http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.10.290

사회복지사와 친밀도가 여성결혼이민자의 서비스 이용정도에 미치는 영향
- '서비스 정보의 양' 의 매개효과를 중심으로

The Influence of the Intimacy with Social Workers on the Use of Social Welfare Services of Married Immigrant Women
- Focusing on Mediating Effects of Quantity of the Welfare Service-related Information

이오복
부산가톨릭대학교 사회복지학과

O-Bok Lee(agapax@cup.ac.kr)

요약

본 연구는 사회복지사와 친밀한 정도가 여성결혼이민자의 사회복지서비스 이용에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 또한 여성결혼이민자의 서비스 정보에 대한 양을 매개변수로 고려하여 서비스 이용정도에 미치는 영향을 검증하였다.

이를 위해 부산과 경남지역 여성결혼이민자 304명의 자료를 수집하여 SPSS 21을 통해 분석하였다. 분석결과 여성결혼이민자의 사회복지사와 친밀한 정도는 사회복지서비스 이용정도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 이러한 사회복지사와의 친밀도는 여성결혼이민자의 서비스 정도의 양에 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 근거로 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용정도에 사회복지사의 역할이 미치는 영향과 서비스 이용의 촉진 방안에 관해 본 조사연구가 가질 수 있는 함의와 제언을 제시하였다.

■ 중심어 : | 여성결혼이민자 | 사회복지서비스 이용정도 | 사회복지사와 친밀도 | 서비스 정보의 양 |

Abstract

This study aimed to explore the effect of the intimacy with social workers on the use of social welfare services of marriage-based female immigrants. Also, this study verified the effect of the quantity of the welfare service-related information as a mediated variable on the use of social welfare services.

For this purpose, this study collected data from a total of 304 immigrant women married to Korean men living in City of Busan, City of Ulsan, and South Gyeongsang Province, and the data was analysed by SPSS 21.

As the result of study, the intimacy with social workers had significant influences on the use of social welfare services of the married immigrant women. The results also showed that the intimacy with social workers contributed to the quantity of the welfare service-related information. Based on these results, implications of the important roles of social workers and the directions of their effective roles for the marriage based female immigrants to use the social welfare services were suggested.

■ keyword : | Marriage-based Female Immigrants | Use of Social Welfare Services | Intimacy with Social Workers | Quantity of the Service Information |

접수일자 : 2013년 08월 23일
수정일자 : 2013년 09월 16일
심사완료일 : 2013년 09월 30일
교신저자 : 이오복, e-mail : jylwflower@hanmail.net

Ⅰ. 서론

여성결혼이민자와 다문화가족에 대한 사회복지서비스의 이용 정도를 확인하는 것은 서비스 제공자 입장에서 중요한 과정이다. 정책에 의해 만들어진 사회복지서비스의 목적은 대상자에 의해 이용될 때 비로소 달성될 수 있기 때문이다. 즉, 대상자들이 서비스를 이용하지 않는다면 서비스 본연의 기능과 목적은 의미를 상실한다. 특히 서비스의 대상자가 여성결혼이민자들처럼 언어나 문화적 차이 등 본질적인 문제를 안고 있는 경우, 서비스 이용에 장애가 되거나 촉진시키는 요인에 주목할 필요가 있다. 특히 우리나라 많은 여성결혼이민자들의 경우 결혼과정이 독특하고 남편이나 시가족의 지지망이 약한 상황에서 낯선 환경에 적응해야 하는 처지에 놓여있다.

많은 여성결혼이민자들은 남편과 한 두 번의 만남과 결혼 후 한국에 입국했다. 남편과 시가족과 유대관계를 돈독히 할 겨를도 없이, 짧은 경우 단 며칠 만에 다문화가족지원센터나 종합사회복지관 등에서 주로 한국어를 배우기 시작한다[7]. 이 과정에서 가장 빈번하게 만나고 사회적 관계를 하는 이들이 사회복지사들이다. 사회복지사들은 여성결혼이민자들이 한국에서 가족 외 최초로 혹은 자주 만나게 되는 한국 사람인 셈이다.

여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용에는 문화가족지원센터나 종합사회복지관 같은 사회적 지지망이 관련되어 있다[8]. 이들 공식적인 기관에서 여성결혼이민자들을 직접 대면하여 서비스를 소개하고 참여를 원하는 주된 역할자는 사회복지사이다. 즉, 사회복지사는 여성결혼이민자들의 사회복지관이나 다문화가족지원센터의 서비스 이용에 영향을 미칠 수 있다. 이러한 사실은 사회복지사의 사회적 지지가 장기요양보호대상 노인의 주 부양자의 부양부담에 많은 영향을 미친다는 연구결과[11]를 통해서도 확인할 수 있다.

우리보다 앞서 다문화사회를 경험한 미국에서 원조과정의 필수불가결한 요소로 교사, 의사, 간호사, 사회복지사 등 원조전문직의 역량 제공에 대한 논의가 활발히 진행되고 있는 것[23][20]은 다문화사회에서 사회복지사의 역할의 중요성을 보여준다. 공공서비스 이용자가 받는 도움이 서비스 공급자와 이용자 간 직접적인 상호작용 여부에 따라 달라질 수 있는 것과 마찬가지로[27], 행정에 의한 공적서비스를 이용하는 경우 서비스 제공자와 이용자와의 '관계'에 관심을 모을 필요가 제기되어 왔다[10]. 이렇듯 서비스 제공자로서의 사회복지사와 서비스 이용자인 여성결혼이민자 상호 간 관계 정도가 이용자의 서비스 이용에 영향을 미칠 수 있다.

외국의 이민자들이 사회서비스나 의료서비스를 이용하는 데 영향을 미치는 요인 중 언어능력과 서비스에 대한 인지가 중요한 요인으로 작용하는 것[24]은 서비스에 대한 지식이나 이해도가 높은 여성이 다양한 사회복지서비스를 이용할 수 있다는 것이다. 또 여러 사회복지기관을 이용할수록 다양한 서비스를 이용한다는 연구결과는 이민자들의 서비스이용에 정보 습득의 중요성을 보여준다[8].

지금까지 외국과 국내 몇몇 연구들이 이민자들의 서비스 이용에 영향을 미치는 요인을 밝히기는 하였으나, 서비스 이용에 영향을 주는 요인들 간의 상호 관계성에 대한 고려는 없었다. 이에 본 연구는 선행연구들의 결과에 근거하여, 여성결혼이민자들의 서비스 이용에 사회복지사와의 친밀도가 미치는 영향에 있어서 서비스 정보의 양을 매개변수로 고려한 매개모형을 통해 검정하고자 하였다.

서비스 정보의 양을 매개변수로 살펴보는 이유는 외국의 이민자들 뿐 아니라 우리나라 여성결혼이민자의 서비스 이용에 서비스 정보나 인지도가 중요한 요인으로 밝혀졌기 때문이다. 정보수집에 필수요건인 언어적 수단이 취약한 여성결혼이민자들이 정보를 얻는 데는 빈번하게 만나는 관련 기관 사회복지사로부터 얻게 되는 여러 가지 조언이나 도움 역시 기관을 이용하는 중요한 요인으로 작용할 것이기 때문이다.

Ⅱ. 이론적 고찰 및 가설 설정

1. 다문화가족지원센터의 업무[1]와 사회복지사의 역할

1) 여성결혼이민자들을 대상으로 사회복지서비스를 제공하는 기관은 다문화가족지원센터를 비롯하여 종합사회복지관, 여성회관 등 다양한 기관들이 존재하지만 여성결혼이민자들을 관장하는 여성가족부 소속의 다문화가족지원센터를 대표기관으로 명명한다.

다문화가족지원센터는 2008년 제정된 다문화가족지원법에서 설치와 운영의 법적 근거를 찾을 수 있다. 다문화가족지원법 제1조 '다문화가족 구성원의 삶의 질 향상과 사회통합'의 목적을 달성하기 위해 이 법 제12조에 국가와 지방자치단체가 다문화가족지원센터를 설치 운영할 수 있도록 조항을 마련했다. 우리나라 다문화가족과 관련한 정부부처는 교육과학기술부, 문화관광부, 여성가족부, 보건복지부, 출입국관리사무소와 고용노동부 등 다양한 관계부처에서 사업을 수행하고 있으나[4], 여성결혼이민자들과 그 가족에게 실질적인 서비스나 프로그램을 실행하는 중추적인 역할은 다문화가족지원센터이다.

다문화가족지원센터는 다문화가족에 대한 교육, 상담 등의 업무를 수행하기 위해 사회복지사나 건강가정사, 기타 여성가족부 장관이 인정하는 전문 인력이 최소 1인 이상 두도록 규정하고 있다. 대부분의 다문화가족 지원센터에는 사회복지사들이 서비스나 프로그램 실행의 중심 역할을 하고 있다. 다문화가족지원센터 외에도 여성결혼이민자들에게 사회복지서비스를 제공하고 있는 종합사회복지관과 여성회관 등 다양한 기관에도 사회복지사들이 업무를 하고 있다. 이들 기관들이 실시하는 사업 중 자녀 교육 부분을 제외한 많은 부분은 여성결혼이민자들의 한국생활 적응과 관련한 교육과 상담, 정보제공 등의 프로그램으로 이루어져 있다[5].

다문화가족지원센터 사업들 중 여성결혼이민자들에 대한 한국어 교육, 상담 등의 서비스는 전문적인 인력을 통해 제공지만 이러한 교육과 상담을 받기 위한 절차적인 과정은 물론 직접적이거나 현실적인 도움을 지원하는 역할은 사회복지사의 몫이다. 따라서 사회복지사들은 여성결혼이민자들의 한국생활적응에 필요한 자질과 능력을 배양하는데 핵심적인 사회적 지원을 한다고 볼 수 있다. 이러한 의미에서, 주변 생활환경과 남편이나 시가족 외 거의 모든 사람이 낯선 상황에서 빈번한 면대면 상호작용을 할 수 있는 사회복지사와의 관계 정도는 여성결혼이민자에게 심리적, 사회적 지원에 중요한 통로가 된다.

2. 여성결혼이민자에 대한 사회복지사의 지지와 친밀도

여성결혼이민자들에 대한 한국어 교육, 상담 등의 서비스는 전문적인 인력을 통해 제공되고 있지만 이러한 교육과 상담을 받기 위한 전반적인 행정적 과정은 사회복지사의 몫이다. 따라서 사회복지사들은 여성결혼이민자들의 한국생활적응에 필요한 자질과 능력을 배양하는데 중요한 사회적 지원을 한다고 볼 수 있다. 이러한 의미에서, 주변 생활환경과 남편 외 거의 모든 사람이 낯선 상황에서 빈번한 면대면 상호작용을 할 수 있는 사회복지사와의 관계 정도는 여성결혼이민자에게 심리적, 사회적 지원에 중요한 통로가 된다. 사회복지사가 여성결혼이민자들에게 사회적 지지자의 역할을 한다는 것은 개인의 욕구충족을 위해 도움을 주고 정서적인 결속의 관계를 의미이다. 사회적 지지는 대상자가 지지의 원천으로부터 받는 지지의 '종류'를 말하는 것으로 정서적, 도구적, 정보적 지지로 구분된다.

정서적 지지는 이해・격려・신뢰 같은 심리적 안정과 도움을 의미하고, 도구적 지지는 시간을 내어준다든지 환경을 조성하는 것, 혹은 필요한 서비스를 연계하는 등의 원조를, 정보적 지지는 조언이나 제안, 적절한 정보와 지식을 전달하는 것이다[28]. 여성결혼이민자들에 대한 사회복지사의 사회적 지지는 세 가지 모두 해당된다. 사회복지사들은 여성결혼이민자들이 남편이나 시가족과의 관계에서 오는 어려움을 듣고, 필요한 서비스에 대한 정보를 알려주거나 연계까지 하고 있다[6].

사회복지사는 여성결혼이민자들에게 서비스 관련 정보와 제안을 통해 서비스 이용을 촉진하는 중재역할을 한다고 볼 수 있다. 그런데, 사회복지사가 여성결혼이민자들에게 제공하는 각각의 사회적지지 또한 사회복지사와의 친밀한 관계 정도에 따라 다를 수 있다.

3. 사회복지서비스의 개념 및 범주

사회복지서비스란 사람들의 상호관계 및 역할에 대한 욕구를 충족시키려는 사회적 대안으로서 가족생활의 보호나 회복, 개인의 내적・외적 문제에 대한 대처와 성장발달, 정보제공 및 안내, 옹호, 구체적 도움을 통

한 사회자원에의 접근을 촉진시키는 기능으로 보고 있다[14]. 우리나라 여성결혼이민자에 대한 사회복지서비스는 여성결혼이민자의 안정적 정착과 다문화가족의 복지증진이라는 목표달성을 위한 프로그램을 포함한다[5].

사회복지서비스의 요소와 영역은 국가에 따라 조금씩 다르다. 스웨덴의 사회복지서비스는 사회보험과 함께 사회복지제도의 근간이다. 사회보험이 경제적인 측면에서 국민의 기본적인 생활이 유지되도록 일정한 소득을 보장해 준다면, 사회복지서비스는 불우한 환경의 노인, 아동, 심신장애자, 중독자(마약, 알콜 등)들이 정상적인 사회생활을 하도록 지원하는 것을 목적으로 한다[2]. 영국의 경우 사회적 서비스(social service)란 전 국민의 물질적, 정신적, 사회적 최저생활을 위한 공·사의 사회적 제반서비스의 개념으로 사용한다. 한정된 사회복지를 말할 때에는 '대인적 서비스'(personal social service)라는 용어를 사용한다[9]. 미국의 휴먼서비스 또는 사회서비스는 소득보장, 교육, 보건의료, 문화관련 분야가 제외된 사회복지부문의 서비스로 통용된다[1]. 일본의 경우 사회복지서비스는 복지수요의 충족내지 해결방법으로 보고 있다[3].

본 연구에서 사회복지서비스란 여성결혼이민자들이 다문화가족지원센터나 사회복지관 및 민간기관에서 이들을 대상으로 제공하는 제반 서비스나 프로그램을 의미한다. 자녀교육 부분을 제외한, 여성결혼이민자들의 한국생활의 안정적 정착을 위해 제공되는 서비스나 프로그램들은 한국어교육을 비롯하여 전통문화 교육 및 체험, 요리, 가족 교육 및 상담, 자조모임 등을 포함한다.

4. 사회복지서비스 이용의 영향요인

서비스 이용의 개념은 연구의 목적에 따라 '서비스 제공기관의 방문, 서비스 수혜의 허락, 혹은 전화 문의' 등 다양하게 정의되어 왔다. [24]를 비롯한 의료 및 사회서비스 이용을 다룬 연구들은 '서비스 기관을 찾아 서비스를 받은 행위'[16][29][21]로 서비스 이용을 정의했다. [25]와 다른 연구들[18][21]은 '서비스에의 접근성'을 서비스 이용의 의미로 사용하기도 했다.

서비스 이용정도에 대한 개념도 '이용서비스 참가 빈도', '지속정도', '중도탈락률'[26]로 규정한 연구도 있고, Laffer(2004)의 경우 '이용한 서비스의 수'나 '서비스에 참여정도', 혹은 '출석률'을 서비스 이용의 정도로 규정했다. 종합적으로 볼 때 서비스 이용은 직접 기관을 찾아 서비스를 이용하거나 참가한 것이고, 이용의 정도는 이용한 서비스의 수, 서비스에 참여한 빈도나 출석률을 의미하는 것으로 볼 수 있다[7].

이민자들의 서비스 이용에 영향을 주는 요인은 서비스의 종류와 대상자에 따라 다양한 요인들이 발견되곤 한다. 정신보건 관련 서비스 이용에는 심리사회적 장애들이 주로 작용하는[29]반면, 의료서비스나 사회서비스 이용에는 선별기준이나 행정적인 절차 등이 영향을 미치는 것[25]으로 나타났다. 또 노인 이민자들의 사회서비스 수용여부에는 가족의 역할이 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다[19]. 최근 우리나라 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용에는 부부관계와 서비스 인지도, 사회적 지지망의 영향이 주요인으로 드러났다[8].

5. 서비스이용의 영향요인으로서 '서비스 정보'

일반적으로 이민자의 경우 언어적인 장애의 벽이 특히 높은 것을 감안할 때, 공공기관이나 서비스 제공 기관의 담당자의 지원이나 도움이 서비스 이용에 중요한 역할임을 짐작할 수 있다. 우리나라 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용의 영향요인에 관해 연구한 이주재와 김순규(2010)는 그 요인으로 자녀수, 가구소득, 서비스 인지도, 사회적 지지망인 것을 확인했다. 여성결혼이민자들이 서비스에 대한 인지정도가 높을수록 많은 사회복지서비스를 이용하는 것을 밝혀냈다. 또한 여성결혼이민자들의 서비스 이용을 지원하기 위해서는 서비스 정보 취득에 도움이 되는 다양한 방법의 필요성을 주장했다.

이민자나 난민들은 서비스나 서비스 제공자에 대한 정보의 부족으로 인해 가용 서비스를 제대로 이용하지 못하는 것으로 밝혀졌다[15]. 시드니 거주 이란 출신의 이주노인들이 의료서비스를 자주 이용하지 못한 이유도 서비스를 알지 못했기 때문이었다. 즉 의료기관의 통역서비스를 알고 있던 노인과 그렇지 못한 노인의 서

비스 이용의 정도가 다른 것으로 나타났다[12].

여성이민자들의 정신보건 서비스 이용에 영향을 미치는 요인으로는 언어능력, 문화적 차이, 전통적인 관습과 가치관 등이 주요 변수로 나타났다. 이 외에도 이민자들의 의료서비스, 정신보건서비스, 사회서비스 이용에 공통적으로 확인되는 영향요인들은 서비스 정보의 양이나 서비스에 대한 이해 등이다[21][18]. 언어능력이나 정보인지력이 상대적으로 낮은 노인이민자들의 경우 가족이나 주변인들의 지지와 도움이 결정적인 영향을 미친다[19]. 이때 가족이나 주변인의 도움은 주로 서비스에 대한 지식과 정보로, 서비스를 이용하도록 촉진시키는 기제로서의 역할인 것이다. 캐나다 이주여성의 서비스 접근에도 언어와 서비스에 대한 지식과 이해 정도가 영향을 미치는 것으로 나타났다[17]. 그러므로 이민자들이 서비스에 대한 정보를 충분히 확보하는 것은 그들이 새로운 환경에 적응하는데 필요한 원조를 받는 필수 조건이다.

6. 연구가설

외국의 경우 일반적인 이민자, 노인이민자, 혹은 여성이민자를 대상으로 정신보건, 의료, 사회서비스의 이용에 대한 연구들이 있다. 국내에서도 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용에 관한 연구들이 여러 분야에서 이루어져 왔지만, 이들 연구들 중 서비스 이용의 영향요인 상호간 관계나 매개효과를 연구한 예는 없는 상황이다. 본 연구는 이민자들의 사회복지서비스 이용에 영향을 미치는 요인들 중 사회복지사와의 친밀도와 서비스 정보의 양, 그리고 서비스 이용정도의 영향 관계를 확인하고자 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설1. 사회복지사와의 친밀도는 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용정도에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 사회복지사와의 친밀도는 여성결혼이민자들이 습득하는 서비스정보의 양에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 여성결혼이민자들이 습득한 서비스 정보의 양은 서비스 이용정도에 영향을 미칠 것이다.

가설4. 사회복지사와의 친밀도는 여성결혼이민자가 습득하는 서비스 정보의 양을 통해 사회복지서비스 이용정도에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 여성결혼이민자를 대상으로 사회복지사와의 친밀도와 사회복지서비스 이용정도의 관계를 알아보고, 이러한 관계에서 서비스와 관련한 정보의 양이 어떠한 영향을 주는지 알아보고자 하였다. 이를 위해 여성결혼이민자의 사회복지사와의 친밀도를 독립변수, 서비스 정보의 양을 매개변수, 서비스 이용정도를 종속변수로 설정하였다. 여성결혼이민자의 사회복지사와의 친밀도가 서비스 정보의 양을 매개로 하여 서비스 이용정도에 영향을 미치는가를 확인하고자 설정한 연구모형은 [그림 1]과 같다.

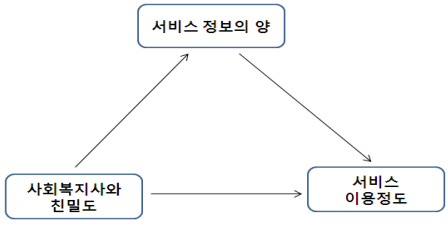

그림 1. 연구모형

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구에 사용된 설문은 여성결혼이민자의 서비스 이용정도와 영향요인에 대한 국내·외 선행연구에서 사용된 설문문항과 내용을 20명의 여성결혼이민자에게 모의설문 조사를 통해 수정·보완하였다. 본 연구를 위해서 부산, 울산, 경남지역에 거주하는 여성결혼이민자 308명이 참여하였다. 설문조사는 연구자가 여성결혼이민자들을 대상으로 사회복지서비스를 제공하는 다문화가족지원센터를 비롯한 종합사회복지관, 여성회관 등을 직접 방문하여 실시하였다. 설문지는 영어, 일본어, 러시아어, 베트남어, 중국어와 한국어 등 6개 언어로 번역되었는데, 러시아어 설문지는 러시아를 비롯한 카자

흐스탄, 우즈베키스탄, 키르키즈스탄 출신의 여성들에게 사용되었다. 캄보디아 출신여성들은 한국어 강사나 공통언어를 사용하는 동료들, 사회복지사, 혹은 프로그램 진행 강사의 도움으로 설문을 완성하였다. 자료수집 기간은 2009년 9월부터 11월까지이었고, 조사된 총 설문지는 308부였으나, 응답 누락이 많아 사용할 수 없는 4부를 제외한 304부가 통계분석에 사용되었다.

3. 주요변수 및 측정도구

본 연구에 사용된 설문 문항은 외국의 이민자들이 보건, 의료, 사회서비스를 이용하는데 영향을 미치는 요인을 연구한 자료들과 앤더슨과 뉴만의 행동모형을 참고로 하고, 우리나라 여성결혼이민자들의 심층 인터뷰를 기초로 문항을 구성하였다. 우리나라 여성결혼이민자의 특수한 상황과 이민자의 특성을 고려하여 설문문항과 내용을 20명의 여성결혼이민자에게 모의설문 조사를 통해 수정, 보완하였다.

서비스 이용정도에 관한 문항은 Lai(2001)의 캐나다 거주 중국출신 이민노인들의 사회복지관 이용에 관한 연구에서 사용했던 이용기관의 수와 본 설문에 앞서 서비스 이용에 관한 여성결혼이민자 8명에 대한 심층면접을 통해 밝혀진 다양한 이용기간과 서비스 참여정도를 포함하였다. 사회복지사와의 친밀도에 관한 문항은 여성결혼이민자들과의 심층인터뷰를 참고로 주관적으로 느끼는 친밀도와 만남의 빈도, 도움의 정도 등으로 구성하였다. 서비스 정보의 양에 대한 문항은 앤더슨과 뉴만(1973)의 행동모델에서 사용하는 서비스에 대한 지식의 정도 문항과 Lai & Kalyniak(2005)와 Mahtab(2008)의 연구에서 사용된 서비스에 대한 지와 인식에 관한 문항을 포함하였다.

1) 독립변수 : 사회복지사와의 친밀도

여성결혼이민자들이 사회복지사에게 가지는 친밀도에 대한 질문은 기존의 연구자료나 문헌에서 찾을 수 없었다. 본 연구는 여성결혼이민자들과의 심층 인터뷰 내용을 기초로 사회복지사와 만나는 빈도(횟수), 주관적인 친밀도(전혀 친하지 않음에서 매우 많이 친함), 본인에 대한 사회복지사의 태도(전혀 친절하지 않음에서 매우 친절함)와 서비스나 프로그램에 대한 정보 제공의 정도에 대한 문항으로 구성하였다. 사회복지사와의 친밀도는 4문항으로 리커트 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 사회복지사와 더 친밀함을 의미한다. 문항 간 신뢰도는 .75로 분석되었다.

2) 매개변수 : 서비스 정보의 양

여성결혼이민자들이 가지는 서비스 정보의 양에 대한 문항은 Andersen & Newman(1973), Lai & Kalyniak(2005), Mahtab(2008)의 연구에서 사용된 문항 중 서비스의 종류와 서비스 내용의 인지정도에 대한 3문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 서비스 정보의 양이 많은 것을 의미한다. 문항의 구체적인 내용은 여성결혼이민자들이 알고 있는 사회복지서비스의 종류(0개, 1~2개, 3개, 4~5개, 6개 이상), 서비스 내용에 대한 인지정도와 본인에게 필요한 서비스를 알고 있는 정도(전혀 모름에서 매우 많이 알고 있음)로 구성되었다. 각 문항의 신뢰도는 .82로 분석되었다.

3) 종속변수 : 서비스 이용 정도

여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용정도는 이용하는 서비스나 프로그램의 수, 서비스를 받은 기간, 서비스에 참여한 출석률에 대한 3문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 이용정도가 높다는 것을 의미한다. 문항들의 구체적인 내용은 현재 이용하고 있는 기관의 수(1개~5개 이상), 서비스를 받은 기간(6개월 미만, 1년, 2년, 3년, 4년 이상), 서비스에 참석한 출석률(20% 미만, 30~40%, 50~60%, 70~80%, 90% 이상)로 구성되었다. 각 문항 간 신뢰도는 .87로 분석되었다.

4. 분석방법

연구모형 분석을 실시하기 전에 SPSS 21을 이용하여 변수들에 대한 기초자료분석으로 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, 표준오차, 왜도, 첨도 등에 대한 기술통계분석을 실시하였다. 설정된 변수와 통제변수를 선정하기 위해 변수들 간 관계를 살펴보고자 피어슨의 적률상

관분석을 실시하였다.

연구모형에 제시된 연구문제를 검정하기 위해 회귀분석을 하였다. 회귀분석 1단계에서는 종속변수를 독립변수에 회귀분석을 실시하여 독립변수의 종속변수에 대한 영향의 유의성을 확인하였다. 두 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수를 회귀분석 하여 그 결과 독립변수가 매개변수에 대해 가지는 영향의 유의성을 확인하였다. 세 번째 단계에서는 종속변수를 독립변수와 매개변수에 동시에 회귀분석을 실시하여 매개변수가 종속변수에 대한 영향의 유의성을 가지는 동시에 독립변수의 종속변수에 대한 영향이 유의하지 않은지를 확인하였다. 이들 변수의 매개효과를 검정하기 위해서 Baron & Kenny(1986)의 방식을 활용하였고, 매개효과의 통계적 유의도는 Sobel test를 통해 최종 확인하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 기초자료분석

본 연구에서 분석된 조사대상자들의 일반적 특성은 [표 1]에서 제시한 바와 같다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

변수	구분	빈도(%)	변수	구분	빈도(%)
학력	무학	5(1.7%)	종교	불교	89(29.8%)
	초졸	31(10.3%)		가톨릭	62(20.7%)
	중졸	62(20.5%)		개신교	14(4.7%)
	고졸	110(36.4%)		이슬람교	5(1.7%)
	전문대졸	17(5.6%)		힌두교	2(0.7%)
	대졸	68(22.5%)		유교	1(0.3%)
	대학원졸	8(2.6%)		통일교	32(10.7%)
	기타	1(0.3%)		없음	90(30.1%)
				기타	4(0.7%)
거주 지역	부산	185(60.9%)	출신국적	필리핀	61(20.1%)
	울산	31(10.2%)		베트남	120(39.5%)
	김해	39(12.8%)		일본	26(8.6%)
	창원	12(3.9%)		중국	76(25.0%)
	마산	29(9.5%)		캄보디아	4(1.3%)
	양산	8(2.6%)		러시아등[2]	11(3.6%)
				기타국적[3]	6(2.0%)
총소득	99이하	17(5.6%)	시부모동거	동거	140(46.2%)
	100~149	58(20.0%)		비동거	163(53.8%)
	150~199	55(19.0%)	연령	최소=18, 최대=51 M=29.78, SD=7.30	
	200~249	35(12.1%)	자녀수	최소=1, 최대=4 M=1.56, SD=0.74	
	250이상	38(13.1%)	결혼기간 (년)	최소=1, 최대=16 M=4.08, SD=3.85	
	모른다	87(30.0%)			

학력은 고졸이 36.4%로 가장 많았으며, 출신 국가는 베트남이 39.5%, 중국이 25%, 필리핀이 20.1%로 나타났다. 종교는 무교가 30%, 그 다음이 불교(29.8%)로 나타났다. 조사대상자의 거주 지역은 부산이 60.9%로 가장 많았고 다음이 김해, 울산 순이었다. 총소득은 100~149만원이 가장 많은 것으로 분석되었으며, 나이는 19~51세로 평균 29.78세이고, 자녀수는 평균 1.56명, 결혼기간은 1년~16년으로 평균 4.08년으로 나타났다.

회귀분석을 포함한 선형모형은 변수들의 정규분포를 기본적으로 가정하고 있기 때문에 연구모형에 포함된 변수들의 정규분포를 확인하기 위해 왜도와 첨도를 살펴보았다. [표 2]에 제시된 것과 같이 모든 변수의 왜도가 절대값 .146~1.006, 첨도가 절대값 .147~.377이하로 나타나[4] 측정변수들이 정규분포 가정에서 벗어나지 않은 것으로 보인다.

표 2. 변수들의 왜도와 첨도

	최소	최대	평균	S.D.	왜도	첨도
사회복지사와 친밀도	1	5	3.705	.860	-.200	.148
정보의 양	1	5	3.083	1.003	-.146	.147
이용정도	1	5	2.044	1.116	1.006	.377

본 선행연구에서 이민자들의 서비스 이용에 영향을 미친다고 보고된 변수들과 본 연구의 독립변수, 매개변수, 종속변수의 상관관계를 [표 3]에 제시하였다.

사회복지사와의 친밀도와 서비스 이용정도(r=.122, p<.05)은 정(+)상관을 보였다. 즉 사회복지사와 친밀도와 서비스 이용정도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 서비스 정보의 양은 사회복지사와 친밀도(r=.189, p<,01)와 정(+)적 상관, 서비스 이용정도(r=.188, p<.01)에 정(+)적 상관을 보여 높은 수준의 서비스 정보 양은

2) 러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 키르기즈스탄 등 러시아를 공용어로 사용하는 국가들과 몽골을 중앙아시아라는 지역적인 특성으로 한 범주로 묶었다.

3) 영국, 태국, 인도네시아, 네팔, 페루 등 응답자가가 적은 국가들을 묶었다.

4) 왜도와 첨도는 0에 가까울수록 정상분포를 이루며, 왜도는 절대값이 3.0이상일 경우, 첨도는 절대값이 10.0 이상인 경우 정규성에 문제가 있다고 할 수 있다.

높은 수준의 사회복지사와 친밀도와 높은 수준의 서비스 이용정도와 관련됨을 보여 주었다. 그리고 매개변수와 종속변수에 유의미한 상관관계를 나타내는 자녀수, 총소득, 한국어능력, 문화차이를 통제변수로 포함시켜 그 영향력을 통제하고 분석하였다.

매개변수를 선정할 경우, 독립변수 및 종속변수와 상관이 유사하거나, 독립변수 보다 종속변수와 더 큰 상관을 보이는 변수를 선택하는 것이 매개효과 검증에 대한 통계적 검증력을 최대화 할 수 있다. 본 연구 모형에 적용된 서비스 정보의 양은 종속변수인 서비스 이용정도(.188)보다 독립변수인 사회복지사와 친밀도(.189)와 조금 더 큰 상관을 보이고 있으나, 주요 변수들 간 매개효과를 검증해 보는 것에 학술적 의미를 두었다. 더구나 지금까지 위의 제시된 변수들의 매개효과를 검증한 연구들이 없다는 점은 본 연구에 의의를 부여할 수 있다고 본다.

표 3. 변수들의 상관관계

	자녀수	총소득	한국어	문화차이	복지사와 친밀도	정보의 양	이용정도
자녀수	1						
총소득	-.324**	1					
한국어	.174**	-.139*	1				
문화차이	-.110	.073	-.058	1			
복지사와 친밀도	-.090	-.042	-.132*	.009	1		
정보의 양	.021	.009	.064	.060	.189**	1	
이용정도	.197**	-.189**	.120*	.097	.122*	.188**	1

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

2. 모형 분석

사회복지사와의 친밀도가 서비스 정보의 양과 서비스 도움정도를 통해 서비스 이용정도에 이르는 매개모형에 대한 검증결과는 [표 4]와 같다. 먼저, 투입된 변수의 다중 공선성을 확인한 결과, 모든 변인에서 공차한계가 .1보다 크고, 분산팽창계수(VIF)가 10보다 작으므로 다중공선성은 문제가 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검정방식을 통해 3단계의 회귀분석을 실시하여 연구문제를 확인하였다. 첫 번째 단계에서 독립변수인 사회복지사와의 친밀도는 종속변수 사회복지서비스 이용정도에 대해 유의미한 관계를 가지는 것으로 확인하였다. 분석결과 회귀계수의 값이 .122로 p<.05의 수준에서 여성결혼이민자들이 사회복지사와 관계하는 친밀한 정도가 그들의 사회복지서비스 이용정도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 단계는 독립변수와 매개변수를 회귀분석 하여 매개변수에 대해 가지는 독립변수가 통계적으로 유의한 영향을 미치는지 검정하였다. 독립변수인 사회복지사와의 친밀도는 매개변수인 서비스 정보의 양에 대해 회귀계수 .189로 p<.01의 수준에서 유의미한 영향 관계를 나타냈다.

표 4. 사회복지서비스 이용정도의 매개효과 검증

단계	종속변수	독립변수	B(β)	t	공차한계	VIF	통계량
1단계	서비스 이용정도	자녀수	-.023(-.002)	-1.013	.902	1.010	
		총소득	-.041(-.022)	-.860	.962	1.039	R^2=.006
		한국어실력	-.030(-.058)	-.343	.894	1.119	F=.380
		문화차이	-.002(-.067)	-.025	.902	1.108	
		자녀수	-.006(-.017)	-.257	.875	1.143	
		총소득	-.009(-.012)	-.186	.875	1.142	
		한국어실력	.031(.023)	.371	.948	1.055	R^2=.015
		문화차이	-.017(-.014)	-.221	.989	1.011	F=3.972*
		복지사 친밀도	.201(.122)	1.993*	.903	1.107	
2단계	정보의 양	자녀수	-.035(-.129)	-1.983	.899	1.112	
		총소득	-.009(-.015)	-.236	.882	1.133	R^2=.013
		한국어실력	.119(.109)	1.735	.958	1.044	F=1.857
		문화차이	.064(.062)	1.011	.992	1.008	
		자녀수	-.029(-.106)	-1.611	.865	1.157	
		총소득	.001(.001)	.020	.868	1.153	
		한국어실력	.137(.126)	1.994	.947	1.056	R^2=.036
		문화차이	.071(.069)	1.121	.992	1.008	F=9.983**
		복지사 친밀도	.221(.189)	3.160**	.920	1.098	
3단계	서비스 이용정도	자녀수	-.023(-.002)	-1.013	902	1.010	
		총소득	-.041(-.022)	-.860	.962	1.039	R^2=.006
		한국어실력	-.030(-.058)	-.343	.894	1.119	F=.380
		문화차이	-.002(-.067)	-.025	.902	1.108	
		자녀수	.001(.007)	.006	.863	1.158	
		총소득	-.009(-.012)	-.184	.875	1.142	
		한국어실력	.007(.005)	.078	.933	1.072	R^2=.035
		문화차이	-.030(-.024)	-.385	.984	1.016	F=4.803**
		복지사 친밀도	.092(.070)	1.136	.931	1.011	
		정보의 양	.183(.164)	2.667**	.975	1.026	

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

세 번째 단계는 독립변수와 매개변수들을 동시에 투입하여 종속변수인 서비스 이용정도에 대해 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 매개변수인 서비스 정보의 양은 회귀계수 .164로 p<.01 수준에서 유의미한 관계를 나타냈으나, 독립변수인 사회복지사와의 친밀도는 회귀계수가 .122에서 .070으로 감소했을 뿐 아니라 통계적

으로도 유의하지 않은 것으로 나타났다. 사회복지사와의 친밀도가 서비스 정보의 양에 미치는 영향은 .189이며, 서비스 정보의 양이 서비스 이용정도에 미치는 정도는 .164이다. 사회복지사와의 친밀도가 서비스 이용정도에 미치는 영향은 .070으로 감소하였고 통계적으로 유의하지 않기 때문에 서비스 정보의 양이 사회복지사와의 친밀도와 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용의 정도에 미치는 영향에 매개역할을 한다고 볼 수 있다.

본 연구는 독립변수가 종속변수에 대해 가지는 매개효과의 통계적 유의도를 Sobel test[5]를 통해서도 확인하였다. 먼저 사회복지사와의 친밀도가 서비스 관련 정보의 양에 미치는 영향력(B=.189, Se=.070), 정보의 양이 서비스 이용 정도에 미치는 영향력(B=.164, Be=.069)을 통해 계산한 Sobel test 값=1.784로 일방검정을 전제로 $p<.05$의 유의수준에서 통계적으로 유의미한 매개효과로 판단된다. 본 연구의 목적이 사회복지사와의 친밀도와 사회복지서비스 이용정도의 관계에서 서비스 정보의 양이 미치는 영향을 일방적 방향성을 전제로 하는 것이 합리적이라는 점에서, 일방검정을 기준으로 통계적 유의성을 판단하였다.

그러므로 매개변수인 서비스 정보의 양은 독립변수 사회복지사와의 친밀도와 종속변수인 서비스 이용정도에 미치는 영향을 완전히 매개하고 있음을 보여주며, 최종 모형은 [그림 2]와 같다.

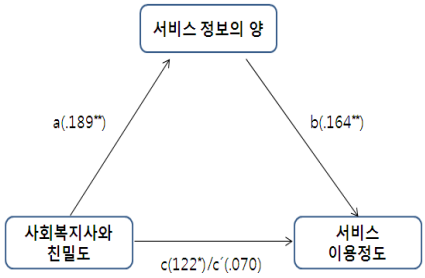

그림 2. 연구모형 결과

5) Sobel test는 z분포를 따는데, 양방검정의 경우 Sobel test의 값이 1.65, 1.96, 2.58보다 크거나 같으면 각각 $p<.10$, $p<.05$, $p<.01$의 수준에서 유의미한 매개효과로 판단한다. 일방검정을 기준으로 할 경우 sobel test 한계치가 각각 1.29, 1.65, 2.33으로 감소한다.

V. 논의 및 결론

1. 가설검증에 대한 논의

본 연구는 여성결혼이민자들이 사회복지서비스를 이용하는데 사회복지사와의 친밀도가 영향을 미치는지를 파악하는데, 서비스 정보의 양이 사회복지사와 친밀도와 서비스 이용정도의 관계에서 어떤 역할을 하는지를 검증하는 목적을 가지고 있다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사와의 친밀도와 서비스 정보의 양이 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용정도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 사회복지사와의 친밀도는 서비스 이용정도와 정(+)의 관계를 보였다. 즉 사회복지사와 친밀도가 높은 여성결혼이민자일수록 서비스 이용을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 언어의 장벽은 물론 남편과도 서먹한 처지에 있는 우리나라 여성결혼이민자의 입장에서 사회복지사들의 정서적 지지와 도움은 사회복지서비스를 이용하는데 중요한 요인이 된 것이다. 또한 서비스 정보의 양은 서비스 이용정도와 정(+)의 관계가 있는 것으로 드러나 서비스 이용을 높이기 위해서는 여성결혼이민자들이 서비스에 대한 정보를 취득할 수 있는 접근이 필요하며, 이는 선행연구들[8][12][18][21]의 결과와도 일치하고 있다.

둘째, 여성결혼이민자들이 가지고 있는 서비스 정보의 양의 사회복지사와의 친밀도와 사회복지서비스 이용 정도의 관계에서 완전 매개변수로서의 역할을 하고 있다. 여성결혼이민자들이 사회복지사와 맺는 친밀도는 서비스 이용정도에 직접적인 영향을 미치기보다 서비스 정보의 양을 매개로 하여 간접적으로 서비스 이용정도에 영향을 미친다. 즉 사회복지사와의 친밀도는 여성결혼이민자들이 얻는 서비스 정보의 양에 영향을 주고 결국 서비스 이용을 높이는 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 사회복지사들이 실질적으로 여성결혼이민자들에게 서비스 정보를 제공하고, 서비스로부터 도움을 받도록 정보적 지지와 도구적 지지를 하고 있는 것으로 이해할 수 있다.

2. 연구결과에 대한 이론적 · 실천적 함의

본 연구의 결과를 바탕으로 이론적 및 실천적 함의를 정리하면 다음과 같다. 본 연구의 분석결과 여성결혼이민자가 맺은 사회복지사와의 친밀한 관계와 사회복지서비스 이용정도의 관계를 서비스 정보의 양이 매개한다는 점에서 다문화가족지원센터를 비롯한 사회복지관과 민간기관 사회복지사들의 여성결혼이민자들에 대한 역할을 보다 명확하게 확인시켜주었다. 첫째, 서비스 정보와 서비스 이용정도의 관계에서, 서비스 정보를 많이 알고, 또한 그런 여성결혼이민자들이 서비스를 더 많이 이용한 것은 이민자들의 서비스 인지도가 서비스를 촉진시키는 요인[8][12][18][21]임을 재확인 시켜주었다.

여성결혼이민자가 사회복지사로부터 받는 정보의 양이 서비스 이용을 촉진시키는 매개 요인이 된다는 점에서 여성결혼이민자들의 서비스 이용률을 높이기 위해서 서비스 정보에의 접근성에 초점을 두어야 함을 시사한다. 다문화가족지원센터를 비롯한 사회복지관과 민간기관 사회복지사들은 여성결혼이민자들에게 제공되는 다양한 서비스들을 당사자들에게 인지시키는 것이 무엇보다 중요하다. 사회복지서비스에 대한 정보제공은 체계적인 하나의 프로그램으로 만들어질 필요가 있다. 이 프로그램은 다문화가정의 복지증진이라는 목적을 위해 실시되고 있는 여성결혼이민자들에 대한 사회복지 서비스의 종류, 목적, 서비스 제공기관의 소개 및 이용방법 등을 지속적으로 안내하는 기초 서비스로서 그 의미를 가질 수 있다.

또한 여성결혼이민자들과 사회복지사 간의 친밀성은 서비스에 대한 정보 뿐 아니라 유용한 서비스가 제공되도록 연결하는 '다리'와 같은 도구적 지지가 수행될 수 있음도 보여준다. 사회복지사의 역할이 여성결혼이민자들에 대한 사회복지서비스 정보의 제공이나 서비스 연계에 있어서 충분성과 연속성을 충족시킨다면, 여성결혼이민자들이 서비스 이용을 통하여 한국인으로서 삶을 영위하고 다문화가정의 복지증진을 이루게 될 것이다.

본 연구는 후속연구를 통해 보완해야 할 제한점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구의 자료는 부산, 경남지역에 거주하는 여성결혼이민자들을 대상으로 하였기 때문에 대상자의 일반화에 한계를 가진다. 둘째, 본 연구의 자료는 한 시점에서 과거와 현재의 경험을 바탕으로 조사한 횡단적 자료로 인과관계를 추론하는데 한계를 가진다. 그러므로 변수들 간의 엄격한 인과관계의 추론을 위해서는 향후 종단적 자료수집과 분석을 통한 검증이 필요하다. 셋째, 본 연구에서는 사회복지사와의 친밀도와 서비스 정보의 양에 대한 척도가 3~4문항으로 비교적 간단하게 측정되었다. 향후 연구에서는 이들 변수들에 대한 척도의 범주가 보다 세분화될 필요가 있다. 특히 사회복지사와의 친밀도와 서비스 정보의 양이 구체적으로 어떤 형태로 이루어지는지 확인하는 것은 정보제공과 서비스 연계 프로그램의 기초자료가 될 것이다. 넷째, 사회복지사와의 친밀도와 서비스 이용정도의 관계에서 서비스 정보의 양의 매개효과를 분석하였지만, 다른 변수들과의 영향관계를 고려하지 못한 한계가 있다. 추후 연구에서는 다양한 변수들을 고려한 영향관계의 확인이 필요하다.

이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 여성결혼이민자들의 사회복지서비스 이용에 영향을 미치는 연구들이 미미한 상황에서 사회복지사와의 친밀도와 서비스 이용정도의 관계에서 서비스 정보의 양의 매개효과를 처음으로 검증하였다는 점에서 학술적 의의를 가진다고 하겠다. 또한 본 연구의 결과가 여성결혼이민자들의 서비스 이용에 영향을 미치는 사회복지사의 역할 중 서비스 정보의 제공과 서비스 연계의 역할을 확인했다는 점에서 향후 연구의 기초자료로 일정부분 기여할 수 있다고 본다.

참 고 문 헌

[1] 강혜규, 노대명, 박세경, 강병구, 이상원, 조원일, 이병화, "사회서비스 확충방안 연구 – 주요 사회서비스 수요 추계 및 정책과제", 보건복지부 · 보건사회연구원, 2007.

[2] 고양곤, *스웨덴의 사회복지*, 예풍출판사, 1990.

[3] 송정부, *사회복지연구*, 법문사, 1999.

[4] 여성가족부, “제2차 다문화가족정책 기본계획(2013~2017)”, 여성가족부 • 관계부처합동, 2012.

[5] 여성가족부, 다문화가족지원사업, 여성가족부, 2013.

[6] 이오복, “여성결혼이민자의 사회서비스 이용을 통한 정착과정에 관한 근거이론연구”, 한국가족복지학, 제56권, 제3호, pp.183-205, 2009.

[7] 이오복, *여성결혼이민자의 사회복지서비스 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 경성대학교 박사학위논문, 2011

[8] 이주재, 김순규, “결혼이민 여성의 사회복지서비스 이용에 영향을 미치는 요인”, 한국가족복지학, 제30권, pp.299-322, 2010.

[9] 장인협, *사회복지개론*, 서울: 서울대학교출판부, 1987.

[10] 정진경, “공적사회복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인 연구: 관계혜택의 매개효과 중심”, 사회복지정책, 제36권, 제3호, pp.495-520, 2009.

[11] 최덕경, 이혜자, “사회복지사의 사회적 지지가 장기요양보호노인 주부양자의 부양부담에 미치는 영향 -노인주간보호시설에 근무하는 사회복지사를 중심으로-”, 한국가족관계학회지, 제12권, 제1호, pp.147-165,0 2007.

[12] A. K. Mahtab, "Assessing factors in utilization of health services and community aged care services by the Iranian elderly living in the Sydney metropolitan ares : acculturation aged care," Ph. D. Thesis. University of Sydney, 2008.

[13] A. T. Rogers and J. S. Gallegos, "Pathways to health and mental-health service utilization among older Mexicans," International Social Work, Vol.50, No.5, pp.654-670, 2007.

[14] C. Zastrow, *Introduction to Social Work and Social Welfare : Empowering people* 8th Edition. Brooks/Cole, a division of Thomson Learning Inc. 2004.

[15] D. W. L. Lai and S. Kalyniak, “Use of annual Physical Examinations by Aging Chinese Canadians,” Journal of Aging Health, Vol.17, No.5, pp.573-591, 2005.

[16] F. M. Burns, J. Imrie, J. Y. Nazroo, A. M. Johnson, and K. A. Fenton, "Why they wait? Key informant understandings of factors contributing to late presentation and poor utilization of HIV health and social care services by African migrants in Britain," AIDS Care, Vol.19, No.1, pp.102-108, 2007.

[17] G. Legault, S. Gravel, S. Fortin, B. Heneman, and M. Cardinal, "Adaptation of services to new immigrant families: perceptions of families and practitioners", Canadian Journal of Community Mental Health, Vol.16, pp.67-85, 1997.

[18] H. Li and A. Browne, "Defining mental illness and accessing mental health services: perspectives of Asian Canadians," Canadian Journal of Community Mental Health, Vol.9, pp.143-159, 2000.

[19] H. Litwin, *Uprooted in old age : soviet jews and their social networks in israel*, Greenwood Press, Westport. CT. 1995.

[20] J. G. Dejaeghere and Y. Zhang, "Development of intercultural competence among US American teachers: professional development factors that enhance competence," Intercultural Education, Vol.19, No.3, pp.255-268, 2008.

[21] J. M. O'Mahony and T. T. Donnelly, "The influence of culture on immigrant women's mental health care experiences from the perspectives of health care providers," Mental Health Nursing, Vol.28, pp.453-471, 2007.

[21] N. Kaushal and R. Kaestner, "Welfare Reform and Health of Immigrant Women and their Children," J Immigrant Health, Vol.9, pp.61-74, 2007

[22] P. M. Andersen and J. F. Newman, "Societal and individual predictors of medical care utilization in the United States," The Milbank Quarterly, Vol.51, pp.95-124, 1973.

[23] R. R. Luquis and M. A. Perez, "Health educators and cultural competence : implications for the profession," American Journal of Health Studies, Vol.20, No.3, pp.156-163, 2005.

[24] S. H. Laffer, "Adolescent sex offenders : factors associated with service utilization," Ph. D. Thesis, New York University school of Social Work, 2004.

[25] S. Hargreaves, J. S. Friedland, P. Gothard, S. Saxena, H. Millington, J. Eliahoo, E. L. Feuvre, and A. Hol,mes, "Impact on and use of health services by international migrants: questionnaire survey of inner city London A&E attenders," BMC Health Services Research, Vol.2006-6, p.153, 2006.

[26] S. Lewis, *Urban Child, Caregiver, and Provider Perspectives on Mental Health Service Delivery Processes: The Relationship Between Consensus and Service Utilization,* Ph. D. Thesis, Columbia University, 2006.

[27] T. Brown, "Coersion versus choice : Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption," Public Administration Review, Vol.67, No.3, pp.559-572, 2007.

[28] V. S. Helgeson, "Social support and quality of life," Quality of Life Research, Vol.12, No.1, pp.25-31, 2003.

[29] W. Abu-Ras, "Cultural Beliefs and service utilization by battered Arab Immigrant Women," Violence Against Women, Vol.13, No.10, pp.1002-1028, 2007.

저 자 소 개

이 오 복(O-Bok Lee) 정회원

- 2011년 8월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야> : 다문화콘텐츠, 사회서비스, 이민자