

다문화 역량의 다차원성과 영향요인

: 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로

원 속 연*

문 정 희

국문요약

결혼이주여성의 국내 유입으로 '다문화가족'이 새로운 정책대상으로 부상하였다. 정부는 다문화가족의 사회문화적 적응을 지원하는 한 체계로 다문화가족지원센터를 설치·운영하고 있다. 이에 본 연구는 정부정책과 다문화가족 사이의 매개자이며 정책서비스 전달자로서 역할을 수행하는 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량에 주목하였다. 구체적으로 서울, 경기, 인천 소재의 다문화가족지원센터의 종사자를 대상으로 이들의 다문화 역량은 어느 정도이며, 다문화 역량의 각 구성요소가 어떻게 구조화되어 있는지, 그리고 다문화 역량에 작용하는 영향요인을 실증적으로 규명하였다. 특히 다문화 인식, 다문화 지식, 다문화 기술로 구성된 다문화 역량의 다차원성에 초점을 맞추었다. 실증연구결과는 다음과 같다. 첫째, 전반적인 차원에서 다문화 인식이 다문화 지식과 기술에 비해 비교적 높은 것으로 나타났다. 연령이나 학력과 무관하게 다문화 인식은 상당히 높고 다문화 지식과 기술은 유사한 정도를 보였다. 둘째, 개인적 특성에서 연령과 학력은 다문화 역량에 통계적으로 유의미한 영향이 없는 반면, 종사자의 업무내용에 따른 차별적 영향력이 발견되었다. 마지막으로 다문화교육횟수가 다문화 역량을 구성하는 모든 차원에 가장 강력한 영향요인으로 나타났다. 이러한 결과는 다문화교육을 통한 간접적인 접촉효과가 작용한 결과로 보인다. 이상의 결과가 갖는 함의를 심층적으로 논의하였다.

주제어: 다문화 역량, 다문화 인식-다문화 지식-다문화 기술, 다문화가족지원센터, 접촉효과

I. 문제제기 및 연구 목적

1990년대 이후 한국 사회에 등장한 주요 이슈 중 하나는 인종적 다양성의 증가이다. 국내 체류외국인은 1990년에 약 5만여 명 수준에서 2014년 12월말 현재 1,797,618명으로 총 인구의 3.5%를 차지하며 이중 여성결혼이민자는 150,994명으로 집계되고 있다(법무부 출입국 외국정책본부, 2014). 인종적·문화적 다양성의 확산으로 과거에는 경험하지 못한 정책문제가 출현하였고 이러한 문제를 해결하기 위한 정부주도의 다양한 정책적 개입이 이루어지고 있다. 정부주도의 다양한 정책적 개입 중에서 특히 관심을 끄는 것은 결혼이주 여성 및 그 자녀를 대상으로 한 것

* 책임 및 교신저자

이다. 여성결혼이민자 및 그 자녀의 증가는 ‘혈통’을 중시하는 우리사회의 전통으로 볼 때 본질적인 변화를 의미한다. 이에 따라 2000년대 들어서 정부는 새로운 정책대상으로 부상한 여성결혼이민자와 그 자녀가 한국사회와 문화에 적응·동화할 수 있도록 지원하는 통합정책을 적극적으로 추진해왔다(강휘원, 2006; 원숙연, 2008; 최무현, 2008). 그 중 하나가 다문화가족지원센터이다. 2006년 ‘여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안’이 확정되고 2008년 다문화가족지원법이 제정되었다. 이들 통합안을 기초로 다문화가정의 사회문화적 적응 지원체계를 구축하기 위하여 기초 시군구별로 “다문화가족지원센터”를 설치·운영해 오고 있다. 2006년 21개소를 시작으로 2015년 현재 전국에 걸쳐 217개소의 다문화가족지원센터가 운영되고 있다.

본 연구가 관심을 갖는 것이 바로 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량이다. 여기서 ‘종사자’란 다문화가족지원센터에서 운영하는 자체사업과 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 통·번역서비스사업, 언어영재교실사업 및 방문교육사업 등을 전담하는 인력을 통칭한다(이화숙, 2011; 정상기 외, 2011). 본 연구가 이들에게 관심을 갖는 이유는 다음과 같다. 첫째, 이주외국인을 대상으로 한 다문화정책은 대표적인 정부주도정책이다(강휘원, 2006; 김희정, 2007; 원숙연·박진경, 2009; 원숙연, 2013). 따라서 실제 다문화가족지원센터에서 정책을 구체화하는 공무원 및 구성원들의 인식과 선호 그리고 다문화 역량이 중요하다(김희정, 2007; 원숙연, 2012). 중앙에서 수립된 다문화정책을 실제로 집행하고 전달하는 역할을 하는 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 인식과 역량에 따라 정책대상자가 느끼는 정책에 대한 평가가 달라질 수 있기 때문이다.

둘째, 유사한 맥락에서, 다문화가족지원센터는 다문화정책 및 프로그램을 전달하는 최일선의 전달체계이다. 다문화가족지원센터의 종사자들은 정부정책과 이주외국인 사이의 중간매개자·소통자로서, 그리고 실질적인 정책서비스 전달자로서의 역할을 수행한다(강기정 외, 2011; 이화숙, 2011; 김이선 외, 2012; 김혜숙 외, 2012; 강휘원, 2015). 따라서 이주외국인들은 다문화가족지원센터 종사자들을 통해 정책서비스 및 정부를 경험하게 된다. 정책서비스에 대한 평가는 주관적인 것이어서 다문화가족지원센터 종사자와 이주민과의 면대면 접촉에 따라 달라진다. 다시 말해 다문화가족지원센터 종사자들이 인종적 다양성이나 다문화 사회에 대해 얼마나 잘 이해하고 수용하는가에 따라 정책서비스의 품질이 달라진다. 따라서 정책대상자들과 직접 대면해 서비스를 전달하는 다문화가족지원센터 종사자들이 갖는 중요성은 가볍지 않다.

셋째, 다문화가족지원센터 종사자들의 역량이 다문화가족지원센터의 효과성에 미치는 영향 때문이다. 다문화가족지원센터는 비교적 짧은 기간 동안 급격하게 증가하였고 상당한 재원이 투입되었다. 국비지원을 기준으로 2011년 다문화가족지원센터가 전국 200개소로 늘어나면서 120억 원이 투입되었으며, 2013년에는 212억 원으로 56.6%가 증가하였다. 이러한 재정 투입에도 불구하고 효과성에 대해서는 회의적인 평가가 들린다. 지역별 수요를 고려하지 않은 불균형한 설치에 따른 과소·과잉공급, 백화점식 사업수행, 인센티브 체계의 부재로 인하여 사업의 전문성 및 효과성의 미흡 등이 그 예이다(기획재정부, 2012). 다문화가족지원센터의 효과성을 결정하는 것은 이상의 하드웨어적 원인이 있겠지만, 다문화가족지원센터 종사자들의 인식과 같은 소프트웨어와도 무관하지 않을 것이다. 그럼에도 불구하고, 행정학분야에서 이들 종사자의 다문화역량과 같은 소프트웨어에 대해서 비교적 소홀하게 다루어졌다. 이에 따라 본 연구는 다문화가족지원센

터 종사자의 인식으로 논의를 확장하고자 한다.

이러한 이유에 근거하여 본 연구는 다문화가족지원센터 종사자의 ‘다문화 역량’에 주목한다. 이론적 배경에서 자세하게 논의하겠지만, 다문화 역량은 집단 간 존재하는 문화적 차이 및 다양성에 대한 인정과 타문화 집단에 대한 개방적 태도와 유연한 사고를 의미한다(Brach and Fraser, 2000). 전자는 문화적 감수성(cultural sensitivity)이며, 후자는 문화적 인식(cultural awareness)이다(Diller, 2004; 김연희, 2007). 인종과 문화를 달리하는 이주외국인을 대상으로 서비스를 전달하는 다문화가족지원센터 종사자에게 다문화 감수성과 다문화인식은 중요할 수밖에 없다. 이에 따라 본 연구는 이주외국인을 최일선에서 만나는 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량이 어느 정도이며, 어떠한 내부구조를 가지고 있는지를 실증적으로 밝히는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구는 다음과 같은 질문에 답을 구한다. 첫째, 다문화 역량의 정의 및 구성요소는 무엇인가? 둘째, 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량의 수준은 어느 정도인가? 셋째, 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량에 영향을 미치는 요인은 무엇인가? 넷째, 이상의 결과가 갖는 함의는 무엇인가?

II. 이론적 배경

1. 다문화 역량에 대한 개념적 논의

1) 정의

다문화 역량은 1980년대 말부터 인종적 다양성이 고도화된 서구사회에서 문화적 차이에 대한 이해와 공감 능력으로 논의되어 왔다(심익섭 외, 2015). 다문화 역량이 기초하는 문화적 차이 또는 다양성은 가시적 다양성과 비가시적 다양성으로 구성된다. 전자는 인종, 성별, 장애 등에 따른 다양성이며, 후자는 종교, 이념, 교육수준 등을 기초로 한 다양성이다(Joplin and Daus, 1997; 노충래 외, 2011제인용). 이렇듯 문화적 다양성의 기준은 광범위하지만 본 연구에서 논의하는 다문화 역량은 인종을 기초로 한 문화적 다양성에 기초를 둔다.

다문화역량 개념에서 역량(competence)은 “특정분야에서 효과적일 수 있는 지식, 기술 그리고 능력을 소지하는 것”이다(Rice, 2007: 41). 이러한 역량개념의 확장인 문화역량은 다양하게 제시된다. 예를 들어 다양한 문화가 만나는 상황에(cross-cultural setting) 효과적으로 대응하는 일련의 문화적 행동과 태도처럼 추상적이고 광범위한 개념에서부터(Cross, et al., 1989), 문화적 다양성에 따른 도전과 기회에 효과적으로 대응하는 능력(Cox and Beale, 1997), 서비스 제공에 있어서 다양한 인종 및 문화집단의 역사, 전통 그리고 가치체계에 대한 존중과 이해(Bush, 2000), 인종과 문화가 다양한 집단에게 적절한 서비스를 제공할 수 있는 전문적인 기술(Hurdle, 2002) 등 보다 구체적인 개념이 제시된다.

이상의 다양한 개념화를 관통하는 것은 크게 두가지 요소이다. 첫째, 집단 간 존재하는 문화적 차이에 따른 다양성을 인지하고 이해하는 것으로, 문화적 인식(cultural awareness)이다. 둘째, 문

화적 차이 및 다양성에 대한 이해를 바탕으로 다양한 문화에 대한 개방적인 태도와 유연한 사고를 갖는 것이다. 이는 문화적 감수성(cultural sensitivity)이다(Brach and Fraser, 2000; 김연희, 2007). 이처럼 다문화 역량은 문화적 인식과 문화적 감수성 모두를 포괄하는 확장된 개념이다.

이상의 개념적 논의를 종합하여, 본 연구에서 다문화 역량은 “다문화 현장에서 다양한 인종집단의 문화와 가치체계를 인정하고 이해하며, 개방적인 태도로 적절한 서비스를 제공할 수 있는 전문적인 능력”으로 정의한다.

2) 다문화 역량의 구성요소

다문화 역량에 대한 기존논의에 따르면(Sue et. al., 1982; Sue et. al., 1992; McPhatter, 1997; Campinha-Bacote, 1999; Lum, 1999; Suh, 2004; Weaver, 2005), 다문화 역량은 다차원인 개념으로 다문화 인식, 다문화 지식, 그리고 다문화 기술로 구성된다.

〈표 1〉 다문화 역량의 구성요소 및 개념

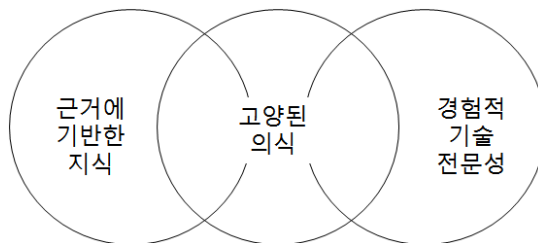
	정서: 다문화 인식	인지: 다문화 지식	행동: 다문화 기술
Sue et. al. (1982)	- 자신의 고유한 가정, 가치, 편견에 대한 인식	- 다양한 문화적 배경을 지닌 클라이언트의 세계관에 대한 이해와 관련 지식의 습득	- 적절한 개입기술과 전략
Sue et al. (1992)	- 인종·민족적 소수집단에 대한 태도와 신념 - 편견, 고정관념의 점검 - 다문화주의에 대한 긍정적 성향 형성	- 타문화집단의 세계관의 이해와 구체적인 지식의 습득	- 소수집단에 대한 개입 기술과 전략
McPhatter (1997)	- 자문화와 타문화의 장·단점을 포용하고 단일문화적 세계관에서 다문화적 세계관으로 재정립	- 다른 학문분야, 비주류 작업을 포함하여 광범위한 자원과 정보를 창의적으로 활용하는 것	- 지속적·체계적으로 기술을 습득하는 것 - 타문화언어·방언의 이해를 위한 의사소통능력
Campinha-Bacote (1999)	- 가치, 신념, 생활방식, 관습, 문화에 적합한 문제해결전략에 민감해지는 것	- 다른 문화의 다양한 세계관을 고려하는 교육적 기반을 추구하고 획득하는 과정	- 적절한 문제해결을 위한 클라이언트의 문화정보를 수집하는 능력
Lum (1999)	- 자신의 민족성에 대한 인식	- 다양한 문화적 관습에 대한 지식	- 문화적으로 다양한 클라이언트를 대상으로 기술개발
Suh (2004)	- 타문화에 대한 문화적 편견과 차이 수용 - 자신의 문화적 배경에 대한 깊은 탐색	- 다른 문화를 이해하기 위해 사용되는 교육적 기반 - 다른 언어의 습득 - 역사적, 정치적, 경제적 요인에 대한 학습	- 타문화간 의사소통기술
Weaver (2005)	- 문화적 다양성 인식 - 타문화의 가치·경험 인식	- 다양한 문화에 대한 정확한 지식 - 타문화의 역사, 전통, 가치체계, 세계관, 가족체계, 예술적 표현 등에 대한 심층적 이해를 위한 지식	- 이해관계자와의 협력 - 지역사회문제해결 참여에 필요한 기술

자료: Sue et. al.(1982)에 대한 최혜지(2014)의 논의를 참고로 본 연구의 관점에 부합하도록 재구성

<표 1>에서 보는 것처럼 학자들에 따라 다문화 역량을 구성하는 요소에 대한 논의가 다양하지만, 공통된 요소를 바탕으로 개념화하면 다음과 같다. 다문화 인식(Multicultural awareness)은 문화적 다양성에 대한 이해와 자신의 가치와 신념이 다른 문화권에 속하는 사람들에게 미치는 영향에 대한 민감성이다. 다문화 지식(Multicultural knowledge)은 다른 문화를 이해하기 위한 지적기반을 마련하는 것이다(Campinha-Bacote, 1999). 다른 문화의 세계관에 대한 이해, 다른 언어의 습득, 다른 나라의 역사적, 정치적, 경제적 요인에 대한 학습 등이 포함된다. 마지막으로 다문화 기술(Multicultural skill)은 다문화적 의사소통기술과 다문화 실천을 위해 다른 이해관계자와 협력하고 지역사회문제해결에 참여하는데 필요한 기술을 의미한다(Weaver, 2005).

이처럼 다문화 인식, 다문화 지식 그리고 다문화 기술은 상호 연계되어 작용한다. 이들 세 요소간의 관계는 McPhatter(2007)의 논의에서 잘 나타난다. <그림 1>에서 보는 것처럼, 인지적 차원인 다문화 인식은 일종의 ‘고양된 의식(enlightened consciousness)’으로 지식과 기술을 연계하는 중심역할을 한다(McPhatter, 2007; 민무숙 외, 2009). 다문화 지식은 근거(증거)에 기반하며 (grounded knowledge base), 다문화 기술은 경험적으로 축적되고 지속적으로 학습가능한 것 (cumulative skill-proficiency)으로 규정된다.

〈그림 1〉 다문화 역량의 구성요소



자료: McPhatter(2007:262)

이상의 논의에 기초하여, 본 연구에서도 다문화 역량을 다문화 인식, 다문화 지식, 그리고 다문화 기술로 구성한다.

2. 다문화 역량의 집단차이: 인구통계적 배경을 중심으로

서론에서 제시한 것처럼 본 연구는 이주외국인을 직접적으로 만나는 다문화가족지원센터 종사자들의 다문화 역량에 관심을 갖는다. 이들 종사자의 다문화 역량은 어느 정도인지, 다문화 역량의 각 구성요소가 어떻게 구조화되어 있는지, 그리고 종사자의 개인적 특성에 따라 다문화 역량이 어떻게 다른가를 실증적으로 파악하고자 한다.

선행연구에 따르면, 연령이 다문화 역량에 미치는 영향력은 다소 복잡적이다. 먼저 다문화 인식과 관련하여 나이가 많을수록 보수적이고 다양성의 수용범위가 좁아져 인종적 편견이나 고정관

1) Lum(1999)은 세가지 요소 외에 귀납적 학습(inductive learning)을 구성요소로 추가하였다.

념이 강하다(원숙연, 2013). 또한 인종적 편견이나 고정관념이 고착되어 쉽게 변하지 않기 때문에 다른 문화에 대한 감수성은 떨어진다. 다만 연령이 증가함에 따라 연륜과 경험이 풍부해지기 때문에 문화적 다양성의 확대에 따른 문제해결 능력이 더 높을 가능성을 완전히 배제할 수는 없다. 그러나 일반적인 차원에서 볼 때 나이가 많을수록 새로운 언어나 문화를 습득하는 속도나 능력이 떨어지기 때문에 다문화 지식과 다문화 기술이 낮아지는 것으로 보는 것이 타당하다.

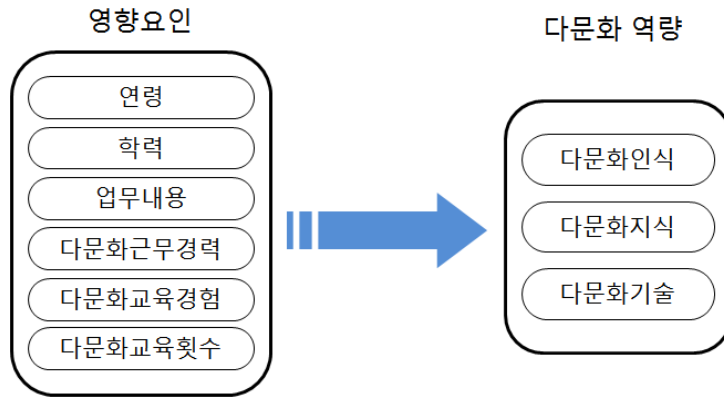
학력이 높을수록 다양한 문화적 배경을 가진 소수집단에 대해 용인범위가 넓고 외국인에 대 상으로 한 정책적 개입에도 긍정적이다(원숙연, 2013). 이는 교육이 사회적 다양성이나 다문화와 관련한 진보적 이념에 노출기회를 제공하기 때문이다(Espenshade & Callhoun, 1993; Wanger & Zick, 1995; 원숙연, 2011재인용). 더욱이 학력이 높을 경우, 이주외국인과 사회적인 자원을 공유 할 가능성이 적어서 이주외국인에 대한 부정적인 평가를 덜 한다. 또한 교육수준이 높을수록 소 수집단의 문화를 이해하는데 필요한 배경지식이나 의사소통에 필요한 언어습득에 유리하다. 이 에 따라 학력은 다문화 지식이나 기술습득에 긍정적으로 작용할 것이다.

직위에 따른 다문화 역량에 차이가 없다는 논의가 있기는 하지만(민선영, 2008), 전반적으로 볼 때 직위가 높을수록 다문화 역량이 높을 가능성이 있다. 직위가 높을수록 다문화 역량이 높 아지는 것은 다문화에 대한 업무경험의 축적과 관련이 있기 때문이다(최혜지, 2011; 황미경, 2012; 김정연, 2013). 직위는 근무연한과 연결되고 근무연한이 길어지면 업무와 관련한 경험과 지식이 쌓인다. 같은 맥락에서 다문화 관련 업무기간이 길수록 다문화 역량에 긍정적인 것으로 나타났다(Luquiza & Pérez 2005; Teasley, 2005; 김여진 외, 2011; 최혜지, 2011; 황미경, 2012). 한 편, 다문화가족 총괄업무를 맡는 경우, 사업별 업무를 맡는 경우보다 다문화 역량이 높은 것으로 나타났다(황미경, 2012). 이는 사업별 업무는 업무의 특성상 본질적이어서 기계적인 처리의 개연 성이 높다. 이에 반해 총괄업무는 이주외국인의 증가에 따른 다문화사회의 도래가 정책서비스와 어떻게 연결되는지 등 보다 본질적이고 포괄적인 업무를 해야 한다. 이러한 경험은 다문화 역량 을 제고하는데 기여한다. 이렇게 볼 때, 일반행정직이나 관리업무를 맡는 경우와 프로그램별 업 무를 맡는 경우, 다문화 역량에 있어서 차이가 생길 수 있다.

다문화 관련 교육경험은 다문화 역량에 긍정적이다. 다문화 교육을 받은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 다문화 역량이 유의미하게 높았다(민성혜·이민영, 2009; 최원희·최혜지·최연선, 2008; 황미경, 2012). 더욱이 다문화교육 참여 여부뿐만 아니라 교육의 횟수 및 시간이 많은 경 우일수록 다문화 역량이 유의미하게 높았다(최혜지, 2011; 최소연, 2012). 다문화 교육과 다문화 역량간의 긍정적 관계는 서구에서도 확인된다(Pope-Davis & Ottavi, 1994; Sodowsky et al., 1998). 특히 다문화교과과정 이수, 다문화관련 조사연구 참여, 워크숍 참가 등의 다문화교육경험 의 횟수가 많아질수록 다수집단의 다문화 인식이 높아졌다(Sodowsky et al., 1998). 이는 다수집 단이 다양한 교육경험을 통하여 소수집단과의 문화적 차이를 이해하고 공감을 할 수 있는 기회 가 되기 때문이다(Chao et al., 2011).

이상의 논의를 종합하여 다음과 같은 개념적 모형을 도출하였다.

〈그림 2〉 분석모형



Ⅲ. 실증분석

1. 연구대상: 다문화가족지원센터

본 연구의 대상은 서울과 경기, 인천 지역의 다문화가족지원센터 종사자이다. 다문화가족지원센터는 「다문화가족지원법」에 근거하여 “다문화가족구성원이 안정적인 가족생활을 영위할 수 있도록 함으로써 이들의 삶의 질 향상과 사회통합 지원”을 목적으로 설립되었다(「다문화가족지원법」제1조). 여기서 ‘다문화가족’이란 다문화가족지원법에서 「재한외국인처우기본법」 제2조3호의 결혼이민자와 「국적법」 제2조에 따라 출생시부터 대한민국 국적을 취득한 자로 이루어진 가족과 4조에 따라 귀화허가를 받은 자를 말한다.²⁾

다문화가족지원센터의 주요업무는 한국어교육, 가족통합교육 및 다문화사회이해교육, 자조모임, 상담, 다문화가족 직업교육 및 다양한 서비스 제공을 통해 결혼이민자의 한국사회 조기적응 및 다문화가족의 안정적인 가족생활 지원이다. 이를 위해 방문교육사업, 통·번역서비스사업, 언어발달지원사업, 이중언어지원사업을 수행한다. 종사자는 센터장을 비롯하여 사무국장, 팀장의 중간관리자, 팀원, 행정사무원, 상담전문인력, 언어발달지도사, 통번역지원사, 이중언어강사, 방문교육지도사, 다문화가족사례관리사 등으로 구성되어 있다(다문화가족지원사업안내, 2015).

2014년 1월 현재 지역별 센터현황은 <표 2>와 같다.

2) 2008년 다문화가족지원법제정 당시에는 출생한국인과 결혼한 결혼이민자(혹은 귀화자)가 그 주된 정책대상이었으나, 2011년 다문화가족지원법의 개정과 제2차 다문화가족정책 기본계획(2013년~2017년)에 “다양한 외국인 가족에 대한 지원확대”를 명시화하면서 문화의 다양성을 가진 가족으로 다문화가족 정책의 대상의 확대를 지향하고 있다(정현미 등, 2014; 김혜영, 진미정, 2014; 김현미, 2014; 조영달, 2015제인용). 이에 따라 다문화가족지원센터의 서비스 대상은 결혼이주여성과 그 가족, 외국인 근로자가족 그리고 북한이탈주민가족까지를 포함한다. 그러나 2014년 다문화가족지원센터사업결과보고서에 따르면 대상자별 이용 인원 중 결혼이민자가 51,329명이었고, 다문화가족이 44,017명, 외국인근로자가족이 778명, 유학생가족이 141명, 북한이탈주민가족이 51명으로 나타났다. 따라서 이용자의 대부분이 이주외국인과 그 가족이다.

〈표 2〉 전국 다문화가족지원센터 현황

(2014년 1월 기준, 단위: 개소)

유형	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
계	214	24	9	7	9	4	5	5	1	30	16	12	14	14	20	23	19	2

자료: 여성가족부(2014).

이 가운데 본 연구에서는 서울과 경기, 인천 지역의 다문화가족지원센터를 대상으로 하였다. 이주외국인 및 그 가족의 거주 비율을 보면 경기도(26.9%)와 서울(25.8%), 인천(5.9%)으로 나타났다(여성가족부, 2013). 그에 따라 다문화가족지원센터의 설치·운영수도 가장 많아 경기도(14.2%), 서울(11.2%), 인천(4.2%)은 전체 다문화가족지원센터 중 29.4%를 차지한다(여성가족부, 2014). 이러한 상황은 자연스럽게 이들 지역 다문화가족지원센터 종사자의 이주외국인과의 접촉이 타 지역에 비해 높을 가능성으로 이어진다. 이에 따라 서울, 인천, 경기 지역에 있는 다문화가족지원센터를 중심으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 2014년 8월1일부터 10월31일까지 총 470부가 배포되었고 그 중 334부가 회수되었다(회수율 71%). 회수된 설문지 334부 중 불성실 응답을 제외한 321부를 최종 분석에 사용하였다.

최종분석에 사용된 표본의 특성은 다음 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 표본의 구성

구분		표본수(%)	구분		표본수(%)	
성별	남성	11(3.4)	업무내용	관리자	38(11.8)	
	여성	310(96.6)		팀원	119(37.1)	
학력	고졸	17(5.3)		방문교육지도사	89(27.7)	
	전문대졸	31(9.7)		언어발달지도사	27(8.4)	
	대졸	198(61.7)		통번역지원사	33(10.3)	
	대학원졸	75(23.4)		이중언어강사	15(4.7)	
연령	20대	83(25.9)		다문화 교육경험	있다	268(83.5)
	30대	102(31.8)			없다	
	40대	78(24.3)				
	50대	58(18.1)				
다문화 근무경력	2년미만	114(35.5)	다문화 교육횟수	1-4회	83(25.9)	
	2년이상 4년미만	119(37.1)		5-8회	74(23.1)	
	4년이상 6년미만	59(18.4)		9회이상	113(35.2)	
	6년이상	29(9.0)				

성별은 남성이 11명(3.4%), 여성이 310명(96.6%)로 여성이 대다수를 차지하였다. 이는 돌봄과 보호역할에 여성인력의 비율이 높은 것이 반영된 결과이다. 학력은 대졸이상 학력자가 전체의 85.1%이며, 응답자의 연령은 30대(31.8%)로 가장 많았고 20대(25.9%), 40대(24.3%)로 순으로 나타났다. 다문화근무경력은 2년이상 4년미만이 119명(37.1%)로 가장 많았으며, 2년 미만도 114명(35.5%)이다. 업무내용별로는 행정업무를 담당하는 관리자와 팀원이 전체의 48.9%를 차지하였다.

표본특성과 관련하여, 다문화가족지원센터 종사자의 대부분이 여성으로 구성됨으로써 남성과 여성 간 표본차이가 지나치게 불균형적이다. 이에 따라 본 연구에서는 여성 종사자만을 대상으로 실증연구를 진행하였다.

2. 측정도구의 구성 및 평가

설문은 관련 연구를 통해 신뢰도 및 타당도가 검증된 문항을 사용하였다. Fong, Daniels, & D'Andrea(1998)의 다문화인식-지식-기술척도(MAKSS-SW), 최소연(2010)의 ‘한국판 문화적 역량 척도’, 노충래 외(2011)의 ‘다문화 실무자를 위한 문화적 역량척도’, 민무숙 외(2009)의 ‘다문화 전문인력의 다문화 역량 측정’ 중 본 연구에 적합한 문항을 사용하였다. 다문화 인식 4문항, 다문화 지식 6문항, 다문화 기술 5문항으로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 변수의 명목적 정의와 조작적 정의는 <표 4>와 같다.

<표 4> 변수의 명목적 정의 및 조작적 정의

변수명	명목적 정의	조작적 정의
다문화인식	문화적 다양성에 대한 이해와 다른 문화 및 인종집단과의 상호작용에 있어서 민감성	다양한 인종과 문화 집단에 대한 문화적 차이, 가치에 대한 이해와 존중
다문화지식	다른 문화를 이해하기 위한 지적기반의 마련	다양한 인종과 문화적 배경에 대한 정확한 지식과 정보 취득 및 학습
다문화기술	다문화 상황에서 발생하는 문제에 적절하게 대처하고 문제해결에 필요한 방안을 찾는 능력	다양한 인종과 문화적 배경을 가진 대상과의 효과적인 의사소통 및 문제해결을 위한 자료, 기준, 방법을 탐색하고 개발함

이상과 같이 구성된 척도가 내적일관성을 갖는지를 파악하기 위하여 cronbach's α 값을 기준으로 신뢰도를 측정하였다. 그 결과 다문화 인식(α : .571), 다문화 지식(α : .834), 다문화 기술(α : .788)로 나타났다. 다문화 지식과 기술은 기준치(.6)보다 높은 수준으로 나타나 타당성이 확보되었다. 다문화 인식이 다소 낮으나 실증분석을 진행하는데 무리가 없다고 판단되었다. 본 연구에서 사용된 측정도구 및 신뢰도는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 측정도구 및 신뢰도

변수	측정문항	cronbach's α
다문화인식	내가 서비스를 제공하는 다문화 클라이언트는 한국 사람과 같은 사회의 구성원이다.	.571
	다문화클라이언트가 한국사회에 적응하기 위해서는 우리나라 사람들이 먼저 그 차이를 이해하고 수용해야 한다.	
	나는 내가 만나는 클라이언트의 출신국가, 피부색, 종교에 따라 차별을 하지 않는다.	
	나는 내가 만나는 다문화 클라이언트의 다양한 문화가 강점임을 인정한다.	
다문화지식	나는 다문화클라이언트의 국가별 역사나 문화적 전통·관습 등에 대하여 잘 알고 있다.	.834
	나는 다문화클라이언트의 인종, 민족, 피부색 등에 대한 지식을 갖고 있다.	
	나는 다문화클라이언트를 위한 우리나라의 정책과 서비스를 알고 있다.	
	나는 다문화클라이언트가 한국문화에 적응하는 것과 관련된 지식을 갖추고 있다.	
	나는 외국인지원정책의 문제점이나 한계에 대하여 잘 알고 있다.	
나는 내가 만나는 다문화클라이언트의 문화적 배경을 이해하기 위해 다양한 자료들을 찾아 학습한다.		
다문화기술	나는 다문화클라이언트와의 갈등발생시 문화적 차이에 대한 판단기준을 갖고 있다.	.788
	나는 다문화클라이언트와 효과적인 의사소통 기술을 갖고 있다.	
	나는 다문화클라이언트의 비언어적 메시지(어투,목소리,제스처 등)를 이해하는데 문제가 없다.	
	나는 다문화클라이언트의 욕구에 맞는 적절한 서비스를 개발하고 있다.	
	나는 다문화클라이언트의 문제해결을 위해 자원동원(지역사회의 기관협력 등) 및 기획하는 능력을 갖고 있다.	

IV. 분석 결과 및 논의

1. 다문화 역량의 전반적 구조: 예비적 분석

서울, 경기, 인천소재 다문화가족 지원센터 종사자의 다문화 역량의 구성요소별 영향요인을 확인하기 위해 앞서 다문화 역량의 전반적인 구조를 파악하였다. <표 6>에 나타난 것처럼 다문화 인식이 가장 높고, 다문화 지식이나 기술은 비슷한 수준으로 나타났다.

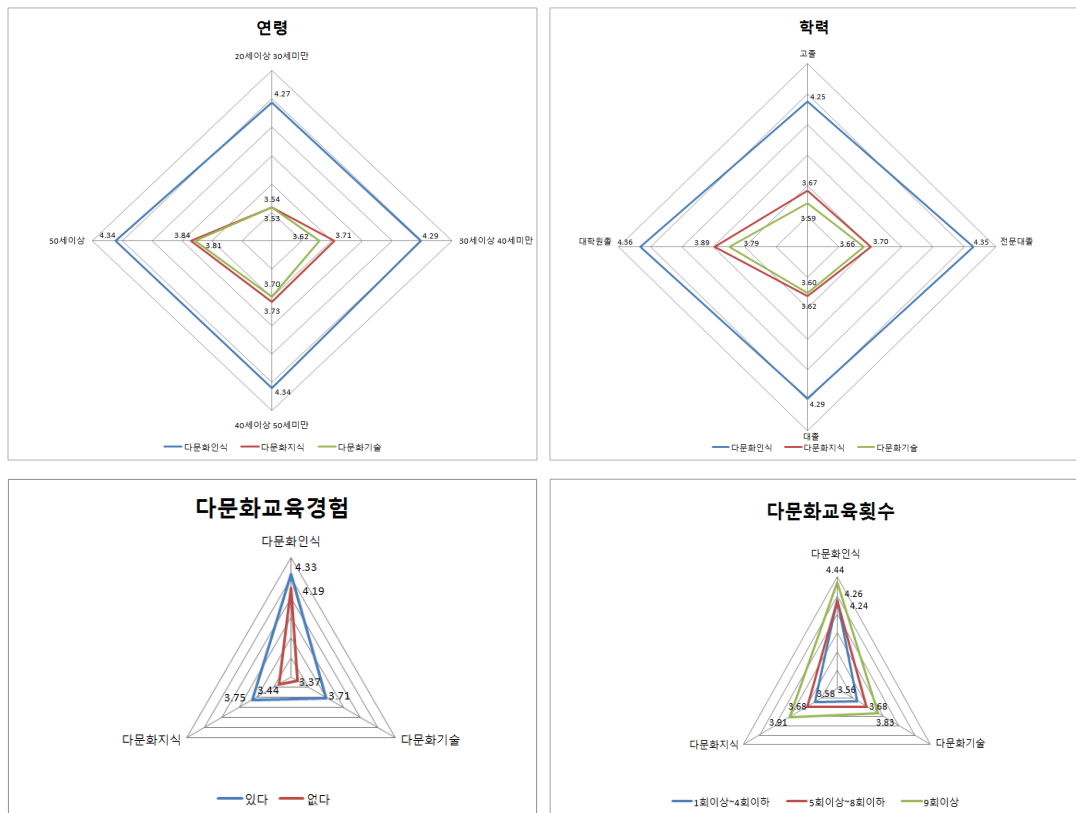
〈표 6〉 변수별 평균

변수	평균	표준편차
다문화인식	4.31	.479
다문화지식	3.69	.553
다문화기술	3.65	.584

전술한 바와 같이 다문화 인식은 인종적·문화적 다양성에 대한 이해, 존중 그리고 차별의 부당함으로 구성되었다. 이주외국인이 지속적으로 증가하고 있고 특히 다문화가족지원센터 종사자는 업무상으로도 다문화 상황에 보다 직접적이고 빈번하게 노출되기 때문에 자연스럽게 이들에 대한 이해도가 높아진다. 또한 이주외국인에 대한 편견이나 차별이 갖는 부당함에 대해 생각할 기회도 많다. 이러한 상황에서 다문화 인식이 높게 나타나는 것은 어쩌면 자연스러운 결과이다. 그에 반해 다문화 기술이나 지식은 실질적인 업무수행과 실천과정에서 습득되고 축적되기 때문에 일정한 시간이 걸린다(최소연, 2012). 특히 해당국가의 특정 언어나 문화에 대한 지식이나 기술은 하루아침에 습득되는 것이 아니다. 다문화가족지원센터가 본격적으로 운영된 것이 2006년부터이기 때문에 사업 연차가 짧아 지식이나 기술이 축적될 시간이 부족한 측면도 작용했을 것이다.

한편, 다문화가족 지원센터 종사자의 개인적 특성 및 다문화교육 횟수에 따른 다문화 역량의 내부구조는 <그림 3>과 같다.

<그림 3> 다문화 역량의 차원별 구조: 연령, 학력, 다문화 교육경험 및 횟수를 기준으로



연령이나 학력과 무관하게 다문화 인식이 현저하게 높고 다문화 지식과 기술은 거의 유사한 정도를 보인다. 연령에서 흥미로운 것은 다문화 지식과 기술이 20대가 가장 낮게 나타났다는 점이다. 이러한 구조는 다문화 인식이 연령에 따른 차이가 거의 없는 것과 대조적이다. 나이가 어릴수록

진보적 인식이 높아 다양한 문화와 인종을 받아들이는 수용의 폭은 넓을 수 있다. 그러나 다문화 지식과 다문화 기술은 실제 경험을 많이 할수록 축적되는 것이다. 따라서 나이가 어리다는 것은 관련 기술과 지식을 축적할 수 있는 기회를 상대적으로 덜 가졌다는 것을 의미하므로 가장 어린 연령대인 20대에서 가장 낮게 나타난 것은 이해가능하다. 학력의 경우, 다문화 인식에서는 유사한 양상을 보인데 반해 다문화 지식이나 기술은 대학원졸업에서 상대적으로 높게 나타났다. 이는 학력과 다문화 지식 및 다문화 기술 간의 긍정적인 관계를 추정하게 하는 것으로 후속분석이 필요하다.

다문화 교육과 관련하여, 다문화 역량의 모든 차원에서 다문화 교육을 받은 집단이 다문화 교육을 받지 않은 집단에 비해 모두 다 높게 나타났다. 같은 맥락에서 다문화 교육 횟수 역시 횟수가 많아질수록 다문화 인식은 물론 다문화 지식 및 다문화 기술이 모두 높아지는 것으로 나타났다. 다만 다문화 교육 횟수에 따른 차이가 다문화 인식에서 비교적 덜하다. 다문화 접촉경험은 타문화 집단에 대한 오해와 편견을 완화시킬 뿐만 아니라, 자신의 문화 이해 방식에 대해 성찰하게 하는 ‘이중의 교육적 효과’를 제공한다(박윤경, 2007). 다문화 교육경험과 같은 간접적인 접촉경험은 고정관념을 감소시키며 사회적 거리감을 줄이고 공감능력을 강화시킨다(Sleeter & Grant, 2003; 강선경·김현진, 2011; 박순희·김선애, 2012; 정석원·정진철, 2012; 정명희·박의병, 2014). 본 연구의 결과는 탐색적인 차원에서나마 다문화교육을 통해 타문화에 대한 수용적 태도가 향상됨을 재확인한다.

2. 다문화 역량의 영향요인

이상에서 살펴본 다문화 역량의 전반적인 구조를 바탕으로, 다문화 역량의 세부요소별 영향을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

〈표 7〉 다문화 역량에 영향을 미치는 요인

	다문화인식		다문화지식		다문화기술		
	β	t	β	t	β	t	
(상수)		10.791		8.440		8.252	
연령	-.023	-.556	-.024	-.559	-.020	-.448	
학력	-.039	-.841	.077	1.558	.032	.614	
업무 내용	방문교육지도	-.015	-.164	.090	.930	.045	.436
	언어발달지도	-.108	-.877	-.224	-1.728*	-.260	-1.901*
	통번역지원	-.289	-2.434*	-.080	-.637	-.190	-1.436
	이중언어	.020	.139	-.158	-1.055	-.254	-1.610
다문화근무경력	.027	.730	.058	1.500	.076	1.846*	
다문화교육경험	.127	.362	-.292	-.788	-.250	-.638	
다문화교육횟수	.082	2.188*	.138	3.490**	.102	2.440*	
F	1.759*		4.260***		3.503***		
R ²	.057		.129		.108		
수정된R ²	.025		.098		.077		

*p<.1, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

주: 업무내용은 일반행정직(0)을 기준으로 방문교육지도, 언어발달지도, 통번역지원, 이중언어 업무 담당자(1)를 더미 처리함.

회귀분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 다문화 인식에는 통번역지원 업무의 경우 일반 행정직에 비해 다문화 인식이 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 다문화교육 횟수가 많을수록 다문화사회의 도래와 다양한 문화에 대한 민감도인 다문화인식은 물론 다문화 지식과 기술 모두에 긍정적으로 작용하였다. 셋째, 다문화 지식의 경우, 언어발달지도사가 다른 업무처리자에 비해 자신의 다문화 지식을 낮게 평가하는 것으로 나타났다. 또한 다문화 역량을 구성하는 다른 하위차원과 달리 다문화 기술은 다문화근무경력이 긍정적으로 작용하는 것으로 나타났다.

이상의 결과는 몇 가지 논제를 제기한다. 첫째, 다문화가족지원센터 종사자의 개인적 특성(연령, 학력)이 다문화 역량을 구성하는 모든 차원에 미치는 영향력이 발견되지 않았다. 측정도구에서 보는 것처럼 다문화 인식은 다문화 사회나 인종이 다른 집단에 대한 본질적인 인식이나 가치관과 관련된다. 가치관은 개인의 특성에 따라 쉽게 형성되거나 변하기보다는 ‘한국’사회 구성원 사이에 공유되는 특징이 있다. 우리나라와 같이 오랫동안 단일문화·단일인종을 당연시 해온 경우는 더욱 더 그렇다. 이처럼 광범위하게 공유된 인식이기 때문에 개인의 특성에 따라 달라질 여지가 적다.

또 하나 고려해야 할 결과는 통번역지원업무를 하는 사람들의 다문화인식이 낮은 것이다. 이러한 결과는 통번역지원업무 종사자들의 특성 때문으로 보인다. 통번역지원업무는 의사소통이 어려운 결혼이민자 및 그 가족에게 통·번역서비스를 제공하며, 주로 이주외국인으로 구성된다. 장기거주 결혼이민자들 중 이중언어능력을 갖춘 자가 선발되며 초기 이주 결혼이민자가 겪는 언어·문화적 갈등을 해소시키기 위한 통번역전문업무를 담당한다(홍종명, 2012). 비록 통번역지원 업무를 하고 있지만 이들 스스로가 이주외국인으로서 한국사회에 적응해야 하는 상황이다. 이러한 상황에서 한국인과는 달리 다른 인종집단이나 사회에 대한 민감성을 높일 여유가 없다. 이처럼 통번역전문업무 담당자들이 직면한 특수한 상황이 다문화 인식에 대한 평가에 작용한 것으로 볼 수 있다.

비슷한 맥락에서 언어발달지도 업무 종사자의 경우, 다문화 지식과 기술을 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 결과 역시 언어발달지도 업무내용과 관련이 있는 것으로 보인다. 언어발달지도는 한국인으로서 만 12세 이하 다문화가족 자녀를 대상으로 언어평가, 상담, 어휘와 구문 발달 촉진, 대화 및 사회적 의사소통 능력 향상, 읽기 및 이야기하기 등의 발달 촉진을 위한 교육을 맡는다(김수진 외, 2015). 이들은 언어치료전문가로서의 직무에 대한 자긍심이 높은 반면 열악한 근무조건(비정규직, 기관 내 낮은 인지도, 전문가로서의 경력불인정 등)으로 인한 잦은 이직으로 많은 어려움을 겪고 있다(김수진 외, 2014; 김수진 외, 2015). 더욱이 12세 이하 다문화 가족 어린 이들은 다양한 모국어(엄마의 모국어가 다르기 때문에)와 다양한 문화에 노출되어 있다. 따라서 언어발달지도사는 다양한 문화에 대한 지식과 기술을 가지고 있어야 이들을 대상으로 한 언어발달 지도가 원활해진다. 그러나 다양한 문화나 언어에 대한 기술이나 지식을 단기간에 습득하는 것이 어렵기 때문에 그와 관련한 어려움에 직면할 개연성이 높다. 이러한 상황으로 인해 언어발달지도사 스스로가 자신의 다문화 지식이나 기술 수준을 낮게 인식할 가능성이 있다.

셋째, 관심을 끄는 결과는 다문화 교육 횟수가 갖는 영향력이다. <표 7>에서 보는 것처럼 다문화교육 횟수는 다문화 역량을 구성하는 인식, 기술, 지식 모든 차원에 긍정적인 요소로 나타났다.

다. 이러한 결과는 다문화교육 유무의 영향력이 통계적으로 지지되지 않은 것과 대조된다. 일시적이고 일회적인 다문화교육 유무가 아닌 교육의 횟수가 많을수록 다문화 사회에 대한 민감성, 다양한 인종 및 문화에 대한 지식과 기술이 제고된다는 결과이다. 이는 접촉가설을 통해 설명될 수 있다. 접촉가설에 따르면(Bochner, 1982; Amir & Ben-Ari, 1985; Bhatnagar & Swamy, 1995; Binder et al., 2009; 원숙연·박진경, 2009), 소수집단과의 접촉이 많아질수록 그 집단에 대한 부정적·고정관념적인 평가의 가능성이 낮아진다. 업무현장에서 ‘친밀한’ 접촉경험(예: 외국인 근로자와 의사소통경험, 친밀한 관계형성)은 인종적 배제주의 태도를 낮춘다는 것도 같은 맥락에서 이해된다(김이선 외, 2007).

이러한 접촉효과는 소수집단과의 직접접촉을 통해서도 나타나지만 다문화교육을 통한 간접적 접촉에도 해당된다. 다문화 교육의 횟수가 많아지는 것은 간접적인 접촉이 많아지는 것이고 그러한 접촉을 통해 소수집단의 문화적 특성 및 가치에 대한 이해의 폭이 넓어진다. 이는 서구에서도 확인된다. 미국에서 백인의 경우, 다문화 워크숍 참여, 다문화 관련 교과이수 등의 다문화 교육의 참가횟수가 많을수록 소수집단에 대한 인식이 긍정적인 것으로 나타났다(Chao et al., 2011). 교육이라는 간접적인 수단을 통한 접촉기회의 확대는 다문화 인식 제고에 긍정적으로 작용하는 것이다.

V. 결론

우리나라에서 인종적·문화적 다양성의 증가는 더 이상 새로울 것이 없는 엄연한 현실이 되고 있다. 또한 여성결혼이민자와 그 자녀로 구성된 ‘다문화가족’의 증가와 이들의 사회·문화적 적응의 중요성은 재론의 여지가 없다. 이러한 현실과 중요성에 대한 하나의 대응이 다문화가족지원센터이다. 다문화가족지원센터는 전국에 걸쳐 설치·운영되며 다문화정책 및 프로그램을 전달하는 최일선의 전달체계이다. 이처럼 실질적인 다문화정책서비스 전달자인 다문화가족지원센터 종사자가 갖는 다문화 역량이 정책대상자의 정책평가로 이어지고, 종사자들의 역량이 다문화가족지원센터의 효과성에 작용할 수 있다는 것이 본 연구의 문제의식이었다. 이러한 문제의식을 출발점으로 하여 본 연구는 다음과 같은 질문에 대한 답을 실증적으로 구하고자 하였다. 첫째, 다문화 역량의 정의 및 구성요소는 무엇인가? 둘째, 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량 수준은 어느 정도이며 어떻게 구조화되어 있는가? 셋째, 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량에 영향을 작용하는 요인은 무엇인가? 이 과정에서 본 연구는 다문화 역량을 구성하는 다차원성-다문화 인식, 다문화 지식, 다문화 기술-에 주목하였다.

서울, 경기 및 인천소재 다문화가족지원센터 종사자를 대상으로 한 실증연구결과는 다음과 같이 요약된다. 첫째, 전반적인 수준에서 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량을 측정할 결과 다문화 지식과 다문화 기술과 비교하여 다문화 인식이 가장 높게 나타났다. 종사자들은 다문화가족지원센터의 업무상 자연스럽게 이주외국인과 접촉을 통해 다문화 상황에 직면하게 된다. 이러한 직접적이고 잦은 노출은 이주외국인이 처한 상황(한국사회에서의 편견, 차별)에 대한 이

해도를 높이고, 다문화 인식에 영향을 미친 것으로 보인다. 반면 다문화 인식에 비해 다문화 지식과 다문화 기술이 낮은 것은, 다문화 기술이나 지식은 이주민의 언어나 문화에 대한 실질적인 구사능력으로 업무과정에서 습득·축적되는데 일정한 시간이 소요되기 때문이다.

둘째, 다문화가족지원센터 종사자의 개인적 특성인 연령과 학력이 다문화역량에 미치는 영향력이 발견되지 않았다. 반면 종사자의 업무내용은 다문화 역량의 각 구성요소에 작용하였다. 다문화 인식은 통번역지원사가 다른 업무종사자에 비해 상대적으로 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 통번역지원사가 결혼이민자라는 점에서 한국에 적응해야 하는 이주외국인이라는 특수한 상황이 반영된 결과로 보인다. 또한 언어발달지도사의 다문화 지식과 기술이 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 다양한 언어와 문화에 노출되어 있는 다문화가족 자녀를 지도하는 과정에서 직면하는 언어적 어려움이 일정부분 작용한 것으로 보인다.

셋째, 다문화교육유무가 통계적으로 지지되지 않은 것과 달리 다문화교육횟수가 다문화 역량의 모든 차원에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다문화가족지원센터 종사자들의 다문화 역량을 제고하는데 있어서 가장 중요한 것이 다문화 교육임을 확인하는 중요한 결과이다. 다문화 교육은 다문화가족지원센터 종사자들로 하여금 다양한 인종과 문화에 대해 직·간접적인 접촉의 기회를 제공하기 때문이다. 이를 통해 인종적 다양성이나 다문화 사회에 대한 수용과 이해의 폭을 넓히는 것은 물론 실질적인 기술이나 지식을 축적하는 장(setting)이 된다는 의미이기도 하다.

이처럼 다문화 교육이 다문화 인식·다문화 지식·다문화 기술 모두에 긍정적으로 작용한다는 결과가 갖는 함의는 가볍지 않다. 우리보다 다문화사회를 먼저 경험한 서구에서도 문화적 다양성에 대한 훈련을 받은 경우 문화적 이해도와 민감성이 높아지고, 다문화 지식에 직접적인 영향을 미친다는 것이 지속적으로 확인되고 있다(Schim et al., 2005; Spanierman et al., 2008). 본 연구결과는 다문화 교육이 갖는 점축효과가 우리나라에서도 작동함을 보여주는 하나의 사례이다. 다문화 역량은 어떤 시점에 성취되는 정태적인 목표이기보다는 다문화와 관련된 문제인식에 기초하여 적절한 개입기술과 전략들을 축적하고 개발해가는 과정이라는 점을 고려할 때(문계완·배재정, 2011), 하나의 과정으로서 다문화 교육이 다문화 역량을 제고하는 가능성을 확인한 것이다.

다문화 교육이 다문화 역량에 갖는 긍정적인 영향력을 제고하기 위해서 몇 가지 정책적 고민이 필요하다. 먼저 교육의 양적인 측면이다. 현재 다문화 업무 관련자를 대상으로 한 다문화교육은 다문화가족지원센터의 중앙관리기관인 한국건강가정진흥원에서 이루어지고 있다. 교육내용은 다문화감수성 증진, 편견과 차별경험 등 공감대 강화, 다문화감수성 적용사례 등이다. 이 교육은 연 1회 1일로 교육 횟수면에서 그 실효성을 담보하기 어렵다. 물론 관련 종사자들의 업무 부담으로 인해 지나친 양적인 확대는 어렵다고 해도 연 1회 1일은 교육기회의 양적확대의 필요성을 제기하기에 충분하다(김승권 외, 2010; 이재경·이주재, 2012). 여기에 더하여 각각의 다문화가족지원센터가 자체적으로 신규직원을 대상으로 다문화 교육을 실시하고 있다. 연간 30시간 이상의 교육의무를 규정하고 있지만, 일반직무와 관련된 교육(사회복지사보수교육, 아동학대신고의무자교육, 개인정보보호교육, 자원봉사자관리교육 등)이 주를 이룬다. 그러나 업무의 성격상 다문화 역량을 제고할 수 있는 다문화교육을 필수과정으로 설정할 필요성이 대두된다. 만일

오프라인 교육 횟수를 늘리는 것이 어렵다면 첨단인 정보통신기술(ICT)을 활용한 온라인 교육을 활용하는 것도 대안이 될 수 있다. 현재 방문교육지도사, 언어발달지도사, 통번역전담인력, 이중 언어강사를 대상으로 한 직무교육이 온라인을 통해 이루어지고 있는데 이를 다문화가족지원센터 전체 종사자에게 확대하는 것도 고려해 볼 필요가 있다.

같은 맥락에서 교육방식에 대한 고민도 필요하다. 현재 대부분의 다문화 교육 프로그램이 집합형태로 제공되고 있으며, 개별 경력 및 역량에 따른 차별적인 교육이 부족한 것이 현실이다. 집합적인 교육이 갖는 긍정적인 측면도 있지만, 집합교육으로 인한 단편성·확일성 문제 역시 부인할 수 없다. 또한 교육방식도 일방적인 강의형태가 대부분으로 교육의 효과성 제고를 위한 프로그램의 다각화도 필요한 상황이다(김승권 외, 2010; 김정연, 2014). 본 연구 결과가 보여주듯, 처리하는 업무성격에 따라 필요한 지식이나 기술에서 차이가 나기 때문에 교육프로그램의 다양화의 필요성은 배가(倍加)된다. 다문화가족지원센터 종사자들에게 필요한 맞춤형 직무교육을 위한 수준별 교육콘텐츠의 마련(김승권 외, 2010) 및 다문화에 대한 정확한 지식과 정보를 기반으로 전문성을 갖춘 교육 강사진들이 확보되어야 할 것이다.

본 연구는 다문화정책과 관련하여 실질적인 정책서비스 전달자인 다문화가족지원센터 종사자의 인식에 대한 실증연구가 부재한 상황에서 이루어진 연구라는 점에서 몇 가지 한계를 갖는다. 첫째, 외국인의 거주비율과 다문화가족지원센터가 많이 설치되어 있다는 점에서 서울, 경기, 인천지역을 선택하였으나 이에 따른 표본의 대표성과 연구결과를 일반화하는데 있어 일정한 한계가 있다. 향후 대상 범위를 확대하여 지역에 따른 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량에 차이를 규명하는 것이 필요하다. 이와 함께 본 연구에서 사용된 종사자 표본은 대부분이 한국인으로 구성되어 있다. 종사자 중 결혼이주민들도 근무하고 있으며, 다문화 역량의 인식에 있어 한국인과 차이를 보이고 있다. 현재 이주민들을 인적자원으로 활용하기 위한 다양한 교육프로그램이 진행되고 있으며, 앞으로 다문화전문인력으로 채용이 계속 늘어날 것으로 예상된다. 따라서 향후 이주외국인을 대상으로 한 연구가 진행되어야 할 것이다. 둘째, 현재 다문화 역량과 관련한 선행연구가 많이 축적되지 않았고, 본 연구에서 사용된 측정도구 역시 외국에서 개발된 것을 활용하였다. 과도기적 현상이기는 하지만 사회문화적 맥락이 다른 서구에서 개발된 척도가 갖는 한계는 부인할 수 없다. 향후 한국의 다문화상황에 부합하는 척도의 개발이 중요한 연구과제로 남는다. 셋째, 다문화가족지원센터 종사자의 다문화 역량을 측정하는데 있어 정책서비스 전달자인 종사자 스스로의 인식을 측정하도록 하였다. 이에 따라 직접적인 정책대상자인 이주외국인의 관점에서 센터 종사자의 다문화 역량 측정을 통해 두 집단 간 인식의 차이가 존재하는지 밝히는 작업이 향후 연구과제가 될 수 있다.

참고문헌

- 강기정·이무영·강복정. (2011). 다문화가족상담모델 개발을 위한 탐색적 연구-다문화가족지원센터의 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로. 『한국가족복지학회』, 16(3): 225-245.
- 강선경·김현진. (2011). 다문화교육 프로그램이 초등학생의 다인종 및 다문화에 대한 태도에 미치는 효과성 연구. 『청소년학연구』, 18(11): 259-282.
- 강휘원. (2006). 한국 다문화사회의 형성 요인과 통합정책. 『국가정책연구』, 20(2): 5-34.
- 강휘원. (2015). 다문화가족지원센터의 성과측정지표 개발 연구. 『국가정책연구』, 29(1): 27-51.
- 기획재정부 재정관리국 재정제도과. (2012). 『“다문화가족지원사업군” 심층평가 결과 및 지출성과 제고 방안 논의』. 한국개발연구원.
- 김명현. (2011). 다문화 사회의 문제와 대응논리: 다문화가족지원센터의 운영 시스템과 역량강화. 『인문과학연구』, 16: 25-55.
- 김민경. (2010). 대학생의 다문화 역량에 관한 연구: 문화적 인식, 지식, 기술을 중심으로. 『한국생활학회지』, 19(6): 945-965.
- 김선미. (2009). 이주·다문화 실태와 지원 사업 분석: 정부주도와 시민사회주도. 『시민사회와 NGO』, 7(2): 189-228.
- 김수진·윤철수·이봉원. (2014). 『다문화가족 자녀 언어발달지원사업의 효과분석 및 개선방안 연구 보고서』. 한국건강가정진흥원.
- 김수진·윤철수. (2015). 다문화 언어발달지도사의 역할 수행 평가와 개선방안에 관한 연구. 『특수교육』, 14(1): 81-97.
- 김승권·김유경·강복정·신숙자·최준영. (2010). 『다문화가족 교육관계자 지원프로그램 개발 및 운영방안 연구』. 경제·인문사회연구회.
- 김여진·이지연·조선희. (2011). 의료사회복지사의 문화적 역량 요인에 관한 탐색적 연구. 『보건사회연구』, 31(3): 251-283.
- 김연희. (2007). 한국사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량. 『사회복지연구』, 35(3): 117-144.
- 김이선·황정미·이진영. (2007). 『다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책패러다임 구축: 한국사회의 수용현실과 정책과제』. 한국여성개발원.
- 김이선 외. (2012). 『다문화가족지원사업군 심층평가』. 한국여성정책연구원.
- 김정연. (2013). 『다문화실천가의 인종적 태도와 문화적 역량에 관한 연구: 문화적 공감과 다문화훈련의 조절효과를 중심으로』. 박사학위논문. 가톨릭대학교.
- 김정연. (2014). 다문화실천가의 몰인종적 태도와 문화적 역량에 관한 연구: 다문화훈련의 조절효과를 중심으로. 『한국가족복지학』, 45: 5-34.
- 김진욱. (2013). 다문화가족지원센터 종사자들의 직무만족도 조사 및 근무여건 개선방안 연구. 『2013년 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집』.
- 김혜숙·이효영·박성미·임혁. (2012). 다문화가족지원센터 종사자의 직무교육프로그램 개발을 위

- 한 텔파이분석. 『직업교육연구』, 31(1): 155-175.
- 김희정. (2007). 한국의 관주도형 다문화주의: 다문화주의 이론과 한국적 적용. 오경석 외. 『한국에서의 다문화주의: 현실과 쟁점』. 한울, 57-79.
- 노충래·김정화. (2011). 다문화 사회복지 실무자의 문화적 역량 척도개발 및 타당화. 『한국사회복지학』, 63(2): 207-231.
- 라휘문. (2011). 이민자 사회통합을 위한 다문화가족지원센터의 역할제고 방안. 『한국정책 연구』, 11(1): 43-63.
- 목화수·백중섭. (2013). 다문화가족센터 종사자의 직무만족과 조직몰입의 서비스 품질 영향 분석. 『한국인사행정학회보』, 12(1): 55-85.
- 문계완·배재정. (2011). 다문화시대 전문가 집단의 문화적 역량증진을 위한 모형개발. 『경영 교육 저널』, 26(1): 413-441.
- 민무숙·김이선·이춘아·이소영. (2009). 『다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책패러다임 구축 (Ⅲ): 다문화전문인력 양성현황과 정책과제』. 한국여성정책연구원.
- 민선영. (2008). 사회복지사의 문화적 역량에 관한 탐색적 연구. 『사회복지 학생연구논총』, 1: 1-28.
- 민성혜·이민영. (2009). 대학생의 문화적 역량에 관한 탐색적 연구: 문화적 인식을 중심으로. 『청소년복지연구』, 11(1): 183-206.
- 박순희·김선애. (2012). 초기 청소년의 문화적 경험과 다문화 인식: 개방성·수용성·존중성과의 관계 -G광역시를 중심으로-. 『청소년학연구』, 19(7): 27-50.
- 박윤경. (2007). 다문화 접촉 경험의 교육적 의미 이해: 초등 예비 교사들의 문화 다양성 관련 변화를 중심으로. 『시민교육연구』, 39(3): 147-183.
- 법무부 출입국·외국인정책본부. (2014). 출입국·외국인정책 통계월보(2014.12).
- 신성자. (2013). 다문화 사회로의 진입에 따른 사회복지사들의 문화적 역량 제고방안. 『사회과학 담론과 정책』, 6(2): 61-88.
- 심익섭·남영희. (2015). 다문화정책 전달체계와 다문화역량이 다문화정책성가에 미치는 영향. 『국가정책연구』, 29(1): 53-78.
- 여성가족부. (2013). 『2012 전국다문화가족실태조사연구』.
- 여성가족부. (2014). 『2014 다문화가족지원 사업안내』.
- 여성가족부. (2015). 『2015 다문화가족지원 사업안내』.
- 여성가족부. (2015). 『제18차 다문화가족포럼 다문화가족정책 10년 성과평가 및 중장기 발전방안 모색』.
- 원숙연. (2008). 다문화주의시대 소수자 정책의 차별적 포섭과 배제: 외국인 대상 정책을 중심으로 한 탐색적 접근. 『한국행정학보』, 42(3): 29-49.
- 원숙연·박진경. (2009). 다문화사회와 외국인정책에 대한 정향성 분석: 중앙정부 공무원의 인식을 중심으로. 『행정논총』, 47(3): 201-224.
- 원숙연. (2011). 외국인정책에 대한 인식의 영향요인-서울시민을 대상으로. 『한국정책학회보』, 20(4): 561-589.
- 원숙연. (2012). 수렴 또는 발산? 외국인 정책에 대한 서울시 공무원-시민-외국인이주자 간 인식의

- 지형분석. 『한국정책학회보』, 21(2): 245-275.
- 원숙연. (2013). 외국인 정책에 대한 공무원 인식의 역학: 서울시 25개 구청 공무원을 대상으로. 『한국행정학보』, 47(2): 85-112.
- 원숙연·정하나. (2014). ‘새로운’ 정책대상자로서 이주 외국인 여성의 인식 지형: 한국사회, 한국인, 외국인정책에 대한 인식차이를 중심으로. 『행정논총』, 52(1): 303-334.
- 윤갑정·김미정. (2008). 다문화시대 유아교사의 문화적 역량 개발 방향 탐색. 『미래유아교육학회지』, 15(4): 55-85.
- 이재경·이주재. (2012). 사회복지사의 문화적 역량에 영향을 미치는 요인. 『사회과학연구』, 28(1): 183-204.
- 이혜승. (2010). 다문화가족지원정책의 문제점 및 개선방안. 『한국정책분석평가학회 동계학술대회 발표논문집』, 195-216.
- 이혜승·김난영. (2011). 『다문화가족 지원정책 성과평가』. 감사원 감사연구원.
- 이화숙. (2011). 다문화 사회의 문제와 대응논리: 다문화가족지원센터 종사자의 역량강화 방안. 『인문과학연구』, 16: 161-184.
- 정명희·박외병. (2014). 대학생의 다문화교육경험이 사회적 거리감과 다문화수용성에 미치는 영향: 충북지역 대학생을 중심으로. 『다문화교육연구』, 7(2): 81-105.
- 정상기·정운수. (2011). 종사자 유형별 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향 분석: 다문화 가족지원센터 종사자를 중심으로. 『2011년 한국행정학회 춘계학술대회 자료집』.
- 정석원·정진철. (2012). 청소년의 다문화 교육경험과 사회적 친밀감이 다문화 수용에 미치는 영향. 『다문화교육연구』, 5(1): 51-68.
- 주성훈. (2010). 『다문화가족지원사업 문제점과 개선과제』. 국회예산정책처.
- 주은선·이현정. (2010). 결혼이주여성 대상 다문화 상담 관련 종사자들의 현장 경험에 대한 질적 연구. 『한국심리학회지』, 29(4): 817-846.
- 최무현. (2008). 다문화시대의 소수자정책 수단에 관한 연구: 참여정부의 ‘다문화정책’을 중심으로. 『한국행정학보』, 42(3): 51-77.
- 최소연. (2010). 원조전문직을 위한 문화적 역량 척도개발 연구. 『한국지역사회복지학』, 12(1): 23-53.
- 최소연. (2012). 원조전문직의 문화적 역량 선행요인에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 64(2): 5-29.
- 최원희·최혜지·최연선. (2008). 다문화적 환경변화에 따른 사회복지실천현장의 문화적 유능감 실태. 『한국지역사회복지학』, 26(3): 89-113.
- 최혜지. (2011). 다문화 실천인력의 다문화 경험과 문화적 역량에 대한 탐색적 고찰. 『정신보건과 사회사업』, 37(4): 405-439.
- 최혜지. (2014). 사회복지사의 문화적 역량 척도 개발 연구. 『한국사회복지행정학』, 16(2): 55-91.
- 홍종명. (2012). 결혼이민자 대상 직업 목적 한국어 교육 과정 설계를 위한 기초연구: 다문화가족지원센터 통번역지원사 대상 한국어 교육을 중심으로. 『국제어문』, 54: 567-599.
- 황미경. (2012). 다문화가족지원센터 인력의 다문화 역량과 서비스 질에 관한 연구: 서울·경기 지역

- 다문화가족지원센터 중심으로. 『다문화교육연구』, 5(2): 115-145.
- Amir, Y. & R. Ben-Ari. (1985). International Tourism, Ethnic Contact, and Attitude Change. *Journal of Social Issues*, 41(3): 105-115.
- Bhantnagar, D, and Swamy, R. (1995). Attitudes Toward Women as Managers: Does Interaction Make a Difference?. *Human Relations*, 48(11): 1285-1307.
- Binder et al. (2009). Does Contact Reduce Prejudice or Does Prejudice Reduce Contact? A Longitudinal Test of the Contact Hypothesis Among Majority and Minority Groups in Three European Countries. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(4): 843-856.
- Bochner, S. (1982). *Cultures in Contact: Studies in Cross-Cultural Interaction*. New York: Pergamon Press.
- Brach, C., and I. Fraser. (2000). Can Cultural Competency Reduce Racial and Ethnic Health Disparities?: A Review and Conceptual Model. *Medicare Care Research and Review*, 57(4): 181-217.
- Bush, C. T. (2000). Cultural competence: Implications of the Surgeon General's report on mental health. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, 13(4): 177-178.
- Campinha-Bacote J. (1999). A model and instrument for addressing cultural competence in health care. *Journal of Nursing Education*, 38(5): 203-207.
- Campinha-Bacote J. (2002). The Process of Cultural Competence in the delivery of Healthcare Services: A Model of Care. *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3): 181-184.
- Chao, R. C. (2005). *Counselors Multicultural Competencies: From gender and ethnicity perspectives*. Unpublished doctoral dissertation, University of Missouri-Columbia.
- Chao, R. C., Wei, M., Good, G. E., & Flores, L. Y. (2011). Race/Ethnicity, color-blind racial attitudes, and multicultural counseling competence: The Moderating Effects of Multicultural Counseling Training. *Journal of Counseling Psychology*, 58(1): 72-82.
- Constantine, M. G. (2001). Multicultural training, theoretical orientation, empathy, and multicultural case conceptualization ability in counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 23: 357-372.
- Cox, T. and Beale, R. L. (1997). *Developing Competency to Manage Diversity: Readings, Cases and Activities*. Berrett Koehler Publishers. San Francisco. CA.
- Cross, T. L., Bazron, B. J., Dennis. K. W., and Issacs, M. R. (1989). *Toward a Culturally Competent System of Care*. Washington, DC: GeorgeTown University Child Development Center.
- Diller, J. (2004). *Cultural diversity: a primer for the human services* (2nd ed). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Epstein, R., and Hundert, E. (2002). Defining and Assessing Professional Competence. *Journal of the American Medical Association*, 287(2): 226-235.
- Fong, R., Daniels, J., and D'Andrea, M. (1998). *The Multicultural Awareness-Knowledge-Skills Survey: Social Worker Edition(MAKSS-SW)*. Honolulu, HI: University of Hawaa'i-Manoa. School of Social Work.

- Hurdle, D. E. (2002). Native Hawaiian Traditional Healing: Culturally Based Interventions for Social Work Practice. *Social Work, 47*(2): 183-192.
- Lum, D. (1999). *Culturally Competent Practice: A framework for growth and action*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Luquis, R. R., & Pérez, M. A. (2005). Health Educators and Cultural competence: Implications for The Profession. *American Journal of Health Studies, 20*(3): 156-163.
- McPhatter, A. R. (1997). Cultural competence in child welfare: What is it? How do we achieve it? What happens without it?. *Child Welfare, 76*(1): 255-278.
- Neville, H., Spanierman, L., & Doan, B. T. (2006). Exploring the association between color-blind racial ideology and multicultural counseling competencies. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology, 12*(2): 275-290.
- Pope-Davis, D. B., & Ottavi, T. M. (1994). Examining the association between self-reported multicultural counseling competencies and demographic variables among counselors. *Journal of Counseling and Development, 72*(6): 651-654.
- Rice, M. F. (2007). Promoting Cultural Competency in Public Administration and Public Service Delivery: Utilizing Self-Assessment Tools and Performance Measures. *Journal of Public Affairs Education, 13*(1): 41-57.
- Schim, S. M., Doorenbos, A. Z., Borse, N. N. (2005). Cultural competence among Ontario and Michigan healthcare providers. *Journal of Nursing Scholarship, 37*(4): 354-360.
- Sleeter, C. E., and Grant, C. A. (2003). *Making choices for multicultural education* (4th ed.). New York, NY: Wiley.
- Sodowsky, G. R., Kuo-Jackson, P. Y., Richardson, M. F., & Corey, A. T. (1998). Correlates of self-reported multicultural competencies: Counselor multicultural social desirability, race, social inadequacy, locus of control racial ideology, and multicultural training. *Journal of Counseling Psychology, 45*(3): 256-264.
- Spanierman, L. B., Poteat, V. P., Wang, Y. F., and Oh, Euna. (2008). Psychosocial costs of racism to white counselors: Predicting various dimensions of multicultural counseling competence. *Journal of Counseling Psychology, 55*(1): 75-88.
- Sue, D. W., Arrendondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural Counseling Competencies and Standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development, 70*: 477-486.
- Sue, D. W., and Sue, D. (2003). *Counseling the Culturally Diverse*. New York: Wiley.
- Suh, E. E. (2004). The Model of Cultural Competence Through an Evolutionary Concept Analysis. *Journal of Transcultural Nursing, 15*(2): 93-102.
- Teasley, M. L. (2005). Perceived Levels of Cultural Competence Through Social Work and Education and Professional Development for Urban School Workers. *Journal of Social Work Education, 41*(1): 85-98.

- Teasley, M. L., T. D. Baffour, and E. H. Tyson. (2005). Perceptions of Cultural Competence among Urban School Social Workers: Does Experience Make a Difference?. *Children and Schools*, 27(4): 227-237.
- Weaver, H. N. (2005). *Explorations in Cultural Competence: Journeys to the Four Directions*. Belmont, CA: Thomson.

원숙연(元淑淵): 영국 University of Nottingham에서 박사학위를 받고, 현재 이화여자대학교 행정학 전공 교수로 재직 중이다. 여성, 이민자 등 소수자관련 정책, 젠더와 조직, 질적연구 등이 관심분야이며, 주요논문으로는 “State Policy? Traditional Gender Stereotypes? Relative Contributions of Factors Effecting Positive Work-family Interface for Working Mothers in Korea(2016)”, “‘새로운’ 정책대상자로서 이주 외국인 여성의 인식 지형(2014)”, “외국인 정책에 대한 공무원 인식의 역학(2013)” 등이 있다(sywon@ewha.ac.kr).

문정희(文貞姬): 이화여자대학교 행정학과 박사과정을 수료하였으며, 신안산대학교에서 강의하였다. 주요 관심분야는 다문화정책, 소수자 정책, 복지정책이다(hg-smile@hanmail.net).

Abstract

The Multidimensionality of Multicultural Competence and its Antecedents: Focusing on Workers of The Multicultural Family Support Center

Won, Sook-yeon
Moon, Jeoung-hee

Along with an increase in ethnic diversity, the Korean government has established and operated The Multicultural Family Support Center. Given that staff members are mediators between the local government and multi-cultural family and facilitators for cultural adaptation of multi-cultural family, their cultural competence is of interest. As such, this study focuses on multi-cultural competence of staff members in the Multicultural Family Support Center, paying special attention to multi-dimensionality of cultural competence and its antecedents. Cultural competence consists of multi-cultural awareness, multicultural knowledge, and multicultural skill. Empirical data have been driven via survey with staff members of the Multicultural Family Support Center located in Seoul, Gyeong-Gi, and Incheon. Findings are as follows. First, overall multi-cultural awareness is higher in comparison the multicultural knowledge and skill. Regardless of age and educational attainments, multicultural knowledge is higher than knowledge and skill. Second, job characteristics of staff make difference in multicultural competence, while age and educational attainment do not make any differences. Lastly, frequency of multi cultural education is the strongest antecedent to enhance multicultural competence. It means that multi cultural education works as indirect contact point, which supports the contact hypothesis. The implications of the findings are discussed in depth.

Key words: Multicultural Competence, Multicultural awareness–Multicultural knowledge–Multicultural skill, The Multicultural Family Support Center, Contact Hypothesis