

〈발표2〉

사회복지실천 인력의 문화적 유능감(cultural competence)이 임파워먼트에 미치는 영향

최연선(서울여대 사회복지연구센터)

최혜지(서울여대)

최원희(서울여대 사회복지연구센터)

I. 연구의 필요성

최근 한국사회에 국내 체류 외국인들이 급격히 증가하면서 한국 사회는 빠른 속도로 다문화 사회로 전환되어가고 있다. 2007년 국내 체류 외국인이 100만명을 넘어서서 우리 나라 인구의 2%를 차지하게 되고, 이들이 결혼 및 근로활동 또는 기타 이념적 이유 등으로 국내에 장기간 체류하게 되면서 이들을 우리 사회의 일원으로 받아들이는 문제를 심각하게 고려하게 되었다(정기선·박지혜, 2007). 외국인들의 유입이 한국사회의 다문화화라는 인구사회학적 변화 자체만으로도 관심을 필요로 하지만, 이들 다국적 이주자들이 소외와 차별의 대상이 되고 사회·경제적 정의로부터 배제될 때 사회의 불안요인이 될 위험성도 존재하게 되기 때문에 다문화 집단들의 욕구를 효과적으로 충족시킬 수 있도록 앞으로 교육, 의료, 사회복지 등 다양한 휴먼서비스 영역에서 문화적 유능감(cultural competence)을 갖추어야 하는 것은 이제 선택이 아니라 피할 수 없는 현실적 요구가 되고 있다(김연희, 2007).

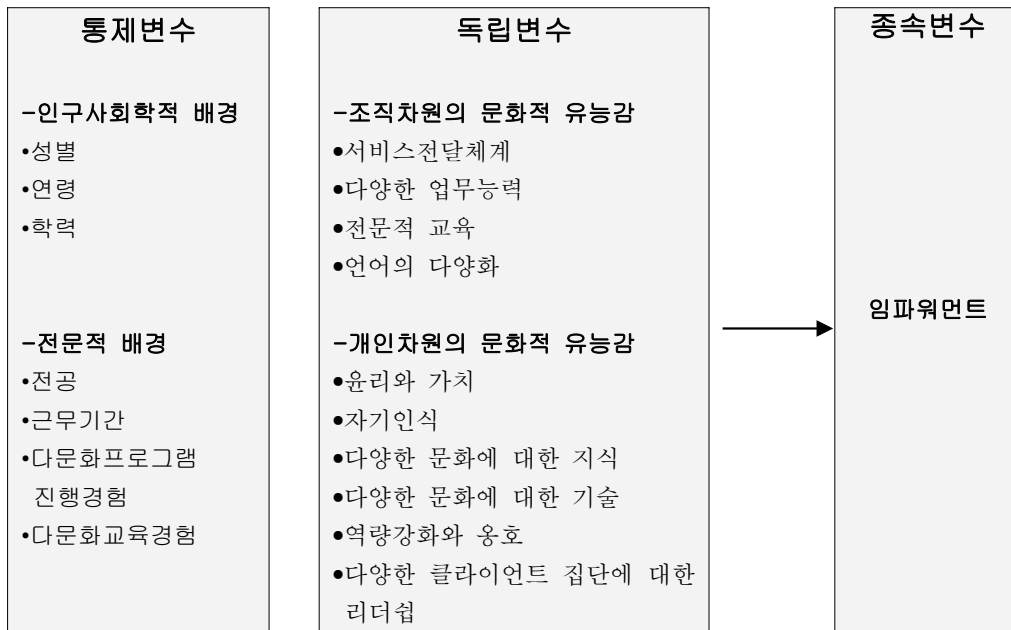
문화적 유능감에 대한 개념은 1980년대부터 심리학, 교육학, 간호학, 사회복지학과 같은 다양한 휴먼서비스 영역에서 전문적 역량의 주요 요소로 논의되기 시작하였다(Suh, 2004). 그러나 우리나라에서는 다문화 대상자들에게 서비스를 제공하고 있는 기관이나 전문가들에 대한 연구나 이들의 문화적 유능감과 관련된 연구는 전무한 상태이다. 다문화와 관련된 국내 연구들은 이주자들의 출입국 실태, 노동조건, 인권침해, 국제결혼에 이르게 되는 과정 및 결혼 중개업 실태, 외국인 노동자와 국제결혼 가족의 자녀양육 문제, 다민족 다문화 사회에 대응하는 정책의 필요성(황정미·김이선·이명진·최현·이동주, 2007)등으로 주로 다문화 대상자들의 한국에서의 적응실태와 관련된 것들이다. 김이선(2007)은 사회복지분야에서 다문화 대상자에 대한 문화적 유능감을 갖춘 실천가의 부재를 문제로 지적하였으며, 최근 다문화연구자들과 사회복지실천가들 사이에서도 서비스를 제공하는 사회복지실천인력의 문화적 유능감(cultural competence)에 대한 관심과 필요성을 제기(김연희, 2007)하고 있다.

또한 사회복지실천인력들로 하여금 자신들이 담당하고 있는 일이 매우 중요하다는 의식을 가지도록 하고, 그들이 가지고 있는 자신들의 기량을 향상시켜 조직의 성과와 클라이언트의 변화노력에도 영향을 끼칠수 있도록 사회복지실천인력의 임파워먼트에 대한 관심도 가질 필요가 있다. 사

회복지기관의 효과성은 사회복지실천인력의 활동에 의해서 결정되며, 또한 사회복지실천인력의 임파워먼트는 사회복지기관의 효과성에 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다(강철희·윤민화, 2000). 최근에는 사회복지조직내에서 임파워먼트가 조직의 효과성 증대와 클라이언트에게 제공되는 서비스의 효과성 향상에 영향을 미친다는 보고와 함께 이에 대한 세부 연구가 계속 되고 있다. 다양한 휴먼서비스 전문직들의 주요 가치와 신념을 반영하는 전문적 역량의 주요 요소로 임파워먼트와 문화적 유능감이 강조(김연희, 2007; 정순돌·김경미·박선영·박형원·최혜지·이현아, 2007)되고 있다는 사실 또한 한국 사회복지계가 이들에 대한 관심을 가져야 할 이유이다. 따라서 다문화 프로그램을 실천하는 사회복지실천인력들의 임파워먼트와 문화적 유능감을 논의하는 것은 매우 의미 있는 작업이 될 것이다.

본 연구에서는 다문화 대상자들에게 사회복지서비스를 제공하고 있는 사회복지실천인력의 임파워먼트와 문화적 유능감 수준을 알아보고, 문화적 유능감을 구성하고 있는 각 하위영역이 임파워먼트에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하고자 한다. 이 연구가 앞으로 다문화 서비스와 프로그램을 제공하는 사회복지기관과 사회복지인력의 임파워먼트를 향상시키기 위한 기초자료로 활용되기를 기대한다.

II. 개념적 모형



<그림 1> 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향에 대한 개념적 모형

III. 연구방법

1. 연구 분석자료

본 연구는 사회조사연구(survey)로 설계하였고, 서울여자대학교 사회복지연구센터 다문화연구팀에서 수집한 다문화 데이터를 자료로 분석하였다. 자료수집은 전국의 40개 결혼이민자가족지원센터

터와 서울지역의 98개 종합사회복지관 중 6개월 이상 다문화 프로그램을 실시하고 설문에 동의한 32개 기관의 184명을 대상으로 하였으며, 우편조사로 실시되었다. 수집기간은 2007년 8월부터 10월 까지이다. 4개 기관의 설문지가 회수 중 분실되어 회수된 설문지는 28개 기관 총 136부로 배포기준으로 73.9%의 회수율을 보였다. 이 중에서 불성실한 응답 설문지를 제외하고 132부가 분석에 사용되었다.

2. 연구 분석방법

본 연구에서는 자료의 통계분석을 위해 SPSS for Windows Release 12.0을 이용하여 분석을 실시하였다. 조사대상자의 인구사회학적·전문적 배경과 각 변수들의 전반적인 경향을 알아보기 위하여 기술분석을 실시하였으며, 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향을 알아보기 위해 중다회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 성별은 여성이 82.2%, 남성이 17.8%로 여성이 남성의 거의 4배정도 많은 것으로 나타났으며, 연령은 최저 연령이 22세, 최고 연령이 53세로서 평균 연령은 30.5세였으며, 20대가 59.1%, 30대가 28.8%, 40대 이상이 12.1%의 분포로 나타났다. 또한 연구대상자 대다수가 4년제 대학이상의 학력(96.9%)과 사회복지를 전공(84%)한 종사자였고, 사회복지관련 기관에서의 근무기간은 2개월부터 216개월(18년)까지 분포되어 있었으며, 평균 근무기간은 44개월(3년 8개월)로 나타났다. 다문화 프로그램의 진행을 해 본 경험이 있는 사람은 74명(56.1%), 경험이 없는 사람은 58명(43.9%)으로 나타났으며, 클라이언트의 문화를 이해하고 그들을 돕는데 필요한 교육을 받은 경험이 있는 사람은 59명(44.7%), 교육받은 경험이 없는 사람은 73명(55.3%)으로 나타났다.

2. 문화적 유능감 정도

본 연구대상자의 전체 문화적 유능감 정도는 4점 리커트 응답범주에서 평균 2.907(sd=.3432)으로 비교적 높은 것으로 나타났다. 하위 영역으로는 조직차원에서 '언어의 다양화'가 가장 높았으며 개 인차원에서는 '다양한 문화에 대한 기술' 영역이 가장 높은 평균을 보였다.

3. 임파워먼트 정도

본 연구대상자의 임파워먼트 정도는 5점 리커트 응답범주에서 평균 3.891점(sd=.5366)으로 비교적 높은 것으로 나타났다.

4. 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향

인구사회학적 변인을 포함하여 문화적 유능감을 구성하는 하위변인이 임파워먼트에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <표 5>와 같다. 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향과 통계적 유의성을 검정한 결과, 회귀모형 적합성을 평가하는 변량인 F 값은 5.804로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며($P < 0.001$), R^2 값은 .507로 50.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 공차한계는 모두 0.3 이상, VIF 값은 모두 3 이하였기 때문에 독립변수들 간에 다중공선성의 문제는 없었다.

1) 조직차원의 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향

표준화 계수를 기초로 조직차원의 문화적 유능감에서는 ‘언어의 다양화’(t=2.022, β=.161, p<.05)가 임파워먼트에 영향을 주는 변수로 나타났다. 다양한 국적과 다양한 언어를 사용하는 클라이언트가 한국말이 어려운 경우 클라이언트를 위해 적절한 언어로 서비스와 정보를 제공하도록 교육을 받고, 통역관이 클라이언트의 비밀을 보장하고 효과적으로 서비스를 제공하도록 윤리적이고 언어적인 교육을 받아야한다고 생각하는 인식수준이 높을수록 사회복지실천인력의 임파워먼트에 높은 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 1-4>는 지지되었다.

<표 5> 전체요인이 임파워먼트에 미치는 영향력에 관한 분석

N = 114

모형	변수		비표준화 계수		표준화 계수	t값	
			B	SE	β		
1	인구사회학적 변수	상수	8.833	5.897		1.498	
		나이	-.152	.112	-.142	-1.356	
		성별	.477	1.286	.030	.371	
		학력	1.573	1.233	.106	1.275	
		총 근무년수	.041	.014	.267	2.964**	
		전공	-1.234	1.560	-.066	-.791	
		진행경험	-1.435	1.064	-.116	-1.349	
		교육경험	-.521	1.085	-.042	-.480	
	문화적 유능감 변수	조직 차원	서비스전달체계	-.155	.240	-.067	-.646
			다양한 업무능력	-.088	.545	-.017	-.161
			전문적 교육	.389	.723	.059	.539
			언어의 다양화	.958	.474	.161	2.022*
		개인 차원	윤리와가치	.699	.324	.240	2.158*
			자기인식	-.072	.478	-.016	-.151
			다양한 문화에 대한 지식	1.079	.493	.233	2.188*
			다양한 문화에 대한 기술	.561	.369	.149	1.521
			역량강화와 옹호	.396	.641	.053	.618
			다양한 문화에 대한 리더십	.672	.416	.162	1.613
R²(adj. R²) = .507 (.420), F = 5.804, p = .000							

* P < .05, ** P < .01, *** P < .001

2) 개인차원의 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향

표준화 계수를 기초로 개인차원의 문화적 유능감에서는 ‘윤리와 가치’(t=2.158, β=.240, p<.05)가 임파워먼트에 가장 큰 영향을 주는 변수로 나타났으며, 그 다음으로는 ‘다양한 문화에 대한 지식’(t=2.188, β=.233, p<.05)이 임파워먼트에 영향을 주는 변수로 나타났다. 따라서 <가설2-1>과 <가설2-3>은 지지되었다. 즉, 사회복지실천에 있어서 클라이언트의 문화적이고 인종적인 다양성에 민감하고, 클라이언트가 가지고 있는 문화적인 강점에 대한 인식과 클라이언트와의 문화적 갈등이 있음에도 불구하고 함께 일하려고 노력하는 수준이 높을수록 임파워먼트에 높은 영향이 있는 것으로 나타나 <가설 2-1>은 지지되었다. 또한 ‘타문화에 대한 지식’은 문화적으로 다양한 클라이언트

를 이해하기 위해 사회복지실천인력들이 사회·문화·정치적인 환경에 대한 인식을 가지고, 클라이언트의 문화에 대한 관련이론과 원칙의 강점 및 한계에 대한 인식이 높을수록 임파워먼트에 높은 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 2-3>은 지지되었고, 이러한 결과는 임파워먼트 제고전략의 하나로 전문적인 지식 개발의 기회를 언급한 Shera & Page의 논의를 실증적으로 입증한 결과이며, Guterrez, GlenMaye, & DeLois(1995)와 Baker(1987)의 실증연구를 지지하고 있다. 그러나 개인적인 차원의 문화적인 유능감을 구성하고 있는 요인 중 자기인식, 다양한 문화에 대한 실천기술, 역량강화와 옹호, 다양한 문화에 대한 리더쉽 등은 임파워먼트에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 기각되었다.

V. 결론 및 논의

첫째, 본 연구대상자의 문화적 유능감 정도는 평균 2.907(sd= .3432)로 비교적 높은 수준으로 나타났다. 임파워먼트 정도는 평균 3.891(sd= .5366)로 보통 이상의 비교적 높은 것으로 나타났다. 인구사회학적 변인과 모든 독립변인을 포함하여 회귀분석을 실시한 결과 문화적 유능감이 임파워먼트에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 사회복지실천인력의 임파워먼트가 클라이언트에게 제공되는 서비스 질과 밀접한 관련(Guterman and Bargal, 1996)이 있으므로 실천인력의 임파워먼트를 높이기 위해서 문화적 유능감을 향상시켜야 할 필요성을 입증하는 것이다.

둘째, 조직적인 차원에서의 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향은 '언어의 다양화'(t=2.022, $\beta=.161$, $p<.05$)가 유의미한 것으로 나타났다. 조직적인 차원의 다른 영역 즉, 서비스 전달체계, 다양한 업무능력, 전문적 교육 등은 우리나라의 실천현장에서는 아직까지 활성화되지 않은 영역이기 때문에 변량자체가 크지 않아서 임파워먼트를 검증하기 어려웠던 것으로 해석된다. 언어의 다양화 영역은 서비스를 제공하는 실천가들에게는 가장 직접적인 영향으로 피부에 와 닿는 영역이었을 것이다. 언어는 특히 기관 서비스에 대한 접근성과 직결되는 요소이므로 사회복지실천기관에서는 다문화 대상들의 언어를 반영하기 위한 조직적 차원의 노력을 기울여야 한다. 이를 위해 기관에서 제공되는 모든 정보 및 홍보와 관련하여 다양한 그들의 언어로 소통해야 할 것이며, 실천인력 개인의 다문화 언어습득을 위한 교육적 접근 역시 기관차원에서 준비되어야 할 것이다. 그러나 우리사회가 다문화적 개입을 위한 자원이 충분하지 않은 상태이므로 인력 풀(pool) 확보에 대한 논의가 필요하다.

셋째, 개인적인 차원에서의 문화적 유능감이 임파워먼트에 미치는 영향은 '윤리와 가치'(t=2.158, $\beta=.240$, $p<.05$), '다양한 문화에 대한 지식'(t=2.188, $\beta=.233$, $p<.05$)이 유의미하게 검증되었다. 그러나 자기인식, 다양한 문화에 대한 기술, 역량강화와 옹호, 다양한 문화에 대한 리더쉽 영역은 임파워먼트에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 역량강화와 옹호, 다양한 문화에 대한 리더쉽 영역은 우리 실천현장이 아직까지 다문화 대상들을 위한 거시적인 활동에 대한 준비가 되어있지 않기 때문에 유추할 수 있다. 또한 가치, 지식과 함께 사회복지 전문직의 기본 요소인 기술 영역이 제외된 것 역시 실천현장이 다문화적 서비스의 역사가 짧아서이기 때문으로 해석된다. 즉, 문화적 유능감에 대한 기술이 개발되어 있지 못한 현 시점을 반영한 결과로 볼 수 있다. 그러나 '윤리와 가치' 그리고 '다양한 문화에 대한 지식'이 실천인력의 임파워먼트에 영향을 미친다는 결과는 앞으로 이 부분에 대하여 더 많은 개입의 필요성을 시사하는 것으로 보여진다. 이는 실천기관만의 노력으로는 어려울 수 있다. 다문화 관련 실천인력의 비중이 많지 않은 기관의 경우는 교육

과정의 준비와 훈련이 쉽지 않은 일이므로 사회복지사협회 등의 전문직 단체와 대학의 사회복지학과 차원에서 이들을 위한 교육과 훈련과정에 대한 개발이 더 바람직하고 유용할 것이다.

참고문헌(축약본에 인용된 문헌만 기재)

- 강철희 · 윤민화. 2000. "사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구". 「한국사회복지학」. 41: 7-42
- 김연희. 2007. "한국 사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량". 「사회복지연구」. 겨울호. vol 35 : 117-144.
- 김이선. 2007. "제자리를 찾아야 할 여성 결혼이민자 정책". 「젠더리뷰」. 봄호.
- 정기선 · 박지혜. 2007. "경기도 국제결혼 이민자가족 실태와 정책육구". 「한국가족학회 창립 30주년기념 학술대회」
- 정순돌 · 김경미 · 박선영 · 박형원 · 최혜지 · 이현아. 2007. 「사회복지와 임파워먼트」. 서울 : 학지사. 293-311.
- 황정미 · 김이선 · 이명진 · 최현 · 이동주. 2007. 「한국사회의 다민족·다문화 지향성에 대한 조사연구」. 한국여성정책연구원.
- Baker. R. L. 1987. *The Social Work Dictionary*, Silver Spring, Maryland: NASW.
- Gutierrez, L., GlenMaye, L. and DeLois, K. 1995. "Organizational Context of Empowerment Practice: Implications of Social Work Administration." *Social Work*. 40(2).
- Guterman, N. B. and D. Bargal. 1996. "Social Worker's Perceptions of their Power and Service Outcomes." *Administration in Social Work*. 20(3): 1-20.
- Spreitzer, G. M. 1995. "Psychological Empowerment in the Workplace." *Academy of Management Journal*. Vol.38. No.5. 1442-1465.
- Suh, E. E. 2004. MSN. "The Model of Cultural Competence through an Evolutionary Concept Analysis". *Journal of transcultural nursing, theory department*. University of Pennsylvania.