

여성에 대한 폭력관련 상담소의 서비스 연계실태 및 연계관련 요인*

박영란·황정임**

성폭력 또는 가정폭력 피해자의 문제는 복합적이고 상호 연관되어 있어 한 기관에서 이러한 문제를 모두 해결하기 어렵기 때문에 다양한 서비스들이 서로 연결되고 조정될 필요가 있다. 그러나 아직 성폭력과 가정폭력 문제에 대한 인식이 부족하고, 피해여성들을 위한 상담소나 보호시설들에는 예산과 전문인력이 부족하며, 관련기관간의 연계가 체계적이지 못하여 효과적인 서비스가 제공되지 못하고 있다. 이에 본 연구에서는 성폭력 및 가정폭력상담소를 대상으로 이들 기관의 서비스 연계실태와 연계관련 요인을 분석하여 연계업무를 보다 체계화하는 데 기여하고자 하였다. 조사결과에 따르면 상담소의 서비스 연계는 활발히 이루어지지 못하고 있으며, 이와 관련된 요인은 연계기관의 존재 유무, 실무자의 협조정도 및 기관발굴주체인 것으로 나타났다. 또한 연계기관의 수, 연계시 의견교환을 위한 모임존재 유무도 통계적 유의수준에 근접하는 것으로 밝혀졌다. 본 연구는 여성에 대한 폭력 관련 서비스체계에 대한 실증적 연구나 연계실태에 대한 조사결과가 많지 않은 상황에서 실시된 탐색적 수준

* 본 논문은 한국여성개발원의 1999 연구보고서 240-21 <여성에 대한 폭력관련 서비스 연계방안>의 내용을 요약·재분석한 것임.

** 박영란 (한국여성개발원 연구위원)
황정임 (한국여성개발원 연구원)

의 논의이며, 향후 보다 발전된 논의를 위한 기초자료라고 볼 수 있다. 따라서 앞으로 서비스 연계의 실태를 파악하고 문제점을 해결하기 위한 보다 심층적인 연구가 축적되어야 할 것이다.

1. 서론

최근 국내외에서 여성에 대한 폭력문제에 대한 관심이 커지고 있으며 폭력을 예방하고 사후대책을 마련하기 위한 움직임이 활성화되어가고 있다.¹⁾ 여성에 대한 폭력은 여성의 인권과 기본적 자유의 향유를 침해하는 문제이며, 이를 예방하고 문제를 해결하기 위해서는 제도적인 지원과 구체적인 전략이 필요하다.

우리나라에서는 1994년에 “성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률”이 제정되고 1997년 “가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법”, “가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률”이 제정되면서 본격적으로 폭력피해여성들을 위한 상담소와 피해자보호시설 등의 설치가 급증하여 1999년 현재 48개의 성폭력상담소와 82개의 가정폭력상담소가 있다. 또한 1998년 1월부터 여성위기상담전화 1366이 설치되어 1999년 현재 144개 권역 중 142개 권역에서 성폭력과 가정폭력 피해여성에게 정보제공, 상담, 보호 등의 서비스가 제공되고 있다. 법제정 이후 성폭력과 가정폭력의 발생건수가 해마다 증가하고 있는데, 성폭력의 경우 1996년 7,158건, 1997년 7,415건, 1998년 7,886건으로, 가정폭력은 1998년 3,685건에서 1999년 8,928건으로 급속한 증가추세를 보이고 있다. 이는 법률이 제정됨으로써 피해를 신고하는 경우가 증가했기 때문으로 볼 수 있는데, 피해자가 신고를 기피하는 성폭력이나 가정폭력의 특성을 고려할 때 이는 최소한의 수치라고 볼 수 있어서 성폭력이나 가정폭력의 심각성을 짐작할 수 있겠다.²⁾

1) 북경선언행동강령에 의하면 여성에 대한 폭력은 여성을 대상으로 하여 가족내, 지역사회내에서 발생하고 있고 국가에 의해 방조·묵인되고 있는 신체적, 성적, 심리적 폭력을 포괄하고 있다. 본 연구도 이러한 내용을 전제로 하면서 이 가운데 성폭력과 가정폭력으로 그 범위를 한정하였으며, “성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률”, “가정폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법”에 명시되어 있는 정의를 수용하였다. 단, 가정폭력의 경우는 배우자에 의한 아내구타로 그 범위를 한정하였다.

길버트와 스펙트(Gilbert & Spetht, 1993)는 이상적인 사회복지 서비스전달체계란, 서비스가 통합되고 지속성이 있으며 접근이 용이하고 책임성이 있는 것으로 제시하였다. 성폭력 또는 가정폭력 피해자의 문제는 많은 경우 복합적이고 상호 연관되어 있기 때문에 한 기관에서 이러한 문제를 모두 해결하기 어려우며 대부분의 경우 다양한 서비스들이 서로 연결되고 조정될 필요가 있다. 즉 이들이 폭력의 피해로부터 보호받고, 위기상황을 극복하여 안정된 생활을 하기 위해서는 위기상담전화는 물론 상담소, 일시보호시설(피해자보호시설), 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관 등의 지원을 필요로 한다. 즉 폭력피해여성이 필요로 하는 여러 종류의 서비스가 통합적이고 지속적으로 제공되어 궁극적으로 그 여성에게 최대한으로 효과적인 서비스가 전달되려면 조직 내의 프로그램간의 상호협력이 잘 이루어져야 할 뿐만 아니라 지역사회 내의 관련 조직간에도 유기적인 연계가 잘 이루어져야 한다. 그러나 우리 사회는 아직 성폭력과 가정폭력 문제에 대한 올바른 인식이 부족하고, 피해여성들을 위한 상담소나 보호시설들이 예산과 전문인력이 부족한 상황이며, 관련기관간의 연계가 체계적이지 못하여 효과적인 서비스의 제공이 미흡한 실정이다(한국여성의 전화연합, 1999; 한국성폭력상담소, 1999; 한국성폭력상담소, 1997; 김인숙 외, 1999).

선행연구에 의하면 서비스기관에서 연계를 하는 이유는 한 기관에서 제공할 수 없는 서비스를 타 기관을 통해 전달함으로써 서비스이용자에게 보다 적합하고 효과적인 서비스를 제공하고자 하는 데 있으며, 자원활용을 극대화하며 서비스이용자의 복합적 욕구에 부응함으로써 서비스 제공의 단편성, 비연속성을 줄이고, 다양하고 포괄적인 서비스 제공이 가능해진다고 제시하였다(박경숙, 1996; Oliver & Montgomery, 1996; Franklin & Streeter, 1995). 폭력피해여성이 필요로 하는 다양한 서비스를 제공하기 위해서는 여러 서비스 주체가 관련되어야 하는 만큼 그 나름대로의 특성을 살리면서 효과적으로 서비스를 전달할 수 있는 연계모형과 이를 구축하기 위한 실제적인 전략들이 제시되어야 한다고 볼 수 있다. 따라서 현재 운영되고 있는 서비스체계의 현황과 이들간의 연계실태를 파악하고, 이를 기반으로 현실적인 장애요인들을 줄여가는 방안을 제시하는 시도가 필요하다.

- 2) 최근 선행연구에서 밝혀진 가정폭력발생률은 김승권(1998) 8.7%, 김재엽(1999) 34.1%, 변화순 외(1999) 35.6%였다. 성폭력발생률에 대해서는 많은 연구가 이루어지지 못했는데, 한국형사정책연구원의 보고서에 따르면 성폭력신고율이 1990년 2.2%, 1998년 6.1%였다.

이와 같은 맥락에서 본 연구는 성폭력 및 가정폭력상담소의 서비스 연계기능에 초점을 맞추고 이들이 경찰, 검찰, 의료기관, 법률구조기관, 사회복지기관 등 관련 기관들과 형성하고 있는 연계의 현황과 연계관련 요인을 분석함으로써 서비스 현장의 연계업무를 보다 체계화하는 데 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다. 이는 궁극적으로 서비스의 연계기능 강화를 통하여 성폭력과 가정폭력 피해여성들을 위한 상담서비스의 효과를 향상시키는 데 기여할 것이다.

2. 이론적 배경

1) 연계의 개념 및 속성에 관한 선행연구

서비스 연계의 속성을 구체적으로 분석하여 연계의 실태를 파악하는 실증적 연구가 이루어지기 시작한 것은 비교적 최근의 일이다. 서비스 연계에 대한 개념정의는 기존 문헌에서 통합, 협력, 협조 등의 다양한 용어로 사용되고 있는데, 박경숙(1996)은 사회복지전문요원과 복지관 및 보건소간의 서비스 연계실태를 분석함에 있어서 특정한 목적을 달성하기 위해 관련 기관들간에 협력적 관계를 형성하는 것을 서비스 연계라고 정의했다. 또한 프랭클린 외(Franklin & Streeter, 1995)는 사회복지서비스와 공공학교와의 연계에 대해 비공식적 관계(*Informal relationship*), 조정(*Coordination*), 협조(*Partnership*), 협력(*Collaboration*), 통합(*Intergration*)의 5가지 단계로 설명하였다.

박경숙(1996)은 그의 연구에서 연계를 구조적 특성, 인간적 특성, 연계형태, 연계에 대한 인식, 연계정도로 나누어 설명하였다. 구조적 특성은 연계할 기관의 존재, 수, 거리로 보았고, 인간적 특성은 상대기관 서비스나 연계 담당자 업무에 대한 인지도, 상대기관의 협조정도, 상대기관으로 사후점검 정도, 연계할 기관에서의 협조부탁 정도 내용, 연계한 기관에서 의논해 오는 정도, 상대기관으로부터 대상자가 받는 서비스 인지도, 상대기관으로부터 서비스를 받는 대상자 인지도로 보았다. 연계형태는 연계하는 상대기관의 담당자, 연계방법, 상대기관과 공동계획 수립여부, 상대기관과의 정기모임 존재여부 및 정기모임 종류로 보았으며 연계에 대한 인식은 상대기관과 연계의 필요성에 대한 인식, 연계가 필요한 기관 순위, 상대기관과의 바람직한

연계형태, 연계가 필요한 서비스 순위로 보았다. 연계정도는 객관적 연계와 주관적 연계로 구분하여 객관적 연계는 1년간 연결시켜준 가구수의 합계, 협조부탁 빈도와 협조부탁 내용으로, 주관적 연계는 상대기관과의 연계가 잘 되는 정도로 보았다.

한편 김인숙 외(1999)는 가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델을 개발하면서 연계실태를 측정하기 위한 도구를 개발하였다. 이 연구에서는 외국의 선행연구결과를 토대로 연계의 속성을 측정하였다.³⁾ 구체적 내용을 보면 우선 밴드벤 외(Van de Ven et al., 1980)는 서비스 연계를 과정차원과 구조차원으로 구분하였다. 그는 연계를 보기 위해서는 무엇이, 어떤 방향으로, 어느 정도, 어떤 모습으로 이루어지는가를 보아야 한다고 하였다. 과정차원은 조직이나 기관간에서 이루어지는 자원의 흐름을 보여주는 것으로 연계의 내용, 방향, 빈도 등을 파악하고, 구조적 차원은 연계의 밀도, 중심성, 연계의 공식화 정도를 파악하는 것으로 정리하였다. 노크 외(Knoke & Kuklinski, 1982)는 조직 사이에 이루어지는 내용과 형태를 통해 조직간의 관계를 파악할 수 있다고 하였다. 관계의 내용은 그 관계에서 이루어지고 있는 실질적인 구성요소이고 관계의 형태는 관계의 강도와 방향을 포함하는 것으로 보았다. 마지막으로 스트리터 외(Streeter & Gillespie, 1992)는 서비스 연계의 특성을 관계적 특성과 구조적 특성으로 구분하였다. 관계적 특성은 서비스 연계가 이루어지는 내용, 그 내용의 빈도, 이들의 공식화나 표준화 정도를 의미하고, 구조적 특성은 관계망을 형성하는 행위자들이 연계를 이루는 방식으로 정의하였다.

김인숙 외(1998)는 이러한 연구결과를 토대로 연계의 기능적 특성과 구조적 특성을 중심으로 조직간에 이루어지는 연계를 분석했다. 기능적 특성은 연계의 정도, 내용과 방향을 의미하고 연계의 양(정도)은 연계를 맺는 조직의 수, 연계 내용은 클라이언트 의뢰, 정보 교환, 자금 교환, 서비스 교환, 인력 교환, 공동협의 및 공동 프로그램, 연계의 방향은 행위의 주도성을 고려, 보내는 이와 받는 이로 구분하였다(클라이언트를 의뢰한 기관과 받는 기관/정보를 주는 기관과 받는 기관/공동 프로그램을 주도한 기관과 아닌 기관). 구조적 특성은 연계의 밀도, 중심성을 포함하는데, 밀도는 관계망 속의 행위자들이 다른 행위자들과 어느 정도 밀접, 긴밀하게 연결되어 있는지를 말하고, 중심성

3) Van de Ven 외(1980), Knoke 외(1982), Streeter 외(1992)의 내용은 김인숙 외(1999)에서 재인용함.

은 행위자가 관계망 내에서 갖는 위치로, 정도·매개성·근접성을 의미하였다.

이와 같이 연계의 개념은 연구자에 따라 다양하게 구분되고 정의되어 왔다. 이들은 대부분 조직간의 관계를 구조, 과정, 관계 및 기능의 특성으로 구분하여 측정하였으나 이러한 속성들은 일관성 있는 조작적 정의가 미흡하였다. 따라서 본 연구에서는 서비스간의 연계실태의 다양한 측면을 가장 구체적으로 분석한 박경숙의 지표들을 중심으로 연계의 개념을 구조적 속성, 관계적 속성(박경숙의 인간적 특성과 연계형태에 속한 문항 가운데 '조직간의 관계형성' 및 '유지방법'에 관한 것) 및 과정적 속성(박경숙의 인간적 특성과 연계형태에 속한 문항 가운데 '자원의 흐름' 및 '관리방법 등'에 관한 것)으로 구분하여 조사도구를 구성하였다.

2) 연계관련 요인들에 대한 선행연구

서비스 연계와 관련된 요인들에 관한 선행연구 가운데 베일리(Vailey, 1995)는 지역 사회보호에서 보건의료서비스와 사회복지서비스의 협력관계가 잘 이루어진 성공요인을 다음과 같은 세 가지로 정리하였다. 첫째, 구조적 또는 조직적 요인으로 서비스가 전문가집단별 단위가 아닌 지역단위로 제공되도록 하기 위하여 독립적인 공간에서 프로젝트를 제공하였다. 둘째, 핵심팀요원들에게 서비스 연계와 프로젝트에 대한 내용에 대해 교육을 실시하여 협동을 촉진하고, 창조적인 사고를 할 수 있게 하였다. 셋째, 관련 일선요원들간에 정기적인 모임을 갖도록 함으로써 목적의식과 방향을 유지하고, 서로를 지원하도록 하였다. 반면 어려웠던 점은 사회복지서비스와 보건의료서비스 관리자들이 협조적이고 통합된 관리를 제공하지 못했다는 점이며, 이는 관리자들의 태도를 바꿀 수 있는 교육과 동기가 제공되지 못한데 기인하는데, 그 결과 일선요원들에게 기존의 업무와 연계 관련 업무에 대한 이중부담을 초래하여 연계에 대해 시간과 노력을 투여할 여건을 만들어 주지 못한 데 있었다(박경숙, 1996 재인용). 김인숙 외(1998)에 의하면 가정폭력서비스기관들의 연계에 대한 연구에서 이들 기관들간의 연계에 영향을 미치는 요인은 조직요인이라기보다는 연계자의 개인적 요인 특히 연계자가 가진 개인적 친분관계가 가장 중요한 요인인 것으로 밝혀졌다.⁴⁾

4) 조직간 유기적인 연계의 효과를 설명하는 이론적 배경은 조직이론에서 찾아볼 수 있다. 예를 들

박경숙(1996)의 연구에서는 구조적 특성, 근무환경적 특성, 인간적 특성의 연계정도에 대한 영향력을 보았는데, 연계의 구조적 특성보다는 근무환경적 특성과 인간적 특성이 연계정도에 더 큰 영향을 미치는 변수로 밝혀졌다. 또한 이현주(1998)의 연구에서는 여러 분야간의 협력은 조직차원에서의 의도적인 지원과 노력이 필요하며, 팀의 효과성을 높이기 위해서는 분명한 목표, 상호존경, 전문적 능력을 갖춘 팀성원, 팀과정에 대한 확신, 협력에 대해 우호적인 환경 등이 필요함을 지적하였다. 그리고 목표의 명확성, 역할의 명확성, 상호 이해도 중요한 요인으로 밝혀졌다. 호켄스테드 외(Hokenstad & Ritvo, 1982)는 서비스 통합이 이루어지고 있지 못한 이유를 발전적 측면, 조직적 측면, 전문직적 측면에서 규명하였다. 발전적 측면에서 보면 서비스체제가 각기 다른 조직구조와 각기 다른 전문가에 의해 운영되고 있기 때문이었으며, 조직적 측면에서 보면 중앙정부와 지방정부간에 서로 다른 서비스 체계를 운영하는 수직적 분리현상이 있고 정부 내에서 독립된 부서가 각기 다른 서비스를 운영하거나 한 지역 내에서 각 서비스들이 각기 다른 구역을 책임지는 지역분배로 발생하는 기능적 구분을 포함하는 수평적 분리가 발생하기 때문이었다. 또한 전문직적 측면에서 보면 각기 다른 서비스제공자들의 서비스 이념과 사회적 지위, 자율성 등이 다르기 때문이었다(변용찬, 1996 재인용).

한편 휴그 외(Hague & Malos, 1998)는 영국의 가정폭력관련 서비스에 관한 논문에서 지역사회를 중심으로 구축하는 다양한 기관간의 상호연계체계(*Inter-agency*)가 효과적으로 운영되려면 실무자들뿐만 아니라 관리자들도 의지가 중요하며 연계업무가 직무규정에 반영될 필요성이 있음을 지적하였다. 또한 인디크 외(Indyk, Debbie, Renate Beville, 1995)도 지역사회서비스기관간의 연계를 활성화시키기 위해 정보교환, 자원공유, 재훈련, 서비스조정이 이루어지는 협의체(*community exchange system*) 구성을 제안하였다.

이와 같은 선행연구의 결과를 종합해 보면, 서비스 연계에 영향을 미치는 주요한 변수들에는 조직의 구조적 요인, 실무자들의 연계관련교육, 정기모임, 관리자들도 태도, 기관 및 전문가간의 상호이해, 개인적 친분관계, 근무환경 및 인간적 특성 등이

어 교환이론, 자원의존이론 등은 특정조직이 과업수행환경의 일부분으로서 수행하는 외부조직-조직간의 조정을 설명하면서 상호작용의 이유를 설명하고 있다(박경숙, 1996; 정순돌, 1997).

있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 이와 같은 선행연구를 토대로 성폭력 및 가정폭력 관련 서비스 연계의 실태를 파악하고, 이 분야에서 연계에 영향을 미치는 주요변수들이 무엇인가를 분석하여 상담소 서비스 연계체계의 개선방안을 마련하고자 하였다.

3. 연구 방법

1) 용어의 정의

앞서 언급하였듯이 선행연구에서 서비스 연계는 통합, 협력, 협조 등의 다양한 의미를 내포하는 것으로 나타났고 개념정의를 다양하였다. 이러한 개념정의를 종합하여 본 연구에서는 서비스의 '연계'를 ① 성폭력 또는 가정폭력 피해여성(이하 폭력피해여성)에게 외부 서비스기관에 대한 정보를 제공하거나, ② 외부 서비스기관에 폭력피해여성을 의뢰하거나 받거나, ③ 외부 서비스기관에게 폭력피해여성을 위한 자원동원(프로그램, 전문인력 지원, 비용공제, 각종 정보 등)을 요청하거나, ④ 폭력피해여성에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 외부 서비스기관과 프로그램 계획, 홍보활동, 자원발굴 등을 공동으로 수립·수행하는 활동 등을 의미하는 것으로 정의하였다.

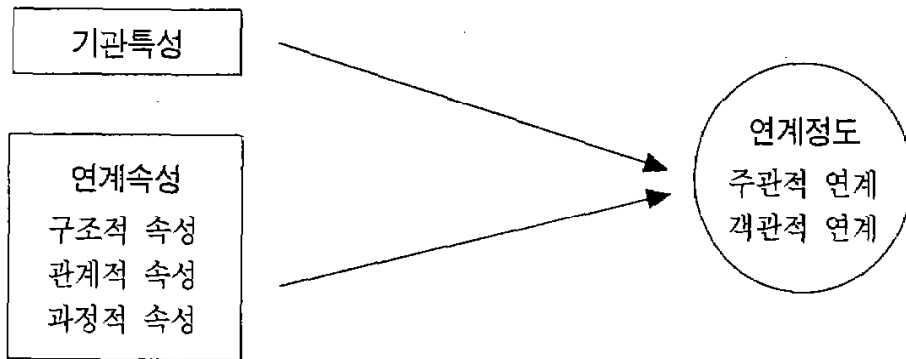
또한 선행연구에 근거하여 서비스 연계기능은 구조적, 관계적 및 과정적 속성으로 구성되었다고 설정하였다. 구조적 속성은 연계를 위한 물리적 여건(환경)을 의미하고, 관계적 속성은 연계하는 조직간의 관계 형성 및 유지방법에 관한 것을 의미하며, 과정적 속성은 실제 이루어지고 있는 자원의 흐름 및 관리방법 등에 관한 특징을 의미한다.

2) 연구내용 및 연구모형

본 연구에서는 여성에 대한 폭력 관련 상담소를 대상으로 서비스 연계 실태와 이에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 한다. 연구내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 성폭력·가정폭력 관련 서비스 연계 실태를 설명한다. 성폭력·가정폭력상

〈그림 1〉 서비스 연계의 실태 및 관련요인 분석을 위한 연구모형



담소를 중심으로 폭력피해여성들에게 어떻게 서비스가 연계되고 있는지를 연계속성 별로 살펴보고, 그 문제점을 분석한다.

둘째, 상담소의 서비스 연계관련 요인 및 연계에 영향을 미치는 요인들을 분석한다.

본 연구에서는 위와 같은 연구내용을 파악하기 위해 선행연구에서 밝혀진 연계 관련 요인들을 토대로 위와 같은 연구모형을 구성하였다. 이 모형은 기존의 연구결과에 근거하여 상담소의 특성(기관특성), 연계속성(구조적·관계적·과정적 속성) 및 연계에 대한 인식이 연계정도(주관적 연계·객관적 연계)에 영향을 미칠 것을 가정하고 있다.

3) 조사 도구

본 연구에서는 여성에 대한 폭력관련 상담소의 서비스 연계실태를 파악하기 위해 성폭력상담소 및 가정폭력상담소를 조사대상으로 설정하였다. 그리고 선행연구에서 사용한 조사도구의 질문내용을 성폭력·가정폭력피해여성에게 서비스를 제공하고 있는 상담소의 특성에 맞춰서 수정하고 연구자가 개발한 문항들을 추가하였다. 이 과정에서 연구자는 서비스제공 현장에서 연계가 잘 이루어진다는 것은 과연 무엇을 의미하며, 어떻게 하면 연계기능이 보다 활성화되도록 연계업무를 체계화시킬 수 있을지에 초점을 맞추고자 하였다. 기존 연구에서는 서비스 연계정도를 측정하는 표준화된 도구가 없었으므로, 선행연구에서 밝혀진 개념들에 기초하여 각 개념의 조작적 정의를 하고 이에 따른 질문을 구성하였다. 특히 연계의 속성을 측정하는 도구는 박경숙(1996)과 김인숙 외(1999)의 연구에서 쓰여진 문항과 프랭크린 외(Franklin et al., 1995)의 연계유형에 관한 연구를 토대로 연구자가 직접 개발하였다. 조사도구 초안에

대한 전문가의 자문을 거쳐 문항의 타당도를 높이고자 하였다. 그러나 연계의 속성을 측정할 문항은 총 20개였는데, 이들은 각주 7에 나타난 것처럼 측정하는 방법이 다양하였으므로 연계속성 측정도구의 총체적인 신뢰도를 검증하는 데는 한계가 있었다. 향후 연계의 속성을 보다 구체적이고 심층적으로 이해하기 위해서는 조사도구 개발에 관한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

조사도구는 크게 응답자 특성, 기관 특성, 연계 속성, 연계정도를 측정할 수 있도록 구성되어 있다. 각각에 대해 구체적으로 설명하면 다음과 같다.⁵⁾

첫째, 조사대상자의 개인적 특성은 성폭력 및 가정폭력상담소의 상담원 개인에 대한 것이다. 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 전공, 자격증, 현 근무지 근무기간, 여성에 대한 폭력분야 근무기간, 상담원 교육이수 여부, 상담분야 근무기간, 여성에 대한 폭력관련 지식·기술습득방법 등을 질문하였다.

둘째, 기관 특성은 성폭력 및 가정폭력상담소의 일반적인 특성에 관한 사항으로 운영형태, 개소 연도, 1년 예산액, 수입내역, 주변환경, 법인종류, 상담인력, 상담건수 등을 질문하였다.

셋째, 연계 속성은 구조적 속성, 관계적 속성, 과정적 속성으로 구성되어 있다.

- ① 구조적 속성은 연계를 이루는 조직간의 물리적 여건(환경)에 대한 것으로 연계기관의 존재유무, 연계 활성화된 기관수, 연계기관수, 연계기관과의 거리의 4가지 변수를 통하여 측정하였다.⁶⁾
- ② 관계적 속성은 연계하는 조직간의 관계 형성 및 유지방법에 관한 내용으로 연계업무의 공식화 정도, 연계유지관리방법(모임여부, 모임주체), 연계형성 계기, 연계기관 발굴 주체, 연계기관 목록 보유유무, 연계의 지속성, 연계기관에 대한 인지도(담당부서, 업무내용, 실무자), 연계기관에 의한 인지도, 연계시 문서화된 정보교환 유무, 연계자원의 공유 여부에 관한 변수를 포함한다.
- ③ 과정적 속성은 실제 이루어지고 있는 자원의 흐름 및 관리방법 등으로 연계요청

5) 여기에서는 본 논문의 분석에 사용된 변수를 중심으로 기술하였으며 보다 자세한 내용은 보고서를 참조할 것.

6) 이 연구에서 연계기관이라 함은 상담소가 폭력피해여성들을 지원하는 과정에서 다양한 유형의 관계를 맺고 있는 외부기관들로 피해자일시보호시설, 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관 및 사회복지기관에 국한시켜 조사를 실시하였다.

빈도(상호), 연계실무담당자의 협조정도(상호), 연계내용, 사후관리, 연계과정, 연계기관 확보노력의 변수를 통해 측정하였다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 연계 속성 측정을 위한 조사도구 7)

구분	변수	측정방법	
연계속성	구조	*연계기관의 존재유무 연계 활성화된 기관수(활성화율) 연계기관 수 연계기관과의 거리	연계 맺고 있는 기관 유무 연계업무가 활발히 이루어지는 기관수 및 비율 연계맺고 있는 기관 수 연계기관 중 가장 가까운 기관과의 거리
	관계	*연계업무의 공식화 정도 *업무협의를모임 (모임여부, 모임주체) *연계형성 계기 *연계기관 발굴 주체 *연계기관 목록 보유유무 연계기관에 대한 인지도 (담당부서, 업무내용, 실무자) 연계기관에 의한 인지도 *연계시 문서화된 정보교환 유무 *연계자원의 공유 여부	연계업무의 공식업무로 인정여부* 연계담당 실무자간의 의견교환 모임여부* 연계업무 협조를 위한 회의 주체(실무자or기관장)* 사적관계로 인한 연계형성여부* 실무자에 의한 연계기관 발굴 여부* 연계기관 목록 보유 여부* 연계기관의 연계 담당부서, 부서 업무내용, 실무자 인지 여부 기관에 대한 상대 연계기관의 인지도 여부 연계시 문서화된 정보교환 유무* 확보하고 있는 연계자원 타기관과의 공유여부*
	과정	연계요청빈도(상호) 연계실무담당자의 협조정도(상호) 연계내용 사후관리 연계과정 연계기관 확보노력	연계요청 횟수 연계요청시 협조정도 연계내용 연계 이후 사후관리 여부 연계절차 연계기관 확보 위한 노력 여부

7) 연계기관과의 거리 : ① 도보로 5~10분 이내 ② 자동차로 10~30분 ③ 자동차로 31~60분 ④ 자동차로 1시간 이상 / 연계기관에 대한 인지도 : ① 전혀 모르고 있다 ... ④ 매우 정확하게 알고 있다 / 연계기관에 의한 인지도 : ① 기관명을 아는 정도일 것이다 ... ④ 전혀 알지 못한다 / 연계요청빈도 : ① 1주일에 1번 이상 ② 한달에 1~2번 정도 ③ 3개월에 1~2번 정도 ④ 6개월에 1번 정도 ⑤ 1년에 1회 이하 / 연계기관의 협조정도 : ① 매우 비협조적이다 ... ④ 매우 협조적이다 / 연계내용 : ① 폭력피해여성에게 연계기관에 대한 정보제공 ② 연계기관에 폭력피해여성 의뢰 혹은 의뢰받음 ③ 연계기관에 자원동원요청 ④ 연계기관과 프로그램 계획, 홍보, 자원발굴 등을 공동 수립·수행 / 연계과정 : ① 전화 → 공문 → 내방 ② 공문 → 전화 → 내방 ③ 내방 → 전화 → 공문 ④ 내방 → 공문 → 전화. *부분은 2점 척도(그렇다/아니다)임.

넷째, 연계정도는 연계가 이루어지고 있는 정도에 대한 평가로 현재 기관에서 이루어지고 있는 연계에 대한 평가를 '주관적인 연계'로, 연계가 이루어진 건수의 비율과 이를 위해 투여하고 있는 시간의 비율을 '객관적인 연계'로 측정하였다. 즉 주관적인 연계의 측정을 위해서는 5점척도로 구성된 평가문항 1개를 사용하였으며, 객관적인 연계는 전체상담건수 중 정보제공 건수, 전체상담건수 중 실제 연계 건수, 연계업무에 투여하는 시간의 비율로 측정하였다.

4) 조사대상 및 자료수집방법

본 연구에서는 성폭력 및 가정폭력 상담소의 서비스 연계실태를 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였다.⁸⁾ 설문조사는 여성복지시설현황과 보건복지부 여성보건복지과 자료에 근거하여 성폭력상담원 44명, 가정폭력상담원 65명을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 조사기간은 1999년 7월~8월이었으며 우편조사의 회수율은 71.6%였다.

5) 자료분석방법

본 연구에서는 설문조사결과를 먼저 기술적인 통계분석방법을 통해 변수들의 일반적인 특징들을 파악하였다. 여성에 대한 폭력관련 서비스 연계관련 변수들간의 관계를 파악하기 위해서는 상관관계 분석방법을 활용하였으며, 연계에 영향을 미치는 변수들을 파악하기 위해서 다중회귀분석방법을 활용하였다. 자료의 분석을 위해 SPSS window 8.0을 활용하였다.

8) 조사여건의 제약으로 인하여 상담소와 연계하고 있는 외부기관 종사자(경찰, 의사, 변호사, 사회복지사 등)를 대상으로 설문조사를 실시하지 못하였다. 그리고 이러한 제한점을 보완하기 위하여 외부기관 종사자에 대한 면접조사를 실시하였으나 이 글에서는 설문조사결과를 중심으로 보고하고 있다. 면접조사결과는 "여성에 대한 폭력관련 서비스 연계방안" 참조.

4. 연구 결과

1) 조사대상자의 일반적 사항

(1) 상담소의 일반적 특성

109개의 상담소 가운데 조사에 응한 78개 상담소의 분석결과를 정리하였다(〈표 2〉 참조). 운영형태별로 보면 가정폭력상담소와 성폭력상담소로 함께 등록되어 있는 경우가 41.9%로 가장 많았고, 성폭력상담소로 등록된 경우 29.7%, 가정폭력상담소로 등록된 경우 28.4%순이었다. 개소 연도로 보면 1990년 이전에는 8개소, 1990~1991년 10개소, 1992~1993년 4개소, 1994~1995년 9개소였다가 1996년~1997년에 22개소, 1998년~1999년에는 21개소가 설립되어 1996년 이후 급증하고 있는 추세를 보이고 있다. 상담소의 1년 예산액은 평균 6,142만 원으로 한 달에 평균 526만 원 정도 소요되고 있다고 볼 수 있다(St. D: 5,608.23). 수입내역을 보면 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것은 후원금으로 32.2%이었으나 지방비와 국고보조금이 각각 29.1%와 28.0%로 전체 수입의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 상담소에서 상근하는 직원은 평균 4명(St. D: 4.03)이고 활용하고 있는 자원봉사자는 22명(St. D: 44.25)으로 나타났다. 상담인력은 평균적으로 상근직원이 3명(St. D: 1.69), 자원봉사자가 14명(St. D: 13.6)인 것으로 밝혀졌다.

상담소는 대부분 상업지역(54.7%)과 주거 지역(32.0%)에 위치하고 있었으며 공업 지역이나 농어촌 지역에는 거의 없는 것으로 조사되었다. 운영주체는 사단법인(62.2%)의 비율이 가장 높았으며 사회복지법인(4.1%), 기타 법인의 경우 및 지방자치단체 직영으로 운영되고 있었다. 상담건수는 1년에 평균 2,338건(St. D: 2,333.70)으로 하루에는 약 6건 정도로 볼 수 있다. 이러한 상담건수는 설립연도에 따라 차이가 있어 오래된 상담소일수록 평균 상담건수가 많은 것으로 나타났으나,⁹⁾ 상담소 유형이나 상담소 규모에 있어서는 별 차이를 보이지 않았다. 상담방법은 전화상담이

9) 설립연도에 따른 상담건수에 대한 분산분석 결과 집단간에 유의미한 차이가 나타났다($F = 4.674$, $p < .01$). Scheffe 검증결과 1998년 이전(mean: 3965.00)과 1998년 이후(mean: 1075.25) 간의 차이가 통계적으로 유의미했다.

76.8%이고 내방상담이 21%를 차지하였으며 상담내용은 가정폭력으로 상담하는 경우가 가장 많아 30.6%으로 나타났다.

〈표 2〉 상담소 일반적 특성

		내 용				빈 도(%)	
상담소운영 형태 (1999)	성폭력상담소로만 등록				22(29.7)		
	가정폭력상담소만등록				21(28.4)		
	둘 다 등록				31(41.9)		
	합 계				74(100.0)		
개소 연도 (1999)	~ 1995				31(43.0)		
	1996 ~ 1997				22(29.8)		
	1998 ~ 1999				21(28.4)		
	합 계				74(100.0)		
1998년 1년 예산액						6,142만 원	
수입 내역	국고	지방비	사업비	법인	후원금	기타	
	28.0%	29.1%	11.2%	16.2%	32.2%	13.1%	
상담소 인력	전체직원	정규직원(상근)		4.2명			
		자원봉사자		22.0명			
	상담인력	정규직원(상근)		3.2명			
		정규직원중 자격증소지자 자원봉사자		1.0명 13.8명			
법인종류	사단법인		46(62.2)				
	사회복지법인		3(4.1)				
	기 타		24(33.8)				
	합 계		75(100.0)				
주변 환경	일반주택지역		20(26.7)				
	일반아파트단지		4(5.3)				
	상업지역		41(54.7)				
	기 타		10(15.3)				
	합 계		75(100.0)				
상담 현황	상담방법		전화상담	76.8%			
			내방상담	21.0%			
			기 타	2.2%			
	문제집단별		성폭력	22.7%			
가정폭력			30.6%				
기 타			49.0%				
1998년 1년 동안 평균상담건수						2,338건	

(2) 상담원의 일반적 특성

상담소의 상담원은 조사대상자 거의 전원이 여성이었으며(98.6%), 20대에서 4대에 이르기까지 고른 분포를 보여주었다(〈표 3〉 참조). 대부분이 기혼여성이고(78.2%), 전체 응답자의 83.6%가 대졸 이상의 학력을 가진 것으로 나타났다(대학교졸업: 65.4%, 대학원졸업: 28.2%). 사회복지학(25.3%)과 법학(21.3%)을 전공한 경우가 가장 많았고 사회복지사 자격증을 가진 경우는 응답자의 28.6%인 20명이었다. 여성에 대한 폭력분야에서 근무한 경력을 보면 2~3년이 가장 많았고(46.2%), 6년 이상도 10명(12.8%) 있었다. 상담분야 근무경력도 2~3년과 6년 이상이 각각 30.3%(23명)으로 가장 많고, 4년~5년도 22.4%(17명)로 나타났다. 대부분의 상담원이 상담원 교육을 받았으며 이들은 여성에 대한 폭력관련 지식이나 기술 등을 익히기 위해 여러 방법을 활용하고 있는데, 여성단체 등에서 주관하는 교육과정을 가장 많이 이용하고 있었고, 각종 세미나 혹은 토론회, 보건복지부 등 정부부처에서 주관하는 교육과정의 순이었다.

〈표 3〉 상담원의 일반적 특성

	내 용	빈도(%)		내 용	빈도(%)
성 별	여 성	73(98.6)	학 력	고등학교졸 이하	3(3.8)
	남 성	1(1.4)		전문대학졸	2(2.6)
	합 계	74(100.0)		대학교졸	51(65.4)
연 령	20대	21(26.9)	전 공	대학원졸 이상	22(28.2)
	30대	32(41.0)		합 계	78(100.0)
	40대	20(25.6)	사 회 복 지 학	사 회 복 지 학	19(25.3)
	50대 이상	5(6.4)		법 학	16(21.3)
	합 계	78(100.0)		기 타	40(53.4)
결 혼 상태	기 혼	61(78.2)	자 격 증	합 계	75(100.0)
	미 혼	17(21.8)		사 회 복 지 사	20(28.6)
	합 계	78(100.0)		교 사	11(15.7)
				없 음	29(41.4)

2) 연계속성별 서비스 연계 실태

(1) 구조적 속성

① 연계기관 존재유무

대부분의 상담소가 보호시설, 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관, 사회복지기관 등을 연계기관으로 확보하고 있었다(〈표 4〉 참조). 검찰의 경우는 66.7%만이 연계기관이 있는 것으로 나타나 다른 기관보다 직접적인 교류가 적음을 알 수 있다.

② 연계기관 수 및 연계활성화 비율

상담소에서 평소 연계기관으로 상정하고 있는 외부기관의 평균수를 보면 피해자보호시설 2.6개, 경찰 2.2개, 검찰 1.3개, 법률구조기관 3.7개, 의료기관 4.1개, 사회복지기관 3.9개로 밝혀졌다(〈표 4〉). 이들 각각에 대해 연계업무가 활발히 이루어지고 있는 기관의 평균수를 보면 피해자보호시설 1.6개, 경찰 1.6개, 검찰 0.9개, 법률구조기관 2.4개, 의료기관 3.9개, 사회복지기관 2.5개로 나타났다. 이와 같이 상담소에서 평소 연계업무를 하고 있는 외부서비스기관의 수는 비교적 소규모라 할 수 있으며 12개의 기관과 집중적이고 지속적인 연계를 하고 있는 것으로 유추할 수 있다.

③ 연계기관과의 거리

상담소가 연계하고 있는 기관 중 가장 가까운 거리에 있는 기관들의 거리 분포를 보면 대부분이 자동차로 10분~30분 이내 혹은 도보로 5분~10분 이내의 거리에 위치하고 있는 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조). 경찰은 약 절반이 도보로 5분~10분 이내에 위치하고 있었으며 피해자보호시설의 42%, 검찰의 60.5%, 법률구조기관의 50.8%, 의료기관의 51.5%, 사회복지기관의 50%가 자동차로 30분 이내의 거리에 위치하고 있었다. 이와 같이 대부분의 연계기관들은 상담소와 인접한 곳에 있었으며 특히 경찰과 의료기관은 다른 기관에 비하여 상담소와 가까운 곳에 있는 것으로 밝혀졌다.

〈표 4〉 구조적 속성

		보호시설	경찰	검찰	법률구조 기관	의료기관	사회복지 기관
존재 유무	있 다	67(100.0)	61(93.8)	24(66.7)	62(69.8)	65(97.0)	15(88.2)
	없 다	-	4(6.2)	12(33.3)	2(3.2)	2(3.0)	6(12.0)
	합 계	67(100.0)	65(100.0)	36(100.0)	64(100.0)	67(100.0)	50(100.0)
연계 기관수	평균기관수	2.6	2.2	1.3	3.7	4.1	3.9
	표준편차	3.13	3.38	1.37	4.92	4.14	6.58
활성화된 수	평균기관수	1.6	1.6	0.9	2.4	3.9	2.5
	표준편차	.71	1.47	.41	2.79	1.28	2.74
활성화율	%	61.5	72.7	69.2	64.8	95.1	64.1
연계 기관과의 거리	도보로 5~10분 이내	15(21.7)	33(50.8)	8(18.6)	13(20.6)	25(37.9)	9(18.0)
	자동차로 10~30분	29(42.0)	29(44.6)	26(60.5)	32(50.8)	34(51.5)	25(50.0)
	자동차로 31~60분	12(17.4)	2(3.1)	6(14.0)	15(23.8)	3(4.5)	10(20.0)
	자동차로 1시간 이상	13(18.8)	1(1.5)	3(7.0)	3(4.8)	4(6.1)	6(12.0)
	합 계	69(100.0)	65(100.0)	43(100.0)	63(100.0)	66(100.0)	50(100.0)

(2) 관계적 속성

① 연계기관에 대한 인지도

연계기관에 대한 인지도에서는 평균점수가 4점 이상으로 대체로 인지도가 높은 수준이었는데 담당부서, 담당부서의 업무, 담당부서의 실무자로 갈수록 인지정도가 조금씩 낮아지는 경향을 보였다(〈표 5〉 참조). 그리고 검찰의 경우는 다른 기관에 비하여 담당부서, 담당부서의 업무, 담당부서의 실무자 모두에서 상대적으로 인지도가 낮은 것으로 나타났다.¹⁰⁾ 이것은 상담사례 가운데 검찰과의 연계를 필요로 하는 경우가 상대적으로 많지 않기 때문이라 할 수 있다.

② 연계업무 추진 방법

연계의 관계적 속성 중 인지도를 제외한 나머지 변수들에 대해 6개 기관을 종합해서 볼 때 가장 활발하게 이루어지고 있는 것이 연계기관 목록 보유(89.9%), 실무선

10) 설문에서는 상담소에 대한 외부서비스기관의 인지도도 포함하였으나 연구결과에 대한 자문과정에서 질문의 모호성에 대한 문제가 제기되어 분석에서 제외하였다.

〈표 5〉 연계기관에 대한 인지도 (관계적 속성)

	보호시설	경찰	검찰	법률구조 기관	의료기관	사회복지 기관
담당부서	4.5	4.3	3.4	4.4	4.4	4.3
담당부서의 업무(역할·기능)	4.4	4.0	3.4	4.1	4.4	4.1
담당부서 실무자	4.2	3.8	2.7	3.7	4.2	4.2

* 5점 척도(5. 매우 정확하게 알고 있다 ... 1. 전혀 모르고 있다)

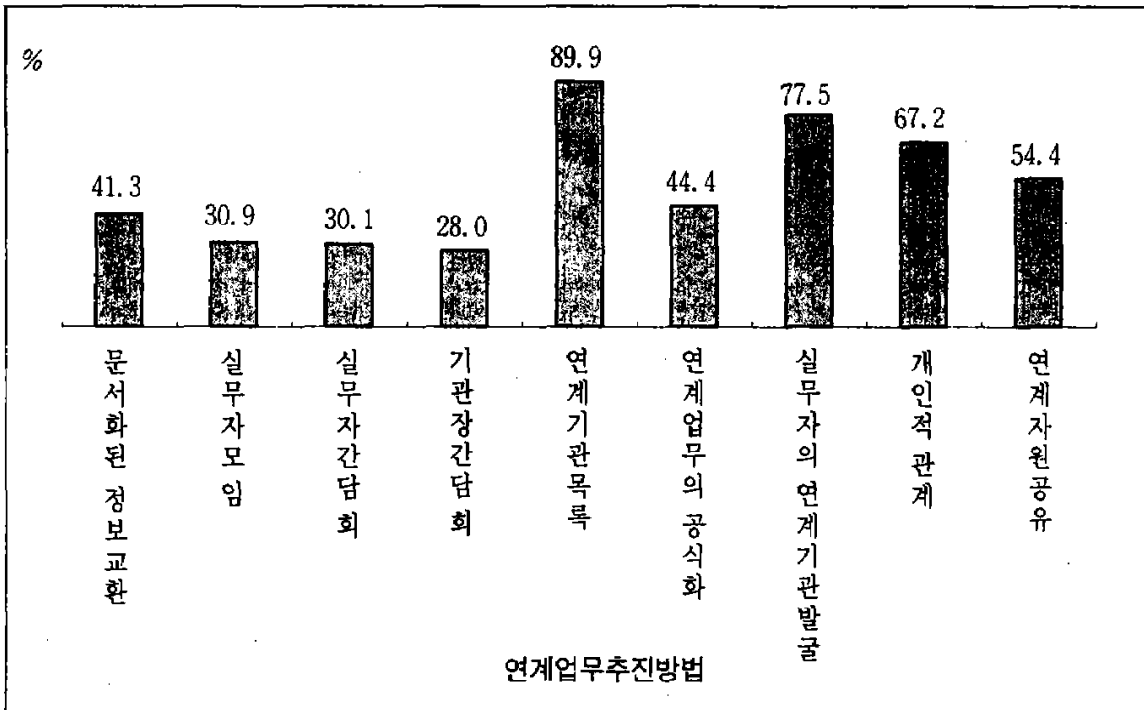
에서의 업무협의(78.4%), 실무자에 의한 연계기관 발굴(77.5%), 사적 관계에 근거하여 이루어지는 연계(67.2%) 등으로 나타났다(〈그림 2〉). 그러나 연계할 때 문서화된 정보가 교환되는지에 대해서는 과반수 이상의 경우 교환되고 있지 않는 것으로 나타났다. 특히 법률구조기관(65.2%), 의료기관(71.0%)과 연계할 때 상대적으로 문서교환이 덜 이루어지고 있는 것으로 밝혀졌다.¹¹⁾

상담소는 대부분의 외부기관과 연계할 때 실무자간 의견교환을 위한 모임을 하지 않았으며, 모임을 하고 있는 경우는 피해자보호시설 42.9%, 사회복지기관 35.3%, 경찰 31.3%, 의료기관 29.2%, 법률구조기관 25.4%, 검찰 21.3% 순으로 나타났다. 또한 평소에 업무협조 증진을 위한 실무자간의 회의, 간담회 등은 대부분의 경우 하지 않고 있었다. 실무자간의 회의나 간담회를 하는 기관은 피해자보호시설이 가장 많아서 40.8%이고, 법률구조기관 33.3%, 사회복지기관 32.1%, 의료기관 30.9% 순으로 나타났다. 기관장들이 모이는 회의나 간담회는 실무자들의 경우보다 더 이루어지지 않고 있었다.

거의 대부분의 상담소가 연계하고 있는 기관에 대한 목록을 가지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 과반수 이상의 경우 연계기관을 확보, 관리하는 업무가 공식적인 업무로 할당되어 있지 못한 것을 볼 수 있다. 연계기관을 발굴하는 일은 평균 77.5%를 실무자가 담당하고 있었으며 평균 67.2%의 경우 개인적인 관계에서 비롯되는 것으로 나타났는데 특히 의료기관(82.4%), 법률구조기관(77.9%), 피해자보호시설(72.5%)의 경우 그러한 경향이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 전반적으로 연계하고 있는 자원을 다른 기관들과 공유하는 비율은 평균 54.4%로 나타났다.

11) 개별 외부기관과의 관계에 대한 조사결과표는 생략하였다.

〈그림 2〉 연계업무 추진방법



* 6개 외부기관에 대한 평균수치임.

(3) 과정적 속성

① 연계요청빈도

피해자보호시설, 법률구조기관, 의료기관 등은 상담소에서 1주일에 1번 이상 혹은 한 달에 12번 정도 연계하는 경우가 가장 빈번한 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조). 그러나 경찰, 사회복지기관 및 검찰의 경우는 상대적으로 연계요청빈도가 낮아 과반수 이상이 한 달에 1~2번 정도 또는 3개월에 1~2번 정도로 나타났다. 반면 외부서비스기관에서 상담소에 연계를 요청하는 경우는 전체적으로 상담소가 외부기관에 연계를 요청하는 경우보다 덜 빈번한 것을 볼 수 있다. 피해자보호시설이 1주일에 1번 이상 혹은 한 달에 1~2번 정도 연계하여 그 빈도가 가장 높았으며 경찰, 사회복지기관, 의료기관 등은 한 달에 1~2번, 3개월에 1~2번 정도, 검찰과 법률구조기관은 3개월에 1~2번 정도나 6개월에 1~2번 정도가 가장 많은 것으로 나타났다.

② 연계협조정도

연계할 때 상담소와 외부서비스기관 실무자간의 협조정도에 대해 살펴보았는데,

〈표 6〉 연계요청빈도

		보호시설	경찰	검찰	법률구조 기관	의료기관	사회복지 기관
외부 서비스기관에 대한 연계요청 빈도	1주일에 1번 이상	30(42.3)	14(20.3)	1(2.3)	38(56.7)	24(34.3)	7(13.2)
	한달에 1~2번 정도	28(39.4)	32(46.4)	7(16.3)	15(22.4)	23(32.9)	21(39.6)
	3개월에 1~2번 정도	11(15.5)	18(26.1)	15(34.9)	10(14.9)	16(22.9)	14(26.4)
	6개월에 1번 정도	2(2.8)	3(4.3)	8(18.6)	3(4.5)	4(5.7)	7(13.2)
	1년에 1번 이하	0(0.0)	2(2.9)	12(27.9)	1(1.5)	3(4.3)	4(7.5)
	합 계	71(100.0)	69(100.0)	43(100.0)	67(100.0)	70(100.0)	53(100.0)
외부 서비스기관에 의한 연계요청 빈도	1주일에 1번 이상	15(24.2)	8(12.5)	2(5.1)	8(16.0)	6(10.9)	7(13.0)
	한달에 1~2번 정도	20(32.3)	22(34.4)	1(2.6)	8(16.0)	8(14.5)	10(18.5)
	3개월에 1~2번 정도	11(17.7)	16(25.0)	9(23.1)	11(22.0)	15(27.3)	18(33.3)
	6개월에 1번 정도	6(9.7)	12(18.8)	9(23.1)	9(18.0)	8(14.5)	8(14.8)
	1년에 1번 이하	10(16.1)	6(9.4)	18(46.2)	14(28.0)	18(32.7)	11(20.4)
	합 계	62(100.0)	64(100.0)	39(100.0)	50(100.0)	55(100.0)	55(100.0)

외부서비스기관에서 상담소에 연계할 때(협조정도a) 혹은 상담소에서 외부서비스기관에 연계를 요청할 때(협조정도b) 모두 외부서비스기관의 실무자가 협조적인 것으로 나타났다. 그러나 상담소에서 외부서비스기관에 협조를 요청할 때보다 그 반대의 경우 외부서비스기관 실무자의 협조정도가 덜한 것을 볼 수 있다. 그리고 검찰의 경우 상담소가 연계를 요청할 때나 연계를 요청받을 때가 검찰실무자의 협조정도가 다른 기관에 비해 낮은 것으로 나타났다.

③ 사후관리

상담소에서는 피해자보호시설, 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관, 사회복지기관에 클라이언트를 의뢰한 후 어느 정도 사후관리를 하고 있는 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조). 의료기관에 대한 사후관리가 가장 잘 이루어지고 있고(평균점수 3.2), 피해자보호시설, 경찰, 법률구조기관(3.1), 사회복지기관(2.9), 검찰(2.8) 순으로 나타났다.

④ 연계과정

상담소에서 연계기관과 이루어지는 연계과정을 살펴보면, 연계기관에 상관없이 가장 많이 이루어지고 있는 연계과정이 '전화연락 → 공문처리 → 폭력피해여성의 내방'

인 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 이외에도 피해자보호시설, 검찰의 경우는 ‘공문처리 → 전화연락 → 폭력피해여성의 내방’의 과정으로, 경찰, 법률구조기관, 의료기관, 사회복지기관은 ‘폭력피해여성의 내방 → 전화연락 → 공문처리’의 과정으로 이루어지는 것을 볼 수 있다.

⑤ 연계기관 확보노력

상당소에서는 연계기관을 늘리기 위해 노력하고 있는 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 연계기관별로 보면 사회복지기관(85.7%), 의료기관(82.4%), 피해자보호시설(79.2%),

〈표 7〉 연계협조정도 및 사후관리

	보호시설	경찰	검찰	법률구조기관	의료기관	사회복지기관
협조정도*a	4.4	4.1	3.7	4.2	4.5	4.2
협조정도*b	4.4	3.9	3.4	4.1	4.3	4.1
사후관리**	3.1	3.1	2.8	3.1	3.2	2.9

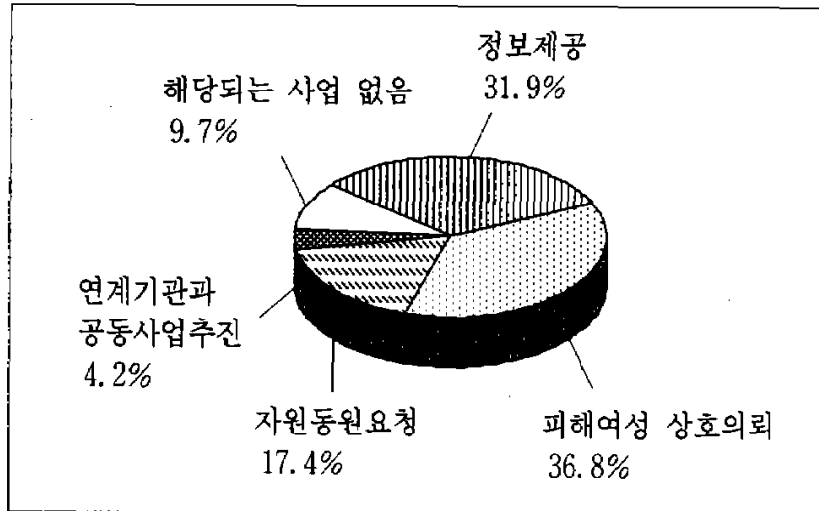
* 5점 척도 (5. 매우 협조적이다 ... 1. 매우 비협조적인 편이다)

** 4점 척도 (4. 모든 경우에 그렇게 한다 ... 1. 전혀 하지 않는다)

〈표 8〉 연계과정 및 연계기관 확보노력

		보호시설	경찰	검찰	법률구조기관	의료기관	사회복지기관	
연 계 과 정	외부서비스기관 과의 연계과정 ① 전화연락 ② 공문처리 ③ 폭력피해 여성의 내방	①→②→③	27(39.7)	30(45.5)	20(47.6)	27(42.9)	24(36.9)	24(50.0)
		②→①→③	21(30.9)	3(4.5)	5(11.9)	2(3.2)	1(1.5)	0(0.0)
		③→①→②	0(0.0)	20(30.3)	8(19.0)	15(23.8)	20(30.8)	10(20.8)
		③→②→①	2(2.9)	1(1.5)	1(2.4)	1(1.6)	1(1.5)	1(2.1)
		①→③	13(19.1)	8(12.1)	5(11.9)	10(15.9)	11(16.9)	7(14.6)
		①→③→②	4(5.9)	4(6.1)	2(4.8)	5(7.9)	5(7.7)	6(12.5)
		기 타	1(1.5)	0(0.0)	1(2.4)	3(4.8)	3(4.6)	0(0.0)
		합 계	68(100.0)	66(100.0)	42(100.0)	63(100.0)	65(100.0)	48(100.0)
연계기관 확보노력	그렇다	57(79.2)	45(65.2)	31(63.3)	50(76.9)	56(82.4)	48(85.7)	
	아니다	15(20.8)	4(34.8)	18(36.7)	15(23.1)	12(17.6)	8(14.3)	
	합 계	72(100.0)	49(100.0)	49(100.0)	65(100.0)	68(100.0)	56(100.0)	

〈그림 3〉 상담소에서 가장 비중이 큰 연계 업무 (6개 외부서비스 기관 평균)



법률구조기관(76.9%) 순으로 나타났다. 이는 거의 모든 기관에 대해 해당하는 것으로 연계를 위한 자원이 충분하지 않음을 간접적으로 보여주고 있다고 볼 수 있다.

⑥ 연계내용

전체적으로 보면 피해여성 상호의뢰가 가장 많아 36.8%였고, 정보제공 31.9%, 자원동원요청 17.4% 순이었다(〈그림 3〉 참조). 기관별로 구체적으로 보면 피해자보호시설과 연계할 때는 폭력피해여성을 의뢰하거나 의뢰받는 경우(51.5%), 정보를 제공하는 경우(38.2%)가 많은 것으로 나타났다. 경찰, 법률구조기관 및 사회복지기관에 대해서도 이와 동일한 경향을 보이고 있다. 그러나 검찰 및 의료기관과의 연계에서는 정보를 제공하는 경우가 가장 큰 비중을 차지하였으며(30.2%~43.5%), 의뢰비율은 23.2%~24.2%였다. 법률구조기관의 경우에는 자원동원(프로그램, 전문인력 지원, 비용공제, 각종 정보 등)을 요청하는 경우가 34.9%였는데, 이는 소송비용 등에 대한 공제나 변호사 등 전문인력의 지원 등에 기인한 것으로 볼 수 있다.

3) 연계정도

(1) 객관적 연계

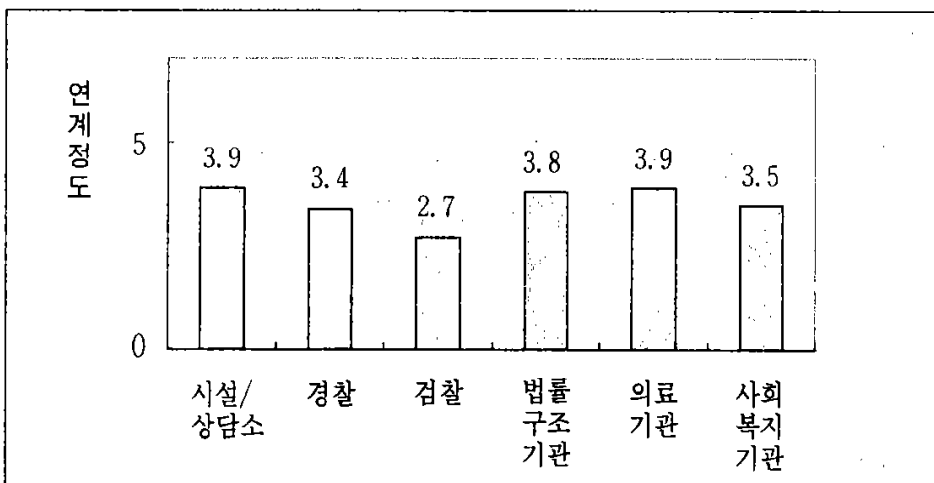
외부서비스기관과 연계하기 위해 할애하는 시간이 전체 상담사례에 투여하는 시간

에서 차지하는 비율을 보면 성폭력상담소로만 등록된 경우는 27.7%로 가장 높게 나타났고, 가정폭력상담소와 성폭력상담소로 등록된 경우는 21.1%, 가정폭력상담소로만 등록된 경우는 10.7% 순이었다. 폭력피해여성에게 외부서비스기관에 대한 정보를 제공한 상담 건수가 전체 상담 건수에서 차지하는 비율을 보면 역시 성폭력상담소로만 등록된 경우가 38.5%로 가장 높게 나왔고, 가정폭력상담소와 성폭력상담소로 등록된 경우 37.6%, 가정폭력상담소로만 등록된 경우 24.6% 순으로 나타났다. 상담소에서 폭력피해여성에게 정보를 제공한 경우를 제외하고 실제로 외부서비스기관과 연계가 이루어진 상담건수가 전체 상담건수에서 차지하는 비율을 보면 성폭력상담소로만 등록된 경우 19.2%, 가정폭력상담소와 성폭력상담소로 등록된 경우 16.8%, 가정폭력상담소로만 등록된 경우 7.0% 순으로 나타났다. 이렇게 볼 때 성폭력상담소로 등록된 경우 연계가 더 빈번히 이루어지고 있다고 볼 수 있는데, 이는 1994년 법 제정 이후의 기관운영 경험이 축적되어 있기 때문으로 유추해 볼 수 있겠다.

(2) 주관적 연계 (연계에 대한 평가)

상담소에서 이루어지고 있는 연계업무에 대한 평가에서는 5점 척도에서 평균 3.5 점을 보여주어 중간보다는 높으나 그리 만족할 만한 수준을 아니라고 볼 수 있다(〈그림 4〉 참조). 여러 외부기관 가운데 피해자보호시설(3.9), 의료기관(3.9)에 대한 평가가 가장 높았고, 그 다음은 법률구조기관(3.8), 사회복지기관(3.5), 경찰(3.4) 순으로 나타났으며, 검찰의 경우(2.7) 상대적으로 평가가 낮게 나왔다.

〈그림 4〉 연계에 대한 주관적 평가



* 5점 척도(5. 매우 잘되고 있다 ... 1. 전혀 되고 있지 않다)

4) 서비스 연계 관련 변수들간의 관계

여성에 대한 폭력관련 상담소의 연계업무현황을 구조적, 관계적 및 과정적 속성으로 구분하고, 연계정도를 주관적 연계정도와 객관적 연계정도로 구분하여 상담소의 일반적 특성(개소 연도, 1년 예산액, 상담원인력, 1년 동안의 평균 상담진수), 연계에 대한 의식(연계의 필요성) 간의 상관관계를 살펴봄으로써 연계와 관련된 변수들간의 관계를 분석하고자 하였다. 분석결과, 상담소의 일반적 특성과 상담원의 연계에 대한 인식은 연계정도와의 상관관계에서 통계적으로 유의미한 것이 없었으므로 유의미하게 연계속성을 중심으로 기술하였다($p < .05$).

(1) 주관적 연계

연계의 구조적, 관계적 및 과정적 속성을 측정한 변수들은 거의 모두 주관적 연계 변수와 유의미한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다(〈표 9〉 참조).

첫째, 구조적 속성의 경우 연계기관이 존재하고($r = .606$), 연계기관 수가 많고($r = .390$), 연계가 활성화된 기관수가 많을수록($r = .294$) 상담원들은 연계가 잘 이루어지는 것으로 평가하였다. 또한 연계기관과의 거리가 짧을수록 연계가 잘 이루어진다고 평가하는 것으로 나타났다($r = .415$).

둘째, 과정적 속성의 경우 기관간 인지도가 높고($r = .539$), 담당자가 바뀌어도 연계가 지속되며($r = .648$), 연계할 때 문서가 교환되는 경향이 있을수록($r = .251$) 연계가 잘 되는 것으로 나타났다. 또한 연계시 의견을 교환하기 위한 모임이 있고($r = .288$), 간담회 등 연계 증진을 위한 모임이 있고($r = .410$), 연계하는 기관의 목록을 보유하고 있으며($r = .762$), 연계업무가 공식화되어 있을수록($r = .350$) 연계가 잘 이루어진다고 평가하며, 개인적인 관계에서 연계가 형성되고($r = .370$), 실무자가 연계기관 발굴을 하고($r = .529$), 다른 기관과 연계관련 자원을 공유할수록($r = .623$) 연계가 잘 이루어지고 있다고 평가하였다.

셋째, 관계적 속성의 경우 기관 확보를 위해 노력하고 있고($r = .601$), 실무자간의 협조가 잘 이루어지며($r = .590$) 연계요청이 빈번하고($r = .493$), 사후관리가 잘 이루어질수록($r = .809$) 연계가 잘 이루어지고 있다고 평가함을 알 수 있다.

(2) 객관적 연계

① 할애시간

연계속성관련 변수 가운데 할애시간과 관련성을 보이는 변수는 정보제공 건수와 실제연계 건수(객관적 연계), 활성화된 정도(구조적 속성), 간담회 등 연계증진을 위한 모임, 기관목록 보유여부, 자원공유 여부(관계적 속성)로 나타났다.

첫째, 정보를 제공하는 상담비율도 높고($r = .285$), 실제로 연계가 이루어지는 상담 건수의 비율이 높을수록($r = .281$) 전체 폭력피해여성을 위한 상담으로 투여하는 시간 중에서 연계를 위해 할애하는 시간이 많은 것으로 나타났다. 둘째, 연계기관 중 활성화된 기관의 비율이 높을수록 객관적 연계의 평가결과가 긍정적이었다($r = .324$). 셋째, 관계적 속성의 경우 간담회 등 연계증진을 위한 모임이 있고($r = .256$), 연계기관의 목록을 보유하고 있는 경우일수록 연계에 할애하는 시간이 많은 것으로 밝혀졌다($r = .310$).

② 정보제공 건수

정보제공건수와 관련성을 보이는 변수는 할애시간, 실제연계건수(객관적 연계), 연계기관수와 활성화된 연계기관수(구조적 속성), 문서화된 정보교환(관계적 속성)으로 연계를 위해 할애하는 시간이 많고($r = .285$), 실제로 연계하는 건수 비율도 높을수록($r = .569$) 정보제공을 통한 연계가 많이 이루어진다고 볼 수 있다(〈표 9〉 참조). 또한 연계기관수도 많고($r = .281$), 연계기관 중 활성화된 기관수가 많으며($r = .253$), 문서화된 정보가 교환되는 경우일수록($r = .262$) 정보제공건수의 비율이 높아졌다.

③ 실제연계 건수

실제 연계 건수와 관련성을 보이는 변수로는 할애시간, 정보제공건수(객관적 연계)로 밝혀졌다(〈표 9〉 참조). 즉 연계업무에 할애하는 시간이 많고($r = .281$), 전체 상담 건수 중에서 정보를 제공하는 건수의 비율이 증가할수록($r = .569$) 실제로 연계를 실시했던 건수가 많아진다고 볼 수 있다.

이상과 같은 상관관계 분석결과에 의하면 우선 연계의 속성을 측정하는 변수 가운데 연계정도의 객관적 측면과 통계적으로 유의미한 관련성이 있는 변수는 그리 많지 않았으며 관련성이 있는 경우에도 상관계수가 대부분 .5 미만이었다. 그러나 상담원이

〈표 9〉 연계속성과 연계정도간의 상관관계 (N=78)

			연계 정도			
			주관적 연계	객관적 연계		
				연계평가	할애시간	정보제공건수
연 계 정 도	주관적	연계평가	1.000	.160	.109	.047
	객관적	할애시간	.160	1.000	.285*	.281*
		정보제공건수	.109	.285*	1.000	.569*
		실제연계건수	.047	.281*	.569**	1.000
연 계 의 속 성	구조적 속성	연계기관존재유무	.606**	.098	.185	.048
		연계기관수	.390**	-.049	.281*	0.45
		활성화된 연계기관수	.294**	.020	.253**	.005
		활성화 정도	.157	.324*	-.085	-.149
		가장 가까운 연계기관과의 거리	.415**	-.119	.040	-.003
	관계적 속성	기관인지도	.539**	.075	.037	.099
		연계의 지속성	.648**	.091	.130	.070
		문서화된 정보교환	.251*	.228	.262*	.035
		연계시 의견교환 위한 모임	.288*	-.013	.055	-.023
		간담회 등 연계증진을 위한 모임	.410**	.256*	.077	.047
		기관 목록 보유	.762**	.310*	.184	.131
		연계업무공식화	.350**	-.033	.181	.072
		연계형성계기(사적 계기)	.370**	.150	.005	.074
		기관 발굴 주체	.529**	.133	.021	.092
		자원공유	.503**	.245*	.092	.178
	과정적 속성	기관 확보노력	.601**	.108	.070	.049
		실무자협조정도(상호)	.590**	.216	.079	-.002
		연계요청(상호)	.493**	-.049	-.173	-.134
		사후관리	.809**	.070	.021	-.022

** p<.01, * p<.05

인식하고 있는 주관적 연계정도는 대부분의 연계속성변수들과 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 상관계수도 .5 이상인 경우가 절반을 넘었다. 한편 연계의 객관적 정도 및 주관적 정도와 공통적으로 유의미한 관련성이 있는 것으로 분석된 연계속성변수는 구조적 속성 가운데 연계기관수와 연계활성화 비율이고, 관계적 속성 가운데 문서화된 정보교환, 간담회실시, 기관목록 보유 및 자원공유의 6개 변수인 것으로 밝혀졌다(〈표 9〉 참조). 즉, 지역사회에 연계할 수 있는 외부기관이 많이 존재하고, 이들과의 빈번한 교류가 이루어지며, 보다 공식적인 관계를 유지하기 위한 수단으로서 문서화된 정보, 간담회, 기관목록 및 자원공유체계 등의 방법을 활용하는 기관일수록 연계가 보다 잘 이루어질 수 있는 확률이 높아진다고 볼 수 있다.

5) 서비스 연계 관련 요인분석

여기서는 연계의 다양한 속성들이 서비스 연계정도에 어느 정도 영향을 미치는지 알아보기 위하여 중다회귀분석을 실시하였으며 그 과정은 다음과 같다. 이 연구에서 연계의 객관적 정도는 연계속성과 관련성이 비교적 미흡한 것으로 나타났으므로 회귀분석에서 종속변수는 연계의 주관적 측면을 측정한 변수로 설정하였다. 그리고 표본의 수가 적기 때문에 종속변수와 관련성이 없는 것으로 나타난 기관의 일반적 특성은 분석에서 제외시켰다. 독립변수로는 19개의 연계속성 관련 변수들 가운데 다중공선성의 문제가 우려되는 변수들은 제외한 후 요청빈도, 연계기관의 존재 유무, 연계기관수, 연계시 의견교환을 위한 모임, 연계업무공식화, 자원공유, 문서화된 정보교환, 연계형성계기(사적계기), 간담회 등 연계증진을 위한 모임, 실무자 협조정도(상호), 기관발굴 주체의 11개 변수를 분석에 포함하였다. 독립변수는 각 변수에 대하여 상담소가 6개의 외부기관에 대해 응답한 점수를 합하여 연속변수로 활용하였다.

이렇게 구성되어진 모형의 회귀분석 결과 연계의 정도에 통계적으로 유의미한 예측력을 가지는 변수는 연계기관 존재유무, 실무자 협조정도와 기관발굴주체인 것으로 나타났다. 그리고 연계기관수와 연계시 의견교환을 위한 모임여부가 통계적 유의수준에 근접하는 것으로 나타났다($p < .05$). 이 모형의 조정된 결정계수(adjusted R^2)는 .63로 모형의 설명력은 63%이고 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(〈표 10〉 참조). 즉 연계 가능한 기관이 존재하고, 실무자들이 연계기관 발굴을 위해 노력하며,

연계시 실무자간 협조가 잘 이루어질수록 연계정도의 주관적 평가결과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 이와 같은 분석결과는 김인숙 외(1998)의 연구에서 검증된 개인적 친분관계요인과 박경숙(1998)의 연구에서 밝혀진 인간적 특성요인의 영향력과 유사하다. 이는 우리나라에서 아직 서비스 연계와 관련된 자원이 부족하고 대부분의 경우 실무자 개인차원에서 이루어지고 있음을 의미한다.

오늘날 여성에 대한 폭력관련 서비스분야에서는 관련기관간의 연계의 필요성이 강조되고 있다. 이 연구는 서비스 현장에서 연계기능이 양적으로 확대되고 질적으로 향상되기 위하여 어떤 조건들이 갖추어져야 할 것인가라는 질문에서 출발하였다. 그러나 서비스의 연계정도를 측정할 수 있는 표준화된 도구가 개발되지 않은 상황에서 연구모형을 설정하고 자료를 분석하는 데는 한계가 있었다. 여기에서 제시된 연계기관 존재유무, 실무자간 상호협조 및 기관 발굴주체의 세 연계속성 변수의 종속변수에 대한 영향력은 잠정적인 것이며, 향후 보다 많은 연구를 통해 검증되어야 할 것이다.

〈표 10〉 연계정도(주관적 연계)에 대한 회귀분석

	회귀계수	표준오차
연계기관수	7.234E-02	.038
연계기관 존재 유무	1.267	.391**
문서화된 정보교환	-3.66	.315
연계시 의견교환 위한 모임	.565	.298
간담회 등 연계증진을 위한 모임	.302	.201
연계업무 공식화	-.185	.255
연계형성시기(사적계기)	-.103	.340
자원공유	.341	.259
기관발굴주체	.637	.262*
실무자협조정도(상호)	.450	.149**
연계요청빈도	7.111E-02	.054
R Square	.685	
Adjusted R Square	.632	
F 값	13,019	

* p<.05, ** p<.01

5. 결론 및 제언

성폭력 및 가정폭력관련법의 제정 이후 폭력피해여성의 인권을 보호하기 위한 제도가 강화되기는 하였으나 아직 법과 현실의 괴리가 남아있는 실정이다. 따라서 법에서 명시하고 있는 피해자보호를 위한 제도가 실효성을 갖출 수 있으려면 상담소의 역량이 보다 강화되고 연계관련 자원이 확충될 필요가 있다. 여성에 대한 폭력관련 상담소의 연계실태를 중심으로 앞서 분석한 결과를 종합해보면 다음과 같다.

첫째, 성폭력 및 가정폭력관련 상담소는 대부분 최근 5년을 전후하여 급증하고 있는데 특히 가정폭력특별법 제정(1998) 이후 급증한 것으로 나타났다. 그러나 이들은 연계관련 자원이 부족하고 기관의 운영상 제한점이 많은 것으로 밝혀졌다. 성폭력·가정폭력관련 상담소들은 역사가 오래되어 조직운영이 비교적 안정된 곳도 있겠지만 대다수가 최근에 설치되어서 기관운영이나 상담경험, 기관인지도 및 축적된 자원, 연계 경험 등이 미흡할 수 있다. 또한 소규모의 예산과 인력으로 운영하는 경우가 많아서 상담서비스의 질이나 인력의 전문성, 연계업무의 공식화 및 활성화 등에서 제한점이 있을 가능성이 높다. 따라서 소규모 예산과 인력으로 운영하는 상담소의 서비스의 질, 상담소 인력의 전문성, 별도의 법에 의해 분리 지원되는 예산의 집행문제 등은 성폭력과 가정폭력 상담의 통합운영과 관련한 평가과제로 대두된다고 하겠다.

둘째, 실제로 상담과정에서 연계가 차지하는 비율이 그리 높지 않았고, 공식적인 연계체계가 미비한 것도 연계장애요인으로 밝혀졌다. 또한 연계에 할애하는 시간도 많지 않은 것으로 나타났다. 앞으로 이에 대해서는 보다 구체적인 후속연구가 필요하다고 하겠다.

셋째, 연계의 구조적 속성에서 보면 현재 대부분의 연계는 비교적 한정된 규모의 기관을 중심으로 이루어지고 있으며 연계가 활성화된 비율도 그리 높지 않았다. 또한 대부분 인근의 기관을 중심으로 연계가 이루어지고 있는 상황이다. 특히 성폭력, 가정폭력관련 상담소과 지역사회복지기관과의 연계가 미흡한 것으로 밝혀졌는데, 기존 사회복지기관에서는 여성에 대한 폭력관련 문제에 대한 관심과 개입을 확대할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

넷째, 관계적 속성에서 보면 기관의 종류에 따라 상호인지도의 편차가 존재하며 대부분의 경우 비공식적인 형태의 연계가 이루어지고 있었다. 특히 연계기관간 문서

화된 정보교환의 비율이나 자원공유의 비율은 그리 높지 않았으며 실무자나 기관장의 간담회 등 모임도 별로 없었다. 그리고 연계가 공식적인 업무로 인정되는 비율이 낮고, 대부분 실무자가 연계기관을 직접 발굴하고, 개인적인 관계가 연계형성의 기반이 되고 있어서 조직간의 협력관계를 형성하기 위한 체계가 미흡한 실정이었다.

다섯째, 과정적 속성에서 보면 상담소와 외부기관간의 연계업무는 정보제공과 피해자 의뢰가 가장 큰 비중을 차지하였으며, 전화연락 → 공문처리 → 내방의 과정을 거치는 것으로 나타났다. 또한 실무자들이 비교적 협조적이긴 하지만 경찰과 검찰과의 협조관계 형성을 위한 보다 많은 노력이 필요한 것으로 밝혀졌다. 폭력피해여성을 의뢰한 이후의 사후관리는 어느 정도 이루어지는 것으로 나타났지만 사후관리까지 하기에는 현재의 조직과 인력으로는 자원이 미흡하다고 볼 수 있다.

여섯째, 상관관계 분석결과를 보면 연계정도는 연계기관수, 거리, 기관인지도, 지속성, 연계모임 간담회, 기관목록 보유, 업무의 공식화, 연계형성 계기, 기관발굴주체, 자원공유, 기관확보 노력, 사후관리의 변수 등과 통계적으로 유의미한 정적 관계가 있었다. 이러한 결과를 종합해 보면 연계업무를 활성화하기 위해서는 기관간에 정보를 비롯한 다양한 자원을 공유하고, 상호업무를 협의하며, 의견교환을 함으로써 서비스 연계가 원활히 이루어질 수 있는 운영체계가 어느 정도 갖추어져 있는지 점검할 필요가 있다. 또한 이러한 연계조건들에 관한 지속적인 검증작업이 필요하다. 상담과정에서 관련기관과의 연계가 얼마나 잘 이루어지고 있는지 알아보기 위해서는 실무자 차원에서 또는 조직평가 차원에서 연계 현황을 체계적으로 점검할 수 있는 연계관련 업무점검표와 같은 도구를 개발하여 업무에 활용할 필요가 있다. 연계업무에 대한 평가작업도 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 기본적으로 탐색적 수준의 논의라고 할 수 있다. 이는 지금까지 여성에 대한 폭력관련 서비스 체계에 대한 실증적 연구는 물론이거니와 연계실태에 대한 조사결과가 많이 축적되지 않은 상황에서 실시되었기 때문에, 표준화된 조사도구보다는 선행연구의 결과에 근거해서 새로이 작성된 질문들을 활용하였다. 향후 서비스 연계 관련 연구에서는 연계를 측정하는 도구의 타당도와 신뢰도를 향상시키고 보다 심층적인 분석을 시도함으로써 이 분야의 이론을 발전시켜 나갈 필요가 있다. 또한 최근 조직간의 관계를 심층 분석하는 데 적용되고 있는 체계망 분석(network analysis) 방법을 활용한 보다 구체적인 사례연구도 축적되어야 할 것이다.

서비스 연계란 여성에 대한 폭력분야뿐만 아니라 사회복지서비스 전 분야에서 중요한 주제이므로 서비스 연계에서의 문제점을 개선하기 위해서는 연계의 구조, 관계 및 과정 전반에 걸친 보다 체계적이고 전략적인 접근이 요청된다.

■ 참고문헌 ■

- 김승권. 1998. 《한국가정폭력의 개념정립과 실태에 관한 연구》. 한국보건사회연구원.
- 김엘림·윤덕경·박현미. 1999. 《성폭력·가정폭력관련법의 시행실태와 과제》. 한국여성개발원.
- 김용득. 1998. “사회복지기관에서의 팀 협력과 평가 척도.” 《한국가족복지학》 제2호. 한국가족사회복지학회.
- 김인숙·신은주·김혜선. 1999. “가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델 개발.” 《한국가정복지학》. 한국가족사회복지학회.
- 김재엽. 1999. 《폭력이 여성의 건강에 미치는 영향 및 대책 모색에 관한 연구》. 보건복지부.
- 박경숙. 1996. “사회복지전문요원과 복지관, 보건소의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들 : 중·소도시, 농촌의 사회복지전문요원을 중심으로.” 《한국사회복지학》 제30호.
- _____. 1996. “도시 저소득층을 위한 사회복지서비스와 보건의료서비스간, 사회복지서비스 내 서비스 연계실태.” 《성곡논총》 통권 27집 제3호. 성곡재단.
- 변용찬 외. 1996. 《사회복지이용시설 서비스종합화 방안》. 한국보건사회연구원.
- 이현주. 1997. “사회복지조직 구성원의 조직간 관계 : 장애인복지관련조직을 중심으로.” 서울대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문.
- 정순돌. 1997. “사회사업에의 체계망분석법 적용.” 《연세사회복지연구》 4호. 연세대학교 사회복지연구소.
- 조애저 외. 1996. 《지역단위 사회복지 서비스 연계체계 구축방안》. 한국보건사회연구원.
- 한국여성의전화연합. 1999. 《가정폭력방지법, 그 평가 및 대안》.
- 한국성폭력상담소. 1997. 《국내외 성폭력연구동향 및 지원체계》.
- _____. 1999. 《성폭력피해자 지원체계의 현황과 과제》.
- Balyey, Michael, Setd, Rosalind, Tennant, Alan. 1989. *Local Health and Welfare: Is Partnership Possible? - A Study of the Dinnington Project*. Brookfield Gower Publishing Company.
- Franklin, Cynthia & Streeter, Calvin L. 1995. “School Reform: Linking Public School with Human Services.” *Social Work*. 40(6). pp.773~781.
- Gilbert, N., Speth, H. & Terrell, P. 1993. *Dimension of Social Welfare Policy*. Englewood Cliff, Prentice-Hall.
- Hague, Gill & Malos, Ellen. 1998. “Inter-agency approaches to domestic violence and the role of social services.” *British Association of Social Workers*. 28. pp.369~386.

- Indyk, Debbie, Renate Beiville. 1995. "Linking frontline work and stat-of-the-art knowledge: A community exchange system." *Journal of Case Management*. 4(2). pp. 48~53.
- Oliver, Amalya L. Montgomery, Kathleen. 1996. "A network approach to outpatient service delivery systems: Resources flow and system influence." *Health Service Research*. 30: 6. pp. 771~789
- Van de Ven, A. & Ferry, D. 1980. *Measuring and Assessing Organizations*. A wiley Intersciences Pub.

A Study on the Situation of and the Factors that Predict the Linkage of Services in the Counseling Centers for the Victims of Violence Against Women

Park, Yeong-Ran (Fellow, Korean Women's Development Institute)

Hwang, Jung-Im (Researcher, Korean Women's Development Institute)

Violence against women includes sexual violence, domestic violence, trafficking, etc. It is a serious problem that violates women's rights and basic freedom. In Korea, with the enactment of the laws on sexual violence and domestic violence in the 1990s, counseling centers and protective facilities for the victims began to be established and have been rapidly increasing in number recently.

The purpose of this research was to investigate the current status of the counseling services with a focus on their linkage function. 78 out of 109 counselors working in the counseling centers for sexual and domestic violence throughout Korea responded to a mail survey. The questions included the general characteristics of the centers and the counselors, the structural, relationship and process dimensions of linkage function, and the subjective and objective aspects of the degree of linkage.

The findings of the analysis highlighted the following problems. First, the counseling centers played limited role in serving the victims of violence due to lack of resources in the service network. Second, the linkage of services existed on a relatively small scale which was mostly based upon informal and unstructured relationship. Third, according to the multivariate analysis, the existence of potential partner agencies, the effort of the line staff to initiate the linkage relationship and mutual cooperation between agencies determined the degree of linkage among services. These findings suggest implications for establishing a more effective system to protect the victims of violence.