

다문화가족의 사회적 지지에 대한 체계론적 접근 - 공적 지원체계를 중심으로 -

A System Theory Approach to Social Support for Multi-cultural Families with a
Focus on Formal Support Systems

계명대학교 소비자정보학과
교 수 홍 성 희*

Dept. of Consumer Information Studies, Keimyung University
Professor Hong, Sung-Hee

〈목 차〉

I. 서론	IV. 결과
II. 이론적 배경	V. 논의 및 결론
III. 연구방법	참고문헌

〈Abstract〉

The purpose of this study was to investigate social workers' personal experiences providing social support to multi-cultural family in a multi-cultural family center. The data were collected through in-depth interviews with 14 social workers at the multi-cultural family center, and were analyzed using a phenomenological research method.

The major findings were as follows : The social workers' personal experiences with and understanding of social support were classified as 4 categories : 'source of emotional support to the multi-cultural family', 'diverse and systematic educational support', 'excessive demands on material support', and 'daily life support and connection with community network'. The social workers recognized emotional and educational support as essential factors in providing social support to multi-cultural family. However, the social workers' perceptions of material support derived from negative personal experiences stemming from excessive demands and misunderstanding for material support. These results showed that social workers at the multi-cultural family center provided multi-cultural families with social support and that they interacted with community support system and multi-cultural families to increase their satisfaction.

* 주저자, 교신저자 : 홍성희(hsh@kmu.ac.kr)

Key Words : multi-cultural family(다문화가족), social workers(종사자), social support (사회적 지지), formal support system(공적 지원체계)

I. 서론

우리나라의 국제결혼건수는 2013년에 25,963건으로 총 혼인 중 8.0% 수준이며, 이중 한국남성과 외국여성의 혼인은 전년 대비 11.3% 감소했음에도 불구하고 여전히 70.5%를 차지한다(여성가족부, 2014). 이는 한국 사회에서 한국남성과 외국인여성이 결혼하여 가족을 이루는 다문화가족이 하나의 가족유형으로 자리 잡고 있음을 의미한다. 단일민족으로서의 뿌리와 순혈주의 혈통을 자랑스럽게 생각하며 가족의 가문과 가부장권을 중요한 가치로 내재화시켰던 우리 사회에서 서로 다른 문화적 배경을 가지고 결혼생활을 시작하는 다문화가족은 다양한 도전에 직면하게 된다. 즉, 다문화가족의 부부는 언어와 문화적 배경의 차이에 기인한 일상생활의 적응부터 부부 간의 의사소통과 상호작용, 가족관계 재정립, 사회문화적 적응 등 새롭게 적응해야 하는 여러 상황에 부딪히게 된다.

결혼이주여성의 적응을 도울 수 있는 사회적 지지는 개인이 속한 환경체계 내의 다양한 사람들과 상호작용으로부터 얻을 수 있는 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 원조로서 개인의 사회 적응에 영향을 미치고 궁극적으로는 삶의 질을 향상시키는데 도움을 줄 수 있다(박지원, 1985). 이때 환경체계 내의 다양한 사람들이란 가족, 친구와 같이 개인적 관계를 가지고 사적으로 지지를 제공하는 사람들과 공공기관 및 사회복지시설의 종사자, 또는 종교인 등 공적 지원체계를 말한다. 이는 비공식적 지지망과 공식적 지지망, 1차적 지지원과 2차적 지지원의 개념과 동일하게 사용되고 있다. 그러므로 결혼이주여성에 대한 사회

적 지지는 개인의 가족 및 친지에 의한 사적 지지와 공적지원체계로부터 제공받는 공적 지지로 나눌 수 있다.

이중 가장 중요한 것은 배우자의 지지이다. 부부는 결혼생활을 통해 같은 스트레스를 공유하고 경험하기 때문에 배우자로부터 받는 지지는 매우 효과적이다. 그러나 다문화가족의 부부는 인종이나 출신국 문화에 기인한 지지방식의 차이로 인해 지지의 효과가 거의 나타나지 않기도 한다. 또 다른 지지원은 부모, 형제, 자녀 등 가족구성원이다. 애정과 상호의무감으로 연결되어 있는 가족의 지지는 결혼관계에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되어 왔다(Frone, Yardley & Markel, 1997). 그러나 이주여성은 모국가족으로부터 지원받을 가능성이 적으며, 극단적인 경우 가족과의 관계를 상실하기도 한다(Killian, 2001). 결국 가족이나 친밀했던 사람들로부터 받는 지지는 제한적일 수밖에 없고, 배우자의 지지 또한 의사소통과 부부관계에 따라 그 효과가 상이하기 때문에 다른 대안이 필요하다. 즉, 배우자 및 가족원의 사적 지지를 보완해줄 수 있는 것이 공적 지원체계이다.

공적 지원체계에서 제공하는 생활적응을 위한 정보적 지지나 정서적 지지는 언어 장벽, 문화적 차이로 인해 배우자와 가족으로부터 적절한 지지를 받지 못하는 결혼이주여성에게 실질적 도움이 될 수 있다. 또 가족이 제공할 수 있는 한국어 교육이나 사회, 문화에 대한 정보의 양과 질에 한계가 있기 때문에 공적 지원체계의 역할이 필요하다. 즉, 다문화가족은 국제결혼이라는 특수한 상황과 문화 차이로 인해 배우자 및 가족으로부터 충분한 사적 지지를 기대하기 어렵기 때문에

공적 지원체계의 지지가 중요한 지원이 될 수 있다.

지금까지 다문화가족의 사회적 지지 연구는 주로 결혼이주여성이 인식하는 사적 지지, 그 중에서도 배우자나 모국친구의 지지에 초점이 맞추어져 있으며, 특히 이들의 정서적 지지에 편중되어 있다. 우리나라에서 다문화가족지원법이 제정된 이후 각 지방자치단체 별로 다문화가족지원센터가 확충되어 왔으며, 센터를 통해 다문화가족이 다양한 공적 지지를 받고 있음에도 불구하고 지지체계에 대한 검토 작업이 활성화되어 있지 않다. 그러므로 본 연구는 다문화가족지원센터의 공적 지지가 다문화가족 차원에서 제공되는 사적 지지와는 차이가 있으며, 또한 지지의 제공자인 종사자가 체감하는 지지에 대한 인식은 수요자인 결혼이주여성의 인식과 차이를 보일 것이라는 문제의식으로부터 다문화가족의 사회적 지지에 대한 질적 연구를 시작하였다.

본 연구는 사회적 지지의 구조적 측면인 지원으로서 배우자, 가족, 친구를 제외한 ‘의미 있는 타자’의 시각에서 이들이 제공하는 사회적 지지의 유형, 즉 기능적 측면에 초점을 두었다. 또한 사회적 지지는 타인과의 상호작용을 수반하는 사회적 관계에서 발생되나 기존 연구에서는 상호작용의 측면을 고려하지 않은 한계가 있으므로 본 연구에서는 공적 지지를 제공하기 위한 과정에서 일어나는 상호작용을 고려하였다. 사회가 발전하면서 가족에 대한 환경의 의미와 영향력이 더 커지기 때문에 체계론에서는 환경의 중요성을 강조하는데, 가족이 상호작용하게 되는 환경은 가정환경, 근접환경, 광역환경으로 나눌 수 있다. 체계론에 의하면 다문화가족의 배우자 및 가족의 사적 지지는 1차적 환경인 가정환경으로부터의 지지이며, 공적 지원체계에서 제공되는 다양한 공적 지지는 근접환경과 광역환경으로부터의 지지이다. 즉 우리나라에서 그동안 확립되어 온 다문화가족지원법과 정책이 광역환경차원에서의 지

지이며, 시행기관인 다문화가족지원센터와 센터의 운영프로그램은 근접환경차원의 지지이다. 이들은 가정환경으로부터의 지지의 한계를 보완해 준다. 광역환경의 지지인 법과 정책은 이미 확립되어 전국적으로 동일하게 시행되어 있으므로 본 연구에서는 근접환경 내의 다문화가족지원센터와 다른 체계간의 상호작용에 초점을 맞추었다.

본 연구는 다문화가족지원센터 종사자의 사회적 지지에 대한 경험과 인식을 바탕으로 공적 지원체계의 사회적 지지 유형의 의미와 본질을 파악하는 것을 목적으로 한다. 연구의 결과는 지금까지 사회적 지지의 대상자인 결혼이주여성의 주요 관점에 집중된 정보를 종사자의 관점으로 확대시켜 사회적 지지의 다른 축인 공급에 대한 맥락을 제공하며, 질적 연구방법으로 수집된 정보는 사회적 지지 제공에 대한 본질과 배경적 맥락을 보다 깊이 이해하는데 도움이 될 것이다.

II. 이론적 배경

1. 사회적 지지와 공적지원체계

1) 사회적 지지의 개념

사회적 지지는 스트레스가 건강에 미치는 충격을 감소 또는 완충시킬 수 있는 속성으로 Kaplan(1974)에 의해 처음 소개되었다. 그는 스트레스가 적응에 미치는 영향을 연구하면서 매개변인으로 생물·유전학적 속성, 성격적 특징, 사회·심리적 환경 등을 다루었는데, 이중 사회·심리적 환경의 주된 변인인 사회적 지지가 심리적, 신체적 적응에 도움이 되는 것으로 밝혀졌다(이은주 외, 2013에서 재인용).

사회적 지지는 개인의 기본적인 사회적 욕구에 기반을 둔 것으로써 사회적 관계에 의해 얻을 수 있다. 사회적 관계는 개인이 다양한 사람들과 맺는 상호작용을 의미하는데, 상호작용 양상에

따라 개인은 정서적 지지, 유용한 정보, 경제적으로 어려울 때 도움을 제공받는 등의 긍정적 측면과 동시에 간섭, 비난, 무시, 약속 어김, 무리한 요구 등과 같은 부정적 측면을 경험할 수도 있다(박지원, 1985). 즉, 사회적 관계는 긍정적인 측면뿐만 아니라 부정적인 측면을 내포할 수 있는데, 이 중 긍정적 측면에 해당하는 것이 사회적 지지이다. 그러므로 사회적 지지란 다른 사람과의 사회적 관계에서 제공되는 모든 긍정적인 자원으로써(Cohen & Hoberman, 1983), 타인으로부터의 물질적 원조 및 서비스, 정보, 관심, 사랑, 인정, 용납, 이해, 충고, 정서적 위안, 칭찬 등이 포함된다(박미정·엄명용, 2009).

사회적 지지는 다차원적 개념으로 많은 연구에서 구조적 차원과 기능적 차원으로 구분해왔다. 사회적 지지의 구조적 차원은 주변 환경으로부터 얻을 수 있는 자원의 존재와 그 결속 정도(이원숙, 1992)를 의미하는데, 구조적 차원 연구에서 자주 사용되고 있는 Zimet 외(1988)의 MSPSS(The Multidimensional Scale of Perceived Social Support) 척도는 주요 타자들로부터 받는 지지 정도를 측정한다. 주요 타자들이란 지지의 원천인 가족, 친구, 의미 있는 타자들로 구성되며, 또한 ‘의미 있는 타자’는 사회복지사, 기관 전문가, 상담사 등의 전문가들을 말한다. 최경숙(2006)은 사회적 지지의 구조적 측면으로 지지원이 누구인가와 함께 지지원의 수, 지지원과의 접촉빈도 및 교체기간으로 다각화하여 조사하였다. 그러므로 사회적 지지의 구조적 차원은 개인이 사회적 관계를 통해 긍정적인 지지를 제공받을 수 있는 대상이 있는가, 있다면 얼마나 많은 대상과 어느 정도의 친분과 접촉을 유지하면서 지속적인 지지를 받을 수 있다고 인식하는가의 문제이다.

사회적 지지의 기능적 차원은 사회적 관계 안에서 실질적으로 유통되는 자원의 속성, 즉 정보·물질적 도움·정서·소속감 등의 지지 유형과 내용을 의미하는 것으로, 지지원에 따라 다를 수

있다. 선행연구(김현숙 외, 2010; 김현숙 외, 2011; 이유경, 2011)에서 배우자는 정서적 지지원으로 나타나는 한편 시부모는 한국음식, 한국말, 자녀양육 등 생활에 필요한 도구적 지지의 제공자였다(김오남, 2006; 김현숙, 2007). 최경숙(2006)의 연구에서는 여성결혼이민자들이 도구적 지지를 포함한 기능적 측면의 모든 하위영역에서 남편보다 시어머니의 지지를 더 많이 받는 것으로 나타남으로써 지지원에 따라 요구하거나 제공 받는 지지의 내용이 다를 수 있음을 보여준다.

제공되는 사회적 지지의 내용이 다양한 만큼 학자에 따라 기능적 차원을 다양하게 범주화시키고 있다. 박지원(1985)은 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 구분하였는데, 정서적 지지란 사랑, 돌봄, 이해와 긍정, 존경, 신뢰, 관심, 경청 등의 태도와 행위적 지지를 의미하며, 정보적 지지란 문제 해결에 도움이 되는 정보 제공의 지지, 물질적 지지는 금전과 시간 그리고 생활용품 등의 직접적인 재화와 용역 제공, 평가적 지지는 칭찬과 인정 등으로 자신을 평가하는 태도 및 행위적 지지로 구분된다. Burleson(2003)은 정서적 지지, 실제적 지지, 정보적 지지, 도구적 지지로 구분하였다. 최경숙(2006) 또한 정서적, 물질적, 정보적, 평가적 지지로 범주화시켰으며, 이와 유사하게 김현숙 외(2011)는 정서적, 도구적, 실질적, 정보적 지지로 범주화하여 조사하였다. 기능적 차원의 사회적 지지는 이주여성의 결혼과 생활 적응에 직접적인 영향을 미친다. 최경숙(2006)의 연구에서는 여성결혼이민자가 지지원으로부터 받은 지지 중 정보적 지지가 정서적 지지보다 결혼만족도와 더 유의한 관계를 보였으며, 박미정 외(2009) 또한 정서적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지 중 정보적 지지가 여성결혼이민자의 생활만족에 중요한 요인으로 나타난 것으로 보고하였다. 이은주 외(2013)의 연구에서는 평가적 지지가 건강 및 결혼생활 적응과 관련 있었다. 이들의 연구결과

정서적 지지가 여성결혼이민자의 결혼생활만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타난 기존 연구들과 달리 다양한 지지의 역할을 보여준다.

2) 공적지원체계의 사회적 지지

현대사회로 올수록 공적, 사회적 지원체계가 확장되고 있으며(Greene, 1983; Logan & Spitze, 1994), 개인은 이전보다 공적 지원을 제공받을 기회가 더 많아졌다. 결혼이주여성처럼 언어 장벽, 문화적 차이로 인해 가족으로부터 적절한 지원을 받지 못하는 경우 공적 지원기관이 제공하는 적응을 위한 정보적 지원이나 부부관계를 향상시키는 상담 등의 정서적 지원이 결혼생활에 실질적 도움을 줄 가능성이 크다.

Cantor(1979)는 사회적 지지를 일련의 동심원으로 개념화하고, 개인은 원의 중심에 있으며 1차적으로는 가족, 친구, 이웃으로부터의 비공식적 지원체계에, 2차적으로는 공식적 지원체계에 둘러싸여 있는 것으로 구조화 하였다. 즉, 개인은 1차적으로 비공식적 지원체계에 의존하고, 비공식 체계로부터의 지원이 제약될 때 비로소 공식적 지원체계에 의존한다는 것이다(김현숙 외, 2010에서 재인용). 그러나 현대사회로 오면서 공식적 지원체계의 중요성이 증가하고 있다(김현숙 외, 2011). 과거에 비해 가족체계가 붕괴되면서 가족의 영향력이 약화되었기 때문이다(Logan & Spitze, 1994).

스트레스대처 이론에 의하면 사회적 지지가 스트레스 상황에서 개인에게 부족한 자원을 보충해주는 역할을 하거나 또는 직접적인 주된 역할을 하기 때문에 스트레스 상황을 해결하는데 있어 사회적 지지가 중요하다고 설명한다(Cohen, 1979). 그러나 결혼이민여성들의 경우 사적 지지를 동원하기 어려운 취약한 상황에 있으므로 이들의 지지원으로 공적 지원체계의 지지가 더욱 중요하다고 볼 수 있다. Fontaine(1986)은 공식적 지지와 이주민의 적응스트레스는 부적인 상관을

보인다고 하였다.

우리나라는 그동안 여성결혼이민자의 한국사회 적응을 위해 다양한 지원체계를 확충해왔으며, 점차 이주여성 뿐 아니라 부부와 자녀를 포함한 다문화가족을 대상으로 하는 다양한 프로그램을 도입하고 있다. 입국 초기부터 한국어를 배우기 위해 공적 지원체계를 이용한 여성결혼이민자들은 담당자들로부터 공적 도움 뿐 만 아니라 사적 도움을 받기도 한다(홍성희, 2012). 장덕희와 이경은(2010)은 경북 지역의 다문화가족지원센터를 이용하는 결혼이민여성들이 경험한 공식적 지지가 불안과 우울, 사회적 부적응 등의 정신건강과 문화적응에 미치는 영향을 분석한 결과 정신건강과 문화적응력 향상에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 즉, 공적 지원체계에서 제공하는 각종 서비스는 효과적인 지지원이 될 수 있으므로 특히 사회적 인프라가 취약한 농촌지역의 결혼이민여성들을 위해서는 취약지역의 특성을 반영한 공적 지원이 효과적인 대안임을 지적하고 있다.

2. 관련연구의 고찰

많은 연구에서 여성결혼이민자들이 결혼생활에서 지각하는 사회적 지지가 결혼생활적응과 결혼의 질, 생활만족에 미치는 영향을 다루고 있다.

사회적 지지의 구조적 차원에 대한 연구 결과를 살펴보면 여성결혼이민자가 배우자와 가족으로부터 지지를 받는다고 지각할 때 안정되고 지속적인 결혼생활을 유지할 수 있는 것으로 나타났다(공미혜·오세자, 2010; 이유경, 2011). 최경숙(2006)은 여성결혼이민자의 사회적 지지의 구조적 측면에서 가장 중요한 지지원은 남편이었으며, 기능적 측면에서는 정서적, 정보적, 평가적, 물질적 지지의 순으로 지지를 받고 있다고 제시하였다. 그러나 지지원에 따른 기능적 지지 정도를 비교한 결과 기능적 측면의 모든 하위영역에서 시어머니의 지지가 가장 크게 나타났다. 이는

대부분의 사회적 지지와 결혼만족도 연구에서 배우자의 정서적 지지가 가장 영향을 미친다는 결과와 차이를 보이는 것이다. 한편 지지원 중 '사회복지사 및 상담가'와의 접촉빈도가 잦을수록 여성결혼이민자의 결혼만족도가 높았다. 또 기능적 지지 중 물질적, 정보적, 정서적, 평가적 지지의 순으로 결혼만족도와 높은 상관관계를 보였다. 이 연구에서 이주여성들이 제공받는 기능적 지지 정도는 정서적, 정보적, 평가적, 물질적 지지의 순이었던 반면, 결혼만족도와는 물질적, 정보적, 정서적, 평가적 지지의 순으로 유의한 관계를 보인 결과도 주목할 만한 것으로서, 조사대상자들이 제공받는 물질적 지지가 결혼생활에 중요하나 실제 수준은 낮은 현실을 시사하는 것으로 보고 있다.

박미정과 엄명용(2009)은 여성결혼이민자들이 사회적 관계에서 얻을 수 있는 긍정적 요소 뿐 아니라 부정적 요소에 주목하였다. 특히 여성결혼이민자들은 생소한 환경에서 남편을 중심으로 시댁 가족 및 지역사회에 일방적으로 편입되어 주어지는 사회관계를 조절하기 어려우므로 이 과정에서 사회적 관계는 여성결혼이민자의 생활만족에 부정적으로 작용할 수 있다는 것이다. 사회적 지지 및 사회관계 내 부정적 상호작용이 여성결혼이민자들의 생활만족에 미치는 영향을 분석한 결과 사회복지 관계자의 정서적 지지가 가장 큰 영향을 미쳤다. 주목할 만한 결과로는 사회복지 서비스 관계자들이 여성결혼이민자들에게 정서적 위안과 지지를 주는 동시에 각종 적응 프로그램에 참가를 강요하는 등 삶을 간섭하는 존재로 인식된 점이다. 또 자국친구의 사회적 지지는 생활만족에 영향을 미치지 않는 반면 부정적 상호작용은 오히려 정적 영향요인으로 밝혀진 의외의 결과에 대해 연구자는 자국 친구와 감정적, 정서적 공감의 이루어지는 관계에서는 부정적 상호작용조차도 일상생활의 스트레스를 해소하고 삶의 원동력을 주는 것으로 해석하고 있다.

김현숙 외(2010)는 결혼이주여성의 사회적 지지와 결혼의 질의 관계를 밝히기 위해 배우자, 시부모, 친정부모, 친구, 기타 의미 있는 타자(다문화가족지원센터 등)로부터 받는 정서적, 도구적, 실질적, 정보적 지지가 '결혼만족', '이혼의도', '부부간 애정'에 미치는 영향을 분석하였다. 구조적 차원의 변수 중 배우자의 지지를 많이 받을수록 결혼만족과 부부 간 애정이 높았으며, 지지가 낮을수록 이혼 의도가 높았다. 또 기타 의미 있는 타자의 지지를 많이 받을수록 결혼만족이 높았다. 연구자는 선행연구에서 밝혀진 배우자 지지의 중요성 이외에 '기타 의미 있는 타자'의 지지가 결혼만족에 유의한 영향을 미치는 결과를 통해 향후 결혼이주여성의 결혼만족을 향상시키기 위해 공식적 지지체계의 필요성을 강조하였다.

사회적 지지가 신체 및 정신건강, 스트레스, 우울 등 개인의 심리적 적응에 미치는 영향을 조사한 연구들이 있다. 김현숙 외(2011)는 결혼이주여성의 생활스트레스와 결혼의 질 관계에서 사회적 지지의 부정적 부분매개효과를 발견하였는데, 이는 생활스트레스를 겪고 있는 결혼이주여성에게 사회적 지지가 오히려 결혼의 질을 떨어뜨린다는 것을 의미한다. 즉, 결혼이주여성의 사회적 지지원은 결혼이주여성들이 필요로 하는 지지를 제공하지 못하며, 사회적 지지의 수준이 매우 낮은 현상을 의미한다. 따라서 사회적 관계가 매우 제한적일 수밖에 없는 결혼이주여성들이 생활스트레스 상황에서 결혼의 질을 향상시키기 위해서는 공식적 지원체계의 확충과 정부의 효과적인 지원이 필요하다고 제안하였다. 김지현(2012)은 구조적 차원의 사회적 지지가 낮을수록 여성결혼이민자의 우울수준이 높아지며, 기능적 차원의 사회적 지지 수준이 높을수록 '스트레스', '우울'을 낮게 지각하는 것으로 보고하였다. 여성결혼이민자의 사회적 지지와 관련 변인인 결혼, 양육, 스트레스, 심리와의 관계성을 메타 분석한 이은

주 외(2013)는 사회적 지지의 기능적 측면이 구조적 측면보다 관련 변인에 대한 효과가 높은 것으로 보고하였다. 즉, 여성결혼이민자는 사회적 지지 제공자로부터 지각되는 무형의 지지보다 유형화된 지지를 지각하는 정도가 더 높은 것이다. 또 구조적 측면은 스트레스 변인과의 관계성이 가장 높은 데 비해 기능적 측면은 결혼 변인, 양육 변인, 심리 변인과의 관계성이 높게 나타남으로써 사회적 지지의 구조적 측면과 기능적 측면의 영향이 다를 수 있다. 장덕희와 이경은(2010)은 결혼이민여성들의 사회적 자원 동원력이 취약하므로 이들의 사회적 지지 자원으로 공식적 지지가 중요하다고 강조하면서 결혼이민여성들이 경험한 공식적 지지가 정신건강과 문화적응에 미치는 영향을 분석한 결과 공식적 지지는 결혼이민여성들의 불안과 우울, 사회적 부적응 등의 정신건강과 문화적응력 향상에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타남으로써 공식적 지지가 효과적인 지지자원임을 강조하였다.

이오복(2009)은 여성결혼이민자들이 사회서비스를 이용하는 과정과 그에 영향을 미친 요인들, 그리고 서비스 이용의 결과로 나타난 정착 의지 유형을 근거이론에 의해 분석한 질적 연구에서 여성결혼이민자들이 사회서비스를 받게 되는 과정에서 취득한 정보의 출처가 공적 기관보다 친구나 가족 같은 비공식적인 루트를 통한 경우가 많았던 결과를 발견하고, 공적기관을 통해 사회서비스에 대한 지속적인 정보 전달체계가 필요하다고 제안하였다.

이상의 선행연구에서는 사회적 지지 중 사적 지지의 양과 질이 적절치 못해 이주여성의 적응과 결혼의 질에 부정적인 영향이 나타나는 한편 공적지원체계의 중요성이 입증되었다. 동시에 공적지원체계의 지지가 제공되는 과정이 수요자에게 지나친 간섭과 강요로 인식되는 부정적인 현상도 발견되었다. 그러므로 공적 지원체계의 지지에 대한 다각적인 관점과 분석이 필요하다.

III. 연구방법

본 연구는 사회적 지지를 제공하는 공적 지원 체계로서 다문화가족지원센터의 종사자가 공급자의 관점에서 경험하는 사회적 지지의 의미와 본질에 접근하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하고 심층면접에 의해 자료를 수집하였다.

1. 연구문제

본 연구의 목적은 결혼이주여성과 다문화가족에게 제공되는 다문화가족지원센터의 사회적 지지에 대한 센터 종사자들의 개인적인 경험과 인식을 파악하는 것이다. 이를 위해 설정한 연구문제는 ‘다문화가족지원센터는 다문화가족에게 어떤 유형의 사회적 지지를 제공하는가?’이다.

연구문제에 대한 답을 도출하기 위한 심층면접의 질문은 ‘다문화가족지원센터의 사업은 다문화가족에게 어떤 유형의 사회적 지지를 제공하며 도움을 주는가?’로 시작하였다. 이에 대한 경험을 진술하는 과정에서 일부의 종사자들은 사회적 지지를 제공하면서 경험한 수요자의 반응과 상대적인 중요도, 정책 집행의 문제점 등을 자연스럽게 진술하였다. 적극적으로 진술하지 않는 연구참여자에게는 하위 질문으로 ‘사회적 지지 유형의 우선순위’와 ‘사회적 지지를 제공하는 과정에서 경험한 수요자와의 상호작용, 문제점, 향후 방향’ 등을 추가로 질문하였다.

2. 자료의 수집

연구참여자는 질적 연구에서 자주 사용되는 의도적 표집방법과 눈덩이 표집방법에 의해 모집하였다. 최종적으로 표집된 다문화가족지원센터는 8개소이며, 소재지는 농촌지역을 제외한 서울특별시의 2개 구, 대구광역시의 2개 구, 경기도의

4개 시 지역이다. 도시와 농촌의 지역차를 줄이기 위해 도시로 한정했음에도 불구하고 대구의 1개 구와 경기도 4개 시 지역은 도농복합지역으로 서비스 대상지역이 넓고 교통수단이 불편해 접근성이 떨어지는 지역적 특성을 보였다. 대상 센터를 선정한 후 센터장 또는 팀장과 상의과정을 거쳐 일정과 심층면접대상자를 선정하였다. 대상자에게는 심층면접을 위한 연구목적을 사전에 전화로 설명하고 참여에 대한 동의를 얻었으며 질문내용을 이메일로 전달하였다. 심층면접은 2014년 4월부터 8월까지 연구자가 각 센터를 방문하여 센터 내 상담실 또는 교육실에서 진행되었으며, 양해를 구하고 녹음한 내용을 전사하여 활용하였다. 자료의 충분성을 위해 면접은 1시간 30분에서 2시간 30분까지 1회씩 진행하였으며, 1인의 경우 1회의 면접을 추가하였다.

최종적인 연구참여자는 센터장 3인, 팀장 6인, 팀원 5인이다. 팀원은 센터의 여러 사업 중 한 두 가지를 집중적으로 맡고 있는 담당자이며, 팀

장은 직접 사업을 진행하기 보다는 업무 전체를 총괄하고 대외업무를 맡고 있는 역할의 차이가 있다. 대상 센터의 특성과 연구참여자의 기본적 사항은 <표 1>과 같다.

3. 자료의 분석

다문화가족지원센터의 사회적 지지는 사적 지지와 달리 다양한 유형으로 포괄적인 대상에게 제공되므로 그 과정에서 전달의 효율성, 수요자와의 상호작용, 지역적 특성 등이 개입될 수 있는 복잡성을 고려할 때 현장에서 사회적 지지를 제공하는 센터 종사자의 체험을 이해하기 위해서는 현상학적 접근이 적절하다. 현상학은 하나의 개념 또는 현상에 대한 개인들의 체험에 초점을 두고 그들이 ‘경험한 것’과 그것을 ‘어떻게 경험했는가’를 밝히는 질적 연구방법이다. 현상학의 자료는 주로 심층면접에 의해 수집되며 분석 단계는 자료로부터 개개인의 ‘의미 있는 진술’을 찾아내

<표 1> 심층면접 대상자 관련 특성

사례번호	지역	직책	설립 연도	센터유형	위탁주체	입사 연도
1	경기도 K시	팀장	2007	병합형	J 사회복지재단	2012
2	대구광역시D구	팀장	2007	독립형	대학교	2007
3	대구광역시D군	팀장	2009	다기능형	D사회복지재단	2009
4	경기도 L시	센터장	2010	병합형	대학교	2012
5	"	팀원(사례관리사업)	"	"	"	2013
6	서울특별시K구	팀장	2010	독립형	"	2010
7	"	팀원(교육사업)	"	"	"	2012
8	경기도 Y시	팀장	2010	병합형	"	2010
9	경기도 A시	센터장	2007	독립형	S종합복지관	2007
10	"	팀원(교육사업)	"	"	"	2013
11	서울특별시S구	팀장	2011	병합형	대학교	2011
12	"	팀원(방문교육사업)	"	"	"	2012
14	대구광역시D구	센터장	2007	독립형	"	2007
15	"	팀원(가족통합교육, 네트워크사업)	"	"	"	2009

는 단계, 의미 있는 진술에서 공통된 중심의미를
을 찾고 주요주제로 발전시키는 단계, 경험의 본
질과 경험을 둘러싼 맥락 및 조건들을 기술하는
심화단계로 진행되는 것이 일반적이다(Moustakas,
1994 를 조흥식 외, 2010에서 재인용).

본 연구에서는 Moustakas(1994)의 현상학적 자
료분석단계에 따라 다문화가족지원센터의 종사자
들의 사회적 지지 경험에 대한 ‘의미 있는 진술’
들을 나열한 후 중복되지 않는 진술들을 목록화
하였다. 다음으로는 목록화 한 의미 있는 진술들
을 더 큰 단위인 ‘중심의미’와 ‘주제’로 결합하여
제시하였으며, 주제를 중심으로 사회적 지지에
대해 ‘경험한 것’을 기술하였다. 다음으로 ‘어떻
게 경험하였는가’ 를 밝히기 위해 경험을 둘러싼
상황적 맥락과 배경, 조건 등을 전개하였다. 마지
막으로 두 가치를 바탕으로 하여 연구참여자들이
공통적으로 갖고 있는 사회적 지지에 대한 경험
의 본질을 제시하였다.

IV. 결과

1. 사회적 지지의 유형에 대한 경험

다문화가족지원센터의 종사자들의 사회적 지지
에 대한 경험과 의미를 분석한 과정에서 추출된
중심의미와 주제는 <표 2>와 같다. 심층면접 결
과로부터 현상과 직접적으로 관련된 의미 있는
단어와 문장을 추출하는 자료의 수평화 과정을
거쳐 연구참여자의 개인별 경험으로부터 96개의
‘의미 있는 진술’을 추출하였다. 의미 있는 진술
들 중 유사한 진술들을 묶고 또 차이 나는 진술
들을 분류하는 경험의 유사성과 차이를 바탕으로
중심 의미를 추출하였으며, 이러한 중심 의미를
더 큰 단위인 주제로 범주화하여 4 가지 주제 묶
음으로 분류하였다.

1) 다문화가족의 정서적 지지처

결혼이주여성들은 다문화가족지원센터에 나오
는 것이 익숙해지고 종사자들과 관계를 맺으면서
언제든지 올 수 있는 ‘친정 같고’, ‘의지할 수 있
는 곳’, ‘내 얘기를 들어줄 사람이 있는 곳’, ‘내
편이 있는 곳’으로 표현하였다. 즉 센터의 존재만
으로도 이들에게 상당한 심리적 위안이 되고 정
서적으로 지원하는 기능을 하고 있다는 점에서
종사자들은 센터가 제공할 수 있는 사회적 지지
중 정서적 지지에 큰 의미를 부여하였다.

(1) 친정 같은 곳

결혼이주 후 가장 가까운 관계에 있는 부모와
형제로부터의 지지를 받기 어려운 이주여성들이
물리적, 심리적으로 느끼는 모국의 친정가족과의
분리감은 이들에게 한국생활의 어려움을 더욱 가
중시킬 수 있다. 따라서 이주여성들에게 친정가
족과 같이 내 편이 되어 내 얘기를 들어 주는 곳
으로 인식되는 다문화가족지원센터의 존재와 종
사자들의 정서적 지지는 종사자들에게도 매우 중
요한 역할로 인식된 것이다.

(사례 13) 우리 센터가 어떤 문제가 발생하거
나 도움이 필요할 때는 언제든지 올 수 있는 기
관이라는 거, 마치 친정 같고, 센터 자체가 지지
가 되는 거죠.... 취업교육이라든지 다양한 지역사
회 자원하고 연결시켜 주는 것도 중요하지만 궁
극적으로는 이 센터의 정서적인 역할이 굉장히
중요하지 않나 생각이 들어요.

(사례 8) 정서적인 부분이 제일 클 거라고 생
각해요. ‘선생님, 여기 오면 친정 같아요.’ 얘기하
거든요. 그만큼 내가 의지하고 기댈 곳, 얘기하면
들어줄 수 있는 곳, 남편이랑 싸우면 여기서 이
야기하고 시어머니 때문에 속상하면 ‘왜 그런지
모르겠어요. 우리 시어머니 나빠요.’ 얘기하죠.

(사례 9) 한동안 안 왔다가 어느 순간 다시 오

〈표 2〉 다문화가족지원센터 종사자의 사회적 지지 유형에 대한 중심 의미와 주제

주제 묶음	중심 의미 : 의미 있는 진술
다문화가족의 정서적 지지처	<p>친정 같은 곳 : 언제든지 올 수 있는 곳, 의지할 수 있는 곳, 내 편이 있는 곳, 내 말을 들어주는 사람이 있는 곳, 존재만으로도 도움이 되는 곳</p> <p>남편과 시부모의 고충과 갈등을 완화시켜주는 곳: 남편 혼자 담당하면 오는 곳, 남편 자조모임 진행, 고부갈등의 완화, 문화차이를 이해시키고 관계적 어려움을 완화</p> <p>정서적 지지원이 되는 네트워크의 산실 : 친구를 만날 수 있는 곳, 이주여성간의 정서적 지지가 만들어지는 곳, 가족과 가족을 이어주는 역할, 한국사회와의 연결 접점</p>
다양하고 체계적인 교육적 지지	<p>가장 비중 있고 모든 사업의 근간이 되는 한국어교육: 센터에 오는 1차적 목적인 한국어수업, 가장 비중 큰 사업, 1년 내내 하는 한국어교육, 운영이 잘 되는 사업, 한국어를 기본으로 다른 사업 운영</p> <p>복합적 개별 맞춤서비스를 제공하는 방문교육 : 만족도가 높다, 예산이 크다, 맞춤형 서비스, 일대일 서비스, 복합적인 서비스</p> <p>교육의 시기별, 연차별 세분화 : 입국초기에 한국어를 배우기 위해 무조건 오는 곳, 이주시기별로 다른 교육 필요, 수준별 한국어수업</p> <p>자발적 참여가 아닌 동원식 교육 : 암채 같아지는 가족들, 본인들 필요한 것만 참여, 교육쇼팽, 비인기 교육에 호응 있는 가족 중심으로 권장, 동원</p>
과도한 물질적 지지 요구	<p>물질적 지원에 대한 오해 : 센터가 모든 것을 지원해주는 곳으로 인식, 경제적 어려움을 지원해주는 곳으로 오해, 물질적 지원이 없으면 아무 것도 지원되는 것 없다는 인식, 더 많이 주는 곳으로 휩쓸려 다님</p> <p>당당한 물질적 요구 '당당한 금전적 요구', '특별한 혜택을 원함', '항상 받는 사람이라는 인식'</p> <p>역차별 : 한국인에 대한 역차별, 역이용, 복지병, 특권계층</p> <p>물질적 잣대로 비교하는 회의와 허탈감 : 다른 곳과 비교할 때 갈등, 일에 대한 회의, 시간이 지날수록 실망</p> <p>연계사업에 의존하는 한계 : 기업의 일회성 후원, 문화체험에 집중된 후원, 형식적 지원, 실적용 지원, 후원자 발굴의 어려움</p>
일상적 도움과 연계 지지	<p>필요한 도움을 요청하고 받을 수 있는 곳 : 도움 요청, 필요로 하는 서비스 요청, 문제가 있으면 찾는 곳</p> <p>지역사회에 대한 연계 정보 제공 : 지자체의 네트워크 정보 연계, 사례관리사의 네트워킹 원활, 정보 제공</p> <p>다문화가족 네트워크를 통한 정보 제공 한국음식과 문화에 대한 경험과 조언, 취업정보 공유, 네트워크를 활용한 친인척 소개 결혼</p>

는 분들이 있거든요? 살만하니까 안 찾았다가 필요하면 다시 오는 거예요. 그런 거 보면 정서적으로 어느 정도 여기 센터가 있다는 게 ‘날 누군가 도와줄 수 있는 데가 있다’는 거를 알고 있는 것 같아요. 아무래도 한국사람 중에 내 편이 있다는 정서적인 거는 있는 것 같아요.

(2) 남편과 시부모의 고충과 갈등을 완화시켜 주는 곳

정서적 지지는 남편과 시부모에게도 중요하게 작용하고 있었다. 다문화가족의 상황은 이주여성을 비롯한 남편, 자녀, 시부모 모두에게 개인적으로 대처하고 해결하기 어려운 문제이어서 남편이 부부문제를 상담하기 위해 방문하거나(사례 8), 남편들의 자조모임조직이 추진하는 일이나 센터 사업에 대한 의견을 제시하면서 센터와 긴밀한 상호작용을 하고 있는 사례(사례 2)도 발견되었다. 시부모 또한 주변의 부정적인 소문으로 인한 불안감을 센터에 직접 방문해 교육 현장을 보면서 신뢰감을 갖게 되고 해소해 나가는 사례, 문화 차이를 수용하지 못하고 고충을 호소하는 가족의 갈등을 상담을 통해 지지해주는 사례(사례 3)들은 다문화가족지원센터가 이주여성 뿐 아니라 가족원에게 정서적 지지를 제공함으로써 가족원들이 문화 차이를 수용하면서 새로운 가족문화를 만들고 가족관계를 유지하는데 중요한 기능을 하고 있음을 보여준다.

(사례 8) 여기는 남편분이 굉장히 저한테 얘기를 많이 하세요. 부인이 일을 가시니까 남편분이 ‘혼자 가도 괜찮겠냐?’... 남편 혼자서도 답답하면 오시는 거예요. 부부문제는 사실 어디 가서 얘기하기 어렵잖아요. 말할 데가 없으니까 여기 와서 한참을 얘기하다 가고 이런 걸 보면 정서적인 게 제일... 그게 있기 때문에 이분들이 계속 센터를 이용하고...

(사례 3) 처음에 와서 한국생활에 적응하는 본

인도 힘들겠지만 초기에는 가족들이 상당히 힘들어했거든요. 문화가 다른 거를, 왜 그렇게 하는지 이해를 못하시는 거죠. 특히나 시어머니와 갈등 생기는 부분들이, 항상 오셔서 말씀하시는 고충이 ‘이렇게 한다. 여기서는...’... 지금은 아무래도 저희들이 계속 문화 차이에 대해서 좀 얘기를 상담을 통해서 많이 하고 그러다보니까 아직까지도 좀 문제가 있기는 하지만 상담 자체는 많이 줄어든 것 같더라고요.

(3) 정서적 지지원이 되는 네트워크의 산실

이주여성들이 다문화가족지원센터에서 다양한 활동들을 접할 수 있고 친구들을 만날 수 있다는 점 또한 이들에게 정서적 지지를 제공한다. 의사소통과 이동의 제약으로 인해 사회적 활동과 교류가 부족한 이주여성들에게 센터는 친구들을 만날 수 있는 장소가 되고 달리 경험할 기회가 없는 활동들을 접할 수 있다는 점에서 외로움을 덜고 심리적 위안이 되는 곳이다(사례 3, 10). 시간이 지나면서 센터에서 프로그램에 지속적으로 참여하는 여성들 간의 네트워크가 자연스럽게 형성되면 서로에게 심리적, 정서적 지지원이 될 수 있고, 이는 이주여성과 다문화가족을 다른 가족과 이어주고 나아가 한국사회와 연결시키는 역할을 한다(사례 13).

(사례 3) 센터에 나오면 그런 활동들을 많이 접할 수가 있어서... 한국 사람들처럼 활동, 밖으로 나가서 할 수 있는 게 많이 적잖아요. 그리고 친구들을 만날 수 있다는 거? 여러 친구들을 만나고 교류할 수 있다는 거 자체가 큰 것 같아요.

(사례 10) 집에서는 언어 소통이 안 되니까 되게 외로워하고 우울감도 많아요. 센터 나오는 이 유가 공부도 있지만 친구들 만나서 조금 우울감도 해소하는 면도 있고요... 반별로 한국어 선생님이 한국 생활에 있어서 상담도 많이 해주시고 그래서 센터에 많이 의지를, 정서적으로 많이 의지를 하는 편이에요.

(사례 13) 이주여성들끼리 네트워크 형성이 되고 오랜 시간, 장기간 하다보니까 자체 내에서 멘토, 멘티 관계도 성립이 되고, 그 다음에 이민자들 가족 사이에 가족과 가족을 이어주는 그런 역할, 이걸 통해서 한국사회하고의 연결 점점도 만들어지고 그들을 연결시키고 묶어주는 역할? 이런 것도 하고 있고...

2) 다양하고 체계적인 교육적 지지

다문화가족지원센터의 사업에서 가장 비중을 차지하는 것이 교육사업이기 때문에 센터가 제공할 수 있는 사회적 지지 중 교육적 지지를 상대적으로 중요하다고 인식하는 종사자들이 많았다 (사례 7, 9, 12, 14). 특히 <사례14>는 초기입국자에 대한 한국어교육이 의무화 되어 있고, 이주여성들도 의사소통의 어려움으로 인해 교육의지가 높기 때문에 교육적 지지의 역할이 크다고 하였으며, <사례 7> 또한 센터에서 한국어교육, 컴퓨터교육, 취업교육 등 한국생활에 필요한 기초적인 기술을 알려주기 위한 교육을 많이 제공하기 때문에 교육적 지지를 주로 제공한다고 인식하였다.

(사례 7) 센터가 줄 수 있는 거, 교육을 위주로 하다보니까 한국생활에 필요한 기초적인, 기본적인... 기술은 쌓을 수 있는 것. 드릴 수 있을 것 같아요. 한국어도 그렇고 취업교육도 그렇고, 컴퓨터도 알려드리고 기본적인 교육이나 기술도 많이 제공하고 있는 것 같아요.

(사례 9) 센터에서 집합교육이 이루어지고, 방문교육서비스로 선생님들이 파견 나가고, 그리고 자녀 교육도 1대1로 서비스가 이루어지고 있기 때문에 교육의 역할이 가장 큰 것 같아요.

(1) 가장 비중 있고 모든 사업의 근간이 되는 한국어교육

이주여성들이 다문화가족지원센터에 나오는 일

차적인 목적이 한국어를 배우는 것이며, 특히 입국 초기의 여성들에게 한국어교육에 참여는 필수적이다. 센터의 한국어교육은 다른 곳과 달리 집에서 가족과 대화할 수 있도록 일상생활에 필요한 생활한국어, 회화를 가르치며 1년 내내 운영되므로(사례 6) 기본이 되는 교육이다. 그러므로 이주여성들은 한국어를 배우기 위해 센터를 나오기 시작해서 점차 다른 교육에 참여하게 되고(사례 7), 센터에서도 한국어를 기본으로 해서 다른 사업을 운영할 수 있다. 그러므로 대부분의 종사자들은 한국어교실이 가장 비중 있는 사업이면서 수요자들의 만족도가 높아 운영 또한 잘 되고 있는 것으로 평가한다.

(사례 6) 다문화센터에서 하는 한국어 교육은 정말 일상생활에 필요한 교육, ‘은행은 어떻게 가요?’ ‘안녕하세요?’부터 시작해서 회화반이라는 거죠. 당장 집에 가서 시어머니한테 ‘고맙습니다’ 인사할 수 있게, 남편한테 ‘사랑한다’고 말할 수 있게 하는 교육이라는 거죠.

(사례 7) 그분들은 여기 나오는 1차적인 목적이 한국어를 배우시러 오니까 한국어를 배우다 보면 다른 것도, 자기가 필요한 거 컴퓨터 교육이라던지 점차 점차...

(2) 복합적 개별 맞춤 서비스를 제공하는 방문교육

종사자들은 한국어교육을 포함한 부모교육, 자녀생활교육을 제공하는 방문교육 또한 운영이 잘 되고 있는 것으로 인식하였다. 이는 센터 사업 중 방문교육의 예산이 가장 크고, 방문교사가 수요자를 찾아가서 개별적인 필요를 충족시켜주는 ‘맞춤형 서비스’로서 만족도가 높기 때문이다. 즉, 서비스 제공자와 수요자 모두에게 만족감을 주고 체계적으로 운영되고 있었다. <사례 3>은 방문교육의 효과가 한국어교육이나 자녀양육교육에 국한된 교육적 효과 뿐 아니라 센터에 나오기 어려운 수요자를 찾아가는 수요자 편의에 맞춘 방식

으로 각 수요자의 특성을 고려한 일대일 교육을 제공하는 과정에서 교사와 수요자 간의 관계 형성, 이로 인한 부수적인 정서적 지지의 효과 등 포괄적인 효과가 발생하는 운영 경험을 통해 농촌지역에서 제일 필요한 교육사업으로 인식하게 되었다.

(사례 3) 방문교육은 선생님들이 집에 가서, 사실 방문지도사들 같은 경우에는 딱 교육만 하고 오는 거는 아니거든요. 여성들하고 멘토가 이루어지고 여성들의 전반적인, 모델역할을 많이 해주기 때문에 이 친구들이 여러 가지 다, 복합적으로 서비스를 받을 수 있거든요. 개인적으로 일대일로 갈 수 있기 때문에 제일 맞춤형 서비스죠....

(3) 교육의 시기별, 연차별 세분화

이주여성들에게 한국어교육과 방문교육이 집중적으로 제공되고 있지만 종사자들은 거주기간과 단계별로 필요한 교육이 다르다고 인식하였다. <사례 12>는 입국 초기에는 한국어교육 뿐만 아니라 한국문화교육, 상담의 세 가지가 같이 이루어지는 것이 효과적이라고 보았다. 왜냐하면 가족 간의 의사소통의 부재와 문화 차이로 인해 발생한 오해와 갈등을 통번역과 상담을 통해서 어느 정도 해소되는 사례를 현장에서 목격하기 때문이다. 또 초기 적응 후에는 전문성을 갖추기 위한 역량 강화, 취업 대비 자격증 교육이 필요하고, 자녀가 성장함에 따라 자녀교육에 어려움을 호소하는 부모들을 위한 부모교육의 필요성을 제기하였다.

한국어교육 역시 거주기간과 한국어교육 참여 기간에 따라 초기 입국여성과 그렇지 않은 여성의 수준 차이가 발생하고 요구도가 달라지는 것을 종사자들이 인지하게 된다. 따라서 수요자의 수준과 요구에 따라 각 센터에서 한국어수업을 수준별로 세분화하거나 주말반을 운영하면서 클

래스를 늘리는 등 센터의 집중적 지원 의지, 지역적 특성과 연계능력(사례 11), 강사인력(사례 14)에 따라 ‘차별화된 교육’을 제공하고 있었다.

(사례 12) 입국 초기는 문화의 이해나 한국어 교육이 너무 절실하게 필요하고 상담도 절실하게 가족끼리 커뮤니케이션이 안돼서 그냥 보이는 걸로 오해하고 이런 것들이 통번역사가 통역하면서 풀어주면 좀 좋게 해결이 되는데... 초기입국에는 한국어교육, 문화의 이해, 상담, 세 가지가 같이 가는 게 정말 필요한 것 같고요. 그 이상이 되면 전문화 할 수 있는 교육. 그러니까 통번역 인증시험 대비반, 다문화 이해강사, 운전면허, 미용교육 같은 전문성을 키울 수 있는 교육들이 조금 필요하고요. 추가되는 교육이, 어머니들이 아이들 초등학교 가기 전에 어떻게 준비해야하는지.. 연차별로 조금씩 다른 것 같아요, 필요한 교육이.

(사례 11) 새로 온 결혼이민자들이 수업 중간에 투입돼서 따라가기 힘들니까 저희는 처음부터 알려줄 수 있는 적응반이 있거든요.... 다른 곳에는 없는 거로 알고 있거든요. 주말반은 00도서관에서 하고 있어요. 도서관은 주말에도 운영하잖아요. 그런 특성을 살려가지고, 먼 지역에서 여기까지 오지 못하고 평일에 일하는 분들을 위해서... 서울시 지원을 받아서 스토리텔링이나 스피치 교실, 이런... 실질적으로 말하는데 도움이 될 수 있게 운영하고 있고요.

(4) 자발적 참여가 아닌 동원식 교육

한국어교육과 방문교육은 이주여성들에게 필수적이면서도 선호도가 높은 교육이나 부부교육, 부모자녀교육 등의 가족통합교육에는 참여도가 낮았다. 이러한 교육은 한국어처럼 긴급하게 필요하지 않기 때문에 필요성에 대한 인식이 낮고, 이주여성 뿐 아니라 남편이나 자녀 또는 전 가족원이 참석해야 하고 다회기성으로 진행되는 특성으로 인해 호응이 적은 교육이다. 따라서 참여인

원을 확보하기 위해 ‘인기 있는’ 다른 프로그램에 우선권을 주는 ‘인센티브’식 동원을 하거나 모든 교육에 열성적으로 참여하는 소수의 여성이나 호응해주는 남편 위주로 계속 참여를 권유하게 된다. 종사자들은 반복적인 권유와 설득으로 참여를 유도하는 과정에서 ‘본인들이 좋아하는 문화체험이나 원하는 것만 참여하는’ 가족들을 보면서 소진되고 능력의 한계를 느끼며 서운한 감정을 경험하기도 한다.

(사례 3) 여성들은 한국에서 뭐가 필요한지, 어떤 교육이 필요한지 잘 모르잖아요. 본인의 의지가 없다보니까 자발적인 참여가 아닌.. 동원식으로 자꾸 진행하다보니까 저희도 좀 보안을 해야 되지 않나?... 결혼이민자도 전에는 다문화센터에 교육을 찾아서 갔지만 지금 사실 그 얘기도 있어요. 교육쇼핑이라고. 여러 군대를 다 들리면서 다 받는 거예요.

3) 과도한 물질적 지지 요구

물질적 지지의 기능은 다문화가족지원센터의 고유의 업무가 아님에도 불구하고 다문화가족은 ‘지원’을 ‘물질적 지원’으로 국한시키면서 물질적 혜택을 바라고, 물질적 지지를 당연한 권리로 요구하는 일을 자주 경험하는 동안 종사자들은 ‘역차별’, ‘역이용’이라는 회의적인 생각을 하게 된다. 입국 초기를 지나 어느 정도 적응한 여성이나 경제적 취약계층이 아닌 가족들이 물질적 지원을 계속 요구하는 태도를 경험하면서 종사자들은 이들의 인식이 변화되어야 할 필요를 제기하게 된다.

(1) 물질적 지원에 대한 오해

다문화가족지원센터의 사업이 교육과 상담 위주로 편성되어 있어 물질적 지지를 할 수 있는 예산이 편성되지 않으며 따라서 실질적으로 물질적 지지를 제공할 수 없음에도 불구하고 종사자들은 센터에서 물질적 지원을 해주는 것으로 잘

못 알고 있는 다문화가족의 반응에 빈번하게 부딪힌다. 이들은 다문화가족지원센터가 모든 것을 지원해주며, 특히 경제적 어려움을 지원해주기 위해 있는 곳으로 오해하면서 본인들이 원하는 물질적인 지지를 제공받지 못하면 ‘다문화가족지원센터에서 지원되는 거 아무 것도 없다’는 반응을 보인다. 동시에 센터에서 제공하는 많은 교육과 상담서비스들이 무료로 제공됨에도 불구하고 이를 ‘지원’으로 인정하지 않는 반응 또한 종사자들이 공통적으로 경험해온 것이다. 그만큼 센터를 물질적 지지원으로 잘못 알고 있는 일은 현장에서 일상적으로 빈번하게 발생되고 있었다.

(사례 3) 남편 분들도 ‘어디는 뭘 준다는데 다 문화센터에는 주는 것도 없고 혜택이 없다’고... 혜택이라는 말 자체가 물질적인 거? 치우치기 때문에 사실 센터에서는 모든 게 다 혜택인데, 무료로 지원해주고 서비스 다 해주는데 그거를 너무 당연하게 생각하는 거? 다문화가족지원센터 서비스는 자기들 권한이기 때문에 고맙거나 하기 보다는 당연히 할 수 있는 것들로 되어 있기 때문에 좀 바뀌어야 된다고 생각은 해요.

(2) 당당한 물질적 요구

다문화가족이 다문화가족지원센터의 정체성을 물질적 지지처로 오해하고 있는 것과 더불어 종사자들을 당황시키는 것은 자신들이 물질적 지지를 받거나 요구하는 것에 대해 ‘항상 수요자 입장에서 ‘받는 것에 익숙’하고 ‘지원 1순위’가 되어야 하는 특별한 혜택을 원하는 행태이다. 센터의 서비스를 권리로 생각하며 너무 당당하게 금전적 요구를 하는 태도를 목격하면서 당연한 ‘물질적 지지의 수요자’라는 그들의 인식이 근본적으로 달라져야 한다고 생각하게 된다. 더구나 한국사회에서 한국인부부와 마찬가지로 평범한 가족으로 대우 받기를 원하면서도 특별한 물질적 지원을 요구하는 것은 스스로를 다문화가족으로 ‘낙인찍는’ 모순적 행태라고 비판한다(사례 6).

(사례 11) 다문화가족이 ‘본인은 항상 받는 사람의 입장’이라는 인식들을 하는 것 같더라고요. 항상 돈이라든지 지원. 이런 것들 ‘다문화가족인데 왜 그거 안 줘요?’ 이런 말들 많이 하시더라고요. KT & G 복지재단에서 무료 합동결혼식을 해주세요. 워낙에 결혼식을 지원해주는 곳이 많다 보니까 (이분들이) 반문해서 ‘여기는 뭘 해줘요? 반지 해줘요? 신혼여행 보내줘요?’ 얘기를 하는데 정말 충격 받았거든요... ‘아파트 안 해주시나요?’ 별 얘기 다 들어서...

(사례 6) 너무 당당하게 금전적인 요구를 한다든지... 다짜고짜 전화해서 ‘다문화 지원 뭐 해 줄 수 있나?’ ‘돈을 주냐?’... 당연히 해줘야 되고, 당연히 받아야 되고, 1순위가 돼야 되고, 그런 차원의 정치는 좀 수정 돼야 되지 않을까 싶어요. 본인들이 오히려 낙인을...

(3) 역차별

다문화가족임을 드러내고 싶어 하지 않으면서도 국제결혼을 한다는 이유만으로 금전 지원을 요구하는 모순적인 ‘역이용’ 행태나 경제적인 여유가 없지 않음에도 무상지원을 요구하거나 유료화 되는 사업에 대해 더 이상 이용하지 않겠다는 반응을 현장에서 자주 경험하면서 종사자들은 다문화가족에 대한 무차별적 무상 지원이 한국인에 대한 ‘역차별’이며, 다문화가족을 1순위 지원 대상으로 ‘특권 계층화’ 한다는 부정적인 인식을 보였다.

(사례 8) 가끔 전화가 와요, ‘국제결혼 할 건데 시에서 돈 대주는 거 없어요?’... 국제결혼에 대해서 굉장히 자격지심을 갖고 있으면서 오히려 이용하려는 거잖아요...

(사례 6) 1순위 대상별로 지원하는 순위가 있어요. 그런데 꼭 다문화가족이 들어가거든요... 도 시에서는 안 받아도 되는 분들도 있거든요... 너무 특권계층이 돼 버린 느낌이 들어서 좀 안타깝죠.

(4) 물질적 잣대로 비교하는 회의와 허탈감

이주여성과 다문화가족이 요구하는 물질적 지지가 충분히 제공되지 않을 때 다른 단체와 비교하면서 불만을 제기하고 그동안 쌓아왔던 종사자 및 교육제공자들과의 라포와 인간관계를 중단하려는 행동을 취할 때 담당자들은 업무와 직업에 대한 갈등과 회의 뿐 만 아니라 인간관계에 대한 허탈감을 경험하게 된다.

(사례 7) 하나라도 더 정보를 얻어드리려고 하고 프로그램도 더 노력하는데 다른 곳과 비교를 많이 해요. ‘어디 가면 뭐 준다는데 왜 우리 센터는 안 줘요?’ 그럴 때 되게 허무한 거예요. 하도 컴플레인을 많이 걸다 보니까 갈등이 오기는 하죠. 도와는 주고 싶은데 너무 그 외의 것을 막 요구하기 시작하면서... 방문교육 선생님들도 주 2회씩 방문하니까 (이주여성들이) 관계를 잘 맺고 하다가도 갑자기 사소한 거에 막 불만을 넣으시는 거예요. ‘왜 선생님은 그냥 오시냐? 다른 선생님은 필통도 사다주는데... 그리고 선생님 바뀐달라고 하는 경우도 되게 많거든요?’

(5) 연계사업에 의존하는 한계

센터의 소재지 특성이나 연계사업의 활성화에 따라 물질적 지지가 어느 정도 이루어지는 곳도 있었다. <사례 11>의 경우 지역사회복지협의체를 통해 도매시장에서 제공하는 현물을 지원받아 센터의 저소득 다문화가족에게 지급하고 있어 물질적 지지의 기능을 일부 하고 있다고 인식하였다. 그러나 물질적 지지는 외부의 연계사업에 의해 단발성 또는 비정기적으로 제공되는 경우가 많다. 그러므로 연계사업이 활발하지 않은 센터의 경우, 그리고 현재 연계사업으로 외부의 후원을 받고 있는 센터의 경우에도 중단될 가능성이 높다는 경험으로 인해 다문화가족에게 물질적 지지를 지속적으로 제공할 수 없는 한계를 인식하였다. 특히 기업에서도 다문화가족에게 제공하는 지지의 방식을 점차 위탁사업에서 자체사업으로 변경하

고, 단순한 물품 지원보다 교육과 체험의 방식으로 변화시키고 있는 경향을 보면서 센터를 경유하는 물질적 후원과 지지가 점차 줄어든다고 인식하였다(사례 7).

(사례 11) 한 달에 한 번씩 복지단체 실무자들이 같이, 00동에 우시장이 유명하잖아요. 거기 가서 고기 나눔을 받아와요. 그러면 저희도 저소득 가정을 선발해가지고 고기도 주고, 인근 식당에서는 한 달에 한 번씩 밥을 먹을 수 있게 지원해주세요. 아이들, 엄마가 늦게 와서 밥 못 먹고 하면 돈가스나 칼국수나 반찬, 외식할 수 있게 자원 연계도 하고 있고요.

(사례 7) 외부사업, 작년까지는 되게 많이 들어왔어요. 기업들도 바뀐 것 같아요. 물품이나 이런 걸 많이 줬었는데 이제 교육이나 체험 쪽으로 많이 하려는 추세여서, SK 같은 경우는 스마트 교육을 하거나 KT & G 도 가족캠프로 바뀌어서 본인들이 직접, 기업도 (지원을) 한 번으로 끝나는 게 아니라 효과를... 프로그램 같은 걸 해서 직접적으로 피드백을...

4) 일상적 도움과 연계 지지

다문화가족에게 센터는 일상생활에서 발생하는 소소한 문제들에 대해 도움을 요청할 수 있는 친근한 곳이며, 의료나 법률지원을 필요로 하는 위기에 부딪혔을 때 전문적 정보를 요청할 수 있는 곳이다.

(1) 필요한 도움을 요청하고 받을 수 있는 곳

긴급하게 필요한 일상생활의 요구를 달리 지원받을 수 있는 곳이 없거나 방도가 없는 이주여성들은 본인들의 네트워크를 통해서 다문화가족지원센터에 오면 일상생활의 문제들을 해결할 수 있고 적어도 소상한 정보를 알 수 있다는 소문을 듣고 도움을 받고자 방문한다(사례 2).

(2) 지역사회에 대한 연계 정보 제공

다문화가족지원센터가 여러 지원체계를 연계하는 네트워크의 기능을 하기 때문에 종사자들은 센터에서 직접 충족시킬 수 없는 요구를 해결하기 위해서는 센터가 연계기관을 발굴하고 정보를 제공할 수 있다고 인식하고 있다. 실제로 센터에서 직접 해결할 수 없는 의료나 법률문제 등을 지역사회에서 도움을 주고자 하는 전문기관에 연계시켜 주는 네트워킹사업이 그 예이다(사례 4).

(3) 다문화가족 네트워크를 통한 정보 제공

다문화가족지원센터가 필요한 정보를 직접 제공해주는 역할을 하기도 하나 센터에서 이주여성들이 자연스럽게 만나면서 한국생활 적응을 위한 정보, 취업정보 등 정보 공유가 활발하게 이루어지며(사례 9), 일상생활에 대한 도움을 주고받는다. 즉, 센터가 비슷한 경험을 하고 같은 상황에 있는 이주여성들 간 정보 네트워크를 활성화시키는 매개 역할을 하게 되는 것이다.

(사례 2) 일상적인 부분들을 해결하려 오는 분들이 계시는 것 같고요. 저희가 ‘해결해드립니다’라고 홍보하지 않지만 이미 도움을 받았던 분들끼리 입소문이 있고 그 경험에 대한 신뢰? 그런 것들에 대해서 본인들 네트워크를 이용해서 오시는 분들이 많은 것 같아요.

(사례 4) 우리 센터에 사례관리사가 있기 때문에 네트워킹을 잘해요... 지자체 안에 있는... 다문화화인들을 도와줄 수 있는 기관들. 도움을 받을 수 있도록, 예를 들어서 적십자하고 많이 하고 있고 종합병원, 개인병원하고도 잘 하고 있어요.

(사례 9) 여기서 점심식사를 제공하는 경우가 있거든요. 그러면서 자국민들의 정보공유도 되는 것 같고요. 취업도 자기들끼리 정보 공유해서 가고요.

2. 사회적 지지의 유형에 대한 경험의 배경과 맥락

1) 정서적 지지의 배경과 맥락

다문화가족지원센터를 이주여성과 가족의 정서적 지지원으로 보는 종사자들의 인식은 자신들의 헌신과 노력으로 시작된 수요자들과의 ‘관계’와 라포 형성, 센터에 대한 신뢰감 형성을 바탕으로 한 것이다. 종사자들은 자신의 업무를 교육 진행 시간 이후로 미룰 만큼 센터 교육에 나온 이주여성들에게 우선적으로 시간을 할애하면서 개인적인 얘기를 나눌 수 있는 정도의 라포를 형성하고 있었다(사례 12). 또 종사자들과 수요자 간에 라포가 형성된다는 것은 종사자가 센터에 오래 근무하면서 수요자들에게 친숙한 이미지를 주며(사례 8), 장기근무로 축적된 노하우로 같은 서비스를 시행착오 없이 익숙하게 제공할 수 있어 서비스와 그 제공자에 대한 신뢰감을 주었기 때문이다.

센터와 종사자에 대한 신뢰가 형성되면서 교육에 대한 신뢰감도 커지며 참여하는 여성들 간의 정서적 지지 또한 활발하게 이루어졌다. 이들의 정서적 지지는 개인적으로 도움을 주고 받는 형태 뿐 아니라 자신들의 수업을 활성화시키고 이로 인해 다른 곳보다 수강생이 많음에도 불구하고 자발성과 자성의식으로 효과적으로 운영되는 긍정적인 영향을 가져왔다(사례 2). 남편들 또한 종사자들의 열성적인 전화 권유에 의해 행사에 참여한 이후 센터에 대한 신뢰가 생기고 다른 남편들과의 관계에서 자신의 결혼생활에 대한 긍정적 피드백을 확인하는 것도 이들에게 심리적, 정서적 지지감을 준다(사례 14).

(사례 12) 어머님들하고 친분을 많이 쌓고 이야기하고, 일주일 내내 프로그램이 없는 날이 없어요. 그래서 항상 어머님들이 센터에 오시거든요... 프로그램 할 때 책상에 잘 안 앉아 있어요. 프로그램 시작하기 전 맞이 인사하고, 중간에 쉬

는 시간에 가서 또 인사하고 이야기하고, 끝날 때 배웅하고, 프로그램 아니어도 오시는 분 있으면 나가서 인사하고 아이들하고 놀아주고 오히려 그런 시간 많이 갖지 않으면 절대 저희한테 먼저 얘기 안하거든요.

(사례 8) 오래 있다 보니까 이용자들이 굉장히 친근해 하고, 몇 년 만에 오는 식구들도 제가 있나 없나 찾기도 하고 그럴 때. ‘아, 찾아오는구나’ 생각이 들어서 반갑기도 해요.

(사례 2) 심리적, 정서적인 지지. 그것이 자연스럽게 저희 센터를 이용하는 어머님들끼리도 형성이 되니까 그것이 센터에 영향에 긍정적으로 미칠 수 있는 것 같고요.

(사례 14) 올해는 노하우를 나누고 교류할 수 있는 프로그램들 좀 진행했었는데, 한번은 바다 보러 가는... 남편들끼리 호감을 가진다거나 조금 안면을 트고... 거기는 그래도 ‘들을 만한 게 있더라’ 아니면 ‘사람들이 만나볼 사람들이더라’ 센터에 대한 신뢰가 생기죠.

2) 교육적 지지의 배경과 맥락

종사자들이 다문화가족지원센터의 주요 기능을 교육적 지지에 두고 있는 맥락으로는 수요자들의 요구와 종사자들의 경험이 복합적으로 작용하고 있다. 우선 수요자들에게는 학교와 같은 교육기관으로서의 인식이 자리 잡고 있다(사례 6). 특히 가족이 이주여성들에게 센터의 교육에 참여하도록 지원하는 배경에는 한국생활에 빨리 동화되기를 원하는 기대와 요구가 있다. 이주여성들이 국제결혼으로 한국에 왔으므로 한국문화를 습득하는 것이 당연하며, 이를 위해 이주여성들이 가정생활을 한국적인 방식으로 무리 없이 해나가는데 필요한 한국문화나 예절, 음식 등의 실용적이고 즉각적으로 효과를 볼 수 있는 교육을 원한다(사례 8).

종사자들이 교육적 지지를 큰 비중으로 인식하는 배경에는 사업의 제공자로서 자신들이 다양한 교육프로그램을 제공하려는 의지를 가지고 자체적으로 개발하고 있으며, 교육프로그램의 경우 외부의 연계나 지원 없이 센터 예산으로 진행하기 때문에 자체적으로 계획, 운영하고 통제할 수 있다는 자부심이 있다(사례 12). 또한 종사자들이 교육적 지지에 비중을 두고 있는 인식은 한국어 교육과 방문교육을 통한 것이 크다. 이는 두 가지 교육에 대한 예산이 가장 큰 현실이 반영되어 교육서비스 제공기관으로서의 정체성이 확립되었고 따라서 본인들에게도 주요한 업무가 된 배경이 작용한 것이다. 또한 수요자의 만족도와 선호도가 높은 반응을 확인하면서 한국어를 배워야 다른 교육 참여도 가능하며, 한국사회에서 다양한 필요한 것들을 알게 되고 결과적으로 한국어가 생활에 제일 도움이 되는 것으로 인식하게 되었기 때문이다(사례 11).

(사례 6) 학교라고 생각을 해요. 학교 보내듯이 가서 뭐라고 하나라도 배워갖고 왔으면 하는 바람으로 배우자들이 보내는 거거든요.

(사례 8) 남편 분들 같은 경우, 가족들은 ‘예절 교육 시켜 달라’고 얘기하시고. 그 다음에 요리교실. 상시로 해달라고 얘기하세요. 음식을 하나도 못하니까 먹을 수 있는 게 없다는 거예요. 또 간혹 어떤 어머님들은 집에 와서 살림하는 것도 가르쳐줬으면 좋겠다... 가족들 입장에서는 집에서 가정생활에 필요한 교육들을 많이 요구하시구요.

(사례 12) 저희는 교육 쪽이 좀 더 체계적으로 잘 되어있는 거 같아요. 교육프로그램이 많고, 다양하고, 기회를 더 많이 제공하기 위해서 개발하기 때문에 그런 부분도 있지만 상담이나 정서적인 지원이나 그 외 물품지원도, 공연 연계도 어머님(이주여성)들한테 혜택이 되는 뭔가 하나라도 있으면 그냥 지나치지 않고 다방면으로 다 하려고 노력하는데, 이제 그런 부분들이 있죠. 교육

프로그램은 센터 예산으로 저희가 할 수 있는 영역이어서...

(사례 11) 언어를 통해서 친구를 만나고 새로운 문화에 대해서 알게 되고 다양한 것들이, 이런 것들이 필요하구나를 알게 되니까 한국어가 가장 중요하지 않을까?...

한편 교육적 지지를 중요하게 생각하는 만큼 현재 시행되고 있는 교육에 대한 문제 인식 또한 컸다. 이들은 방문교육 유료화에 따른 수요자의 중단 의사(사례 8)와 방문교육의 취지가 희석될 것이라는 맥락에서 유료화를 가장 우려하고 있었다. 즉, 방문교육은 접근성이 떨어지는 농촌지역(사례 3)이나 센터 집합교육에 참여하기 어려운 초기 입국여성, 임신 또는 출산기의 여성들에게 ‘찾아가는 서비스’로서 이들에게 시급한 한국어와 자녀양육 교육을 제공했다는 점에서 의의가 있다. 그러나 유료화로 전환되면 무료 지원에 익숙한 다문화가족에게 ‘무료서비스의 축소’로 인식되면서 정작 이러한 교육을 필요로 하는 이주여성들이 교육의 사각지대에 놓이게 될 것이라는 인식을 가지고 있었다. 한편 현재 한국어교육에 집중되어 있는 교육사업이 이주여성의 생활주기에 맞추어 다양화, 분화되어야 한다는 문제를 제기했다. 이는 자녀의 초등학교 입학시기가 되면 자녀교육에 대한 관심이 많아지지만 이에 대한 정보가 없는 가족에게 지원이 필요하기 때문이다(사례 12).

(사례 8) 방문교육사업이 유료로 바뀌거든요. 남편 분들이 ‘유료가 되면 안 받겠다’고 하시는 분들도 계세요. 한 달 따지면 3만 얼마, 학습지 하나 하는 돈밖에 안 되는데도...

(사례 3) 농촌지역에는 사실 제일 필요한 게 방문사업이고 도시 쪽에는 방문보다는 집합교육이 오히려 더 효과가 높은... 지역적으로 차이가

나거든요. 전국적으로 개선하다 보니까 (농촌지역에서는) 아무래도 축소되는 것 같아서 사실 그 부분 조금 안타깝기도 해요.

(사례 12) 어머니들이 보육정보사이트 들어가 어린이집 신청하는 것도 모르고, 아버님들도 모를 수 있거든요. 아이들 초등학교 가기 전에 어떻게 준비해야 하는지, 어디까지 가르쳐야 되는지... 어머님들도 그 때 되면 일 그만두고 아이한테 집중하시는 분들도 많아서 그 시기에는 그런 부분들... 시기별로 조금씩 다른 것 같아요. 필요한 교육이.

한국어교육과 방문교육에 대한 수요자의 선호도가 높은 것과 상대적으로 가족통합교육에 대한 선호도와 참여도가 낮아 동원식 모집이 불가피한 문제점에 대한 부정적 인식의 배경으로는 이주여성들의 한국어실력이 높지 않거나 남편의 낮은 참여의사 등이 작용할 수 있다(사례 5, 8). 즉, 강의식 교육에서 이주여성들이 한국어를 알아듣지 못할 경우 흥미가 떨어지고 자신과 거리가 먼 내용으로 인지되어 교육에 대한 부담이 크기 때문이다. 또한 남편이 같이 참여해야 하는 교육의 경우 남편의 직업특성, 필요성 인식, 다문화가정을 드러내고 싶지 않은 심리 등이 복합적으로 작용하여 관심과 참여도가 저조한 것으로 보인다.

(사례 5) 생각보다 자기 수준에 안 맞을 수도 있고, 한국에 오래 사셔도 이 교육적인 부분은 모두 이해하는데 어려움이 큰 것 같아요.

(사례 8) 남편 분들은 일면에 다문화가정이라는 것에 대해서 드러내고 싶지 않은 부분도 있는 것 같아요.

3) 물질적 지지 요구의 배경과 맥락

다문화가족지원센터의 물질적 지지는 연계사업이나 후원에 의해 비정기적으로 제공된다. 따라서 종사자들은 물질적 지지를 센터의 역할로 보

지 않으며 본인들의 업무로 인식하지 않았다. 이러한 인식은 다문화가족지원센터의 사업이 교육과 상담을 근간으로 하고 있는 사업취지와 다문화가족의 적응과 생활을 도와주는 기관으로서의 정체성의 맥락에서 형성된 것이다(사례 3). 이와 달리 종사자들이 현장에서 만나는 다문화가족이 가지고 있는 센터에 대한 정체성은 물질적 지지처이다. 이러한 인식의 차이는 두 가지 맥락에서 형성된 것이다. 즉, 정책의 수요자인 다문화가족은 경제적 능력과 무관하게 물질적 지원을 요구하는 자립의식의 결여(사례 1, 6), 그리고 정책공급자인 정부 부처 및 기관이 대상자의 경제력이나 지역적 편차를 구분하지 않고 초기부터 과다하게 무차별적으로 무상 지원한 정책적 배경, 민간단체와 기업의 중복적 지원의 배경(사례 6, 8)에서 비롯된 것이다.

그러나 각 센터에서 제공하는 물질적 지지는 지역사회 내 연계사업 또는 기업의 후원에 의한 것으로서, 지역 네트워크로부터 비교적 물질적 후원을 받고 있다고 한 <사례 11>과 <사례 12>의 경우도 후원이 계속되지 않는다면 자신들도 다문화가족에게 지원할 수 없는 한계를 인식하고 있었다. 이는 물질적 지지가 센터의 독자적 사업이 아니며 따라서 예산이 확보되지 않는 정체성의 맥락에서 형성된 인식이다.

(사례 3) 사실 센터에서는 교육 위주로 진행하잖아요? 어느 정도 물품 지원 하거나 이런 게 전혀 없어요...

(사례 1) 센터에 나올 정도 되는 사람들은 남편이 승용차로 내려주고... 여기를 문화센터처럼 생각을 해요. 여성회관에 있기 때문에 여성회관에 뭐 배우러 가는 줄 알아요.

(사례 6) 일정 부분 본인이 자립할 수 있으면 도움을 안 받는다는 생각, 그게 없어요...물론 안타까운 집도 있어요. 근데 그런 사례들을 발굴해

서 적극적으로 하는 것도 아니고 형식상 몇 가정, 일 년에 몇 번 이렇게 하고 그 외에는 쏟아 붓는 식으로... 기업도 일회성으로 보이는 걸로 주고 끝내고, 한 번 캠프 갔다가 끝내고...

(사례 12) 물질 지원은 저희가 할 수 있는 영역이 없기 때문에... 최대한 많이 (연계)하려고 하지만 후원이 없거나 저희 쪽으로 네트워크가 되지 않는 경우는 지원할 수 있는 게 없거든요.

4) 일상적 도움과 연계지지의 배경과 맥락

중사자들이 센터를 다문화가족에게 일상생활에서 발생하는 도움을 줄 수 있는 곳으로 인식하는 배경에는 한국어수업을 비롯한 여러 가지 프로그램들이 정기적으로 잘 운영되는 것과 수요자들이 원하는 프로그램을 안정적으로 제공받을 수 있었던 경험에서 오는 센터에 대한 신뢰감이 자리 잡고 있다(사례 2). 한편 센터에서 직접 지원해주거나 해결해 줄 수 없는 복합적인 문제의 경우 전문가와 전문기관에 연계시켜 주는 네트워크기관으로서 정체성 확립과 네트워크를 효율적으로 하고 있는 배경이 있다. 이주여성들의 사적 문제나 취업에 대해 정보 공유와 도움을 제공하는 네트워크가 센터를 매개로 활성화되어 있는 것도 그만큼 센터가 크고 작은 정보를 제공하는 기관으로서의 정체성이 이주여성들에게 인식되었기 때문이다.

(사례 2) 한국에 거주하면서 경제적이든 가족 생활이든 좀 소소한 부분들, 센터에서는 자기 생활에 소소한 부분들을 부탁할 수가 있는 거죠. 근데 가장 근간이 되는 거는 정기적으로 한국어 수업이 있고 그런 것들이 있었기 때문에 가능하지 않을까 라는 생각은 들고요.

IV. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 다문화가족지원센터가 다문화가족에게 제공하는 사회적 지지 대한 센터 중사자들의 개인적인 경험과 인식을 파악하는 것이다. 지금까지 사회적 지지에 대한 연구는 결혼이주여성에 집중되어 왔기 때문에 공적 지원체계의 전달체계로서 중사자들의 직접적인 경험을 깊이 있게 이해하기 어렵다는 문제의식을 전제로 한 것이다. 중사자들과의 심층면접 결과 사회적 지지 유형에 대한 경험은 96개의 의미로부터 4개의 주제목음과 15개의 하위범주로 집약되었다. 네 가지 주제목음은 ‘다문화가족의 정서적 지지’, ‘다양하고 체계적인 교육적 지지’, ‘과도한 물질적 지지 요구’, ‘일상적 도움과 연계 지지’였다. 주제목음을 토대로 중사자들의 사회적 지지 유형에 대한 경험의 본질을 논의하고자 한다.

첫째, 중사자들은 다문화가족에게 사회적 지지를 제공하면서 다문화가족지원센터의 정체성을 확인하게 되었다. 지역에 따라 유사한 명칭으로 결혼이주여성과 다문화가족을 지원하는 단체들이 난립하고 유사한 프로그램을 운영하는 혼란을 경험하면서 다른 곳은 ‘결혼이주여성의 복지만을 위해서 사업을 하는 곳’이 아니라 ‘다른 목적’을 가지고 있으며 ‘다문화사업은 부수적으로 하기’ 때문에 다문화에 대한 사회적 관심이 줄어들면 그때는 사업을 계속 하지 않을 것으로 보고 있다. 이러한 인식에서 알 수 있는 것은 유사단체와 비교할 때 본인들은 다문화가족지원사업의 중심적 역할을 하며 유일하게 국가의 지원을 받는 공식 기관으로 차별화된 정체성을 갖고 있다는 점이다. 이러한 공적 지원체계로서의 정체성은 수요자인 다문화가족 뿐 아니라 연계를 원하는 지역사회인들에게 ‘나라에서 하는 공공기관’의 이미지를 전달하기 때문에 다문화가족을 도와주려는 단체와 기업들이 센터를 통해서 연계될 수 있도록 중심축 역할을 하는 것으로 내면화 된다.

둘째, 다문화가족지원센터가 제공하는 사회적 지지의 본질을 교육적 지지와 정서적 지지에 두고 있다. 이는 센터의 사업이 주로 교육사업 위주로 이루어지고 있고, 교육과 관련된 프로그램이 많으며, 교육의 참여율과 효과를 신장시키기 위해 센터의 지역성이나 수요자들의 특성에 맞게 프로그램을 새롭게 개발하고 시행착오를 겪으면서 다듬어가는 과정에서 자신들의 노력과 역량이 반영되기 때문인 것으로 보인다. 또한 수요자들이 센터를 ‘학교’처럼 생각하고, 교육 중에서도 한국어교육에 대한 요구와 체감도가 매우 높은 반응도 배경으로 작용한다. 센터에서 한국어교육을 기반으로 다양한 프로그램을 경험한 이주여성들이 종사자들로부터, 그리고 같은 이주여성들과 심리적 지지를 주고받으면서 언제든지 도움이 필요할 때 찾아오면 자신의 말을 들어줄 수 있는 친절 같은 곳으로 자리 잡게 된다. 또한 센터는 이주여성의 남편과 시부모의 하소연을 들어주고 답답함과 갈등을 완화시키는, 존재만으로도 도움을 받을 수 있는 곳으로 인식되는 정서적 지지처이다. 한편 교육적 지지를 제공하면서 수요자들이 한국어교육 이외에는 관심이 없고 무상으로 지원되는 모든 교육을 ‘혜택’으로 보지 않으며 물질이 제공되는 교육을 좇아가는 행태를 자주 경험하면서 물질적 지지를 많이 하는 곳과 달리 자신들은 차별화된 교육기관이라는 정체성이 강화된다.

셋째, 종사자들이 사업을 진행하는 과정은 수요자인 이주여성 및 가족의 요구와 반응을 살피고 위탁주체 및 지자체와 상호 업무와 지원에 대해 협의하는 수많은 상호작용에 의해 이루어진다. 새로운 프로그램을 기획할 때 종사자들은 이주여성들의 요구사항을 반영하며 이들의 일상생활에서 아이디어를 얻기도 한다. 이러한 상호작용은 모든 교육의 시작과 끝에 종사자들이 일일이 이주여성들을 맞이하고 배웅하면서 자연스럽게 형성된 라포의 맥락에서 이루어진 것이다. 이들의

위탁 주체는 대부분 대학이나 복지재단으로서 센터에서 자체적으로 확보할 수 없는 대형 공간과 시설, 강사인력, 봉사자 등의 지원이 가능하며, ‘학교’의 긍정적 이미지와 신뢰감도 이주여성을 끌어내고 가족의 이해를 얻는데 유리한 조건이다. 특히 물질적 지지를 위해서는 관내 모든 네트워크를 총동원하며, 이러한 네트워크를 지원하는 지자체와 업무 연락이나 연계기관 및 후원자 발굴을 위해 상호 협의하고 지원 받고 있다. 또 다문화가족지원센터와 건강가정지원센터가 병합으로 위탁된 곳에서는 공간을 공유하며 서로의 인력과 아이디어를 지원하기도 하는 등 체계 내 상호작용이 빈번하고 활발하게 이루어지고 있었다. 따라서 종사자들이 인식하는 효과적인 사회적 지지 공급과 수요자의 만족도를 높이기 위한 사업 진행의 본질에는 종사자와 수요자와의 상호작용뿐 아니라 종사자 간의 상호작용, 그리고 위탁주체, 지역사회, 지자체 등 근접환경 내 체계 간의 활발한 상호작용이 있다.

넷째, 종사자들은 사회적 지지를 제공하면서 사각지대에 있는 다문화가족의 문제를 인식하게 된다. 대도시에 비해 도농복합지역의 이주여성들은 센터에 접근하기 어려우며, 시부모나 남편이나쁜 친구들과 어울릴 수 있다는 우려 때문에 여성들을 센터로 나가지 못하게 하는 경우도 있다. 따라서 농촌지역의 이주여성들은 접근성과 거주 조건, 부정적 소문에 의해 지지를 주도적으로 선택할 수 없는 가족 배경으로 인해 사회적 지지의 사각지대에 있다. 그러므로 센터에 나올 수 있는 여성들은 접근성이 좋은 지역에 거주하며 가족의 이해와 지지를 받는 원만한 가정에 있고 ‘돈을 벌기 위해’ 취업을 우선으로 하지 않아도 되는 여성들로서, 현재 센터의 역할은 여건이 좋은 여성들 위주로 지지를 제공하고 있다는 한계에 부딪힌다. 따라서 종사자들은 상대적으로 소외지역이나 원만하지 않은 가족, 경제적 문제를 가진 여성들을 끌어낼 수 있는 방안이 절실하다는 항

후 지지의 본질적 방향과 필요성을 의식하게 된다.

이상의 종사자들의 경험의 의미와 본질을 바탕으로 다음과 같은 결론을 제시한다. 우선 종사자들이 경험한 다문화가족지원센터의 사회적 지지 유형에서 도출된 주제 묶음을 선행연구에서 제시된 사회적 지지의 개념 및 유형과 비교하면 정서적 지지, 교육적 지지, 물질적 지지, 도구적 지지의 네 가지로 볼 수 있다. 즉, 종사자들이 경험한 다문화가족지원센터의 사회적 지지는 이상의 네 가지로 유형화될 수 있으며, 이 중 교육적 지지와 정서적 지지를 주요 지지 유형으로 인식하였다. 이 두 가지 유형은 수요자에게 도움을 줄 뿐 아니라 센터에도 사업의 활성화, 수요자와의 활발한 상호작용, 종사자들의 만족감과 긍지 등에 기여하는 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 반면 물질적 지지에 대해서는 종사자들은 지원할 수 없는 지지 유형으로 인식하는데 비해 수요자들의 요구도는 가장 높아 공급자와 수요자의 인식의 격차가 컸다. 그러므로 종사자들의 물질적 지지에 대한 경험과 의미는 부정적인 것으로, 이러한 부정적 경험을 최소화하기 위한 대처전략을 고민해야 할 것이다. 또한 일상생활의 소소한 문제로부터 의료, 법률자문과 같이 전문적 도움이 필요한 광범위한 요청을 충족시키는 지지는 모두 도구적 지지에 포함된다. 이 중 센터에서 자체적으로 해결하거나 충족시킬 수 없는 요청에 대해 전문가로 구성된 네트워크를 개발하고 의뢰하는 일에 역점을 두는 것이 다문화가족지원센터를 유사기관과 차별화시키는 방법일 것이다.

결혼이주여성들이 다문화가족지원센터를 자신의 얘기를 들어주고 의지할 수 있어 내 편이 있는 곳, 친정과 같은 곳으로 인식하는 정서적 지지는 일반적으로 배우자 및 가족의 역할로 기대되는 것이며, 많은 선행연구(김현숙 외, 2010; 김현숙 외, 2011; 이유경, 2011) 에서 배우자의 정서적 지지가 중요한 것으로 보고되어온 것과 비교할 때 센터의 공적 지지가 사적 지지의 부족을

효과적으로 보완, 대체해주는 것으로 볼 수 있다. 사회적 관계가 매우 제한적인 결혼이주여성들의 결혼의 질을 향상시키기 위해 공식적 지원체계의 확충과 효과적인 지원이 필요하다고 한 김현숙 외(2011)의 제언과 같은 맥락에서 다문화가족지원센터가 공적 지지를 제공하는 주요 공적 지원체제로 자리매김 할 것으로 기대된다. 또한 지금까지 정서적 지지에 대한 연구는 주로 이주여성들에 집중된 결과 여성들이 제공받는 것으로 인식되어 왔으나, 본 연구에서 남편과 시부모 또한 다문화가족지원센터를 정서적 지지처로 활용하는 것으로 나타났다. 즉, 본 연구에서 확인된 다문화가족지원센터의 정서적 지지는 다문화가족 전체에게 유용한 것이었다. 남편과 가족 역시 국제결혼과 ‘다문화’를 처음 겪으면서 새롭게 적응하는 과정에서 지금까지의 경험이 유용하지 않거나 주변에 도움과 지지를 요청할 대상이 없으므로 이들에 대한 상담과 지지가 센터의 중요한 기능으로 활성화되어야 할 것이다.

교육적 지지에 대해 종사자들이 부여한 의미는 긍정적인 경험과 동시에 부정적인 경험으로부터 형성된 것이다. 즉, 종사자들은 센터가 제공하는 사회적 지지의 본질을 교육적 지지에 두고 있지만, 이는 활성화된 한국어교육과 방문교육에 대한 경험으로부터 비롯된 것인 반면 수요자들이 선호하지 않는 ‘비인기 프로그램’은 인원 동원으로 사업을 끌어야 하는 부정적인 경험이 있다. 낮은 참여율은 결국 물질적 지지와 연관되는데, 일부 유사기관에서는 이주여성들의 참여를 유도하기 위해 선물을 제공하며 선물에 더 관심이 있는 여성들은 이곳과 선물을 제공하지 않는 센터를 비교하기 때문이다. 따라서 비인기 교육사업의 경우 수요자들의 낮은 필요성 인식, 물질로 유도하는 유사기관, 이를 비교하는 수요자들의 반응 등과 맞물려 종사자들은 센터가 ‘물질적 지지처’가 아니라는 정체성 인식을 더욱 강화하게 된다. 이처럼 교육적 지지에 대한 다양한 경

힘으로부터 교육적 정체성이 강하게 인식된 것과 더불어 교육적 지지의 비효율성과 문제점에 대한 인식이 강하게 표출된 것도 주목할 만한 결과이다. 즉, 다문화가족의 생활주기 단계별로 필요한 교육을 제공해야 한다는 인식은 향후 교육사업의 방향을 제시해주며, 센터에 나오지 못하는 농촌 지역이나 경제적으로 취약한 여성들이 더 지지를 필요로 하나 현실적으로는 교육의 사각지대에 있는 문제는 다문화가족지원정책에 시사하는 점이 크다.

물질적 지지에 대한 종사자들의 인식과 달리 수요자들은 가장 관심을 가지고 요구하며 불만을 제기하는 유형이다. 이러한 수요자들의 반응으로부터 지나친 물질적 요구, 역차별, 복지병 등의 부정적 인식이 종사자들에게 형성되며, 수요자에 대한 실망과 역할 한계에 부딪히는 부정적인 경험을 주로 하게 된다. 따라서 센터가 수요자에게 많은 무료혜택을 주면서도 물질적 지지로 인식되지 않는 현상은 수요자와 종사자 모두에게 부정적으로 인식되어 사회적 지지가 아닌 부정적 경험으로 남아 있다는 문제점을 보여준다. 더 나아가 물질적 지지의 문제는 교육적 지지 및 도구적 지지와도 관련성을 보이는 문제가 있다. 따라서 물질적 지지와 관련된 센터의 정체성을 수요자에게 인식시키는 방안과 기회, 부분적으로 제공되고 있는 1회성 물질적 지지의 지양, 물질적 지지를 필요로 하는 대상 가족의 선별에 대한 과제가 공급자에게 주어지며, 이로 인한 부작용을 줄이기 위해 정책 수립과 공급자, 전달체계인 현장 종사자, 물질적 지지의 연계기관 등과의 상호작용과 조율이 필요할 것으로 보인다.

도구적 지지에 대한 경험은 포괄적으로 언급되었지만 향후 센터의 주요사업으로 역점을 둘 필요가 있다. 2007년 개소된 다문화가족지원센터의 경우 그동안 사업이 활성화되고 종사자의 역량이 강화되면서, 그리고 수요자의 거주기간이 늘어나면서 이들의 요구와 문제가 더욱 복잡해지고 복

합화 됨에 따라 도구적 지지에 한계를 보이고 있다. 따라서 센터에서 모든 것을 지원하는 것이 아니라 전문가 및 전문기관 연계의 중심으로 도구적 지지의 향후 방향을 강화해야 할 것이다.

본 연구는 사회적 지지의 구조적 측면으로서 가족, 친구들을 제외한 ‘의미 있는 타자’, 즉 다문화가족지원센터로 국한시켜 사회적 지지의 기능적 측면인 유형을 파악한 한계가 있다. 이는 체계론의 개념을 이용하여 다문화가족지원센터를 근접환경 차원에서 다문화가족에게 사회적 지지를 제공하는 주체로 보았기 때문이다. 또한 체계론의 관점에서 다문화가족과 근접환경으로서 다문화가족지원센터의 지지를 둘러싼 상호작용에 관심을 두었으나, 조사대상 다문화가족지원센터의 내부조직이 매우 작고 센터에 따라 체계 내 상호작용 정도에 큰 편차가 있어 종사자들이 인지하는 체계 간 의사소통과 업무지원의 원활함에 그친 한계가 있다. 후속연구에서는 상호작용이 활발하게 이루어지고 있는 특정 다문화가족지원센터와 종사자를 대상으로 장기간에 걸쳐 사례연구를 진행하는 시도, 또는 외부 체계와의 상호작용을 기반으로 업무를 수행하는 네트워크 사업 담당자를 대상으로 하는 사례연구들이 진행된다면 향후 다문화가족지원센터의 사업방향과 정책에 대한 풍부한 자료를 제공할 수 있을 것이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 강기정·변미희(2010). 지방자치단체의 다문화 가족정책 비교분석, 한국가족자원경영학회지, 14(3), 37-51.
- 2) 공미혜·오세자(2010). 국제결혼 부부의 성역 할태도와 사회적 지지가 결혼만족도에 미치는 영향 - 베트남, 필리핀 여성과 한국 남성 부부를 중심으로-. 가족과 문화, 22(2), 95-120.
- 3) 김선영(2009). 한국과 독일의 다문화 비교: 다

- 문화정책 환경과 정책 특징을 중심으로 한국 정책연구, 9(1), 175-194.
- 4) 김오남(2006), 이주여성의 부부갈등 결정요인 연구, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
 - 5) 김이선 · 민무숙 · 홍기원 · 주유선(2011). 다민족 · 다문화사회로의 이행을 위한 정책패러다임 구축(V) : 다문화사회 정책의 성과와 미래 과제, 한국여성정책연구원.
 - 6) 김지현(2012). 여성결혼이민자의 사회적 관계망, 사회적 지지와 스트레스에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위 청구 논문.
 - 7) 김순규 · 이주재(2010). 국제결혼 이주여성의 한국어능력과 사회적 지지가 한국생활 적응에 미치는 영향. 한국가족복지학, 15(1), 5-10.
 - 8) 김현숙(2007), 부산지역 여성결혼이민자의 사회통합에 관한 연구. 여성학연구, 16(1), 163-176.
 - 9) 김현숙 · 김희재 · 오중환(2010). 결혼이주여성의 사회적 지지와 결혼의 질의 관계, 가족과 문화, 22(3), 97-127.
 - 10) 김현숙 · 김희재 · 오중환(2011). 결혼이주여성의 결혼의 질의 결정요인 : 생활스트레스와 사회적 지지의 중요성을 중심으로, 한국인구학, 34(1), 27-51.
 - 11) 민무숙 · 김이선 · 주유선 · 이정연(2013). 결혼이주여성의 사회적 관계 양상을 통해 본 사회통합의 과제, 여성연구, 83(2), 5-43.
 - 12) 박미은 · 신희정 · 이미림(2012). 결혼이주여성의 취업경험에 관한 현상학적 연구, 충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구, 23(4), 213-244.
 - 13) 박미정 · 엄명용(2009). 여성결혼이민자의 사회적 관계가 생활만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한국가족관계학회지, 14(2), 1-26.
 - 14) 박지원(1985). 사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구. 연세대학교 박사학위 논문.
 - 15) 이오복(2009). 여성결혼이민자의 사회서비스 이용을 통한 정착과정에 관한 근거이론연구. 한국가족복지학, 14(4), 25-56.
 - 16) 이원숙(1992). 사회적 망. 사회적 지지와 임상적 개입의 이론연구. 이화여자대학교 박사학위 논문.
 - 17) 이유경(2011). 여성결혼이민자의 자아분화가 결혼만족도에 미치는 영향-사회적 지지와 문화적응의 다중매개효과를 중심으로, 건국대학교 박사학위 청구 논문.
 - 18) 이은주 · 전미경(2013). 여성결혼이민자의 사회적 지지와 관련 변인 메타분석, 한국가정관리학회지, 31(5), 125-141.
 - 19) 이형하(2013). 결혼이주여성의 경제생활 의미에 관한 현상학적 연구. 한국컴퓨터정보학회지, 18(12), 149-157.
 - 20) 장덕희 · 이경은(2010). 결혼이민여성을 위한 공식적 지지가 정신건강과 문화적응에 미치는 효과. 젠더와 문화, 3(1), 67-97.
 - 21) 조홍식 · 정선옥 · 김진숙 · 권지성 공역, John W. Creswell(2010). 질적 연구방법론-다섯 가지 접근-. 서울: 학지사.
 - 22) 최경숙(2006). 여성결혼이민자의 사회적 지지와 결혼만족도에 관한 연구 -대구·경북 지역을 중심으로-, 계명대학교 대학원 석사학위 청구논문.
 - 23) 홍성희(2012). 다문화가족의 문화차이 인식과 문화적응의 양상. 한국가정관리학회지, 30(2), 153-172.
 - 24) Burleson, B.R(2003). the_experience and effects of emotional support : What the study of cultural and gender differences can tell us about close relations, emotion, and interpersonal communication, Personal Relationships, 10. 1-23.
 - 25) Cohen, S. & Hoberman, H. M.(1983). Social support in marriage, The American Journal of Family Therapy, 29(4), 307-324.
 - 26) Frone, M.R., Yardley, J. K., markel, K. S.(1997).

- Developing and Testing a Intergrative Model of the Work-Family Interface, Journal of Vocational behavior, 50, 145-167.
- 27) Logan, T. R. and G. Spitze(1994). Informal support and the use of formal services by older Americans. Journal Of Gerontology. 49(1).
- 28) Kaplan, A.(1977). Social support: The construct and its measurement. Unpublished Bachelor Thesis, Brown University.
- 29) Kaplan. B. H Cassel C. J & Gore. S(1977). Social support and health Medical Care. 15(5), 47-58.
- 30) Moustakas(1994). Phenomenological research methods. Thousand Oaks, CA: Sage.
- 31) Zimet. G. D. Dahlem N. W. Zimet S. G. Farelly G. K(2003). The multi-dimensional sale of perceived social support. Journal. of Personality Assessment. 52(1), 30-41.

- 투 고 일 : 2014년 12월 31일
- 심 사 일 : 2015년 2월 4일
- 심사완료일 : 2015년 2월 4일