

〈발표1〉

사회복지실천현장의 문화적 유능감(cultural competence)에 대한 탐색적 고찰

최원희(서울여대 사회복지연구센터)

최혜지(서울여대)

최연선(서울여대 사회복지연구센터)

1. 연구의 필요성

국내 체류 외국인수는 2007년 8월 현재 100만 254명으로 전체인구의 2%를 넘었으며 이는 2006년에 비해 15%나 증가(법무부, 2007)한 것으로 우리사회가 다민족·다문화사회로 급속히 진전하고 있음을 보여준다. 이러한 사회적 변화에 따라 사회복지실천현장에서는 이미 다문화 관련 서비스를 제공하고 있으며 이에 따라 서비스를 제공하는 사회복지실천인력의 문화적 유능감에 대한 관심의 필요성이 대두되고 있다(김이선, 2007; 서울시정개발연구원, 2007; 김연희, 2007:118에서 재인용). 문화적 유능감이란 사회복지서비스를 제공하는 기관과 실천인력들이 문화적 맥락 내에서 효과적으로 일할 수 있게 하는 일련의 전문적 행동과 특성을 이르는 말로써 학문적인 기술과 대인관계 기술의 총체(Cross, Bazron, Dennis and Isaacs, 1989)로 정의된다.

지금까지 다문화와 관련된 국내 연구들은 주로 다문화 대상자들의 한국에서의 적응실태와 관련된 연구들이었으며, 문화적 유능감에 대한 실증적 연구는 전무한 상태이다. 이러한 시점에서 실천 기관과 실천인력에 대한 문화적 유능감 실태를 파악한 본 연구는 앞으로 사회복지실천현장이 문화적으로 유능한 서비스를 제공하는데 있어서 유용한 자료가 될 것이다. 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 사회복지 실천기관의 문화적 유능감은 어떠한가? 둘째, 사회복지 실천인력의 문화적 유능감은 어떠한가? 셋째, 사회복지 실천인력의 문화적 유능감은 기관배경 또는 개인배경에 따라 차이가 있는가?

2. 사회복지실천현장에서의 문화적 유능감

Sue(2006)는 문화적 유능감 발달에 관심을 가지고자 한다면 개인차원에서 뿐만 아니라 실천 활동에 영향을 주는 체계 및 사회적 수준까지를 포함해야 한다고 하며 넓은 범주에서의 문화적 유능감의 차원을 개인/개별(person/individual)차원과 조직/체계(organization/system) 차원으로 발전시킬 것을 제안하였다. 본 연구에서는 이를 근거로 하여 개인수준으로는 사회복지실천인력에 있어서의 문화적 유능감을, 조직수준으로는 사회복지실천기관에 있어서의 문화적 유능감으로 분류하여 살펴 보았다.

1) 조직차원: 사회복지실천기관의 문화적 유능감

우리나라의 다문화 사회복지실천기관은 지역사회복지관¹⁾, 결혼이민자가족지원센터²⁾, 외국인근로자지원기관³⁾등이 대표적이라고 할 수 있다. 문화적으로 다양한 클라이언트가 적절한 서비스를 제공받기 위해서는 무엇보다도 클라이언트들이 쉽게 기관을 방문하고 서비스 내용을 알 수 있도록 하는 환경을 조성하는 것이 우선되어야 한다. 이는 서비스에 대한 접근성(accessibility)⁴⁾으로 설명될 수 있다. 즉, 서비스를 필요로 하는 사람이 서비스를 활용하는데 아무런 장애가 없어야 한다는 것이다(김영중, 2003). 이를 위해서는 다문화 대상에 대한 언어적 고려가 우선되어야 하며(Switzer, Scholle, Johnson and Kelleher, 1998), 동작학(Kinesics)과 공간학(Proxemics)을 반영한 문화-특성적 접근법을 활용하고(Sue, 2006), 실천인력에 대한 다문화 교육이 실시(Papadopoulos, Tilki and Lees, 2004)되어야 한다.

2) 개인차원 : 사회복지실천인력의 문화적 유능감

사회복지실천현장은 이제 다른 문화를 가진 사람들과 일하는 것을 피할 수 없는 상황이다(Miley, O'Melia and DuBois, 1995). 그러므로 실천가들은 클라이언트와 실천가 자신의 문화 및 언어의 차이를 인식하고 클라이언트가 속한 문화에 대한 충분한 지식을 가지고 있어야 한다. 또한 개방적 태도와 지속적인 자기학습(서울대사회복지실천연구회 역, 2001)등을 통해 다문화적 실천현장에서도 쉽게 기능하는 문화적으로 유능한 실천가가 되어야 한다.

3. 연구방법

연구대상은 지역사회복지관과 결혼이민자가족지원센터 28개 기관의 기관장(또는 프로그램 담당자) 및 그 기관에서 일하는 실천가 132명이다. 조사방법은 구조화된 질문지를 통한 자기보고식 설문방식으로 우편조사로 실시되었으며 조사내용은 <표1>과 같다. 문화적 유능감을 측정하기 위하여 NASW의 지침(The NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice, 2001)에서 제시한 30문항으로 구성된 문화적 유능감 척도를 번안하여 사용하였다. 본 연구에서의 내적 일관성 신뢰도계수(Cronbach's alpha)는 .907이었다. 자료분석은 실태파악을 위해서 기술통계를, 집단 간 차이를 보기 위해서 독립표본 t검증과 일원분산분석(one-way anova)을 실시하였으며, SPSS 12.0을 사용하였다.

- 1) 다문화 서비스를 제공하는 지역사회복지관의 통계수치는 확인할 수가 없었으며, 본 연구의 자료수집과정에서 서울의 98개 지역사회복지관 중 다문화 프로그램을 진행하고 있는 곳은 28개 기관으로 파악되었다.
- 2) 결혼이민자 가족지원센터는 결혼이민자 가족의 사회문화적 적응지원 및 안정적 정착과 가족관계 증진을 위한 교육, 상담 등 종합 가족지원 서비스를 제공하는 것을 목적으로 2007년 10월 현재 38개소가 설치 운영되고 있다(여성부 자료, 2007).
- 3) 2004년 전국 114개 외국인 근로자 서비스 기관에 대한 김진순의 실태조사에 의하면 서비스 내용은 의료상담, 무료 진료, 노동 및 인권상담, 문화교실, 선교활동, 가정법률상담, 본국송환지원 등이며 상담내용은 근로관련, 귀국문제, 가정문제 및 법률상담, 언어나 문화체험 등의 교육제공 등이 포함된다(평택대 다문화가족백서, 2007).
- 4) 서비스 접근성은 조직의 관점에서 보면 적절한 서비스를 적절한 시간에 적절한 사람에게 주선하기 위한 시도로서 개인의 서비스 활용에 대한 장애를 생성하거나 제거하는 모든 의도적 활동을 말한다(김영중, 2003:394).

<표 1> 조사 내용

범 주		세 부 내 용		문항수	응답자	
1.조직차원	일반적 사항	기관 소재지		7	프로그램 담당자 1인	
		기관 유형				
		기관 역사				
		직원 인원				
		월 이용인원				
		프로그램 대상				
		재정 안정도				
	1)실천기관의 문화적 유능감 실태	(1)접근성 관련 실태	①안내명판 언어			3
			②홍보물 언어			
			③홍보방법			
		(2)다문화 프로그램 실태	①진행언어			8
②진행공간						
③진행내용						
④예산출처						
		⑤평균 회당 참여인원		5		
		⑥진행시 어려움				
(3)다문화 교육 실태				5		
2.개인차원	일반적 사항	성별		3	프로그램 담당자 1인 및 종사자	
		연령				
		학력				
		전공				
		사회복지관련 근무기간				
	1)실천인력의 문화적 유능감 실태	(1)다문화 프로그램 진행실태	①진행경험			6
			②진행기간			
			③진행동기			
			④진행시 어려움			
		(2)다문화 교육 실태	①교육경험 및 형태			3
②희망교육내용						
2)실천인력의 문화적 유능감 수준				30		

4. 연구결과

1) 조직차원 : 사회복지실천기관의 문화적 유능감 실태

사회복지실천기관의 다문화적 환경에 대한 실태를 알기 위해 다문화 대상자들의 기관 접근성과 프로그램 진행 실태, 그리고 다문화 관련 교육에 관하여 살펴보았다. 기관접근성에서는 27개 응답 기관 중 66.7%가 한국어로만 된 안내명판을 사용하고 있었으며, 59.3%의 기관이 홍보물을 한국어로만 제작하고 있었다. 그럼에도 불구하고 모집방법으로 홍보물 활용(57.5%)이 가장 많았다. 다문화 프로그램 진행에서도 74.1%인 20개 기관에서 한국어로만 프로그램을 진행하고 있었다. 이를 반영하듯 66.7%의 기관이 언어적 문제에 대하여 심각하게 인식하고 있었지만 이러한 언어적 문제를 해결하는 방안으로는 봉사자 활용이 가장 높았고(44.4%) 다문화 해당 언어가 가능한 직원이 배치

되어 있는 기관은 한곳에 불과하였다. 또한 다문화 대상자들의 문화적 특성을 고려한 별도의 프로그램 공간을 가지고 있는 기관은 7개 기관(25.9%)이었으며, 다문화 관련 교육은 19개 기관(76.0%)에서 실시되고 있었다.

2) 개인차원 : 사회복지실천인력의 문화적 유능감 실태

사회복지실천인력의 문화적 유능감에 대한 실태는 프로그램 진행과 다문화 관련 교육여부, 그리고 자기평가 방식을 통한 문화적 유능감 수준에서 살펴보았다.

응답자 중 다문화 프로그램을 진행해 본 경험이 있는 실천가는 56.1%로 74명이었다. 진행기간은 1년 미만인 경우가 53.0%나 되었는데 이는 숙련된 실천가가 되기에는 부족한 기간이라 할 수 있다. 진행 동기는 대부분(82.2%)이 기관의 요청에 의해서였다. 프로그램을 진행하면서 어려운 점은 복수응답으로 측정하였는데 담당자로서의 '전문성 부족'을 가장 많이 지적하였으며(43.1%) 다음으로 '언어적 문제'(41.7%)를, 그 다음으로는 '문화적 차이'와 '수퍼비전 및 교육의 부재'를 각각 34.7%씩 응답하였다.

다문화 관련 교육은 전체 응답자 132명 중 73명인 55.3%가 교육받은 경험이 없었으며 다문화 프로그램 진행 경험자 중 35.1%가 다문화 관련교육을 전혀 받은 적이 없는 것으로 나타났다. 실천가들이 희망하는 다문화 교육내용은 복수응답으로 측정되었는데 '문화적으로 다양한 클라이언트를 위한 실천기술'에 대한 욕구가 압도적으로 많아 71.5%가 이에 응답하였으며 '클라이언트의 문화적 배경 이해', '클라이언트의 언어를 배우는 교육' 순으로 나타났다. 실천가들의 문화적 유능감 수준은 3수준(67.2%)과 4수준(32.8%)으로 나타나 문화적 유능감 수준이 적당수준 이상인 것으로 응답되었다.

3) 사회복지실천인력의 문화적 유능감 집단차이

(1) 기관배경에 따른 차이

기관배경에 따른 집단 간 문화적 유능감의 차이를 분석한 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 기관배경에 따른 집단 간 문화적 유능감 차이

		n	SM	SD	t
기관유형	1)종합사회복지관	94	86.16	9.57	-2.545**
	2)결혼이민자가족지원센터	36	91.19	11.01	
재정안정도	1)안정적	96	88.54	10.47	1.971*
	2)불안정	35	84.63	8.79	
안내명판언어	1)외국어를 병행한다	50	87.48	11.82	0.04
	2)한국어만 있다	81	87.51	9.07	
홍보물언어	1)외국어 홍보물도 있다	37	88.95	11.41	1.024*
	2)한국어 홍보물만 있다	94	86.93	9.63	
진행언어	1)외국어를 병행한다	14	88.43	14.05	0.337
	2)한국어로만 진행한다	110	87.13	9.33	
진행공간	1)별도공간이 있다	16	95.00	13.82	2.427*
	2)별도공간이 없다	114	86.36	9.13	
교육실시	1)실시한 적 있다	75	88.72	10.45	2.036*
	2)실시한 적 없다	49	85.06	8.65	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

기관유형($t=-2.545, p<.01$), 재정안정도($t=1.971, p<.05$), 홍보물의 언어($t=1.024, p<.05$), 프로그램 진행공간($t=2.427, p<.05$), 기관의 다문화 관련교육 실시($t=2.036, p<.05$)에서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며, 안내명판의 언어와 프로그램의 진행언어는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 다문화 관련 교육의 내용에 따라서도 집단 간 차이가 있음을 <표 3>을 통해 알 수 있다. 즉, '문화적 다양성의 개념과 철학', '클라이언트의 문화적 배경에 관한 교육'은 평균에서는 차이는 보이고 있지만 통계적으로 유의미하지 않았다. '클라이언트의 언어를 배우는 교육'($t=2.92, p<.001$)과 '문화적으로 다양한 클라이언트에 대한 실천기술'($t=1.98, p<.05$)에 대한 교육을 실시하고 있는 기관의 실천가들은 실시하지 않은 기관의 실천가들보다 문화적 유능감이 높았다.

<표 3> 다문화 교육내용에 따른 집단 간 문화적 유능감 차이

교육내용		n	SM	SD	t
1)문화적 다양성의 개념과 철학 이해	있다	47	89.36	10.73	1.85
	없다	77	86.00	9.21	
2)클라이언트의 문화적 배경 이해	있다	58	88.57	10.42	1.37
	없다	67	86.14	9.37	
3)클라이언트의 언어를 배우는 교육	있다	34	91.97	11.81	2.92***
	없다	90	85.50	8.51	
4)문화적으로 다양한 클라이언트를 위한 실천기술	있다	59	89.10	9.80	1.98*
	없다	65	85.62	9.78	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

(2) 개인배경에 따른 집단차이

개인배경은 개인차원의 일반적 사항(성별, 연령, 학력)과 전문적 배경(전공, 근무기간, 다문화 프로그램 진행관련, 다문화 관련 교육)으로 보고 집단차이를 분석하였다. 개인의 일반적 사항인 성별, 연령, 학력에서는 통계적으로 유의미한 집단차이를 보이지 않았다.

개인의 전문적 배경에서는 <표 4>에서와 같이 전공분야, 근무기간, 다문화 프로그램 진행 동기에 따른 차이는 통계적으로 유의미하지 않았고, 다문화프로그램 진행경험($t=3.48, p<.001$)과 다문화 관련 교육경험($t=2.63, p<.01$)에서는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 다문화 프로그램을 진행한 경험이 있는 실천가와 다문화 관련 교육을 받았던 실천가들에게서 문화적 유능감이 더 높았다.

<표 4> 전문직 배경 따른 집단 간 문화적 유능감 차이

		n	SM	SD	t	
전공분야	1) 사회복지 전공자	105	87.20	9.71	-1.010	
	2) 기타 전공자	20	89.60	9.88		
근무기간	전체응답자	1) 3년 미만 근무	63	86.98	10.20	-.554
		2) 3년 이상 근무	68	87.97	10.18	
	진행경험자	1) 3년 미만 근무	36	89.31	10.58	-.650
		2) 3년 이상 근무	37	90.95	10.95	
프로그램 진행경험	1) 진행경험 있다	73	90.14	10.73	3.48***	
	2) 진행경험 없다	58	84.17	8.36		
프로그램 진행동기	1) 자발적	13	92.46	10.73	1.042	
	2) 기관요청	55	89.18	10.08		
관련교육	1) 다문화 교육경험 있다	58	90.14	11.34	2.634**	
	2) 다문화 교육경험 없다	73	85.40	8.64		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

VI. 논의

본 연구 결과를 토대로 우리나라에서는 지금까지 충분히 고려되고 준비되지 못하였던 사회복지 실천현장의 문화적 유능감에 대하여 논의하고자 한다. 다문화 대상에 대한 사회복지실천은 실천가 개인의 위치에서 이루어질 수 없다. 즉, 실천가는 자신이 속한 조직에 소속되어 서비스 제공자로서 다문화 대상들과 일하게 되는 것이다. 사회복지실천인력의 문화적 유능감의 개발은 실천기관의 문화적 유능감과 별개로 다루어질 수 없다. 따라서 문화적 유능감 개발을 위한 실천기관과 실천인력에 대한 공통적면서 가장 우선적인 대안으로 다음의 두 가지를 제안하면서 논의를 더 확장하였으면 하는 바람이다.

첫째, 이중 언어가 가능한 실천가 배출을 위한 다각적 방법 모색이 요구된다. 김연희(2007)는 특례입학제도를 활용한 외국인을 사회복지사로 배출하는 방법, 통역사 등 이중 언어가 가능한 준전문가들을 단기 훈련시키는 방안 등을 제안(김연희, 2008)하고 있다. 이러한 방법과 함께 대학차원에서 준비도 고려해볼만 한다. 즉, 다문화 전문 사회복지사가 되려는 전공학생들을 위한 교과목 개설이나 자격요건 등으로 다문화 대상의 언어습득을 특성화 할 수 있을 것이다.

둘째, 다문화와 관련된 교육은 그 필요성을 절감하고 있음에도 불구하고 실천가들의 개인수준에서 이를 성취하기는 어렵다. 따라서 Papadopoulos, Tiki and Lees(2004)가 주장한 바와 같이 기관차원의 체계적인 교육 준거들을 마련하는 것이 필요하다. 앞으로 이러한 체계적 교육과정에 대한 논의와 함께 다문화 교육이 가능한 강사인력 확보 또한 해결과제로 남는다.

이러한 언어적 고려와 실천인력에 대한 교육이 실현되기 위해서는 무엇보다도 실천기관은 물론 대학과 전문직 단체의 인식변화 또한 필요하다. 즉, 사회복지실천현장의 다문화적 환경으로의 전환을 민감하게 받아들이고, 다문화 사회복지실천인력을 양성하고 교육하기 위한 체계적인 교육과정 개발에 힘써야 할 것이다.

참고문헌(축약본에 인용된 문헌만 기재)

- 김이선. 2007. "제자리를 찾아야 할 여성 결혼이민자 정책" 젠더리뷰 봄호.
- 김연희. 2007. "한국사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량." 『사회복지연구』 35: 117-144.
- Cross, T. L., Bazron, B.J., Dennis, K.W., and Isaacs, M.R. 1989. *Towards a culturally competent system of care*. Washington, D.C.: CASSP Technical Assistance Center.
- Miley, K. K., O'Melia, M. and DuBois, B.L.(1995), *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach*, Allyn and Bacon.
- Papadopoulos, I., Tiki, M. and Lees, S. 2004. Promoting cultural competence in through a research-based intervention in the UK. *Diversity in Health and Social Care*. Vol.1: 107~115.
- Sue, D. W. 2006. *Multicultural Social Work Practice*. John Wiley & Sons, Inc.
- Switzer, G. E., Scholle, S. H., Johnson, B. A. and Kelleher, K. J. 1998. "The Client Cultural Competence Inventory: An Instrument for Assessing Cultural Competence in Behavioral Managed Care Organizations" *Journal of Child and Family Studies*. Vol. 7(4): 483~491.