

이주청소년 지역협의체 구조 및 관계 특성 연구

김연희*

요약 본 연구는 이주청소년의 다중적인 서비스 욕구를 효과적으로 다루기 위한 서비스 전달 체계의 형태로 만들어진 지역협의체들의 구조와 운영특성, 효과성 등을 분석하는 것을 목적으로 하였다. 연구를 위하여 전국 세 지역에 구성된 지역협의체들의 실무진들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 협의체는 평균 24개 기관으로 구성되었으며, 이주청소년 직접 서비스 기관은 구성원의 40%미만이였다. 협의체의 규모와 구성기관의 특성으로 인해 협의체의 응집력이나 상호작용의 수준은 높지 않은 것으로 나타났다. 협의체의 기능으로서 정보와 자원연계활동, 클라이언트연계활동의 밀도와 기관 간의 의뢰의 흐름, 중심조직의 특성들을 파악할 수 있었다. 분석 결과에 근거하여 지역협의체 활성화를 위한 제언점을 제시하였다.

주요어 이주청소년, 서비스 전달체계, 다문화 청소년, 북한이탈청소년, 지역협의체

1. 서론

1) 연구의 필요성

한국사회가 점차 다양한 사회성원들의 유입을 경험하면서 이들 이주민들의 한국사회에서 적응에 관한 관심이 증대되어 왔다. 이주청소년의 적응에 대한 사회적 관심과 연구는 비교적 최근에 시작되었는데 다양한 연구결과와 통계들은 이들이 한국사회에서 적응하는데 있어 어려움을 갖고 있다는 것을 보여주고 있다. 예로, 북한이탈 청소년들의 한국사회 적응에 대한 어려움으로는 남북한의 교육제도 및 문화 차이, 탈북이나 북한거주 기간 동안 심리적 외상, 지지체계의 부재 등의 이유로 일반 학생들과 비

* 대구대, 사회복지학, ckim105578@hanmail.net

교할 때, 학업성취도가 낮고, 학교 중도 탈락율이 높은 것으로 지적되고 있다(김연희, 2010, 이향규, 2006). 다문화 가정과 이들 가정의 아동·청소년 적응과 관련된 지표들 역시 다문화 청소년들이 한국사회에 적응하는데 있어 많은 어려움이 있다는 사실을 보여준다. 특히 높은 빈곤율, 언어와 문화적 차이로 인한 가족 갈등 및 이혼, 영유아기 아동의 정서적 애착 및 인지발달의 어려움, 학교적응과 대인관계의 어려움 등은 선행 연구에서 자주 지적하고 있는 문제들이다. 동질성을 강조하는 한국사회의 분위기로 인해 다문화가정의 자녀들은 청소년기 때 자아정체성 혼란을 경험하기 쉽고, 그 결과 이들은 사회적응부분에 있어서 많은 어려움을 가진다(오성배, 2007).

이처럼 이주청소년의 점진적인 증가와 함께 이들이 경험하는 다양한 문제들도 커져 가는데 비해 이주청소년을 위한 서비스 자원의 부족과 서비스 전달체계의 문제가 지적되어 왔다. 그 동안 이주청소년 지원 사업은 중앙센터 중심의 지원 사업으로 진행되어 실제 이들의 삶의 공간인 지역사회의 현실과 괴리되는 경향이 있고, 기존의 서비스들은 단편적이고 중복적으로 제공되는 경우가 많다는 한계점들이 지적되었다(김연희 외, 2008).

이러한 기존의 이주 청소년 서비스 전달체계의 문제점을 극복하고 좀 더 체계적이고 종합적인 서비스 전달체계를 구축하기 위한 노력의 일환으로 2007-2008년에 걸쳐 이주청소년들을 위한 특성화된 서비스 협의체를 두 광역시(A, B시), 한 지방 소도시(C시) 세 지역에 구축하였다. A 지역 협의체는 북한이탈 청소년에 중점을 둔 지원체계로, B지역협의체는 북한이탈청소년과 다문화 청소년 모두를 대상으로, C지역은 다문화 청소년 중심의 지원체계로 각 지역의 인구학적 특성에 따라 개발되었다. 이는 다양한 서비스들이 북한이탈청소년과 다문화 가정들이 사는 지역사회에서 밀착된 지지체계로 발전되어가기 위해서는 지역사회의 욕구와 특성에 맞는 서비스 전달체계 모델이 개발되어야 한다는 필요성에 부응하기 위한 것이라 볼 수 있다.

2) 연구 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 이주 청소년 지역사회 지원체계로 구축된 세 지역(A, B, C시)의 협의체들이 약 1년 정도 시행된 후에 이들 협의체들이 얼마나 효과적으로 작동하고 있는지를 평가하고, 둘째 분석결과에 따라 이주청소년을 위한 지역사

회 서비스 지원망 모델을 제시하는 것을 목적으로 한다.

3) 연구 방법 및 절차

본 연구를 수행하기 위해 문헌연구, 설문조사, 실무자 및 관련전문가와의 면접조사 방법을 활용하였다. 문헌연구에서 검토된 내용은 지역사회 협의체에 관한 이론과 국내외의 실증적 연구, 기존의 아동·청소년이나 다문화 가족을 표적으로 하는 협의체 서비스 전달체계모형 등을 포함한다.

설문조사는 지역사회지원망에 참여하는 서비스 제공자들을 대상으로 시행하였다. 주요 설문 내용은 참여 기관과 참여자의 특성, 제공되는 서비스 영역, 지역협의체 네트워크의 특성과 참여자들의 효과성 인식, 아동·청소년에 대한 개인 실천가 및 기관 조직의 문화적 역량, 협의체 성원기관 간의 활동특성 등으로 구성되어져 있다.

실무자 및 관련 전문가와의 면접조사는 설문조사나 2차 자료를 통해 파악할 수 없었던 자료를 수집하기 위하여 사용되었다. 면접은 협의체 지원 기관 실무진, 북한이탈주민·다문화 가정서비스 제공자, 북한이탈주민 교육보호 담당관 등을 대상으로 이루어졌다.

2. 이론적 배경

1) 이주청소년과 그 가족의 특성과 통합된 서비스 전달체계의 필요성

(1) 이주청소년 인구변화 추세

오늘날 한국사회는 국제결혼 이주여성, 이주 노동자, 북한이탈주민의 증가로 종전의 단일민족국가에서 다문화 사회로 급격히 전환되어가고 있다. 이들 세 집단을 모두 합치면 인구의 약 2%에 도달하고 있다(통계청, 2010). 다양한 이주인구의 증가는 한국 내 이주청소년의 증가를 가져왔다.

이주 노동자들의 국내 체류가 장기화되어감에 따라 이주 노동자 자녀 역시 부모를 따라 한국으로 입국하는 경우가 많아지고 있으며, 이주 노동자들 간 혹은 이주노동자와 한국인과의 결혼 또한 이주노동자들의 급증과 함께 늘어나고 있다. 이 두 가지 현상은 국내 외국인 노동자 자녀를 증가시키는 계기가 되었다. 2008년 현재 학교에 재학 중인 이주노동자 자녀의 수는 1,402명으로 이는 전년 대비 39.6%의 가파른 증가를 보여준다(교육과학기술부, 2008). 일반 학교에 다니는 외국인 근로자 자녀의 경우 재학 현황을 파악 할 수 있으나, 불법체류의 문제로 인해 미취학 상태인 청소년에 대한 파악은 전혀 이루어지지 않고 있기에 실질적인 국내 이주 노동자 가정 청소년의 수는 더 많을 것이며, 그에 따라 이주 노동자 가정 청소년의 사회적응 문제는 더 많을 것이라 예상된다.

일반학교에 다니는 국제결혼가정의 자녀에 관한 통계 치에 따르면 국제결혼이 꾸준히 늘어남에 따라 그들의 자녀 역시 2005년 6,121명에 불과했던 것에서 2008년 현재 18,769명으로 2배 이상 증가하였다. 국제결혼이 2000년 이후 급증한 점을 감안한다면, 향후 학령기 아동·청소년의 수치는 매년 높아질 것으로 예상된다(교육과학기술부, 2008).

북한이탈주민의 가족단위의 이주가 늘어나면서 자연스럽게 아동·청소년층의 비율도 점점 높아지고 있다. 2008년 1월 현재 20세 이하의 북한이탈청소년 수는 2,042명으로 전체 북한이탈주민 인구의 17%를 차지하고 있어 절대수와 %에 증가를 보여준다. 이들 중 966명이 전국 377개의 초·중·고등학교에 재학하고 있어 북한이탈청소년의 학교 중도 탈락율이 높은 것을 보여주며, 중도탈락률은 상급학교로 올라갈수록 매우 높아 고등학교 중도탈락율은 2%에 이른다(교육과학기술부, 2008).

(2) 이주청소년의 다중적 욕구

① 경제적 어려움

경제적 어려움은 이주청소년이 공통적으로 경험하는 심각한 적응의 위협요인이라 볼 수 있다. 대다수의 이주 노동자들이 저임금, 비숙련 노동에 종사하고 있어 경제적 인 약자의 위치에 있다. 2007년 200명의 이주 노동자들을 대상으로 한 조사 결과에 따르면, 월 평균임금은 126만 7천원밖에 되지 않았으며, 한 달 평균 생활비가 '30만원을 밑돈다'는 응답자도 49.5%나 되었다(한겨레, 2008.5.7; 문용린, 2008, 재인용). 국제결

혼 가정의 경우 역시 경제적인 어려움을 겪고 있다. 국제결혼 가정의 53%가 최저생계비 이하의 가구소득을 가지고 있다고 제시하였다(문용린, 2008). 북한이탈주민의 대부분도 경제적 어려움을 겪고 있다. 남한에서 7년 이상 정착한 장기정착 북한이탈주민들의 연구에서 이들의 가구 소득이 남한주민 가구 소득의 69% 정도이며, 네 가구 중 한 가구가 절대빈곤선 120% 미만의 소득을 갖고 있는 것으로 나타났다(김연희, 조영아, 유시은, 2008). 부모의 사회경제적 지위가 청소년의 학업성취, 심리사회적 적응, 비행 등 다양한 적응에 가장 큰 결정요인이라는 점을 고려할 때, 이주가정의 열악한 경제적 지위는 이들 가정의 청소년들의 적응을 위협하는 중대한 위험요인임을 알 수 있다.

② 언어학습과 학업성취의 어려움

이주 청소년 모두 언어·학업 적응에 어려움을 가지고 있는 것으로 나타났다. 청소년들 대부분이 ‘학생’이라는 지위를 가지고 생활한다는 점을 고려했을 때, 그들에게 있어서 학업성취는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 그러나 이주청소년 다수가 언어문제로 인해 학업성취와 학교생활 적응에 주요장애가 되는 것으로 나타났다(설동훈, 2005; 오성배, 2005; 조영달 외, 2006). 학교 적응의 문제는 북한이탈청소년들에게도 심각한 문제로 나타나고 있다. 교육부의 자료에 따르면, 북한이탈청소년의 초등학교 중도탈락률은 3.5%, 중학교 중도탈락률은 12.9%, 고등학교 중도탈락률은 28.1%라는 점에서 2005학년도 일반학생의 중도탈락률이 중학교 0.8%, 고등학교 1.4%라는 사실과 비교 했을 때, 매우 높은 비율을 차지함을 알 수 있다(교과부, 2007). 또한 다수의 이주가정이 빈곤하기 때문에 현재 한국의 사교육열풍을 따라갈 수 없다는 점에서, 한국 학생들보다 학업부진의 위험은 더 클 것으로 예상된다.

③ 사회문화적 배경으로 인한 정체성 확립·대인관계 어려움

청소년기는 자아정체감이 확립되는 시기로서 인간발달과정에 있어서도 매우 중요한 시기이다. 그러나 이주청소년들은 다문화 환경에서 자신의 문화·인종·국가적 정체감을 확립하는 과정에서 일반청소년들 보다 더 많은 혼란을 경험하고 힘들어 할 수 있다. 순혈주의를 강조하는 한국 사회에서 ‘혼혈’ 자녀는 여전히 이질적인 이방인 집단으로 취급받고 있으며, 오랜 냉전의 영향으로 북한을 바라보는 시선 역시 여전히 냉담하여 북한이탈청소년들은 같은 민족임에도 불구하고 이질적인 집단으로 인식되고 있다.

지금과 같이 이주가정과 그 청소년들을 문화적으로 수용하지 못한다면 이들 청소년들은 지속적으로 정체성의 혼란과 사회 부적응을 경험할 수밖에 없을 것이다(오성배, 2007; 한국청소년 상담원, 2006).

위와 같은 정체성 문제의 어려움은 대인관계에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국제결혼가정 자녀들은 ‘엄마가 외국인’이라는 이유로, ‘의사소통이 잘 안되서’ ‘특별한 이유 없이’ 따돌림을 많이 당하고 있는 것으로 보고되고 있다(교과부, 2006). 이주청소년들이 한국사회의 배타적인 문화와 사회적 차별로 인해 적응에 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

④ 불안정한 가족체계

언어와 문화적 차이, 빈곤, 가정폭력 등의 다양한 이유로 국제결혼이주 가정의 이혼율은 급격한 증가추세에 있다. 북한이탈청소년의 50% 이상이 전통적인 양부모 가정의 가족 구조가 아니며, 상당수가 한부모 가정이며, 6명 중 한명이 부모가 없는 가구에 거주하는 것으로 나타났다(김연희, 2007). 결혼의 해체나 가족 간의 갈등은 아동·청소년의 심리·행동 적응에 지대한 영향을 미친다는 여러 선행연구들이 있다. 이주가정의 불안정한 가족 상황은 이주 청소년들의 건전한 적응에 심각한 위험요인이다.

(3) 이주청소년을 위한 서비스 전달체계의 요건

위에서 논의된 바와 같이 이주청소년들의 문제는 법적·경제적 문제, 언어·학업성취의 어려움, 대인관계 문제, 사회적 편견과 차별 경험 등 매우 다양하다. 이처럼 다양한 이주청소년의 문제를 해결하고 그들의 사회적응을 돕기 위해서는 일시적이고 단편적인 지원이 아닌 지속적·통합적 서비스를 제공해야 한다. 통합적 서비스는 한 개인의 복합적이고 다중적인 문제를 해결하는데 필요한 각종 서비스를 질서 정연하고 체계적으로 제공하는 것을 의미한다. 또한 이주청소년을 위한 서비스 전달체계는 동시에 소수문화 집단에 대한 문화적 민감성과 청소년 문화에 대한 민감성을 갖추어야 한다. 이주청소년을 위한 서비스 전달체계의 특성을 설명하는 각 개념에 대한 논의는 아래와 같다.

① 포괄성

포괄성은 다양한 욕구 또는 다양한 문제를 동시에 혹은 순차적으로 해결할 수 있는 능력을 의미한다. 다양한 이주청소년들의 문제를 해결하기 위해서는 조직간 유기적 연대와 협조체계를 갖춘 서비스 전달체계가 필요하다. 즉, 어떤 기관도 기관이 갖고 있는 서비스만으로 이주청소년의 다양한 문제에 대응 할 수 없기 때문에 이주청소년의 욕구에 따라서 효율적이고 지속적인 서비스를 연결 해 줄 거점기관을 정하고, 이 거점기관을 중심으로 다양한 참여기관으로 구성된 네트워크를 조성하여야만 포괄적 서비스를 제공할 수 있다(정규석·김교정, 2007).

② 연속성

서비스의 연속성이란 클라이언트가 필요에 따라 서비스 프로그램 사이를 이동할 때, 서비스가 단절됨 없이 잘 연결되는가와 관련된 문제이다(Bachrach, 1986). 이주청소년의 문제는 청소년 개인만의 문제이기 보다는 가족과 환경 간의 다양한 상호작용 속에서 발생하는 경우가 많다. 따라서 이들의 문제는 단일 프로그램만으로는 해결할 수 없는 경우가 많다. 어떤 한 시점에서 청소년 개인에게 다양한 서비스가 잘 조정된 방식으로 제공되기 위해서는 서비스의 횡적 차원의 통합(cross-sectional integration)이 필요하고 시간의 흐름에 따라, 문제의 심각성에 따라 적절한 개입의 수준에서 서비스가 제공되도록 하기 위해서는 종적 차원의 통합(vertical integration)도 이루어져야 한다. 서비스의 연속성을 향상시키는 협의체 운영방법으로는 중앙 집중화된 사례접수와 의뢰기제(centralized intake & referral system), 다양한 서비스의 동일 장소 배치(co-location), 통합적 사례관리, 사례회의 등이 있다.

③ 문화적 역량

이주청소년은 다양한 문화적 배경을 가지고 있다. 따라서 이들의 욕구를 알고 그들의 문화적 배경을 고려하여 적절한 서비스를 제공하기 위해서 서비스제공 기관 및 실천가들은 문화적 역량을 반드시 갖추어야 한다. 문화적 역량이란 “서비스 전달체계나 기관, 실천가 개인이 다문화 상황에서 효과적으로 서비스를 전달할 수 있게 하는 일관된 행동이나 태도, 정책”을 의미한다(Cross, Bazron, Dennis, & Issacs, 1989). 이주청소년의 복합적이고 다양한 문제의 해결을 위해서는, 실천가 개인차원과 기관차원에서 문화적 다양성을 인식하고 다문화집단에 대한 지식과 개입전략들을 갖추어야 한다(김연

희, 2007).

④ 청소년 문화에 대한 민감성

이주청소년에게 적절한 서비스를 제공하기 위해서는 이들의 발달주기의 특성에 민감하여야 한다. 청소년기의 주요 과업으로는 자아정체감을 형성해가는 것, 성인기를 준비하기 위하여 진로탐색, 대인관계에서 친밀감을 형성하는 능력으로 사회기술을 개발하는 것들이 포함된다. 위와 같은 중요한 발달과업 수행을 돕고, 이 과정의 욕구를 충족시킬 수 있는 프로그램들을 협의체를 통하여 제공할 수 있어야 한다. 서비스 기관 및 실천가는 프로그램을 계획함에 있어서 청소년들의 선호와 관심사 등 청소년문화와 수준을 고려해야하며, 청소년들이 쉽게 서비스를 이용할 수 있도록 안전하고 접근성이 좋은 장소에서 프로그램을 제공하여야 하고, 청소년들이 편안하게 참여할 수 있는 분위기를 갖추어야한다.

위에서 살펴 본 바와 같이 사회복지 네트워크가 이주청소년들에게 적절한 서비스모델이 되기 위해서 갖추어야할 특성으로는 다음과 같이 정리될 수 있다.

첫째, 이주청소년들의 다양하고 복합적인 문제를 해결할 수 있도록 여러 기관조직이 긴밀한 네트워크를 형성하여 포괄적이고 통합적인 서비스 전달체계가 필요하다.

둘째, 이주청소년들의 문제는 개인의 문제를 넘어서 가족, 이웃, 지역사회 차원의 개입을 필요로 한다는 점에서도 서비스 네트워크의 활용이 필요하다.

셋째, 이주청소년들이 서비스를 이용하려고 할 경우 의사소통과 정보에 접근성 문제로 인해 서비스 활용이 용이하지 않다. 특히 다양한 서비스를 필요로 한다면, 흩어져 있는 복잡한 서비스를 이용하는 것은 굉장한 어려움이 따른다. 그렇기에 이주가정을 위한 통합적인 서비스 네트워크를 구축하고, 이 서비스 네트워크에 접촉점이 되는 기관을 지정하게 되면 네트워크 내에 있는 적절한 서비스에 대한 접근성을 높이고, 기관 간의 자원·정보·문제공유 및 교환 작업이 손쉽게 이루어질 수 있을 것이다(Provan, Sebastian and Milward, 1998).

2) 사회복지 서비스 네트워크의 이해

휴먼서비스 분야에서 효과적인 조직간 관계는 클라이언트를 중심으로 한 서비스 제

공자 간의 협력적 서비스 연계 방식이라는 점이 널리 인식되어 왔다. 특히 정신보건, 독거노인, 노숙자, 약물중독 등과 같이 다중적 문제를 갖는 대상들을 위해서는 의료, 재정, 주거, 임상적 치료 등 다양한 서비스 제공자들로 구성된 통합된 서비스 네트워크를 통한 서비스가 이들의 욕구를 가장 효과적으로 충족시키는 서비스전달 방식이라고 보고 있다(Provan 외, 1998). 위에서 논의된 바와 같이 이주 청소년들의 다중적 문제, 서비스 접근성의 문제, 개인과 지역사회 차원에서 사회적 지지망의 결여 등은 네트워크가 적절한 서비스전달 방법임을 알려준다.

(1) 서비스 네트워크 개념

① 네트워크의 정의

네트워크란 조직과 조직 사이 혹은 조직 내 개인들이 맺고 있는 연계체제로, 연계가 맺어진 조직 사이의 지속적인 상호작용을 통해 공유하고 있는 문제를 해결하거나 공통의 목표 달성을 추구하는 것을 목적으로 한다(Wasserman & Faust, 1994, 유채영, 2006, 재인용). 서비스 네트워크는 적어도 세 가지 속성을 가지고 있다. 첫째, 지역단위에서 2개 이상의 서비스 기관들 간의 상호작용이다. 둘째, 상호작용하는 기관들 간에 목적을 공유한다. 그 중 중요한 목적은 기관들이 존재하는 지역의 사회문제 해결을 위한 서비스의 양과 질을 증진시킨다는 것이다. 셋째, 낮은 수준에서 높은 수준의 협력적 관계로 발전과정을 거치는 단계적 속성을 지닌다(함철호, 2003).

② 네트워크의 기능에 따른 정의

i. 거버넌스 유형으로서의 조직 네트워크

Jones 외(1997)는 선택(selection), 지속성(persistence), 구조화(structured), 암묵적이며 유동적인 계약(implicit and open-ended contracts)이라는 4가지 속성이 네트워크 거버넌스의 개념을 구성하고 있다고 설명하였다(김준기, 2006 재인용). 즉, 네트워크는 선택에 의해 이루어지는 의도적인 결과물로서, 선택된 조직들 사이의 관계는 일회적인 것이 아닌 지속성을 지닌 유형화된 행동으로 구성되어있고, 네트워크 내의 개체들 간의 관계는 일방적·무작위적인 거래가 아닌 구조화된 형태를 가지며, 이들 개체들 간의 관계는 또한 강압이나 법적 권력 하에 이루어진 것이 아닌 자발적인 계약으로 이루어진 형태이기에 암묵적이고 유동적인 계약이라고 볼 수 있다(김준기, 2006).

이와 같은 네트워크 형태는 기존에 유리하게 작용되었던 기득권층에 의한 정책형성을 뒤바꾸어 계층제적 방식이 아닌, 다수의 이해관계자들과의 연계를 통한 협동적 이해관계 구축을 형성시키는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 특히, 이것은 상대적으로 기득권층이 부족하고 정부의 힘 밖에 위치한 소수계층의 집단들이 그들의 목소리를 높이는데 유리하게 작용할 수 있을 것이다.

ii. 조직 간 관계유형으로서 조직 네트워크

조직 간 네트워크는 조직들 사이의 관계에서 나오는 상호의존성과 전략적 활동으로 이처럼 다른 조직과 자원교환을 하는 과정은 조직들이 도태되지 않고 살아나갈 수 있게 하는 하나의 방법으로 사용되어진다. 그리고 자원교환의 과정 속에서 조직들은 서로 지속적으로 관계를 맺으며, 역동적으로 변화하게 된다(Klijin, 1997; 김준기, 2006 재인용). 이러한 측면에서 조직은 대상자에게 제공할 모든 자원을 보유하고 있지 못하기 때문에 교환이라는 행위를 발생시킨다는 교환이론과 조직 간 보유하고 있는 자원의 차이에 따라 상대적으로 적은 자원을 가진 조직은 많은 자원을 가진 조직에게 의존할 수밖에 없다는 자원의존이론은 조직 간 네트워크를 가장 잘 설명하고 있는 이론들 중 하나일 것이다.

오늘날 사회복지 대상자들의 욕구가 다양화되어가고 있다는 점을 미루어 보았을 때, 개별 조직 사이 필요한 자원 교환은 조직 서로가 win-win 효과를 불러일으킬 수 있음과 동시에, 대상자들 역시 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 기회를 맞볼 수 있을 것이다. 또한 조직 사이 상호의존성 혹은 상호관계성이 돈독해질수록 개별 조직사이의 자원중복은 줄어들 수 있을 것이다.

(2) 서비스 네트워크의 분석 차원

네트워크 특성은 학자들마다 다양하게 분석하고 있다. 우선 Van de Ven and Ferry(1980)는 네트워크 특성을 과정적, 구조적 특성으로 구분하였다. 이때 과정적 특성은 조직들 사이 주고받는 자원의 흐름을 뜻하고, 구조적 특성은 개별조직이 다른 조직들과 관계를 맺는 방법을 의미한다. 반면 Streeter & Gillespie(1992)는 네트워크 특성을 관계적, 구조적 특성으로 구분하였다. 이때 관계적 특성은 협력 관계 속에서 교환된 관계의 내용과 질을 분석하고, 구조적 특성은 협력관계 형성에 있어서 구성조직들이 어떻게 연결되어 있는지를 분석한다. 한편 Knoke & Kuklinski(1982)는 네트워크 특

성을 내용과 형태로 구분하여, 내용적 측면을 관계의 구성요소, 형태 측면을 네트워크 내 조직들이 관계 맺는 특성, 강도, 방향으로 두어 분석하였다.

이 연구에서는 네트워크 특성과 관련된 다양한 이론들 중 과정적, 구조적 특성으로 구분 짓는 Van de Ven and Ferry(1980)의 이론에 근거를 두어 살펴보도록 하겠다.

① 네트워크 과정적 특성

과정적 차원에서의 네트워크란 조직과 조직 사이 주고받는 자원의 흐름을 의미하며, 이는 조직들 사이 연계된 양과 연계 내용으로 분석될 수 있다. 이때 연계된 양은 지역 사회 내 조직 속 개인이 업무를 수행하는데 있어서 효과성을 증진시키기 위해 연계하고 있다고 응답한 총 조직 수를 가리키며, 이는 조직 간 네트워크의 연계 정도까지 판단할 수 있다(이혜원·우수명, 2005).

한편 Woodward and Doreian(1994)에 따르면 연계내용은 정보교환, 클라이언트 의뢰, 자원교환, 공동사업으로 나누어 살펴볼 수 있다(이혜원·우수명, 2005, 재인용). 이때 정보교환에는 자료·교육기회의 교환 등을, 클라이언트 의뢰에는 이주청소년 사례의 의뢰 등을, 자원교환으로는 시설이나 인·물적 자원의 교환 등을, 공동사업으로는 공동사업 기획, 수행, 평가 등을 예로 들 수 있다.

② 네트워크 구조적 특성

구조적 차원에서의 네트워크는 협력관계 형성에 있어서 조직의 구성원이 다른 조직의 구성원과 어떻게 연결되어 있는지를 의미하며, 이는 네트워크의 밀도(density), 중심도(centrality)로 분석할 수 있다.

네트워크의 밀도(density)는 지역사회에서 연계 가능한 모든 조직의 수 가운데 실제 연계되어 있는 조직의 수의 비율을 의미하는 것으로, 이는 조직 내 개인이 다른 조직의 개인과 얼마나 밀접히 관계를 맺고 있는가를 나타내 준다.

네트워크 중심도(centrality)는 조직이 전체 네트워크 속에서 얼마만큼 중심적인 역할을 하고 있는지를 측정하는 것으로, 이는 해당 조직이 네트워크 속에서 지니고 있는 통제력의 정도를 알 수 있게 해준다. 구체적으로 중심도에는 다선중심도(degree centrality), 인접중심도(closeness centrality), 매개중심도(betweenness centrality), 위세도(degree prestige) 4가지로 나누어 살펴볼 수 있다.

첫 번째, 다선중심도(degree centrality)는 개별 조직이 네트워크 내 다른 조직들과 얼마나 활발히 연계활동을 하는가를 평가하기 위한 것이다. 이때 방향이 있는 그래프에서 결점으로 오는 연결 방향에 대해서는 내향 중심도라 하며, 결점 밖으로 나가는 연결 방향에 대해서는 외향중심도라고 한다(김용학, 2007). 이는 크기가 다른 연결망들 사이의 중심도는 알 수 없다는 단점을 가지고 있다.

두 번째, 인접중심도(closeness centrality)는 개별 조직이 다른 조직에게 접근하기 쉬운 정도를 평가하기 위해 사용되어지며, 이는 조직 간 인접 정도를 상호 조직간 연결하는 두 점들의 최단거리(경로거리) 정도로 측정한다. 이때 경로거리의 합이 가장 작은 결점은 네트워크 전체의 중심에 놓이게 된다(김용학, 2007).

세 번째, 매개중심도(betweenness centrality)는 개별 조직이 다른 조직들을 통제할 수 있는 정도를 평가하는 것으로, 이는 한 결점이 다른 결점들 사이에 위치한 정도로 측정되어진다. 이때 한 결점이 다른 결점들 사이의 최단거리를 연결하는 최단 경로위에 위치하면 할수록 그 결점의 매개중심도는 높아진다(김용학, 2007).

네 번째, 위세도(degree prestige)는 네트워크 내 효과적인 관계망을 형성했는가를 알아보기 위해 개별 조직이 다른 조직들로부터 연계의 대상으로 선택된 정도를 평가하는 것으로, 이는 강한 중심도를 가진 조직과의 연결이 다른 여러 행위자들과 관계를 맺고 있는 것보다 더 큰 영향력을 가짐을 가정한다. 그렇기에 위세도가 높은 조직과 많은 접촉을 할수록 자신의 위세도 역시 높아지는 결과를 가져온다(김용학, 2007).

③ 조직 간 네트워크에 영향을 미치는 요인

네트워크가 효과적으로 기능하기 위해 필히 확보되어야 하는 환경적 요소들로는 재정자원, 클라이언트의 확보, 네트워크의 합법성의 인정 또는 권위(legitimation or authority), 서비스의 교환 대상 기관 등이 있다. 네트워크가 존속하고 활성화되기 위해서는 네트워크를 관리하는 거점기관(network administrative agency)이 있는 것이 바람직하며, 네트워크를 관리하는 데에는 인적, 물적 자원이 필요하다.

네트워크가 갖는 권위가 어디서 오는가를 이해하는 것도 중요하다. 정부나 사회복지 모금회와 같은 재원 기관의 재정적 지원과 행정적 요구에 의해 네트워크가 구축되는 경우에는 외적 권위에 근거한다고 하겠고, 자발적 네트워크의 경우에는 내적 권위를 지니게 된다. 네트워크가 외부 권위에 근거하여 구축되었다 할지라도, 협의체가 성

숙해 가면서 지역사회 문제의 해결이라는 공통의 목표를 추구하는 존재로서 내적 권위를 키워갈 필요가 있다.

네트워크의 규모에 관한 선행연구에 의하면 네트워크의 규모보다는 조직 간 상호작용의 밀도가 서비스의 효과성에 긍정적인 영향을 미친다고 한다. 네트워크 관리는 매우 고비용을 요하는 작업이다. 네트워크의 규모 자체는 효과성과 그리 관련 있지 않으며, 오히려 업무상 긴밀한 관계가 있는 조직들(clique) 사이의 상호작용이 서비스 성과에 영향을 미친다(Provan and Sebastian, 1998). 네트워크가 비용·효율적으로 기능할 수 있는 적정크기는 5-7개의 조직으로 구성되는 정도의 규모로서, 달리 말하면 관계망이 6 degrees 이하로 구성되는 것이 바람직하다(김영중 외, 2008; Hodges, Hernandez and Nesman, 2003).

네트워크에 어떤 조직이 포함될 것이며, 누가 네트워크에 참여하여야 할지에 대한 고려도 필요하다. 즉, 네트워크가 효과적이게 되려면 네트워크의 목적과 유사한 목적을 사명으로 하는 단체나 사회조직을 찾아야 한다. 그리고 네트워크에 참여하고자 하는 조직들 사이에서는 지역사회의 문제나 욕구에 대한 인식, 대상 집단, 문제에 접근 전략과 실천기술, 지리적 표적 지역, 네트워크를 운영할 유형·무형 자원의 출처 등에 대한 공유되는 인식이 있어야 할 것이다. 이주(새터민·다문화) 청소년을 위한 서비스 네트워크는 청소년 문화 역량의 보유도 중요한 조직 성원 선택의 기준이 될 수 있다.

3. 설문조사 방법과 결과 분석

1) 조사대상지역의 일반적 특성

다문화 청소년기관의 주도하에 2007~2008년 사이에 A, B, C 지역에 다문화 청소년 지역사회서비스 네트워크가 구축되었다. A협의체는 북한이탈주민 사업에 중점을 두었고, B 협의체는 북한이탈주민과 다문화 가정 청소년을 모두 표적대상으로 두었으며, C협의체는 다문화 청소년 사업을 중점으로 실시하고 있다. 협의체의 대상은 각 지역 사회의 인구구성과 서비스 욕구, 지역서비스 자원의 특성에 따라 협의체 참여기관들에

의해 결정되었다.

2) 설문조사 방법

(1) 조사대상과 조사 절차

본 연구는 A, B, C 지역협의체에 속한 총 74개 기관의 담당 실무자를 대상으로 설문 조사를 통해 자료를 수집하였다. 설문조사는 2008년 9월 25일부터 10월 24일까지 실시 되었는데 설문은 세 지역의 협의체 코디네이터에게 배포되었고, 이는 다시 협의체 참여기관의 실무담당자에게 배포되었으며, 완료된 설문지는 연구자에게 직접 이메일로 회송하는 방식으로 수거되었다. 총 74개 기관의 모집단에서 A지역 33개 기관 중 17개 기관, B지역의 20개 기관 중 14 기관, C지역의 21개 기관 중 13 기관에서 설문이 회수 되어 60%의 참여율을 보였으며, 설문에 참여한 44개 기관의 협의체 실무담당자의 응답결과가 분석 자료로 사용되었다.

(2) 자료 분석

수집된 자료를 근거로 이주청소년 지역사회 지원망 참여 조직과 실무담당자의 특성, 지원망 참여 현황, 지원망과 관련된 의견 등은 SPSSWIN 14.0을 사용하여 빈도분석, 기술통계 분석, 이원분석 등을 실시하였다. 이주(북한이탈주민·다문화) 청소년 지역사회 지원망 사업의 네트워크 특성을 분석하기 위하여 UCINET 6.0을 사용하여 네트워크의 밀도, 중심도, 네트워크의 관계 양상 등을 총 연계수준과 클라이언트 의뢰 별로 분석하였다. 네트워크 관계 양상의 경우, 구조적 특성을 보여주기 위하여 그래프를 추가하여 분석하였다.

3) 설문조사 결과 분석

(1) 이주청소년 협의체 기관과 담당자의 특성

① 응답자 개인 특성

이주청소년 서비스 협의체 담당자는 여자 25명(56.8%), 남자 14명(31.8%)로 여자가 많았고 담당자의 평균 연령은 33.2세이고, 현 직장 경력은 약 30개월로 나타났다. 담당

자의 학력은 대학원 재학 또는 졸업이 38.6%, 대학 재학 또는 졸업이 52.3%로 학부수준의 교육배경이 가장 많았다. 협의체 참여자의 반 이상인 56.8%가 일선 실무자였고, 중간관리자가 22.7%, 상위관리자가 11.4%, 기관조직의 대표가 6.8%로 나타났다.

② 이주청소년 협의체 특성

본 설문에 참여한 기관들은 종합사회복지관이 12개(24.5%), 청소년 지원기관 5개(10.2%), 사회복지·시민단체 5개(10.2%), 여성시설·기관 4개(8.2%)의 순서로 나타났다. 그 이외에 정신보건센터, 동사무소, 교육청, 자원봉사 단체 등 다양한 기관들이 참여하고 있었는데, 기관들의 유급인력규모는 평균19.27(SD=25.18)명이었다.

협의체 참여기관 중 이주청소년서비스에게 서비스를 제공하고 있는 기관의 수는 총 44기관 중 18개 기관(40.9%)이었고, 이들 기관이 서비스를 제공하고 있는 이주청소년 대상자의 평균 숫자는 36.5명이었다.

(2) 이주청소년 협의체의 특성

협의체에 관한 정보와 지식의 정도에 대한 질문에 대하여, 응답자의 18.2%가 “활동 내용과 구성원, 협의체의 계획에 대하여 잘 알고 있다”고 응답하였고, 45.5%가 “활동 내용과 구성원들에 대해 안다”고 응답하였다. 응답자의 36.4%가 “활동 내용을 대략 안다”거나 “이름 정도만 안다”고 응답하였다. 본 설문에 참여하지 않은 기관들은 협의체에 참여정도가 높지 않았을 가능성이 높다고 볼 때, 전체 협의체 참여기관 중 약 40% 정도만이 협의체 활동과 구성원에 대하여 알고 있다고 볼 수 있겠다. 이러한 결과는 협의체를 구성할 때, 업무 관련성, 기관의 헌신과 참여 동기, 인력이나 예산배정 능력 등을 고려하여 선별적으로 구성하여야 할 필요가 있음을 보여준다.

이주청소년 협의체에 참여하는 가장 빈번한 형태는 협의체 회의 참여(41.6%)이고, 그 다음으로 서비스 연계활동(22.1%), 연수·교육 참여(16.9%), 공동사업 기획·수행·평가에 참여(15.6%)의 순으로 나타났다. 서비스 연계활동이나 공동사업 관련 활동과 같이 적극적인 협의체 활동은 37.7%이고, 협의체 회의참여, 연구·교육의 참여와 같은 협의체 관계 형성 단계 활동이나 참여 없음이 62.5%로 나타나 현재의 협의체는 아직 구성단계나 실행의 초기 단계에 있음을 보여주고 있다. 협의체 내에서 연계활동에 전혀 참여하지 않은 세 기관은 연계활동을 하지 않은 이유로 “이주청소년 클라이

언트가 전혀 없다”와 “업무과다”를 들었다.

협의체 참여가 업무에 얼마나 도움이 되었는가라는 질문에 응답자의 22.7%가 “많은 도움이 된다”, 31.8%가 “다소 도움이 된다”고 응답하여 54.5%가 협의체 참여를 도움이 되는 활동으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 45.5%가 “보통이다” 또는 “거의 도움이 안된다”, 또는 응답하지 않아 협의체에 속한 기관의 반수 정도가 협의체에 참여하는 것이 직접적인 혜택을 주지 않는 것으로 인식하고 있다고 볼 수 있다.

협의체 참여기관이 이주청소년에게 서비스를 제공하는데 기관의 강점이 될 수 있는 기관의 사업 분야로 상담(56.5%), 교육(30.4%), 정보제공(13.1%)의 순으로 응답하였다. 그러나 흥미롭게도 이주청소년에게 서비스를 제공하는 과정에서 협의체를 통하여 보장되어야 할 사업 분야로 자신의 기관의 강점 사업 분야와 동일한 상담, 교육, 정보제공을 지적하였다. 이러한 결과는 응답자들이 이주청소년에게 서비스를 제공하는 데 상담, 교육, 정보제공을 가장 중요한 영역으로 인식하고 있다고 볼 수 있다.

협의체가 효과적으로 활용되기 위해서 필요한 방안으로 응답자의 29.8%가 “서비스 자원 정보시스템이 있어야 한다”고 지적하였고, 14.3%가 “협의체 참여기관 사이의 응집력 향상을 위해 정기적 협의모임이 필요하다”고 응답하였으며, 그 다음으로 “자주 연계하는 서비스 영역별 네트워크 구축”(10.7%), “기관의 공식적 자원/인정 필요”(10.7%)로 나타났다.

협의체가 해야 할 가장 우선적인 업무로는 “연계 활동에 대한 예산/프로그램 지원”(31.8%)이 가장 시급한 것으로 지적되었고, 그 다음으로는 “사업관련 정보제공 및 교환”(22.4%), “실무자 교육 및 연수 확대”(14.1%), 대상자의 공동관리(9.4%)로 나타났다. “연계활동에 대한 예산/자원 배정”과 “서비스 사업관련 정보시스템”의 필요성은 위의 협의체의 효과적 활용방안에서도 지적되었고, 협의체의 중요한 역할에서도 반복되어 지적되고 있다. 응답자들은 적절한 수준의 협의체 운영을 위한 예산 확보, 인원의 배치 등은 협의체가 효과적으로 기능하기 위해 중요한 문제로 인식하고 있다. 응답자들의 75%가 자신의 기관이 협의체 활동을 위해 인적 자원을 투입한다고 응답하였고, 13.6%가 예산을, 29.5%가 협의체와 관련하여 직원의 내부 교육이 있었다고 응답하였다.

지역사회 협의체 활동에 대하여 개인적 차원, 기관차원, 타 기관과의 관계 차원, 협의체 차원에서의 인식에 관한 질문의 응답결과이다. 이들 항목은 5점 척도로 측정되었

으며, 점수가 높을수록 질문에 강하게 동의하는 것이다. 개인적 차원에서 협의체 활동을 하는데 가장 큰 문제로 “연계활동 이외의 업무 과다”가 지적되었고(4.07), 그 다음으로 연계활동을 수행할 개인적 역량부족(3.98), 지역자원에 관한 지식과 정보의 부족(3.30), 인력의 부족(3.30)도 문제가 되는 것으로 지적되었다.

기관차원에서는 “기관 차원에서 협의체 활동의 필요성 인식(3.89)”, “기관장의 긍정적인 인식(3.88)”, “기관 차원에서 도움 있음(3.59)” 등에 대해서는 3점 이상의 긍정적 응답이 있었지만 “협의체 활동을 위한 예산지원(2.70)”이나 “협의체 활동을 위한 인력배치(2.74)”에 관하여서는 낮은 평가를 하였다.

협의체 내의 타조직과의 관계에 대해서는 “타 기관과 신뢰형성”(3.80)이나 “지역복지를 위한 공통의 노력”(3.82)이 있음에 대하여 가장 긍정적인 응답을 하였고, “중복 프로그램/대상자에 대한 조정”(3.10)과 “협의체를 주도하는 인물/조직 존재”(3.45)에 대해서는 상대적으로 낮은 평가를 하였다.

협의체 전반의 환경평가 항목에서는 “연계사업을 위한 정부예산지원이 미흡”(3.72)과 “개별기관 중심의 사업으로 인해 연계 어려움”(3.30)이 가장 큰 어려움으로 지적되었다. 협의체 운영을 위한 예산 지원 문제는 협의체 환경 전반의 평가에서나 기관 내의 지원에서 공통적으로 지적되었고, 앞서 연계 활성화를 위한 협의체의 역할에서도 지적되었었다. 이처럼 적절한 예산배정의 중요성은 되풀이되어 지적되고 있다.

협의체의 효과성에 대한 평가에 있어서는 긍정적인 효과로 “타 기관과의 협력 사업을 고려하게 되었다”(3.60), “서비스 연계활동이 개선되었다”(3.51), “사례 조정이 용이해졌다”(3.30), “함께 서비스 프로그램 개발하는 분위기 조성”(3.30) 등이 가장 크게 나타났다. 그러나 협의체로 인해 크게 나아지지 않은 영역으로는 “직원 공유/교환”(2.51), “자원(시설/기자재 등)공유”(2.77), “직원교육/연수 함께 실시”(2.82) 등이 지적되었다. 이러한 결과는 협의체 구성으로 인해 전반적인 협력(cooperation)의 분위기는 조성되었지만 구체적인 조정(coordination)이나 공동사업(collaboration)으로까지는 발전해가지 못했다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 협의체 구성기간이 1년 남짓한 초기 단계인 점이 기여하는 것으로 본다.

협의체 참여 기관들이 서비스 개발을 하거나 기관운영을 함에 있어서 청소년 문화에 대한 민감성이 얼마나 반영되고 있는지에 관한 질문에 청소년 문화 민감성은 5점 만점에 평균 3.35로 나타나 전반적으로 협의체에 참여하는 기관들은 청소년 문화에 민감성

을 갖추고 있는 것으로 보인다. 그러나 협의체 참여 기관의 문화적 역량을 묻는 총 12 문항에 대한 평균은 5점 만점에 2.87로 3점의 '보통이다' 보다 낮게 나타났다. 특히 낮게 평가된 항목들은 “이중 언어/문화 능력의 직원보유”(1.79)로 나타났고, 그 다음으로 “직원/자원봉사자들에 문화적 민감성에 대한 체계적 교육”(2.47), “문화적 민감성, 지식, 개입기술과 관련한 교육제공”(2.47), “이주청소년들에 대한 정보와 자료 수집”(2.81), “문화적으로 적절한 면접기법 활용”(2.88)이 취약한 영역으로 지적되었다. 반면 “이주 청소년들의 문화, 국가, 역사적 배경에 대한 인정”(3.40), “기관들 간의 연계와 협력”(3.30), “이주 청소년 문화의 강점과 지역사회 자원의 활용”(3.27) 등은 상대적으로 높게 평가받은 것으로 나타났다. 다문화주의적 관점과 역량강화의 일반적 원칙에 대해서는 비교적 긍정적으로 평가하고 있으나, 문화적 역량의 가장 구체적인 지표라고 할 수 있는 이중 언어/이중 문화배경의 직원확보가 되지 않고 있으며, 다문화 집단에 서비스를 제공하는데 필요한 지식, 개입기술, 정확한 실태 파악 등이 취약하다는 지적은 문화적 역량에 많은 개선이 필요함을 나타낸다. 또한 협의체에서 이들 서비스 제공자들을 위한 차후의 교육과 연수는 문화적 역량과 관련한 구체적인 지식과 개입기술에 초점이 맞추어져야 함을 보여준다.

(3) 협의체의 구조적 특성

협의체의 구조적 특성 분석은 협의체 참여기관 간의 연계활동 전반과, 좀 더 구체적인 활동으로 클라이언트의 의뢰관계 두 영역에 초점을 두어서 분석하였다.

① 협의체 연계활동의 구조적 특성

i. 연계활동의 밀도(density)

연계활동의 밀도는 네트워크 내에서 실제로 직접 연계되어 있는 조직의 수를 연계가 가능한 모든 조직의 수로 나눈 비율로 설명될 수 있는데, 밀도는 응집력의 일종이며, 조직들 사이의 관계 정도를 네트워크상의 전체적인 차원에서 조망하는 개념이다 (Wasserman and Faust, 1994; 김용학, 2007 재인용). 네트워크 내의 조직의 수가 증가할수록 밀도는 감소하게 된다. 네트워크의 밀도는 0.0에서 1.0 사이에 있고, 밀도가 0.5이상이면 네트워크의 응집력이 높다고 한다. 밀도의 계산 공식은 다음과 같다.

$$\Delta = \frac{L}{g(g-1)/2}$$

L: 연결된 연계의 수, g: 연결가능한 조직의 수

지역별 협의체 연계활동의 밀도는 표 1에서 제시되었는데 C협의체가 연계활동의 밀도가 가장 높은 것으로 나타났다.

표 1. A, B, C 지역협의체 연계활동 밀도

	A	B	C
연계활동	0.1268	0.1106	0.3762

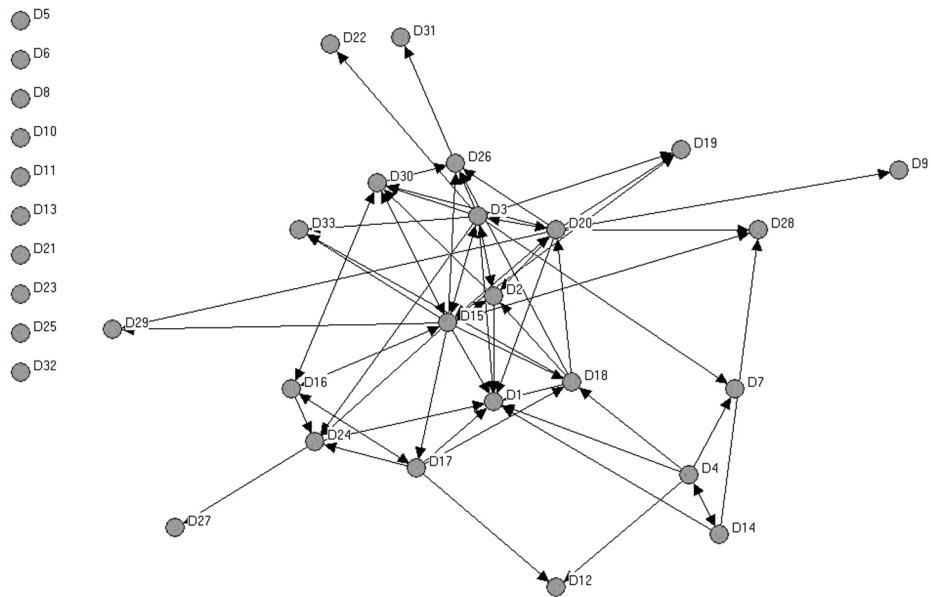


그림 1. 연계활동의 밀도에 기초한 A 지역협의체 관계망

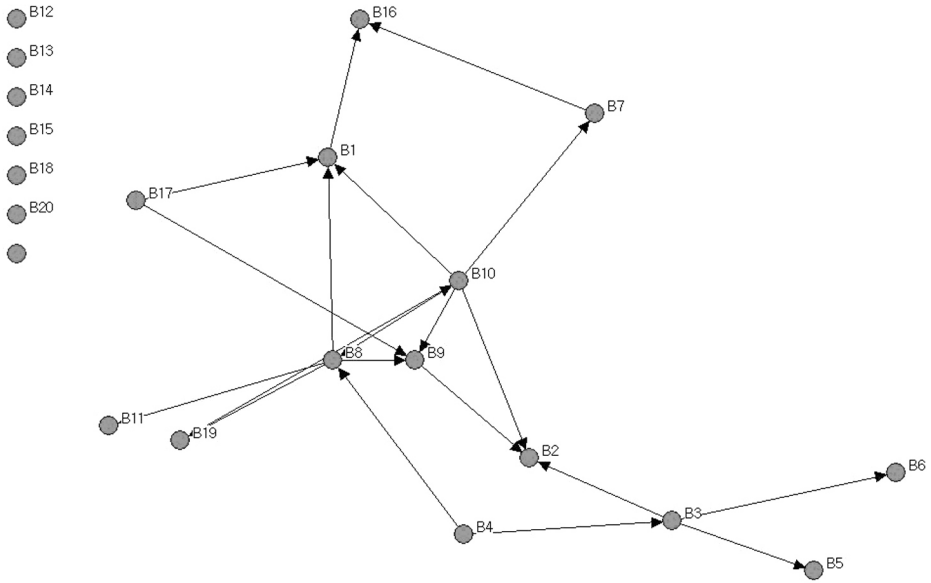


그림 2. 연계활동의 밀도에 기초한 B 지역협의체 관계망

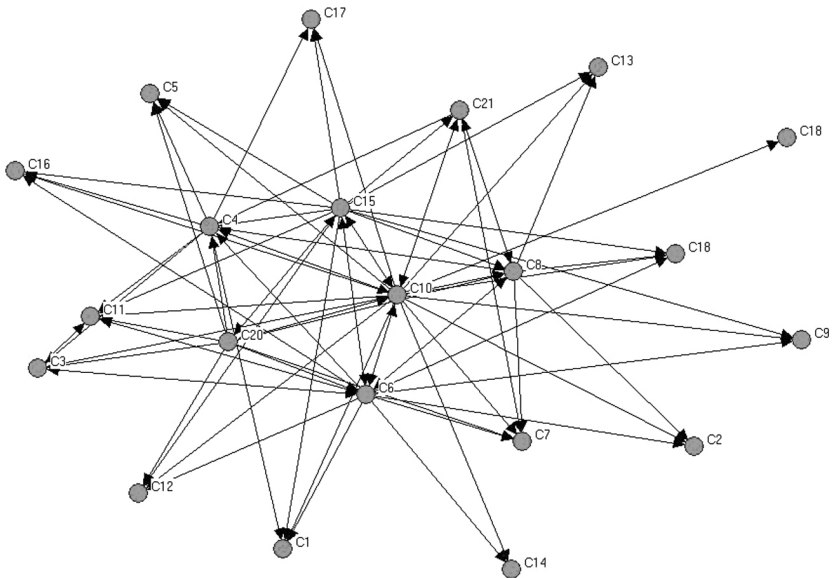


그림 3. 총 연계활동의 밀도에 기초한 C 지역협의체 관계망

ii. 연계 활동 다선중심도(수/비율)

다선중심도는 각 조직이 다른 조직과 연계활동을 얼마나 활발하게 하고 있는가, 즉 네트워크의 정도를 평가하는 지표이다. 비대칭인 경우 발신과 수신에의 정도를 따로 분석하여 볼 수 있는데, 발신은 해당조직으로부터 다른 조직에게로 네트워크 연계활동을 주도적인 활동을 의미하는 것이며, 수신은 다른 조직으로부터 연계요청이 해당조직으로 들어오는 것이다.

A 지역협의체에서 발신행동이 가장 활발한 기관은 기관15이며, 그 다음은 기관3, 기관10의 순서로 나타났다.

표 2. A 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 1	9(28.125)	기관 15	14(43.750)
기관 15,30,26	5(15.625)	기관 3	12(37.500)
기관 2,24	4(12.500)	기관 1	10(31.250)
기관 3,20,18,16,19,28,33	3(9.375)	기관 18,17,4	5(15.625)
기관 17,7,12,29	2(6.250)	기관 2,16	4(12.500)

B 지역협의체에서 발신행동이 가장 활발한 기관은 기관10, 기관8, 기관3의 순서로 나타난다. 수신행동이 가장 활발한 기관은 기관1, 기관2, 기관9로 나타났다.

표 3. B 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 1,9,2	3(15)	기관 10	6(30)
기관 8,16,19	2(10)	기관 8	5(25)
기관 10,3,7,6,5,11	1(5)	기관 3	3(15)
기관 17,4,13,14,15,12,18,20,21	0(0.000)	기관 17,4	2(10)
		기관 1,7,9	1(5)

C 지역협의체에서 가장 중심적이고 주도적 역할을 하는 기관은 기관10이고, 그 다음으로 기관15, 기관6인 것으로 나타났다. 연계의뢰를 가장 많이 받은 기관은 기관4, 기관11로 나타났으며, 그 다음으로 기관10, 기관6, 기관8, 기관7의 순서로 나타났다.

표 4. C 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 4,11	6(30)	기관 10	20(100)
기관 10,6,8,7	5(25)	기관 15	15(75)
기관 3,12,1,16,18,5	4(20)	기관 6	14(70)
기관 15,21,2,13,9,17	3(15)	기관 20	10(50)
기관 20,14	2(10)	기관 4,8	7(35)

② 클라이언트 의뢰 연계활동의 구조적 특성

i. 클라이언트 의뢰 연계활동 밀도

지역별 협의체 클라이언트 의뢰 활동의 밀도는 표 5에 제시되었는데 C 지역협의체의 밀도가 가장 높은 것으로 나타났다.

표 5. 클라이언트 의뢰활동 밀도

	A	B	C
클라이언트 의뢰	0.0454	0.0422	0.1714

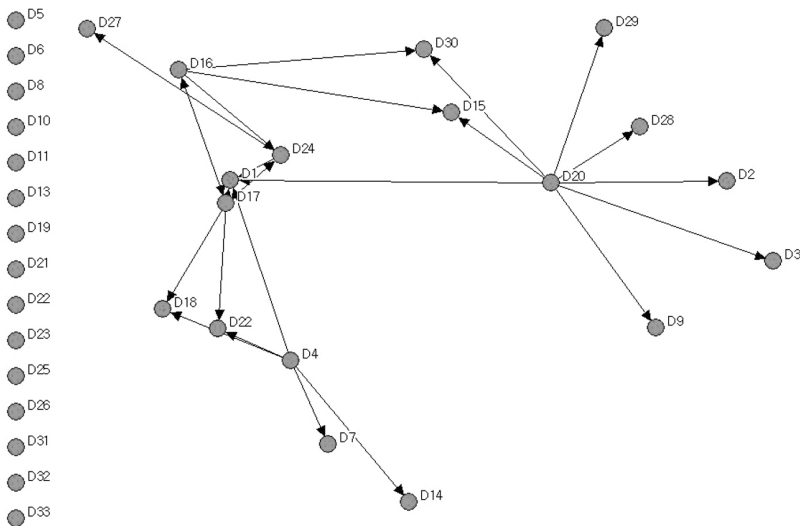


그림 4. 클라이언트 의뢰활동 밀도에 기초한 A 지역협의체 관계망

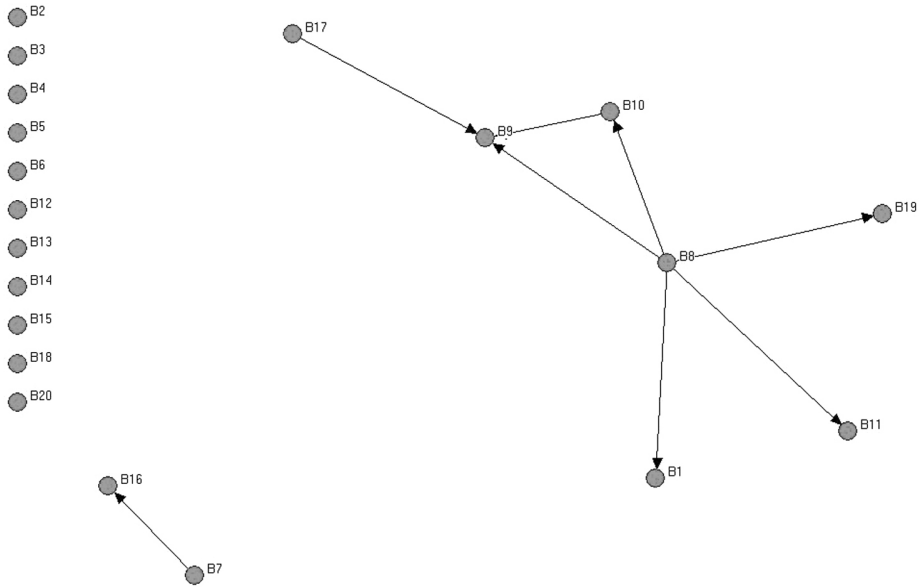


그림 5. 클라이언트 의뢰활동 밀도에 기초한 B 지역협업체 관계망

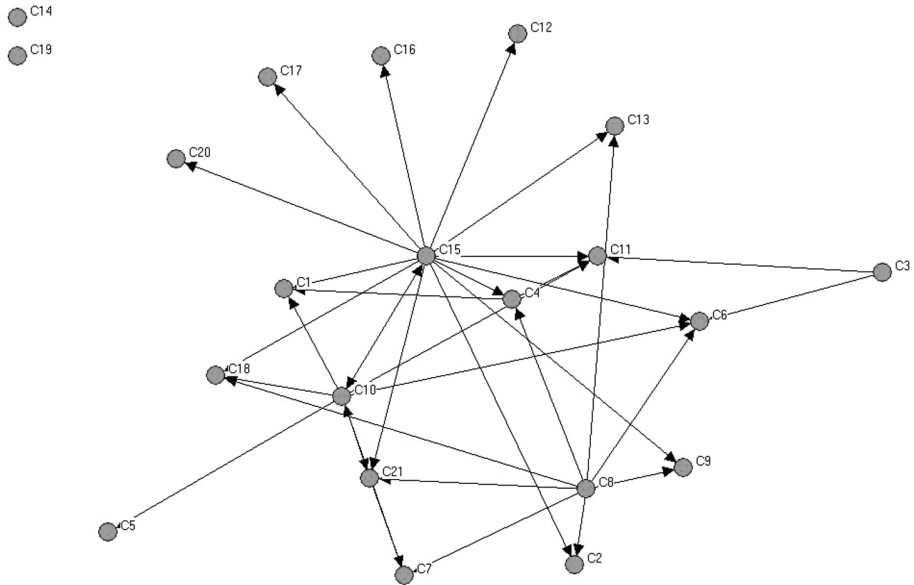


그림 6. 클라이언트 의뢰활동 밀도에 기초한 C 지역협업체 관계망

표 6. A 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 1	4(12,500)	기관 20	8(25,000)
기관 24,18,30	2(6,250)	기관 17,4	5(15,625)
기관 17,16,3,7,9,2,14, 27,28,29	1(3,125)	기관 16	4(12,500)
그외 기관	0(0,000)	기관 24	2(6,250)
		그 외 기관	0(0,000)

ii. 클라이언트 의뢰 다선중심도

A 지역협의체의 발신 다선중심도는 기관20, 기관17, 기관4의 순서로 높게 나타났으며, 수신 다선중심도는 기관1, 기관 24, 기관18, 기관30의 순서로 높게 나타났다.

B 지역협의체의 발신 다선중심도는 기관8, 기관7, 기관10, 기관17의 순서로 높게 나타났으며, 수신 다선중심도는 기관9가 가장 높고, 다음으로 기관 10, 1, 11, 16, 19가 같은 수준으로 나타났다.

표 7. B 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 9	3(15,789)	기관 8	5(26,316)
기관 10,1,11,16,19	1(5,263)	기관 7,10,17	1(5,263)
그외 기관	0(0,000)	그 외 기관	0(0,000)

C 지역협의체의 발신 다선중심도는 기관15, 기관10, 기관8의 순서로 높게 나타났다. 수신 다선중심도는 기관6, 기관11이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 기관21, 7, 1, 18 이 같은 수준으로 높게 나타났다.

표 8. C 지역협의체 다선중심도

수신		발신	
기관 6.11	4(20)	기관 15	14(70)
기관 21,7,1,18	3(15)	기관 10,8	8(40)
기관 10,4,2,9,13	2(10)	기관 4,21,3	2(10)
기관 15,12,5,16,17,20	1(5)	그 외 기관	0(0)
그 외 기관	0(0)		

4) 결과 및 논의

(1) 이주청소년 지역협의체 구성기관의 특성

본 조사에 참여한 총 49개 기관 중 이주청소년에게 서비스를 제공하고 있는 기관은 18개 기관이었고, 이주청소년 서비스를 제공하는 기관의 평균 대상자 수는 37명으로 보고되었다. 설문에 참여한 기관 중에서 이주청소년들에게 직접서비스를 제공하고 있는 기관이 차지하는 비율이 40% 이하이며, 전체 협의체에 등록된 기관을 고려할 때는 더 낮은 비율일 것으로 보인다. 협의체 참여 기관의 상당수가 이주청소년의 서비스와 직접적인 관계가 없는 기관들로 구성되어 있어서 협의체 규모는 크지만 협의체의 응집력과 비용효과는 낮추는 것으로 보인다. 이주청소년들에게 직접서비스를 서비스 전달체계는 종합사회복지관, 청소년 지원기관, 사회복지? 시민단체 등이 주요 서비스 기관으로 나타났다.

(2) 협의체 관련 설문 응답자의 의견

협의체 활동을 효과적으로 수행하기 위해서는 적절한 수준의 예산과 인력이 가장 필요하다는 지적이 많았다. 많은 협의체가 협의체 운영을 위한 인력과 예산이 없이 참여기관들의 자발적 참여에 의존하는 경향이 있어 협의체 기능의 활성화에 한계가 있는 것으로 보인다. 그 이외에 협의체 내의 기관과 서비스 자원에 대한 정보시스템의 구축, 실무자들 간 네트워킹의 기회를 늘리는 것, 협의체의 효과적 활용에 대한 교육 및 연수의 필요성 등이 개선되어야 할 부분으로 지적되었으며, 서비스 영역별로 세분화해서 협의체를 구성하고 운영하는 것이 효과적일 것이라는 의견도 있었다.

참여 기관의 강점이면서 동시에 연계를 통해 강화되어야 할 서비스 영역으로 상담, 교육, 정보제공이 지적되어, 이들 세 영역이 이주청소년 서비스의 우선순위로 실무자들은 인식하는 것으로 보인다. 협의체 활동을 하는데 가장 큰 제약요인으로는 연계활동 외 업무과다, 협의체 활동 예산과 인력 배정 부족이 개인, 기관, 협의체 세 차원 모두에서 되풀이 되어 지적되어 해결되어야 할 우선적 과제인 듯하다. 현재 협의체 활동이 도움이 된 점으로는 기관 간의 협력적 분위기가 조성되었다는 것과 연계활동이나 사례 조정이 용이하여졌다는 점을 지적하였고, 반면 직원의 공유/교환, 자원 공유와 배분, 교육/연수의 협조 등 구체적인 협력사업(collaboration)은 미흡한 것으로 나타났다.

설문응답자들은 전반적으로 기관의 청소년문화 민감성은 높은 것으로 평가하였으나, 문화적 역량은 보통이하의 수준으로 평가하였다. 문화적 역량 영역에서 소수자들에 대한 역량강화, 강점 관점적 접근과 같은 태도나 가치 영역은 어느 정도 이루어지고 있는 것으로 인식하고 있으나, 이중 언어/이중문화 직원의 배치, 문화적 민감성 교육, 서비스 제공자들의 이주청소년 대상 면접·사정·개입기술 등에 관한 구체적 지식과 기술을 보유하고나 이에 대한 교육의 기회는 부족한 것으로 지적하였다.

(3) 협의체의 구조적 특성 분석

세 협의체에 참여하는 기관의 숫자는 평균 24개인데, 기관별로 협의체 내에서 실제 연계활동을 하는 기관수는 평균 2-4개로 나타났다. 일반적으로, 협의체의 규모가 크면 클수록 응집력이나 연계의 밀도는 낮아지고 관리비용은 증가하게 된다. 협의체를 이주청소년 서비스를 중점사업으로 하는 기관들로만 구성하여 규모를 축소시키고, 지역사회의 욕구변화나 협의체 발달단계에 따라 그 구성을 점진적으로 조정함으로써 협의체의 응집력과 비용효과성을 증대시킬 수 있겠다. 일반적으로 효율적으로 작동할 수 있는 최대의 연계기관의 숫자는 5-7개라고 한다. 협의체 참여기관들을 통해 서비스의 포괄성과 연속성을 확보하기 위해서 필수적인 서비스 요소를 결정하고, 최소의 규모로 협의체를 구성하기 위하여 협의체 구성조직을 선별해야 하겠고 참여조직 간에 역할에 대한 조정을 협의체 구성 초기에 필요할 것이다.

연계활동의 밀도는 C협의체가 가장 높은 것으로 나타났다. 이 지역은 다문화주민을 대상으로 실제 서비스를 제공하고 있는 기관이 많이 참여하고 있다는 협의체 구성원의

특성과, 지역의 인구규모와 지리적 범위가 다른 두 지역보다 상대적으로 작다는 점, 지역조정자의 지도력과 헌신 등이 높은 연계활동의 밀도에 기여한 것으로 보인다. 또 다른 기여 요인으로 협의체 회의에 참여하는 담당실무자들이 팀장 수준의 중간 관리자들이고, 협의체와 관련되는 의사결정권한을 기관으로부터 부여받았다는 점이 지적되었다.

연계활동의 중심도를 산출한 결과 연계활동의 중심조직은 세 협의체 모두에서 청소년 지원기관과 지역사회복지관으로 나타났고, 지역에 따라 다문화가정지원센터, 교육기관의 참여 또한 높은 것으로 나타났다. 협의체가 기존의 청소년지원네트워크(CYS-Net)를 중심으로 구성되었다는 점에서 청소년 지원기관이 연계활동의 중심적 역할을 하고 있는 것으로 보인다. 지역사회종합복지관이나 이주자 지원센터는 이주가정들이 사회서비스를 필요로 할 경우 지역사회에서 만나게 되는 첫 접점이라는 점에서, 지역의 초, 중학교와 교육청은 청소년들의 주요 삶의 장이라는 점에서 이들 기관들이 협의체 안에서 활발한 역할이 이해될 수 있다.

클라이언트 의뢰의 흐름을 살펴보았을 때, 발신기관은 청소년 수련관, 지역종합사회복지관, 학교, 이주자 지원센터 등의 순서를 보였으며, 수신기관은 청소년 상담지원센터, 청소년지원센터, 청소년 쉼터, 건강가정지원센터, 결혼이민자센터, 정신건강, 가정법률상담소 등으로 나타났다. 일반적 서비스 제공기관이 발신기관인데 비해 사후지원, 세분화된 서비스 기관들이 수신기관으로 나타나 서비스의 종적 연계에 따른 흐름을 보여주고 있어 협의체를 통해 서비스의 포괄성과 연결성이 만들어지고 있는 것을 볼 수 있다. 이주청소년 서비스와 긴밀한 관계에 있는 기관들을 중심으로 협의체를 구성하여 운영하면서 시간이 흐름에 따라 지역사회와 대상 청소년의 욕구에 변화가 있다면, 이에 맞추어 협의체 구성기관을 조정해가면 협의체가 좀 더 응집력이 있고, 효율적으로 작동할 것으로 보인다.

(4) 협의체 운영 특성 분석

협의체란 하드웨어가 효과적으로 기능하기 위해서는 협의체 구성 기관들 간의 연계 및 조정 과정과 절차에 대하여 합의를 도출하고 문서화하여 협의체의 기능을 공식화할 필요가 있다. 공식화 과정에는 협의체 내에서 서비스의 종적, 횡적 연계를 위한 역할의 분담에 대한 논의도 필요하며, 역할을 수행하는데 투입될 인적자원에 대한 예산 확

보도 해야 협의체가 효과적으로 작동하며 유지될 수 있을 것이다. 또한 각 기관의 실무자들이 협의체 활동에 투입하는 시간과 노력에 대하여 기관 내에서나 협의체 차원에서 예산을 확보할 수 있어야 협의체가 효과적으로 운영될 수 있을 것이다. 협의체와 관련된 활동에 대한 타당한 수준의 보상이 제공되지 못한다면 장기적으로 협의체의 유지에 문제를 가져올 것으로 예상되기 때문이다.

4. 결론

본 연구는 이주청소년과 그 가정의 다중적인 서비스 욕구를 효과적으로 다루는데 효과적인 서비스 전달체계의 형태는 협의체라는 인식에 따라 전국에 3 지역에 만들어진 이주청소년 협의체의 효과성을 평가하였다. 세 이주청소년 지역협의체는 구성된 지 1년 미만의 초기 발달 단계에 있었다.

이들 지역협의체는 다른 많은 지역협의체들처럼 이주청소년들에게 직접적으로 서비스를 제공하는 기관들뿐만 아니라 지역 내의 직간접적 관계가 있는 매우 많은 숫자의 기관들을 포함하고 있었다. 그 결과 참여기관들의 참여수준, 협의체 간의 상호작용 수준은 낮은 것으로 나타났다. 협의체의 응집력이나 상호작용 수준은 낮았으나, 연계활동을 하고 있는 기관들 간에는 역할의 분담과 서비스의 종적 연결과정이 형성되고 있음을 알 수 있었다. 협의체가 서비스 전달체계의 효과성을 개선하는 효과를 가져 오기 위해서는 문제영역별로 세분화된 소규모의 협의체로 구성되어야 할 것으로 보며, 그러기 위해서는 현재의 20-30개 기관 수준의 비대한 협의체 보다는 5-7개 정도의 작지만 활성화될 수 있는 규모의 협의체가 바람직 할 것으로 보인다. 이러한 협의체는 다중적 문제를 갖는 이주 청소년의 서비스 욕구를 충족시킬 수 있도록 기관 간에 횡적, 종적 연계를 할 경우 서비스의 포괄성과 연속성을 만들어 낼 수 있는 기관들로 구성되어야 할 것이다.

지역 협의체란 구조가 작동하기 위해서는 예산과 인력의 투입이 필수적인 요소이며, 또한 독립된 기관들이 파편화된 방식으로 서비스를 하던 기존의 경험을 극복할 수 있도록 참여자들의 교육이 필요하며, 지속적인 네트워킹의 기회를 통해 지역 내 다양한 자원에 대한 정보를 공유하고 상호신뢰를 키워가는 노력이 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

- 김연희, 2007, 한국사회의 다문화화와 사회복지분야의 문화적 역량, 사회복지연구, 35, 117-144.
- 김연희, 2010, 새터민 청소년의 학교중도탈락 영향의 경로구조, 한국청소년 연구, 21(1), 33-65.
- 김연희·조영아·유시은, 2008, 장기 정착 새터민의 빈곤특성 연구: 남한 빈곤층과의 비교 고찰, 한국 사회복지학 게재 예정.
- 김영종·홍현미라·이현주·이혜원·이민영·진재문, 2008, 사회복지 네트워크의 이해와 적용, 학지사.
- 김용학, 2007, 사회연결망 분석, 박영사.
- 김준기, 2006, 한국사회복지 네트워크의 구성과 효과성: 지역종합사회복지관의 네트워크 구성과 조직 효과성을 중심으로, 서울대학교 출판부.
- 김준기, 2007, 한국 사회복지 네트워크의 구성과 효과성, 서울대 출판부.
- 김창권, 2007, 북한이탈주민의 남한 노동시장에서의 취업결정요인 연구, 한독 경상학회 경상논총, 25(2), 15-39.
- 문용린, 2008, 한국의 이주가정 청소년, 현황과 과제, 이주가정 청소년 정책수립을 위한 국제 심포지엄, 19-28.
- 설동훈, 2005, 외국인 노동자와 인권, 민주주의와 인권, 5(21), 39-77.
- 오성배, 2007, 국제결혼 가정 자녀("Kosian")의 교육 환경과 문제, 교육비평, 22, 186-213.
- 유채영, 2006, 대전지역 물질남용 관련기관들의 네트워크 특성에 관한 연구, 정신보건과 사회사업, 23, 147-175.
- 이향규, 2006, 새터민 청소년 학교 적응실태와 과제, 교육비평, 21, 193-207.
- 이혜원·우수명, 2005, 학교사회복지 관련 조직간 네트워크의 특성에 관한 연구 I: 서울시 강서구 교육복지투자우선지역 지원사업을 중심으로, 한국사회복지학, 57(4), 119-146.
- 무지개 청소년 센터, 2007, 인천지역 새터민 청소년 지원망 구축을 위한 관련기관 간담회.
- 정규석·김교정, 2007, 2007 부산광역시 다문화청소년 욕구 및 실태조사 보고서, 무지개청소년센터.
- 조영달, 2006, 다문화 가정의 자녀교육 실태조사, 교육인적자원부.
- 한국청소년상담원, 2006, 위기청소년 실태조사 연구.
- 함철호, 2003, 지역사회복지 실천에 있어서 기관간 연계의 효과성 평가 -'지역사회복지협의체' 사업의 참여자와 수혜자의 태도-, 한국사회복지학, 55, 309-339.
- Bachrach, L., 1986, *Dimensions of disability in the chronically mentally ill*, American Psychiatric Association.
- Cross, T.B., Bazron, Dennis, K.W., Isaacs, M.R., 1989, *Towards a Culturally Competent System of Care: A Monograph on Effective Services for Minority Children Who Are Severely Emotionally Disturbed*. CASSP Technical Assistance Center.
- Hodges, S., Hernandez, M. and Nesman, T., 2003, A developmental framework for collaboration in child-serving agencies. *Journal of Child and Family Studies*, 12(3), 291-305.

- Klijin, E., 1997, Policy networks: An overview, Kickert, W. et al(eds), *Managing complex networks: Strategies for the public sector*, Sage Publication.
- Knoke, D., Kuklinski, J.H., 1982, *Network Analysis*, CA, Sage Publications.
- Provan, K., Stebastian, J.G., 1998, Networks Within Networks: Service Link Overlap, Organizational Cliques, and Network Effectiveness, *Academy of Management Journal*, 41(4), 453-463.
- Streeter, C.L., Gillespie, D.F., 1992, social network analysis, *Journal of Social Services Review*, 22, 220-234.
- Van de Ven A.H. and Ferry D.L., 1980, *Measuring and Assessing Organization*, New York: A Wiley-Interscience Publication.
- Wasserman, S. and Faust, K., 1994, *Social network analysis: Methods and applications*, New York: Cambridge University Press.
- 교육과학기술부, 2006, 교육통계연보, <http://www.mest.go.kr/>
- 교육과학기술부, 2007, 교육통계연보, <http://www.mest.go.kr/>
- 교육과학기술부, 2008, 교육통계연보, <http://www.mest.go.kr/>
- 법무부, 2008, 출입국 통계연보, <http://www.moj.go.kr/>.
- 통계청, 2007, 국제결혼 추세 및 이혼통계, <http://www.nso.go.kr/>.
- 통계청, 2010, 인구동태통계연보.
- 통일부, 2008, 새터민(북한이탈주민)입국 현황, <http://unibook.unikorea.go.kr>.
- 통일부, 2008, 통계로 보는 남북관계: 새터민 입국인원현황.
- 한국청소년 상담원, 2008, 청소년 전화 1388, <http://www.kyci.or.kr/>.

A Study on Social Networking among Multicultural Service Providers for Immigrant Youths

Yeunhee Kim*

Abstract The study investigated the characteristics of the networks of multicultural service providers for immigrant youth in terms of their structure, operation and effectiveness. A survey was conducted with the staff members involved with the multicultural community service provider networks in three cities. The average number of agencies in each network was 24. Direct service providers to the immigrant youth were less than 40% of the total network participant agencies, which seems to contribute low level of cohesiveness and interaction among the participating agencies. The density of networking among participating agencies for information exchange and linkage to service resources, and referral of clients, were measured and the characteristics of the central agencies in the service networks were found. Recommendations to augment the service network were made based on the findings of this study.

Keywords immigrant youth, social service network, bilingual/bicultural youth, north korean migrant youth

* Daegu University, Social Welfare, ckkim105578@hanmail.net