

다문화가족지원센터 종사자의 다문화가족상담에 대한

인식과 경험에 관한 연구

- 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로 -

강 기 정(백석대 기독교학부 기독교복지학전공 교수)

이 무 영(대덕대학 복지학과 교수)

강 복 정(전국다문화가족사업지원단 기획홍보팀장)

I. 들어가며

국제결혼은 저출산·고령화 사회 현상과 출생성비 불균형으로 인한 신부의 부족과 농촌문제 등의 사회적 여건으로 증가할 것으로 전망된다. 2010년 6월 현재 국내 거주 결혼 이민자는 136,556명(혼인귀화자 제외)으로 전년 대비 8.2% 증가하였고, 이 중 여성이 118천 명으로 87%를 차지한다(법무부 출입국외국인정책본부, 2010). 또한 외국계주민의 자녀는 121천 명으로 매년 증가 추세이며, 이 중 6세 이하의 자녀는 62%, 7~12세는 25%로 영유아가 대다수이다(행정안전부 자치행정과, 2010).

이와 같은 현상의 긍정적인 면은 우리 사회에 문화적 다양성의 확장과 타문화에 대한 이해를 증진시키며, 결혼이민자와 그 자녀가 이중 언어 및 다문화적인 감수성을 갖춘 글로벌 인재로서 사회적·국가적 성장에 기여 할 수 있다. 이에 반해서 국제결혼이 상업적 이윤 추구의 수단으로 악용되어 인권을 침해하거나 결혼생활에 대한 갈등과 이혼 등의 가족문제를 야기한다. 또한 우리사회의 다문화가족에 대한 편견과 차별, 다문화가족 자녀의 발달지체 및 학교·사회 부적응이 사회문제로 대두되고 있어, 이의 사회적 지원을 위한 경제적 비용 부담이 증가하는 역기능을 가져올 수 있다.

다문화 가족이 아닌 일반 가족의 경우에도 결혼으로 형성된 가족이 발달해 가는 과정에서 경제적 문제, 자녀출산과 양육문제, 심리와 성격차이 등 가정생활에서의 다양한 위기를 경험하게 된다. 특히 다문화가족은 부부 당사자 간의 언어장벽과 상대방 국가의 문화에 대한 이해 부족으로 위기 발생의 가능성이 높아, 다문화부부의 이혼율이 2002년 1,744건에서 2004년 3,300건, 2007년 8,671건, 2009년 11,692건으로 급증하고 있다(통계청, 2010).

따라서 국제결혼 및 다문화 가족에 대한 관심이 고조되면서 다문화가족 실천현장에서는 국제 이주의 증가로 인한 이민자들과 그들의 가족이 타 문화권 속에서 적응하는 과정에서 경험하는 스트레스와 스트레스로 인한 결과 또는 위험에 대비할 수 있는 상담서비스에 대한 지원이 무엇보다 필요하다.

이미 우리나라보다 앞서서 다인종·다문화사회를 경험한 외국의 경우, 소수자 집단에게 서비스를 제공하는 관련 기관의 직업군(건강가정사, 사회복지사, 심리상담사, 교직원 등)에서 이들 소수자 집단의 언어적, 문화적, 세계관 등의 차이에 대한 지식을 쌓고, 그에 기반을 둔 적합한 태도나 서비스 제공

기술 등을 익히기 위한 노력이 진행되고 있다(민무숙 외, 2009).

그러나 최근에 다문화가족지원센터 종사자 수 및 자원에 비해 사례연계요청이 급격한 증가를 보임으로 인하여 센터종사자의 업무과다가 발생함에 따라 센터 사업운영 및 서비스 제공일정에 차질이 발생하고 있으며, 센터 종사 인력 및 사업진행 예산의 한계로 종사자의 복지 및 업무 집중도 약화가 우려되고 있다. (전국다문화가족사업지원단, 2009).

이러한 현 시점에서 다문화가족지원센터의 다문화가족의 지원을 위한 다문화가족상담서비스의 표준화된 상담체계 구축이 시급하다고 볼 수 있다. 특히, 종사자들은 내국민과 이주자 간 중간 매개자·소통자로서의 역할을 담당하는 중요한 인적 자원으로 이들은 한편으로는 이주자를 상담하거나 교육하는 등 다양한 지원활동을 하고, 다른 한편으로는 내국민을 교육하고 같이 활동하면서 양 문화 간 소통과 교류, 혹은 문화접촉자 및 · 문화촉진자 등의 역할을 원활히 수행할 수 있도록 지원이 필요하다. 이와 맞물려 최근 일부 민간단체를 중심으로 ‘다문화가정상담사’ 자격 과정 운영과 이에 대한 국가자격증 여부 등에 대해 여성가족부 차원에서 공식입장을 밝힐 정도로 각계의 관심이 집중되고 있어, 다문화가족상담의 정의, 종사자의 자격, 역할 등에 대한 표준화된 운영 지침이 필요하다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 다문화가족지원센터의 지역사회 내 서비스 간 균형을 조절하고 다문화가족지원센터의 상담서비스 활성화를 목적으로 출발하였다. 이를 위해 현재 전국 다문화가족지원센터에서 운영하고 있는 다문화가족 상담 현황을 파악하고 종사자들의 인식과 경험을 분석해 보고자 한다.

II. 연구방법

본 연구에서는 다문화가족지원센터 종사자의 다문화가족상담에 대한 인식 및 경험을 분석하기 위해 포커스 그룹 인터뷰를 실시하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 특정한 주제에 대한 인식이나 생각을 얻기 위한 토론 방식이다. 설문지에 비해서 상대적으로 적은 수의 인원으로 실시하기 때문에 통계적인 대표성을 보증할 수는 없지만, 참가자의 토론을 관찰하면서 응답자의 표정과 태도까지 관찰할 수 있고, 참가자들이 질문에 대해 정확하게 이해했는지 여부에 대해 즉각적으로 확인하고 보완·설명할 수 있는 장점이 있다(우메자와 노부요시, 1987. 문혜련, 2009.재인용).

1. 포커스 그룹 대상자

포커스 그룹 인터뷰 참가자는 전국 다문화가족지원센터 상담 종사자들로 구성되었다. 제 1집단은 3거점 지역으로 충북, 충남 지역 다문화가족지원센터 종사자 5명으로 하였으며, 제 2집단은 서울, 강원지역 다문화가족지원센터 종사자 4명, 제 3집단은 전북지역 다문화가족지원센터 종사자 4명으로 구성되었다.

제 1집단의 인터뷰는 2010년 5월 28일에 실시하였으며, 제 2집단의 인터뷰는 6월 22일, 제 3집단의 인터뷰는 6월 29일에 실시하였다. 인터뷰 대상자는 평균 40.8세이며, 직급은 팀장급 이상, 팀원, 통번역사 순으로 나타났다. 관련실무경력은 2~3년 이하, 4~5년 이하, 1년 이하 순으로 나타났다.

2. 포커스 그룹 인터뷰 절차

본 연구의 포커스 그룹 인터뷰는 다음과 같이 인터뷰 사전준비, 인터뷰 실시, 인터뷰 자료 분석 등의 절차를 따라 진행하였다.

1) 인터뷰 사전준비

연구자는 연구목적으로 중심으로 토의에서 사용될 질문을 미리 계획하여 준비하고, 인터뷰 전에 메일을 통하여 참가자들에게 질문지를 미리 보내어 참가자들이 사전에 다문화가족상담에 대한 개인적인 의견을 정리하여 인터뷰 당일에 원활한 토의가 될 수 있게 하였다. 토론에 사용될 질문은 다문화가족상담의 정의, 상담자 자질, 상담 환경 등 4가지 영역으로 구성되어 있다. 질문은 개방형 질문(open-ended question) 방식으로 제시되었으며, 참가자들이 쉽게 이해할 수 있도록 간단하고 명확한 표현을 사용했다. 각 영역별 질문은 <표 2>와 같다.

<표 2> 다문화가족지원센터 다문화가족상담 관련 종사자 인터뷰 질문지

영역	질문
상담 정의	1. 다문화가족상담의 정의는 무엇이라고 생각하십니까? 2. 다문화가족상담의 목적은 무엇이라고 생각하십니까?
상담자 자질	1. 현재 상담하면서 자신의 한계를 지각하는 상황이 있었습니까? 2. 다문화가족상담가에 요구되는 자질은 무엇이라고 생각하십니까?
상담환경	1. 현재 귀 센터의 상담환경은 어떻습니까? 2. 귀 센터가 다문화가족상담을 위해 갖추어야 할 환경이 있다면?
다문화가족 지원센터 네트워크	1. 다문화가족지원센터 네트워크를 무엇이라고 생각하는가? 2. 현재 센터의 네트워크는 어떤 수준입니까? 3. 네트워크를 위해 지원이 필요한 것은 무엇인가?

2) 인터뷰 실시 과정

(1) 모의 인터뷰 실시

1차 인터뷰 실시 전에 모의 토론을 실시했다. 연구자가 사회자가 되어 진행을 했으며 참가자들은 다문화를 전공하는 대학원생 5명으로 구성되어 미리 준비한 질문지를 바탕으로 가상 토론을 실시하였다.

(2) 인터뷰 실시

- ① 사전 준비 : 연구자는 참가자들이 인터뷰 장소에 입실하기 30분 전에 미리 도착하여 자리를 배치하고, 녹음 준비를 하였다.
- ② 소개하기 : 연구자는 토론의 사회자로서 진행하였으며 참가자들에게 토의에서 산출되는 정보는 연구를 위한 자료로만 쓰일 것임을 설명하고 녹취에 대한 양해를 구하고 난 뒤, 휴대용 녹음기에 녹음을 시작했다.
- ③ 토의하기 : 토론 주제를 4가지 영역으로 나누어 토론할 것임을 설명하였으며, 각 주제에 대한

토의는 20여분 정도 소요되었으며, 각 주제 별로 토의가 끝나면 연구자는 산출된 아이디어들을 정리하고 추가할 사항이나 빠진 점이 없는지 참가자들에게 확인을 하였다.

- ④ 정리하기 : 참가자들의 반응에서 중요한 주제가 무엇인지 확인을 하고 종합하여 정리를 했으며, 인터뷰가 끝난 뒤에는 토론에 참여해 준 참가자들에게 감사의 뜻을 전했다.

3) 데이터 분석

포커스그룹(focus group)에 대한 평가는 그룹토의의 모든 과정 중에 계속 이루어진다. 그룹토의의 한 섹션의 내용을 수시로 요약을 하며, 휴대용 녹음기를 통해 수집된 모든 자료는 평가에 반영하도록 한다. 이미 실시된 그룹토의 결과는 다음 그룹토의에 참고하여 질문의 유형을 수정하며 자료를 분석하는 과정에서 보완이 필요할 때마다 연구 참여자와 다시 연락을 취하여 확인하는 작업을 거치도록 한다. 이와 같은 분석과정과 결과에 대한 객관성을 확보하기 위해 다문화가족 전문가와 동료들로부터 분석에 대한 자문과 의견을 구하도록 한다.

본 연구에서는 인터뷰 내용을 전사하여 질적 분석을 시도하였다.

III. 연구 결과

본 장에서는 포커스 그룹 인터뷰를 통하여 수집된 자료를 바탕으로 다문화가족지원센터 종사자들의 상담 경험에 대한 전반적인 인식을 기술하고 분석하고자 하였다. 질적 분석 절차를 거쳐 <표 3>과 같이 4개의 주제, 12개의 범주, 16개의 하위범주가 도출되었다.

<표 3> 다문화가족상담 포커스 그룹 인터뷰 범주

주 제	범주	하위범주
다문화가족상담의 정의	상담의 영역	모호함 - 같은 출발, 다른 방향 특수한 영역으로서의 다문화
	상담의 목적	개인측면-결혼이주여성의 행복 찾기 가족측면-한국생활적응
다문화가족 상담가 자질	상담가로서의 한계	기본적인 상담역량 갖추기
	특수한 역량 갖추기	다문화 역량 갖추기 가족상담 능력 갖추기
	직급에 따른 상이한 역할 인식	상담관련 실무에 따른 차이
다문화가족지원센터의 상담환경에 대한 인식	업무의 비중	기본업무 중심
	인력의 배정	인력배치의 부익부 빈익빈 전담인력의 추가배치
	현재 업무에 대한 인식	업무 소진
	새로운 상담환경의 필요	사례관리
다문화가족지원센터 네트워크에 대한 인식	네트워크의 필요	자조모임의 활성화
	도농간 지역격차	기존 종사자들의 양성화
	관계의 재조정	수직에서 수평으로

IV. 요약 및 결론

본 연구의 결과를 요약하여 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 다문화가족지원센터 종사자들의 다문화가족상담의 정의는 상담의 영역과 목적을 중심으로 정립되었음을 알 수 있다. 즉 다문화가족상담은 상담의 영역에 있어서 특수한 영역으로 인식하고 있으며, 상담의 목적은 개인 측면에서는 결혼이주여성의 행복 찾기, 가족 측면에서는 한국생활적응으로 인식하고 있었다.

둘째, 다문화가족 상담가로서의 자질에 관해서 종사자들은 상담가로서의 한계를 인식하고 있으며, 특수한 역량, 즉 다문화 역량 및 가족상담 능력을 필요함을 인식하고 있었다. 또한, 종사자의 직급에 따라서, 상담관련 실무에 따른 역할 차이를 인식하고 있었다.

셋째, 다문화가족지원센터의 상담환경에 대한 인식은 업무의 비중면에 있어서 상담이 기본업무가 되며, 인력 배정면에 있어서는 부익부 빈익빈을 경험하고 있음을 알 수 있다. 또한, 현재 업무에 대해서는 업무소진을 경험하고 있으며 새로운 상담환경으로서 사례관리의 필요성을 인식하고 있었다.

마지막으로 다문화가족지원센터의 네트워크에 대한 인식은 도농간 지역격차가 있음을 인식하고 있으며, 관계의 재조정이 필요함을 알 수 있다.

다문화가족지원센터 종사자의 다문화가족상담에 대한 인식과 경험에 관한 연구 토론문

박 정 윤(중앙대 교수)

최근의 우리 사회에서 다문화에 대한 이슈를 다루지 않은 영역은 찾아보기 힘들다. 학계에서도 다문화에 대한 관심은 여러 영역에서 다양한 관점으로 연구들이 이루어지고 있다. 가정학도 마찬가지로 다문화가족에 대한 관심으로 연구와 실천 활동이 이루어지고 있다. 이러한 분위기에 부응하듯 다문화가족을 지원하는 법적 근거와 전달체계는 단시간 내에 기반을 마련하고 안정화시키려는 노력들을 끊임없이 하고 있다. 그런 과정 중 하나가 다문화가족지원센터의 특성화와 관련된 부분이라고 생각된다.

다문화가족지원센터는 다문화가족을 지원하는 대표적인 전달체계로서 법 제정이후 빠르게 확산되어 현재 170여개의 센터가 설치되어, 활발한 사업으로 다문화가족들을 지원하고 있다. 그러나 기반조성은 빠르게 이루어졌으나 관련 사업은 많은 연구와 준비를 통하기보다는 사회적 요구에 의해서 결혼이민자 여성의 한국생활 적응에 초점을 맞추는 식으로 초기 사업이 주류를 이루었다 점차 이들 가정의 적응을 위한 통합적 접근의 필요성이 제기되고 있다.

그런 맥락에서 다문화가족상담은 센터에서 필요로 하는 사업 중 하나이다. 다문화가족지원상담은 개인상담이나 가족상담과는 차별화되어야 한다. 그런 점에서 본 연구는 의미있다고 여겨진다. 실무자를 대상으로 심층면접 양식을 통해서 다문화가족 상담에 올바른 이해와 앞으로 나아가야 할 방향제시의 자료로 활용할 수 있다는 점에서 논문이 기여하는 바가 크다고 하겠다.

토론은 연구자의 연구의 완성도를 높이기 위해서 보완되었으면 하는 점을 중심으로 의견을 제시하고자 한다. 첫째, 연구제목에 연구결과가 부합되지 못하는 부분이 있으므로 이를 보완하는 것을 제안한다. 지면상의 한계였으리라 여겨지지만 논문의 피면접자인 실무자의 담당 업무를 명확하게 알 수 없었고, 논문의 내용에서도 상담경험 유무, 상담경험을 제시하지 않았다. 따라서 이러한 내용을 보완하는 것이 논문의 완성도를 높일 수 있을 것으로 보여진다.

둘째, 포커스 그룹 참여자들이 응답한 다문화가족상담의 의미와 상담의 목적, 상담가의 자질 등은 매우 피상적이고 일반 가족상담에 대한 이해 정도에서 그치고 있다고 여겨진다. 즉, 다문화상담에 대한 이해가 충분하지 않는 것 같다. 다문화상담은 다양한 문화를 인정하고 그들 생활해 온 문화에 기초하여 서로 다른 사회에서 살면서 겪는 문제를 수용하고 문제를 해결하고자 하는 것이라고 생각한다. 그런데 실무자들은 동화주의적 사고에서 다문화상담을 이해하고 있으므로 실무자의 다문화상담에 대한 바른 이해할 필요가 있다.

이와 같은 맥락에서 상담자의 자질에 대한 부분도 다문화역량을 갖추어야 한다는 막역한 응답보다는 구체적인 내용이 제시될 필요가 있다. 다문화 상담자는 일반 상담자와 다르게 충고자, 변화자, 자문가, 변화의 대행자 등 다양한 역할을 수행해야 함으로 이러한 역할 수행을 위해서 필요한 구체적인 역량과 지식, 자질에 대해서 논의되었으면 하는 아쉬움이 있다. 아울러 다문화 상담자는 상담의 문화적 가치와 편견, 내담자의 세계관에 대한 상담자의 자각, 문화적으로 적절한 개입 등에 대한 심도있는 지식을 습득하고 이를 실천할 때 진정한 다문화상담가가 될 수 있음을 감아할 때 앞으로 다문화가족 전문상담가 양성에 이러한 내용들을 다룰 것인가가 논의되는 것이 본 연구의 기대효과를 더 높일 수 있을 것이라고 생각된다.