

범죄피해케어전문가의 핵심역량모형개발을 위한 탐색적 연구*

이은아(李銀兒)

고은영(高恩英)**

논문 요약

본 연구는 범죄피해전문가에게 요구되는 핵심역량이 무엇인지를 탐색하고, 역량군, 역량요소, 역량지표들을 역량모델의 형태로 제시하고자 하였다. 범죄피해케어 현장의 전문가들을 대상으로 FGI를 실시하였다. 또한 초점집단면접 결과와 문헌조사를 바탕으로 범죄피해케어전문가에게 요구되는 핵심역량군의 정의의 적절성, 4개 역량별 역량요소와 역량요소의 역량지표의 중요성에 대해 묻는 문항으로 구성하여 최종 51명의 현장전문가들에게 설문조사를 실시하였다. 도출된 결과는 첫째, 4개의 역량군(지식 및 인지적 역량, 기능적 역량, 개인적 역량, 가치 및 윤리 역량), 24개의 역량요소, 54개의 역량지표가 도출되었다. 둘째, 설문조사결과, 범죄피해케어전문가들은 4개의 역량군 중에서 '가치 및 윤리 역량군'을 가장 중요하다고 판정하였다. 24개의 역량요소 중에서는 '전문가윤리', '범죄피해케어관련 지식과 이해', '공감능력', '정서적 안정성'의 순서로 중요도를 결정하였다. 54개의 역량지표 중에서는 '전문적 심리상담능력', '전문가로서 적절한 언행 및 태도', '심리적 안정성'을 동일하게 중요하다고 판정하였다. 마지막으로, 연구 결과를 토대로 본 연구의 시사점과 제한점에 관하여 논의하였다.

주요어 : 범죄피해케어, 범죄피해자지원, 범죄피해케어전문가, 핵심역량

I. 서론

대검찰청(2016)의 범죄발생분석통계에 따르면, 지난 10년간 교통범죄를 제외한 전체범죄가 14.9% 증가하였다. 이중 강력범죄(흉악)의 경우, 인구 10만 명당 발생건수가 2006년 44.3건에서

* 이 논문은 경일대학교 CK사업의 범죄피해케어전문가양성과정의 지원을 받았다.

** 교신저자, 경일대학교 심리치료학과 조교수

지속적으로 증가하여 2015년에는 최고치인 68.2건으로 전체적으로 지난 10년 동안 강력범죄(흉악)의 발생비는 53.9% 증가하였다. 또한, 성폭력범죄는 2006년 29.1건에서 매년 지속적으로 증가하여 2015년 최고치인 60.3건으로, 성폭력범죄의 발생비는 지난 10년 동안 107.2%나 증가하였다. 각각의 범죄는 적어도 한 명 이상의 피해자를 발생시키며, 이러한 범죄가 증가한다는 것은 그 범죄로 인한 피해자의 수도 급속도로 증가함을 의미한다. 더욱이 흉포화된 범죄 행위가 증가하는 것은 피해자 개인의 일상과 이후 생애 전반에 손상을 줄 뿐 아니라 이들의 가족을 포함한 사회에 치명적 영향을 미친다고 볼 수 있다. 그러나 범죄피해자의 보호 및 지원 역할의 중요성에 비해 사회적 관심과 노력은 주로 사건의 진상조사나 범죄재발예방에 맞춰져있으며, 범죄피해자에 대한 실질적인 지원은 미흡하다.

범죄피해자들은 재산피해와 신체손상을 비롯하여 우울, 분노, 두려움, 외상후 스트레스 장애(Post Traumatic Stress Disorder: PTSD)와 같은 극심한 심리적 고통 등 다양한 어려움을 경험한다(공정식, 2015; Brewin, Andrews, Rose, & Kirk, 1999; Riggs, et al., 1992; Zlotnick, Johnson, & Kohn, 2006). 범죄피해는 범죄피해 직후의 고통뿐 아니라 아동기에 경험한 폭력피해가 성인기에 이르기까지 심리적 고통을 지속시키는 것과 같이 생애과정에서 삶의 질에 장기적으로 부정적인 영향을 미치게 된다(Macmillan, 2001). 그러나 범죄피해자들은 법적, 제도적 보호를 받는 것이 미흡하고, 오히려 해당 범죄로 인한 직접적 피해뿐만 아니라 수사재판과정이나 가해자와 언론으로부터 불이익을 당하는 등 2차 피해를 입기도 한다(박종렬, 노상욱, 2009; 황지태, 노성호, 2010). 이러한 범죄피해로 인한 어려움은 삶의 위기로 작용하게 되며, 이러한 위기상황은 개인차원의 노력만으로 대처하기 쉽지 않음에도 불구하고 범죄피해 당사자나 가족의 몫으로 많은 부분 일임되어있는 등 피해자 지원 및 보호활동에는 많은 취약점이 드러나고 있다.

2003년 김천 구미 범죄피해자지원센터가 개소한 이후로 2005년 12월 법무부의 '범죄피해자 보호법'의 제정, 2014년 개정 및 2015년 시행, 2008년 전국범죄피해자지원센터연합회 설치, 2010년 강력범죄피해자에 대한 심리지원의 목적으로 한 '스마일센터'의 설립, 2015년 경찰청의 '피해자 보호의 원년' 선언, 2015년 일선 경찰서에 피해자전담경찰관을 배치 등 최근 범죄피해자들에 대한 사회적, 형사사법적 관심과 지원이 증가되고 있다. 경찰은 2006년 피해자심리전문요원으로 구성된 CARE팀(Crisis-intervention, Assistance & Response, 위기개입·지원·대응팀) 10명을 특별 채용하여 경찰청 피해자보호담당관실과 전국 16개 지방경찰청에 배치하고 강력범죄 사건 등 발생시 초기현장 출동 및 위기개입하여 피해자 지원을 제공하고 있다. 이처럼 범죄피해지원 및 보호분야에서 전문가에 대한 수요가 커지고 있고, 이러한 수요에 화답하기 위해서, 교육기관에서 그에 맞는 핵심역량을 가진 인재를 양성해내는 것이 절박한 상황이다. 지금까지 알려진 범죄피해 지원 및 보호 관련 전문가의 역량에 대한 연구들을 살펴보면, 범죄피해자들을 위한 위기개입 전문가는 심리학적 유능성(psychological competency), 즉 '자기 인식 및 타인의 정서적 상황 인

식을 위한 감수성', '의사소통기술', '위험성 평가능력' 등의 자질을 갖추어야 한다(김재민, 2006). 또한 형사사법적 지식 뿐 아니라 사법 절차 속에서 피해자에 대한 적극적인 보호와 도움을 줄 수 있는 심리적 전문성 또한 필요하다(문성원, 2010). 그러나 현행 피해자 지원 체계에서는 피해자들을 지원하는 전문성을 갖춘 인력이 누구인지, 이들을 지칭하는 적절한 명칭이 무엇인지, 또한 그들이 어떠한 역할을 해야 하고 어떠한 역량을 가져야하는 지, 구체적인 자격조건이 무엇인지 등이 합의되지 않았다(김소라, 2016). 일선 현장에서는 위기개입 초기단계에서부터 전문성을 갖춘 인재가 피해자를 대면하고 지원해야한다는 실제적 요구가 증대함에도 불구하고, 이들의 실체가 명확하지 않은 바, 범죄피해자지원분야의 전문인력이 구체적으로 어떠한 역량을 갖춰야 하는 지가 명확하지 않다. 따라서 본 연구에서는 범죄피해자지원 및 보호 분야에서 일하는 위기개입 전문가 및 피해자 지원 현장전문가들을 통칭하여 범죄피해케어전문가로 조작적 정의하고, 이들의 핵심역량을 탐색하고, 이를 통해 고등교육기관에서 범죄피해자케어를 담당할 인재를 육성하기 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 범죄피해케어전문가가 갖추어야할 핵심역량은 무엇인가?

둘째, 범죄피해케어전문가의 핵심역량은 어떠한 역량요소와 하위지표로 구성되어 있는가?

둘째, 현장전문가들은 범죄피해케어전문가의 핵심역량에서 어떠한 핵심역량, 역량요소와 하위지표를 중요하다고 생각하는가?

II. 이론적 배경

1. 범죄피해자 지원 및 케어

우리나라에서는 범죄피해자 지원에 대한 본격적 법률적 토대의 마련은 2005년부터 시행된 '범죄피해자보호법'으로 볼 수 있으며(박광민, 2009), 이러한 법적 근거에 따라 현재 3차 범죄피해자 기본계획이 수립되어 시행 중이다(1차: 2007~2011년, 2차: 2012~2016년, 3차: 2017~2021년). 범죄피해자 보호·지원의 기본 정책으로 범죄피해자의 피해정도 및 보호·지원의 필요성에 따른 상담, 의료제공(치료비 지원 포함), 구조금 지급, 법률구조, 취업 관련 지원, 주거지원 등 손실복구지원(제 7조) 등을 국가가 범죄피해자에게 제공하도록 되어 있다. 이러한 정책과 관련하여 이루어지고 있는 피해자지원을 자세히 살펴보면 다음과 같다(김지선, 김성언, 2015). 응급위기지원과 관련하여 강력범죄 피해자를 대상으로 한 피해자심리전문요원(CARE 팀)의 지방경찰청 피해

자보호계(팀)에서 소속하여 활동, 피해자지원전담경찰관의 전국 지방청 및 경찰서 배치, 임시숙소 지원, 교통비지원, 피해사건현장청소 지원과 여성폭력 피해자를 대상으로 한 여성긴급전화 1366센터의 24시간 운영, 여성경찰관, 상담사, 전문 의료진, 간호사 등이 24시간 상주하는 해바라기센터 운영 등이 이루어지고 있다. 경제적 지원과 관련하여 범죄피해자 구조금으로 재원을 마련하여 범죄피해자에게 치료비, 심리치료비, 요양병원 입원치료비, 간병비, 치료부대비용, 긴급생계비, 장례비, 학자금, 주거이전비 등이 제공되고 있다. 심리치료지원과 관련하여, 심리치료비 지원이외에도 민간 위탁 운영 기관과 전문심리치료기관을 운영하고 있는데, 전자는 성폭력 및 가정폭력 상담소와 보호시설, 후자는 스마일센터와 해바라기센터이다. 법률상담 및 구조와 관련하여서 피해자지원 법무담당관의 검찰청 배치, 협약기관을 통한 무료 법률 상담 및 변호 등이 제공되고 있다. 임시보호시설의 제공과 관련하여서 여성가족부에서는 성폭력, 가정폭력 피해자 임시보호시설, 법무부에서는 강력범죄피해자 임시보호시설로 스마일센터를 지정하여 운영하고 있다. 이렇듯 범죄피해자에 대한 지원이 국가책무로 규정되어 있고, 국가에서 제안하는 범죄피해케어의 직무는 법적, 경제적, 의료적, 심리치료 등 매우 다양한 영역의 역량을 필요로 하는 것을 알 수 있다.

국가 규정을 기반으로 현장에서 이루어지는 범죄피해케어현장의 실체를 다룬 연구에서, 김지선(2015)은 범죄피해자의 보호, 지원제도에 대한 평가와 지원욕구에 대한 5개의 선행연구의 원 자료를 종합하고 다음과 같이 재분석하였는데, 현재 정부와 민간 범죄피해자 지원기관에서 제공하고 있는 지원활동을 12개 유형(상담서비스, 경제적 지원, 의료지원, 법률지원, 사건정보제공, 신변보호, 주거지원, 범죄피해자구조금, 복지지원, 취업지원, 범죄피해자 형사조정지원, 범죄피해자현장정리)으로 구분하고 범죄피해자들의 경험여부와 만족도를 확인하였다. 그 결과 피해자들은 상담서비스 이용, 경제적 지원, 의료지원의 순으로 대다수(70~90%) 경험한 것으로 나타났고, 범죄피해자형사조정지원, 강력범죄피해현장정리는 20%미만 경험한 것으로 나타났다. 만족도는 12개의 지원활동 모두 대체적으로 높았고, 가장 만족도가 높은 지원활동은 상담서비스였다. 피해자지원업무 담당자에 대한 지지적 능력, 업무전문성, 신뢰도, 전체만족도를 포함하는 만족도는 높은 편이었는데, 이에 비해 현재 실시되고 있는 피해자지원체계(형사사법기관의 범죄피해자 전담부서, 범죄피해자지원센터, 스마일센터, 윈스톱센터, 상담소/쉼터, 해바라기 센터 등과 같은 민간 범죄피해지원기관)에 대한 지원절차, 홍보, 충분한 지원에 대한 만족도는 상대적으로 낮았다. 또한, 범죄피해자들이 범죄피해 직후와 일정시간경과 후 필요한 지원활동으로 제시한 것이 다르게 나타났는데, 피해직후에는 상담 및 대화, 정신적 지원 및 위로에 대한 지원욕구가 높았고, 일정 시간이 흐른 뒤에는 경제적인 지원과 의료지원, 신변보호, 상담서비스 제공 순으로 나타났다. 이러한 연구결과는 범죄피해자들에 대한 지원 및 케어를 제공할 때 이를 담당하는 범죄피해 케어전문가는 피해자들의 필요와 요구가 지원시기에 따라 다르므로 일률적인 절차

에 따른 지원보다는 피해자별로 개별화된 지원을 제공해야 할 필요성이 있다는 것을 의미한다. 또한, 범죄피해자를 위해 광범위한 영역의 지원활동이 이루어지고 있으므로, 이를 담당하는 현장인력들은 직접 지원 제공자일 뿐 아니라 수사지원, 법률 조력, 네트워크 형성 등 폭넓게 지원 영역을 파악하고 실천할 수 있는 전문적 역량을 갖춘 범죄피해자 지원영역별 전문가의 통합적 개념의 역량을 갖추어야한다는 것을 시사한다(김소라, 2016). 피해자지원 서비스의 전문화를 위해서는 일정한 자격조건요의 요구, 지속적인 교육 및 훈련 등이 필요하며, 교육 내용의 체계성과 질적 우수성을 위해 지역 대학과 연계한 실무와 이론이 아우르는 교육이 제공될 필요성이 있으나(오경식, 2008), 범죄피해자 지원 및 케어를 위한 전문가에 대한 인재상 및 핵심역량에 대해서는 구체적으로 밝혀진 바 없는 실정이다. 범죄피해자의 범죄피해로 인한 영향과 후유증을 최소화하고 이들을 이전의 상태로 회복시키기 위해서는 지원, 보호 및 케어를 잘 제공할 수 있는 다양한 분야의 지식과 역량이 있는 훈련된 전문 인력의 확보가 매우 중요하다. 범죄피해는 피해자의 삶의 전반에 걸친 총체적인 피해를 발생시키고, 이로 인한 여파가 극심하기 때문에 피해자들이 주도적으로 형사사법적, 경제적, 심리적, 행정적 지원을 요청하기는 어려운 실정이다. 따라서, 범죄피해자에 대한 보호, 지원 및 케어 분야의 전문인력들은 자신의 맡은 직무에 대한 전문성 뿐 아니라 관련 영역에 대한 지식 및 이해가 필수적이며, 네트워크를 형성하여 통합적인 지원 및 케어를 제공해야할 필요성이 제기된다. 이는 선부른 피해지원과정에서 발생할 수 있는 2차 피해를 미리 방지한다는 측면에서도 필요하다(오경식, 2008; 윤상민, 2013).

2. 핵심역량

핵심역량(core competency)은 아직까지 매우 포괄적이고 모호한 개념으로 상황과 맥락에 따라 다양하게 정의되고 있다. 조직역량, 기초능력, 직업기초능력, 핵심역량, 핵심기술, 생애기술 등 다양한 용어로 사용되고 있으며(진미석, 손유미, 주휘정, 2011; 최동선 외, 2008), 역량의 개념과도 명확히 구분되지 않는다(박성미, 2011). 다양한 연구자들의 핵심역량에 대한 정의를 살펴보면, Collis(1994)는 조직의 지속적인 경쟁우위의 핵심요소로 보았고, Shandler(2000)는 한 개인이 맡은 직무를 성공적으로 수행하기 위해 꼭 필요하며, 조직의 요구를 충족시키기 위해 항상 변화하고 성장해야하는 것으로 보았다. 소경희(2007)는 핵심역량은 단순히 지식이나 기술만이 아니라 태도와 감정, 가치, 동기 등과 같은 사회적, 행동적 요소를 포함하고, 특정한 맥락의 특정한 요구에 효과적으로 적절히 대처할 수 있는 구체적인 특수역량을 의미하기 보다는 다양한 삶의 맥락에 걸쳐 모든 개인이 공통적으로 필요로 하는 일반적인 성격을 갖는다고 정의하였다. OECD의 DeSeCo 프로젝트(Defining and Selecting of Key Competencies, 이하 DeSeCo)에서는 삶에서 반드시 필요한 역량으로 3개 범주와 9개 역량으로 핵심역량을 정의하였다(OECD, 2005).

이렇듯 핵심역량은 아직 합의된 정의가 부재하지만 급격한 변화와 발전이 있는 현대사회에서 업무성이나 조직의 성공적 미래를 예측하는 데 유용하고, 인간으로서 삶을 사는 데 있어서 공통된 기본능력이라는 점에서 오히려 핵심역량의 중요성은 더욱 부각된다고 볼 수 있다.

핵심역량에 대한 분석들은 역량모델(competence model)이라 할 수 있는데, 조직의 성과를 극대화하는 데 필요한 지식, 기술, 태도 및 지적 전략을 포함하는 역량을 기술하며(McLagan, 1996), 직업에서 성공을 한 사람들이 가지고 있는 개인 특성을 확인하여 해당 직무의 역량을 측정하기 위한 검사도구를 개발하고, 이 도구를 활용하여 해당 직업에 대한 직업역량을 측정하는 방식으로 인력 배치 및 성과 평가를 위한 준거들을 마련하는 데에 널리 활용되어 왔다(이흥민, 김종인, 2003). 이러한 역량모델은 역량군, 역량명, 행동지표 등으로 구조화할 수 있는데, 먼저 역량군은 유관한 역량들로 구성된 하나의 단위이며, 역량명은 고성과자의 성공을 결정하는 동질적 행동패턴의 집합체이고, 행동지표는 해당 역량의 성공적 수행을 대표하는 행동유형이라고 할 수 있다(박성미, 2011). 현재 범죄피해자를 보호, 지원하는 업무를 담당하는 전문가에게 요구되는 역량, 그 중에서도 가장 우선순위가 높고 중요한 핵심역량에 대한 연구는 매우 적을 뿐 아니라, 실제 현장에서 요구되는 핵심역량이 무엇인지에 대한 실증적 연구는 거의 전무한 실정이다. 핵심역량모델 개발을 다루고 있는 선행연구들(김동일 외, 2009; 김연희 외, 2010; 노운신, 리상섭, 2013; 유현실, 김창대, 2011)에서는 FGI와 문헌연구를 통해 역량별 구성요소를 도출하고, 예비문항을 작성하고, 타당도를 검증하여, 역량군, 역량요소, 역량지표들을 역량모델의 형태로 제시하였다. 따라서, 본 연구에서는 이들에게서 제시된 절차들을 따라, 범죄피해전문가에게 요구되는 핵심역량이 무엇인지를 탐색하고, 역량군, 역량요소, 역량지표들의 적절성과 중요도를 확인하여 역량모델을 개발하여, 궁극적으로 이를 통해 고등교육현장에서 이러한 핵심역량을 갖춘 인재를 육성하는 데 활용하고자 한다.

III. 연구 방법

범죄피해케어전문가의 핵심특성이 무엇인지를 확인하기 위하여 범죄피해케어 실천현장에서 근무하고 있는 전문가들을 대상으로 초점집단면접(focus group interview)과 우편설문발송과 온라인설문을 통하여 실시하였다. 초점집단면접을 통해 핵심역량을 탐색하고, 범죄피해케어 실천현장에서 근무하고 있는 전문가들의 다양한 견해를 확인하고자 하였다.

1. 연구참여자

본 연구에서 연구참여자는 초점집단면접참여자와 설문조사면접참여자로 구성된다. 먼저 초점집단면접참여자로 범죄피해케어 분야에서 활동하고 있는 전문가를 섭외하기 위하여 첫 번째 단계에서 의도적 표집방법(purposive sampling)을 활용하였다. 심리치료학과와 경찰학과 교수 진에게서 추천을 받아서 범죄피해케어전문가와 그 기관의 정보를 받아 개별적으로 연락하여 FGI집단 참여를 의뢰하였다. 두 번째 단계에서 FGI 참여자들을 통하여 다른 범죄피해케어전문가와 그 기관을 소개받는 눈덩이표집(snowball sampling)방법을 활용하였다. 총 5명의 전문가를 모집하였고, 이들은 32~57세의 남성 2인, 여성 3인으로 윈스탑지원센터, 지역여성회관, 경찰청, 학생정신건강지원센터, 범죄피해자지원센터에서 근무하고 있었고, 관련 근무경력은 3~12년이었다.

<표1> FGI 참여자의 특성(N=5)

연번	성별	연령	학력	경력
1	여	40대 중반	대학원졸	11년
2	남	30대 중반	석사	3년
3	여	50대초반	석사	9년
4	여	50대초반	박사	12년
5	남	50대중반	학사	8년

다음으로 설문참여자는 해바라기센터, 스마일센터, 경찰청, 범죄피해자지원센터에 전화 및 공문을 통해 연구의 목적과 내용을 설명하고, 담당자의 이메일과 참여여부를 확인한 후 우편과 이메일설문을 발송하여 편리한 방식으로 응답하도록 하였다. 설문은 전국 해바라기센터(윈스탑지원센터) 18개소의 경찰관/간호사/상담사, 전국 6개소의 스마일센터의 심리지원팀/사례지원팀, 전국 8개소의 지방경찰청 피해자심리전문요원, 전국 21개소의 범죄피해자지원센터-상담위원회 위원들에게 발송하였고, 그 중 설문에 답변을 한 응답자의 수가 51명으로 96.2%의 응답률을 보였다. 설문참여자 51명 중, 남성은 10명 여성은 41명이었다. 연령의 범위는 23~69세였고 평균연령은 37세이다. 학력은 대졸 22명, 석사졸업/수료/과정 20명, 박사과정/수료 4명, 전문대 졸업 4명, 학력 미기재 1명이었다. 전공은 심리학(상담심리, 임상심리, 아동심리, 범죄심리, 교육심리) 23명, 간호학 4명, 법학 2명, 사회복지학11명, 기타(경제학과, 국문학, 기계공학, 물리학, 미용관리학, 철학, 컴퓨터 공학(2), 행정학, 일본학) 9명이었다. 현재 소속 기관은 11개소의 경찰서(청), 11개소의 범죄피해자지원센터, 6개소의 해바라기센터, 6개소의 스마일센터, 4개소의 상담센터/여성의 전화이며, 경력은 1년 미만 9명, 1~3년 13명, 3~5년 16명, 5년 이상 13명이었다(표2).

연구참여자의 선정기준은 기관의 대표성이 아니라, 개인의 범죄피해케어 전문성으로 추천을 받고 연구참여자로 선정했지만, 결과적으로 이들의 소속기관도 범죄피해케어분야에서 각각의

독특한 연구참여자로써의 특성을 가지고 있다. 법무부에서 설립한 스마일센터는 살인·강간·강도·폭행·방화 등 5대 강력범죄피해자에 대한 심리 지원을 전문으로, 의학적 진단·심리평가·심리치료·법률상담·재활교육·쉼터 제공 등의 서비스를 원스톱(on-stop)으로 제공한다. 범죄피해지원센터도 법무부의 범죄피해종합지원체계 구축의 일환으로 설립된 기관으로 범죄피해자들을 피해 이전의 상태로 회복시키기 위한 경제(긴급생계비 지원)·의료·상담·법률·현장지원을 제공한다. 해바라기센터는 2004년 여성부가 설립한 성폭력 가정폭력 성매매피해자를 지원하는 기관으로 365일 24시간 상담·의료·법률·수사·심리치료 지원을 원스톱(one-stop)으로 제공한다. 경찰청에서는 피해자심리전문요원, 피해자전담경찰관, 학교전담경찰관을 배치하여 범죄 피해를 전반적으로 평가하여 의료 및 심리전문기관에 연계한다. 학생정신건강지원센터는 교육부에서 설립·지원하는 기관으로서, 주로 아동학대나 학교폭력으로 인한 트라우마를 가진 학생을 위한 교사교육, 프로그램개발 등의 사업을 하고 있다. 지역여성회관에서는 임상심리전문가 등을 초빙하여, 가정폭력·성폭력·성매매 피해자와 다문화 여성 피해자를 위한 상담서비스 등을 제공하고 있다. 이렇듯, 범죄피해케어전문가들은 소속기관, 학제적 배경 등이 다양하지만, 현장에서 범죄피해자를 위한 위기개입 및 상담의 과제(상담 및 심리치료, 평가, 옹호(advocate), 연계(referral), 아웃리치(outreach), 심리교육, 정보제공, 사례관리)를 담당한다(이은아, 2015)는 공통점을 가지고 있다.

<표 2> 설문참여자의 특성 (N=51)

	범 주	N	%
성별	남성	10	19.6
	여성	41	80.4
연령	30대 미만	7	47.1
	40대 미만	29	56.9
	50대 미만	12	23.5
	50대 이상	3	5.9
학력	전문대졸	4	7.8
	대졸	22	43.1
	석사 재학, 수료 및 졸업	20	39.2
	박사 재학, 수료 및 졸업	4	7.8
전공	심리학	23	45.9
	간호학	4	7.8
	법학	2	3.9
	사회복지학	11	21.6
	기타	9	17.6
근무기관	경찰청	11	21.6
	범죄피해지원센터	11	21.6
	해바라기센터	16	31.4
	스마일센터	8	15.7
	상담센터 및 지역상담전화	4	7.8

관련 근무경력	1년 미만	9	17.6
	1~3년	13	25.5
	3~5년	16	31.4
	5년이상	13	25.5

2. 조사도구

1) 초점집단면접(Focus Group Interview: FGI)

연구 참여자와의 면담을 위하여 두명의 연구자가 함께 핵심역량과 범죄피해케어에 대한 문헌을 검토하고 면담지침(Interview Guide)을 구성한 후 초점집단면접을 실시하였다. 인터뷰는 대략 2시간이 소요되었다. 면담 실시 이전에 연구 배경과 목적, 대상, 절차 등 개요와 비밀보장과 연구자윤리에 대한 내용을 기술한 설명서를 읽고 서면 동의서를 작성하도록 하였다. 면담 시작 시에는 연구개요를 다시 한 번 간략히 설명하고 연구참여자들이 잘 이해하고 있는 지를 확인하였다. 면담시에는 반구조화된 면접지를 활용하였고, 내용은 다음과 같다: “범죄피해케어전문가가 갖추어야할 역량은 무엇인가?”, “범죄피해케어전문가의 인재상은?”, “범죄피해케어전문가가 다른 전문가와 구별되어 갖추어야할 역량은 무엇인가?”, “범죄피해자들이 전문가들에게 바라는 역량은 무엇인가?”, “범죄피해자들의 특성은 무엇인가?”. 인터뷰 전 과정은 동의를 얻고 녹음되었으며, 전사되었다.

2) 범죄피해케어전문가 핵심역량 설문지

본 연구에서 사용한 설문지는 초점집단면접 결과와 문헌조사를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 설문내용을 구성하였다. 설문의 내용은 범죄피해케어전문가에게 요구되는 핵심역량군의 정의가 얼마나 적절한지를 묻는 4점척도의 4개 문항(지식 및 인지적 역량, 기능적 역량, 개인적 역량, 가치 및 윤리 역량), 4개 역량별 24개의 역량요소 각각의 중요성을 평정하는 4점척도의 24개 문항, 핵심역량별 역량요소에 따른 54개의 역량지표 각각의 중요성을 평정하는 4점척도의 54문항으로 구성하였다.

설문지의 타당도 검증을 위해 경찰학과 교수 2인과 심리치료학과 교수 2인, 교육평가전공 교수 1인의 전문가 협의회를 구성하였다. 이 단계에서 검사 도구가 측정하고자 하는 개념의 영역을 잘 반영하고 있는지, 구성요소의 세부 범주가 골고루 반영하도록 배분되었는지에 대한 내용 타당도 검증과 문항자체의 적합성 등에 대한 안면 타당도 검증이 이루어졌다.

3. 분석방법

본 연구의 자료를 분석하기 위하여 Glaser와 Strauss(1966)이 제안한 개방형 코딩 방법을 적용하였다. 먼저 완성된 전사본을 2인의 연구자가 함께 여러 차례 반복해서 읽으면서 전체적으로 이해한 후 각 연구자가 의미 있다고 판단되는 어구 혹은 문장들을 분절(segmenting)하여 엑셀파일로 목록표를 작성하며 정리하였다. 각자 추출한 개념을 정리한 목록표를 함께 확인하면서 회의를 거듭하여 각자 검토한 의미자료를 상호 검토하는 과정을 가졌고, 의미가 불분명할 때에는 녹음자료를 다시 검토하고, 합의된 하위개념을 추출하고 각 자료에 대한 1차 명명을 하여 149개의 의미단위가 생성되었다. 이 과정에서 공통적인 내용은 확인하고 관점 차이나 이견이 있는 부분은 논의를 통해 재분류하는 과정을 반복하였다. 둘째, 분절된 어구, 문장들을 반복해서 읽으면서 의미를 파악한 후, 유사한 내용들은 통합하고 의미에 맞는 명칭을 부여하여 초기 개념들을 생성하는 2차 코딩을 실시하였다. 이러한 과정을 거쳐 54개의 역량지표가 생성되었다. 셋째, 범주화를 위해 지속적 비교분석법(constant comparison method, Glaser & Strass, 1967)을 사용하였다. 개방코딩을 한 자료들간 유사성과 차이를 끊임없이 비교하면서 범주로 재배열할지 코딩을 실시하였다. 초기코딩에서 생성된 모든 개념들을 반복해서 읽으면서 유사한 개념끼리 묶어 범주화시켰고, 각 범주의 의미에 맞는 이름을 부여하였다. 이러한 과정을 통해 범주피해케어전문가에게 요구되는 4개의 핵심역량 범주(핵심역량군)와 24개의 하위범주(핵심역량요소)가 도출되었다.

설문자료는 양적 분석 방법을 사용하여 분석하였다. 설문지의 각 항목에 대한 분석방법은 각 항목별 단순빈도와 백분율을 계산하여 자료의 패턴을 파악하였다.

4. 분석 결과의 신뢰도와 타당도

본 연구에서는 자료 분석의 일관성, 객관성, 정확성을 확인하기 위하여 삼각검증(triangulation), 참여자 재검토(member check)와 동료보고(peer debriefing)을 시도하였다. 구체적으로 결과의 왜곡을 방지하기 위해 수집 및 분석된 자료를 FGI 이후 연구 참여자들에게 메일로 전사한 내용을 보내어 본인의 의도와 다르게 기술된 내용이 있는지 여부와 자신의 생각이 잘 드러나는 지 혹은 수정 및 삭제하고자 하는 인용구나 기타 의견이 있는지 재확인하는 참여자 재검토를 하였고, 연구자 간 분석 자료의 검토와 합의과정을 반복적으로 수행하였다. 이를 위해 인터뷰가 끝난 후 연구자들이 면담 내용에 대해 의견을 나누고, 인터뷰 내용 축적록을 모두 공유하고 반복해서 읽으며 개념을 추출하고, 범주를 도출하고, 각자 독립적으로 코딩한 결과물을 서로 비교하면서 범주와 주제를 도출하였다. 그리고, 기존 문헌을 참고하고 충분한 시간을 두고 연구자들끼리 수차례 이루어진 논의와 숙고의 과정을 반복하며, 합의에 이를 때까지 논의를 하

여 코딩 결과를 통합하였다. 이후 피해방지대책, 범죄피해지원개발 부분에서 역량과 현장경력을 가지고 있는 경찰학과 교수 2인에게 감수를 받아 수정 및 보완하여 최종 범주 및 주제를 확정하였다.

IV. 연구 결과

1. 초점집단 인터뷰 결과

FGI의 분석결과, 4개의 역량군, 24개의 역량요소, 54개의 역량지표를 확정하였다. 4개의 역량군에 대한 정의는 표 3에 제시하였고, 역량요소에 따른 역량지표는 표 4에 제시하였다.

<표 3> 초점집단면접 결과 도출된 범죄피해전문가 핵심역량군 정의

역량군	정 의
지식 및 인지적 역량군	범죄피해케어전문가로서 범죄피해케어를 수행하는데 필요한 핵심적인 이론적 지식 및 일 관련 지식
기능적 역량군	범죄피해케어전문가로서 구체적인 범죄피해케어 관련 과제를 효과적으로 수행하는 데 요구되는 실천적 지식과 능력, 기술을 성과를 내는데 효과적으로 사용하는 능력, 절차 및 문제해결과정에 필요한 역량
개인적 역량군	범죄피해케어전문가로서 전문적인 과업들을 효과적으로 수행하는데 필요한 인성, 태도, 행동, 성찰, 자질 등
가치 및 윤리역량군	범죄피해케어전문가로서 전문적인 과업들을 올바르게 수행하는데 필요한 윤리, 도덕 및 가치 등의 능력

1) 지식 및 인지적 역량군

지식 및 인지적 역량군은 '범죄피해케어관련 지식과 이해', '사고력', '심리학적 기초지식', '지원체제에 대한 지식', '형사사법기초지식'의 5개 역량요소와 '피해자심리에 관한 지식과 이해', '논리적 사고력', '상황 판단력', '심리학적 기본 지식(상담기초 지식, 평가, 정신병리, 발달 등)', '심리적/법률적/물질적(경제적)/의료적/사회적 지원에 대한 정보', '강력범죄피해자, 재산범죄 피해자, 성폭력 및 가정폭력 피해자, 외국인 피해자 등의 지원을 위한 법체계 및 지원체제에 대한 지식', '최근 범죄피해자보호관련 법 개정, 피해자보호시책 추진 등에 관한 동향 파악 및 관련 정보의 이해', '피해자 권리와 지위에 대한 지식', '형법 및 형사소송법에 대한 지식(용어,

절차), '사법기관의 사건처리 및 절차에 대한 지식'의 9개 역량지표를 도출하였다.

지식 및 인지적 역량군은 범죄피해케어전문가로서 범죄피해케어를 수행하는데 필요한 핵심적인 이론적 지식 및 일 관련 지식으로 정의하였고, 연구참여자들은 법적인 내용과 심리학적 지식을 동시에 아는 것의 중요성을 강조하였다.

“지식. 심리학적 지식도 필요하고, 법률적인 지식도 필요하다고 생각하거든요. 뭐냐면, 저희 같은 경찰 같은 경우에는 피해자들을 가장 먼저 접하게 되는데, 그때 심리학적 지식이 있어야 이 사람이 상담으로 끝날 것인지 아니면 빨리 병원에 데려가야 할 것인지 그런 판단도 어느 정도 있어야 되고, 그리고 추후에 나중에 이야기하다보면 이분이 상담을 받거나 병원에 갔다 그러면 이게 어떤 상태라는 걸 본인 스스로 경찰관이 어느 정도 판단이 서야 개입이 어느 정도 들어갈지 알 수 있기 때문에 당연히 공부하면서 심리학적 지식이나 법률적 지식이 필요하고. 또 법률적 지식이 필요한 게 제가 전화해보니까 되게 사건에 대해서 많이 궁금해 해요. 어떻게 보면 피해자들 같은 경우에는 자기 사건이 자기네들은 일단 피해자로 봤지만 가해자가 되는 게 아닌가, 그런 의심도 하고. 그래서 법률적인 지식도 그러니까 예를 들어서, 저도 경찰이 되기 전에는 몰랐는데 송치가 뭐니 이런 용어 있잖아요. 구형이니 막, 이제는 tv보면 이게 이거구나 하는데 그전에는 저도 그냥 뭐 판사가 구형때리면 전 그렇게 사는 건 줄 알았거든요. 근데 그런 게 아니고, 어느 정도 그런 지식이 있어야지 고소를 (이미) 했는 경우에도 이게 재고소가 된다, 안 된다 이야기를 해 줄 수 있기 때문에, 법률적 지식도 필요할 것 같구요.”

정확하게 법률이나 지원체제, 형사사법, 범죄피해케어와 관련된 지식을 아는 것이 매우 중요하며, 잘못된 정보 및 지식을 알고 있을 경우에 피해자에게 직접적인 피해를 입힐 수 있음에 대한 염려를 나타내기도 하였다.

“한 가지 걱정스러웠던게 뭐냐면 선무당이 사람 잡는다는 말이 있잖아요. 내가 알고 있는 양 파트의 지식이 한쪽으로 둘 다 알파해졌을 때, 되게 사람 잡을 수 있어요. 예를 들어서 저희한테 왔던 피해자 한 분이 법률적으로 오는 건데, 경찰관들도 법률에 대해서 판단할 때는 특히 성폭력 관련 법률은 굉장히 많이 바뀌기 때문에 하나의 케이스가 오면 법을 찾아보고 규정을 찾아보고 이렇게 하는데 4년 전에 그 고종사촌한테 피해가, 고종사촌의 남편한테서 그 피해가 있었고 그 건에 관해서 신고를 하고 싶다고, 최근에 가족 간에 문제가 되면서 신고를 하고 싶다고 했는데, 이렇게 법률 지식이 얇은, 나름 센터에서 오래 있었다고 생각하시는 상담선생님이 경찰관한테 물어봤는데 가볍게 생각하고 고소, 그 당시 4년 전에는 친고죄(가 있을 때)였을 때니까, 고소기간이 1년이 넘어서 고소가 안 된다고 얘기를 해버린거예요. 얘기를 해버렸고, 그러고는 안되니까 심리치료만 정신과 진료만 계속 해오던 찰나에, 우연이 제가 이 케이스를 알게 되어서 “무슨 소리하노, 고종사촌이면 사촌이내 혈족인척에 들어가서 친고죄가 옛날부터 아니었는데, 당연히 지금도 고소되지.” 이래서 다시 불러서 하게 된 거예요, 이걸 만약에 누군가가 중간에 발견하지 안했으면 공소시효 지날 때까지 그냥 묻혀 버리는 사건이잖아요

2) 기능적 역량군

기능적 역량군은 ‘기관운영 및 관리 능력’, ‘협업능력’, ‘문제해결력’, ‘상담수행능력’, ‘자문 및 연계 능력’, ‘정보제공능력’, ‘기초직무수행능력’, ‘평가수행능력’, ‘피해자지원 능력’의 9개의 역량요소와 ‘기관운영을 위한 자원동원 능력 및 예산확보능력’, ‘사업(기관)을 홍보하는 능력’, ‘자원봉사자 교육 및 관리운영 능력’, ‘위원회 활동 지원 및 관리운영’, ‘대인관계능력/의사소통 능력’, ‘타 전문가와 협업할 수 있는 능력’, ‘창의적 위기개입능력’, ‘업무유연성’, ‘중재능력’, ‘위기상황시 대처 및 정리 능력’, ‘피해자에게 필요한 정보를 탐색하여 제공하고 활용하는 능력’, ‘의사결정력’, ‘결단력’, ‘전문적 심리상담능력(PTSD, 성폭력 등)’, ‘피해자가족 위기상담 및 지원 능력’, ‘상담기법활용능력(공감, 감정반영 등)’, ‘사례관리능력(매뉴얼 작성, 인수인계, 사례수 조정, 사례기록 등)’, ‘네트워크 개발 및 조직화 능력’, ‘관계 기관 의뢰(쉼터, 병원, 지역사회 관련기관 등) 능력’, ‘관련기관 자문 및 교육 능력’, ‘피해자 권리와 관련된 정보제공(법정모니터링, 범죄 피해자보상제도, 사법절차 등) 능력’, ‘심리교육(신체적/정서적/환경적 안전에 관한 정보 제공, 트라우마에 대한 정보 제공 등) 능력’, ‘사무능력(컴퓨터 활용능력) 및 행정능력’, ‘피해자 진술조서 작성능력’, ‘필요한 심리검사를 실시, 해석하고 효과적으로 전달할 수 있는 능력’, ‘형사사법기관에의 동행서비스 제공 및 법적 모니터링 지원능력’, ‘찾아가는 서비스(난방지원, 피해자 가정방문 등) 지원 능력’, ‘경제적 지원/분배 (예산지급에 대한 심의/예산배분) 능력’, ‘24시간 Hotline 지원 및 운영관리 능력’의 27개 역량지표를 추출하였다.

기능적 역량은 ‘범죄피해케어전문가로서 구체적인 범죄피해케어 관련 과제를 효과적으로 수행하는 데 요구되는 실천적 지식과 능력, 기술을 성과를 내는데 효과적으로 사용하는 능력’으로 정의하였고, 연구참여자들은 피해자 지원 및 케어에 있어서 한 명의 개인이나 기관이 돕는 것이 아니라 다양한 분야의 전문가 및 기관이 협력하여 지원이 이루어져야 한다고 생각하고 있었다.

“저희 센터 같은 경우에는 ... 사실은 협업을 가장 중요하게 생각해요. 그래서 이제 경찰은 수사만 하면 되지만 사실은 피해자가 한명 딱 왔는데 경찰이라고 수사만 딱 하고 끝날 수가 없잖아요. 그게 상담, 진료 부분에 대해서도 다 관여를 할 수 있어야하고 상담선생님들도 수사나 의료부분에 대해서 문외한이 아니라 다 같이 가야되고, 그래서 피해자 한명 딱 왔을 때 경찰관, 간호사, 상담사, (이렇게) 세 명이 같이 붙어요. 저희 기관은 나름대로 소통의 방법이나 채널이 있어서 팀 간의 협업이 잘 되는 편이에요. 안 되는 센터들을 보면 각자가 자기 전문 영역이라고 생각하면, 개방이 안 되니까. 내 영역에서 다른 영역이 침범해오는 걸 너무 싫어해요. 그러면 이게 피해자를 원하는 길이 아닌데도 불구하고 내 영역을 지키기 위해서 이 피해자는 그 다음 것이 되어버리는 거예요”

3) 개인적 역량군

개인적 역량군은 ‘공감능력’, ‘개방성’, ‘심리적 강인성’, ‘자기관리’, ‘직업적 열정’, ‘자기성찰과 자기계발’, ‘정서적 안정성’의 7개 역량요소와 ‘타인의 입장, 고통, 정서적 어려움 등을 이해하고 함께 하는 능력’, ‘다문화를 인식, 이해하고 수용하는 능력’, ‘수용적 태도/ 개방된 자세/조율하는 능력’, ‘인내심과 끈기’, ‘스트레스 관리능력’, ‘자기를 돌보는 능력(대리외상예방/ 수퍼비전/ 소진예방/ 트라우마 해결 등)’, ‘전문가로서 적절한 언행/태도’, ‘자신의 직무관련 역량을 증대시키려는 자발적 노력(관련 분야 학습 등)’, ‘자신에 대한 이해’, ‘인간적 성장을 위한 지속적 노력’, ‘심리적 안정성’, ‘자존감’의 12개 역량지표가 추출되었다.

개인적 역량군은 범죄피해케어전문가로서 전문적인 과업들을 효과적으로 수행하는데 필요한 인성, 태도, 행동, 성찰, 자질 등으로 정의하였고, 연구참여자들은 범죄피해 영역에서 활동하는 것이 소진되고 대리외상이 일어나기 쉬운 현상이므로, 피해자에 대한 공감과 개방적 태도 이외에도 자신을 돌보는 능력 등이 필요하다고 하였다.

“전체 범죄피해자 체계에서는 각 한사람, 한사람이 아니면 한 기관이 슈퍼바이저가 없어서 그럴 때, 가서 얘기를 하면서 풀어줄 사람이 분명히 필요한데요. 그렇게 한사람, 한사람이 치료가 중요하다고 ...자기 뒤에 그런 멘토라던가, 슈퍼바이저랄까. 이런 사람이 한 명이 있어야 해요. 안 그러면 이 사람들 너 죽으라 하고 아니면 들판에 바람 부는 들판에 내놓는 거밖에 안되거든요. ...그냥 전 어떤 느낌을 받느냐면 이 사람들 앞에 일선에 세워놓고 적한테 총맞아라, 이러는 것 같은 느낌이 드는 거예요.”

4) 가치 및 윤리 역량군

가치 및 윤리 역량군은 ‘인권감수성’, ‘전문가윤리’, ‘사회적 책임감’의 3개 역량요소와 ‘인간존중/인간에 대한 사랑’, ‘인권의식/인권감수성(사회적 약자에 대한 관심, 배려, 이해 등)’, ‘지속적인 노력과 재교육’, ‘자신의 역량에 대한 한계인식’, ‘역량을 벗어난 경우 전문가/기관으로 의뢰’, ‘비밀보장’, ‘정보보호와 한계 설정’, ‘사명감 및 소명의식’의 8개 역량지표가 추출되었다.

가치 및 윤리 역량군은 ‘범죄피해케어전문가로서 전문적인 과업들을 올바르게 수행하는데 필요한 윤리, 도덕 및 가치 등의 능력’으로 정의하였고, 연구에 참여한 현장 전문가들은 소명감과 인간에 대한 존중과 사랑, 재교육의 필요성에 대해 이야기 하였다.

“범죄피해자들에 대한 소명감이 있어야 해요. 그런 게 없으면 일을 하다가 힘들어요.”

“인간에 대한 사랑이 본바탕에 맨 밑바탕에 깔려 있어야 해요. 그러니까 자기 것이 아니고 인간

이 제일 중요하다 인간 존중에 대해서 가장 중요하게 깔려있는 사람이면 충분하고.”

“그냥 그 어디 강좌 같은 거 열리면 듣고, TV에서 나오는 거 듣고 책보고 ... 공부를 했었고. 그걸 하니깐, 이 상담사들이 사회적 연계를 하고 피해자를 대응하고 할 때 쓰는 말이나 태도, 아 왜 이렇게 하는지가 보이는 거예요. 그래서 제가 이쪽에 완전 전문 영역은 아니예요. 근데, 그것조차도 모르는 것보다는 훨씬 낫더라는 거죠“

<표 4> 핵심역량군, 역량요소 및 역량지표

역량군	역량요소	역량지표
지식	범죄피해 케어관련 지식과 이해	<ul style="list-style-type: none"> 피해자심리에 관한 지식과 이해
	사고력	<ul style="list-style-type: none"> 논리적 사고력, 상황판단력
및	심리학적 기초 지식과 이해	<ul style="list-style-type: none"> 심리학적 기본 지식(상담기초 지식, 평가, 정신병리, 발달 등)
	인 지 적	<ul style="list-style-type: none"> 심리적/법률적/물질적(경제적)/의료적/사회적 지원에 대한 정보 강력범죄피해자, 재산범죄피해자, 성폭력 및 가정폭력 피해자, 외국인 피해자 등의 지원을 위한 법체계 및 지원체제에 대한 지식 최근 범죄피해자보호관련 법개정, 피해자보호시책 추진 등에 관한 동향 파악 및 관련 정보의 이해
역 량	형사사법기초 지식과 이해	<ul style="list-style-type: none"> 피해자 권리와 지위에 대한 지식 형법, 형사소송법에 대한 지식(용어, 절차) 사법기관의 사건처리 및 절차에 대한 지식
	기관운영 및 관리 능력	<ul style="list-style-type: none"> 기관운영을 위한 자원동원 능력 및 예산확보능력 사업(기관)을 홍보하는 능력 자원봉사자 교육 및 관리운영 능력 위원회 활동 지원 및 관리운영
기 능 적	협업능력	<ul style="list-style-type: none"> 대인관계능력/의사소통능력 타 전문가와 협업할 수 있는 능력
	문제 해결력	<ul style="list-style-type: none"> 창의적 위기개입능력, 업무유연성 중재능력 위기상황시 대처 및 정리 능력 피해자에게 필요한 정보를 탐색하여 제공하고 활용하는 능력 의사결정력, 결단력
역 량	상담수행능력	<ul style="list-style-type: none"> 전문적 심리상담능력(PTSD, 성폭력 등) 피해자기족 위기상담 및 지원 능력 상담기법활용능력(공감, 감정반영 등) 사례관리능력(매뉴얼 작성, 인수인계, 사례수 조정, 사례기록 등)

자문 및 연계 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 네트워크 개발 및 조직화 능력 • 관계 기관 의뢰(쉼터, 병원, 지역사회 관련기관 등) 능력 • 관련기관 자문 및 교육 능력 	
정보제공능력	<ul style="list-style-type: none"> • 피해자 권리와 관련된 정보제공(법정모니터링, 범죄피해자보상제도, 사법절차 등) 능력 • 심리교육(신체적/정서적/환경적 안전에 관한 정보 제공, 트라우마에 대한 정보 제공 등) 능력 	
기초 직무수행능력	<ul style="list-style-type: none"> • 사무능력(컴퓨터 활용능력), 행정능력 • 피해자 진술조서 작성능력 	
평가수행능력	<ul style="list-style-type: none"> • 필요한 심리검사를 실시, 해석하고 효과적으로 전달할 수 있는 능력 	
피해자 지원 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 형사사법기관에의 동행서비스제공 및 법적 모니터링 지원능력 • 찾아가는 서비스(난방지원, 피해자 가정방문 등) 지원 능력 • 경제적 지원/분배 (예산지급에 대한 심의/예산배분) 능력 • 24시간 Hotline 지원 및 운영관리 능력 	
공감능력	<ul style="list-style-type: none"> • 타인의 입장, 고통, 정서적 어려움 등을 이해하고 함께 하는 능력 	
개방성	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화를 인식, 이해하고 수용하는 능력 • 수용적 태도/ 개방된 자세/조율하는 능력 	
심리적 강인성	<ul style="list-style-type: none"> • 인내심과 끈기 	
개 인 적	자기관리	<ul style="list-style-type: none"> • 스트레스 관리능력 • 자기를 돌보는 능력(대리외상예방/수퍼비전/소진예방/트라우마 해결 등) • 전문가로서 적절한 언행/태도
	직업적 열정	<ul style="list-style-type: none"> • 자신의 직무관련 역량을 증대시키려는 자발적 노력(관련 분야 학습 등)
역 량	자기성찰과 자기계발	<ul style="list-style-type: none"> • 자신에 대한 이해 • 인간적 성장을 위한 지속적 노력
	정서적 안정성	<ul style="list-style-type: none"> • 심리적 안정성 • 자존감
가치	인권 감수성	<ul style="list-style-type: none"> • 인간존중/인간에 대한 사랑 • 인권의식/인권감수성(사회적 약자에 대한 관심, 배려, 이해 등)
	전문가 윤리 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 지속적인 노력과 재교육 • 자신의 역량에 대한 한계를 인식하고, 역량을 벗어난 경우 전문가/기관으로 의뢰 • 비밀보장, 정보보호와 한계 설정
및 윤리역 량	사회적 책임감	<ul style="list-style-type: none"> • 사명감/소명의식

2. 설문 결과

도출된 4가지 핵심역량에 관한 현장전문가들의 인식을 알아보았다. 먼저 4가지 핵심역량군 중에서 가장 중요하게 길러져야하는 핵심역량과 역량요소, 역량지표에 대한 현장전문가들의 응답은 다음 표 5와 같았다.

<표 5> 역량군/요소/지표의 우선순위

순위	역량군	역량요소	역량지표
1순위	가치 및 윤리역량 (M=3.51/SD=0.50)	전문가윤리 (M=3.77/SD=0.43)	전문적 심리상담능력(PTSD, 성폭력 등), 전문가로서 적절한 언행/태도, 심리적 안정성 (M=3.63/SD=0.49)
2순위	개인적 역량 (M=3.43/SD=0.54)	범죄피해케어관련 지식과 이해 (M=3.73/SD=0.45)	
3순위	지식 및 인지적 역량 (M=3.31/SD=0.58)	공감능력, 정서적 안정성 (M=3.65/SD=0.48)	피해자심리에 관한 지식과 이해 (M=3.61/SD=0.49)
4순위	기능적 역량 (M=3.29/SD=0.54)		

가장 중요하게 갖춰야할 핵심역량군은 가치 및 윤리역량(M=3.51/SD=0.50), 개인적 역량 M=3.43/SD=0.54, 지식 및 인지적 역량(M=3.31/SD=0.58), 기능적 역량(M=3.29/SD=0.54)의 순위로 응답하였다. 둘째, 가장 중요하게 갖춰야할 역량요소는 1순위 전문가윤리(M=3.77/SD=0.43), 2순위, 범죄피해케어관련 지식과 이해(M=3.73/SD=0.45), 3순위 공감능력과 정서적 안정성(M=3.65/SD=0.48)으로 응답하였다. 셋째, 가장 중요하게 갖춰야할 역량지표 1순위는 전문적 심리상담능력, 전문가로서 적절한 언행 및 태도, 심리적 안정성이 같은 중요도(M=3.63/SD=0.49)로 언급되었었으며, 4순위로 피해자심리에 관한 지식과 이해(M=3.61/SD=0.49)로 응답되었다. 좀더 자세히 살펴보면, 지식 및 인지적 역량군에서는 피해자 심리에 관한 지식(M=3.60, SD=0.49), 기능적 역량군에서는 전문적 심리상담능력(PTSD, 성폭력 등)(M=3.63/SD=0.49), 개인적 역량에서는 심리적 안정성과 전문가로서 적절한 언행/태도(M=3.63/SD=0.49), 가치 및 윤리역량에서는 비밀보장(M=3.61/SD=0.49)가 1순위로 응답되었다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 범죄피해전문가에게 요구되는 핵심역량이 무엇인지를 탐색하고, 역량군, 역량요소, 역량지표들을 역량모델의 형태로 제시하고자 하였다. FGI 자료를 분석한 결과, 4개의 역량군(지식 및 인지적 역량, 기능적 역량, 개인적 역량, 가치 및 윤리 역량), 24개의 역량요소, 54개의 역량지표가 도출하였고, 설문지를 통해 적절성과 중요도를 평정하도록 하였다. 연구결과를 요약하고 이를 바탕으로 시사점을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 지식 및 인지적 역량군에는 ‘범죄피해케어관련 지식과 이해’, ‘사고력’, ‘심리학적 기초 지식’, ‘지원체제에 대한 지식’, ‘형사사법기초지식’의 5개 역량요소와 ‘피해자심리에 관한 지식과 이해’, ‘논리적 사고력’, ‘상황판단력’, ‘심리학적 기본 지식(상담기초 지식, 평가, 정신병리, 발달 등)’, ‘심리적/법률적/물질적(경제적)/의료적/사회적 지원에 대한 정보’, ‘강력범죄피해자, 재산범죄피해자, 성폭력 및 가정폭력 피해자, 외국인 피해자 등의 지원을 위한 법체계 및 지원체제에 대한 지식’, ‘최근 범죄피해자보호관련 법 개정, 피해자보호시책 추진 등에 관한 동향 파악 및 관련 정보의 이해’, ‘피해자 권리와 지위에 대한 지식’, ‘형법 및 형사소송법에 대한 지식(용어, 절차)’, ‘사법기관의 사건처리 및 절차에 대한 지식’의 9개 역량지표를 도출하였으며, 역량지표 중 피해자심리에 관한 지식이 가장 높은 중요도를 나타냈다. 이는 범죄피해케어전문가에게 요구되는 핵심역량이 다양한 융복합적 지식이며, 급박한 현장에 적시에 사용할 수 있는 지식과 사고 및 판단역량을 필요로 하고 있었다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 피해자지원활동에 있어서 지원을 담당하는 인력의 전문적 능력에 대한 자체 평가 결과, 특히 피해자관련 법안에 대한 이해의 정도 및 관련 문헌이나 자료에 대한 비판적 인식 능력 등 전문적 지식의 영역이 상대적으로 취약하게 나타난 범죄피해자조사연구(최수형, 황지태, 장다혜, 이동원, 2014)와 맥을 같이 하는 결과이다.

둘째, 기능적 역량군에는 ‘기관운영 및 관리 능력’, ‘협업능력’, ‘문제해결력’, ‘상담수행능력’, ‘자문 및 연계 능력’, ‘정보제공능력’, ‘기초직무수행능력’, ‘평가수행능력’, ‘피해자지원 능력’의 9개의 역량요소와 ‘기관운영을 위한 자원동원 능력 및 예산확보능력’, ‘사업(기관)을 홍보하는 능력’, ‘자원봉사자 교육 및 관리운영 능력’, ‘위원회 활동 지원 및 관리운영’, ‘대인관계능력/의사소통능력’, ‘타 전문가와 협업할 수 있는 능력’, ‘창의적 위기개입능력’, ‘업무유연성’, ‘중재능력’, ‘위기상황시 대처 및 정리 능력’, ‘피해자에게 필요한 정보를 탐색하여 제공하고 활용하는 능력’, ‘의사결정력’, ‘결단력’, ‘전문적 심리상담능력(PTSD, 성폭력 등)’, ‘피해자가족 위기상담 및 지원 능력’, ‘상담기법활용능력(공감, 감정반영 등)’, ‘사례관리능력(매뉴얼 작성, 인수인계, 사례수 조정, 사례기록 등)’, ‘네트워크 개발 및 조직화 능력’, ‘관계 기관 의뢰(쉼터, 병원, 지역사회 관련기관 등) 능력’, ‘관련기관 자문 및 교육 능력’, ‘피해자 권리와 관련된 정보제공(법정모니터링, 범죄

피해자보상제도, 사법절차 등) 능력', '심리교육(신체적/정서적/환경적 안전에 관한 정보 제공, 트라우마에 대한 정보 제공 등) 능력', '사무능력(컴퓨터 활용능력) 및 행정능력', '피해자 진술조서 작성능력', '필요한 심리검사를 실시, 해석하고 효과적으로 전달할 수 있는 능력', '형사사법기관에의 동행서비스 제공 및 법적 모니터링 지원능력', '찾아가는 서비스(난방지원, 피해자 가정방문 등) 지원 능력', '경제적 지원/분배 (예산지급에 대한 심의/예산배분) 능력', '24시간 Hotline 지원 및 운영관리 능력'의 27개 역량지표를 추출하였고, 역량지표 중 PTSD, 성폭력 등에 대한 전문적 심리상담능력이 가장 높은 중요도를 나타냈다. 이는 범죄피해자지원이 어느 한 기관만의 문제는 아니며, 사업의 효율성에 입각한 운용방법의 문제이며, 범죄피해자 통합지원 네트워크에서 실질적 중심역할과 방향성 문제에 대한 논의가 필요한 현 시점에서(최영승, 2016), 범죄피해케어전문가에게 기관을 체계적으로 운영관리하고, 타 기관과 협력하는 행정능력이 요구된다는 것을 의미한다. 또한, 이보영, 이무선(2012)는 범죄 피해자 지원의 범위를 형사절차에 참여 보장, 원상회복 지원, 프라이시보호와 신변보호, 홍보와 조사연구, 교육훈련 등을 포함시켰는데, 범죄피해케어 전문가가 피해자의 요구와 필요에 부합하는 역할을 하기 위해서 피해자권리와 관련된 정보나 동행서비스 제공, 법적 모니터링을 지원하고, 진술조서 작성할 수 있는 능력 등 기능적 역량군이 필요하다고 볼 수 있다.

셋째, 개인적 역량군에는 '공감능력', '개방성', '심리적 강인성', '자기관리', '직업적 열정', '자기성찰과 자기개발', '정서적 안정성'의 7개 역량요소와 '타인의 입장, 고통, 정서적 어려움 등을 이해하고 함께 하는 능력', '다문화를 인식, 이해하고 수용하는 능력', '수용적 태도/ 개방된 자세/조율하는 능력', '인내심과 끈기', '스트레스 관리능력', '자기를 돌보는 능력(대리외상예방/ 수퍼비전/ 소진예방/ 트라우마 해결 등)', '전문가로서 적절한 언행/태도', '자신의 직무관련 역량을 증대시키려는 자발적 노력(관련 분야 학습 등)', '자신에 대한 이해', '인간적 성장을 위한 지속적 노력', '심리적 안정성', '자존감'의 12개 역량지표가 추출되었고, 역량지표 중에서는 심리적 안정성과 전문가로서 적절한 언행/태도가 가장 높은 중요도를 획득하였다. 이렇듯 FGI에 참여한 현장전문가들은 범죄피해케어전문가의 개인적 역량을 향상시키기 위해서는 수퍼비전과 같은 외부의 지원이 절대적이라고 말했다. 미국 정부에서는 비영리상담기관에 재정을 지원할 때, 필수 수행업무에 수퍼비전항목을 넣고 있다(Office of Victim Services, 2017). 즉, 외부 수퍼비전을 매주 1회 실시하며 수퍼비전을 한 달이상 실시하지 못한 경우, 관련 사유를 설명해야만 한다. 외국에서는 이미 오래전부터 수퍼비전이 상담/심리치료만큼이나 중요한 치료적 요인임을 현장에서 인정하고 있는 반면, 국내의 사정은 확연히 다르다. 기관에서 제공하는 수퍼비전은 연중 행사이며, 실제적 도움을 주지 못하는 상황이다. 따라서 개인적 역량군이지만 개인에게 온전히 부담과 책임을 맡기는 것이 아니라 제도적 지원이 절박하게 필요한 영역이라 할 수 있겠다.

넷째, 가치 및 윤리 역량군에는 '인권감수성', '전문가윤리', '사회적 책임감'의 3개 역량요소와

‘인간존중/인간에 대한 사랑’, ‘인권의식/인권감수성(사회적 약자에 대한 관심, 배려, 이해 등)’, ‘지속적인 노력과 재교육’, ‘자신의 역량에 대한 한계인식’, ‘역량을 벗어난 경우 전문가/기관으로 의뢰’, ‘비밀보장’, ‘정보보호와 한계 설정’, ‘사명감 및 소명의식’의 8개 역량지표가 추출되었으며, 역량지표 중에서는 비밀보장이 가장 높은 우선순위에 꼽혔다. 또한, 설문조사결과 범죄피해케어전문가들이 가장 중요하게 선정한 역량군이였다. 이는 범죄피해케어가 단순히 지식(사법적 지식과 심리치료적 지식)을 드러내는 직무라기보다는 인권과 사회적 책임을 우선시하는 직무라는 것을 나타내는 것으로, 피해자권리보장을 위해서는 담당자의 인권감수성 및 제도적 뒷받침이 필요하다는 선행연구(김재민, 2006; 이미경, 2014)과도 일관되는 결과이다.

마지막으로 본 연구에서는 다양한 범죄피해지원영역의 현장전문가들을 대상으로 FGI와 설문조사를 통해 역량모델을 개발하였는데, 이는 전문가들의 소속기관에 따라 우선시되는 역량과 중요도는 다를 수 있으나, 통합적인 지원을 위해서 필요한 핵심역량이 존재한다고 가정하였기 때문에, 개별적인 범죄피해지원영역의 핵심역량을 정의하고 역량모델을 개발하기보다는 공통된 핵심역량과 역량모델을 개발하였다. 즉, 각 범죄피해지원영역의 직무영역에 따라 필요역량이 다르기보다는 범죄피해자 지원 및 케어를 담당하는 인력들에게는 공통적으로 필요한 핵심역량이 존재한다고 가정하였다. 범죄피해케어전문가들은 소속기관, 학제적 배경, 직무 등이 다양하지만, 실제 현장에서 범죄피해자를 지원 및 보호하기 위한 위기개입 및 상담의 과제(상담 및 심리치료, 평가, 옹호(advocate), 연계(referral), 아웃리치(outreach), 심리교육, 정보제공, 사례관리)를 담당한다는 공통점을 가지고 있다. 삶의 모든 영역에 치명적인 부정적 영향을 입은 한 사람의 범죄피해자를 피해이전의 상태로 회복시키기 위해서는 의료, 심리, 경제, 법률 등에 대한 모든 옹호와 지원을 필요로 하기 때문에 개별 범죄피해자를 위한 팀워크와 네트워크가 이루어져야 효과적인 지원이 가능하다고 보는 연구(최영승, 2013)와도 맥을 같이 하는 결과이다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 본 연구는 현재 범죄피해케어 실천현장의 관점에서 범죄피해케어전문가에게 요구되는 핵심역량은 무엇인지를 확인하여, 이후 범죄피해케어 및 지원 현장에서 필요한 인재육성에 기초 자료를 제공하고자 하였다. 현재 이러한 융복합형 범죄피해케어 인재를 배출하는 대학교육과정은 전무하고, 오히려 현장의 필요와 수요에 따라 피해자케어를 제공하는 직무들이 먼저 만들어지고, 이들을 재교육하여 이들에게 피해자케어에 필요한 역량을 육성하고 있는 실정이다. 따라서 고등교육현장에서 현장에서 필요로 하는 이러한 핵심역량을 갖춘 인재양성이 이루어진다면, 별도의 추가교육 없이도 이들이 채용된 직후 초기단계에서부터 범죄피해자들에 대한 신속하고도 실질적인 지원이 가능할 것이다.

본 연구의 제한점과 추후 연구에 대한 제안은 다음과 같다. 본 연구는 범죄피해를 현장에서 담당하고 있는 다양한 전문가들의 공통적인 핵심역량을 찾아내고자 하였으나, 연구에 참여한 전문가들이 소속기관이나 직업에 따라 역량의 순위를 다르게 선정할 가능성도 있다. 따라서 추후

연구에서는 각 소속기관이나 직업에 따른 핵심역량들을 각각 조사하여 비교분석해볼 가치가 있다. 나아가 본 연구에서는 FGI를 통해 현장전문가들의 목소리를 수집하였는데, 의도적 표집으로 일 지역에서 근무하고 있는 전문가로 한정되어서 일반화에 제한이 따른다. 따라서 추후 연구에서는 다양한 지역에서 근무하는 현장 전문가들을 대상으로 결과를 비교 분석하는 것이 필요할 것이다. 또한, 본 연구 결과에서는 범죄피해케어 전문가의 핵심역량을 탐색적으로 확인하는 데 그쳤는데, 추후 연구에서 체계적으로 측정할 수 있는 핵심역량평가도구를 개발한다면, 이후 범죄피해케어 분야의 전문가를 발굴하고 전문성을 강화하고, 자격제도를 정착시키는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 공정식(2015). 우리나라 강력범죄 피해자들의 PTSD에 관한 연구. **한국범죄심리연구**, 11(2), 29-50.
- 김동일, 오헌석, 송영숙, 고은영, 박상민, 정은혜(2009). 대학교수가 바라본 고등교육에서의 대학생 핵심역량: 서울대학교 사례를 중심으로, **아시아교육연구**, 10(2), 195-214.
- 김연희, 정재삼, 이종경, 이유진(2010). 대학생이 인식하는 핵심역량과 교육요구도 분석. **교육방법연구**, 22(호), 1-20.
- 김소라(2016). 범죄피해자 지원을 위한 전문가 양성 방안에 관한 연구. **상담심리교육복지** 3(2), 5-17.
- 김재민(2006). 2006 년도 제 12 회 정기학술세미나 발표논문: 피해자 보호를 위한 경찰 위기개입 전문가 양성에 관한 연구. **한국경찰학회보**, 12(단일호), 3-30.
- 김지선, 김성연(2015). 제 3 차 범죄피해자 기본계획 (2017 년~ 2021 년) 의 방향과 과제. **형사정책연구원 연구총서**, 1-409.
- 노윤신, 리상섭(2013). 대학생 역량진단 도구의 개발과 타당화 연구: D 여자대학교를 중심으로. **HRD 연구 (구 인력개발연구)**, 15(3), 273-305.
- 대검찰청(2016). **범죄분석 2016**(통권 149호). 서울: 대검찰청
- 문성원(2010). 범죄피해자에 대한 지원의 심리학적 측면. **피해자학연구**, 18(2), 5-45.
- 박광민(2009). 범죄피해자 보호지원제도의 실태와 연계강화방안. **피해자학연구**, 17(1), 5-32.
- 박성미(2011). 직업능력의 요소로서 핵심역량 분석. **직업교육연구**, 30(3), 327-351. ISO 690
- 박종렬, 노상욱(2009). 우리나라의 범죄피해자 지원제도에 관한 연구. **법학연구**, 33, 357-380.
- 소경희(2007). 학교교육의 맥락에서 본 '역량 (competency)'의 의미와 교육과정적 함의. **교육과정연구**, 25(3), 1-21.
- 오경식(2008). 범죄피해자 지원을 위한 교육프로그램 개발. **피해자학연구**, 16(1), 37-65.
- 윤상민(2013). 범죄피해자지원제도의 현황과 개선방안. **피해자학연구**, 21(2), 137-168.
- 이미경(2014). 성폭력 범·정책을 통해 본 피해자의 권리-성폭력수사·재판시민감시단의 모니터링 결과분석을 중심으로. **입법과 정책**, 6(1), 69-100.
- 이보영, 이무선(2012). 사회복지 차원에서의 범죄피해자 지원 제도의 재정비 방안. **법학연구**, 23(2), 249-289.
- 이은아(2015). 트라우마상담 모형: 단계별 치유 기제 및 기법에 대한 이해를 중심으로. **상담학연구**, 16(3), 581-602.

- 이흥민, 김종인(2003). **핵심역량, 핵심인재: 인적 자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가**. 서울: 한국.
- 진미석, 손유미, 주휘정(2011). 대학생 핵심역량 진단체제 구축 방안 연구. *교육행정학연구*, 29(4), 461-486.
- 최동선, 임언, 이수영, 김윤나(2008). **청소년 생애핵심역량 개발 및 추진방안 연구 I**, 한국청소년개발원 연구보고서, 2-157, 한국청소년정책연구원.
- 최수형, 황지태, 장다혜, 이동원(2014). **전국범죄피해조사(IV)**. 형사정책연구원 연구총서, 1-387.
- 최영승(2013). 범죄피해자지원센터와 연합회의 지원활동 평가 및 발전방안, *피해자학연구*, 21(2), 111-136.
- 최영승(2016). 범죄피해자보호법상 피해자보호·지원에 대한 평가 및 발전 방향, *피해자학연구*, 24(2), 109-138.
- 황지태, 노성호(2010). **범죄피해자들의 피해실태 및 피해지원욕구 조사**. 연구총서, 2010(5), 1-251.
- Brewin, C. R., Andrews, B., Rose, S., & Kirk, M. (1999). Acute stress disorder and posttraumatic stress disorder in victims of violent crime. *American Journal of Psychiatry*, 156(3), 360-366.
- Collis, D. J. (1994). Research note: how valuable are organizational capabilities?. *Strategic Management Journal*, 15(S1), 143-152.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1966). The purpose and credibility of qualitative research. *Nursing Research*, 15(1), 56-61.
- Macmillan, R. (2001). Violence and the life course: The consequences of victimization for personal and social development. *Annual Review of Sociology*, 27(1), 1-22.
- McLagan, P. (1996). Great ideas revisited. *Training & Development*, 50(1), 60-66.
- OECD(2005). *The Definition and selection of key competencies: Executive summary*. Paris: OECD.
- Office of Victim Services. (2017). *Office of victim services*. 검색 <https://ovs.ny.gov/>
- Riggs, D. S., Dancu, C. V., Gershuny, B. S., Greenberg, D., & Foa, E. B. (1992). Anger and post-traumatic stress disorder in female crime victims. *Journal of Traumatic Stress*, 5(4), 613-625.
- Shandler, D. (2000). *Competency and the learning organization*. Thomson Crisp Learning.
- Zlotnick, C., Johnson, D. M., & Kohn, R. (2006). Intimate partner violence and long-term psychosocial functioning in a national sample of American women. *Journal of Interpersonal Violence*, 21(2), 262-275.

*논문접수 2017년 8월 2일 / 1차 심사 2017년 9월 12일 / 2차 심사 2017년 9월 25일 / 게재승인 2017년 9월 25일

* 이은아 :미국 인디애나대학교 상담심리학 석사학위를 취득하였으며, 서울대학교 사범대학 교육학과 교육상담전공 박사학위를 취득하였다. 현재 경일대학교 심리치료학과 교수로 재직 중이다.

* E-mail: euna@snu.ac.kr

* 고은영: 가톨릭대학교 심리학과 상담 및 임상심리학 전공으로 석사학위를 취득하였으며, 서울대학교 협동과정 특수교육전공 박사학위를 취득하였다. 현재 경일대학교 심리치료학과 조교수로 재직 중이다.

* E-mail: eykoh7@gmail.com

Abstract

An Exploratory Study on the Development of Core Competency Model of Crime Victim Care Specialist*

Lee, Eun A**

Koh, Eunyoung***

This study explored the core competencies required of crime victim care specialist and attempted to develop the core competency model. To address this purpose, focus group interview was conducted with 5 professionals working in the field of crime victim support and care. Next, based on the results of the focus group interview and the literature review, survey questionnaire was completed. 51 experts of crime victim support and care were surveyed to judge the appropriateness and the importance of the core competency in the crime victim care specialist. The result were following. First, the final competency model consisted of 4 clusters, 24 factors, and 54 indicators. Second, 'value and ethics competence cluster' was the most important core competency cluster. 'Expert ethics', 'knowledge and understanding related to crime victim support and care', and 'empathy ability and emotional stability' were ranked in order as the most important competence factors. 'Professional counseling ability', 'appropriate speech and attitude as an expert', and 'psychological stability' were equally selected as the most important indicators. Finally, the implications and limitations of this study were discussed.

Key words: Crime Victim Care, Crime Victim Assistance, Crime Victim Care Specialist, Core Competency

* This paper was supported by Crime Victim Care Specialist in Creative Korea.

** First author, Kyungil University

*** Corresponding author, Kyungil University