

결혼이주여성 대상 다문화 상담 관련 종사자들의 현장 경험에 대한 질적 연구*

주 은 선

덕성여자대학교 심리학과

이 현 정†

백석대학교 사회복지학부

최근 한국남성과 결혼한 결혼이주여성 수의 급격한 증가와 더불어 이들의 적응상의 다양한 문제와 심리적인 어려움이 밝혀지면서 이들을 대상으로 하는 다문화 상담 개입의 필요성이 대두되고 있으나 상담에서 중요한 도구인 상담자에 대한 관심이나 학문적 논의는 충분히 이루어 지지 않고 있는 실정이다. 이에 본 연구는 결혼이주여성을 대상으로 심리 상담을 하고 있는 다문화 상담 종사자들의 개인적·전문적 현장경험과 고민을 살펴봄으로써 이들에 대한 심층적 이해에 목적을 두었다. 이를 위해 결혼이주여성 대상 다문화 상담 종사자 12명을 대상으로 심층면접을 실시하였고 합의적 질적 연구법(Consensual Qualitative Research: CQR)에 근거하여 녹음된 면접 자료를 주요개념과 범주로 유목화하는 방법을 통해 공통적인 보고 내용을 추출하였다. 분석 결과는 3개의 중심개념과 각각 3개의 영역, 총 9개의 주제로 나왔고, 이는 다음과 같다. 첫 번째 중심개념은 다문화 상담 종사자들의 심리적 상태로 3개의 영역으로 나뉜다: 영역 1) 상담자로서의 정체성의 혼란; 영역 2) 내담자와 관계 양상; 영역 3) 고립감·외로움 및 소진. 두 번째 중심개념은 상담 종사자들이 겪고 있는 어려움으로 다음과 같이 3개의 영역으로 나뉜다: 영역 1) 다중업무 수행; 영역 2) 문화적 차이를 포함한 내담자의 특성; 영역 3) 사회적 인식 및 지지. 마지막으로 세 번째 중심개념은 대처방안으로 이 역시 3개의 영역으로 나뉜다: 영역 1) 상담자의 정신적 건강을 위한 지지 체계; 영역 2) 다문화 관련 업무 수행을 위한 전문화 교육; 영역 3) 통합적인 조율을 통한 업무 효율성 확보. 이러한 연구 결과를 바탕으로 결혼이주여성 대상 다문화 상담 종사자들이 상담 현장에서 겪는 어려움을 해결하기 위한 방안과 다문화 상담의 전문성 향상을 위한 논의가 제시되었다.

주요어 : 다문화 상담 종사자, 결혼이주여성, 다문화 상담, 문화적 역량, 소진

* 본 연구에 도움을 주신 덕성여자대학교 임상·상담전공 박사과정 신설애님, 석사과정 최윤석님께 감사의 말씀을 드립니다. 본 연구는 덕성여자대학교 2009년도 교내연구비 지원에 의해 수행되었음.

† 교신저자: 이현정, 백석대학교 사회복지학부, (330-704) 충청남도 천안시 동남구 안서동 115

Tel: 041-550-2925, E-mail: hjlee2003@bu.ac.kr

세계화와 함께 진행된 국가 간 인적 교류의 확대로 인한 다문화사회로의 변화는 세계 각국에서 일어나고 있는 현상이지만 특히 우리 사회는 매우 단기간에 다문화화를 겪고 있다.¹⁾ 우리 사회의 인구구성 변화에 큰 영향을 미치고 있는 다문화 집단들-새터민, 국제결혼 가정, 이주 노동자 등-중 국제결혼 가정의 급격한 증가는 외국인 집단의 한국 내 유입의 주된 원인으로 우리 사회의 다문화 사회로의 전환에 큰 영향을 미치고 있다.²⁾ 지난 10여년 간 우리나라 국제결혼의 내용을 살펴보면, 외국인 남성과 한국인 여성과의 결혼건수보다 외국인 여성과 한국인 남성의 결혼건수가 증

가하고 있는 추세로, 2006년 현재 국제결혼 중 외국 여성과의 결혼이 90.8%를 차지하여 국제결혼을 통한 ‘이주의 여성화’ 현상을 보여주고 있으며 이러한 경향은 지속되어 2008년 현재 총 결혼 이민자 12만 6천 155명 중 남자가 1만 5천 323명(12.1%), 여자가 11만 832명(87.9%)으로 나타났다(행정안전부, 2009). 결혼 이주여성의 출신국 또한 갈수록 다양해지고 있어서, 2000년대 초에는 중국, 일본, 필리핀 출신이 다수였으나 최근에는 베트남, 태국, 몽골, 우즈베키스탄, 러시아 등 다변화 경향을 나타내고 있다.

서로 다른 문화권이 만나서 한 가정을 이루는 다문화 가정³⁾은 결혼이민자 본인의 한국문화에 대한 적응과 더불어, 새로운 문화 배경에서의 자녀의 양육과 성공적인 발달이라는 두 가지 과제를 안고 있다는 본질적인 속성으

3) 다문화 가정은 결혼이민자 및 관련법에 따라 태어날 때부터 대한민국 국적을 취득하거나 귀화 허가를 받은 사람으로 이루어진 가정을 말하는 것으로(다문화가족 지원법, 2008), 한국인과 외국인이 결혼하는 결혼이민자, 이주노동자 가정, 새터민 가정이 이에 속한다(송미경 외, 2008). 본 논문에서는 다문화 가정 전체를 다루기보다는 현재 우리 사회에서 이 세 부류의 가정 중 가장 많은 수를 차지하며 빠른 증가 추세에 있는 결혼이민자 가정에 한정하여 논의를 진행하고자 하며 특히 한국 남성과 외국 여성으로 이루어진 가정에 초점을 두고자 한다. 결혼이민자를 다문화가정이라고 용어를 바꿔 사용하는 것에는 이미 사회적인 합의가 진행되어 있다. 2003년 30여 개의 시민단체로 구성된 건강가정시민연대는 ‘국제결혼’, ‘혼혈아’ 등의 차별적 용어를 추방하는 대신 ‘다문화가족’이나 ‘다문화가족 2세’로 부르자고 제안했고 이 제안은 큰 호응을 얻게 되어 관련단체에서 결혼이민자가 주는 부정적 이미지를 해소하고자 다문화가정을 사용하고 있다(조영달, 2006).

로 인해 복합적인 어려움을 겪을 것으로 예상 할 수 있는데, 실제로 이들을 대상으로 하는 다수의 선행 연구들에서 한국어 의사소통의 어려움과 문화적 차이로 인한 남편 및 시부모 와의 갈등(강유진, 1999; 윤형숙, 2004; 김오남, 2006; 김이선 외, 2006; 한건수, 2006; 홍달아 기, 채옥희, 2006, 박정숙, 박옥임, 김진희, 2007), 가족 내에서의 인격적 무시와 부부폭력과 같은 인권유린의 문제(광주여성의 전화, 2004; 윤형숙, 2004; 경기도가족여성개발원, 2007), 경제적 어려움(설동훈 외, 2005; 김오남, 2006), 교육과 학교에서의 적응 등을 포함한 자녀 양육 문제(보건복지부, 2005; 교육부, 2006) 등과 같은 적응상의 다양한 문제와 심리적인 어려움이 밝혀졌다. 반면 이러한 다양한 차원의 어려움을 겪고 있음에도 불구하고 대부분의 결혼이주여성들은 타인의 도움을 적극적으로 구하거나 무언가 배우려하기보다는 아는 만큼 스스로 해결하거나 그냥 당하거나 참는 등 문제해결에 소극적인 것으로 나타나 (설동훈 외, 2005), 문제 해결을 돋는 지원의 부재 속에 문제들은 해결되지 못한 채 이들의 심리적 건강은 위협되고 더 나아가 자녀와 남편에게까지 부정적 영향을 미치는 가족전체의 문제로 확산될 가능성이 존재한다고 할 수 있다.

위의 결과들을 종합해 볼 때, 결혼이주여성의 적응을 돋기 위해서는 사회적 지원체계의 적극적인 모색도 중요하지만 이와 더불어 다차원적인 문제를 겪고 있는 이들의 심리사회적 적응에 도움을 줄 수 있는 방안이 필수적이라고 하겠다. 결혼이주여성에 대한 상담적 개입은 이들의 적응상의 여러 문제와 심리적 어려움에 직접적으로 도움을 줄 수 있는 구체적인 지원 방안으로서 중요한 의미를 갖는다

고 할 수 있다. 실제로 결혼이주여성과 남편들을 대상으로 한 서비스 수요 조사 연구에서도 연구 대상자의 다수가 국제결혼생활을 하며 겪게 되는 어려움들을 극복하는 방안으로 상담 서비스가 필요하다고 답한 것으로 밝혀졌는데(한국여성정책연구원, 2008) 이는 결혼이주여성과 가족에게 있어 상담의 요구가 큰 것을 반영한다고 볼 수 있겠다.

결혼이주여성을 대상으로 하는 상담에 대한 논의에 있어 다문화 상담(multicultural counseling)에 대한 고찰은 이들에 대한 상담적 개입을 하는 데 있어 방향성을 제공해 줄 수 있다는 측면에서 중요하다. 다문화 상담은 상담심리학에서 교차 문화적 상담에 대한 관심으로 시작하였는데 교차 문화적 상담은 주로 백인 상담자가 소수민족 내담자를 상담하는 소수민족 상담을 의미하였다(박외숙, 1996: 135). 이 시기에 유럽중심적인 문화적 가치를 반영하고 있는 기존의 상담 및 심리치료 이론들이 상이한 문화적 배경을 지닌 내담자들에게 적절한 효과를 내지 못한다는 비판이 다문화적 안목을 가진 상담전문가들에 의해 제기되었으며 상담자들은 주로 상담자와 내담자의 인종 및 민족이 일치하지 않는 문화적 차이로부터 파생되는 문제를 극복하는 것에 초점을 두고 있었다(한재희, 2004). 그러나 이후 동일한 문화적 집단 내에서도 성별, 연령, 사회경제적 지위, 성적 지향성 등에 상관없이 상담의 기법이나 전략이 획일적으로 적용되는 상황에 대한 이의가 제기되었고 교차 문화적 상담은 점차 민족 간의 문화적 차이를 넘어서서 동일 민족 내에서도 상담자와 내담자 간에 나타나는 모든 문화적인 배경의 차이를 포함하게 되었고 이에 다문화 상담이라는 용어를 사용하기에 이르렀다.⁴⁾

다문화 상담과 이론은 사회적 구성주의에 기초하고 있는데 Watts(1992)는 각각의 문화는 고유성을 가지고 있어 지배적인 문화가 아닌 그 자체의 문화에 근거하여 이해되어야 하고, 사람들은 환경과 상호작용을 할 때 역사적, 사회적, 문화적 상황에 의해 영향을 받는다는 사회구성주의의 의미를 다문화 상담이 지닌다고 하였다. 이러한 맥락에서 다문화 상담은 상담자와 내담자의 문화가 서로 다를 때 나타나는 어려움과 문제점을 내담자의 문화의 개념 안에서 효율적으로 해결해야 함을 강조하는 의미를 담고 있으며, 상담자와 내담자가 문화적 배경, 가치관, 그리고 생활양식에 대한 차이를 인식하고, 상담의 이론과 적용기법에 있어 문화적 유연성에 따른 특성을 적용하는 상담이라고 할 수 있다(송미경, 2008). 다문화 상담은 상담자가 내담자와의 문화적 차이를 자각하지 못하거나 이해하지 못한다면 친밀한 상담관계는 이루어질 수 없으며 오히려 상담 관계에서 여러 긴장과 갈등으로 발전될 수도 있다고 지적하고 있어(한재희, 2004) 결혼이주 여성을 대상으로 하는 다문화 상담에서 이주 여성의 내면세계를 구성하고 있는 문화를 포함한 다양한 요인들에 대한 상담자의 이해와 이들의 특성에 맞는 상담의 문화적 적용이 중요함을 시사하고 있다.

이러한 다문화 상담은 보편적 심리 상담에서 요구하는 기술이나 지식과 더불어 차별적인 전문성을 요구하는데 가장 핵심이 되는 요소가 상담자들의 문화적 역량이라고 할 수 있

4) 이와 같이 다문화 상담은 동일 민족 내의 문화적 차이까지를 포함하는 넓은 개념으로 사용하기도 하나 본 논문에서는 다문화 가정(결혼이민자)을 위한 상담의 개념으로 한정하여 다문화 상담이라는 용어를 쓰고자 한다.

다. 문화적 역량(cultural competence)은 매우 다양하게 정의되고 있는데 휴먼 서비스 영역에서 문화적 역량에 관해 가장 광범위한 연구를 한 Cross와 그의 동료들은 문화적 역량을 다문화적 서비스 환경에서 서로 다른 문화, 언어, 계층, 인종, 민족, 종교에 대한 존중을 바탕으로 다양한 문화적 배경을 가진 내담자의 문화적 차이에 효과적으로 반응하는 능력(Cross, Bazron, Dennis, & Issacs, 1989)이라고 정의하였으며, 이러한 능력은 개인 실천가와 내담자의 원조 관계에서만 필요한 것이 아니라 기관 조직, 서비스 전달체계 등과 같은 거시적 차원에서 모두 요구되는 능력이라고 지적하였다. 문화적 역량을 구성하는 요소에 관하여 학자들마다 다양한 견해를 보이고 있으나 (McPhatter, 1997; Sue & Sue, 2003; NASW, 2001) 공통적으로 지적되는 내용들을 종합해 보면 문화적 역량은 다음의 세 가지 요소로 이루어진 것으로 이해되어 진다. 첫째, 문화적 인식으로 실천가 자신의 문화적 배경에 대한 자기 인식과 타 집단의 문화적 다양성에 대한 인식과 존중이다. 둘째, 다양한 문화와 집단에 대한 지식으로 내담자 출신국가의 사회·종교·세계관·의사소통 양식 등과 같은 문화에 대한 충분한 지식을 갖추는 것을 말한다. 셋째, 문화적으로 적절한 개입 기술로 기존의 이론과 개입 전략들이 내담자의 문화적 맥락에서 적절한지를 파악하고 필요에 따라 유연성을 가지고 조정할 수 있는 능력이다.

이러한 문화적 역량은 상담, 정신보건, 사회복지 분야 등 다양한 휴먼서비스 분야에서 각 분야가 갖는 가치나 윤리적 책임으로 강조되고 있으며(NASW, 2002; Association for Multicultural Counseling & Development, 1992), 특히 심리학 분야에서는 임상가와 내담자 간

의 임상적 관계의 질에 문화적 역량이 갖는 중요성에 관한 논의와 연구가 다른 어떤 분야보다 일찍 시작되어, 1991년에 ‘다문화 상담 및 개발학회’(Association for Multicultural Counseling and Development)가, 1993년에는 전미국 임상심리학회가 채택하면서 심리학 분야 전체가 문화적 역량을 임상적 역량의 주요 요소로 인정하였다(American Association, 1999; American Association for Counseling and Development, 1989; 김연희, 2007 재인용). 이러한 맥락에서 미국과 같은 다문화사회의 특성을 가지는 국가들에서는 상담을 비롯한 다양한 영역에서 문화적 유능감과 관련된 연구들이 이루어지고 있으며(Kim, Kim, & Kelly, 2006; Switzer et al., 1998; Luquis & Perez, 2006) 상담을 비롯한 여러 분야에서 실제적으로 서비스의 성과와도 관련이 있는 것으로 보고되었다(Cross, Bazron, Dennis, & Issacs, 1989).

지금까지 살펴 본 바와 같이 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담에 대한 필요성과 다문화 상담자들에게 요구되는 자질에 대한 논의는 어느 정도 진행되어 왔지만 실질적으로 다문화 상담을 수행하고 있는 상담자에 대한 관심이나 학문적 논의는 상대적으로 거의 전무한 실정이다. 국내에서 2008년까지 발간된 2,900건의 다문화 연구물을 분석한 결과(임은미 외, 2009)에 의하면 다문화 상담연구는 주제 면에 있어 주로 다문화 집단들의 결혼생활 조력을 위한 연구에 초점이 맞추어져 있는 경향을 보이고 있어 상담자에 초점을 맞춘 연구는 일천한 상황으로 조사되었다.⁵⁾ 또

5) 또한 결혼이주여성에 관한 국내 선행연구들 중 상담, 인성지도, 심리검사연구를 포함하는 상담 연구는 전체의 4.3%에 지나지 않은 것으로 나타났다. 이는 다문화에 대한 사회적 관심과 이를

한 결혼이주여성 대상의 대면 상담에 관련된 몇몇 연구들도 다양한 상담기법이나 프로그램의 효과성(이무영, 강기정, 2007; 이미승, 김갑숙, 2008; 진혜전, 2009)에 중점을 두고 있거나 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담의 필요성에 대한 연구(송미경, 2008)가 있을 뿐 상담자에 대한 연구는 거의 찾아볼 수 없었다. 다문화 상담 영역에서 상담자에 대한 연구는 극히 일부로 상담실무자가 지각한 건강가정지원센터의 상담업무와 근무환경에 초점을 둔 임춘희(2007)와 중앙부처를 중심으로 진행되는 다문화 전문 인력 양성사업과 이주자 지원업무를 일차적 업무로 삼고 있는 116개 기관과 상담자를 포함한 350명 종사자를 대상으로 하여 현장경험과 다문화에 대한 인식을 조사한 여성정책연구원(2009)의 연구 정도가 있을 뿐이다. 이들 연구는 그 동안 학계에서 간과되었던 다문화 상담자의 경험에 초점을 맞추고 그들의 경험을 중심으로 현장의 목소리를 담아내었다는 점에서는 유의미하다고 할 수 있으나 두 연구 모두 연구 대상 면에 있어 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담자에만 국한하지 않았거나 연구 방법론상에 있어 설문지에 주로 의존했다는 점에서 그들의 경험을 심도 있게 전달하지 못했다는 한계를 가지고 있다. 최근의 연구에서 최은영(2008)은 문화적으로 다양한 내담자를 만나야 하며 이를 폭넓게 이해해야 하는 상황에 있는 다문화 상담자의 상황을 스트레스로 규정하고 다문화 상담자가 자가 상담을 할 수 있는 상담 원리

대상의 상담의 필요성에 대한 현장의 인식에도 불구하고 다문화 상담 자체에 대한 연구도 아직 미비한 수준임을 지적하는 결과로 다문화 상담에 대한 연구가 보다 활발히 이루어져야 할 필요가 있음을 보여 준다고 할 수 있다.

와 전략을 다루었으나 다문화 상담자가 현장에서 겪는 어려움에 대해 구체적으로 다루지 않았다는 점에서 위의 연구들과 같은 한계를 갖는다고 할 수 있다

다문화 상담에 대한 관심과 학문적 논의가 우리보다 먼저 진행되어 왔던 외국의 경우에도 다문화 상담 선행 연구의 초점은 주로 다문화 상담의 효과성에 맞추어져 있어 상담자와 내담자 간의 문화·언어의 일치, 문화적으로 적절한 의사소통 양식, 관계 형성 양식 등이 서비스 중도 탈락률 감소나 병리화를 막을 수 있다(D'Andrea & Heckman, 2008; Sue et al., 1991; Flaskerud, 1986, 1991; Atkinson & Lowe, 1995)는 내용이 주를 이루고 있다. 다문화 상담자에 관한 연구는 국내 연구에 비해 비교적 많이 다루어져 왔으나 연구 주제는 주로 이들에 대한 교육, 즉 효과적인 다문화 상담을 제공하기 위해 이들을 어떻게 교육시킬 것인가에 집중되고 있어(Linda G. et al., 2007) 다문화 상담자에게 초점을 두고 그들의 경험을 살펴본 연구는 거의 없는 실정이다.

그렇다면 왜 상담자에 대한 연구가 필요한가? 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담에 있어 상담자에 대한 연구가 필요한 이유는 다음과 같다. 첫째, 다양한 상담기관에 종사하는 상담자들에 대한 연구들 중 상담자의 경험에 관한 연구(최윤미 외, 2002; 최혜윤, 정남운, 2003; Brohl, 2006; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)가 큰 부분을 차지하는데, 이는 상담의 효과적 진행과 내담자의 변화에 가장 강력한 영향을 미치는 요인은 상담이론이나 기법이 아니라 상담자 자신(Skovholt, 2001; Corey & Corey, 2002)이라는 상담의 독특성과 연관된다. 즉 상담에 있어 가장 중요한 도구는 상담자라는 것으로 상담기법이나 지식은 물론 상

담자들을 중심으로 연구하자는 상담 학계의 움직임(Joo, 2009)이 상담 연구에 있어 상담자에 대한 중요성을 뒷받침해준다. 따라서 다문화 상담과 다문화 상담 현장에 대한 이해에 있어 상담자에 초점을 맞추어 이들의 경험을 고찰하는 것은 의미 있는 작업이라고 사료된다.

둘째, 상담자-내담자와의 상호적인 관계에서 상담자 자신이 변화의 중요한 도구로서 사용되는 상담의 독특성으로 인해 상담자의 경험이 상담자 자신과 내담자에게 영향을 줄 수 있다는 측면에서 상담자가 상담 현장에서 겪는 여러 경험들을 파악하는 것은 중요한 작업이라고 할 수 있다. 특히 상담자의 경험을총체적으로 이해하는 것이 필요한데 이는 상담자에게 있어서 인간 개인으로서의 영역과 상담 전문가로서의 영역이 공존하며 이 두 영역에서의 경험이 서로 영향을 미치는 상담 업무의 특수성에 기인한다고 볼 수 있다. 대다수의 학자들이 전문상담을 제공하기 위해서는 전문적 활동을 수행하는 데 필요한 지식과 기술을 의미하는 상담 전문가의 전문적(professional) 자질과 상담자가 갖추어야 할 기본적인 태도나 품성과 같은 개인적/인성적(personal) 자질이 요구되며 무엇보다 이 둘의 조화가 중요하다(이재창, 1996; Orlinsky & Ronnestead, 2004)고 보는 것도 이와 같은 이유라고 할 수 있다.

마지막으로, 결혼이주여성 대상의 다문화 상담의 특수성과 이로 인해 상담자들이 겪을 수 있는 심리적 어려움과 관련이 있다. 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담의 경우 내담자인 결혼이주여성이 겪는 다차원적이고 복잡한 문제의 양상으로 인해 내국인 여성이나 가족을 대상으로 하는 일반 상담과는 다

른 특수성을 지니게 되고 그 만큼 상담자에게도 특수한 역량이 요구되는 것으로 인식되어지고 있다. 결혼이주여성 대상의 다문화 상담자는 일반 상담자에게 요구되는 역량과 더불어 문화적 차이에 대한 감수성과 의사소통 및 관계기술, 국적 등과 관련된 법률적 기본 지식, 반-편견 내지 평등 지향적 인권의식 등 특수한 역량이 요구되며, 모국에서부터 가지고 들어오는 내담자들의 문제가 한국생활에서 적응하면서 복합적으로 나타나는 양상에 개입을 해야 하는 등의 어려움을 겪을 수 있다(한국여성정책연구원, 2009). 그러나 이들을 위한 교육과정이나 전문적인 정보를 제공할 수 있는 전문가풀이나 전문기관과의 연계는 매우 약한 실정이라(한국여성정책연구원, 2009) 이들이 스트레스나 상담 전문가로서의 자신의 능력에 대한 회의 등과 같은 심리적 압박과 어려움을 겪을 수 있으며 바로 앞서 언급한 지지체계의 부재로 인해 이러한 심리적 어려움의 강도는 일반 상담자보다 더 클 것이라는 예측이 가능하다. Stebnicki(2008)에 의하면 상담자들의 경우 ‘감정이입 피로 증후군’에 시달리는데 이러한 현상은 자신의 상처가 내담자들의 만성질병, 장애, 충격, 비애 그리고 상실에 관한 삶의 진실을 통해 지속적으로 변화될 때 발생하는 심리적, 정서적, 정신적, 신체적, 영적 그리고 직업적 소진상태로부터 야기된다 는 것이다. 상담자의 심리적 소진은 상담자에게 신체적인 피로, 무기력과 절망, 정서적 고갈, 내담자와 자신에 대한 부정적 느낌 등의 증상을 초래하고 직업적 만족과 수행에 있어 부정적인 생각을 갖게 하며 내담자에 대한 긍정적인 느낌과 관심을 상실하게 하여 내담자가 받는 서비스의 질을 낮추는 결과를 초래한다(Raquepaw & Miller, 1989). 이러한 맥락에서

상담자의 내면적 경험의 심충적인 분석을 통해 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담자의 심리적 경험과 이들이 겪는 어려움에 대해 살펴보고 이를 위한 해결방안을 알아보는 것은 상담자 자신과 내담자의 측면에서 의미 있는 작업이라고 할 수 있겠다.

이와 같은 점을 고려하여 본 연구에서는 결혼이주여성을 대상으로 심리 상담 서비스를 제공하는 다문화 상담 종사자⁶⁾의 개인적·전문적 현장 경험에 관해 연구하고자 한다. 결혼이주여성 대상의 다문화 상담에 관한 요구가 증가하고 있으나 상담에 있어 가장 중요한 도구인 상담자에 관한 연구가 매우 미비한 현 상황에서 본 연구는 다문화 상담 종사자의 경험에 대한 최초의 탐색적 연구로서 연구 결과를 통해 다문화 상담자와 다문화 상담 현장에 대한 이해 증진에 궁극적 목적을 두고 있으며 더 나아가 다문화 상담과 다문화 상담자의 전문성 향상을 위한 방향을 제공하는 데 있어 유용한 기초자료를 제공하는 데 일조하고자 한다. 또한 이를 통해 앞으로 결혼이주여성의 다양한 욕구에 부합하는 상담 서비스 모형과 활성화 방안을 모색할 수 있다는 점에서 결혼이주여성의 한국사회에의 성공적인 적응과 역

6) 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담자는 결혼이주여성이라는 내담자의 고유한 특성 상 일반 심리 상담 외에도 법률 상담, 정보 안내, 위기 상담과 같은 다양한 상담을 수행하는 것이 일반적인데(한국여성정책연구원, 2009) 심리 상담은 내담자에게 가장 개인적이며 직접적인 수준에서 개입하여 내담자의 태도와 행동 변화에 실제적인 영향력을 발휘하며 내담자의 안녕에 중요한 역할을 한다(최혜윤, 정남운, 2003)는 점에서 본 연구에서는 결혼이주여성 대상 다문화 상담자 중 심리 상담을 주된 상담의 영역으로 제공하고 있는 상담자에게 초점을 맞춘다.

량 강화를 도울 수 있다는 환류적인 의미를 가질 것으로 사료된다.

이를 위해 구체적으로 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 다문화 상담자들은 다문화 상담과 관련하여 개인적인 영역(예: 다문화 상담 분야 종사 동기, 역량, 상담 애로와 보람, 근무환경에 대한 지각 등)에서 어떠한 경험들을 하고 있는가?

<연구문제 2> 다문화 상담자들은 다문화 상담과 관련하여 다문화 상담 전문가의 입장으로서 전문적인 영역(예: 내담자가 겪는 어려움, 효과적인 다문화 상담 서비스 제공과 관련된 애로 사항, 다문화 상담 분야에 대한 전문가로서의 지각 등)에서 어떠한 경험들을 하고 있는가?

<연구문제 3> 이러한 개인적·전문적 영역에서의 이슈와 문제들을 해결하기 위해 다문화 상담자들이 생각하는 대처방안은 무엇인가?

방 법

본 연구에서는 결혼이주여성들을 대상으로 심리 상담을 하는 상담자를 대상으로 이들의 개인적인 경험과 현장에서 겪는 업무 및 어려움, 대처방안 등을 알아보기로 하였다. 이를 위해 상담자들의 내적 자료에 대한 분석을 위해 양적 접근보다는 질적 접근이 적합한 것으로 판단되어 본 연구에서는 연구대상자들의 내적 경험을 연구하는데 많이 사용되어 온 CQR(Consensual Qualitative Research)을 채택하였다.

CQR은 Strauss와 Corbin(1990)의 근거이론과 Elliot(1989)의 집중적 과정분석을 결합하여 만든 질적 분석 방법으로 면접이나 개방형질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 연구대상자들의 경험내용을 범주화하고 그 경험의 진행과정을 확인할 수 있다는 장점이 있다. 특히 CQR은 기존의 질적 연구방법의 객관성 결여와 결과의 반복성, 엄격성을 기대하기 어렵다는 한계를 보완하여 개발한 것으로 복수의 연구자(분석팀)가 참여하여 합의에 도달하는 체계적인 방법을 강조한다. 자료 분석과정에서 분석팀은 먼저 자료를 독립적으로 분석하고 각 분석자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 그 차이점에 대해 논의를 통해 합의해나가며 자료해석의 편행된 관점을 막기 위해 감수자가 분석팀의 합의 판단을 점검하는 절차를 따른다(Hill, Thompson & Williams, 1997). 이에 본 연구는 대상자들의 현상을 탐색할 수 있으며 동시에 질적 연구의 객관성 결여가 보완된 CQR을 연구방법으로 사용하였다.

연구대상

본 연구는 서울과 경기 지역의 다문화관련 상담센터에 문의를 하여 결혼이주여성을 직접 대면하여 현재 상담 활동을 하고 있는 상담자를 대상으로 연구 참여에 동의하고 시간이 가능한 12명을 대상으로 실시하였다. 대상선정에 있어서는 다문화 관련 상담 실무역량을 수행하고 있는 학사 이상의 대상자로 선정한 기준에 부합되는 참여자로서 목적적 표본 추출 방법(Purposive sampling survey)에 의해 선정되었다. 연구의 신뢰도를 높이기 위해 다문화관련 상담 센터장으로 활동하고 교육연수 슈퍼바이저로 상담 경력이 15년 이상의 상담심리학회

표 1. 연구 대상자 특성

사례 번호	성별	연령	결혼 여부	최종 학력	자격증	다문화 상담 경력	업무	이 전 경력
1	여	39	기혼	석사	가족상담사	5년	상담, 교육	여성상담
2	여	36	기혼	박사 수료	상담전문가 2급 외	2년 6개월	상담, 팀장(관리)	강사, 연구소
3	여	40	미혼	학사	가정폭력 상담원 외	2년 10개월	상담, 교육	지역 여성운동
4	여	42	기혼	석사	직업상담사 2급 외	2년 2개월	상담, 사무 총괄	여성직업 훈련기관
5	여	34	미혼	석사	사회복지 1급	1년	상담, 센터 총괄	상담
6	여	52	미혼	박사 과정	심리상담 1급	3년	상담	여성재단, 목회
7	여	44	미혼	학사	심성상담 2급 외	5개월	상담 및 방문교육	강의
8	여	26	미혼	학사	사회복지 2급	6개월	상담 및 사무, 프로그램	건강가정 지원센터
9	여	41	기혼	석사	청소년상담사 2급 외	5개월	상담	건강가정 지원센터
10	남	34	기혼	석사	심리상담사 2급 외	2개월	상담, 사무 총괄	장애인관련
11	여	50	기혼	석사	MBTI강사 외	2년	상담, 방문교육	다문화가정 방문교사
12	여	39	미혼	석사	상담심리 2급	1년	상담, 행정	사설상담소인턴

자격증을 소지한 전문가의 추천을 받아 실시하였다. 또한 이후의 참여자 선정에서는 스노볼 샘플링(snowball sampling) 방법(Jennings & Skovholt, 1999)을 통하여 다문화관련 상담활동을 하고 있는 대상을 3회 추천 받는 방식으로 진행하였다. 면접에 참여한 대상자 12명의 성별은 남성 1명, 여성 11명, 평균 연령 38.8세, 결혼 여부는 기혼 5명, 미혼 7명, 최종 학

력은 학사 3명, 석사 7명, 석사 이상 2명, 다문화관련 평균 경력은 1년 9개월 이었다. 이 상의 대상자들의 특성은 표 1에 제시하였다.

측정도구 및 면접자

반구조화된 면접 질문지

본 연구는 결혼이주여성들을 직접 대면하여

표 2. 질문내용

		질문 내용
개인적	1. 개인적으로 다문화 가정 관련 기관에 종사하게 된 동기는 무엇인지요?	
인종	2. 다문화 가정 관련 기관 종사자로서 개인적인 보람과 어려움은 무엇인지요?	
역할	3. 자신의 문화적 민감성이나 다문화 역량 ⁷⁾ 에 대해 말씀해 주실 수 있는지요?	
역할	4. 다문화 가정 관련 기관 종사자들의 어려움을 해결하는데 개인적으로 어떠한 도움이 필요하다고 생각하시는지요?	
역할	5. 다문화 가정을 상담하면서 개인적으로 겪는 어려움과 보람은 무엇인지요?	
역할	6. 다문화 가정 관련 종사자들의 근무환경의 좋은 점과 개선할 점은 무엇이라고 개인적으로 생각하는지요?	
전문적	7. 다문화 가정 관련 종사자들이 볼 때 결혼이주여성들의 어려움은 무엇이라고 생각하는지요? (언어적, 문화적, 사회적 요소포함/ 이주해온 나라별로 차이가 있는가?)	
전문적	8. 7번의 어려움을 해결하거나 지원할 수 있는 방안들은 무엇이라고 생각하는지요?	
영역	9. 현재 다문화 가정 관련 분야에서 번번하게 이슈가 되는 것은 무엇이라고 생각하는지요?	
영역	10. 9번의 이슈들을 해결하기 위해서 어떠한 지원이 필요하다고 생각하는지요?	
영역	11. 이들을 상담하는데 어떠한 어려움이 있고 전문심리상담이 이루어지기 위해서 어떠한 것이 필요하다고 보시는지요?	
영역	12. 다문화 가정 관련 종사자들의 현재의 상황은 어떠한지요? (예, 대략적인 보수, 인력 등)	
영역	13. 다문화 가정 관련 종사자들이 전문성을 향상시키기 위해 나아가야 할 방향은 무엇이라고 생각하는지요?	

상담 활동을 하고 있는 상담자들의 현장에서 경험하는 것들에 대한 심층적인 정보와 이해를 획득하기 위하여 ‘반구조화된 면접 질문지’를 활용하였다. 면접을 위한 질문지는 첫 번째 연구자가 선행연구를 바탕으로 9문항은 바탕으로 2명의 다문화상담 종사자들을 대상으로 pilot study를 하였다. 이들의 피드백을 통해 9개의 문항은 좀 더 구체적으로 세분화되어 최종 13문항으로 구성되었다. 이를 박사학위 소지자로 다문화 상담경력 3년 이상의 상담심리전문가가 문항을 검토하고 수정을 거친 후 질문지의 문항을 확정하였다. 면접 질문지는 표 2에 제시하였다.

7) 학자에 따라서는 문화적 민감성, 다문화 역량, 문화적 역량이라는 각각의 용어에 대한 의미 차

대상자의 일반적 사항에 관한 질문지

연구대상자들의 인적 사항, 다문화 상담에 관련된 경험과 훈련의 전문적 영역과 다문화 상담에 종사하게 된 동기 등의 개인적인 영역에 대한 내용을 포함하고 있다.

면접자

면접은 상담 경력이 10년 이상의 상담심리

이를 지적하기도 하나 다문화적 서비스 환경에서 문화적으로 유능하고 효과적인 서비스를 제공하기 위해 이러한 실천가의 자질들이 공통적으로 중요시된다(Cross et al., 1989; American Psychological Association, 1999; NASW, 2002; 김광수, 2008)는 점에 초점을 맞추어 본 연구에서는 동일한 용어로 명행하여 사용하고자 한다.

전공 박사과정 면접자가 첫 번째 저자의 지도 감독 하에 상담과 면접 기술을 훈련받아 2010년 4월에서 5월에 거쳐 실시하였다. 면접은 '비구조화된 면접' 방식을 사용하였다. 비구조화된 면접은 면접자가 질문 내용을 미리 외워 놓고 대화 형식으로 면접을 진행하는 방식으로 질문 하는 방식에서 좀 더 융통성을 갖는다. 따라서 응답자가 입장, 의견, 느낌을 좀 더 자유롭게 표현할 수 있기 때문에 그들이 갖고 있는 지식을 좀 더 깊이 있고 폭넓게 제공받을 수 있다(이용숙 외, 2005).

자료수집 절차

대상 선정은 여성가족부 산하 건강 가정 지원센터 내의 다문화 가족 지원센터⁸⁾와 다문화 가족을 대상으로 하여 서비스를 하고 있는 단체를 대상으로 하여 두 번째 저자가 연락을 취하여 현재 결혼이주여성을 직접 대면하여 상담을 하고 있는지를 묻고 연구목적에 대해 설명을 하고 동의를 구하여 연구 참여의사를 밝힌 12명의 연구대상자에게 면접을 진행하였다.

좋은 면접을 위하여 참여자가 가능한 긴장을 하지 않는 것이 중요하므로(이용숙 외, 2005) 연구 대상자가 가장 편리하도록 배려하여 시간과 장소를 정하였다. 면접은 주로 연구대상자의 근무지에서 50~90분 동안 이루어졌다. 익명으로 처리된다는 것을 밝히고 연구

8) 다문화가족지원센터는 결혼이주여성을 대상으로 하는 가장 대표적인 국가 기관이며 결혼이주여성 대상 상담의 중요성을 인식하고 상담자를 고용하고 있다는 점에서 결혼이주여성 대상의 다문화 상담에 있어 대표성을 지니는 기관이라고 할 수 있다.

대상자의 동의하에 면접내용을 녹음 하였고 분석을 해 축어록으로 작성하였다.

분석팀

분석팀은 본 연구진을 포함한 3명의 합의팀과 1명의 감수자로 구성되었다. 합의팀은 상담심리전공 박사 1명, 상담전공 박사과정 1명, 석사과정 1명 이었다. 감수자는 상담심리 박사학위 소지자로 상담심리전문가이며, 상담경력 15년, 슈퍼비전 경력 7년이었다.

절차

영역 부호화. 면접 내용은 녹음을 풀어 완전 축어록을 작성하였다. 먼저 합의팀은 독립적으로 축어록을 읽고 각 사례에서 영역을 분류한 다음, 함께 모여서 합의팀들 간에 일치와 불일치를 확인하고 차이점에 대해 논의하여 합의하는 과정을 거쳤다. 이 결과 주제의 의미와 생성작업을 통하여 9개의 영역이 개발되었다.

중심개념 구성. 모든 사례를 영역별로 정리한 후, 각 영역의 내용을 요약하여 요약 반응을 구성하였다. 요약을 할 때는 요약자의 추론을 배제하고 연구대상자의 말에 충실하였으며 사례의 전체 맥락을 염두에 두었다.

영역과 요약 반응 감수. 모든 사례의 영역과 요약반응을 구성한 후 감수자의 감수를 받았다. 감수자는 원자료가 정확한 영역에 존재하는지, 그 영역의 모든 중요한 자료가 발췌되었는지, 중심개념을 말로 표현한 것이 간결하고 원자료를 반영하는지를 검토하였다.

교차분석 및 교차분석의 감수. 모든 사례

의 영역 및 요약 반응이 확정된 후, 합의팀은 모여서 사례들 간에 유사성이나 패턴이 있는지 확인하기 위해 범주들로 묶는 작업을 하였다. 합의팀이 의견을 달리하는 경우에는 다시 논의하고 합의 하였다. 연구자들 간의 일치율은 95%를 보였다. 묶인 범주에 대해 최종적인 이름을 붙이고 결정된 범주가 사례에서 나타나는 빈도를 표시하였다. 이후 교차분석 자료에 대해 감수자의 감수를 받았다.

안정성 체크. 교차분석이 끝난 후 빈도와 새로운 영역이 생겼는지를 확인하였고, 그 결과 빈도와 영역에 변화가 없어 결과가 안정적인 것으로 나타났다.

결과

합의와 감수 분석과정을 거쳐 최종적으로 9개의 영역을 추출해 낼 수 있었고 이는 3개의 중심개념으로 크게 묶을 수 있었다. 각 영역마다 12사례 모두에 해당되는 범주는 ‘일반적’, 6~11사례에 해당되는 범주는 ‘전형적’, 5사례 이하의 범주는 ‘드문’으로 표시하였다. 이 영역들을 세 개의 상위 영역에 따라 정리하였으며 결과는 표 3과 같다. 연구 대상자들의 경험을 생생하게 전달하기 위해 면접 내용을 부분적으로 인용하여 결과를 설명하고자 한다.

다문화 상담 종사자들이 현장에서 겪는 경험을 알아본 결과 크게는 이들의 심리적인 상태, 어려움, 그리고 이에 따른 대처방안의 중심개념으로 나누어 볼 수 있었다. 심리적인 상태는 이들이 현재 어떠한 심리적인 경험을 하고 있고 현장에서 어떻게 임하고 있는지의

태도를 볼 수 있었다. 어려움의 경우, 연구자들이 예상한 것보다도 많은 업무와 이에 따른 어려움을 호소하였고 자신들은 물론, 사회에서의 다문화에 대한 미흡한 인식 부분을 어려움으로 호소하였다. 대처방안으로는 다양한 제안들을 하였는데 다문화 관련 교육 및 훈련, 더 나아가 같은 분야 종사자들 간의 네트워크 관련 아이디어들을 제시하였다.

중심개념 1. 심리적 상태

다문화 상담 종사자들은 전문 상담자로서의 정체성 혼란으로 인하여 심리적 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이들의 대부분이 상담 훈련을 받고 상담관련 자격증도 취득하고 있으나 상담자라기보다는 프로그램 운영, 행정 등의 업무들을 하고 있었고 이에 따른 정체성 혼란을 호소하고 있다. 특히 다양한 내담자를 만나고 싶어서 이 분야에 뛰어든 상담자의 경우 혼란은 더욱 심했다. 상담업무 이외의 부적절한 요구가 늘면서 스트레스를 경험하면 이는 직무만족 하락과 이직률 상승으로 이어질 수 있다(김성한, 1997; French & Caplan, 1987). 다문화 상담 종사자들 역시 조력 분야(Helping Profession)의 전문가들로서 이들이 내담자들과 맺는 관계는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 관계는 상호작용을 통해 서로가 성숙해갈 수 있는데 본 연구에서 매우 드물게 관련 종사자들은 내담자와 동등한 관계를 맺고 있다고 보고하였고(1) 대부분(4)은 위계적인 관계 양상을 보고하였다. 이러한 양상은 내담자와의 라포 형성 및 상호작용이 잘되지 않아 소진의 우려가 매우 높다(고은아, 김광웅, 2001). 특히 자율적이지 못한 근무 환경, 상담자 및 기관 간의 소통 부재 등의 고

표 3. 다문화 상담 종사자들의 현장 경험에 관한 교차분석 결과

중심 개념	영 역	범 주	응답빈도
1. 심 리 적 상 태	1) 상담자로서의 정체성 혼란	- 전문 심리상담의 비중 미흡 - 내담자 현실에 따른 심리 상담의 한계성 - 전문 심리상담 업무 수준에 대한 기대감 불충족	전형적(10) 전형적(9) 전형적(8)
		- 위계적 관계	드문(4)
	2) 내담자와 관계 양상	- 의식적인 거리감 유지 - 동등한 관계	드문(2) 드문(1)
	3) 고립감 · 외로움 및 소진	- 과중한 업무 및 자율성을 떨어뜨리는 직무환경 - 상담자 및 기관 간 소통 부재 - 업무 방향성에 대한 평가 시스템 미비	전형적(8) 드문(4) 드문(2)
	1) 다중업무 수행	- 불필요한 행정 업무의 과중 - 프로그램 진행에 편중 - 인원부족으로 인한 분야별 업무 겸임	전형적(9) 전형적(8) 전형적(8)
		- 언어 소통의 어려움	일반적(12)
	2) 내담자 특성	- 결혼생활에 대한 높은 기대 수준 - 결혼생활 및 육아에 대한 인식 부족 - 문화적 차이로 인한 어려움	전형적(9) 전형적(6) 전형적(6)
	3) 사회적 인식 및 지지	- 다문화 분야에 대한 저평가 - 전문성에 비해 낮은 수준의 보수 - 상담자 자신의 다문화역량에 대한 인식 부족 - 상담에 대한 사회적 인식 미흡	전형적(8) 전형적(8) 전형적(6) 드문(4)
	1) 상담자의 정신적 건강을 위한 지지 및 격려	- 관련업무 종사자간 공조체계 구축 - 슈퍼비전의 필요성	전형적(6) 드문(4)
2. 어 려 움	2) 다문화 관련 업무 수행을 위한 상담자 전문화 교육	- 사례 발표의 필요성 - 상담자 수준별 교육훈련 - 다문화상담 역량 향상을 위한 교육 실시	드문(5) 드문(4) 드문(3)
	3) 통합적인 조율을 통한 업무 효율성 확보	- 지역 내 기관의 유기적 공조 - 일반 업무의 매뉴얼화	드문(5) 드문(2)

립감과 외로움을 호소하고 있다.

상담자로서의 정체성

본 연구대상자들은 전체 업무 중 전문 심리 상담의 비중이 미흡하다는 것(10), 내담자 현실에 따른 심리 상담의 한계성(9), 전문 심리 상담 업무 수준에 대한 기대감 불충족(8)으로 인해 상담자로서의 정체성 혼란을 경험하고 있는 것으로 보고되었다.

전문 심리상담의 비중 미흡

“상담 팀인데 주로 사회복지사가 일하고 있다거나 상담사가 들어갔는데 행정이 90%이상이 되어버리면 어~ 저도 솔직히 초반엔 정체성의 혼란이 좀 있었어요.”(사례 #12)

내담자 현실에 따른 심리 상담의 한계성

“그분들이 저와 상담을 해서 마음이 편 안해졌다고 그걸로 끝나는 게 아니라 집으로 들어가면 집안은 너무나.. 구조적인 건 (언어소통의 문제, 문화적 차이로 겪는 갈등, 가정폭력, 인권침해 등) 그대로다 보니까.. 전반적인 통합적인 사례가 필요해요.”(사례 #2)

전문 심리상담 업무 수준에 대한 기대감 불충족

“상담도 너무 중요한데, 우리가 그냥 전화로 한번 한 거를 상담 신청으로 사실 잡게 되는 거예요. 전화로 잠깐잠깐 하는 것도 ‘아 나는 상담했어.’ 이렇게 잡게 되는 거예요. 그러다보니까 아 이런 거 말고도 정말로 필요한 상담들이 많을 텐데 조금..”(사례 #8)

내담자와 관계 양상

연구 대상자들은 ‘어렵지만 힘들어도 사명감이나 동정 때문에, 또는 어쩔 수 없이 있었다’ 등의 응답을 보여 내담자와의 관계에 있어 위계적 이거나(4), 의식적인 거리감을 유지(2)하고 있는 것으로 나타났다. 위계적인 또는 자신이 상처를 받지 않기 위해 거리감을 두는 관계 양상은 주목할 만하다. 내담자와 좀 더 동등한 관계를 형성한다고 보고한 상담자들은 건강한 관계 형성으로 인해 상대적으로 소진을 덜 경험하며 본 고은아, 김광웅(2001) 연구에서도 이러한 동등한 관계(1) 양상은 보고되었다. 이 대상자의 경우 심리학적인 배경을 갖고 있고 동등한 관계의 중요성을 현장에서 의식하며 상담을 하는 것으로 보인다.

위계적 관계

“어려요. 그래서 보면 참 저 애 땐 사람들이 한국에 와서 사는데 얼마나 힘들까 참 동정이 가죠(웃음) 안타깝고.. 근데 그들에게 뭘가도 주고 싶은 게 사실이고.”(사례 #11)

의식적 거리감 유지

“나갈 때. 가정폭력 생길 때. 서로 때릴 때. 그런 게 좀 부담이.. 절절한 게.. 물론 절절한 아픔은 있지만 그렇게 오래 품고 있는 스타일은 아닌 것 같아요. 그거 품고 있으면 일 못하니까요. 감정적이 되면 내가 일을 못하니까.”(사례 #5)

“너무 깊이 가다보니까 제 마음이 자꾸 이렇게 동요도 되고 속상한 마음도 생기고.. 그래서 이렇게 좀 한 걸음 뒤로 물러서.. 딱 유지를 하게 되더라고요. 거리를

두게 되더라고요.”(사례 #7)

동등한 관계

“일단 그분들이 왔을 때 뭐 거부감이나 거리감이나 이런 게 아니라~ 일단 제가 다문화를 한번 해봤다는 그게 있으니까 어느 나라에서 오신분이 와도 어느 정도 소통만 가능하면 그냥 이렇게 그냥 어머님이 되는 거니까.”(사례 #12)

고립감 · 외로움 및 소진

다문화 상담 종사자들은 과중한 업무 및 자율성을 떨어뜨리는 직무 환경(8), 상담자 및 기관 간의 소통부재(5), 업무 방향성에 대한 평가 시스템 미비(2)로 인한 고립감과 외로운 감정을 느끼며 소진의 위협을 받고 있는 것으로 나타났다. 이들은 무엇보다도 같은 종사자들 간의 연계를 희망하고 있는 것으로 드러났다. 상담자와 같은 조력 분야에서 일하는 전문가들에게 있어 전문적인 지지나 동료들로부터의 사회적 지지를 제공해주는 것이 매우 필요한데 Pazin(2001)의 연구에서도 사회적 지지가 많을수록 소진을 덜 경험하는 것으로 보고되었다. 본 연구에서 대부분의 대상자들이(8) 직무환경에 있어서 심리적인 어려움을 호소하였으나 특히, 경력이 2년 이상 되는 상담자들이 그동안 현장에서 몸담고 있었으면서도 구성원들이나 기관과의 고립감, 방향성의 부재를 경험한다는 보고는 주목할 만하다. 연계성 보다는 고립감으로 인해 자신들의 작업이 제대로 진행되고 있는 것인지, 또 단기성의 프로젝트 등의 수행으로 인해 자신들이 하는 일에 대한 평가가 제대로 이루어지고 있는지에 대해 우려하고 있었다.

과중한 업무 및 자율성을 떨어뜨리는 직무환경

“업무량에 비해서 일할 수 있는 사람이 적고 일할 수 있는 시간대도 저희가 주간에 와서 근무를 합니다만은 사실 프로그램들은 대부분 저녁 오후나 저녁에(웃음) 있어요. 건강가정이나 다문화가정을 위해서 일하지만 사실 자기 가정은 못 돌보는 게 현실이죠(웃음). 자율성을 최대한 보장을 해주던지.. 프로그램에 있어서도 하라고 하는 기본 매뉴얼 품이 딱 있고 그 품을 하다보면 사업비를 다 쓰죠. 그러면서 하는 말이 나머지는 그 프로포절 해서 자원께서 하세요. 뭐 하자는 소린지(웃음).”(사례 #10)

상담자 및 기관 간 소통 부재

“대상 가정에 가서 스트레스를 받아요. 그러면 속이 터질 거 같은데 아무도 센터에서 그걸(들어주거나, 조언) 해주는 사람이 없어요. 해 주는 사람도 없고 해 주는 프로그램도 없고.”(사례 #11)

업무 방향성에 대한 평가 시스템 미비

“(학교와 활동가 기관의) 프로그램이라고 통칭이 되면서 음.. 가치관이나 지향점을 같이 만들어갔으면 좋겠어요. 그래서 내가 가고 있는 방향이 맞나, 안 맞나, 이런 것들을 서로 점검해 줄 수 있는 거고, 그런 것들을 같이 나눌 수 있는 그런 장들이 필요하지 않은가.. 1년 이하로 일하고 그만두는 친구들도 많이 보고하는데, 굉장히 힘들어 하거든요. 그래서 그런 부분들이 제도적으로 가능할 수 있으면..”(사례 #1)

중심개념 2. 어려움

다문화 상담 종사자들이 겪는 어려움에는 여러 분야 업무를 처리해야 하는 다중업무 수행의 어려움, 내담자의 특성에 따른 어려움, 낮은 사회적 인식과 지지로 인한 어려움이 있었다. 다른 중심개념보다 어려움 부분에서 특히 다중업무수행으로 인한 어려움은 연구 대상자들의 경력이나 배경, 주요업무등과는 상관없이 대다수의 대상자들이 공통으로 경험하는 것으로 나타났다.

다중업무 수행

다문화 상담 종사자들의 다중업무 수행으로 인한 어려움은 앞에서도 구체적으로 제시되었던 바와 같이 전문상담 보다는 불필요한 행정 업무가 과도하게 많은 점(9), 상담보다는 가시적으로 드러나는 프로그램 진행에 집중을 해야 하는 점(8), 작업 환경에서의 인력 부족으로 자신의 분야만을 할 수 없는 점과 관련이 있는 것(8)으로 나타났다. 이러한 역할 모호성은 자신의 역할에 대한 부적절한 정보와 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생하며 상담자의 심리적인 소진을 유발시키는 것으로 보고되었다(Rizzo et al., 1970).

불필요한 행정 업무의 과중

“주중 업무보고를 사회복지정보시스템으로 하라는 거예요 시스템이 편하면 말도 안 해요(웃음). 그 옛날부터 쓰던 DB에다 계속 갖다 붙여 놔 가지고 사용하기도 매우 불편한 시스템을 쓰라고 그러죠. 그리고 평가도 그걸로 해요. 평가도 사회복지 정보 시스템에 얼마나 잘 입력을 했느냐를 가지고 평가를 하는데.. 너 일주일 동안 뭐

하나 감시하겠다는 거거든요. 월별 사업계획서 보고해라 한 달에 사업 끝났으면 보고해라.. DB상으로 중앙에서 보려면 다 볼 수 있어요. 매 월 단위로 이렇게 하고 체크하고 DB에 어떻게 운영되는지 체크하고 그러면 센터자체를 행정적으로 만드는 거예요. 또 다른 공무원하나 만들어 놓는 거거든요.”(사례 #10)

프로그램 진행에 편중

“다문화 가족 지원 센터 같은 경우는 그 자체의 사업(프로그램)이 너무 많고 또 외부에서 관심이 많고 지원되는 사업(실적 위주의 일회성 문화체험 프로그램)들이 많아서 그 사업 소화하는데 힘들어서요.. 상담 못 해요.”(사례 #2)

인원부족으로 인한 분야별 업무 겹임

“건강지원센터는 문화팀 직원도 있고, 운영팀 직원도 있고, 교육팀도 있고, 상담 팀도 있는데 여기에서는 혼자서 그 업무들을 다 봐야 되니까, 그리고 또 운영팀이 있는 것도 아니니까 간단한 회계 또 어려운 회계(웃음)까지 다 손을 봐야 되는 게..”(사례 #8)

내담자 특성

내담자특성 영역 역시 대부분의 상담자들이 (12) 그들이 접하는 내담자들이 중국, 베트남, 필리핀 등 다양한 문화적 배경을 가지고 있고 언어소통이 원활하지 못한 관계로 상담에서의 어려움을 호소하고 있었다. 이들은 통역이 반드시 필요하고 통역이 자신의 역할을 제대로 못했을 때의 좌절, 더 나아가 통역(대부분이 내담자 국가의 사람)하는 사람을 상담자 훈련

시키는 것도 하나의 방안으로 나올 정도로 이질감을 호소하였다. 즉, 자신들이 상담자이나 통역자들이 어떻게, 또 제대로 내용전달이 되는지를 확인할 수도 없고 따라서 내담자의 언어와 문화가 익숙한 통역자들을 상담자로 훈련시키는 것도 하나의 방안으로 도출되었다. 또한 기본적으로 심리 상담이 무엇인지, 더 나아가 자신의 이야기를 꺼리는 것, 또는 감정을 드러내는 것에 익숙하지 않은 내담자들의 특성 등이 이들이 경험하고 있는 전형적인 어려움이었다. 또한 다수의 대상자들은(9) 내담자들의 결혼 생활과 육아 전반에 대한 교육 및 이들의 기대감에 대한 이해 등이 도출되었으며 대부분 대상자들은(6) 내담자들은 기존의 다문화 연구에서 제시되었던 결혼 이주 여성의 한국어 소통의 어려움과 문화적 차이로 인한 남편 및 시부모와의 갈등(강유진, 1999; 윤형숙, 2004; 김이선 외, 2006), 가족 내에서의 인격적 무시와 부부폭력과 같은 인권유린의 문제(광주여성의 전화, 2004; 경기도가족인성개발원, 2007) 등의 어려움을 겪고 있는 것으로 보고되었다.

언어 소통의 어려움

“언어, 의사소통이라는 게 똑같은 말이 어도 그것이 함의하는 바가 다를 수 있잖아요. ‘의사소통을 통해 되게 기초적인 것 밖에 얘기할 수 없다’라는 느낌이 자꾸 들고.. 그런 게 조금 어려운 것 같고요. 심리 상담이나 이런 것도 마찬가지인 것 같아요.. 언어나 그 언어를 사용하는 맥락이나 문화가 다른 상태에서 심리 상담이나 이런 게 얼마나 갈 수 있을까 회의도 들고..”(사례 #3)

결혼생활에 대한 높은 기대 수준

“먼저 국제 결혼했던 친구들이 국제결혼에 관한 여러 어려움, 이런 것들을 충분하게 전달하지 못하고 있고 객관적으로 물질적으로 친정이 지원을 받게 해 준다던지, 친정 나들이할 때 좋게 보인다던지 이런 물질적인 것들로만 비춰지고 있어서.. 그리고 한국 드라마마든지 한국에 대한 이미지들을 동남아 쪽에서는 굉장히 호의적으로 갖고 있기 때문에 그런 것들이 전반적으로 ‘한국 사회에 가서 결혼해서 살아도 괜찮을 것이다’라는 막연한 기대를 갖고 결혼을 하는 경우가 많다는 거죠.”(사례 #4)

결혼생활 및 육아에 대한 인식 부족

“어리니까 더 모르는 거예요. 결혼에 대해서. 아직 결혼을 할 마음의 준비라고 해야 되나? 그런 것도 없이 결혼을 하게 되는 거죠. 그러니까 누구를 챙겨야 된다는 것에 대해서(웃음) 모르시는 거예요. 그 모르는 상태에서 아이를 낳고”(사례 #8)

“엄마가 한국의 교육 풍토에 대해서 잘 모르시고 또 아이들의 발달 수준에 따른 이해가 아무래도 적으시다 보니까.. 아이의 연령에 따른 적절한 상호작용도 필요하고 개입도 필요하고 그런데 인지가 안 되시는 거지요.”(사례 #12)

문화적 차이로 인한 어려움

“몽골이나 러시아 같은 경우는 우리가 생각하는 그런 심리 상담의 개념이 거의 없어요. 누구한테 자기 마음을 얘기하는 것 자체가. 베트남도 그렇고. 굉장히 얘기

를 하지 않아요. 자기의 발등에 떨어진 법률적인 문제, 체류권의 문제, 요런 것만 해결을 하면 되는 거고 정보를 제공받는 거가 상담이라고 생각을 하지. 뭐, 마음이 어때요, 이런 이야기들을 내보내서도 안 된다고 생각하고, 듣고 있기도 극도로 꺼려하고. 상담을 하면서 감정을 물으면 그거를 왜 물어보는지, 굉장히 사적영역을 침해 받는다는 느낌.”(사례 #1)

사회적 인식/지지

다문화 상담 종사자들은 자신들의 업무량과 강도에 비해 다문화에 대한 주변 인식의 저평 가(8), 이에 따른 낮은 보상(8), 특히 매우 낮은 보수 부분을 현실적인 어려움으로 꼽았다. 이 영역에서 특이한 점은 다문화에 대한 사회적 인 인식의 부족함은 물론이고(6), 연구대상자 자신들도 다문화 역량이라든가 문화적 민감성과 같은 자신들의 분야와 관련된 개념이나 지식을 충분히 갖추고 있거나 이에 대해 충분히 노출되어 있지 않다는 이들의 보고이다. 인터뷰 중 많은 경우 문화적 역량성에 대한 질문은 대부분 회피하거나 우회하여 다른 주제로 넘어가는 등의 반응들이 있었고 이 주제에 관련하여 자신감이 부족한 반응들이 대부분이었다. 상담에 대한 사회적 인식의 미흡함을 호소하는 대상자들은(4) 주로 박사 수료나 박사 소지자들로 자신들의 전문성이 제대로 인정받지 못하는 점에 섭섭함을 호소하였다.

다문화 분야에 대한 저평가

“다문화가정이라는 표현이 그들을 훨씬 차별하게 만드는 것 같아요. 이렇게 한국 사회에서 다문화와 관련된, 사실 다문화라는 말 자체가 이렇게 생긴 것도 뭐, 2003

년도 이후인 거잖아요. 최근 10년도 안된 상황에서 사회적으로 누구나 다 아는 언어가 되었지만 다문화 분야의 밑바탕은 너무 허약한 것 같아요. 그런데 정책은 계속 막 쏟아지고.. 하지만 상담자의 근무조건은 열악하고.. 그래서 이제 저희가 연계하는 다른 기관들도 보면 담당자 계속 바뀌어요.”(사례 #3)

전문성에 비해 낮은 수준의 보수

“적절한 보수와 거기에 맞는 인원들, 전문적인 사람들을 뽑았다면 거기에 맞는 대우를 해줘야 되는 게 맞는 거 같아요. 주는 만큼 일을 하게 되는 거고, 하는 만큼 대가도 있고 보람도 있어야 되는데. 희생, 봉사 정신만 가지고 요구하기에는 다문화 상담이라는 게 너무나도 많은 일이면서, 전문적인 일이면서..”(사례 #7)

상담자 자신의 문화적 역량에 대한 인식 부족

“음 다문화 역량이면 외국에서 오신 분들의 힘이죠. 예를 들면 그 분들이 갖고 있는 내적인 힘, 사회 전반적으로 미치는 영향 같은 것들이 아닌가요?”(사례 #9)

상담에 대한 사회적 인식 미흡

“상담자팀 같은 경우는 아주 상시적이면서도 조용하면서도, 보여 지지 않게 굉장히 많은 에너지와 그 외의 다른 것들이 들어가요. 그렇기 때문에 그게 곁으로 봤을 때, 지식이 없는 사람 눈에는 문화사업 같은 쪽이 더 많은 인정을 받고 그럴 확률이 높고요. 그리고 외부 지원 사업 자체도요. 공모사업 같은 게 교육이나 문화 쪽은

몇 천만원대도 있어요. 뭐, 일억 넘는 그런 것도 있어요. 그런데 상담 쪽으로는 그런 많은 예산의 공모가 없어요. 거의 천만 원 미만이라거나 아니면 천만 원은 넘는다거나 그 정도 수준이에요. 그러니까 공모사업 하나 따내거나 프로포절 열심히 써서 따 내도 빛이 안나요.”(사례 #2)

중심개념 3. 대처방안

다문화 상담 종사자들이 보고 하는 상담자들의 어려움을 극복할 수 있는 대처방안으로는 상담자의 정신적 건강을 위한 지지 및 격려, 다문화 관련 업무 수행을 위한 상담자 전문화 교육, 통합적인 조율을 통한 업무 효율성의 확보로 나타났다.

상담자의 정신적 건강을 위한 지지 및 격려
다문화 상담자의 정신적 건강을 도모하기 위한 지지 및 격려의 방안으로는 다문화 관련 업무 종사자간 공조체계 구축(6)과 슈퍼비전의 필요성(4)이 도출되었다. 슈퍼비전의 성격은 물론 전문화 교육부분의 요소가 다분히 있지 만 이들이 현재 자신들의 심리적인 소진의 경험을 전문적으로 대처할 방법이 미흡한 여건 이므로 슈퍼비전을 자신들의 개인 상담과 흡사한 역할로 보고 있었다. 힘든 환경에 처한 같은 분야의 종사자들이 비슷한 것을 서로 하지 말고 각자가 특성을 만들어나가 서로 연계 하자는 등의 구체적인 아이디어들이 나오기도 했다. 무엇보다 소진을 예방할 수 있는 슈퍼비전의 필요성은 몇몇 대상자들(4)에 의해서 제시되었다.

관련업무 종사자간 공조체계 구축

“다문화 쪽은 프로그램이 너무 많으니까, ‘꽤밀리 데이는 내가 하던 대로 할 테니까 사람만 그냥 보내라’ 그렇게 해서 저는 사람만 그냥 붙여서(웃음) 특별히 계획서 쓰고 신경 쓸 필요 없이 그렇게 진행하기도 하고, 상담도 계속 쉽게 연계해서 다른 직원들 많이 도와주시고.. 공조체계를 가지게 되면 그런 점이 좋은 것 같아요.”(사례 #8)

슈퍼비전의 필요성

“결혼이주여성들을 상담하다 보면 상담하시는 분들이 탈진하는 거예요. 상담자들을 위한 상담이나 심리적 지원이 필요한 것 같아요.. 저희 같은 경우 지금 활동가들의 경우에 활동가들에 한 해서는 이만 원 정도의 비용을 받고 상담을 해드려요. 제가 하는 건 너무 한정적이고.. 정부에서 좀 했으면 좋겠어요.”(사례 #6)

다문화 관련 업무 수행을 위한 상담자 전문화 교육

결혼이주여성 대상의 다문화 상담은 보편적인 심리 상담에서 요구하는 기술이나 지식과 더불어 문화적 차이에 대한 감수성과 의사소통 및 관계기술, 국적 등과 관련된 법률적 기본 지식 등 차별적인 전문성이 요구되는데 연구 대상자들은 이러한 특수 역량의 필요성을 절감하고 이를 위한 전문화 교육을 강조하고 있다. 다른 중심개념에 비해 여기에서는 다문화 관련 업무를 보다 전문적으로 수행하기 위한 대상자들의 다양한 방안들이 제시되었다. 사례발표의 필요성(5), 상담자 수준별 교육 훈련(4), 다문화상담 역량 향상을 위한 교육실시

(3)가 그 예이다.

사례 발표의 필요성

“다문화가족 사례 컨퍼런스 대회 이런 것들을 많이 열어줬으면 좋겠어요. 대부분의 가정들이 문제들을 안고 있는데 지금은 보이지 않지만 언젠가는 또 나타날 거라는 생각이 들어요. 그런 사례에 대한 사례 관리 접근이 충분히 되어져야 된다고 생각을 해요.”(사례 #9)

상담자 수준별 교육훈련

“필요한 실무 교육이 레벨에 따라서 좀 적절히 이루어져야 될 필요성이 있어요. 센터에서 지금 하고 있는데 그 내용들이 거의 신입, 들어와서 1, 2년차 분들을 위한 대학교 졸업이나 석사 졸업한 사람들 수준에 맞는 그런 내용교육들로 구성이 많이 돼 있어요. 왜냐하면 팀원 급이 거의 대학 졸업자들이 많고요. 팀장 이상 급이 거의 석사 졸업이에요. 그런 경우가 많기 때문에 ‘그 교육들이 상황에 맞게 적절히 전문성이 있어야 되지 않나’라는 생각을 해봐요.”(사례 #2)

다문화상담 역량 향상을 위한 교육 실시

“제가 3년 동안 하면서 처음에는 저도 실수를 많이 했어요. 이 사람을 우리 문화 권하고 비슷하게 생각을 하는 거예요. 다문화 상담을 하면서 3단계 이론 같은 걸 도입해서도 해 보고 이렇게 저렇게 다 해 봤는데, 문제는 상담자가 그들의 문화를 알아야 돼요.”(사례 #6)

통합적인 조율을 통한 업무 효율성 확보

효율적인 업무의 수행을 위해서는 지역 내 기관의 유기적 공조가 필요한 것으로 나타났고(5), 실제 업무에 있어서는 매뉴얼화라는 구체적인 제안이 도출되기도 하였다(2). 상대적으로 경력이 짧은 대상자일수록 현장에서의 체계적인 가이드라인의 필요성을 강조하고 있다. 이들은 실질적인 업무에서 도움을 받을 수 있는 방안들을 제안했는데 외부적으로는 다른 기관과 연계하는 것 등과 내부적으로는 업무의 매뉴얼화 등 다양한 업무를 어떻게 하면 효율적으로 다룰 것 인가를 제시하고 있다.

지역 내 기관의 유기적 공조

“사업 수행을 하는 데 있어서 중복이 되지 않아야 효과적으로 일을 할 수 있을 것 같아요. 한국어 교실 같은 경우도 복지관, 저희 센터, 주민자치센터 다 하거든요. 그것들이 시간이 겹쳐지는 경우도 있고. 그러다보면 여기 온 사람이 거기 또 듣고, 새로운 사람이 아니라, 또 듣고 또 듣고 하는 식이 돼서 안 좋은 영향이 있더라구요.”(사례 #7)

일반 업무의 매뉴얼화

“일단 많은 정보력을 가지고 있어야 될 것 같아요, 제가 구청이나 지자체에서 하는 일들, 국가에서 하는 다문화 관련 사업들을 다 폐차고 있기가 너무 어려워요. 그런 모든 정보를 제가 구해야 하는 것도 현실적인 상황을 고려할 때 쉽지 않은 일이 고... 구청직원하고 간담회하면서 그런 정보 책자를 주시기로 했어요. 그런 걸 활용해서 저희들이 좀 더 일할 수 있도록 빼내야 될 것 같고요.”(사례 #9)

결과를 연구문제에 따라 정리를 해보면 첫째, 본 연구대상자들은 개인적인 측면에 있어서 동기나 보람 등의 긍정적인 경험과 관련된 보고는 거의 나타나지 않는 것으로 드러났다. 이들은 비록 다양한 문화적 배경을 가진 내담자들을 상담하고 싶어서 이 분야에 관심을 갖고 종사하기를 시작했으나 경력과는 상관없이 자신들이 기대한 현장의 모습이 아닌 것으로 대부분이 상담자로서의 정체성 혼란을 겪고 고립감이나 외로움 등의 부정적인 정서를 경험하는 것으로 나타났다. 자신들의 다문화 역량 등 개인적 질문에 자신 없어하고 비개방적인 태도를 보이는 것을 미루어볼 때 이들의 심리적인 위축감을 추론해볼 수 있다. 둘째, 전문가로서는 다중업무를 수행하고 이에 따른 적절한 보수나 지원 등의 아쉬움을 호소하고 있다. 마지막으로 대처방안에 있어서는 고립감 해소와 과도한 업무를 대처하기 위해 다른 전문가들과의 공조와 기관들의 연계, 실무에서의 매뉴얼화 등 실질적이고 구체적인 방안들이 제시되어 이들이 비록 취약하고 열악한 심리적(내적), 환경적(외적) 경험을 하고 있으나 제시하고 있는 긍정적인 방안들을 볼 때 적절한 지원 등이 마련된다면 이들이 좀 더 건강한 상태에서 전문적인 활동을 펼쳐나갈 수 있을 것이다.

논 의

현재 결혼이주여성을 대상으로 심리 상담업무를 담당하고 있는 다문화 상담 종사자들의 개인적 · 전문적 경험과 그들의 관점에서 현장에서의 어려움을 극복할 수 있는 대처 방안을 살펴 본 이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구

의 함의와 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 다문화 상담자들의 대부분이 심리적 · 환경적 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나 이들의 소진과 상담자로서의 심리적 건강 성에 주목할 필요가 있음이 지적되었다. 상담자의 소진은 상담자뿐만 아니라 내담자의 삶과 상담 성과에도 영향을 미친다는 점에서 (Raquelaw & Miller, 1989) 다문화 상담 종사자들의 심리적 건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 지적된 현장에서의 여러 요소들에 대한 개선이 필요하다. 본 연구에서 대부분의 연구 대상자들은 업무 내용면에 있어 전문 심리 상담의 비중이 미흡하며 상담 업무보다는 행정 업무가 과중하고 다중업무를 수행하고 있는 것으로 인하여 상담자로서의 정체성에 혼란을 겪고 있다고 보고하고 있는데 이러한 역할갈등, 역할 모호성, 업무과다는 선행연구들에서 소진의 원인으로 지적된 바 있다(김성한, 1997; French & Caplan, 1987; Raquelaw & Miller, 1989). 유사한 맥락에서 본 연구 대상자들의 대부분이 심리 상담에서 개인적으로 느끼는 보람 등과 같은 긍정적인 경험에 대해 보고하지 않았는데 이런 결과에 대한 설명 중 하나로 이들이 지적한 행정 업무의 과중과 같은 상담 환경과 이로 인한 심리적 소진을 들 수 있겠다. 다시 말하면, 심리적 건강에 부정적인 영향을 미치는 여러 환경들로 인하여 다문화 상담자들은 심리적 압박감과 현실적인 부담감으로 압도되게 되며 상담에서 얻게 되는 기쁨, 영향욕구(내담자의 변화에 있어 원인 제공자가 되는 기쁨)의 충족 등과 같은 심리적 이득을 경험할 확률이 낮아지게 된다는 것이다.

이러한 문제를 해결하기 위하여 상담자들의 업무과중을 줄여주고 행정업무를 간소화하는

방안과 더불어 업무의 확실한 분담을 통한 상담 영역의 확보가 필요하다고 보여 진다. 이와 더불어 상담 인력의 보충 및 지원을 통해 상담의 전문성 확보와 상담 업무에 주력할 수 있는 환경을 조성하는 것이 필요하다고 하겠다. 특히 결혼이주여성을 포함한 이주민 상담 인력에 대한 현장에서의 수요가 매우 높지만 이주민 상담인력을 전문적으로 양성하는 프로그램이나 교육과정은 공식적 시도가 아직 본격화되지 않고 있다는 현실(여성정책연구원, 2009)을 볼 때 다문화 상담 인력의 양성은 시급한 과제라고 보여 진다. 또한 다문화 상담 인력은 다문화 상담 영역 자체가 광범위하고 문화에 대한 이해를 포함한 상당히 높은 수준의 역량이 필요하다는 점에서 단기간에 형성되기 어렵다(한국여성정책연구원, 2009)는 측면을 고려하여 중장기적인 관점에서 다문화 상담 인력을 양성하는 시스템의 구축이 필요하다고 하겠다.

둘째, 본 연구에서 다수의 다문화 상담 종사자들은 상담자 및 관련 기관 간의 소통 부재로 인하여 외로움이나 고립감과 같은 심리적인 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났으며 이와 관련한 대처방안으로 관련 업무 종사자들 간의 공조 체계 구축을 제시하였다. 대부분의 연구 대상자들(8)이 상담 업무를 수행하고 있는 다문화가족지원센터의 경우 설치된 지 5년째로 접어들었지만 상담 실무자들을 대상으로 다문화 상담에 대한 체계적이고 심도 깊은 교육이 충분히 제공되지 못하고 있는 등(여성정책연구원, 2009) 다문화 상담은 여러 측면에서 아직은 초기의 단계에 있는 분야이다. 이러한 현실에서 효율적인 다문화 상담의 수행이라는 과제는 종사자 개개인의 뜻으로 넘겨지게 되는 가능성의 존재 할 수 있다. 본

연구에서 나타난 상담자들 간의 연계와 공조에 대한 이들의 욕구는 위와 같은 현실에서 다른 관련 기관들은 어떠한 상담 서비스를 어떻게 제공하고 있으며, 어려움을 어떠한 방식으로 해결하고 있는지 등에 대한 정보 획득을 통해 자신들이 다문화 상담 업무를 제대로 수행하고 있는지를 간접 확인하고 싶어 하는 것을 반영한다고 할 수 있겠다. 그리고 더 나아가 종사자들 간의 공조 체계 구축에 대한 이들의 욕구는 이러한 어려운 업무 환경에서 같은 종사자들 간의 연계를 통해 자신들의 고립감을 해소하고자 하는 이들의 심리적 부담감을 반영한 것이라 보여 진다. 조력 직업 종사자들인 상담자에게 있어 동료들로부터의 사회적 지지가 소진을 예방할 수 있다(Delia & Patrick, 1996; Pazin, 2001)는 선행 연구 결과들을 고려할 때 기관 내 또는 관련 업무 기관들 사이에서 상담자들 간의 심리, 정서적 지원, 지식, 기술을 공유할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하겠다.

셋째, 다문화 상담 종사자들의 심리적 상태, 어려움, 그리고 그들이 지적한 대처 방안을 종합해 볼 때 이들의 교육에 대한 갈증이 큰 것으로 나타났으며 이러한 맥락에서 슈퍼비전의 제공이나 교육과 같은 체계화된 교육과정에 대한 논의가 필요하다고 보여 진다. 슈퍼비전이나 지속적인 교육과 같은 전문적 경험은 상담자의 전문성 향상에 도움이 될 뿐만 아니라 이러한 경험의 부재는 상담자의 심리적 소진과도 연관이 있다고 밝혀진 바 있다(Corey & Corey, 2002). 따라서 다문화 상담 관련 제반 지식과 기술에 관한 효과적인 슈퍼비전이나 교육의 제공이 필요하며 이를 위해 결혼이주여성 다문화 상담의 풍부한 경험을 갖춘 현장성 있는 전문가 인프라의 구축이 병행

되어야 할 것이다. 또한 본 연구 대상자들에 의해 지적된 것처럼 교육의 내용면에 있어서도 교육의 효과성을 증진시키기 위해 일률적인 접근보다는 상담자의 경력별로 차별화된 교육을 제공하여 자신들이 필요로 하는 교육과 실제 받는 교육과의 거리감을 좁히는 것이 필요하겠다.

넷째, 체계화된 교육은 또한 결혼이주여성 다문화 상담 종사자의 문화적 역량을 강화하기 위해 필요하다. 다문화적 서비스 환경에서의 문화적 역량의 중요성(김광수, 2008; Cross et al., 1989; American Psychological Association, 1999; NASW, 2002)에도 불구하고 본 연구에서 다문화 상담 종사자들은 문화적 역량에 대해 낮은 인식 수준을 보였고 다양한 문화와 집단에 대한 충분한 지식의 부재로 다문화 상담 현장에서 어려움을 겪는 것으로 나타나 상담 종사자들의 문화적 역량을 강화하기 위한 교육의 필요성이 지적되었다. 구체적으로 살펴보면, 먼저 응답자 중 대다수(6)가 문화적 역량에 대해 들어 보았거나 이에 관련된 교육을 받아 본 적이 없는 것으로 나타난데 반해 실제 결혼이주여성 내담자들과 상담을 하는 데 있어서는 언어적 문제, 문화적 차이, 다양한 내담자의 문화적 배경·가치관·생활양식·의사소통 양식 등에 관련된 전문적 지식의 부족 등으로 어려움을 겪는 것으로 밝혀졌다.

다문화 상담자들에게 보수교육 과정을 통하여 문화적 역량과 역량 개발을 위한 교육과 훈련의 기회가 제공되어야 하는데(설동훈 외, 2005; Sue, 1998) 실제로 선행연구들(최원희 외, 2008; Linda G. et al., 2007)에서 다문화 관련 실천인력의 문화적 역량을 증진시키기 위해 교육이 효과적임이 시사된 바 있다. 교육의 내용면에서는 문화적 역량이 인식, 지식, 기술

의 세 차원으로 구성된다(Cross et al., 1989)는 점을 반영하여 상담자 자신이 타문화 집단에 대해 가지고 있는 선입견과 고정관념에 대한 인식과 이러한 인식이 상담에 미치는 영향에 대한 자기 성찰이 포함되어야 한다. 또한 본 연구에서도 지적되었듯이 출신국가와 문화권에 따라 다양한 특성들과 문제들이 도출된 데 비해 문화적 차이, 다양한 내담자의 문화적 배경·가치관·생활양식·의사소통 양식 등에 관련된 전문적 지식의 부족 등으로 인하여 상담자들이 어려움을 겪고 있다는 점을 고려할 때 다양한 결혼이주여성 집단의 문화에 대한 지식, 이에 따른 효과적인 개입 기술, 이론 등이 교육 내용에 포함되어야 할 것이다. 또한 문화적 역량을 강화하기 위해서는 이러한 개인 실천가 차원에서의 교육뿐만 아니라 기관 조직, 서비스 전달 체계 등과 같은 거시적 차원에서의 노력도 필요하다(Cross et al., 1989)는 점에서 다문화 상담 종사자들이 일하고 있는 기관도 다문화적 민감성과 문화적 역량을 갖출 수 있도록 개선되어 질 필요가 있겠다. 구체적인 예로, 이중 언어·이중문화 직원의 채용 및 통역 서비스 등의 서비스 접근성 향상에 대한 적극적인 노력을 들 수 있는데 이러한 노력은 기관 조직이나 서비스 전달 체계의 문화적 역량을 강화시키는 것뿐만 아니라 본 연구에서 상담자들이 지적한 상담 업무 수행에 있어서 의사소통과 문화적 차이로 인한 어려움을 해결하는 데도 일정 부분 일조할 것으로 보여 진다.

상담자들의 문화적 역량 강화와 관련하여 인식, 지식, 기술의 차원과 더불어 문화적으로 유능하고 효과적인 서비스를 제공하기 위한 다문화 역량의 핵심 개념 중 하나로 상담자의 내담자에 대한 공감이 중요한 요소로 지적되

고 있는데(이병준, 2007) 이는 다문화 상담에 있어 상담자가 내담자와 맺는 관계의 양상에 주목 할 필요가 있음을 제시한다. 본 연구에서 상담자와 내담자의 관계 양상에 있어 적지 않은 수의 응답자들(6)이 상담서비스를 제공하는 데 있어 내담자와 동등한 관계를 맺기보다는 결혼이주여성 내담자에 대해 동정과 연민을 느끼고 온정주의적 태도를 보이고 있는 것으로 나타났다. 이러한 온정주의적 상담 태도의 본질에는 상담자가 결혼이주여성 내담자들의 문제를 동등한 관계에서 공감하고 해결책을 공동으로 모색하기보다는 위계적인 관계에서 결혼이주여성이 겪는 여러 어려움들을 '그들'의 문제로서 다가가고 동정심을 바탕으로 도움을 베풀다는 측면이 있다는 점에서(최명민 외, 2009) 다문화 역량을 갖춘 상담에의 걸림돌이 된다고 볼 수 있겠다. 이러한 맥락에서 문화적으로 역량 있는 상담자 교육에 있어 내담자에 대한 공감의 중요성이 강조되어야 하며 실제로 내담자와의 관계가 위계적이기 보다는 좀 더 동등하고 내담자들을 적극적으로 상담에 참여시켰을 때 상담의 효과가 더 높다는 선행연구 결과를 고려할 때 다문화 상담의 효율성을 위해 관계 형성에 있어 동등한 접근을 위한 상담자의 노력이 필요하다고 하겠다.

마지막으로, 내국인 상담과 비교하여 다문화 상담에서의 문제 양상은 복합성을 띠다는 선행 연구결과들과 본 연구 결과들을 고려할 때 결혼이주여성을 대상으로 하는 다문화 상담에서 상담의 효과성을 증진시키기 위해서는 일반 심리 상담과 더불어 다양한 영역에 대한 상담을 제공하는 것이 필요할 것으로 보여 진다. 이를 위하여 단기적으로는 상담 관련 기관에 상담인력 배치가 좀 더 가능하도록 예산

지원을 강화하여 다문화 상담 인원을 늘리는 방안을 고려해 볼 수 있겠다. 또한 장기적으로는 결혼이주여성 대상의 다문화 상담의 영역을 보다 세분화하여 각 영역별 전문 인력 양성과 네트워크를 체계적으로 구축하고 지원할 필요가 있다. 이러한 다문화 상담 환경이 조성될 때 본 연구에서 나타난 연구 대상자들의 정체성 혼란과 같은 심리적 어려움의 해결에 어느 정도 도움이 될 것이며 더 나아가 내담자인 결혼이주여성의 측면에서도 그들의 다양한 요구에 부합하는 보다 효율적인 다문화 상담 서비스를 받게 될 것이라 사료된다.

본 연구 결과를 고려해 볼 때 세분화된 다문화 상담 영역 중 하나로 교육 상담을 들 수 있겠다. 본 연구에서 결혼이주여성 내담자들의 대부분이 결혼생활에 대한 높은 기대 수준을 가지고 있으나 그에 비해 결혼생활이나 육아에 대해서는 기본적인 지식이나 정보가 부족한 것으로 나타났으며 이로 인한 어려움을 호소하였다. 이러한 측면을 고려할 때 결혼이주여성의 결혼생활에서의 성공적인 적응을 위해 결혼생활이나 육아와 관련된 실질적인 정보를 제공하고 교육하는 교육적 관점의 다문화 상담이 필요하다고 하겠다. 더 나아가 한국문화나 한국가족의 특성에 관한 교육 지원을 통해 결혼이주여성이 한국사회의 문화와 생활방식을 잘 이해하고 습득할 수 있도록 도움을 줌으로써 이들이 결혼생활에서 부딪히게 되는 문화와 관련된 문제들에 대해 도움을 제공할 수 있을 것이다. 이러한 교육은 결혼이주여성 당사자뿐만 아니라 결혼이주여성 가족 구성원에게도 행해질 필요가 있다고 보며 이러한 다문화 교육 상담은 결혼이주여성의 한국 문화와 생활에의 적응뿐만 아니라 결혼이주여성이 지니고 있는 고유한 가치관과 문

화 및 생활 방식 등을 결혼이주여성의 가족이 이해하고 서로 간의 차이와 갈등을 해소시켜 나가는 데 있어서도 기여할 수 있다고 하겠다.

또한 결혼이주여성이 가지고 있는 다양한 문제 해결에 도움을 줄 수 있는 구체적 정보를 제공하며 지역사회 내 다양한 복지 및 상담을 포함한 사회적 시설과의 연계 · 내담자가 원하는 정보자료의 제공과 같은 안내 상담이 필요하다. 현재 결혼이주여성에 대한 여러 가지 사회서비스가 국가나 다양한 기관에서 제공되고 있음에도 불구하고 이러한 사회적 자원의 수혜 당사자들인 결혼이주여성의 서비스에 대한 인지도와 실제 서비스 이용 경험은 매우 낮은 것으로 여러 연구에서 지적되고 있다(설동훈 외, 2005; 한국여성정책연구원, 2008). 사회복지제도와 상담과 같은 관련 서비스를 포함하는 사회적 자원은 위기 시에 대처할 수 있는 방안과 더불어 지속적으로 내담자의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 역할을 할 수 있다 는 측면에서 다문화 상담자의 안내자 역할은 단기적으로는 현실적인 문제의 해결과 더불어 장기적으로는 결혼이주여성의 역량을 강화하는 데 도움이 될 수 있으리라 본다.

이상과 같이 본 연구는 결혼이주여성 대상 다문화 상담 종사자들의 경험과 이들이 본 대처 방안을 중심으로 이들 종사자들이 현장에서 경험하는 어려움들을 해결하고 나아가 다문화 상담의 전문성 향상을 위한 다양한 방안에 관해 제언하였다. 본 연구는 연구 대상자 선정에 있어 확률적 표집 방법을 사용하지 못하였고 소수의 연구 대상자들에 대한 면접으로부터 결과가 도출되었으며 적지 않은 수의 연구 대상자들(6)이 짧은 다문화 심리 상담 경력을 가지고 있다는 점에서 다른 결혼이주여성 대상 다문화 상담 종사자들로의 일반화에

있어 한계를 지닌다고 볼 수 있다. 본 연구의 이러한 한계는 다문화 상담 영역이 아직 체계화되어 있지 않아 상담 인력이 부족하다는 점과 연구 대상자 선정에 있어 실제로 상담 서비스를 제공하고 있는 다문화 상담자를 표집하는 것이 쉽지 않은 다문화 상담 현장의 실정과도 어느 정도 관련이 있다. 후속 연구에서는 상대적으로 오랜 다문화 상담 경력을 가지고 있는 종사자들을 대상으로 그들의 경험을 살펴봄으로써 다문화 상담에 대한 보다 폭넓은 이해를 도울 수 있으리라 본다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 지금까지 학제에서 충분히 다루어 지지 못했던 다문화 상담 종사자들의 경험에 대한 심도 깊은 논의를 제공함으로써 이들에 대한 관심과 논의의 초석이 되기를 기대한다.

참고문헌

- 강유진 (1999). 한국남성과 결혼한 중국 조선족 여성의 결혼생활 실태에 관한 연구. *한국기족관계학회지*, 4(2), 61-80.
- 경기도가족여성개발원 (2007). 경기도내 국제결혼 이민자가족 실태조사 및 정책적 지원방안 연구.
- 고은아, 김광웅 (2001). 아동상담자의 의욕상실 경험과 대처유형에 관한 연구. *놀이치료연구*, 4(1), 3-14.
- 광주여성의 전화 (2004). 광주 · 전남지역 결혼한 이주여성 실태 보고 및 토론회. (사)광주여성의 전화 부설 광주가정 폭력상담소.
- 교육부 (2006). 2006년도 다문화가정 자녀 교육 지원 계획. 교육인적자원부.
- 권복순, 차보현 (2006). 농촌지역 코시안가정주

- 부의 의사소통능력, 문화적 정체성이 결혼만족도에 미치는 영향. *한국사회복지학*, 58(3), 109-134.
- 김광수 (2008). 다문화사회와 학교상담의 역할과 과제. 서울교대 다문화연구소.
- 김성한 (1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김연희 (2007). 한국 사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량. *사회복지연구*, 35, 117-144.
- 김오남 (2006). 이주여성의 부부갈등 결정요인 연구. 카톨릭대학교 대학원박사학위논문.
- 김이선, 김민정, 한건수 (2006). 여성 결혼이민자의 문화적 갈등 경험과 소통증진을 위한 정책과제. 서울: 한국여성개발원.
- 박외숙 (1996). 다문화적 상담과정에서 나타나는 개인주의-집단주의 가치에 대한 검토. *한국심리학회 창립 50주년 동계 연구 세미나 자료*.
- 박정숙, 박옥임, 김진희 (2007). 국제결혼 이주여성의 가족갈등과 생활만족도에 관한 연구. *한국가정관리학회지*, 25(6), 59-71.
- 보건복지부 (2005). 국제결혼 이주여성 실태조사 및 보건·복지위원회 정책방안.
- 설동훈, 김윤태, 김현미, 윤홍식, 이해경, 임경택, 정기선, 주영수, 한건수 (2005). 국제결혼 이주여성 실태조사 및 보건·복지 지원 방안. 보건복지부.
- 송미경 (2008). 결혼이주여성에 대한 다문화 상담의 모색. *여성연구논총*, 23, 41-51.
- 송미경, 신효정, 이은경(2008). 다문화가정 부모를 위한 집단상담 프로그램 개발. 청소년상담연구, 140, 한국청소년상담원, 1-46.
- 윤형숙 (2004). 국제결혼 배우자의 갈등과 적응. 최협·김성국·정근식·유명기 편. *한국의 소수자, 실태와 전망(pp.321-349)*. 한울이무영, 강기정 (2007). 국제결혼이주여성의 자아존중감 및 결혼만족도 향상을 위한 협실요법집단프로그램의 효과. *한국가족복지학*, 12(2), 29-44.
- 이미승, 김갑숙 (2008). 집단미술치료가 여성결혼이민자의 문화적응스트레스와 결혼만족도에 미치는 효과. *한국가족복지학*, 13(4), 123-143.
- 이병준 (2007). 다문화역량이란 무엇인가? *한국교육사상연구회*, 37, 1-11.
- 이용숙, 김영천, 이혁규, 김영미, 조덕주, 조재식 (2005). *실행연구방법*. 서울: 학지사.
- 이재창 (1996). 전문상담자 교육과 훈련에 관한 연구, *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 8(1), 1-25.
- 임은미, 정성진, 김은주 (2009). 국내 다문화 연구와 다문화 상담 연구의 현황. *상담학 연구*, 10(3), 1291-1304.
- 임춘희 (2007). 상담실무자가 지각한 건강가정지원센터의 상담업무와 근무환경. *한국가정관리학회지*, 25(5), 83-105.
- 조선일보 (2009). 피부색은 달라도 모두 한국인. 2009. 1. 28. D 1면.
- 조영달 2006). 다문화 가정교육 지원을 위한 자료 개발 연구. 교육인적자원부.
- 지승희 (2001). 회피형 내담자가 지각하는 상담 과정 및 변화 요인 연구: 애착이론적 조망에서. *이화여자대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 진혜전 (2009). 다문화 가정 주부의 적응을 돋는 소시오드라마의 유용성. *한국사이코드라마학회*, 12(1), 11-22.
- 최명민, 이기영, 최현미, 김정진 (2009). 문화적

- 다양성과 사회복지. 학지사.
- 최원희, 최혜지, 최연선 (2008). 다문화적 환경 변화에 따른 사회복지실천현장의 문화적 유능감 실태. *한국지역사회복지학*, 26, 89-113.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 581-598.
- 최은영 (2008). 사회적 문제해결 모형과 보편적 치료 조건을 기초로 한 다문화 상담자의 자기 상담 과정. *한국심리학회 연차학술 발표대회 논문집*.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. *한국심리학회지: 건강*, 8(2), 279-300.
- 한진수 (2006). 농촌지역 결혼이민자 여성의 가족생활과 갈등 및 적응. *한국문화인류학*, 39(1), 195-243.
- 한국여성정책연구원 (2008). *다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책 패러다임 구축(Ⅱ)*. 서울: 한국여성개발원.
- 한국여성정책연구원 (2009). *다민족·다문화사회로의 이행을 위한 정책 패러다임 구축(Ⅲ)*. 서울: 한국여성개발원.
- 한재희 (2004). 한국의 가족문화와 다문화 상담. *진리논단*, 16, 117-133.
- 행정안전부 (2009). *2009년 지방자치단체 외국인주민 현황*.
- 홍달아기, 채옥희 (2006). 사례로 본 여성결혼 이민자의 가정생활실태와 갈등. *한국생활과학회지*, 15(5), 729-741.
- American Psychological Association (1999). *Guidelines for providers of psychological services to ethnic, linguistic, and culturally diverse populations*. retrieved from www.apa.org/pi/guide.html
- Atkinson, D. R., & Lowe, S. (1995). The role of ethnicity, cultural knowledge, and conventional techniques in counseling and psychotherapy. In J. G. Ponterotto, J. M. Casas, L. A. Suzuki, & C. M. Alexander (Eds.), *Handbook of multicultural counseling* (pp.387-414). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Atkinson, D. R., Thompson, C. E., & Grant, S. K. (1993). A three-dimensional model for counseling racial/ethnic minorities. *The Counseling Psychologist*, 21, 257-277.
- Brohl, K. (2006). Understanding and preventing worker burnout. *Children's Voice*, 15(5), 32-33.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2002). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Cross, T., Bazron, B., Dennis, K., Issacs, M. (1989). *Towards a culturally competent system of care*. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.
- D'Andrea, M., & Heckman, E. F. (2008). A 40-Year Review of Multicultural Counseling Outcome Research: Outlining a Future Research Agenda for the Multicultural Counseling Movement. *Journal of Counseling and Development*, 86, 356-363.
- Delia, C., & Patrick, T. (1996). Stress in clinical psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 141-149.
- Flaskerud, J. H. (1986). Effects of culture-compatible intervention on the utilization of mental health services by minority clients. *Community Mental Health Journal*, 22, 127-141.
- Flaskerud, J. H. (1991). Effects of Asian client-therapist language, ethnicity and gender match on utilization and outcome of therapy.

- Community Mental Health Journal, 27, 31-42.
- French, J., & Caplan, R. D. (1987). Organizational stress and individual strain. In D. W. Organ (Ed.), *The Applied psychology of work behavior: A book of reading* (pp.307-339). Business Publication.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting Consensual Qualitative Research. *The Counseling Psychologist*, 25 (4), 517-572.
- Joo, E. (2009). Counselors in South Korea: A qualitative study of senior professionals. *Journal of Counseling and Development*, 87 (4), 466-475
- Kim, I. J., Kim, I. I., & Kelly, J. G. (2006). Developing cultural competence oin working with Korean Immigrant families. *Journal of Community Psychology*, 34(2), 149-165.
- Linda G. Castillo., Daniel F. Brossart., Carla J. Reyes, Collie W. Conoley., & Marion J. Phoummarath. (2007). The influence of multicultural training on perceived multicultural counseling competencies and implicit racial prejudice. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 35, 243-254.
- Luquis, R. R. and Perez, M. A. (2006). Cultural competency among school health educators, *Journal of Cultural Diversity*, 13(4), 217-222.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of psychology*, 52, 397-422.
- McPhatter, A. (1997). Cultural competence in child welfare: What is it? How do we achieve it? What happens without it? *Child Welfare*, 76(1), 255-278.
- National Association of Social Workers (2002). *NASW standards for cultural competence in social work practice*. <http://nasdc.org/pubs/standards/cultural.htm>.
- National Association of Social Workers (2002). *NASW standards for cultural competence in social work practice*. <http://nasdc.org/pubs/standards/cultural.htm>.
- Orlinsky, D. E. & Ronnestad, M. H. (2004). *How psychotherapists Develop*. Washington D.C.: American Psychological Association.
- Pazin, J. S. (2001). The effects of burnout on doctoral counseling students in CACREP - accredited universities. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities & Social Sciences*, 61(9-A). 3476.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research & Practice*, 20, 2-36.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Skovholt, T. M. (2001). *The Resilient Practitioner*. MA: Allyn & Bacon.
- Staruss, A. & Corbin, J. (1994). Grounded Theory methodology: An overview. In N Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.273-285). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stebnicki, M.A. (2008). *Empathy fatigue*. New York: Springer Publishing Company
- Sue, S. & Sue, D. (2003). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Sue, S. (ed). (1998). *Multicultural counseling competencies: individual and organizational development..Multicultural aspects of counseling series 11.* Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Sue, S. (ed). (1998). *Multicultural counseling competencies: individual and organizational development.* Multicultural aspects of counseling series 11. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Sue, S., Fujino, D. G., Hu, L., Takeuchi, D. T., & Zane, N. W. S. (1991). Community mental health services for ethnic minority groups: A test of the cultural responsiveness hypothesis. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 59, 533-540.
- Switzer, G. E., Scholle, S. H., Johnson, B. A., & Kelleher, K. J. (1998). The Client Cultural Competence Inventory: An Instrument for Assessing Cultural Competence in Behavioral Managed Care Organizations. *Journal of Child and Family Studies*, 7(4), 483-491.

1차원고접수 : 2010. 07. 09.

수정원고접수 : 2010. 09. 08.

최종제재결정 : 2010. 12. 06.

Qualitative Research on the Experiences of Multicultural Counselors Working with Internationally-Married Female Migrants

Eunsun Joo

Duksung Women's University

Hyunjung Lee

Backseok University

The purpose of this study was to explore the experiences of multicultural counselors working with internationally-married female migrants in order to acquire in-depth understanding of their personal and professional lives and difficulties they face in multicultural counseling field. 12 counselors were interviewed and, using Consensual Qualitative Research (CQR), 3 main concepts were identified from the results of the interview: psychological state, difficulties, and strategies suggested by the counselors to solve those issues. Based on the results, implications and recommendations to satisfy the counselor's needs and enhance expertise in effectively providing multicultural counseling for internationally-married female migrants.

Key words : multicultural counselors, multicultural counseling, internationally-married female migrants, cultural competency, burnout