

# 새일센터 실무자들의 문화적 역량에 관한 연구

## A Study on the Cultural Competence of the Staff in Saeil Center

성향숙

부산가톨릭대학교 사회복지상담학과

Hyang-Sook Sung(hssung@cup.ac.kr)

### 요약

본 연구의 목적은 결혼이민여성의 자립을 지원하는 새일센터 실무자들의 문화적 역량의 본질을 연구함으로써 향후 이들의 문화적 역량 향상을 위한 방안을 모색하는 것이다. 새일센터 실무자들의 문화적 역량의 향상을 통하여 결혼이민여성의 직업훈련 서비스의 질적 향상을 기대할 수 있을 것이다. 본 연구는 2017. 6-9월 사이에 전국의 총 7개 새일센터에서 결혼이민여성만을 대상으로 최소 3년 이상 직업훈련사업에 참여 하였던 실무자를 참여자로 선정하여 심층면접 하였다. 연구결과는 60개의 의미있는 진술, 27개의 주제, 11 개의 주제묶음을 도출하였다. 이를 기반으로 낮은 수준의 성찰, 친화적 의사소통의 한계, 이타적 태도, 주류 의식, 개인과 조직차원의 문화적 역량의 미숙함을 논의하였다. 또한 실무자들에게 문화적 역량 향상을 위한 교육과 다문화적 조직발달을 제안하였다.

■ 중심어 : | 새일센터 실무자 | 문화적 역량 | 결혼이민여성 |

### Abstract

The purpose of this study is to investigate the nature of the cultural competence of the staff in Saeil Center, which supports the self-reliance of immigrant women by marriage, and to find ways to improve their cultural competence. The assumption is that the higher cultural competence of the staff enhances the quality of their job training for immigrant women by marriage. I conducted the study from June to September, 2017, and in-depth interviewed the staffs from seven Saeil Centers across the country, who had been involved in the job training for immigrant women by marriage for at least three years. The interview data elicited 60 meaningful statements, 27 themes, and 11 thematic units, and I discussed, based on the findings, 1) the low level of contemplation of the staffs on the issues related to immigrant women 2) their limitations of friendly communication and altruistic stance 3) their own conscience of main stream and 4) insufficient cultural competence of the staffs as well as in terms of the organizational operation. Finally, I suggested the necessity of educational programs, and also emphasized the importance of developing multiculturalism in the centers.

■ keyword : | Staffin the Saeil | Cultural Competence | Women by Marriage |

## I. 서론

한국사회의 결혼이민여성들은 빈곤과 낮은 사회적 지위로 상징된다. 문화적으로 타국에 이식된 결혼이민 여성의 비경제활동, 사회참여 제한으로 인한 빈곤은 내국인 여성의 돌봄 등으로 인한 경력단절이 저소득과 낮은 지위로 연결되는 것과 동일한 맥락을 갖는다. 결혼이민여성에게 있어 경제활동 즉 일이란 무엇인가? 누구에게나 일이란 인간이 존재하기 위한 가장 기본적인 행위이며 스스로 살아갈 수 있는 조건이다. 일은 인간의 자아존중감과 자기인격을 형성하는 축이며 공동체 안에서 타인과 지속적인 상호작용을 유지하는데 중요한 수단이다[1]. 특히 결혼이민여성들은 조국을 떠나와 새로운 정착지에서 직업적 기술과 인적 네트워크가 부족한 상태에서 탈빈곤을 위한 직업교육훈련을 받고 있다.

정부는 내국인 경력단절 여성의 재취업을 지원하는 새일센터에서 결혼이민여성도 아울러 직업교육과 훈련을 시행하고 있다. 새일센터는 전국적으로 155개소, 794개의 훈련 프로그램[2]을 운영하고 있지만 결혼이민여성들은 일반 내국인여성과 동일한 반에 편성되어 교육훈련을 받고 있다. 결혼이민여성은 거주지에 따라 다양한 기관에서 직업교육훈련을 받지만, 실제로 새일센터에서 훈련생을 모집하기 위한 스크리닝을 거쳐 선발되는 사람은 소수라서 독자적인 교육반을 편성하기 어렵기 때문이다. 또한 새일센터의 실무자들은 결혼이민여성의 상담, 직업교육훈련, 취업, 사후관리 등의 전 과정을 담당하고 있는데, 문제는 언어소통의 어려움, 결혼이민여성이 겪는 가족문제 등 일반 내국인 여성에 비하여 3-4배 더 어려운 업무를 담당하고 있기 때문에 대개는 2-3년 순환업무 형태를 취하고 있다. 이러한 근무형태는 새일센터 실무자의 소진을 예방하는 측면이 있지만, 문화적 역량을 형성하기 위한 지속성이 담보되지 않는 문제가 있다.

NASW는 윤리강령에서 민족, 유색 등의 이유로 어떠한 형태의 차별을 해서는 안되며 문화적 역량을 윤리적

의무로 규정하고 있다[3]. 또한 사회복지실천에서 문화적으로 관련된 서비스 제공을 위한 지식과 전문성 및 기술이 없는 사회복지실천은 비윤리적이라고 명시하였다[4]. 우리나라의 경우, 광의의 사회복지 영역이라고 할 수 있는 새일센터의 직업교육훈련에서는 문화적 역량에 관한 윤리적 차원의 선언이나 업무상에서의 구체적 지침을 가지고 있지 않다. 뿐만 아니라 새일센터에서 결혼이민여성을 대상으로 하는 직업교육훈련 사업을 담당할 실무자를 선발하면서도 문화적 역량에 관한 스크린 과정도 없고 보수교육 등에서도 문화적 역량 형성과 축진을 위한 내용은 전무하다. 문제는 실무자들의 문화적 역량에 대한 축진없이 결혼이민여성들의 직업교육훈련 서비스의 질적 성과를 담보하기 어렵다는 점이다. Gushue가 지적하였듯이[5] 서비스 제공자에게 내재되어 있는 편견이 서비스 이용자를 원조하는 실무자의 임상적 판단에 부정적 영향을 미치지 않도록 객관적 시각에서 서비스를 제공해야 한다는 점을 주목할 필요가 있다.

본 연구는 이러한 문제의식에 기반하여 수행된 새일센터 실무자들의 문화적 역량에 관한 시론적 연구이다. 본 연구의 필요성은 다음과 같다. 첫째, 결혼이민여성들이 빈곤탈피를 위한 직업교육훈련 및 취업과정에서 실무자가 상당히 신뢰성 있고 매력 있다고 간주하면 내담자는 믿음과 변화 유도, 자기 개방을 꾀한다는 점에서 [6] 실무자의 문화적 역량에 대한 점검이 필요하다. 현재 국내에 살고 있는 결혼이민여성이 자신의 삶을 주체화 하는 방식 및 사회진출 분야는 상당부분 국가가 설정한 지원제도에 따라 틀 지워지고 그 결과에 따른 어려움은 결혼이주여성 스스로에 의해 해결하게 되는 구조가 형성되고 있다[7]는 점에서 특히 그러하다. 둘째, 관련 선행연구의 절대적 부족이다. 연구DB인 DBpia에서 문화적 역량을 키워드로 검색하였을 때 477건이 검색되었고 결과 내에서 사회복지사 키워드로 재검색하여 13편이 도출되었다. 반면, 477편 중에서 직업훈련·문화적 역량으로 검색된 2편의 연구 외에 새일센터 실무자를 대상으로 한 연구는 한편도 없었다(2018.4.27. 일 현재).

본 연구의 목적은 새일센터 실무자들의 결혼이민여

1 엄밀하게 말하면 새일센터는 사업명이다. 그러나 본 연구는 새일센터의 직업교육훈련 프로그램을 담당하고 있는 실무자들을 대상으로 하는 연구이므로 편의상 기관명으로 사용하였다.

성의 직업교육훈련, 취업알선 과정에서 문화적 역량에 대한 경험의 본질을 밝힘으로서 향후 새일센터 실무자들의 문화적 역량 강화를 위한 방향성과 시사점을 찾는 데 있다. 실무자들의 증진된 문화적 역량은 한국사회에서 빈곤과 낮은 지위의 상징이라고 할 수 있는 결혼이민여성의 직업교육훈련 서비스의 질적 향상으로 귀결된다는 점에서 무엇보다 중요하다. 연구의 의의는 향후 새일센터 실무자의 문화적 역량 향상을 촉진하기 위한 기초자료를 생산하였다는 점이다. 본 연구의 한계는 새일센터에서 근무하는 실무자들의 문화적 역량과 관련된 연구가 전무한 형편이라 관련된 자료는 사회복지, 의료 등 관련 영역 실무자의 문화적 역량 관련 자료를 활용하였다는 점이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 문화적 역량<sup>2</sup> 개념

문화적 역량이란 문화적 맥락 내에서 클라이언트 체계가 건강하게 기능하도록 유지하고 지지하기 위해서 문화적 지식과 인식을 전환하는 능력이다[8]. UNESCO 같은 국제기구도 문화적 역량을 인간적 권리로 서술하고 있으며[9], PISA는 국제적 역량(global competence)을 2018년부터 World Wide Measure로 간주하고 평가 영역에 반영[10]하는 등 문화적 역량에 대한 요구는 전 지구적 차원에서 이루어지고 있다.

이재경 외[11]는 문화적 역량의 특성을 첫째, 강점관점을 취함으로써 문화에 내재해 소수민족 등에 대한 부정적 개념이나 결핍모델로부터 근본적 인식을 전환하는 의미가 있고 둘째, 문화적 역량은 문화와 관련된 지식을 완벽하게 갖추고 있는 정태적 개념이 아니라, 관점과 개입방법 등에 있어서 문화적 적절성을 갖추고자 의식하며 노력하는 것이 중요하다고 하였다.

문화적 역량은 사회복지학이나 교육학처럼 수련이

필요한 영역에서는 문화적 역량을 정규화하는 것이 필요하며[12], 개인적으로나 조직적으로나 기꺼이 변화하려는 마음과 헌신을 요구하는 복잡한 과정이다[13]. 또한 Lum은 문화적 역량이 클라이언트 개인과 가족에 관한 미시적 고려, 조직과 지역사회에 관한 중시적 고려, 서비스 전달체계에 관한 거시적 고려 등 모든 수준에서 이루어져야 한다고 지적하였다[14]. 이처럼 문화적 역량은 클라이언트를 둘러싼 개인과 조직 차원에 효과적으로 개입할 것이 요구된다. 먼저, Sue[15]는 개인적 수준에서 문화역량을 갖추기 위해서는 자신의 문화배경을 민감하게 인식하고 자신과 환경의 문화적 차이를 존중할 때, 그것이 다른 집단에게 어떻게 영향을 미치는지 인식할 수 있다고 하였다. 조직차원에서 보면, Balcazar et al.[16]은 조직적 지지는 문화적 역량을 갖춘 서비스 제공에서 사회복지사가 문화적 역량을 스스로 발전시키려는 의도를 갖고 있더라도 기관이 워크숍 참여나 다문화 이슈를 다루는데 더 많이 접근하도록 근무 시간을 변화시켜주지 않거나 노력하지 않는다면, 사회복지사가 문화적 역량을 발전시키려는 노력은 성공할 수 없다고 지적하였다

Marcie et al.은 오늘날의 많은 문화적 역량의 프레임은 서비스 제공자와 클라이언트 간에 내재하는 힘의 불균형에 도전하도록 비판적 자의식을 고취하는데 실패하였다고 진단하면서 ‘문화적 겸손(cultural humility)’ 개념을 제시하였다. 이 개념은 서비스 제공자와 클라이언트 간의 힘의 차이를 인지할 수 있는 대안적 틀을 제공할 수 있으며 기관차원에서의 문화적 역량 실천의 장애물을 제거할 수 있다고 하였다[17].

### 2. 이문화간 의사소통

다문화주의는 다양한 문화적·인종적·성적차이를 인식하고 그 차이를 열린 마음으로 인정하고 포용할 수 있는 감수성과 태도를 배양하며 더 나아가 이러한 목적을 달성하기 위한 일련의 행위인데, 특히 타 구성원이나 집단의 고통을 함께 나눌 수 있는 감수성이 중요하다[18]. 문화적 민감성의 결여는 잘못된 의사소통을 가져오며 그것은 클라이언트와 서비스 제공자 양자에게 스트레스와 불만족을 초래하게 된다. 헬스케어 제공자

2 노충래 외(2011)는 문화적 역량(cultural competence)의 개념이 문화적 민감성(cultural sensitivity), 문화적 인식(cultural awareness), 문화-특성적 실천(cultural specific practice), 간문화화(intercultural) 등으로 혼용되어 사용되기도 한다고 지적하였으나, 여기에서는 문화적 역량이라고 사용하였다.

와 환자들을 대상으로 문화 간 의사소통역량을 조사한 연구[19]에 의하면 자신을 문화적 민감성이 높거나 효과적인 문화적 의사소통을 하는 사람이라고 인지하는 케어 제공자들은 간문화적 상황에서 불안감이 적었고 불안감의 감소는 케어의 질을 향상시키는 결과를 보여주었다.

최성환[20]은 텔벗의 BCL 가설을 소개하면서 문화적으로 이질적인 사람에 대한 고정관념을 변형시킬 수 있는 확실한 방식은 내면으로부터 타인의 입장이 되는 마음속의 접근 즉 감정이입적 이해력이 선입견을 타파하고 타인의 인간성을 승인할 수 있다고 하였다. 결국 이 문화간 의사소통을 가능하게 하는 것은 타인의 아픔에 대한 민감한 감수성과 감정이입적 태도를 통한 공감이라고 할 수 있다.

사실상 문화적 민감성과 언어적 의사소통은 동전의 양면처럼 분리할 수 없다. 왜냐하면 모든 언어행위는 그 언어를 사용하는 집단의 가치관, 생활양식, 행동양식 등의 일상생활문화와 더불어 예술, 문화유산 등과 같은 고급문화까지 포함하기 때문이다[21]. Wiseman[22]은 문화간 의사소통 역량은 문화적 배경이 다른 구성원과 효과적이고 적절하게 상호작용할 수 있는 지식, 동기부여, 기술을 의미한다고 하였다. 이는 단순한 언어구사 능력만이 아니라 해당문화에 대한 적절한 이해와 태도, 의사소통 유형에 대한 지식 등을 바탕으로 다문화 서비스 이용자와 적합하고 효율적으로 의사소통하는 역량을 기반으로 한다[23]. 즉 문화적 역량이 단순히 말하는 기술 또는 커뮤니케이션 기술이 아니며, 그것은 사람들이 세상과 상호작용하고, 이해하고, 생각하는 방식을 근본적으로 바꾸는 것을 요구하며, 끝이 없는 지속적인 과정이다[24].

Sue는 언어적 능력 뿐 아니라 의사소통에 있어 공간, 동작, 준언어, 상하위 맥락의 의사소통과 같은 비언어적 의사소통이 많은 영향을 미친다고 하였다[25]. 이외에도 Gudykunst은 많은 학자들이 대체로 의사소통을 면대면 의사소통으로 한정하고 있는 문제점을 지적하였고[26], Gibson and Zhong은 의료 종사자의 문화 간 의사소통에 영향을 주는 요인은 종사자의 이중 언어 능력이 아니라 다른 문화를 이해하고 공감하는 능력, 해외

거주를 통한 다문화 경험이라고 하였다[27].

### III. 연구방법

첫째, 연구참여자의 선정은 다음과 같다.

본 연구의 참여자 선정을 위해 ① 2014년-2017년 동안 결혼이민여성만을 대상으로 직업교육훈련을 실시하고 있는 전국 새일센터의 사업 실적을 전수 조사하였다. 이중 단발성으로 직업교육훈련을 실시하는 기관은 제외하고 최소 3년 이상 동일한 명칭의 사업을 연이어서 시행하는 곳을 선별하였다. 최소 3년 이상 기준은 실무자의 다문화 경험과 그에 의한 문화적 역량을 형성할 수 있는 최소한의 기간이라고 판단하였고, 참여자도 3년 동안 동일한 사업을 연이어서 담당할 사람으로 선정하였다. 문헌상으로 전국 새일센터의 사업명을 간추린 이후에 선별된 기관의 홈페이지에 결혼이민여성 대상의 직업교육훈련사업을 확인하였고 해당기관에 일일이 전화를 하여 조건에 부합하는 사업수행 여부를 확인하였다. ② 이에 더하여 결혼이민여성 만으로 구성된 직업교육훈련 사업을 담당할 실무자만 참여자로 선정하였다. 일반적으로는 내국인 여성과 결혼이민여성을 각각 50% 정도씩 혼합한 반을 운영하고 있다. 결혼이민여성 만으로는 반을 운영하기도 어렵고 실무자의 소진이 무척 크기 때문이다. 그러나 본 연구에서 결혼이민여성 만으로 운영된 직업훈련을 하고 있는 실무자들로 선정한 것은 혼성반보다 문화적 체험에 대한 경험의 강도와 폭이 크기 때문에 문화적 역량에 관한 더 많은 진술을 얻을 수 있을 것으로 판단하였기 때문이다. 모든 조건을 만족시킨 곳은 울산 1개소, 경기 4개소, 창원1개소, 순천1개소 총 6개 기관이었다. 예외적으로 1개 기관은 동일명의 사업을 2년 동안 시행하였지만 앞선 1년 동안 동일한 직업교육훈련개발과정에 실무자가 참여하였다는 점을 확인하였기 때문에 3년의 실무 과정으로 간주하여 총 7개 기관의 실무자를 인터뷰 하였다. ③ 인터뷰 절차는 방문 전에 기관에 전화하여 인터뷰 날짜를 잡았다. 기관 방문 시기는 2017. 06.09.~08월 11일 사이였고 연구참여자의 특성은 아래 [표 1]과 같다.

표 1. 연구참여자의 특성

연번	성별	취득자격증	기간*
A	여	직업상담사	3년/3년차
B	여	직업상담사	3년/5년차
C	남	평생교육사	3년차/9년차
D	여	직업상담사	3년/9년차
E	여	직업상담사	4년/9년차
F	여	직업상담사	4년/9년차
G	여	취업설계사	5년차/10년차

\*결혼이민여성 대상 직혼 업무 담당기간/해당기관 근무기간

둘째, 자료수집과정은 다음과 같다.

기관에 처음 도착 한 후 기관장이 있는 경우, 연구 목적을 설명하였고 기관의 특성과 실무자에 관한 정보를 얻었다. 이것은 삼각측정법을 사용하여 다양한 정보를 확보하고 참여자의 진술의 신뢰성을 확보하는데 도움이 되었다. 인터뷰 장소는 상담실과 빈 공간을 이용하였다. 참여자에게 연구의 목적을 설명하고 비밀보장의 원칙, 연구자의 윤리를 지킬 것을 약속하였다.

인터뷰는 대체로 2-3시간 동안 진행되었다. 2개 기관의 경우, 예외적으로 총 5시간 정도 소요되기도 하였다. 인터뷰는 초기에는 반구조화된 질문지를 활용하였으나 인터뷰가 진행될수록 앞서의 인터뷰 내용과 관련되거나 확장된 질문을 하면서 인터뷰를 진행하였다.

셋째, 자료분석 과정은 다음과 같다.

녹음을 마친 후 녹음자료를 반복해서 들으면서 일차적인 필사를 하였고 2차례 정도 더 들으면서 문장과 문맥의 의미를 명확하게 파악함으로써 연구 참여자가 말한 그대로 수정없이 필사하였다. 이렇게 만들어진 텍스트는 현상학적 방법론에 따라 분석하였다. 현상학적 방법은 본질 파악을 목표로 하며, 현상을 이해하고 그것이 뜻하는 바를 이끌어내려고 할 때 선택하는 방법이다[28]. 특히 현상학적 방법론 중에서도 Colaizzi 방법론을 활용하였는데, Colaizzi 현상학은 다른 현상학적 방법론과 비교하면 개인적 속성보다는 전체 연구 참여자들의 공통된 속성을 도출하는데 초점을 맞추고 있다[29]. Colaizzi의 분석방법은 참여자로부터 기술된 내용에서 의미 있는 문장이나 구를 추출하고 이를 기반으로 일반적이며 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하여 주제 묶음으로 범주화한 후 경험의 본질적 구조를 기술하는 것이다[30]. 본 연구에서도 텍스트를 여러 번 읽으면서

유의미한 진술을 코딩하였고 유의미한 진술을 주제와 주제묶음으로 범주화하였다.

#### IV. 연구결과

첫째, 성찰하기이다. 실무자들은 결혼이민여성에 대한 선입견 즉 결혼이민 여성은 하층민에 속한다거나, 관심의 대상이 아닌 사람, 불성실한 사람으로 인식하였고 고 진술하였다. 또한 스스로에 대해서도 이들을 잘 알 수 있는 기회가 없었거나 결혼이민 여성이 한국 상황을 잘 이해하지 못한다는 사실을 인지하지 못했던 자신의 무지함에 대한 깨달음도 있었다. 자신이 지닌 선입견과 무지함에 대한 편견을 스스로 성찰하면서 점차 이들과의 문화적 차이에 대해 눈을 뜨게 되었다.

둘째, 진화적 언어소통이다. 결혼이민여성들은 기본적으로 한국어가 취약하다는 약점을 가지고 있기 때문에 실무자들은 비강압적이고 인내하고 설득하는 포용적 방식으로 결혼이민 여성과 소통하였다. 나아가 표정을 살피거나, 손짓발짓의 의미를 이해하고 때로는 감정에 호소하면서 언어를 넘어서 보다 섬세하고 풍부한 의사소통을 하였다. 내국인 여성들과의 의사소통과는 달리 언어적 한계를 넘어서기 위한 비언어적 소통방식이 주요하게 수반되었다.

셋째, 이타적 태도이다. 실무자들은 결혼이민여성들에게 직업훈련 등 업무를 수행하는 과정에서 보다 친근하게 다가가면서 일을 하였고 역지사지의 관점에서 이들의 마음과 처지를 이해하고자 하였다. 이들을 바라보는 시선은 일방적 동정이 아니라 상호간의 인간적 교류였으며, 결혼이민 여성의 순수함에 이끌리면서 때론 한국인 여성들의 속마음과 겉마음이 다른 이중성을 비판하면서 이들과 공감하였다. 이러한 공감은 실무자들이 결혼이민 여성이 취업한 이후 사후관리에서도 이들이 진심으로 잘되기는 바라는 마음에서 돕고 싶은 마음과 의지를 불러일으켰다.

넷째, 주류의식이다. 실무자들은 결혼이민 여성들과 인간적 이해의 폭을 넓히고 의사소통 증진을 도모하지만, 한편으로 결혼이민 여성이 한국인에 대해 가지고 있

표 2. 새일센터 실무자의 문화적 역량 진술 분석 내용

차원	주제 묶음	주제	의미있는 진술
성찰하기	자신의편견을 인식	선입견	처음에 멋도 모르고 도전을 하다보니까 의외로 생각했던 것과는 달리 선입견이라는 게 조금 있었는데(A), 노점에서 뭐 잉어도 팔고, 하층에 속한다라는 그런 이미지가.. (B), 예전에는 그냥 크게 관심 없는 사람들이거든. 지나다니는 사람들 중에 하나고(F) 이분들은 출석률이 높지 않다는 것 자체가 원래 그렇다고 이미 전제로 깔고 들어가는 것 같아 요.(G).
		무지를 깨달음	다른 문화권은 사실 저희가 접할 기회도 많지 않고, 이 사람의 성향인지지 이게 문화인지지 구별하기가 힘들 수도 있죠(G). 한국어를 정말 잘하시던 분이어서 그런 것들도 모를 거라고 판단해본 적이 한 번도 없었거든요(F).
	수용성	차이를 인식	난 한국 사람이지만 한국여성 포함해서 다 다문화인거예요(D) 산후에 한국은 미역국을 많이 먹는데 본인들은 돼지족 발을 먹는다 조를 끊어서 먹는다 등등. 다 다르잖아요(E). 저도 그냥 문화의 차이니까 그냥 넘어가자 이렇게 해야 나도 편하고(G).
		동질감	(결혼이민여성)젊으시고 얘기도 안 통하는데 뭔가 가정을 위해서 억척스럽게 사는 건 옛날에 우리 어머니들도 억척스럽게 살았잖아요?(B). 새일센터 만이 여성들을 위한 센터니까 관심이 많고, 그중에서도 다문화여성도 같은 여자잖아요.(D)
친화적 의사소통	포용적의사소통	비강압적태도	그런 것들을 너무 정색하면서 얘기하면 안되겠죠. 또 불필요한 오해가 생길 수 있을까봐(A), 무조건 너 적응해, 어서 해 이렇게 해서는 않된다는 거죠(F).
		인내하기	오셨을 때 음박지르고 가르치듯이 하면 오히려 겁을 먹고 취업을 못하실 거라고(B). 이분들이 언어가 잘 안되잖아요. 거기다 대놓고 같이 화를 낼 수는 없잖아요(E).
	비언어적소통	설득하기	가능하면 꼬셔서라도 설득을 해서라도 참여시키려고 하죠(C). 그래도 친정에 가는데 금방 울 수 있었어요? 타국인데.. 그러면 내가 이해해야 되겠지(D). 4대보험은 선생님(결혼이민여성)이 들수록 더 좋은 회사인 거다라는 것들을 인지시켜야하는 작업들이 필요하죠(F).
		표정살피기	말을 30% 천천히 해라. 나름대로 천천히 얘기를 하고, 그 사이에 (결혼이민여성)얼굴에 표정이 드러나죠(F). 나도 모르게 똑같이 한국사람처럼 얘기를 하고 있는 거예요. 왜냐하면 다 알아듣는 것 같아 보여서(G).
이타적태도	공감	역지사지	만약에 우리나라가 못살아가지고, 내 딸이 한국에서 결혼도 못하고 직업도 못 구하고 외국에 보내놓는 그런 마음을 생각해보거든요(C). 안타까워요. 보면 진짜, 입장을 바꿔놓고 생각하면 입장이 이해가 가고(D). 그분들하고 친밀감이 형성되어서 저도 아마 외국에 나가면 그렇게 힘들까 싶어요(E).
		인간적 교류	그 사람들이 한국말 겨우 한마디씩 내뱉을 때마다 느껴지는 어떤 서로 감정적인 공유가 있을 거 아니예요?(A). 자기들은 오면 너무 좋대요. 한국 언니들하고 같이 노래방도 가서 놓고 거서 화투를 하고(D).
		순수함에 끌림	어린이가 같다고 해야 됩니까. 가식이 없고 참 마음에 들면서 정이 많이 들었어요(A). 다른 일반여성들은 제 앞에서 웃고 있지만 속마음과 결마음이 다른 사람들이 많은데(F).
	원조의지	돕고싶은 마음	사후관리긴 사후관리인데 진심으로 (결혼이민여성)의 취업 후 결과(가)궁금한 거예요(D). 누군가를 돕고 싶은 욕구를 갖고 있는 사람들이기 때문에.. 그런 마음이 없으면 참 버티기가 쉽지 않아요(F). 타국에 와서 이렇게 살아보고 애쓰는데 도와줘야 되겠다(G).
주류의식	주변인	그들의 편견	우리에 대한 편견, 한국 사람은 조심해라, 그럼 구직표에 사인 안해요(D). 한국인이 편견이 있다는 거예요. 그런데 그 편견의 벽이 더 심한 게 다문화 쪽이죠(E).
		그들의 무지	한국사람들은 이해가 안되잖아요, 그런데 결혼이민자들은 그것(4대 보험)들을 거부하는 분들이 있어요. 왜냐하면 생명보험으로 생각하거든요(F).
		그들은소수자	결혼이민여성은 정말 일부분이거든요. 그러니까 이분들을 알아야겠다 그런 마음은 안 갖죠(C). 또 자기네들끼리 서로 이렇게 다들 하는 게 있어서 베트남이라든가 이런 사람들은 다 소수들이니까(E).
		주인의식없음	여름 성수기 한창 바쁜데 애들 방학 때 이제 본국에 가야한다고(B). 결혼이민여성들은 개인의 핑계가 너무 많아가지고 전체 교육에 참여시키는 것도 어렵더라고요(C). 한국사람들은 끝마무리를 하고 가는데 외국인들은 아무리 일이 급해 도 딱 놓고 가는 사람들이 대부분이거든요(F).
	역차별우려	최소한의 배려	그 정도의 배려, 더도 아니고, 더해지면 안된다고 생각해요. 왜냐하면 너무 의존적이 된다고 봐요(F).
		그들이 혜택을 더 누림	(결혼이민여성들이)우리를 지어있으니까 한국 사람이 어디 외국에 온 것 같대요(B). 그들은 더 받을 수 있는 혜택은 뭐 없나요? 이라고 다니는데 그런데 우리 한국사람들은 그런 걸 솔직히 잘 모르거든요(E).그런 배려가 되면 필수로 오히려 한국사람들에 대한 차별이 될 수도 있는 거고(G).
		특권은 안됨	결혼이민여성이라고 해서 차별받아서도 안되지만, 근데 특권을 가져도 안되는 거죠(F).
한국식적응	한국어가 공용어	사람들이 얘기할 때는 한국말이 영어처럼 공용어예요. 이안에서는.(D)	
가부장적적응팀 제공	아! 그렇게 하면은 시어머니가 오해해, 다음부터는 이렇게 표현해봐(D).한국에는 시댁식구를 챙기는 걸 굉장히 좋아한다. 그런 방법을 좀 알려줘요(E). 한국에서는 이럴 때는 이렇게 이렇게 주로 해요 라고 이야기를 해주거든요(F).		
고군분투	일에대한애착	일에대한애착	지금 성과는 약간 저조했지만, 쏘아 부은 애정이 너무 많은 거예요. 그러다보니까 포기하기가 싫더라고요(A). 제가 PPT를 그걸 다 해 줄려고 하면 제가 얼마나 힘들겠어요? 그래도...(D).
		격려받음	우리기관을 믿고 오시는 결혼이민분들이 많아요. OO에 가면 뭐 있단다 이런 식으로(B). 관장님께서 지지를 많이 해주시는 것 자체가 권익신장에 도움이 된다 생각해요(C). MOU도 체결하시고 그러면 저희가 받는 에너지가 있기 때문에(G).
	꽃기면서일함	위촉됨	다문화여성들의 환경 자체는 그렇지 않다보니까 그런 산을 넘을 수 없잖아요? 죄책감 아닌 죄책감이 들더라고요(A). 아! 될 수도 있는데 왜 안 되나.항상 저 스스로 좀 위축이 되는데(B).
불안정한업무환경	취업실적이라든지 이런 부분에 있어서 저희들은 꽃기를 당할 수밖에 없는 부분이잖아요(A). 정책에 따라서 했다가 없어졌다가, 아직 꽃도 피기 전에 사업이 없어진다는 것 자체가 조금 안타깝죠(C).		

는 편견과 무지도 경험하였다. 실무자들은 결혼이민여성 소수자이며 주인의식 없는 사람이라고 판단하였다. 이러한 판단의 최종점은 이들이 한국사회의 주변인이라는 인식이었다. 주변인들에게는 최소한의 배려가 필요하며, 내국인 여성들이 오히려 역차별을 받을까 우려하였고, 나아가 결혼이민여성들이 한국 땅에서 특권을 누리려는 안된다고 생각하였다. 결혼이민여성의 어려움을 해결하기 위해 제공되는 정보는 한국의 전통적·가부장적 질서에 부합하는 정보와 사례를 제공하였다. 이처럼 실무자들은 한국사회의 주류로서의 인식을 갖고 있었다.

다섯째, 고군분투이다. 실무자들은 결혼이민여성의 직업훈련과 취업알선 과정에서 요구되는 많은 일들에 대해 애착을 가지고 일하였으며 기관장과 결혼이민여성들로부터 받는 지지와 격려에 힘을 얻는다고 진술하였다. 다른 면으로는 스스로의 업무능력에 대한 위축감을 느끼고 수시로 변화하는 정책의 혼란스러움이 주는 불안정한 업무환경 속에서 쫓기듯 일하면서 고군분투하고 있었다.

## V. 논의 및 결론

### 1. 논의

#### 1.1 낮은 수준의 성찰

성찰은 자신의 마음을 반성하고 살펴봄으로써 마음의 상태나 움직임에 대해 진지하게 들여다보며 변화를 얻는 과정이다[31]. 파이너는 성찰을 후향, 전향, 분석, 종합의 4단계로 나누었는데 후향은 과거에 일어난 일을 드러내는 것이고 전향은 과거의 사실을 현재의 경험과 연결시키는 것이다. 분석은 과거·현재·미래의 관계를 이해하고 이를 통해 미래지향의 종합 단계로 나아가간다고 하였다[32]. 본 연구에서 나타난 성찰은 파이너의 단계로 보면, 과거와 현재의 통합적 경험을 통해 결혼이민여성을 서서히 알아가는 단계에 머물러 있다고 볼 수 있으나 이러한 성찰이 미래의 비전과 연결되는 분석과 종합의 단계로 나아가지 못하였다. 낮은 단계의 성찰은 후술할 실무자들의 주류의식에서 명확하게 드러

난다고 볼 수 있는데, 실무자들이 결혼이민여성보다 더불어 한국사회가 다문화 통합의 사회로 나아가야 한다는 인식을 갖기에는 명확한 한계가 있다. 박미은 외의 연구[33]에서도 지역사회복지관과 다문화가족지원센터 근무자들이 문화적 역량을 형성해가는 과정에서 처음으로 경험하게 되는 것이 무관심, 모름, 손 내밀기 등의 가장 기초적인 단계부터 시작하는 것으로 나타났는데 [34], 이는 새일센터 실무자와 마찬가지로 사회복지실무자도 문화적 역량에 대한 교육없이 자신의 경험과 자기학습을 통해 서서히 발전되어 가는 과정에 있음을 보여준다.

#### 1.2 친화적 의사소통의 한계

오랫동안 다른 문화 속에서 살아왔던 사람들의 언어행위는 그 집단의 가치관, 생활양식, 행동양식 등을 포함하기 때문에[35] 상호간 정확한 이해를 도모하기는 쉽지 않다. 전문적으로 훈련된 실무자가 아니라면 다양한 국적을 지닌 여성과 직업교육훈련이라는 공통된 목적을 위해 의사소통하기 쉽지 않다. 따라서 비언어적 영역의 얼굴표정을 살피거나 감성에 호소하는 방식은 자연스럽게 부수되는 것으로 보인다. 장영신·정경미 [36]의 연구에서는 다양한 문화권 사람들이 의사소통하는 경우에, 언어적 의사소통을 줄이기 위해 어투나 표정 등 비언어적 메시지에 더 비중을 두는 경우가 있고, 이병준 외[37]는 생활(놀이 등)의 공유를 통해 구성원들 간에 나타나는 얼굴 꾸밈새, 몸짓, 태도 등과 같은 비언어적 소통은 타인에게 상징적 의미를 전달하면서 자연스럽게 소통하고 이해의 폭을 넓히는 방식이라고 하였다. 그러나 Gaetener et al.,[38]은 의사소통에서 감정적이나 정서적인 접근은 지속적이기 힘들고 상황에 따라 편견이나 고정관념에 의해 부정적인 정서로 환원될 가능성이 높다고 지적하였다. 문제는 실무자들이 결혼이민여성들과 의사소통에서 어떤 진정성을 지녔는가? 문화적 배경이 다른 사람과 문화 간 의사소통하기 위한 지식, 동기, 기술이 잘 훈련되어 있는가?라는 점이 부정적 정서로 환원되지 않을 수 있는 바로미터이다[39]. 실무자들은 훈련되어 있지 않았지만, 비강압적이고 인내하고 설득하는 포용적 의사소통방식에서 결혼이민여성

을 대하는 진정성의 단면들을 보여주고 있다. 그러나 후술하듯이 실무자들이 갖는 주류의식과 동화주의적 태도는 결혼이민여성들과 진정한 소통을 하기에 명확한 한계를 내포하고 있었다.

### 1.3 이타적 태도

정재림[40]은 공감을 다른 사람의 처지에 자신을 놓음으로써 다른 사람을 이해하게 되는 과정으로 규정하면서, 공감은 상대방을 향한 느낌이 강조된다고 하였다. 또한 공감은 감정이입 즉 주체의 감정을 대상에 넣는 행위라고 하였는데 뱃뱃의 가설에 따르면 공감 즉 감정이입적 이해력은 선입견을 타파하고 타인의 인간성을 승인할 수 있는 것이라고 하였다[41]. 실무자들이 결혼이민여성들과 사이에 형성한 공감은 한국사회에서 상대적으로 지위가 낮고 어려운 과제를 안고 살아가는 결혼이민여성에 대한 선입견을 버리고 그들과 인간적 교류를 하면서 형성한 것이라고 할 수 있다. 이것이 마음과 의지로 이어지면서 이타적 태도를 형성하게 되었는데, 이것은 다문화교육 등에 의해 훈련되거나 습득되었다기보다 이들과의 상호작용 속에서 자연스럽게 형성된 결과라고 할 수 있다. 그러나 한편으로는 실무자들이 보인 주류의식이 내면의 기저에 깔려있다는 점을 감안하면, 이타적 태도는 결혼이민여성에 비하여 상대적으로 많은 자원과 높은 지위에서 비롯된 것 일수도 있다.

### 1.4 주류의식: 서비스의 질적 저하 우려

실무자들은 주류의식을 보임으로서 결혼이민여성을 자신과 동등한 주체로 인식하는데 한계가 있었다. 결혼이민여성을 주변인으로 인식한다거나 그들의 특권에 대한 부정과 역차별에 대한 우려, 가부장적인 한국 적응을 촉진하는 행위에서 드러나는 본질은 한국/한국인이 주류로 인정되어야 하고 그 권리가 침해되어서는 안 된다는 점이다.

진술에 기반한 실무자들의 문화적 역량을 베넷의 문화간 민감성 발달모형에 비추어보면[42] 자문화 중심적 경시(minimization)단계와 문화상대주의 수용단계가 경계선에 있는 것으로 볼 수 있다. 경시 단계는 문화적 차이에 대한 경시단계로 외관상 드러나는 문화적 차이

는 인정하지만 깊이 들어가면 주류집단으로서의 특권을 행사하면서도 자신들이 특권을 행사하고 있음을 인정하지 않는다. 실제로 자문화를 존중하고 타문화를 경시하는 것으로 이러한 인식은 비주류 집단 즉 결혼이민여성의 입장에서는 실무자들이 우선적으로 보일 수 있다[43].

실무자들 역시 결혼이민여성에 비하여 상대적으로 높은 위치에 있고 그들에게 일자리 제공과 같은 중요한 의사결정과 메리트를 제공할 수 있는 위치에 있을 뿐 아니라 결혼이민여성에게 한국인 여성들과 동등한 주체로 인식하지 않고 있다는 점에서 이들이 갖는 권위성 혹은 주류적 존재로서의 상대적 우월성은 결혼이민여성들에게 부정적이고 객관적이지 않은 서비스를 제공할 우려가 있다. 이것은 실무자들이 결혼이민여성을 수용하고 친화적 의사소통방식을 구사하며, 이타적 태도를 지니고 있다하더라도, Gushue가 지적하였듯이[44] 서비스 제공자에게 내재되어 있는 편견이 다문화 클라이언트를 원조하는 실무자의 임상적 판단에 부정적 영향을 미치지 않도록 객관적 시각에서 서비스를 제공해야 한다는 점을 환기할 필요가 있다.

실무자들은 최근 지속되는 고용불안과 저성장, 소득 양극화, 빈곤의 대물림 등으로 대표되는 취약집단이며 갈수록 상대적 박탈감이 증대되고 있는[45] 결혼이민여성을 한국 내 소수자로 인식함은 이들을 배려하고 도우려는 측면도 있지만, 오히려 이들을 사회적 소수자로서만 주목하고 이미지화하기 때문에 노동시장에서 이들은 가사노동이나 단순 기능직, 식당 종업원 등의 직종을 벗어나기 힘들게하는 측면이 있다. 오히려 결혼이민여성들은 스스로는 단순 노무직 종사를 단지 한국어가 서툰 사람이 할 수 있는 최대한의 일거리라 생각하고 있다[46]. 이들이 직업교육훈련에 적극 참여하는 것은 좀 더 나은 생활을 영위할 수 있을 것이라는 믿음 때문이지만, 실무자들의 낮은 문화적 역량으로 인하여 이들을 돕고 자하는 의도와는 달리 결혼이민여성을 주류사회로 진출하기 어렵게 하는 구조에 갇히게 할 우려가 있다.

### 1.5 개인과 조직차원의 미숙한 문화적 역량

실무자들이 고군분투하는 모습은 친화적 의사소통을



추구하고 이타적 태도를 보이지만 본질적으로 낮은 수준의 성찰단계에 머무르면서 나타나는 주류의식과 같은 문화적 역량의 미숙에서 기인하는 것으로 보인다. 또한 실무자들은 결혼이민여성의 가족 내 특성상 남편 혹은 시부모와도 상담, 협력조정이 수반되지 않으면 결혼이민여성의 직업훈련이 지속될 수 없기 때문에, 일반 내국인 경력단절 여성보다 3-4배 강도 높은 업무를 수행하고 있었다. 그러나 실무자들의 업무를 분담하는 조직 내 시스템은 순환보직 형식으로 업무기간을 조정해주는 정도였고, 이러한 형태의 지원은 오히려 오랜 기간에 걸쳐 축적되는 실무자들의 문화적 역량을 형성하는 데 장애요소가 될 수 있다.

조직적 차원에서는 업무실적이나 사업의 갑작스런 폐쇄 등 기관과 정책 환경의 불안정성이 원인으로 작용하였다. 실제로 대다수의 기관에서도 업무과정에서 실무자는 자신이 속한 기관의 규율과 규제(상담시간, 상담횟수, 비밀보장의 제한 등) 등에 의해 제한받고 있으며 내담자를 위한 서비스와 상충될 수 있다. 기관 자체의 문화적 민감성이 부족할 때 이러한 현상이 일어나는 데[47], 조직의 복잡성과 의사결정 시스템을 고려할 때 조직의 변화는 개인의 변화에 비하여 이루어지기 어려운 특성을 가지고 있다.

## VI. 결론

결혼이민여성의 직업교육훈련을 담당하고 있는 실무자들의 문화적 역량은 결혼이민여성에게 제공되는 서비스에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 높은 수준의 문화적 역량이 무엇보다 필요하다. 그러나 본 연구에서는 실무자들의 낮은 수준의 성찰단계, 친화적 의사소통의 한계, 이타적 태도, 주류의식으로 인한 서비스의 질적 저하 우려, 개인과 조직차원에서 문화적 역량의 미숙을 밝혔다. 즉 현재까지는 실무자들의 문화적 역량이 다양성과 다문화 수용하는 단계까지 도달하지 못하였음을 보였다. 연구결과를 바탕으로 아래와 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 개인적 차원에서 실무자들의 문화적 역량향상을 위한 교육이 절실하다. 성찰적 반편견 교육,

다문화 이해 교육, 세계화 교육, 상호문화간 의사소통 증진기술 교육 등이 필요하다. 둘째, 조직 내 문화적 역량을 갖춘 인력을 양성하기 위하여 문화적 민감성을 일깨우는 수퍼비전 체계를 갖출 필요가 있다. 그러기 위해서 조직 자체가 문화적 다양성에 대한 인식을 증진시켜야 한다. 한국사회에서 다문화적 조직발달(multicultural organization development)은 상대적으로 새로운 전문 영역이지만, 미래 한국사회가 다양성과 포용성을 지닌 사회로 전환하기 위해서는 조직 내에서 문화적 역량을 형성할 수 있도록 하는 시스템이 필요하다. 셋째, 실무자들의 자격증 시험과목으로 다문화 관련 과목 도입을 검토할 필요가 있다.

## 참고 문헌

- [1] 성향숙, “일하는 결혼이민여성의 일 지향에 관한 연구,” 사회복지정책, 제39권, 제4호, pp.331-355, 2012.
- [2] <https://saeil.mogef.go.kr/hom/info/info.do>, 2018.4.27.
- [3] <http://www.socialworkers.org>.
- [4] 박은미, 이미림, “사회복지사들의 문화적 역량 실천경험에 관한 연구,” 지역사회연구, 제19권, 제3호, pp.93-121, 2011.
- [5] G. V. Gushe, “Race, color-blind racial attitudes, and judgements about mental health:A shifting standards perspective,” Journal of Counseling Psychology, Vol.51, pp.398-407, 2004.
- [6] D. W. Sue, 이은주 역, *다문화 사회복지실천*, 학지사, 2010.
- [7] 조지영, 서정민, “누가 다문화 사회를 노래하는가?: 신자유주의적 통치술로서의 한국 다문화 담론과 그 효과,” 한국사회학, 제47집, 제5호, 2013.
- [8] A. R. McPhatter, “Cultural Comptence in Child Welfare: What Is it?How Do We Achive It? What happens Without It?,” Child Welfare, Vol.76, No.1, 1997.
- [9] Intercultural Competence, UNESCO, 2013.

- [10] <http://www.oecd.org/pisa/pisa-2018-global-competence.htm>
- [11] 이재경, 이주재, “사회복지사의 문화적 역량에 영향을 미치는 요인,” *사회과학연구*, 제28집, 제1권, pp.183-204, 2012.
- [12] D. K. Deardorff, “Intercultural competence: mapping the future research agenda,” *International Journal of Intercultural Relations*, Vol.48 pp.3-5, 2015.
- [13] T. T. Ritzler, F. E. Balcazar, S. Dimpfl, Y. S. Balcazar, C. Willis, and R. Schiff, “Cultural competence training with organizations serving people with disabilities from diverse cultural backgrounds,” *Journal of Vocational Rehabilitation*, Vol.29, No.2, pp.77-91, 2008.
- [14] D. Lum, *Cultural competence, Practice stages and Client system: A case study approach*, California State Univ. Scaramento, Thomson Brooks/cole. 2006.
- [15] D. W. Sue, 이은주 역, *다문화 사회복지실천*, 학지사, 2010.
- [16] F. E. Balcazar, Y. S. Balcazar, and T. T. Ritzler, “Cultural competence: Development of a conceptual framework,” *Disability and Rehabilitation*, Vol.31, No.14, pp.1153-1160, 2009.
- [17] M. F. Borne, J. M. Cain, and S. L. Martin, “From Mastery to Accountability: Cultural Humility as an Alternative to Cultural Competence,” *Social Work Education*, Vol.34, No.2, pp.165-181, 2015.
- [18] 정상준, “다문화주의를 넘어서,” *미국학논집*, 제3집, pp.77-93, 2002.
- [19] K. L. Ulrey and Patricia Amason, “Intercultural Communication Between patient and health Care Providers: An Exploration of Intercultural Communication Effectiveness, Cultural Sentivity, Stress and Anxiety,” *Health Communication*, Vol.13, No.4, pp.449-463, 2001.
- [20] 최성환, “다문화주의와 인권의 문제,” *철학탐구*, 제30권, pp.348-388, 2011
- [21] 김미승, “탄뎀학습에서 이문화간 의사소통의 의미와 기능,” *독어교육*, 제50권, pp.7-28, 2011.
- [22] R. L. Wiseman, Intercultural communication competence, In W. B. Gudykunst, & B. Mody (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication*(2nd ed), pp.207-224, 2002.
- [23] 이두원, “한중 문화간 커뮤니케이션 수행능력에 대한 탐색연구: 호스트와 체류자 관계를 중심으로,” *커뮤니케이션학연구*, 제19권, 제2호, pp.5-25, 2011.
- [24] M. F. Borne, J. M. Cain, and S. L. Martin, “From Mastery to Accountability: Cultural Humility as an Alternative to Cultural Competence,” *Social Work Education*, Vol.34, No.2, pp.165-181, 2015.
- [25] D. W. Sue, 이은주 역, *다문화 사회복지실천*, 학지사, 2010.
- [26] W. B. Gudykunst, *Asian American ethnicity and communication*: Sage, Thousand Oaks, CA, 2001.
- [27] Gibson and Zhong, “Intercultural communication competence in the health care context,” *International Journal of Intercultural Relations*, Vol.29, pp.621-634, 2005.
- [28] 신경림, 장연집, 조영달, 김남선, *질적연구 용어사전*, 현문사, 2003.
- [29] 김분환, 김금자, 박인숙, 이금재, 김진경, 홍정주, 이미향, 유인영, 이희영, “현상학적 연구방법의 비교고찰: Giorgi, Colaizzi, Van Kaam 방법을 중심으로,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, 제29권, 제6호, pp.1208-1220, 1999.
- [30] 신경림, 조명옥, 양진향, *질적연구방법론*, 이화여대출판부, 2004.
- [31] 김은미, 이종연, “대학생의 자기성찰과 자기통제 간의 관계에서 자아방어 기제의 매개효과,” *상담*

학연구, 제14권, 제3호, pp.1939-1959, 2013.

[32] W. F. Pinar, (eds.). "Sanity, madness, and the school," In Pinar, W. F. Curriculum theorizing : the reconceptualists, pp.359-383, 1975.

[33] 박은미, 이미립, "사회복지사들의 문화적 역량 실천경험에 관한 연구," 지역사회연구, 제19권, 제3호, pp.93-121, 2011.

[34] 노충래, 김정화, "다문화사회복지 실무자의 문화적 역량 척도개발 및 타당화," 한국사회복지학, 제63권, 제2호, pp.5-29, 2015.

[35] 김미승, "탄탄학습에서 이문화간 의사소통의 의미와 기능," 독어교육, 제50권, pp.7-28, 2011.

[36] 장영신, 정경미, "다문화가족지원센터 상담종사자의 다문화가족상담에 관한 경험연구," 문화교류연구, 제3권, 제1호, pp.109-131, 2014.

[37] 이병준, 석영미, "다문화가족지원센터 실무자의 직업 생애사 연구-문화적 학습을 통하나 전문성형성과정을 중심으로," 다문화콘텐츠연구, 제18권, pp.329-362, 2015.

[38] 이민경, 양계민, "다문화교육 프로그램 효과성 분석을 통한 다문화 교육방향성 고찰," 현대사회와 다문화, pp.176-199, 2011에서 재인용.

[39] R. L. Wiseman, Intercultural communication competence. In W. B. Gudykunst, & B. Mody (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication*(2nd ed), pp.207-224, 2002.

[40] 정재림, "문학교과서에 나오는 문학기론 및 개념의 문제점과 개선방안: 감정이입과 공감개념을 중심으로," 한국학연구, 제40권, pp.253-274, 2012.

[41] 최성환, "다문화주의와 인권의 문제," 철학탐구, 제30권, pp.348-388, 2011.

[42] M. J. Bennett, "Toward ethnorelativism: A development model of intercultural sensitivity," In R.M.Paige(ed) Education for the intercultural experience(2nd) Yamouth, Me: Intercultural Press.

[43] 조원탁, *다문화 사회의 이해와 실천*, 양서원, 2013.

[44] G. Gushue, "Race, Color-Blind Racial Attitudes, and Judgments About Mental Health: A Shifting Standards Perspective," *Journal of Counseling Psychology*, Vol.51, Issue 4, pp.398-407, 2004.

[45] 조혜영, "다문화가족지원과 역차별이슈 인식고찰: 취약집단 서비스 담당자들의 경험을 중심으로," *다문화와 평화*, 제11집, pp.135-159, 2017.

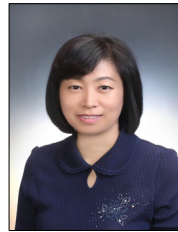
[46] 오승희, "한국여성결혼이민자에게 투영된 여성 이미지 고찰," *세계한국학대회 5th*, 발표문, 2014.

[47] D. W. Sue, 이은주 역, *다문화 사회복지실천*, 학지사, 2010.

저 자 소 개

성 향 숙(Hyang-Sook Sung)

정회원



- 1992년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2000년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 사회복지상담학과 부

교수

<관심분야> : 여성복지, 다문화, 결혼이민여성