

# 다문화서비스 담당사서에게 요구되는 문화적 역량의 내용체계에 관한 연구\*

## Components of Cultural Competency for Multicultural Services Librarians

이 연 옥(Yeon-Ok Lee)\*\*

장 덕 현(Durk-Hyun Chang)\*\*\*

### 〈목 차〉

- |                        |                                  |
|------------------------|----------------------------------|
| I. 서론                  | 3. 문화적 역량에 대한 문헌정보학 분야의 논의       |
| 1. 연구배경과 목적            | III. 문화적 역량의 구성요소                |
| 2. 연구방법                | IV. 다문화서비스 담당사서를 위한 문화적 역량의 내용체계 |
| II. 이론적 배경             | V. 결론                            |
| 1. 문화적 역량의 개념          |                                  |
| 2. 문화적 역량에 대한 각 분야의 논의 |                                  |

### 초 록

최근 한국사회에 외국인근로자, 결혼이주여성, 유학생 등 이주민의 수가 증가하면서 문헌정보학 분야는 새로운 도전에 직면하고 있다. 이주민의 증가는 문헌정보전문직으로 하여금 다양한 문화적 배경을 가진 이주민에게 적절하며 효과적인 서비스를 제공하기 위한 새로운 역량을 개발할 것을 요구한다. 이에, 이 연구에서는 다문화시대, 사서에게 요구되는 역량을 문화적 역량이라는 관점에서 고찰해 보았다. 구체적으로 다문화서비스 담당 사서에게 요구되는 문화적 역량이란 무엇이며, 그 구성요소는 무엇인지 등 사서의 문화적 역량에 대한 내용 체계를 검토하였다. 이를 위해 문헌연구와 다문화서비스를 이행하고 있는 사서, 다문화전문가와와의 인터뷰를 통해 관련 데이터를 확보하였다. 연구결과, 사서에게 필요한 문화적 역량은 다문화에 대한 태도, 다문화에 대한 지식, 다문화에 대한 기술이라는 3가지로 구분되었으며, 그 세부적 요소로서 다문화 태도, 다문화구성원에 대한 지식, 다문화서비스에 대한 지식, 장서서비스프로그램 개발, 서비스전달, 언어의 다양성, 교육 및 인력개발 부문이 제시되었다.

키워드: 문화적 역량, 사서 역량, 이주민서비스, 다문화서비스, 다문화사회

### ABSTRACT

The diversification of Korean society with a large influx of migrant workers, international marriages, and international students calls for an attention to the importance of cultural competence of Library and Information Science sector in order to respond effectively and appropriately to the needs of immigrants who have diverse cultural backgrounds. In regard to these circumstances, this study is designed to develop the components of cultural competency needed by librarians. For this, this study collected its data through literatures review and interviews with librarians who are implementing services for immigrants in multicultural libraries and with experts who have experienced researches based multicultural services or involved with the management of multicultural families and migrant workers. As a result, the cultural competency components emerging from literatures review and interviews were divided into three parts ; multicultural attitude, multicultural knowledge and multicultural skills. And detailed components of three parts of cultural competency were specifically multicultural attitude, knowledge of multicultural groups, knowledge of multicultural services, development of collections, programs, and services, service delivery, language diversity, and professional education and workforce diversity.

Keywords: Cultural competency, Librarians competency, Immigrant services, Multicultural services, Multicultural society

이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2013S1A5B8A01054492)

\* 부산대학교 사회과학연구원 전임연구원 (idisfeel@hanmail.net) (제1저자)

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(dchang@pusan.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 논문접수: 2014년 11월 23일 •최초심사: 2014년 11월 25일 •게재확정: 2014년 12월 19일

•한국도서관·정보학회지 45(4), 253-276, 2014. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.45.201412.253]

## I. 서론

### 1. 연구배경과 목적

세계화가 가속화되면서 자본과 노동의 국제간 이동 또한 활발해지고 있으며 이에 따라 오늘날 각 나라의 인구 및 사회 구성에도 상당한 변화가 관찰되고 있다. 한국도 예외가 아니다. 2014년 1월 안전행정부 발표에 따르면 우리나라 주민등록 인구 51,141,463명 가운데 외국인 인은 1,569,470명으로 전체의 3.1%에 해당한다. 한국사회에 유학생, 결혼이주여성, 외국인 근로자 등 다양한 국적, 민족, 인종 출신의 이민자가 유입됨으로써 다양한 문화에 노출될 기회가 많아지고 있으며, 다양한 문화적 배경을 가진 사람들과의 상호작용 또한 증가하고 있다.

이러한 글로벌 차원의 상호작용과 문화적 다양성의 확산은 문화적 배경이 다른 사람들과 효과적으로 상호작용하며 살아 갈 수 있는 능력을 필요로 한다. 이와 관련된 논의는 2002년 독일 교육부 산하 연방문화청소년교육협회(German Federation of Associations for Cultural Youth Education)가 경제개발협력기구(OECD)와 유럽연합 정책위원회(European Commission)와 함께 개최한 ‘Developing Competencies in Cultural Education’이라는 주제의 국제회의에서 타인과 효과적으로 상호작용하는 역량으로 문화적 역량(Cultural Competencies)을 언급함으로써 본격화되었다.

문화적 역량이란 다양한 문화적 배경을 가진 사람들과 효과적으로 상호작용할 수 있는 능력으로, 다문화와 관련된 인식, 태도, 가치, 지식 및 기술의 복합적 개념의 결합체라 할 수 있다. 우리보다 다문화사회를 먼저 경험한 국가에서는 문화적 역량에 대한 논의가 매우 활발한데, 주로 교사, 상담가, 사회복지사, 간호사, 의사 등 각종 대인서비스전문직 분야에서 다른 문화권의 사람들을 대상으로 효과적인 서비스를 제공하기 위한 필수적 역량으로 인식되고 있다. 아울러 다양한 문화적 배경을 지닌 고객에게 효과적인 서비스를 제공하기 위해서는 서비스주체 및 기관의 문화적 역량이 중요한 요인임을 강조하고, 이를 전문직의 윤리로 규정하거나, 전문가 양성에서 문화적 다양성과 다문화적 능력을 위한 교육적 필요성에 대해 논의하고 있다.

최근 문헌정보학분야에서도 다양한 문화적 배경을 가진 이주민을 대상으로 하는 서비스의 내용과 방법에 대한 고민이 적지 않다. 실제로 북미의 경우, 도서관의 주된 이용자층은 백인, 중상층, 교육수준이 높은 고소득자 등인 것으로 나타나며(Orange, Osborne 2004), 이주민들은 대체로 도서관 이용에 장벽이 있고, 서비스가 불충분하거나 부적합하다고 느끼는 경우가 많다. 구체적으로는 도서관 서비스 주체인 사서가 고객에 대한 문화적, 언어적 이해가 부족하다, 다른 문화권에 대한 이해와 존중이 부족하다, 도서관이용에 문화가 미치는 영향에 대한 이해가 부족하다, 다른 문화배경을 가진 집단과의 커뮤니케이션에 익숙하지 못하다, 전반

적으로 사서의 문화적 민감성이 낮아 다른 문화권 고객에 대한 서비스가 부적합하다는 등의 내용이다(Orange, Osborne 2004; Alire 2001; Güereña, Frazo 2000; Shachaf, Snyder 2007).

이 같은 비판과 반성은 도서관서비스의 대상에 문화적 배경에 대한 이해와 고려가 필요하다는 논의를 촉발시켰다. 그 결과, 북미에서는 이주민들의 도서관이용에는 그들의 문화가 영향을 미치며 문화적 배경이 다른 이주민들의 다양한 요구를 이해하고 이들과 효과적으로 상호작용하는 능력이 사서직에게 요구되며, 이주민의 문화나 관점, 가치, 선호도를 중요하게 여기고 이를 수용하는 것이 필요하다는 인식이 확산되고 있다. 이는 사서의 문화적 역량 개발의 필요성에 대한 논의로 모아지고 있다(Overall 2009; Mestre 2010; Press, Diggs-Hobson 2005; Allard, Mehra, Qayyum, 2007; Shorter-Gooden 2013).

최근 국내 문헌정보학분야에서도 증가하는 이주민을 위한 서비스에 관심을 갖고 국내외 다문화서비스 사례 및 현황을 소개하거나, 이를 기반으로 다문화서비스를 제공하기 위한 방안과 전략을 제시하는 연구들이 주로 발표되고 있다(조용완 2007; 이경란, 한복희 2009; 한윤옥 외 2009; 양수연, 차미경 2011; 조용완, 이수상 2011; 노지현 2012; 이연옥, 장덕현 2013). 그러나 아직까지 이주민을 위한 서비스를 계획하고 실행하는 사서의 이주민에 대한 인식과 태도, 이주민과의 상호작용 문제를 비롯한 사서의 문화적 역량에 대한 논의는 본격적으로 이루어지지 않고 있다.

이에 반해, 국내의 사회복지사, 교사, 의료직과 같은 대인서비스 전문직에서는 문화적 역량에 대해 논의하고 있으며 이들 전문직의 문화적 역량 강화를 위한 교육과 훈련문제까지 논의가 확대되고 있다. 이러한 일련의 상황은 다문화서비스가 점차 중요해지고 있는 문헌정보 전문직에 있어서도 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 즉, 한국사회의 다문화사회의 변화와 그 대비를 고려할 때, 국내 사서직도 다양한 문화적 배경을 가진 고객을 이해하고 이들의 문화에 적절한 서비스를 전달할 수 있는 문화적 역량이 요구되는 상황이다. 따라서 국내 도서관계 및 문헌정보학계가 사서직의 문화적 역량의 필요성을 인식하고 사서직의 문화적 역량의 개발을 위한 대비를 하는 것이 필요하다.

이러한 배경에서 이 연구에서는 다문화시대, 사서에게 요구되는 역량을 문화적 역량이라는 관점에서 고찰해 보았다. 구체적으로 사서에게 요구되는 문화적 역량이란 무엇이며, 어떠한 내용으로 구성되어야 하는지 등 사서의 문화적 역량에 대한 내용체계를 파악해보았다. 이 연구에서 제시한 사서의 문화적 역량의 내용체계는 향후 도서관에서의 다문화서비스 기준과 서비스 모델을 개발하는 기초자료로 활용될 수 있으며, 사서의 문화적 역량을 개발하기 위한 교육과정을 설계하는 데도 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 2. 연구방법

이 연구는 사서에게 요구되는 문화적 역량의 내용적 체계를 고찰하는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 먼저, 국내외 전문직의 문화적 역량에 대한 선행연구를 검토하였으며, 이들 연구가 제시한 문화적 역량의 내용과 구성요소를 비교, 분석하였으며 이를 토대로 공통적 요소를 도출하였다. 둘째, 다문화서비스 담당 사서들과의 인터뷰를 통해 사서가 갖추어야 할 문화적 역량의 내용과 구성요소를 도출하였다. 셋째, 문헌연구와 인터뷰 내용을 종합하여 사서의 문화적 역량의 내용과 구성요소를 제시하여 이를 다문화서비스전문가로부터 검토받아 보완함으로써 다문화서비스 사서의 문화적 역량의 내용체계 최종안을 제안하였다.

인터뷰에 참여한 사서는 안산(사서 A), 김해(사서 B), 서울 동대문구(사서 C), 서울 성북구(사서 D) 지역의 다문화전문도서관 운영 경험을 가진 사람들로, 국립중앙도서관이 2010년에 발간한 “도서관에서 다문화를 만나다”라는 자료집에서 다문화서비스의 모범사례로 소개한 도서관을 중심으로 고려하였으며, 외국인근로자 및 결혼이주여성 대상의 직접적인 서비스 경험이 많은 지역(안산, 김해 등)에 우선 접촉하여 인터뷰를 요청하였다. 아울러 인터뷰에 응한 사서에게 다문화서비스 경험이 풍부한 사서 및 도서관을 소개받아 추가하였다. 직접 인터뷰 및 서면 인터뷰는 2014년 9월-10월 동안에 수행되었다. 사서에게는 첫째, 다문화 배경을 가진 이용자를 대상으로 서비스하기 위해서는 어떠한 능력과 태도가 요구되는가, 둘째, 다문화서비스 담당 사서가 재교육을 받는다면 어떠한 내용을 중심으로 교육이 되면 좋겠는가, 셋째, 다문화배경을 가진 이용자들이 도서관에서 가장 필요로 하는 것은 무엇이며 이주민에게 적합한 서비스는 무엇이라고 생각하는가라는 세 가지 질문을 통해 사서의 문화적 역량에 대한 논의를 도출하였다. 아울러 다문화서비스 전문가는 다문화서비스 관련 연구경력이 10년 이상인 연구자(다문화전문가 A)와 외국인노동자와 결혼이주여성 대상의 지원서비스 경험이 10년 이상인 전문가(다문화전문가 B)와의 직접 인터뷰를 2014년 10월에 실시하여 검토 받았다.

## II. 이론적 배경

### 1. 문화적 역량의 개념

문화적 역량(cultural competency)은 주로 심리학, 교육학, 간호학, 사회복지학 등 대인서비스를 제공하는 학문분야를 비롯하여 경영학이나 마케팅, 국제관계 등의 다양한 분야에서 다문화 사회의 중요한 개념으로 인식되고 있으며 효과적으로 서비스를 제공하는 데 필수적인

요소로 고려되고 있다. 이들 분야에서는 인간의 다양한 행동양식을 이해하기 위해서는 ‘이문화(異文化)’를 수용할 수 있는 능력이 필요하다는 판단에서 ‘문화적 역량’이라는 개념이 부각되고 있는 것이다. 문화적 역량은 1990년대 후반에 대중화되기 시작하였는데 문화적 민감성(cultural sensitivity), 문화적 인식(cultural awareness) 다문화/간문화 역량(intercultural competency), 다양성 인식(diversity awareness) 등으로 혼용되어 사용되고 있다. 이 용어들은 다른 문화에서 온 사람들에게 서비스를 제공하는데 요구되는 지식과 기술에 대해서 논의할 때 사용되는 일반적 용어라 할 수 있다(Mestre 2010, 479). 문화적 민감성은 집단 간에 존재하는 문화적 다양성과 유사성을 인지하는 것을 의미한다. 또한 문화적 인식은 타문화 집단에 대한 이해를 갖게 될 뿐만 아니라 그 결과로 태도나 가치와 같은 내적 변화를 경험하고 타문화집단에 대한 개방적 태도와 유연한 사고를 갖게 되는 상태를 의미한다(김연희 2007, 122). 이와 함께 다문화/간문화역량은 다른 문화적 정체성을 지닌 사람들과 섬세하게 교류하는 능력으로 설명되며, 간문화적 행위능력에 한정함으로써 이를 문화적 역량의 하위개념으로 보기도 한다(이병준 2007, 1-11). 한편, 다양성 인식이라는 말을 사용하기도 하는데 이는 자신과는 다른 환경, 가치와 행위를 가진 사람들과 효과적으로 상호작용하는 개인의 능력을 의미하는 것으로 문화적 역량은 이 개념보다는 진화된 것으로 본다(Mestre 2010, 479).

문화적 역량이라는 용어는 보건서비스 분야에서 처음 소개된 이후 다양한 학자들에 의해 개념화하려는 노력이 지속되어 왔는데, Cross 등에 따르면 문화적 역량이란 여러 문화가 섞여있는 상황에서 효과적으로 일하기 위해 필요한 일련의 적절한 행위라고 정의하고 있다. 구체적으로 문화는 사고, 의사소통, 행동, 관습, 가치, 신념, 인종, 제도, 민족성, 종교를 포함한 인간행동의 통합적 형태로, 역량은 효과적으로 기능할 수 있는 능력으로 정의하고 있으며, 문화적 역량을 다문화적 상황에서 전문가 및 기관이 효과적으로 서비스할 수 있도록 투입되는 일관된 행동, 태도, 정책의 총체로 개념화하였다(Cross et al. 1989).

한편, 문화적 역량은 전문적 역량의 하나로 강조되기도 하는데, Epsteins and Hunder는 문화적 역량은 전문적 역량과 분리되어 평가될 수 없는 주요한 부분임을 지적하며, 다인종·다문화적 배경을 가진 고객을 대상으로 제공자 또는 기관이 해당 고객의 문화적 배경을 고려하여 그 고객의 의사소통방식, 지식, 기술, 임상적 추론, 정서, 가치, 자기성찰 능력 등을 일관되고 주의 깊게 사용되어야 함을 강조한다(Epsteins, Hunder 2002). 아울러, 문화적 역량은 특정 주류사회에서 차별, 억압, 편견의 대상이 되는 소수자들, 예를 들어, 장애인, 성적 소수자, 소수민족 등 고유한 문화를 갖는 다양한 집단을 대상으로 그들의 문화에 적절한 서비스를 제공하는 것으로 확대 해석되기도 한다(최명민 외 2009)

이상의 정의들을 요약하면 문화적 역량이란 문화가 다른 고객에게 전문적 서비스를 효과적으로 이행하기 위해 서비스종사자가 고객의 상이한 문화적 배경에 대해 정확히 인식하고 고

객의 문화와 관련된 지식을 갖추며 문화의 다양성에 민감한 실천기술을 바탕으로 개입하는 것이라 정리할 수 있다.

## 2. 문화적 역량에 대한 각 분야의 논의

문화적 역량은 주로 심리, 교육, 간호, 사회복지 등 대인서비스 영역에 종사하는 전문직이 가져야 할 역량의 주요 요소 중의 하나로 간주되어 왔다. 특히 다문화적 특성이 강한 미국을 중심으로 1980년대 말부터 문화적 역량에 대한 논의가 전개되었다. 주로 교사, 상담가, 사회복지사, 간호사, 의사 등 각종 서비스전문직의 문화적 역량이 논의의 대상이 되고 있는데 언어적, 문화적 이해를 통해서 이민자, 소수민족 등 사회적 소외계층에게 개선된 서비스를 제공하고자 하는 목적에서 문화적 역량에 대한 연구가 진행되고 있다.

먼저, 심리학분야는 1970년대부터 심리학적 개입이 문화적으로 다양한 배경을 지닌 고학의 욕구에 적절히 부응하지 못한다는 문제의식이 확대되면서 소수집단 상담이 다문화상담으로 용어변화가 이루어지는 과정에서 등장하였다. 다양한 문화적 배경을 지닌 개인과 일하는 상담자의 문화적 태도 및 가치, 문화적 지식, 그리고 문화적 기술이 필요함을 지적하고 있으며 미국 심리학회에서는 심리학자 교육에 있어서 문화적 민감성과 다양성을 교육하는 것이 중요하다는 것을 강조하고 있다(Robinson, Morris 2000).

교육분야에서는 민족적, 인종적, 사회 계층적, 언어적 배경이 다양화되면서 교실과 학습에서 문화적 역량을 육성하는 교사 교육이 이슈화되었으며, 다양한 학생들의 문화를 이해하고 학생들과 학교 문화와의 차이를 민감하게 인식하며 문화적으로 반응하는 교사의 문화적 역량이 필요하다는 것을 강조하고 있다(Villegas, Lucas 2002). 또한 이러한 문화적 역량의 개발이 학생들의 학업 발전을 지원하고 성공적인 학교생활을 이끄는 데에 결정적 역할을 하는 것으로 보고 교육의 성공이 교사의 문화적 역량의 발전에 달려있다고 생각하고 있다. 특히 미국의 학교상담가협회(National Association of School Psychologists)는 문화적 역량을 갖춘 교사는 학생과 부모의 가치, 신념, 전통, 관습, 양육방식의 중요성을 인식하고 존중하며, 그들 자신의 문화가 다른 사람들과 상호작용하는 데에 미치는 영향을 인식하여 학생과 가족에게 교육적인 서비스를 제공할 때 이러한 요소를 고려해야 한다고 하였다(Brown 2007).

최근에는 국내에서도 다문화가정아동의 증가에 따라 다문화가정 아동의 학교 생활 적응에 초점을 둔 교사의 태도와 인식에 대한 논의가 이루어지고 있다. 또한 다문화사회에서 교사가 가져야 할 태도와 교사교육의 방향을 제시한 연구들을 통해 교사 교육의 중요성과 교육프로그램 개발의 필요성을 제안하고 있는 상황이다(이영석 2007 ; 한석실 2007). 나아가 직업역량의 관점에서 교사의 태도와 인식, 역할에 대해서도 논의되고 있으며, 다문화환경에서 학생

들을 효과적으로 지도할 수 있는 교사를 양성하는 문제로 확대 논의되고 있다(김정효 2011; 윤갑정, 김미정 2010; 박명희, 김경식 2012).

사회복지 분야의 경우, 다른 분야에 비해 문화적 역량에 대한 논의가 매우 활발한 편인데 문화적 역량에 대한 개념, 구성요소, 발달과정에 대한 연구 등을 바탕으로 문화적 역량이 사회복지 분야의 중요한 실천적 틀로 자리매김하고 있다. 특히 미국사회복지사협회(National Association of Social Workers, NASW)는 1999년 협회 윤리강령에 문화적 역량을 사회복지사의 윤리적 책임 중의 하나로 포함시키고 있으며, 2001년에는 문화적 역량의 핵심요소를 명시하는 지침을 발표하였다. 이후 사회복지 실천현장에서의 문화적 역량의 개념과 구성요소들을 체계화하였으며, 2002년에는 미국사회복지교육협의회(Council on Social Work Education, CSWE)에서 사회복지 교육과정 지침과 인증기준에 문화적 역량을 포함시키기까지 하였다. 또한 미국의 3개 주(California, New York, New Jersey)에서 제도적으로 의료기관 및 사회복지기관에서 문화적 역량 강화 훈련을 자격 요건의 하나로 지정하는 등, 사회복지실천 현장에서 문화적 역량을 높이기 위한 노력이 활발하게 이루어지고 있다(노충래, 김정화 2011).

국내 사회복지 분야에서도 실무자들의 문화적 역량을 개발하고 강화하는 것이 매우 시급한 과제라 인식하고 있으며 이에 대한 논의가 활발하다. 특히 문화적 역량을 갖춘 전문 인력의 부족 및 다문화에 대한 교육 결여 등의 문제는 클라이언트와 다문화 사회복지 실무자 간의 오해와 편견, 갈등을 유발할 소지가 있으며 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공하지 못할 가능성이 높다는 진단 하에 사회복지사의 문화적 역량에 대한 개념정립과 함께 이들의 문화적 역량을 측정할 수 있는 척도 개발 등의 연구가 광범위하게 일어나고 있다(최혜지 2011; 노충래, 김정화 2011; 최원희, 최혜지, 최연선, 2008; 김연희 2007; 최소연 2010; 신성자 2013)

마지막으로 의료 분야에서는 1990년대부터 환자의 문화를 이해할 필요가 있다는 것을 논의하기 시작하였고, 1999년에 이르면 의학교육 인가과정에서 문화적 역량을 포함시킴으로써 의료인의 역량에 문화적 역량이 갖는 중요성을 제도적으로 인정하고 있다. 의료전문직에서 문화적 역량은 의료서비스 공급자와 고객과의 문화적 차이를 경감시킴으로써 의료서비스의 향상을 위한 주요 요소로서 지지되고 있다. 고객의 문화적 가치와 신념, 고객의 전통과 행위, 라이프스타일 등 고객에 맞추어 서비스가 제공되는 것이 필요하다는 인식에서 문화적 역량이 의료전문직 종사자의 주요 역량의 하나로 고려되고 있다(Overall, 2009, 184).

국내 의료 전문직 분야에서는 해외 환자 진료 및 의료 기관 해외진출, 보건 의료 원조와 관련하여 문화적 역량을 보건인력의 국제화역량의 중요 요소로 논의하고 있다. 주로 보건의료 전문가의 문화적 역량을 강화하기 위한 교육의 원리 및 기준, 교육 프로그램의 설계 등 다양한 논의로 이어지고 있다(이원재 외 2012, 8-20)

이상의 논의에 기초하면, 다양한 인종과 민족이 공존하고 있는 미국을 중심으로 교사, 상담

가, 사회복지사, 간호사, 의료직 등 다양한 대인서비스 전문직을 중심으로 문화적 역량에 대한 논의가 전개되고 있으며, 문화적으로 다양한 고객에 대한 효과적인 서비스를 위해서는 서비스주체 및 기관의 문화적 역량이 중요한 요인이며, 전문직의 윤리로 규정하거나, 인력양성에 있어서도 주요한 기준으로 제시되고 있음을 알 수 있다. 국내에서는 사회복지사와 교사, 의료전문직에 한정하여 문화적 역량에 대해 논의되고 있으며 이들 전문직의 문화적 역량 강화를 위한 훈련방안에 대한 논의가 일어나고 있는 실정이다. 다른 서비스 분야 전문직들이 전문적 역량으로서 문화적 역량을 중요한 부분으로 인식하고 가이드라인을 개발하고 있으며 나아가 교과과정이나 훈련과정에 포함하도록 하는 일련의 노력은 다문화서비스를 이행해야 하는 문헌정보 전문직에도 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

### 3. 문화적 역량에 대한 문헌정보학 분야의 논의

대인서비스 전문직을 대상으로 문화적 역량이 다양하게 논의되고 있는 것에 비해 문헌정보학 분야에서 문화적 역량이란 말은 일반적이지 않다. 반면, 최근 북미를 중심으로 문헌정보학 분야의 문헌에서 문화적 역량이라는 용어가 등장하고 있는데 관련 문헌에서는 문화적 역량이 다문화주의, 문화적 민감성, 문화다양성에 대한 논의에 기초하여 이루어지고 있다.

특히 2007년, 2008년 미국도서관대회에서 문화적 역량에 대한 논의가 있었고 이를 계기로 사서직의 문화적 역량의 중요성에 대한 자각이 증가한 것으로 보인다. 이 컨퍼런스에 참여한 패널들은 다양한 인종적 문화적 배경을 가진 고객들을 대상으로 하는 도서관서비스가 부적합하다는 문제제기를 하였으며, 그 해결책으로 사서의 문화적 역량이 필요하다는 의견을 제시하였다. 패널들은 문화적 역량이 사서의 서비스전달과 리더십 개발에 필수적인 요소이며, 다른 문화권과 효과적으로 커뮤니케이션하는 사서의 능력이 도서관서비스 및 정보서비스를 계획하고 이행하는 데 핵심부분이라 설명하였다. 그리고 문화적 역량이 전문직의 성공과 실패를 결정짓는 주요한 요소라고 지적하며, 사서의 문화적 역량을 개발하기 위한 가이드라인이 필요하다는 데 동의하였다(Overall 2009, 178).

그 직후 미국도서관협회(ALA)는 산하 다양성위원회(Committee on Diversity)를 설립하였고 다양성협의회(Diversity Council)와 다양성사무국(Office of Diversity)을 발족시켜 사회적 소수집단에 대한 도서관서비스를 개선하기 위한 감독기능을 수행하도록 하였다. 이후 다양성위원회가 중심이 되어 도서관정보서비스의 문화적 역량과 평등성 실현을 목표로 활동하고 있으며, 그 일환으로 사서양성 과정에 미국의 인종적 민족적 다양성을 반영하는 교육과정 설계와 교수진 구성을 고무하는 활동을 하고 있다.

아울러, 2012년에는 ALA 산하 대학도서관협회(Association of College & Research



Libraries)가 주축이 되어 ‘다양성기준: 대학도서관을 위한 문화적 역량(Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries)’<sup>1)</sup>을 제정함으로써 대학도서관을 중심으로 하는 사서의 문화적 역량에 관한 실질적 기준이 생겨나게 된다.

이같이 ALA를 중심으로 사서직의 문화적 역량에 대한 논의가 전개되는 한편, 문헌정보학계에서는 문화적 역량과 관련한 논문들이 생산됨으로써 이에 대한 학문적, 이론적 관심과 논의가 활발해졌다. 주로 이주민서비스에 대한 평가 및 비판과 관련된 논문들이 문화적 역량에 대한 논의를 주도했는데, 사서의 고객에 대한 문화적, 언어적 이해 부족, 다른 문화권에 대한 이해 존중 부족, 도서관이용에 문화가 미치는 영향에 대한 이해 부족, 타문화배경 집단과의 커뮤니케이션 미숙 등 사서의 문화적 민감성에 대한 지적이 많다(Orange, Osborne 2004; Alire 2001; GJereña, Frazo 2000; Shachaf, Snyder 2007).

이러한 문제제기는 문헌정보 전문직의 문화적 역량 개발에 대한 논의로 이어지고 있다. Elturk는 도서관서비스가 모든 이에게 공평한 접근을 보장하기 위해서는 사서가 문화적 역량을 갖추는 것이 절대적으로 필요하다고 하였으며, 문화적 역량이 부재한 상황에서는 도서관이 다문화서비스를 비롯한 평등한 서비스를 실행하는 것이 공허할 수밖에 없다고 하였다(Elturk 2003). Shorter-Gooden은 학교 및 대학과 마찬가지로 도서관 또한 문화적 역량을 필요로 하는 조직임을 강조하고 있다. 도서관은 다양한 민족적 인종적 배경을 가진 고객의 접근을 보장하고, 도서관조직 내에 고객의 인종적 민족적 배경, 사회경제적 지위 등에 상관없이 이들을 환영하는 긍정적 분위기를 만들어내는 것이 중요하다고 하였다. 아울러 고객에 대한 이해, 이들과 커뮤니케이션할 수 있는 능력, 문화적 배경을 고려한 프로그램 구성 등과 같이 도서관 활동 전반에 다양한 문화적 배경을 가진 고객의 입장을 반영해야 한다고 하였다(Shorter-Gooden 2013).

한편, 북미의 문헌정보학에서의 문화적 역량에 대한 관심은 사서직의 문화적 역량에 대한 개념적 기초를 세우는 연구로 발전하고 있다. Overall은 다른 주요 전문직의 문화적 역량에 대한 연구를 기초로 사서직의 문화적 역량의 주요영역을 제시함으로써 도서관서비스의 개선과 다양한 문화적 배경을 가진 이주민의 도서관이용을 증가시키고자 하였다(Overall 2009). 또한 Mestre는 다양한 문화적 배경과 요구를 이해하는 사서양성이 중요하다고 지적하며 이를 위해 문헌정보대학원 교과과정 개발이 필요하다는 것을 역설하였다. 북미의 문헌정보 교육과정이 문화적 역량을 키울 수 있는 훈련을 받을 수 있는 기회가 매우 제한적이라고 진단하며 문화적 역량을 가진 사서양성을 위해 교육과정을 재구성할 것을 주장하였다(Mestre 2010).

1) 이는 미국 사회복지사협회(National Association of Social Workers, NASW)가 제정한 사회복지 실천을 위한 문화적 역량 기준(Standards for Cultural Competence in Social Work Practice)에 근거하여 제정하였다.

이상과 같이 북미 도서관계와 학계를 중심으로 사서직에 있어서의 문화적 역량의 필요성을 인식하고 있으며, 이에 관한 가이드라인을 개발하는 등 사서직의 문화적 역량의 개발과 강화를 위해 다각적으로 대응하고 있음을 알 수 있다. 우리나라의 다문화사회로의 변화를 고려할 때, 우리 도서관계 및 문헌정보학계에서도 사서직의 문화적 역량의 필요성을 인식하고 사서직의 문화적 역량의 개발과 강화를 위한 대비가 요구된다. 한국의 사서직에 요구되는 문화적 역량이란 무엇이고, 어떻게 훈련받아야 하는지 등의 논의들이 한국의 현실에 맞게 전개되는 것이 필요하다.

### Ⅲ. 문화적 역량의 구성요소

이 장에서는 사서직의 문화적 역량의 내용체계를 고찰하기 위하여 국내외 다양한 전문직의 문화적 역량에 관한 연구에서 설명하고 있는 구성요소를 비교 검토하였다. 이를 토대로 이들 연구에서 공통적으로 언급하고 있는 문화적 역량의 구성요소를 도출해보았다.

우선, 보건 분야의 연구자인 Schim 등에 의하면 문화적 역량은 첫째, ‘문화적 다양성(cultural diversity)’이라는 현상, 두 번째로 ‘타문화나 인종과 직면하는데 도움이 되는 문화적 지식과 이러한 문화적 지식을 근간으로 타인의 문화적 차이에 대한 수용과 호감을 갖는 인지 과정인 문화적 인식(cultural awareness)’, 그리고 세 번째로 ‘개인의 문화에 대한 태도, 가치, 신념, 실천 등에 대해 인지하고 있는 문화적 민감성(cultural sensitivity)’이라는 요소로 구성되며, 이와 더불어 ‘이상의 세 가지 요소를 종합하여 업무에 문화적으로 활용하는 역량 있는 행동(cultural competence behaviors)’이란 요소를 추가하여 설명하고 있다(Schim et al. 2005).

Campinha-Bacote는 보건의료인력의 문화적 역량 모형을 제시하고 있는데, 의료진이 문화적 역량을 갖춘다는 것은 다문화 환자 진료를 효과적으로 수행하기 위해 태도, 믿음, 행동, 소통의 방법에 주요한 변화를 가지게 되는 과정이라 설명한다. 이 모형에 의하면 보건의료인력의 문화적 역량은 ‘국제적 욕구’, ‘타문화의 인지’, ‘지식’, ‘기술’, ‘국제적 교류’라는 5개의 하부 역량으로 구분하여 제시하고 있다(Campinha-Bacote 2002).

사회복지사의 문화적 역량에 대한 논의를 주도하고 있는 Lum은 문화적 인식(cultural awareness), 지식획득(knowledge acquisition), 기술개발(skill development), 귀납적인 학습(inductive learning)이라는 4가지 하위개념을 제시하였다. 아울러 Lum은 문화적 역량을 개인, 조직, 지역사회라는 세 가지 수준으로 구분하는데, 개인수준의 문화적 역량은 종사자 개인의 문화적 역량으로 본인의 가치관이나 문화적 다양성에 대한 태도 등을 아는 것이며, 조직(기관)수준의 문화적 역량은 조직차원에서 종사자들이 문화적 역량을 갖출 수 있도록 체

계적으로 인프라를 구축하거나 관련 프로그램을 제공하는 것이며, 지역사회 차원의 문화적 역량은 지역사회에서 차별과 배제 등을 지양하는 것으로 확장하여 논의하고 있다(Lum 2007).

미국사회복지사협회, 심리학회, 상담학회의 관점을 반영하고 있는 Sue의 연구에서는 3(특성: characteristic) × 3(측면: dimension) 매트릭스 개념을 통하여 문화적 역량을 설명하고 있다. 3가지 특성은 ‘전문가 자신의 가정, 가치관, 편견에 대한 인식’, ‘타문화 고객의 세계관에 대한 이해’, ‘문화적으로 다양한 고객을 위한 적절한 개입전략 및 실천기술의 개발’을 말한다. 또한 세 가지 측면은 ‘태도와 신념’, ‘지식요소’, ‘기술요소’를 말하는 것으로 이러한 세 가지 측면의 능력을 통해 고객의 발달을 최대화할 수 있는 조건을 만들어 내거나 행동을 취할 수 있다고 하였다. Sue는 문화적으로 다양한 사람에 대한 개인적 신념과 가치에 영향을 미치는 자신의 문화적 조건을 이해하는 태도와 신념을 설명하고 있으며, 문화적으로 다양한 개인과 집단의 세계관에 대한 이해와 지식으로 지식요소를 정의한다. 또한, 사회의 개별집단에게 서비스를 제공할 때 문화적으로 적절하게 개입전략을 결정하고 사용할 수 있는 능력을 문화적 기술로 보고 있다(Sue 2006). Sue가 제시한 내용은 다문화고객을 상담하는 상담자들의 문화적 역량의 주요한 기준이 되고 있으며 특히 세 가지 측면은 문화적 역량의 구성요소에 대한 논의에서 보편적으로 수용되고 있다.

Weaver(2005)는 문화적 역량에 개인 차원의 개입뿐만 아니라 지역사회 개입기술을 강조하며, 문화적 인식을 서비스 제공과정까지 적용하여, 문화적 역량이 문화적 지식, 기술, 인식 등으로 구성된다고 주장한다. 문화적 지식은 다양한 문화에 대한 정확한 지식과 다른 역사, 전통, 가치체계, 세계관, 가족체계, 예술적 표현 등에 대해 심층적 이해를 위해 요구되는 인문학적 지식 등을 포함하는 개념이며, 문화적 기술은 문화적 실천을 위해 다른 이해관계자와 협력하고 지역사회의 문제해결에 참여하는데 필요한 기술로 설명한다. 그리고 문화적 인식은 사회 내에 존재하는 문화적 다양성에 대해 인식하고, 각 문화권에 속하는 개인의 가치와 경험을 인식하며, 그러한 인식을 서비스 제공과정에서 적절히 활용할 수 있는 것을 의미한다(Weaver 2005). 이는 국내 사회복지 연구자인 김연희의 연구와 노충래·김정화의 연구에서도 동일하게 설명되고 있다(김연희 2007; 노충래, 김정화 2011).

미국사회복지사협회(NASW)에서는 2001년, 윤리강령에 기초하여 윤리와 가치, 자기인식, 다문화지식, 다문화기술, 서비스 전달, 역량강화와 옹호, 다양한 업무활동, 전문적 교육, 언어다양성, 다문화리더십이라는 10개의 요소를 문화적 역량을 개발하기 위한 주요 요소로 제시하고 있다.

한편, 교사들의 문화적 역량을 고찰한 연구로는 Trumbull과 Pacheco의 연구를 들 수 있는데, 그들은 교사들의 문화적 역량을 개발하기 위한 모델을 제안한 바 있다. 이 모델에서 문화, 언어, 민족성이 교사의 문화적 역량을 구성하는 중요한 요소로 제시되고 있다. 교사의 문

화적 역량은 문화와 언어와 민족성이 상호결합된 형태로 나타나며 다른 문화권에서 온 학생과 가족에 대한 차이를 인식하고 이들과 효과적으로 상호작용할 수 있게 되는 것을 의미하는 것으로 설명한다. 동시에 이는 개별 교사가 문화적 역량을 기르기 위해 개발되어야 하는 요소를 나타낸 것이라 할 수 있다(Trumbull, Pacheco 2005).

국내 유아교사의 문화적 역량의 구성요소를 연구한 윤갑정과 김미정의 연구에 의하면 다문화의 개념 및 다문화교육의 가치에 대한 지식을 비롯하여 국내 다문화가정의 이주에 대한 역사적 지식과 문화적 환경에 대한 지식, 우리 문화에 대한 지식, 아동 인권에 대한 지식 등의 ‘지식’ 요소와 포용력과 수용적 태도, 인권에 대한 감수성, 자기반성과 자기성찰, 새로운 문화에 대해 배울 용기, 부모와 협력관계 형성하기 등의 ‘태도’ 요소, 유아에게 정서적 지원, 부모와의 의사소통, 부모교육 및 부모 참여유도, 지역사회와 부모를 연결하는 허브역할, 다문화교육을 위한 교수 기술 등 ‘기술’ 요소가 유아교사의 문화역량을 구성하는 주요한 요소라고 정리하고 있다(윤갑정, 김미정 2010). 이상의 내용을 간단히 정리해보면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 문화적 역량의 구성요소

연구자 및 기관(연도)	문화적 역량의 구성요소		
Schim(2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화 다양성 현상</li> <li>민감성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화적 인식</li> <li>문화적으로 활용하는 역량 있는 행동</li> </ul>	
Campinha-Bacote(2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제적 욕구</li> <li>지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>타문화의 인지</li> <li>기술</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제적 교류</li> </ul>
Lum(2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화적 인식</li> <li>기술개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식획득</li> <li>귀납적인 학습</li> </ul>	
Sue(2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>태도와 신념</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술</li> </ul>
Weaver(2005), 김연희(2007) 노충래·김정화(2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화적 지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화적 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화적 기술</li> </ul>
NASW(2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리와 가치</li> <li>다문화기술</li> <li>다양한 업무활동</li> <li>다문화리더십</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기인식</li> <li>서비스 전달</li> <li>전문적 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다문화지식</li> <li>역량강화와 옹호</li> <li>언어다양성</li> </ul>
Trumbull & Pacheco(2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>언어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>민족성</li> </ul>
윤갑정·김미정(2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>태도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술</li> </ul>

다음으로, 사서직을 대상으로 문화적 역량을 논의한 연구들을 보면, 우선 사서직의 문화적 역량의 주요 구성요소를 제시한 Overall의 연구를 꼽을 수 있다. 그녀는 다른 전문직의 문화적 역량에 대한 연구를 토대로 사서직의 문화적 역량의 주요 내용을 인지적 영역, 대인관계 영역, 환경적 영역으로 정리하여 제시하였다. 첫째, 인지적 영역은 문화에 대한 자기인식과 평가, 문화적 배경에 대한 규정, 문화적 지식, 문화적 차이에 대한 통찰력, 문화적 차이에 대한 민감성으로 구성된다. 다양한 다문화그룹에 대한 서비스를 해야 하는 사서는 타인을 이해

하는 전제조건으로 사서 개인의 문화적 관점을 점검하고 평가하는 문화적 자기인식 능력이 요구된다고 기술한다. 아울러, 다른 집단에 대한 문화적 지식(신념, 가치, 문화, 가족 내의 의사결정구조 등)은 전문직과 그 봉사대상자의 문화적 차이에 대한 통찰력을 제공하고, 그들과의 대화와 상호작용, 그리고 다문화그룹을 위한 서비스를 계획하는 데 도움이 되므로 문화적 역량을 구성하는 중요한 부분으로 강조하고 있다. 둘째, 대인관계 영역은 문화적 차이가 있는 타인 및 집단과의 상호작용 및 커뮤니케이션에 해당되며 타문화집단의 요구를 이해하고 그에 기반한 서비스를 계획하고 실행하기 위해 요구되는 역량이라 설명한다. 세부적으로는 문화적 이해, 다양한 그룹 및 소외그룹에 대한 배려, 다른 문화를 알고자 하는 욕구, 개인적, 문화적 상호작용과 커뮤니케이션, 다른 문화그룹에 대한 참여 등을 제시하고 있다. 셋째, 환경적 영역은 타문화 사람들의 환경과 조건에 대한 이해능력을 말하는 것으로 이들의 언어, 거주조건, 교통수단과 조건, 안전, 정책, 법규 등의 지식이 이해 해당한다. 이주민의 언어나 리터러시 수준과 같은 언어적 환경, 정보환경도 중요한 요소로 언급되고 있다. 제시된 세 영역은 다양한 문화적 배경을 가진 서비스 대상에 대한 이해를 보장하기 위한 요소로서 제기되었다. 아울러 사서가 이러한 요소에 적합한 역량을 갖춘다면 다양한 문화적 배경을 가진 사람들의 도서관 이용이 증가할 것이라 기대하고 있다(Overall 2009).

이와 더불어 Press와 Diggs-Hobson은 사서직이 문화적 역량을 기를 수 있는 훈련이 필요함을 지적하며, 다른 문화권에 대한 이해, 자문화에 대한 이해, 타문화권 사람들에 대한 지식, 인종적 민족적 편견에 대한 인식, 다른 인종과 민족에 대한 개방적 자세, 신뢰관계 형성 등의 부분에서 사서직의 노력이 필요하다고 언급하였다(Press, Diggs-Hobson 2005).

한편, Allard 등은 문화간 리더로서의 사서 역할의 중요성에 대해 언급하였다. 사서가 문화간 리더가 되기 위해서는 다문화에 대한 이해 능력, 다른 문화와 언어의 사람들과 관계를 만들어내는 능력, 서비스혜택을 받지 못하고 있는 사람들을 위한 장서개발, 이들에 대한 서비스와 요구에 대한 주기적 평가와 같은 조치들이 필요하다고 제안하였다(Allard 외 2007).

마지막으로, 2012년 미국대학도서관협회(ACRL)가 개발한 사서의 문화적 역량 기준을 보면, 문화적 역량을 다문화적 상황에서의 조직 및 개인의 효율적 서비스를 위한 행동, 태도 및 정책으로 설명하고 있다. 또한, 세부 구성요소로 자신과 타인에 대한 문화적 인식, 다문화에 대한 이해와 지식, 조직적 전문적 가치, 장서와 서비스와 프로그램의 개발, 서비스 전달, 언어의 다양성, 인력의 다양성, 조직의 역동성, 다문화 리더십, 전문적 교육과 지속적인 학습, 연구라는 11개 요소로 제시하고 있다. 그러나 이 기준은 미국의 전문직단체가 제시한 기준들이 대체로 그러하듯이 포괄적인 범주들로 구성되어 있고, 미국사회복지사협회(NASW)의 문화적 역량의 정의와 구성요소를 토대로 만들어져 도서관 현장에서 요구되는 조건들과는 다소 거리가 있다.

이상의 연구자들의 입장을 정리하면 다음의 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 사서직의 문화적 역량의 구성요소

연구자(연도)	문화적 역량의 구성요소												
Overall (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인지적 영역: 문화에 대한 자기인식, 문화에 대한 자기평가, 중요한 문화적 가정에 대한 확인, 문화적 지식, 문화적 지식 공유, 문화적 차이에 대한 통찰</li> <li>• 대인관계 영역: 문화적 인식, 다문화그룹에 대한 배려, 타문화에 대해 알고자 하는 욕구, 개인 간 문화 간 상호작용, 커뮤니케이션, 다문화그룹에 대한 참여</li> <li>• 환경적 영역: 다문화그룹에 영향을 미치는 환경, 정책, 법률, 자원/자산, 교통수단, 다문화가정의 이동수단, 안전감, 주거환경 조건, 언어 및 정보환경</li> </ul>												
Press & Diggs-Hobson (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다른 문화권에 대한 이해</li> <li>• 자문화에 대한 이해</li> <li>• 타문화권 사람들에 대한 지식</li> <li>• 인종적 민족적 편견에 대한 인식</li> <li>• 다른 인종과 민족에 대한 개방적 자세</li> </ul>												
Suzie Allard et al., (2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화에 대한 이해 능력</li> <li>• 다른 문화와 언어의 사람들과 관계를 만들어내는 능력</li> <li>• 서비스혜택을 받지 못하고 있는 사람들을 위한 장서개발</li> <li>• 타문화권 사람들에 대한 서비스와 요구에 대한 주기적 평가</li> </ul>												
미국대학도서관협회 (2012)	<table border="0"> <tr> <td>• 문화적 인식</td> <td>• 다문화 지식</td> <td>• 조직적 전문적 가치</td> </tr> <tr> <td>• 장서, 서비스, 프로그램 개발</td> <td>• 인력의 다양성</td> <td>• 서비스 전달</td> </tr> <tr> <td>• 언어의 다양성</td> <td>• 전문적 교육과 학습</td> <td>• 조직의 역동성</td> </tr> <tr> <td>• 다문화 리더십</td> <td></td> <td>• 연구</td> </tr> </table>	• 문화적 인식	• 다문화 지식	• 조직적 전문적 가치	• 장서, 서비스, 프로그램 개발	• 인력의 다양성	• 서비스 전달	• 언어의 다양성	• 전문적 교육과 학습	• 조직의 역동성	• 다문화 리더십		• 연구
• 문화적 인식	• 다문화 지식	• 조직적 전문적 가치											
• 장서, 서비스, 프로그램 개발	• 인력의 다양성	• 서비스 전달											
• 언어의 다양성	• 전문적 교육과 학습	• 조직의 역동성											
• 다문화 리더십		• 연구											

지금까지 사서직을 비롯한 다양한 전문직의 문화적 역량의 구성요소를 살펴보았는데 전문직의 문화적 역량의 구성요소에 대한 논의에서 공통적으로 언급하고 있는 요소를 추출해보면 다문화 인식(태도)와 지식과 기술로 나타난다. 즉, 문화적 역량은 다양한 문화적 배경을 가진 고객에게 서비스하는 과정에 필요한 것으로 다양한 문화적 배경을 가진 고객에 대한 ‘이해(인식 및 태도)’를 전제로 하며, 서비스개입과정에서 효과적인 개입을 위한 다문화에 대한 ‘지식’과 ‘기술’이 공통적으로 포함되고 있음을 알 수 있다.

#### IV. 다문화서비스 담당사서를 위한 문화적 역량의 내용체계

〈표 2〉에서 종합한 문화적 역량은 다양한 구성요소들을 망라하고 있으나, 다문화서비스의 경험이 축적된 서양의 사례를 바탕으로 하고 있어, 우리 현실에 바로 적용하기에는 다소 구체성이 약하다고 볼 수 있다. 따라서 이 장에서는 상대적으로 다문화서비스의 경험이 일천한 우리나라 도서관 현실에서 다문화서비스를 담당하는 사서의 문화적 역량에 대한 내용체계를 파악하기 위하여 우선, 1) 국내외 전문직의 문화적 역량에 관한 연구들이 제시하고 있는 구성요소를 비교, 검토하여 공통적으로 제시된 구성요소를 살펴보았다. 다음으로 2) 다문화서비

스 담당 사서와의 인터뷰를 통해 이들이 언급하는 문화적 역량의 구성요소를 도출하고 관련 연구 결과와 종합하였다. 마지막으로 3) 종합한 구성요소들을 다문화지식, 다문화태도, 다문화개입기술로 분류하여 사서직의 문화적 역량의 내용체계를 도출하였으며, 4) 이를 다문화서비스 전문가로부터 검토받은 후 보완하여 최종안을 완성하였다.

인터뷰에 참여한 사서는 앞에서 설명한 대로 안산(사서 A), 김해(사서 B), 서울 동대문구(사서 C), 서울 성북구(사서 D) 지역의 다문화전문도서관 운영 경험을 가진 사람들이었다. 이들의 구체적 특성은 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 인터뷰한 다문화서비스 담당 사서의 특성

구 분	특 성
안산지역 다문화전문도서관 사서 A	-2008년부터 다문화전문도서관 운영 경험 -주중 1일 평균 80-90 여명, 주말 150여명 이상 이주민대상의 서비스 실행 -7개국의 국제결혼가정과 외국인 근로자로 구성된 독서자모임 운영
김해지역 다문화전문도서관 사서 B	-2009년부터 다문화전문도서관 운영 경험 -김해지역 외국인력지원센터 내에 위치, 주중 1일 평균 10여명, 주말 평균 100여명 이상 외국인 근로자 및 다문화여성 대상의 서비스 실행 -결혼이민자 대상 문학동아리, 다문화복스타트, 찾아가는 다문화가정 서비스 등 운영
서울 동대문지역 다문화전문도서관 사서 C	-2008년부터 다문화전문도서관 운영 경험, 도서관장 -월 평균 1000명 정도의 다문화이동 및 다문화여성 대상의 서비스 실행 -다문화가정 아동대상의 다양한 프로그램, 다문화여성 및 다문화가정 대상 다양한 프로그램 운영
서울 성북지역 다문화서비스 담당 사서 D	-다문화특화자료실(다문화어린이열람실과 다문화특화열람실 운영 담당), 월평균 168명의 이주민 대상의 서비스 실행 -자체 다문화 프로그램 64개와 다문화협력 기관과 연계한 34개의 프로그램 운영

먼저, 사서에게는 첫째, 다문화 배경을 가진 이용자를 대상으로 서비스하기 위해서 사서에게 어떠한 능력과 태도가 요구되는가, 둘째, 다문화서비스 담당사서가 재교육을 받는다면 어떠한 내용을 중심으로 교육이 되면 좋겠는가, 셋째, 다문화배경을 가진 이용자들이 도서관에서 가장 필요로 하는 것은 무엇이며 이주민에게 적합한 서비스는 무엇이라고 생각하는가라는 세 가지 질문을 통해 사서의 문화적 역량에 대한 논의를 이끌어냈다. 인터뷰 결과를 정리하면 <표 4>와 같다. 이에 의하면 사서들은 다문화구성원인 이주민의 특성과 상황, 요구 등에 대한 지식 부문에서의 역량과 이주민에 적합한 도서관서비스 기술과 관련된 역량 등 다문화와 관련한 지식과 기술에 관한 역량을 강조하는 경향을 보였다.

〈표 4〉 다문화서비스 담당 사서와의 인터뷰결과

구 분	내 용
사서에게 필요한 능력 및 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>-문화다양성에 대한 이해(사서 A, C)</li> <li>-도서관의 공공성에 대한 인식(사서 C)</li> <li>-다양한 나라의 문화적 정치적 경제적 상황에 대한 이해(사서 D)</li> <li>-다양한 문화적 배경을 가진 이주민의 특성과 이주민의 상황에 대한 이해(사서 A, B, C, D)</li> <li>-이주민의 인구통계학적 구성에 대한 이해(사서 B)</li> <li>-이주민의 생활양식(사서 B)</li> <li>-정보취약계층으로서의 이주민의 정보문제에 대한 이해(사서 B)</li> <li>-정보취약계층에 대한 지원 및 개입 방법(사서 B)</li> <li>-이주민과 소통할 수 있는 언어능력(사서 A, C, D)</li> <li>-이주민에게 친절히 말하며 응대하고, 친절하게 소통하고자 하는 자세(사서 A, C, D)</li> <li>-이주민을 이해하고 먼저 다가가서 도와주려는 마음가짐(사서 A, C, D)</li> <li>-이주민에 대해 개방적이며 적극적으로 서비스하고자 하는 자세(사서 A, C, D)</li> <li>-이주민의 요구, 도서관에 대한 요구와 인식 파악, 의견 수렴(사서 A, B, C, D)</li> <li>-이주민 집단별 독서문화 및 정보이용의 차이와 특성 이해(사서 A, B)</li> <li>-이주민 관련 지원 단체 및 커뮤니티에 대한 이해, 이들과 네트워킹 방법 및 기술(사서 A, B, C, D)</li> </ul>
필요한 교육분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>-문화다양성에 대한 이해와 인식 확대를 위한 교육(사서 C, D)</li> <li>-다문화에 대한 이해와 철학에 대한 교육(사서 A, C, D)</li> <li>-다문화 관련 기관과의 네트워킹 방법 및 실무(사서 A, B, C, D)</li> <li>-사회적 취약계층에 대한 이해 및 이들을 위한 도서관서비스(사서 B)</li> <li>-다문화강사가 배우는 교육내용(사서 A)</li> </ul>
다문화이용자의 요구 및 적합한 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>-이중 언어가 가능한 이주민사서의 배치(사서 C)</li> <li>-책을 매개로 선주민과 이주민의 교류하는 프로그램(사서 C)</li> <li>-이주민이 주체가 되어 운영될 수 있는 프로그램(사서 A, C, D)</li> <li>-다양한 문화공유의 장으로서의 도서관서비스와 프로그램(사서 A)</li> <li>-이주민에 대한 도서관 안내(사서 A, B, C, D)</li> <li>-이주민 스스로 도서관을 손쉽게 이용할 수 있도록 다양한 비언어적 안내장치(사서 B)</li> </ul>

다음으로 다문화관련 연구경력이 10년 이상인 연구자(다문화전문가 A)와 외국인근로자와 결혼이주여성 대상의 지원서비스 경험이 10년 이상인 전문가(다문화전문가 B)로부터 검토 받은 결과를 보면, 다문화전문가들은 “이주민에 대한 개방적이며 수용적인 태도”(다문화전문가 A, B), “서비스주체의 이주민을 도와주려고 하는 마음, 의지, 태도”(다문화전문가 B), “서비스 주체들의 다문화감수성”(다문화전문가 A, B), “서비스 권리자로서 이주민을 인정하고 이해”(다문화전문가 A, B)와 같이 사서의 다문화에 대한 이해와 태도 부분의 역량을 강조하였다. 아울러 “한국인, 한국사회, 한국 언어 중심의 접근이 아닌 이주민 중심의 마인드와 서비스”(다문화전문가 B), “이주민의 의견을 반영한 장서구성과 도서관운영에 이주민의 참여”(다문화전문가 B), “이주민의 언어를 고려한 서비스 전달”(다문화전문가 A, B) 등 이주민 중심의 서비스제공과 이주민의 참여보장 부분에서 의견을 제시하였다.

이상의 과정을 거쳐 연구진은 다문화서비스 사서의 문화적 역량에 대한 내용적 체계를 정리하여 제안하였다. 다문화서비스 사서의 문화적 역량은 사서가 다양한 문화적 배경(언어, 계층, 인종, 민족, 종교 등을 포함)을 가진 사람들에게 효율적으로 서비스하는 데 필요한 행동과



태도로서 그 내용적 체계는 다음의 <표 5>와 같다. 이에 의하면, 다문화서비스 사서의 문화적 역량은 다문화에 대한 태도, 다문화 지식, 다문화 개입기술로 구성된다.

먼저, 다문화에 대한 태도란 자신의 문화적 배경을 이해하고 다른 집단과의 문화적 차이를 이해하고, 공감하며, 타문화에 대해 개방적이며, 타문화를 수용하는 것을 의미한다. 세부 요소로는 자문화와 타문화에 대한 이해, 문화적 차이에 대한 인식, 타문화(다른 인종과 민족)에 대한 개방적 수용적 태도, 인종적 민족적 차이를 이해하고 잘못된 편견과 인식을 변화시키려는 노력과 태도로서 전반적으로 사서의 문화적 다양성에 대한 인식을 고양할 수 있는 부분이 해당된다. 아울러 타문화권 고객이 한국에서 도서관 및 정보이용 시 장애요인이 있음을 인지하고 이를 지원하려는 태도, 타문화권 사람들 간의 문화적 차이를 인식하고, 문화적 차이를 고려하여 서비스하려는 태도와 같이 사서로서 타문화권 고객에 대한 서비스 자세가 이에 해당하며 이러한 부분을 중심으로 사서의 역량을 갖추는 것이 필요하다

다음으로, 다문화지식이란 타문화권 사람들에 대한 구체적인 정보와 지식 등 다문화서비스에 대한 지식으로 다문화권 사람들의 인구통계학적 특성 및 사회와 역사에 관련된 인문학적 지식으로서 그들과의 상호작용과 그들을 위한 서비스계획에 기반이 된다. 구체적으로, 사서에게는 타문화권 사람들의 전통, 가치, 신념, 세계관, 가족상황 생활상의 특성에 대한 지식, 타문화권 사람들의 출신국가의 사회, 경제, 정치적 상황에 대한 지식, 이주를 촉발하게 하는 상황 및 이주 동기, 이주 후 한국에서의 경험 및 생활 적응에 대한 지식, 이주민 커뮤니티, 다문화 관련 지원 단체, 다문화 관련 법률 및 제도와 정책, 타문화권 사람들의 정보, 교육, 문화적 특성에 대한 지식이 해당된다. 아울러 다문화서비스에 대한 지식으로서 타문화권 사람들의 정보추구행태(도움을 구하는 행태)에 대한 지식, 타문화권 사람들에 의해 이용될 수 있는 정보원에 대한 지식, 타문화권 사람들에게 적합한 서비스모델에 대한 지식이 사서에게 필요로 한다.

마지막으로, 다문화 개입 기술은 기존의 주요 서비스 모델이나 개입전략과 관련된 이론과 원칙들이 다문화집단에 적용될 때 갖는 장점과 한계를 이해하고 서비스를 효과적으로 전달하기 위해서 고객의 문화적 배경에 맞도록 실천 과정과 기술을 변화시킬 수 있는 능력을 의미한다. 즉, 사서가 문화적 차이가 있는 고객과의 상호작용 및 커뮤니케이션을 통해 그들의 구체적인 요구를 이해함으로써 이들에게 적절한 서비스를 계획하고 실행하는데 필요한 기술이다. 이와 관련된 하위요소는 장서·서비스·프로그램 개발, 서비스 전달, 언어의 다양성, 교육 및 인력개발 부문이 있다. 장서·서비스·프로그램 개발 부문에 포함되는 요소에는 장서개발·서비스·프로그램·경영에 인구통계학적 특성 반영, 타문화권 사람들을 위한 서비스 정책 및 전략 수립, 타문화권 사람들의 요구를 반영한 자원 및 서비스 개발, 타문화권 대표자의 장서·프로그램·서비스 계획 및 평가과정에 참여, 타문화권 사람들의 도서관목록에 대한 접근성, 지역사회 다문

화관련 기관의 협력과 교류를 통한 관련 자원 활용과 정보취약계층으로서의 다문화계층 지원 등이 있다. 서비스전달 부문에서는 다양한 언어와 문화적 배경을 가진 사람들과 상호작용하고 그들의 문제해결과정에 참여하는 기술, 이주민에게 천천히 말하며 응대하고, 친절하게 소통하는 기술이 해당된다. 언어의 다양성 부문에서는 장서개발과 서비스에서 다문화집단에 적합한 언어를 고려, 참고면담과정에서 타문화권 고객의 언어적 기능과 의미를 이해하고 이에 맞는 면담기법을 적용, 통역서비스기능, 이주민의 언어를 고려한 도서관 이용 안내하는 기술이 포함된다. 교육 및 인력개발 부문은 문화적 역량 개발을 위한 훈련과 전문 분야 자기개발, 다문화배경을 가진 직원 및 자원봉사자 확보 등이 해당된다.

<표 5> 다문화서비스 사서의 문화적 역량의 내용체계(안)

구성요소	하위요소	내 용
다문화 태도	다문화 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>-자문화와 타문화에 대한 이해, 문화적 차이에 대한 인식</li> <li>-타문화(다른 인종과 민족)에 대한 개방적 수용적 태도</li> <li>-인종적 민족적 편견에 대한 인식(잘못된 편견과 인식을 변화시키려는 노력과 태도)</li> <li>-타문화권 고객이 한국에서 도서관 및 정보이용 시 장애요인이 있음을 인지하고 이를 지원 해주려는 태도</li> <li>-타문화권 사람들 간의 문화적 차이를 인식하고, 문화적 차이를 고려하여 서비스하려는 태도</li> </ul>
다문화 지식	다문화 구성원에 대한 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>-타문화권 사람들의 전통, 가치, 신념, 세계관, 가족상황 생활상의 특성에 대한 지식</li> <li>-타문화권 사람들의 출신국가의 사회, 경제, 정치적 상황에 대한 지식</li> <li>-이주를 촉발하게 하는 상황 및 이주 동기, 이주 후의 한국에서의 경험 및 생활, 적응에 대한 지식</li> <li>-이주민의 커뮤니티, 관련 지원단체, 법률 및 제도와 정책에 대한 지식</li> <li>-타문화권 사람들의 정보, 교육, 문화적 특성에 대한 지식</li> </ul>
	다문화서비스에 대한 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>-타문화권 사람들의 정보추구행태(도움을 구하는 행태)에 대한 지식, 타문화권 사람들에 의해 이용될 수 있는 정보원에 대한 지식</li> <li>-타문화권 사람들에게 적합한 서비스 모델에 대한 지식</li> </ul>
다문화 개입 기술	장서, 서비스, 프로그램 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>-인구통계학적 경향 검토, 이를 장서개발서비스프로그램경영에 반영</li> <li>-타문화권 사람들을 위한 서비스 정책 및 전략 수립</li> <li>-타문화권 사람들의 요구 파악, 이를 충족시키는 자원 및 서비스 개발</li> <li>-타문화권 대표자의 장서·프로그램서비스 계획, 평가과정에 참여</li> <li>-타문화권 사람들의 도서관목록에 대한 접근성</li> <li>-지역사회 다문화관련 기관의 협력과 교류를 통한 관련 자원 활용</li> <li>-정보취약계층으로서의 이주민의 정보문제에 대한 지원 및 개입 방법</li> </ul>
	서비스 전달	<ul style="list-style-type: none"> <li>-다양한 언어와 문화적 배경을 가진 사람들과 상호작용하고 그들의 문제해결과정에 참여 하는 기술</li> <li>-이주민에게 천천히 말하며 응대하고, 친절하게 소통</li> </ul>
	언어의 다양성	<ul style="list-style-type: none"> <li>-장서개발, 서비스에서 다문화집단에 적합한 언어 고려</li> <li>-참고면담과정에서 타문화권 고객의 언어적 기능과 의미 이해, 이에 맞는 면담기법 적용</li> <li>-통역서비스</li> <li>-이주민의 언어를 고려한 도서관 이용 안내</li> </ul>
	교육 및 인력개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>-문화적 역량 개발을 위한 훈련과 전문 분야 자기개발</li> <li>-다문화배경을 가진 직원 및 자원봉사자 확보</li> </ul>

## V. 결론

본 연구는 다문화시대 사서들에게 요구되는 새로운 역량으로서 문화적 역량에 주목하고, 다문화서비스 담당사서의 문화적 역량의 내용체계를 검토하고 마련하였다. 이를 위해 먼저, 국내외 타 전문직의 문화적 역량에 대한 논의에서 언급되는 요소를 살펴보고, 다음으로 다문화서비스 경험을 가진 사서와의 인터뷰를 통해 사서에게 필요한 문화적 역량의 구성요소를 도출해 내었다. 마지막으로 선행연구와 사서와의 인터뷰 결과를 종합하여 사서의 문화적 역량의 내용과 구성요소를 정리하고 이를 다문화전문가로부터 검토받아 보완하였다. 연구결과, 사서들은 다문화와 관련한 지식과 기술에 관련된 역량을 강조하는 경향을 보인 반면에, 다문화전문가는 사서의 다문화에 대한 이해와 태도 부분의 역량을 강조하는 경향이 나타났다. 이들 의견을 종합하여 이 연구에서는 사서의 문화적 역량을 다문화와 관련한 태도, 지식, 기술의 영역으로 구분하여 구성요소를 도출하여 제안함으로써 사서의 문화적 역량 도출에 있어서 균형적인 시각을 확보하고자 하였다.

그 결과, 이 연구에서는 다문화서비스 담당사서의 문화적 역량으로 다문화에 대한 태도, 다문화에 대한 지식, 다문화에 대한 기술이라는 3가지 구성 요소를 제안하였으며, 그 세부요소로서 다문화 태도, 다문화구성원의 상황에 대한 지식, 다문화서비스에 대한 지식, 장서서비스 프로그램, 서비스전달, 언어의 다양성, 교육 및 인력개발 부문을 제시하였다.

이 연구는 다문화시대 사서에게 필요한 문화적 역량의 내용과 구성요소의 체계를 마련함으로써 다문화시대에 있어서 사서에게 필요한 역량이 무엇인가에 대한 논의를 촉발하였다는 점에서 의의가 있다. 이 연구에서 제시한 사서의 문화적 역량의 내용체계는 도서관에서의 다문화서비스의 기준과 서비스 모델을 개발하는 기초자료로 활용될 수 있으며, 무엇보다도 사서의 문화적 역량을 개발하기 위한 교육과정을 설계하는데 기초자료로 활용될 수 있다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

한편, 이 연구에서는 4명의 다문화전문도서관 사서를 대상으로 사서의 문화적 역량에 대한 의견을 수렴하는 데 그쳤으나 전체 사서들을 대상으로 문화적 역량의 내용적 체계를 마련하기 위한 토대연구로서의 성격을 가진다. 이 연구를 기초로 하여 전체 사서들을 대상으로 의견 수렴작업을 하여 사서의 문화적 역량을 평가할 수 있는 척도를 개발하는 연구가 진행될 수 있을 것이다. 우리 연구팀은 이를 향후 연구과제로 남겨두고 있다. 또한 이 연구는 사서의 문화적 역량에 대한 이주민의 의견을 반영하지는 못하였다. 서비스대상자의 의견과 요구를 수렴하는 작업 또한 향후 연구에서 요구된다.

## 참고문헌

- 김연희. 2007. 한국 사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량. 『사회복지연구』, 35(3) : 117-144.
- 김정효. 2011. 교사의 다문화역량의 강화방안 연구: 미술교과를 중심으로. 『문화예술교육연구』, 6(1): 71-97.
- 노지현. 2012. 한국 도서관계의 다문화 서비스 방향 모색. 『한국도서관정보학회지』, 43(2): 5-27.
- 노충래, 김정화. 2011. 다문화복지 실무자의 문화적 역량 척도 개발 및 타당화. 『한국사회복지학』, 63(2): 207-231.
- 박명희, 김경식. 2012. 다문화교육 강좌를 통한 예비교사들의 다문화 역량 변화. 『다문화교육연구』, 5(1): 155-175.
- 신성자. 2013. 다문화사회로의 진입에 따른 사회복지사들의 문화적 역량 제고방안. 『사회과학담론과 정책』, 6(2): 61-88.
- 양수연, 차미경. 2011. 공공도서관의 다문화서비스 모형 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(1): 311-332.
- 윤갑정, 김미정. 2010. 다문화시대 유아교사에게 요구되는 문화적 역량의 구성요인에 관한 연구. 『유아교육연구』, 30(3): 169-179.
- 이경란, 한복희. 2009. 공공도서관의 다문화서비스 운영에 관한 연구. 『사회과학연구』(충남대학교 사회과학연구소), 20(2): 47-74.
- 이병준. 2007. 다문화역량이란 무엇인가. 『한국교육사상연구회 학술논문집』, 37: 1-11.
- 이연옥, 장덕현. 2013. 공공도서관의 이주민서비스 전략 연구. 『한국도서관정보학회지』, 44(1): 357-384.
- 이영석. 2007. 다문화시대 현장유아교육의 나아갈 길. 『미래유아교육학회지』, 14(1): 55-75.
- 이원재 외. 2012. 『보건의료서비스 인력의 국제화 역량 강화 방안 연구용역』. 서울: 보건복지부.
- 조용완, 이수상. 2011. 국내 다국어/다문화 도서관 서비스에 관한 연구. 『한국도서관정보학회지』, 42(1): 269-297.
- 조용완. 2007. 이주민을 위한 국내 도서관 서비스의 현황 분석. 『한국도서관정보학회지』, 38(2): 245-269.
- 최명민 외. 2009. 『문화적 다양성과 사회복지』. 서울: 학지사.
- 최소연. 2010. 원조전문직을 위한 문화적 역량 척도개발 연구. 『한국지역사회복지학』, 35: 23-35.
- 최원희, 최혜지, 최연선. 2008. 다문화적 환경변화에 따른 사회복지실천현장의 문화적 유능감 실태.

- 『한국지역사회복지학』, 26: 89-113.
- 최혜지. 2011. 다문화 실천인력의 다문화 경험과 문화적 역량에 대한 탐색적 고찰. 『정신보건과 사회사업』, 37: 405-436.
- 한윤옥 외. 2009. 다문화가정을 위한 도서관서비스 현황 및 문제점에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(1): 135-160.
- Alire, Camila A. 2001. "The New Beginnings Program." *Journal of Library Administration*, 33(1): 21-30.
- Allard, Suzie and Mehra, Bharat and Qayyum, M. Sim. 2007. "Intercultural Leadership Toolkit for Librarians: Building Awareness to Effectively Serve Diverse Multicultural Populations." *Education Libraries*, 30: 5-12.
- Brown, M. R.. 2007. "Educating all students: creating culturally responsive teachers, classrooms, and schools." *Intervention in School and Clinic*. 43(1): 57-62.
- Campinha-Bacote. 2002, "The Process of Cultural Competence in the Delivery Health care Services: A Model of Care." *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3): 181-184.
- Cross, Terry L. et al. 1989. *Towards a culturally competent system of care*. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.
- Elturk, Ghada. 2003. "Diversity and Cultural Competency." *Colorado Libraries*, 29: 5-7.
- Epsteins and Hunder. 2002. "Defining and Assessing Professional Competence." *Journal Of the American Medical Association*, 287(2): 226-235.
- Gñereña, Salvador and Frazo, Edward. 2000. "Latinos and Librarianship." *Library Trends*, 49: 138-81.
- Han, Suck Sil. 2007. "Implication for Preservice Teacher Education Based on Multicultural Education." *Journal of Future Early Childhood Education*, 14(1): 29-53.
- Lum, Doman. 2007. *Culturally Competent Practice: a Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issues*, 3rd ed. (Belmont, CA: Brooks/Cole).
- Mestre, Lori S. 2010. "Librarians Working with Diverse Populations: What impact does cultural competency training have on their efforts?." *The Journal of Academic Librarianship*, 36(6): 479-488.
- Orange, Satia M. and Osborne, Robin. 2004. "From Outreach to Equity: an Introduction." *American Libraries*, 35(6): 46-51.

- Overall, Patricia Montiel. 2009. "Cultural Competence: a Conceptual Framework for Library and Information Science Professionals." *Library Quarterly*, 79(2): 175-204.
- Press, Nancy Ottmann and Diggs-Hobson, Mary. 2005, "Providing Health Information to Community Members Where They Are: Characteristics of the Culturally Competent Librarian." *Library Trends*, 53: 397-410.
- Robinson, D. T. & Morris, J. R.. 2000. "Multicultural Counseling: Historical Context and Current Training Considerations." *The Western Journal of Black Studies*, 24: 239-253.
- Schim, S. M. et al. 2005. "Cultural Competence Among Ontario and Michigan Healthcare Providers." *Journal of Nursing Scholarship*, 37(4): 354-360.
- Shachaf, Pnina and Snyder, Mary. 2007. "The Relationship Between Cultural Diversity and User Needs in Virtual Reference Service." *The Journal of Academic Librarianship*, 33(3): 36-367.
- Shorter-Gooden, Kumea. 2013. "The Culturally Competent Organization." *Library Quarterly*, 83(3): 207-211.
- Sue, Derald Wing. 2006. *Multicultural Social Work Practice*. New York : John Wiley & Sons, Inc..
- Trumbull, Elise and Pacheco, Naria. 2005. Leading With Diversity: Cultural Competencies for Teacher Preparation and Professional Development, <<http://www.brown.edu/academics/education-alliance/publications?keys=diversity>>[cited 2014. 8. 30].
- Villegas, A. M & Lucas, T., 2002. "Preparing Culturally Responsive Teachers: Rethinking the Curriculum." *Journal of Teacher Education*, 53(1): 20-32.
- Weaver, Hilary. 2005. *Explorations in Cultural competence: Journeys to the Four Directions* (Belmont, CA: Thomson).

국한문 참고문헌의 영문 표기

(English translation / Romanization of reference originally written in Korean)

- Han, Yoon-Ok et al. 2009. "A Study on the Current States and Problems for Multi-cultural Families in Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(1): 135-160.
- Kim, Jeong-Hyo. 2011. "Fostering Multicultural Competence of Teachers: Centering on Visual Arts." *Korean Journal of Culture and Arts Education Studies*, 6(1): 71-97.
- Kim, Yeun Hee. 2007. "Diversification in Korea and cultural competence in social welfare." *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 35(3): 117-144.
- Lee, Yeon-Ok and Chang, Durk-Hyun. 2013. "Strategies for the Services for Immigrant Population in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(1): 357-384.
- Lee, Yeung Suk. 2007. "The Pluralism's Tasks and Prospects of Early Childhood Practices." *Journal of Future Early Childhood Education*, 14(1): 55-75
- Noh, chung-nae and Kim, Jung-hwa. 2011. "Development of Korean Cultural Competency Scale for Human Service Workers." *Korean Journal of Social Welfare*, 63(2): 207-231.
- Park, Myung-hee and Kim, Gyeong-sik 2012. "A Study for the Multicultural Competency Changes of Preservice Teachers Who Have Taken the Multicultural Education Courses Already." *Multicultural Education Studies*, 5(1): 155-175.
- Rho, Jee-Hyun. 2012. "Toward the Multicultural Library Services in Korea: with Reference to the American Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(2): 5-27.
- Shin, Sung-Ja. 2013. "A Study on the Social Workers' Cultural Competence for Muti-Cultural Practice." *사회과학담론과 정책*, 6(2): 61-88.
- Cho, Yong-Wan and Lee, Soo-Sang. 2011. "Multilingual and Multicultural Library Services in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 269-297.
- Cho, Yong-Wan. 2007. "Current Status of Library Services for Immigrants in

- Korea.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 245-269.
- Choi, Hye Ji. 2011. “Exploratory Study on Experience in Multiculture and Cultural Competence of Service Providers in Multicultural Settings.” *The Korean Academy of Mental Health Social Work*, 37: 405-436.
- Choi, So Yeon. 2010. “A Study on the Development of Cultural Competence Measure for Helping Professions.” *Journal of Community Welfare*, 35: 23-35.
- Choi, Won-hui and Choi, Hye-ji and Choi, Yeon-seon. 2008. “An Explorative Study on the Cultural Competence of Social Work Pactice Setting.” *Journal of Community Welfare*, 26: 89-113.
- Sue, Derald Wing. 2006. *Multicultural social work practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc..
- Yang, Soo-Youn and Cha, Mikyeong. 2011. “A Study on the Model of Multicultural Services in Public Libraries.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1): 311-332.
- Yoon, Gab Jung and Kim, Mi Jung. 2010. “Development of Cultural Competency for Preschool Teacher in the Multicultural Era.” *Journal of Future Early Childhood Education*, 154: 55-85.