



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2022년 8월
박사학위논문

이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구

조선대학교 대학원

문화학과

이 미 나

이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구

A study on the application of service design for
self-care to immigrant women

2022년 8월 26일

조선대학교 대학원

문화학과

이 미 나

이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구

지도교수 송 선 기

이 논문을 문화학 박사학위신청 논문으로 제출함

2022년 4월

조선대학교 대학원

문화학과

이 미 나

이미나의 박사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 한종완 교수 (인)

위 원 조선대학교 이승권 교수 (인)

위 원 조선대학교 정성배 교수 (인)

위 원 남부대학교 김영춘 교수 (인)

위 원 조선대학교 송선기 교수 (인)

2022년 6월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

I. 서 론	1
1. 문제제기와 연구의 필요성	1
2. 연구의 방법 및 구성	3
II. 이론적 배경	4
1. 이주여성과 이주민 사회	4
가. 이주여성과 가족 적응	4
나. 이주여성의 한국사회 적응	7
2. 자기돌봄	10
가. 이주여성의 자기돌봄	10
나. 이주여성과 인권	12
3. 서비스디자인	16
가. 서비스디자인의 정의	16
나. 서비스디자인의 요소	20
다. 서비스디자인의 특징	21
라. 서비스디자인의 방법	23
마. 서비스디자인의 마음가짐	27
바. 서비스디자인의 과정	31
III. 연구 설계	45

1. 연구 참여자	45
2. 연구 절차	46
3. 연구 방법	47
4. 서비스디자인 단계별 적용	48
IV. 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법의 실제	49
1. 단계별 프로그램의 이해	49
2. 서비스디자인의 단계별 적용	51
가. 1단계: 발견하기	52
나. 2단계: 정의하기	61
다. 3단계: 개발하기	67
라. 4단계: 전달하기	70
3. 단계별 적용을 통한 서비스디자인 개선방법 제안	72
가. 개선 스토리보드 제안	72
나. 개선 서비스블루프린트 제안	73
V. 결론	77
1. 요약	77
2. 논의	78
3. 제언	79
참고문헌	80
<부록 1>연구 안내 및 참여 동의서	85

<부록 2>연구 참여자 기초 설문지 86
<부록 3>연구 참여자 심층면담 가이드 87
<부록 4>연구 참여자 인터뷰(참여 전 경험) 90
<부록 5>연구 참여자 인터뷰(참여 후 경험) 96

국문 요약 98

표 목 차

<표2-1> 서비스디자인 정의들	17
<표2-2> 서비스디자인 사고의 다섯 가지 원칙	18
<표2-3> 전략적 경험 모듈	19
<표2-4> 서비스디자인 요소	21
<표2-5> 서비스디자인 일반적인 특징	22
<표2-6> 서비스디자인을 통한 변화	23
<표2-7> 서비스디자인 모델 및 방법	25
<표2-8> 서비스디자인의 8가지 모듈과 39가지 방법론	26
<표2-9> 학자별 서비스디자인을 위한 마음가짐	27
<표2-10> 서비스디자인의 마음가짐과 프로그램 적용상 장점	28
<표2-11> 프로그램 개발에 고려된 서비스디자인 반영요소	30
<표3-1> 연구 참여자의 특성	45
<표3-2> 연구의 단계 및 내용	46
<표4-1> 이주여성 자기돌봄 프로그램	50
<표4-2> 서비스디자인 단계별 적용사례	51
<표4-3> 참여자 인터뷰 대상 및 일시	53
<표4-4> 인터뷰 질문 구성	53
<표4-5> 참여자 인터뷰 질문 내용	55
<표4-6> 전문가 인터뷰 대상 및 일시	57
<표4-7> 전문가 인터뷰 내용	58
<표4-8> 참여자와 제공자의 인터뷰 비교	59
<표4-9> 페르소나(Persona) 1 시트 및 구성요소	61
<표4-10> 페르소나(Persona) 2 시트 및 구성요소	62
<표4-11> 페르소나(Persona) 3 시트 및 구성요소	63
<표4-12> 고객여정지도 내용	64
<표4-13> 발굴된 접점과 예측되는 핵심 요구	66
<표4-14> 콘셉트 키워드 적용	67
<표4-15> 개발된 콘셉트 키워드 스케치 내용	69
<표4-16> 이주여성과 가족이 함께하는 프로그램	75

그림 목 차

[그림 2-1] Double Diamond Design Process Model	24
[그림 2-2] 섀도잉(shadowing) 예시	33
[그림 2-3] 심층인터뷰(In-depth interview) 예시	34
[그림 2-4] 이해관계자맵(stakeholder map) 예시	35
[그림 2-5] 친화도맵(Affinity diagram) 예시	36
[그림 2-6] 고객여정지도(Customer journey map) 예시	37
[그림 2-7] 페르소나(Persona) 예시	38
[그림 2-8] 브레인라이팅(Brain writing) 예시	40
[그림 2-9] 스토리보드(Storyboard) 예시	43
[그림 2-10] 블루프린트(blueprint) 예시	44
[그림 4-1] 참여자 인터뷰 및 문제정의	54
[그림 4-2] 이해관계자 맵(stakeholder map)	59
[그림 4-3] 고객여정지도(Customer journey map)	65
[그림 4-4] 콘셉트 키워드 실제	68
[그림 4-5] 추억만들기 프로그램	70
[그림 4-6] 스토리보드(Storyboard)	72
[그림 4-7] 서비스 블루프린트(service blueprint)	73
[그림 4-8] 서비스시나리오(service scenario)	74

ABSTRACT

A study on the application of service design for self-care to immigrant women

Lee, Mi Na

Advisor : Prof. Song Sun Ki, Ph. D.

Department of Culture Studies,
Graduate School of Chosun University

This study is a study on the application of service design to self-care for immigrant women. Through this study, it is possible to help migrant women gain mutual trust and mutual respect by forming their identity.

In addition, the human rights of migrant women consist in the right perception of migrant women and the ability to respond to prejudice and advocate for others.

In this study, the service design method was conducted according to the following procedure. Immigrant women face problems of family culture and adaptation to Korean society in the process of living in Korea. Migrant women needed a more systematic approach to their needs and difficulties in the process of adjusting to their family and culture, so they could understand and help them from the perspective of the participants according to the service design method. The process of service design was centered on the process of discovery, definition, development, and delivery. The service design process was conducted through various research methods and suggestions, such as identifying needs, shadowing, persona, interview, and service blueprint, centering on service participants, immigrant women and their families.

Service design is a method of thinking from the point of view of the participant and solving the problem from the participant's point of view through the service process. As a service design application study for self-care of immigrant women, the research procedure is as follows. The interview of the participants was centered on the Multicultural Healthy Family Support Center in

District D, with three migrant women (one from Vietnam, one from the Philippines, and one from China) and their families. The application of service design for self-care of immigrant women was conducted face-to-face and non-face-to-face after a total of 10 sessions. Since they received information through self-help groups, etc. while communicating with migrant women, they complained about the limitations of information and the inconvenience of communication.

Therefore, it should be a plan that can help the local community and family center. Accordingly, an improved storyboard and service blueprint model were proposed as a service design application method for self-care for immigrant women. Through this study, it can be seen that migrant women and their families need a process to actively link various services provided by the government and discover local community resources. In addition, it is hoped that this study will be helpful in future research to apply service design to self-care for immigrant women, and based on this, more practical and in-depth research is expected.

Key words: Migrant women's human rights, migrant women's self-care, migrants' cultural adaptation, experience of raising children. service design.

I. 서 론

1. 문제제기 및 연구의 필요성

이주민 사회는 국가 간에 교류 확대 및 국제화 흐름으로 자연스러운 인구 이동에 의해 만들어진 사회를 의미한다. 이러한 이주민 사회에서 무엇보다도 중요한 것은 이주민에 대한 올바른 인식이라고 할 것이다. 이주민에 대한 올바른 인식을 위해서는 내국인과 외국인과의 상호 문화 이해와 소통이 필요하다.

그러나 다양한 인종과 문화가 공존하는 이주민 사회에서 이주민들에 대한 부정적 인식과 편견이 존재하고 있다. 이러한 편견은 이주민에 대해 막연하게 갖게 되는 감정이나 태도, 신념이며, 두려움이나 싫어함 등의 부정적인 정서들이다. 이러한 부정적 정서는 개인은 물론 사회 전반에 악영향을 줄 수 있으며, 특히, 이주민에 대한 인식 부족으로 인해 특정 집단에 대한 적대감이나 사회적 갈등을 초래하고 누구나 누릴 수 있는 인간의 기본적 인권까지 침해하게 된다.

특히, 이주여성은 국제결혼을 통해 한국의 구성원으로 정착하면서 문화 적응과 정서적인 문제, 발달 주기에 따른 자녀 양육의 어려움을 경험하고 있다. 이에 이주 여성에 대한 이해와 건강한 가정을 이룰 수 있는 인권을 바탕으로 한 자기돌봄이 필요하며, 가족 및 사회가 이들을 수용하려는 노력이 필요한 것이다.

한국에서는 이주민 가족을 위한 다문화가족정책 기본계획을 5년마다 수립하고 있다. 제2차 다문화가족정책 기본계획에서는 이주민 인권에 대한 ‘차별 방지와 문화다양성 존중’을 주요 정책목표로 삼고 인권지향적인 관점에서 교육을 통한 정책 추진 방안을 추진하였다(여성가족부, 2019).

2018년에 수립된 제3차 다문화가족정책 기본계획에서는 지난 10년의 다문화가족 정책들을 분석하고, 다양한 국제정세 및 환경변화를 고려하여 2022년까지의 다문화가족정책의 기본 방향을 제시하고 있다. 그동안 이주여성들을 위한 다양한 정책이 도입되어 실행되고 있지만, 여전히 이주여성들이 느끼는 가족 구성원 간의 갈등과 한국 문화 적응을 위한 문제 해결 방안이 모색되어야 할 것이다. 따라서, 이주여성의 자기돌봄과 가족 구성원들의 노력을 위한 방안을 적극적으로 찾아야 할 필요가 있다.

이주민 관련 선행연구들을 살펴보면, 가족 갈등과 문화적응 스트레스(이경원,

2021; 서선자, 2016), 의사소통과 어머니 역할의 어려움(설염주, 2020; 고경미, 2015), 사회적 관계망 단절(신경임, 2018), 문화적 충격(이영세 외, 2005; 피루자, 2021), 고부 간의 어려움(이상화, 2016), 모국에 대한 그리움 및 사회적 편견(홍미기, 2013), 낮은 사회적 지지(최효인, 2017), 가정 폭력(진세환, 2016; 최은영, 2015)에 대한 연구 등이 있다.

또한, 이주여성을 대상으로 하는 선행연구는 다문화교육(이상형, 2020; 강중훈, 2015), 자녀양육 및 부모교육(최승호, 2020; 오지영, 2018), 이주여성 집단상담(오옥선, 2013), 부모되기 전환교육(정은영, 2013), 한국 가정생활 교육(김미영, 2018), 문화적응 스트레스(함진옥, 2017; 이경원, 2021), 양육효능감, 부모훈련(김희정, 2014; 강하라, 2019) 등이 있다.

지금까지의 이주민 관련 선행연구들은 가족 구성원과의 갈등, 역할의 어려움, 폭력 등 가족 문제, 문화적응 스트레스, 사회적 관계 및 편견, 모국에 대한 그리움 등 사회문화적 문제와 이주여성들의 가족 적응 문제를 중심으로 이루어져 왔다. 또한, 이주여성들의 교육, 자녀양육, 가정생활의 문제를 해결하기 위한 프로그램의 효과에 관한 연구들도 이루어졌다.

특히 이주민 가족을 위한 교육, 문화적응과 부모되기 그리고 자녀양육 및 가정생활 프로그램 등 이주여성 당사자의 문제와 가족 간의 갈등을 해결하기 위한 프로그램의 효과성을 검증하고, 가족 간의 갈등을 파악하고 그 해결 방안에 대한 연구들이 주를 이루고 있어 이주여성 개인의 삶의 질 향상을 위한 구체적이고 실천적인 방법론 제시연구는 부재하였다.

따라서, 본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위해 서비스디자인(Service design) 방법을 적용하여 이주여성과 가족들에게 효과적인 돌봄 프로그램의 보급 및 삶의 질적 수준을 향상시키는데 필요한 새로운 방법론을 제시하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구 문제를 제시하고자 한다.

- 첫째, 이주여성은 한국사회 적응과정에서 자기돌봄에 어떠한 문제가 있는지 살펴본다.
- 둘째, 이주여성이 자기돌봄의 문제를 정확하게 표현하고, 인식하고 있는지를 살펴본다.
- 셋째, 서비스디자인 방법의 진행과정에서 이주여성이 느끼는 자기돌봄의 노력 정도가 어떠한지 살펴본다.

넷째, 서비스디자인 방법의 적용 후 이주여성의 삶에 어떠한 변화가 있는지 살펴본다.

2. 연구의 방법 및 구성

본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법을 적용한 연구로서 참여자의 관점에서 자기돌봄을 경험하고 그 과정을 이해하여 효과적인 자기돌봄의 보급 및 질적 수준을 향상시킬 수 있는 기초적인 자료를 제시하고자 한다.

이러한 연구 수행을 위해 문헌 연구를 중심으로 이론적인 검토와 선행연구를 종합적으로 검토하였다. 문헌 연구는 이주여성, 자기돌봄, 인권, 서비스디자인 등과 관련된 국내외 학위논문과 학술지, 연구기관 보고서, 각종 보고서, 정책 자료, 미디어 자료들을 참조하였다.

또한, 서비스디자인 방법을 적용하기 위해 참여자와 제공자를 대상으로 인터뷰를 진행하고, 서비스의 다양한 아이디어를 수렴하여 효과성을 입증하고자 한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다.

제 I 장 서론에서는 문제 제기 및 연구의 필요성, 연구의 방법 및 구성에 대해 서술하고 본 연구의 방향을 기술하였다.

제 II 장에서는 문헌과 관련 자료를 통하여 이주여성과 이주민 사회, 자기돌봄과 인권 그리고 서비스디자인에 대하여 이론적 배경을 기술하였다.

제 III 장에서는 연구 설계로 연구 참여자, 연구 절차, 연구 방법을 기술하였다.

제 IV 장에서는 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용의 실제로 자기돌봄의 서비스 디자인 방법 적용 개요 및 서비스디자인의 단계별 적용을 기술하였다. 또한, 단계별 적용을 통한 서비스디자인 개선방안 실제로 개선 스토리보드 제안과 개선 서비스 블루프린트 제안을 기술하였다.

제 V 장에서는 결론으로 연구 결과 요약 및 논의와 제언을 기술하였다.

II. 이론적 배경

1. 이주여성과 이주민 사회

가. 이주여성과 가족 적응

국제결혼을 통해 한국에 거주하는 이주민들은 자국과 한국 문화, 언어 소통, 한국 생활 및 사고방식의 차이를 경험한다. 특히 결혼 초기에는 한국어 사용에 어려움이 있기 때문에 부부 및 가족 간에 갈등과 오해가 생기기 쉽다. 한국 문화에는 전통적인 남아선호 사상이 잔존하고 있어 가족 내 문화 충돌을 경험하기도 한다. 이주여성들은 가정주부거나 남편과 함께 농촌 일을 도우므로 한국 사회와 한국 생활에 역동적으로 참여할 수 있는 기회를 갖지 못하는 실정이다. 한국 생활에서 다양한 사람들과 어울릴 기회가 부족하거나 사회활동을 하지 못한 채 남편이나 시댁 가족과 지내고 있어 한국 문화와 사회에 적응하는 것이 어려워진다고 하였다(이정원, 2021). 또한, 이주여성들은 시부모와 소통하기 어렵고 문화의 차이 등으로 시부모의 간섭을 받을 수 있다. 특히, 한국 사회보다 경제적 여건이 낮을 경우, 이러한 편견으로 갈등을 경험하기도 한다. 국제결혼 동기와 요인이 자국의 가족에게 경제적인 도움을 주고 싶지만 한국에서의 경제 수준이 기대 보다 낮아서 부부 갈등이 종종 발생한다고 하였다(오희, 2015; 구세롬미, 2022).

이주여성들은 주위의 여건이 마련되지 않아 한국 생활의 갈등을 해결하기 위해 모국에 있는 가족과 친구에게 하소연하는 경우가 대부분이다. 이러한 부분에서 특히, 배우자인 남편의 지지는 무엇보다 중요하다. 남편과 함께 보내는 시간이 가장 많고 가까이에서 도움을 줄 수 있는 대상이 남편이기 때문에 배우자와의 만족도가 이주여성이 한국에서의 적응만족에 있어 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 이주여성들은 남편의 지지와 이해뿐만 아니라 시댁 식구들의 이해와 노력이 있을 때 한국에서의 삶과 적응 및 스트레스를 감소시킬 수 있다고 하였다(박이분, 2019). 따라서 이주여성이 한국 사회의 구성원으로서 건강하게 적응할 수 있도록 가정과 사회 및 국가가 지속적으로 도와야 할 것이다.

이주민 가족이 부부 간 문화적 차이와 가족 갈등을 겪고 있는 것은 사실이지만

가족의 정체성을 가지고 건강한 가정을 세우도록 지역사회에서 제공하는 프로그램 등에 참여하면서 한국생활에 적응하고 있다. 이러한 성공적인 적응을 위해서는 이주민 가족에 대한 이해가 필요하고 서로 맞추는 과정이 필요하며, 다양한 계층의 지원이 중요하다.

이주여성들은 한국에 대한 이해가 충분치 않아 결혼과 동시에 여러 가지 어려움을 겪게 된다. 가장 큰 어려움은 의사소통의 불편함으로 인한 소통의 문제이며 외국인이라는 편견과 차별을 받으며 남편의 가족 문화와 갈등을 겪게 된다. 결혼 전에 한국 사회에 대한 정보가 동질적인지에 따라 문화 차이와 갈등의 양상이 다르게 나타난다. 또한, 이주민 가족은 각자의 문화 차이를 줄이기 위해 타국인으로서 느끼는 고충을 이해하고 서로 다름을 인정하면서 개방성과 배려심을 가지고 천천히 적응해 갈 수 있도록 노력해야 한다.

이주여성은 부부 간의 갈등이나 문제가 발생하면 대화를 통해 문제를 바라보는 시각에 따라 서로 맞추어 지지해줘야 한다. 이러한 지지는 배우자, 가족, 사회적인 지지가 중요한 요인으로 작용한다.

이주여성은 경제적 안정과 한국인과의 이상적인 삶을 추구하기 위해 국제결혼을 선택한 여성들이다. 국제결혼은 한 문화에서 다른 문화로의 적응 과정으로 단순한 지역적 이동이 아니며, 새로운 행동과 사고를 요구하는 과정이다. 이주여성들은 이러한 변화과정 속에서 많은 문제를 경험하게 된다. 이들은 경제적 어려움, 한국어 의사소통의 어려움, 한국 음식 적응의 어려움, 시부모 및 남편과의 갈등, 자녀문제, 그리고 자국과의 생활방식 및 가치관의 차이로 인한 어려움을 경험한다고 하였다(이선우, 김광구, 2014). 이러한 어려움은 이주여성에게 과중한 부담을 주는 스트레스로 나타날 수 있다. 또한, 이주여성들은 국제결혼에 대한 편견과 잘못된 이해, 문화적 차이, 상호 국가에 대한 이해부족 때문에 문화적응 스트레스가 있다.

또한, 이주여성들은 배우자와 가정생활을 영위하는데 많은 어려움을 겪게 된다. 이주여성은 언어의 이질감과 소통 부족 그리고 편견으로 인해 부부관계의 갈등으로 인한 어려움을 겪고 있으며, 낯선 이국땅에서의 문화적 차이로 문화적응의 어려움을 경험하고 있으며 자녀양육에 대한 정보부족·생활양식·가치관 등의 차이로 어머니로서의 역할에 어려움을 겪고 있어 아동의 사회적 부적응문제와 학업문제, 경제적 곤란 등 다양한 문제에 노출되어 있다.

가족은 인간의 삶의 가장 기본이 되는 체제이므로 어느 부분의 변화는 다른 모든 부분에까지 영향을 미치고 상호의존적인 관계로 이어진다. 그러므로 가족구성원

들은 긍정적인 상호작용과 정서적 유대감이 중요하다. 가족 역할, 가족 규칙, 가족 힘 등의 체제의 항상성을 유지하는 것이 필요하다. 가족 위기나 역경을 극복한다는 것은 가족을 바라보는 긍정적이고 수용적인 태도가 있어야 하며 이를 가족 회복력이라 할 수 있다. 가족회복력은 가족의 삶에서 갈등이나 문제를 만났을 때 적극적으로 해결하고자 하는 행동양식이며 가족 간의 적응을 촉진시키는 역할을 한다.

가족 적응이란 가족의 변화를 허용하는 정도, 균형을 유지하려는 정도를 의미한다. 이는 가정생활에서 나타나는 갈등이나 힘에 반응하는 가족 규칙, 역할, 구조 등을 유연하게 대처하는 것을 의미하는 것으로 가족 적응력이라고 한다(심미영, 안성아, 2013). 가족 구성원의 역할 및 규칙 등으로 나타나는 힘을 균형을 유지하려는 힘과 변화하려는 힘이 서로 균형을 이루어야 한다. 이처럼 가족 적응력이 높으면 가족 구성원 개개인의 신체적·정신적 건강 및 지속적인 성장과 축진이 나타나는 것이며, 가족 적응력의 불균형이 나타났을 때는 가족의 통제감 및 힘의 불일치가 나타나기도 한다(김미혜, 2020). 성숙한 가족은 가족 적응력이 높으며 가족 내의 긍정적인 변화와 지역사회와 정부기관에도 활발히 교류가 이루어져 가족 구조의 안정성의 균형을 이룬다. 또한 가족 적응으로 인한 융통성, 지도력, 문제해결력, 타협 등으로 인해 가족구성원 내에 긍정적인 관계를 형성하는 강점이 있으며, 반면 부적응적 가족은 가족구성원의 정신적·신체적 건강의 악화, 그리고 가족단위로서 통합과 자율성 및 발달 단계상 과업수행능력의 저하 등이 있다고 하였다(장우심, 2014).

가정에서의 의사소통과 상호작용은 관계형성에 있어 매우 중요한 요소이며, 가정에서의 언어는 가정생활뿐 아니라 사회생활에서도 인간 상호간 소통을 위한 도구로 중요한 요소이며, 가정 내에서의 원만한 의사소통은 가족구성원의 안정된 생활과 삶의 질을 향상시킨다는 연구가 있다(박용순 외, 2014). 따라서 이주민의 가족은 이주여성과 언어장벽으로 인한 갈등이 일상적으로 나타나고 있으며, 의사소통으로 인한 어려움은 고부 간이 함께 생활하는 것에 큰 불편함으로 갈등에서 불화를 지속시키는 요인이 된다고 하였다(정혜원, 2017: 공은숙, 2009). 이주민 가정에서의 갈등원인은 이주여성 문화에 대한 이해부족, 사고방식 및 가치관의 차이 때문이다. 이주여성은 한국인 남편과 결혼하면서 새로운 문화와 환경에 편입되어 새로운 가족들과 부적응 및 의사소통의 부재와 문화적 차이를 느끼게 된다. 또한, 기존 가족의 삶 속으로 진입하면서 느끼는 문화차이 및 소통 문제해결을 위해서는 많은 인내와 가족의 이해가 필요하다.

새로운 가정에서 적응해 나가는 과정은 어느 누구나 경험하게 되지만 외국인의

경우 더욱 큰 어려움이 예상된다. 이를 극복하기 위해서는 국가의 정책적 지원과 사회의 편견의 불식되어야 하고, 이주민들에게 문화경험, 프로그램 제공 등으로 심리적, 사회적, 문화적응에 지원이 마련되어야 한다. 이주여성의 가족 적응은 가정의 안정으로 이어지게 되고 이는 사회적 통합에도 영향을 미치게 되며 이주민 정책에도 반영되어야 한다.

이주여성들은 한국생활에 적응하면서 해결되지 않는 문제들 중에 가족에서의 갈등문제, 자녀양육문제와 함께 자신의 정체성에 대한 혼란 등의 어려움을 경험하고 있다고 하였다(김수정, 2012). 여기서 정체성의 문제를 해결하는 것은 적응에서 오는 갈등 및 스트레스 등을 완화시킬 수 있을 것이다.

따라서 이주여성이 한국생활에 적응하는 과정에서 타국 문화에 대한 이해 부족, 생활방식 및 가치관의 차이 등은 가족 모두가 끊임없이 조절하고 적응해야 할 필요가 있다.

나. 이주여성의 한국사회 적응

이주여성들이 한국 문화에 적응하는 과정에서 나타나는 다양한 어려움에는 언어, 문화 충격, 모국에 대한 그리움, 사회적 편견, 사회적 지지, 경제적 어려움, 가족 내 갈등과 폭력 등이 있다고 하였다(이상화, 2016; 이경원, 2021).

첫째, 언어의 문제이다. 이주여성들은 의사소통의 어려움 때문에 우리가 생각하는 것 이상으로 문화적응 스트레스를 겪는다. 언어의 차이에서 오는 스트레스는 의사소통 능력의 부족으로 남편과 시부모와의 갈등이 심화되거나 누적되기도 하고, 자녀의 언어능력 부족으로 어머니의 역할을 제대로 하지 못한다는 자괴감에 빠지기도 한다. 이주여성의 한국어가 서투르면 가족과 의사소통이 되지 않아 한국사회에서 고립된 생활을 할 수 있으며 외부와의 사회적 관계가 단절되기도 한다.

둘째, 문화적 충격이다. 이주여성들은 한국의 음식, 일상생활 양식, 가족구조 등 모국의 문화와 전혀 다른 한국의 문화 속에서 충격을 받는다. 이주여성들에게 한국의 가부장적 가족문화를 포함한 문화의 차이는 충격으로 이어지며 이는 이주여성들에게 큰 어려움이 되고 있다.

셋째, 모국에 대한 그리움이다. 이주여성들은 경제적, 환경적으로 한국생활에 만

족하지만 모국에 대한 향수는 그들을 더욱 힘들게 한다. 이주여성은 고향을 그리워하며 각 국가의 여성들과 만나 모국에 대한 그리움을 달래고 소속감을 갖기를 원하지만 남편 및 시부모의 눈치를 보느라 만남이 어렵고 고립된 생활을 하는 경우가 많다.

넷째, 사회적 편견이다. 단일민족주의 의식이 강한 한국사회는 이주여성에 대한 배타적인 경향이 있다. 특히, 이주여성은 신경임(2018)의 연구에 의하면 ‘가난한 나라에서 돈 때문에 결혼을 했다’, ‘친정에 돈을 보내는 것에만 관심이 있다’, ‘언제든지 도망갈 것이다’라는 편견이 있어서 이주여성들은 이에 대한 차별감을 느낀다고 하였다. 대부분의 이주여성들은 국적취득여부와 상관없이 한국인으로 인정받지 못하고 있으며, 이주여성에 대한 편견으로 일상생활에서 따가운 시선을 느끼는 경우가 많다.

다섯째, 사회적 지지의 부족이다. 오희(2015)의 연구에서 이주여성들이 한국생활에 적응하여 살아갈 수 있도록 도움을 준 사람은 대부분 남편이며, 이주여성들이 받는 사회적 지지는 낮은 것으로 나타났다. 이에 반하여 가출이 증가한다는 이유로 남편과 시부모는 이주여성의 외출을 제한하여 사회적 고립과 지지에 대한 상실을 경험하고 있다.

여섯째, 이주여성은 경제적으로 어려움을 겪게 된다. 보건복지부(2019)의 자료에 따르면, 국제 결혼한 여성들은 대부분이 상대적으로 빈곤한 베트남, 필리핀, 캄보디아, 몽골 출신 여성들이다. 이들 국가 출신 여성의 결혼 목적은 73%가 경제적인 이유이다. 그러나 이주여성과 결혼하는 한국 남성들은 사회, 경제적으로 저소득층인 경우가 대부분이기 때문에 이주여성들의 코리안 드림은 이루어지지 않고 있다. 이주민 가족의 52.9%가 최저 생계 이하의 가구소득을 보이고 있다. 이주여성의 60%가 취업중인데 전문직이 아닌 식당 종업원이나 주방 일을 하거나 근로자로 대다수가 저임금을 받는 단순직에 종사하고 있다고 보고되었다. 이처럼 근무조건이 열악하거나 직장 내에서 차별대우를 받고 있어 경제적 빈곤의 우려를 나타내고 있다.

일곱째, 가정 갈등과 폭력으로 나타났다. 조인주와 현안나(2012)는 가정에서 남편의 폭력 등으로 불안과 정서적 고통을 경험한다고 하였다. 즉, 국적취득을 위한 불리한 여건으로 인해 가정폭력, 언어폭력 등을 참고 살아야 하는 실정이라고 하였다. 가정폭력을 경험한 이주여성들은 우울, 불안, 공포, 모멸감 등과 같은 정신건강상의 어려움을 겪고 있다고 하였다.

이주여성들은 다양한 요인에 의해 한국사회 적응에 어려움과 직면하고 있다. 한

국으로의 이주, 한국에서의 결혼생활에 대한 그들의 희망과 기대와는 달리 낮은 한국 땅에서 가정생활을 시작하면서 언어와 문화의 차이에서 오는 충격, 고국에 대한 그리움, 사회적 고립, 가족 간의 갈등, 경제적 어려움, 신분상의 불안, 부정적 정서 등 다양한 어려움을 경험하고 있다. 이러한 이주여성의 국내 적응과정에서 나타나는 어려움의 근본적인 원인과 새로운 환경에 적응할 수 있는 능력 또는 자신을 돌보고 관리할 수 있는 능력에 따라 차이가 나타날 수 있다.

2. 자기돌봄

가. 이주여성의 자기돌봄

인간은 어릴 때부터 다양한 관계 속에서 돌봄에 대한 표현 방식을 배운다. 한 개인은 사회나 문화 속에서 사회구성원으로 자라게 된다. 자기돌봄은 자신을 소중한 가치로 받아들이고 인정하는 것이다. 하지만 자신을 소중한 가치로 받아들이는 행위가 이기심과 연결되어 오해를 받기도 한다. 그럼에도 자신의 가치를 무시하면서 타인의 가치를 소중히 여길 수는 없는 일이다.

Rogers(1970)는 심리학자의 관점에서 타인을 내담자의 관점에서 보고 상담자와 내담자의 관계에 대해 살펴보았다. 즉, 김두진(2020)의 연구처럼 타인의 가치를 소중히 여길 힘은 ‘나’를 소중히 여길 수 있을 때 생긴다. 그리하여 소중한 ‘나’만큼 소중한 ‘너’를 위해 기꺼이 지지할 수 있게 되는 것이다. 이는 오직 자신만이 소중한 존재임을 의미하는 이기심과 달리, ‘타인’도 소중하듯 ‘나’ 역시도 소중한 가치를 지닌 존재이며 사랑을 충분히 주고 받을 수 있다는 것이 ‘자기돌봄’이다. 자기돌봄은 자기 자신에 대해 관심을 갖고 전인적인 건강을 추구하는 것이며, 전인적인 건강은 타인을 돌보는 일과 자신을 돌보는 일에 대해 균형을 유지하며 신체와 마음, 영성이 유기적으로 통합될 때 가능하다(Skovholt et al, 2001). 자기돌봄이란 사치스러운 나르시시즘(Narcissism)이 아니라 인간의 욕구와 임상적인 욕구 및 윤리적인 측면에서 중요하다. 자기돌봄 윤리는 자기돌봄이라는 면에서 일방적이며 이타적인 측면이 부각되는 일반적 돌봄 윤리와 다른 여성윤리의 특성을 지닌다는 점이다. 이러한 측면에서 자기돌봄 윤리가 내포하고 있는 여성윤리가 여성의 정체성과 대립되어 배제되는 부정적 가치가 아니고, 적극적인 회복으로 긍정적인 가치라는 것이다(Brown & Gilligan, 1997).

자기돌봄은 자연스럽게 이루어져야 나와 타인이 관계 속에서 의미 있는 돌봄으로 발전한다고 하였다. 다시 말해 타인과 상호존중이 전달되는 건강한 돌봄은 나의 정서적 욕구를 수용하고 편안함을 스스로 유지하는 것이다. 최근에 자기돌봄에 관해 주로 상담과 복지적인 측면에서 연구가 진행되고 있다(정선이, 2020). 자기돌봄이 자기 자신과 주체적 존재로서 균형을 유지하고 이해하는 과정이라는 것이다. 돌봄에 관한 연구들이 누적되어 왔음에도 불구하고 돌봄에 대한 개념은 여전히 다양

하다. 사전적인 정의로 돌봄은 ‘관심을 가지고 보살피는 일’로 정의하지만 실제적인 돌봄의 개념을 임상희(2018)는 돌봄을 둘러싼 맥락에 따라 가변적으로 이해되어 왔다. 돌봄 제공의 범위도 일상생활의 단순한 보호활동에서부터 도구적, 정서적, 경제적 영역으로 확대되고 있어 사회생활, 생존과 삶의 유지 향상에 필요한 다양한 활동들이 합쳐진 총체적인 활동 등으로 광범위하다.

또한, 자기돌봄은 자기 스스로에 의해서 행해지는 돌봄으로 간호학 분야의 Orem(1985)의 정의가 가장 잘 알려져 왔다. 즉, 자기돌봄은 ‘개인이 삶, 건강과 안녕(well-being)을 유지하는데 있어 자기 스스로 시작하고 수행하는 활동의 실천’으로 정의되고 있으며, 자기돌봄의 대표적인 결과는 건강이며, 건강은 자기돌봄의 역량과 자기돌봄 수요에 영향을 미치는 중요한 요인 가운데 하나이다(임상희, 2018). 이외에도 자기돌봄의 개념과 영역은 조금씩 다르게 조망되어 왔다. WHO(1983)에서는 자기돌봄을 건강으로 규정하면서 개인, 가족, 지역사회가 건강을 강화하고 질병을 예방하고 억제하며, 건강 회복을 도모해야 한다는 것을 제안하였다. 자기돌봄은 자기 자신에 대해 관심을 갖고 전인적인 건강을 추구하는 것이며 자신과 타인을 돌보는 일의 균형을 유지하면서 신체와 마음, 영성이 유기적으로 통합되어야 가능하다.

Skovholt(2000)는 자기돌봄이 이루어져야만 자신뿐만 아니라 타인에게도 의미 있는 돌봄이 가능하다고 하였으며, Baker(2003)는 자기돌봄이 자기를 존중하는 과정이자 성장하도록 돕는 과정으로 자신에게도 도움이 될 뿐 아니라 전문적 역량을 발휘하는 데에도 도움이 된다고 하였다(조은혜·이은실, 2016). 돌봄은 아이를 보호하고 성장을 촉진하는 사회에서 더 강조되어 사용되어야 할 용어임을 강조하였다(이민하 외, 2018). Gilligan(1997)과 정선이(2020)은 돌봄 제공자가 정체성으로 돌봄 개념을 이해하려는 근원적 해석은 여성 자신의 역할이 자녀를 낳아 양육하는 과정에서 비롯되어 돌봄이라는 양식이 여성에게 내재화된 것으로 보았다.

가족과 자녀를 돌봐야 하는 이주여성은 자신의 위치가 불안정함을 느끼면서 살아가고 있기 때문에 가족과 사회적 인식이 강조되어야 하고 이주여성 스스로 자기돌봄이 이루어지도록 지속적인 노력이 필요하다. 즉, 인간의 자기(self)는 결합적 자기(connected self)로서 돌봄은 사람들 상호 간에 인정해야 하며, 자기희생을 전제로 하는 것이 아니라 자신과 타자를 모두 배려할 때 완성될 수 있는 것이다. 따라서, 이주여성의 자기돌봄을 살펴볼 때, 인간관계를 중시하고 자아정체성을 형성하고 애착과 상호관계성을 그 중심에 두어야 할 것이다.

나. 이주여성과 인권

인권은 인간(human)의 권리(rights)이다. 인권은 인간으로서 존엄성을 유지하면서 살 수 있는 권리로 그 자체가 복지이며, 인간의 욕구충족이라는 복지가 바람직하게 보장되고 실현되는 것을 의미한다. 인권은 어디에서나 동일하게 차별 없이 적용되어야 한다는 보편적인 원칙이며, 인권실현을 통해 모든 인간은 자유, 평등, 인권 존중이 보장되는 가운데 자신의 삶을 자율적으로 결정할 수 있는 주체적 인간을 목표로 하고 있다. 국제결혼으로 이주한 여성들의 인권은 무엇보다 중요하며 아내로 엄마로 며느리로 건강한 가족을 이루기 위해서 매우 중요한 의미를 지닌다고 하였다(김미희, 2017). 이주여성은 문화차이, 인권문제, 언어장벽, 가족관계의 문제 등으로 문화적응 측면에서 걸림돌이 되므로 이들의 모성과 영유아 건강보호를 위한 기본적인 모성건강 및 출생아서비스에 접근할 수 있어야 하며, 관련 서비스는 이주여성의 눈높이에 맞추어 강화되어야 할 것이다.

이주여성은 한국인 남편, 가족관계의 부정확한 정보, 결혼생활, 이혼 등의 문제에서 많은 인권침해를 당하고 있는 것으로 조사되고 있다. 노동이주여성의 경우 저임금, 임금삭감, 고용주의 해고 등 인권침해 문제는 더욱 심각한 상황이 계속 이어지고 있다. 이주여성의 인권보호를 위해서는 구체적인 정책과 제도가 마련되고 정비되어야 하겠지만 근본적으로는 우리사회가 이주여성들에 대해 지니고 있는 고정관념과 차별적 의식을 바꾸는 것이 더욱 시급한 과제이다. 이주여성들도 우리사회의 구성원으로서 인간의 권리를 존중받으며 행복하게 살아가야 한다는 사회적 인식과 합의가 필요하다.

이러한 인권 영역별 분류와는 별도로 여성, 아동·청소년, 장애인, 노인, 범죄피해자, 외국인·이주민, 재외동포, 난민, 병력자 등 북한 이탈주민을 ‘사회적 약자 또는 소수자’로 선정, 이들의 인권 상황 개선을 위한 국가적 추진과제 중 해당 사회적 약자 또는 소수자를 기준으로 정리·분류하여 사회적 약자·소수자 분야로 편성하였다.

박란이(2016)의 연구에 의하면 국내에 거주하고 있는 이주여성의 인권침해 사례를 소개하였다. 그의 연구에서 경제적 문제, 의사소통 문제, 성 역할과 가족구조 문제, 임신과 출산 및 자녀 양육문제, 사회적 편견 문제, 체류와 국적취득문제 등 6가

지 유형으로 정리하였으며, 특히 경제적 문제, 의사소통 문제, 성 역할과 가족구조 문제, 임신과 출산 및 자녀양육 문제는 심한 경우엔 부부 갈등, 이혼, 가정폭력 등으로 이어질 수 있고, 사회적 편견은 가정과 지역사회, 공공기관 등에서 다양한 형태의 인권침해로 나타난다고 하였다. 또한, 체류와 국적취득의 문제는 부부의 동등한 관계를 종속적인 관계로 만드는 원인이 되며 지속적인 가정폭력의 원인이 되고 있으며, 지역사회 및 공공기관에서 이주여성에게 행해지는 부당한 인권침해의 원인이 된다고 하였다.

인권침해 사례의 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 경제적 문제는 남편이나 가족의 반대에도 불구하고 일을 해서 돈을 벌고 싶은 강한 욕구로 이어지거나 실제로 이주여성이 돈을 벌어야 할 긴급한 경제적인 어려움에 처하기도 하는데 이로 인하여 부부나 가족 간 폭력이 발생하거나, 신분증과 여권 등을 빼앗거나 감금하는 등의 또 다른 폭력이나 갈등의 형태로 나타나기도 한다.

둘째, 의사소통 문제이다. 이주여성은 가족 간의 대화와 언어소통에 한계가 있기 때문에 자국민과의 소통을 원하고 있다. 하지만 자국민과의 만남이 시댁과 남편을 욕하거나 부정적인 인식을 주고 있어 자국민과의 만남을 못하게 하고 있다. 또한 한국어 능력 향상을 위해서는 한국인을 만나야 한국어를 빨리 배우라는 뜻으로 자국민을 만나지 못하게 하고 있다. 그러므로 이주여성들은 다문화센터 등에서 한국어 교육과 자조모임 등에 참가하여 한국문화, 한국어, 한국생활을 배우는 자조모임이 이루어지고 있다. 특히 송윤선 외(2019)의 자료에 의하면 거주하는 곳이 교통이 불편하거나, 도시와 먼 경우, 부양해야 할 노부모를 모시는 경우, 돌봐야 하는 어린 자녀가 있는 경우 등은 특히 외출이 자유롭지 않은데 다문화가족 실태조사에서 보는 것처럼 이주여성의 16.6%가 외로움을 호소하고 있으며, 이는 경제적인 어려움 다음으로 큰 수치를 나타내고 있다.

이주여성이 겪는 외로움은 우울증 등의 또 다른 문제의 원인이 될 수 있고 생활에서의 문화적 차이를 더 크게 만드는 원인이 되므로 이주여성의 외로움을 해결하고 원활한 가족 간의 의사소통을 위해서는 현재의 한국어 교육 시스템을 대체할 효과적인 대안이 필요하다.

셋째, 성 역할과 가족구조 문제가 있다. 대부분 한국 남편의 경우, 가사노동의 전부를 이주여성이 해야 할 일로 생각하고 가족 구조에서 가족 간 갈등이 커지고 있다. 농·어촌으로 결혼한 이주여성이 대다수이기 때문에 확대가족을 형성하고 있어

서 시댁가족과 함께 살거나 배우자의 전처에게서 태어난 자녀를 돌보아야 하는 경우가 많다. 이는 일반가정보다 훨씬 더 많은 양의 가사노동을 하고 있으며 시댁이 가게나 식당을 운영하는 경우나 농사를 짓는 경우는 기본적인 가사노동 외에 추가적으로 더 많은 노동을 하게 된다. 이는 가사노동의 어려움 뿐 아니라 대화가 통하지 않는 시댁 가족과의 관계에서 오는 문화 차이 등 여러 가지 어려움을 경험하게 된다. 본국에 두고 온 자녀가 있거나 본국 가족이 경제적 어려움을 겪는 경우에는 이주여성이 느끼는 가사노동의 무게는 실제보다 훨씬 큰 어려움이 되고 있다. 가족 내에서 감당해야 하는 대부분의 가사 일이 무급으로 여겨짐으로 인해 결혼했으니 당연히 해야 할 일을 하는 것이라는 가부장적인 성역할의 구조는 본국 가족의 더 나은 삶을 위해 이주를 선택한 이주여성의 삶에 큰 어려움으로 작용하게 된다.

넷째, 임신과 출산 및 자녀양육 문제이다. 이주여성은 임신, 출산과 자녀양육 문제는 부부간의 소통이 더 많이 필요하다. 하지만, 이주여성은 임신과 출산과정에서 다양한 차별을 경험하게 된다. 자녀를 임신하고 입덧을 하게 되는 경우는 본국의 음식이나 과일 등에 대한 그리움에 따른 외로움과 무기력을 경험하기도 하며, 자녀를 출산하고 양육하는 때에는 문화적 차이, 경제적인 문제, 의사소통의 문제, 양육 방식의 문제 등 여러 가지 어려움을 한꺼번에 경험할 수밖에 없는 것이다.

임신과 출산 과정에서 차별이나 인권침해를 받는 경우도 많은데 병원의 경우는 의사소통이 안 되어 또 다른 오해가 발생하기도 하며 이주여성의 건강상태나 질병 여부가 정확히 의사에게 전달되지 않은 상황에서 약을 처방하거나 치료를 받는 상황에 놓여 불안감과 소외감을 경험하기도 한다. 출산 후에는 산후조리에 따른 문화적 차이, 육아에 대한 문화적 차이, 자녀 양육 등 모든 영역에 있어 엄마의 방식은 제외되고 한국방식을 따라야 하기 때문에 이로 인한 갈등이 이주여성의 상황을 어렵게 만들기도 한다.

다섯째, 사회적 편견 문제이다. 한국은 단일민족문화의 영향이 강한 나라로 여전히 이주민에 대한 배타성이 존재한다. 사회통합의 정책 역시 이주민의 적응을 기다리는 것이 아니라 ‘빨리 빨리’의 한국문화에 무조건적으로 신속히 동화되길 바라는 사회적 분위기에 해당되기도 한다. 이는 가족 및 사회 환경에 적응하지 못하거나 가족관계와 생활의 어려움으로 정해진 테두리 밖으로 밀려나면 그때부터는 돈이나 결혼의 목적이 아닌 다른 목적을 가지고 온 것으로 낙인찍어 버린다.

여섯째, 국내 체류와 국적취득의 문제이다. 이주여성은 국적취득이 가장 기본적인 권리이다. 그러나 이주여성에게 가해지는 가정폭력 등의 인권침해는 체류의 문

제와도 연관이 있다. 이주여성들은 체류의 문제가 주로 남편이나 시댁 가족에게 의존하도록 구조화되어 있기 때문에 인권이 침해당해도 능동적인 대처를 하기가 어려운 실정이다. 자녀의 경우 한국인 배우자 사이에서 출생한 자녀 유무에 국적취득 자격의 중요성을 두고 있기 때문에 이주여성들은 어려움이 가중되는 결과를 초래하기도 한다. 그래서 자녀의 유무를 결혼생활의 진정성의 기준으로 판단하는 제도는 인권침해의 요소가 많다고 볼 수 있다.

인권은 인간의 생명에서부터 경제적 평등에 이르기까지 인간의 삶을 종합적으로 담고 있으며 인권의 총체성이라는 관점으로 접근해야 한다. 따라서 이주여성에게도 동일하게 적용되어야 하며 행복을 추구하는 모든 이주여성에게도 정당화되어야 할 것이다.

3. 서비스디자인

가. 서비스디자인의 정의

이주여성은 한국에 들어와 생활하는 과정에서 가족의 문화와 한국사회 적응이라는 문제에 직면하게 된다. 이주여성은 가족 적응과 사회 적응 과정에서 어떠한 어려움이 있는지에 대한 체계적인 접근이 필요하며 그동안 이주여성들에게 제공되는 서비스들을 살펴보고 본 연구에서 실시하고자 하는 서비스디자인 방법을 적용하였을 때 서비스 참여자의 관점을 보다 주의 깊게 이해할 수 있을 것이다.

서비스디자인은 광의적인 의미로 서비스 자체를 디자인하는 것이며, 협의적인 의미로는 서비스를 디자인하는 리서치 방법을 의미한다(디자인진흥원, 2010). 서비스디자인은 주로 보이지 않는 서비스를 디자인하는데, 서비스의 요소인 제품, 환경 등의 유·무형적인 요소를 포괄하는 통합적 개념의 디자인이다.

서비스디자인(Service Design) 개념은 1984년 뉴욕 씨티은행 부사장(G. Lynn Shostack)이 서비스 블루 프린트(Service Blueprint)를 도입하면서 부터다. 서비스디자인은 객관적이고 표준화된 방법으로 서비스의 필수적인 기능으로서 성문화될 수도 있고 서비스상에서 일련의 변화들을 서비스 블루 프린트(Service Blueprint)로 만들어 시각화할 수 있다.

서비스디자인은 경영, 마케팅 영역에서 서비스를 계획, 설계하는 활동(Activity of Designing Service)을 의미하며, 서비스 블루 프린트(Service Blueprint)와 동일한 개념으로 사용되고 있다. 또한, 기업 뿐만 아니라 문화와 복지 분야에서도 적용하여 사용할 수 있다. 서비스디자인의 용어는 학계와 기업 등에서 주로 사용하고 있으며, 서비스디자인에 대한 정의는 <표 2-1>과 같이 다양하게 규정할 수 있다.

<표 2-1> 서비스디자인의 정의들

구분	내용
위키피디아	서비스디자인은 서비스 이용자, 제공자, 참여자 등의 서비스의 질을 높이는 것이며, 이를 이용자 중심에 두고 서비스 하는 활동.
서비스디자인 하라(서적)	모든 단계에서 서비스를 개발하고 단계마다 가치를 부여하는 것.
서비스디자인 시대(서적)	무형의 서비스를 구체적으로 경험하고 평가함 고객과 서비스가 접촉하는 경로의 유·무형 요소를 창조하는 것
한국디자인진흥원	디자인리서치, 이해관계자의 욕구를 반영 공동개발하고 가시화 방법 등으로 서비스디자인과 디자인사고로 고객에게 최적으로 서비스 하는 법.
디자인 코펜하겐 연구소	현장에서 유무형의 조합적으로 사용하고 새로운 아이디어를 창출하는 것.
엔진그룹	서비스를 개발하고 제공하는 전문 영역으로 서비스디자인 환경, 커뮤니케이션, 제품을 고객 맞춤형으로 서비스를 개발함.
리브 워크	다양한 경험과 터치 포인트를 디자인하는 것.
피어인 사이트	서비스 커뮤니케이션 공간, 행동, 사람, 사물 등 서비스를 이루는 유·무형의 요소를 총체적으로 배열하고 리서치하는 것.
디자인싱커스	창조적인 프로세스를 통해 서비스 제공자와 참여자 간의 상호작용으로 조정하는 것.

*출처 : 본 서비스 디자인의 정의는 연구자가 기존 정의들을 재정리함.

디자인 영역에서의 서비스디자인을 두 가지로 나누어 설명할 수 있다. 첫째, 영국의 공공서비스의 베이스의 서비스디자인이다. 둘째, IT산업의 발전으로 인한 서

비스기업에서의 서비스디자인이 있다(한수련, 2014).

서비스디자인은 참여자 중심, 공동 창작, 순서 정하기, 증거 만들기, 총체적 관점을 가지고 있다. 서비스디자인 사고의 다섯 가지 원칙은 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 서비스디자인 사고의 다섯 가지 원칙

특징	내용
이용자 중심	서비스는 이용자 관점에서 디자인.
공동 창작	이해관계자가 모두 디자인 과정에 참여함.
순서 정하기	서로 연관된 순서를 연결하고 시각화시킴.
증거 만들기	유무형의 서비스는 시각화시킴.
총체적 관점	모든 서비스의 환경이 고려되어야 함.

*출처: 서비스디자인코리아(2011), 『서비스디자인』.

서비스디자인의 특성을 바탕으로 김륜경(2015)은 디자인적 사고를 통하여 혁신적인 아이디어를 발굴하고 지속적으로 실현가능하도록 최적화하는 방법으로 소개하였다.

서비스디자인과 전통디자인의 차이점은 물체에 대한 디자인뿐만 아니라 물체의 사용에 대한 디자인과 서비스를 이용하는 참여자가 감각으로 느끼는 디자인이다. 서비스디자인은 서비스참여자의 중심에서 이루어지며 가장 공통된 키워드는 '경험'이다. 전략적 경험 모듈은 다음 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 전략적 경험 모듈

경험종류	의미
감각적 경험	오감(시각, 청각, 후각, 미각, 촉각)을 자극함으로써 아름다움과 흥분감, 만족감을 전달하는 것이 주된 목적이다.
감성적 경험	직관과 상상력에 기초하여 소비자의 감성적 반응에 초점을 맞춰 기분과 감정이 구매의사결정에 영향을 미치도록 행하는 경험과정이라 할 수 있다.
인지적 경험	소비자가 창조적 사고를 하도록 유도함으로써 기업에 대한 긍정적 인식을 높이려는 것이다.
행동적 경험	소비자의 행동 유발 자체에 초점을 두고 있다.
관계적 경험	사회적 집단, 사회 및 문화와 같은 추상적인 집단과의 연결을 의미하는 것으로 다른 사람 혹은 다른 사회적 집단, 사회적 범주, 사회적 영향, 사회적 자아, 브랜드 커뮤니티 등이 포함된다.

*출처: 서비스디자인코리아(2011), 『서비스디자인』.

<표 2-3>과 같이 전략적 경험 모듈의 유형은 감각 경험, 감성 경험, 인지 경험, 행동 경험, 관계 경험 등이 있다.

서비스디자인은 디자인 행위와 비교하면 세 가지 측면에서 차이가 있다.

첫째, 디자인제공자는 다학제적 역량이 필수적으로 요구된다. 서비스디자인은 참여자와 만나는 시점 뿐만 아니라 전달되는 전체 과정에서 이해관계자를 통합적으로 진행되며 이를 위해 다양한 지식을 활용할 수 있는 능력이 필요하다.

둘째, 다른 디자인과의 차이점은 대상이 없는 무형의 ‘서비스’이다. 제품의 형태와 심미성 중심에서 형태의 심미성을 넘어 유형의 증거물과 감성에 어떤 영향을 미칠지, 어떤 경험을 통해 전달되는지가 중점이 된다. 즉, 기존의 디자인은 보이는 것이라면 서비스디자인은 눈에 보이지 않는 것을 포함하고 있다. 시각적, 감성적 표현을 포함하는 것이 서비스디자인이다.

셋째, 서비스디자인의 목표는 콘셉트를 개발하는 것이다. 기존 디자인이 구체적 제품을 디자인하는 것이라면, 서비스디자인은 구체적 서비스를 선택하고 부수적인 활동을 포함하고 있다.

나. 서비스디자인의 요소

서비스디자인의 요소는 참여자의 경험과 잠재 욕구를 발견하는 것이다. 서비스디자인은 참여자의 욕구를 파악하는 다양한 도구(Tool)가 있다.

첫째, 새도잉은 서비스디자인의 참여자를 가장 가까이에서 관찰할 수 있다. 그림자처럼 따라다니면서 참여자의 욕구를 파악하는데 매우 중요한 요소이다.

둘째, 가상의 고객을 만드는 페르소나는 가상으로 상정된 구체적 사용자를 일컫는 말이다. 페르소나는 일어날 수 있는 일들을 다양한 관점에서 순서대로 나열하여 구체적인 문제점들을 찾아 볼 수 있다.

셋째, 포커스 그룹 인터뷰는 문제해결을 위한 인터뷰를 진행하게 된다. 보통 8명-12명으로 구성된 집단으로 문제해결을 위해 논의되는 주제에 보다 구체적으로 접근 하고 있다.

넷째, 서비스 블루 프린트는 서비스 사이클에서 고객의 경험을 여러 서비스 제공자가 제공한 개별적 조치들과 연관 지어 작성한 흐름도이다. 즉, 서비스 디자인의 모든 것을 조직 내외의 이해관계자가 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있도록 객관적이고 시각적인 언어로 쓴 서비스디자인 계획이라고 할 수 있다.

이러한 요소들은 서비스디자인 방법을 적용하는데 가장 적합하게 활용할 수 있는 구성요소들이다. 서비스디자인(Service design) 요소를 정리하면 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 서비스디자인(Service design) 요소

요소	의미
프로세스 맵	서비스를 경험하게 되는 과정을 정의 그 과정에서 생기는 경험을 시각화하는 방법.
페르소나	서비스를 사용할 사람 참여자 유형을 대표하는 가상의 인물.
이해관계자 맵	서비스의 이해관계자 정의 서비스를 총체적으로 파악하기 위한 방법.
서비스 스케이프	인위적으로 디자인된 물리적 서비스 공간 참여자가 서비스를 경험하는 유·무형의 공간.
고객 여정	서비스가 시작되는 시점부터 끝까지 참여자가 생각하고 판단하 고 행동하는 경로임 서비스를 위해 행하는 모든 행동과 행로.
터치 포인트	서비스 참여자의 경험을 구성하는 요소 핵심포인트임
물리적 증거	서비스의 터치 포인트를 경험할 수 있는 것 디자인화된 유형의 것.
경험 프로토타이핑	서비스디자인을 통해 제시된 모델을 실제적인 구현과 시뮬레이 션을 통해 그 타당성이나 성능 등을 검토하기 위해 실제로 미리 초기 모형을 만들어 보는 방법론.

출처: 서비스디자인컨설팅 활용 가이드북 (서비스디자인방법론, 2013)

다. 서비스디자인 특징

서비스디자인은 기존의 디자인 개념과는 차별되게 다양한 관점과 다양한 분야를 포괄하는 개념이라고 할 수 있다. 표현명과 이원식(2012)에 의하면, 서비스는 ‘한 집단이 다른 집단에 제공하는 활동이나 이득’이라고 하였다. 서비스는 근본적으로 형태가 없고 소유권을 동반하지도 않는다. 또한, 유형의 상품과 함께 또는 독립적으로 제공되기도 한다. 서비스디자인은 일반적으로 무형성(Intangibility), 이질성

(Heterogeneity), 비분리성(Inseparability), 소멸성(Perishability) 등 4가지 중요한 속성을 갖고 있다.

첫째, 무형성(Intangibility)으로 서비스가 눈에 보이고 만질 수 있는 구체적인 제품과는 형체가 없어 그 서비스가 어떤 것인가를 객관적으로 파악하거나 평가하기가 어렵다고 할 수 있다. 둘째 이질성(Heterogeneity)은 아무리 정밀한 매뉴얼과 형식을 갖춘 서비스라 해도 다양한 요구를 가지고 있는 참여자, 사용 환경 등 가변적인 요소로 인해 경험하는 서비스가 달라질 수 있다. 셋째, 비분리성 또는 동시성(Inseparability)은 생산과 소비가 분리되어 있는 제품과 달리 서비스는 생산·구매·소비가 분리될 수 없다는 것이다. 즉, 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 제공과 이용이 동시에 이루어져야 한다. 넷째, 소멸성(Perishability)은 제품 구매 후에도 물리적으로 형태가 남아있어 구매한 뒤에도 반복해서 사용할 수 있지만, 서비스는 고객이 구매 후 사용함과 동시에 사라져버리는 한시적인 특징을 가지고 있다.

따라서 서비스디자인을 통해 마일리지 카드와 같은 실체가 존재하는 유형의 단서를 제공함으로써 참여자에게 오랫동안 각인될 수 있는 경험을 전달하는 것이다. 이러한 서비스 디자인의 속성을 요약하면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 서비스디자인 일반적인 특징

구분	내용
무형성(Intangibility)	형체가 없어 눈에 보이지 않음
이질성(Heterogeneity)	같은 서비스라도 고객들이 경험하는 서비스는 동일하지 않음
동시성(Inseparability)	생산과 소비가 동시 진행
소멸성(Perishability)	사용과 동시에 소멸함

출처: 박혜란(2011). 서비스 디자인을 통한 1등 유지전략, 한국디자인진흥원.

서비스디자인 과정에서 서비스 제공자는 사전에 참여자가 경험하게 될 모든 유·무형의 서비스 요소들을 예측하고 디자인하여 전달할 방법을 모색해야 한다.

서비스디자인을 통한 변화를 살펴보면, 첫째, 추상적인 가치를 눈에 보이는 형태로 전달하는 유형성(Tangible), 둘째, 참여자가 경험할 수 있는 서비스 수준을 일정하게 유지하는 일관성(Consistent), 셋째, 참여자에게 지속적인 서비스를 경험을 하게 하는 지속성(Continuous), 넷째, 모든 고객 경험을 사전에 서비스를 디자인하는

총체성(Totality)이다. 즉, 서비스디자인의 특징을 정리하면, 문제 해결의 연결 선상에 서비스디자인 영역이 자리하고 있으며, 그 서비스디자인의 핵심은 서비스의 시각화, 실체화, 표준화를 통해 참여자에게 일관된 경험을 제공할 수 있다는 것이다. 이러한 서비스디자인이 추구하는 변화를 요약하면 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> 서비스디자인을 통한 변화

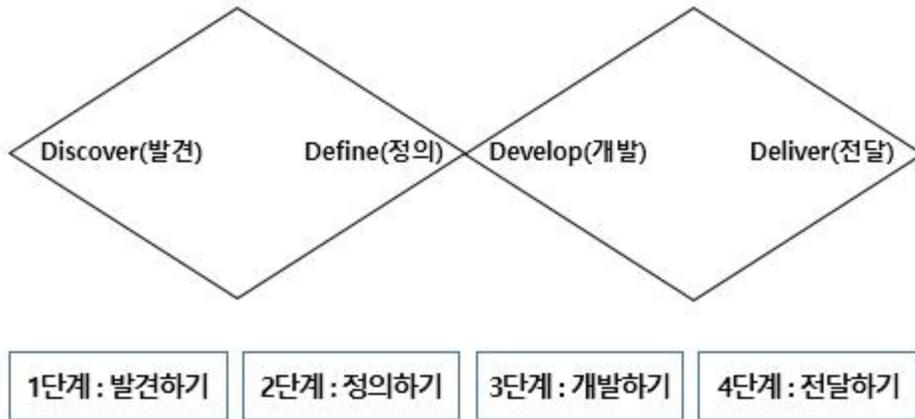
구분	내용
유형성(Tangible)	추상적인 가치를 눈에 보이는 형태로 전달함
일관성(Consistent)	고객이 경험할 수 있는 서비스 수준을 일정하게 유지함
지속성(Continuous)	마일리지 등 고객에게 지속적인 경험 것
총체성(Totality)	모든 고객 경험을 사전에 디자인하는 것

출처: 박혜란(2011). 서비스 디자인을 통한 1등 유지전략, 한국디자인진흥원.

라. 서비스디자인 방법

서비스디자인은 필요에 따라 다른 분야의 전문가들과 그 과정을 계획하고 진행할 수 있다. 디자인의 특정 역할 뿐만 아니라 디자인 고유의 환경을 분석하는 방식이다. 특히, 사회적 자본 관점은 기업의 이익을 극대화하는 것을 도울 뿐만 아니라 공공 및 사회서비스를 해결하는 데에도 큰 역할을 한다고 하였으며, 실제로 디자인진흥기관의 주도로 공적 영역에서의 문제를 디자인을 통해 해결하자는 시도가 있었다(이성혜, 2019).

2005년 영국 디자인 카운슬(Design Council)의 리서치(research)는 서비스디자인 방법을 더블 다이아몬드 디자인 프로세스 모델(Double Diamond Design Process Model)로 제시하고 있다. 더블 다이아몬드 디자인 프로세스 모델은 발견(Discover), 정의(Define), 개발(Develop), 전달(Deliver)의 네 가지의 과정을 통해서 서비스를 도출하는 방법은 다음 [그림 2-1]과 같다.



[그림 2-1] Double Diamond Design Process Model

출처: 한필규(2020). 정책과정에서 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모형 개발.

서비스디자인 방법을 살펴보면, 각각의 방법론이 일정한 디자인 사고에 연관되어 분류할 수 있다는 것을 알 수 있다.

1단계 발견하기는 문제가 무엇인지 찾아내고, 문제에 대한 기본적인 지식을 쌓아 나가는 과정이다. 다양한 리서치와 인터뷰 등 이슈 자체를 거시적으로 탐색하는 과정이다.

2단계 정의하기는 문제를 찾아내고 알아낸 문제점에 대한 정의를 내리는 과정이다. 이때 문제점에 대한 니즈와 집중 포인트를 정하게 된다.

3단계 개발하기는 문제에 대한 아이디어를 찾고 명확하게 구체화하는 과정이다. 다양한 아이디어이션을 통해 결론까지의 도출을 진행하는 과정이다.

4단계 전달하기는 서비스디자인 결과물을 만들어내는 과정이다. 지금까지의 아이디어들을 만들고 평가, 수정을 통해 디자인 산출물을 만들어낸다. 이를 반복적인 검토하고 수정하여 지속적인 성과가 나타내는 과정이다.

이에 더블 다이아몬드 모델은 서비스디자인이 서비스를 제공함으로써 전반적인 프로세스를 디자인하고, 다양한 디자인 분야를 통합하는 효과적인 방법으로 활용되고 있다. 서비스디자인 모델 및 방법을 다음 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> 서비스디자인 모델 및 방법

단계	과정	내용
발견 (discover)	프로세스 목표 이해	<ul style="list-style-type: none"> · 직접 체험하기(a day in the life), · 관찰(observation), · 쉐도잉(shadowing), · 이해관계자 맵(stakeholder map), · 맥락적인 인터뷰(contextual interview).
정의 (define)	주제 및 콘셉트, 아이디어 반복 실험	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 여정지도(Customer journey map), · 터치 포인트 맵핑(touch-point mapping), · 페르소나(Personas), · 마인드맵(mind map).
개발 (develop)	문제 해결을 위한 프로토타입 실행단계	<ul style="list-style-type: none"> · 프로토타이핑(prototyping), · 다학제적 공동창작(co-creation), · 콘셉트스케치(concept sketch).
전달 (deliver)	도출된 결론을 참여자에게 실행 전달하는 단계	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 블루프린트 개발(service blueprint Develop), · 스토리보드(storyboard) 제작, · 롤 플레이(roleplay), · 가이드라인(guideline).

출처:한필규(2020). 정책과정에서 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모델 개발.

그동안 서비스디자인 방법은 한국 디자인 진흥원에서 활용 가이드북을 제시하고 있다.

서비스디자인은 4단계의 과정과 8개의 모듈, 24개의 과제 및 39개의 실행 도구로 이루어져 있다. 서비스디자인의 모듈은 다음 <표 2-8>과 같다.

<표 2-8> 서비스디자인의 8가지 모듈과 39개 방법론

서비스디자인 4Step / 8 Modules							
1 서비스 이해 단계		2 서비스 분석 및 원칙 수립 단계		3 서비스 컨셉 및 아이디어 개발 단계		4 서비스 평가 및 실행 단계	
Module 1	클라이언트 분석 Client analysis	Module 3	서비스 맥락분석 Service context analysis	Module 5	서비스 컨셉개발 Service concept devel	Module 7	서비스 평가 Service evaluation
인터뷰(Interview) 설문조사(Survey) 벤치마킹 (benchmarking) 생태지도 (Ecology map) 이해관계자 맵 (Stakeholder map) 비즈니스모델캔버스 (Business model canvas)		에스노그래피 (Ethnography) 섀도잉 (Shadowing) 심층 인터뷰 (In-depth interview) 고객경험지도 (Customer journey map) 터치포인트 맵핑 (Touchpoint mapping)		마인드맵(Mind Map) 이슈카드(issue card) 레고 플레이 (Lego serious play) 그룹 스케칭 (Group sketching) 브레인스토밍 (Brain storming) 서비스 이미지 (Service image)		서비스 프로토타입 (Service prototype) 휴즈 케이스 (Use cases) 휴리스틱 분석 (Heuristic evaluation) Oz 마법사 (Wzard of Oz) 사용성 테스트 (Usability test)	
Module 2	서비스 대외요소 분석 Service factor analysis	Module 4	서비스 원칙수립 (service principle)	Module 6	서비스 아이디어 구체화 Refine your service idea	Module 8	서비스 실행 (Service execution)
인터뷰(Interview) 이해관계자맵 (Stakeholder map) 서비스이스케이프 (Service Escape) 생태지도 (Ecology map) 가치사슬 (Value web)		친화도 분석 (Affinity analysis) 동기 분석틀 (Motivational Analysis Framework) 인터랙션 테이블 (Interaction table) 그룹스케치 (Group skatch)		터치포인트 매트릭스 (Touchpoint matrix) 시스템 맵 (System map) 서비스블루프린트 (Service blueprint) 스토리보드 (Story board) 과업분석그리드 (Task Analysis Grid) 경험 프로토타입 (Experience prototype) 증거만들기 (Evidence)		가이드라인 (guideline) 템플릿(template) 서비스 상세 (Service details) 역할 대본 (Role script) 과업분석표 (Task analysis)	

*출처: 서비스디자인컨설팅 활용 가이드북 (한국서비스디자인방법론, 2013)

마. 서비스디자인의 마음가짐

서비스디자인 방법을 적용하기 위해서는 ‘마음가짐’이 중요한 개념이다.

서비스디자인 방법을 현장에서 적용하고 연구한 내용으로 학자별 서비스디자인의 마음가짐은 <표 2-9>과 같다.

<표 2-9> 학자별 서비스디자인의 마음가짐

학자/기관	서비스디자인 방법의 마음가짐	
IDEO & Riverdale(2012)	<ul style="list-style-type: none"> · 사람 중심 · 협동적인 과정 	<ul style="list-style-type: none"> · 낙관주의에 기반 · 실험, 경험 중시
Ling(2015)	<ul style="list-style-type: none"> · 참여자 먼저 생각하기 · 올바른 질문하기 · 그럴 수 있다고 믿기 	<ul style="list-style-type: none"> · 아이디어 창출의 확산 · 검증하기를 위한 시안
김진우(2017)	<ul style="list-style-type: none"> · 모호함에 관대하기 · 실험적, 탐험적 자세 지니기 · 낙관적인 태도 갖기 · 미래지향적인 태도 지니기 · 사람 중심으로 접근하기 	<ul style="list-style-type: none"> · 직접 만들어 보며 생각하기 · 시각화하기 · 확산적, 수렴적 접근 조합하기 · 협업을 통해 일하기
스탠포드 디스쿨 ¹⁾ (2018)	<ul style="list-style-type: none"> · 사람 가치에 초점을 맞추기 · 말로 설명하지 말고 보여 주기 · 실험을 열렬히 환영하기 · 프로세스에 유연하기 	<ul style="list-style-type: none"> · 명료하게 하기 · 조건 협력하기 · 직접 해보는 것에 우선순위

*출처: 김정동 역(2017). 서비스디자인 방법론의 마음가짐

<표 2-9>과 같이 학자별 서비스디자인을 위한 마음가짐을 살펴보면 다음과 같다. 연구자마다 서비스디자인을 위한 마음가짐에 공통적으로 제시한 항목은 다음과 같다.

- 첫째, 사람을 중심으로 사람의 가치에 초점을 맞추기,
- 둘째, 말로 설명하지 않고 시각화하여 보여 주기,
- 셋째, 직접 해보거나 실험을 중심으로 체험하기이다.

1) 스탠포드대학교의 디자인스쿨: 디스쿨(D school: institute of design at Stanford)임.

서비스디자인 방법을 기반으로 문제를 해결할 때, 단지 서비스디자인 방법으로 진행하는 것만으로는 서비스디자인을 제대로 구현하기는 어려울 것이다. 이는 앞서 언급하듯이 서비스디자인이 ‘통합적인 사고활동을 통하여 협력적으로 문제를 해결해가는 과정이며 일종의 마음가짐’이기 때문이다. 결국 문제해결 과정과 마음가짐은 따로 떼어낼 수 없으며 어떠한 마음가짐을 갖느냐에 따라 서비스디자인을 통해 해결해가는 방향과 그 과정 속에서 얻게 될 경험의 질과 양에는 엄청난 차이가 생길 것이다.

본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법을 적용하고 결과물뿐만 아니라 마음가짐도 중요하므로 서비스디자인의 마음가짐을 포함하고자 한다.

따라서 앞에서 언급한 마음가짐 중에서 중복되는 것들을 하나의 항목으로 정리하였다. 서비스디자인의 마음가짐 적용상 장점은 <표 2-10>와 같다.

<표 2-10> 서비스디자인의 마음가짐과 프로그램 적용상 장점

서비스디자인의 마음가짐	프로그램 적용상 장점
. 사람 가치에 초점을 맞추기	참여자의 입장이 되어 공감할 수 있는 다양한 공감 방법 고려하기
. 말로 설명하지 말고 보여 주기	시각화의 방법 고려하기
. 실험을 열렬히 환영하기	항상 수정하고 변경할 수 있도록 분위기 조성
. 프로세스에 유연하기	각 단계별 목표와 그에 따른 활동을 명확히 하기
. 명료하게 하기	질문을 통해 참여자와 디자인 과정을 분명히 하고 프레이밍을 잘 할 수 있도록 촉진 활동하기
. 무조건 협력하기	다 같이 생각을 공유하고 표현하며 협력하는 분위기 조성하기
. 직접 해보는 것에 우선순위 두기	실행과 실천을 강조하기
. 모호함에 관대하기	우리가 사는 세상의 복잡성으로 인해 모호함과 애매함은 당연하다는 사실을 수용하도록 촉진하기
. 낙관주의 태도 갖기	제약조건들 속에서도 문제를 다각도로 접근하여 가능성을 찾을 수 있는 분위기 찾기
. 미래지향적 태도	당장의 문제해결뿐만 아니라 다가올 미래에 대한 지속적인 관심과 비전을 그릴 수 있도록 하기

*출처: 김정동 역(2017). 서비스디자인 방법론의 마음가짐

서비스디자인 적용상 장점을 반영하여 프로그램을 개발하고 적용할 때 무엇을

어떻게 고려해서 반영할 수 있을까에 대한 방법을 제시할 수 있다.

본 연구에서는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 개념으로부터 도출된 것은 협력적 문제해결, 통합적 사고활동뿐만 아니라 문헌연구를 통해 도출된 서비스디자인 방법과 마음가짐을 토대로 프로그램에 적용코자 한다.

그동안 선행연구 분석을 위해 먼저 분석 대상의 범위를 서비스디자인 적용 연구가 시작한 2015년 이후에 발행된 학술지에 게재된 논문으로 하였다.

또한, 한국교육학술정보원(RISS)의 검색서비스를 이용하여 ‘디자인 사고’, ‘디자인적 사고’, ‘서비스디자인’, ‘서비스디자인 방법’, ‘디자인프로세스’의 키워드로 검색하였다.

이렇게 검색된 논문 중에서 기업과 관련된 것, 교육과 관련되지 않은 논문을 제외하고 57편의 논문을 수집하였다. 1차로 얻은 논문을 대상으로 프로그램 설계 및 개발 과정에서 서비스디자인의 요소가 반영된 논문 50편이 최종적으로 분석대상이 되었다. 자료 분석의 기준은 연구자가 어떻게 정하느냐에 따라 분석 대상과 결과해석이 달라질 수 있다.

그러므로 본 연구에서는 전공관련 교수 1인과 동료평가를 통해 연구 내용의 신뢰성과 타당성을 확보하였다. 선행연구에서 프로그램 및 모형에서 서비스디자인의 어떤 요소가 반영되었는가?라는 내용으로 분석한 결과, 50편의 논문 모두 서비스디자인 방법을 반영하였고 디자인 프로세스를 연구에 적용하였다.

또한, 서비스디자인 방법 외에도 서비스디자인의 본질, 핵심 개념, 원칙, 특성 등을 반영한 논문들도 있다.

서비스디자인 방법 외에 프로그램 개발에 반영된 사항을 같은 범주끼리 묶어서 정리해 보면 <표 2-11>과 같다.

<표 2-11> 프로그램 개발에 고려된 서비스디자인 반영요소

반영요소	관련 선행연구자
인간 중심	강명주·정경희·조정아(2019) 박기용(2016), 송석리(2015), 이지선(2017) 하은경(2016) 홍정순·장환영(2018).
실험과 빠른 반복을 통한 지속적 수정	박기용(2016) 송석리(2015) 이지선(2017), 태진미(2016), 하은경(2016) 홍정순·장환영(2018).
협업	강명주·정경희·조정아(2019), 박기용(2016), 이지선(2017), 서응교·전은화·정효정(2016), 홍정순·장환영(2018).
서비스디자인을 위한 마음가짐과 태도	서응교·전은화·정효정(2016), 이지선(2017), 이진우·최유현(2019), 홍정순·장환영(2018).
확산적, 수렴적 사고의 경험	박기용(2016), 서응교·전은화·정효정(2016), 태진미(2016).
단계별 적합한 디자인 도구 사용	강명주·정경희·조정아(2019), 송석리(2015), 윤옥한(2017), 하은경(2016).
공감	강명희·정경희·조정아(2019), 송석리(2015).
시각화	이지선(2017), 하은경(2016).

<표 2-11>과 같이 프로그램 개발에 고려된 서비스디자인 관련 반영요소는 다음과 같다.

첫째, 서비스디자인 방법은 ‘인간중심’, ‘참여자중심’의 원칙을 고려하였다.

둘째, 서비스디자인 방법은 ‘끊임없는 수정 및 보완’, ‘실험과 빠른 반복’이라는 원칙을 사용하였다.

셋째, 서비스디자인 방법은 ‘협력’, ‘협업’이라는 원칙을 사용하였다.

넷째, 서비스디자인 방법은 ‘마음가짐’, ‘태도’를 중요하게 고려하여 사용하였다.

다섯째, 서비스디자인의 과정 속에서 확산적 사고와 수렴적사고 경험을 사용하였다.

여섯째, 서비스디자인 방법 단계에서는 적합한 서비스디자인 방법을 사용하였다.

일곱째, 서비스디자인 방법의 핵심 개념인 ‘공감’을 중요하게 고려하여 사용하였다.

여덟째, 서비스디자인 방법은 ‘시각화’, ‘시각사고’를 반영하여 사용하였다.

이상의 결과는 서비스디자인의 설계원리 도출에 반영되어 있다고 할 수 있다.

프로그램 설계 시 프로그램의 대상과 운영방법 또한, 중요한 고려사항이 될 것이다. 본 연구는 이주여성이 대상이므로 참여자들이 활동을 친밀하게 느끼고 동기가 유발될 수 있도록 프로그램 주제가 참여자들 자신과 가족 및 중요한 타인과 관련성이 있고 난이도 또한, 서비스디자인 방법의 본질을 벗어나지는 않으면서 어렵지 않은 수준으로 고려하여 진행되었다.

바. 서비스디자인의 과정

서비스디자인 과정은 발견(Discover), 정의(Define), 개발(Develop), 전달(Deliver) 등 네 단계의 과정으로 진행된다.

첫째, 발견(Discover)단계는 문헌연구(Literature Reviews), 이해관계자 맵(Stakeholder Map), 동행관찰(Shadowing), 고객경험조사(Customer Experience Audit) 등으로 고객들의 현재 상황을 파악할 수 있는 정보를 수집한다.

둘째, 정의(Define)단계에서는 터치포인트 맵핑(Touchpoint mapping), 증거 만들기(Evidencing) 등으로 수집한 정보를 통합하고 조직화하여 몇 개의 사슬(Insight)로 수렴한다.

셋째, 개발(Develop)단계에서는 페르소나(Persona), 이슈카드(Issue Cards), 그룹스케치(Group Sketch) 등으로 참여자들의 인사이트(Insight)를 토대로 아이디어를 확산한다.

넷째, 전달(Deliver)단계에서는 퍼진 아이디어를 합치고 수정하며 다듬는다. 이 단계에서는 프로토타입(Prototype)을 만들거나 시나리오를 써서 아이디어를 시각화한다(박정우, 2021).

(1) 발견단계

서비스디자인 과정에서 발견단계는 많은 불편요소와 문제를 찾아내는 것을 목표로 한다. 여러 사람을 만나서 아이디어를 얻을 수 있다. 활용 가능한 도구 및 조사 방법으로는 관찰(observation), 데스크 리서치(desk research), 섀도잉(shadowing),

이해관계자 맵(stakeholder map), 맥락적 인터뷰(contextual interview)등이 있다.

① 데스크 리서치(desk research): 자료수집 및 조사하기

데스크 리서치는 주제와 관련된 내·외부적인 상황의 구조 등 포괄적인 이해를 위해 다양한 자료를 수집하고 조사하는 활동이다. 자료를 찾는 방법으로는 신문, 방송기사 및 보도자료 등 국내·외 인터넷 관련 자료검색을 할 수 있고 출판물 등의 자료로는 전문적이고 신뢰성이 높은 자료 수집 등이 적합하다.

주제 관련 현황보고서 및 연구자료, 도서, 연구논문 등도 활용한다. 중요사항 정리하기에서는 자료를 검색하고 찾아본 자료들이 주제와 관련된 정보가 맞는지 과제를 진행함에 있어 도움이 되는지 등을 점검하여 정리한다.

② 새도잉(shadowing): 그림자처럼 관찰하기

새도잉은 참여자와 함께 대면, 비대면으로 현장에 참여하여 그들의 행동과 경험을 관찰한다. 문제가 발생하는 접점을 발견하고 직접 관찰하면서 참여자나 서비스 제공자가 알지 못했던 문제를 발견 할 수 있다.

새도잉 대상자 선정 및 계획 세우기로는 새도잉을 진행할 때 대상자를 선정하기 위한 기준을 생각하여 적합한 대상자를 고르고 무엇을 관찰할 것인지 준비한다.

새도잉 진행하기에서는 참여자의 눈에 띄지 않게 몰래 따라다니며 특정행동, 환경적 특징, 만나는 사람과의 대화 등을 관찰하고 기록한다.

새도잉을 통해 관찰한 내용을 정리하고 팀원들에게 공유한다. 관찰한 내용의 중요 사항들을 중심으로 정리하고 팀원들과 내용 및 촬영 영상을 공유한다.

새도잉 예시는 [그림 2-2]와 같다.

■새도잉 (Shadowing)

>날짜:
>장소:

> 국민디자인단원 :
> 조사대상자 :

공공정책서비스 경험 단계	예상행동 조사대상의 행동으로 예상되는 것은?	얻을 수 있는 것 조사 또는 확인이 가능한 것은?

[그림 2-2] 새도잉(shadowing) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

③ 심층 인터뷰(In-depth interview): 서비스 참여자와 제공자 및 이해관계자

인터뷰는 서비스 참여자와 제공자 및 이해관계자를 대상으로 인터뷰를 진행한다. 인터뷰 대상자들이 상호작용하는 환경에서 진행되며 질문과 관찰을 동시에 진행하여 원하는 인사이트를 얻을 수 있다.

심층인터뷰(In-depth interview)는 개인, 그룹, 과제와 관련해 느끼는 문제점, 숨겨진 요구, 인터뷰의 형식을 파악할 수 있다. 질문 미리 작성하여 참여자가 자신의 이야기를 어떻게 공유했는지에 따라 질문 리스트를 작성하고 우선순위를 정해 인터뷰 흐름을 구성한다.

인터뷰 기록은 말한 내용을 그대로 받아 적는다. 참여자의 행동, 주변환경, 관찰 내용을 기록한다. 녹화 및 키워드 중심의 메모장을 이용할 수도 있다. 인터뷰가 끝나면 무엇을 듣고, 보고, 배웠는지 팀원들과 공유하고 중요사항을 정리한다. 심층인터뷰(In-depth interview)의 예시는 [그림 2-3]과 같다.

■ 심층인터뷰 (In-depth Interview) > 날짜: > 국민디자인단원 :
 > 장소: > 조사대상자 :

인터뷰가이드	참가자들이 가장 기억에 남는 말 (느낌 등)등을 기록.
	가장 관심있는 것, 중요한 것. 기록
	기타 사항

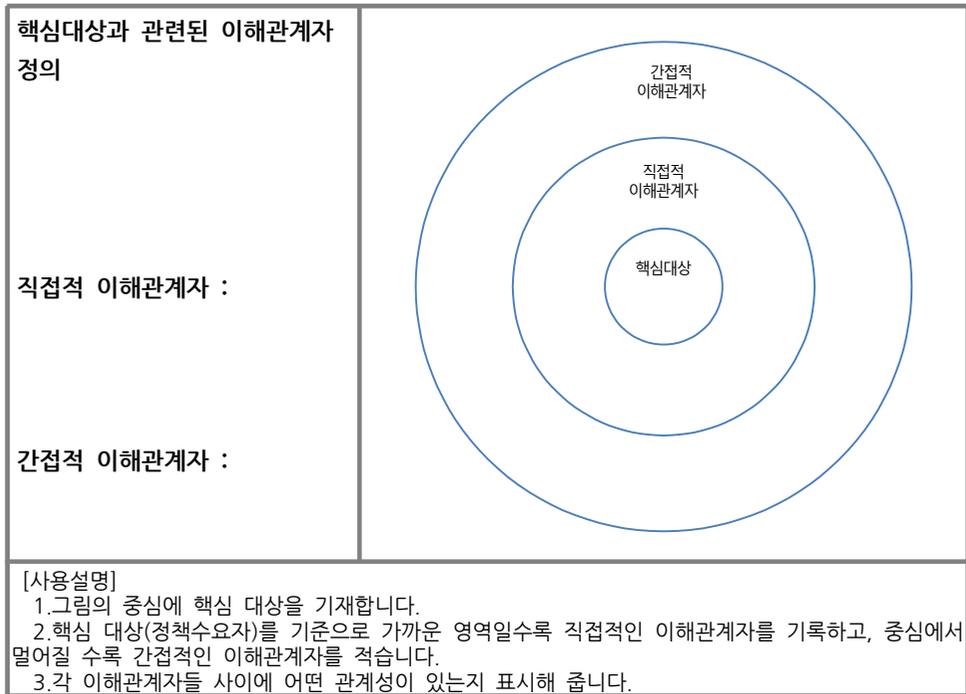
[그림2-3] 심층인터뷰(In-depth interview) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

④ 이해관계자 맵(Stakeholders map) : 이해관계자 지도

서비스와 연관된 다양한 그룹을 시각적으로 표현하고 전체 이해관계자의 목록을 작성하고 서비스 참여자가 나타내지 않은 이해관계자를 찾는 데 목적을 둘 수 있다. 이 때 과제에서 해결하려는 문제와 관련된 사람과 그룹 간의 관계를 정의하고 파악한다. 미처 인식하지 못한 이해관계자를 발견할 수 있다. 주제와 관련 있는 이해관계자를 파악할 때는 이해관계자 맵을 참고하여 중심 주제를 적는다. 이전에 작성한 조사준비활동과 함께 사전 자료 조사, 채도잉, 인터뷰 등을 정리한 자료를 보면서 이해관계자를 파악한다. 주제를 중심으로 중요도에 따라 이해관계자를 배치한다. 각 이해관계자의 관심, 동기, 배경 등을 고려하여 이해관계자들을 배치하며 연결 관계를 시각화한다. 원의 중심에서 멀어질수록 중요도와 연관성이 낮은 이해관계자를 적는다. 지금까지 관찰한 내용을 정리하고 팀원들에게 공유한다. 이해관계자 맵(stakeholder map)에서 원의 여기저기에 분포한 공통점을 생각하고 그룹을 지어본다. 상호관계 및 주제와의 관련 여부에 따라 그룹화한다. 이해관계자의 맵을 참고하면 [그림 2-4]와 같다.

■ 이해관계자지도 (Stakeholders Maps)

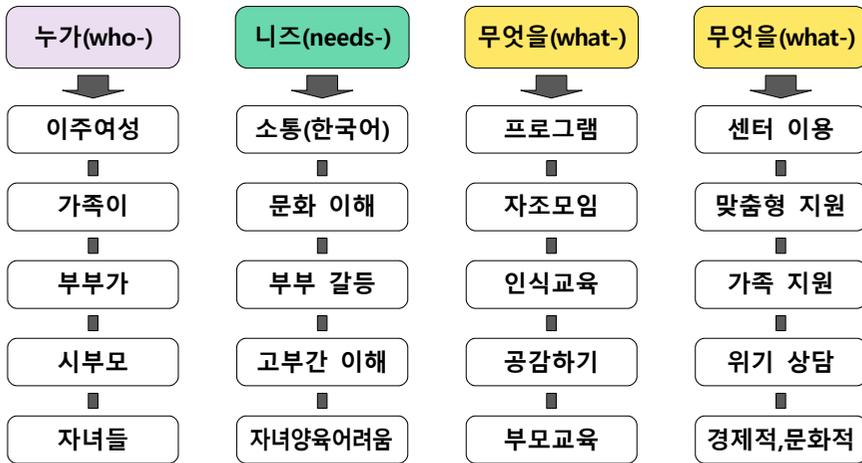
> 날짜: > 국민디자인단원 :
> 장소:



[그림2-4] 이해관계자맵(stakeholder map), 한국디자인진흥원, 2017).

⑤ 친화도맵(Affinity diagram)

친화도맵(Affinity diagram)은 포스트잇 그룹화이다. 이전활동(테스크 리서치, 섀도잉(shadowing), 심층 인터뷰 등)에서 나온 단어 또는 문장을 포스트잇에 적고 그룹화하며 상위 개념으로 범위를 좁혀보는 활동이다. 선행활동들을 통한 키워드 혹은 문장 적기는 데스크 리서치, 경험 관찰, 인터뷰 등의 결과를 바탕으로 생각나는 대로 중요한 단어나 문장을 한 가지씩 포스트잇에 적는다. 포스트잇 그룹화는 포스트잇에 키워드를 적은 내용을 보면서 유사한 특성에 따라 소주제로 나눈다. 그룹별 대표 단어를 그룹핑하는 방법으로 여러 번에 걸쳐 점점 상위 개념의 대표 키워드를 선정한다. 상위 개념으로 올라갈 때 색이 다른 포스트잇을 쓰면 분류하기 쉽다. 최종 대표 단어를 정리하고 시각화한다. 분류한 포스트잇과 선정한 대표 키워드를 팀원들과 함께 정리하고 한눈에 알아보기 쉽게 시각화하여 사진으로 남긴다. 친화도맵의 예시는 [그림 2-5]와 같다.



[그림 2-5] 친화도맵(Affinity diagram) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

(2) 정의단계

정의단계에서는 중심요소를 정리하면서 적합성을 찾아내는 단계이다. 이 단계에서 활용할 수 있는 방법은 고객여정지도(Customer journey map), 터치 포인트(touch-point mapping), 페르소나(personas), 마인드맵(mind map) 등이 있다.

① 고객여정지도(Customer journey map):서비스참여자의 경험 시각화하기

고객여정지도는 서비스참여자의 경험을 체계적으로 시각화하여 눈에 띄지 않는 부분의 서비스를 흐름에 따라 세밀하게 나타낸 것이다. 이러한 분석을 바탕으로 서비스 환경에 대한 참여자의 대응이 가능하며 최적의 고객경험을 제공하기 위한 효과적인 방법이다. 고객여정지도는 정책 수요자의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화하는 활동이다. 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악할 수 있다. 고객여정지도는 사전활동과 페르소나(Persona)를 생각하면서 문제 상황을 순서대로 정리한다. 경험 관찰, 심층인터뷰(In-depth interview) 등의 조사 활동과 페르소나를 염두해 두고 문제가 발생하는 상황 및 전후 맥락을 시간의 흐름에 따라 적는다. 페르소나가 경험하는 각 상황에 따른 감정선 연결한

다. 시간에 따라 발생하는 사건, 상황 등에서 페르소나가 경험하고 느끼는 감정을 떠올려본다. ‘매우 좋음’부터 ‘매우 나쁨’까지 단계별로 점을 찍고 전체 여정을 하나의 선으로 연결한다. 각 점들에서 페르소나의 감정과 상황을 설명한다. 심층 인터뷰 혹은 경험관찰에서 얻은 내용을 참고하여 페르소나가 느끼는 감정을 적고, 상황에 대한 설명을 적어둔다. 고객여정지도의 각 점들에서 서비스의 접점을 적어본다. 서비스 접점은 정책수요자와 서비스가 만나는 지점을 의미한다. 서비스디자인의 아이디어를 전달할 방법도 함께 간략하게 적어볼 수 있다. 고객여정지도의 예시는 [그림 2-6]과 같다.

■ 고객여정지도 (Customer Journey Map)

> 날짜: > 국민디자인단원 :
> 장소:

1. 서비스를 경험하는 여정을 순차적으로 기술.
2. 경험과 그 당시 느꼈던 감정을 곡선으로 표시.
3. 문제점 또는 개선 사항을 체크하면서 감정공감하기

1 여정			
2 감정 곡선	😊		
	😐		
	😞		
3 문제점 개선점			

[그림 2-6] 고객여정지도(Customer Journey Map) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

② 페르소나(persona): 서비스참여자 중 공통적인 한 명의 대표 참여자

페르소나는 참여자와 서비스디자인에서 활용하는 가상의 인물로 공통된 형태의 관심사를 가진 인물을 표현하는 방법이다. 페르소나를 효과적으로 표현하기 위해서는 기업이나 서비스를 이용하는 참여자에 대해 정확하게 묘사해야 한다. 페르소나

는 듯한 구조를 취하고 있다. 마인드맵을 브레인라이팅(Brain writing)이라고도 부른다.

브레인라이팅은 침묵의 브레인스토밍으로 글로 대화하는 아이디어 확산방법이다. 발언에 소극적인 사람들의 참여를 유발할 수 있으며 모든 사람들이 참여할 수 있는 아이디어 발산기법이다.

마인드맵은 참가자 4-5명이 둘러앉아 주제를 서로 공유하고 테이블에 둘러앉고 브레인라이팅 워크시트를 준비하여 배포한다. 리더가 아이디어를 낼 주제를 설명하면 그 테이블의 참여자들은 자기 앞에 있는 워크시트 상단에 주제를 질문의 형태로 적는다.

세 가지 아이디어 기입하기는 각자 부여받은 워드시트에 3-5분 동안 생각나는 아이디어 3가지를 워크시트 상단에 세 종류를 기입한다. 왼쪽사람에게 워크시트를 전달하면서 앞사람이 쓴 아이디어를 발전시켜 아래 칸에 아이디어를 추가한다. 모든 칸이 채워질 때까지 같은 과정을 반복한다.

아이디어 평가 및 투표하기는 모든 과정이 끝나면 함께 워크시트의 내용을 공유하고 선정된 아이디어를 3-5가지 투표하여 다시 한번 평가하고 피드백을 나눈다.

브레인라이팅의 예시는 [그림 2-8]과 같다.

■ 브레인라이팅 (Brain Writing)

> 날짜:
> 장소:

> 국민디자인단원 :

1. 핵심요구 정리하여 상단에 기록합니다.
2. 기록된 종이를 각각 갖고 1번에 세가지 다른 아이디어를 기록.
3. 돌아가면서 각 아이디어 밑에 발전된 아이디어나 연관된 새로운 아이디어 기록.

문제정의	(어떻게 하면 ~가 ~할 수 있을까?)		
	Idea A	Idea B	Idea C
1			
2			
3			
4			
5			

[그림 2-8] 브레인라이팅(Brain writing) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

(3) 개발단계

개발단계에서는 정의된 문제들로부터 아이디어를 구체화시켜 확장하여 프로토타입을 제작하여 결과물로 발전시킨다. 개발단계에서 활용할 수 있는 도구 및 조사 방법은 프로토타이핑(prototyping), 콘셉트 스케치(concept sketch) 등이 있다. 콘셉트 스케치는 아이디어 발상, 의사소통을 이해하기 쉽게 잘 전달하고, 아이디어 부분을 확장할 수 있는 효과적인 방법이다. 아이디어를 시각적으로 만들 수 있도록 하고, 더 쉽게 그리고 더 빨리 이해할 수 있다. 시각화된 아이디어와 콘셉트를 공유하는 것은 신속하게 아이디어를 발전시키고 더 발전된 아이디어를 만들 수 있게 된다.

① 프로토타입

프로토타입은 서비스 블루프린트 과정에서 구체화 작업을 진행할 때 활용하는 방법이다. 아이디어 실체화 과정으로 이해관계자 간의 관계를 구체적으로 설정할 수 있다. 프로토타입은 문제를 해결하는데 목표를 세우고 수집하고 개선을 반복한다. 서비스를 이용할 때 시뮬레이션하기, 실제 구현 및 직접 체험하는 방법으로 진행한다. 프로토타이핑은 서비스 설계도에 해당하는 서비스 순간의 시나리오를 만드는 것, 이해관계자 역할을 연기하는 것까지 포함한다. 프로토타이핑은 정해진 시나리오를 계획에 따라 진행할 수 있고, 즉흥 연기를 할 수도 있다. 따라서 개별 서비스를 진행하면서 서비스가 어떻게 동작할지 보여주기도 한다. 그러므로 서비스의 흐름과 사용자의 경험을 실제로 알 수 있다.

② 콘셉트 스케치

콘셉트 스케치는 발상 활동의 결과물인 동시에 제작하기 단계로 넘어가는 기회 영역이다. 즉, 제작하기 단계에서 볼 때 콘셉트 스케치는 해결책을 구현하기 위한 시각화 활동 중 문서화된 초기 결과물에 가깝다. 따라서 핵심을 놓치지 않으면서 좋은 점과 개선할 부분을 콘셉트 스케치에 충실히 반영하는 것이 중요하다. 콘셉트 스케치가 구체적으로 발전할수록 팀원들은 이어질 활동과 해결책 도출에 대해 긍정적인 가능성을 느낄 수 있다. 그래서 이 활동을 통해 참여자 간의 적극적인 의견 교환을 유도하고 상호 피드백을 받고 반영하는 과정은 매우 중요하다.

(4) 전달단계

전달단계는 최종적으로 아이디어를 전달하는 단계이다. 다시 의견을 수렴하여 만들어낸 콘셉트를 정확한 이야기로 전달한다. 여기에서 활용할 수 있는 방법은 서비스 청사진(service blueprint), 스토리보드(storyboard), 역할극(roleplay), 가이드라인(guideline) 등이 있다.

① 스토리보드(storyboard):아이디어 시각화하기

스토리보드는 그림으로 아이디어를 시각화하는 작업이다. 어떤 상황의 특징적인 부분을 그림이나 이미지 등으로 이용하여 시각화한다. 서비스의 일반적인 상황이나 새로운 서비스를 가상으로 실행해 볼 수 있다. 그림이나 이미지 같은 방법으로 작업하는 사람이 관찰하려는 상황을 시간의 흐름대로 보여주는 것이다. 참여자의 경험에 대한 스토리를 서비스디자인 과정으로 작업할 수 있다.

즉, 시나리오를 기반으로 스케치나 사진 등의 이미지를 활용하고 최종 서비스디자인 아이디어를 시각적으로 표현하며 전달한다.

스토리보드의 절차는 다음과 같다.

첫째, 시나리오를 기반으로 주요장면 구상하기를 통해 페르소나가 처한 문제 상황과 이를 해결하는 서비스 아이디어의 진행단계를 생각하면서 주요장면을 순서대로 배열한다.

둘째, 각 장면에서 어떤 일이 벌어지고 있는지를 생각하고 기록한다. 서비스디자인을 중심으로 각 장면을 이해하기 쉽도록 간단한 그림으로 시각화한다.

셋째, 아이디어를 모르는 사람들에게 스토리보드를 보여주고 피드백을 받는다. 중심 의도와 다르게 해석되는 부분이나 수정할 부분 등을 체크하여 보완하고 팀원들과 공유한다.

스토리보드 예시는 [그림 2-9]와 같다.

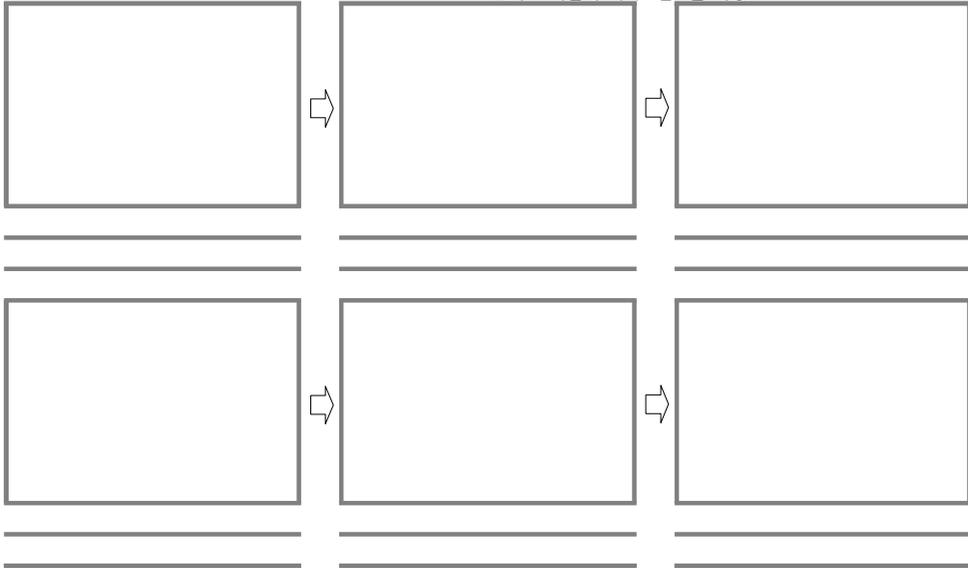
■ 스토리보드 (Storyboard)

> 날짜:
> 장소:

> 참가자 :

서비스 콘셉트 :

1. 서비스 단계의 주요 장면을 그림이나 사진으로 정리.
2. 박스 하단에 터치포인트를 작성.



[그림 2-9] 스토리보드(Storyboard) 예시(한국디자인진흥원, 2017).

② 서비스 블루프린트(Service blueprint)

서비스 블루프린트(service blueprint)는 서비스디자인 방법 중 대표되는 도구이다. 서비스 사이클에서 참여자의 경험을 서비스 제공자가 제공한 개별적 조치들과 연관 지어 작성한 흐름도이다.

이것은 참여자의 담당 부서들이 취하는 여러 가지 활동들을 시간의 흐름에 따라 보여주며, 사이의 상호작용을 보여준다.

서비스 블루프린트는 흐름도에 포함된 일련의 서비스 활동들을 '가시선(line of visibility)'의 개념을 도입하여 눈에 보이는 전방 업무와 보이지 않는 후방 업무로 나누어 보는 것이다.

서비스 블루프린트는 서비스를 개발할 때 그 서비스에 대한 구체적인 사항이 명시된 큰 그림으로, 서비스 마케팅에서 이미 사용되고 있었다.

한편 서비스 디자인 블루프린트는 서비스 디자인의 모든 것을 조직 내외의 이해관계자가 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있도록 객관적이고 시각적인 언어로 쓴

서비스 마스터 플랜이라고 할 수 있으며, 경험 중심이라 할 수 있다.

즉, 참여자의 눈에 보이는 부분과 보이지 않는 부분을 구분하여 한눈에 보고 파악할 수 있도록 하는 것이다. 참여자의 모든 과정, 제공자의 접점 부분, 활동을 순서대로 나열하여 참여자의 불편요소의 포인트를 찾아내고 개선하는 방법이다.

블루프린트(service blueprint) 예시는 [그림 2-10]과 같다.



[그림 2-10] 서비스 블루프린트(service blueprint) 예시

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 참여자

본 연구 참여자는 서비스참여자로 페르소나에 해당한다. 서비스 참여자인 이주여성과 가족이다. 본 연구는 J도 소재 D군 다문화가정지원센터를 이용하는 이주여성 총 3명(필리핀 1명, 베트남 1명, 중국 1명)이다.

본 연구 참여자의 특성은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 연구 참여자의 특성

참여자	나이 (세)	국적	학력	결혼 형태	종교	직업	자녀	한국 거주 기간 (년)	배우자		동거 가족
									나이	직업	
사례1	40	필리핀	중졸	초혼	무교	농사	14세(여) 12세(여) 11세(남)	15	55	농사	시모 남편 자녀3
사례2	36	베트남	고졸	초혼	기독교	농사	13세(남) 11세(남)	14	49	농사	시부모 남편 자녀2
사례3	41	중국	고졸	초혼	기독교	농사	13세(여) 11세(남)	14	54	농사	시모 남편 자녀2

2. 연구 절차

본 연구 절차는 프로그램 설계 및 개발을 위해 타당성을 검증하고자 한다. 이를 위해 개발 연구(development research)의 방법에 따라 참여자 및 전문가 참여 영역에 대한 요소를 도출하고 서비스디자인을 적용하여 이주여성과 가족상황에 맞게 연구 모형을 개발하였다.

Richey와 Klein(2007)이 제안한 모형은 크게 ‘모형 개발’, ‘모형 타당화’로 나뉜다(정현미·김광수 역, 2012). 모형 개발은 설계 및 개발을 위한 과정을 구조화하여 개선된 모형을 제시하였다. 모형 타당화는 개발된 모형에 대한 구성요소와 절차의 타당성을 검증하는 과정이며, 이는 내적 타당화와 외적 타당화로 나뉜다.

내적 타당화는 개발된 모형에 대한 전문가의 타당성 검토나 사용에 대한 평가 등을 통해 모형의 전반적인 합리성·논리성을 검증하는 과정이고, 내적 타당화는 개발된 모형을 실제 참여자를 대상으로 현장에서의 효과성·영향성을 측정하는 과정이다.

모형 개발은 선행문헌 검토를 통한 구성요소 도출과 서비스디자인의 적용으로 개발하였으며, 모형 타당화 연구에서 내적 타당화와 외적 타당화는 전문가, 서비스디자인 전문가, 실무자를 대상으로 타당도 검토 및 사용성 평가와 심층인터뷰(In-depth interview)를 진행하였다. 본 연구의 단계 및 내용은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 연구의 단계 및 내용

단계	Richey와 Klein(2007)의 개발 연구방법	본 연구	
모형개발	· 포괄적 모형 개발 · 모형 구성요소와 절차 개발	→ 선행문헌 검토	
모형타당화	· 모형 구성요소의 내적 타당화	→ 전문가 타당도 검토	설문지
	· 모형에 대한 외적 타당화	→ 현장 전문가 검토	설문지 심층인터뷰

본 연구는 이주여성과 가족, 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모형 개발 연구를 위해 다음과 같은 절차로 진행하였다.

첫째, 선행문헌 고찰을 통해 정책과정에서 주민참여의 요소를 도출하고 이를 검

증하였다. 본 연구의 모형은 서비스디자인 적용 이전에 참여자 및 제공자의 대한 필요(needs) 요소 도출이 선행되어야 하며, 도출된 요소는 전문가 및 교수 등을 대상으로 선행문헌 검토의 적절성에 대한 전문가 검토 과정을 거쳐 이에 대한 검증을 진행하였다.

둘째, 도출된 이주여성의 이슈별 구성요소 및 세부 내용, 주요 실행 과제를 토대로 서비스디자인 프로세스와 도구를 적용하였다.

셋째, 이를 종합하고 구조화하여 개념적 모형, 절차적 모형의 초안을 개발하였다.

넷째, 내적 타당화 과정으로 초기 모형에 대한 전문가 타당도 검토를 두 차례 진행하여 모형의 타당도와 완성도를 높이고자 하였다.

다섯째, 외적 타당화 과정으로 이전 과정의 결과를 바탕으로 2차 모형을 수정·보완하여 실제 참여자를 대상으로 사용성 평가와 심층인터뷰(In-depth interview)를 진행하고, 연구 절차를 확정하였다.

3. 연구 방법

본 연구는 서비스디자인 방법을 적용하여 설계되었으며, 서비스디자인 설계에 따라 ‘서비스디자인’을 프로그램 진행 과정에 적용하여 만든 것이다. 프로그램 설계 및 개발을 위해서는 먼저 서비스디자인 설계가 필요하다. 또한,, 서비스디자인을 하기 위해서는 서비스디자인을 위한 계획자의 마음가짐이 중요하다. 본 연구의 진행 과정에서 설계 및 방법은 다음과 같다.

첫째, 서비스디자인 방법의 개념을 이해한다.

둘째, 서비스디자인 관련 선행연구를 고찰한다.

셋째, 서비스디자인 프로그램의 대상과 운영방법을 도출한다.

서비스디자인은 연구자에 따라 제시하는 마음가짐이 조금씩 다르므로 함께 살펴 보면서 본 프로그램에 반영해야 하는 것이 무엇인가에 대해서 논의가 함께 이루어 지게 된다.

4. 서비스디자인 단계별 적용

서비스디자인의 단계별 적용을 위하여 다음과 같은 과정으로 연구를 진행하였다. 먼저 리서치와 환경 분석을 통해 자기돌봄 프로그램의 서비스를 이해하고, 사용자의 요구를 통해 문제점을 파악하고 제공자의 의견을 참고하여 세부 항목을 추출하였다. 다음으로 자기돌봄 프로그램 프로세스를 위한 모델을 도출하고 모형을 체계화시켰다.

자기돌봄 서비스디자인 프로세스 도출을 위해 참여자 인터뷰, 전문가 인터뷰, 페르소나, 고객여정지도를 통해 인사이트를 파악하고, 파악된 인사이트를 바탕으로 콘셉트 키워드를 스케치하여 최종 스토리보드와 서비스 블루프린트를 제안하고자 하였다.

스토리보드는 정의단계에서 정리된 사용자의 요구와 접점을 포함하여 작성되었고 3가지의 콘셉트를 도출하였다. 특히, 사용자와 관련 제공자의 참여 및 요구적인 면에서 콘셉트를 정하고 각각 ‘for(~을 위하여)’, towards(‘~을 향하여)’, with(‘~와 함께)’의 전치사 문구(preposition)를 선정하여 개발되어야 할 서비스의 특징이 잘 드러나도록 하였다.

한편, 서비스 블루프린트(service blueprint)는 보이는 부분과 보이지 않는 부분까지 제공하는 서비스 내용의 흐름을 한눈에 파악하기 쉽게 시각화 하는 방법이다. 사용자에게 서비스가 제공되는 흐름을 서비스 사용자와 서비스 제공자의 입장에서 서비스의 과정대로 나타낸다. 대면하는 서비스 사용자와 제공자뿐 아니라 서비스 후면에서 서비스 제공을 위해 일하는 지원의 행동과 시스템의 프로세스까지 기록한다. 이를 통해 서비스의 행동이나 시간의 흐름을 고려하고 전체적으로 파악하고 중복되는 경우나 문제가 되고 개선이 필요한 부분을 파악할 수 있다

IV. 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법의 실제

1. 단계별 프로그램의 이해

본 연구는 이주여성의 자기돌봄에 대한 서비스디자인 적용 연구이다.

첫째, 문제 정의 및 아이디어 발상, 시안 만들기 등을 서비스디자인 방법으로 전개한다.

둘째, 이주여성과 가족이 서비스디자인 방법에 따라 사회적 지지를 받으면서 활동에 참여한다.

셋째, 이주여성의 자기돌봄을 위한 각 회기별로 주제에 따라 프로그램 내용을 계획한다.

넷째, 이주여성과 가족, 전문가가 아이디어를 공유하고 상호 균형적인 경험을 바탕으로 프로그램에 참여한다.

다섯째, 서비스디자인 참여자의 요구를 충분히 반영하고 문제해결을 위한 다른 아이디어를 수렴하면서 피드백을 통해 연습의 기회를 제공한다.

여섯째, 서비스디자인 방법에 맞추어 프로그램을 설계한다.

일곱째, 서비스디자인의 공감전략을 적용할 수 있다.

여덟째, 기존의 선행연구를 토대로 이주여성은 가족 및 사회적 자원을 기반으로 본 프로그램에 참여하였다.

각 단계별로 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법으로 설계한 프로그램 내용은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 이주여성 자기돌봄 프로그램

목표	이주여성의 결혼 이후 한국생활의 경험을 나눈다. 이주여성의 자기돌봄을 위해 상호 협력적인 아이디어를 도출한다. 참여자 및 전문가팀은 문제해결을 위해 서비스디자인의 마음가짐을 함양한다.	
전략	서비스디자인 방법, 인권보호, 자기돌봄, 공감전략 적용	
단계	목표	학습활동 내용
공감	과제이해 및 이용자의 상황 공감하기	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 전체 학습 과제 이해하기 해결하고 싶은 문제를 찾고 그들의 관련된 상황 떠올리기 문제 상황 속 참여자 및 그들이 처한 상황 공감하기
문제정의	참여자의 진짜 문제 찾기	<ul style="list-style-type: none"> 참여자가 원하는 것(needs)을 생각해보고 1차 문제 정의하기 문제 상황 속 참여자와 관련자 정의하기 1차로 정의된 문제를 관점 바꾸어 다시 질문하고 문제 재정의하기 재정의된 문제의 범위를 좁혀 명료화 및 구체화하기 문제해결로 만들어질 가치를 생각하며 진짜 문제 확인하기
아이디어 발상	수평적·수직적 사고를 통한 문제 해결 및 아이디어 도출하기	<ul style="list-style-type: none"> 문제해결을 위한 수평적 사고로 많은 아이디어내기 다른 사람의 아이디어 평가하며 다른 아이디어 획득하기 문제해결을 위한 수직적 사고로 아이디어 심화하기 다른 사람의 심화된 아이디어 공유 및 아이디어 구체화하기
시안 만들기	빠르고 값싸게 아이디어 가시화하기	<ul style="list-style-type: none"> 주어진 재료로 아이디어 구체화하는 방법 협의하고 계획 세우기 다양한 재료로 아이디어의 시각화하기
검증 (개선)	시안검증하고 개선하기	<ul style="list-style-type: none"> 참여자가 시안을 이용하는 모습 관찰하기 참여자 피드백 받기 피드백 반영하여 개선하기

2. 서비스디자인의 단계별 적용

본 연구는 이주여성의 자기돌봄에 대한 서비스디자인 적용 연구로 이해관계자를 파악하고 인식조사 및 분석을 통해 서비스디자인 전략을 수립하였다. 이주여성의 한국사회 적응을 위해 다양한 경험을 바탕으로 한 자기돌봄에 대해 보다 구체적인 분석이 이루어져야 하며, 그들의 욕구를 반영할 수 있는 서비스디자인 방법을 적용하고자 한다. 서비스디자인 단계별 적용은 발견하기, 정의하기, 개발하기, 전달하기 등 4단계 서비스디자인 방법의 단계를 적용하였다.

서비스디자인 적용사례는 <표4-2>와 같다.

<표 4-2> 서비스디자인의 단계별 적용사례

서비스 디자인			서비스디자인 적용사례
단계	과정	내용	주요 내용
1단계 발견 하기	프로세스 목표 이해	<ul style="list-style-type: none"> · 관찰 · 데스크 리서치 · 쉬도잉 · 이해관계자 맵 · 맥락적인 인터뷰 	<문제발견> -사용자의 대한 인식 및 이해 부족 -이주여성의 인권 및 자기돌봄 사회적 연결성 부족 -이주여성의 가족 문화갈등 및 정서적 부담 -프로그램 이용시 서비스의 한정적 -제공자의 전문 인력 부족 -프로그램 단기적 운영의 문제
2단계 정의 하기	주제 및 컨셉트, 아이디어 반복 실험	<ul style="list-style-type: none"> · 페르소나 · 고객 여정지도 · 터치 포인트 맵핑 · 마인드맵 	<문제정의> -이주여성 및 가정에 대한 긍정적 인식의 필요성 -이주여성과 가족에 대한 인식개선 및 교육유도 -이주여성과 가족에 대한 서비스 지원 (부부 및 시부모의 지지, 문화갈등, 소통문제, 가족의 이해 및 자녀양육 지원)
3단계 개발 하기	문제 해결을 위한 프로토타 입 실행단계	<ul style="list-style-type: none"> · 프로토타이핑 · 다학제적 공동창작 · 콘셉트스케치 	<컨셉트 키워드> -인식개선(-for: 위하여) -교육 및 자조모임(-towards: 향하여) -사회 및 가족지지(-with: 함께) <컨셉트 스케치> -부부 및 가족관계 변화를 위한 아이디어 개발
4단계 전달 하기	도출된 결론을 참여자 에게 실행 전달하는 단계	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 블루프린트 개발 · 스토리보드 제작, · 롤 플레이 · 가이드라인 	<스토리보드> -연구참여자 외 다른 이주여성과 가족의 활용가능성 <블루프린트> -이주여성을 위한 서비스디자인 -이주여성을 위한 자기돌봄 서비스 디자인

가. 1단계 : 발견하기

프로세스 목표 이해 단계인 1단계 문제 발견하기는 대상자의 불편 요소와 문제를 찾아내는 것을 목표로 한다. 대상자 및 전문가 등 다른 사람을 만나서 아이디어를 얻어 파악한다. 인터뷰 대상으로 선정된 이주여성과 가족 6명에게 인터뷰를 실시하였다. 활용 가능한 도구 및 조사 방법으로는 관찰(observation), 데스크 리서치(desk research), 섀도잉(shadowing), 이해관계자 맵(stakeholder map), 맥락적 인터뷰(contextual interview) 등이 있다. 이러한 주요 방법 중 대상자의 욕구의 심층적 파악을 위해서 참여자 인터뷰, 전문가 인터뷰를 중심으로 살펴보고자 한다.

(1) 참여자 인터뷰

참여자 대상의 인터뷰 주요 질문 내용은 이주여성 인권과 자기돌봄으로 구분하여 진행하였다. 인권에 대한 질문으로는 이주민에 대한 인식, 프로그램 참여태도, 의사소통, 가족갈등 해소, 참여자의 관계 향상, 프로그램을 통한 참여자의 반응과 태도에 대하여 알아보았으며, 자세한 질문은 부록에서 정리하였다.

자기돌봄 관련 질문은 생필품 등 지원 여부, 이동수단, 경제적 부담감, 신체적 도움, 프로그램을 통한 참여자의 반응과 태도에 대하여 알아보았으며, 이를 바탕으로 서비스 참여자 및 제공자에 입장에 맞는 형식으로 질문하였다. 또한, 현재의 서비스 현황, 문제점, 개선 방향으로 분류하였으며, 서비스 참여자와 제공자의 인터뷰 답변에서 공통점과 차이점으로 정리하였다.

참여자 인터뷰를 통해 도출된 주요 내용을 정리하면 <표 4-8>과 같다. 서비스를 이용하는 이주여성과 가족을 대상으로 대면과 비대면으로 2020년 8월 24일부터 10월 30일까지 인터뷰를 진행하였다. 참여자 대상은 J도 D군에 거주하고 있는 이주여성 3명과 가족이다.

본 연구의 참여자 인터뷰 대상 및 일시는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 참여자 인터뷰 대상 및 일시

구 분	내 용
연구 주제	이주여성 인권과 자기돌봄
일 시	2020. 08. 24 ~ 10. 30
대 상	프로그램을 이용하는 이주여성(3명), 가족

본 프로그램 참여자(참여자)의 인터뷰 질문 구성은 <표 4-4>와 같다. 참여자 인터뷰 질문으로 인권과 자기돌봄에 관한 질문이며 세부내용은 다음과 같다. 첫째, 이주여성과 가족이 이주민 사회에서 수용되는 감정, 인식에 대한 것이다. 둘째, 이주여성과 가족이 프로그램 참여에 대한 만족도이다. 셋째, 이주여성과 가족이 느끼는 인식과 가족지지 방안이다. 넷째, 가족 간의 갈등해결을 위한 관계 향상과 자기돌봄에 대한 질문으로 구성되었으며 인터뷰 질문을 통해 다양한 반응과 감정을 파악할 수 있다.

<표 4-4> 인터뷰 질문 구성

구성요소	질문 내용
인권보호	이주여성에 대한 인식
	프로그램의 참여태도
	권리보호 및 가족지지
	참여자의 관계형성 향상
자기돌봄	자기이해, 스스로 보살핌
	프로그램 이해 및 참여자의 반응과 태도

서비스 참여자를 위한 프로그램의 현황과 문제점, 개선 사항 등에 대한 인터뷰 내용을 분류하여 정리하면 [그림 4-1], <표 4-5>와 같다. 참여자 인터뷰를 통해 도출된 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 이주여성과 가족이 이주 자체를 감추려고 하여 주위나 기관 등에 도움과 혜택을 받지 못하여 도움을 받지 못하는 문제점이 나타났다.

둘째, 이주민에 대한 정보와 이해력 부족으로 가족 간의 혼란과 갈등으로 정서적, 정서적, 경제적 등의 문제로 이어지는 것을 알 수 있다.

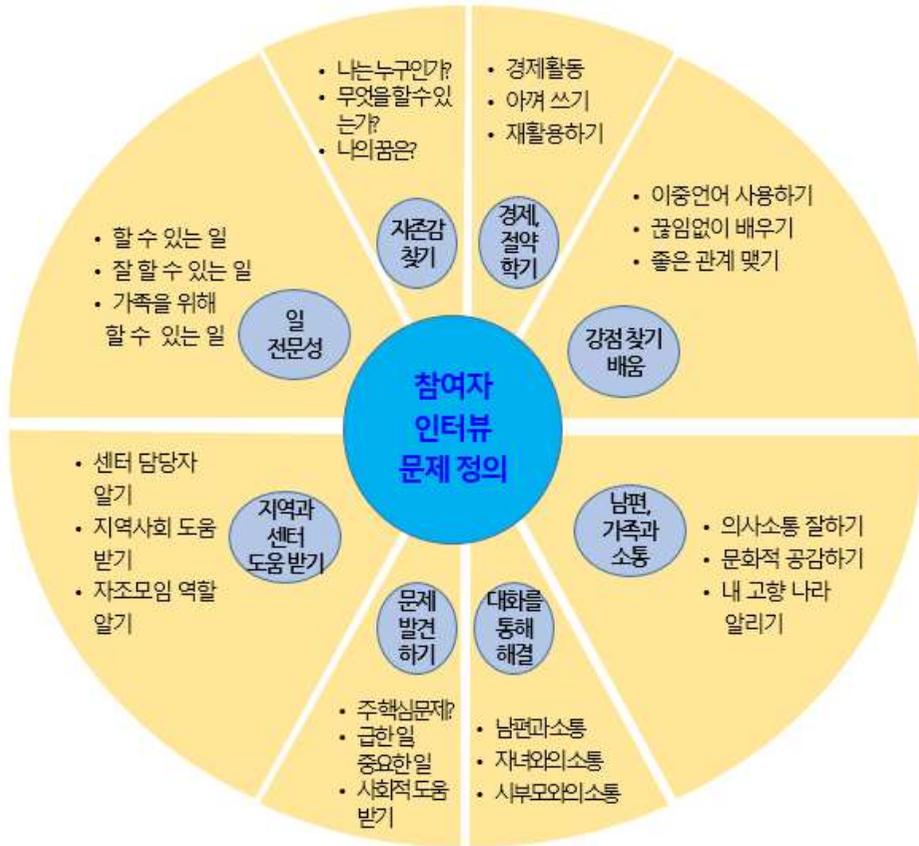
셋째, 이주여성은 문화적응의 어려움을 호소하면서 불안이 커져 가족 지지가 없었으며 가족 간 갈등과 혼란으로 가족 간의 불신이 이어지기도 한다.

넷째, 이주여성의 가족은 의사소통 어려움과 상호 장점보다는 단점과 문제점을 부각시키고 있다.

다섯째, 한국 가족체계의 이해 부족 및 자녀 양육 문제점이 있다. 여섯째, 이주여성은 자존감 및 정체성의 혼란을 경험하고 있어 자기돌봄이 필요함을 알 수 있다.

일곱째, 이주여성을 대상으로 하는 프로그램 이용 및 서비스의 시간, 장소 등이 한정되어 있어 시간이 있고 이용 가능한 이주여성을 중심으로 프로그램이 맞추어져 있다.

서비스 참여자 인터뷰 및 문제 정의 내용은 [그림 4-1]과 같다.



[그림 4-1] 참여자 인터뷰 및 문제 정의

본 연구에 참여한 참여자 인터뷰 질문은 총 14문항으로 구성되었으며 질문의 내용은 다음과 같다. 한국에서의 삶 이야기, 자녀와의 만남, 가족이라는 공동체, 이주 여성의 심리적 변화, 그리운 고향을 동경하며, 차별과 갈등의 원인, 언어장벽과 결혼생활 갈등, 돌봄 및 정보제공과 안내 부족, 공감적 교류와 자조 모임 참여, 자녀의 지원과 결속감, 적응기와 스스로 돌보기, 정착기와 뿌리내리기, 한국에서 진짜엄마 되어보기, 엄마로써 포부 키우기 등이 있으며 <부록 4>, <부록 5>과 같다.

참여자 인터뷰 질문 내용은 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 참여자 인터뷰 질문 내용

구분	인터뷰 내용
현황	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이주민 이해 프로그램 참여 ■ 자기돌봄 프로그램 및 가족 소통교실 참여 ■ 동아리 모임이 있지만 정기적인 모임이 어렵고 공유가 부족함 ■ 자격증 취득 프로그램 등은 있으나 교육시간이 한정됨
문제점	<p><프로그램 내용></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 이주민 사회에 대한 이해 및 인식 부족 ■ 이주여성 교육프로그램 참여의 필요성 부족 ■ 이주여성과 가족에 대한 갈등, 문화적응의 어려움 ■ 이주민 가족 교육, 이주여성 인권 보호 부족 ■ 이주여성 가족 지지 및 이해, 가족 참여 활성화 필요 ■ 이주여성의 자기돌봄프로그램 필요 ■ 이주여성 및 가족의 힘든 마음을 전문적인 상담 안내 부족 ■ 이주여성 및 가족의 자존감 증진이 필요함
개선	<ul style="list-style-type: none"> ■ 센터와 거주지와의 거리가 멀어서 프로그램 이용 한계점 ■ 경제활동을 하기에 프로그램 이용이 쉽지 않음 ■ 친정의 부모와 가족을 부양하거나 경제적 지원 어려움 ■ 프로그램의 장기적, 정기적 운영이 필요함- 이주 초기와 이주 중반기 이후에 따라 단계별 프로그램이 필요 ■ 이주여성에 대한 이해 및 인식개선이 필요 ■ 거주지와 가까운 센터에서 프로그램을 이용하도록 지원 ■ 프로그램 이용 안내 및 캠페인을 확대와 홍보 필요 ■ 이주여성의 가족접근 프로그램 필요 <p>→이주민 가족 이해, 의사소통 및 가족 갈등 해소 훈련, 양육 및 자기 성장, 스트레스 감소를 기대</p>

위에서 제시한 연구 참여자의 인터뷰 내용을 정리한 것으로 다음과 같다. 참여자 인터뷰 질문은 총 14개의 문항을 질문하여 정리하였으며 구체적인 내용은 다음과 같다. 한국에서의 삶 이야기, 자녀와의 만남, 가족이라는 공동체, 이주여성의 심리적 변화, 그리운 고향을 동경하며, 차별과 갈등의 원인, 언어장벽과 결혼생활 갈등, 돌봄 및 정보제공과 안내부족, 공감적 교류와 자조모임 참여, 자녀의 지원과 결속

감, 적응기와 스스로 돌보기, 정착기와 뿌리내리기, 한국에서 진짜엄마 되어보기, 엄마로써 포부 키우기' 등은 세 가지로 요약하여 정리할 수 있다.

첫째, 이주여성들은 대부분 결혼 후 한국생활을 시작하여 갈등과 혼란에서 나타나는 소통의 문제들 중심으로 '고부 갈등', '동서 갈등', '남편과의 소통의 어려움', '경제적인 환경에서의 생활' 등에서 나타나는 분투기 단계로 나타났다.

둘째, 한국생활을 정착하면서 다양한 적응과 수용의 문제들이 나타났다. '문화 이해', '자녀교육 정보', '정보제공 및 안내', '적응에 필요한 체계적인 교육' 등에서 나타나는 적응과 수용의 단계로 나타났다.

셋째, 이주여성들은 한국생활 갈등 속에서 아내, 엄마, 며느리의 역할과 정체성을 알아가려는 것으로 '남편에 대한 수용', '좋은 엄마 되어보기', '시어머니의 양육방식 이해', 등으로 순응기의 단계로 나타났다.

넷째, 이주여성들은 '고비 넘기기, 스스로 다독이기, 맞추어 나가기, 뿌리내리기, 자리 굳히기'를 전략적으로 사용하면서 어려움을 극복하고 한국 생활에 정착을 하고자 노력하는 것으로 나타났다. 이는 한국생활에 적응하면서 정착하는 단계로 나타났으며, 각 문항별 자세한 내용은 <부록4>,<부록5>와 같다.

(2) 전문가 인터뷰

전문가는 G시 소재 가족센터, D군 소재 가족센터 및 Y군 상담치료실 등 다문화가족지원 근무 경력이 5년 이상 전문가, 박사, 전공교수 등으로 구성되었으며 대면과 비대면 형식으로 인터뷰를 진행하였다.

전문가 인터뷰의 대상자 구성은 서비스디자인, 다문화교육, 사회복지, 상담 전공 관련 분야 5년 이상의 경력자를 중심으로 선정하였으며 서비스디자이너 및 전문가 등으로 구성되었다.

인터뷰는 연구의 목적과 서비스디자인 방법에 대한 내용을 설명하였고 프로그램 계획을 위해 전문가 인터뷰를 진행한 결과는 <표4-6>과 같다.

<표 4-6> 전문가 인터뷰 대상 및 일시

구 분	내 용
연구 주제	이주여성의 자기돌봄
일 시	2020. 08. 24 ~ 10. 30
대 상	전문가
소 속	J도 D군 가족센터, K대학 교수, S가족상담 치료실, Y심리치료실 등
직 위	서비스디자이너, 교수, 사회복지사, 다문화가족 상담사, 가족치료전문가, 아동상담 전문가,

전문가 인터뷰는 서비스디자인 방법에 대한 내용을 설명하고 프로그램 개발과 진행에 참여한다는 동의를 얻어 인터뷰를 진행하였으며 관련 질문은 다음과 같다.

첫째, 이주여성에 대한 이해 및 인식을 어떻게 받아들이고 생각하는지를 알아보았다.

둘째, 이주여성과 가족이 적극적으로 프로그램에 참여하는지와 만족도를 알아보았다.

셋째, 이주여성과 가족이 느끼는 가족 갈등과 의사소통의 어려움을 어떻게 접근하고 있는지, 그것을 어떻게 해결하고 있는지를 알아보았다.

넷째, 가족 간의 관계 향상 방안과 가족지지를 통해 어떻게 자기돌봄이 가능한지 파악하고자 하였다.

다섯째, 이주여성과 가족의 반응과 감정을 알아보고 전문가의 의견을 수렴하였다. 이주여성과 가족의 문화적응과 의사소통의 어려움에 대한 부정적 인식이 강하고 이해가 부족하여 자기돌봄의 중요성을 인지하지 못하였으며, 한국생활에서의 적응 속도가 늦어지는 것이 문제점이 나타났다.

이에 이주여성의 자기돌봄은 가족과 사회적 지지에 관련성이 있다는 문제점이 있었으며, 전문가의 인터뷰 내용은 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 전문가 인터뷰 내용

구분	인터뷰 내용
현황	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이주여성 및 이주여성 가족에 대한 프로그램 정보 제공 ■ 1:1 사례관리, 가족지원, 지역 연계서비스 연결 ■ 이주여성 자기돌봄프로그램 참여 계획 ■ 이주여성 및 이주여성 가족 상담
문제점	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이주민사회에 대한 이해 및 인식 부족 ■ 이주여성 교육프로그램 참여의 필요성 부족 ■ 이주여성과 가족에 대한 갈등, 문화적응의 어려움 ■ 이주여성 인권보호, 가족지지 및 이해 부족, 교육이 부족 ■ 이주여성 및 가족의 프로그램 활성화가 필요 ■ 이주여성 및 가족의 힘든 마음을 전문적인 상담 안내 부족 ■ 이주여성 및 가족의 자존감 증진이 필요함 ■ 상담을 원하는 수에 비하여 상담전문인력 부족 ■ 센터와 거주지와의 거리가 멀어 프로그램 이용을 못함 ■ 가족프로그램과 상담은 일회성으로 끝나 정서적 도움이 부족
개선	<ul style="list-style-type: none"> ■ 센터와 거주지와의 거리가 멀어서 프로그램 이용 한계점 ■ 경제적 어려움으로 경제활동을 하기에 프로그램 이용이 어려움 ■ 친정의 부모와 가족을 부양하거나 경제적 지원 어려움 ■ 프로그램의 장기적 운영이 필요함 -이주초기, 중기, 후기단계별 ■ 이주여성에 대한 이해 및 인식개선이 필요 ■ 거주지와 가까운 센터에서 프로그램을 이용하도록 지원 ■ 프로그램 이용 안내 및 캠페인을 확대와 홍보 필요 ■ 이주여성의 가족접근 프로그램 필요 ■ 가족이해, 의사소통 및 가족갈등, 자녀양육, 자기성장, 스트레스감소 ■ 프로그램의 장기적 운영이 필요 ■ 체계적이고 전문적인 운영에 대한 계획이 필요 ■ 이주여성 초기 이주와 귀하 후 프로그램 대한 필요

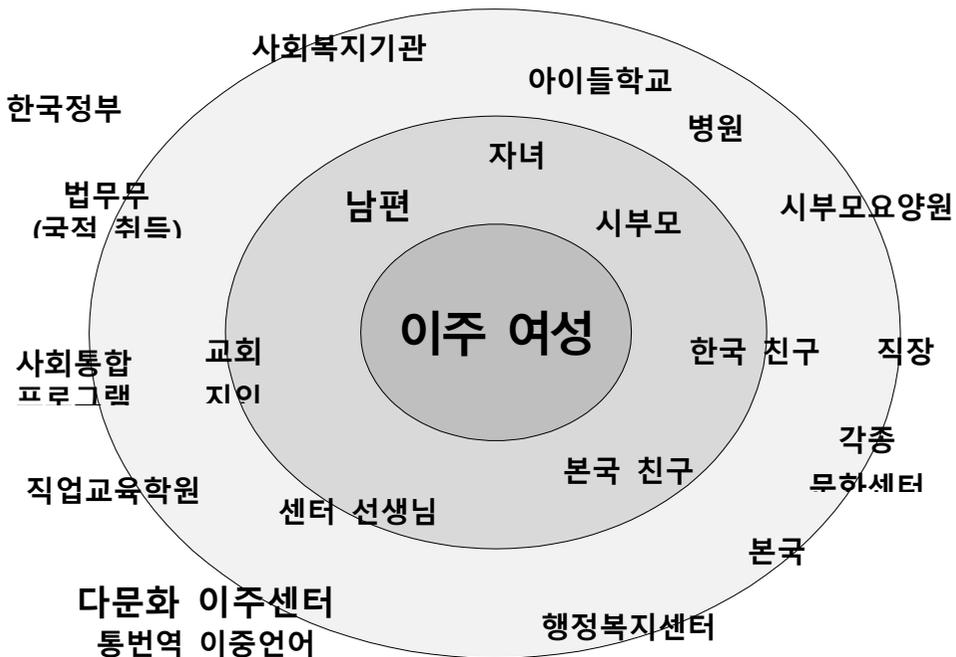
참여자와 전문가의 인터뷰 결과를 정리하면 공통점과 차이점을 알 수 있다. 서비스 참여자와 제공자의 공통된 결과는 이주여성에 대한 인식문제와 이주여성과 가족의 자기돌봄의 필요성에 대한 부분으로 정리할 수 있다. 이에 참여자와 제공자의 입장에서 합의된 공통점과 차이점을 <표 4-8>과 같이 정리하였다.

<표 4-8> 참여자와 제공자의 인터뷰 비교

	문제 발견의 공통점	문제 발견의 차이점
서비스 참여자	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이주민에 대한 부정적 인식 ■ 이주가족의 휴식 부족 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이주여성의 대한 문화이해 부족 ■ 프로그램 이용의 한정적인 시간, 공간
서비스 제공자	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의사소통, 가족갈등에 대한 지원 부족 ■ 프로그램의 장기 운영 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 참여자의 기관에 대한 의존도가 높음 ■ 이주여성 프로그램의 필요성 ■ 이주여성가족 교육의 필요성

서비스 참여자와 제공자 등의 인터뷰 내용을 종합하여 이해관계자 맵을 정리할 수 있다. 본 연구의 이해관계자 맵은 이주여성과 가족, 지인 그리고 다문화센터, 지역사회 관계 및 정부기관 등이 포함되어 있으며, [그림 4-2]와 같이 정리할 수 있다.

01. 발견하기-이해관계자 맵



[그림 4-2] 이해관계자 맵(stakeholder map)

나. 2단계 : 정의하기

주제 및 콘셉트, 아이디어 반복 실험 단계인 2단계 정의하기의 주요 과업인 페르소나 선정, 고객여정지도를 바탕으로 콘셉트 키워드(Concept keyword)를 중심으로 살펴보고자 한다.

(1) 페르소나(Persona) 선정

2단계의 정의하기 단계에서는 페르소나 선정이 중요한 요소이다. 페르소나는 서비스디자인 방법을 진행하는 주 대상이 되므로 이주여성의 자기돌봄에 대한 문제 해결에 중심이 되고 있다.

페르소나는 서비스의 방향성을 정하고 디자인하며, 서비스와 관계있는 이해관계자들로 구성되어 있다.

또한, 서비스디자인을 진행하는 팀원들과의 합의점을 찾아내고, 목표를 달성하기 위하여 구성원을 단합할 수 있다. 페르소나는 서비스디자인 방법을 진행하는데 효과적이다.

본 연구의 페르소나는 서비스 참여자와 제공자의 인터뷰를 통해 파악한 생각과 행동 패턴을 바탕으로 설정되었다.

페르소나의 신상에 대한 정보는 이름, 나이, 성별, 거주형태, 이동경로 등으로 세분화하여 보다 체계적으로 접근할 수 있다.

본 연구의 페르소나 1, 2, 3은 이주여성이며 본 시트 및 구성요소 <표 4-9>, <표 4-10>, <표 4-11>의 스토리를 제시하면 다음과 같다.

<표 4-9> 페르소나(Persona)1 시트 및 구성요소

		신상정보	
		<p>" 필리핀에서는 가정형편이 좋지 않아 교육을 많이 받지 못했으나 한국의 문화습득 프로그램이나 자녀들의 교육에 관심과 열정은 많다. 새벽에 남의 발일을 나갔다가 저녁에 녹초가 되어 돌아오지만, 야간에 면사무소에서 매주 일주일에 두 번씩 있는 한글공부에는 5년 동안 한 번도 결석한 일이 없을 정도로 열심이다. 한글 공부를 꾸준히 하여 한국어에도 능통하고 농담도 잘하는 재미있는 성격이어서 주변 사람들에게 인기가 많다. 다만 자녀들에게 교육적 영향을 주고 싶은 마음은 크나 자녀들의 선천적인 발달지연과 시부모와의 다른 양육태도 때문에 어려움이 많다.</p>	
이름	김*희	요구	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 참여 - - 자존감 회복 - 인식개선
나이	40세		
가족수	6명	문제점	<ul style="list-style-type: none"> - 이주여성의 자존감 낮음 - 사회적인 인식이 부족
국적	필리핀		
강점	근면	개선	<ul style="list-style-type: none"> - 거리가 가까운 센터에서의 프로그램 이용 - 가족지지 - 정서적 지지

페르소나 1은 필리핀이 고향이다.

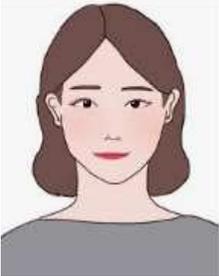
어린 시절 가정형편이 좋지 않아 교육을 많이 받지 못했기에 한국에서 제공하는 여러 프로그램을 열심히 참석하여 성과를 거두고 있으며 가족에 대한 사랑과 자녀들의 교육에 관심과 열정은 많다. 그렇기 때문에 낮에는 일하면서도 저녁이나 주말에는 프로그램을 참석하면서 자기 개발과 가족을 돌보는 일에 최선을 다하고 있다. 하지만 고국의 그리움이나 가족들과 소통이 원활하지 않을 때는 매우 불안하고 눈치가 보이고 우울한 기분이 들 때가 많다고 하였다.

<표 4-10> 페르소나(Persona)2 시트 및 구성요소

		신상정보	
		<p>"무학인 남편은 농사일만 성실하게 하고 나머지 자녀들의 교육이나 집안의 생활경제 등은 모두 이*화씨의 몫이라서 힘들다. 남편은 나이도 많고 내향적인 성격이어서 자녀들과 대화를 하는 일이 거의 없으며 수없이 상장을 받아 와도 별다른 칭찬이나 기쁨을 표시할 줄 모른다. 무뚝뚝한 성격 때문인지 아내와 자녀와의 상호작용이 매우 부족한 편이며 자녀 교육에 대한 남편의 무지함이 안타깝고 속상하다고 한다. 돈이 없고 못살아도 착하고 공부 잘하는 자녀들을 보면서 희망을 갖는다고 한다.</p>	
이름	이*화	요구	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 참여 - 자존감 회복 - 인식개선
나이	36세		
가족수	6명	문제점	<ul style="list-style-type: none"> - 낮은 자존감 - 문화적응 갈등, 스트레스 - 답답하고 우울함
국적	베트남		
강점	열정	개선	<ul style="list-style-type: none"> - 정서적지지(격려, 관심 등) - 사회적지지(지역사회 연계)

페르소나 2은 베트남이 고향이다. 남편은 나이도 많고 내향적인 성격이어서 자녀들과 대화를 하는 일이 거의 없으며 수없이 상장을 받아와도 별다른 칭찬이나 기쁨을 표시할 줄 모른다. 무뚝뚝한 성격 때문인지 가족들과 편안한 상호작용이 매우 부족한 편이며 자녀교육은 온전히 아내 몫이 되어버린다. 시부모가 따뜻하게 대해 주다가도 한 번씩 불편한 얘기를 할 때면 무척 속이 상할 때가 있다. 이때 친구들을 만나서 수다도 떨고 남편과 부모님을 흉을 보기도 한다. 솔직히 지나치게 과묵한 남편을 보면 너무나도 무심하고 야속할 때가 있지만 자녀들을 보면서 희망을 가져본다.

<표 4-11> 페르소나(Persona)3 시트 및 구성요소

		신상정보	
		<p>"홀시어머니를 모시고 살면서 크고 작은 갈등을 겪었다고 했다. 다혈질의 성격에다 욱도 잘하고 술을 마시면 그동안 서운했던 부분들을 끄집어내 쌓아 놓았던 불만을 쏟아 부어 거친 시모의 성격들로 자녀들 교육에 조차도 좋지 않은 영향을 끼칠까봐 걱정을 많이 한다. 처음 결혼해 왔을 때에는 말투가 투박하고 무조건 큰소리로 말을 해서 기분이 나빴지만 14년을 함께 살아온 현재는 시어머니의 그런 성격에 익숙해 있다.</p>	
이름	최*은	요구	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 참여 - 자존감 회복 - 인식개선
나이	41세		
가족수	5명	문제점	<ul style="list-style-type: none"> - 자신감 위축 - 남편의 술로 인한 폭언과 주사
국적	중국		
강점	끈기	개선	<ul style="list-style-type: none"> - 정서적지지(남편의 변화) - 가족의 지지

페르소나 3은 홀시어머니를 모시고 살면서 크고 작은 갈등을 겪는다고 하였다. 나를 도와줘야 하는 남편은 다혈질의 성격에다 욱도 잘하고 술을 마시면 그동안 서운했던 부분들을 끄집어내 쌓아 놓았던 불만을 토로할 때가 있다. 시모 또한, 거친 말을 쏟아 부어 부정적인 언어들 아이들 듣게 된다. 이는 자녀들 교육에 조차도 좋지 않은 영향을 끼칠까봐 걱정을 많고 집에서는 자주 스트레스가 쌓이고 우울감이 느껴질 때면 동네 어귀에 있는 호수로 나와서 바람도 쐬고 신나게 달리기도 해본다고 하였다.

(2) 고객여정지도(Customer journey map)

고객여정지도는 프로그램을 이용하면서 경험하게 되는 전반적인 경험을 시각적으로 표현하는 것으로 참여자와 서비스 사이의 터치 포인트를 발견하기 위해 고객여정지도를 작성하였다. 참여자의 일반적 경험을 중심으로 구성된 고객여정지도를 통해 참여자가 느끼는 감정에 대한 터치 포인트를 도식화하고, 서비스 경험을 단계

적으로 분석할 수 있다. 또한, 프로그램 참여자의 페르소나 그룹을 기준으로 고객 여정지도를 작성하고 프로그램을 이용하는 과정을 3단계로 구분하였다. 프로그램 이용 전, 프로그램 이용, 프로그램 이용 이후 과정에 따라 참여자가 경험하는 행동의 흐름과 감정을 시각적으로 나타낸다. 고객여정지도는 서비스를 이용하는 참여자의 감정선을 있는 그대로 따라가는 것이다. 고객여정지도를 통해 프로그램을 이용하는 과정 중 발생하는 터치포인트를 도출하였다. 세부 작성된 고객여정지도(Customer journey map)는 <표 4-12>과 같다.

<표 4-12> 고객여정지도(Customer journey map) 내용

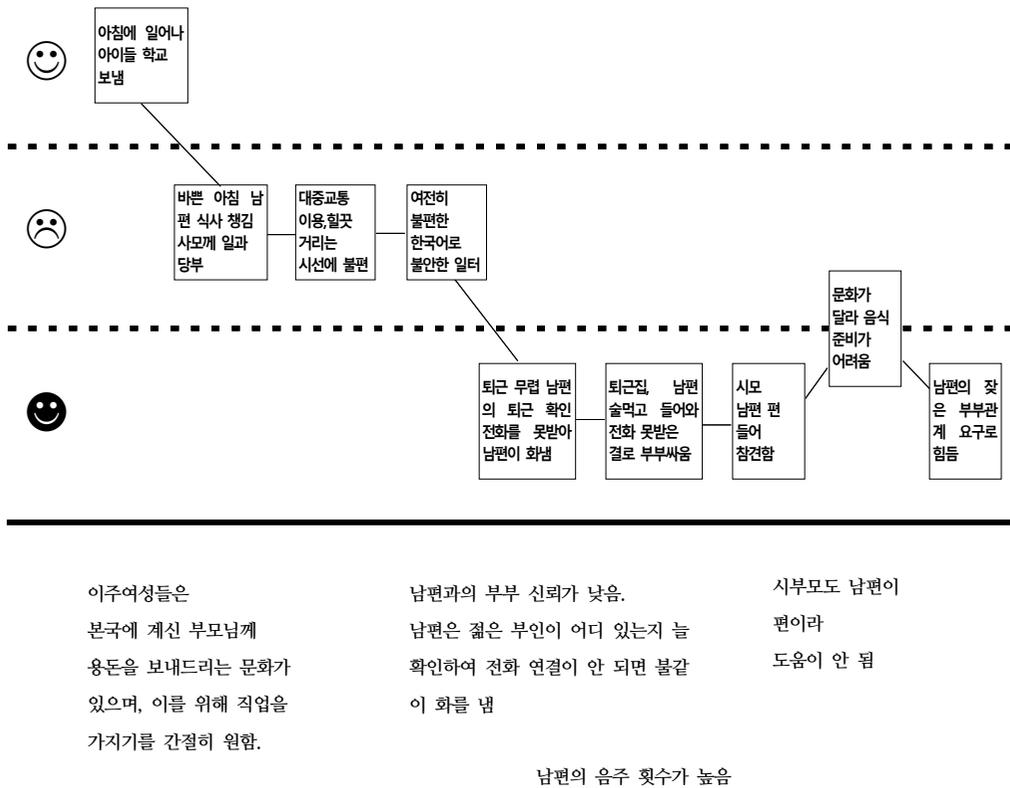
행위의 흐름	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 경험의 범위를 정한다. - 서비스 이용을 3단계(서비스 이용 전-이용 중-이용 후)로 나눈다. - 각 단계별 이용자의 행위를 시간 순서에 기록함. - 객관적인 행동만 기술.
행위의 주체 (참여자)	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 주체로써 참여자임. - 이용자의 경험의 범주를 연결하도록 함.
감정선	<ul style="list-style-type: none"> - 참여자 행위를 경험할 때, 감정의 3단계(좋음-보통-나쁨)로 표현함. - 좋음을 해피포인트(happy point), - 나쁨을 패인포인트(pain point)로 정의하고 각 포인트에서의 감정을 점으로 표시한 후 이를 선으로 연결하여 감정 선으로 나타낸다.
터치포인트	-감정의 상태와 패인포인트의 접점을 파악하여 나타낸다.
키워드	-접점의 개념을 정의한다.

<표 4-12>에서와 같이 고객여정지도의 내용에서는 참여자의 행위, 행위의 주체, 감정선, 터치포인트, 키워드 등을 정리할 수 있다.

고객여정지도에서 프로그램 참여자를 이주여성과 배우자로 나누어서 터치포인트를 나타냈다. 참여자 간의 감정 선의 큰 차이를 보이는 부분과 비슷한 부분을 찾아볼 수 있다. 특히, 패인포인트(pain point)를 살펴보면 프로그램 이용 전에는 이주여성이 무조건 한국의 언어와 한국의 문화 그리고 한국 가정에서 이루어지고 있는 한국의 것을 배우고 적응하는 등 동화적인 입장에서 그동안 살고 있는데 그러다

보니 문화 차이, 언어 차이, 생활양식 전반에서 어려움과 갈등을 겪게 되고 소통이 안 된다는 불편함을 호소하였다. 이것은 오로지 이주여성의 몫으로 되기 때문에 불안감 등의 정서적인 어려움으로 나타나고 있으며 이주여성이 느끼는 감정선에 표시할 때 고객여정지도는 [그림 4-3]과 같다.

02. 정의하기-고객여정지도



[그림 4-3] 고객여정지도(Customer journey map)

프로그램 이용 중에서 이주여성에 대한 인식, 언어적 소통의 어려움과 적응 등을 공감해주니까 프로그램 과정 동안에는 잠시였지만 감사함과 안정감을 느낀다고 하였다. 프로그램 이용 후에서 이주여성과 남편이 함께 공감, 소통, 편안함을 느낄 수

있는 체험 중심으로 활동을 진행함으로써 인해 자발적인 참여 양상이 나타났다. 이에 페인포인트를 회복하는 방법을 의도적으로 접근할 필요가 있음을 알 수 있다.

고객여정지도에서 감정상태의 큰 차이를 보인 부분의 접점개념을 별도로 정리하는 것으로 전체 서비스 경험에서 개선되거나 제거되어야 할 요소가 무엇인지 구분하여 서비스 개선을 위해 아이디어를 발전시키고자 하였다. 발굴된 접점과 예측되는 핵심요구는 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 발굴된 접점과 예측되는 핵심요구

접 점		개 념	예측되는 핵심적 요구
해피 포인트	프로그램 이용	유희적 동기	<ul style="list-style-type: none"> - 칭찬과 격려, 인정의 동기부여 - 형식적, 표면적관계의 극복 - 정서적 편안함의 동기부여
	프로그램 제공자와 수 업 및 대화 칭찬과 보 살핌	소통과 상호작 용, 정서적 지지	
페인 포인트	가정에서의 소통	동기 부재	<ul style="list-style-type: none"> - 이민자의 인식 개선의 필요 - 심리적 부담의 제거 - 갈등, 스트레스 회복 - 남편의 적극적 격려와 지지
	지역사회에서의 소통	소통의 부재	
	낯선 곳에 대한 불안	물리적인 위험	
	소통에 대한 불안		

서비스 고객여정에서 극단적 감정의 터치포인트를 정리하여 참여자가 원하는 주요 서비스를 파악하였다. 이것은 제안할 서비스를 위한 콘셉트 키워드로 활용되었다. 본 연구의 서비스 콘셉트 키워드는 남편과 갈등 해소 및 신뢰 회복으로 정체성을 찾아 이주여성의 삶의 질 개선을 위한 서비스설계로 요약되었다.

다. 3단계 : 개발하기

문제 해결을 위한 프로토타입 실행 단계인 3단계 개발하기는 정의된 문제들로부터 아이디어를 구체화시켜 확장하여 프로토타입을 제작하여 결과물로 발전시키는 단계이다. 개발단계에서의 주요 과업인 프로토타이핑(prototyping), 콘셉트 스케치

(concept sketch) 등을 중심으로 살펴보고자 한다.

(1) 콘셉트 키워드(Concept keyword) 도출

콘셉트 키워드 도출을 위해 페르소나 1, 2, 3의 고객여정지도를 통해 참여자의 요구를 분류하였다. 이때, 이주여성과 가족에 대한 인식개선을 출발점으로 하여 상호 강점을 도출할 수 있다. 이주가정에 대한 특수성과 숨기고 싶은 부분의 인식 전환은 반드시 필요하다. 이러한 인식 전환은 이주여성에 대하여 지역사회 및 주민들의 지원을 받게 되고 가족들의 공감과 소통은 적극적인 참여가 선행되어야 할 부분이다. 또한, 이주여성의 자기돌봄을 위해서는 자존감 회복이 필요함으로 남편의 지지 및 역할이 가장 필요하다고 할 수 있다. 또한, 프로그램 참여를 위해서는 다양한 홍보가 필요할 것이며 참여한 대상자들을 중심으로 성공사례의 모델을 마련할 필요가 있다. 이렇게 정리된 자료는 다시 보완하여 이주여성의 자기돌봄 프로그램으로 제공될 수 있다.

이주여성의 자기돌봄을 위해서는 남편의 도움이 적극 필요하다. 이주여성과 남편은 프로그램에 참여하고 상호 신뢰감과 친밀감이 향상된다. 콘셉트 키워드의 적용은 다음 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 콘셉트 키워드 적용

콘셉트 카테고리	자기돌봄 인식개선	이주여성 인권 및 자기돌봄	자기돌봄 프로그램 참여
콘셉트 키워드 (Concept keyword)	~for (~을 위한, ~을 위하여)	~towards (~을 향하여)	~with (~와 함께)
	정서적지지 긍정적인 인식개선 전환시킴	가족의 지지 적극적인 이해	남편과 함께 동거동락하며-

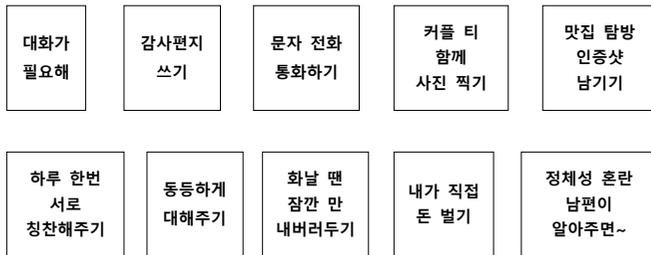
콘셉트 키워드 실제는 [그림 4-4]와 같이 정리한다.

03. 개발하기-콘셉트 키워드(아이디어 모으기)

“어떻게 하면 (남편과 재미있게, 건강한 부부)가 될 수 있을까?”

남편이 항상 바빠요~
돈이 필요해요.

디자인설계 원칙 짧은 시간에 할 수 있는
 쉽게 할 수 있는
 실현이 가능한
 비용이 적게 드는



[그림4-4] 콘셉트 키워드 실제

(2) 콘셉트 스케치(concept sketch)

콘셉트 스케치는 눈에 보이지 않는 무형의 서비스와 그 경험을 구체적인 형상으로 시각화하는 것이다. 이주여성과 가족 대상 프로그램에 참여하고 참여자 부부를 대상으로 추억만들기를 최종적으로 콘셉트 스케치에 개발, 적용하였다.. 개발된 콘셉트는 <표 4-15>과 같다.

<표 4-15> 개발된 콘셉트 키워드 스케치 내용

콘셉트 키워드		콘셉트 스케치
for (~위하여)	정서적 지지로서 긍정적으로 인식을 전환시킴	“세계는 하나, 나는 한국인의 아내이다” 이주여성 적응을 위한 캠페인을 시행한다. 이주여성 부부를 대상으로 각 나라의 문화와 언어 를 체험하게 함으로써 인식개선을 위한 다양한 즐길 거리를 제공한다.
towards (~을 향하여)	가족의 적극적인 이해와 지지	“부부는 하나이다” 부부를 격려하는 프로그램에 참여하여 서로를 이해하는 교육을 이수함으로써 갈등과 스트레스가 회복되고 건강한 가족관계를 위해 실천과제를 부여한다.
with (~와 함께)	언제까지나 부부가 함께 동거동락하며--	“부부 추억만들기”는 부부가 시간과 공간을 정해 놓고 5가지 이상의 미션을 실천하면서 사진찍기, 장소에서 SNS남기기, 맛집가기, 산책이나 바닷가 에서 부부 상호 간 소원들어주기 등의 활동에 참 여하고 다른 부부의 경험을 공유하면서 행복한 부 부 추억만들기를 진행한다.

라. 4단계 : 전달하기

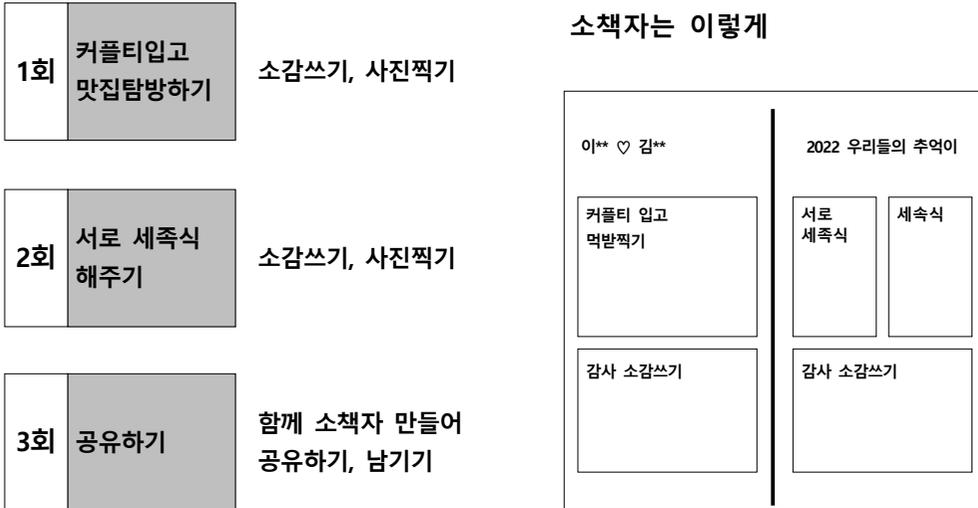
개발된 콘셉트에 따라 서비스디자인프로그램을 참여한 부부는 함께 추억만들기 활동에 참여하고 인증샷을 남기면서 소책자를 만들어서 서로 공유하고 성공사례 모델을 제시할 수 있다. [그림 4-5]와 같이 실행방안을 제시할 수 있다.

04. 전달하기-실행방안

2021 우린 함께 산사, 미션 클리어

그땐 그랬지~ 추억될 장면 만들기! (3팀 선정)

-3팀 모두 1~3번까지 수행 후 인증샷 남겨 함께 추억하고 공유합니다.



[그림4-5] 추억만들기 프로그램

3. 단계별 적용을 통한 서비스디자인 개선방법 제안

단계별 적용을 통한 서비스디자인 개선방법 제안은 개선 스토리보드 제안과 개선 서비스블루프린트로 나누어 제안하고자 한다.

가. 개선 스토리보드(Storyboard) 제안

본 연구에서는 서비스를 사용하게 될 사람들의 경험을 요약하고, 가상적인 수행 상황을 보여주기 위해 스토리보드 방식을 제안하였다. 스토리보드 제안은 서비스의 콘셉트를 이해시키기 위해 그림 등을 활용하여 시나리오를 시각화하는 방법이다. 만화와 같은 형식으로 표현할 수 있고, 이를 기반으로 서비스 환경과 새로운 서비스 프로토타입을 가상으로 실행할 수도 있다. 스토리보드는 참여자의 경험에 관한 스토리를 서비스디자인 과정으로 가져오는 것이다.

스토리보드 A는 콘셉트 키워드를 이주여성 적응과 갈등 및 스트레스 감소를 바탕으로 다음과 같이 제안하였다.

첫째, 이주여성에 대한 인식개선으로 캠페인을 정기적으로 시행한다. 이주여성과 가족 그리고 일반인을 대상으로 이주민에 대한 인식을 강화하고 정기적으로 대중들에게 친근하게 다가감과 동시에 각 국의 상호문화 배우기, 음식과 놀이 배우기, 다양한 문화체험 등을 통해 인식개선을 유도하는 스토리로 구성하였다.

둘째, 이주여성과 남편이 함께 프로그램에 참여하도록 하여 이주여성과 타문화를 알아가고 이해하는 것에 목적이 있다. 이주여성의 문화적응과 의사소통 등의 갈등을 감소시키기 위해 인식개선교육을 진행하고 교육 효과 및 변화된 가족의 이야기를 공유할 수 있다.

스토리보드 B는 콘셉트 키워드를 바탕으로 제안할 수 있으며 이주여성과 가족이 프로그램에 참여하고 성공사례를 공유하는 스토리보드는 [그림 4-6]과 같다.

스토리보드(Storyboard) A



스토리보드(Storyboard) B



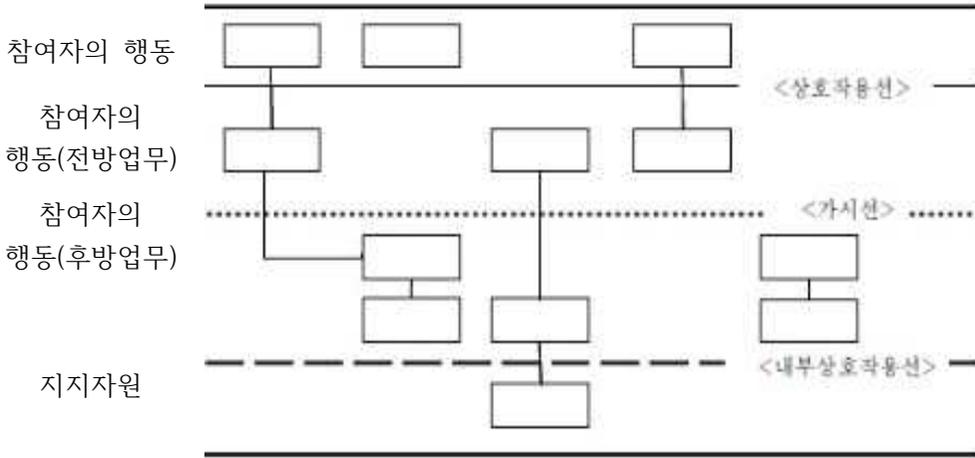
[그림 4-6] 스토리보드(Storyboard)

나. 개선 서비스 블루프린트(service blueprint) 제안

서비스블루프린트는 가시선(line of visibility)과 비가시선(line of invisibility)을 이용하여 서비스에 관련된 항목과 활동들을 구분함으로써 참여자가 불편함을 가질 수 있는 잠재적 서비스 실패 가능 위치를 파악하는 것이다. 서비스 블루프린트를 활용하여 서비스와 연계된 보이는 요소와 보이지 않는 요소들을 발생 흐름의 순서에 따라 한눈에 파악하기 쉽게 시각화함으로써 체계적이고 논리적인 프로세스를 파악할 수 있도록 한다. 서비스의 불편 요소 위치가 나타나면 그 단계의 서비스를 다른 서비스로 대체하거나 중복되는 서비스가 발생하지 않도록 방안을 마련할 수 있다.

서비스 블루프린트는 서비스에 관련된 모든 요소를 포함하여 서비스 참여자 및 제공자 그리고 이해관계자 등 모든 대인적, 물리적 관계를 체계적으로 이해하기 쉽게 작성한다. 이는 참여자들에 대한 상호적인 연관성을 이해하고 효과적인 방향으로 서비스가 흘러가도록 도울 수 있다. 서비스 블루프린트는 물리적 증거, 고객 행동, 서비스 제공자, 서비스 참여자가 함께 서비스 과정을 도식화한다. 이 요소들과 상호작용선, 가시선, 내부 상호작용선의 세 가지 선이 함께 작성되는데, 가시선을 기준으로 가시화 영역과 비가시화 영역으로 나누어진다. 이는 5가지 요소 중 물리적 증거, 참여자의 행동, 서비스 제공자는 가시화 영역에 나타내고, 비대면 서비스 제공자, 지원 프로세스는 비가시화 영역에 나타낸다.

서비스 전달 과정에서 서비스 제공자와 공급자의 역할과 흐름을 서비스 블루프린트는 [그림 4-7]과 같이 확인할 수 있다.



[그림 4-7] 서비스 블루프린트(service blueprint)

서비스 블루프린트에 명시되어야 할 요소는 물리적 대상, 고객행동, 대면과 비대면 서비스참여자 등 서비스를 지원하는 프로세스이다. 작성된 서비스 블루프린트를 통해 참여자와 서비스를 제공하는 제공자의 인력 자원을 확인하고 적절한 서비스를 경험하도록 재배치할 수 있다.

이러한 과정을 바탕으로 서비스제공자들은 참여자의 요구를 파악하고 변화하는 환경에 맞춰 대응할 수 있다.

서비스디자인 과정을 바탕으로 참여자의 요구를 반영한 블루프린트의 서비스 시나리오 1, 2, 3은 [그림 4-8]와 같다.



<시나리오 1>
막연한 행복을 위한 결혼
생활 시작.



<시나리오 2>
문화적응과 수많은 갈등,
스트레스 장기간 지속,
남편과 소통부재.



<시나리오 3>
가족의 노력과 프로그램을
통해 다시 회복함.

[그림 4-8] 서비스시나리오(service scenario)

서비스 블루프린트 서비스시나리오 1은 이주여성이 막연한 행복을 위한 결혼생활이 시작이 되어 생각했던 행복과 거리가 점점 멀어졌던 시간을 시각화하고 있다. 서비스시나리오 2는 한국에서 가족 및 한국문화적응에서 오는 갈등과 스트레스 특히 남편의 소통이 부재되었다고 한다.

서비스시나리오 3은 이주여성도 노력하고 남편과 가족의 노력과 지역사회의 지지를 통해 다시 회복할 수 있다고 정리되었다.

본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스 블루프린트에서 조사된 내용을 분석과정을 거쳐 도출하고 이를 바탕으로 작성하였다. 자료조사는 기본정보를 바탕으로 틀을 마련하고 전문가와 비대면으로 확인과 수정과정을 거친 후 작성하였다.

부부가 함께하는 행복한 추억만들기 체험은 부부 간 신뢰 및 친밀감을 쌓을 수 있는 기회를 제공하였다. 서비스 스토리보드와 블루프린트에서 도출한 내용을 참고하여 반영하고 이주여성과 가족이 함께 참여하도록 계획하고 홍보하였다.

이주여성의 자기돌봄 활동내용은 다음 <표 4-16>과 같다.

<표 4-16> 이주여성과 가족이 함께하는 프로그램

프로그램명	이주여성과 가족이 함께 하는 프로그램	
대상자	이주여성	이주여성의 가족
목표	이주여성에 대한 인식변화 및 가족 지지 프로그램의 적극 참여홍보	이주여성의 긍정적 인식변화 및 가족에 대한 이해교육 강화
가족지지 강화요소	자기돌봄, 정체성, 자기존중감	인권보호, 남편지원, 가족지원
활동내용	<ul style="list-style-type: none"> - 이주여성이 가족센터로 간다. - 가족센터로 가서 이주여성들의 적응, 갈등, 스트레스 등의 문제를 중심으로 프로그램에 참여한다. - 프로그램을 통해 가족지지 및 자존감 향상 등의 활동을 진행한다. - 프로그램 종료 후, 프로그램 활동에서 느낌과 변화된 것에 대해 얘기 나눈다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 이주여성 이해교육을 받기 위해 가족센터로 간다. - 이주여성과 남편과 함께 교육을 받으면서 위로와 공감을 얻고 서로 경험을 나눈다. - 교육 후, 가족이 공유할 수 있는 사례를 발굴한다

이주여성을 대상으로 진행하는 가족지지 프로그램은 이주여성과 가족이 함께 참석하도록 캠페인을 진행하고 프로그램의 부족한 부분을 점검하고 보충하는 참여자 중심의 프로그램이다. 특히, 배우자인 남편이 교육에 직접 참여하면서 가족과의 관계 회복이 선행되었다. 이는 이주여성의 적응, 소통, 갈등 해결, 스트레스 감소, 인권 및 자기돌봄을 위해 참여자의 접근성이 용이하고, 특히, 사각지대에 놓인 이주여성 및 가족에게 찾아가는 서비스도 필요할 것이다.

이에 참여자들은 모국의 생활에서 벗어나 어려운 한국 생활의 경험을 통해 문화마다 장·단점이 공존함을 깨닫고 긍정적이고 수용적인 자세로 한국을 바라보기 시작한다. 한국 음식과 문화를 배우고 행하며, 엄격한 서열과 예의범절을 긍정적인 눈으로 보고 한국어 능력과 한국문화 적응을 엄마의 중요한 역할로 인식하면서 한국을 이해하는 폭도 넓혀간다. 이방인으로 주변부에 있던 참여자들은 한국 아이의 엄마로서 자신의 자리를 인식하고 한국말과 한국문화를 열심히 배우고 익혀 사랑이 가득하고 당당한 모습의 한국 엄마가 되기를 꿈꾸며, 인성 바른 자식을 기르고 싶은 포부를 키운다. 자신을 인정하고 주체적인 삶을 살고자 하는 의지는 한국 땅에서 차이 극복을 통하여 한국 엄마로 안착하는 계기가 된다.

V. 결론

1. 요약

본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 연구이다. 즉 서비스 참여자가 서비스를 순차적으로 이용하면서 접하게 되는 접점(touch point)에서 경험하는 서비스 가치를 이해관계자와 협력적으로 문제를 해결할 수 있는 능력을 키우고자 하였다. 이에 서비스의 내용을 구체화하여 참여자 중심의 관점에서 보다 효율적인 경험을 제공하는 일련의 활동인 서비스디자인 방법을 통해 이주여성 자기돌봄 프로그램을 적용하는 것이다.

이주여성들의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 방법 적용 결과는 다음과 같다.

첫째, 이주여성의 한국사회에 적응과정에서 자기돌봄은 어떠한 문제가 있는지 살펴본 결과, 이주여성들은 가족 간의 의사소통 문제를 가장 크게 인식하고 있으며, 이주여성과 가족들의 한국 문화 적응과 사회활동 참여 부족으로 인하여 자기돌봄에 대한 문제가 심각하다고 인식하고 있었다. 이주여성들이 이주 초기에 경험하는 가족갈등에서 생활습관의 차이와 남편에게 전적으로 의존되는 삶은 이들을 어른이 아닌 ‘아무것도 모르는 아이’의 상태로 전락하게 하며 갈등과 존재적 상실감을 경험한다.

둘째, 이주여성이 자기돌봄의 문제를 정확하게 표현하고, 인식하고 있는지를 살펴본 결과, 이주여성들은 의사소통의 어려움으로 인하여 자기돌봄은 물론 자신의 어려움에 대한 정확하고 올바른 표현을 할 수 없었다. 또한 한국과 모국의 문화적 차이로 인하여 자기돌봄에 대한 인식이 부족한 것으로 나타났다.

셋째, 서비스 디자인 방법을 진행과정에서 이주여성이 느끼는 자기돌봄의 노력 정도를 살펴본 결과, 결혼 초기에 한국 음식을 먹고 요리하는 것에 대한 어려움과 한국 음식을 잘 만들지 못하여 남편과 시댁 가족들과의 갈등이 유발되고, 손님 방문 시 한국에서 일상적 인사 기본예절의 차이로 인해 어려움을 겪게 되었다. 하지만, 이주여성 스스로 문화적 갈등과 생활상의 부적응을 극복하기 위해 가정 예절을 배우고, 낯선 이국에서 출산과 출산 이후의 심리적 혼란, 지지 부족 등의 문제를 해결하기 위해 한국 사회의 가족 문화를 이해하고 적응하고자 노력하였으며, 가족들의 지지와 공감적 교류를 실시하였다.

넷째, 서비스 디자인 방법의 적용한 후 이주여성들은 모국의 생활에서 벗어나 어려운 한국 생활의 경험을 통해 문화마다 장·단점이 공존함을 깨닫고 긍정적이고 수용적인 자세로 한국을 바라보기 시작하였다. 한국 음식과 문화를 배우고 행하며, 엄격한 서열과 예의범절을 긍정적인 눈으로 보고, 한국어 능력과 한국문화 적응을 엄마의 중요한 역할로 인식하면서 한국을 이해하는 폭도 넓혀졌다.

2. 논의

연구결과에 대한 논의를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이주여성들이 가족 간의 의사소통 문제, 이주여성과 가족들의 한국 문화 부적응과 사회활동 참여 부족으로 인하여 자기돌봄에 대한 문제가 심각하다는 연구 결과는 이주여성 상호간의 자유롭게 소통할 수 있는 환경을 조성하고, 원활한 정보 교환과 언어 소통이 원활하게 이루어질 수 있도록 지원체계가 마련되어야 할 필요가 있다.

둘째, 이주여성이 자기돌봄의 문제 표현의 부정확, 잘못된 인식을 하고 있다는 결과를 통해 자기돌봄이 무엇인지, 언어의 차이로 인한 표현의 어려움, 문화적 차이로 인하여 자기돌봄의 방법에 대해 정확하게 인식하지 못하고 있는 것으로 보여진다.

셋째, 서비스 디자인 방법을 진행과정에서 이주여성들이 결혼 초기에 한국 음식, 요리의 어려움, 남편과 시댁 가족들과의 갈등이 유발되고, 손님 방문 시 한국에서 일상적 인사 기본예절의 차이로 인해 어려움 등 다양한 문제들이 있으며, 이러한 문제를 이주여성 스스로 해결하기 어렵기 때문에 주변인들의 관심과 노력이 함께 이루어져야 할 것이다.

넷째, 서비스 디자인 방법에 참여한 이주여성들은 한국과 모국의 문화 유사성을 찾아 빠르게 적응하게 되는 결과를 통해 이주여성들의 문화의 다양성을 올바르게 이해하고, 언어소통 문제를 해결하여 한국 사회 속으로 들어오는 한국인으로서의 올바른 자기 정체성을 확립하게 되어 자신을 인정하고 주체적인 삶을 살아갈 수 있게 되었다는 것을 의미한다.

3. 제언

첫째, 다문화가족센터를 비롯한 다문화복지 관련 기관에서 진행되는 이주민의 가족 및 전문가로 구성된 서비스디자인 팀의 협력으로 의사소통의 불편함은 최대한 극복할 수 있을 것으로 본다.

둘째, 이주여성들의 자기돌봄을 정확하고 올바르게 이해할 수 있도록 이주여성들의 한국 문화를 적응을 위해서 가족 지지, 통번역사의 지원과 한국 문화에 대한 체계적인 교육과 체험 프로그램과 이주여성들의 다양한 자기 표현기법을 활용한 프로그램 개발이 필요하다.

셋째, 이주여성과 가족이 각 지역사회 안에서 적극적인 참여 및 사회·정서적 공동체가 되도록 지원하고, 이주여성의 자기돌봄에 대한 이주민에 대한 접근성 향상과 지역공동체를 통해 이웃, 동료 그리고 전문가들의 협력이 필요할 것이다.

또한, 이주민과 가족을 지속적으로 관리하면서 이주민을 대상으로 진행되는 다양한 서비스를 적극적으로 연계하고 지역사회 자원을 발굴해내는 서비스의 과정이 필요하다.

넷째, 이주여성들의 자기돌봄을 강화하기 위한 노력으로 이주여성 자신의 생각과 부부 중심의 사고 및 문화적응에서 오는 갈등과 스트레스 감소에 대한 인식의 전환이 필요하다. 또한, 이주여성과 가족이 건강하게 살아갈 수 있도록 상호존중 및 인권보호를 위한 프로그램 운영과 다른 가정이 처한 상황들을 분석하여 자신과 가족을 대상으로 인권 및 자기돌봄에 대한 부부체험 중심의 프로그램을 제공하여 운영해야 할 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대상은 10년 이상 한국에 거주한 이주여성으로 자녀의 학력은 초·중·고등·대학생이 포함된 전라남도 D군으로 제한되어 있어 연구 결과에 대한 일반화에는 한계가 있으므로 연구 대상을 세분화하여 프로그램 개발이 이루어져야 한다.

둘째, 추후 이 프로그램의 실제적 효과를 검증하는 연구가 있어야 할 것이며, 일회성으로 그칠 것이 아니라 수정과 보완을 거쳐 더욱 좋은 프로그램 개발을 위한 노력을 한다면, 이주여성의 한국사회 적응을 위해 한 부분을 감당할 수 있을 것이다.

참고문헌

<단행본>

- 김경자 외 (2012). 결혼과 가족. 서울: 도서출판 구상.
 김정동 역 (2017). 서비스디자인 방법론의 마음가짐
 김정환 역 (2015). 앤서니 엘리어트, 브라이언 터너 지음, 사회론.
 마르크 스틱도른, 아코프 슈나이더 외 (2012). 서비스디자인교과서, 서울: 안그라픽스.
 마르코 마르티니엘로 지음 (2008). 윤진 역 서울: 한올아카데미.
 박용순·문순영·임원선·임종호 (2014). 사회문제론. 서울: 학지사.
 송윤선·이미나·김영춘·박상희·김밀양·장은동·박광희 (2019). 다문화가족복지와 상담.
 고양: 공동체출판사.
 윤성원 (2010). 서비스디자인시대가 온다. 한국디자인진흥원 정책개발팀.
 이상민 역 (2007). 브랜드 매니지먼트, 서울: 비즈니스북스.
 정현미·김광수 역 (2012). 교육공학 연구를 위한 설계·개발연구. 서울: 학지사,
 정현숙 (2016). 가족생활교육. 서울: 도서출판 신정.
 표현명·이원식·최미경 (2008). 서비스디자인 시대, 서울: 안그라픽스.
 표현명·이원식 (2012). 서비스디자인 이노베이션, 서울: 안그라픽스.
 한국디자인진흥원 (2012). 책상에서 현장으로. 공공정책.
 한국디자인진흥원 (2013). 서비스디자인을 성공시키는 핵심키워드.
 한국서비스디자인협회 (2013). 서비스디자인을 성공시키는 핵심 키워드.
 한필규 (2020). 정책과정에서 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모형 개발.

<학위논문 및 학술지>

- 강종훈 (2015). 초등교사의 문화간 감수성, 다문화수용성, 교원학습문화 및 다문화 교육역량과의 구조적 관계. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 강하라 (2019). 유아기 첫 자녀를 둔 다문화 가족 어머니들의 자녀양육 경험에 대한 이해. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 고경미 (2015). PSWS 부모교육 프로그램이 어머니의 양육태도, 부모 효능감 및 어머니-유아 간 의사소통에 미치는 영향. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 공은숙 (2009). 다문화가족 고부갈등에 대한 사례연구: 한국인 시어머니를 중심으로. 한국노년학연구, 제18권, pp.123-134.
- 구세롬미 (2022). 결혼이주여성의 이주동기에 따른 문화적응경험에 관한 질적 연구. 전주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김두진 (2020). 1923-1989년의 한국사 서술과 역사의식, 북악사론 제11권. pp.235-274.
- 김률경 (2015). 체험중심 어린이 복합문화공간의 서비스 디자인 성공 사례 분석. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미영 (2018). 결혼이주여성의 삶의 질, 자기효능감, 생활만족도를 위한 가정생활 교육프로그램 개발. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미혜 (2020) 다문화 가정 여성의 적응 증진을 위한 방안 연구. 중원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미희 (2017) 여성결혼이민자 인권 실태와 개선 방안 연구. 부산외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민지 (2020) 주민 참여형 도시재생사업의 공공서비스디자인 방법론 연구. 인제대학교 대학원 박사학위논문.
- 김수정 (2012). 장애아동 가족의 양육부담과 가족 적응과의 관계에서 장애아동이가족에 미친 긍정적 기여에 대한 부모인식이 매개효과. 한국가족복지학, 제35권 pp.41-72.
- 김윤정 (2015). 서비스디자인 도구를 활용한 경험기반 교수설계모형 개발, 서울대학교. 대학원 박사학위논문.
- 김현철·김건우·박준석 (2019). 과학기술 관련 인권 규범에 관한 연구. 글로벌법 제전략 연구. 제17권 4호. pp.87-99.
- 김혜련 (2009). 국제결혼 이주여성의 생식건강 실태와 정책과제, 한국보건사회연구원, p.15.

- 김희정 (2014). 결혼이주여성의 양육효능감 향상을 위한 CBT 부모훈련 프로그램의 개발 및 효과. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 박란이 (2016). 결혼이주여성의 인권보호를 위한 기독교사회복지 역할 연구. 서울장신대학교 대학원 박사학위논문.
- 박이분 (2019). 한국인의 이주민에 대한 수용성과 결혼이주여성의 적응에 관한 연구. 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- 박정우 (2021). 지속가능한 도시재생을 위한 주민참여 모델에 관한 연구 : 서비스디자인을 통한 주민역량강화 관점에서 인천대학교 대학원 박사학위논문.
- 박지상 (2020). 치매노인의 사회적 지지 프로그램 활성화를 위한 서비스디자인 적용 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜란 (2011). 서비스디자인을 통한 1등 유지전략, Design Issue Report 15, 한국디자인진흥원 디자인전략연구실.
- 서선자 (2016). 제한 중국인 유학생의 문화적응 특성 : 성격특성과 지각된 차별감을 중심으로. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 설동훈·김운태·김현미·윤홍식·이혜경·임경택·정기선·주영수·한진수 (2005). 국제결혼 이주여성 실태조사 및 보건복지 지원정책방안. 보건복지부 연구보고서. pp.41-60.
- 설엽추 (2020). 어머니의 양육스트레스, 학습된 무기력과 초등학생자녀의 성장마인드셋, 자아탄력성, 학교생활적응의 구조적 관계. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 신경임 (2018). 여성결혼이민자의 사회적관계망이 문화적응에 미치는 영향. 경인교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 심미영·안성아 (2013). 가족스트레스와 가족탄력성이 장애인 가족의 가족건강성에 미치는 영향에 관한 연구. 재활복지 제17권 1호, pp.277-300.
- 오옥선 (2013). 다문화가정 어머니의 임파워먼트를 위한 긍정심리 집단상담 프로그램 개발 및 효과. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 오지영 (2018). 캄보디아 다문화가족 부모의 자녀 언어교육 지원을 위한 실행연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 오 희 (2015). 결혼이주여성의 다문화가족 적응 예측모형. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경원 (2021). 다문화 가정의 문화적응스트레스에 관한 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 이민하·심규선·이윤석 (2018). 문화다양성 증진을 위한 문화예술정책 발전 방안 연구. 무지개다리사업 분석을 중심으로 연구. 다문화콘텐츠연구. 제27권 pp.7-17.
- 이상형 (2020). 결혼이주여성을 위한 생태 중심의 다문화교육 프로그램 개발 연구.

- 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상화 (2016). 다문화 가정 시어머니를 위한 문화적응 탄력성 증진 프로그램의 개발과 효과. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 이선우·김광구 (2014). 갈등해소를 위한 합의형성과정의 장애와 반전요인에 관한 연구. 한국지방자치학회지 제26권 2호. pp.171-195.
- 이성필·홍정표·김규엽·임백빈 (2010). 서비스디자인혁명 기초연구, 디자인학연구. 제 23권 4호 p.171.
- 이성혜 (2019). 조직의 혁신성과에 영향을 미치는 서비스 디자인 경영요인에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영세·이춘아·김영주·김정아 (2005). 여성결혼이민자 문화예술교육 프로그램 기초 연구. 문화예술교육. 문화관광부 pp.5-14.
- 이지현·진수진·주현정·조연실 (2013). 결혼이주여성의 한국어 능력, 자아존중감, 문화적응 스트레스가 가족건강성에 미치는 영향, 지역사회간호학회지, 제24권 1호, pp.87-98.
- 이진우·최유현 (2019). 디자인 씽킹에 기반한 기술교사 성찰 프로그램 개발과 적용 사례 분석. 한국기술교육학회지. 제35권 2호 pp.44-58.
- 임상희 (2018). 비혼 아동상담자의 상담 경험에 대한 질적 연구. 인문사회21. 제9권 1호 pp.621-632.
- 장우심 (2014). 한국인 시어머니의 의사소통과 태도에 대한 지각이 고부관계에 미치는 영향. 농촌다문화가정을 중심으로. 한국지역사회복지학, 제51권 1호 pp.71-101.
- 정선이 (2020). 중·노년기 여성의 배우자 돌봄경험 : 근거이론 접근. 수원대학교 대학원 박사학위논문.
- 정은영 (2013). 결혼이주여성의 부모되기 전환프로그램(PTP)개발 및 효과. 고려대학교 박사학위논문.
- 정혜원 (2017). 다문화가정 한국인 남편의 성공적인 결혼적응. 한국콘텐츠학회논문지, 제17권 5호. pp.335-356.
- 조은혜·이은실 (2016). CEO 브랜딩을 위한 아이덴티티 디자인 플랫폼 개발 연구. 인제대학교 디자인연구소 제15권 2호 pp.19-30.
- 조인주·현안나 (2012). 결혼이주여성의 우울 영향요인들의 구조적 관계 분석문화변용과 적응과정 이론을 중심으로. 정신건강과 사회복지. 정신보건과 사회사업 제40권 제1호. 177-206.
- 진세환 (2016). 다문화가족의 가정폭력 예방 및 피해자보호·지원에 관한 연구. 동국

- 대학교 대학원 석사학위논문.
- 피루자 (2021). 제한 고려인 유학생 대학생활의 문화적응에 관한 사례 연구 : 오베르그의 문화충격 이론을 중심으로. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 최승호 (2020). 다문화가족을 위한 부모교육 프로그램 요구분석. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 최은영 (2015). 다문화가정 가정폭력 예측모형 : 가해자를 중심으로. 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 최효인 (2017). 다문화가정 청소년의 학교생활적응에서 보호요인의 효과: 자아존중감, 사회적 지지, 종교생활 및 다문화교육. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 한수련 (2014). 서비스디자인 측면에서 공공서비스평가 방향연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 함진옥 (2017). 결혼이주여성의 문화적응 스트레스 감소 프로그램 효과성에 대한 메타분석. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍미기 (2009). 결혼이주여성인 인지한 문화적응스트레스와 부부적응에 관한 연구: 사회적 지지와 부부의사소통의 매개효과를 중심으로, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍영숙 (2019). 캐나다에서 한국인 부모로 살아가기: 한 한국계 이민가정 어머니의 부모이야기 탐구. 내러티브와 교육연구. 제7권 2호. pp.99-125.

<외국 기타 참고문헌>

- Olson, D. H. (1991). Commentary: Three-dimensional(3-D) circumflex model and revised scoring of FACES III. Family process, Vol.30 No.1, pp.74-79.
- Olson, D. H. & DeFrain, J. (2003). Marriages and families. New York: McGrawHill.
- Skovholt, T. M., Grier, T. L., & Hanson, M. R. (2001). Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience. Journal of Career Development, Vol. 27 No. 3, pp. 167-176.
- Walsh, F. & F. (1998). Editorial: The Resilience of the Field of Family Therapy. Journal of Marital and Family, Vol. 24, pp. 269-271.

<부록 1> 연구에 대한 소개와 연구 참여 동의서

<연구 안내 및 참여 동의서>

본 연구에서는 이주여성 인권보호 및 자기돌봄 경험에 대한 연구를 하고자 합니다. 면담내용에는 귀하가 지금까지 한국에 와서 결혼생활을 하고, 자녀양육을 하면서 겪은 다양한 경험에 대해 질문할 것입니다. 면담의 내용은 녹음을 하게 되고, 그 자료를 토대로 연구에 쓰이게 됩니다. 이에 따른 기록의 일부가 익명으로서 인용될 수 있습니다.

귀하가 그만두고 싶을 때에는 언제든지 그만둘 수 있습니다. 귀하의 그런 결정은 어떤 면에서도 영향을 미치지 않을 것이며, 그것은 연구자와의 관계 또한, 마찬가지입니다. 연구에 참여하는 동안 불편한 점이 있거나 어려운 점이 있다면 즉시 이야기해주시고, 대답이 곤란한 질문에는 대답하지 않으셔도 됩니다. 궁금한 점이 있다면 언제든지 질문하셔도 됩니다.

면담에 소요되는 예상 시간은 60분~90분입니다. 이 후 더 필요하다면 추가면담이 이루어 질 수 있으며, 전화나 카톡, 이메일로도 가능합니다. 면담 가능한 시간과 장소는 귀하의 사정에 따라 결정하게 됩니다. 귀하의 신분 노출은 어떤 방식으로든 하지 않을 것이며, 녹음된 파일은 연구자가 안전하게 보관할 것입니다. 또한, 연구가 끝나는 즉시 완전히 폐기하게 됩니다.

본 연구를 위한 자료 수집에 귀하의 소중한 시간을 내어주셔서 진심으로 감사합니다. 본 연구의 목적, 참여 방법, 그 외의 내용에 관하여 자세히 설명드렸으며, 본 연구의 연구참여자로 심층 인터뷰에 참여할 것에 동의합니다.

2020 년 월 일
 참여자 : (인)
 연구자 : 이 미 나 (인)

<부록 2> 연구참여자 기초 설문지

※ 해당되는 번호에 V표 하거나 답을 적어주세요.

1-1. 귀하의 출신국은 어디입니까? ()

1-2. 귀하는 현재 어느 나라 국적을 가지고 있습니까? ()

2-1. 귀하의 나이는 몇 살입니까? ()살 ()년도 출생

2-2. 귀하의 남편은 몇 살입니까? ()살 ()년도 출생

3-1. 귀하는 우리나라에 몇 년도에 이주하셨습니다? ()년도

3-2. 귀하의 결혼년도는 언제입니까? ()년도

3-3. 귀하는 어떤 과정으로 결혼하게 되었습니까?

① 연애 ② 결혼중개업소 ③ 소개 ④ 기타()

4. 귀하의 최종 학력은? ()학교 (중퇴, 재학, 졸업)

5. 귀하의 가정은 경제수준이 어느 정도 된다고 생각하십니까?

① 상 ② 중 ③ 하

6-1. 귀하의 가족 구성은 어떻게 되십니까? ()

6-2. 귀하는 자녀가 있습니까? 만약 자녀가 있다면, 몇 남 몇 녀입니까?

(① 남: 명, ② 여: 명)

6-3. 귀하의 자녀의 나이는 몇 살입니까? ()

7-1. 귀하는 현재 어떤 일을 하고 있습니까? ()

7-2. 귀하의 남편은 현재 어떤 일을 하고 있습니까? ()

8-1. 귀하는 한국말을 어느 정도 할 수 있습니까?

① 상() ② 중() ③ 하()

끝까지 답변해 주셔서 감사합니다.

<부록 3> 연구참여자 심층면담 가이드

인터뷰 일시		이름	
연락처		E-mail:	

연구 주제: 이주여성 자기돌봄 경험에 관한 연구

<일반적 특성 및 가족관계에 관한 질문>

1. 본국에서의 가족관계는 어떻게 되시나요?
2. 본국에서 가족환경은 어떠셨나요?
3. 학교는 어디까지 마치셨나요?
4. 한국에 어떻게 오시게 되었나요?
5. 국제결혼을 선택하게 된 동기가 있습니까?
6. 배우자를 선택한 주된 이유는 무엇입니까?
7. 결혼 전 국제결혼에 대해 어떤 생각을 가지고 계셨나요?
8. 주변에 국제결혼한 사람을 보거나 이야기 들어본 적이 있나요?
9. 시부모와의 관계는 어떠세요?
10. 친정부모와의 관계는 어떠세요?
11. 부모님께 당신은 어떤 딸인가요?
12. 한국에서의 결혼생활은 어떤가요?
13. 배우자와의 갈등 시 대체로 어떻게 해결하시나요?
14. 가족관계 외 활동하는 것이 있나요?
(모임, 동호회, 종교활동, 다문화센터 등)

<문화적응 경험 등에 관한 질문>

1. 한국생활의 적응과정은 전반적으로 어떠셨습니까?
2. 한국생활에 적응하기 위해 어떤 노력을 하셨나요?
3. 한국생활 적응 중 본인에게 가장 힘이 되어주는 사람은 누구인가요?
4. 한국에 와서 가장 좋았던 점은 어떤 것입니까?
5. 한국에 와서 가장 힘들었던 점은 어떤 것입니까?
6. 힘들었던 점을 극복하기 위해 어떤 노력을 하셨습니까?
7. 한국어 공부는 어떻게 하셨습니까?
8. 본국과 한국 사회에서 공통된 점들이 있습니까?
9. 본국과 한국이 가장 다른 점은 무엇입니까?
10. 한국생활에서 가장 많이 변화된 점은 무엇입니까?
11. 귀하의 장점은 무엇입니까?
12. 귀하는 현재 하고 있는 일이 있습니까? 그 일에 대해 만족하십니까?
13. 취업 전과 후 비교했을 때 달라진 점이 있다면 어떤 것입니까?
14. 직장동료와 주변사람들과의 관계는 어떠합니까?
15. 귀하의 삶에 만족하십니까? 무엇 때문입니까?
16. 한국에 오기 전 어떤 꿈을 가지고 있었나요?
17. 미래를 위해서 어떠한 준비를 하고 있나요?
18. 삶의 목적은 무엇입니까?
19. 귀하는 본인에 대해 어떤 사람이라고 생각합니까?
20. 국적은 취득 하셨나요? 취득 전과 후, 달라진 것은 무엇인가요?

<임신, 출산 및 자녀양육에 관한 질문>

1. 첫 자녀는 결혼하신지 얼마 만에 임신하게 되셨나요?
2. 자녀를 임신했을 때 남편분과 가족들의 반응은 어땠나요?
3. 자녀의 엄마가 된다는 것에 느낌이 어떠셨나요?
4. 자녀와 어떻게 지내세요?
5. 자녀양육을 하며 보람되고 기뻐던 사건들은 어떤 것입니까?
6. 자녀와의 갈등이 있을 때 어떻게 하시나요?
7. 자녀양육을 하며 가장 힘들었던 것은 어떤 것입니까?
8. 자녀양육 하는 데 도움이 되었던 것은 어떤 것이 있습니까?
9. 남편들은 자녀양육에 어떠한 도움을 받고 계시나요?
10. 자녀양육을 하며 남편과 의견 차이는 어떤 것이 있습니까?
11. 자녀가 잘못했을 때 어떻게 훈육하십니까?
12. 자녀가 잘했을 때 어떻게 칭찬하십니까?
13. 자녀양육을 하며 가장 기억에 남는 사건은 어떤 사건입니까?
14. 자녀는 어떠한 기질과 성격적 특징을 지닌 아이입니까?
15. 자녀가 미래에 어떤 사람이 되었으면 좋겠습니까?
16. 자녀양육을 하는 과정에서, 정부에 바라는 것은 무엇입니까?

<부록 4> 참여자 인터뷰(참여 전 경험)

본 연구에 참여한 참여자 인터뷰 질문은 총 14문항으로 구성되었으며 질문의 내용은 다음과 같다. 한국에서의 삶 이야기, 자녀와의 만남, 가족이라는 공동체, 이주 여성의 심리적 변화, 그리운 고향을 동경하며, 차별과 갈등의 원인, 언어장벽과 결혼생활 갈등, 돌봄 및 정보제공과 안내부족, 공감적 교류와 자조모임 참여, 자녀의 지원과 결속감, 적응기와 스스로 돌보기, 정착기와 뿌리내리기, 한국에서 진짜엄마 되어보기, 엄마로써 포부키우기 등이 있다.

1) 한국에서의 삶 이야기

이주여성의 이주는 다른 나라로 이주하는 동시에 새로운 가족에 속하게 되는 과정이다. 이들은 문화적응과 자녀를 출산하고 양육하여 이주 후 사회에서 자신의 정체성을 확립하고 살아가야 하는 과정을 경험한다. 이주여성에 있어서 임신과 출산은 인생의 전환점이 될 뿐만 아니라 이주지역에 적응도 되기 전에 낯선 이국에서 엄마가 된다는 것은 이들에게 준비되지 않은 변화이다. 또한, 이는 지식과 지원이 요구되는 삶의 중요한 사건이 되는 것이므로 이주여성의 임신과 출산은 이들에게 대처능력을 필요로 한다. 참여자들은 혼란을 주는 사건들과 낯선 이국에서 적응의 어려움 속에서도 자신의 분신인 자녀를 가짐으로써 엄마가 된다는 여성의 기본적인 희열을 경험하면서 삶의 태도에 전환의 계기를 가지게 된다. 그것은 친정 가족을 떠나와 새롭게 정착한 한국에서 자녀의 출산으로 자신만의 둥지를 튼다는 사실에 이주여성들은 책임감을 가진다.

2) 자녀와의 만남

한국에 적응하기도 전에 임신과 출산으로 인해 이중의 고통에 시달리기도 하였으나 자신의 분신인 자녀를 가지게 되면서 고생하며 자식들을 키운 친정어머니를 생각하게 되었다. 또한, 아가씨 때는 견디지 못했을 시끄러움도 엄마가 된 후에는 아이가 울어도 참고 견디며 화내지 않는다고 하였다. 이상에서 나타난 현상을 ‘비로소 어른이 되었다는 느낌’, ‘출산으로 인한 성숙’이라는 개념으로 도출한 후에, ‘자녀가 생긴 기쁨’이라는 하위범주로 통합하여 ‘낯선 이국에서의 출산으로 복잡한 심

경에 빠짐'으로 추상화시켰다.

3) 가족이라는 공동체

베트남, 필리핀 중국출신의 참여자들은 가난한 가족의 생계를 책임지고 빈곤을 벗어나고자 경제적으로 우월한 나라로 결혼을 통해 이동하였다. 문화도 모르고 의사소통도 되지 않는 낯선 땅에서 이방인으로 머물다가 자녀를 통해 가족의 든든함을 알게 되었고, 의지할 곳이 있다는 사실에 가슴벅차하였다. 참여자들은 이국에서 이룬 진정한 가족으로 인해 친정 보다 현 가족에 대한 책임감을 가지기 시작하였다. 이상에서 나타난 현상을 '의지하며 살 수 있는 분신이 생김', '진정한 가족을 이루었다는 생각이 들', '친정보다 남편과 아기에게 몰입하게 됨'이라는 개념으로 도출한 후에, '이국에서 내 가족이 생겨 든든함'이라는 하위범주로 통합하여 '낯선 이국에서의 출산으로 복잡한 심경에 빠짐'으로 추상화시켰다

4) 이주여성의 심리적 변화

여성생애의 전환기인 출산기는 여러 가지 긴장요인이 작용한다. 예기치 않았던 심리반응을 일으켜 정상 산모들에게도 공허감과 상실감 등을 느끼며, 이런 심리반응과 더불어 출산으로 인한 호르몬의 변화는 우울증으로 흔히 나타난다. 참여자들은 출산 후 나타날 수 있는 우울의 기분 변화에 더해 낯선 이국에서의 자녀양육에 대한 불안과 부담이 우울과 같은 심리적 반응을 증폭시켰다. 이상에서 나타난 현상을 '폐경기 여성처럼 짜증나고 답답함', '첫 출산 후 우울증으로 고생함', '임신으로 화나고 외롭고 울고 싶은 감정변화', 라는 개념으로 도출한 후에, '홀로 겪어내야 하는 상황에서의 심리적 변화'라는 하위범주로 통합하여 '낯선 이국에서의 출산으로 복잡한 심경에 빠짐'으로 추상화시켰다.

5) 그리운 고향을 동경하며

임신 및 출산으로 인한 여성의 생리적 변화에서 결혼으로 이주하기 전까지 먹었던 친정엄마가 해주신 고국의 음식이 먹고 싶었다고 술회하였다. 또한, 고국의 산후조리 방법과 자녀양육의 어려움에 친정엄마의 도움과 보살핌을 원하고 있었다. 중국에서 온 여성의 경우, 모국의 음식문화가 발달하고 한국 음식과의 차이가 상대적으로 커서 고국의 음식에 대한 그리움이 많았다. 이상에서 나타난 현상을 '친정엄마가 해주신 음식이 먹고 싶었음', '출산으로 더욱 그리운 친정엄마', '친정 엄마의

보살핌이 아쉬움'이라는 개념으로 도출한 후에, '더욱 그리운 친정엄마'라는 하위범주로 통합하여 '낯선 이국에서의 출산으로 복잡한 심경에 빠짐'으로 추상화시켰다.

6) 차별과 갈등의 원인

국제결혼으로 인해 자신에게 익숙했던 모국의 문화와 한국 문화 사이에서 어색함과 어려움을 느끼고 있으며, 이 모든 것들이 스트레스로 작용한다. 자신들이 모국의 방식으로 자랐음에도 불구하고 한국에서는 모국의 문화를 존중받지 못하고 문화 우월적인 비교를 당함으로써 혼란을 겪고 있다. 게다가 언어장벽으로 인해 자신의 감정을 표현하지 못해 어쩔 수 없이 따라갈 수밖에 없는 한계에 부딪히고 자녀들에게조차도 자신의 사랑을 자유롭게 표현할 수 없다는 것이다. 중국과 베트남 출신 여성의 경우, 이들은 상대적으로 가난한 나라에서 온 외국인 여성이어서 한국인과 똑같은 대우를 받지 못하고 무시당하는 서러움을 느낀다. 앞으로 자녀들이 성장 하면서 자신 때문에 무시당할 것을 생각하며 죄책감도 가진다. 참여자들은 자신들의 서툰 말투와 발음으로 외국인이라는 사실을 알게 되는 순간 부당한 대우와 무시를 당하는 경험을 가지고 있었다.

7) 언어장벽과 결혼생활 갈등

한국에서 생활하면서 모국의 언어로 의사소통을 할 수 없으므로 서툰고 부족한 한국어어를 사용하지 않을 수 없는 상황이었다. 한국 드라마를 보면서 이를 극복하고자 하였다. 결혼과 동시에 다가온 현실은 열악한 남편의 형편이었으며, 한국 문화에 대한 체계적인 설명 없이 일방적으로 동화되기만을 강요하는 시댁의 태도에 스트레스를 느꼈다. 이상에서 '고부 간의 갈등', '동서와의 갈등', '남편과의 나이 차이에서 오는 어려움', '열악한 환경에서의 한국생활'이라는 개념으로 도출한 후에, '결혼생활의 갈등과 스트레스'라는 하위범주로 통합하여 '차이로 인한 갈등'으로 추상화시켰다.

8) 돌봄 및 정보제공과 안내부족

언어장벽과 더불어 한국문화에 대해 모르는 상태에서 먼 이국땅에 와서 혼자 자녀를 양육한다는 것이 굉장한 어려움이었다. 의사소통이 되지 않는 상황에서 남편마저 일로 바쁜 생활을 하고 있어서 의지할 데가 없었으며, 이런 막막함으로 자신이 선택한 삶에 대해 한탄하였다. 참여자들은 결혼생활에서 남편들의 교육 없이 자

신들만 일방적으로 한국문화에 동화되기를 강요받는 것에 화가 났다고 하였다. 그리고 한국문화를 배울 수 있는 교육의 기회와 한국에서 자녀를 교육하는 정보 및 안내의 필요성을 요구하였다. 이상과 같이 ‘한국문화에 대한 교육의 필요성’, ‘자녀 교육에 대한 정보의 필요성’, ‘나라별 안내책자 배급 및 남편교육으로 자녀양육에 대한 도움필요’, ‘모국에 대한 남편 교육필요’라는 개념으로 도출한 후에, ‘정보제공 및 안내부족’이라는 하위범주로 통합하여 ‘지지부족’으로 추상화시켰다.

9) 공감적 교류와 자조모임 참여

이주여성들은 한국사회에서 지식 및 정보 부족으로 일어날 수 있는 문제를 해결하고 힘겨운 상황에 대처할 수 있는 능력을 본국 출신의 이주여성들로부터 배운다. 이들은 자신들을 가치 있는 존재로 인정해 주고, 현재 살고 있는 이 땅에서 생존을 돕는 중요한 지지체계이다. 또한, 출신국은 다르다 할지라도 결혼을 통해 이주한 여성들은 한국 생활과 문화, 자녀양육 및 교육에 대한 정보 등을 공유한다. 이들은 서로가 낯선 이국에서 맺어진 새로운 사회적 가족이며 안정망이다. 참여자들은 이방인으로서의 한국생활에서 자신의 가치를 인정해 주고, 문제에 직면했을 때 바람직한 방향으로 안내하는 본국 출신국의 이주여성들로부터 보호를 받았다. 또한, 이주여성들은 이국에서 엄마가 된다는 사 하나만으로 서로에게 관심을 가지고 이해하며 도움 등을 주고받았다. 참여자들은 세상의 엄마는 같은 마음이라는 생각으로 자녀 양육 및 교육에 대한 정보를 공유하였으며, 또 다른 사회적 가족을 만들어 갔다.

10) 자녀의 지원과 결속감

참여자들은 결혼을 통해 새 삶을 찾기를 희망하며 기대에 부푼 이동을 하였으나, 한국에서의 자신들은 이방인으로서 외로움과 곁눈, 무시와 냉대 등으로 스스로를 좌절하게 만들었다. 그 와중에 태어난 자식은 절망적인 고통을 이기게 하고 행복감을 주는 존재로, 한국에서의 결혼생활을 유지하게 하는 근원적인 힘이 되었다. 자신의 분신이라는 동질감으로 아기를 위해서는 어떤 어려움도 견딜 수 있는 용기를 가지고 긍정적인 방향으로 삶을 이끌었다. 참여자들은 비록 외국인이라는 하지만 결혼을 통해 새로운 가족에 포함되어 보호받고 가족 속에서 공동의 경험을 공유하고자 하였다. 그러나 이들은 한국에서 비주체적이고 이질적인 존재였다. 도와주는 이 없이 응급상황에서 혹은 출산으로 변화된 생리적 변화에도 혼자 감당해야

하는 엄마의 역할을 인식하면서 한 고비를 넘기고 불안한 주체이지만 내재된 불안을 스스로 무너뜨리고 새로운 주체로서 자신을 성장시켰다.

11) 적응기와 스스로 돌보기

이주여성들은 자신들의 결혼이주라는 선택을 유지하고 그 가족 안에서 생활하고자 노력한다. 스스로가 자신을 달래어 가며 힘든 이국생활에 적응하고자 하며, 한국 문화를 몰라서 일어나는 문제에 대해 가족이 원하는 대로 맞추어 나가거나 모국의 문화와 비교하지 않고 좋은 것만 수용하고자 노력한다. 참여자들은 상대적으로 빈약한 자원과 이를 동원할 능력도 없는 자신의 힘겨운 한국생활을 때로는 울음으로, 때로는 귀여운 아기를 보며 스스로를 달래었다. 자신이 힘들음을 남편에게조차 말하지 못하고 스스로 견뎌내야 하는 서글픔은 이유 없이 흐르는 눈물로 표현되기도 하였다. 참여자들은 한국문화에 대해 모르기 때문에 가족들의 일방적인 모국 문화의 비하와 비교에 당황스러워 하였으며, 그 대처 방법도 몰랐다. 그러나 한국 남자의 장점을 받아들이면서 남편이 살고 있는 한국을 그대로 받아들이고 한국 문화를 수용함으로써 가족들에게 맞추고자 노력하였다.

12) 정착기와 뿌리내리기

이주여성들은 시간의 흐름 속에 여러 가지 어려운 경험을 통하여 자연스럽게 적응해 간다. 한국생활에 겁을 먹고 매사 소극적인 자세의 대처가시간의 흐름과 함께 서서히 단단해지고, 외국인이면서 한국인이 되어간다. 소중한 자녀가 생기면서 자신이 선택한 삶에 마주하게 되고 어쩔 수 없이 참고 따라가야만 했던 수동적인 태도에서 엄마의 자리를 굳혀가고자 노력하는 적극적인 의지를 가진다.

참여자들은 국제결혼으로 인해 많은 어려움과 스트레스를 겪으면서 스스로 습득하고 깨치는 동안 점차로 단단해져 갔다. 시간의 흐름 속에 힘들어도 혼자 감당했던 자녀양육에 대한 자신감도 생겼고, 일상생활에 있어서도 무조건 무시당함을 참지 않는 자기주장도 하면서 이국생활에 적응해 갔다.

13) 한국에서 진짜엄마 되어보기

이주여성들은 한국생활의 어려운 경험을 통해 모국문화에서 벗어나 새로운 환경을 긍정적이고 수용적인 자세로 받아들이기 시작한다. 이런 자세는 남편의 나라와 가정을 배우고자 하는 인식을 가지게 하고, 문화마다 장·단점이 공존하고 있음을

깨닫고 양국의 문화 사이에 유사성을 찾아 빠르게 적응한다. 결국 경험의 확장은
 곁돌면서 비주체적이었던 이방인이 한국 사회 속으로 들어오면서 한국 땅에서 성
 공적인 가정을 이루기 위해 당당한 엄마 되기를 다짐하고 도약하는 계기가 된다.

참여자들은 자신이 살아왔던 모국의 경험에서 벗어나 어려웠지만 한국생활의 경
 험을 통해 문화마다 장·단점이 공존하고 있음을 깨달았다. 새로운 경험은 또 다른
 세상을 배울 수 있는 기회가 되었고, 한국을 이해하는 폭도 넓어졌다. 긍정적이고
 수용적인 자세로 한국을 바라보고, 한국어 능력과 한국 문화의 적응을 우선적인 엄
 마의 역할로 이해하였다.

14) 엄마로서의 포부 키우기

참여자들은 더 이상 곁돌거나 무시당하는 외국인이 아니라 한국 땅에서 가정을
 꾸리고 자녀를 낳아 살아가는 한국인 엄마로 인식하기 시작하였다. 한국말과 한국
 문화를 배워 하루빨리 한국생활에 적응하여 사랑이 가득하고 당당한 모습의 한국
 인 엄마를 꿈꾸었고, 능숙한 한국어로 인성 바른 자식을 키워 한국 땅에서 성공한
 엄마가 되기를 희망하였다. 한국문화에 대한 지식부족, 음식이 다름, 자녀양육에 대
 한 경험 부족이 이들을 힘들게 하고, 한국생활의 적응과 자녀양육을 위해 도와주는
 사람이 없어서 결혼이주에 대한 후회와 함께 신세한탄을 하게 된다. 산후조리 및
 병원비가 비싸 경제적인 어려움을 겪으며 한국문화와 자녀교육에 대한 정보와 교
 육을 받을 기회가 적고 나라별 안내 책자가 부족하여 혼자서 감당해야 하는 이국
 생활의 고충은 지지부족의 아쉬움이다. 이주여성들의 자조모임은 한국생활에 대한
 정보교환을 하면서 이국에서엄마가 되어가는 공통점을 공유하게 한다. 임신·출산·
 양육의 경험을 나눔으로써 어렵지만 기꺼운 자녀양육을 통해 자신의 자리를 인식
 하게 되고, 삶의 의지가 되는 아기의 존재는 한국에서의 결혼생활을 유지하는 근원
 적인 힘이 된다. 이렇듯 자신을 인정하고 지지해 주는 이주여성들과 자식의 존재는
 문화차이를 극복하게 하는 공통점이고, 한국생활을 적응하게 하는 힘이 되는 공감
 적 교류를 가지게 한다.

<부록 5> 참여자 인터뷰(참여 후 경험)

서비스디자인 방법으로 제안한 남편과 가족지지의 이주여성 자기돌봄 프로그램에 참여한 참여자의 경험과 소감은 다음과 같다.

그동안 애들에게 신경쓰느라 남편과 일상의 대화가 거의 없어졌다. 무미건조한 일상의 연속에 점점 답답해지는 것 같아 많이 힘들었다. 때마침 다문화가정지원센터에서 제안하는 남편과 추억 만들기라는 것이 있다고 하였다. 프로그램 내용 중에서 커플티를 입는다거나, 맛집탐방, 세족식 등 어렵거나 시간이 드는 일들이 아니었다. 남편에게 말해보니 처음에는 시큰둥했지만 아는 지인들도 한다하니 참여하게 되었는데 참여하는 내내 훈훈한 느낌을 가졌다(참여자 1).

남편과 함께 참여한 프로그램은 조금 쑥스럽지만 커플티를 입고 맛집에서 식사를 하면서 사진을 찍었다. 오랜만에 남편과 웃는 시간을 가졌다. 사진을 찍기 위해 서로에게 세족식을 해주면서 남편의 손을 보니 울컥했다. 가족을 위해 말없이 일하는 남편에게 새삼 고마운 마음이 생겼다. 이런저런 불만이 쌓여왔던 내 마음에 찌꺼기들이 녹아내렸고 앞으로 내 감정이 변화할지 모르겠지만 지금 상황에서는 잘 살아보고 싶은 마음이 든다(참여자 2).

그동안 정신없이 살았다는 생각이 들었는데 다문화가정지원센터와 전문가선생님들이 함께 하는 좋은 프로그램에 참여하여 기분이 좋다. 그동안 외톨이와 외딴섬처럼 외로움과 고독감이 불쑥 불쑥 올라왔는데 오늘 프로그램에 참여하면서 오랜만에 남편과 눈마추는 시간과 함께 웃어본 시간이 참 소중하다. 나중에도 힘들겠지만 그 때마다 오늘이 기억날 것 같다(참여자 3).

프로그램 참여자들은 자신이 선택한 결혼을 통하여 새로운 문화에 들어왔으나, 문화의 차이를 충분히 고려하지 않고 준비 없이 시작한 이국생활은 모든 것이 어려움이고 장애였다. 더군다나 한국에서 자녀를 임신하고 출산함으로써 자녀 양육의 어려움도 함께 겪는 이중의 고난과 역경의 경험을 가졌다.

본 연구 참여자들은 자신의 유년시절과 다른 문화 속에서 결혼생활을 하고 자녀

를 양육시키는 과정에서 많은 갈등과 혼란스러운 어려움을 겪었으며, 지지세력 없
 이 상대적으로 모국의 문화가 비하되면서 자신들도 무시당하고 차별을 받을 때 결
 혼이주에 대한 후회도 하였다고 하였다. 이주여성들이 이주초기에 경험하는 가족갈
 등에서 생활습관의 차이와 남편에게 전적으로 의존되는 삶은 이들을 어른이 아닌
 ‘아무것도 모르는 아이’의 상태로 전락하게 하며 갈등과 존재적 상실감을 경험한다
 고 한 결과 보고와 유사하였다. 결혼 초기에 한국 음식을 먹고 요리하는 것에 대한
 어려움과 한국 음식을 잘 만들지 못하여 남편과 시댁 가족들과의 갈등이 유발되고
 손님 방문 시 한국에서 일상적 인사 기본예절의 차이로 인해 어려움을 겪고 있다.
 이주여성 스스로 문화적 갈등과 생활상의 부적응을 극복하기 위해 가정예절의 필
 요성 인식으로 배우고 싶은 요구가 반영된 것으로 보인다. 참여자들은 낯선 이국에
 서 경험하는 출산으로 복잡한 심경에 빠짐을 차이로 인한 갈등과 지지부족과 같은
 맥락적 조건에 대응하고, 사회적 지지와 공감적 교류의 중재적 조건을 통해 행위
 및 상호작용 전략을 사용해 나갔다.

<국문요약>

이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구

이미나

지도교수 : 송선기 교수

대학원 문화학과

본 연구는 이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구이다.

본 연구를 통하여 이주여성의 이주여성들의 자기정체성을 형성하여 상호신뢰성 및 상호존중감을 얻도록 도울 수 있다. 또한, 이주여성의 인권은 이주여성에 대한 바른 인식과 편견에 대응하고 타인을 옹호할 수 있는 능력을 갖추는데 있다.

본 연구는 다음과 같은 절차로 서비스디자인을 진행하였다.

이주여성은 한국에 들어와 생활하는 과정에서 가족의 문화와 한국사회 적응이라는 문제에 직면한다. 이주여성은 가족 적응과 문화 적응하는 과정에서 욕구와 어려움에 대해 보다 체계적인 접근이 필요하여 서비스디자인 방법에 따라 참여자 관점에서 이해하고 도와 줄 수 있었다. 서비스디자인의 과정은 발견, 정의, 개발, 전달 단계의 과정을 중심으로 진행하였다. 서비스 참여자인 이주여성과 가족을 중심에 두고 욕구 파악, 새도잉, 페르소나, 인터뷰, 서비스 블루프린트 등 다양한 조사 방법과 제안을 통해 서비스디자인 과정을 진행하였다.

서비스디자인은 참여자의 관점에서 생각하고 서비스의 과정을 거쳐 참여자 중심에서 문제를 해결하는 방식이다.

이주여성의 자기돌봄을 위한 서비스디자인 적용 연구로 연구절차는 다음과 같다. 참여자의 인터뷰는 D군 다문화건강강정지원센터를 중심으로 이주여성 3명(베트남 1명, 필리핀 1명, 중국 1명)과 가족이다. 이주여성의 자기돌봄에 대한 서비스디자인 적용은 총 10회기에 걸쳐 대면과 비대면으로 진행하였다.

그동안 이주여성 간의 상호소통하면서 자조모임 등으로 정보를 받았기 때문에 정보에 대한 한계성 및 소통의 불편함을 호소하였다. 이에 지역사회 및 가족센터를

중심으로 이를 도울 수 있는 방안이 되어야 한다. 이에 이주여성의 자기돌봄에 대한 서비스디자인 적용 방법으로 개선된 스토리보드, 서비스 블루프린트 모형을 제안하였다. 본 연구를 통하여 이주여성과 가족은 정부에서 진행하는 다양한 서비스를 적극적으로 연계하고 지역사회 자원을 발굴해내는 프로세스가 필요함을 알 수 있다. 또한, 이 연구가 향후 이주여성 자기돌봄에 대한 서비스디자인을 적용하는 연구에 도움이 되기를 바라며 이를 바탕으로 보다 실질적이고 심도 있는 연구가 진행되기를 기대한다.

주제어: 이주여성 인권, 이주여성 자기돌봄, 이주민의 문화적응, 자녀양육 경험, 서비스디자인.