
재난관리서비스에 대한 수요자의 반응분석: 근거이론적 접근

Analyzing the Disaster Management Service in the Perspective of Disaster Victims as a Demander: An Approach Based on Grounded Theory

유현정*, 이재은**

충북대학교 소비자학과*, 충북대학교 행정학과**

Hyun-Jung Yoo(yoohj@chungbuk.ac.kr)*, Jae-Eun Lee(jeunlee@chungbuk.ac.kr)**

요약

재난 현장에는 많은 재난관리 활동가들이 참여하며, 각자의 위치에서 최선의 결과를 위해 노력한다. 이들은 재난현장을 복구하고, 앞으로 같은 재난이 반복되지 않도록 예방하며, 재난으로부터 피해를 입은 이재민들을 치유하고 보호하기 위해 활동한다. 이러한 다양한 역할과 노력의 궁극적인 목적은 재난의 중심에 있는 이재민들이 재난 발생 이전의 정상적인 삶의 상태로 돌아갈 수 있도록 물질·인적 지원을 하는 것이라 볼 수 있다. 그러나 지금까지의 재난관리서비스는 다분히 공급자 중심의 관점에서 제공되었으며, 때문에 많은 노력에도 불구하고 이재민들이 진정으로 원하는 것이 무엇인지 이해하지 못하고 이재민의 요구를 반영하는데 실패하였다. 본 연구에서는 근거이론적 접근을 통해 현 재난관리서비스의 문제점을 이재민 관점에서 분석하고 이재민들이 희망하는 해결방안을 모색하고자 하였다. 분석 결과, 184개의 개념 및 28개의 하위범주, 그리고 9개의 범주가 도출되었는데 “재난을 부르는 복구”와 “재난 현장의 고통”이 중심범주로 나타났다.

■ 중심어 : | 수요자 | 이재민 | 재난관리서비스 | 재해구호 |

Abstract

Many disaster management actors participate in the disaster sites and they do their best for the best result in their given position. They recover the disaster-stricken area, endeavor to prevent the disaster's relapse, and to rescue and protect the disaster victims. Ultimately, the purpose of their role and effort is to support a physical aid as well as material aid for that disaster victims can return their living condition to the original one before the disaster. However, the disaster management services have been provided in the supplier's view till now. Subsequently, despite significant efforts, providers have failed to comprehend what would be the victim's demand and how to reflect that in the disaster management service. In this paper, we approached and analyzed the recent disaster management service in the way of grounded theory, and endeavored to find the solution which disaster victims preferred. As a result of analysis, we found 184 concepts, 28 sub-categories, and 9 categories which could explain the victims' desired solution. We found that "an imperfect restoration which causes disaster" and "pain of the disaster field" would be main categories among them.

■ keyword : | Demander | Disaster Victims | Disaster Management Service | Disaster Relief |

I. 서론: 연구의 배경 및 필요성

재난발생의 빈도와 강도가 점점 더 증가되고 있는 추세 속에서 재난관리 서비스의 중요성도 더욱 강조된다. 그러나 우리나라 재난관리시스템은 재난구조조직의 비상설화로 인해 재난에 대한 전문성이나 민감성이 떨어지고[1][2], 행정조직이 재난 유형별로 역할조직이 다원화되어 있어 재난관리서비스를 효과적으로 전달하지 못하며, 재난관리서비스가 공급자중심으로 이루어져 재난의 1차 피해자이며 가장 중요한 수요자인 이재민의 요구를 충분히 충족시키지 못한다는 문제점을 갖고 있다. 민간부문의 재해구호 체계 역시 행정적으로 연계망이 잘 갖추어져 있지 않을 뿐 아니라, 지역적으로 편중되어 있다는 문제를 갖고 있는데, 이와 같이 공공 부문과 민간부문 모두에 걸쳐 이러한 문제들이 나타나고 있는 것은 기존의 재난관리에 대한 시각이 행정편의적 서비스 공급 측면에 머물러 있었음을 반증한다.

산업화 과정에서 다양한 재난을 경험해 온 외국의 연구자들은 대규모 재난을 경험한 사람들에 대한 심리·사회적 지원 서비스가 반드시 필요하다고 강조해 왔다[3-5]. 이들 연구자들은 뜻하지 않은 재난을 경험하는 사람들은 물리적인 환경이나 조건이 회복된 이후에도 '외상후 스트레스 증후군(post traumatic stress disorder)'과 같은 심리적 문제를 갖게 되며, 이것으로 인해 이들의 일상생활이 매우 어려워지거나 병적인 상태로 진전될 수 있음을 경고해 왔다[6][7]. 2003년 '대구 지하철 화재 참사'의 재난 생존자 경험을 내러티브 분석을 통해 알아본 최남희 역시 재난의 사후 관리의 중요성을 일깨워 주고 있다[8]. 그러나 우리나라에서는 매년 많은 재난을 경험하면서도 이러한 문제에 대해서는 거의 관심을 두어 오지 않았으며, 재난이 발생하면 이들에 대한 자선적인 기부에만 여론이 집중되어 심리적·사회적인 지원은 등한시 해온 것이 사실이다[9].

Schneider는 이러한 행정서비스 공급과 실제 피해자의 기대 사이에서 발생하는 갭(gap)을 관료적 규범(bureaucratic norms)과 피해자들이 기대했던 위기규범(emergent norms)의 차이로 이해하면서, 이의 조정을 재난관리정책의 성패를 측정하는 중요한 기준이 될 수

있음을 강조한 바 있다[10][11].

따라서 본 연구는 현재 재난관리의 문제점을 재난관리서비스 수요자인 이재민의 관점에서 분석하고 이재민의 수요를 분석함으로써 재난관리서비스 공급의 새로운 발전방향을 모색해 보는데 목적이 있다. 이재민들이 겪는 어려움과 문제점의 원인이 어디에 있는지를 이재민의 관점에서 분석하고 통합함으로써 보다 효율적인 재난관리서비스를 제공할 수 있도록 기초 자료를 제공하고자 한다(이와 관련된 재난관리 접근방식의 변화에 대한 논의에 대해서는 [12] 참조).

II. 연구방법

근거이론(grounded theory)은 Glaser & Strauss에 의해 1960년대 후반에 개발된 질적 연구방법으로 기존의 계량중심의 실증주의적 연구 방법의 한계를 극복하기 위해 제시된 연구방법이다[13][14]. 근거이론은 양적 연구와 달리 연구대상 변수가 확인되지 않은 상황에서 접근하는 질적 연구이므로 모든 가능성을 포함할 수 있는 개방적이고 광범위한 질문으로 시작하여 연구가 진행되는 동안 점차로 질문도 구체화되어 가는 특징을 갖는다. 근거이론을 통한 현상 이해는 현상에 대한 개념을 발견하고, 이들 개념 간에 있음직한 관계들에 대해 직관하며, 나아가 이들을 논리적이고 체계적이며 설명 가능한 현상의 이론으로 공식화하는 과정 또는 활동이라 할 수 있다[15]. 근거이론 방법에서는 자료 분석을 위한 여러 단계들이 있는데, 이 단계는 개방코딩(open coding), 축 코딩(axial coding), 선택 코딩(selective coding) 등으로 구성된다[16][17]. 이러한 근거이론은 재난연구에서도 질적 연구방법으로서 강조되고 있고[18], 실제로 최근 들어 근거이론을 활용하여 재난관리를 연구한 논문들이 다수 있다[12][19][20].

본 연구에서는 이재민의 관점에서 현재 재난관리의 문제점과 개선방안을 모색하기 위하여 2006년 예위니아로 피해를 입은 경험이 있는 진천군 지역의 주민 7명을 면접대상자로 선정하고 근거이론적 접근방식으로 면접을 실시, 결과를 분석하였다. 면접 대상자의 인적

사항은 다음의 [표 1]과 같다.

표 1. 심층면접 대상자

일시/장소	장소 및 대상자
▪ 2007년 9월 11일	▪ 진천군 대문리 마을이장
▪ 2007년 9월 20일	▪ 진천군 명암리 마을이장 외 3명
▪ 2007년 9월 20일	▪ 진천군 덕성리 마을이장 외 1명

III. 연구결과

연구 참여자들의 면담자료를 분석한 결과 184개의 개념 및 28개의 하위범주, 그리고 9개의 범주가 도출되었는데 이를 정리하면 [표]와 같다.

[표] 이재민의 관점에서 본 재난관리 서비스의 문제점과 개선방안

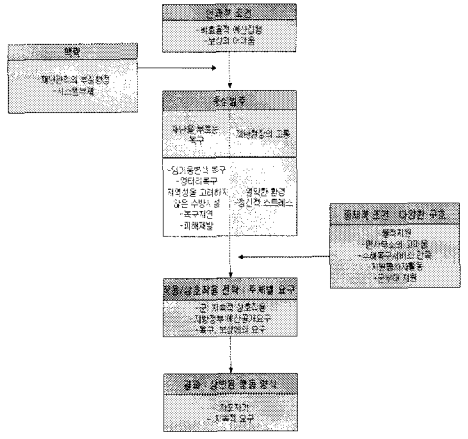
패러다임	범주	하위 범주	개념
인과 조건	비효율적 집행	예산 부족	<ul style="list-style-type: none"> 재해지역 선포해침도 오는 건 아무것도 없어요 36억 공사비 가지고 보상만 해줘야 할 형편 정부에서 실물 보상까지 못해줘 맨날 하면 돈이 없다고 해주고 싶은데 돈 없어서 못해준다 군예산이 떨어져서 개인 돈 투자해서 했더라고 그냥 뽐쪽한 수가 없어요 예산이 없으니까
		예산 반환	<ul style="list-style-type: none"> 돈을 반환할거냐 내년 밀까지 라니까 국비를 주고도 사업을 못하고 반환해야
	보상의 어려움	보상액 문제	<ul style="list-style-type: none"> 보상비가 현실에 봐도 안 맞는 거야 수해이면 농민들은 그냥 다 당하고 마는 거야 양도소득세 55% 주고나면 자기가 살고 남을 것도 없다 이거야 그래 이거 평안 뺏기는 거지 돈이 충분히 나왔다고 볼 수가 없는 수해복구비 백만원 나오면 백오십, 이백들어가는데
		보상대상 문제	<ul style="list-style-type: none"> 내 집가진 사람은 보상되는데 세입자는 보상안되 도배지만 제공 똑같은데 한사람은 보상받고 한사람은 못 받고 서울사람이 주인이고 내가 경작했는데 나는 내년에 벌지도 못하고 주인은 고치지도 않고 농사저 남의 땅 지든 들어 복구해야 할지도 모르지
맥락적 조건	주목 관리의 부실행	주목	<ul style="list-style-type: none"> 주인이 유실인지 매물인지 그 뜻을 몰라 3월만에 내개(이장) 누구네가 유실되고, 누구네가 매물되고 모르잖아요 관에서 현지답사가 없던거야
		구식 피해조사	
중심 범주	재난부응	영태 복구	<ul style="list-style-type: none"> 복구시설이 제대로 안되어 있으니까 복구가 제대로 안됐으니까 거기에 속이 더 많이 상하는 거죠 너무 복구가 엉망으로 되어 있으니까 다리가 7개가 다 잘못됐어요 지금 복구 형편없이 됐어요 기초 공구리할 때 바위나오면 그걸로 깔 기초가 약해서 기초 깨지면 다 밀려 내려가 시방 그 동네 다리 놓는 게 급한 게 아니에요 급한 제방 쪽은 안하고 이게 무슨 농의 공방이란 말이야.
		지역성 고려하지 않은 수방시설	<ul style="list-style-type: none"> 진체가 다 수박 특화지역 벼농사 질 때는 논이 담수역할 예전에는 300미터 봐도 고뚝도 없었는데 지금은 300미터 오면 여기다 뜬다고 소류지가 하나도 없지 담수될 데가 없지 이거 뭐 고일 세도 없이 쏟아지니까 저 위에 저수지 4천평쯤을 산언덕지로 농민들이 반대하는데 이미 허가 근본적인 대책을 거기서부터 비만 하늘에서 떨어지면

정	사	<ul style="list-style-type: none"> 주먹구구 이름날 빨리 해와라 돌아 볼 거들도 없이 뜻을 몰라서 매물로 해 보상을 하나도 못 받아 유실인지 매물인지 분간 못해서 어떤 사람은 유실됐는데, 매물이라고해서 10월 한장 못받아 조사원들이 피해조사 안해 	
	불합리한 복구지원	<ul style="list-style-type: none"> 뎀대는 다 복구했는데 이 형님네 받은 복구 하나도 안되고 980평은 천평이 안되니까 50만원주고 우리 집은 더 피해 입었는데 보상 한푼도 안나오고 을 찾다가 빠져버렸으니까 피해로 들어가지 않더라고 내 돈 들어 후딱했더니, 싹 복구를 했다고 복구가 된 데는 이게(보상금)이 빠져버리더라고 이장한테 개인적으로 신청 	
시스템 재	지방정부의 무책임	<ul style="list-style-type: none"> 국비로 갖다 줬으면 알아서 해줘야지 선부터 지방건설과장님하고 군수님한테 쫓아가서 연 근데 이게 실적이 아니잖아 벌써 세 번째인가 네 번째인가 말해봤다고 투정만 지꾸 하시고 공무원들하고 접근하기가 상당히 힘들어 	
	비체계적 자원봉사	<ul style="list-style-type: none"> 해달라고 하면 하고 알아서 하고 학생들끼리 준비해서 알아서 자기가 	
중심 범주	재난부응	영태 복구	<ul style="list-style-type: none"> 집 내 채가 뜯겨야 현실에 맞지도 않으니까, 지금은 뭐 어렵었어요, 안 보이는 경우에는 (복구) 하나도 안 되어 있다고 요, 나중에 보니까 떠내려간 부분만 땀뿜 안에 조그만 데는 하나도 안했어요 땀뿜 형식인가요, 보이는 부분만 한 거라고 실제로 피해 입은 거에 30% 될까 말까 땀뿜 밖에 안되 큰 데만 하고 작은 데는 그대로 다 절단나고 심하고 아주 저기한테만 고침 논 사람들 큰 자리만 땀뿜하는 정도 도내 체육대회한다고 수해복구는 폼에 끝나버림 매년 피해를 보는데도 땀뿜으로 하니까
		지역성 고려하지 않은 수방시설	<ul style="list-style-type: none"> 복구시설이 제대로 안되어 있으니까 복구가 제대로 안됐으니까 거기에 속이 더 많이 상하는 거죠 너무 복구가 엉망으로 되어 있으니까 다리가 7개가 다 잘못됐어요 지금 복구 형편없이 됐어요 기초 공구리할 때 바위나오면 그걸로 깔 기초가 약해서 기초 깨지면 다 밀려 내려가 시방 그 동네 다리 놓는 게 급한 게 아니에요 급한 제방 쪽은 안하고 이게 무슨 농의 공방이란 말이야.

	재현의 통	피해 재발	<ul style="list-style-type: none"> 침수되었다가 빠지는거 밖에 없는데 농다리 개발되고 그러면 여기 비 많이 오면 그럼 침수 많이 될거여 배수가 안되니까
		복구 지연	<ul style="list-style-type: none"> 금년에 공사를 해야 하는데 무슨 설명회 한다 뭐 한다하면서 진전이 없더라고 '어' 하고 1년 지나가고 직무유기 일년 돌이 지나도록 흠 한 삼도 못대고 현재 큰 삼도 못 뜨고 착공이라고 그냥 좀 해달라는 거고 빠꾸가 되고 빠꾸가 되서, 1년이 지나도록 못했다 30%도 복구가 안된거예요 여기서부터 약 1Km가량을 건들지도 않았어요
중 적 건	다 한 조 동	정신 적 스트레스	<ul style="list-style-type: none"> 우린 잠 하나도 못자요 밤에 지르면 싹 다 죽었다고 우리는 볼 키고서 11시까지 못자고 있었어 충격
		물 적 지 원	<ul style="list-style-type: none"> 이월 상품되는 거 정치사님이 얘기해서 장판은 열지화확에서 물품기부 밥솥 가져오는 사람 가스렌지 가져오는 사람 방역이나 소독차 구호품, 밥솥, 선물이 갖다줘서 담요로부터 심지어 후라시 안온게 없어요
자 원 사 자 활 동	다 한 조 동	면 사 무 소 의 고 마 음	<ul style="list-style-type: none"> 면에서 전부 노나쳤어요 면사무소에서 배분 산업계 직원들이 퇴근도 못하고 미안한 생각이 들더라고 우리를 위해서 고생하는 구나 관에서 안해주면 절단 날겨
		수 해 구 비 만 고	<ul style="list-style-type: none"> 우선 주거지역에 수해복구하는데 차질이 없더라고 좌우지간 우리가 당해 봤지만 당한 사람이 불행이 없 하야간 참 잘해주는 구나 그게 급할 때 필요한 걸 넣어주는거 보고 깜짝 놀란 거예요
군			<ul style="list-style-type: none"> 계속 들어왔어요 장판 도배하는 사람들이 와서 자원봉사자들이 다해줬어 열일 제쳐 놓고 그런 고마움을 느껴어 사회단체에서 전부 쫓아왔어 적십자가 밥을 해줘서 여자들이 와서 일주일 밥 해주고 소방대에서 와서 나을 정도 밥 해주고 그런데서 먹고 도배혀, 장판혀 재개가 되더라고 각 병원에서 와서 치료를 해줬어 충북대에서도 오고 서경대에서도 학생들 오고 그래도 꽤 도움이 되더라고 학생 여러 명 갔으니까
		군	747부대하고 자매결연

작 업 / 홍 용 작 전	주 체 다 각 적 요 구	부대 지원	<ul style="list-style-type: none"> 군인이 안도와왔으면 이걸 하달 못해 요번에도 군인들이 투입이 많이 되었습니다
		군	<ul style="list-style-type: none"> 지속적 상호작용 여기서 무슨 일 있으면 재들이 딱 쏘아오지 그래서 우리도 부대에 무슨 일 있다 하든 돼지라고 한 마리씩 갖다주지
결 과	상 민 동 식	지방 정부	<ul style="list-style-type: none"> 예산집행 정보공개 요구 돈이 얼마나 책정됐는지 주민들은 그게 궁금한거예요 말로만 예산타령만 하는 거예요 하물며 재난지역으로 선포 어디에 뭘했길래
		복구 에 대 한 요 구	<ul style="list-style-type: none"> 복구에 대한 대책 중앙부처에서 어떤 특별법을 만들어서 복구하는 것을 과감하게 해야지 자연친화적 재난관리 연차적으로
		보상 요 구	<ul style="list-style-type: none"> 보상에 대한 바램 100평씩 나누어서 보상 현찰로 줘서
		자 포 자 기	<ul style="list-style-type: none"> 자포자기 당하는 수밖에 바라지지도 않아
		지 속 적 요 구	<ul style="list-style-type: none"> 계속 요구 찾아가서 알아보는데

[표]의 결과를 토대로 축코딩을 통해 구축된 패러다임 모형은 [그림]과 같다.



[그림] 이재민에 대한 패러다임 모형

1. 인과 조건

인과조건은 어떤 현상이 일어나게 되는 원인이나 조

건들을 설명해 주는 것으로[21], 본 연구에서는 이재민의 관점에서 본 재난관리 서비스의 문제점이 발생하게 된 원인으로 재난 복구와 보상으로 사용되어야 할 예산의 “비효율적 집행”과 이재민들의 피해 “보상의 어려움”이라고 할 수 있다. 이러한 인과적 조건은 재난을 경험한 이재민들 모두가 공통적으로 경험하게 된다.

1.1 비효율적 예산 집행

비효율적 예산 집행은 ①예산부족과 ②예산반환 문제의 형태로 나타난다.

① 예산부족

비효율적 예산집행에서 두드러지게 나타나는 문제는 예산부족이다. 예산부족은 전반적인 재해복구와 관련되어 있어 재해관리서비스에 전체적으로 영향을 미친다. 이는 재난을 부르는 복구의 원인이자 모든 재난관리서비스 문제점의 최종 핑계거리가 되곤 한다. 예산은 늘 한정되어 있으며 이를 효율적으로 활용하기 위해 마련되는 것이 관리 시스템이다. 이러한 사실에서 보았을 때, 예산 부족은 재난관리서비스 시스템의 불완전성이라는 문제와 직결될 수 있다.

“그렇지 보상비 포함한 공사비 총금액이야 그게. 지금 관에서는 저 양반들 얘기하는대로 하면 해주다보면……보상비가 36억 공사비를 가지고 보상만 해줘야 할 형편인디…….”

② 예산반환

예산부족과 마찬가지로 예산 반환 역시 재난관리서비스 시스템의 불완전성과 연관이 된다. 전반적인 재난관리서비스 서비스의 불완전성은 복구 지연을 불러오고 있다. 이러한 과정에서 지나친 복구지연으로 예산을 사용하지 못하고 묶여 있는 경우 예산 반환의 문제가 대두된다. 이는 이재민들이 빠른 시일 내에 재난 이전의 정상적인 생활로 돌아갈 수 있도록 복구 서비스가 이루어져야 하지만 복구 시스템의 문제로 복구가 장기간 지연되고 있는데 이것을 정부는 예산을 사용할 필요성이 없다고 판단하여 예산을 반환하라는 지시를 내리게 된다. 따라서 예산 반환의 문제는 이재민의 복구에

대한 기대가 좌절시키고 일상적인 생활로의 복귀 자체에 걸림돌이 되고 있다.

“예산이 떨어졌는데도……공사비는 떨어졌는데 복구비를 사용을 못하고, 공사를 못하면 그러면 이 돈을 반환할거냐. 내년 말까지라니까”

“그래서 참 진퇴양난이야. ……(중략) 수방청에서 국비를 주고도 사업을 못하고 반환하면……일단은 우리가 너 침수되면 어디 항의할 데가 없는 거야.”

1.2 보상의 어려움

보상의 어려움은 ①보상액문제, ②보상대상문제, ③주민갈등으로 나타나며 이러한 보상의 문제가 주민들에게 있어 가장 큰 경제적·심리적 문제를 일으켰다.

① 보상액

보상의 어려움에서 나타난 보상액의 문제는 앞에서 살펴본 예산부족과 직결된다. 전반적으로 예산이 부족하다보니 이재민들 개개인에게 돌아가는 보상액 또한 부족할 수밖에 없다. 따라서 재난이 발생하게 되면 이재민들이 정상적인 생활로 돌아가는 것에 큰 어려움이 있다. 또한 보상액이 적기 때문에 환경보수에 역시 개인적 자산을 사용할 수밖에 없다.

“하우스에 수박이 다 침수되는 사람들……열등 침수되면 4000만원 침수된 사람들이 정부에서 통장으로 120만원인가 들어왔다고 하더라고……”

“곡식들은 보상이 없고, 땅은 누구네 땅인지 얼마가 유실됐다 신고하면 그런 건 복구비가 들어 왔나봐.”

“어떤 사람이 500평당 70만원에 샀는데 예를 들어 요번에 저 감정 평가원에서 얘기를 해서 120만원을 준다고 했는데 이 양반이 안한데. 이게 70만원주고 샀지만 이게 공시지가에서 의해서 이전에 했다 이거야. 그래서 지금 150만원이니 200만원이니 줘도 그 저 양도소득세 55%주고 나면 자기 살고 남을 것도 없다 이거야.”

② 보상대상 문제

보상의 어려움은 보상액 문제에서 그치지 않는다. 보상 대상에서 그 문제는 더욱 명확해 진다. 보상대상의 문제는 피해의 크기와 피해 당사자의 문제로 나눌 수

있는데, 먼저 피해의 크기를 살펴보면, 피해가 동일한 경우임에도 불구하고 피해조사의 문제로 인해서 다른 액수의 보상금이 지급된다든지 피해의 정도와 인과성이 결여된 채 보상금이 지급되는 경우를 말한다. 피해당사자의 문제는 피해대상(땅 또는 건물)의 주인과 피해대상의 사용인(경작인 등)이 다를 경우 발행하게 되는 문제이다. 실질적으로 재난이 발생할 경우 피해대상을 사용하는 사람이 경제적으로 가장 큰 피해를 입게 됨에도 불구하고 실질적으로 보상금은 주인에게 지급된다. 이 경우 피해대상의 주인이 지급된 보상금으로 피해대상을 복구할 경우 문제가 발생하지 않으나 피해대상을 복구하지 않을 경우 실질적으로 주인의 생활에는 큰 피해가 없으나 사용인의 경우 생활전반에 큰 문제를 야기시키게 된다. 이럴 경우 사용인이 개인적 자산을 사용하여 피해대상을 복구해야 하는 불합리한 문제와 직결된다.

“왜 땅 집은 피해를 덜 입었는데 보상이 나왔는데, 왜 우리 집은 더 피해를 입었는데 왜 보상 한 푼도 안나왔느냐.”

“서울사람이 지주가 따로 있는데, 내가 이제 경작을 했다고요. 그런데 지주 앞으로 (보상금이) 가니깐 내가 지주가 안 고쳐 놓은 건 못하는 거죠.”

“많다고..저...... 지주한테 나와서 돈이 나가는지 안 나가는지 몰라도, 농사져서 남의 땅 지가 지 돈 들어서 복구해야하는지도 모르지.”

③ 주민 갈등

보상금과 복구대상에 대한 불균형적인 지원으로 인하여 재난지역 주민들의 사이가 소원해지기도 하였다. 이 경우 재난현장을 조사하는데 큰 역할을 한 지역대표(이장)가 빠른 복구와 보상금 혜택을 받기 위해 분주히 노력하였음에도 불구하고 지역주민 개개인이 적절한 보상금 지원을 받지 못했다고 판단할 경우 이장에 대한 불만을 남모르게 표함에 따라 지역주민들 간에 큰 갈등을 빚기도 하였다.

“작년 가을에 보상이 나오니깐, 그 양반이 통장을 떠보니깐 누구네는 돈이 들어왔다는데, 내 통장에는 한푼도 안들어 왔다 그레가지고 아주 딴 사람들은 우리보다

더 많이 받고 그런 얘기까지 저한테 와서 하는데요. 그때는 이장이고 뭐고 다 내팽개치고 다 관두고 싶더라고요.”

“조금 탄 양반들이 자기네들이 뜻을 몰라서 그렇게 해놓고선, 그걸 고대로 면사무소에 복사해가지고 가서 이거 보십시오. 이거 내 글씨 아닙니다...그 타격이 말로 못합니다.”

2. 맥락적 조건

맥락적 조건은 중심범주에 영향을 미치는 상황이나 문제를 만들어 내는 특수한 조건들로 작용/상호작용 전략을 다루고, 조절하고, 수행하며, 어떤 특수한 현상에 대응하기 위해 취해지는 구체적인 상황이다[21]. 본 연구에서는 이재민들의 관점에서 본 재난관리 서비스의 문제점에 대한 맥락적 조건은 체계적이지 못한 주먹구구식 피해조사와 이재민들의 전반적 상황을 고려하지 못한 불합리한 복구지원을 포함하는 “재난관리의 부실행정”과 재난관리의 “시스템 부재”이다. 이러한 상황은 극한 상황에 처한 이재민들에게 더 큰 절망이나 좌절을 경험하게 할 수 있다.

2.1 재난관리의 부실행정

재난관리에서 목격되는 부실행정으로는 주먹구구식 피해조사와 불합리한 복구지원 등이 있다.

① 주먹구구식 피해조사

보상금은 실질적 현장조사에 의해서 부동산의 유실 또는 매몰에 따라 차등 지원이 되고 있으나 재난현상의 환경이 매우 열악하고 조사자 또한 전문적이지 못함으로 인해 조사게 제대로 이루어 지지 않아 보상금 또한 제대로 지급되지 못하고 있어 이것은 지역주민들 간에 갈등을 야기시키고 있었다. 또한 피해조사에 핵심이 되는 유실 또는 매몰이라는 용어가 지역 주민들에게 생소하고 어렵게 다가와 고령의 노인들뿐만 아니라 대부분의 지역주민이 이 용어를 제대로 이해하지 못하여 조사 자체에 많은 어려움을 낳고 있다.

“피해를 입고나서 3일인가? 3일안에, 빨리 해가지고 주민이 유실인지 매몰인지 그 뜻을 몰라가지고, 남이

유실이라고 하면 내가 유실이다, 남이 매몰이라고 하면 매몰이다, 이렇게 하는 바람에.....관에서는 현지 답사가 없던거야. 확인을 안했던 거야.”

“그 양반네가 480평이예요. 그 양반이 다 유실된 거였어요. 근데 뜻을 몰라서 매물로 해가지고 보상을 하나도 못 받으신거라고…….”

② 불합리한 복구지원

앞에서 살펴본 사실에 기인해 보았을 때 전반적으로 이재민들은 복구지원이 상당히 불합리하다고 판단하고 있었다. 피해조사에서부터 복구에 까지 전반적인 과정 하나 하나가 체계적이지 못하는데 이러한 사실은 기인한다. 이러한 판단은 주민간의 관계를 소원하게 만들고 서로 서로 간의 상호작용으로 빠른 일상생활로의 복귀를 저해하는 요인으로 작용하고 있었다.

“물이 찼다가 빠져버리니깐 눈에 들어가면 (벼가)서 있으니까 피해로 들어가지를 았더라고요.”

“제가 다른 이장들 보다 응급복구를 하는 게 장비를 불러와서 후딱 했더니, 복구가 된 데가 이제 빠져버리더라고요.”

2.2 시스템 부재

재난관리 시스템 부재는 지방정부의 무책임과 비체계적 자원봉사 등이 있다.

① 지방정부의 무책임

지방정부의 경우 소외된 집단에 대한 적극적인 배려가 부재되어 있다고 이재민들은 생각하였다. 정작 자신들의 실적이나 이익과 관계되지 않거나 자신들이 재난을 경험하지 않기 때문에 실질적으로 이재민들이 어떤 고통에 처해있는지 판단하지 못하고 예산이 부족하다는 것을 핑계로 모든 복구지원에 대한 책임을 회피하려는 경향을 보이고 있다고 증언하였다.

“우리 같은 경우 50마리만 더 왔어도 작년 풀 낫어요. 왜? 다리가 문제니깐. 제방이 문제가 아니라 다리가 문제니깐 다리가 또 넘쳐버리면 똑같은 현상이 또 일어나.”

“수해 입고나서 (의원들은) 낫작도 안보여요. 와서 우

리 구역 좀 봐달라 상황이 어떤데 한번쯤은 와 달라고 통사정을 했어요. 그럼 ‘언제한번 갈께요’ 이려고 몇 일 날 온다고 그래서, 노인 양반 불러다가 모셔왔다고. 몇 시 까지 온다고 하더니 바쁜 일 있다고 다른데 가버렸어요. 그럼 저는 뭐가 돼요. 그 이후로 전화 한 번 없어요. 아주 그냥 의원들이 싸가지가 하나도 없다고.”

② 비체계적 자원봉사

재난이 발생한 당시에 자원봉사자들이 하루에도 수백 명씩 지역을 방문하여 도움을 주었으나 이들을 상부에서 지휘하지 않고 각 단체들이 알아서 도움을 주었다고 한다. 수백 명의 자원봉사자들의 노동력은 기초로 하여 제대로 된 지원체계만 잡힌다면 훨씬도 효율적인 재난복구가 이루어 질수 있을 것임에도 불구하고 실질적으로 이러한 부분의 재난관리서비스 시스템이 부실한 것으로 판단된다. 체계적이지 못한 시스템은 자칫 잘못하면 현장을 더 소란스럽게 만들어 이재민들에게 피해를 줄 수도 있기 때문에 자원봉사자를 대상으로 한 재난관리서비스 시스템이 빠른 시일 내에 구축되어야 한다.

3. 중심범주

중심범주는 “여기서 무엇이 진행되고 있는가”를 나타내는 것으로 작용/상호작용 전략들에 의해 다루어지고 조절되는 중심생각이나 사건들이다[21]. 본 연구에서 이재민들에 대한 재난관리서비스의 문제점은 임기응변식 복구나 엉터리 복구, 지역성을 전혀 고려하지 않은 수방시설, 복구지원, 피해 재발 등 “재난을 부르는 복구”와 재난 이후의 열악한 환경과 이재민의 정신적 스트레스 등 “재난 현장의 고통”으로 구분된다. 이러한 문제점은 인과적 조건과 맥락이라는 상황에 영향을 받아 이재민들이 전반적으로 경험하는 문제로 이재민들을 심리적으로 불안하게 만들며, 국가적 차원에서도 손실을 발생시킬 수 있다.

3.1 재난을 부르는 복구

① 임기응변식 복구

재난이 발생한 이후 물리적 환경에 대한 복구에 대해

이재민들의 불만은 상당히 고조되어 있었다. 재해 복구 시 정부당국이 애초에 설명한 것과는 달리 복구에 참여한 지방정부와 사업자들이 대충 그 상황만을 때우려는 임기응변식 복구에 그쳤다고 설명하면서 이에 대한 불만을 토로하였다. 이재민들은 이러한 임기응변식 복구는 향후 같은 재난의 반복을 불러올 수 있다는 결론을 내렸으며 이러한 사실은 매년 복구를 매년 합에도 불구하고 매년 재난이 재발된다는 것에 근거한다.

② 엉터리 복구

엉터리 복구의 경의 임기응변식 복구와 직결되는 부분이다. 임기응변식 복구가 이루어지면 당연히 복구 자체가 제대로 이루어지지 못하게 된다. 이러한 사실을 특정지역에서만 나타난 것이 아니라 조사된 모든 재난지역에 걸쳐 조사되었으며, 주민들은 이러한 사실에 크게 분개하고 있었다.

“공사할 때는 면장이고 산업계장이고 얘기가 100% 하천을 다 찾아가지고, 확장해가지고 공사를 한다 이렇게 얘기가 되었다고요. 그런데 나중에 하고 보니까 그때 내려간 부분만 땀땀으로 한거야. 그리고 저쪽에 등산로 있는데 만리산 등산로 있는데, 거기는 보기 싫게 된거 같다고, 차타고 이런 데만 했지 이 안에 조그만 데는 하나도 안했어요.”

③ 지역성을 고려하지 않은 수방시설

피해가 일어난 지역의 주민들은 전반적으로 사고의 원인을 지역성을 전혀 고려하지 않은 수방시설이나 수방대책을 정비하지 않은 채 지역발전에만 정책이 수립된 것을 들고 있었다. 지역발전을 위한 도시계획을 착수할 경우 그 지역의 특성을 고려하여 적절한 재난 예방과 대비 시설을 갖추어야 함에도 불구하고 전혀 그런 시설을 갖추지 않은 채 도시발전에만 몰두해 이 같은 결과를 초래했다고 판단하고 있으며, 아직 착수하지 않은 도시계획이 향후 더 큰 재난을 몰고 올 것으로 예견하며 큰 스트레스를 받고 있었다.

“여기가 전체가 다 수박 특화지역이거든요. 전 들을 다 원예지역으로 바꿔었어요. 그러니까 벼농사를 질 때는 담수 역할을 해서 수위조절이 가능한데 지금은 전

체가 다 비닐을 쳐놓으니까 이게 비가 떨어지면 전체 물이 한번에 쏟아지니까 예전에 300미터와도 끄떡도 없었는데 지금은 300미터 오면 여기가 뜬다고 떠.”

“지금은 100미터만 와도 큰 사태가 나는거지. 근데 지금 막말로다가 덕산리 위에 저수지 있는데 위제 저수지 4천만평을 산업단지로 맨들고 닭을건데 지난해 그걸 안닭고도 그렇게 큰 피해가 났는데, 그걸 닭고고 산업단지가 들어오면 군에서 수방 대책을 어떻게 세울 것인지……그래서 여기 농민들이 반대를 하는데 그게 이미 허가가 떨어져서 하긴 할텐데……”

④ 복구 지연

재해가 발생하면 빠른 시일 내에 이재민들이 재해 이전의 정상적인 생활로 복귀하기 위하여 물리적 복구가 진행되어야 함에도 불구하고 정부의 행정체계에 따라 복구가 지연되고 있었다. 이러한 복구 지연은 복구 예산 정책과 맞물려 일 년이라는 긴 시간동안 복구 자체가 이루어지고 있지 않은 경우도 있었다. 이러한 여류 철에 집중적인 장마로 인한 수재의 경우 일 년 동안 재해현장이 복구되지 않으면 동일한 재해가 일 년을 사이에 두고 다시 발생할 수 있는 여지를 남기고 있는 것이다. 이에 재난복구에 대한 관료적 행정처리를 최대한 간소화 시킬 필요가 있을 것이다.

“그 양반들이 중앙에서 수해 복구비를 36억을 주기로 약속이 되었고 그게 결정이 났어요. 공무원들이 처음에 무슨 뭐 설명회한다 뭐한다 하면서 진전이 없더라고. 예산 타가가 계획을 세워서 얼른 얼른 해줘야 되는데, ‘어’하고 1년 지나가고 ‘어’하다 보니까 지나가고 지금 이걸 또 할라니까 이게 또 반대에 부딪혀서 못하고 있고, 한편으로 생각하기에 공무원들 직무유기 같은 거 같다. 일 년 돌이 지나도록 흠한 삼도 못 대고 수해복구 현장에 삼 한 삼도 못대로 이려고 있으니 답답하지.”

⑤ 피해 재발

피해의 재발은 앞에서 설명한 복구나 엉터리 복구, 지역성을 전혀 고려하지 않은 수방시설, 복구지연의 최종 결과로 많은 재난지역은 매년 같은 재난을 경험하고 있었다. 또한 이와 같은 복구 실패는 내년에 동일한 재

난이 재발될 것이라고 예상되고 있어 이에 대한 문제점이 매우 심각한 것으로 들어났다.

3.2 재난현장의 고통

① 열악한 환경

실질적으로 재난이 발생하면 주민들은 신체적·경제적·정신적으로 매우 열악한 환경에 처하게 된다. 재난 지역이 소외된 도서지역이 많으므로 인구의 고령화로 신체가 노쇠한 이재민들이 많으며, 재난이 후에는 평소에 사용하던 가재도구들을 모두 폐기처분해야할 상황이 닥치게 되 경제적인 어려움을 겪는다. 또한 이러한 신체적·경제적 어려움은 이재민의 좌절과 절망으로 연결되어 정상적으로 생활이 재기될 수 있을 지에 대한 막연한 불안감을 갖도록 한다.

또한 위에서 살펴본 것과 같은 개인적 요소의 열악한 환경뿐 아니라 물리적으로도 악취와 쓰레기, 진흙더미들로 인하여 고통을 겪게 되며, 일부 지역은 도움을 요청해야할 면사무소나 소방서조차 침수되어 제대로 된 도움조차 받지 못하는 경우가 있었다.

“그때가 삼목더위라서 무지 더웠어……화장실이 재래식 화장실인데, 화장실이 물이 침수가 되니까 재래식 화장실이 떠나지고 좌우지간 방에 들어가면 화장실에 들어간 거 같고, 이 화장실 냄새 때문에..”

“이 물건이라는 건 하나도 쓸 수가 없어. 헨케미가 먼지 마냥 썩 있는게 이 물이 들어오거나 흙탕물이 들어왔다가 나가면 그러니까 사람이 밝으면 폭폭 빠지는거지 발이…….”

“면사무소에서 가서 모래를 한창 얻어오고 마대자루라도 얻어 와라. 그래서 면사무에 갔는데, 면사무소가 물에 잠겨버리니깐 가서 입도 못 벌리고 올라오는데, 벌써 물이 다 찬 거야 집이…….”

② 정신적 스트레스

이재민들은 여러 번 재발된 재난으로 인하여 비에대한 부정적 강화가 이루어진 상태였다. 소나기만 하여도 집중적으로 폭우가 내리면 이들은 시한 정신적 스트레스를 경험하게 되고 생명에 위협을 느끼기도 하였다.

“요번 비가 어디서 온다지만 우린 잠 하나도 못자요.

여지까지 없던 일이…. 만일 낮에 잠마졌으니 살아났지 밤에 저러면 싹다 죽었다고~ 그러니 노인들은 다 죽었다 봐야지. 어저께도 막 소나기 내렸지? 우리는 불 키고서 11시까지 못자고 있었어……”

4. 중재적 조건

중재적 조건은 어떤 현상에 속하는 보가 광범위한 구조적 맥락으로 특정한 맥락 안에서 취해진 작용/상호작용 전략을 촉진/조장하거나 제어하도록 작용한다[21]. 본 연구에서 추출된 중재적 조건은 물질 지원, 면사무소의 고마움, 수해복구서비스 마족, 자원봉사자 활동, 군부대 지원을 포함하는 “다양한 구호활동”이다. 다양한 구호활동에 대해 이재민들은 재난 현장 복구 작업에 대한 불만을 보상받는다는 느낌을 받기도 한다.

이재민들은 물질적 지원이나 면사무소 직원의 노고, 자원봉사자들의 활동, 군부대 지원 등이 큰 도움이 되어 재난의 상황을 극복할 수 있었다고 진술하였다. 재난 발생 직후에는 먹을 것, 입을 것, 잠잘 곳조차 부족한 상황이라 이재민들의 절망은 최고조에 이르게 된다. 이러한 상황에서 자원봉사자들의 적극적 지원은 이들에게 삶의 회복이라는 희망을 심어주게 된다. 따라서 더욱 체계적인 구호활동의 시스템을 마련하여 이재민들에게 충분한 재난관리서비스를 지원할 필요가 있다.

5. 작용/상호작용조건

작용/상호작용 전략은 사람들이 직면하게 되는 상황, 문제, 쟁점을 다루는 방식으로, 어떤 문제, 즉 현상에 대처하거나 현상을 다루기 위해 취해지는 의도적이거나 일상적인 행위이다[21]. 본 연구의 분석 결과 “이재민에 대한 재난관리서비스의 문제점”을 다루기위해 취해지는 작용/상호작용 전략은 “주체별 다각적 요구”이며 이 전략은 중재적 조건에 의해 영향을 받는다. 주체별 다각적 요구는 이재민들이 재난을 경험하는 과정에 군이나 지방정부, 중앙정부 등에 재난관리서비스에 대한 이재민들의 요구로 구성된다.

5.1 군: 지속적 상호작용

재난이 발생한 지역 중에는 조사 당시 발생한 재난이

처음이 아니었기 때문에 사전에 군부대와 연계하여 서로 상호의존하는 모습을 보이기도 하였다.

5.2 지방정부: 예산집행 정보공개 요구

이재민의 경우 군이나 면사무소에서 복구 지연의 최종 책임을 예산부족으로 돌리자 이들은 예산을 어떻게 집행하고 있는 지에 대한 정고를 공개하기를 요구하고 있었다.

“예산에 없는 것도 이해를 한다고 그럼 같은 다리 하나 놓으려면 1~2억 하는 돈인데…… 1년도 안된 다리를 그 멀쩡한 다리를…… 1년이 지났으면 말도 안해. 1년도 안된 다리를 다시 죄다 부서가지고 다시 또 놓는 그런 돈은 어디서 나와서 다리를 놓습니까? 강단 모셔놨어요. 다리 밑에…… 1년도 안된 다리를 부서가지고 그런 돈은 어디서 납니까? 이해가 안되는 소리를 해요. 자금 타령하는게……”

5.3 복구에 대한 요구

이재민들은 스스로 재난 복구에 대한 그들의 바람을 복구에 대한 대책으로 주장하고 있었다. 이들은 다른 지역과 균형적으로 복구가 이루어져야 한다며 개인주의가 아닌 이타적 사고를 하고 있었으며, 예산을 집행할 때도 분기로 나누어 지원하기 보다는 재난 발생 직후 즉각적인 자금 지원으로 빠른 시일내에 복구가 이루어지기를 요구하였다.

“한 번에 다 할려고 하지말고, 다리를 하나 놓더라고 가장 위험한 다리 하나를 때려부서 가지고 다시 놓고, 옆에 똑방같은 가장 위험한 곳부터 먼저 해가지고 연차적으로 해달라. 나도 사람이기 때문에 내육심대로 할 수 없는거 아녜요. 우리 땅 이만큼 해주면 남의 땅도 이만큼 해줘야지.”

“아직까지 정부에서 지정을 해놓고도 일년치 수해복구비를 한번에 딱 지원을 해줘야 군에서나 면사무소에서 설계를 해가지고 단기간에 업체 선정해서 해야 하는데, 그걸 분기별로 나눠서 사업을 자금을 요기 몇 푼 지원해주고 또 몇 달 있다가 요기 몇 푼 지원했다가 그러니까 면사무소에서든 군에서든 뽕뽕 식 밖에 안되는 거야.”

5.4 보상 요구

이재민들은 물품 서비스를 통한 보상과 인적 서비스도 중요하지만 현금지원을 통해 이재민들을 융통성있게 이를 활용하는 것이 가장 좋은 지원방안이라고 하였다. 재난으로 모든 가재도구들이 폐기된 상황에서 현금 지원 없이 물품서비스나 인적 서비스는 무의미 할 지수도 있으므로 이러한 서비스를 적절히 배분할 필요가 있다.

6. 결과

결과는 어떤 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위하여 취해지는 작용/상호작용 전략에 따라 나타난 결과이다[21]. 본 연구의 분석결과 이재민들의 재난관리서비스의 문제점을 다루기 위한 “주체별 다각적 요구”의 작용/상호작용 전략에 따라 자포자기와 지속적 요구의 상반된 행동양식이 나타났다. 일부 이재민은 재난관리서비스에 대한 희망을 포기하고 미래의 생활에 대해 자포자기하기도 하였으나 일부는 지속적인 요구를 통해 재난 복구가 빠른 시일 내에 이루어져야 한다고 주장하기도 하였다.

IV. 결론

본 연구는 재난관리의 문제점을 재난관리서비스 수요자인 이재민의 관점에서 분석하고 이재민의 수요를 분석함으로써 재난관리서비스 공급의 발전방향을 모색해 보는데 목적이 있다. 재난 상황의 극복은 개별주체들의 협업인 동시에 이들 상호간의 자원 활용의 극대화를 통한 총합으로 가능하다. 따라서 재난관리서비스행정의 일차적 수요자이면서도 그동안 상대적으로 간과되어 왔던 이재민에게 초점을 맞추어 재난 현장의 문제점을 심층적으로 탐색하였다.

연구결과, 이재민 관점에서 본 재난관리서비스의 문제점과 원인은 다음과 같다. 첫째, 이재민의 관점에서 본 재난관리서비스 문제점이 발생하는 인과적 조건은 비효율적 예산 집행과 보상의 어려움이다. 비효율적 예산 집행은 예산의 부족과 예산 반환으로부터 비롯되었

고, 보상의 어려움은 보상액 문제와 보상 대상의 문제, 그리고 주민 간 갈등으로부터 발생하였다. 둘째, 이재민의 관점에서 발생하는 재난관리서비스 문제점의 맥락적 조건은 재난관리의 부실행정과 시스템 부재이다. 재난관리의 부실행정은 주먹구구식 피해조사와 불합리한 복구지원으로부터 나타났다. 그리고 시스템 부재는 지방정부의 무책임함과 비체계적 자원봉사로부터 비롯되었다. 셋째, 이재민의 관점에서 본 재난관리서비스 문제점의 중심 범주는 재난을 부르는 복구와 재난현장의 고통으로 나타났다. 재난을 부르는 복구는 임기응변식 복구, 영터리 복구, 지역성을 고려하지 않은 수방시설, 복구 지연, 피해의 재발 등으로부터 비롯되었다. 재난현장의 고통은 열악한 환경과 정신적 스트레스로부터 나타났다. 넷째, 이재민의 관점에서 본 재난관리서비스 문제점의 중재적 조건은 물적 지원, 면사무소의 고마움, 수해복구서비스 만족, 자원봉사자 활동, 그리고 군부대의 지원으로 구성되는 다양한 구호활동으로 밝혀졌다. 다섯째, 작용/상호작용 전략의 차원에서 개선방안을 살펴보면, 군, 지방정부, 복구에 대한 요구, 보상요구로 이루어졌다. 마지막으로, 이재민의 관점에서 본 재난관리서비스의 결과는 자포자기와 지속적 요구로 구성된 상반된 행동의식으로 나타났다. 일부 이재민은 재난관리서비스에 대한 희망을 포기하고 미래의 생활에 대해 자포자기하기도 하였으나 일부는 지속적인 요구를 통해 재난 복구가 빠른 시일 내에 이루어져야 한다고 주장하기도 하였다.

참 고 문 헌

- [1] 권건주, 한국 지방정부 재난관리행정체제의 개선 방안에 관한 연구, 강원대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- [2] 이계복, “효율적인 재해구호체계”, 방재연구, 제9권, pp.5-11, 2001.
- [3] FEMA. 1999. Is Crisis Counseling Available?. <http://www.fema.gov/r-n-r/counsel.htm>.
- [4] J. L. Bell, Traumatic Event Debriefing: Service Delivery Designs and the Role of Social Work. *Social Work*. 40: 36-43, 1995.
- [5] J. N. Butcher and C. Hatcher, The Neglected Entity in Air Disaster Planning: Psychological Services. *American Psychologist*. Vol.43, pp.724-729, 1988.
- [6] E. B. Foa, D. E. Hearst-Ikeda, and K. J. Perry, Evaluation of A Brief Cognitive-behavioral Program for the Prevention of Chronic PTSD in Recent Assault Victims. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.63, pp.948-955, 1995.
- [7] C. S. Fullerton and R. J. Ursano, *Post Traumatic Stress Disorder: Acute and Long-Term Responses to Traumatic and Disaster*. Washington, D.C.: American Psychiatric Press, 1997.
- [8] 최남희, “재난 생존자 경험의 내러티브 분석: 재난 간호를 위한 제언”, 대한간호학회지, 제35권, 제2호, pp.407-418, 2005.
- [9] 한동우, “우리나라 재해구호체계의 문제점과 해결과제: 재난 피해자들에 대한 실질적 지원과 민간 부문의 구호체계 네트워크”, 한국위기관리논집, 제2권, 제2호, pp.36-51, 2006.
- [10] Schneider and K. Saundra, Governmental Response to Disasters: The Conflict between Bureaucratic Procedures and Emergent Norms. *Public Administration Review*, Vol.52, No.2, pp.135-145, 1992.
- [11] Schneider and K. Saundra, *Flirting with Disaster: Public Management in Crisis Situations*, Armonk, New York: M. E. Sharpe, 1995.
- [12] 유현정, 이재은, 노진철, 김경훈, “수요자 관점에서 접근한 재난관리서비스의 개선 방안”, 한국콘텐츠학회논문지, 제8권, 제5호, pp.224-236, 2008.
- [13] B. Glaser and A. L. Strauss, *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine, 1967.

- [14] 최귀순, “Strauss와 Glaser의 근거이론방법론 비교”, 정신간호학회지, 제14권, 제1호, pp.82-90, 2005.
- [15] 권선필, “근거이론(Grounded Theory)을 통해 재구성해 본 지방정부 하급 공무원의 혁신수용현상에 관한 해석과 함의”, 한국사회와 행정연구, 제16권, 제4호, pp.45-67, 2006.
- [16] 유현정, 남수정, “아나바다 사이트 참여자의 비윤리적 행동과 반응양식: 근거이론적 접근”, 대안가정학회지, 제44권, 제2호, pp.189-201, 2006.
- [17] 김석웅, “회계학 연구방법론으로서의 근거이론에 관한 탐색적 연구”, 회계정보연구, 제25권, 제3호, pp.77-102, 2007.
- [18] Phillips and Brenda, Qualitative Methods and Disaster Research, *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, Vol.15, No.1, pp.179-195, 1997.
- [19] 유현정, 이재은, “근거이론적 접근을 통해 본 이재민의 반응분석”, 소비자정책교육연구, 제4권, 제2호, pp.97-118, 2008.
- [20] 이재은, 유현정, “지방정부 재난관리 기관의 반응분석: 근거이론적 접근”, 한국지방자치연구, 제10권, 제2호, pp.1-30, 2008.
- [21] A. Strauss and J. Corbin, *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, London: Sage. 1990.

이재은(Jae-Eun Lee)

정회원



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

저자소개

유현정(Hyun-Jung Yoo)

정회원



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