

현장전문가가 인식한 다문화 청소년 상담역량에 관한 탐색적 연구

이동훈 고흥월* 양미진 신지영
성균관대학교 충남대학교 한국청소년상담복지개발원 성균관대학교

본 연구는 다문화 청소년을 대상으로 상담 및 지도를 하고 있는 현장 전문가를 대상으로 그들이 지각한 다문화 청소년 상담자의 역량을 알아보고자 하였다. 이를 위하여 30대에서 50대의 다문화 청소년 현장 전문가 9명(남 3명, 여 6명)을 심층 면접하였다. 면접 자료는 질적 연구 방법 중 하나인 CQR(Consensual Qualitative Research)을 사용하여 분석되었으며, 영역 부호화 결과 11영역이 도출되었다. 영역은 이후 요약과 교차분석 과정을 거치면서 조정이 되었고 최종적으로 3개 역량군 안에 7개 영역의 29개 범주가 결정되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 다문화 상담 현장에 대한 이해를 통해 상담자 역량 개발을 위한 논의가 제시되었다. 본 연구는 현장 전문가들의 경험을 바탕으로 실제로 다문화 청소년 상담자들에게 요구되는 상담역량을 확인해보고 나아갈 방향을 제시하였다.

* 주요어: 다문화 상담, 다문화 청소년, 상담 역량, CQR

* 교신저자(Corresponding Author): 고흥월, 충남대학교 자유전공학부,
(305-764) 대전시 유성구 대학로 99. E-mail: gaohy@cnu.ac.kr

우리나라가 다문화 사회의 변화가 일어나기 시작한 때는 1986년도 아시안게임과 1988년 서울 올림픽을 통해서 한국이 전 세계에 이름을 알리지면서 부터이다. 그 이후 산업연수제도를 통해 1990년 초 본격적인 외국인 근로자 유입이 되면서 한국사회는 인종 구조에 변화가 일어나기 시작되었으며, 1990년대 중반 이후부터는 폭발적인 국제결혼의 증가로 우리사회는 다문화사회로 본격적으로 진입하게 되었다. 이와 같은 다문화 사회로의 진입은 우리 사회에 문화적 다양성의 확장과 타문화에 대한 이해를 증진시키며, 결혼이민자와 그 자녀가 언어 및 다문화적인 감수성을 갖춘 글로벌 인재로서 사회적·국가적 성장에 기여할 수 있는 긍정적인 면이 있었으나, 한편으로는 다문화가정에 대한 편견과 차별, 다문화가정 자녀의 학교·사회 부적응이 사회문제로 대두되고 있다(강기정, 이무영, 강복정, 2011).

다문화가정 초·중·고학생(국내출생자녀와 중도입국자녀를 포함한 국제결혼가정자녀와 외국인 가정자녀)은 2006년 9,389명에서 2013년에는 55,780명으로 6배 가까이 증가하였다. 전체 학생 대비 다문화가정 학생 비율은 2013년의 경우 0.86%이며, 2014년에는 1.12%로 71,504명으로 늘어난 것으로 예측하고 있다. 최근 5년간 다문화가정 초·중·고학생 변화 추이를 보면 전체 학생은 매년 20만 명씩 감소하나, 다문화학생은 매년 6천 명씩 증가하고 있다(교육과학기술부, 보도자료 2014.3.17). 어린 세대로 갈수록 다문화 진행 속도가 빨라지면서 2050년에는 영아 3명 가운데 1명이 다문화가정 자녀로 예상되어 전체 인구의 20%에 이르게 될 것으로 예상하고 있다(한국보건사회연구원, 2010). 이와 같은 다문화가정의 증가는 사회복지 시스템과 교육체제의 변화를 요구하고 있으며, 다문화가정의 자녀들이 한국 사회에서 건강하게 자랄 수 있는 사회 환경을 조성하는 사회적 책임이 필요한 시점임을 의미한다(유난영, 2008; 전경숙, 2008; 홍영숙, 2007).

그러나 아직까지 다문화가정의 자녀들은 부모의 낮은 사회경제적 지위와 더불어 언어·문화·교육방식의 차이 등으로 가정·학교교육에서 문제를 겪고 있다.(빈부격차 차별시정위원회, 2006; 정현영, 2006). 특히, 다문화 청소년의 경우 발달적 시기상 사회적 영향을 많이 받는 시기이므로, 다문화 청소년은 일반 청소년에 비해 다양한 위기 상황에 놓여 있는 것이다. 다문화가정 청소년들은 언어 발달 문제, 정체성 혼란, 대인관계 형성의 어려움과 학습 결손, 편견 및 차별로 인해 학교를 중퇴하거나 방황한다(교육인적자원부, 2006; 박주희, 남지숙, 2010; 서현, 이승은, 2007; 오성배, 2005; 조혜영, 이창호, 권순희, 서덕희, 이은하, 2007). 이들의 다문화적 배경은 학교 내 적응을 어렵게 하며 학교폭력, 따돌림, 인터넷 중독 등의 위기 문제를 경험할 가능성이 높아질 수 있다(장덕희, 신효선, 2010; 조혜영, 서덕희, 권순희, 2008). 이 외에도 다문화가정 자녀는 낮은 자아개념과 높은 우울, 불안 등의 다양한 내재화된 문제를 가지고 있는 것으로 나타났다(남윤주, 이숙, 2009; 전영희, 2012).

지금까지 이들 다문화 청소년에 대한 접근은 일반 청소년들과 별반 다르지 않았으며, 주로 이들의 한국 내 적응을 돕는 방향으로 초점을 두어 왔다(조영달, 박윤경, 2010; 정하성, 우룡, 2007). 그러나 현장에서는 다문화 청소년의 적응과 성장을 위해서는 청소년기라는 발달적 특징

과 더불어 다문화라는 특수한 배경을 동시에 고려할 필요가 있다는 요구가 끊임없이 제기되어 왔다(오성배, 2005; 황매향, 고흥월, 2009). 다문화 청소년 집단은 다양한 이주 및 가족형성 경로로 인하여 사실상 범주의 구분이 단순하지 않으며, 그 안에서 다양한 분화 및 중첩이 이루어지고 있다. 예를 들면, 이주 노동자 자녀만 해도 같은 나라 출신 부모가 아이를 데리고 입국하는 경우, 부모 중 한명이 아이를 데리고 입국한 경우, 미혼인 이주 노동자끼리 결혼하여 자녀를 출산한 경우 등 매우 다양하다. 국제결혼가정 자녀 또한 한국인 남성과 외국인 여성이 결혼하여 자녀를 출산한 경우, 아시아계의 결혼과 서구국가계의 결혼 등에 따라 그 양상은 다르다. 이처럼 다양한 배경을 가진 다문화가정 청소년들의 존재를 인식하고, 이러한 문화적 차이를 반영한 상담의 필요성이 절실히 요구되고 있다.

이처럼 다문화 청소년 상담에 대한 사회적 요구와 이들에게 적합한 상담 방법의 필요성은 높아지고 있음에도 불구하고 실제로 다문화 청소년을 접하는 교사, 상담자, 다문화 관련 지원센터의 지도자의 상담 준비도는 미약한 실정이다. 다문화 상담은 상담자와 내담자의 문화가 서로 다를 때 나타나는 어려움과 문제점을 내담자가 속한 문화 개념 안에서 효율적으로 해결되어야 함을 강조한다. 즉 상담자와 내담자가 문화적 배경, 가치관 그리고 생활양식에 대한 차이를 인식하고, 상담의 이론과 적용기법에 있어 문화적 유연성을 적용하는 상담이라고 할 수 있다(송미경, 지승희, 조은경, 임영선, 2008). 따라서 다문화 상담은 상담자가 내담자와의 문화적 차이를 자각하지 못하거나 이해하지 못한다면 친밀한 상담관계는 이루어질 수 없으며 오히려 상담 관계에서 긴장과 갈등이 발생할 수도 있다(주은선, 이현정, 2010; 한재희, 2004). 다문화 청소년을 대상으로 하는 다문화 상담 또한 이들의 내면세계를 구성하고 있는 문화를 포함한 다양한 요인들을 고려해야 한다. 그러나 실제로 다문화 청소년에게 도움을 제공해야 하는 지역의 청소년 상담 관련 기관조차도 구체적인 정보 및 기술, 자료가 부족하여 다문화 청소년 상담을 어떻게 진행해야 하는지에 대한 가이드라인이 없으며, 다문화 청소년에게 전문적인 상담서비스를 제공하지 못하고 있다. 최근 다문화 관련 사업에 대한 집중적인 투자로 인해 이들을 지원하기 위한 다양한 인프라가 구축되고 있지만 실제 현장에서는 구체적으로 지원하는 내용, 지원의 폭, 실무자의 준비도 등에 있어 여전히 미흡한 상황이다(한국여성정책연구원, 2009).

다문화 청소년 상담에 대한 전문성을 확보하기 위해서는 최근 다양한 분야에서 관심을 받고 있는 '역량(competency)'에 대한 개념을 확인할 필요가 있다. 역량이란 '특정한 상황이나 직무에서 구체적인 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성(Spencer & Spencer, 1993)'으로 정의할 수 있다. 특히, 이 개념은 지식과 기술 이외에도 실제 작업을 수행함에 있어서 영향을 미치는 개인의 인성, 신념, 동기 등 개인적인 특성을 의미 한다(윤정일, 김민성, 윤순경, 박민정, 2007). 다문화에 대한 한국 내 짧은 역사와 충분하지 못한 지식을 고려했을 때, 다문화 청소년 상담자로서의 전문적 정체성을 확립하는데 있어서 역량에 대한 개념적 접근을 통해 다문화 청소년 현장 전문가 지녀야 될 역할과 자질을 살펴보고자 한다. 다문화 상담자

의 직무, 근무환경, 태도 등을 통해 다문화 상담자의 역량을 파악하고 이를 통해 다문화 청소년 상담 영역에 보다 전문적인 접근이 가능할 것이다.

다문화 상담에 대한 관심과 학문적 논의가 우리보다 먼저 진행되어 왔던 외국의 경우도 연구의 초점은 주로 다문화 상담의 효과성 즉, 상담자와 내담자 간의 문화·언어의 일치, 문화적으로 적절한 의사소통 양식, 관계 형성 양식 등에 초점이 맞추어져 있다(D'Andrea & Heckman, 2008; Linda G. et al., 2007). 또한, 역량의 개념에는 태도, 지식, 기술을 포함하고 있는데, 다른 전문분야들과 마찬가지로 다문화 상담 역량에서도 이 세 가지 부분에 주목을 하였다. 미국상담심리학회(APA) 교육분과 회원이었던 Sue 등(1982)이 세 가지 역량인 1)태도, 2)지식 3)기술을 다문화 상담자가 갖추어야 할 역량에 맞춰 개념화하였다. 첫 번째 태도는 상담자가 자기문화와 타문화의 차이를 인식하고 차이를 존중하는 태도를 지녀야 한다는 의미이며, 두 번째로는 다문화 상담이나 문화적 다양성에 대한 이론이나 연구에 대한 지식을 지니고 있어야 함을 의미한다. 세 번째 기술이란 일반 심리상담에서 필요한 경청과 같은 상담적 기술에 다문화 상담자로서의 의사소통 기술이 더해져야 한다는 것이다. 그로부터 10년 후 Sue, Arredondo와 McDavis(1992)는 AMCD(the Association for Multicultural Counseling and Development)를 조직하여 전문적인 다문화 상담의 기반을 마련하였다. AMCD에서 제시한 다문화 상담자 역량은 1) 자문화의 가치와 편견에 대한 상담자의 인식, 2) 내담자의 세계관에 대한 상담자의 인식, 3) 문화적으로 적절한 개입 전략이다. 이 세 영역에 앞서 제시했던 태도, 지식, 기술 세 가지 차원을 각각 분류하여 제시하여 총 9영역의 다문화 상담자 역량을 제시하였다. 하지만 AMCD에서 제시한 다문화 상담자의 역량은 다문화, 다인종인 미국 사회를 반영한 모델이라서 우리나라 다문화 청소년 현장 전문가들에게 바로 적용하기에는 무리가 있다.

다문화 상담은 1960년대 유럽과 미국 등에서 확산된 민권운동으로부터 많은 영향을 받았다. 당시 미국 사회에 부각된 인종주의나 소수자에 대한 차별이 사회문제로 대두되면서 상담 분야에서도 민족성(ethnicity)이나 소수자에 대한 관심이 고조되며 다문화상담이 발전하게 되었다(Baruth & Manning, 1991). 다문화 상담이 태동하게 된 결정적 계기는 다문화 사회에서 소수 집단에 속하는 내담자들의 심리적 고통이나 부적응을 이해하고 치료하는 데 있어서 기존의 상담 방식들로는 한계가 있다는 점이었다. 다문화상담에서는 문화권에 상관없이 일반적으로 통용될 수 있다는 횡문화간 객관성을 강조한다. 또한 다문화 상담은 문화의 다양성을 전제하고 민족이나 문화권에 따라 원시적이고 세련되지 않고 미신적이며 비과학적으로 보일 수 있는 토속적 방식의 상담이나 치료들까지도 활용하고 있다(Sue, Ivey & Pedersen, 1996). 다문화 상담에서는 상담의 효과를 극대화하기 위해 첫째, 다양한 문화를 이해하는 감수성(sensibility), 둘째, 문화 차이를 인류학적으로 이해하는 지식, 마지막으로 내담자의 문화적 관점을 정서적으로 연결할 수 있는 감정이입을 상담자가 갖추어야 할 문화적 자질로 본다(Suzuki, Casas, Ponterotto, & Alexander, 2009). 즉, 다문화상담에서는 기존의 상담 방식을 거부하는 것이 아니라 이들을 통합

함으로써 다문화 상담의 효과를 극대화 하고자 한다(Axelsson, 1993).

2012년까지 발간된 2,900건의 다문화 연구물을 분석한 결과(임은미, 정성진, 김은주, 2009)에 의하면 다문화 상담연구는 주로 다문화 집단들의 결혼생활 조력을 위한 연구에 초점이 맞추어져 있으며, 다문화 상담기법이나 프로그램의 효과성(이무영, 강기정, 2007; 이미승, 김갑숙, 2008)에 관한 연구들은 소수이다. 건강가정지원센터의 상담 실무자가 지각한 상담업무와 근무환경에 초점을 둔 임춘희(2008)의 연구와 다문화 전문 인력 양성사업과 이주자 지원업무를 일차적 업무로 삼고 있는 116개 정부기관의 상담자와 종사자 350명을 대상으로 다문화에 대한 인식을 조사한 한국여성정책연구원(2009)의 연구, 다문화상담자의 자가 상담 원리와 전략을 다룬 최은영(2008)의 연구가 다문화 상담영역에서 상담에 초점을 둔 연구정도이다. 이들 연구는 그동안 학계에서 간과되었던 다문화 상담자의 경험에 초점을 맞추어 이들 종사자들의 심리적 상태, 어려움, 대처방안 등 현장의 목소리를 담아내었다는 점에서 다문화 상담자 관련 연구의 출발점이라고 볼 수 있다. 그러나 동시에 단순히 실태조사 차원이라는 점에서 다문화 상담자의 경험을 심도 있게 전달하지 못했다는 한계를 가지고 있다. 그 외에도, 다문화 종사자 경험(주은선 외, 2010; 최혜지, 2011), 다문화상담모델 탐색(강기정 외, 2011), 다문화 청소년 상담매뉴얼 개발(양미진, 고흥월, 이동훈, 김영화, 2012)등 연구가 이루어져 있지만 다문화 청소년 현장 전문가에게 요구되는 상담역량을 파악하는 데는 한계가 있다.

이러한 맥락에서 다문화 청소년 현장 전문가들의 경험에 대한 심층 분석을 통하여 다문화 청소년 상담에 필요한 요소들이 무엇인지 알아보는 것은 다문화 청소년 상담영역에서 의미있는 작업이라 할 수 있다. 다문화 청소년 상담자에게 현시점에서 요구되는 역할과 자질을 역량이라는 개념적 접근을 통하여 탐색적 시도를 해봄으로써 향후 핵심역량을 추출하고 역량의 상대적 중요성을 파악하는데 기초자료를 제공하고자한다. 따라서 본 연구에서는 질적 연구 방법 중 하나인 CQR 방법을 사용하여 실제로 다문화 청소년에게 상담 및 지도를 제공하는 현장 전문가를 대상으로 하여 다문화 청소년 상담에 필요한 역량을 탐색해 보고자 한다. 따라서 본 연구에서는 다문화 청소년 현장전문가들이 인식하는 구체적인 상담 역량이 무엇인지를 탐색적 연구문제로 설정하고 연구를 진행하였다.

방 법

본 연구에서는 연구자들 간의 논의와 동의과정을 통해 경험자료 내용을 범주화하고 감수자에게 검토를 받는 합의에 의한 질적 연구법을 사용하였다. 질적 연구는 상담자나 내담자의 행동의 장기적인 효과나 개별화된 효과를 판단하는 데 어려움이 있는 양적 연구의 한계를 보완해 주며 전통적인 양적 접근에서는 확인할 수 없는 내담자의 내적 경험에 대한 복잡한 현상들을 자연어로 생생하고 완전하게 묘사할 수 있게 해준다(Eisner, 1991; Miles & Huberman, 1994;

Polkinghorne, 1994). 자료수집 방법과 결과분석은 내담자의 내적 경험을 연구하는데 많이 사용되어온 질적 연구 CQR(Consensual Qualitative Research)을 사용하였다. CQR은 Strauss와 Corbin(1990)의 근거이론과 Elliott(1989)의 집중적 과정 분석을 결합하여 개발한 질적 분석 방법으로 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 연구대상자의 경험 내용을 범주화하고, 그 경험의 진행과정을 깊이 있게 확인할 수 있는 장점이 있다(유근준, 2007). CQR은 면접에서 반 구조화된 자료 수집 기술을 사용한 개방형 질문을 활용하여 자료를 수집하고, 현상을 설명함에 있어 수치가 아닌 언어에 의존하며, 8~15개의 소수의 사례를 집중적으로 연구한다. 또한 CQR은 기존의 질적 연구방법의 객관성 결여와 결과의 반복성, 엄격성을 기대하기 어렵다는 한계를 보완하여 개발한 것으로 복수의 연구자(연구팀)가 참여하여 합의에 도달하는 체계적인 방법을 강조한다. 자료 분석과정에서 분석 팀은 먼저 자료를 독립적으로 분석한 후 각 분석자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 그 차이점에 대해 논의를 통해 합의해 나가며 자료해석의 편향된 관점을 막기 위해 감수자가 분석 팀의 합의 판단을 점검하는 절차를 따른다(Hill, Thomson & Williams, 1997). CQR은 기존 이론의 구성요소들에 대해 제한을 받지 않고 다문화 청소년 상담자의 역량을 풍부하게 조직화하고 묘사할 수 있어 도출된 주제에 대한 구성요소간의 관계를 연구할 수 있으며 개념 및 아이디어를 발견하는데 개방적이라 할 수 있다. CQR의 절차는 초기 단계, 사례분석 단계, 교차분석 단계의 순으로 진행된다.

연구대상 선정

본 연구의 대상은 다문화 청소년을 지도하고 상담하는 현장전문가이다. 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식으로 선정하였는데, 눈덩이 표집 방식은 연구자가 조사표본에 대한 접근 가능 방법을 명확히 알지 못할 때 처음 접근이 가능한 소수의 사례를 조사하고, 조사된 사례의 협조를 얻어 이들로부터 추가적 사례를 계속 확보해 나가는 표집 방법이다. 이러한 방식은 다문화 청소년 상담 분야에서 경험 및 전문성을 가진 상담자에 대한 파악이 어려운 상황에서 가장 적합한 방식으로 여겨진다. 이러한 표집 방식에 의해 9명의 다문화 청소년 현장전문가를 표집하여 2시간 분량의 심층 면접을 실시하였다. 본 조사에 참여한 현장전문가의 성별은 남자가 3명, 여자가 6명으로 연령대는 30대부터 50대였다. 이들은 다문화 청소년 관련 기관에서 상담 분야 연구원, 상담교사, 임상 사회복지사, 청소년상담사 등 다양한 직종에 있었으나 공통적으로 다문화 청소년을 지도 및 상담하는 역할을 수행하고 있었다. 다문화 청소년 관련분야의 근무경력은 최소 1년 4개월에서 최장 10년으로 나타났다. 주요 다문화 내담자의 출신국은 러시아, 중국, 일본, 베트남, 필리핀, 동남아시아 국가 등이다. 외국인학교 상담교사의 경우, 학교자체가 몽골학교이기 때문에 주요 내담자 대상은 몽골 출신 학생들이다. 연구대상자의 주요 정보는 다음 표 1과 같다.

<표 1> 연구 대상자의 주요 정보

사례번호	성별	연령	상담경력	근무기관	직종
사례1	남	37세	6년	다문화 청소년 관련 공공기관	상담연구원
사례2	남	38세	10년	다문화 청소년 관련 공공기관	상담연구원
사례3	여	51세	4년	외국인학교	상담교사
사례4	여	35세	4년	외국인근로자센터	사회복지사
사례5	여	41세	4년	다문화가정지원센터	사회복지사
사례6	여	33세	3년	청소년상담지원센터	상담사
사례7	여	42세	9년	청소년상담지원센터	상담사
사례8	여	36세	1.4년	외국인근로자센터	사회복지사
사례9	남	47세	5년	다문화 대안학교	교장

자료수집

본 연구는 CQR방식에 따라 기본적으로 반구조화(semi-structured)된 면접방식으로 자료를 수집하였다. 먼저 기본 인적사항 및 개인적 특성(근무 경력, 다문화 청소년 상담 실무 경험)을 질문한 후, 본 연구의 핵심인 다문화 청소년 현장 전문가들이 인식하는 상담역량에 대해 질문하였다. 질문의 개방성을 고려하여 세부 질문은 사전에 주어지지 않았고 면담 도중에 관련 상황이나 구체적인 사례가 언급되었을 때 추가로 세부 질문을 제시하였다. 질문하는 원칙은 크게 두 가지이다. 하나는 선행연구에서 확인한 상담 역량이라는 주제를 중심으로 질문을 좁혀 가는 것이고, 다른 하나는 연구 참여자의 내적 경험을 탐색하여 개인적으로 갖춘 역량과 더 필요한 역량을 중심으로 면담을 이끌어 갔다. 면접은 상담전공 박사 3인과 청소년 상담기관 재직 중인 석사 학위 연구원 1인에 의해 이루어졌으며, 연구 참여자별로 약 1시간 30분에서 2시간에 걸쳐 이루어졌다. 연구에서 구체적으로 사용했던 질문은 다음 표 2와 같다.

<표 2> 현장전문가 심층면접 질문 영역

질문 영역	상세 질문
인적사항	성별/근무경력/다문화 청소년 상담(지도) 실무 경험
현장경험	1. 어떤 문화적 배경, 국적, 가정환경 배경, 상담주제를 가진 다문화 청소년을 만나왔나요?
및	2. 다문화 청소년 상담의 특징은 무엇이라고 생각하나요?
다문화역량	3. 다문화 청소년 상담과 일반 청소년 상담의 차이는 무엇인가요? 4. 다문화 청소년 상담을 하면서 기억나는 상담 성공사례를 예를 들어 말씀해주시요. 성공 요인은 무엇이라고 생각하시나요?

질문 영역	상세 질문
인적사항	성별/근무경력/다문화 청소년 상담(지도) 실무 경험
	5. 다문화 청소년 상담을 하면서 기억나는 상담 실패사례를 예를 들어 말씀해주세요. 실패 요인은 무엇이라고 생각하시나요? 6. 다문화 청소년 상담에 있어 상담자에게 요구되는 역량은 무엇인가요? 7. 다문화 청소년 상담시 상담자가 주의해야할 점은 무엇입니까? 8. 다문화 청소년 상담자의 역량 개발을 위해 필요한 부분은 무엇입니까? 9. 상담 이외에 다문화 청소년에게 제공하는 지원 서비스는 무엇인가요?

자료분석

자료분석 과정에서 연구팀은 자료를 독립적으로 분석하고 각 분석자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 그 차이점에 대한 논의를 통해 합의해 나갔다. 또한 분석과정에서 중요한 자료를 보지 못했거나 자료해석에 편향된 관점이 작용하는 것을 막기 위해 감수자가 연구진의 합의 내용을 점검하였다. 연구팀은 대학원에서 상담심리를 전공한 박사 3명, 석사 1명이며 평균 상담 경력은 11년이다. 감수자는 상담심리전문가이며 CQR로 박사학위를 취득한 전공자이다.

1) 영역부호화

면접 자료는 녹음된 내용을 축어록으로 만들었으며, 면접 축어록에는 사례번호가 부여되어 자료로 마련되었다. 영역부호화에 참여한 연구팀은 4명으로 상담전공 박사 3인과 상담전공 석사 1인으로 구성되었다. 이들은 우선 1개의 사례를 함께 읽고 토의하여 영역을 결정하는 연습을 하였다. 이후 남은 사례에 대해서는 각자 사례를 읽고 영역을 구분하였으며 전원이 모여 토의한 후 합의를 통해 9개의 전체 사례에 해당하는 12개의 영역을 결정하였다. 영역은 이후 교차분석 과정을 거치면서 필요할 때마다 조정되었고 최종적으로 6개의 영역으로 결정되었다.

2) 요약반응의 구성(핵심내용 요약)

연구팀은 모든 사례들의 영역 내용을 요약하였다. 요약 반응 구성은 사례에서 면접자가 어떤 영역에 대해 말한 것의 핵심을 몇 마디 말로 명료화하는 것이다. 요약 반응을 구성하는 것으로 면접대상자의 말로 그들의 경험을 충실하게 반영하여 제시한다. 먼저 각 연구자가 동일한 한 개의 사례를 영역별로 요약 반응을 구성한 후 연구자 전원이 모여 요약 반응의 내용을 검토하고 토의하여 합의하였다. 의견이 일치하지 않는 경우 원자료를 참고하면서 토의를 걸쳐 다시 합의하는 과정을 거쳤다. 요약 반응 합의에 익숙해 진 후 나머지 사례를 각 연구자가 나누어 요약하였으며 담당 사례에 대해 요약 반응을 구성한 후 각 사례에 대해 다시 모여 합의하는 과정을 거쳤다.

3) 영역과 요약반응의 감수

모든 6사례의 영역과 요약반응을 구성한 후 감수자의 감수를 받았다. 연구팀은 감수자의 지적에 대해 토의하여 감수자의 의견을 따라 영역이나 요약 반응을 수정하거나 연구자들의 결정을 유지하였다.

4) 교차분석 및 교차분석의 감수

교차분석은 전체 사례의 영역 및 요약반응이 확정된 후 사례들 간에 어떤 유사성이나 패턴이 있는지 확인하는 작업단계이다. 유사한 패턴으로 묶여진 사례에 대해서는 범주를 정하는데, 이때 여러 유사한 중심 생각들의 내용을 포괄하면서도 명확하고 구체적인 언어로 범주명을 결정하는 것이 필요하다. 연구팀은 영역별로 모아진 전체 사례 내용을 함께 모여 검토하면서 범주명을 결정하였다.

교차분석 자료에 대해 감수자의 감수를 받았다. 감수자는 영역의 요약 반응들을 읽고 범주가 제대로 만들어졌는지, 요약반응들이 적절하게 범주화되었는지 검토하고 지적하였다. 연구팀은 감수자가 지적한 부분들을 다시 검토하였으며 합의를 통해 수정 및 보완하였다.

5) 안정성 체크

교차분석이 끝난 후 교차분석에서 제외되었던 2 사례를 포함하여 새로운 영역이 생기지는지를 확인하였다. 그 결과 영역에 변화가 없어 연구결과가 안정적인 것으로 나타났다.

결 과

본 연구에서는 면접자료 분석을 통하여 다문화 청소년 현장전문가에게 요구되는 세 가지 역량군을 도출하였다. 각 영역마다 9 사례 모두에서 나타난 것은 '일반적(general)', 5사례-8사례에서 나타나는 경우 '전형적(typical)', 4사례 미만에서 나타나는 경우 '드문(variant)'으로 표시하였다. 이는 Hil, Thompson, Williams 등(2005)의 표집의 대표성 결정과정에서의 분류방식을 따라 다문화 청소년 상담자의 면접 내용에 대하여 분석한 것이다. 본 연구 결과 다문화 상담자의 역량은 '상담 기본 역량', '다문화 역량', '지역사회 연계 역량'인 세 가지 역량군, 총 7영역에 29개의 범주로 나타났다.

역량 I : 상담 기본 역량

다문화 청소년 현장전문가의 상담 기본 역량으로는 태도, 전문적 지식, 실제 상담 및 면접기술, 다문화 청소년 상담시 요구되는 상담자 역할 등 4개의 영역에 19개의 범주가 추출 되었다.

다문화 청소년을 대상으로 상담 및 지도활동을 하는 경우 가장 기본적이며 필요로 하는 역량은 바로 '상담 기본 역량'으로 확인되었다. 즉, 다문화청소년에게 실질적인 도움을 주기 위해서는 청소년의 심리·정서적인 개입이 필요하며 이에 따른 전문상담자로서의 상담역량 또한 반드시 갖추어져야 하는 것으로 확인 되었다. 우선 상담자로서의 전문성을 갖추어야 하는 점과 대상 청소년에 대한 헌신, 책임감이 중요한 것으로 나타났다. 본 연구 결과에서 상담자로서의 전문지식은 다문화 청소년에 대한 발달적, 문화적 이해를 바탕으로 이들이 겪고 있는 문제에 대한 전문적인 상담 개입과 실제적인 지원이 이루어지는 것임을 강조하고 있다. 분석 내용에 대한 요약은 다음 표 3과 같다.

<표 3> 상담 기본 역량

영역	범주	응답빈도
1. 태도	1) 전문가로서의 책임감, 헌신, 진실성	전형적(6)
	2) 내담자에 대한 개방적 태도	드문(3)
	3) 인권권리에 대한 옹호 및 연구윤리	드문(3)
	4) 다문화 상담 전문성을 확보하기 위한 노력	일반적(9)
	5) 상담자로서의 어려움과 한계의 극복 노력	드문(3)
2. 전문적 지식	1) 청소년문화와 발달적 특성 이해	전형적(7)
	2) 상담프로그램개발에 관한 지식	드문(2)
	3) 상담자의 다문화 지식	드문(3)
	4) 한국사회적응을 지원하기 위한 상담외의 정보에 대한 지식	드문(2)
3. 실제적인 상담 면접 기술	1) 개인상담 면접기술(경청, 공감, 수용, 질문)	드문(4)
	2) 욕구과약	드문(3)
	3) 버터주기, 견뎌주기, 기다려 주기	드문(3)
	4) 문제영역별 해결 방법 찾기	전형적(6)
	5) 내담자의 건강한 자원 활용	드문(2)
4. 다문화 청소년 상담자에게 요구되는 상담자 역할	1) 대리부모역할	드문(2)
	2) 생활지도 관리자 역할	드문(4)
	3) 학업 및 진로 지도 역할	전형적(5)
	4) 다문화 청소년에 맞는 상담방법 탐색	전형적(5)
	5) 부모교육 및 다문화 가족 특성에 대한 개입	드문(4)

영역 1. 태도

다문화 청소년 현장 전문가가 인식하는 상담자로서의 태도는 5개의 범주로 구분되었다. 즉, 전문가로서의 책임감과 헌신·진실성, 내담자에 대한 개방적 태도, 인권권리에 대한 옹호 및 연구윤리, 다문화 상담 전문성을 확보하기 위한 노력, 상담자로서의 어려움과 한계의 극복 노력이 해당 범주로 확인되었다. 본 연구 결과에 의하면 다문화 청소년의 경우 내담자의 권리 옹호를

위한 상담자의 태도, 상담자로서의 전문성, 진실성, 개방성이 강조되고 있음을 확인할 수 있다. 해당범주에 대한 구체적 사례는 다음에 제시하였다.

1) 전문가로서의 책임감, 헌신, 진실성

사례3) 우리는 자기네가 필요할 때만 와서 상담을 해 준다고 하는 것은 필요하지가 않아요. 책임감을 갖고 해주셔야죠. 아이들이 눈치가 너무나 빨라서 금방 눈치를 채요. 상담자가 여기에 왜 있는 지...

사례4) 이것을 단순히 돈 버는 직업이라고 생각하면 견디기 어려워 질 수 있다는 거예요. 보통 여기에 밤 9시, 10시에 퇴근하는데 적은 보수를 받고 여러 가지 일을 할 것을 생각하면 못하죠. 아이들 개별면담이나 부모상담 이런 것까지도요. 마음가짐이 달라야 해요.

사례8) (언어적 장벽을 극복하기 위한 헌신과 진실성)언어가 안 되기 때문에 저희의 호소력과 진심이 더 필요한 것 같아요. 상담을 할 때도 한 시간 안에 다 이야기할 수 있는 부분인데 한 시간이 넘게 걸려요. 저의 입장에서 품이 더 많이 들어요. 힘들어요 ... 제가 더 가야 되고, 더 이야기를 해야 되는 부분이 많아지더라고요. 그 부분을 제가 감내하고, 진심으로 이야기를 하면 통하더라고요...시간이 걸려요. 그런데 거기에서 지치시면 안 됩니다. 아, 이거 뭔가 된다는 믿음과 확신을 가지고 약간 그런 부분들이 있더라고요.

2) 내담자에 대한 개방적인 태도

사례5) 어떤 문화에 대한 지식을 다 가질 수는 없는 것 같아요. 중요한 것은 태도이죠. 다문화아이들에 대해서 똑같이 대하고 존중하는 개방적인 태도가 필요해요.

사례 6) 하도 다문화 아이들을 만나다 보니까 뭐 중국에서 왔다. 어디에서 왔다 그래도 별로 그들의 국적이거나 이런 게 신경 쓰이는 게 아니에요.

3) 인권권리에 대한 옹호 및 연구윤리

사례3) 상담자들이 너무나 생각 없이 하고 있어요. 아이들에게 미칠 여파를 생각해야 하는데 그냥 자신들 논문을 쓰기 위해서라든지 그렇게 하고 있는 거예요. 그런데 이 사람들은 자신의 논문을 다 쓴 다음에는 논문 한편 가져다 달라고 하면 가져다주지도 않는 거예요.

사례4) 아무래도 우리는 손이 많이 부족하죠. 특히 우리 학교는 초등학생이 많은데 그러다보면 자원 봉사하시는 분들의 도움이 많이 필요하죠. 그런데 담당자 입장에서는 자꾸 생각하게 되는데 요즘 다문화가 유행이다 보니까 불순한 의도로 접근하는 분들이 많다는 거예요. 자신들이 이익을 위해 아이들을 이용한다는 거죠.

4) 다문화 상담 전문성을 확보하기 위한 노력

사례2) 상담을 통해 심리적인 안정을 주는 것도 중요하지만요. 이 사람들의 1차적인 욕구가 무엇인지를 파악해서 여기에 초점을 맞추는 것도 중요하다고 생각합니다. 또한 아이의 학습능력이 좋아지는 등 가시적인 성과가 있을 때 부모님의 관심도 높아지기 때문에 상담자로서 이러한 부분에 신경 써야 합니다.

사례6) **에는 다문화 주민들이 많이 와 있어 가지고 다문화 네트워크 소모임이 있어요. 가면 많이 배우게 되죠. 그러니 되도록 안 빠지고 가려고 노력하고 있어요.

사례8) 네트워크 센터에서 포럼을 해요. 지금 기관장들끼리 모여서 그 논의 하면서 이게 실제로 맞는지 우리가 추가할 부분이 없는지 그래서 계속 그 작업들을 해 나가고 계시는데요. 실무자들은 그런 모임을 가질 예정이에요. 그래서 우리가 보는 학술적인 부분도 그렇지만 실제적인 것은 접목해서 만들어 갈 수 있는 것들, 그런 것들도 하고 있고, 계속 여러 가지 형태로 공부하고 있어요. 너무너무 무궁무진 하더라고요.

5) 상담자로서의 어려움과 한계의 극복 노력

사례3) 몽골 아이들 상황 자체가 불안정하기 때문에 어느 정도 아이들의 상태를 보아야 하는지 잘 모르겠어요. 잘 진행됐다 싶다가도 어느 순간 아이들이 사라지니까요. 그러다보니 어디까지 상담을 해야 하는지 준비를 해야 해요. 정말 어느 날 몽골로 간다든지 한국학교로 가버린다든지 하니까요. 처음에는 이런 게 너무나 감당하기가 어려웠어요.

사례8) 우선 관공서나 이런 센터에 불법체류 사실을 알리지 않아요. 왜냐하면 걸리면 강제추방 당하거든요. 그러다 보니 자원연계를 할 때도 저희 안에서 할 수 있는 서비스를 하는 편이에요. 이리다 보니 제대로 된 서비스도 못하고 여러모로 어려움과 한계가 있습니다.

다문화 청소년 현장전문가의 중요한 상담 역량으로 내담자를 대하는 태도가 중요한 것으로 나타났다. 즉 상담가로서의 내담자에 대한 헌신성과 책임감을 갖추어야 하며 내담자의 경험에 대한 개방적인 태도가 필요한 것으로 나타났다. 이는 일반적인 청소년상담자의 기본 상담역량과 동일한 것으로 다문화 청소년 상담에서도 이러한 수용적, 개방적 태도가 기본 역량으로 확인되었다.

영역 2. 전문적 지식 영역

다문화 청소년 현장 전문가에게는 상담자로서의 전문적인 지식이 필요함을 확인할 수 있었다. 특히 다문화 청소년의 경우 청소년의 발달적 특성과 이주 배경으로 인한 특성으로 인하여 기존의 상담접근과는 달리 이들의 특성에 부합하는 상담접근이 필요함을 알 수 있었다. 본 연구에서 다문화 현장전문가들이 중요하게 인식한 상담지식은 6가지 범주로 정리할 수 있다. 해당

범주로는 청소년 문화와 발달적 특성에 관한 이해, 상담프로그램 개발에 대한 지식, 심리검사 실시 및 해석에 관한 지식, 상담자의 다문화 지식 축적, 한국 사회 적응을 지원하기 위한 상담 외의 정보에 대한 지식 등이다. 이는 상담에 대한 전문적인 지식과 이주배경에 따른 전문적인 이해가 동반되어야 함을 보여주는 결과이다. 해당 범주의 구체적인 사례는 다음에 제시하였다.

1) 청소년 문화와 발달적 특성에 관한 이해

사례4) 청소년기에 늦게 한국에 들어오면 한국아이들이 겪는 것과 비슷한 문제들을 겪게 되요. 그 시기에 겪을 수 있는 친구문제, 진로 그런 것은 다 비슷합니다. 사춘기에 접어들고 중학생이 되면 오빠들 보면 좋아하고 그 계속 말 걸려고 하는 것은 크게 다르지 않은 것 같아요. 초등학교 아이들이 정체성 문제가 나오는데요. 예를 들어 몽골 이름으로 부르면 싫어하고 몽골음식 못 먹고 그러면 이런 문제가 나오기는 하지만 초등학생은 나의 문제는 뭐야 이렇게 잘 못하기 때문에 일반 초등학생하고 같아요.

사례6) 자발적으로 상담에 온 아이들은 한국 아이들이 그 나이 때 겪는 그런 걸 고스란히 가지고 있고 친구랑 어떻게 하면 잘 지낼 수 있을까 공부를 어떻게 하면 안 할 수 있고 컴퓨터 게임을 많이 할 수 있을까 이런 고민을 하고 있어요. 문화 정체성에 대한 문제를 가지고 있는 것이 아니라 그들도 똑 같은 청소년이고 모든 아이들이 청소년 부류에 있을 수 있는 문제들을 다 가지고 있고 언어나 문화가 달라도 통하는 부분이 있기는 해요.

2) 상담프로그램 개발에 대한 지식

사례1) 또래 만들기 프로그램이나 멘토링 프로그램, 집단상담 프로그램을 아이들의 특성에 맞추어 만들고 실시할 수 있어야 해요.

사례7) 다문화 상담, 다문화 멘토, 다문화 학습지도, 다문화 아이들에 대한 이해 이런 것들을 실무자들 대상으로 프로그램을 만들고 그랬어요.

3) 상담자의 다문화 지식

사례1) 내가 보기에는 지금은... 한국이 다문화 사회에 진입하고 있기 때문에 국가 차원에서 깊이 있는 연구를 할 수 있는 연구소 같은 것을 만들어야 하지 않아 생각해요. 그래서 그 센터에서 각 국의 민족, 인종에 관한 연구를 해서 다문화 상담자들에게 정보와 지식을 제공해야 하는 거죠.

사례6) 개인적인 관심으로 다문화 관련 논문을 쓰고 있는데요. 상담 쪽에서는 아직 제대로 정립된 것이 없어서 외국에 있는 논문을 보고 있어요.

사례7) 논문도 찾아보고 해외에는 다문화 관련된 자료가 많이 있잖아요. 외국의 경우 우리보다 훨씬 다문화 역사가 깊기 때문에 그런 것들을 하고 애들 만나봐서 경험 많이 쌓고 실제하고 이론을 같이 하면서 워크숍이 있으면 열심히 가고요.

4) 한국사회 적응을 지원하기 위한 상담외의 정보에 대한 지식

사례1) 자기의 체류문제 같은 것이 있다면 법적인 부분도 물어볼 수 있고 어떤 아이가 복지혜택을 받을 수 있는지도 물을 수 있어요. 어디 가서 그런 서비스를 받을 수 있는지 그런 복잡하고 다양한 문제를 상담하는 경우가 많아요.

사례2) 아이들의 질문은 끝도 없어요. 교육제도에 관한 질문, 아르바이트에 관한 질문, 핸드폰 사용에 대한 질문도 많이 하고 있어요. 상담자가 이런 질문에도 잘 대답을 해 주어야 하는 거죠.

다문화 청소년에 대한 개입을 위해서는 이들의 발달적 특징과 청소년 문화에 대한 이해가 중요한 것으로 확인되었다. 성공적인 상담을 위해서는 무엇보다 대상 청소년에 대한 이해가 이루어져야 한다. 본 연구결과에서 제시한 바와 같이 청소년의 발달적 측면에서의 이해와 이들의 다문화적 배경에 대한 이해가 동시에 이루어져야 한다.

영역 3. 실제적인 상담 면접기술

상담은 대상 청소년의 심리·정서적인 지원을 통하여 내담자의 문제해결을 조력하는 전문적인 개입활동이다. 이에 본 연구에서 분석한 결과 상담을 위한 기초 상담기법이 필요한 것으로 나타났다. 구체적 기술로는 개인상담 면접기술, 욕구파악, 버터주기, 견뎌주기, 기다려 주기, 문제영역 별 해결 방법 찾기, 내담자의 건강한 측면 활용하는 것으로 나타났다.

1) 개인상담 면접 기술(경청, 공감, 수용, 질문)

사례1) 잘 들어주는 것이 가장 중요한 것 같아요. 아이들과 동네 형처럼 스스럼없이 잘 대해 주려고 노력을 많이 하는 편입니다. 그리고 아이가 이야기를 할 때까지 기다려 주는 편이죠.

사례4) 아이들이 외롭다는 얘기를 많이 해요. 이 아이들은 어른의 입장에서 자꾸 이야기를 하는 것이 아니라 아이 입장에서 이야기를 들어주고 그러면 아이들을 이해하는데 도움이 되는 것 같아요. 아이들의 상태도 잘 이해할 수 있는 거예요.

2) 욕구파악

사례2) 상담은 심리적인 안정을 주는 것도 중요하지만 이 사람들의 1차적인 욕구가 무엇인지 파악해서 이를 충족해 주는 것도 중요하다고 생각합니다. 보통 아이의 학습능력이 좋아지는 등 가시적인 성과가 있을 때 부모의 관심도 높아집니다.

사례7) 아이들이 이야기 하려는 것이 무엇인지 간파하려고 합니다. 아이가 무엇을 말하는지 알아보고 하고 제 나름대로의 노하우로 자존심 상하지 않는 방식으로 이야기 합니다.

3) 버텨주기, 견뎌주기, 기다려 주기

사례6) 한국에서 자라온 아이들은 거의 한국인이라고 생각하지만 중간에 온 아이들은 굉장히 불안하고 위축되고 이런 상황이기 때문에 이런 부분이 더 편하고 이완 될 수 있도록 해주는 것이 필요해요. 상담자가 함께 버텨주고, 기다려 주고, 지지해 주어야 하는 거죠.

사례8) 시간이 걸려요. 그런데 거기서 지치시면 안 됩니다. 아이들의 경우에는 언어의 문제나 발음이나 이런 부분들은 제가 저희가 굉장히 조심스러워 합니다. 아이들 중에는 거의 말을 하지 않는 경우도 있어요. 자기네 본국에 대해서도 이야기 하고 싶어 하지 않을 때도 있고요. 아이들이 준비가 돼서 이야기를 할 때까지 기다려 주는 거예요.

4) 문제영역별 해결방법 찾기

사례1) 아이의 문제에 따라 친구관계나 생활에 문제가 있다면 또래 만들어 주기 프로그램이나 멘토링, 집단상담 프로그램 등을 할 수 있죠. 이러한 프로그램을 통해 아이들이 자연스럽게 친구들도 만나고 이런 것을 볼 수 있죠.

사례7) 요새는 이슈화 되는 문제들을 다문화 아이들도 갖고 있어요. PTSD 이런 것들이 새롭게 등장했기 때문에 새로운 기법이 필요해요. 아이들이 가지고 있는 문제유형에 따라 특색이 있으니까 이런 부분을 알면 상담회기를 줄일 수 있는 거죠. 상담회기를 줄이면 그 아이는 빨리 변화할 수 있고 또 다른 아이를 볼 수 있는 이점이 있을 수 있겠죠.

5) 내담자의 건강한 자원 활용

사례4) 아이들은 인터넷 중독 상담과 같이 부정적인 내용에 대해 상담하라면 자신을 환자 취급한다고 느낄 수 있어요. 그렇기 때문에 아이들을 성장시키는 방향으로 접근하는 기술이 필요할 수도 있죠.

사례5) 상담을 할 때 문제접근 보다는 강점접근이 더 효과적인 경우가 많아요. 거부감도 없고 더 쉽게 마음을 열고 함께 할 수 있는 것들이 많아지면서 더 적응적인 모습을 보이게 되는 것 같아요.

영역 4. 다문화 청소년 상담자에게 요구되는 상담자 역할

본 연구결과에 의하면 상담역량으로 생활지도 및 관리 또한 필요한 것으로 나타났다. 이는 다문화 청소년의 경우 부모의 돌봄이 부족하고 문화 간 차이, 자라온 환경의 차이로 인해 학교생활 및 일상생활에서의 어려움을 겪고 있다. 이에 상담자는 학교에 가기, 집안 일하기 등 내담자의 생활 적응을 위한 세심한 관심과 실제적 개입이 필요한 것으로 나타났다.

1) 대리 부모역할

- 사례1) 중요한 것은 누군가가 계속 체크해 주고 신경 쓰고 있다는 것이 아이에게 큰 지지체계가 되는 것 같습니다. 부모님이 한국사회에 대한 정보가 많지 않고 어머니와의 연령차가 커서 아버지는 그런 상황을 전혀 모르고 같은 또래의 형제가 있는 것도 아니고 학교에 대한 정보가 전혀 없다 보니 그런 상황에서 정보를 계속 주고 지지해 주고 학교를 보내려고 노력하고..
- 사례6) 상담도 하고 엄마가 없는 빈자리를 선생님이 이렇게 돌봐주니까 학업이 올라가고 여러 가지로 상승하는 것 같습니다. 조금 상담과 접촉되는 것도 있지만 기본적인 삶을 케어하고 돌봐주는 것.

2) 생활지도 관리자 역할

- 사례3) 우리 학교는 기숙사도 있고 아이들이 자기 집과는 달리 샤워 시설도 있어 집에 가기 싫어하는 아이들도 있어요. 애네들과는 같이 있기 때문에 생활하는데 필요한 것을 일일이 가르쳐 주어야 해요. 부모님들이 일을 하고 있어 집안 살림은 잘 하지만 일상생활에 필요한 것들은 가르쳐 주어야 하더라고요.
- 사례4) 정서적인 것 뿐 만이 아니라 생활 관리를 해 주어야 합니다. 아이들은 언제나 일상을 점검해야 합니다. 한국어 배우러 오는 아이들의 특징이 부모님이 오랜 시간 밖에 계시니까 컴퓨터 게임을 엄청 많이 하거든요. 밤새 게임을 하다가 한국어 교육에 늦기도 해요. 그러니까 상담자는 이러한 것들을 확인하고 이야기 하면서 혹시 다른 나쁜 곳에 다니는 것은 아닌지 확인 하여야 합니다.

3) 학업 및 진로 지도 역할

- 사례2) 다문화 아이들은 학업, 학습에 대한 스트레스를 많이 받아요. 학교에서 다문화 애들을 위한 교육을 따로 해 줄 수 없기 때문에 계속 격차가 벌어져요. **센터에서는 **학습 같은 학습지를 시키기도 해요. 이런 학습지는 단계가 세분화 되어 있어서 어느 정도 진도를 따라가더라고요.
- 사례8) 이 아이들은 엄마가 한국어가 안 되고 아이들을 방치하다시피 집에 있고 그러면 공부하는 능력은 떨어지고 말도 어눌하고 아이들끼리 얘기하는 것도 안 되기 때문에 왕따 이야기도 나오고 하는 것 같아요. ... 여러 문제가 있지만 청소년기에 한국어로 오는 아이들은 고등학교에서 받아주지 않아요. 이 아이들의 경우 부모님과 함께 미등록인 불법체류자 신분인 경우가 많아요. 한국에 오래 있어서 한국인 같지만 이 아이들의 경우 한국 아이들이 다 대학을 갈 때 대학을 갈 수 없는 거예요.

4) 다문화 청소년에 맞는 상담방법 탐색

사례2) 다문화 청소년들에게는 지나친 친절이 도리어 안 좋다. 중요한 것은 그렇다고 일반 청소년을 다 루듯이 하는 것도 아닌 것 같다는 겁니다. 아이에게 맞는 상담방법을 찾아야 합니다. 질문을 많이 하는 것도 좋지 않고요.

사례3) 아이들이 나타내는 문제를 보면 이 아이들을 사랑받지 못했기 때문에 상처가 너무나 많고 칭찬 받는 것에 굉장히 민감한 특징을 지니고 있어요. 그래서 잘 해주려고 노력하죠. 그러나 한편으로는 무엇을 해서는 안 되는지를 확실하게 아이들에게 말해주고, 확실하게 무섭게 아니라고 말을 해요. 무섭게 얘기하지 않으면 컨트롤이 되지 않아요.

5) 부모교육 및 다문화 가족 특성에 대한 개입

사례5) 청소년을 포함한 다문화 가정이 많고 그 중에서 특히 여성, 남편, 시부모도 초청하여 참여를 유도하고 있어요. 여성의 경우 가능한 입국초기부터 지속적인 지원을 하고요. 이러한 지원을 받다 보면 나중에 센터에 와서 자신의 적응문제에 대해 얘기를 하는 경우가 있어요.

사례7) 가정개입은 더 했으면 좋겠어요. 일반상담보다도 가정개입을 더 했으면 좋겠어요. 다문화 가족의 경우 아이들의 부모님으로 인한 스트레스가 많아요. 부모님 사이에도 문제가 많고 그러다 보니 부모자녀 간에 너무 어려움이 많죠.

다문화청소년 상담을 효과적으로 하기 위해서는 실제적인 상담 개입능력이 우선시 된다. 내담자의 욕구를 파악하고 문제유형별 해결 방법을 찾기 위한 노력이 이루어져야 한다. 기본적인 상담기술뿐만이 아니라 다문화 청소년의 특성에 적합한 개입 방안을 고안할 필요가 있다. 특히 다문화청소년의 경우 경제적인 문제로 부모의 돌봄을 받지 못하는 경우가 많기 때문에 기본적인 생활자세 및 태도에 대한 지도와 학업 및 진로문제에 대한 도움, 다문화가정의 부모교육이 보다 더 실질적으로 다루어져야 할 것이다.

역량 II : 다문화 역량

현장전문가의 '다문화 역량'으로는 '문화적 다양성에 대한 태도와 인식', '문화적으로 적절한 개입기술' 2개 영역의 8개 범주가 추출되었다. 우선, 다문화 가정의 문화적 배경에 대한 이해가 반드시 필요한 것으로 나타났다. 또한 부모 출신국의 문화적 특성이 내담자 문제를 이해하는데 주요 단서가 될 수 있다. 자칫 문화에 대한 이해 없이 이루어지는 개입은 현장전문가가 자신의 가치관을 일방적으로 전달하는 것으로 내담자에게 도움이 되지 못할 수 있다. 그러므로, 효과적인 다문화 청소년 상담을 위하여 현장전문가가 갖추어야 하는 역량으로는 문화적 다양성에 대

한 태도와 인식, 문화적으로 적절한 개입 기술 영역 등으로 현장전문가의 문화적 역량이 강조되고 있음을 볼 수 있다.

<표 4> 다문화 역량(문화적 유능성)

영역	범주	응답빈도
1. 문화적 다양성에 대한 태도와 인식	1) 문화적 특성과 다양성에 대한 이해	전형적(8)
	2) 이주자의 문화 적응과 갈등에 대한 이해	전형적(5)
	3) 상담자의 문화적 민감성	일반적(9)
	4) 상담자의 가치와 편견이 내담자 및 상담과정에 미치는 영향 인식	전형적(5)
	5) 내담자의 현재 상태와 이주배경 및 이주과정의 이해	드문(4)
2. 다문화 청소년에게 적합한 상담개입 방향과 기술	1) 이주배경에 따른 호소문제 이해	드문(4)
	2) 다문화 청소년과 친밀감 형성하기	드문(4)
	3) 다문화 청소년에게 맞는 상담 개입 방향과 기술	전형적(6)

영역 1. 문화적 다양성에 대한 태도와 인식

우리에게는 고유한 양육환경이 존재하며 이러한 환경적 특성은 개인의 성격형성과 적응에 큰 영향을 미친다. 같은 문화권에서도 나타나는 이러한 특징은 다문화 가족의 경우 더욱 두드러지고 문화적 차이는 또한 청소년 문제의 중요한 원인으로 여겨진다. 따라서 다문화 현장전문가는 내담자의 문화적 다양성에 대한 인식을 분명히 하고 이에 따른 태도를 취하는 것이 필요하다. 본 연구 결과 해당 범주로는 문화적 특성과 다양성에 대한 이해, 이주자의 문화 적응과 갈등에 대한 이해, 상담자의 문화적 민감성, 상담자 스스로의 가치와 편견, 그리고 내담자에게 미칠 수 있는 영향 인식, 내담자가 가진 편견이 상담과정에 미치는 영향 인식하기, 내담자의 현재 상태와 이주배경 및 이주 과정의 이해로 분류된다. 다문화 청소년 상담은 일반 청소년 상담과는 달리 내담자들이 지니고 있는 다양한 문화적 배경을 이해하고 이들이 한국에서 겪고 있는 문화 간 갈등, 주변인들과의 갈등 등을 주로 다루어야 한다. 다문화 청소년 현장전문가는 그들의 문화 자체를 수용하고 이해해 주는 노력이 필요한 것으로 나타났다.

1) 문화적 특성과 다양성에 대한 이해

사례3) 문화에 대한 충분한 이해가 있어야 한다. 민족 간에 우월한 민족이 있다고 생각하는 걸까요? 우리 문화에서는 동남아 사람은 우리 보다 못 살기 때문에 다소 열등하다고 생각하는 것 같기도 해요. 정말 말도 안 되지만 이런 이유로 그들의 문화를 미개하다고 생각한다는 거예요.

사례8) 교육프로그램에서 피자 파티를 하는데 아이가 여기 돼지기름이 들어갔는지 물어보는 거예요.

그 당시에는 그게 왜 궁금한지 몰랐는데 아이가 이슬람 종교를 가지고 있는 거예요 그 아이 엄마가 자신은 충분히 아이를 교육시키고 지켜왔는데 아이가 피자를 한 입 먹음으로써 그 경건함이 깨졌다는 거예요 부모님은 이 부분에 대해 굉장히 화를 내시더라고요.

2) 이주자의 문화 적응과 갈등에 대한 이해

사례3) 몽골가정의 특성 때문인지 아이들 마음에는 엄마가 자신을 버리고 떠났다는 생각을 많이 하는 거예요. 그런 마음이 항상 깔려 있어요. 그래서인지 엄마랑 이야기 하는 것에 대해 많은 어려움을 이야기 하고 있어요. 아이들의 경우 초등학교 이전에 헤어졌다가 10대에 다시 만나고 이리다 보니 서로 너무 어색해 하고 상황도 많이 달라져 있고요.

사례4) 아이들은 간혹 부모가 유학을 오거나 비즈니스를 받고 오는데 아이들은 한국에 오는 아무런 동기가 없이 오는 경우도 있어요. 이런 경우에 아이들이 자신의 의지로 본국으로 돌아가는 경우도 많죠. 한국에서는 자신이 원하는 것을 할 수 없기 때문에 돌아가서는 잘 하겠다고 보내달라고 하는 거예요. 그러면 안 보내 줄 수가 없는 거죠.

3) 상담자의 문화적 민감성

사례2) 상담자들이 문화적 민감성을 키우기 위해 상담자들이 관련 자료나 영화라도 봤으면 좋겠어요. 다문화를 소재로 한 영화가 있는데 ‘방가방가’라고. 외국영화 중에는 ‘크로싱’이라는 영화도 있고요. 문화적 민감성을 키우는 게 필요해요. 정말 영화라도 본 사람과 보지 않은 사람간의 차이가 큰 거 같아요.

사례4) 아이들이 부담스러워 하는 것은 사람들이 자꾸 본국에 대해 이야기해 달라고 한다는 거예요. 우리나라 사람들도 한국의 전통에 대해서는 잘 모르면서 사람들은 자신들이 다 알고 있어야 된다고 생각하는지 계속 물어 본다는 거예요. 상담자 그 문화에 대한 알고 있어야 하는데 특별히 알아볼 생각을 하지 않는 거예요.

4) 상담자의 가치와 편견이 내담자 및 상담과정에 미치는 영향 인식

사례3) 몽골사람들은 외모가 비슷하기 때문에 무의식적으로 우리란 비슷하다는 생각을 많이 해요... 봉사자들이 몽골아이들은 불쌍하다고 많이 생각하시는데 그건 바람직하지 못한 것 같아요. 우리가 다문화 아이들을 만날 때 우리 마음에는 어떤 마음이 있는지 확인해 봐야해요.

사례7) 상담자가 자신을 자꾸 체크하고 그러는 것이 필요한 것 같아요. 내가 지금 아이들에게 편견을 가지고 있지 않은가? 고정관념을 가지고 있지 않을까? 애는 이러니까 외국에서 왔으니까 그런 마음을 가지고 상담하면 안 되고 그런 사람이 없을 것 같아도 그런 사람이 있어요.

사례10) 러시아 엄마가 한국 선생님께서 자기애가 도둑질 한다고, 그리고 이 버릇을 고쳐야 한다는 이야기를 듣는 것을 불편해 한다는 거예요. 자기가 잘살고 못살고 한 것이 문제가 아니라 자

기네 나라는 강대국이고 백인인데 나한테 아이를 어떻게 해야 하나고 묻고 얘기를 듣는 것 자체가 고맙기보다는 자존심이 더 상하지 않았을까요.

5) 내담자의 현재 상태와 이주배경 및 이주과정의 이해

사례4) 부모의 이주배경을 아는 것이 아주 중요해요. 다문화 선생님 교육을 할 때 처음 시작한 것이 이주배경이었어요. 이주노동자들이 여기에 어떻게 오는지 어떤 환경인지 난민이면 난민에 대한 처우는 어떤 깊게 법까지 건드리지는 않아요.

사례7) 아이들의 눈높이를 맞추는 것이 굉장히 중요해요. 4학년이라고 해서 같은 4학년이 아니에요. 4학년에 들어왔지만 그 아이가 중간에 겪은 것을 생각하면 조금 낮아질 수 있겠죠. 그런 것들 또한 환경변화로 인해서 지능에도 영향을 미치는 것 같아요.

이 영역의 결과에서는 다문화 청소년상담에 있어 다문화적 특성이 충분히 고려되어야 한다는 것이 나타났다. 우리나라의 다문화 청소년의 경우 국제결혼 가정, 이주노동자, 북한이탈 청소년 등 다양한 형태를 지니고 있으며, 이와 함께 배경국가 또한 다양하다. 어렇듯 각 국가, 문화마다 특성을 달리하기 때문에 다문화 청소년 상담자의 경우 이러한 배경국가에 대한 특성을 파악하여 인지하고 있는 것이 중요하다. 또한 다문화 청소년이 현지의 문화에 적응하는데 있어서의 어려움을 상담자가 충분히 이해하고 인식한 후에라야 이들에 대한 실효성 있는 방안이 나올 수 있을 것으로 기대한다.

영역2. 다문화 청소년에게 적합한 상담개입 방향과 기술

다문화 가정의 청소년을 상담하는데 있어 그들의 문화적 배경을 충분히 이해하고 이러한 배경에서 비롯되는 내담자의 문제 해결을 조력할 수 있는 상담개입 방향과 기술이 필요한 것으로 나타났다. 즉, 다문화가정의 이주배경에 따른 호소 문제를 상담자가 이해할 수 있어야 하며, 내담자의 특성에 맞는 상담개입이 필요한 것으로 여겨진다.

1) 이주배경에 따른 호소문제의 이해

사례1) 중도입국이나 이주노동자의 자녀들의 경우 주로 학업이나 진로 문제를 가지는 경우가 많아요. 이주노동자의 경우에는 체류문제가 심각하기도 하고요.

사례3) 몽골의 경우 이혼율이 높아요. 남자들이 가정에 책임을 져야 한다는 생각을 안 하는 것 같아요. 그리고 바람도 많이 피우고 알코올중독도 많아요. 그래서 이혼율도 높은 거죠.

2) 다문화 청소년과 친밀감 형성하기

사례1) 아이들은 자신의 문제를 상담자가 잘 모르면 자존심 상해하고 더 이상 질문과 대답을 안 하기

때문에 아이들의 자존심을 안 상하게 하는 방식으로 아이들이 상담자를 믿고 따를 수 있는 방법으로 문제를 푸는 것이 중요해요.

사례8) 아이의 언어나 발음 문제에 굉장히 신경을 많이 쓰고 있어요. 조심스러워 하는 거죠, 아이들에게 낙인이 될 만한 무언가는 절대 이야기 하지 않는 거예요. 아이들 입장에서 우리를 믿고 먼저 이야기를 꺼내기 전까지는요. 아이가 외국인이라고 해도 자기네 본국에 대해서 별로 얘기하고 싶어 하지 않으면 아예 얘기를 꺼내지 않아요.

3) 다문화 청소년에게 맞는 상담 개입 방향과 기술

사례2) 아이들에 따라서는 지나친 친절은 안 좋은 경우가 있어요, 중요한 것은 그렇다고 일반 청소년을 다루듯이 하는 것도 아니라는 거죠. 아이의 호소문제에 따라 질문을 많이 하는 것도 좋지 않다는 생각을 합니다.

사례6) 상담도 같이 해주고, 엄마가 없는 빈자리를 선생님이 이렇게 적응을 도와주니까 학업도 올라가고 여러 가지가 상승되는 것 같아요. 조금 상담자와 접촉되는 것도 있지만 기본적인 삶을 도와주고 하는 것이 필요해요.

이주배경에 따라 호소문제 또한 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 각 문화와 국가에 따라 문화적 차이에 따라 특수성도 존재하지만 문화적 보편성도 같이 공존하므로, 다문화 청소년 현장전문가는 내담자와의 상담과정에서 라포를 형성하여 다문화 청소년들이 한국사회에 문화적으로 적절히 수용될 수 있도록 다문화 청소년에게 적합한 상담개입과 기술이 필요한 것으로 여겨진다.

역량 III : 지역사회 연계 역량

다문화 청소년 현장전문가의 '지역사회 연계 역량'으로는 1개 영역에 2개 범주가 추출되었다. 다문화 가정 청소년의 경우 의료, 생활, 학습 등 다양한 영역에서의 지원이 필요하다. 본 연구 결과와 같이 상담자는 청소년의 당면 문제 해결을 위해 지역사회를 기반으로 한 다양한 자원의 구축과 이러한 부분이 서로 연계되어 구동될 수 있도록 하는 코디네이터로서의 역할이 요구되는 것으로 나타났다. 이러한 코디네이터로서의 기능은 구축된 연계망 안에서 내담자가 적절한 서비스를 받고 있는지를 관리해 주는 역할 또한 매우 중요한 것으로 나타났다.

<표 5> 지역사회 연계 역량

영역	범주	응답빈도
1. 지역사회 자원에 대한 정보 및 연계 능력	1) 지역사회 자원 연계의 코디네이터로서의 기능	전형적(6)
	2) 연계망 구축과 유기적 관계 유지	전형적(8)

영역 1. 지역사회 자원에 대한 정보 및 연계 능력

본 연구결과에 의하면 지역사회 연계 역량으로 지역사회 자원 연계의 코디네이터로서의 기능과 연계망 구축과 유기적 관계 유지가 필요한 것으로 나타났다. 다문화 청소년뿐만 아니라 다문화 가정의 어머니들은 한국의 지역사회 자원에 대한 정보부족과 언어의 미숙함으로 인해 지역사회의 자원을 적절하게 이용하지 못하고 있다. 따라서 다문화 청소년 상담의 현장에서는 지역사회의 자원을 제대로 활용할 수 있도록 자원과 자원을 유기적으로 연계해 줄 수 있는 지역사회 연계 역량이 필요한 것으로 나타났다.

1) 지역사회 자원 연계의 코디네이터로서의 기능

사례4) 심각한 심리적 문제나 정신적 문제는 저희가 할 수 없잖아요. 정신과로의 연계가 필요해요. 이런 면에서 지역의 병원이나 보건서 상담센터 등을 잘 알고 있어야 하는 거죠.

사례8) 동사무소에 뭘 떼러가야 하는데 이럴 때 어머니들이 어떻게 해야 하는지 모르시거든요. 그러면 그런 것까지 발품을 팔아야 되는 어려움이 있어요. 한국의 어머니들은 다 할 수 있는 일을 다문화 가정의 엄마들을 잘 못하기 때문이에요. 갑자기 오셔서 전화를 바꿔 주고 그래요. 통화가 어려우니까. 무슨 말인지 못 알아들으니까요. 이런 일도 다 해줘야 해요.

2) 연계망 구축과 유기적 관계 유지

사례1) 연계를 할 때 특히 주의해야할 것은 상담자가 어떤 서비스가 있다고 전화번호만 알려주는 것으로 끝나는 것이 아니라 아이들이 상처받지 않도록 미리 연계할 기관에 전화를 해서 누가 전화를 하겠다고 알려주는 친절함이 필요한 겁니다. 열개를 짜는 역할을 하는 거죠.

사례6) 그룹홈 등에서 발굴된 아이들을 연계해서 저희 사업이 두드림까지 할 수 있게 했어요. 연계된 아이들에게 상담을 권유하기도 하고 여러 가지 필요한 지원들도 할 수 있는 거죠.

현재 다문화 청소년을 지원하는 현장전문가의 경우 다양한 형태의 기관에서 활동하고 있다. 다문화 청소년의 특성과 문제유형에 따른 전문적인 지원이 이루어져야 함에도 불구하고, 한 기관에서 다문화 청소년만을 위한 전반적인 지원은 어려운 실정이다. 이로 인해 다문화 청소년들에게 실질적으로 필요한 지원을 하지 못하는 경우가 발생하고 있다. 이러한 한계를 극복하기 위

해 지역사회에 흩어진 자원과 자원의 연계를 이루어지도록 하는 것이 현장전문가에게 필요한 역량으로 나타났다. 즉, 다문화 청소년 현장전문가는 지역사회 기관의 특성을 정확히 파악한 후 다문화 청소년에게 맞는 자원을 적절히 연계하고 관리하여 줌으로써 다문화 청소년이 필요로 하는 최적의 지원이 가능할 수 있을 것으로 보인다.

논 의

본 연구에서는 다문화 청소년 현장전문가들이 인식하는 다문화 청소년 상담의 역량을 파악하였다. 다문화 청소년 상담 현상이 아직 초기 단계인 점을 고려하여 눈덩이 표집 방식으로 현장 전문가 집단을 확보하여 인터뷰를 실시하였다. 합의적 질적 연구 방법으로 현장전문가들의 실제 경험을 탐색적으로 접근하여 다문화 청소년 상담자 교육 및 상담 실무에 기초자료로 제공하고자 하였다.

본 연구에서 도출한 결과를 요약하자면 다음과 같다. 우선, 첫 번째 역량군인 상담 기본 역량에서는 총 4개의 영역 19개의 범주가 도출되었다. 다문화 청소년 상담 기본 역량은 상담자로서의 태도, 전문적 지식, 기술, 요구되는 역할로 정리할 수 있다. 이러한 영역은 일반 상담의 역량, 청소년 상담의 역량과 크게 다르지 않다. 특히 상담자로서의 태도, 전문적 지식, 기술은 모든 상담의 기본 역량이므로 다문화 청소년 상담의 역량이라기보다 상담의 기본 역량으로 이해할 필요가 있다. 다문화 청소년 상담시 요구되는 상담자 역할의 경우 부모의 양육 기능이 결여된 청소년 상담에서 요구하는 상담자의 역할과 유사한 범주가 도출되었다. 대리부모 역할, 생활지도 관리자 역할, 학업 및 진로 지도 역할은 일반 청소년 상담에서도 흔히 필요한 역할이라고 할 수 있다. 즉, 상담 기본 역량에서 도출한 이상의 범주는 일반 청소년 상담에서도 필요한 역량이라고 할 수 있다.

그 외에 태도, 전문적 지식, 역할 영역에서 다문화 청소년 상담자에게 필요한 역량 범주를 확인할 수 있다. 태도에서는 “다문화 상담 전문성을 확보하려는 노력”, “다문화 상담자로서의 어려움과 한계의 극복 노력”을 들 수 있다. 전문적 지식에서는 “상담자의 전문적 다문화 지식축적”, 역할에서는 “다문화 청소년에 맞는 상담방법 탐색”, “다문화 가족 특성에 대한 이해와 개입, 부모교육”을 중요하게 인식하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 다문화 청소년 상담이전에 상담의 기본 역량을 중요시 하는 상담자들의 인식 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 상담 기본 역량에서 일반 청소년 상담에서 필요한 역량과 다문화 청소년 상담에서 필요한 역량이 동시에 요청되었다. 그러나 다문화 청소년 상담에서 필요한 역량은 상대적으로 모호하고 노력이나 탐색 등과 같은 방식으로 표현이 되었다. 이러한 결과는 상담자가 구체적으로 어떤 다문화 역량을 갖춰야 할지보다 상담자가 필요한 역량을 갖추기 위한 노력과 교육 요구를 대변하는 내용이라고 할 수 있다. 이러한 결과는 국내에서 발표된 많은 다문화 상담 역량에 대한 연구들(민무숙, 김이선, 이춘아 등 2009, 양미진 등, 2012, 이성순, 2011, 정지윤, 2010 등)과 맥을 같이 한다. 이

러한 연구에서 국내 다문화 상담 현장의 다문화 상담자 역량의 준비도 부족, 교육적 내용 미흡 등과 높은 교육적 요구를 파악할 수 있다.

본 연구에서 이러한 기본 역량이 도출된 배경은 두 가지로 해석해볼 수 있다. 하나는 다문화 상담 현장에서 언어장벽, 문화적 차이 등의 어려움 속에서 상담의 기본기가 더더욱 중요하고, 상담을 이끌어가기 위해 기본에 충실할 수밖에 없다는 의미로 이해할 수 있다. 또 한 가지는 다문화 청소년 상담 현장전문가들이 다양한 교육 배경에서 출발하였기 때문에 청소년 개인의 심리적 문제를 접근하는데 경청, 공감, 버텨주기, 기다려 주기 등과 같은 기본적인 상담 역량을 중요하게 인식하고 있다는 것이다. 즉, 종합해보면 이러한 결과는 다문화 상담, 다문화 청소년 상담에 관한 교육이나 연구의 현주소를 반영한 연구결과라고 할 수 있다.

두 번째 역량군으로 다문화 역량이 도출되었다. 다문화 역량에서는 크게 2개 영역, 8개의 범주가 도출되었는데, 첫 번째 영역은 문화적 다양성에 대한 태도와 인식이고, 다른 하나는 다문화 청소년에게 적합한 상담개입 방향과 기술에 관한 역량이다. 문화적 다양성에 대한 태도와 인식 역량에서는 “상담자의 문화적 민감성”, “문화적 특성과 다양성에 대한 이해”를 강조하였다. 그리고 “이주자의 문화 적응과 갈등에 대한 이해”, “내담자의 현재 상태와 이주배경 및 이주과정에 대한 이해”, “상담자와 내담자의 가치와 편견이 내담자 및 상담과정에 미치는 영향에 대한 인식” 등이 도출되었다. 두 번째 영역인 다문화 청소년에게 적합한 상담개입에 관한 역량에서는 “다문화 청소년 상담과정에서의 이주배경에 따른 호소문제 이해”와 “다문화 청소년과 친밀감 형성하기”, “다문화 청소년에게 맞는 상담 개입 방향과 기술”을 도출하였다. 본 연구의 결과는 Sue, Arredondo와 McDavis(1992) 등이 제안한 AMCD(Asociation for Multicultural Counseling and Development) 모델의 다문화상담 역량과 마찬가지로 다문화 상담에 대한 지식, 기술, 태도를 강조하고 있다. 이 모델에 따르면 상담자는 자신의 문화적 배경, 경험, 태도, 가치, 편견이 개인의 심리적 과정, 상담과정에 영향을 미치는지를 인식해야 한다고 강조하였다. 상담자가 지닌 문화와 내담자가 지닌 문화의 차이를 민감하게 인식하고, 문화 간의 차이를 가치 있게 여기고 존중하여, 인종, 문화 신념의 차이를 편안하게 받아들여야 한다고 제안하였다. 현장전문가들은 이러한 문화 이해 역량을 다문화 청소년 상담에서 매우 중요한 것으로 언급하였다. 또한 그들은 상담 실제에서 이러한 문화적 이질감을 경험하면서 많은 좌절과 도전을 직면하였고 시행착오를 겪고 있는 것으로 보고하였다.

본 연구에서 도출한 이러한 다문화적 역량은 AMCD 모델의 큰 틀에서 다르지 않지만 그 내용적인 측면에서는 매우 기초단계에 있다고 볼 수 있다. 미국이나 캐나다를 중심으로 이루어진 다문화 상담 역량에 대한 연구와 대조해보면 아직 기초 지식과 기본 상담 개입에 대한 요구를 논의하는 단계라고 볼 수 있다. 뿐만 아니라 그 내용 또한 구체화 되지 않아 모호하고 체계적이지 못하다. 서구의 다문화 상담 역량에 대한 연구는 이미 상담자, 내담자 간 성별과 인종을 고려한 효율적인 매칭(Shin et. al, 2005), 내담자 인종에 따른 주요 특성 파악(Sue, 1988; APA, 2003)

등 매우 구체적인 연구 결과들이 발표하고 있는 단계이다. 그러나 나라별로 다문화 특성이 다르기 때문에 다문화 상담의 연구결과를 동등하게 비교하거나 앞서가는 연구결과들을 일반화 시켜 적용할 수는 없다.

한국 사회의 다문화 상황을 보면 이주배경이나 이주과정이 매우 다양하고 가족의 형성과정 또한 다양하다. 이러한 특수성으로 인해 현장 전문가들은 이주배경이나 이주과정, 이주배경에 따른 호소 문제를 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 현장전문가들은 다양한 이주과정과 이주배경을 가진 내담자를 대상으로 적절한 문화적 개입전략을 수립하는 것을 가장 어려워했으며, 스스로 잘 하고 있는지에 대해 확신이 없었다. 또한 실제 상담에서 경험하는 어려움을 극복하기 위해 교육이나 연수를 받고자 할 때 정보가 부족할 뿐 아니라 교육 기회도 많지 않다고 보고하였다. 그렇기 때문에 상담자 입장에서 내담자의 문화적 독특성 등에 대해 이해하고 다문화 이해 역량을 키울 수 있는 기회가 적을 수밖에 없다. 따라서 상담자의 다문화 역량을 강화하는 연구와 관련 교육 프로그램을 제공하는 것이 상당히 시급한 일이라고 할 수 있다(김현아, 이자영, 2013).

다문화 청소년 현장전문가에게 요구되는 세 번째 역량군은 지역사회 자원 및 유관 기관과의 정보 공유와 연계이다. 다문화화정에 대한 다양한 정부부처의 지원, 각종 정책과 규제 등이 체계적이지 않은 현 상태에서 다문화 청소년에게 체류문제부터 입학, 학업, 생활, 의료, 법률지원 등 여러 영역의 지원이 필요하다. 그렇기 때문에 다문화 청소년 현장전문가들은 일반적인 심리상담보다 사회적 지원체계에 대한 정보와 타 기관과의 연계를 중요시하였다. 즉, 개인 내면의 심리적 안정감, 생활 적응능력 향상 등이 주요 상담주제이지만 내담자의 불안정한 신분, 체류문제, 합법적인 입학 등과 밀접하게 관련되어 있어서 이 문제를 적절히 조력하지 못하면 내담자의 근본적 심리적 문제를 해소하기 어렵다고 보았다. 이러한 문제들은 다문화 사회로 진행되는 과정에서 나타나는 비교적 초기 단계의 사회적 문제이므로 지역사회의 다양한 자원과 정보를 공유하고 전문영역을 연계하는 역량이 중요하다. 따라서 다문화 청소년 현장전문가 교육에서는 상담의 고유영역뿐만 아니라 다문화 내담자의 욕구와 어려움을 이해하고 포괄적인 조력을 제공할 수 있는 지역사회 자원에 대한 정보와 연계 역량을 키워야 한다.

본 연구결과를 통해 현장전문가들이 다문화 청소년 상담 과정에서 많은 어려움과 시행착오를 경험하고 있음을 알 수 있었다. 즉, 기존에 학습한 전통적 정형화된 상담 방식으로 다문화 청소년을 상담하는데 많은 한계가 있다고 보고 하였다. 개인의 심리적 문제에 초점을 두기에는 더 시급한 체류문제나 법적문제가 있다든지, 언어의 장벽을 느꼈거나, 문화적 차이로 인한 인식과 판단의 혼란 등이 상담과정에서 나타난다고 보고 하였다. 이러한 어려움과 혼란을 경험했지만 적절한 전문가 조언을 받거나 심화된 교육훈련 프로그램을 찾기 어려웠다고 보고하였다. 인터뷰 과정에서 상담자는 다문화 상담을 처음 접했을 때 자신이 다루고 있는 사례에서 요구되는 다문화적인 요소와 일반 상담 요소를 정확히 구분하지 못하고 매우 혼란스러웠다고 하였다. 이로 인해 자신의 전문성에 대한 확신이 높지 않았다. 결과적으로 상담자가 갖춘 전문적 지식뿐만 아

나라 상담자로서의 효능감이 상담효과에 영향을 주기 때문에(양명희, 김성희, 2011; 홍수현, 2001; Larson & Daniel, 1998) 다문화 청소년 현장전문가의 낮은 효능감은 다문화 청소년 상담 전반에 영향을 미칠 수밖에 없다. 따라서 다문화 청소년 현장전문가의 상담 및 지도 활동에 대한 전문성 향상과 효능감 증진을 위해 현장의 요구를 반영하는 교육과 슈퍼비전이 체계적으로 제공될 필요가 있다.

이러한 연구결과에 기초하여 다문화 상담자 교육, 연구 및 실무에 필요한 전문 지식과 역량에 대해 지속적인 연구 개발과 실천이 중요하다. 우선, 본 연구의 결과에서 상담자의 교육적 요구는 많았으나 구체적으로 어떤 교육적 내용을 제공해야 할지는 아직 구체적으로 제시되지 못했고, 그 내용 또한 제한적으로 나타났다. 그러나 본 연구결과에 비추어 봤을 때 다문화 청소년 상담자 교육 내용에 있어서 다문화 상담자의 민감성, 개방성과 같은 상담자 측면과 내담자의 출신, 이주 배경, 이주 과정, 개인과 가족이 지니는 문화적 특성 등 내담자 측면에 대한 교육적 내용을 보다 구체적으로 제공할 필요가 있다. 다문화 청소년 상담자 교육을 위하여 교육과정 및 교육내용 개발 연구(김현아, 이자영, 2013)가 보다 심층적으로 이루어질 필요가 있다. 더욱이 상담자 교육에 있어서 다문화 상담 사례를 보다 전문가 수준에서 공유하고 슈퍼비전을 제공할 수 있다면 더 효과적인 교육이 이루어질 것이다.

또한 본 연구 결과에 기초해 보았을 때 다문화 교육내용과정을 구성할 때 다문화 상담자, 다문화 청소년 상담자의 직무에 관한 구체적인 접근, 문화권, 나라별 다문화 가정, 다문화 내담자 특성에 대한 내용 등이 포함될 필요가 있으며 이를 위해 관련 연구가 진행될 필요가 있다. 보다 정확히 내담자 특성을 파악할 수 있다면 더욱 정교한 상담사례개념화를 할 수 있을 것이며, 상담자는 보다 효율적으로 다문화 사례를 접근하게 될 것이다. 본 연구의 한계점은 다음과 같다. 우선, 연구의 대상이 다문화 청소년 현장전문가로서 구성되었다는 점이다. 다문화 청소년 상담 현장은 현재 초보적인 단계이고 다문화 청소년 현장전문가가 소속된 기관이 다양하며, 각 다문화 청소년 현장전문가의 전공 및 훈련 배경 또한 다양하다. 따라서 본 연구에서 도출된 결과가 다문화 청소년 상담 현장을 전반적으로 대표하지는 못하고 있다. 또한 본 연구결과가 몽골학생 사례, 외국인 노동자 자녀 사례, 결혼 이주 여성의 자녀를 접하는 상담자, 그 외에도 다양한 문화권과 국적의 청소년과 부모를 접하는 사례 등과 같이 다문화 청소년 현장전문가가 실제 경험한 사례에서 도출된 결과이므로 본 연구 결과에 대한 일반화에 유의해야 한다. 둘째, 본 연구는 다문화 청소년 현장전문가의 실제 경험을 중심으로 탐색적 연구를 시도하였기 때문에 합의적 질적 연구방법을 채택하였다. 일반적으로 역량 도출 연구는 델파이 방법이 더 적합하다고 보지만 아직 기초 자료가 축적되지 않은 상태에서 질적 연구 방식으로 기초 연구를 먼저 진행할 필요 있다고 판단하였다. 이러한 기초 자료에 기반을 하여 앞으로 후속연구에서는 더 많은 다문화 청소년 현장전문가를 대상으로 FGI를 통한 핵심역량 추출, 델파이 방식을 통한 역량의 타당성을 확인할 필요가 있다.

참고문헌

- 강기정, 이무영, 강복정 (2011). 다문화가족 상담모델 개발을 위한 탐색적 연구-다문화가족 지원 센터의 포커스그룹 인터뷰를 중심으로. 한국가족복지학, 16(3), 225-245.
- 교육과학기술부 (2014). 다문화가정 자녀 현황. 교육과학기술부.
- 교육인적자원부 (2006). 다문화가정의 자녀교육 실태조사. 서울: 교육인적자원부.
- 김현아, 이자영 (2013). 다문화상담자 교육 콘텐츠 개발을 위한 기초연구: 다문화 현장 전문가 FGI를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지 13(3). 468-484.
- 남윤주, 이숙 (2009). 다문화가족과 한국인 부모 아동의 모애착, 자아개념, 일상적 스트레스, 우울 비교. 한국지역사회생활과학회지, 20(3), 357-367.
- 민무숙, 김이선, 이춘아, 이수영 (2009). 다문화 전문 인력 양성현황과 정책과제. 한국여성정책연구원.
- 박주희, 남지숙(2010). 다문화아동의 언어발달과 심리사회적 적응. 한국청소년연구, 21(2), 129-152.
- 빈부격차 차별시정위원회 (2006). 다문화 개방 사회를 위한 사회정책 연구. 빈부격차 차별시정위원회.
- 서현, 이승은 (2007). 농촌지역의 국제결혼 가정 자녀가 경험하는 어려움에 관한 연구. 열린유아 교육연구, 12(4), 25-47.
- 송미경, 지승희, 조은경, 임영선 (2008). 다문화가정 외국인 모의 부모경험에 관한 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 20(2), 497-517.
- 양명희, 김성희(2011). 상담자 자기효능감 척도 개발. 상담학연구 12(5), 1629-1644.
- 양미진, 고흥월, 김영화, 이동훈 (2012). 중도입국 다문화가정 청소년의 이주 후 적응에 관한 질적연구. 청소년상담연구, 20(2), 87-114.
- 오성배 (2005). 코시안아동의 성장과 환경에 관한 사례연구. 한국교육, 32(3),61-83.
- 유근준(2007). 공격형 대상관계 내담자가 겪는 어려움과 상담 개입 방안에 대한 질적 연구. 상담학연구, 8(4), 1223-1242.
- 유난영 (2008). 다문화 가정 청소년에 대한 사회적 거리감 연구-김포시 일반 청소년을 중심으로. 청소년 문화포럼, 21, 174-203.
- 윤정일, 김민성, 윤순경, 박민정. (2007). 인간능력으로서의 역량에 대한 고찰: 역량의 특성과 차원. 교육학회지, 45(3)
- 이무영, 강기정 (2007). 국제결혼 이주여성의 자아존중감 및 결혼만족도 향상을 위한 현실요법 집단프로그램의 효과. 한국가족복지학, 12(2), 29-44.
- 이미승, 김갑숙 (2008). 집단미술치료가 여성결혼이민자의 문화적응스트레스와 결혼 만족도에 미치는 효과. 한국가족복지학, 13(4), 123-143.
- 이성순 (2011). 다문화 전문 인력 양성 현황과 과제-다문화 사회 전문가 2급 양성사례를 중심으로.

- 다문화콘텐츠연구, 10, 241-268.
- 임은미, 정성진, 김은주 (2009). 국내 다문화 연구와 다문화 상담 연구의 현황. 상담학연구, 10(3), 1291-1304.
- 임춘희 (2008). 건강가정지원센터 상담실무자의 직무스트레스 및 욕구충족이 직무만족도에 미치는 영향. 상담학연구, 9(2), 317-337.
- 장덕희, 신효선 (2010). 다문화가정 자녀의 학교부적응에 미치는 환경요인. 청소년학연구, 17(3), 123-147.
- 전경숙 (2008). 경기도 지역의 다문화가정과 일반가정 청소년의 생활실태 조사-학교생활과 가정 생활을 중심으로. 청소년상담연구, 16(1), 167-185.
- 전영희 (2012). 다문화가정 청소년의 자아개념과 정서· 행동문제의 관계. 재활심리연구, 19(2), 277-293.
- 정지윤 (2010). 다문화 사회 전문가 양성과정의 실태와 요구분석에 관한 연구. 명지대학교 석사 학위논문.
- 정하성, 우룡 (2007). 다문화가정 청소년의 사회적응 실태 및 사회적응 프로그램 개발방안. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 정현영 (2006). 다문화가정 자녀의 학교생활적응에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 아시아여성 과 한국남성의 이중문화 가정 자녀를 중심으로. 숭실대학교 석사학위논문.
- 조영달, 박윤경 (2010). 다문화가정 자녀의 학교급별 교육지원 방안 연구. 교육과학기술부.
- 조혜영, 서덕희, 권순희 (2008). 다문화가정 자녀의 학업수행에 관한 문화기술적 연구. 교육사회학연구, 18(2), 105-134.
- 조혜영, 이창호, 권순희, 서덕희, 이은하 (2007). 다문화가족 자녀의 학교생활실태와 교사 학생의 수용성 연구. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 주은선, 이현정 (2010). 결혼이주여성 대상 다문화 상담 관련 종사자들의 현장 경험에 대한 질적 연구. 한국심리학회지, 일반, 29(4), 817-846.
- 최은영 (2008). 사회적 문제해결 모형과 보편적 치료 조건을 기초로 한 다문화 상담자의 자기 상담 과정. 연차학술발표대회 논문집 2008, 324-325.
- 최혜지 (2011). 다문화 실천인력의 다문화 경험과 문화적 역량에 대한 탐색적 고찰. 정신보건과 사회사업, 37, 405-439.
- 한국보건사회연구원 (2010). 한국의 보건복지 동향. 한국보건사회연구원.
- 한국여성정책연구원 (2009). 아시아국가의 다문화사회 형성과정과 정책추진체계 연구. 한국여성정책연구원.
- 한재희 (2004). 한국 문화와 목회상담: 한국 문화와 다문화 목회상담. 목회와 상담, 5, 11-42.
- 홍수현 (2001). 상담 초기단계에서 상담자 자기효능감 및 상태불안이 상담협력관계에 미치는 영향.

- 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍영숙 (2007). 다문화 가정이 봉착하는 자녀교육 문제와 시사점. 광주교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 황매향, 고흥윌 (2009). 초등교사를 위한 다문화상담 길잡이. 학지사.
- APA(American Psychological Association) (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *American Psychologist*, 58, 377-402.
- Axelson, J. A. (1993). *Counseling and Development in a Multicultural Society*. Monterey, CA: Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Baruth, L. G., & Manning, M. L. (1991). *Multicultural Counseling and Psychotherapy: A Lifespan Perspective*. Columbus, OH: Merrill.
- Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. US: Sage Publications.
- D'Andrea, M., & Heckman, E. (2008). Contributing to the ongoing revolution of the multicultural counseling movement: An introduction to the special issue. *Journal of Counseling and Development*, 86, 259-260.
- Eisner, E. W. (1991). *The Enlightened Eye: Qualitative Inquiry and the Enhancement of Educational Practice*. NY: Macmillan.
- Elliott, R. (1989). Comprehensive Process Analysis: Understanding the Change Process in Significant Therapy Events. In M. J. Packer & R. B. Addison(Eds.), *Entering the Circle: Hermeneutic Investigations in Psychology*. (pp.165-184). Albany, NY: SUNY Press.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The counseling Psychologist*, 25, 517-572.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: and update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Larson, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy Literature. *The Counseling Psychologist*, 26, 179-218.
- Linda G. Castillo, Daniel F. Brossart, Carla J. Reyes, Collie W. Conoley, and Marion J. Phoummarath. (2007). The Influence of Multicultural Training on Perceived Multicultural Counseling Competencies and Implicit Racial Prejudice, *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 35, 243-254.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.

- Polkinghorne, D. E. (1994). Reaction to special section on qualitative research in counseling process and outcome. *Journal of Counseling Psychology, 41*(4), 510-512.
- Shin, S.-M., Chow, C., Camacho-Gongalves, T., Levy, R. J., Allen, I. E., & Leff, H. S. (2005). A Meta-Analytic Review of Racial-Ethnic Matching for African American and Caucasian American Clients and Clinicians. *Journal of Counseling Psychology, 52*(1), 45-56.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competency at Work*. NY: John Wiley & Sons, 5.
- Strauss, A., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Sue, D. W. E., Ivey, A. E., & Pedersen, P. B. (1996). *A Theory of Multicultural Counseling and Therapy*. Monterey, CA: Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992) Multicultural counseling competencies and standards, *Journal of counseling and development, 70*, 477-486.
- Sue, D. W., Bernier, J. E., Durran, A., Feinberg, L., Pedersen, P., Smith, E. J., & Vasquez-Nuttall, E. (1982). Position paper: Cross-cultural counseling competencies. *The Counseling Psychologist, 10*, 45-52.
- Sue, D. W. (1988). Psychotherapeutic services for ethnic minorities: Two decades of research findings. *American Psychologist, 43*(4), 301-308.
- Suzuki, L. A., Casas, J. M., Ponterotto, J. G., & Alexander, C. M. (2009). *Handbook of multicultural counseling*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

An Explanatory Study on Competencies for Counseling Culturally Diverse Adolescents based on Perceptions of Field Professionals

DongHun Lee

Sungkyunkwan University

HongYue Gao

Chungnam National University

MiJin Yang

Korea Youth Counseling & Welfare Institute

JiYoung Shin

Sungkyunkwan University

The purpose of this study was to explore experiences of helping professionals who works with the culturally diverse adolescents. Additionally, it was also to explore difficulties the professionals perceive when providing helping and counseling services for the adolescents. For this, in-depth interviews were conducted targeting for 9 field professionals, who are in the ages of thirties and fifties(three males and six females) and have field experiences in community support centers for multicultural family. The analyses were made by applying a qualitative research method of Consensual Qualitative Research (CQR) methods. The analyses resulted in three groups of competencies, consisting 7 domains and 29 categories; 1) The basic counseling competency, 2) multicultural competency, and 3) community network competency. Based on the results, findings and implications were discussed.

Keywords : *culturally diverse adolescents, counseling, competency, CQR(Consensual Qualitative Research)*

