

# 수요자 관점에서 접근한 재난관리서비스의 개선 방안

## Improving the Disaster Management Service in the Demander-Centered Approach

유현정\*, 이재은\*\*, 노진철\*\*, 김겸훈\*\*\*\*

충북대학교 주거환경·소비자학과\*, 충북대학교 행정학과\*\*, 경북대학교 사회학과\*\*\*, 한남대학교 행정학과\*\*\*\*

Hyun-Jung Yoo(yoohj@chungbuk.ac.kr)\*, Jae-Eun Lee(jeunlee@chungbuk.ac.kr)\*\*,  
Jin-Chul Rho(jcrho@knu.ac.kr)\*\*\*, Gyu-Hun Kim(forukim@hanmail.net)\*\*\*\*

### 요약

재난관리서비스의 질적 향상을 위해서는 기존의 공급자 중심의 관점에서 벗어나 수요자 중심의 관점으로 패러다임 변화가 필요하다. 재난관리서비스에 있어 수요자는 이재민뿐만 아니라 중앙정부, 지방정부, 응급 구조시스템, 민간자원봉사단체 등 재난현장에 참여하는 모든 주체들을 의미한다. 본 연구에서는 심층면접을 통해 현 재난관리서비스의 문제점을 수요자 관점에서 분석하고 각각의 대상이 인식하는 재난관리서비스 문제점의 원인과 개선방안을 모색하고자 하였다. 분석 결과, 현 재난관리 시스템의 체계성이 결여되어 있었고, 재난관리의 각 주체와 유관기관들 사이에 상호 불신과 이해가 재난현장에서 병존하고 있었다. 재난현장에서는 이재민뿐만 아니라 재난관리자들도 오랜 복구활동으로 인해 안정적인 생활을 박탈당하게 되며, 보상금 배분 등으로 인해 구성원간 갈등이 심화되어 극단적인 경우에는 지역사회의 붕괴를 가져오기도 하였다. 재난으로 인한 이재민들의 삶은 경제적 측면뿐만 아니라 정신적 측면에서도 심각히 훼손되어 지속적인 지원서비스의 제공이 절실히 필요한 실정이다.

■ 중심어 : |수요자 | 재난관리서비스 | 이재민 |

### Abstract

To enhance the quality of disaster management service, the paradigm shift is necessary from the supplier-centered approach to demander-centered approach. In this paper, demander means all the policy actors that participate in the field of disaster such as central & local governments, emergency rescue systems, civil volunteer groups as well as the disaster victims. In this study, we analyze the current problems of disaster management service in demanders' point of view through in-depth interviews and then address suggestions based on each entity's recognitions and understandings related. The results are as follows: 1) Lack of systemicity in the current disaster management service. 2) The mutual distrust and understanding among the policy actors participating in the disaster site. 3) In the field of disaster, not only the disaster victims but also people related to entities are deprived of a stable living due to a long period of rescue activities. Furthermore, the conflicts derived from allocations of the aid fund can bring about the collapse of local community involved in disaster. 4) The life of the disaster victims that have been damaged mentally and financially is earnestly necessary to be conveniently served by disaster management service.

■ Key word : |Demander | Disaster Management Service | Disaster Victims |

\* 본 연구는 (재)희망제작소 재난관리연구소 연구과제로 수행되었습니다.

접수번호 : #080219-001

접수일자 : 2008년 02월 19일

심사완료일 : 2008년 04월 01일

교신저자 : 유현정, e-mail : yoohj@chungbuk.ac.kr

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

우리나라는 거의 매년 대규모 자연재난과 크고 작은 인적재난들을 경험하고 있으며, 이로 인해 많은 인명 피해와 재산 손실이 발생하고 있는 실정이다. 재난관리서비스가 보다 효과적으로 이루어지기 위해서는 재난관리서비스를 제공한 정부, 자원봉사자 그리고 그 외의 여러 참여자들의 의견과 재난의 피해자이며 가장 중요한 재난관리의 목적주체인 이재민의 의견을 반영하는 것이 필요하다. 그럼에도 지금까지의 재난관리서비스는 공급자 중심의 시각에서 제한적으로 접근됨으로써 많은 한계에 봉착해 왔다. 이에 앞으로의 재난관리서비스는 수요자 중심으로 관점의 전환이 시급히 필요하다. 재난이 발생하면 재난 현장에는 중앙정부, 지방정부, 지역주민, 자원봉사자 등이 투입되는데, 이들은 모두 각자의 위치에서 최선을 다해 피해복구 노력을 기울이지만, 이재민의 요구를 충분히 충족시키지 못하고 있는 실정이다[1].

이에 본 연구에서는 수요자의 개념을 관련 주체들 전체로 이해하여 재난 피해자인 이재민뿐만 아니라 재난 현장에서 재난을 복구하고 구호활동을 펼치고자 노력하는 많은 관련자들의 요구와 고충을 듣고, 분석함으로써, 현 재난관리서비스의 문제점을 수요자 관점에서 분석하고 각각의 대상들이 인식하는 재난관리서비스 문제점의 원인을 파악하고자 하였다. 재난상황은 개별 주체들의 협업과 이들 상호간의 자원 활용의 극대화를 통한 총합에 의해서 극복될 수 있기 때문이다. 따라서 재난관리서비스 공급 주체와 재난 피해자 간의 수요 파악은 물론, 공급주체들 간에도 각 기관별 수요를 파악하여 체계화하는 노력이 강조된다. 결국 본 연구에서는 재난관리 수요자들의 어려움과 문제점의 원인이 어디에 있는지를 각각 분석함으로써 보다 효율적인 재난관리서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 제공하는데 목적이 있다.

## II. 재난관리 서비스행정에서의 수요자 관점

### 1. 재난관리 서비스행정의 패러다임 변화

우리가 재난관리서비스 문제를 논의하면서 수요자에 주목하는 이유는 두 가지이다. 하나는 재난현장에서 존재하는 다수의 수요자들 간에 다양한 욕구가 존재하지만 이를 충족시키지 못하는 서비스가 있다는 사실이다. 따라서 이 논문에서는 그 서비스가 무엇이고 그 제공방법이 무엇인지는 서비스를 철저히 필요로 하는 당사자들이 가장 잘 알고 있을 것이라는 역설적 발상에서 출발하였다. 이러한 문제점들의 대부분은 기존 선행 연구에서 이미 제기되었던 것들임에도 불구하고 아직 해결되지 못하고 있는 것은 그 문제들 대부분이 구조화된 문제들이기 때문에 어느 한 기관이나 부처, 자치단체의 노력만으로는 해결이 어렵기 때문이다. 일반적으로 구조화된 문제는 매우 복잡하게 연계되어 있지만, 그 복잡한 구조를 정확하게 분석하고 현시화하여 구체화하면 해결책이 발견될 수 있다. 이 과정에서 가장 정확하게 문제를 이해하고 관계를 규명할 수 있는 것은 현장의 상황을 이해하고 문제를 해결했던 이해관계자들의 실증적 경험일 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 기존 공급자 중심의 선행연구들과는 달리 수요자 관점에 주목하여 재난관리서비스 행정을 논의하고자 한다.

#### 1.1 수요자 관점의 대두 배경

세계화와 지식정보사회는 사회경제적 생산구조를 변화시켰다. 지식과 정보가 높은 부가가치를 창출하는 결정적 생산요소가 되면서 지식노동자가 우대되고 제품에 관한 고객만족도 및 수요자의 기호에 관한 정보 등은 그 제품이 시장지배력 강화나 영향력을 제고하는 핵심적 요인으로 작용하게 되었다. 따라서 과거에는 수요에 비해 공급이 부족한 상황에서 초래되었던 공급자 중심의 경제 체제는 사라지고, 고객이면서 소비자인 수요자가 경제의 중심으로 부상하게 되었다. 즉 기업의 입장에서 볼 때 자사 제품이 시장에서 생존할 수 있는 길은 수요자의 욕구와 기대에 부응할 수 있는냐에 종속될 수밖에 없으며, 결과적으로

수요자의 기호와 욕구에 민감해 질 수 밖에 없다. 그러므로 소품종 대량생산체제에서 벗어나 다품종 소량생산체제로 패러다임이 전환[2]되어 다양한 수요자의 욕구에 대응함은 물론 변화를 수용하기 위하여 제품의 판매주기가 단축되는 특징이 나타나고 있다.

한편, 수요자들은 정보통신의 발전과 컴퓨터 보급의 보편화로 인해 다양한 정보소통 구조인 인터넷이 구축됨으로써 자신이 원하는 제품에 대한 정보뿐만 아니라 경쟁제품에 대한 정보 및 시장상황을 일목요연하게 확인할 수 있게 되었다. 정보력을 갖추고 자신의 권리를 적극적으로 주장하는 합리적 수요자들의 등장은 소비자 주권 문제와 더불어 기업의 경쟁과 혁신을 자극하게 되었다. 기업들은 시장에서 우위를 점하기 위해 자신들의 상품에 대한 품질관리과 비용절감을 통한 경쟁력 강화전략의 한계를 절감하면서 고객만족경영에 더욱 주목하게 되었다.

기업의 고객만족경영 철학이 행정서비스에까지 도입되기 시작하면서 공공행정기관은 고객만족행정을 위하여 최점점의 중요성을 인식하고 이미지 개선을 최우선으로 하고 있다. 이는 행정 수요를 “행정에 의해 해결되기를 바라는 사회 일반의 기대와 요구”라는 정의에 기반한 것으로 볼 수 있다[3][4].

그럼에도 불구하고 고객만족도 제고라는 기업경영적 접근방식을 공공행정부문에 적용시키는데 있어서 가장 큰 한계점은 행정기관의 독점적 지위 문제와 함께 공공행정부문에서 고객의 사전 기대라는 것이 획일적이고 제한적인 행정서비스와 관련된 재화와 용역에 국한될 수밖에 없다는 점 등이다. 공공행정부문에서의 본질적 변화라는 것은 선택의 여지가 없는 행정서비스라는 재화나 용역의 개선, 즉 비용절감을 통한 재정적 부문의 개선이나 양적·질적 차원에서 적정수준을 생산 공급하는 것 등이 이에 해당하는 것으로 보아야 할 것이다. 그런 점에서 고객만족행정이라는 관리방식은 행정서비스에 대한 최소한의 개선이라는 성과를 도출하였음에도 불구하고, 행정의 본래 기능인 사회적 수요를 사전에 예측하여 선도하고 대비하는 핵심적 역할 측면에서는 기대수준에 미치지 못하였다. 이와 같은 배경으로부터 수요자 관점에 대

해 새로운 관심을 갖게 된 것이다.

## 1.2 수요자 관점의 필요성

재난관리서비스 행정에서의 수요자 관점이 필요한 이유는 다음과 같다.

첫째, 공급자 중심에서의 재난관리서비스 행정의 수요예측은 대응성에 큰 하자가 있다. 우선, 재난발생 시 재난관리서비스 행정 수요는 재난현장에서 동시다발적으로 발생하기 때문에 양적 공급측면에서 과부족 현상이 나타나 수급 불균형을 초래하는 것이 일반적이다. 재난관리는 재난의 예방, 대비, 대응 및 복구를 위해 행하는 모든 활동이므로 재난관리서비스 행정은 재난관리와 관련한 정부차원의 일체의 행정서비스 활동을 지칭하는 것이다[5-9]. 재난관리서비스 행정의 목표는 네 단계의 개별적 행정서비스가 깊은 상호관련성을 가지며, 궁극적으로는 적절한 대응을 통한 피해의 최소화과 확산의 방지는 물론 신속한 복구를 통한 원상회복이다. 문제는 재난관리 서비스 행정은 미래 상황에 대한 예측적 대응이기 때문에 항상 불확실성이 존재하고 그로 인하여 정확한 수요의 예측을 지향함에도 불구하고 항상 최악의 상황만을 면하는 수준에 머무르게 된다는 점이다. 더욱이 미래의 재난은 지금까지와는 전혀 다른 새로운 유형이 나타나거나 기존의 재난이 동시다발적으로 발생하여 새로운 모습으로 나타날 수 있다[10]. 따라서 재난관리서비스 행정에 대한 수요와 공급 간의 부조화 현상으로 인한 양적 불균형 현상이 보편화될 것이다.

둘째, 재난현장의 이해관계자인 이재민이나 공공 및 민간의 구조구급 주체들 간의 재난관리서비스 행정에 대한 기대수준의 차이로 인한 갭이 존재한다[11]. 가장 큰 갭은 현대생활의 삶의 질 향상에 따라 재난 피해자인 이재민의 재난관리서비스 행정에 대한 질적 기대수준도 높아짐에 따라 나타나는 갈등이 가장 크다는 점이다. 특히, IT기술의 발전 및 전자정부 하에서의 재난정보네트워크 구축은 공공부문의 재난관리 주체들 간의 정보공유 및 유통에 대한 기대감으로 공유정보의 질적 미충족에 대한 불만이 커지는 것이 일반적인 현상이다.

셋째, 재난 현장에서 재난관리서비스 행정 수요자와 공급자 간의 양적·질적 부조화 현상이 유발되는 원인은 공급자 중심에서 획일적으로 관리되는 재난관리 체계에 있다. 이는 재난관리 행정의 공공적 성격을 지나치게 강조하다보니 정책적 중립성에 근거하여 획일적 기준에 의존하기 때문이다. 역할과 기능이 상이하고 피해수준 및 정도가 서로 다름에도 불구하고 동일한 역할과 기능 및 보상만을 담보하는 현재의 재난관리서비스 행정 시스템은 갈등을 심화·촉진하는 결정적 요인이 되고 있는 것이다.

이 같은 맥락에서 현재 재난관리서비스 행정 체계를 효율화하기 위해서는 수요자 관점에서의 재정립 작업이 요구된다. 이를 위해서는 우선 실효성 있는 재난관리에 적용 가능한 정보 및 서비스 행정의 공급이 절실하다. 특히, 관련 주체들의 실질적인 수요에 대한 정확한 조사와 이해가 선행되어야 한다. 아울러 기존의 재난관리서비스 행정 시스템을 재난환경의 변화에 유연하게 대처 가능한 재난관리서비스 행정 시스템으로 재구축하여야 한다. 지구 온난화와 한반도 기후의 아열대화 등 지구적인 생태학적 위험, 핵위협, 새로운 차원의 첨단기술의 도입 등[12] 재난의 양상이 급격하게 변화하고 있는 바, 재난환경에 적극적인 대응노력이 절실한 실정이다. 특히, 재난피해 규모의 거대화와 심층화는 피해보상에 대한 서비스 행정의 양적·질적 변화를 유발하고 있다. 이와 같은 상황적 배경으로부터 관련주체들에 대한 수요자적 관점에서의 기능 및 역할에 대한 배분을 통해 재설정하는 것이 타당하다.

### 1.3 재난관리서비스 행정에서의 수요자 개념

과거에는 수요자를 단순히 시장에서 상품을 구매하는 경제주체 정도로 한정하여 개별수요와 시장수요로 구분하고, 시장수요는 개별수요의 합계로 보았다. 경제구조가 다극화·다면화로 인해 복잡해지면서 수요자에 대한 논의도 세분화되는 경향을 보이고 있다. 수요자를 일반적 의미의 수요자인 외부수요자와 내부적 수요자 등으로 구분하고 있다. 특히, 내부수요자는 좁은 의미에서는 기업조직내의 구성원 및 내부조

직 간의 거래주체를 포함하는 개념으로 한정되지만 보다 넓은 의미에서 보면 거래 및 활동 시스템 내의 구성원이나 주체들 간의 관계로까지 확장하여 사용되고 있다. 반면 외부수요자란 거래 단위간의 수요관계를 의미하는 것이다.

이 같은 맥락에서 볼 때 재난관리서비스 행정에서의 수요자란 '그림 1] 재난현장의 구조'에서 재난현장에 관계하고 있는 주체들은 중앙정부, 지방정부, 치안구조·구급, 자원봉사, 지역주민, 이재민 등으로 구성된다고 볼 수 있다. 재난을 입은 이재민을 재난관리서비스 행정에서의 일차적인 수요자라고 할 수 있다. 우리는 흔히 중앙정부, 지방정부 등은 재난관리서비스 행정의 공급자로만 생각하지만, 달리 보면 이들도 재난관리 서비스행정에서 수요자가 된다. 중앙정부, 지방정부 등은 재난관리 서비스를 공급해주는 공급자인 동시에 재난현장에서 필요로 하는 것들이 무엇인지를 알아야 하는 정보의 수요자이기 때문이다.

따라서 이재민이 재난관리서비스 행정을 직접적으로 필요로 하는 일차적 수요자라고 하면, 그 외 나머지 주체들도 상호간에 정보가 필요한 이차적 수요자라고 할 수 있다.

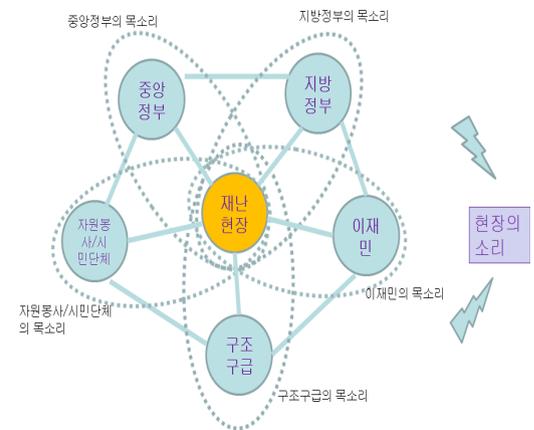


그림 1. 재난현장의 구조

이재민이 재난관리서비스 행정의 일차적 수요자이지만, 재난현장에 속해 있는 다른 주체들과 수평적인 관계를 가지게 된다. 이것은 앞서서도 말했듯이 중앙

정부와 지방정부가 단순히 재난관리 서비스 행정을 일방적으로 공급하는 공급자가 아니라 공급자인 동시에 재난 현장에서 일어나고 있는 정보를 필요로 하는 수요자이기 때문에 수평적인 관계가 가능한 것이다. 또한 중앙정부와 지방정부 그리고 이재민들만이 관계하는 것이 아니라 치안구조·구급, 자원봉사, 그리고 지역주민까지 서로 관계 되어 있다.

즉 중앙정부는 지방정부에게 중앙정부가 필요한 것을 요구하고 지방정부가 필요로 하는 것을 공급한다. 또한 중앙정부는 치안구조·구급, 자원봉사, 지역주민, 이재민에게 중앙정부가 필요한 것을 요구하고 각 주체가 필요로 하는 것을 공급한다. 이처럼 각 주체는 다른 주체에게 필요한 것을 요구할 수 있고 공급할 수 있다.

### III. 연구방법

본 연구에서는 선행연구 고찰을 통해 재난관리서비스에 있어 수요자 관점의 연구 패러다임을 도입하였으며, 재난현장에서의 수요자란 “재난관리 행정 및 활동에 대해 기대와 요구를 지니는 일반 시민과 재난관리 참여기관들”이라고 정의한다. 이러한 정의를 바탕으로 각각의 수요자 주체들의 입장과 이들이 인식하는 재난관리서비스의 문제점이 무엇인지 파악하기 위하여 심층면접 및 집단면접(FGI: Focused Group Interview)을 실시하였다<sup>1)</sup>.

먼저, 2006년 태풍 에위니아로 피해를 입은 경험이 있는 충청지역의 이재민을 대상으로 세 번의 심층면접을 실시하였으며, 중앙정부, 민간단체, 소방방재청, 군을 대상으로 총 세 번의 집단면접을 진행하였다. 인터뷰와 FGI를 진행할 때는 응답자에게 미리 양해를 구한 후 전 과정을 녹음하였으며, 역시 전 내용을 녹취하여 분석하였다.

1) 이 연구에서의 심층면접 및 집단면접은 근거이론 방법론에 의해 설계되고 조사되었음을 밝힌다. 근거이론 방법은 면접 등을 통해 얻은 경험적 자료에 기초하여 분석대상에 관한 가설적 관계를 추출하는 귀납적 연구방법론이다. [13][14][15][16][17][18] 참조.

표 1. 심층면접 및 집단면접 대상자

일시/장소	소속
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 9월 11일</li> <li>▪ 진천군 대문리</li> </ul>	마을이장
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 9월 20일</li> <li>▪ 진천군 명암리</li> </ul>	마을이장 외 3명
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 9월 20일</li> <li>▪ 진천군 덕정리</li> </ul>	마을이장 외 1명
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 10월 30일</li> <li>▪ 희망제작소</li> </ul>	생태지평연구소연구위원 대한적십자사 아마추어무선봉사회회장
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 10월 30일</li> <li>▪ 희망제작소</li> </ul>	국방부 재난관리지원팀, 해군소령 경기도소방재난본부 소방홍보팀장
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2007년 11월 20일</li> <li>▪ 강릉시청</li> </ul>	강릉시 재난안전관리과 속초소방서 소방행정과장

\* 심층면접 및 집단면접에 관한 구체적 사항은 참고문헌 참조.

## IV. 통합적 관점에서 본 재난관리 현장의 문제점 분석

### 1. 현 재난관리 시스템의 체계성 결여

중앙정부, 지방정부, 소방·군, 자원봉사자, 이재민을 대상으로 각각 재난관리 주체들의 목소리를 종합해본 결과 “현 재난관리 시스템이 체계성이 결여”되어 있다고 판단되었다. 현 재난관리 시스템의 체계성 결여는 “인적관리시스템에 대한 체계성 결여”와 “환경적 복구관리 시스템 대한 체계성 결여”로 이루어진다. 인적관리시스템에 대한 체계성 결여에는 무질서한 인력 관리체계, 불필요한 재난관리 시스템, 불분명한 책임소재로 이루어지며, 환경적 복구관리에 대한 시스템의 결여는 주먹구구식 피해조사, 엉터리 복구, 복구 지연, 인력 부족으로 이루어진다.

#### 1.1 인적관리 시스템의 체계성 결여

##### ① 무질서한 인력관리체계

인적관리 시스템의 체계성 결여의 첫 번째 하위범주는 무질서한 인력관리체계이다. 각 주체별 목소리를 종합해본 결과, 행정직원들은 행정직원들 대로, 소방직원은 소방직원대로, 자원봉사자들은 자원봉사들대로 이재민들의 빠른 일상생활로의 복귀를 돕기 위해 노력은 하고 있으나 이들 각 기관이 체계적으로 적재적소에 배치되지 못하고 있어 효율적인 재난관리가 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

② 불필요한 재난관리 시스템

불필요한 재난관리 시스템은 인적관리 시스템의 체계성 결여의 두 번째 하위범주로서 재난관리 시스템 자체가 불필요하다는 의미는 아니다. 불필요한 재난관리 시스템이란 현 재난관리 시스템 중 일부가 재난이 발생할 당시 전혀 제 역할을 수행하고 있지 못하고 있다는 것이다. 특히, 긴급재난구조부대가 편성은 되어 있지만 재난이 발생한 경우 이 부대가 출동한 예가 없어 시스템 정비를 위한 교육과정에 대한 예산만 낭비하고 있는 상황이 하나의 예이다.

③ 불분명한 책임소재

불분명한 책임소재는 인적관리 시스템의 체계성 결여의 세 번째 하위범주로서 지휘체계의 불분명함과 증첩되는 부분이 있기도 하다. 현 재난관리서비스에서는 지역단체장이 책임 주체임에도 불구하고 재난 발생지역의 광범위함과 다양한 돌출상황으로 인해 각 서비스에 대한 책임 소재가 불분명하다. 또한 일반 공무원의 경우 주요업무가 행정 처리이므로 현장에 대한 이해력이 부족할 수 있고, 관료적 행정 운영 방식에 의해 말단 공무원의 경우 자기결정권이 없어 복구명령이 지연되는 사례가 빈번하게 발생하고 있다. 그러나 앞에서 말한 바와 같이 책임소재의 불분명함과 시스템 자체의 사각지대로 인하여 책임소재 파악이 어렵다.

1.2 환경 복구관리에 대한 시스템의 결여

① 주먹구구식 피해조사

환경 복구관리에 대한 시스템 결여의 첫 번째 하위 범주는 주먹구구식 피해조사이다. 재난이 발생하면 지방정부에서 재난관리 담당 공무원을 파견하여 직접 피해조사를 실시하게 되는데, 이때 재난관리 담당 공무원의 인력부족으로 인하여 피해조사 대부분이 재난 피해지역 이장에 의해 대행되는 경우가 종종 발생한다. 재난 피해조사는 매우 전문적으로 이루어져야 할 부분임에도 불구하고 피해조사에 대한 역량이 부족한 조사원에 의해 조사가 이루어지는 경우 종종 재난지역을 기록 또는 보고하는 용어(유실 또는 매

물)에 대한 이해부족으로 인해 향후 복구비 지원에 불평등을 가져오는 한편, 지역주민들 간의 갈등을 야기하기도 한다.

또한, 피해조사를 지역 이장이 행하는 경우 조사원 역시 재난을 경험한 자이기 때문에 자신의 가정 또한 위급한 상황에 처해 있는 경우가 많다. 따라서 전문적이고 정확한 피해조사가 이루어지기 힘든 실정이다.

② 엉터리 복구

엉터리 복구는 환경적 복구관리에 대한 시스템의 결여의 두 번째 하위 범주로 재난이 발생한 지역에 대한 복구가 제대로 이루어지지 않음으로 인해 또 다른 재난을 불러올 소지가 있음을 시사해준다.

환경복구 작업의 지연이나 임기응변식 복구는 이재민의 불만을 고조시키고 있다. 또한 이러한 복구 작업은 이재민들로 하여금 향후 재난의 반복이라는 불안감과 정부에 대한 불신을 갖게 만들었다.

엉터리 복구에 대한 이재민의 의견을 종합해보면, 지역성을 전혀 고려하지 않은 수방대책이나, 부분적 임기응변식 복구가 이루어져 제대로 된 복구가 이루어지고 있지 않다는 의견이 대다수를 이루고 있어 환경복구에 대한 이재민들의 불만은 매우 고조된 상태라는 것을 알 수 있다.

③ 복구 지연

복구 지연은 예산 문제와 증첩되는 부분이 많다. 예산이 분기별로 책정되기 때문에 일시적으로 많은 예산이 필요한 복구 작업에 제대로 된 예산 지원이 되지 않아 복구가 지연되고 있는 경우가 많았으며, 복구 지연은 이재민으로 하여금 지방정부의 행정 처리에 대한 불신을 가져오기도 한다.

④ 인력 부족

재난 현장에서의 응급 복구 시 가장 필요한 것이 인력 지원과 물적 지원이다. 거대한 장비가 동원되어야 하는 부분은 피해조사가 끝난 다음 단계이다. 막상 재난이 발생하여 지역주민들이 일정 장소로 대피한 상황에서 이들은 생활용품이 전혀 없는 상황이

때문에 이러한 생활용품이나 식량을 보급해주어야 하며 이러한 보급 활동을 할 인력이 필요하다. 그럼에도 불구하고 인력이 부족하여 지원이 늦어지는 경우가 종종 있다. 특히 조사대상자들 일부의 의견을 참고해 보면 “군청에 구호물품이 쌓여 있음에도 불구하고 갖다 줄 수 있는 인력이 없다”라는 것이다. 또한 유관기관들이 협력하고 비상대책본부를 만들어야 함에도 불구하고 적절한 인력이 부족함으로 인해 주요한 지원이 지연되는 경우가 빈번히 발생한다.

그러나 인력 부족은 적절한 시스템 구축으로 충분히 보완가능한 부분이다. 재난이 발생한 후 재난 피해지역의 환경은 매우 열악한 상태이다. 또한, 재난 피해지역에 도움을 주고자 몰려드는 인파 역시 상당히 많음에도 불구하고 이들이 적절한 지휘를 받지 못하고 있기 때문에 이들의 활동이 중첩되거나 자신의 역할을 잊고 방관하는 한마디로 ‘구경꾼’이 되는 경우가 많은데 이는 오히려 복구를 방해하는 결과를 가져올 여지가 있다. 따라서 인력 부족은 체계적인 인력 배치 시스템 구축을 통해 해결되어야 할 과제이다.

## 2. 유관기관 사이의 상호 불신과 이해의 병존

“재난관리의 각 주체들은 각 유관기관에 대한 상호 불신과 이해”가 재난현장에서 병존하고 있었다. 각 유관기관들 사이의 상호 불신과 이해의 병존은 “각 유관기관들에 대한 상호 불신”과 “각 유관기관들에 대한 상호 이해”로 구성되며, 전자를 구성하는 하위 범주는 일반 공무원에 대한 불신, 소방·경찰에 대한 불신, 기업에 대한 불신, 군에 대한 불신이며, 후자를 이루는 하위 범주는 상호이해이다.

### 2.1 각 유관기관에 대한 상호 불신

지방정부, 중앙정부, 소방·군, 자원봉사자, 이재민을 대상으로 조사한 결과, 이들 기관은 각 주체의 관점에서 다른 집단을 평가하고 있었으나, 이러한 불신은 정확한 근거가 제시되는 것이 아니라 과거에 발생한 사건 사고에 기반한 매우 주관적인 평가였다.

#### ① 일반 공무원에 대한 불신

각 유관기관들 사이에서 일반 공무원에 대한 불신은 재난에 대한 집중적 행정 지원시스템의 결여와 공무원들의 비리, 현실적 문제에 대한 형식적 대응에 대해 큰 불만과 함께 불신을 가져 왔다. 특히, 이재민의 경우에는 복구지연 및 예산부족과 관련하여 공무원들이 합리적이지 못한 복구계획을 추진하고 있으며 이러한 과정에서 예산의 투명성에 대한 불신을 갖게 되는 것으로 판단된다.

#### ② 소방·경찰에 대한 불신

각 유관기관들 사이에서 소방이 방재·구호활동을 전면적으로 자신들의 위주로 통제하려 하는 것은 방재청의 권력을 각인시키려는 소지가 보인다고 인식하고 있으며, 실질적으로 소방이나 경찰 직원들은 실적 과시라는 비판적 시각을 통해 소방과 경찰에 대한 불신을 토로하기도 하였다.

#### ③ 기업에 대한 불신

기업의 경우 근본적으로 이윤창출을 목적으로 운영되는 집단이며, 많은 사회기여가 마케팅 전략의 결과인 경우가 많다. 따라서 이재민들에게 제공되는 물품에 자사의 로고가 붙어 있는 경우가 자칫 잘못하면 생업에 대해 절망적인 상황에 처한 이재민을 대상으로 자신의 기업을 광고하는 것으로 보여져 일부 유관기관들로 부터 불신을 사고 있었다.

#### ④ 군에 대한 불신

군에 대한 불신 역시 앞에서 살펴본 것과 마찬가지로 매우 주관적인 관점에서 판단한 것으로 군에서 자원봉사 활동을 하는 것은 전시적인 경우가 많다는 것이다.

다시 말해 각 유관기관들의 상호 불신은 객관적인 자료에 근거한 것이 아닌 개인들이 보는 객관적 상황에 대해 주관적 의견을 제시한 것으로 보여진다. 그러나 이러한 각 유관기관들에 대한 상호 불신은 재난 복구 현장에서 각 유관기관들 간의 마찰을 불러일으킬 소지가 있으며, 이러한 상황은 전반적 복구의 지

연을 불러올 수 있다. 또한, 각 유관기관들 간의 마찰을 지켜보는 사람들, 특히 재난을 경험한 이재민들에게 이러한 갈등은 심리적 좌절감 또는 절망감을 고조시킬 우려가 있다.

각 유관기관들 사이의 상호 불신은 각 기관의 구성원이 자신에게 주어진 업무에 대해 책임감을 가지고 적극적으로 구호활동을 펼치는 것으로 타파할 수밖에 없다.

### 2.2 각 유관기관에 대한 상호 이해

앞에서 살펴본 바와 같이 각 유관기관들 사이에 상호 불신에 대한 의견이 종종 있었으나, 그들 사이의 불신은 상하 조직 간의 압력이나 기타 다른 사유로 인한 결과일 것이라는 이해의 목소리도 들렸다.

또한, 각 유관기관들 자체가 기관들이 상호 협력하고 기관들이 타 기관을 지원해야만 보다 효율적인 재난관리서비스가 이루어질 수 있다는 것을 인지하고 있었다.

## 3. 재난관리자들의 안정적 생활 확보 필요

“재난관리자들의 안정적 생활 확보가 필요”하다는 것은 소방직원, 군 장병, 행정직원 모두 재난이 발생하면 재난에 직접 노출된 이재민뿐만 아니라 복구에 가담하는 다른 재난관리자들 역시 일상적인 생활에서의 삶의 질과 직업생활안전 위기[19]에 처하게 된다.

재난관리자들의 안정적 생활 확보 필요에 대해서 각 재난관리 주체들은 목소리를 종합해보면 “소방직원의 생활 확보 필요”, “군장병들의 생활 확보 필요”, “일반 공무원의 생활 확보 필요”, “이재민들의 열악한 생활환경”의 4가지 범주로 나누어진다.

### 3.1 소방직원의 생활 확보 필요

소방직원의 생활 확보 필요는 재난이 발생한 경우 재난현장의 최전선에서 인명복구와 환경복구에 많은 기여를 하는 소방직원의 경우 전문적 인력부족으로 인하여 한 달이 넘도록 귀가하지 못하는 사태가 발생한다. 이재민들을 대상으로 구호물자가 전달되어 소방직원들 당사자는 맑은 물조차 마시지 못하고 흐르

는 물을 떠 마시는 일이 빈번이 발생한다. 교대근무라든지 다른 수단을 이용하여 적절한 조치가 취해야 함에도 불구하고 전문 인력의 부족과 재난관리서비스 시스템의 불완전성은 이들로 하여금 재난 복구 기간 동안 ‘희생과 봉사’의 정신 하에 불안정한 생활을 영위할 수밖에 없다.

따라서 소방직원의 안정적 생활을 확보해 줄 수 있는 재난관리서비스 시스템의 정비가 요구된다.

### 3.2 군 장병의 생활 확보 필요

군 장병의 생활 확보 필요는 소방과 마찬가지로 재난지역에서 많은 복구 작업에 가담하는 군 장병들의 편의시설이 전혀 마련되어 있지 않아 군 장병들이 자괴감에 빠지거나 인명피해가 발생하기도 한다는 사실에 기반한다. 이들 역시 재난이 발생하면 소방직원과 마찬가지로 최전선에서 많은 복구 작업을 수행하지만, 역시 육체적으로나 심리적으로 매우 불안정하고 비위생적인 상황에 노출되어 있으며, 특히 육체적 피로로 인해 재난 복구가 이루어지는 장기간동안 불안정한 생활을 영위할 수밖에 없다.

### 3.3 일반 공무원의 생활 확보 필요

일반 공무원의 생활 확보 필요는 면사무소나 군청에서 일하는 말단 직원의 경우, 재난이 발생한 후 쏟아지는 서류를 처리하느라 며칠 동안 퇴근도 하지 못한 채 밤새워 일을 하는 경우가 빈번하다. 재난이 발생하면 그 지역 면사무소나 군청 역시 피해를 당하기 때문에 이들 건물 역시 복구가 시급함에도 불구하고 피해조사나 예산집행, 자원봉사자 배분, 구호물자 전달과 관련된 업무로 인하여 말단 공무원들의 일상적 삶이 박탈당하는 경우가 빈번하다.

또한 공무원들은 삶의 근거지 역시 재난 발생 지역에 포함되거나 그 지역 인근인 경우가 많기 때문에 개인적 삶의 공간과 직업 생활환경이 모두 열악한 환경에서 이재민들의 복구에 전념해야하는 아이러니한 상황이 발생할 수 있다. 이러한 경우 공무원들의 상실감은 더욱 고조된다. 따라서 일반 공무원의 안정적 생활의 확보가 필요하다.

### 3.4 이재민들의 열악한 생활환경

이재민들의 열악한 생활환경은 재난이 발생하면 이재민들은 근본적 삶의 터전을 잃게 된다. 또한, 생활가전이나 생활기기가 전적으로 훼손되기 때문에 일상적 삶을 복구하기 위해서는 외부 인력 또는 구호물자에 의지할 수밖에 없어진다. 특히, 수해의 경우에는 여름철에 발생하는 경우가 많기 때문에 여름철 무더위와 빠른 부패 속도 등 열악한 재난현장의 환경은 이재민들에게 육체적·심리적으로 절망감을 가져다준다.

따라서 이재민들이 재난이전의 완전한 생활환경으로 즉시 복구가 이루어질 수는 없으나 대피소나 임시주거지의 환경을 정비함으로 인해 이를 대처하고 극복할 방안을 강구해야 한다.

## 4. 지역사회 붕괴

“지역 사회 붕괴”는 재난 직후부터 장기간의 복구 단계를 거치면서 이재민들 사이에 불신이 생기고 보상체계와 개인주의·이기주의에 의한 이웃 간의 갈등이 발생하는 과정에서 총체적으로 지역 사회 붕괴의 여지를 보이게 된다.

지역사회 붕괴의 하위 범주는 “보상체계에 따른 갈등” “이재민들의 이기주의의 팽배” “정신적 스트레스”로 구성된다. 각 하위 범주를 구성하는 세부 범주들을 살펴보면 다음과 같다. 보상체계의 갈등을 구성하는 세부 범주는 보상체계 불투명, 이재민의 갈등으로 구성되며, 이재민의 이기주의의 팽배를 구성하는 세부 범주는 안전불감증, 내집 먼저 복구로 구성된다. 마지막으로 정신적 스트레스는 이재민들이 갖는 재난과 관련된 전반적인 심리적·정신적 스트레스를 말한다.

### 4.1 보상체계에 따른 갈등

#### ① 보상체계 불투명

주먹구구식 피해조사에 기반한 보상체제로 인해 실제 피해상황과 다른 보상액이 이재민에게 전달되는 경우가 많다. 또한 그 지역의 이장 개인 역량에 따라 보상의 규모가 달라지기도 하며, 구호지원 역시 마을

지도자가 추천하는 쪽으로 편중되는 경우가 많기 때문에 재난이 발생한 지역에서 마을지도자의 권한이 매우 크다고 할 수 있다.

이러한 사실에 기반해 보았을 때, 재난을 관리하는 주체의 역량에 따라 보상의 규모가 달라질 수 있기 때문에 정확한 보상이 이루어지기 힘들다. 이러한 과정에서 이웃집보다 상대적으로 보상액이 적다고 판단되는 경우 이웃과 마을 지도자간의 갈등이 생긴다.

#### ② 이재민들의 갈등

보상액에 대한 갈등에서 시작한 이재민들 간의 갈등은 이후의 무수히 많은 복구과정에서 갈등을 불러온다. 타인과의 관계형성에서 오는 피해의식으로 인해 고향을 떠나고 싶다는 상실감을 이재민들에게 안겨주기도 한다. 마을 지도자의 경우 이웃들을 위해 많은 활동을 했다고 생각했음에도 보상액의 차이와 복구지연 등으로 인해 많은 질타와 추궁의 대상이 되자 마을 지도자를 그만두고 싶고, 복구활동에 대해 회의감을 느끼기도 하였다.

## 4.2 이재민들의 이기주의의 팽배

#### ① 안전불감증

일부 이재민의 경우 재난 경보에도 불구하고 대피하지 않거나 강이나 바다로 낚시를 하는 일이 종종 발생한다. 이러한 경우 그에 대한 책임이 지방정부로 돌아오게 된다. 이재민들 사이의 전반적인 안전 불감증은 재난이 발생한 경우 이중적인 피해를 불러올 수 있다.

#### ② 내집 먼저 복구

이재민들이 재난을 경험하면 일상생활을 영위하는데 어려움이 많고 당장 생리적 욕구마저 박탈당하는 상태가 되기 때문에 기본적인 욕구를 충족시키고자 하는 열망에 의해 개인주의나 이기주의가 팽배하게 된다. 따라서 내 집 먼저 복구해달라는 이기심으로 인해 지역주민 간의 갈등이 야기되기도 한다.

## 4.3 정신적 스트레스

재난의 반복은 이재민들에게 상실감과 좌절감, 절

망감을 배가시키고 비가 장시간 내리기만 하면 이들은 심리적으로 매우 불안정한 상태에 처하게 된다.

“보상체계에 따른 갈등”, “이재민들의 이기주의의 팽배”, “정신적 스트레스” 등으로 인해 삶의 터전을 잃고 이웃과의 관계마저 소원해진 지역 주민은 그 사회를 벗어나고 싶어 한다. 이러한 주민들이 증가하면 그 지역사회는 붕괴할 수밖에 없는 최악의 상황을 맞이할 수밖에 없다. 따라서 전반적이고 포괄적인 재난관리서비스 시스템 구축을 통해 이와 같은 상황을 해결해 나가야 한다.

## V. 수요자 관점의 재난관리서비스 개선 방안

### 1. 3차원적 재난관리서비스 시스템 필요

3차원적 재난관리서비스 시스템 필요의 하위 범주는 수평적 협력체계 구축, 수직적 지휘체계 구축, 공간적 지원체계 구축으로 이루어진다. 이들 하위 범주들 하나하나를 구성하는 세부 범주를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 수평적 협력체계 구축은 유관기관간의 협력체계 구축 필요와 의사소통 체계 필요로 구성되며, 둘째, 수직적 지휘체계 구축은 명확한 지휘체계 구축 필요와 명확한 인력배치 필요로 이루어진다. 마지막으로 공간적 지원체계 구축은 평등한 인력분배와 이재민들 대상 심리치료를 이루어진다.

#### 1.1 수평적 협력체계 구축

##### ① 유관기관간의 협력체계 구축 필요

재난이 발생하는 지역에는 크게 중앙정부, 지방정부, 소방, 군, 경찰, 자원봉사자, 이재민들의 많은 기관 또는 단체, 개인들이 소집된다. 이러한 기관 또는 단체, 개인들이 효율적으로 협력체계를 구축한다면 복구 작업은 보다 빠른 시간 내에 이루어 질 수 있으며 이는 재난 복구의 목적인 이재민들의 빠른 일상생활로의 복귀를 달성하는데 많은 도움이 될 것이다.

##### ② 의사소통 체계 필요

유관기관간의 협력체계가 구축되기 위해서는 각 기

관들 간의 의사소통이 원활하게 이루어져야 한다. 따라서 각 기관들 간의 의사소통 체계는 매우 중요한 일이 아닐수 없다.

#### 1.2 수직적 지휘체계 구축

##### ① 명확한 지휘체계 구축 필요

재난발생지역에서 많은 인력들이 실질적으로 자신들이 행할 수 있는 복구 능력을 제대로 발휘하지 못하는 것은 명확한 지휘체계가 결여되어 자신이 어떤 역할을 수행해야할지 모르거나 개인이나 기관들이 의사소통이나 명령을 받지 않고 자체적으로 활동하므로 복구 작업이 중첩되어 비효율적인 복구 작업이 진행되는 경우가 빈번하게 발생한다. 이러한 상황을 재정비하기 위해서는 각 기관들 간의 명확한 지휘체계를 구축할 필요가 있다.

##### ② 명확한 인력 배치 필요

명확한 지휘체계가 구축된다면 상부에서는 여러 자원봉사단체나 개인 및 기관들을 적절한 시기에 적절한 장소에 배치함으로써 재난 복구 작업에 효율성을 기할 수 있다.

#### 1.3 공간적 지원체계 구축

##### ① 형평성 있는 인력 배분

인력의 배분은 종종 마을 지도자의 추천 등으로 이루어지는 경우가 많은데 이러한 경우 형평성있는 인력 배분이 어려울 수 있다. 따라서 정확하게 재난현장을 파악한 지휘 체계 하에서 효율적이고 형평성있는 인력 배분이 이루어져야 한다.

##### ② 이재민들 대상 심리치료

많은 이재민들은 재난에 대해 정신적·심리적으로 불안감을 가지게 되고 이것은 이재민들에게 트라우마로 자리 잡게 된다. 따라서 많은 상담센터나 병원 등을 통한 장기간에 걸친 심리치료가 상담치료가 이루어져야 한다.

## 2. 각 조직별 체계적 역할 배분 필요

각 조직별 체계적 역할 배분 필요는 재난이 발생한 당시 필요한 전반적인 재난관리서비스 시스템을 정비하기 위한 방안으로 중앙정부, 지방정부, 소방, 군, 공무원, 자원봉사자들의 역할을 명확히 배분할 필요가 있다. 우선, 인명구조와 응급상황 복구, 현장지휘는 항상 24시간 대기하고 모든 고급 장비들을 갖추고 있는 소방이 그 역할을 수행하는 것이 효율적이라고 판단된다. 둘째, 소방과 수평적 관계에서 이를 보조하는 역할을 군에서 수행해야 한다. 셋째, 재난과 관련된 행정적 처리를 지방정부와 중앙정부가 책임을 지고 수행하여 예산의 효율적 편성과 빠른 복구지원이 이루어질 수 있도록 노력해야 한다. 넷째, 자원봉사자들은 소방과 군을 돕고 이들의 손이 미처 닿지 못하는 재난 발생지역에서 이재민들을 도와주는 역할을 수행한다. 그러나 이때 자원봉사자들은 개별적으로 활동하기보다 전반적으로 명령과 보고 체계에 따른 효율적인 인적 배분에 의해 활동해야 할 것이다.

## VI. 요약 및 결론

본 연구에서는 재난 발생에 따른 관련 주체들에 대해 수요자 개념을 관련 주체들 전체로 이해하고 중앙정부, 지방정부, NGO, 자원봉사, 구조·구급, 이재민 등의 기능과 역할에 대한 FGI를 실시하였다. 이를 토대로 통합적 관점에서 현 재난관리서비스의 문제점을 분석하였다.

분석을 통해 밝혀진 심각한 문제들 중 하나는 “현 재난관리 시스템의 체계성 결여”라고 판단되었다. 또한 “재난관리의 각 주체들은 각 유관기관에 대한 상호불신과 이해”가 재난현장에서 병존하고 있었다. 재난현장에서는 이재민뿐만 아니라 재난관리자 또한 일상생활을 박탈당하고 있었다. 오랜 복구과정과 불완전한 복구는 이재민들 사이에 불신을 만들게 되고 보상체계와 개인주의·이기주의 등으로 인해 이웃간의 갈등이 발생하는 과정에서 총체적으로 지역 사회 붕괴에까지 다다르게 된다. 또한 이재민들은 심각

한 심리적·정신적 스트레스에 시달리며, 상실감과 좌절감, 절망감에서 벗어나는데 어려움을 겪고 있다.

이러한 문제점을 극복하기 위해서는 자원봉사센터를 중심으로 한 재난구호 활동과 주민참여형 민관협력 네트워크 구축이 필요하다. 또한 재난관리서비스가 보다 장기적인 관점에서 제공되어야 할 것이며 이러한 맥락에서 사회적 약자를 배려한 재난복구 프로그램을 개발이 이루어질 수 있어야 할 것이다.

이와 함께 이 연구에서는 재난의 유형 및 성질, 특성에 따라 수요자가 지각하고 요구하는 그리고 스스로 대응해야 할 사항 및 문제점들이 서로 다르게 나타날 수 있기 때문에 연구 결과의 일반화 가능성을 높이기 위해서는 후속연구에서는 본 연구에서 제기된 문제들이 유형화되고 범주화되는 것이 필요하다는 점을 지적한다. 이는 본 연구의 한계점이기도 하다.

## 참고 문헌

- [1] 유현정, 이재은, 노진철, 김검훈, *수요자 관점에서 접근한 재난관리서비스 행정의 문제점 및 개선방안*, 희망제작소 재난관리연구소, 2007.
- [2] A. Toffler and H. Toffler, *Creating a New Civilization: The Politics of the Third Wave*. Turner Publishing, 1995.
- [3] 최창호, “행정수요 변동의 예측과 그에 따른 지방행정조직 정비: 지방행정제도의 발전 방향”, 지방행정, 제287호, pp.38-49. 1977.
- [4] 오세덕, 이명재, 강제상, 임영제, *행정관리론*, 대영문화사, 2007.
- [5] W. Petak, “Emergency Management: A Challenge for Public Administration,” *Public Administration Review*, Vol.45, Special Issue, pp.3-7, 1985.
- [6] B. Clary, “The Evolution and Structure of Natural Hazard Policies,” *Public Administration Review*, Vol.45, Special Issue, pp.20-28, 1985.
- [7] T. Drabek, “The Evolution of Emergency Management,” T. Drabek and G. Hoetmer,

*Emergency Management: Principles and Practice for Local Government*. International City Management Association, 1991.

- [8] D. Godschalk, "Disaster Mitigation and Hazard Management," T. Drabek and G. Hoetmer, *Emergency Management: Principles and Practice for Local Government*, International City Management Association, 1991.
- [9] 이재은, "재난관리시스템 개편과정 쟁점 분석 및 향후 방향", 행정논총, 제42권, 제2호, pp.147-169, 2004.
- [10] 이재은, 김겸훈, 류상일, "미래사회의 환경변화와 재난관리시스템 발전전략: 국가핵심기반위기를 중심으로", 현대사회와 행정, 제15권, 제3호, pp.53-83, 2005.
- [11] S. Schneider, *Flirting with Disaster: Public Management in Crisis Situations*, M. E. Sharpe, 1995.
- [12] 노진철, "현대 위험사회에서의 위험연구", 한국위기관리논집, 제1권, 제1호, pp.33-48, 2005.
- [13] 유현정, 남수정, "아나바다 사이트 참여자의 비윤리적 행동과 반응양식: 근거이론적 접근", 대한가정학회지, 제44권, 제2호, pp.189-201, 2006.
- [14] 나홍하, 변용철, 김대현, "초등학생이 일제시험 기간 동안에 겪는 경험의 실체: 근거이론 방법론적 접근", 초등교육연구, 제20권, 제2호, pp.113-138, 2007.
- [15] 홍현미라, "지역사회관계망을 활용한 자원개발경험의 유형에 관한 근거이론 연구: 사회자본(social capital) 관점 적용", 한국사회복지학, 제58권, 제4호, pp.65-92, 2006.
- [16] 김소선, "근거이론 연구방법의 이론과 실제", 간호학탐구, 제12권, 제1호, pp.69-81, 2003.
- [17] 안경숙, 장연집, "초등학생의 친한 친구 사귀기 과정: 근거이론 접근방법으로", 질적연구, 제2권, 제2호, pp.37-50, 2001.
- [18] G. O'Connor, M. Rice, L. Peters, and R. Veryzer, "Managing Interdisciplinary, Longitudinal Re-

search Teams: Extending Grounded Theory-Building Methodologies," *Organization Science*, Vol.14, No.4, pp.353-373, 2003.

- [19] 이재은, 유현정, "국가위기관리의 새로운 영역 설정과 추진 전략: 국민생활안전 위기 영역의 분류와 운영 방안 모색", 한국위기관리논집, 제3권, 제2호, pp.1-17, 2007.

### 저 자 소 개

유 현 정(Hyun-Jung Yoo)

정회원



- 2001년 8월 : 성균관대학교 가정학과(가정학박사)
- 2008년 현재 : 충북대학교 주거환경·소비자학과 조교수
- <관심분야> : 소비자만족, 소비자교육, 연구방법론

이 재 은(Jae-Eun Lee)

정회원



- 2000년 2월 : 연세대학교 행정학과(행정학박사)
- 2008년 현재 : 충북대학교 행정학과 부교수
- <관심분야> : 위기관리, 조직이론, 인적자원관리

노 진 철(Jin Chul Rho)

정회원



- 1991년 4월 : 독일 Bielefeld대학교 사회학과(사회학박사)
- 2008년 현재 : 경북대학교 사회학과 교수
- <관심분야> : 사회학이론, 환경사회학, 위험사회학

김 겸 훈(Gyum-Hun Kim)

정회원



- 2001년 2월 : 한남대학교 행정학과(행정학박사)
  - 2008년 현재 : 한남대학교 산학협력단 연구교수
- <관심분야> : 환경정책, 재난관리, 정책계량분석