

# 사회복지 조직간 협력관리 요인에 관한 탐색적 연구

우 정 자

(루터대학교)

## [요 약]

이 연구는 사회복지 조직간 협력에 영향을 미치는 협력관리 요인을 도출하여 그 의미를 찾고, 협력관리요인이 조직간 협력에 영향을 미치는지 검증하였다. 이론 검토를 통하여 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 협력관리내용은 기존의 조직요인이나 협력결과와 구분되는 개념으로 인식하였다. 조사 분석 결과, 협력관리 요인이 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 나타남으로써 조직간 협력관리의 정책수립이나 제도화가 조직간 협력을 더욱 활성화시킬 수 있음을 시사하였다. 연구결과를 통하여, 조직간 협력관리의 기술, 노하우, 이론의 개발을 주장하며, 조직간 협력을 활성화할 수 있는 관리활동을 서비스 조직 및 정부의 정책차원에서 제도화할 필요가 있음을 제안한다.

주제어: 조직간 협력, 서비스 전달체계, 조직간 연계

## 1. 서론

사회가 복잡해짐에 따라 클라이언트는 사회적 기능 장애, 신체장애, 정신장애 등 여러 유형의 문제를 가질 수 있으며 다원적인 서비스와 지지를 필요로 한다는 점에서, 서비스 조직 간의 협력은 점점 더 중요해진다. 서비스 대상자에게 다양한 서비스를 제공하기 위해서 조직간 협력을 어떻게 해야 하는가 하는 현실적 필요에 따라 조직간 서비스 통합전략 연구가 관련 연구의 상당 부분을 차지한다. 또한 통합전략 연구와 더불어 조직간 협력의 요인을 밝히는 연구도 진행되고 있다. 조직간 협력 요인의 규명은 조직간 협력을 달성하는 원동력을 발견하는데 도움을 준다. 통합적인 서비스를 제공하기 위한 전략을 수립하고 서비스전달체계를 구축하는데 있어서, 협력을 달성하고 추진하는 요인은 고려해야 할 중요한 내용이다. 이 점에 있어서 조직간 협력에 영향을 미치는 요인을 밝히는 일은 매우 중요하다.

지금까지 사회복지서비스 조직간 협력에는 개인요인, 조직요인, 환경요인이 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 개인의 전문성 및 인맥과 같은 특성이 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 검증되었고 (Tushman and Scanlan, 1981), 자원의존도와 같은 환경요인이 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 주장되어 왔다(Aiken and Hage, 1968). 조직의 규모나 기능과 같은 조직 특성도 조직간 협력에 영향을 미치는 요인으로 검증된 바 있다(Levine and White, 1961). 한편, 최근 경영학에서는 조직간 협력에 영향을 미치는 요인을 관리 측면에서 찾는 관점이 제기되고 있다. 그러나 사회복지서비스 조직간 협력요인 연구에서 협력을 위한 조직의 주체적인 관리 측면이 전혀 고려되지 않고 있다.

조직간 협력 관리의 중요성을 논하는 학자들은 조직간 만남, 협력을 위한 합의나 계약, 협력담당자 선정 등을 조직간 협력관리 활동으로 본다(Parkhe, 1993 ; Ring and Van de ven, 1994 ; Madhok and Tallman, 1998). 그리고 이 내용은 기존의 조직요인과는 다른 조직의 주체적 노력의 독자적 영역이라고 한다. 이 관점은 조직의 의식적인 노력과 투자를 통하여 관리하면 할수록 조직간 협력도 발전할 수 있다는 인식을 가지고 있다.

경영학 분야의 조직간 협력연구에서 조직간 협력 관리의 중요성이 제기되고 있음에도 불구하고, 사회복지 조직간 협력 연구에서는 이 관점을 인식하고 있지 못함으로써 실천적으로 중요한 전략을 놓치는 결과를 초래한다고 할 수 있다. 또한 조직간 협력관리의 영역을 다른 조직요인과 구분하지 않거나 하나의 독자 영역으로 그 의미를 찾지 않으므로써 사회복지 조직간 협력과 관련된 개념 사용의 혼란을 방치해 왔다. 그 혼란은 조직간 협력 이론의 발전에도 장애가 되었다고 볼 수 있다.

조직간 협력관리에 대한 인식의 부재가 가져온 문제를 구체적으로 보면 다음과 같다. 첫째, 실천적 측면에서 기존에 영향을 미치는 것으로 검증된 개인요인, 조직요인, 환경요인은 조직간 협력의 책임과 역할을 개인이나 환경에 돌리는 결과를 초래한다. 개인요인을 강조하는 연구는 조직 구성원 개인의 교육 강화와 지원 등을 통하여 조직 간의 협력을 강화할 수 있다는 전략을 주장한다(Tushman and Scanlan, 1981). 그러나 지원과 교육을 통하여 전문성과 인맥을 개발한 유능한 개인이 조직을 떠나면 조직의 협력 능력은 약해질 수 있다. 개인을 위주로 하는 전략은 어느 순간에 조직의 조직간 협력 역량을 불안하게 하는 단점이 있다. 또한 조직의 규모와 같은 조직요인이 조직간 협력에 영향을 미친다는 연구 결과를 통해서서는 조직의 규모를 강화하는 전략을 주장할 수 있고, 환경요인이 영향을 미친다는 강조는 정부의 지원을 주장할 수 있다. 즉 조직요인과 환경요인의 강조를 통해서서는 조직과 정부의 조직간 협력을 위한 재정지원 이외에 조직이 정책적으로 구사할 별다른 실천 대안을 제시하기 어렵다.

그러나 협력관리 요인이 조직간 협력에 유의미한 영향을 미친다는 가설이 검증되면 조직간 협력에 중요한 의미를 가지는 실천 전략을 확대할 수 있다. 협력관리의 관점은 조직의 노력과 정책으로 조직간 협력을 촉진할 수 있는 가능성을 제시하고, 조직간 협력을 촉진시키는 각종 관리활동을 새로운 실천대안으로 개발할 수 있다.

둘째, 사회복지 분야에서 조직간 협력 요인 연구는 이론의 개발이나 개념의 정교화에는 소홀한 감이 있다. 조직간 협력관리 연구자들이 관리의 내용으로 보는 조직간 만남, 협력을 위한 합의나 계약, 협력담당자 선정의 내부 시스템 수립과 같은 활동을 기존의 연구에서는 연계실태로 보거나(박경숙, 1996), 관계적 속성(박영란 · 황정임, 2000)으로 간주하거나, 과정요인으로 보기도 한다(김재업 · 박수

경, 2001). 한편, 계약과 모임을 협력빈도로 보기도 한다(김영한, 2001).

이와 같이 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 관리의 내용은 조직요인이나 혹은 협력의 결과로도 인식됨으로써 다소 혼란스럽게 사용되어 왔다. 만남, 계약, 협력시스템과 같은 내용이 협력관리요인지, 조직요인인지, 협력결과인지 아니면 또 다른 영역인지 구분할 필요가 있다. 왜냐하면 만남, 계약, 협력시스템과 같은 관리의 내용을 조직요인이나 혹은 협력의 결과로 간주하는 인식은 조직간 협력 관리라는 독자적 영역을 개발하지 못하고 협력관리의 기술과 이론 개발의 가능성을 사장하는 결과를 가져올 수 있기 때문이다.

사회복지 조직은 인적자원관리이론, 재정관리이론, 서비스 질 관리이론을 통하여 효율성과 생산성을 높이는 관리기술을 현장에 적용하고자 노력해 왔다. 그러나 아이러니하게도 복지다원주의 이래로 조직간 협력의 중요성이 매우 강조되었음에도 불구하고, 지금까지 조직간 협력을 발전시킬 수 있는 조직간 협력관리이론과 기술에 대한 관심과 언급을 찾아보기 힘들다. 이 연구 현실 안에서 조직간 협력관리요인을 중심으로 조직간 협력에 영향을 미치는 요인을 밝히려는 이 연구는 지금까지 조직간 협력 요인 연구에서 간과되어 왔던 영역에 관심을 불러일으키고 이론의 발전을 가져오는데 의미 있는 작업이 될 것이다.

따라서 이 연구는 조직간 협력 관리의 개념을 구분 정리하고, 이 요인이 사회복지 조직간 협력에 영향을 미치는 요인인지 알아보고자 한다. 궁극적으로 이 연구는 조직간 협력의 새로운 실천전략을 도출하는데 도움이 되고, 조직간 협력이론의 개념 구분과 이론의 개발 촉진에도 기여하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 조직간 협력 용어와 내용

관련 연구자들은 조직 상호간의 이익 추구를 위하여 자원이 교류되거나 거래가 이루어지는 현상을 '연계(Linkage)'나 '조직간 관계(Inter-organizational relationships)' 형성이라 부르기도 하고, 일부의 다른 연구자들은 '협력(Collaboration)', '네트워크(Network)'라고 표현한다.

연계나 관계, 네트워크, 협력이라는 용어를 세심하게 구분하면서 사용하는 것 같지는 않다. 연계나 관계의 용어를 사용하는 연구들<sup>1)</sup>은 조직 간의 교환과 거래에서 나타나는 모든 현상을 분석하는 특성을 갖는다. 네트워크라는 용어를 사용하는 연구들<sup>2)</sup>은 연구방법이나 새로운 사회적 관계까지 거론함으로써 연구의 범위를 더욱 확장시키는 경향을 보인다. 반면에, 협력이라는 용어를 사용하는 연구들<sup>3)</sup>

1) Van de ven and Ferry(1980), Oliver(1990) 이외의 많은 연구자들이 연계(linkage)나 관계(Inter-organizational relationships)의 용어를 사용한다. 이 연구들은 교환내용, 관계성질, 구조적 특성, 연계의 양, 연계형태 등 조직간 교환과 관련된 대부분의 내용을 포함하여 진행하는 경향이 있다.

2) Boje and Whetten(1981), Milward and Provan(1998)은 조직 간의 교환을 네트워크(Network)로 표현하고 조직간의 연관성, 분포도, 구심역할 등을 파악한다. 반면에 Lowndes and Skelcher(1998)과 Powell(1991)은 네트워크를 거버넌스(Governance) 즉 지배통치방식으로 이해한다.

은 조직 간의 협력관계를 안정화시키는 메카니즘, 관리기술, 규범에 집중되는 경향이 있다.

본 연구는 조직이 조직간 협력을 공고히 하는데 의식적인 노력과 관리기술을 발휘하면 조직간 협력을 증대시킬 수 있을 것이라는 문제의식을 가지고 있다. 이러한 측면에서, 조직간 거래나 교환의 안전 메카니즘을 초점으로 하는 협력 연구의 관점에 있다고 할 수 있다. 그러므로 조직이 상호간의 이익 추구를 위하여 자원이 교류되거나 거래가 이루어지는 현상을 협력이라는 용어로 사용하고자 한다.

사회복지 조직 간 협력의 내용은 클라이언트 의뢰, 서비스나 프로그램의 교환, 공동사업, 공동대응까지 다양하다. 사회복지 서비스 조직 간의 협력에 있어서, 클라이언트 의뢰는 중요한 협력에 속한다(Boje and Whetten, 1981 ; Levine and White, 1961 ; Woodard and Dorian, 1994). 클라이언트를 보다 적합한 다른 조직의 소속으로 의뢰 재배치하거나 다른 조직으로부터 의뢰받아 자기 조직 소속으로 재배치 받는 것은 사회복지 조직 사이에서 발생하는 기본적인 협력의 업무라 할 수 있다. 신속하고 원활한 의뢰<sup>4)</sup> 재배치활동은 클라이언트의 복합적인 욕구 충족에 관건이다. 다양한 욕구를 충족시키기 위해서 조직 간의 서비스와 자원을 제공받거나 제공하는 교환도 사회복지 조직의 중요한 협력의 내용이다. 레빈과 화이트(Levine and White, 1961)는 '서비스 교환'을 인적서비스 교환과 물적 서비스 교환으로 나눈다. 인적 서비스 교환은 자원봉사, 종교적 혹은 전문적 서비스를 주고받는 것이고, 물적 서비스 교환은 자금, 기자재 및 장비, 정보와 기술 등 주로 자원의 교환을 말한다(김광점, 2000 ; Levine and White, 1961).

사회복지 서비스 조직에 있어서, 자금과 같은 물적 자원의 조직간 교환은 조직간 관계에 영향을 미칠 만큼 강한 요인이 아닌 것으로 나타났다(이현주, 1998). 정부의 자금 의존도가 크고 서비스 조직 간의 자금이나 물자 교환이 빈번하지 않은 사회복지 분야의 반영이라고 볼 수 있다. 단 기업이나 자영업자로부터 의식주 관련 물품과 후원금을 받는 경우가 자주 있다. 그러나 물품과 후원금 제공은 기부자의 성격이 강한 것으로 판단된다. 이 물적 자원의 교환은 조직간 협력이라기보다는 기부문화 차원에서 접근해야 한다. 그러나 인적교류를 통한 프로그램의 교환은 조직간 협력의 성격을 잘 드러낼 수 있는 활동이다. 예를 들어 아동·청소년 복지 서비스 조직은 자라나는 청소년들의 특성을 고려하여 상담프로그램, 치료 프로그램, 사회성 및 인간관계 기술, 학습지도 프로그램 등 다양한 프로그램을 필요로 한다(김태현, 2002). 실제로 서비스 각 분야에서 이와 같은 프로그램의 교환 협력이 발생하고 있다. 따라서 조직 간의 프로그램 교환은 사회복지 조직간 협력을 잘 나타내는 활동이라 할 수 있다.

3) Parkhe(1993), Ring and Van de ven(1994), Madhok and Tallman(1998)은 조직간 교환관계를 협력으로 표현한다. 그리고 협력을 공고히 하는데 사용되는 조사, 선택, 계약과 같은 안전장치를 주로 고찰하거나, 신뢰나 갈등의 발생과 규범이 협력에 미치는 영향을 분석한다.

4) 대부분의 관련연구에서 의뢰를 조직간 협력에 포함한다. 그러나 의뢰는 다른 조직에 클라이언트나 서비스를 요청하거나 요청받은 정도로 이해할 수 있다. 즉 협력이 발생하기전의 요청의 단계로도 사용될 수 있다. 요청이후에 협력이 발생할 수도 발생하지 않을 수도 있다. 그러므로 이 연구에서는 조직간 협력을 요청한 이후에 발생한 협력영역으로 하고자 한다. 그리고 서비스의 의뢰는 서비스나 프로그램 교환에서 다루고자 한다. 결국 이 연구에서 의뢰를 클라이언트를 다른 조직에 재배치하거나 다른 조직으로부터 재배치 받은 것으로 한정하고자 한다.

## 2) 조직간 협력관리의 개념과 위상

관리는 사회복지 조직의 구성요소이다. 사회복지 조직에서 관리란 서비스의 양과 질을 극대화시키고 클라이언트의 만족 향상을 위한 기법이고 도구이며 활동이다. 대부분의 사회복지 조직 관리이론은 인적관리, 재정관리, 정보관리, 서비스 질의 관리로 구성되어 있으며 조직 내부측면과 관련 있다. 지금까지 사회복지 분야에서 조직간 협력 관리에 대해서는 이론이 수립되어 있거나 논의가 활발하지 않은 것 같다. 따라서 기존 타 분야 관련 연구에서 조직간 협력 관리의 내용을 검토하고 그 의미와 역할을 탐색하고자 한다.

### (1) 조직간 협력관리의 개념과 내용

협력을 위한 만남과 협력하기로 약속하는 계약을 조직간 협력에 영향을 미치는 조직외적 요인으로 볼 것인지 아니면 협력결과 그 자체로 볼 것인지의 여부는 쟁점이 될 수 있다. 한편, 쟁점이 될 수 있는 만남이나 계약과 같은 활동을 조직간 협력을 위한 관리활동으로 보는 연구의 경향이 있다. 이 연구들은 설득력 있는 해석과 유용한 관점을 제공한다는 점에서 검토할 필요가 있다.

조직간 협력에 관한 연구는 주로 경영학 분야에서 상대적으로 활발하게 진행되어 왔다. 1980년대 후반부터 지금까지 진행된 국제간 기업협력과 관련된 연구 중에서, 조직의 협력관리활동을 강조해온 연구들을 주목할 필요가 있다(Parkhe, 1993 ; Ring and Van de ven, 1994 ; Madhok and Tallman, 1998). 매닥과 톨먼(Madhok and Tallman, 1998)은 기업이 최대가치 창출을 위해 기업간 협력을 추구하고 협력을 위한 관리활동을 해야 한다고 주장한다. 기업조직은 최대 가치를 끌어내기 위해서 대부분의 자산과 자원을 적극적으로 관리할 필요가 있고, 관리를 위하여 충분한 지출을 해야 한다(Madhok and Tallman, 1998: 330). 기업 간 협력을 통하여 잠재적인 최대 가치를 확보하기 위하여 협력관리 활동이 필요함을 제기하고 있다.

협력관리(Expertise in relationship management)는 조직간 협력을 증대시키는 유용한 기술이자 노하우이다(Madhok and Tallman, 331). 인적자원관리, 재정관리, 정보관리, 서비스 질 관리를 통해 서비스의 양과 질을 극대화시키고자 하는 것처럼 조직간 협력관리는 사회복지서비스의 양과 질을 향상시키고자 조직간 협력을 달성하는 방법이자 기술이라 할 수 있다.

조직간 관계에 투자되는 지출은 돈 뿐만 아니라 관리할 시간, 에너지, 노력이다(Madhok and Tallman, 331). 이 주장에 따르면, 협력관리활동은 노력과 에너지의 투자를 통해서 이루어진다. 관리란 지출과 투자가 수반되는 조직의 노력과 의지가 반영되는 영역이다. 조직 주체들이 조직간 협력관리의 필요성을 인식하고 실천하면 잠재적 가치를 더 획득할 수 있고, 주체들이 관리활동을 인식하지 못하고 실천하지 않는다면 잠재적 가치를 얻을 수 없다. 즉 조직간 협력관리는 조직 주체의 인식과 노력 및 실천에 따라 발생하는 독자적 영역이다.

조직간 협력관리의 내용을 살펴보면 다음과 같다. 기업의 조직간 협력관리활동으로는 파트너 조사(Screening), 계약(Contractual safeguard), 벌칙(Penalty), 인질(hostage) 등이 있다(Parkhe, 1993).

조사는 도움이 될만한 상대 조직을 찾는데 필요한 협력관리 방법이다. 기업은 자기 조직의 조건과 구조를 평가하고 다른 조직으로부터 부족한 자원과 가치를 얻으려고 하는 욕구를 갖는다. 조직의 부족 부분을 보완해줄 다른 조직을 조사하고 물색한다. 이처럼 조직은 협력을 준비하기 위하여 자신에게 필요한 성실하고 유능한 파트너를 선택하기 위한 조사 관리활동을 한다(Madhok and Tallman, 332 ; Parkhe, 233).

조직간 협력을 합의하는 계약과 같은 관리는 협력을 발생시키거나 촉진시킬 수 있다(Ring and Van de ven, 1994: 98). 실제로 협력이 발생하기 위해서는 출발점이 필요하다. 오랜 기간을 걸쳐서 교환이 이루어져서 관습적으로 협력관계가 형성되는 경우도 있다. 그렇지 않은 경우에는 계약과 같은 합의의 사건이나 과정이 필요하다. 계약을 통하여 쌍방은 상호협력을 위한 약속과 합의를 이루고 협력의 체계로 들어갈 수 있는 물꼬를 튼다. 새로운 파트너와 협력관계를 형성하기 위해서 상대 조직을 설득하고 협력의 장으로 끌어내는 계약과 같은 관리활동이 협력을 촉진시킨다.

기업 조직간 협력을 위해 벌칙과 인질의 관리활동이 있다(Parkhe, 233). 협력에서 이탈을 방지하기 위하여 계약 시에 벌칙을 두기도 한다. 협력을 파기하면 배상해야 한다거나 책임을 져야 한다거나 하는 처벌이나 벌칙이 협력 유지를 위한 관리방법으로 사용된다. 협력 사업에 적지 않은 투자를 한 기업은 투자 때문에 협력에서 쉽게 빠져 나갈 수 없는 인질의 관리방법도 사용된다.

사회복지 관리기법인 사례관리(Case management)에서도 조직간 협력 관리활동을 발견할 수 있다. 로스만(Rothman, 1992)은 지역사회 자원개발을 위한 지역사회 조사, 주요인사와의 우호적인 관계 형성, 구조·직원·기술·연계패턴에 대한 정기적인 조사, 공식 혹은 비공식 만남, 지역사회와 자원개발을 담당하는 특별직원 지정을 조직간 협력을 위한 사례관리 기술로 서술한다. 지역사회 자원개발을 위한 조사, 만남, 협력담당자 선정 등은 이미 사회복지 사례관리 기술에서 잘 알려져 있는 내용들이다. 지역사회 자원개발은 다른 관련 조직과의 협력을 의미하고, 자원 개발을 위한 사례관리 내용은 곧 조직간 협력관리 활동을 의미한다. 그러므로 사회복지 분야에서도 조직간 협력 관리활동이 존재함을 알 수 있다.

지금까지 살펴보았듯이, 조직간 협력관리로는 조사, 계약, 만남, 인질, 벌칙, 협력담당자 선정 등이 있다. 이 중에서 인질과 벌칙은 기업에 해당하는 조직간 협력관리 활동이라 할 수 있다. 사회복지 조직이나 아동·청소년복지서비스 조직에는 적합한 관리활동이라 할 수 없다.

기업과 사회복지 조직은 협력을 통하여 시너지 효과를 생산하기 위하여 주변 자원에 대한 조사활동을 한다. 기업이 경쟁 상대 조직의 현황과 움직임 및 기술에 대한 정보를 획득하는 것은 사활이 걸린 문제이다. 어느 정도 규모가 있는 사회복지 서비스 조직 예를 들어 종합복지관은 지역사회 조사의 업무가 정착된 상태라고 할 수 있다. 그러나 아동·청소년 복지 서비스 조직과 같은 소규모의 열악한 조직에서는 주변 자원과 협력할 상대 조직에 대한 조사가 이루어진다고 보기 어렵다.

관리활동 중에서 만남, 계약, 협력담당자 선정은 기업, 규모가 있거나 혹은 열악한 소규모 사회복지 서비스 조직에서도 이루어지고 있는 관리활동이라고 할 수 있다. 큰 규모이거나 소규모인 서비스 조직은 대부분 같은 종류의 조직끼리 협의회를 결성함으로써 공식·비공식 만남을 갖는다. 협의회를 결성하지 않는다 할지라도 환경변화에 따른 대응을 위해서 모임을 갖는 경우가 많다. 그리고 조직의 특

성상 모임을 가질 수밖에 없는 조직들이 많다. 예를 들어, 청소년쉼터는 교회나 경찰로부터 가출청소년을 인계받고 법적 자문도 구하기 위해서 모임을 갖는 경우도 있다.

조직 간에 협력하자는 합의나 공식·비공식 계약도 서비스 조직에서 존재할 것이다. 서비스 조직이 외부 전문교육단체로부터 프로그램을 지속적으로 제공받는 경우도 있으며, 지속적으로 프로그램을 제공하는 경우도 있다.

아동·청소년복지서비스 조직에 있어서 협력담당자도 존재할 것으로 추측한다. 어느 정도의 규모를 갖춘 조직이나 학교와 연계를 주로 가지고 있는 상담센터 등은 외부 협력 업무를 담당하는 직원을 두고 있다. 그리고 연계조정 기능을 하는 지원센터는 대외협력부장이라는 직책을 두고 있다. 공동생활 가정이나 지역아동센터와 같은 소규모의 조직은 시설장이 대외 협력의 일을 주로 담당하고 있다.

지금까지 살펴본 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정은 아동·청소년복지서비스 조직을 포함하는 사회복지 분야에서 진행되는 업무활동 중의 하나이다. 아동·청소년복지서비스 조직을 포함한 사회복지 분야에서 큰 조직이나 열악한 조직 모두에게 공통적으로 발견되는 활동이다.

조직간 협력관리의 중요성을 주장하는 연구에 따르면, 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정은 조직간 협력관리에 해당한다. 사회복지 서비스 조직에 있어서, 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 활동은 서비스의 양과 질을 향상시키기 위하여 조직간 협력을 관리하는 기술이라 할 수 있다. 이 협력관리는 조직의 주체적 인식과 노력으로 나타나는 독자적 영역이고, 조직의 노력과 에너지 투자에 따라서 발생할 수도 있고 발생하지 않을 수도 있는 매우 가변적인 부분이다.

이상의 내용에서, 협력관리 요인은 다음의 3) (2)의 조직 기능 및 구조요인과 차별적 특성을 갖는다고 할 수 있다. 조직기능 및 구조요인은 조직 본연의 고유 특성이나 조직의 존재 조건인데 비하여, 협력관리 요인은 관리 기술이다. 협력관리는 노하우, 지식, 노력과 관련된 부분이다. 이 요인은 조직의 인식과 노력에 의해 발생 여부가 달려있는 가변적 영역으로서 조직의 주체적 실천과 불가분의 관계가 있다. 따라서 협력관리는 조직간 협력에 영향을 미치는 다른 조직요인과 구분되며 노력에 따라 조직간 협력에 미치는 영향이 좌우되는 영역이다. 그러므로 협력관리의 고찰과 개발은 조직간 협력을 통하여 서비스의 양과 질을 향상시키는 실천대안의 확장과 긴밀한 관계가 있다고 할 수 있다.

## (2) 조직간 협력관리의 위상

협력관리는 조직주체의 인식과 실천에 따라 발생하는 독자적 영역으로서 협력을 촉진하는 관리기술이다. 이 협력관리는 협력결과가 나타나기 전 단계에서 주로 발생한다. 파코 인(Parkhe, 1993 ; Yin, 1984)의 문헌연구를 검토하고 조직간 협력과정을 다음과 같이 설명한다. 국제적으로 기업조직간 협력의 첫 번째 단계는 '조직구조 선택기(Choice of organizational structure)'이다. 이 시기에는 조직구조를 비교하고 상대기업의 경쟁력과 장점 및 단점을 평가한다. 두 번째 단계는 '동맹구조 디자인 단계(Alliance structure design)'로서, 상대 파트너에 대한 분석을 심화하고 동맹에서 이탈할 만한 기회주의에 대항하여 법적 계약을 설치하는 특성이 있다. 세 번째, '역동적 진화단계(Dynamic evolution)'에서는 파트너 조직 간의 성공적 협력이 달성되어 기회주의가 감소하고, 기술획득으로 서로의 차이가 사라지고, 학습과 적응을 통해서 문화적 차이가 감소하고 파트너십이 형성된다(Parkhe, 249 - 250).

이 단계적 과정을 보면, 기업조직에서 조직간 협력을 달성하기 위해서는 사전에 파트너를 조사하고, 협력의 관계를 공고히 하기 위해서 법적 계약을 설치한다. 그리고 그 이후에 협력이 달성된다. 계약이라는 관리활동은 협력이 달성되기 전 단계라고 이해할 수 있다. 조직 간에 계약을 통해 협력을 하기로 약속한다 할지라도, 계약을 파기하면 협력은 달성될 수 없으며, 약속과 계약은 언제든지 파기될 가능성을 가지고 있다. 따라서 조직간 협력관리활동은 협력과 분리될 수 있는 독자적 영역으로서 협력달성의 전 단계에서 발생한다고 이해할 수 있다.

링과 반데벤(Ring and Van de ven, 1994)도 팍(1993)과 같은 견해를 가지고 있다. 국제 조직간 협력관계의 발전과정을 협상단계(Negotiations) - 헌신단계(Commitments) - 실행단계(Executions)로 제시한다(Ring and Van de ven, 1994: 97-98). 협상단계에서 파트너를 물색 선택하고, 헌신단계는 미래 행동을 위한 의무나 규칙에 동의하는 시점이고, 실행단계는 헌신과 규칙이 발휘되는 단계이다. 이전의 헌신단계에서 이루어진 조직 간에 협력 관리활동과 계약이 실천으로 옮겨지는 단계가 실행단계이다. 파트너의 조사선택과 계약의 관리활동은 협력욕구를 가지게 하는 조직의 구조적 특성에도 구별되고 협력이 발생하는 실행단계와도 구분된다. 조직간 협력 관리활동은 협력발생 전 단계에서 발생하며 조직간 협력 결과 그 자체와도 구분되는 독자적 영역이라고 할 수 있다.

이상의 논의를 정리하면, 조직간 협력관리는 조직기능 및 구조요인과 구분되는 독자적 영역으로서 조직의 인식과 노력에 의해 좌우되는 가변적 영역이다. 그리고 조직간 협력관리 활동은 관리기술로서 협력 전 단계에서 조직 간의 협력관계를 공고히 하고 촉진하며 협력 달성과 유지에 기여한다. 결국, 협력관리 요인은 조직 기능 구조요인과 구별되며, 협력 그 자체 결과와도 구분되는 독자적 영역이라고 할 수 있다.

앞서, 조직간 협력에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 조직 활동이 조직간 협력에 영향을 미치는 조직구조 요인인지 아니면 협력 결과로 보아야 하는지 혼란스러움이 있다고 지적한 바 있다. 지금까지의 논의 결과, 이 협력관리는 기존의 조직구조 요인, 협력빈도, 협력실패와 같은 협력 그 자체와 구분되는 독자적 영역임을 알 수 있다. 협력관리는 기존의 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 조직구조 요인과는 차별적인 성격을 갖는 요인으로서 인식하고 탐구할 필요가 있다. 그리고 협력관리를 협력결과로 보기 보다는 협력을 촉진하고 협력에 영향을 미치는 요인으로 간주하는 것이 보다 타당할 것이다.

### 3) 조직간 협력에 영향을 미치는 요인에 대한 기존 논의

기존에 밝혀진 개인요인, 조직요인, 환경요인을 중심으로 어떤 특성이 조직간 협력에 영향을 미치는지 살펴볼 것이다.

#### (1) 개인요인

개인의 특성과 역할이 조직간 협력에 유의미한 영향을 미친다는 사실은 많은 연구들에 의해서 검증되어 왔다(Akinbode and Clark, 1976 ; Aldrich and Herker, 1977 ; Boje and Whetten, 1981 ;



Edstrom and Galbraith, 1977 ; Galaskiewicz and Shatin, 1981 ; Glisson and James, 1992 ; Tushman and Scanlan, 1981 ; 이현주, 1998). 조직이 환경에 적응하기 위한 환경 정보를 수용하거나 제공할 때, 그리고 적응 전략과 조건을 선택할 때, 결정은 조직간 연계 역할 담당자의 능력에 달려있다고 가정한다(Aldrich and Herker, 1977). 미국 345개 대기업의 R & D부서 기술관련 직원의 커뮤니케이션 활동을 조사한 결과, 개인의 조직 내부 및 외부와 연계를 갖고 연계협력 업무를 하는데 있어서, 전문성이 주요한 결정요인으로 작용한다고 나타났다(Tushman and Scanlan, 1981: 93). 전문적 교육 참여와 경험을 바탕으로 능력을 인정받은 개인은 조직 내외부의 연계 협력 역할을 담당하게 되고 이후 조직간 연계협력 달성에 영향을 미친다.

조직 구성원 개인의 비공식 인맥이 조직간 협력에 큰 영향을 미치고 있다는 사실도 검증된 바 있다. 사회복지 서비스 기관을 대상으로 조직간 의뢰에 영향을 미친 요인을 경로 분석한 보제와 웨튼(Boje and Whetten, 1981)의 조사 결과, 개인의 개인적 친분과 과거에 함께 일한 경험과 같은 개인의 인맥이 클라이언트 의뢰에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대외적 환경이 불안정한 환경에서 개인의 인맥이 조직간 협력 달성에 크게 영향을 미친다고 강조하는 연구결과도 있으며(Galaskiewicz and Shatin, 1981), 개인의 비공식적인 인맥이 공식적인 정보망보다 빠르고 비용이 적어서 조직간 협력을 달성하는데 효율적이라는 분석도 있다(Marsch and Simon, 1958 ; Edstrom and Galbraith, 1977 ; Aldrich and Herker, 1977).

지금까지 살펴보았듯이, 사회복지 분야를 비롯하여 대부분의 사회조직에서 조직 간의 협력과 갈등을 직접 대면하는 개인이 조직간 협력에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 특히 다양한 개인요인 중에서 개인의 비공식 인맥과 전문성은 조직간 협력에 영향을 미치는 유력한 요인임을 알 수 있다.

## (2) 조직기능 및 구조 요인

그동안 조직간 협력요인을 대상으로 하는 일련의 연구에서 밝혀진 조직요인은 결국 조직의 기능 및 구조요인이라 할 수 있다. 조직의 궁극적인 목표와 그에 따른 기능, 그리고 조직 구조요인이 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 분석하고 있다(Boje and Whetten, 1981 ; Levine and White, 1961 ; Litwak and Hylton, 1962 ; Oliver, 1990 ; Thompson, 1967 ; Van de Ven and Ferry, 1980 ; Warren, 1967 ; Woodard and Doreian, 1994 ; 김재엽·박수경, 2001 ; 박미은, 2002 ; 이혜원, 2000).

조직의 목표에 따른 기능이 조직간 협력에 영향을 미치는 강력한 요인이라는 주장은 여러 연구결과를 통하여 검증된 바 있다. 레빈과 화이트(1961)의 연구에 따르면, 여러 기능을 가진 조직 중에서 치료기관이 다른 기능을 가진 조직보다 클라이언트 의뢰를 더 많이 받는 것으로 나타났다. 가정폭력 관련조직들의 협력 연구결과에서, 가정폭력업무를 1차로 전달하는 기관인 1366, 상담소, 보호시설 집단이 사회복지관, 경찰서, 병원, 사회복지전담공무원 집단보다 협력하고 있는 기관수가 더 많은 것으로 나타났다(김재엽·박수경, 2001). 가정폭력 대처 및 근절을 주요 목표로 하는 조직들이 부차적 목표로 하는 조직들 보다 조직간 협력에서 두드러진 활동을 보인다. 조직의 목표에 따른 기능은 조직 내적인 활동과 프로그램의 방향과 내용을 결정하는 동력일 뿐만 아니라 조직간 협력 발생에도 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

법인 소속 여부도 조직간 협력에 영향을 미칠 수 있다. 레빈과 화이트(1961)의 연구결과에 따르면, 법인에 소속된 지부조직인 경우에, 법인소속 조직 간의 협력이 활발하고, 법인소속 이외의 지역사회 조직과 협력이 저조한 것으로 나타났다. 조직 구성원 수와 같은 조직규모라는 특성도 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직구성원의 수가 조직간 협력의 권위, 권력행사, 조직 간의 상호의존성에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Aiken and Hage, 1968 ; Boje and Whetten, 1981). 조직규모를 나타내는 서비스의 수도 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직이 운영하고 있는 서비스의 수가 조직간 의뢰의 구심역할, 조직 간의 권력관계, 공동프로그램에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Aiken and Hage, 1968 ; Boje and Whetten, 1981).

지금까지 살펴보았듯이, 조직의 존재 이유인 목표에 따라 나타나는 조직의 기능, 법인화 여부, 상근 직원 수, 서비스 수는 조직간 협력에 강력한 영향을 미치는 요인으로 간주할 수 있다. 검증된 조직요인들을 자세하게 고찰하면 이 요인들에서는 일관된 특성과 의미가 발견된다. 조직의 기능은 조직의 존재이유이기 때문에 쉽게 변화될 수 있는 성격이 아니다. 조직의 법인화 여부 역시 마찬가지이다. 법인 조직인 경우에는 법인재단에서 조직을 신설하였기 때문에 모 기관과 불가분의 관계이며 그 관계를 쉽게 단절할 수 없다.

조직구조 요인인 상근직원수와 서비스 수도 조직의지에 의해서 단 기간 내에 쉽게 변화될 수 없는 조직 고유의 특성이다. 사회복지 조직에서 상근직원수와 서비스 수는 정부의 자원배분과 규제에 의해서 영향을 받는 영역이다(Boje and Whetten, 1981: 381). 서비스 수는 재정지원 뿐만 아니라 조직의 기능이나 클라이언트 속성 등과 관련이 있다. 다양한 욕구를 가진 클라이언트가 서비스 대상이라면 조직이 제공하는 서비스 수는 많을 수밖에 없다. 상근직원수와 서비스 수는 조직의 기능, 재정, 클라이언트 대상 등과 긴밀한 관계에 있는 요인들이다. 그리고 기능, 재정, 클라이언트 속성은 단 기간 내에 쉽게 변화될 수 있는 성질이 아니다. 따라서 조직 기능, 조직법인화, 서비스 수, 상근직원 수는 조직의 주체적 의지와 노력으로 쉽게 변화시키기 어려운 조직 구조요인으로 조직의 본질적인 고유의 특성이라고 할 수 있다. 즉 지금까지 밝혀진 조직간 협력에 영향을 미치는 조직요인은 바로 이러한 조직 고유의 특성, 고착화된 조직의 성격이라는 영역 내에 포함된다고 할 수 있다.

### (3) 환경 요인

조직간 협력을 발생시키는 이유를 설명할 수 있는 자원의존도는 대표적인 환경요인이라 할 수 있다. 자원의존론은 기업, 관료조직, 사회복지 관련 조직 등의 조직간 협력을 설명하는 우세한 이론 중의 하나이다(Aldrich and Pfeffer, 1976 ; Jacobs, 1974 ; Thompson, 1967 ; Yuchtman and Seashore, 1967 ; Aiken and Hage, 1968)

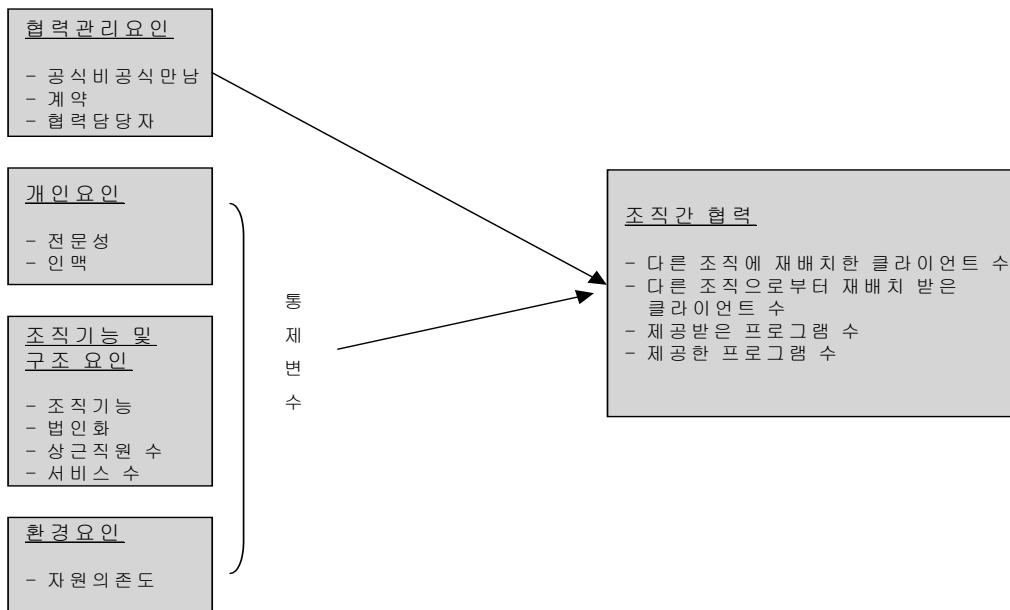
보건 관련 서비스 조직들의 상호의존을 조사 분석한 에이큰과 헤이지(Aiken and Hage, 1968)는 환경이 조직에 영향을 미친다는 입장을 공고히 하고 있다. 환경의존정도를 나타내는 공동프로그램의 수가 많으면, 조직구조는 다양하게 전문화되고, 새로운 기술을 배우려는 경향이 있고, 내적 커뮤니케이션도 증가한다고 한다(Aiken and Hage, 1968: 914). 결국 의존할 수 있는 대외 환경적 요인이 조직간 연계협력에 영향을 미친다. 뿐만 아니라 대외의존성이 높은 조직에서 대외부서의 개인은 조직 내

에서도 권력을 가지고 있으며, 조직이나 개인은 대외 의존적 상황으로 인하여 조직 간의 원활한 연계 협력을 달성해야 한다(Jacobs, 1974). 즉 외부 환경의 자원 의존적 특성이 조직 간 연계협력에 영향을 미친다. 자원의존도와 같은 환경요인 측정은 주변에서 동원 가능한 조직의 자원 범위를 파악 가능하게 한다. 또한 대외 자원의존 필요성과 의존할 수 있는 대외 환경은 조직간 협력에 영향을 미친다.

### 3. 연구방법

#### 1) 연구 분석틀

이 연구는 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자와 같은 협력관리 요인이 서비스 조직간 협력에 영향을 미치는지 보고자 한다. 그리고 기존의 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 개인요인, 조직기능 및 구조요인, 환경요인을 통제해도 협력관리 요인이 여전히 조직간 협력에 영향을 미치는지 알아볼 것이다. 조직이 조직간 협력을 위하여 특별히 노력하고 노하우를 발휘할수록 조직간 협력에 영향을 미치는지 검증하고자 한다.



〈그림 1〉 연구 분석틀

## 2) 가설

앞의 <그림 1> 연구 분석틀에서 제시한 서비스 조직간 협력에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 모형에 기초하여 연구문제별 가설들을 다음과 같이 설정한다.

가설 1. 협력관리요인은 복지서비스 조직간 협력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 개인요인, 조직기능 및 구조요인, 환경요인을 통제해도 협력관리요인은 조직간 협력에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

## 3) 조사대상

아동·청소년복지서비스 영역은 통합적 서비스 제공이 절실하게 필요로 되는 분야이다. 결식아동은 경제적 어려움 외에 가족기능 해체와 정서불안 등 다양한 문제를 가지고 있고(이혜원, 2000), 가출경험청소년과 약물남용청소년은 음주 흡연을 비롯하여 성 비행, 절도, 약물 등 복합적 문제를 가지고 있다(조학래, 1997). 아동·청소년복지는 통합적 서비스가 절대적으로 필요한 서비스 영역으로서 조직간 협력이 발생할 것으로 추측한다. 그러므로 조사대상은 아동·청소년복지서비스 관련법 규정하의 서비스조직으로 하였다. 조사대상은 '아동복지법'하의 사회복지시설로 아동양육시설, 아동일시보호시설, 아동보호치료시설, 자립지원시설, 공동생활가정(그룹홈), 아동상담소, 아동전용시설, 아동복지관, 지역아동센터이다. '청소년기본법' 규정하의 지방 청소년상담센터, '청소년복지법' 규정하의 청소년쉼터가 포함되었다.

관련 조직이 비교적 밀집해 있을 것으로 추정되는 서울시와 경기도에 소재한 총 528개 조직을 대상으로 하고, 그 조직의 협력현황을 가장 잘 파악하고 있는 협력담당자 1인을 설문조사 응답자로 하였다. 협력담당자 1인의 개인적 특성을 조사하였고, 협력담당자를 통하여 조직 전체의 협력 현황을 파악하였다. 협력현황 등 조직을 파악하는 조사에 있어서, 개인의 경험에 한정되어 응답하는 것을 방지하고 조직 전체의 협력현황과 특성을 파악하고자 조직의 서류 확인을 통하여 응답해 줄 것을 부탁하였다.

## 4) 변수의 조작적 정의와 측정

변수의 조작적 정의에 앞서, 청소년쉼터, 공동생활가정(그룹홈), 아동·청소년그룹홈협의회, 양육시설 등 총 7개 기관의 방문 면접을 통하여, 기존 연구에서 사용한 조작적 정의가 우리나라 아동·청소년복지서비스조직들의 협력을 파악하는데 적합한지의 여부를 판단하고, 적합 타당성 여부에 따라 조사도구로 채택·수정하였다.

방문면접 조사 결과, 대부분의 아동·청소년복지서비스 조직은 아동·청소년 관련조직, 지역사회서

비스 조직 및 단체, 경찰 등의 공공기관과 협력 내지는 교류를 하고 있었다. 협력의 범위를 아동·청소년관련 동일 종류 조직이외에 지역사회서비스조직 및 단체, 공공기관으로 하고자 한다.

이 연구는 리커트 척도 사용을 지양하고 최대한 사실을 측정하고자 한다. 리커트 척도에는 응답자 개인의 주관적 인지가 개입될 가능성이 높기 때문이다. 또한 6개월 동안에 발생한 협력의 실태를 조사하고자 한다. 협력기간을 짧게 잡을 경우 소규모 열악한 기관의 협력 활동을 파악할 수 없고, 기간을 길게 잡을 경우는 상담기관과 같은 이용시설의 협력 수치가 너무 커서 조사 분석의 어려움이 생길 것으로 우려되었기 때문이다.

## (1) 독립변수와 하위변인

### ① 협력관리 요인

조직간 만남에 있어서, 보제와 위튼(1981)은 '다른 조직과의 만남'으로 정의하였고, 김광점(2000)은 '정기적인 미팅', '비공식적 만남'으로 정의하였다. 정기적이라는 개념은 기간의 간격이 큰 경우에 조사에서 누락될 가능성이 있기 때문에, 만남이나 모임을 공식과 비공식으로 구분하는 것이 타당해 보인다. 따라서 만남이나 모임을 '다른 조직과의 공식·비공식 만남'으로 정의한다.

밀워드와 프로븐(Milward and Provan, 1998)은 계약을 '서로 자금을 주거나 받기로 합의한 기관'으로 정의하고 측정한다. 방문면담 결과, 계약은 주로 비공식적인 형태로 조직 간에 발생하고 있었다. 따라서 계약을 '조직간 협력하기로 한 공식 계약이나 암묵적인 합의'로 정의한다.

김광점(2000)은 협력관리 내부시스템 정비를 협력역할담당자 선정으로 규정한다. 방문면접 결과, 조직들은 조직간 협력담당자가 있다고 응답하였다. 따라서 협력관리 변인 협력담당자 선정을 '다른 조직과의 협력 업무를 담당하는 실무자의 수(업무량의 50%이상이 협력업무인 경우)'로 규정하고 측정한다.

### ② 개인 요인

터시맨과 스캔들(Tushman and Scanlan, 1981)과 이현주(1998)가 사용한 협력 담당자의 전문적 교육과 훈련 참여정도를 전문성의 측정지표로 사용한다. 개인 인맥에 있어서, 보제와 위튼(1981), 갈라스키빅스와 샤틀(Galaskiewicz and Shatin, 1981)의 정의를 통합한 이현주(1998)의 개념을 따라 '과거의 일한 경험, 같은 모임, 인종, 교육을 통 털어서 관련 조직 중 아는 사람이 근무하고 있는 조직의 수'로 측정한다.

### ③ 조직 기능 및 구조요인

조직기능 정의에 있어서, 레빈과 화이트(1961)는 자원할당기관, 교육기관, 예방기관, 치료기관, 재활기관으로 구분하고, 김인숙(1999)은 상담기관, 수용거주시설, 치료기관으로 조직종류를 구분한다. 본 연구의 조사에 응답한 조직은 생활시설 군, 상담기관 군, 지역아동센터였다. 보통 조직의 기능을 이용시설 대 생활시설로 분류한다. 그러나 이용시설로 포함되는 상담기관과 지역아동센터의 기능은 협력에도 큰 차이가 나타날 것으로 짐작되므로 생활시설, 상담기관, 생활지원기관으로 조직 기능을 분류하였다. 그리고 생활시설을 기준으로 상담기관과 생활지원기관을 더미 처리하였다.

레빈과 화이트(1961)에 따라서 법인과 비 법인여부로 조직형태를 측정하고 더미 처리하였다. 조직

구성원 수는 보제와 위튼(1981)의 정의에 따라 조직에 근무하는 정규 상근직원 수로 측정한다. 서비스 수는 보제와 위튼(1981), 에이큰과 헤이지(1968)에 따라 조직이 제공하는 서비스의 수로 측정한다. 서비스의 내용과 분류는 칸(Kahn, 1973)의 서비스 분류를 기준으로 정리하였다.

④ 환경 요인

조직간 협력에 영향을 미치는 환경적 요인을 자원의존도로 측정한다. 자원은 다른 조직의 서비스나 프로그램을 의미한다. 관련 연구들은 자원의존도 측정에 있어서, 다른 조직의 자원을 얼마나 중요하게 생각하는지 5점 척도로 측정한다(Van de ven and Ferry, 1980 ; 정순돌, 1997). 혹은 다른 조직의 자원이 없이 업무가 수행되는지의 여부를 4점 척도로 측정하기도 한다(이현주, 1998). 이와 같은 측정방법은 타 조직 자원의 필요성에 대한 개인의 인식을 측정하는 방법이다. 개개인 마다 다르게 느낄 수 있는 인식을 통해서는 조직의 객관적인 자원의존도를 측정하기 어렵다고 할 수 있다. 따라서 조직의 자원의존도를 최대한 객관적으로 측정하기 위하여, '현재 귀 기관이 다른 아동 청소년 기관이나 지역 사회 조직에 요청했거나 요청하려 했던 서비스나 프로그램 수'로 정의하고 측정하였다. 독립변인 조작적 정의 및 측정방법은 <표 1>과 같다.

<표 1> 독립변인 조작적 정의 및 측정방법

변수	변인	조작적 정의 및 측정방법
협력 관리	공식·비공 식 만남	지난 6개월동안, 조직간 협력을 위하여 관련 아동·청소년 서비스 기 관이나 지역사회조직과 공식 혹은 비공식으로 만난 회수
	계약	현재, 조직 간에 서로 협력하기로 공식 계약하거나 암묵적으로 합의 되어 있는 아동청소년 서비스조직이나 지역사회 조직의 수
	협력담당자	다른 조직과의 협력 업무를 담당하는 실무자(업무량의 50% 이상이 협력업무인 경우) 수
개인	전문성	6개월 동안, 조직 외부에서 이루어지는 강의, 세미나, 심포지엄, 워크 샵에 참여한 회수
	인맥	학연, 지연, 이전 직장경험, 프로그램이나 모임 참여로 친분 있는 분 이 근무하고 있는 서비스 관련 분야 조직의 수
조직 기능 및 구조	조직기능	생활시설, 상담기관, 생활지원기관의 조직 기능
	조직법인화	조직의 법인 혹은 비법인 여부
	상근직원 수	정규 상근직원 수
	서비스 수	아동청소년에게 제공하는 서비스의 종류 수
환경	자원의존도	다른 아동·청소년 기관이나 지역사회 조직에 요청했거나 요청하려 했던 서비스나 프로그램의 수

(2) 종속변수와 하위변인

앞서 이론적 배경에서 정리한 바와 같이, 클라이언트 의뢰 재배치와 프로그램 교환은 종속변수인 조직간 협력의 중요한 내용이다. 그리고 조직간 의뢰 재배치와 프로그램 교환에서 주고받는 방향을 고려하고자 한다. 방향은 조직의 기능 및 특성과 연관이 있기 때문이다. 보제와 위튼(1981), 레빈과 화이트(1961), 김광점(2000)의 클라이언트 의뢰와 프로그램 교환 정의를 토대로 하고 방향을 고려하여 4가지의 변인으로 나누었다. 그 내용을 정의하면 아래와 같다.

〈표 2〉 종속변인 조작적 정의와 측정방법

변수	변인	조작적 정의 및 측정방법
조직간 협력	다른 조직에 재배치한 클라이언트 수	6개월 동안, 담당할 아동·청소년을 보다 적합한 다른 기관에 관리담당을 의뢰하여 재배치한 경우의 수
	다른 조직으로부터 재배치받은 클라이언트 수	6개월 동안, 다른 기관으로부터 의뢰받은 아동·청소년의 수
	제공받은 프로그램 수 <sup>5)</sup>	6개월 동안, 타 기관으로부터 받은 프로그램 종류 수
	제공한 프로그램 수	6개월 동안, 타 기관에게 제공한 프로그램 종류 수

5) 자료수집 및 분석방법

조사는 2005년 8월 29일부터 10월 7일까지 진행되었다. 초기에 방문면접조사를 시도하였으나 담당자가 외근이 잦아서 만나기 어려웠다. 그리고 조사응답 참여의 설득과 촉구를 여러 차례 시도해야 하는 상황을 감안하여 방문면접조사에서 전화, 이메일, 팩스로 조사방법을 바꾸어 조사하였다. 총 107개 조직이 응답하여 회수율은 20.3%였다. 기술통계로 일반적 현황을 살펴보았다. 또한 다중회귀분석을 통하여 각 요인이 조직간 협력에 미치는 영향력을 분석하였다. SPSS 12.01 for Windows를 이용하여 분석하였다.

6) 연구의 한계

개인요인 파악에 있어서, 협력담당자 1인의 개인 특성만 조사 측정하였다. 협력담당자 이외의 조직 구성원을 포함하여 개인적 인맥이나 전문성의 전체 평균을 구하지 못함으로써 조직간 협력에 영향을 미칠 수 있는 개인요인이 정확하게 파악되지 못한 한계를 갖는다. 환경변인의 측정에 있어서도, 자원의존도 하나만의 환경변인이 아동청소년 복지 서비스 조직의 협력에 미치는 영향을 분석함으로써 환

5) 이 연구에서 프로그램 수는 프로그램 종류의 수를 의미한다. 프로그램 종류와 그 프로그램이 운영된 횟수를 구분하여 조사하였고, 연구에서는 프로그램 종류의 수만을 사용하였다.

경요인의 영향력을 충분히 파악하지 못한 한계를 갖는다.

## 4. 연구의 결과

### 1) 조사대상의 일반적 특성

#### (1) 조직

조직종류별로, 지역아동센터가 31개(29%)로 가장 많았고, 아동양육시설 29개(27.1%), 공동생활가정(그룹홈) 19개(17.8%), 지방청소년상담센터 12개(11.2%)순으로 총 107개 조직이 응답하였다. 그 조직 기능별 기준에 따라 살펴보면, 생활시설 60개(56.0%), 상담기관 16개(15.0%), 생활지원기관 31개(29.0%) 순으로 나타났고, 법인화여부에 따라 보면 법인조직은 68개(64.2%), 비법인조직은 38개(35.8%)로 나타났다. 아동·청소년복지서비스조직의 일반적 특성으로 운영기간은 전체 평균 178개월(14년 8개월), 1년 총결산액은 전체 평균 4억9천2백8십7만원, 이용인원은 전체 평균 약 200명이다. 이들 조직의 공식·비공식 만남은 6개월 동안 전체 평균 15.14회이고, 조직간 협력담당자는 전체 평균 2.31명이었다. 각 조직이 공식적으로 혹은 암묵적으로 협력하기로 합의되어 있는 계약 조직 수는 전체 평균 10.19개로 나타났다. 이들 조직의 상근직원 수는 전체 평균 13.88명이고, 제공하는 서비스 수는 전체 평균 8.41개였다. 그리고 다른 조직에 의존하는 서비스 수가 전체 평균 4.43개로 나타났다.

조직간 협력 실태를 보면, 아동·청소년복지 서비스조직이 다른 기관에 클라이언트를 배치한 건수는 전체 평균 6.62건이었고, 클라이언트를 의뢰받아 자기 조직 관리소속으로 한 클라이언트 수는 전체 평균 6.38건이었다. 다른 조직으로부터 제공받은 프로그램 수는 전체 평균 2.83건이고, 다른 조직에 제공한 프로그램 수는 전체 평균 2.29건으로 나타났다.

#### (2) 개인

개인의 일반적 특성을 보면, 각 조직 협력담당자의 연령은 40대가 43.9%, 30대가 29.0%, 20대가 17.8%로 30대와 40대가 주로 조직간 협력 업무를 담당하는 것으로 나타났다. 학력에 있어서 대졸이 56.1%, 석사가 33.6%를 차지하였고, 전공에 있어서는 사회복지 전공자가 60.4%를 차지하였다. 그리고 직위에 있어서, 시설장과 같은 최고책임자는 28.0%, 국장·실장·부장·팀장의 관리책임자가 48.6%, 일반직원이 23.4%로 나타났다. 관리책임자가 주로 협력담당자의 역할을 맡고 있었고, 다음으로 최고책임자가 협력담당업무를 주요업무로 담당하고 있는 것으로 나타났다.

협력담당자의 사회복지분야 활동경력은 전체 평균 92개월(7년 6개월), 현재 근무기관 활동경력은 전체 평균 63개월(5년 2개월)이었다. 협력담당자 개인이 6개월 동안 외부 전문훈련에 참여한 회수는 전체 평균 3.97회였다. 그리고 협력담당자 개인이 학연, 지연, 이전 직장경험과 모임참여로 인맥을 가지고 있는 조직의 수는 전체 평균 3.69로 나타났다.



〈표 3〉 조사대상의 일반적 특성

구분	항목	빈도(%)	항목	평균
조직	<b>조직종류</b>		운영기간(개월)	178
	아동양육시설	29(27.1)	연간결산액(천원)	492,870
	아동보호치료시설	1(0.9)	이용인원(명)	200
	자립지원시설	2(1.9)	상근직원수(명)	13.88
	공동생활가정	19(17.8)	제공서비스수(개)	8.41
	아동상담소	4(3.7)	의존서비스수(개)	4.43
	지방청소년상담센터	12(11.2)	공식비공식만남(회수)	15.14
	청소년쉼터	9(8.4)	협력담당자수(명)	2.31
	지역아동센터	31(29.0)	계약수(개)	10.19
	<b>기능별</b>		타 조직에 배치한 클라이언트(명)	6.62
	생활시설	60(56.0)	타 조직으로부터 배치받은 클라이언트(명)	6.38
	상담기관	16(15.0)	제공받은 프로그램 수(개)	2.83
	생활지원기관	31(29.0)	제공한 프로그램 수(개)	2.29
	법인여부			
법인조직	68(64.2)			
비법인조직	38(35.8)			
개인	<b>연령</b>		사회복지분야 경력(개월)	92
	20대	19(17.8)	현재 근무기관 경력(개월)	63
	30대	31(29.0)	6개월간 개인의 외부 전문훈련 참여(회)	3.97
	40대	47(43.9)	협력담당자의 인맥이 있는 조직수(개)	3.69
	50대	9(8.4)		
	70대	1(0.9)		
	<b>학력</b>			
	고졸	11(10.3)		
	대졸	60(56.1)		
	석사	36(33.6)		
	<b>전공</b>			
	사회복지전공	64(60.4)		
	사회복지비전공	42(39.6)		
	<b>직위</b>			
최고책임자	30(28.0)			
관리책임자	52(48.6)			
일반직원	25(23.4)			

## 2) 조직간 협력에 영향을 미치는 변인 분석결과

조직간 협력관리 변인이 아동·청소년복지서비스 조직간 협력에 유의미한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 그리고 개인변인, 조직구조 변인, 환경 변인을 통제하여도 협력관리 변인이 조직간 협력에 여전히 유의미한 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 독립변인의 다중공선성 여부를 확인하기 위하여 Tolerance value 값을 살펴보았다. 각 독립변인의 Tolerance value 값은 최소 0.158에서 최고 0.501로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다.

### (1) 다른 조직에 재배치한 클라이언트 수에 영향을 미치는 변인

협력관리 변인이 종속변인인 '다른 조직에 재배치한 클라이언트 수'에 미치는 영향을 알아보기 위하여, 먼저 모델 1에서 협력관리 변인이 종속변인에 미치는 영향력을 알아보았고, 통합모델에서 개인 변인, 조직구조변인, 환경변인을 통제해도 협력관리 변인이 조직간 협력에 유의미한 영향을 미치는지 분석하였다. 그러나 <표 4>에서 보는 바와 같이, 두 개의 모델에서 F의 값이 유의미하게 나타나지 않았다.

<표 4> 다른 조직에 재배치한 클라이언트 수에 영향을 미치는 변인

독립변인		Model 1 ( $\beta$ )	Model 통합( $\beta$ )
협력관리	공식·비공식만남	-.057	-.294
	계약	.240	.367
	협력담당자	-.048	-.069
개인	전문성		.180
	인맥		.099
조직기능 및 구조	조직기능 (생활시설) 상담기관 생활지원		-.312 .098
	법인화여부 (법인) 비법인		-.319
	상근직원 수		.173
	서비스 수		.079
환경	자원의존도		-.159
상수		5.752	3.589
R <sup>2</sup>		.056	.422
F		.438	.663

### (2) 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 영향을 미치는 변인

다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 영향을 미치는 변인을 알아보려고 하되 회귀분석한 결과는 <표 5>와 같다. 모델 1에서 협력관리 변인이 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에

미치는 영향을 분석하였다. R<sup>2</sup> 값은 .197로서 협력관리 변인은 다른 조직으로부터 재배치받은 클라이언트 수에 미치는 영향을 19.7% 설명하고 있다. 분석결과, 계약( $\beta = .413, P < .001$ )이 영향을 미치고 있다. 다른 조직과 협력하지는 비공식 약속과 공식 계약이 많을수록, 클라이언트를 더 많이 의뢰받는다고 할 수 있다.

〈표 5〉 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 영향을 미치는 변인

독립변인		Model 1 ( $\beta$ )	Model 통합 ( $\beta$ )
협력관리	공식 · 비공식만남	.056	-.107
	계약	.413***	.289*
	협력담당자	-.221*	-.189
개인	전문성		.216
	인맥		.219*
조직기능 및 구조	조직기능 (생활시설) 상담기관 생활지원		.097 -.073
	법인화여부 (법인) 비법인		-.192
	상근직원 수		-.185
	서비스 수		.284*
환경	자원의존도		-.157
상수		7.385	-.487
R <sup>2</sup>		.197	.429
F		6.225***	4.304***

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

계약 다음으로 협력담당자의 수( $\beta = -.221, P < .05$ )가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 조직으로부터 클라이언트를 재배치 받는데 협력담당자의 수는 부(-)적인 영향을 미치고 있다. 이는 조사대상 조직 중에서 공동생활가정(그룹홈), 지역아동센터의 협력담당자 수가 영향을 미치기 때문에 나타난 결과라고 할 수 있다. 공동생활가정(그룹홈)이나 지역아동센터의 협력담당자 평균수치는 전체 평균 수치를 초과하는데 비하여 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트의 수치는 전체 평균 미만으로 매우 낮았다. 절대적 혹은 상대적으로 협력담당자의 수가 많은 조직이 다른 조직으로부터 클라이언트의 재배치를 적게 받았기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 이는 공동생활가정(그룹홈)이 인원 규모가 10명을 넘지 않는 가족사이즈여서 아동청소년이 지속적으로 유입될 수 없는 특성을 반영하는 것이고, 지역아동센터는 방과후서비스를 제공하는 기능을 가지고 있기 때문에 위기 청소년이 계속 유입되지 않는 특성을 반영하는 것이라 할 수 있다. 분석의 결과, 계약이나 협력담당자 수와 같은 협력관리 변인은 다른 조직으로부터 클라이언트를 재배치 받는 조직간 협력에 있어서 유의미

한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

통합모델에서 개인변인, 조직기능 및 구조변인, 환경변인을 통제하면 협력관리변인의 변화가 어떠한지 살펴보았다. 이 모델의  $R^2$  값은 .429로 종속변수에 대한 설명력이 42.9%로 높아졌다. 개인변인, 조직기능 및 구조변인, 환경변인을 통제하면, 협력담당자 수의 유의미한 영향력은 사라졌다. 그러나 계약( $\beta = .289, p < .05$ )은 다른 변인의 통제를 받아도 여전히 종속변인에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 조직과 협력하자는 비공식 약속과 공식 계약이 많을수록, 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수가 더 많다고 할 수 있다. 다른 조직으로부터 클라이언트를 재배치받는데 있어서, 조직 간에 협력하자는 합의나 공식적인 계약은 협력관리 변인 중에서 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것을 알 수 있다.

계약 다음으로 서비스 수( $\beta = .284, p < .05$ ), 인맥( $\beta = .219, p < .05$ )순으로 영향을 미치고 있다. 서비스 수가 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 영향을 미치는 요인이라는 결과는, 서비스의 종류가 많아야만 하는 상황이 다른 조직으로부터 클라이언트를 재배치 받는 협력에 더욱 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다. 즉, 이 결과는 위기청소년의 복합적 욕구 특성과 충족을 위한 다양한 서비스의 구비 여부가 다른 기관으로부터 클라이언트의 재배치 받는데 영향을 미친다고 할 수 있다. 그리고 기존의 다른 연구 결과에서도 보여주듯이, 협력담당자의 개인적인 비공식망인 인맥도 다른 조직으로부터 클라이언트를 받는데 영향을 미치는 중요 요인임을 알 수 있다.

### (3) 제공받은 프로그램 수에 영향을 미치는 변인

협력관리 변인이 제공받은 프로그램 수에 미치는 영향은 <표 6>과 같이 나타났다. 분석 결과, 모델 1의  $R^2$  값은 .173으로 협력관리 변인이 제공받은 프로그램 수 변량의 17.3%를 설명해 주는 것으로 나타났다. 협력관리 변인 중에서 공식·비공식 만남( $\beta = .387, P < .01$ )이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다른 조직 실무자와 자주 만나고 관련 모임에 자주 나갈수록, 다른 조직으로부터 프로그램을 제공받을 가능성이 높다고 이해할 수 있다.

개인변인, 조직기능 및 구조변인, 환경변인을 통제하면 협력관리 변인의 변화가 어떠한지 통합모델에서 살펴보았다. 모델 1에서 .173이던  $R^2$  값이 통합모델에서는 .392로 설명력이 높아졌다. 그리고 다른 변인들을 통제했음에도 불구하고, 공식·비공식 만남( $\beta = .325, p < .05$ )은 여전히 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 통합모델에서 조직의 상담기능( $\beta = -.397, p < .05$ )이 부(-)적인 방향으로 영향을 미치고 있다. 생활시설에 비해서 상담기관 일수록 다른 조직으로부터 서비스를 받지 않는 경향이 강하다는 것을 알 수 있었다. 이는 상담기관이 다른 기관에 주로 전문 상담프로그램을 제공하는 특성이 반영된 것이라 보인다.

〈표 6〉 제공받은 프로그램 수에 영향을 미치는 변인

독립변인		Model 1( $\beta$ )	Model 통합( $\beta$ )
협력관리	공식·비공식만남	.387**	.325*
	계약	.083	.130
	협력담당자	-.042	-.052
개인	전문성		.036
	인맥		-.058
조직기능 및 구조	조직기능 (생활시설) 상담기관 생활지원		-.397* -.108
	법인화여부 (법인) 비법인		-.288
	상근직원 수		-.167
	서비스 수		.036
환경	자원의존도		.158
상수		2.309	2.809*
R <sup>2</sup>		.173	.392
F		3.558*	2.288*

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

이 결과에서 다른 조직으로부터 프로그램을 제공받는 데 있어서, 서비스나 프로그램을 제공하는 조직인지 아니면 제공받는 조직인지의 기능이 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 그리고 공식·비공식 만남이라는 협력관리 변인이 영향을 미치는 요인이라는 결과를 통하여, 다른 조직과의 만남을 많이 가지고 적극적인 노력을 할수록 다른 조직으로부터 필요한 서비스를 받을 가능성이 높으며 클라이언트에게 통합적인 서비스를 제공하는데 도움이 될 수 있음을 알 수 있다.

(4) 제공한 프로그램 수에 영향을 미치는 변인

제공한 프로그램 수에 영향을 미치는 변인을 알아보기 위한 분석은 〈표 7〉과 같이 나타났다. 모델 1의 R<sup>2</sup> 값은 .345로, 협력관리 변인이 제공한 프로그램 수 변량의 34.5%를 설명하고 있다. 그리고 협력관리 변인 중에서 협력담당자( $\beta = .421, P < .05$ )가 다른 조직에 제공하는 프로그램 수에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 개인, 조직기능 및 구조, 환경요인을 통제한 통합모델은 F값이 유의미하지 않았다. 결국, 모델 1에서 협력관리 변인만이 다른 조직에 제공한 프로그램 수에 영향을 미치는 변인이라는 것을 알 수 있다. 이 결과를 통하여 볼 때, 협력담당자가 많을수록 다른 조직에 제공하는 프로그램의 수도 증가한다고 할 수 있다. 이는 조사대상 조직 중에서 지방청소년상담센터나 공동생활가정(그룹홈)의 특성이 영향을 미치기 때문에 나타난 결과라고 할 수 있다. 지방청소년상담센터나 공동생활가정(그룹홈)의

협력담당자 평균수치는 전체 평균 수치를 초과하였고 다른 조직에 제공한 프로그램 수도 전체 평균을 웃돌았기 때문이다. 이는 학교나 보호관찰소를 대상으로 하는 지방청소년상담센터의 전문상담 프로그램 제공 기능을 반영하는 것 같다. 그리고 공동생활가정의 경우에는 전문성을 가지고 있는 시설장이나 종사자가 다른 조직에 프로그램을 제공하는 것으로 해석할 수 있다. 조직이 가지고 있는 전문성과 프로그램을 다른 조직에게 제공하기 위해서는 협력담당자 선정과 같은 내부 시스템 수립이 중요하다는 점을 시사하고 있다.

<표 7> 제공한 프로그램 수에 영향을 미치는 변인

독립변인		Model 1( $\beta$ )	Model 통합( $\beta$ )
협력관리	공식·비공식만남	-.008	.155
	계약	.307	.560*
	협력담당자	.421*	.208
개인	전문성		-.245
	인맥		-.506
조직기능 및 구조	조직기능 (생활시설) 상담기관 생활지원		-.109 -.015
	법인화여부 (법인) 비법인		-.045
	상근직원수		.240
	서비스수		.147
환경	자원의존도		-.144
상수		.931*	1.785
R <sup>2</sup>		.345	.639
F		4.215*	2.091

\* p<.05

## 5. 결론 및 이론적 함의

### 1) 결론

조사 결과를 정리하면 다음과 같다. 협력관리 변인인 계약, 공식·비공식만남, 협력담당자는 아동·청소년복지서비스 조직간 협력의 여러 가지 유형에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 계약은 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 유의미한 영향을 미치고 있으며, 공식·비공식 만남은 제공 받은 프로그램 수에 영향을 미치고 있으며, 협력담당자수는 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언

트 수와 제공한 프로그램 수에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

개인변인, 조직기능 및 구조 변인, 환경변인을 통제할 경우에도 협력관리 변인인 계약은 다른 조직으로부터 재배치 받은 클라이언트 수에 영향을 미치고 있으며, 공식·비공식 만남은 제공받은 프로그램 수에 여전히 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 협력관리 요인은 복지서비스 조직간 협력에 유의미한 영향을 미치는 요인이라고 결론지을 수 있다.

한편, 서비스 수, 상담기능과 같은 조직기능 및 구조 특성이 서비스 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 수가 많아야 하는 상황 즉 클라이언트 속성이나 조직의 기능과 같은 조직 본연의 특성과 조건이 조직간 협력에 영향을 미치고 있다고 할 수 있다. 그리고 조직 구성원의 비공식적 인맥도 조직간 협력에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 서비스 수, 조직기능, 인맥이 조직간 협력에 영향을 미친다는 연구 결과는 기존의 연구 결과와 다르지 않음을 보여주고 있다.

이상의 연구 결과, 협력관리와 같은 조직의 주체적 노력이 복지서비스 조직의 조직간 협력에 강하게 영향을 미치는 요인이라고 주장할 수 있다. 다른 조직으로부터 클라이언트의 의뢰를 받고 다양한 프로그램을 확보하는데 있어서, 조직의 주체적 노력, 투자, 관리가 중요하다는 점을 시사한다. 사회복지 서비스 조직은 클라이언트의 다양한 욕구충족을 위하여 관련기관 실무자와 자주 만나고 협력 합의를 도출하려고 노력해야 한다. 그리고 협력담당자 선정과 같은 내부시스템을 갖추는 조직의 정책이 조직간 협력을 더욱 활성화시킬 수 있음을 의미한다.

## 2) 합의

협력관리 요인이 조직간 협력에 영향을 미친다는 연구 결과는 실천적 측면과 이론적 측면에서 중요한 함의를 지닌다. 첫째, 기존의 조직간 협력에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 개인요인, 조직요인, 환경요인은 조직간 협력을 위한 조직의 주체적 노력과 기술개발의 실천대안을 간과하는 결과를 가져왔다고 할 수 있다. 개인요인을 강조하는 연구는 조직간 협력을 위한 개인의 역량 강화를 실천대안으로 제시하며, 조직의 규모와 같은 조직요인이 협력에 영향을 미친다는 연구 결과는 조직의 규모를 강화하는 전략을 제시하기도 하며, 환경요인이 영향을 미친다는 강조는 정부의 지원을 주장한다. 기존 연구결과들은 조직이 스스로 노력하고 투자하며 관리기술과 노하우를 개발하여 조직간 협력을 달성할 수 있다는 실천대안을 제시하지 못하였다. 개인을 위주로 하거나 외부로부터의 지원을 제시함으로써 조직간 협력에 있어서 조직의 책임과 역할을 간과했다고 비판받을 수 있다.

이에 비해 계약, 만남, 협력담당자 선정과 같은 협력관리 요인을 조직간 협력에 영향을 미치는 요인으로 강조하면, 조직 간 협력을 촉진시키는 조직의 특별한 노력이 필요함을 제안할 수 있고 조직간 협력 관리기술의 개발을 주장할 수 있다. 더 나아가 이 연구는 인적자원관리, 재정관리, 서비스 질 관리처럼 조직간 협력관리의 기술과 노하우, 관련 이론의 개발이 필요하다는 것을 시사한다. 그리고 조직간 협력에 있어서 조직의 책임과 주체적 역할을 강조하고 조직간 협력관리의 독자적 영역을 제시한다는 의미를 지닌다.

둘째, 이론적 측면에서 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 내용을 조직간 협력관리

라는 새로운 각도에서 탐색하였다. 기존에는 협력관리의 내용을 종속변수인 협력빈도로 보거나, 구조적 속성으로, 관계적 속성으로 간주하거나, 조직 외부적 특성으로 보기도 하였다. 그러나 본 연구에서는 문헌 검토를 통하여 공식·비공식 만남, 계약, 협력담당자 선정과 같은 내용은 조직 고유의 특성과 구별되며 조직의 노력 여하에 달려있는 가변적인 영역으로서 조직간 협력을 촉진하는 역할을 하는 독자적인 관리 영역이라고 그 의미를 해석하고자 하였다. 다양한 요인으로 간주되었던 개념을 세분화하고 적합한 의미를 찾고 독자적 영역으로 살펴보고자 노력하였다. 앞으로 이 연구의 주장이 이론적으로 보완되고 조직간 협력 이론의 발전을 가져오기를 기대한다.

## 참고문헌

- 김광점. 2000. “조직간 협력의 영향요인과 성과”. 고려대학교 박사학위논문(미간행).
- 김영한. 2001. “비영리조직간 협력수준 결정 요인에 관한 연구”. 대구대학교 박사학위논문(미간행).
- 김인숙·신은주·김혜선. 1999. “가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델 개발”. 『한국가족복지학』 3: 63-90.
- 김재엽·박수경. 2001. “가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계실태와 관련 요인”. 『한국사회복지학』 47: 107-147
- 김태현. 2002. 『청소년 성보호 인프라 구축 연구』. 서울: 청소년보호위원회.
- 박경숙. 1996. “사회복지전문요원과 복지관, 보건소의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들”. 『한국사회복지학』 30: 48-76.
- 박미은. 2002. “정신보건사회복지사들의 서비스 연계 실태 및 연계관련 요인”. 『한국사회복지학』 51: 63-91.
- 박영란·황정임. 2000. 『여성에 대한 폭력관련 서비스 연계방안』. 서울: 한국여성개발원.
- 이현주. 1998. “사회복지조직 구성원의 조직간 관계”. 서울대학교 박사학위논문(미간행).
- 이혜원. 2000. “결식아동 지원조직간 서비스 연계: 부천시 지역의 사례연구.” 『사회복지연구』 15: 167-191.
- 정순돌. 1997. “오스틴 노인그룹 서비스 기관들의 관계에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 31: 441-458.
- 조학래. 1997. 『97 청소년 약물남용실태 및 원인연구』. 서울: 강남구청.
- Aiken, Michael and Jerald Hage. 1968. “Organizational Interdependence and Intra-Organizational Structure.” *American Sociological Review* 33(6): 912-930.
- Akinbode, Adefola and Robert C. Clark. 1976. “A framework for analyzing IOR.” *Human Relations* 29(2): 101-114.
- Aldrich, Howard and Diane Herker. 1977. “Boundary Spanning Roles and Organizational Structure.” *Academy of Management Review* 2: 217-230.
- Aldrich, Howard and Jeffrey Pfeffer. 1976. “Environments of Organizations.” *The Annual Review of Sociology* 2(2): 79-105.
- Boje, David M and Davie A. Whetten. 1981. “Effects of Organizational Strategies and Contextual Constraints on Centrality and Attributions of Influence Interorganizational Networks.” *Administrative Science Quarterly* 26(3): 378-395.
- Edstrom, A., and Jay R. Galbraith. 1977. “Management Transfer as a Coordination and



- Control Strategy." *Administrative Science Quarterly* 22(2): 248-263.
- Galaskiewicz, Joseph and Deborah Shatin. 1981. "Leadership and Networking among Neighborhood Human Service Organizations." *Administrative Science Quarterly* 26(3): 434-448.
- Glisson, C. and L. James. 1992. "The interorganizational coordination of services to children in state custody." *Administration on social work* 16: 365.
- Jacobs, D. 1974. "Dependency and Vulnerability: An Exchange Approach to the Control of Organizations." *Administrative Science Quarterly* 19(1): 45-59.
- Kahn, A. J. 1973. *Social policy and social services*, N.Y.: Random House.
- Levine, S and Paul. E. White. 1961. "Exchange as a conceptual Framesork form the Study of Interorganizational Relationships." *Administrative Science Quarterly* 5(4): 583-601.
- Litwak, E., and L. F. Hylton, 1962. "Interorganizational analysis: A Hypothesis on Coordinating Agencies." *Administrative Science Quarterly* 7(4): 395-420.
- Lowndes, V and C. Skelcher. 1998. "The dynamics of multi-organizational partnerships: an analysis of changing modes of governance." *Public administration* 76: 313 - 333.
- Madhok, A and S. B. Tallman. 1998. "Resources, transactions and rents: managing value through interfirm collaborative relationships." *Organization Science* 9(3): 326-339.
- Marsch, James G. and Herbert A. Simon. 1958. *Organizations*. N.Y., Wiley.
- Milward, H. B and Provan K. G. 1998. "Measuring network structure." *Public administration*, 76(2): 387-407
- Oliver, C. 1990. "Determinants of interorganizational relationships: integration and future directions." *Academy of management review* 15: 241- 65
- Parkhe, Arvind. 1993. "Messy research, methodological predispositions, and theory development in international joint ventures." *Academy of management review* 18(2): 227-268
- Powell, W. W. 1991. "Neither market nor hierarchy: network forms of organization." *Market, hierarchies, and network*, London : Sage Publications Ring, P. S and A. H. Van de Ven. 1994. "Developmental processes of cooperative inter-organizational relationships." *Academy of management review* 19(1): 90 - 118
- Ring, P. S and A. H. Van de ven. 1994. "Developmental processes of cooperative inter-organizational relationships." *Academy of management review* 19(1): 90-118.
- Rothman, Jack. 1992. *Guidelines for Case Management*. F. E. Peacock Pub.
- Thompson, James D. (1967). *Organization Action*. N. Y.: Mc Graw-Hill Boo Co.
- Tushman, Michael L. and Thomas J. Scanlan. 1981. "Characteristics and External Orientations of Boundary Spanning Individuals." *Academy of Management Journal* 24(1): 83-93.
- Van de Ven, Andrew H. and D. L. Ferry. 1980. *Measuring and Assessing Organizations*. A Wiley Interscience Pub.

- Warren, Roland L. 1967. "The Interorganizational Field as a Focus for Investigation." *Administrative Science Quarterly* 12(3): 396-419.
- Woodard, Katherine L. and Patrick Doreian. 1994. "Utilizing and Understanding Community Service Provision Networks: A Report of Three Case Studies Having 583 Participants." *Journal of Social Service Research* 18(3): 1-14.
- Yin, R. K. 1984. *Case study research: Design and methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Yuchtman, Ephraim and Stanley E. Seashore. 1967. "A System Resource Approach to Organizational Effectiveness." *American Sociological Review* 32(6): 891-903.

## A Study on the Management Factor in the Collaboration among Social Service Organizations

Woo, Jung-Ja  
(Luther University)

In terms of theory, this study differentiates the definition of collaboration management and provides the different angle to find collaboration determinants. In terms of practice, stressing the necessity of establishing and practicing the plan for collaboration management, it suggests us that promising strategies of management for inter-organizational collaboration in Korean children and youth social service arena should be prepared.

Through examining the theories, it is found that collaboration management like formal and informal meeting, contract, appointing the staff for collaboration is different from the former organizational factors. Collaboration management is found to be a factor accelerating the collaboration and differentiating from collaboration result itself. It is found that collaboration management factor affects the clients being refereed, providing some kinds of programs, and getting them. It means that the policy of organization which makes the staffs to participate at meetings to obtain various programs that other organizations provide, draws the agreement for collaboration, and arranges internal system for collaboration like appointing special staff activates the collaboration among organizations.

Findings of this study provides us some recommendations. The efforts to develop technique, know-how, and management theory should be made in the Korean society. Organizations and the government should encourage organizations to manage the collaboration among them and make an effort to initiate policies and programs.

Key words: interorganizational collaboration, service delivery system, interorganizational relationships

[논문접수일 2006. 6. 2. 게재확정일 2006. 8. 9.]