

# 다문화가족지원 상담서비스 실태조사 연구

오 운 자(경희대학교 생활과학대학 교수)

박 선 민\*(동대문구건강가정지원센터 상담팀장)

배 지 영(경희대학교 대학원 가족전공 석사과정 2기)

일반적으로 다문화가족 지원을 위한 상담서비스의 주요 목적은 첫째, 상담을 통해 주호소문제 해결 및 자신과 타인의 이해 및 관계형성을 위한 기술을 통하여 문제해결능력을 향상시키며 둘째, 다문화가족의 특수성으로 인하여 법률적인 도움 및 필요한 정보를 제공하며 전문기관과 연계하는 것이다. 셋째, 면접상담 외에 전화나 인터넷을 통한 매체상담의 활성화를 통하여 다문화가족 문제해결을 위한 수월한 상담서비스 제공이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 다문화가족지원센터 및 건강가정지원센터 중심으로 지원되고 있는 다문화가족 상담서비스 실태를 살펴보는 것이 목적이다. 본 연구를 통하여 다문화가족에 대한 상담서비스의 실천적인 전략 구축, 다문화가족의 문제해결 기여 및 다문화가족 상담이론과 기술 개발을 위한 기초자료로 활용이 가능할 것이다.

연구방법에 있어서 조사대상 기간은 2007년 1월-11월이며 대상은 D 다문화가족지원센터의 상담을 이용한 다문화가족구성원 266명이다. 절차는 조사대상 기간에 이루어진 상담을 중심으로 분석하였으며 주요 연구내용은 내담자의 특성, 상담이용 경로, 주호소문제, 상담서비스 효과이다. 자료분석으로는 양적분석방법은 빈도를 산출하였고 질적분석방법은 상담일지에 나타난 경험과 의미를 자료화하였고 상담훈련이 된 전문가 중심으로 자료를 해석하였다. 질적연구방법에서 연구자(상담자)가 주된 도구가 되므로 편견의 영향을 최소화하기 위하여 내담자의 내용을 그대로 인식하기 위한 노력을 하였다. 다문화가족지원 상담서비스 실태조사 결과는 다음과 같다.

내담자 전체인원은 순인원 266명으로 주로 여성결혼이민자 배우자(남편) 및 시부모였으며 연령은 10대 후반부터 60대로서 20대 초반의 내담자가 가장 많았다. 내담자의 구성은 여성 결혼이민자는 68명, 배우자는 149명으로 나타났으며 그 외 자녀, 시부모, 부부의 친인척, 이웃 등이었다. 상담을 이용할 때 주변의 권유를 통해 상담서비스를 이용한 경우가 가장 많았는데 센터 이용자의 소개나 관계기관(출입국관리사무소, 여성가족부, 구청, 동사무소 등), 인터넷(센터 홈페이지, 기사 검색 등), 홍보물(소식지, 리플렛 등)이나 방송매체였다. 즉, 상담경로는 주변권유(166명, 62.41%), 홍보물, 인터넷, 센터이용자 순이었고, 상담형태는 전화상담(235명, 88.35%), 면접상담으로 나타났다. 상담대상별 상담주체는 여성결혼이민자와 그 배우자의 경우 부부 관계로부터 인권문제까지 다양하게 나타났는데, 주로 가족통합차원에는 안정적인 한국생활을 위한 한국어 교육 및 문화교육, 센터의 지원내용 등에 대한 것이었고, 부부관계에서는 부부 의사소통과 갈등, 부부를 둘러싼 고부관계 갈등 및 다른 가족구성원들과의 원만한 관계 형성 등이 주요 내용으로 나타났다. 부모·자녀관계는 자녀의 교육문제가 가장 많았고 이외에 이혼 후 거주관련 내용, 가정폭력, 취업, 법관련 내용 등의 순서로 나타났다. 이상의 내용에 기초하여 상담서비스를 분석해 보면 첫째, 지원 내용으로는 심리정서적 지지, 정보제공, 센터 및 전문유관기관 연계로 나타났다. 둘째, 전화상담의 비율이 매우 높았으며, 상담 주호소문제 중심으로 볼 때 다문화가족지원센터로 연결이 필요한 경우가 많았으며 특히 가족상담을 통해 다문화가족 구성원들이 상호 문화차이를 인식·수용할 수 있었으며 셋째, 상담에서 나타난 여성 결혼이민자 및 다문화가족의 개인적·사회적 요구를 파악하여 다문화가족지원 프로그램 계획에 적극 반영할 수 있었다. 본 다문화가족지원 상담서비스 실태조사에 기초하여 첫째, 가족내에서 보편적으로 일어날 수 있는 일이 배우자 또는 며느리가 외국인임으로 심각하게 받아들이는 경향이 나타나므로 가족교육이 실시되어야 한다. 둘째, 한국어나 영어 외의 모국어만을 사용하는 내담자의 경우에 문제해결을 위한 적극적인 상담 진행에 어려움이 발생하였으므로 상담전문훈련이 된 통역원 양성이 마련되어야 한다. 또한 다문화가족을 위한 상담의무제 관련 정책 지원이 필요하다.