정서적, 심리적 지지 · 사회적 지지 제공의 보람과 의미 · 도움의 순환과 직업적 사명감 강화 · 공통 배경을 통한 도움의 통로 역할 · 지원을 통한 성취와 성장의 보람 · 정서 안정 회복을 통한 실무 보람 체험	“나한테 도움 받은 분들이 자기들끼리 같이 나온 사람들을 도와준다는 이야기를 들을 때 엄청난 보람을 느끼고, ‘내가 더 잘 해야겠다는 생각을 해요.’ (사례자 3) “동행 면접을 해서... 취업이 되었어요. 그리고 지금은 경력을 쌓아서 베테랑이 되었는데, 그렇게 이루어 졌을 때 보람을 느껴요” (사례자 7) “어렵고 힘들어 하는 북한이탈주민이 정서적인 안정을 찾고 마음이 편안해 하는 모습을 보면 제일 보람이 있는 것 같습니다.” (사례자 9)

## 2. 축코딩

본 연구의 연구 참여자의 인터뷰 자료를 분석한 결과, 모두 개념 56개, 하위범주 19개, 9개의 범주로 유목화되었다. 이를 바탕으로 도출된 북한 출신 정착지원 실무자의 STS 경험에 관한 패러다임 모형은 [그림 1]과 같다.

그림 1. 북한 출신 정착지원 실무자의 이차적 외상 경험과 대응 과정에 관한 패러다임 모형



### 가. 인과적 조건

STS의 발생에 영향을 미치는 인과적 조건은 ‘외상 서사의 반복 노출과 공감적 몰입’ 및 ‘과중한 감정노동과 역할 부담’ 이라는 두 가지 주요 범주로 파악되었다. 이러한 조건들은 실무자들이 외상적 내용에 간접적으로 노출되는 심리적 환경과, 직무상 요구되는 과도한 노동 환경이 복합적으로 작용한 결과이다.

#### 1) 외상 서사의 반복 노출과 공감적 몰입

STS의 주요 인과적 조건은 돌봄 종사자가 반복적인 외상 서사에 노출되며 대상자의 감정과 동일시하게 되는 경험에서 비롯된다. 이러한 감정 동일시는 대상자의 고통에 대한 깊은 공감에서 비롯되지만, 동시에 정서적 경계의 붕괴를 초래하여 직무 수행의 균형을 무너뜨리는 위험요소임을 알 수 있다.

#### 가) 외상 서사의 반복적 청취

“탈북민에 대한 이해가 부족하다보니 탈북민들이 보이는 남한 삶이 어려움, 대인 관계의 고통, 정서조절의 어려움 등 심리사회적 문제들을 그들의 성격과 성향의 문제, 인격의 문제로 생각하며 냉담하게 대했고 분노하기도 했어요.” (사례자 2)

“자주 연락하고 상담하는 분들이 있는데, 그 분들이 돌아가셨다는 소식을 들을 때 너무 충격을 받아요. 얼마 전까지도 1시간 동안 통화도 하고 했는데... 그런 소식을 들을 때 제가 죄책감을 느끼는 것 같아요.” (사례자 4)

“북한이탈주민들은 특별한 경험을 가지고 있으며 가족과 생이별 하거나 탈북하는 과정에 가족을 잃은 사람들도 많아 요. 북한이탈여성들에게 상담 심리치유 프로그램을 하는 담당자로서 탈북과정에 다양한 경험에 노출되어 있는 북한이탈 여성 및 그의 가족들이 트라우마를 극복하고 심리 정서적으로 안정될 수 있도록...” (사례자 9)

## 나) 공감 과정에서의 정서적 경계 약화

“탈북민을 ‘탈북민이다’ 라는 편견을 가지고 바라보고 할 때 너무 힘들어요. 사실 탈북민이기 때문에 편견을 가질 수 있다고 생각해요. 저도 겪었으니까...” (사례자 3)

“자식 떨궈놓고 천리나와서... 거기에서는 한끼 먹기도 힘들고... 그러니까 저 사람들이 얼마나 거기 눈이 밝히고... 그 사람들의 마음을 생각하면 정말 안쓰러우니까 조금이라도 그 사람들이 힘들어하는 이야기를 들어주면서 그냥 공감만 해줘도 큰 도움이 되거든요.” (사례자 8)

“북한이탈주민들은 상처가 많기 때문에 그들이 납득을 하지 못할 때에는 천천히 기다리면서 그들을 인정해 주고 보듬어 주는 것이 일을 하는데 도움이 되었어요.” (사례자 9)

## 2) 과중한 감정노동과 역할 부담

STS는 대상자와의 관계에서 발생하는 정서적 동일시뿐만 아니라, 지속적인 감정노동과 복합적인 역할 수행이라는 구조적 요인에서도 비롯된다. 실무자들은 정서적 절제를 요구받는 동시에 과중한 업무량까지 떠맡게 되면서 정서적·신체적 피로가 극대화되었다.

### 가) 주의 깊은 관심 및 감정 표현 억제

“탈북민들의 트라우마 때문에 여러 가지 이제 우리가 좀 이렇게 이해할 수 없는 말과 행동들 그것도 문제들이 생겨요. 탈북민의 문제를 이해 못하면 반복적인 스트레스로 인해 정서적 고갈, 피로감, 정서조절의 어려움, 체력의 고갈 등이 올 수 있어요.” (사례자 2)

“저희가 하는 일이 조금이라도 마음이 가벼워지라고 하는 일이니까 우리한테 이야기하는 말은 절대로 남한테 나가지 않고, 소리가 안 나니까 그냥 힘들면 모든 말 다하세요.” (사례자 8)

“상담을 하려면 신상정보를 간단히 적을 때 자신의 신분이 노출되는 것을 꺼려하고 있어요. 아직 한국사회에 대해 잘 모르는 북한이탈주민들 일부는 그 정보를 잘못 사용할까 싶어 불안해하는 모습을 보이기도 해요.” (사례자 9)

### 나) 다양한 업무 수행 및 시간 외 노동

“밤에 대학원 다니고, 나중에는 정신이 하나도 없는 거예요. 이게 몸이 지치니까 마음도 피폐해지고... 너무 힘든 거예요. 일은 점점 더 많아지고... 시간이 지날수록 이제 업무들이 조금씩 더 많아지고 하니까... 요즘에는 뿌듯함 이런 것들을 못 느끼고 있습니다.” (사례자 1)

“시스템적으로 잘 갖춰져 있지가 않다보니까 준비하는 서류가 이중, 삼중으로 중복적으로 하고 있어요.” (사례자 8)

## 나. 맥락적 조건

STS의 발생과 심화에 영향을 미치는 맥락적 조건은 ‘조직의 정서적 무관심’과 ‘문화적 소외와 이중 정체성’

이라는 두 가지 주요 범주로 도출되었다. 이러한 조건들은 실무자들이 외상에 노출된 후 정서적 회복과 자기 동일성을 유지하는 데 방해를 주는 구조적 및 문화적 배경을 형성한다.

### 1) 조직 차원의 정서 보호 체계 부재

실무자들은 반복되는 외상 노출과 감정적 소진에도 불구하고, 조직 차원에서 자신의 경험을 공적으로 나누거나 관리할 수 있는 체계적 지원이 부재하다고 토론했다. 이러한 조직의 무관심은 감정적 고통을 사적인 문제로 치부하는 문화를 만들고, 실무자의 회복 노력을 저해하는 구조적 요인으로 작용했다.

#### 가) 공식적 정서 지원 및 관리 체계 부재

“직장조직 문화를 저도 잘 알고 조직에 순응적인 사람이다보니...그런데 이제 그런 걸 다 눌러왔는데 심리검사를 해보니까 제 상태가 안 좋고, 내적으로 쌓여있는 것도 많고...특히 그거를 제가 다 억누르고 있더라고요.” (사례자 6)

“내가 내 나의 상처를 들춰내고 내가 그거를 이렇게 이야기하면 전문적인 일을 하지 않는 사람들이 그 말을 전달 전달하잖아요... 그래서 그게 무서워서 말을 못하는 거예요.” (사례자 8)

#### 나) 정서 노동에 대한 제도적 인정 부족

“지친다면 동료와의 관계에서 지치는 거 같아요 실제로 업무가 많아서 직무교육비를 사용하기는 쉽지 않은 거 같아요” (사례자 6)

“처음 제가 이 일을 할 때는 북한이탈주민 모두가 이 일을 선호하지 않았어요. 월급도 낮은데다가 업무량은 많고 전문지식을 요구하기 때문에 들어왔던 선생님들이 모두 한 두달 못 견디고 퇴직을 했습니다.” (사례자 9)

“2005년 당시에는 정착지원 프로그램이 체계적으로 되어 있지 않아서 하나센터도 없었고, 시에서도 없었어요.” (사례자 10)

### 2) 문화적 소외와 이중 정체성

북한 출신 정착지원 실무자들은 남한 조직 내에서 문화적 소외를 경험하고, ‘전문가’와 ‘선배 탈북민’이라는 이중적 위치에서 정체성 혼란을 겪었다. 이는 업무상의 공감 피로 외에, 소속감 결핍으로 인한 심리적 피로를 가중시키는 맥락적 조건이었다.

#### 가) 남한 조직 내 주변화 경험

“교무실에 다 남한 선생님이고 저만 북한 출신 선생님인데, 아무도 왕따시키지 않지만 나 혼자 있는 느낌이 들기는 해요” (사례자 1)

“그 말이 듣는 순간 일은 못하겠구나 싶었지만 한편으로는 ‘당신이 나를 그렇게 봐도, 나는 마음가짐이 준비되어 있어. 나를 받지 못한 당신이 손해봤을 걸 그런 자신감이 들었어요.’ (사례자 4)

“제가 가서 협의를 해도 남한 출신 분과 함께 가서 이야기를 하면 북한 말투를 통역식으로 해서 하면 벌써 이해가 빨라요. 그리고 상대방도 남한 사람이 가면 신뢰하는 측면이 있어요. 남한 사람은 하나의 신용이예요.” (사례자 5)

“40대~70대까지 있는데, 70~80%가 다 대졸이예요. 사회에 아르바이트를 해도 다 대졸인거예요. 그래서 처음에는 대학도 의무교육인가라는 생각을 했어요.” (사례자 7)

#### 나) 북한 출신으로서의 정체성 혼란

“저는 업무에 있어 다시 하면 되는 일에 있어 다시 하면 되는데, 이 부분이 죄송하다고 해야 되는 일인가 할 때, 어렵다는 생각을 해요. 남한은 공사 구분해야 된다고 요구할 때가 있고.. 그건 너 개인 사정이고 이런 요구를 많이 듣거든요.” (사례자 1)

“탈북민을 돕는자/돌봄을 제공하는 자의 관계와 경계를 벗어나 감정전이가 쉽게 일어날 수 있어요. 탈북민 고객의 입장에서 볼 때, 돌봄을 제공하는 탈북민 출신에 대해 ‘너나 내나 다 같은 탈북자’라는 생각에 함부로 대하고 무시하려는 태도가 있어 스트레스가 클 수 있어요.” (사례자 2)

“의지가 없는 사람들은 불만도 많고 오히려 이걸 가지고 상대방은 이용하려고 해요. 이런 거를 볼 때 뭐 화가 나고, 막 땀도 흘리고 힘들어요. 어떤 사람들은 너나 나나 같은데 뭘 가르치냐 이렇게 반응하는 분들이 있어요.” (사례자 4)

“탈북한지는 오래 되었어도 계속 북한 출신으로 정체성을 가지고 있었던 거 같아요.” (사례자 6)

“너도 나도 탈북민인데 너가 전문성이 있으면 얼마나 있어... 남한 선생님을 만나면... ‘전문성은 있는데 나를 이해를 못한다’ 그래요.” (사례자 7)

### 다. 중심현상

북한이탈주민 정착지원 실무자들이 경험하는 중심현상은 ‘이차적 외상 스트레스의 심리 및 신체적 발현’으로 도출되었습니다. 인과적 및 맥락적 조건 속에서 실무자들은 반복적인 외상 서사 노출을 겪으며 심리적 침습, 각성 등의 증상을 보였다. 이는 실무자의 심리적 고통을 넘어 직무 수행과 자기 정체성을 흔드는 핵심적인 문제로 기능한다.

#### 1) 이차적 외상 스트레스의 심리 및 신체적 발현

##### 가) 외상 기억에 대한 침습 재경험

실무자들은 대상자의 고통스러운 생존 및 상실 경험을 들은 뒤, 그 장면이 머릿속에 반복적으로 떠오르거나(침습), 꿈으로 나타나 수면 장애를 유발한다고 진술했다. 이러한 외상적 기억의 침습은 신체적 긴장을 동반하며, 처음에는 ‘알로 구분하려 했으나 결국 잊지 않는 심리적 잔상으로 남아 지속적인 고통을 야기했다.

“시간이 지나면서 현실을 알게 되면서, 공부해야 되고, 취업 준비를 해야 된다고 생각할 때, 이게 어렵기 때문에 트라우마 증상이 다시 발현될 수 있다고 생각해요.” (사례자 2)

“상담사로 일할 때 선을 잘 긋고 했었어요. 집에 가면 잠을 잘 수가 없었어요. 탈북민들이 이야기하는 것을 들으면

힘들고 하니까 집에 가서 너무 힘들었어요 그리고 제가 후임들에게 강의를 하는 중에 짧고 굵게 하지말고, 가늘고 길게 하라고 그랬어요. 안 그러면 스트레스 받고, 소진이 돼서 그만 두는 분을 많이 봤거든요.” (사례자 7)

#### 나) 지속적 각성 및 정서와 신체적 항진

지속적인 정서적 억제와 외상 노출은 신체적·정서적 항진 상태(각성)로 나타났다. 실무자들은 수면 장애(불면), 과민 반응, 두통/신체 긴장 등의 증상을 호소했다. 이러한 항진 상태는 일상생활에서도 짜증이나 분노와 같은 정서적 예민함으로 표출되어, 가족 관계 등 주변 환경에도 부정적인 영향을 미치는 만성화된 스트레스를 보여주었다.

“아무리 탈북민 돌보는 일을 오래했다고 해도 ‘항상 너는 내 말대로 해야 된다.’ 라고 말하는 사람들이 있어요. ‘남한에 와서 자살까지 생각하는 사람들도 있는데, 그런 상황까지 가봤냐’, ‘오죽하면 저렇게 죽었겠냐 이런 마음을 가져야 되는데... 함부로 북한 사람들 안다고 말하지 마시라고 이야기해요.” (사례자 3)

“이런 행동을 하는 탈북민은 북한으로 돌려보내야 돼 등과 같은 탈북민 대한 모욕적인 언사를 하는 사람이나 월급만 받으려고 하는 사람들과 같이 일할 때는 부딪치죠 스트레스를 받아요.” (사례자 6)

“탈북민 이야기를 듣다보면 막고 싶을 때도 있는데, 안 그러면 같이 힘들고, 나도 나를 구해야 되는데, 가슴이 막 답답해지고 하니까” (사례자 7)

### 라. 중재적 조건

STS라는 중심현상에 영향을 미치는 중재적 조건은 ‘북한 배경 실무자와의 연대’ 및 ‘종교 기반 정서 조절’이라는 두 가지 범주로 도출되었다. 이러한 조건들은 실무자들이 심리적 고통과 직무 스트레스를 극복하고 회복탄력성을 유지하는 데 도움이 되는 개인적/관계적 자원으로 기능한다.

#### 1) 실무자 및 북한 배경 출신과의 연대

##### 가) 실무자 간 정서적 공감과 지지

“내가 거주하는 지역이고 있던 사람이니까 무시하는 경향이 있어요 ‘우리랑 탈북한 니가’ 하면서, 주변 어르신들이 ‘OO가 뭐야, 우리 선생님인데’ 이러면서 챙겨주세요.” (사례자 8)

“지금 제 옆에 동료공무원이 거주지 담당자고, 저와 업무를 같이하고 있거든요 그 분이 모르는 부분은 저한테 물어보고, 저도 모르는 부분을 물어보고 일을 재밌게 하고 있어요 서로 존중하는 것도 있고, 업무를 효율적으로 하려다 보니까 정보를 주고 받는 거 같아요.” (사례자 10)

##### 나) 북한 배경 출신 간 비공식적 유대

“북한에서 못 사니까, 여기에 와서는 고향 사람을 위해서 조금 해야 겠다는 의식, 자각이 있어요.” (사례자 5)

“우리 사람이 복지관에 있으니까 도움을 받으려면 찾아가기도 쉽고, 요청하기도 쉽다고 하실 때 거기에 대한 긍지감이 있고, 정말 뿌듯해요.” (사례자 8)

“몇 년 동안 유대관계를 맺으면서 북한이탈주민들과의 교류와 협력이 잘 이루어지고 프로그램에 대한 참여도도 높은 거 같아요.” (사례자 9)

## 2) 종교 기반 정서 조절

### 가) 종교적 신념을 통한 자기 위안

“북한에 기독교 학교 세우고 싶어요’ 이런 얘기들을 이제 공공연하게 한거죠. 꿈 자랑을 한거죠 ... 북한에 가면 여기 기독교인이니까 복음을 전하는 것이 최종적인 사명이겠지만...” (사례자 1)

“하나님을 알고 싶어 신학대학원에 가게 되었고, 그것이 계기가 되어 탈북민 사역을 하면서 탈북민 치유와 회복... 돕는 일과 연결되었어요. 탈북민의 사명감과 실천적 노력을 고양시키는 것이 중요하다고 생각해요” (사례자 2)

### 나) 고통을 영적으로 승화

“힘들 때 한숨 쉬는데, 신앙으로 극복하려고 노력해요” (사례자 3)

“저는 기독교 생활을 해요. 첫 번째는 기도를 많이 하고, 그 다음에는 제가 코칭을 공부했어요.” (사례자 10)

## 마. 작용/상호 작용 전략

북한이탈주민 정착지원 실무자들은 STS 증상에 대처하고 직무를 지속하기 위해 다음과 같은 감정 조절 및 자기 돌봄 전략을 사용했다.

### 1) 감정 조절 및 자기 돌봄

#### 가) 감정 거리두기

실무자들은 외상적 내용에 감정적으로 휩쓸리는 것을 막고 자기 자신을 보호하기 위해 의도적으로 정서적 거리를 설정하고 유지했다. 이는 직무의 균형을 유지하고 감정적 소진을 막기 위한 자기 방어 기제로 작용했다.

“제가 ‘퇴근 후에는 회사 생각하지 마세요’ 라고 했어요.. 짧고 굵게 하지말고, 가늘고 길게 하라고 그랬어요. 회사 일 할 때는 회사에 집중하지만 퇴근 하면 낮에 힘든 일이 있다고 하더라도 퇴근 이후에 잊으려고 하는 거 같아요” (사례자 7)

#### 나) 상황의 재해석

실무자들은 고통스러운 직무 상황과 대상자의 아픔을 긍정적인 의미로 변환하여 심리적 부담을 완화했다. 이들은 외상 노출을 ‘나를 단단하게 만드는 과정’이나 ‘내가 더 배우는 기회’로 인식했으며, 이를 통해 직무의 가치와 소명을 재확인하고 버틸 수 있는 내적 동력을 확보했다.

“일 때문에 나한테 이야기한거지, 나를 공격한게 아니라고 해석을 하면서 업무를 지속해요” (사례자 1)

“저는 공동취터에 온 분들이 얽혀 사는 사람들이 아니라 각자가 세대주라는 마음으로 존중해줘요.” (사례자 3)

“모르면 될 때까지 내 손으로 익힐 때까지 집에 와서 반복연습을 계속 했어요. 그러니까 내 것이 되더라고요” (사례자 4)

“북한을 놓고 생각해야지 지속적인 동력을 얻고, 공허감이 없어요. 탈북자기 때문에 차별받는다는 사실에서 벗어나는 게... 비록 그런 현상이 있다고 해도 받아들여야 해요.” (사례자 5)

#### 다) 상담 등 외부 도움 추구

정서적 고통이 극심해지거나 관리하기 어려울 때, 실무자들은 외부의 전문적/비공식적 지원을 모색했다. 교회 상담사 등을 찾아가 자신의 이야기를 털어놓는 행위는 내 이야기를 들어주는 사람이 있다는 것 자체만으로도 심리적 위안과 안정감을 얻는 중요한 수단이었다.

“개인적으로 심리상담을 받고 있어요... 최근에는 이야기를 해요. 집에 가서도 오늘 있었던 일을 이야기를 하고, 직장 내에서도 감정에 대해서 이야기를 해요.” (사례자 6)

“그런 교육 들이 주제별로 한 달에 한 개 주제씩 해서 상담사들한테 교육을 계속 주는게 큰 도움이 되요.” (사례자 8)

## 바. 결과

STS라는 중심현상에 대한 중재적 조건 및 작용/상호작용 전략의 영향으로 도출된 결과는 ‘심리적 회복을 통한 자기 강화’와 ‘희망을 주는 존재로서 직무의 의미 재발견’이라는 두 가지 범주로 구분되었다. 이는 실무자들이 심리적 고통을 극복하고 자기 역량을 강화하는 한편, 직무의 의미를 확장하는 긍정적인 변화를 경험했음을 의미한다.

### 1) 심리적 회복을 통한 자기 강화

실무자들은 직무를 지속하면서 외상 노출로 인한 어려움을 극복하는 과정을 통해 심리적 회복탄력성을 높이고 정신적으로 단단해졌다. 이들은 자신의 경험을 성장의 기회로 인식하며, 과거에는 힘들었을 법한 일도 이제는 담담하고 여유롭게 대처할 수 있게 된 것을 긍정적인 변화로 평가했다. 이는 STS 환경에 대한 적응력이 높아졌음을 보여준다.

“니가 개고생한 경험이 있어야지 애들한테 너 할 수 있어...나 이렇게 했잖아. 노력한 끝에 되더라구...포기하지마...” 이런 말을 할 수 있는데...” (사례자 1)

“어떤 친구는 ‘나를 목표로 한다잖아요.’, 그럴 때 ‘나는 46살에 남한에 왔는데, 너는 지금 43살이니까 내 나이가 되면 더 날아다니겠다고 동기부여를 해줘요.’ (사례자 3)

“민주사회니까 정부에 제안을 하고 할 때 관심을 받을 때 보람이 있어요. 북한 출신 연구자들의 역할은 새로운 연구 분야의 화두를 제기하는 거, 기존 연구를 새로운 시각으로 분석해서 남한 사람들에게 보여주는 거라고 생각해요.” (사례자 5)

“스스로 선택하면서 적응을 하다보니까 빙 돌아왔기 때문에 상담사로 일할 때 애착이 갔어요.” (사례자 7)

“저는 남쪽 분들이건 북쪽 분들이건 대화로서 그들의 가슴을 울릴 수 있다고 생각하거든요. 수 많은 인생 경험과 사회복지, 코칭 공부를 하면서 문제점을 발견할 수 있는 것 같아요.” (사례자 10)

## 2) 희망을 주는 존재로서 직무의 의미 재발견

실무자들은 STS를 겪으면서도 직무에 대한 소명 의식을 강화하고 외상 후 성장을 경험했습니다. 대상자들이 긍정적인 변화를 보이거나 감사를 표할 때 강력한 보상감을 느꼈으며, 특히 '북한 출신으로서 누군가에게 희망을 줄 수 있다는 인식은 직무의 의미를 '사람을 살리는 일'로 확장하고, 고통스러운 환경을 버티는 근본적인 동기가 되었다.

“후배들이 저를 어떻게 생각하는지 잘 모르지만... 그래 내가 작게나마 누군가에게 우리 선배 중에 이렇게 일하는 형도 있어... 이렇게 쓰이는 선생님도 있어라고 생각하는게 정서적, 심리적 의지가 되고, 아이들한테 도전이 되지 않을까...” (사례자 1)

“탈북민이 나를 통해 그와 같은 사회적 지지와 안정감을 느낄 때 보람이 있어요” (사례자 2)

“나한테 도움 받은 분들이 자기들끼리 같이 나온 사람들을 도와준다는 이야기를 들을 때 엄청난 보람을 느끼고, '내가 더 잘 해야겠다'는 생각을 해요” (사례자 3)

“탈북민으로서 저와 같은 배경을 가진 사람들에게 도움을 주는 통로가 된다는데 의미가 있는 거 같아요.” (사례자 6)

“동행 면접을 해서... 취업이 되었어요 그리고 지금은 경력을 쌓아서 베테랑이 되었는데, 그런게 이루어 졌을 때 보람을 느껴요” (사례자 7)

“어렵고 힘들어 하는 북한이탈주민이 정서적인 안정을 찾고 마음이 편안해 하는 모습을 보면 제일 보람이 있는 것 같습니다.” (사례자 9)

## 3. 선택코딩: 핵심범주, 이야기 윤곽

### 가. 핵심범주

개방코딩과 축코딩을 통해 연구참여자의 진술 내용을 분석했다. 이 분석을 통한 핵심범주는 “이차적 외상 스트레스에 직면한 북한 출신 정착지원 실무자의 자기 보호와 의미 재구성 과정”이다. 이 핵심범주는 실무자가 STS에 있어 개인의 취약성에 대한 극복뿐 아니라 주어진 환경 속에서 어떤 조건과 자원을 활용해서 대응하고 직무 의미를 재구성하는지를 설명하는 개념이라 할 수 있다. 여기에서의 자기 보호는 회복의 결과로만 나타나는 것이 아니라 회복되지 않았고, 상처가 있기 때문에 자기 자신이 더 이상 아프지 않기 위해서 취하는 일종의 자기 방어라 할 수 있다. 그렇기 때문에 본 연구의 핵심범주는 STS를 경험하는 실무자들이 모두 회복으로 나아간다는 것을 의미하기보다는 자신의 고통을 최소화하기 위해 자신을 보호하고, 직무를 지속하기 위해 의미를 재구성한다고 할 수 있다.

### 나. 이야기 윤곽

북한이탈주민 정착지원 실무자들은 트라우마적 사례에 반복적으로 노출되며, 그 고통에 감정적으로 깊이 이입하게 된다. 지원 대상자의 변화를 기대하며 노력하지만, 변화되지 않는 현실은 오히려 분노와 좌절, 정서적 마비로 이어진다. 여기에 다중 역할 수행과 시간 외 노동이라는 감정 노동의 구조적 압박은 실무자의 내적 자원을 빠르게

소진시킨다.

이러한 고통은 단순히 개인의 문제가 아니라, 제도적 정서 지원의 부재와 동료의 무지 및 편견, ‘북한이탈주민’이라는 낙인 속에 문화적 소외감이라는 맥락적 조건에 의해 심화된다. 실무자들은 이중의 외상—지원 대상자의 고통과 자신이 처한 조직 내 구조적 외상—속에서 점차 STS를 중심현상으로 경험하게 된다. 이러한 증상은 감정 무기력, 회피 행동, 불면 및 과민 반응, 일의 무의미감으로 확장된다.

그러나 실무자들이 북한 출신이라는 유대와 정서적 공감, 그리고 종교적 신념을 통한 감정 해석과 위안이 존재하기 때문에 완전히 무너지지는 않는다. 이러한 중재적 조건은 실무자가 자신의 고통을 재해석하고 의미를 부여할 수 있도록 도와준다. 그 결과, 실무자들은 스스로 감정을 거리두고 해석하며 외부 자원을 활용하는 자기돌봄 전략을 실천하게 되고, 점차 회복탄력성을 높여간다. 특히 이 과정에서 실무자는 단순한 회복을 넘어, 자신의 경험을 후배나 대상자의 회복에 기여하는 자산으로 전환시키며, 직무의 본질과 사명감을 다시 확인하게 된다.

이러한 반복적인 외상-회복-성장의 경로는 사명감이 단지 부담이 아닌 회복의 자원으로 전환될 수 있음을 보여 주며, 구조적 외상 조건 속에서도 실무자의 회복탄력성은 강화될 수 있음을 시사한다. 나아가 이는 제도와 관계, 신념이 결합된 복합적 회복 기반 위에 있을 때 성장할 수 있는 가능성을 보여준다.

## V. 논의

본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자의 STS를 개인의 취약성 문제가 아닌, 구조적 위험 요인과 정체성 맥락, 그리고 보호 요인의 상호작용 속에서 이해하였다. 이러한 결과는 기존 돌봄 종사자 STS 연구를 확장하여, 정체성과 구조가 결합된 이차적 외상의 과정이 있음을 보여준다. 이에 본 연구는 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론 패러다임, 즉 인과적 조건-맥락적 조건-중심현상-작용/상호작용 전략-결과의 구조를 구조적 위험 요인, 이중 정체성 딜레마, 능동적 보호요인 강화라는 세 가지 주요 주제로 나누어 논의하고자 한다.

### 1. 구조적 위험요인

본 연구 결과, 실무자들의 STS 발생에 있어 핵심적인 위험요인은 조직 및 직무 환경에서 비롯된 구조적 요인으로 확인되었다.

첫째, 직무 과부하는 STS의 주요 인과적 위험요인이다. 이는 기존의 북한이탈주민 정착지원 실무자 연구에서처럼 과중한 업무는 STS의 위험도를 높인다는 양적 연구 결과와도 일치하는 것이다(Kim, 2017). 이처럼 직무 과부하가 STS의 주요 요인이 된다는 점은 많은 돌봄 종사자 연구에서 보고되고 있다(박윤미, 윤희미, 2011; Duffy et al., 2015; Morrison & Joy, 2016). 북한 출신 정착지원 실무자의 경우 보고서 작성 및 행정 업무에 있어 어려움을 보이는데, 돌봄 종사자의 업무는 상담, 방문 뿐 아니라 그 내용을 행정적으로 정리하고 보고하는 행정업무가 큰 비중을 차지하기 때문에 이들의 어려움은 가중될 것이라 예측해볼 수 있다. 또한 본 연구에 참여한 정착지원 실무자들의 평균 연령이 51.2세로, 1980년 이후 출생한 이른바 ‘장마당 세대’ 북한이탈주민들과는 세대적·문화적 배경이 상이하다(강동완, 김범수, 2023; 김성경, 2024; 채경희, 2019). 이러한 세대 간 차이는 돌봄 대상자에 대한 정서적 이해와 공감에 한계를 초래할 수 있으며, 업무 수행의 정확성과 효율성을 확보하기 위해 높은 집중력을 지속해야 할 경우, STS의 발생 위험을 가중시킬 수 있다(Lawson et al., 2019). 이러한 발생과 STS의 증상이 지속되면 Figley(1995)가 제시한 공감 피로를 경험하게 되고, 그에 따라 정서적, 신체적 등의 탈진상태인 소진을 경험하게 될 확률이 높아지기 때문에 주의가 필요하다. 또한 이러한 발생 경로는 난민 지원 현장인 통·번역사

집단에서도 유사하게 보고되는데, 낮은 보상, 슈퍼비전과 준비 부족, 외상 콘텐츠의 잦은 노출 등은 STS와 소진을 가져올 수 있다(Geiling et al., 2021; Geiling et al., 2022). 이에 이를 대처하기 위해 난민 통역사에 대해서도 정기적 훈련과 슈퍼비전이 필요함을 주장하고 있다(Hapfelmeier et al., 2025).

둘째, 조직 차원의 정서 보호 체계 부재는 STS를 심화시키는 맥락적 위험요인이다. 실무자들의 조직의 정서적 무관심은 공식적 정서 지원 시스템의 부재 및 감정노동에 대한 충분하지 못한 보상 문화만이 아니라 실무자들이 고통을 억누르고 속으로 삭일 수 밖에 없는 구조에 있다. 특별히 북한 출신 정착지원 실무자들은 남한 출신 실무자와의 관계에서 주변화를 경험하기도 하고, 북한 출신 정착지원 실무자들 사이에서는 서로가 너무 밀착되어 있기 때문에 이야기를 할 수 없는 상황에 놓여 있다. 이처럼 북한 출신 정착지원 실무자들의 STS는 구조적 위험 요인 속에 놓여 있는 것을 알 수 있다. 이러한 조직 차원의 정서 보호 체계 부재는 국내 연구에서도 반복적인 위험 요인으로 보고되고 있다. 예컨대 정신건강 전문가 표본에서 STS는 우울에 유의한 영향을 미쳤고, 감정적 탈진이 그 관계를 부분 매개하는 것으로 나타나 조직 차원의 관리가 중요함을 시사한다(박선희 & 윤명숙, 2024). 또한 코로나19 재난 대응을 경험한 정신건강사회복지사 연구에서도 STS가 소진에 부정적 영향을 미쳤으며, 회복탄력성과 사회적 지지가 관련 경로를 매개하는 것으로 확인되었다(최서경 외, 2024).

그렇기 때문에 STS를 완화하기 위해서는 조직 내에서 동료 지지와 사회적 연대를 활성화시킬 필요가 있다. 직무에 있어 동료 지원 프로그램은 경험 정상화, 희망 고취, 낙인 감소에 효과적임이 보고되었다(Fallon et al., 2023). 또한 다른 연구에서도 “함께 하는 동료들이 있어서 버틸 수 있었다”, “서로의 경험을 나누며 희망을 되찾았다”는 진술을 남겼는데, 공동체/조직 차원의 회복탄력성 역시 STS에 대한 중요한 보호요인임을 시사한다(Olcese et al., 2024). 이처럼 북한이탈주민 지원 현장에서도 조직 차원의 정기적 잡담회, 슈퍼비전 등 상호지원체계가 강할수록 개별 종사자의 스트레스 및 외상 영향이 감소할 것으로 기대된다. 실제 사회복지사 PTSD 연구에서도 가족 관련 외상과 클라이언트 폭력의 PTSD 영향을 동료 및 가족의 사회적 지지가 완충하는 것으로 나타났다(윤명숙, 2013). 따라서 기관 차원에서는 동료 멘토링, 슈퍼비전 등을 통해 STS 완화 체계를 구축해야 할 것이다.

## 2. 이중 정체성의 딜레마: 정체성으로 인한 위험 요인과 보호 요인

북한 출신 정착지원 실무자의 정착지원 실무자로서의 ‘전문가’라는 정체성과 ‘선배 탈북민’은 STS의 발생과 회복에 모두 관여하는 양가적인 요인으로 작용함을 알 수 있다. 즉 정서적 경계 붕괴는 STS의 주요 위험요인이기도 하고, 동족 유대 기반의 비공식적 지지라는 강력한 보호요인이 되기도 한다. 이러한 이중 정체성 딜레마는 내집단 개념의 관점에서 생각해볼 수 있다.

내집단/외집단 구분은 ‘우리-그들’의 범주화에서 출발하며(Sumner, 1906; Coser, 1956/1980), 타지펠과 동료들의 연구가 보여주듯 단지 임의적 범주화를 통한 보상에서도 내집단 선호가 이루어질 수 있다(Tajfel et al., 1971). 이 틀을 북한 출신 정착지원 실무자의 맥락에 적용하면, 북한이탈주민이 같은 북한이탈주민을 돕는 행위는 내집단 돌봄으로 정의될 수 있고, 이때 실무자는 ‘전문가이자 동시에 ‘선배 탈북민’이라는 이중 정체성을 띤다(Turner, 1999; Stets & Burke, 2000). 이러한 이중 정체성은 개인정체성과 사회정체성의 경계를 가로지르며(Burford, 2012), STS의 발생과 회복에 모두 관여하는 양가적 요인으로 작동한다.

무엇보다, 내집단 돌봄이 만드는 친밀성과 동일시는 ‘정서적 경계 붕괴’라는 STS의 핵심 위험요인을 낳는다. 대상자와 실무자가 ‘같은 출신’으로 상호 인식될수록 전문가-대상자 사이의 기능적 경계가 흐려지고, 내담자의 고통이 실무자의 정서에 침투하기 쉬운 ‘감정전이 경로’가 열린다. 본 연구의 질적 사례에서 드러난 바와 같이, 대상자들이 실무자를 동질적인 ‘같은 탈북자’로 부르는 순간, 실무자의 전문성이 폄하되거나 요구가 과잉되고, 이는 STS의 증상을 유발하거나 심화시켰다. 동시에 남한 조직 내부에서 실무자가 ‘주변화된 존재’로 경험되는

맥락은 소속감의 결핍과 정체성 혼란을 증폭시켜, '전문가로 인정받지 못하는 감각—혹은 '선배 탈북민' 역할만을 요구받는 감각—으로 이어졌다. 사회정체성 관점에서 보면, 이는 내집단(북한이탈주민) 동일시의 강화와 외집단(남한 조직)에서의 저평가가 한 개인 안에서 동시에 작동하는 독특한 구조다. 내집단 선호가 스트레스 완충을 돕는 반면, 내집단 내 '역할 기대의 과잉'과 자기범주화의 경직화는 STS를 심화시킬 수 있다.

이러한 이중 정체성의 위험과 보호 사이의 현상은 내집단 갈등 이론으로도 설명 가능하다. 코저(Coser, 1956/1980, pp. 79-106)는 친밀한 관계일수록 사랑과 미움이 공존하며 갈등은 억제되거나 잠복하기 쉽다고 주장하고 있다. 이는 내집단으로 '더 잘 도와야 한다는 윤리적 압박'과 '전문가로 인정받고 싶다는 역할 규범'이 충돌하며, 때로는 내집단 내부의 역할 경계, 권한, 전문성 규칙을 둘러싼 낮은 수준의 갈등을 발생시킬 수 있다. 역설적으로 이 갈등은 관계의 안정성과 결속의 지표가 되며, 적절히 다루질 경우 새로운 규범(예: 경계 설정의 원칙, 디브리핑 관행)과 협력의 절차를 탄생시키는 통합적 기능을 수행할 수 있게 된다. 즉, 내집단 선호가 주는 정서적 자본이 내집단 갈등의 조정 능력과 결합할 때, 이중 정체성 딜레마의 위험요인은 보호요인으로 전환될 수 있다는 가능성을 갖게 된다.

이러한 이중 정체성의 딜레마를 해결을 위해 중요한 것은 외집단인 남한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자와의 협력이다. 남한 출신 실무자의 경우 북한 출신 정착지원 실무자에 비해 북한이탈주민에 대한 이해는 낮을 수 있지만, 행정업무에 있어 우위를 가지고 있으며, 조직의 제도를 잘 활용하고, 북한 출신 정착지원 실무자보다 확장된 인적 및 물적 네트워크를 활용할 수 있기 때문이다(손인배, 2022).

따라서 북한 출신 정착지원 실무자들의 내집단적 관점에서의 이중 정체성 딜레마를 극복하고, STS의 위험을 감소시키기 위해서는 남한 출신 실무자와의 공동의 목표를 설정하는 것이 중요하다고 하겠다.

### 3. 능동적 보호요인: 자기 돌봄과 의미 재구성을 통한 외상 후 성장

북한 출신 정착지원 실무자들은 외상 서사 노출로 인해 정서적 경계가 쉽게 흔들리는 위험을 가지고 있다. 이에 이들은 의도적인 경계 설정과 정서 관리를 통해 STS의 침습을 낮추는 1차 방어선을 구축한다. 일과 삶의 경계를 명확히 설정하는 '감정 거리두기'는 정서적 과부하를 줄이는 데 필수적이며, 정서가 고조될 때는 외부 도움 추구를 통해 심리적 안정감을 확보한다.

첫째, 적극적 자기 돌봄의 실천은 소진 예방의 필수 요소로 강조된다. 상담사 대상 체계적 고찰에서 휴식, 여가, 운동, 관점 전환 등 의도적 자기돌봄 전략이 소진 예방에 효과적임이 보고되었고(Duncan & Pond, 2025), 감정노동 연구에서도 높은 회복탄력성이 감정조절을 통해 행복감 상승에 기여함이 확인되었다(박현진, 김명희, 2024). 특히 사회복지사 실증연구는 자기돌봄 수준이 높을수록 직무스트레스와 소진이 유의하게 낮아진다고 보고한다(오승환, 한은영, 김유경, 2024). 이와 함께 반성적 실천(reflective practice)은 번아웃 완화와 외상 후 성장에 도움을 주므로(Duncan & Pond, 2025), 정서 관리 역량 강화를 위한 워크숍 및 명상 교육과 반성적 실천 기법을 포함해 경험을 학습자아성장의 기회로 전환할 수 있도록 지원해야 한다. 국내 사회복지종사자 연구에서도 외상 경험이 심리적 안정감에 영향을 미치며, 회복탄력성과 사회적 지지가 그 관계를 완충하는 조절효과가 확인되어, 개인 및 환경 차원의 보호요인 강화가 실무자 정신건강에 중요함이 제시된다(신은주 & 김순규, 2025).

둘째, 의미 재구성은 STS를 외상 후 성장으로 전환시키는 가장 강력한 기반이라고 할 수 있다. 외상 후 성장은 외상적 사건을 경험한 사람들이 그 사건과 그 이후의 여파에 대처하는 과정에서의 자기 인식, 타인과의 관계, 삶의 철학에서의 변화 등 긍정적 결과이다(Tedeschi & Calhoun, 1996, p. 458). 선행 연구들은 낙관주의, 영성적 신념, 사회적 지지, 그리고 의미 발견을 외상 후 성장을 촉진하는 핵심 요인으로 제시하는데, 예를 들어, 낙관적인 개인은 트라우마 조절 과정에서 감정 표현을 목표 추구 과정에 통합하는 법을 배우며, 이러한 정서적 과정이

외상 후 성장을 촉진할 수 있다(Yeung, 2019).

실무자의 경우, 내집단 유대와 신앙이 의미 재구성의 핵심 중재적 조건으로 작동한다. 이러한 영성적 신념과 사회적 지지의 강화는 외상 후 성장을 증진하기 위한 효과적인 개입이 될 수 있으며, 이 요인들은 개인이 외상 경험을 재해석하고 성장 지향적 반추를 촉진함으로써 성장을 도울 수 있다(박지선, 홍지영, 2023; Dar et al., 2023). 이처럼 북한 출신 정착지원 실무자들은 고통을 단순히 부정적인 경험으로 끝내지 않고 ‘업무의 가치 확인’과 ‘성장의 재료’로 해석하며 정서적 여유를 확보한다. 이러한 의미 재구조화는 직무를 소명(Calling)과 연결함으로써 심리적 동력을 얻을 수 있다. 소명은 16세기 종교개혁자 루터와 칼빈이 주장한 종교적 개념에서 출발했으나, 현대에는 타인지향적 가치와 목표를 주요 동기원으로 삼아 자신을 넘어서서 경험되는 초월적 부름으로 확장되었다(Steger et al., 2010; Dik & Duffy, 2009).

본 연구는 북한 출신 정착지원 실무자가 경험하는 STS의 발생 과정과 이에 대한 대응 전략을 심층적으로 탐색하였다. 연구 결과, STS는 단순한 업무 피로가 아니라 타인의 외상에 공감하고 이를 돕는 과정에서 발생하는 ‘은폐된 상처’임이 드러났다(Kanno & Giddings, 2017).

특히 북한 출신 정착지원 실무자에게 정착지원 업무는 단순한 직업적 역할을 넘어, 고향을 향한 그리움과 남북을 잇는 사명감이 결합된 실존적 과업으로 작용하고 있었다. 이들은 자신이 돕는 북한이탈주민을 통해 과거의 고통을 재경험하기도 하지만, 동시에 그 과정을 ‘희망을 주는 존재로 재구성하며 외상 후 성장을 경험한다. 이는 단순히 소명을 의식하는 것을 넘어, 소명을 실제 삶 속에서 실천하고 체화하는 과정에서 비롯된 성장이라고 할 수 있다(Duffy et al., 2012). 다시 말해, 북한 출신 정착지원 실무자들은 구조적 제약과 내집단 정체성 속에서 상처받기 쉬운 위치에 있으나, 자신의 직무를 사명과 의미로 재해석함으로써 외상 경험을 내적 회복의 에너지로 전환한다. 이것이 가능한 이유는 고향을 상실한 이들에게 ‘고향은 단순한 물리적 공간이 아니라 정체성과 소속의 근원이 되기 때문이다(Derrida & Dufourmantelle, 1997/2004, pp. 110-111). 북한 출신 정착지원 실무자들이 품은 ‘고향을 향한 소명’은 그들의 정착지원 활동을 넘어선 통합적 비전으로 이어진다. 그러나 이러한 사명은 북한 출신 정착지원 실무자의 노력으로만 이루어질 수는 없다. 남한 출신 실무자와의 연대와 협력, 그리고 상호 돌봄의 구조를 통해서만 진정한 사회통합이 가능하다. 이에 구체적인 정책적 측면에서 첫째, 기관 차원의 정기적 슈퍼비전 제도화(월 1회)가 필요하며, 둘째, 북한 출신 정착지원 실무자를 위한 전용 정서지원 체계를 구축해야 하고, 셋째, 경력 기반 동료 멘토링 프로그램을 통해 정서적 고립을 완화할 필요가 있다. 한편, 본 연구는 2021년에 수집된 자료를 분석하였으며, 이후 제도 및 환경 변화가 충분히 반영되지 못했을 가능성이 있다. 또한 특정 지역과 기관에 소속된 참여자를 대상으로 했기에 일반화에 한계가 있을 수 있기 때문에 향후 연구에서는 종단적 접근이 필요할 수 있다. 그럼에도 불구하고 북한 출신 정착지원 실무자들에 대한 STS와 관련된 체계적 지원과 회복 훈련이 이루어진다면 이들은 북한이탈주민 트라우마 회복과 남북한 사회통합에 기여하는 “상처 입은 치유자(Wounded Healer)”로 성장할 수 있을 것이다.

---

손인배는 연세대학교에서 통일학을 공부하였으며, 연세대학교 인문사회연구소 통일국제의료영역 연구조교수로 재직하였다. 현재 고려대학교 한반도보건사회연구소 연구교수로 있으며, 북한이탈주민, 남북보건의료협력, 사회적 트라우마 등을 주로 연구한다.

(E-mail: inbaesohn@korea.ac.kr)

---

이요한은 고려대학교에서 의학과 보건학을 공부하였으며, 고려대학교 의과대학 예방의학교실 교수와 고려대학교 한반도보건사회연구소 소장으로 있다. 한반도 보건 문제와 정신 건강 등을 주로 연구한다.

(E-mail: vionic@korea.ac.kr)

---

한준희는 고려대학교에서 보건학과 연세대학교에서 통일학을 공부하였으며, 고려대학교 한반도보건사회연구소의 연구위원으로 있다. 남북의 보건의료 정책과 주민들의 건강 문제를 주로 연구한다.

(E-mail: hnh214@korea.ac.kr)

## 참고문헌

- 강동완, 김범수. (2023). 북한 '장마당 세대의 고난의 행군 시기에 관한 인식과 신념체계의 변화. 한국과 국제사회, 7(4), 861-889.
- 권숙도. (2014). 사회통합의 관점에서 본 북한이탈주민 정책방향 연구. 韓國 政治 研究, 23(1), 101-126.
- 김영천. (2012). 질적연구방법론 I. 파주: 아카데미프레스
- 권향원. (2016). 근거이론의 수행방법에 대한 이해: 실천적 가이드라인과 이론적 쟁점을 중심으로. 실천적 가이드라인과 이론적 쟁점을 중심으로. 한국정책과학학회보, 20(2), 181-216.
- 김경숙. (2021). 탈북민 돌봄 서비스 실무자 소진 예방 및 역량강화 프로그램 체험에 대한 탐색적 연구. 통일연구, 25(1), 5-41.
- 김병욱. (2011). 북한이탈주민에 의한 "북한이탈주민 전문상담" 연구. 사회과학연구, 19(1), 34-72.
- 김성경. (2014). 분단체제가 만들어낸 '이방안': 탈북자, 탈냉전과 대량탈북시대에 남한 사회에서 "탈북자"라는 위치의 한계와 가능성. 북한학연구, 10(1), 37-69.
- 김영경, 김현아. (2009). 새터민 동료상담자의 상담경험에 대한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(4), 981-1009.
- 김영일, 전해연, 강선주, 기지혜, 권지성. (2014). 북한이탈주민의 사회보장 경험에 관한 질적 사례연구. 한국사회복지행정학, 16(4), 127-161.
- 김현아, 전우택, 도지완, 유시은. (2017). 북한이탈주민 지원 인력의 소진 요인과 극복방안에 관한 연구. 통일정책연구, 26(2), 267-292.
- 박선희, 윤명숙. (2024). 정신건강 전문가의 이차적 외상 스트레스가 우울에 미치는 영향: 감정적 탈진의 매개효과. 대한보건연구, 50(4), 67-76.
- 박윤미, 윤혜미. (2011). 외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향. 한국아동복지학, (36), 289-322.
- 박지선, 홍지영. (2023). 성인의 외상 경험과 외상 후 성장의 관계에서 자기효능감과 의도적 반추의 매개효과. 학습자중심교과교육연구, 23(22), 1045-1059.
- 박지영. (2011). 한국형 이차적 외상스트레스척도(Secondary Traumatic Stress Scale)의 구성타당화 연구. 한국사회복지학, 63(4), 33-57.
- 박현진, 김명희. (2024). 사회복지사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복 탄력성의 조절 효과. 인문사회과학연구, 32(3), 255-277.
- 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률, 법률 제5259호 (1997).
- 손인배. (2022). 북한 출신 북한이탈주민 정착지원 실무자의 내집단 돌봄에 대한 특징. 문화와 정치, 9(3), 161-195.
- 신은주, 김순규. (2025). 사회복지종사자의 외상 경험과 심리적 안녕감의 관계에서 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 사회과학연구, 36(2), 79-102.
- 오승환, 한은영, 김유경. (2024). 사회복지사의 자기 돌봄, 직무스트레스, 소진 간의 관계에 관한 실증적 연구. 한국사회복지학, 76(1), 65-92.
- 윤명숙. (2013). 사회복지사의 외상경험과 외상 후 스트레스장애의 관계에 미치는 사회적 지지의 조절효과. 정신건강과 사회복지, 41(4), 174-200.
- 전연숙. (2015). 북한이탈주민 정착지원 실무자의 교육 실태 및 요구. 여성연구논총, 16, 53-85.
- 정주리, 임채원, 최승애, 이유정, 김은영. (2017). 상담자의 자기자비가 공감능력, 자기효능감, 소진에 미치는 영향: 연령과 상담자경력을 조절변인으로. 상담학연구, 18(2), 61-80.
- 조용환. (2004). 질적 연구와 질적 교육. 교육인류학연구, 7(2), 1-16.
- 채경희. (2019). 북한 장마당세대의 의식 특성 비교 연구. 한국산학기술학회 논문지, 20(1), 313-322.
- 최서경, 노충래, 이지은, 최려나. (2024). 코로나19 팬데믹 재난 대응 업무를 경험한 정신건강사회복지사의 이차적 외상스트레스

- 가 소진에 미치는 영향: 회복탄력성과 사회적 지지의 다중매개효과와 재난대응 참여 여부 다집단 분석. *정신건강과 사회복지*, 52(1), 64-89.
- 홍수현, 최해림. (2001). 상담초기단계에서 상담자의 자기효능감 및 상태불안이 상담협력관계에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(1), 31-49.
- 통일부. (2025). *북한이탈주민 현황*. 2025. 10. 25. 검색, <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/latest/>
- 통일신문. (2017. 1. 12.). 재단직원으로 탈북민 20% 채용... 정착에 역할 다 하도록 함께 노력. *통일신문*. [https://www.unityinfo.co.kr/sub\\_read.html?uid=20824&section=sc8](https://www.unityinfo.co.kr/sub_read.html?uid=20824&section=sc8)
- American Psychiatric Association. (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (4th ed.)*. Washington, DC: American Psychiatric Publishing.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.)*. Washington, DC: American Psychiatric Publishing.
- Beckmann, S. A. (2015). *Secondary traumatic stress and posttraumatic growth: Risk and protective factors among American Red Cross disaster responders and disaster mental health workers* (Doctoral dissertation, University of Minnesota). University of Minnesota Digital Conservancy.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York: W. W. Norton & Company.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (2nd ed.)*. London: Sage Publications.
- Chrestman, K. R. (1999). Secondary exposure to trauma and self-reported distress among therapists. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (2nd ed., pp. 29-36). Lutherville, MD: Sidran Press.
- Duffy, E., Avalos, G., & Dowling, M. (2015). Secondary traumatic stress among emergency nurses: a cross-sectional study. *International emergency nursing*, 23(2), 53-58.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. In C. R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (pp. 1-20). New York: Brunner/Mazel.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (2nd ed., pp. 383-425). Chichester: Wiley.
- Turner, J. (1999). Some current issues in research on social identity and self-categorization theories. In N. Ellemers, R. Spears, & B. Doosje (Eds.), *Social identity: Context, commitment, content* (pp. 6-34). Oxford: Blackwell Publishers.
- Coser, L. A. (1980). *갈등의 사회적 기능* (박재환, 역). 서울: 한길사. (Original work published 1956)
- Creswell, J. W. (2010). *질적 연구방법론* (조흥식, 정선옥, 김진숙, 권지성, 역). 서울: 학지사. (Original work published 2007)
- Derrida, J., Dufourmantelle, A. (2004). *환대에 대하여* (남수인, 역). 서울: 東文選. (Original work published 1997)
- Branson, D. C. (2019). Vicarious trauma, themes in research, and terminology: A review of literature. *Traumatology*, 25(1), 2-10.
- Bride, B. E., Robinson, M. M., Yegidis, B., & Figley, C. R. (2004). Development and validation of the secondary traumatic stress scale. *Research on Social Work Practice*, 14(1), 27-35.

- Burford, B. (2012). Group processes in medical education: learning from social identity theory. *Medical Education*, 46(2), 143-152.
- Chaudhry, M., Sharif, H., Masood Shah, S., Javed, S., & Mangrio, S. (2022). Assessment of secondary traumatic stress in health care professionals working in tertiary care hospitals of Islamabad. *Pakistan Journal of Health Sciences*, 3(1), 36-40.
- Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., & Benight, C. C. (2014). A meta-analysis of the relationship between job burnout and secondary traumatic stress among workers with indirect exposure to trauma. *Psychological Services*, 11(1), 75-86.
- Dar, I. A., Iqbal, N., & Emran, A. (2023). Secondary traumatic stress, vicarious posttraumatic growth, and rumination among healthcare professionals: Examining conditional indirect effect of secondary exposure to trauma. *Traumatology*, 30(3), 384-395.
- Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. *The counseling psychologist*, 37(3), 424-450.
- Duffy, R. D., Allan, B. A., & Bott, E. M. (2012). Calling and life satisfaction among undergraduate students: Investigating mediators and moderators. *Journal of Happiness Studies*, 13(3), 469-479.
- Duncan, S., & Pond, R. (2025). Effective burnout prevention strategies for counsellors and other therapists: A systematic review and meta-synthesis of qualitative studies. *Counselling Psychology Quarterly*, 38(3), 526-555.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780.
- Essary, J. N., Barza, L., & Thurston, R. J. (2020). Secondary traumatic stress among educators. *Kappa Delta Pi Record*, 56(3), 116-121.
- Fallon, P., Jaegers, L. A., Zhang, Y., Dugan, A. G., Cherniack, M., & El Ghaziri, M. (2023). Peer support programs to reduce organizational stress and trauma for public safety workers: A scoping review. *Workplace Health & Safety*, 71(11), 523-535.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Geiling, A., Knaevelsrud, C., Böttche, M., & Stammel, N. (2021). Mental health and work experiences of interpreters in the mental health care of refugees: A systematic review. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 710789.
- Geiling, A., Knaevelsrud, C., Böttche, M., & Stammel, N. (2022). Psychological distress, exhaustion, and work-related correlates among interpreters working in refugee care: Results of a nationwide online survey in Germany. *European Journal of Psychotraumatology*, 13(1), 2046954.
- Hapfelmeier, G., Walfisch, L., Schroers, L., Bender, S., & Walg, M. (2025). Secondary traumatic stress in interpreters for refugees: Why training and supervision matter. *Psychiatry International*, 6(3), 91.
- İlhan, B., & Küpeli, İ. (2022). Secondary traumatic stress, anxiety, and depression among emergency healthcare workers in the middle of the COVID-19 outbreak: A cross-sectional study. *American Journal of Emergency Medicine*, 52, 99-104.
- Ivry, J. (1992). Paraprofessionals in refugee resettlement. *Journal of Multicultural Social Work*, 2(1), 99-118.
- Kanno, H., & Giddings, M. M. (2017). Hidden trauma victims: Understanding and preventing traumatic stress in mental health professionals. *Social Work in Mental Health*, 15(3), 331-353.
- Kim, Y. J. (2017). Secondary traumatic stress and burnout of North Korean refugees service providers. *Psychiatry Investigation*, 14(2), 118-125.
- Manohar, K. N., Parashar, N., Kumar, C. R. S., Verma, V., Rao, S., Sekhar, Y., Kumar, V. K., Amalsevam, A., Hemkumar,

- T. R., Kumar, P. B. N., Sridhar, K., Kumar, P. S., Sangeeta, K., Shivam, Kumar, C., & Judith. (2021). Prevalence and severity of secondary traumatic stress and optimism in Indian health care professionals during COVID-19 lockdown. *PLOS ONE*, *16*(9), e0257429. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257429>
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, *12*(5), 189-192.
- Morrison, L. E., & Joy, J. P. (2016). Secondary traumatic stress in the emergency department. *Journal of Advanced Nursing*, *72*(12), 2894-2906.
- Musser-Granski, J., & Carrillo, D. F. (1997). The use of bilingual, bicultural paraprofessionals in mental health services: Issues for hiring, training, and supervision. *Community Mental Health Journal*, *33*(1), 51-60.
- Olcese, M., Madera, F., Cardinali, P., Serafini, G., & Migliorini, L. (2024). The role of community resilience as a protective factor in coping with mental disorders in a sample of psychiatric migrants. *Frontiers in Psychiatry*, *15*, 1430688. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2024.1430688>
- Orrù, G., Marzetti, F., Conversano, C., Vaghegini, G., Miccoli, M., Ciacchini, R., et al. (2021). Secondary traumatic stress and burnout in healthcare workers during COVID-19 outbreak. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(1), 337. <https://doi.org/10.3390/ijerph18010337>
- Park, R. E. (1928). Human migration and the marginal man. *American journal of sociology*, *33*(6), 881-893.
- Pearlman, L. A., & Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, *26*(6), 558-565.
- Phelps, D. (2025). Secondary traumatic stress among caregivers: Prevalence and prevention strategies. *Journal of Caring Professions*, *15*(3), 507-519.
- Shaw, S. 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.
- Sinclair, S., Raffin-Bouchal, S., Venturato, L., Mijovic-Kondejewski, J., & Smith-MacDonald, L. (2017). Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature. *International Journal of Nursing Studies*, *69*, 9-24.
- Steger, M. F., Pickering, N. K., Shin, J. Y., & Dik, B. J. (2010). Calling in work: Secular or sacred? *Journal of Career Assessment*, *18*(1), 82-96.
- Stets, J. E., & Burke, P. J. (2000). Identity theory and social identity theory. *Social Psychology Quarterly*, *63*(3), 224-237.
- Sumner, W. G. (1906). *Folkways: A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. New York: Ginn.
- Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology*, *1*(2), 149-178.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). The Posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress*, *9*(3), 455-471.
- Tsouvelas, G., Kalaitzaki, A., Tamiolaki, A., Rovithis, M., & Konstantakopoulos, G. (2022). Secondary traumatic stress and dissociative coping strategies in nurses during the COVID-19 pandemic: The protective role of resilience. *Archives of Psychiatric Nursing*, *41*, 264-270.
- Velasco, C., Ramirez, M., Sánchez, P., & Gómez, D. (2025a). Secondary traumatic stress in mental health practitioners: Systematic review and meta-analysis. *Journal of Trauma Studies*, *18*(2), 1-12.
- Velasco, J., Sanmartín, F. J., Cuadrado, F., & Moriana, J. A. (2025b). Prevalence of secondary trauma, compassion fatigue, and burnout among trauma therapists in Spain. *Counselling and Psychotherapy Research*, *25*(1), e12901. <https://doi.org/10.1002/capr.12901>
-

Yeung, N. C., & Chow, T. S. (2019). Coping with my own way: Mediating roles of emotional expression and social support seeking in the associations between individual differences and posttraumatic growth. *Health Psychology Open*, 6, 2055102919846596. <https://doi.org/10.1177/2055102919846596>

# A Grounded Theory Study on the Process of Secondary Traumatic Stress among North Korean – Born Resettlement Support Workers

Sohn, In Bae<sup>1</sup> | Lee, Yo Han<sup>2\*</sup> | Han, Joon Hee<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institute for Health and Social Affairs on the Korean Peninsula, Korea University

<sup>2</sup> Korea University

\* Corresponding author:  
Lee, Yo Han  
(vionic@korea.ac.kr)

## | Abstract |

This study aims to explore the process through which North Korean-born settlement support workers experience and cope with secondary traumatic stress(STS), and to examine the conditions under which such experiences may lead to recovery and reconstruction of work meaning. In-depth interviews were conducted with ten North Korean-born settlement support workers, and the data were analyzed using a grounded theory approach.

The findings indicate that workers' STS emerged from causal conditions such as repeated exposure to clients' traumatic narratives, emotional identification with clients, and excessive emotional labor, within contextual conditions including organizational emotional neglect and cultural marginalization. In response, workers utilized intervening conditions such as peer solidarity and religion-based emotional resources, which enabled emotional regulation and self-care strategies. Under certain conditions, these processes contributed to psychological recovery and reconstruction of work meaning.

This study conceptualizes secondary traumatic stress among North Korean-born settlement support workers not merely as an individual vulnerability but as a structural and processual phenomenon shaped by organizational and identity-related contexts. The findings suggest the necessity of organizational-level interventions, including regular supervision and emotional support systems, to protect settlement support workers and enhance the sustainability of refugee support services.

**Keywords:** North Korean-Born Settlement Support Workers, Secondary Traumatic Stress, Grounded Theory, Dual Identity, Reconstruction of Work Meaning