Korean Journal of Social Welfare vol. 47 2001. 11, 107~147

가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계실태와 관련 요인*

김재엽 · 박수경**

가정폭력방지법의 제정 이후, 가정폭력상담소나 여성1366 등이 대폭 증대되면서 각 기관의 역할정립문제와 지역사회를 중심으로 한 서비스 연계망 구축에 대한 관심이 커지고 있다. 현재 상담소, 여성1366, 보호시설 등 가정폭력 업무를 1차적으로 담당하고 있는 서비스기관들과 가정폭력 전달체계상에서 주요한 역할을 담당해야 할 경찰, 의료기관, 그리고 사회복지전담공무원과 종합사회복지관의 사회복지사 등 가정폭력과 직·간접적으로 관련된 기관들간의 유기적인 연계가 이루어지지 못하여 효과적으로 서비스가 제공되지 못하고 있다.

본 연구의 목적은 현재 지역사회에 존재하는 다양한 관련 기관들의 연계실태와 연계 관련 요인들을 분석해 봄으로써 현재 기관들간의 연계상에 나타나는 문제점을 도출하고, 이를 토대로 효과적인 연계체계의 구축과 연계의 활성화를 위한 기초자료를 제공하고자 하는 데 있다. 특히 본 연구에서 초점을 두고자 하는 점은 가정폭력 업무를 1차 업무로 하고 있는 여성1366, 상담소, 보호시설 외에도 경찰이나, 의료기관, 사회복지관, 사회복지전담공무원 등 다양한 관련 기관들의 연계실태와 연계 관련 요

* 본 연구는 1999년 보건의료기술 연구개발사업(HMP-99-P-0012)의 지원으로 수행되었음.
** 김재엽 : 연세대학교 사회복지학과 부교수.
박수경 : 대진대학교 사회복지학과 조교수.

인을 조사하여 지역사회 중심의 연계망 구축을 위한 기초자료를 제공하고자 하는 것이다.

연구결과, 연계는 여성1366/상담소/보호시설 중심으로 일방적인 방향으로 운영되고 있으며, 경찰이나 의료기관의 경우 가정폭력 핵심기관이면서 매우 소극적인 수준에서 다른 기관과 연계하고 있는 것으로 나타났다. 연계정도에 영향을 미치는 요인들로는 가정폭력 관련 교육 경험, 조직형태, 정보의 공유, 소속기관의 의지와 노력 등으로 밝혀져, 연계의 활성화를 위해서는 개인적 요인과 조직환경요인, 그리고 연계기관간의 상호작용 등 다양한 차원의 개입이 필요한 것으로 나타났다.

연구의 결과에서 얻을 수 있는 정책적 함의는 가정폭력 관련 기관의 실무자들의 인식개선을 위한 전문교육을 강화하고, 관련 기관들의 연계업무를 공식화하고, 특히 가정폭력 1차 전담기관인 여성1366/상담소/보호시설과 경찰, 의료기관, 사회복지기관의 연계를 활성화할 수 있는 중앙정부 차원의 조정체계를 구축할 필요가 있다는 점이다.

1. 서 론

가정폭력에 대해 우리사회의 정책적 대책수립을 위한 공론화가 시작된 것은 불과 5~6년 전의 일로, 1997년 가정폭력방지법의 제정과 이를 계기로 한 가정폭력 피해여성에 대한 체계적인 노력이 시작되었다. 법제정과 함께 사회복지계와 의료계 등에서 폭력피해여성들을 위한 프로그램들을 일부 시행하고 있으나 이러한 노력에도 불구하고 가정폭력이나 성폭력으로 인해 신체적·심리적으로 피해를 입는 여성들의 수는 여전히 감소하지 않고 있으며, 폭력피해여성들의 고통에 대해 적절히 대응하고 있지 못한 실정이다.

가정폭력 피해여성들은, 신체적 피해뿐만 아니라 심리적으로도 치명적인 상처를 입게 되며, 더욱이 폭력 이후 피해자들은 정신적 증후들로 인해 정상적인 사회기능을 수행할 수 없게 되는 경우가 빈번하다. 이러한 문제들과 더불어 가정폭력 피해여성들은 경제적인 문제, 자녀문제, 주거문제 등 복합적인 문제상황에 직면하게 된다. 따라서 가정폭력 피해자에 대한 접근은, 폭력으로 인한 신체적, 정신적 치료 등의 의료

지원, 주거문제, 자녀문제, 생계문제, 취업문제 등을 해결해 주기 위한 다양한 사회복지서비스 대책과 서비스지원체계의 개발 등 다차원적인 측면에서 고려될 필요가 있다. 이러한 점에서 가정폭력은 사법체계, 의료체계, 사회복지체계가 통합적으로 접근되어야 하므로 영역을 달리하는 상이한 특성을 가진 기관들간의 연계를 통해 폭력피해대상자 중심의 서비스체계를 구축하는 노력이 무엇보다 중요하다 하겠다.

현재 폭력피해여성들을 위한 법적인 보호가 이루어지고 있지만, 역사가 일천한 만큼 폭력피해여성에 대한 대책은 양적으로나 질적인 수준에서 부족하다는 평가를 받고 있다. 최근 가정폭력서비스와 관련하여 자주 지적되는 점은, 시행초기에서 나타나는 기관 및 서비스의 양적 부족과 함께 가정폭력피해여성들에게 효과적으로 서비스를 제공할 수 있도록 하는 각 기관들의 역할정립과 연계망의 구축이라 할 수 있다. 실제로 최근 가정폭력 전달체계상에 나타나는 우리의 현실은 가정폭력상담소나 여성1366 등이 대폭 증대되면서 각 기관의 역할정립문제가 현안으로 대두되고 있으며, 주요한 역할을 담당해야할 경찰과 의료기관, 사회복지기관 등에서 단편적으로 서비스를 제공하고 있어 이들 기관들간의 유기적인 연계체계의 구축이 절실한 시점에 와있다. 실제로 선행연구결과, 현재 가정폭력 관련 서비스는 일부 한정된 상담소를 중심으로, 주로 비공식적 형태로 연계가 이루어지고 있으며, 연계의 내용도 주로 정보제공과 의뢰수준에 한정되어 있는 것으로 지적되고 있다(표창원, 2000; 박영란 외, 2000; 신은주, 2000; 김재엽 · 박수경, 2000).

최근 이러한 문제를 반영하듯 기존의 가정폭력실태 파악과 개입모형의 개발에 집중되어 있던 연구의 관심이, 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계 또는 통합, 지역사회 중심의 서비스 연계체계의 구축을 위한 모델개발에 관한 주제들로 확대되고 있으며, 최근 1~2년 동안 여성폭력 관련 기관들의 서비스 연계에 관한 연구들이 발표되고 있다(김인숙 외, 1999; 박영란 · 황정임, 2000: 박경숙, 2000). 하지만 기존 연구들은 조사대상이 여성1366, 상담소 및 보호시설의 종사자를 중심으로 조사를 하였거나, 대상을 확대하여 경찰이나 의사, 가정폭력담당공무원에 대한 연구조사를 실시하였지만, 가정폭력과 빈번하게 접할 가능성이 높은 지역사회복지관의 사회복지사나 동사무소의 사회복지전담공무원 등을 포함한 실증적인 연구는 시행된 바 없다.

가정폭력의 효과적인 지역사회중심의 연계망을 구축하기 위해서는, 여성1366, 상담소, 보호시설과 같은 주무 담당 기관뿐만 아니라 경찰이나 병원 등과 같이 폭력피

해 여성의 긴급한 개입시 필요한 기관과 더불어 지역사회 내에서 가정폭력 피해자들과 쉽게 접할 수 있는 지역사회복지관의 사회복지사나, 동사무소의 사회복지전담공무원 등 지역사회의 사회복지기관 및 관련 인력 등을 포함할 필요가 있다.

본 연구는 현재 지역사회에 존재하는 다양한 관련 기관들의 연계실태와 연계 관련 요인들을 분석해 봄으로써 문제점을 도출하고 이를 토대로 효과적인 연계체계의 구축과 연계의 활성화를 위한 기초자료를 제공하고자 하는 목적에서 시작되었다. 이에 본 연구에서는 가정폭력 업무를 1차 업무로 하고 있는 여성1366, 상담소, 보호시설 외에도 경찰이나, 의료기관, 사회복지관, 사회복지전담공무원들의 연계실태를 파악하고 관련 요인들을 밝힘으로써 향후 효과적인 지역사회중심 연계망을 구축하는 데 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

2. 이론적 배경

1) 연계의 개념

우리나라에서 연계(*linkage*)[1]란 용어는 특정한 내용을 포함한 구체적인 내용이라기보다는 연구자들이 포괄적이고 일반적인 의미로 정의하여 사용하고 있으며, 외국의 경우도 사회복지분야에서는 비슷한 개념으로 사용하는 경향이 있다. 연계란 사전적인 의미로는 "몇 개의 프로그램을 연결하여 하나의 프로그램으로 함"의 뜻으로 사용된다(프라임 영한사전, 1997). 하지만 여러 선행연구를 보면, 연계에 대한 직접적인 개념정의보다는 구체적인 용어와 관련하여 간접적으로 의미를 표현하고 있다. Hook과 Ford(1998)는 연계의 개념을 연계모델(*The Linkage Model*)을 통해 설명하고 있는데, 다영역간(*interdisciplinary arrangements*) 또는 조직간 장치(*interorganizational arrangements*)로 표현하였다.

외국의 여러 문헌들을 보면, 사회복지 분야 또는 보건분야에서 연계(*linkage*)란 용어를 직접 사용하기보다는 협력(*cooperation*), 조정(*coordination*), 협동(*collaboration*)으

1) linkage는 연구자가 다른 비슷한 개념들과의 혼란을 피하기 의해 연계라는 용어를 사용한다.

로 표현하는 경향이 강하다. 연계를 구체적으로 표현하는 많은 용어들은 일반적으로 학자들간에 혼용하여 사용하기도 하지만, 책임이나 참여의 정도에 따라 낮은 수준의 연계부터 높은 수준의 연계의 개념으로 구분되며, 협력, 조정, 협동이라는 표현을 빈번하게 사용한다. 일반적으로 협력에서 조정, 협동의 개념으로 갈수록 기관간, 또는 참여실무자들간의 연계는 체계화되고 공식화되는 특성을 보인다(Franklin & Streeter, 1995). 일반적으로 협력은 거의 요구되는 책임이 없으며, 최소한의 자원만을 투입하고 자원을 독립적으로 사용하는 반면, 조정은 연계당사자들간에 요구되는 일부 공식적인 책임만 있으며 최소한의 변화를 이끌게 되고, 협동은 주요 공식적인 책임을 공유하며 새로운 자원을 투입하며 새로운 체계를 만들게 된다. 협동은 두 개 이상의 조직이 책임(*responsibility*), 권위(*authority*), 그리고 성취된 결과에 대한 책임성(*accountability*)을 공유함으로써 공통목적을 달성하기 위해 일하는 것으로 정의하고 있다(Chrislip & Larson, 1994).

일반적으로, 사회복지분야나 가정폭력분야에서는 연계를 조정과 협동의 의미로 사용하는 경우가 많다. Hasenfeld와 English(1983)는 "사회복지 관련 조직간 조정(*Interorganizational coordination*: IOC)은 두 개 이상의 조직들간에 일어나는 다양한 상호작용으로서 조직의 목표를 강화하기 위해 계획된다"고 정의하고 있다. Neugeboren(1985)도 조직간 조정을 "공통된 목표를 성취하기 위해 필요한 보충적인 자원을 두 개 이상의 자율적인 기관들간의 자발적인 교환이 이루어지는 것"으로 정의하고 있다. Baily와 Koney(1996)는 "조직간 협동(*Interorganizational collaboration*)을 문제에 대해 다른 시각에서 접근하는 여러 기관들이 건설적으로 자신들의 차이점을 찾아내고 개별기관의 제한된 시각의 한계를 극복할 수 있는 해결책을 찾을 수 있도록 하는 과정"이라고 정의하고 있다. 따라서 이것은 상호이익, 상호의존, 호혜성, 협동생산 등으로 특징지을 수 있으며, 이상적으로는 협동은 공동으로 개발된 구조, 업무, 자원, 보상의 공유까지도 의미한다.

일반적으로 가정폭력과 관련된 기존연구를 보면, 서비스의 연계(*linkage*)의 개념은 '기관간 조정'(*inter-agency coordination*) 또는 '다기관 조정'(*multi-agency coordination*), '조직간 협동'(*Interorganizational collaboration*)이라는 표현을 사용하는 경우가 빈번하다.

우리나라의 가정폭력 관련 기관들간의 연계에 대한 연구들을 보면, 주로 일부 공식적인 책임만을 인정하고 최소한의 변화만을 추구한다는 점에서 조정(*coordination*)

의 개념과 유사한 의미로 사용하고 있다. 박영란과 황정임(2000)은 연계를 "성폭력 또는 가정폭력 피해여성에게 외부서비스기관에 대한 정보를 제공하거나, 외부서비스기관에 폭력피해여성을 의뢰하거나 받거나, 외부서비스기관에게 폭력피해여성을 위한 자원동원(프로그램, 전문인력, 비용공제, 각종 정보 등)을 요청하거나, 폭력피해여성에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 외부서비스기관과 프로그램 계획, 홍보활동, 자원발굴 등을 공동으로 수립·수행하는 활동"으로 정의하고 있다. 박경숙(2000)은 가정폭력서비스 연계란 "가정폭력 피해자의 다양한 욕구에 대응하는 각 기관의 서비스를 연결해 하나의 서비스 체계로 만들어서 그 서비스 체계 내에 들어있는 서비스들이 가까운 관련을 맺고 서비스들이 조화롭게 제공되도록 조정하는 모델"로 정의하고 있다. 김인숙 외(1999)의 연구에서는 조직간에 이루어지는 연계관계를 기능적 특성(연계의 정도와 내용)과 구조적 특성(연계의 밀도와 중심성)으로 구분하고 있다. 연계의 정도는 연계를 맺는 조직의 수이고, 연계내용은 클라이언트 의뢰와 정보교환, 그리고 가정폭력 문제에 대한 공동대응이나 공동 프로그램의 시행으로 구체화하였다.

2) 연계의 차원과 연계 관련 요인들

서비스 연계의 속성과 연계 관련 요인에 관한 기존 연구들을 고찰해보면, 연계의 속성들을 다양하게 제시하고 있다. 이러한 연구들은 정리해보면, 크게 시간에 따라 단계별로 연계의 차원을 구분하여 연계의 속성이나 관련 요인을 제시하거나, 포괄적으로 다양한 속성이나 요인들을 나열하고 있다.

우선 연계의 다양한 속성이나 구성요인을 포괄적으로 제시한 연구로는 Baily와 Koney의 연구(1996)를 들 수 있는데, 이들은 지역사회 중심의 협동체계를 개발함에 있어 사회사업가들은 8가지 핵심적인 구성요소를 고려해야만 한다고 지적하였다. 핵심적인 구성요소는 리더십(*leadership*), 멤버십(*membership*), 환경적 연계(*environmental linkage*), 전략(*strategy*), 목적(*purpose*), 업무(*tasks*), 구조(*structure*), 체계(*systems*) 등이다. 또한 Hook과 Ford(1998)는 다학제간(*multi-disciplinary*) 노력에서 일반적으로 극복해야할 장애로, 전문가의 시각의 차이, 다른 원칙상의 기여에 대한 인식부족, 비효과적인 의사소통, 공통목적의 결여, 불명확한 역할설정 등을 지적하고 있다. Hague & Malos(1998)도 영국의 가정폭력 관련 기관들간의 통합체계가 효

과적으로 운영되기 위해서는 실무자뿐만 아니라 관리자의 의지가 중요하며, 연계업무가 의무규정에 반영될 필요성을 지적하였다(박영란과 황정임, 2000, 재인용).

한편, 기관간의 연계를 평가한 연구들을 보면, 연계의 개념을 세 차원으로 구분하고 각 차원마다의 속성과 요인들을 구분하여 분석하고 있다. 이러한 분석은 단일 조직을 조직의 투입(*input*), 전환과정(*throughput*), 산출(*output*)의 과정을 통해 평가하는 일반체계이론의 모형과 같은 맥락에서의 접근으로 볼 수 있다. Urwin과 haynes (1998)는 Gray의 협동과정모델(*A Collaborative Process Model*)을 적용하여 협동과정을 연구하였다. Gray(1986)는 협동을 세 차원, 전제조건(*preconditions*), 과정(*process*), 결과(*outcomes*)로 구분하였는데, 전제조건은 조직이 참여하도록 하는 동기를 포함하여 협동이 가능하도록 만드는 요인들을 의미하며, 과정은 참여자들이 자신의 목표를 성취하기 위해 상호작용하는 방법, 결과는 협동적 노력의 결과로 정의하였다. 여기에서 전제조건은 협동관계의 설정(*relationship building*)을 말하며 정보수집, 관심의 환기 등으로 구성되며, 과정은 협동 계획(*planning*)으로서 요구의 탐색과 해결방법의 모색 등으로 구체화하였으며, 결과는 실행(*implementing*)으로서 조처의 선택과 지원책의 수립 등으로 조작화하였다.

또한, 기관들간의 협동(*collaboration*)에 대한 평가에 관한 Harbert와 그의 동료들의 연구(1997)에서도, 협동을 배경(*context*), 과정(*process*), 그리고 결과의 세 차원으로 구분하여 성공적인 협동 관련 요인들을 제시하고 있다. 우선 배경의 평가는 성공적인 협동과 관련 있는 6가지 요인들, 환경적 요인과 조직구성원의 특성, 과정/구조, 의사소통, 목적, 자원 등으로 구분하였다. 환경적 요인(*environmental factors*)에는 이전의 협력 경험, 지역사회에서 지도자의 역할, 선호하는 정치적/사회적 분위기 등을 고려하였고, 구성원의 특성(*membership characteristics*)으로는 상호존중·이해·신뢰, 관련 조직의 구성원들의 적절한 교차, 구성원의 협력과 자신의 이익과의 동일시 정도, 타협능력 등을 조사하였다. 과정/구조에는 구성원이 과정/결과(*process/ outcomes*)에서 이익의 공유, 다층화된 의사결정과정, 명확한 역할/정책지침의 개발, 협동집단의 적응성 등으로 구성하였고, 의사소통(*communication*)에는 개방적이고 빈번한 의사소통, 비공식/공식적 의사소통 연결체계 등을 포함시켰다. 목적(*purpose*)은 구체화되고 달성 가능한 목적과 목표들을 구체화하는 것, 비전(*vision*)의 공유, 독특한 목적 등을 포함하며 자원은 숙련된 위원장, 충분한 재원 등이 포함된다. 한편, 과정

(*process*) 차원의 평가는 형성단계(*Formative Phase*), 발전적 단계(*Developmental Phase*), 실행단계(*Implementation Phase*)로 구분하여 각각의 하위 변인들을 조사하였고, 협동의 결과에 대한 평가는 서비스 전달체계상의 기관에 미치는 이익의 변화, 서비스 전달체계상의 클라이언트에 미치는 이익의 변화, 전달체계상의 시스템 변화로 구분하여 수행되었다. Harbert와 그의 동료들은 협동의 평가차원을 다양하게 구성하였으며, 11개월 간의 종단연구를 통하여 사례연구(*case study*)를 수행한 결과, 집단의 구성원 그리고 집단의 운영과 밀접한 관련이 있는 요인들이 협동의 과정과 결과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

우리나라의 가정폭력 관련 기관간의 연계에 관련한 선행연구들을 고찰한 결과, 김인숙 외(1999)의 연구에서는 서비스 조직간에 이루어지는 연계에 미치는 요인을 조직요인, 개인요인 2가지로 구분하고 조직요인으로는 조직이 가진 자원의 충분성과 조직의 형태, 가정폭력 전담자 수를 고려하였고, 개인요인은 연계자의 전문적 능력과 비공식적 인맥을 선정하여 조사하였다. 연구 결과, 주로 가정폭력 서비스기관들간의 연계에 영향을 미치는 요인은 개인적 요인인 친분관계가 조직적 요인보다 더 큰 영향을 미치고 있음을 밝히고 있는데, 이러한 분석은 연계의 전제조건(*preconditions*)이나 배경(*context*) 요인들로 구성된 연구틀과 유사하다. 반면, 이들은 연계를 기능적 특성(연계정도와 연계내용, 그리고 방향)과 구조적 특성[연계의 밀도(*density*), 중심성(*centrality*)]으로, 연계정도는 연계를 맺는 조직의 수, 연계내용은 클라이언트의 의뢰와 정보교환, 가정폭력문제에 대한 공동대응이나 공동 프로그램의 시행을 의미하며, 연계방향은 행위의 주도성, 밀도는 관계망 속의 행위자들간의 밀접성으로, 중심성은 행위자가 관계망 내에서 갖는 위치로 개념을 조작화하여 사용하여 분석하였는데, 이는 주로 과정과 결과에 해당하는 내용을 분석한 것으로 볼 수 있다.

박영란과 황정임의 연구(2000)에서는 연계속성을 구조적 속성, 관계적 속성, 과정적 속성으로 구분하였는데, 이는 Habert와 그의 동료들이 구분한 협동(*collaboration*)을 배경(*context*), 과정(*process*), 결과(*outcome*) 등의 차원으로 구분한 방법과 유사하다. 구조적 속성은 연계를 이루는 조직간의 물리적 여건으로서 연계기관존재유무, 연계기관수, 연계기관의 거리 등을 포함시켰고, 관계적 속성은 연계하는 조직간의 관계형성 및 유지방법에 관한 내용으로 업무의 공식화 정도, 연계유지관리방법, 연계형성계기, 연계기관 발굴 주체, 연계기관 목록 보유, 연계의 지속성, 연계기관에 대한 인

지도, 문서화된 정보교환, 연계자원의 공유 등이 포함된다. 또한 과정적 속성은 실제 이루어지고 있는 자원의 흐름 및 관리방법 등으로 연계요청빈도, 연계실무담당자의 협조정도, 연계내용, 사후관리, 연계과정, 연계 확보노력 등을 포함하고 있다. 이들의 연구에서 연계에 미치는 요인들을 분석한 결과, 연계기관 존재유무, 실무자 협조정도, 기관발굴주체 등이 주관적 연계에 영향을 미치는 요인들로 밝혀졌다.

결국 이러한 선행연구들을 살펴보면, 기관간 또는 조직간의 연계는 시간의 진행에 따라 전제조건/ 배경, 과정, 결과의 세 차원이 존재하며, 각 차원을 구성하는 다양한 연계 속성 또는 요인들이 있는 것으로 정리할 수 있다.

본 연구에서는 현재 우리나라의 연계실태를 고려해 볼 때, 각 관련 기관들이 일부 공식적 책임만을 인정하고 조직 내의 최소한의 변화만을 추구한다는 점에서 연계의 개념을 조정(*coordination*)의 의미로 사용하며, 연계실태를 평가함에 있어 전제조건/ 배경, 과정, 결과의 세 차원으로 구분하여 각 하위요인들을 구성하여 조사하고자 한다. 단, 본 연구에서는 연계란 용어가 우리나라에서 일반적으로 사용되고 있는 점을 감안하여 본 연구에서는 연계를 조정의 개념으로 사용함에도 불구하고 편의상 연계라는 용어를 사용하고자 한다.

3. 연구방법

1) 연구내용 및 연구모형

(1) 연구문제

본 연구의 목적은 여성폭력 관련 서비스기관들의 서비스 제공실태와 관련 기관간의 서비스 연계실태를 조사하고, 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들을 규명하여 이를 토대로 가정폭력 피해여성을 대상으로 하는 지역사회 중심의 서비스 연계망을 구축하기 위한 정책적, 실천적 함의를 도출하는 것이다. 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계실태는 어떠한가? 이를 위해 본 연구에

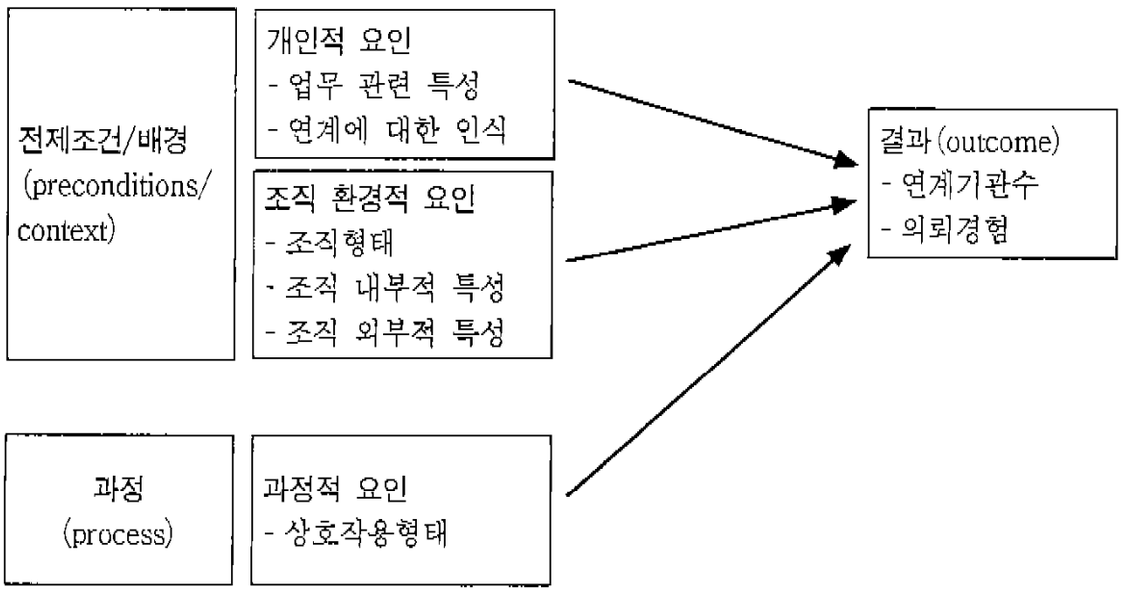
서는 가정폭력상담소, 여성1366, 보호시설 등 가정폭력 전담기관과 이외에 경찰, 병원, 사회복지관, 사회복지전담공무원들의 서비스 연계실태를 파악한다.

둘째, 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들은 무엇인가?

본 연구는 이러한 연구문제를 파악하기 위해 다음과 같은 연구모형을 구성하였다. 본 연구는 Gray(1986)의 협동과정모델(*A Collaborative Process Model*)과 Harbert와 그의 동료들이 구분한 협동의 세 차원을 중심으로 연구모형을 구성하였다. 이들의 연구를 보면, 협동을 세 차원, 전제조건/배경, 과정, 결과로 구분하고, 전제조건/배경은 조직이 참여하도록 하는 동기를 포함하여 협동이 가능하도록 만드는 배경요인들로 구성되며, 과정은 참여자들이 자신의 목표를 성취하기 위해 상호작용하는 방법, 결과는 협동적 노력의 결과로 정의하였다.

본 연구에서도 연계를 전제조건 또는 배경차원으로서 개인적 요인과 조직환경적 요인을, 과정차원은 상호작용형태를, 결과차원은 연계정도로 구성하였다.

〈그림 1〉 연구모형



2) 용어의 정의와 조사도구

(1) 주요개념의 용어 정의

선행연구의 고찰 결과, 연계(*linkage*)란 용어는 협력(*cooperation*), 조정(*coordination*), 협동(*collaboration*) 등 관계의 정도에 따라 다양한 표현으로 사용되고 있다. 앞서 언급한 바와 같이 본 연구에서는 연계의 개념을 '조정'의 개념으로 한정하고자 한다. 따라서 본 연구에서 연계는 1) 외부서비스 기관에 폭력피해여성을 의뢰해 주거나 의뢰 받는 것, 2) 서로 관련 정보를 교환하는 것, 3) 공동으로 프로그램을 운영하는 것으로 개념화하였다. 이 개념은 이미 수행된 가정폭력 관련 연구들에서 공통적으로 사용하였으며, 현재 우리나라의 가정폭력 관련 기관 현실에 적합하고, 외국의 선행연구에서 조정의 개념과 가장 유사하므로 조사대상자들에게도 의미 전달이 용이할 것이라는 판단 때문이다.

본 연구에서는 연계의 차원을 전제조건/배경, 과정, 결과로 구분하는데, 전제조건/배경 차원은 연계를 하기 위한 실무자의 개인적 요인과 조직환경적 요인으로서, 개인적 요인은 업무 관련특성과 연계에 대한 인식정도로 구성되며, 조직환경적 요인은 조직형태와 조직의 내·외부적인 특성으로 주로 조직의 물리적·사회적 환경을 의미한다. 과정차원은 연계하는 조직간의 상호작용 형태를 의미하며, 결과의 차원에서 연계는 연계정도로서, 현재 연계하고 있는 외부기관수와 의뢰경험여부를 의미한다.

(2) 조사도구

본 연구에서 사용된 조사도구는 기존에 표준화된 연계 평가도구가 없으므로 박영란과 황정임(2000)의 연구에서 조사된 도구를 중심으로 하여, Habert와 그의 동료들의 연구(1997), Urwin과 Haynes(1998)의 연구에서 사용된 연계의 개념과 관련 요인들을 근거로 우리 현실에 맞는 내용으로 연구자가 재구성하였다.

조사도구는 현재 가정폭력 관련 기관들간에 연계에 대한 공감도 충분하지 못하고, 가정폭력 관련 기관들간의 연계정도도 초보적인 수준인 점을 감안하여 현재 가정폭력 관련 기관에 종사하는 실무자들이 주관적으로 느끼는 문항을 중심으로 구성하였다. 하지만 향후 기관의 객관적인 데이터를 측정할 수 있는 토대로 연계실태를 평가하는 도구와 조사가 필요할 것으로 보인다.

조사도구는 연계실태를 평가하기 위해 크게 세 차원, 전제조건/배경, 과정, 결과로 구성하였다. 전제조건/배경차원은 개인적 요인과 조직환경요인으로 구분되며, 개인적 요인은 응답자의 일반적 특성(성별, 연령, 교육수준)과 업무관련 특성(폭력피해여성 관련 담당 업무 기간, 가정폭력 관련 피교육 경험 여부), 연계에 대한 인식정도(외부기관의 서비스 인지정도, 외부기관과의 연계의 필요성에 대한 인식)를 조사하였다. 외부기관의 서비스 인지정도는 여성1366, 보호시설, 가정폭력상담소, 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관, 사회복지기관 등에서 제공하는 서비스에 대해 어느 정도 알고 있는지를 4점 척도로 질문하였다. 외부기관과의 연계의 필요성에 대한 인식정도는 연계의 필요성 및 효과에 대한 의견을 4점 척도로 질문하였다.

조직환경요인은 조직형태와 조직의 내·외부적 특성으로 구분하였다. 조직형태는 조사대상 기관의 형태를 의미하며, 분석과정에서 여성1366/보호시설/가정폭력상담소, 사회복지관, 경찰, 의료기관, 사회복지전담공무원의 5개 집단으로 구분하였고, 조직형태의 특성에 따른 연계의 실태를 세밀하게 파악하기 위하여 가정폭력업무를 1차적으로 전담하는 기관(여성1366/보호시설/가정폭력상담소)과 기타 기관(사회복지관, 경찰, 의료기관, 사회복지전담공무원)으로 구성하였다.

조직의 내부적 특성은 관련 기관에 대한 정보나 자원부족, 연계를 위한 소속기관의 예산부족, 소속기관의 의지 및 노력부족, 기관 특성상 타기관과의 연계가 어려움, 연계에 대한 법적 책임이 없어 필요성을 못 느낌 등에 대한 내용을 조사하였고, 조직의 외부적 특성은 폭력피해여성을 위해 연계할 기관이 부족, 관련 기관간의 연계를 원활하게 해줄 조정체계의 부족, 연계기관과의 체계적인 협력방법의 부족, 연계기관과의 합의 부족 등에 대해 실무자의 주관적인 의견을 통하여 4점 척도로 조사하였다.

한편, 과정차원은 기관간의 상호작용 형태를 의미하며, 조사내용은 '연계가 개인적 친분으로 유지된다', '연계기관과 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다', '연계기관에 대한 책자나 정보자료를 비치해 놓고 있다', '연계기관을 확보, 관리하는 업무가 공식적인 업무로 인정되어 있다', '연계기관에 대한 정보를 다른 기관과 공유한다', '도움이 필요할 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다' 등 6개 문항에 대해 '그렇다'와 '아니다'로 응답하도록 하였다.

결과차원의 연계정도는 연계기관수, 다른 기관에 의뢰한 건수, 다른 기관으로부터 의뢰 받은 건수이며, 조사대상 기관의 객관적인 자료를 적도록 요청하였다.

조사도구의 전반적인 내용은 〈표 1〉과 같다.

2) 조사대상자의 선정

본 연구의 조사대상자는 폭력여성 관련 서비스에 종사하는 전문가들로서, 조사대상기관은 경찰, 상담소/쉼터/여성1366, 의료기관, 종합사회복지관, 동사무소 및 구청의 사회복지전담공무원 등 총 5개 집단으로 구성된다. 본 연구의 조사대상지역은 서울과 경기지역이며, 표본의 추출방법은 실무경험자가 응답해야 하는 조사내용의

〈표 1〉 조사 도구

연계의 차원	구 분		조사 도구
전제조건/배경 (preconditions /context)	개인적 요인	업무관련 특성	폭력피해여성 관련 담당 업무기간 가정폭력 관련 피교육 경험
		연계에 대한 인식	외부기관의 서비스 인지정도 외부기관과의 연계의 필요성에 대한 인식
	조직 환경 요인	조직형태	가정폭력업무 1차 전담 기관 유무
		조직의 내·외부적 특성	조직 내부적 특성 : 관련 기관에 대한 정보나 자원부족, 연계를 위한 소속 기관의 예산부족, 소속기관의 의지 및 노력부족, 기관 특성상 타기관과의 연계가 어려움, 연계에 대한 법적 책임이 없어 필요성을 못 느낌
			조직 외부적 특성 : 폭력피해여성을 위해 연계할 기관이 부족, 관련 기관간의 연계를 원활하게 해 줄 조정체계의 부족, 연계기관과의 체계적인 협력방법의 부족, 연계기관과의 합의 부족
과정 (process)	과정 요인	상호작용 형태	개인적 친분으로 유지 여부 정기적 회의 및 간담회 여부 연계 관련 책자 정보비치 업무의 공식화유무 정보공유유무 연계기관 확보유무
결과 (outcome)	연계 정도	연계기관수 다른 외부기관에 의뢰한 건수 다른 외부기관으로부터 의뢰 받은 건수	

특성상 조사의 현실적인 면을 고려하여 유의표집방법(Purposive sampling)을 통해 이루어졌다.

본 연구의 조사대상자는 다양한 기관에 근무하고 있고, 폭력피해여성을 위한 서비스를 제공해야 하는 업무비중이 각 기관마다 상이하므로 폭력피해여성을 대상으로 서비스를 제공한 경험이 있고, 기관에서 추천하는 대상자를 선정하였다.

조사대상자 선정과정을 살펴보면, 상담소/쉼터/여성1366은 서울 및 경기지역 주소를 찾아 전화나 공문을 통해 설문조사의 협조를 의뢰하였고, 조사에 응할 의사가 있는 기관의 경우 기관의 협조를 받아 실무경험이 있는 직원을 추천 받았다. 본 조사의 경우 가정폭력 기관의 특성상 상담소, 보호시설, 여성1366의 선정과정에서 조사대상 지역을 서울·경기지역으로 한정하여 조사했으므로 동일한 단체에서 운영하는 경우도 일부 포함되었다.

경찰은 서울시 경찰청의 도움을 받아 지역별로 협조요청을 한 후, 설문협조가 가능하고 관련 업무를 수행하고 있는 곳을 직접 방문하여 설문지를 배포한 후 조사하였다. 의료기관의 경우, 상담소나 피해자보호시설에서 추천 받은 병원을 우선적으로 접촉하였으나 설문에 응해주는 비율이 낮아 대학병원이나 종합병원과 개인병원 중 서비스 제공경험이 있는 의사를 대상으로 조사하였다. 종합사회복지관의 사회복지사와 사회복지전담공무원은 서울시 및 경기도에서 종합사회복지관이나 동사무소의 분포를 고르게 맞춰 표본기관을 추출했으나, 기관에서 가정폭력 관련 서비스 경험이 있는 직원을 추천 받아 조사하였다.

조사계획단계에서는 여성1366/상담소/보호시설, 경찰, 의료기관, 사회복지관, 사회복지전담공무원 등 5개 집단 각각 30사례씩 조사하기로 했으나 조사과정에서 대부분 초과되어 총 180사례를 조사하였다.

3) 자료수집방법

본 연구의 자료수집방법은 조사대상자에게 설문지를 주고 직접 기입하게 하는 자기기입방식(*Self-Administrated*) 방법을 이용하였다. 조사과정에서 조사원의 편견을 방지하기 위하여 설문내용 중 의문이 있는 경우에 한해서 조사원이 설명해 주었으며, 기입하지 않은 부분에 대해서는 조사원이 추가로 다시 질문하여 보완하였다. 조사원

은 사회복지학을 전공하는 대학원생 1명과 학부생 4명으로 구성되었으며, 설문조사 실시 전에 설문내용에 대한 충분한 교육을 실시하였다.

조사기간은 2000년 2월 14일부터 23일까지 조사대상기관에 전화 및 공문을 통해 설문조사 협조요청을 한 후, 조사원들이 각 기관을 방문하여 설문지를 배부하고 설문 작성 후 바로 수거하거나, 이후 다시 방문하여 수거하는 방식으로 이루어졌으며, 조사실시기간은 2000년 2월 24일부터 2000년 4월 3일까지였다.

4) 자료분석방법

조사과정에서 수거된 설문지는 총 184부였고, 내용이 부실한 설문지는 제외하고 최종적으로 180부를 분석하였다. 수집된 자료는 부호화 과정(*Coding*)과 오류검토작업(*Data cleaning*)을 거쳐 SPSS/PC+ 10.0 Version을 이용하여 통계 처리하였다. 사용된 통계분석방법은 빈도분석(*Frequency*), 기술분석(*Descriptive analysis*), 일원분산분석(*Oneway-anova*), 중다회귀분석(*Multiple Regression*), 로지스틱 회귀분석(*Logistic Regression*) 등이다.

5) 연구의 제한점

본 연구는 가정폭력 서비스를 전담하고 있는 여성1366, 상담소, 보호시설을 중심으로 한 조사에서 밝히지 못했던 경찰이나, 의료기관, 사회복지관, 사회복지전담공무원 등의 서비스 제공 및 연계실태를 조사함으로써 일방적인 조사결과의 제한점을 보완하고자 하였으며, 조직형태 이외에도 서비스 연계와 밀접한 관련이 있는 요인들을 규명하고자 하였다.

하지만 본 연구 역시, 가정폭력 관련 기관의 선정에 있어 서비스 경험이나 의지가 있는 기관들을 조사하였기 때문에 전체를 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한 본 연구에서 조사대상지역을 서울 및 경기지역에 국한하여 조사하였는데, 이는 본 연구가 가정폭력 관련 기관들의 연계가 활발하지 않은 상황에서 연계실태를 파악하기 위한 탐색적 조사를 목적으로 시작되었기 때문이다. 현재 우리나라의 현실을 고려하여 본 연구의 조사에 포함되는 여성1366, 상담소, 보호시설 등이 연계할 수 있을 정도로

기관들이 분포하고 있고, 특히 가정폭력 업무를 경험한 실무자가 소속해 있는 경찰, 병원, 사회복지관과 사회복지전담공무원을 확보하기 위해서 조사 대상지역을 서울 및 경기지역으로 한정하였다. 하지만 서울, 경기지역과 지방의 실태는 상당한 차이가 있을 것이므로 조사의 분석내용은 전국의 실태를 반영한다고 보기 어렵다. 따라서 향후 전국 단위를 체계적인 조사가 시행될 필요가 있다.

이러한 제한점에도 불구하고 가정폭력 관련 기관의 조사대상 범위를 가정폭력 관련 서비스 연계에서 필수적이라 할 수 있는 병원과 경찰과 함께, 사회복지서비스 분야에서 중요한 역할을 담당하고 있는 사회복지관과 사회복지전담공무원들의 연계실태를 파악하고, 연계에 대한 다양한 인식차이를 확인할 수 있었다는 점에서 지역사회 연계망 구축시 유용한 정보를 제공할 수 있으리라 생각된다.

4. 결과분석

1) 조사 대상자의 특성

(1) 조사 대상기관의 일반적 특성 및 조사대상자의 인구학적 특성

본 연구의 조사대상기관은 여성1366, 상담소, 보호시설(쉼터), 종합사회복지관, 경찰, 병/의원, 사회복지전담공무원으로 구성된다. <표 2>는 조사대상기관별 조사대상자 구성현황이다. 조사대상기관별 구성비율을 보면, 여성1366/상담소/쉼터에 근무하는 종사자가 전체 조사대상자 중 20.0%(36명)를 차지하고 있고, 종합사회복지관의 사회복지사는 17.8%(32명), 경찰의 경우 23.3%(42명), 의료기관의 경우 종합병원과 의원급을 포함하여 20.5%(37명), 사회복지전담공무원의 경우 18.3%(33명)를 차지한다.

<표 3>은 이들 조사 대상자의 인구사회학적 특성을 제시한 표이다. 조사대상자의 인구사회학적 특성은, 여성이 많고, 30대 이상이면서 기혼이고 대학교 이상의 고학력을 지닌 응답자가 반수 이상을 차지하고 있다. 구체적으로 살펴보면, 성별은 여성이 58.3%로 남성보다 많았다. 연령에 있어서는 30대가 가장 많아 전체 조사 대상자의 50.6%를 차지했고, 다음으로 20대(29.4%), 40대(14.9%) 순으로 나타났다. 결

〈표 2〉 조사대상자 구성 현황

기관구분(n=180)		조사대상자 수(%)
여성1366/ 상담소/ 보호시설	여성1366	10(5.6)
	상담소	20(11.1)
	쉼터	6(3.3)
	소계	36(20.0)
종합사회복지관		32(17.8)
경 찰	경찰서	38(21.1)
	파출소	4(2.2)
	소계	42(23.3)
의료기관	종합병원	26(14.4)
	의원	11(6.1)
	소계	37(20.5)
사회복지전담공무원		33(18.3)

〈표 3〉 조사대상자의 일반적 특성

특 성	구 분	빈 도(%)
성별(N=180)	남	75(41.7)
	녀	105(58.3)
연령(N=180)	20대	53(29.4)
	30대	91(50.6)
	40대	27(15.0)
	50대	9(5.0)
결혼상태(N=178)	기혼	114(63.3)
	미혼	59(32.8)
	이혼 및 사별	5(2.8)
교육수준(N=180)	고등학교 졸	26(14.4)
	전문대학 졸	12(6.7)
	대학교 졸	102(56.7)
	대학원 이상 졸	40(22.2)

혼상태를 보면 기혼이 63.3%로 전체 조사대상자의 2/3 수준이었고, 미혼이 32.8%, 이혼 및 사별이 2.8%이었다. 조사대상자의 교육수준을 보면 대학교 이상 졸업한 경우가 79.1%로 조사대상자의 약 4/5를 차지한 반면, 고등학교를 졸업한 경우는 불과 14.4%에 불과하여 전반적으로 학력수준이 높았다.

2) 연계정도

본 연구에서는 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계정도는 외부 서비스 기관과의 연계기관수와 의뢰경험을 의미한다.

(1) 연계 기관수

〈표 4〉는 현재 가정폭력 피해여성에게 서비스를 제공하는 기관들이 연계하고 있는 평균 외부기관수를 제시한 결과이다. 표에서 보는 바와 같이 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)이 연계하고 있는 기관수가 가장 많았다. 이들 기관과 가장 연계수가 많은 기관은 같은 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)을 제외하고 의료기관으로 평균 연계수가 16.6개소였고, 다음으로 여성복지시설, 종합사회복지관과 같은 사회복지기관과 연계수가 9.1개소, 법률구조기관 7.6개소, 경찰이 5.1개소, 자녀의 학교 4.1개소, 검찰 1.6개소 등으로 나타났다.

종합사회복지관에서 연계하는 기관을 보면, 보호시설(쉼터)이 6.2개소로 가장 많았고, 다음으로 의료기관이 4.5개, 자녀의 학교가 4.3개소로 나타난 반면, 법률구조기관(2.5개소), 경찰(2.3개소), 여성1366(2.4개소), 상담소(2.2개소) 등은 약 2개 정도였다. 이러한 결과는, 주로 종합사회복지관의 사회복지사들이 가정폭력피해여성을 접하는 경우 상담소나 경찰을 통해서보다는 폭력피해여성이 개인적으로 치료를 받거나 가해자로부터 보호될 수 있는 보호시설(쉼터)에 주선해 주고 있음을 보여준다.

이에 비해 경찰이나 의료기관 및 사회복지전담공무원의 경우에는 연계 중인 외부기관의 수가 상대적으로 적었다. 경찰의 경우에는 자녀의 학교에 평균 10개소 연계를 하고 있는 것을 제외하면 연계하고 있는 의료기관이 평균 3.8개소였고, 다른 기관의 경우 연계 중인 평균기관수가 1개소 정도에 불과한 것으로 나타났다. 의료기관도 검찰이나 법률기관 5.8개소와 연계하고 있을 뿐 다른 기관들이 경우 연계 중인 경우

〈표 4〉 가정폭력 관련 외부기관과의 연계 기관수

(단위 : 개소)

외부서비스 기관 / 조직형태	여성 1366	가정 폭력 쉼터	가정 폭력 상담소	경찰	검찰	법률 구조 기관	의료 기관	사회복지기관 (여성복지 시설, 종합사 회복지관 등)	자녀의 학교
여성1366/ 상담소/ 쉼터(n=36)	8.7 (26)	10.8 (34)	17.1 (33)	5.1 (29)	1.6 (14)	7.6 (27)	16.6 (23)	9.1 (30)	4.1 (22)
종합사회복지관 (n=32)	2.4 (8)	6.2 (21)	2.2 (9)	2.3 (13)	1.0 (2)	2.5 (15)	4.5 (11)	4.2 (17)	4.3 (10)
경찰(n=42)	1.3 (3)	1.0 (6)	1.1 (14)	1.1 (7)	1.4 (17)	1.7 (9)	3.8 (12)	1.0 (7)	10.1 (6)
의료 기관(n=37)	0.0 (0)	1.3 (7)	1.0 (4)	1.0 (7)	5.5 (4)	5.8 (4)	1.0 (4)	1.0 (3)	0.0 (0)
사회복지 전문요원 (n=33)	1.0 (2)	1.0 (6)	1.7 (2)	1.0 (4)	1.0 (1)	1.0 (1)	1.0 (2)	1.0 (5)	5.5 (2)

가 평균 1개 기관에 그치고 있었다. 사회복지전담공무원의 경우도 연계 중인 기관 중 자녀의 학교가 5.5개소로 가장 많았고, 대부분 평균 1개의 외부기관과 연계하고 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 통해 가정폭력 관련 기관간의 연계는 여성1366, 상담소, 보호시설(쉼터) 중심으로 일방적인 방향으로 운영되고 있으며, 이들 기관을 제외하면 주요한 연계고리로서 역할을 담당해야 할 경찰, 의료기관의 연계가 상대적으로 매우 저조한 실정임을 알 수 있다.

(2) 의뢰경험

서비스 의뢰경험은 연계의 방향성을 살펴볼 수 있는 좋은 지표이다. 〈표 5〉는 조사대상 기관의 의뢰 실태를 파악하기 위해 의뢰한 경험 및 의뢰 받은 경험 여부를 분석한 결과이다.

다른 기관으로 의뢰한 경험을 분석한 결과, 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)에서 다른 기관에 가정폭력피해여성을 위한 서비스를 의뢰한 경우가 91.7%로 가장 높았

〈표 5〉 가정폭력 관련 외부서비스기관 의뢰경험

(단위:%)

의뢰실태 / 조직형태	의뢰한 경험 유무		의뢰 받은 경험 유무	
	있음	없음	있음	없음
여성1366/상담소/쉼터(n=36)	91.7	8.3	80.6	19.4
종합사회복지관(n=32)	56.3	43.8	31.3	68.8
경찰(n=42)	31.0	69.0	7.1	92.9
의료기관(n=37)	29.7	70.3	21.6	78.4
사회복지 전문요원(n=33)	21.2	78.8	3.0	97.0

으며, 사회복지관 종사자들도 다른 기관에 의뢰한 경험이 있다고 답한 경우가 56.3%나 되었다.

이에 비하여 경찰이나 의료기관, 사회복지전담공무원의 경우는 의뢰한 경험이 없는 비율이 70%대로 나타났는데, 이러한 결과는 실제 의뢰할 사안이 많을 것으로 예상되는 경찰이나 의료기관에서 다른 기관으로 연계를 원활하게 하고 있지 못한다는 것을 말해 준다. 더욱이 경찰의 경우 다른 기관에 의뢰해 주는 것이 주된 업무임에도 불구하고 응답자 10명 중 7명 정도는 가정폭력사건과 관련하여 다른 기관에 의뢰한 경험이 전혀 없는 것으로 나타나, 연계업무에 있어 경찰의 소극성을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

이러한 경향은 의뢰 받은 경우에도 유사하게 나타났다. 즉 여성1366/상담소/보호시설(쉼터) 등에서는 80.6%가 의뢰 받은 경험이 있다고 응답한 것을 제외하면 대부분의 기관에서 의뢰 받은 경험이 없는 것으로 나타났다. 특히 경찰의 경우 조사대상자의 93%가 의뢰받은 경험이 없다고 응답하였고, 의료기관도 약 80%가 없다고 응답하여 가정폭력피해여성의 서비스 제공에 중요한 역할을 담당해야 할 이러한 두 기관에서 매우 미진한 수준의 의뢰실태를 보여주고 있다. 또한 사회복지전담공무원인 경우는 응답자의 3.0%만이 가정폭력 사건을 의뢰 받았다고 응답하였다.

가정폭력 관련 의뢰실태결과를 분석한 결과, 의뢰한 경우와 의뢰 받은 경우 모두 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)을 제외한 다른 기관에서는 의뢰한 경우와 받은 경우가 상대적으로 낮게 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 가정폭력에 있어 핵

심적인 역할을 담당해야 할 경찰의 경우 의뢰한 경험이 31%, 의뢰 받은 경험은 7.1%에 불과하였고 의료기관 역시, 의뢰한 경험이나 의뢰받은 경험이 모두 30%를 밑돌고 있어 서비스연계의 기초사업이라 할 수 있는 클라이언트 의뢰조차 제대로 이루어지고 있지 못함을 알 수 있다.

3) 개인적 요인

(1) 가정폭력 업무 관련 특성

가정폭력과 관련 담당 업무기간을 살펴보면, 1년 이상에서 3년 미만이 37.8%로 가장 많았으며 1년 미만이 30.6%로 나타났는데, 이는 이처럼 1~3년의 경력을 가진 종사자의 비율이 높은 것은 가정폭력 관련법이 제정된 1997년 이후부터 본격적으로 가정폭력 관련 서비스가 제공되었기 때문에 1~3년의 경력을 가진 제공자가 가장 많은 것으로 보인다.

가정폭력 관련 서비스의 전문성을 높이기 위해서는 이들 업무에 대한 정기적 또는 비정기적인 보수교육이 실시되어야 할 필요가 있다. 이를 알아보기 위해 가정폭력 관련 서비스를 제공하면서 해당 교육을 받았는지 여부와 교육경험이 있다면, 교육시간은 얼마나 되는지를 살펴보았다. 그 결과 '전혀 교육을 받은 경험이 없는 경우'가 51.7%로 나타났다.

〈표 6〉 조사대상자의 가정폭력 업무 관련 특성

특 성	구 분	빈 도(%)
가정폭력 관련 담당 업무기간 (N=180)	1년 미만	55(30.6)
	1년~3년 미만	68(37.8)
	3년~5년 미만	25(13.9)
	5년~7년 미만	14(7.2)
	7년~9년 미만	19(10.6)
가정폭력 관련 피 교육경험 (N=180)	있음	87(48.3)
	없음	93(51.7)

(2) 연계에 대한 인식정도

① 외부기관의 서비스에 대한 인지정도

〈표 7〉은 이들 전체 기관을 각 조직형태별로 나누어 다른 기관에서 제공하고 있는 가정폭력피해여성 관련 서비스에 대한 인지도를 조사하였다. 분석 결과, 여성1366, 상담소, 보호시설, 경찰, 검찰, 법률구조기관, 의료기관, 사회복지기관 각각에 대한 여성1366/상담소/보호시설, 종합사회복지관, 경찰, 의료기관, 사회복지전문요원들 간의 서비스 인지정도는 유의한 차이를 나타냈다. 검찰에 대한 서비스를 제외하고는 여성1366/상담소/보호시설의 경우 외부기관의 서비스에 대해 대체로 알고 있는 수준인 것으로 나타났고, 종합사회복지관의 경우 종사자들의 가정폭력상담소의 서비스에 대한 인지도와 경찰의 검찰서비스에 대한 인지도가 '대체로 알고 있다'고 답한 점수인 3점을 넘었다. 한편, 이 외에는 외부 기관의 서비스에 대한 인지정도는 '대체로 모른다', 또는 '전혀 모른다'고 답한 수준에 머물렀다. 특히, 경찰의 경우나 의료기관의 경우 외부기관의 서비스에 대한 인지도가 전반적으로 낮은 수준이었고, 특히 가정폭력 관련 서비스를 1차적으로 제공하고 있는 여성1366, 보호시설, 가정폭력상담소에 대한 인지도조차 '대체로 모른다' 또는 '전혀 모른다'고 답해 다른 기관에 비해 외부기관에 대한 서비스 인지정도가 낮은 것으로 나타난 반면, 종합사회복지관의 경우 경찰이나 의료기관, 사회복지전담공무원에 비해 다른 기관에 비해 상대적으로 외부기관의 서비스에 대한 인지수준이 높았다.

외부서비스 기관에서 제공하는 가정폭력 관련 서비스에 대한 인지도를 분석한 결과에서 몇 가지 특성을 발견할 수 있다. 첫째, 여성1366에 대한 인지도가 상담소나 보호시설에 비해 상대적으로 매우 낮다는 점이다. 여성1366이 1998년도 말에 만들어져 다른 기관에 비해 출발이 늦었다고는 하지만 폭력피해여성이 접할 수 있는 1차 핵심기관이라는 점에서 시행된 지 1년이 넘는 기관에 대해 관련 기관에서 거의 모르고 있다는 점은 다시 한 번 짚고 넘어가야 할 점이다. 둘째, 다른 기관의 서비스에 대한 경찰의 인지도가 상대적으로 낮다는 점이다. 경찰의 경우 가정폭력피해여성을 위한 서비스를 제공함에 있어 핵심적인 역할을 해야 하는 입장이라는 점을 고려할 때 상담소나 보호시설(쉼터), 의료기관에 대해 대체로 알고 있지 못하다는 점은 경찰이 다른 기관과의 연계는 명목적인 수준에서 이루어질 수밖에 없음을 보여준다. 셋째, 의료

〈표 7〉 조직형태별 외부기관의 가정폭력 관련 서비스 인지정도

(단위 : 평균)

외부서비스기관 / 조직형태	여성 1366	보호 시설	가정폭력 상담소	경찰	검찰	법률구조 기관	의료 기관	사회복지 기관
여성1366/상담소/ 보호시설(n=36)	3.47	3.58	3.69	3.08	2.75	3.22	3.19	3.31
종합사회복지관(n=32)	2.28	2.97	3.03	2.53	2.06	2.58	2.42	3.19
경찰(n=40)	1.88	2.55	2.78	3.49	3.14	2.69	2.42	2.58
의료 기관(n=37)	1.41	2.16	2.30	2.35	1.92	1.76	2.68	2.16
사회복지 전담공무원 (n=26)	1.81	2.31	2.50	2.38	2.15	2.12	2.08	2.42
F	29.922	17.155	20.573	14.229	13.958	16.543	7.290	13.597
Sig.	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***

주 : 1 = 전혀 모름, 2 = 대체로 모름, 3 = 대체로 알고 있음, 4 = 정확히 알고 있음.
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

기관의 경우 다른 기관의 서비스에 대해 대체로 모르는 것으로 나타났는데, 의료기관의 특성상 주로 다른 기관으로부터 의뢰를 받는 경우가 많기 때문으로 보인다. 하지만 의료기관의 경우도 다른 관련 기관에서 제공하는 서비스나 업무에 대해 잘 알고 있을 때 전체적인 연계업무가 원활하게 이루어질 수 있다는 점에서 의료기관에 대한 적극적인 홍보가 요구된다.

② 연계의 필요성에 대한 인식정도

다음은 각 기관에 종사하는 실무자들이 가정폭력 관련 기관과의 연계의 필요성에 대해 인식하는 정도를 분석한 결과이다.

분석 결과, 〈표 8〉에서 보는 바와 같이, 폭력피해여성의 문제는 여러 전문적인 서비스들의 연계를 통해 해결할 필요가 있다는 점과 연계를 통해 질 높은 서비스를 제공할 수 있다는 점, 그리고 기관의 연계 없이는 한 기관에서 다양한 서비스를 제공하기 어렵다는 점에 대해 강하게 공감하고 있었다. 반면 연계가 필요하지만 현실적으로 어렵다는 항목에 대해서는 공감하는 수준이 낮게 나타났다.

〈표 8〉 가정폭력 관련 기관 연계의 필요성에 대한 인식정도

문항	조직형태	평균	F	Sig.
폭력피해여성들의 문제는 복합적이므로 여러 전문서비스들의 연계를 통해 해결할 필요가 있다	여성1366/상담소/보호시설(n=36)	3.69	4.524	.002**
	종합사회 복지관(n=32)	3.72		
	경찰(n=39)	3.23		
	의료기관(n=36)	3.50		
	사회복지전담공무원(n=27)	3.44		
외부 서비스기관과의 연계를 통해서 폭력피해여성을 위한 질 높은 서비스를 제공할 수 있다	여성1366/상담소/보호시설(n=36)	3.58	3.403	.011*
	종합사회 복지관(n=32)	3.53		
	경찰(n=39)	3.10		
	의료기관(n=35)	3.26		
	사회복지전담공무원(n=27)	3.22		
관련 기관간의 연계가 필요하기는 하지만 현실적으로는 이루어지기 어렵다	여성1366/상담소/보호시설(n=36)	2.56	2.024	.093
	종합사회 복지관(n=32)	2.63		
	경찰(n=39)	2.85		
	의료기관(n=35)	2.91		
	사회복지전담공무원(n=27)	2.85		
다른 외부서비스 기관과의 연계 없이는 한 기관의 한정된 자원 속에서 폭력피해여성에게 필요한 다양한 서비스를 제공하기 어렵다	여성1366/상담소/보호시설(n=36)	3.06	7.133	.000***
	종합사회복지관(n=32)	3.69		
	경찰(n=39)	3.08		
	의료기관(n=35)	3.46		
	사회복지전담공무원(n=27)	3.33		

주 : 1 = 전혀 그렇지 않다, 2 = 그렇지 않다, 3 = 그렇다, 4 = 매우 그렇다
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

이러한 결과를 통해, 조사대상 기관의 종사자들은 폭력피해여성의 문제를 전문서비스 연계를 통해 해결하고 질 높은 서비스를 제공해야 한다는 것에 대해서는 모든 기관이 일치되는 의견을 보이고 있었고 현실적으로 연계에 대해서도 실현성이 있다고 보고 있었다. 여기서 주목할 점은 여성1366/상담소/보호시설(쉼터), 종합사회복지관에 종사하는 실무자들의 경우, 경찰이나 의료기관에 종사하는 실무자나 사회복지전담공무원들에 비해 연계의 현실성에 대해 더 많은 확신을 가지고 있는 것으로 나타났다는 점이다. 이는 여러 가지 측면에서 해석이 가능하겠지만 주로 폭력피해여성에 대

한 서비스를 많이 제공하고 연계업무에 관여한 경험이 많은 경우 연계의 현실성에 대한 확신이 더 강한 경향을 보이는 것으로 추측된다.

4) 조직환경적 요인 : 조직의 내·외부적 특성

본 연구에서 조직환경적 요인 중 조직의 내·외부적 특성은, 서비스 연계시 조직 내·외부적으로 직면하게 되는 어려움에 대해 실무자가 주관적으로 평가한 것이다. 〈표 9〉를 보면, 크게 두 가지 경향을 볼 수 있는데, 첫째 연계시 어려움에 있어 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)에 종사하는 실무자는 대부분의 어려움에 대해 공감하는 정도가 다른 기관의 실무자들보다 전반적으로 낮은 경향을 보였다. 둘째, 연계를 위한 소속기관의 예산부족이라는 점에 있어서는 모든 기관이 일관되게 동의하는 경향을 보여 가정폭력 관련 기관에서 당면한 공통 현안인 것으로 나타났다(F=.187, p>.05). 또한 기관 특성상 다른 기관과의 연계가 어렵다는 점에는 모든 기관 종사자들이 동의하지 않았으며(F=8.728, p>.05), 연계에 대한 법적 책임이 없어 굳이 연계할 필요를 느끼지 못한다는 점에는 부정적이었다(F=1.939, p>.05).

연계시 어려운 점을 분석한 결과를 요약하면, 우선 여성1366, 보호시설(쉼터), 상담소의 경우 주로 소속기관의 예산부족과 같이 소속기관의 내적 환경에 대한 어려움에 대해 더 많이 공감한 반면, 나머지 기관들은 대부분 체계적인 협력방법이나 연계조정체계의 부족 등 연계과정 및 체계와 관련된 문제에 공감하는 경향이 강했다. 또한 관련 기관에 대한 정보나 자원부족, 연계할 기관 부족 등의 기관 외적 환경에 대한 문제나 소속기관의 내적 자원의 부족에 대해서도 공감하고 있었다. 반면, 소속기관의 의지나 노력부족이나 기관특성상 연계가 어렵다거나 법적 규정이 없어 연계의 필요성을 못 느낀다거나 하는 점이 연계를 어렵게 한다는 문항에는 대체로 공감하지 않고 있는 것으로 나타났다. 이는 모든 기관이 연계에 대한 인식이나 필요성에 대해서는 공감하고 있지만 연계를 위한 기관의 불충분한 내외적 조직환경 때문에 연계가 어렵다고 느끼고 있음을 보여준다. 즉, 응답자들은 연계의 어려움이, 각 기관이나 기관에 속한 종사자들 개인에서 비롯된 문제라기보다는 연계를 위한 환경이 조성되지 않기 때문이라고 생각하고 있다.

〈표 9〉 조직의 내·외부적 환경

	문 항	조직형태	평균	F	Sig.
기관의 내부적 특성	관련 기관에 대한 정보나 자원 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	2.51	5.724	.000***
		종합사회 복지관(n=28)	3.00		
		경찰(n=34)	3.12		
		의료기관(n=34)	3.15		
		사회복지전담공무원(n=23)	3.30		
	연계를 위한 소속 기관의 예산 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=34)	3.00	.187	.945
		종합사회 복지관(n=28)	3.00		
		경찰(n=30)	3.00		
		의료기관(n=29)	3.10		
		사회복지전담공무원(n=22)	3.09		
	소속기관의 의지 및 노력 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=34)	1.85	7.729	.000***
		종합사회 복지관(n=28)	2.79		
		경찰(n=31)	2.39		
		의료기관(n=29)	2.76		
		사회복지전담공무원(n=21)	2.90		
	기관 특성상 타기관과의 연계가 어려움	여성1366/상담소/보호시설(n=33)	1.70	8.728	.485
		종합사회 복지관(n=27)	2.07		
		경찰(n=30)	2.57		
		의료기관(n=30)	2.70		
		사회복지전담공무원(n=21)	2.62		
	연계에 대한 법적 책임이 없으므로 굳이 연계할 필요를 못 느낌	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	1.37	2.997	.300
		종합사회 복지관(n=28)	1.57		
		경찰(n=30)	1.73		
		의료기관(n=30)	1.87		
		사회복지전담공무원(n=22)	1.95		
기관의 외부적 특성	폭력피해여성을 위해 연계할 기관 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	2.89	.868	.021*
		종합사회 복지관(n=28)	2.86		
		경찰(n=31)	2.71		
		의료기관(n=30)	3.07		
		사회복지전담공무원(n=22)	2.86		

	문 항	조직형태	평균	F	Sig.
기관의 외부적 특성	관련 기관간의 연계를 원활하게 해 줄 조정체계의 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	2.77	3.926	.005**
		종합사회 복지관(n=28)	3.46		
		경찰(n=34)	3.21		
		의료기관(n=32)	3.13		
		사회복지전담공무원(n=23)	3.26		
	연계기관과의 체계적인 협력방법의 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	2.63	5.797	.000***
		종합사회 복지관(n=28)	3.25		
		경찰(n=33)	2.97		
		의료기관(n=33)	3.27		
		사회복지전담공무원(n=22)	3.32		
	연계기관과의 합의 부족	여성1366/상담소/보호시설(n=35)	2.60	2.515	.044*
		종합사회 복지관(n=28)	2.96		
		경찰(n=33)	2.82		
		의료기관(n=30)	3.07		
		사회복지전담공무원(n=22)	3.14		

주 : 1 = 전혀 그렇지 않다, 2 = 그렇지 않다, 3 = 그렇다, 4 = 매우 그렇다
* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

5) 과정요인 : 상호작용 형태

본 연구에서 연계의 과정(*process*) 차원은 현재 연계를 위해 각 기관들이 하고 있는 관계의 형성이나 유지에 관련된 사항으로 기관의 상호작용형태를 의미한다. 기관간 상호작용은, 실무자간의 개인적인 친분관계, 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회 개최, 책자나 정보 비치, 연계업무의 공식화, 정보공유, 필요한 경우 바로 연계할 수 있는 연계기관의 확보 등 6가지로 구분하여 조사하였다. 분석결과는 〈표 10〉에 제시되어 있다.

전체적으로 살펴보면, '도움이 필요할 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다'고 답한 경우와 '연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓고 있다' 또는 '연계기관에 대한 정보를 다른 기관과 공유한다'고 답한 비율이 상대적으로 높았다. 반면, '연계기관과 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다'나 연계기관을 확보, '관리하는 업무

가 공식적인 업무로 인정되어 있다'고 답한 비율은 상대적으로 낮았다.

우선 여성1366/상담소/보호시설(쉼터)의 경우를 보면, 94.4%가 '도움이 필요할 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다'고 답했고, '연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓고 있다'고 답한 경우가 83.3%, '연계기관에 대한 정보를 다른 기관과 공유한다'고 응답한 경우가 77.8%, '연계기관을 확보, 관리하는 업무가 공식적인 업무로 인정되어 있다'가 69.4%를 차지한 반면, '연계기관과 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다'고 답한 경우가 50%로 나타났다. 이는 폭력피해여성에 대한 서비스제공이 주요업무인 이들 기관에서조차 현재 연계를 위한 기본체계는 유지하고 있으나, 기관간의 연계업무를 유기적으로 운영할 수 있는 협의체는 보편화되지 못하였음을 보여준다. 한편, '연계는 실무자간의 개인적인 친분관계로 유지된다'고 응답한 경우는 22.2%로 나타나 연계는 사적인 연결을 통하는 경우가 많지 않았다.

종합사회복지관의 경우를 보면, 여성1366, 상담소, 보호시설(쉼터)과 비슷한 경향을 보이고 있는데, '연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓은 경우'가 65.6%, '도

〈표 10〉 기관간 상호작용형태

(단위 : %)

문 항	'그렇다'고 답한 비율				
	여성1366/ 상담소/ 쉼터 (n=36)	종합사회 복지관 (n=14)	경찰 (n=41)	의료 기관 (n=37)	사회복지 전담공무원 (n=15)
연계는 실무자간의 개인적인 친분관계로 유지된다.	22.2	18.8	11.9	2.7	6.3
연계기관과 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다.	50.0	15.6	7.1	0.0	0.0
연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓고 있다.	83.3	65.6	38.1	16.2	31.3
연계기관을 확보, 관리하는 업무가 공식적인 업무로 인정되어 있다.	69.4	40.6	16.7	8.1	12.5
연계기관에 대한 정보를 다른 기관과 공유한다.	77.8	48.3	19.0	2.7	25.0
도움이 필요할 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다.	94.4	59.4	47.6	29.7	40.0

움이 필요한 경우 바로 연계할 기관이 있다'고 답한 경우도 59.4%, '연계기관에 대한 정보를 공유한다'(48.3%)거나 '연계기관을 확보 관리하는 업무가 공식적인 업무로 인정되어 있다'(40.6%)고 응답한 경우가 상대적으로 높았다.

경찰의 경우를 보면, '도움이 필요한 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다'고 답한 경우가 47.6%, 연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓고 있고 답한 경우가 38.1%로 나타난 반면, '연계기관에 대한 정보 공유'(19%)나, '연계기관 확보, 관리하는 업무의 공식화'(16.7%)가 되어 있다고 응답한 경우는 상대적으로 적었다. 한편, '연계가 실무자간의 개인적인 친분관계로 유지된다'고 답한 경우가 11.9%였고, '업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다'고 답한 경우가 7.1%에 불과하였다.

의료기관의 경우, 가장 일반적인 연계의 형태는 '도움이 필요한 경우 바로 연계할 수 있는 기관이 있다'고 답한 경우였고(29.7%), '연계기관에 대한 책자나 정보를 비치해 놓고 있다'고 답한 경우는 16.2%였다. 반면, 연계기관을 확보하고 관리하는 업무의 공식화(8.1%)나 연계기관에 대한 정보교환(2.7%), 개인적 친분관계에 의한 연계(2.7%)등도 거의 이루어지지 않고 있는 상황이었고, '업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다'고 답한 경우는 전혀 없었다.

사회복지전담공무원은 '도움을 요청할 수 있는 기관의 확보'(40.0%)가 가장 많았고, 다음으로 '연계기관에 대한 책자나 정보를 비치하고 있는 경우'(31.3%), '연계기관에 대한 정보의 공유'(25.0%), '연계기관의 확보, 관리하는 업무의 공식화'(12.5%), '개인적인 친분'(6.3%) 순으로 나타났다. 반면 연계기관과의 정기적인 회의나 간담회는 전혀 없는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 통해서 현재 나타나고 있는 연계형태는 몇 가지 특성을 보인다. 첫째, 여성1366, 상담소, 보호시설(쉼터)에 의해 주도되는 일방적인 연계형태의 모습을 띠고 있다. 이들 기관에서는 연계기관의 확보나 관련 책자비치나 정보제공, 다른 기관과의 정보교환, 연계기관의 확보 및 관리하는 업무의 공식화 등 연계의 외형적 모습은 갖추고 있으나, 연계를 위한 정기적 회의나 간담회 등 연계체계가 활성화되지 못해 정태적인 모습으로 나타나고 있다. 둘째, 경찰이나 의료기관의 경우 전반적인 연계수준이 미흡한 것으로 나타났다. 특히 주목할 점은 핵심적인 연계기관이어야 할 경찰이나 의료기관이 연계에 대한 업무가 공식화되지 않았을 뿐만 아니라 사적인 관계망을 통한 연계도 거의 이루어지지 못하고 있다는 점이다. 셋째, 종합사회복지관

의 경우 폭력피해여성을 위한 직접적인 서비스 제공의 의무가 없음에도 불구하고, 관련 기관과의 연계가 비교적 활발한 것으로 나타났다. 종합사회복지관의 경우 도움을 요청하는 폭력피해여성을 지역사회에서 발견하게 될 경우 필요한 서비스 의뢰를 해주는 기관의 기능적 특성이 반영된 것으로 보인다.

6) 서비스 연계에 영향을 미치는 요인

〈표 11〉은 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 중다회귀분석과 로지스틱 회귀분석을 한 결과이다. 종속변수는 연계정도를 나타내는 연계기관수, 다른 기관으로 의뢰한 경험여부, 다른 기관으로부터 의뢰 경험여부이다. 독립변수는 앞서 제시한 개인적 요인과 조직환경적 요인, 과정요인들과 종속변수인 연계정도와의 상관관계분석[2]을 통해 유의한 상관관계를 나타낸 변수를 뽑아 다시 각 독립변수들간의 다중공선성 문제(*multicolinearity*)가 있는 변수들을 제외한 후 최종적으로 11개의 변수를 포함하여 분석하였다. 분석에 포함된 변수는 개인적 요인으로 여성폭력 관련 피교육 경험, 외부 기관의 서비스 인지정도, 외부기관과의 연계의 필요성에 대한 인식이며, 조직환경적 요인은 조직형태와 조직의 내부적 특성변수인 관련 기관에 대한 정보나 자원부족, 소속기관의 의지 및 노력부족 등을, 조직외부적 특성변인에는 체계적인 협력방법이, 상호작용형태변인은 정기적 회의 및 간담회, 업무의 공식화, 정보공유, 연계기관 확보여부 등이 포함되었다.

우선 연계기관수를 종속변수로 한 중다회귀분석결과를 보면, 연계기관수에 대한 독립변수들의 설명력이 39.4%였으며, 연계기관수에 영향을 미치는 요인들은 조직형태, 소속기관의 의지 및 노력으로 나타났다. 즉, 가정폭력 업무를 1차로 전담하는 기관인 여성1366/상담소/보호시설 집단이 사회복지관/경찰서/병원/사회복지전담공무원 집단보다 현재 연계하고 있는 기관수가 많았으며, 소속기관의 의지 및 노력이 부족하다고 느낄수록 현재 연계하고 있는 기관수가 적은 것으로 나타났다.

한편, 다른 기관으로 의뢰한 경험 유무를 종속변수로 한 로지스틱 회귀분석 결과를 보면, 다른 외부기관에 의뢰한 경험에 영향을 미치는 요인은 가정폭력 관련 교육

2) p. 137의 표 참고.

을 받았던 경험과 조직형태, 다른 기관과 연계에 관련 정보의 공유 여부로 나타났다. 즉, 가정폭력 관련 교육을 받은 경험이 있는 경우, 가정폭력 업무를 1차로 전담하는 기관인 여성1366/상담소/보호시설 집단이, 연계 관련 정보를 다른 기관과 공유하는 경우 다른 기관으로 의뢰할 확률이 더 높았다.

다른 기관으로부터 의뢰 받은 경험을 종속변수로 한 로지스틱 회귀분석 결과를 보

2) 〈표〉 연계의 차원과 연계정도간의 상관관계

		변 수	연계정도		
			연계 기관수	다른 기관에 의뢰한 건수	다른 기관으로부터 의뢰받은 건수
개인적 특성	업무 관련 특성	폭력피해여성 관련 담당 업무기간	.083	-.001	.027
		여성폭력 관련 피교육 경험	.329*	.202**	.221**
	연계에 대한 인식	외부기관의 서비스 인지정도	.412*	.284***	.272**
		외부기관과의 연계의 필요성에 대한 인식	.297*	.258**	.237**
조직 환경적 특성	조직형태	가정폭력 1차 전담 기구 여부	.563*	.482***	.433**
	조직 내부적 특성	관련기관에 대한 정보나 자원	.293*	241**	.175*
		연계를 위한 소속기관의 예산	-.124	-.157	-.152
		소속기관의 의지 및 노력	.364*	.264**	.265**
		기관특성상 연계의 어려움	.277*	.269**	.255**
		연계에 대한 법적 책임이 없어 필요성을 못 느낌	.203*	.209*	.185*
	조직 외부적 특성	연계할 기관의 부족	.052	-.034	.019
		연계 조정체계	.247*	.095	.160*
		체계적인 협력방법	.245*	.172*	.182*
		연계기관과의 합의	.174*	.097	.106
	상호작용 형태	개인적 친분	.114	-.033	-.028
		정기적 회의 및 간담회	.405*	.313***	.315**
		연계 관련 책자, 정보비치	.290*	.144	.155
		업무의 공식화	.309*	.276***	.238**
		정보공유	.394*	.296**	.263**
		연계기관 확보	.312*	.261**	.206**

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

면, 다른 외부기관으로부터 의뢰 받은 경험에 영향을 미치는 요인은 가정폭력 관련 피교육 경험과 조직형태로 나타났다. 즉, 조직형태 변인을 통제한 후에도 의뢰 받은 경험에 영향을 미치는 요인은 가정폭력 관련 피교육 경험으로 나타났다.

결국, 회귀분석 결과를 보면, 조직형태 변수를 통제한 상태에서 연계정도에 영향을 미치는 요인들은, 연계의 전제조건/배경차원의 개인변인(가정폭력 관련 피교육 경험)과 조직환경변인(소속기관의 의지나 노력), 그리고 과정차원의 상호작용형태(다른 기관과의 연계 관련 정보의 공유) 등으로 나타났다.

〈표 11〉 연계정도에 대한 회귀분석

독립변수			종속변수: 연계정도					
			연계 기관수		다른 기관에 의뢰한 경험		다른 기관으로부터 의뢰받은 경험	
			B	SE	B	SE	B	SE
전제 조건/ 배경	개인적 요인	여성폭력 관련 피교육 경험	9.286	8.692	1.147*	.532	1.471*	.574
		외부기관의 서비스 인지정도	5.871	7.622	.935	.494	-.036	.546
		연계의 필요성에 대한 인식	15.587	11.868	-.532	.771	.552	.819
	조직 환경적 요인	조직형태	30.992**	10.736	1.820*	.812	2.736***	.752
		관련 기관에 대한 정보나 자원	5.514	6.268	.671	.430	.074	.444
		소속기관의 의지 및 노력	11.100*	4.683	.204	.305	-.074	.332
		체계적인 협력방법	-7.794	6.618	-.826	.457	.574	.477
과정	상호 작용 형태 요인	정기적 회의 및 간담회	18.320	11.361	-.750	.874	-.638	.785
		업무의 공식화	-16.569	10.361	-1.310	.738	-1.104	.757
		정보공유	10.377	9.362	1.245*	.571	-.286	.632
		연계기관 확보	3.879	8.792	.507	.527	1.087	.621
상수			-77.283*	37.260	-1.951	2.439	-4.745**	2.688
			R Squre=.394 F= 6.851 ***		Model chi-squre = 51.540*** -2 log likelihood = 123.901		Model chi-squre = 55.983*** -2 log likelihood = 112.322	

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

이러한 결과에서 흥미로운 점은 조직형태변수를 통제한 후 연계를 위한 예산보다는 기관이 연계하려는 의지나 노력이 연계하고 있는 기관수에 영향을 미치고 있다는 점이다. 〈표 9〉에서 밝혀진 바와 같이 연계를 위한 기관의 예산이 부족하다는 점에는 모든 기관의 종사자들이 강하게 공감하고 있지만 연계기관수에는 유의한 영향을 미치지 못하고 있다. 이는 현재 조사대상 기관의 실무자들은 가정폭력을 1차적으로 전담하고 있는 여성1366/상담소/보호시설 집단뿐만 아니라 경찰, 병원, 사회복지관, 사회복지전담공무원 모두 연계를 위한 예산의 부족에 대해 한결같이 공감하고 있어 연계기관수에 유의한 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 볼 수 있다. 한편, 소속기관의 의지 및 노력에 대해서 1차 전담기관 집단에서는 긍정적인 수준의 응답을 한 반면, 경찰, 병원, 사회복지관, 사회복지전담공무원 등은 다소 부정적인 태도를 보였기 때문에 연계를 위한 예산부족보다 소속기관의 의지나 노력이 상대적으로 영향이 크게 나타난 것으로 추측된다. 또한 조직형태변수를 통제한 후에도 가정폭력과 관련 있는 교육을 받은 경험이 다른 기관에 서비스를 의뢰한 경험이나 다른 기관으로부터 의뢰 받은 경험에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났는데, 이는 가정폭력 관련 실무자들의 전문성을 향상시키기 위한 전문교육의 필요성을 보여주는 것으로 현재 서비스 연계를 활성화하기 위해서 시급히 해결되어야 할 사안임을 시사한다. 또한 연계에 관한 정보를 공유한 기관이 다른 기관에 의뢰할 확률이 높다는 결과는, 기관간의 연계시 정보와 의뢰, 사례관리, 원스탑 시스템(*single point of access*) 등은 중요한 기제(*mechanisms*)이며, 실제로 다른 기관에 의뢰하지 않는 기관은 다른 기관에 대한 정보를 거의 활용하지 않는 것으로 나타났다는 결과와도 유사한 함의를 제공한다(Merritt & Neugeboren, 1990). 결국, 관련 정보를 공유할 수 있는 시스템의 개발이 연계를 활성화하기 위한 기본전제라는 점을 시사한다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 다양한 가정폭력 관련 기관들의 연계실태를 파악하고, 연계에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 지역사회 중심의 효과적인 연계시스템의 구축을 위한 정책적, 실천적 함의를 제공하고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연계기관수를 보면, 여성1366/상담소/보호시설이 연계중인 평균 기관수가 가장 높았으며, 특히 의료기관과의 연계기관수가 상대적으로 많았다. 종합사회복지관도 보호시설과 의료기관, 자녀의 학교 등에 대한 연계기관 확보가 다른 기관에 비해 많았으며, 경찰이나 의료기관 및 사회복지전담공무원의 경우 연계 중인 외부기관 수가 상대적으로 적었다. 이러한 결과는 가정폭력 관련 기관간의 연계는 여성1366/상담소/보호시설 중심으로 일방적인 방향으로 운영되고 있으며, 특히 중심기관으로서 역할이 기대되는 경찰과 의료기관의 대응이 소극적임을 보여주고 있다. 이는 연계를 위한 공식채널이 없기 때문에 가정폭력 관련 업무를 1차적으로 담당하고 있는 서비스인 기관들만이 연계업무에 비교적 적극적인 것으로 보인다.

둘째, 외부서비스 기관 의뢰경험을 보면 여성1366/상담소/보호시설에서 다른 기관에 서비스를 의뢰한 경우가 91.7%로 가장 활발하였다. 종합사회복지관 종사자들도 다른 기관에 의뢰한 경험이 56.3%나 된 반면, 경찰이나 의료기관, 사회복지전담공무원의 경우는 의뢰한 경험이 전혀 없다고 답한 비율이 70%나 되었다. 이러한 경향은 의뢰 받은 경우에도 유사하게 나타났으며, 특히 가정폭력 핵심기관인 경찰의 경우 조사대상자의 93%가 의뢰 받은 경험이 없다고 응답했고 의료기관도 80%가 없다고 답했다. 이는 사회복지관과 비교할 때, 다른 기관으로 폭력피해여성을 의뢰해주는 것이 주된 업무 중 하나임에도 불구하고 매우 미진한 것으로 볼 수 있으며, 이러한 결과는 가정폭력에 대한 경찰의 소극적인 태도와 인식의 부족에서 기인한 것으로 예측된다. 따라서 향후 경찰과 의료기관의 인식의 개선과 전문성확보, 이를 뒷받침할 수 있는 제도의 확립이 요구된다.

셋째, 기관간의 상호작용은 언제든지 연계할 수 있는 기관의 확보, 연계기관에 대한 책자나 정보제공, 연계기관에 대한 정보를 공유 등을 하고 있는 경우가 상대적으로 많은 반면, 연계기관과 업무협조를 위한 정기적인 회의나 간담회가 있다거나 연계기관을 확보, 관리하는 업무의 공식화 등의 형태를 갖추고 있는 경우는 적었다. 이는 주로 기관 내에서 할 수 있는 초보적인 준비만 있을 뿐, 다른 기관과의 관계를 활성화할 수 있는 연계환경은 조성되지 않고 있으며, 이러한 환경의 조성은 중앙정부차원의 제도적 장치가 필요함을 보여주는 결과라 하겠다.

넷째, 외부서비스기관에 대한 인지정도를 살펴본 결과, 다른 기관에서 제공하고

있는 서비스에 대해 여성1366/상담소/보호시설, 경찰, 의료기관, 사회복지관, 사회복지전담공무원 5개 집단의 서비스 인지정도는 차이를 보였다. 특히, 경찰과 의료기관 종사자들의 타기관 서비스인지도는 매우 낮아 가정폭력 서비스체계의 핵심에 있는 기관으로서의 역할수행에 제한이 될 것으로 판단된다.

다섯째, 연계의 필요성에 대해 폭력피해성의 문제는 여러 전문적인 서비스의 연계를 통해 해결할 필요가 있다는 점과 연계를 통해 질 높은 서비스를 제공할 수 있다는 점, 기관의 연계 없이는 한 기관에서 다양한 서비스를 제공하기 어렵다는 점 등에는 공감하고 있으나 현실적으로 연계가 어렵다는 점에는 별로 공감하지 않았다. 이러한 결과는 기본적으로 연계에 대한 조사대상 기관들의 반응은 긍정적이지만, 여러 가지 요인으로 인해 현실에서는 연계가 미비한 상태로 나타남을 보여준다.

여섯째, 여성1366/상담소/보호시설에 종사하는 실무자는 다른 기관 종사자들에 비해 조직의 내·외부적 환경에 대해 상대적으로 긍정적인 경향을 보였다. 구체적으로 이들 기관은 소속기관의 예산 부족과 같은 기관 내부문제에 더 많이 공감한 반면, 나머지 기관들은 대부분 체계적인 협력방법이나 연계조정체계의 부족 등 연계과정 및 체계와 관련된 기관의 외부적 환경에 대해서 더 부정적인 평가를 하였다. 결국, 가정폭력 업무만을 전담하고 있는 1차 기관들과는 달리 경찰이나 의료기관, 사회복지관, 복지전담공무원 등은 기관 외부의 연계체계의 구축이 상대적으로 중요한 것으로 평가하였다.

일곱째, 연계기관수를 종속변수로 한 중다회귀분석결과를 보면, 연계기관수에 대한 독립변수들의 설명력이 39.4%였으며, 연계기관수에 영향을 미치는 요인들은 조직형태, 소속기관의 의지 및 노력으로 나타났다. 또한 다른 기관으로 의뢰한 경험에 영향을 미치는 요인으로는 가정폭력 관련 교육을 받았던 경험과 조직형태, 다른 기관과 연계에 관련 정보의 공유 여부로 나타났고, 다른 기관으로부터 의뢰 받은 경험에 영향을 미치는 요인은 가정폭력 관련 피교육 경험과 조직형태로 나타났다. 결국, 회귀분석 결과를 종합해 보면, 조직형태 변수를 통제한 상태에서 연계정도에 영향을 미치는 요인들은, 연계의 전제조건/배경차원의 개인적 특성변인(가정폭력 관련 피교육 경험)과 조직환경변인(소속기관의 의지나 노력), 그리고 과정차원의 상호작용형태(다른 기관과의 연계 관련 정보의 공유) 등으로 나타났다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같은 정책적, 실천적 함의점을 도출할 수 있다.

첫째, 여성폭력 관련 실무자들의 인식개선이 필요하다는 점을 들 수 있다. 경찰이나 의료기관, 관련 사회복지기관에 종사하는 관련 실무자들의 인식개선을 위한 전문적인 교육이 필요하다. 특히, 남성이 대다수인 경찰을 위한 교육 프로그램, 의료기관 실무자대상 교육프로그램, 사회복지 관련 종사자들의 교육 프로그램을 차별화 하여 운영할 필요가 있겠다. 또한 교육 프로그램은 이들 실무자들의 정규교육과정에 편입시키고, 보수교육으로서 반복적인 교육을 시행할 필요가 있다. 실무자들의 효과적인 교육을 위해서는 이들의 교육을 위한 교육 프로그램의 개발이 선행되어야 하며, 교육은 공식적인 조직이나 의사협회 같은 대표단체를 통해 실시하는 것이 현실적인 방법으로 보인다.

둘째, 여성폭력 관련 기관들의 연계업무 공식화와 함께 연계를 위한 실질적인 예산지원이 필요하며, 연계를 조정하고 통합할 수 있는 주체가 필요하다. 여성 1366/상담소/보호시설의 경우 연계업무에 있어 적극적이지만 경찰과 의료기관, 사회복지관, 사회복지전문요원 등은 연계에 대해 필요성을 인정하고 있으나, 기관의 가정폭력 관련 서비스가 1차 업무가 아닌 이유로 연계가 활발하게 이루어지지 못하고 있다. 경찰의 경우 연계업무의 공식화를 구체적으로 업무지침을 통해 규정하고 별도의 전담기구 및 전담인력을 배치할 필요가 있다. 의료기관과의 연계업무를 공식화하기 위해서는 국공립병원과의 공식적인 연계체계를 구성하고 병원 내 사회사업가를 연계전담인력으로 활성화하고, 민간 병·의원을 지정병원으로 정해 여러 가지 인센티브를 적용할 필요가 있다. 현재 가정폭력피해여성에게 무상으로 의료보험 혜택을 주기 어려우나, 정부가 지정한 병원에 대해 일정수준 지원하게 된다면, 피해자에 대한 보호뿐만 아니라 의료기관과 타 기관과의 연계에도 효과적일 것으로 보인다. 또한 여성 1366, 상담소, 보호시설, 병원, 사회복지관 등에 가정폭력 관련 담당자를 배치하고, 가정폭력 관련 기관들을 토대로 구축되는 지역사회 연계망을 실질적으로 조정할 수 있는 주체가 필요하다.

셋째, 여성폭력에 대한 경찰의 적극적 대응을 위해 경찰서 단위의 가정폭력전담반을 설치할 필요가 있다. 이를 위해 여성폭력 전담인력은 수사와 상담능력을 갖춘 전문인력을 특별과정을 통해 양성, 배치할 필요가 있으며, 우선 각 지방경찰청 수준에서 시범적으로 설치하여 1년간 운영하여 그 평가를 토대로 보완하여 각 경찰서 단위로 확대하는 것이 바람직하다. 또한 일선 경찰들에게 여성폭력 관련법에 명시된 내용

을 구체적으로 수행할 수 있도록 자세한 행동요령 및 조치내용을 담을 매뉴얼을 만들어 보급할 필요가 있다. 더불어 경찰의 여성폭력에 대한 인식제고를 위해 중앙경찰학교, 경찰종합학교, 경찰대학 및 각 지방경찰학교에서의 교육시간을 늘리고 승진시험에 반영하는 등 교육의 실질적 효과를 발휘할 수 있도록 한다.

넷째, 서비스 연계의 조정체계 구축을 들 수 있다. 특히 가정폭력 서비스 전달체계에서 핵심기관이면서도 1차 전담기관이 아닌 경찰이나 병원과 더불어 지역사회에서 가정폭력 피해자를 접할 가능성이 높은 사회복지관, 사회복지전담공무원 등의 활발한 참여를 유도하기 위해서는 업무의 공식화와 함께 서비스 연계를 위한 조정체계가 필요하다. 더욱이 폭력피해여성의 문제를 수요자 중심 서비스체계로 전환하기 위해서는 각 기관별로 제공되고 있는 단편적인 서비스를 연계할 수 있는 중앙정부 차원의 조정체계의 구축이 필요하다. 서비스 연계를 위한 조정체계의 구축은 여성폭력과 관련된 여성부, 보건복지부, 법무부, 행정자치부, 여성특별위원회, 교육부가 주축이 되어 설치할 필요가 있다.

다섯째, 사회복지계의 가정폭력에 대한 적극적 개입이 요구된다. 민간영역의 사회복지사나 공적 영역의 사회복지전담공무원의 가정폭력 문제의 개입에 있어 적극적 참여가 필요하다. 전국에 사회복지관이 400여 개나 되지만, 본 연구결과에서 밝혀진 바와 같이 사회복지관에서는 가정폭력문제에 개별적으로 단편적인 의뢰를 하고 있는 수준이며 아직 가정폭력과 관련된 전문적인 개입 프로그램을 실시하고 있는 사회복지관은 극소수에 불과하다. 이미 아는 바와 같이 사회복지관에는 가정폭력문제에 대한 상담과 치료 등을 수행할 수 있는 전문인력인 사회복지사들이 있고, 따라서 지역사회의 심각한 문제인 가정폭력에 대하여 효과적으로 대처할 수 있다. 더욱이 문제에 대한 분석과 개입에 대한 사회복지의 통합적 관점은 가정폭력 관련 기관의 연계를 활성화시킬 뿐만 아니라 가정폭력문제를 해결하는 데 매우 효과적이고 효율적일 것이다. 따라서 가정폭력문제에 대해 사회복지분야에서 더욱 적극적 관심과 개입이 요구되며, 이로 인해 민간영역과 공적 영역에서 사회복지의 전문성이 더욱 부각될 수 있을 것으로 기대된다.

▪ 참고문헌 ▪

김재엽. 2000. "한국인의 가정폭력 실태와 현상," 《가정폭력 대응전략 수립을 위한 대토론회 자료집》, pp. 23~41.

김엘림 외. 1999. 《성폭력·가정폭력 관련법의 시행실태와 과제》, 한국여성개발원.

_____. 2000. 《성폭력 가정폭력에 관한 국제적 입법 및 정책동향 위한 대토론회 자료집》.

김인숙 외. 1999. "가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델 개발," 《한국가정복지학》 제3호, pp. 63~89.

김현수 외. 2000. "한국 가정폭력 남성 가해자의 유형화에 관한 예비적 연구," 《가정폭력 대응전략 수립을 위한 대토론회 자료집》, pp. 43~57.

박경숙. 2000. 《가정폭력 감소를 위한 서비스 연계모델 개발》, 보건복지부.

박영란·황정임. 2000. 《여성에 대한 폭력 관련 서비스 연계 방안》, 한국여성개발원.

법원행정처. 1998. 《사법연감》.

보건복지부. 1999. 《여성복지사업안내》.

신은주. 2000. "가정폭력과 공적 전달체계," 《가정폭력 대응전략 수립을 위한 대토론회자료집》, pp. 61~77.

안영길. 2000. "가정폭력행위자에 대한 보호처분," 《가정폭력대응전략 수립을 위한 대토론회 자료집》, pp. 135~148.

_____. 1999. "가정폭력행위자에 대한 법원의 조치," 《가정폭력관련법 시행상의 문제점과 개선방안 세미나 자료집》, pp. 1~26.

이영주. 1999. "가정폭력범죄의 실태 및 대책," 《가정폭력관련법 시행상의 문제점과 개선방안 세미나 자료집》, pp. 27~48.

이 옥. 2000. "가정폭력사범에 대한 검찰대응방안," 《가정폭력 대응전략 수립을 위한 대토론회 자료집》, pp. 169~179.

이찬진. 1999. "가정폭력관련법 입법경위를 통해 본 법 시행상의 문제점," 《가정폭력관련법 시행상의 문제점과 개선방안 세미나 자료집》, pp. 49~73.

_____. 1999. "가정폭력방지법 적용의 현 실태와 개선방안," 《가정폭력방지법 시행 1주년 기념토론회 자료집》, 한국여성의전화연합.

여성특별위원회. 1999. 《여성백서》.

윤혜미. 1999. "가정폭력 예방의 실제," 《서울지역 가정폭력 예방의 현황과 발전방향 심포지엄 자료집》, 서울여성의 전화.

표창원. 2000. "한국사회의 가정폭력 대응능력 제고 방안에 대한 소고," 《가정폭력 대응전략 수립을 위한 대토론회자료집》, pp. 149~165.

Baily and Koney. 1996. "Interorganizational Community-Based Collaboratives: A Strategic Response to Shape the Social Work Agenda," *Social Work*, Vol. 41, No. 6, pp. 602~611.

Beatrice. 1991. "Inter-Agency Coordination: A Practitioner's Guide to a Strategy for Effective Social Policy," *Administration in Social Work*, Vol. 14(4), pp. 45~59.

Chrislip, D and Larson, C. 1994. *Collaborative Leadership: How Citizens and Civil Leaders Ca Make a Difference*, San Francisco: Jossey-Bass.

Franklin and Streeter. 1995, "School Reform: Linking Public Schools with Himan Services," *Social Work*, Vol. 40, No. 6.

Gray, B. 1989. *Collaborating: Finding Common Ground for Multiparty Problems*, San Francisco: Jossey-Bass.

Harbert, A. and D. Finngan, and N. Tyler. 1997. "Collaboration: A Study of a Children's Initiative," *Administration in Social Work*, Vol. 21(4), pp. 83~107.

Hook, M. and Ford, M. 1998. "The Linkage Model for Delivering Mental Health Services in Rural Communities: Benefits and Challenges," *Health and Social Work*, Vol. 23, No. 1, pp. 53~60.

Hague, Gill. 1998. "Interagency Work and Domestic Violence in the UK," *Women's Studies International Forum*, Vol. 21, No. 4, pp. 441~449.

Hasenfeld and English(Eds.). 1983. *Human Service Organizations: A Book of Readings*, Ann Arbor: University of Michigan Press.

Marritt and Neugeboren. 1990. "Factors Affecting Agency Capacity for Inter-Organizational Coordination," *Administration in Social Work*, Vol. 14(4), pp. 73~85.

Peterson and Speer. 2000. "Linking Organizational Characteristics to Psychological Empowerment: Contexual Issues in Empowerment Theory," *Administration in Social Work*, Vol. 24(4), pp. 39~58.

Sandra J. Clark, Martha R. Burt, Margaret M. Schulte and Karen Maguire. 1996. *Coordinated Community Responses to Domestic Violence in Six Communities: Beyond the Justice System*, Urban Institute for the Office of the Assistant Secretary of Planning and Evaluation.

Urwin, C. and D. Haynes. 1998. "A Reflexible Model for Collaboration: Empowering Partnerships Through Focus Groups," *Administration in Social Work*, Vol. 22(2), pp. 23~39.

U. K. Cabinet Office and Home Office. 2000. *Living Without Fear.*

U. K. Home Office. 2000. *Multi-Agency Guidance for Domestic Violence.*

U.K. Home Office. 2000. *Government Policy Around Domestic Violence.*

U.S. Department of Justice. 1994. *A Coordinated Approach to Reducing Family violence: Conference Highlights.*

U.S. Department of Justice. 1998. *Legal Intervention in Family Violence: Research Findings and Policy Implications.*

Wimphheimer, R and M. Bloom, and M. Kramer. 1990. "Inter-Agency Collaboration: Some Working Principles," *Administration in Social Work*, Vol. 14(4), pp. 89~102.

Zippay, A. and P Bluestone. 1990. "Experiment in Intra-Organizational Coordination," *Administration in Social Work*, Vol. 14(4), pp. 103~116.

The Study on Factors Affecting Inter-agency Coordination in Family Violence

Kim, Jae-Yop
(Dept. of Social Welfare, Yonsei University)
Park, Soo-Kyeong
(Dept. of Social Welfare, Daejin University)

In the 1990s, with enacting of the laws on the family violence in Korea, agencies such as helpline 1366, counseling center and shelter for the female victims have been rapidly increasing in number. Also police and medical center have been viewed as having major responsibility for delivering services and social workers in community welfare center and public social worker have been expected play a role in community-based delivery systems for the female victims.

The purpose of this study is to measure the level of the inter-agency coordination and to find out the factors affecting the inter-agency coordination in family violence and to make policy implications for a better delivery system.

The data were obtained from a social survey of family violence agencies, counselling center/shelter/ helpline 1366, police, medical center, social workers of community center and of public sector in Seoul and Kyeongi area.

The major results are as follows: 1) the level of inter-agency coordination is low, specially the referal cases of police and medical center is very poor. 2) The type of inter-agency coordination is referals and information sharing among agencies. 3) the factors affecting inter-agency coordination is agency type, wills and efforts of agency, information sharing, experience of family violence education.

The current findings suggest that the delivery system to promote inter-agency coordination efforts and for police and medical center, social worker in private and public agency to respond promptly and properly would be built up.