



도시관광지 지역주민과 관광객 간 갈등과 투어리즘 포비아에 관한 연구*

A Study on the Conflict between Residents and Tourists, and Tourism Phobia in Urban Tourism

이 남 희** · 고 동 완***

Lee, Nam-Hee · Ko, Dong-Wan

요약 : 본 연구의 목적은 최근 국내의 도시관광지에서 나타나고 있는 투어리즘 포비아 현상에 대한 문제해결을 위해 지역주민 관점에서 갈등의 주요 행위자로 인식되고 있는 관광객과의 갈등을 중심으로 투어리즘 포비아 현상을 체계적으로 분석하는 것이다. 서울 서촌에 거주하고 있는 지역주민을 대상으로 지역주민들의 심도 있고 풍부한 갈등경험을 도출하기 위해 사진유도기법 중 하나인 포토보이스를 적용한 심층인터뷰를 통해 수집된 자료를 근거이론을 이용하여 개방코딩을 한 결과 86개의 개념, 26개의 하위범주 및 10개의 상위범주가 도출되었다. 축코딩 결과 인과적 조건은 관광객의 반사회적 행동, 현실적 위협, 상징적 위협, 맥락적 조건은 관광객 지향적 장소, 지역특성 간과, 기대와 현실과의 괴리, 중심현상은 정주권 침해, 중재적 조건은 지방정부의 관리미흡, 작용/상호작용은 주인의식 강화, 결과는 투어리즘 포비아 형성으로 나타났다. 또한 선택코딩에서 핵심범주는 '주인의식 강화를 통해 위협적 존재에게 적대감 표출하기'로 나타났다. 연구결과를 기반으로 지역주민과 관광객 간에 발생하는 갈등의 본질에 대한 체계적이고 종합적인 이론적 시사점 및 투어리즘 포비아에 대한 대처전략 제시를 통해 지속가능한 도시관광지 운영 및 관리를 위한 실무적 시사점을 제공하였다.

핵심어 : 도시관광, 투어리즘 포비아, 갈등, 포토보이스, 근거이론

ABSTRACT : The purpose of this study is to analyze a phenomenon of tourism phobia focusing on a conflict between residents and tourists in urban tourism destinations. This research was conducted through the in-depth interview with local residents in Seochon village applying the photovoice and analyzed within a grounded theory framework. The results of open coding were grouped with the number of 86 conceptual labels, 26 subcategories, and 10 categories. The results of axial coding indicated that the causal conditions were a tourists' antisocial behavior, realistic threats, and symbolic threats. While a central phenomenon was the disruption of human settlements, contextual conditions were tourists-directed places, overlooked local characteristics, the gap between expectations and actualities. Intervening conditions were insufficient management of local governments. Actions/interactions were the reinforced ownership mindset and the consequence was the formation of tourism phobia. Furthermore, according to the results of selective coding, the core category was 'showing hostility toward threat through the reinforced ownership mindset'. The study provides theoretical and managerial implications for the development of sustainable urban tourism through providing a coping strategy on tourism phobia.

* 본 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2018S1A5B5A01037033)

** 경기대학교 관광개발학과 박사후 연구원. e-mail: namhee1101@hanyang.ac.kr

*** 경기대학교 관광개발학과 교수(교신저자). e-mail: dwko@kgu.ac.kr

Key words : Urban tourism, Tourism phobia, Conflict, Photovoice, Grounded theory

I. 서 론

최근 지역주민들만 왕래하던 평범한 주거지역이 도심 속 관광지로 변화하면서 많은 국내의 관광객들의 방문이 증가하고 있다. 도시주거지역의 관광지화는 지역경제성장 및 주변지역의 관광개발을 위한 도시활성화 수단이자(Xu & Zhang, 2016) 도심 쇠퇴현상에 대처하기 위한 재생수단으로써의 중요한 기능과 역할을 하고 있다(Ashworth & Page, 2011; Beedie, 2005). 그러나 관광객들로 인해 지역주민들의 피해와 불편이 가중되면서 관광과 관광객에 대한 혐오적 태도(phobic attitude)를 의미하는 투어리즘 포비아(tourism phobia) 현상이 세계 곳곳에서 사회적 이슈로 떠오르고 있다(연합뉴스, 2018.07.03.; Guardian, 2017.08.11.). 투어리즘 포비아 현상은 유럽뿐만 아니라 전 세계의 주요 도시관광지로 확대될 전망이고 한국도 예외는 아니기 때문에(Goodwin, 2017) 이에 대한 관리가 시급한 실정이다.

투어리즘 포비아는 시간에 따라 전개되는 갈등경험을 통해(Cashdan, 2001; Meuleman, Davidov & Billiet, 2009) 형성되는 사회적 과정이다(Bell & Song, 2005). 관광맥락에서 집단갈등은 관광현상으로 인해 경제적, 사회문화적 및 환경적으로 겪는 심리적 압박감 또는 불편한 관계로서(김인환·이응진, 2009) 관광지 지역주민 관점에서 관광 및 관광객에 대한 적대적 태도는 집단 간 갈등에 의해 형성될 수 있다(Monterrubio, 2016; Ward & Berno, 2011). 투어리즘 포비아는 지역주민이 지역의 모든 사회문제의 원인을 관광객의 증가로 돌리며 관광객에 대한 반감과 분노를 통해 나타나기 때

문에(이훈·심창섭, 2018) 지역주민과 관광객 간 갈등을 토대로 투어리즘 포비아에 대한 관리 대책을 수립해야 한다. 그러나 투어리즘 포비아와 같은 지역주민들의 관광 및 관광객에 대한 태도에 대한 대다수의 연구는 사회교환이론(social exchange theory)을 기반으로 수행되었다(Eusébio, Vieira & Lima, 2018; Vargas-Sánchez, do Valle, da Costa Mendes & Silva, 2015).

사회교환이론은 비용과 편익이라는 개념을 토대로 이해당사자의 관광개발에 대한 태도를 이해하기 위해 유용하지만(오정학·윤유식, 2009) 인간을 체계적인 정보 처리기라는 가정을 바탕으로 하고 있기 때문에 편익과 비용에 대한 판단 이외에 가치, 규범 또는 믿음(Pearce, Moscardo & Ross, 1996) 등과 같은 지역주민의 감정적·심리적 요인이 간과되었다(Berno & Ward, 2005). 또한 사회교환이론은 다수의 논리에 의해 소외된 집단의 목소리가 상대적으로 반영되지 못할 우려가 있고(오정학·윤유식, 2009) 편익과 비용에 대한 판단 기준은 개인마다 다르게 나타날 수 있음에도 불구하고(Jurowski & Gursosy, 2004) 개인의 특성과 관련된 다양한 변인들은 간과되었다는 한계점이 있다(오정학·윤유식, 2009). 따라서 사회교환이론 중심의 연구들은 투어리즘 포비아 현상을 해결하기 위한 충분한 논의와 방안 제시를 어렵게 한다. 즉 투어리즘 포비아는 지속가능한 관광을 위한 갈등관리 실패의 결과이기 때문에(UNWTO, 2017) 투어리즘 포비아 현상을 해결하기 위해서는 지역주민과 관광객 간의 갈등에 대한 이해가 선행되어야 한다.

갈등은 지역주민의 행위, 사고방식 또는 존재양식 등에 다양한 형태로 영향을 미칠 수 있다

(정건화, 2007). 지역사회는 관광지이기 이전에 지역주민의 일상생활을 위한 삶의 터전이기 때문에(최병두, 2002) 지역사회와 지역주민을 배제시킨 관광은 성립할 수가 없다(조명환·양봉석, 2004). 지역주민은 관광으로 인해 삶의 터전이 무너지고 심리적으로 생존을 위협받고 있기 때문에(김남조, 2008) 다른 이해관계자들보다 갈등 수준이 높게 나타난다(오상훈, 2008). 따라서 지역주민 관점에서의 갈등분석은 지역주민들이 처해있는 관광지화의 현실을 여실히 보여줄 수 있기 때문에 지역사회 내부에서 나타난 갈등의 근본적 실체를 밝히는데 유용하다(김남조, 2008).

특히 지역주민 관점에서 관광객은 침입자 및 갈등의 주요 행위자로 인식된다(Mason, 2015). 지역주민과 관광객 간의 갈등은 투어리즘 포비아 형성에 영향을 미쳐(Monterrubio, 2016; Ward & Berno, 2011) 지역사회 발전 및 지속가능한 관광을 저해할 수 있기 때문에(Hardy, 2005) 지역주민과 관광객 간의 갈등문제를 분석하고 이를 토대로 효과적이고 효율적인 갈등관리가 필요하다. 그러나 같은 공간을 서로 다른 목적으로 이용하고자 하는 관광객과 지역주민 간에는 갈등이 빈번하게 발생함에도 불구하고(이훈·심창섭, 2018) 대부분의 지역주민 관점에서의 갈등에 대한 연구는 지역주민 간 갈등(이상훈·고동완, 2017), 관광기업과의 갈등(McKercher, 1992), 중앙 또는 지방 정부와의 갈등(김남조, 2008), 시민단체와의 갈등(오상훈, 2008) 등을 중심으로 수행되었다. 따라서 지역주민과 관광객 간의 갈등에 대해 체계적·종합적으로 분석한 연구가 미비한 실정이기 때문에 이론적 발전에 한계가 있어왔다.

갈등은 개인 또는 이해집단의 인지적, 감정적 및 행동적 요소가 다양한 사회적 요인과 맥락 속에서 복합적으로 작용하는 동태적인 과정이다(김남조, 2008). 즉 갈등은 여러 가지 원인, 관계, 이해 및 입장 등이 복합적으로 발생하고 심

화되기 때문에 양적연구를 통해서만 갈등현상을 이해하는데 한계가 있다(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005). 그러나 관광분야에서 갈등과 관련된 대부분의 선행연구들은 갈등당사자 집단 간의 표피적인 차이점과 공통점만을 탐색하거나 갈등영향 요인들에 대한 통계적 검증 등과 같은 양적연구를 통해 단편적 처방을 제시하는데 주력하고 있다(김인환·이응진, 2009; Ward & Berno, 2011). 따라서 갈등에 대한 근본적인 이해와 이에 기반을 둔 통합적인 함의 제시가 미흡하여 갈등문제의 본질에는 다가가지 못한 한계가 있었다. 또한 투어리즘 포비아와 같은 관광영향으로 인한 지역주민의 태도에 대한 선행연구들조차 양적연구를 중심으로 수행됨에 따라(Mason & Cheyne, 2000; Nunkoo & Gursoy, 2012) 지역주민 개인의 주관성이 결여되어 있을 뿐만 아니라 어떻게 지역주민이 관광을 경험하는지에 대한 이해가 부족하다(Monterrubio, 2016). 따라서 질적 연구방법은 개인의 풍부하고 주관적인 경험을 이끌어낼 수 있을 뿐만 아니라(Kirk & Miller, 1986) 사회현상에 대한 새로운 사실이나 의미를 통해(김영천, 2012) 개인 또는 집단의 사회적 문제를 이해할 수 있기 때문에(홍지은·최재섭, 2018) 지역주민들의 갈등경험과 태도에 대한 본질을 심도 있게 이해할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구는 최근 국내외 유명 도시관광지들이 당면하고 있는 투어리즘 포비아 현상에 대한 문제를 해결하기 위해 지역주민 관점에서 갈등의 주요 행위자로 인식되고 있는 관광객과의 갈등을 중심으로 투어리즘 포비아 현상을 체계적으로 분석하고자 한다. 이러한 연구목적의 달성을 위해 '도시관광지 지역주민들은 관광객으로 인해 어떠한 갈등경험을 통해 투어리즘 포비아를 형성하는가?'를 연구문제로 설정하였다. 이와 같은 상위 연구문제를 규명하기 위해 다음과 같은 하위문제를 구성하였다.

첫째, 도시관광지 지역주민이 경험하는 관광객과의 갈등의 구체적 내용은 무엇인가?

둘째, 도시관광지 지역주민과 관광객 간 갈등에 영향을 미치는 원인, 상황 및 조건들은 무엇인가?

셋째, 도시관광지 지역주민과 관광객 간 갈등은 어떠한 변화과정과 단계를 거쳐 투어리즘 포비아를 형성하는가?

이를 통해 본 연구는 지역주민과 관광객 간에 발생하는 갈등의 본질에 대한 체계적이고 종합적인 이론적 확대에 기여하고자 한다. 또한 효율적인 갈등문제의 해결방안을 모색하여 투어리즘 포비아에 대한 대처전략 제시를 통해 지속가능한 도시관광지 운영 및 관리를 위한 실무적 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 투어리즘 포비아

투어리즘 포비아는 관광(tourism)과 공포, 두려움, 무서움, 혐오 등을 뜻하는 포비아(phobia)의 합성어로서 지역주민들의 관광 및 관광객에 대한 적대적 태도 또는 저항을 의미한다(García-Hernández, de la Calle-Vaquero & Yubero, 2017; Goodwin, 2017). 관광이 지역사회에 미치는 부정적인 영향을 강조하는 투어리즘 포비아는(Zerva, Palou, Blasco & Donaire Benito, 2018) 2008년 스페인의 인류학자인 마누엘 데가도(Manuel Delgado)가 스페인 신문인 엘파이(El País)에 기고하면서 처음 사용된 개념으로써 불균형적인 관광개발 정책으로 인해 사회적 구조에 심각한 위협이 되고 있는 관광산업의 근본적인 문제점에 대한 관심을 불러 일으켰다(Milano, Novelli & Cheer, 2018).

일반적으로 포비아는 고소공포증(Arroll, Wallace, Mount, Humm & Kingsford, 2017), 광장공포증(North, North & Coble, 2015), 폐소공포증(Koh, Lee, Rahmat, Salkade & Li, 2017) 등과 같은 의학용어에서 의미가 시작되었다. 그러나 현대사회에서는 이민자, 난민 등 외국인에 대한 제노포비아(Kogan, 2017), 무슬림포비아(Bleich, 2011), 동성애자에 대한 호모포비아(Zapko-Willmes & Kandler, 2018), 성전환자에 대한 트랜스포비아(Rasmussen, Sanjakdar, Allen, Quinlivan & Bromdal, 2017), 컴퓨터포비아(Sharma & Pathak, 2017), 친숙하지 않은 음식 혹은 새로운 음식에 대한 푸드네오포비아(La Barbera, Verneau, Amato & Grunert, 2018) 등 특정 대상이나 상황에 대한 공포 또는 혐오와 같은 사회적 용어로 의미가 확대되고 있다.

포비아는 인지적 또는 감정적 통제를 초과하거나 일상생활을 방해할 경우 불안장애로 나타날 수 있을 뿐만 아니라(Schmid, Wolf, Freudenmann & Schönfeldt-Lecuona, 2009) 혐오대상에 물리적 폭력이라는 결과를 초래할 수도 있다(신동선, 2016). 특히 투어리즘 포비아는 지역주민들의 관광개발에 대한 지지(Andereck & Vogt, 2000; Gursoy, Jurowiski & Uysal, 2002), 추가적 관광개발에 대한 태도(조광익·김남조, 2002) 및 지역사회만족(Vargas-Sánchez, Plaza-Mejia & Porrás-Bueno, 2009)뿐만 아니라 관광객들의 관광지 선택과 재방문에 부정적인 영향을 미치기 때문에(Sheldon & Var, 1984) 관광산업의 지속가능성과 직결되어 있는(Alvarez-Sousa, 2018) 관광목적지로서의 지역사회 발전과 성공에 중요한 역할을 한다.

투어리즘 포비아와 같은 관광지 지역주민들의 관광 및 관광객에 대한 태도에 대한 연구는 관광지 계획 및 관리를 위해 연구되어 온 관심주제로써 광범위하게 연구되어 왔는데 대다수가 사회교

환이론을 기반으로 수행되었다(조광익·김남조, 2002; Eusébio *et al.*, 2018; Vargas-Sánchez *et al.*, 2015). 사회교환이론은 개인은 비용과 편익을 고려하여 교환을 선택하고 불평등한 교환은 선택하지 않는다는 것을 바탕으로 하고 있다(Jurowski & Gursoy, 2004). 사회교환이론에 따르면 지역주민은 관광의 경제적, 사회문화적 및 환경적 영향을 편익과 비용의 측면에서 판단하여 관광개발에 대한 태도를 형성한다는 것이다(Sirakaya, Teye & Sonmez, 2002). 따라서 관광지 지역주민들은 편익보다 비용이 더 크다고 지각할 때, 즉 관광영향을 부정적으로 지각할 경우 관광개발에 대해 부정적인 태도를 가지는 경향이 있다(Sirakaya *et al.*, 2002; Vargas-Sánchez *et al.*, 2009).

특히 관광지 지역주민은 관광객에 대해 적대적 태도를 지니고 있다(Monterrubio, 2016; Ward & Berno, 2011). 예를 들어, Monterrubio (2016)는 멕시코(Mexico) 칸쿤(Cancun) 지역주민을 대상으로 관광객에 대한 지각과 태도 간의 관계를 연구하였다. 인터뷰를 통한 분석결과 교통사고 증가, 폭력행위, 사회적 배제, 경제적 편익, 음주행위 증가, 쓰레기 증가, 서비스 가격 상승, 인프라 손상 등의 현실적 위협, 지역의 문화 및 가치를 손상하는 상징적 위협, 두려움, 불편함, 짜증 등 불쾌한 감정과 같은 집단 간 불안, 관광객들의 낮은 지출, 무례함, 불친절, 무책임, 이기적, 방종적이고 절제하지 않는 행동과 같은 부정적 고정관념 등으로 인해 관광객에 대한 부정적인 태도가 형성되는 것으로 나타났다.

그러나 관광지 지역주민의 태도는 관광개발 수준 또는 관광개발 단계, 관광객과의 접촉수준 또는 관광객 수 등 거시적 수준에서 지역사회 전체에 공통적으로 영향을 미치는 외재적 요인(Fredline & Faulkner, 2000)과 연령, 성별, 교육수준, 소득수준, 직업, 거주지역, 출생지, 거주기간, 관광산업에 대한 경제적 의존정도, 장소

애착 등과 같은 지역주민의 개인적 상황 또는 개인적 특성인 내재적 요인(Faulkner & Tideswell, 1997)에 의해 영향을 받는다. 관광지가 발달되는 것은 관광객 수의 증가와 함께 해당 지역사회에 많은 변화를 가져오게 되는데 지역주민의 관광객 또는 관광에 대한 태도는 관광개발 정도가 심화될수록 점차 긍정적인 방향에서 부정적인 방향, 즉 투어리즘 포비아적 태도로 변화하는 경향이 두드러진다(Allen, Hafer, Long & Perdue, 1993; Johnson, Snepenger & Akis, 1994). 또한 지역주민의 내재적 요인에 따른 태도는 연구에 따라 다르게 나타나지만 일반적으로 여성(Mason & Cheyne, 2000; Nunkoo & Gursoy, 2012), 고연령층(Cavus & Tanrisevdi, 2002; Haralambopoulos & Pizam, 1996), 고향인 지역주민(Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena-Vázquez & Cortés-Macias, 2016; Lankford & Howard, 1994), 장기거주자(Almeida-García *et al.*, 2016; Haralambopoulos & Pizam, 1996), 지역사회 애착이 높은 지역주민(Almeida-García *et al.*, 2016; Lankford & Howard, 1994), 관광산업과 관련이 없는 타 산업에 종사하는 지역주민(Andriotis & Vaughan, 2003; Haralambopoulos & Pizam, 1996)이 투어리즘 포비아적 태도를 지니고 있다.

2. 갈등

갈등(conflict)이란 심리적 적대감이 내포되어 있는(이성록, 2007) 둘 이상의 행위주체 사이에서 발생하는 현상(김창수, 1996)으로서 “둘 이상의 실체가 적대적인 상호작용에 의해서 발생된 상황 또는 과정”(김영준·이석호·박석희, 2008, p. 106)을 의미한다. 갈등은 상대집단에 대한 적대감, 편견 또는 상동적 태도(stereotyping)와 같은 부정적인 감정과 태도를 형성하여 집단

상호 간의 관계를 변화시킬 수 있을 뿐만 아니라 (임양준, 2009) 파괴적인 행동을 유발할 수 있다(이성록, 2007). 더 나아가 갈등은 분열과 혼란을 초래하여 법과 질서를 해칠 위험을 내포하고 있기 때문에(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005) 사회 전체의 지속적인 발전을 저해할 수 있다(Burton & Dukes, 1990).

관광개발로 인해 지역사회에서 발생하는 갈등은 민간 사업체의 도입시설 또는 투자유치의 장애가 될 뿐만 아니라 수익성 저하, 금융비용 및 소송비용 등 경제적·사회적 비용을 증가시킬 수 있다(김영준 외, 2008; Lovelock, 2002). 또한 관광개발 갈등은 지역사회의 대립과 불신감 팽배로 지역사회의 환대 분위기 형성에 부정적인 영향을 줄 수 있을 뿐만 아니라(김영준 외, 2008) 지역 활성화를 위해 추진되고 있는 관광개발 사업을 중단시킬 수 있기 때문에 지역사회 발전을 저해하는 주요 요인이 될 수 있다(오상훈, 2008).

따라서 갈등관리에 대한 중요성의 증대와 함께 갈등문제를 사전에 예방하고 발생된 갈등에 대한 합리적인 관리 및 해결방안을 모색하기 위해 지역주민과 지역주민 간 갈등(김인환·이응진, 2009; 이상훈·고동완, 2017), 지역주민과 관광객 간 갈등(신명석·김남조, 2008; McKercher, 1992), 지역주민과 관광기업 간 갈등(이상훈·고동완, 2017; McKercher, 1992), 지역주민과 중앙정부 또는 지방정부 간 갈등(김남조, 2008; 신명석·김남조, 2008), 지방정부와 관광기업 간 갈등(윤상현·박석희, 2006), 시민단체와 중앙정부 또는 지방정부 간 갈등(김남조, 2008), 시민단체와 관광기업 간 갈등(김남조, 2008) 등 관광개발로 인해 지역사회에서 발생하는 다양한 이해관계자 간 갈등에 대한 연구가 수행되었다.

지역주민 관점에서 관광영향으로 인한 갈등은 지역주민과 관광객 간의 상호관계(김영준 외,

2008; 오상훈, 2008), 관광객에 대한 태도(Monterrubio, 2016; Ward & Berno, 2011), 관광에 대한 태도(김인환·이응진, 2009), 주민 참여 및 협력(김인환·이응진, 2009; 양승필·서용진, 2015) 등에 부정적인 영향을 미치고 있다. 특히 관광지 지역주민과 관광객은 같은 공간을 공유하거나 동일한 자원을 경쟁해야 하는 상황의 증가와 함께 목표의 차이, 인식의 차이, 지각의 차이 또는 행동경향의 차이 등으로 인해 두 집단 간에는 갈등관계가 강하게 나타나고 있다. 예를 들면, McKercher(1992)는 캐나다(Canada) 북부 온타리오(Northern Ontario) 주의 지역에서 관광개발로 인해 나타나는 갈등 구조를 분석한 결과 지역주민들은 여가활동을 함에 있어 관광객과 같은 공간을 사용함에 따라 경쟁관계로 인해 관광객과의 갈등관계가 나타났다. 신명석·김남조(2008)는 농촌마을 주민을 대상으로 지역주민과 방문객 간의 갈등에 대해 연구한 결과 경제적 열등감과 같은 경제적 갈등, 관광객들의 소음, 쓰레기, 환경훼손 등으로 인한 환경적 갈등, 생활습관 차이, 미풍양속 훼손, 마을전통문화 훼손 등으로 인한 사회문화적 갈등, 생활양식 이해, 사고 및 의견 차이, 관광객들의 무례함 또는 불친절 등으로 인한 심리적 갈등 유형이 나타났다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집

본 연구는 사진유도기법 중 하나인 포토보이스(photovoice)를 적용한 심층인터뷰를 통해 자료수집을 실시하였다. 포토보이스는 직접 참여자들이 촬영한 사진을 통해 개인이 느끼는 현상에 대해 어떻게 인식하는지를 살펴볼 수 있는 질적 연구방법 중 하나로써(Wang, 1999) 공동체

의 관심사와 문제에 대한 토론을 통해 정책 결정자들의 관심을 유도하여 사회변화로 이어지게 하는 것을 목적으로 개발된 참여적 실천 연구이다 (Baker & Wang, 2006). 포토보이스는 사진을 이용하여 심층인터뷰를 진행함으로써 참여자들의 다양한 경험들에 대한 기억을 상기시켜 풍부하고 생생한 경험들을 도출해낼 수 있다 (Loeffler, 2004).

특히 포토보이스는 지역주민들이 삶 속에서 경험한 지역사회의 특정 이슈에 대해 사진이라는 시각적 이미지의 수단을 통해 그들의 경험을 연구자와 함께 공유하며 지역사회 문제점을 인식하고 해결책을 모색할 수 있는 지역사회 기반 참여형 연구로 인식됨에 따라(Hergenrather, Rhodes, Cowan, Bardhoshi & Pula, 2009) 지역주민의 삶의 질 제고와 건강한 지역사회 형성을 위해 포토보이스를 적용하여 사회사회의 물리적 및 사회문화적 환경 문제에 대한 많은 연구가 수행되었다(김경오, 2015; Bennett & Dearden, 2013). 따라서 본 연구는 관광지 지역주민들의 심도 있고 풍부한 갈등경험을 도출하기 위해 포토보이스를 적용하였으며 이에 대한 연구절차는 다음과 같다.

1) 연구 대상자 선정 및 모집

본 연구의 목적은 최근 국내외 유명 도시관광지들이 당면하고 있는 투어리즘 포비아 현상에 대한 문제를 해결하기 위해 지역주민 관점에서 갈등의 주요 행위자로 인식되고 있는 관광객과의 갈등을 중심으로 투어리즘 포비아 현상을 체계적으로 분석하는 것이다. 연구의 목적을 수행하기 위해 서울 도심에 위치한 서촌지역에 거주하는 지역주민을 연구대상자로 선정하였다. 서촌은 경복궁의 서측과 인왕산 동측 사이에 있는 청운효자동과 사직동 일부에 위치해 있는 주거지역이다(허경진·유춘동, 2016). 서울시와 종로구는 다양한 자원을 보유하고 있는 서촌 일대를 각종 전

시관과 역사문화 탐방로를 갖춘 역사문화 지구로 설정한 후 경복궁, 북촌한옥마을 등 주변 문화관광지와 연계하여 다양한 상품개발과 홍보를 하고 있다(경향신문, 2015.05.20). 따라서 서촌은 많은 관광객들이 방문하는 새로운 도시관광지로 변모함에 따라 지역 활성화와 관광수요를 창출하고 있다(임희지, 2012).

그러나 서촌지역은 관광지화됨에 따라 상업화, 젠트리피케이션, 혼잡, 소음, 교통체증, 쓰레기 등 다양한 경제적, 사회문화적 및 환경적 문제로 인하여 지역주민들의 갈등이 증가하고 있다. 특히 관광객으로 인해 지역주민들의 피해가 증가하면서 지역주민과 관광객 간의 갈등이 심화되며 주민이탈 또는 집단진정 제기(서울경제, 2014.10.23.), 관광객 유치를 위한 관광개발사업 중단 등(조선일보, 2017.04.07.) 관광객으로 인한 투어리즘 포비아 현상이 나타나고 있다(한국경제, 2018.09.16.). 이에 본 연구에서는 서촌 지역주민 중 관광객으로 인해 불편을 겪었던 경험, 피해를 당한 경험, 언쟁 또는 다툼이 있었던 경험 등으로 인해 관광객에 대해 불만을 지니고 있거나 적대적인 느낌, 감정 또는 태도를 지닌 지역주민을 연구대상자로 선정하였다.

연구대상자 모집은 연구자가 연구대상지인 서촌지역을 직접 방문하여 연구의 취지를 설명하고 연구에 동의한 서촌 지역주민들을 대상으로 심층인터뷰를 진행하였다. 본 연구주제와 관련하여 의견을 제시할 수 있는 주민을 소개받아 진행하였고, 심층인터뷰를 한 각 개인들에게 다음에 심층인터뷰를 할 사람들을 추천해달라고 요청하는 방식인 눈덩이 표집방법을 통해 수행하였다. 눈덩이 표집은 현장연구에서 자주 전개되는 비확률 표집의 방법으로써(Babbie, 2013) 심층적인 질적자료의 수집 또는 민감한 주제에 대해 연구할 경우와 표집선택 방식이 개인적 접촉을 해야 할 상황에 적합한 방법이다(고영복, 2000).

2) 대상자 오리엔테이션 실시

연구 참여자로 선정된 대상자들에게 연구자의 신분과 연구의 목적과 내용, 포토보이스 진행 방식과 과정 및 연구 윤리 등에 대해 상세한 내용을 설명한 후 연구대상자가 참여여부를 자발적으로 결정하도록 하였다.

3) 사진촬영 및 제출

연구 참여자들에게 동의를 얻은 후 지역사회 내에서 관광객으로 인해 불편을 겪었던 장소, 피해를 경험했던 장소, 언젠가 또는 다툼이 있었던 장소에 대해 연구 참여자들의 개인 휴대폰을 이용하여 장수에 제한을 두지 않고 사진촬영을 요

청하였다. 오리엔테이션 후 약 3주간의 기간 동안 연구 참여자들의 휴대폰으로 평상시에 자유롭게 사진을 촬영하게 하였다. 약 3주 후 연구 참여자들이 촬영한 총 36장의 사진을 연구자의 휴대폰으로 전송 받았다.

4) 심층인터뷰 실시

연구 참여자들로부터 사진을 전송받은 다음 연구 참여자들과 심층인터뷰를 실시할 장소 및 시간을 정한 후 사진을 함께 보며 <표 1>과 같이 관광학 전공 박사수료생 및 교수진에게 타당성과 적절성 등을 검토 받은 반구조화된 질문지를 이용해 개별 심층인터뷰를 실시하였다. 심층인터뷰

<표 1> 질문지

| 질문범주 | 질문내용 |
|---------|---|
| 기초질문 | 거주 동기, 처음 이사 왔을 때 지역사회의 물리적, 경제적 및 사회문화적 환경 관광객에 대해 어떻게 생각하십니까? 관광객과의 관계는 어떠하십니까? |
| 갈등원인 | 관광객 때문에 피해를 경험하신 적이 있으십니까? 관광객 때문에 불편함을 느끼신 적이 있으십니까? 관광객으로 인한 지역사회의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까? |
| 갈등 대처전략 | 문제해결을 위해 어떠한 노력을 하셨습니까? 문제해결을 위해 누군가에게 도움을 요청하신 적이 있으십니까? |
| 갈등결과 | 관광객이 계속 증가한다면 앞으로 어떤 행동을 보이실 생각이십니까? 서촌지역의 관광지화에 대한 느낌은 어떠하십니까? 관광지에 거주하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까? |
| 갈등 관리방안 | 관광지화 후 서촌지역에 대한 느낌과 개인적 일생생활은 어떠하십니까? 관광지화 후 서촌지역에 만족하십니까? 어떠한 점이 만족스러우십니까? 관광지화 후 서촌지역에 불만족하십니까? 어떠한 점이 불만족스러우십니까? 관광객들이 서촌지역을 방문하는 이유는 무엇이라고 생각하십니까? 서촌을 방문하는 관광객들에게 바라는 점이 있으십니까? 관광객 관리를 위해 정부 또는 지자체에게 바라는 점이 있으십니까? 앞으로 지역사회가 어떻게 변화하길 원하십니까? |

는 연구자가 직접 관찰하기 어려운 대상자들의 감정, 태도 및 행동 등을 알아낼 수 있을 뿐만 아니라(Haralambos & Holborn, 1995) 그들의 일상생활 속에서의 경험, 생각 그리고 그것의 배후에 있는 인식의 틀, 가치 체계 및 구조를 끌어냄으로써 사회현실을 기술하고 분석하는 데 도움을 줄 수 있다(나미수, 2016).

2018년 12월 22일부터 2019년 4월 14일까지 실시된 심층인터뷰는 개인당 약 40~90분가량 진행되었다. 모든 심층인터뷰 내용은 연구참여자의 사전 양해를 구하여 녹음기로 녹음·저장되었고 녹음기로 확보된 모든 심층인터뷰 내용은 전사하여 문서화하였다. 질적 연구에서 적절한 표본 수는 새로운 정보가 더 이상 나타나지 않는 수준에서 결정되는 것이 가장 이상적이기 때문에(Lincoln & Guba, 1985) 새로운 표본에서 새로운 정보가 더 이상 나타나지 않을 때 표집을 종료한다(Patton, 1990). 따라서 본 연구에서도 심층인터뷰 분석결과에 더 이상 새로운 정보가 나타나지 않고 유사한 내용들이 중복되는 시점에서 자료수집을 중단한 결과 총 11명의 지역주민들로부터 자료수집을 하였다.

2. 자료분석

본 연구는 포토보이스를 적용한 심층인터뷰를 통해 수집된 자료를 근거이론(grounded theory)을 이용하여 분석하였다. 근거이론은 상징적 상호작용의 관점에서 사회현상을 탐구하기 위해(김철원·오정학, 2011) 체계적인 분석과정을 통해 특정 현상에 대한 이론을 생성하기 위한 질적 연구방법이다(Babbie, 2013). 근거이론은 다른 질적 연구방법과는 달리 구체적인 연구절차를 상세하게 제공하기 때문에(Strauss & Corbin, 2001) 질적연구의 약점으로 여겨졌던 자료분석의 모호함과 연구자의 자의적 분석의 여지를 줄일 수 있다는 장점을 가지고 있다(김은정, 2017).

본 연구는 지속적 비교방법(constant comparison method)을 이용하여 개방코딩(open coding), 축코딩(axial coding) 및 선택코딩(selective coding) 등 근거이론의 세 단계 연구절차에 따라 분석하였고 자료수집과 동시에 이루어졌다. 지속적 비교방법이란 근거이론에 기반을 둔 질적 자료의 코딩방법으로써 코딩과정에서 새로운 범주 또는 주제 등이 나타나면 자료의 처음으로 되돌아가 현재까지 수행한 코딩 작업이 새로운 범주 또는 주제에 적합하게 코딩되었는지 지속적으로 확인 및 검토하는 방법이다(유태균, 2001). 따라서 본 연구는 전사된 심층인터뷰 내용을 수차례 반복하여 정독하면서 초기 개념들과 이후에 나온 개념들을 지속적으로 비교하며 수정 또는 통합하면서 주제범주를 만들어 하위범주와 상위범주로 축소·정리하며 개념화 작업을 수행하였다.

3. 연구의 신뢰성 및 타당성 검증

질적연구는 연구자의 주관적 판단이 개입될 여지가 큰 만큼 연구의 엄격한 신뢰성과 타당성 검증이 중요하기 때문에(강진숙, 2008) 본 연구에서는 Lincoln and Guba(1985)가 제시한 질적연구의 평가기준인 신뢰성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존가능성(dependability) 및 확증가능성(confirmability)을 확보하고자 노력하였다.

신뢰성이란 양적연구의 내적 타당도(internal validity)에 해당하는 것으로 연구참여자의 경험에 대한 진가를 평가하는 것이다(Lincoln & Guba, 1985). 본 연구에서는 신뢰성을 높이기 위하여 분석결과를 연구참여자 3인(연구참여자 C, 연구참여자 F 및 연구참여자 K)에게 보여주고 연구참여자들의 경험에 대한 서술과 해석이 일치하는지에 대하여 확인하였다. 전이가능성은 양적연구의 외적 타당도(external validity)에

해당하는 것으로 연구 상황 이외의 맥락이나 장소에서 연구결과가 적용될 수 있는 정도를 말한다(Shenton, 2004). 본 연구에서는 전이가능성의 기준을 충족시키기 위해 서울 북촌에 거주하는 지역주민 3인에게 본 연구 결과물을 보여주고 자신들의 경험에 비추어 보았을 때 의미 있고 적용가능한 결과인지를 검증하였다. 의존가능성은 양적연구의 신뢰도(reliability)에 해당하는 것으로 다른 연구자가 같은 연구대상자들에게 유사한 맥락에서 질문을 반복했을 때, 연구결과가 일관성 있게 나오는지의 여부에 초점을 준다(Lincoln & Guba, 1985). 즉 자료의 수집과 분석을 통해 결과에 일관성이 있는지를 평가하는 것이다(Shenton, 2004). 본 연구에서는 분석과정에서 질적연구 경험이 있는 관광학 전공 박사과정 수료생 2인과 관광학 전공 박사졸업생 1인에게 검토 및 평가를 통해 연구의 의존가능성을 기하고자 노력하였다. 확장가능성은 양적연구의 객관성(objectivity)에 해당하는 것으로서 연구과정과 결과에 있어서 편견이 배제되어야 함을 의미한다(Lincoln & Guba, 1985). 본 연구에서 연구자는 특정 시각 또는 결과를 증명하려는 의도 없이 현장에서 나타난 상황을 왜곡하지 않고 실제 그대로 진실된 시각에서 엄격하게 근거이론 방법의 절차와 분석과정을 통해 확장가능성을 유지하려고 노력하였다.

4. 연구의 윤리성

질적연구는 양적연구에 비해 연구자와 연구참여자가 장시간 동안 서로 만나면서 다양한 문제에 대해 의사를 교환하고 결정해야 하는 성격이 강한 만큼 연구의 특성상 프라이버시 및 비밀 보장 문제와 같은 윤리적 문제에 직면하게 된다(신옥순, 2001; Babbie, 2013). 따라서 본 연구는 연구의 윤리적 측면을 고려하여 연구자가 소속된 기관의 생명윤리위원회(KGU-20180919

-HR-035-02)에서 승인받은 연구윤리절차에 따라 진행되었다. 심층인터뷰를 시작하기 전에 연구대상자에게 연구의 목적 및 절차, 소요시간, 개인정보 수집 및 활용에 관한 사항, 자료 보관 및 폐기에 관한 사항, 연구참여로 얻을 수 있는 이익이나 위험에 관한 사항, 참여도중 언제라도 동의 철회가 가능하며 철회 시 어떠한 불이익도 없을 것에 대해 공지하였다. 또한 수집된 자료는 연구 외에 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 모든 자료는 연구참여자들의 개인정보 및 인권을 보호를 위해 익명화되어 분석된다는 점을 알린 후 이에 동의를 한 응답자만이 본 연구에 참여할 수 있도록 하였다.

IV. 분석결과

1. 연구참여자 특성

본 연구에 참여한 연구참여자는 남성 6명, 여성 5명 등 총 11명으로 일반적 특성은 <표 2>에 나타난 바와 같다. 대부분의 연구참여자들은 서촌지역에서 매우 장기간 거주하고 있는 주민들로 나타났다.

2. 개방코딩

개방코딩은 원자료를 분해하여 개념을 발견하고 서로 유사한 개념끼리 통합한 후 범주화하는 과정이다(이형하, 2010; Strauss & Corbin, 2001). 개방코딩 단계에서는 도시관광지 지역주민의 갈등경험에 대한 심층인터뷰를 통해 수집된 자료를 줄 단위로 분석하였다. 자료를 읽어가면서 자료에서의 표면적 의미와 내면적 의미를 파악하여 개념을 추출한 후 유사한 개념끼리 통합하고 범주화한 결과 총 86개의 개념, 26개의 하위범주 및 10개의 상위범주가 도출되었다.

〈표 2〉 연구참여자 특성

| 구분 | 성별 | 연령 | 직업 | 거주기간 | 사진장수 | 인터뷰소요시간 |
|-------|----|-----|------------|-------|------|---------|
| 참여자 A | 남성 | 60대 | 자영업 | 약 30년 | 2장 | 약 50분 |
| 참여자 B | 여성 | 50대 | 지역 세탁소 운영 | 약 20년 | 4장 | 약 70분 |
| 참여자 C | 남성 | 30대 | 직장인 | 약 30년 | 5장 | 약 60분 |
| 참여자 D | 여성 | 20대 | 대학생 | 약 15년 | 4장 | 약 50분 |
| 참여자 E | 남성 | 40대 | 직장인 | 약 30년 | 3장 | 약 50분 |
| 참여자 F | 여성 | 30대 | 직장인 | 약 30년 | 5장 | 약 60분 |
| 참여자 G | 남성 | 70대 | 은퇴 | 약 35년 | 2장 | 약 50분 |
| 참여자 H | 여성 | 60대 | 주부 | 약 20년 | 3장 | 약 90분 |
| 참여자 I | 남성 | 30대 | 직장인 | 약 20년 | 3장 | 약 50분 |
| 참여자 J | 남성 | 50대 | 지역 마을버스 기사 | 약 20년 | 2장 | 약 40분 |
| 참여자 K | 여성 | 40대 | 주부 | 약 40년 | 3장 | 약 50분 |

3. 축코딩

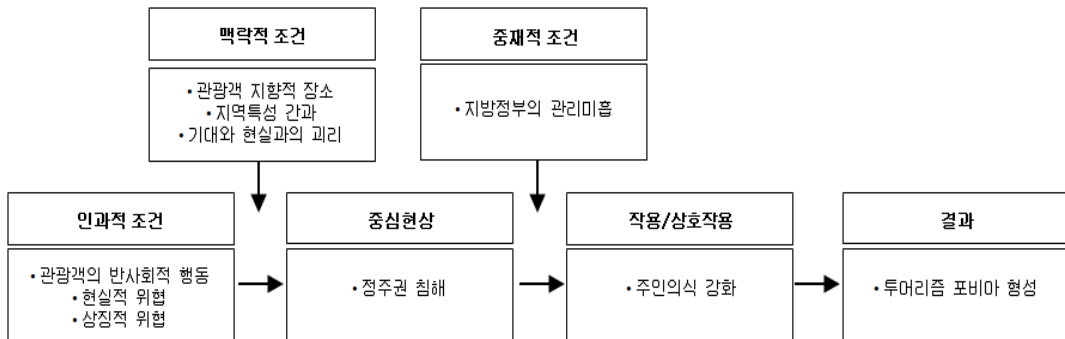
1) 패러다임 모형에 의한 범주분석

축코딩은 현상에 대한 포괄적이고 상세한 이해를 돕기 위해 개방코딩 단계에서 분해되었던 자료를 재조합하는 과정을 의미한다(Corbin & Strauss, 2008). 축코딩 단계에서는 개방코딩을 통해 도출된 10개의 상위범주들 간의 관련성을 고려하여 인과적 조건(casual conditions), 맥락적 조건(contextual conditions), 중심현상(central phenomenon), 중재적 조건(intervening conditions), 작용/상호작용

(actions/interactions), 결과(consequences) 등으로 구성된 패러다임 모형을 도출하였다(〈그림 1〉참조).

(1) 인과적 조건

인과적 조건이란 중심현상에 영향을 미치는 사건이나 일들을 나타낸다(이종주, 2017). 본 연구에서 인과적 조건은 관광객의 반사회적 행동, 현실적 위협 및 상징적 위협으로 나타났다. 쓰레기 증가, 사적 공간 침입, 불법주차 증가, 소음증가 등의 하위범주로 구성된 관광객의 반사회적 행동, 혼잡 증가, 교통체증 증가, 물가상승 등



〈그림 1〉 패러다임 모형

〈표 3〉 인과적 조건

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 | |
|-----------------------------------|------------|--------------|--------|
| 관광객들이 아무데나 버린 쓰레기가 증가하여 거리가 더러워짐 | 쓰레기 증가 | 관광객의 반사회적 행동 | |
| 길거리 음식이 많아지며 관광객들이 먹다 남은 음식물들을 버림 | | | |
| 관광객들이 집 주차장에 차를 주차함 | 사적 공간 침입 | | |
| 관광객들이 집 대문 안에 들어와 사진을 찍음 | | | |
| 관광객들이 도로 곳곳에서 불법으로 주차를 함 | 불법주차 증가 | | |
| 관광객들이 좁은 골목길에 무단으로 주차를 함 | | | |
| 관광객들의 말소리가 집 안에서도 다 들림 | 소음 증가 | | |
| 관광객들이 시끄럽게 떠들어 댐 | | | |
| 관광객들이 너무 많음 | 혼잡 증가 | | |
| 관광객들이 동네를 가득 메우고 있음 | | | |
| 관광객들이 차를 가지고 와 도로가 막힘 | 교통체증 증가 | | 현실적 위협 |
| 관광버스가 뺄뺄하게 도로를 점유하고 있음 | | | |
| 좁은 골목 구석구석까지 차를 가지고 와 차가 막힘 | | | |
| 음식점들의 가격이 너무 올랐음 | 물가상승 | 상징적 위협 | |
| 동네 물가가 비싸짐 | | | |
| 역사와 전통을 가진 동네였으나 지금은 그런 맛이 없어짐 | 지역문화 가치 손상 | | |
| 다른 동네와 동일하게 획일화되며 지역고유의 색깔이 없어짐 | | | |
| 한옥을 상점으로 개조하여 전통적 한옥의 가치를 저하시킴 | | | |
| 동네에서 아랑곳하지 않고 보기 민망한 장면을 연출함 | 미풍양속 저해 | | |
| 동네 어르신들 앞에서 담배를 피워댐 | | | |

의 하위범주로 구성된 현실적 위협 및 지역문화 가치 손상과 미풍양속 저해 등의 하위범주로 구성된 상징적 위협은 중심현상인 정주권 침해의 원인이 되는 인과적 조건으로 나타났다.

(2) 중심현상

중심현상은 인과적 조건의 영향으로 인해 ‘여기서 무엇이 진행되고 있는가?’에 관한 것으로 일련의 작용/상호작용 전략을 통해 다뤄지고 조절되는 중심생각이나 사건을 의미한다(Strauss & Corbin, 2001). 본 연구의 중심현상은 정주

권 침해로 나타났다. 도시관광지 지역주민들은 관광객과의 갈등경험으로 인해 일상생활의 어려움, 스트레스 증가, 지역분위기 저하 등의 하위범주로 구성된 정주권 침해가 도시관광지에서 나타나고 있는 중심현상이다.

(3) 맥락적 조건

맥락적 조건은 중심현상의 이유를 설명해주는 특수한 조건의 집합으로서 맥락, 배경 및 상황을 의미한다(Corbin & Strauss, 2008). 본 연구에서의 맥락적 조건은 중심현상인 정주권 침해에

〈표 4〉 중심현상

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 |
|--|-----------|--------|
| 시끄럽고 불편해 살수가 없음 관광객이 너무 많아 걸어 다닐 수가 없음 일부러 관광객을 피해 다른 길로 돌아가는 불편을 감수함 정작 많은 관광객들 때문에 내가 시장을 이용을 못함 관광객들이 와서 한두 개씩 사 가는 것이 아니라 무더기로 사가서 갈 때마다 없음 집 앞에 버스가 있음에도 이용하지 못함 버스를 이용할 때도 택시를 잡을 때도 불편함 차가 막혀 버스도 못 타고 먼 거리에 있는 지하철역까지 걸어가야 됨 예전에는 편한 옷차림으로 동네를 돌아다녔으나 이제는 웬지 민망함 주민편의 시설이 부족해지면서 다른 동네로 불일을 보러감 관광객 때문에 시장을 안 가게 됨 | 일상생활의 어려움 | 정주권 침해 |
| 일상적으로 가서 밥을 사먹을라고 해도 혼잡스럽고 정신없음 관광객들이 거지적거리 주말마다 성질남 나의 조용한 환경과 주택가 자유를 침해당한다는 느낌이 들 | 스트레스 증가 | |
| 동네 분위기가 정신이 없고 어수선했음 전에는 다들 동네사람들이라 이해했지만 관광객이 늘어나면서 날카로워짐 주민들끼리 애뜻함도 있고 조용했던 지역이었으나 동네 분위기가 험악해짐 | 지역 분위기 저하 | |

〈표 5〉 맥락적 조건

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 |
|---|------------------|-------------|
| 야채가게, 생선가게, 떡 가게 등 주민들이 필요한 상점들이 없어지고 화장품 가게, 한복대여점, 술집, 카페, 게스트하우스 등이 증가함 서비스가 관광객에 포커스를 맞춰 거주자보다 관광객이 우선시됨에 따라 거주자는 뒤로 밀려버림 먹거리 중심, 테이크 아웃식 형태 등 관광객을 위한 가게들로 변해버림 먹방이 유행이라 텔레비전에서 동네 먹거리 중심으로만 홍보를 함 주거용도를 상업용도로 변경하는 사례가 증가함 오랜 기간 이용했던 단골 가게들이 없어짐 동네 터줏대감이었던 추억이 깃든 가게들이 없어짐 세가 많이 올라 동네 살던 사람들이 쫓겨남 어제까지 있던 가게들이 갑자기 없어져버림 | 상업화 | 관광객 지향적 장소 |
| 도로 자체가 좁고 협소한 동네임 주차시설이 잘 안 되어 있음 기반시설이 원채 낙후된 지역임 | 인프라 부족 | 지역특성 간과 |
| 장애인 학교들도 있어 장애인도 많음 어린이와 연세 높은 어르신들이 많이 살고 있음 | 주민특성 고려부족 | |
| 처음에는 관광객들이 동네를 방문하는 것이 신기했음 동네가 유명해져 자부심을 느끼기도 했지만 유명해진다고 좋을 게 없음 상가 건물주와 장사하시는 분들만 좋지만 일반 주민들은 도움 되는 게 하나도 없음 집값이 오르는 것 빼고는 득 되는 것이 없음 | 기대감 퇴색 경제적 배제 | 기대와 현실과의 괴리 |

영향을 주는 것으로써 관광객 지향적 장소, 지역 특성 간과 및 기대와 현실과의 괴리로 나타났다. 상업화와 센트리피케이션의 하위범주로 구성된 관광객 지향적 장소, 인프라 부족 및 주민특성 고려부족 등의 하위범주로 구성된 지역특성 간과, 기대감 퇴색과 경제적 배제의 하위범주로 구성된 기대와 현실과의 괴리는 중심현상인 정주권 침해에 영향을 주는 사회문화적 토대가 되는 환

경적 여건에 해당한다. 즉 정주권 침해는 관광객 지향적 장소, 지역특성 간과 및 기대와 현실과의 괴리라는 상황에 의해 더욱 강화된다.

(4) 작용/상호작용

작용/상호작용은 개인 또는 집단이 직면한 특정한 문제, 쟁점 및 상황 등에 대한 일상적 또는 전략적 반응을 나타낸다(홍현미라·권지성·장

〈표 6〉 작용/상호작용

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 |
|--|----------------|---------|
| 관광자체를 뭐라고 할 수는 없지만 복춘처럼 관광객 때문에 동네가 망가지는 것을 그냥 방관만 할 수는 없음 | | |
| 어린 시절부터 뛰어놀던 고향 같은 곳이 순식간에 변해버리니까 마음이 편치 않음 | 지역사회 미래에 대한 우려 | |
| 관광객 때문에 내가 동네를 떠날 이유도 없고 그럴 마음도 없음 | | |
| 부모님 때부터 터를 잡고 살아온 곳이기 때문에 더 걱정이 됨 | | 주인의식 강화 |
| 기존 상인들이 쫓겨나니까 안타까움 | | |
| 세가 올라 친했던 주민들이 타 지역으로 이사를 가 아쉬움 | 타 지역주민에 대한 연민 | |
| 임대료가 너무 올라 일반 가게들이 살아남을 수가 없어 걱정됨 | | |
| 관광객이 가지 않는 일반 가게들은 임대료를 감당할 수 없을 것임 | | |

〈표 7〉 중재적 조건

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 |
|--|--------------|------------|
| 장애인 보도블록에 불법주차를 하여 사진까지 찍어 신고를 하였으나 능동적이지 않게 대응하여 화가 난적이 있음 | 지방정부의 미온적 태도 | |
| 민원을 제기하였으나 주민의 불편사항에 조치를 취하지 않거나 책임을 전가함 | | |
| 하다못해 좁은 길 안에서 자전거 라인 그은 것처럼 사람들이 다닐 수 있는 선이라도 그어 주었으면 좋겠음 | | |
| 동네에서 나타날 수 있는 문제점들에 대한 대책을 여건에 맞게 세워야 하나 홍보에만 치중하고 사후문제에 대한 대책이 없음 | 관리자로서의 역할부재 | 지방정부의 관리미흡 |
| 쓰레기통 하나 없는 지경인데 정부에서 관리를 해줬으면 좋겠음 | | |
| 관광객 관리는 시에서 알아서 할 일임 | | |
| 동네에서 주차위반 경고장을 많이 받았으나 관광버스는 주차위반 경고장을 부착하지 않음 | 차별적 관리 | |
| 관광버스는 제지를 하지 않음 | | |

해경·이민영·우아영, 2008). 본 연구의 작용/상호작용은 지역사회 미래에 대한 우려와 타 지역주민에 대한 연민 등의 하위범주로 구성된 주민의식 강화로 나타났다. 즉 연구참여자들은 정주권 침해라는 중심현상을 관리하고 수행하기 위한 전략으로써 주민의식이 강화되었다.

(5) 중재적 조건

중재적 조건은 중심현상에 대한 작용/상호작용 전략을 촉진하거나 제한하는 사회적, 경제적 및 정치적 요소 등 광범위한 구조적 상황을 나타낸다(Corbin & Strauss, 2008; Strauss & Corbin, 2001). 본 연구에서 중재적 조건은 중심현상과 작용/상호작용 전략 사이의 중재적 역할을 하는 조건으로 전략을 더욱 적극적으로 수행하거나 소극적으로 수행하게 하는 데 영향을

주는 조건들을 의미한다. 본 연구의 중재적 조건은 지방정부의 관리미흡으로 나타났다. 지방정부의 미온적 태도, 관리자로서의 역할부재, 차별적 관리 등의 하위범주로 구성된 지방정부의 관리미흡은 중심현상인 정주권 침해와 작용/상호작용 전략인 주민의식 강화 간의 중재적 역할을 하는 조건으로써 작용/상호작용 전략을 더욱 적극적으로 수행하거나 소극적으로 수행하게 하는 데 영향을 주는 조건이다.

(6) 결과

결과는 어떠한 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위하여 취해진 작용/상호작용 전략의 결과물을 의미한다(Strauss & Corbin, 2001). 본 연구의 결과는 관광객에 대한 적대적 태도, 관광객 유형에 따른 적대적 태도, 관광객과의 언

〈표 8〉 결과

| 개념 | 하위범주 | 상위범주 |
|--|-------------------|-------------|
| 제발 관광객들이 안 왔으면 좋겠음 | | |
| 관광객들이 조용히 먹고 조용히 놀고 조용히 그냥 갔으면 좋겠음 | | |
| 지역사회 발전을 위해 좋지만 나쁜 점이 좋은 점보다 훨씬 많다고 생각함 | | |
| 술주정부리는 애들, 싸우는 애들은 동네주민이 아닌 다 방문객들임 | 관광객에 대한 적대적 태도 | |
| 사회적 윤리의식이 희박한 집단임 | | |
| 시민의식이 결여되어 있음 | | |
| 기본 에티켓이 결여되어 있음 | | |
| 외국인 관광객보다 한국인 관광객이 더 싫음 | | 투어리즘 포비아 형성 |
| 한국인들이 차 갖고 와서 아무데나 대고 더 시끄러움 | 관광객 유형에 따른 적대적 태도 | |
| 주민들이 불편해 하는 건 외국 관광객들이 아닌 한국 관광객들 때문임 | | |
| 관광객들이 집 앞에 쓰레기를 버려 다툼이 있었음 | | |
| 관광객과 주차시비가 있었음 | | |
| 관광객들이 집 울타리를 넘어와 사진을 찍어 다툼이 있었음 | 관광객과의 인접 | |
| 주민들이 관광객들과 싸우는 장면을 몇 번이나 목격함 | | |
| 관광버스가 도로를 차지하고 있어서 주민들이 버스기사와 자주 싸우는 장면을 목격함 | | |

쟁 등의 하위범주로 구성된 투어리즘 포비아 형성으로 나타났다. 본 연구에서는 정주권 침해라는 중심현상이 발현한 후 주인의식 강화라는 전략을 수행하였고 투어리즘 포비아 형성이라는 결과를 초래하는 것으로 나타났다.

2) 과정분석

과정분석(process analysis)은 과정과 구조의 상호작용으로 시간의 흐름에 따라 전개되는 현상에 대한 반응, 대처, 조절에 관계하는 작용/상호작용의 연속적인 연결을 의미한다(Strauss & Corbin, 2001). 본 연구에서는 도시관광지 지역주민들의 투어리즘 포비아 형성과정을 알아보기 위해 도시관광지 지역주민들의 갈등경험에 대한 과정분석을 실시한 결과 갈등지각 단계, 갈등대처 단계, 갈등표출 단계 등 세 단계로 나타났다.

(1) 갈등지각 단계

갈등지각 단계는 관광객의 증가로 인해 지역사회가 변화하면서 참여자들이 갈등을 개인적으로 지각하게 되는 첫 번째 과정이다. 연구참여자들은 초기에 관광객들이 증가하는 것에 대해 신기하기도 하고 자부심을 느끼기도 하였다. 그러나 연구참여자들은 시간이 지날수록 기대와는 달리 경제적, 사회문화적, 환경적 문제에 직면하게 되면서 일상생활을 하는데 있어 불편함을 겪게 되고 지역분위기가 점차 부정적으로 변질되면서 스트레스가 증가하였다. 특히 관광객들의 반사회적 행동, 현실적 위협, 상징적 위협이 증가하며 연구참여자들은 관광객과 갈등관계를 형성하였다. 결국 연구참여자들은 관광객과의 갈등으로 정주권 침해를 경험하게 된다.

(2) 갈등대처 단계

갈등대처 단계는 연구참여자들이 관광객들로 인해 직면하게 된 문제와 갈등을 해결하기 위해

다각적인 노력을 기울이는 과정이다. 관광객들은 연구참여자들을 정주권을 침해당하고 있는 상황으로까지 내몰았다. 연구참여자들 중 연구참여자 B는 삶의 터전인 지역사회가 관광지로 전략하면서 생존권까지 침해받는 타 지역주민들에 대해 연민을 느끼고 있었다. 연구참여자 F의 경우 어린 시절부터 뛰어놀던 고향 같은 곳이 변해가면서 마음이 불편하게 느껴질 뿐만 아니라 지역사회에 대한 걱정이 앞섰다. 결국 연구참여자들은 변해가는 지역사회 미래에 대한 우려심이 증가하면서 삶의 터전을 지켜야만 하는 사회의 주인이라는 의식이 강화되었다.

(3) 갈등표출 단계

갈등표출 단계는 갈등경험을 통해 적대적인 태도 또는 행위로 발화하는 단계이다. 연구참여자들은 지역사회에서 나타나는 모든 문제점들을 관광객들의 책임으로 귀인하고 있었다. 연구참여자 E는 관광객들의 방문으로 인한 장점들보다 단점들이 더 많다고 느끼고 있었을 뿐만 아니라 연구참여자 C는 관광객들의 방문자체를 꺼려했다. 연구참여자 J와 G의 경우 관광객들에게 불만을 직접적으로 드러내기도 하였다. 갈등의 원인이 관광객으로부터 발현된다는 점을 자각하게 된 연구참여자들은 위협적 존재로부터 지역사회를 지켜야만 하는 주인의식이 강화됨으로써 관광객들에게 적대적 태도를 지니고 갈등을 표출하게 된다.

4. 선택코딩

선택코딩은 이론을 통합하고 정교화하는 과정을 나타낸다(Corbin & Strauss, 2008). 선택코딩 단계에서는 연구의 중심주제인 핵심범주를 밝히고 이를 중심으로 다른 범주와 체계적으로 연결시키고 그 연관성을 확인하여 다듬으면서 범주를 기술하는 과정인 이야기 윤곽(Strauss &

Corbin, 2001)을 실시하였다.

1) 핵심범주

본 연구에서는 도시관광지 지역주민들의 갈등 경험을 분석한 결과 '주인의식 강화를 통해 위협적 존재에게 적대감 표출하기'가 핵심범주로 나타났다. 연구참여자들에게 있어 지역사회는 어린 시절부터 나고 자란 추억이 깃든 삶의 터전이다. 관광객이 증가함에 따라 지역사회의 경제적 환경, 물리적 환경 및 사회문화적 환경이 변화하며 지역주민들은 관광객들로 인해 정주권을 침해받음으로써 관광객과 강한 갈등관계를 형성하고 있었다. 연구참여자들은 이러한 지역사회의 변화와 갈등상황 속에서 삶의 터전인 지역사회를 지켜야만 하는 주체로써 주인의식 강화를 통해 위협적 존재로 인식된 관광객에게 적대감을 표출하고 있었다. 따라서 본 연구의 핵심범주인 '주인의식 강화를 통해 위협적 존재에게 적대감 표출하기'는 지역사회에서 나타나는 갈등의 주요 행위자인 관광객으로부터 삶의 터전을 지키기 위한 과정이다.

2) 이야기 윤곽

연구참여자들은 한적하고 조용했던 동네가 관광객들이 증가함에 따라 혼잡, 교통체증, 물가상승 등의 문제가 심각해질 뿐만 아니라 지역고유의 특색이 사라지며 가치가 손상되고 관광객들의 미풍양속을 저해시키는 행동 등으로 인해 관광객들을 현실적 및 상징적 위협을 가하는 위협적인 존재로 인식하고 있었다. 특히 연구참여자들은 관광객들이 버리는 쓰레기, 사적 공간 침입, 불법주차, 소음 등 관광객들의 반사회적 행동으로 인해 관광객들을 지역사회의 사회문화적 환경을 파괴하는 침입자이자 갈등을 일으키는 주요 행위자로 인식하고 있었다. 연구참여자들은 이러한 관광객들의 반사회적 행동, 현실적 위협 및 상징적 위협 등으로 인하여 일상생활이 불편해지면서

스트레스가 증가할 뿐만 아니라 조용하고 애뜻했던 동네 분위기마저 저하됨에 따라 정주권을 침해당하고 있다고 느끼고 있었다.

연구참여자들은 지역사회가 관광지화 되면서 처음에는 신기하기도 했고 동네가 유명해지면서 집값이 상승하고 활기를 띄는 모습에 자부심도 느끼기도 했다. 그러나 이러한 기대감과는 달리 상가 건물주나 관광객들이 많이 이용하는 상점들의 상인들에게만 경제적 이익만 있고 일반 지역주민들에게는 피해와 불편함만 가중되면서 상대적 박탈감과 함께 기대와 현실과의 괴리감을 느꼈다. 동네는 점차 야채가게, 생선가게 등과 같은 지역주민들에게 필요한 상점들이 하나둘씩 사라지면서 화장품 가게, 한복대여점, 술집, 카페, 게스트하우스 등 관광객들이 필요로 하는 상점들로 변해가고 있었다. 대중매체에서도 먹거리 중심의 상점 위주로 홍보가 증가하고 있었으며 지역상인들 또한 거주자보다 관광객을 우선시하면서 거주자들을 위한 서비스도 점차 관광객을 위한 먹거리 중심의 서비스로 변질되고 있었다. 상업용 건물주들의 과잉된 경제적 욕망으로 인해 지역사회의 임대료가 대폭 상승함에 따라 기존 지역상인들은 감당할 수 없는 임대료로 인해 떠나는 경우도 비일비재했다. 어린 시절부터 이용하던 추억이 깃든 단골가게들이 빠른 속도로 없어지고 심지어 주거용도로 상업용도로 변경하는 사례들도 증가하고 있었다. 상업화와 젠트리피케이션으로 인해 지역사회는 관광객들을 위한 관광객 지향적 장소들로 변화하며 정주권 침해에 일조하고 있었다. 특히 서촌지역은 동네 구조 자체가 대부분 좁은 골목으로 구성되어 있어 도로가 협소하고 주차시설과 같은 인프라가 부족한 지역이기 때문에 수많은 관광객들을 수용하기에 턱없이 작은 마을이다. 또한 서촌지역 내에는 어린 아이들과 고연령층이 많이 거주하고 있을 뿐만 아니라 시각장애인과 청각장애인 학교가 있어 장애인들이 많이 거주하고 있다. 이러한 지역사회

의 특성을 간과한 채 관광지화로 인한 관광객의 증가는 이들에게 위협을 가중시켜 더 위협적일 수 있다.

일부 연구참여자들은 관광으로 인한 문제점들의 해결을 위해 지방정부에 민원을 제기하였으나 지역주민들의 불편사항을 적극적으로 해결해주지 않는 지방정부의 미온적 태도에 강한 불만을 느끼고 있었다. 또한 불법주차를 일삼는 관광버스에 대해 어떠한 조치도 취하지 않는 차별적 관리와 관광지화로 인해 동네에서 나타날 수 있는 문제점들에 대한 대책을 사전에 여건에 맞게 세워야 하나 사후문제에 대한 대책 없이 홍보에만 치중하는 모호한 지방정부의 역할에 불만을 토로하였다. 따라서 연구참여자들은 지방정부의 관리가 미흡함에 따라 지역사회 미래에 대한 우려와 타 지역주민에 대한 연민이 증가하며 지역사회를 지켜야만 하는 주체인 주인으로서의 의식이 강화되었다. 연구참여자들은 지역사회의 주인으로써 지역사회 문제를 해결할 수 있는 주체는 결국 주민 자신이라고 인식하고 있었다.

따라서 지방정부가 제 역할을 수행하지 못함에 따라 지역사회에서 나타나는 모든 문제들의 근본적인 원인을 관광객에게 돌리며 관광객에 대해 적대적인 태도를 형성하였다. 지역사회에서는 국내 관광객뿐만 아니라 국외 관광객들도 대거 방문하고 있었으나 일부 연구참여자들은 외국 관광객보다는 국내 관광객들이 많은 문제를 일으킨다고 인식하며 더 적대적인 태도를 취하고 있었다. 또한 일부 지역주민들은 직접 관광객과 언쟁을 하거나 관광객들에게 자신들의 불만을 표출하기도 하였다.

V. 결 론

본 연구는 최근 국내외 유명 도시관광지들이 당면하고 있는 투어리즘 포비아 현상에 대한 문

제를 해결하기 위해 지역주민 관점에서 갈등의 주요 행위자로 인식되고 있는 관광객 간의 갈등을 중심으로 투어리즘 포비아 현상을 체계적으로 분석하였다. 서촌지역에 거주하는 지역주민 11명을 대상으로 포토보이스를 적용한 심층인터뷰를 통해 자료를 수집한 후 근거이론을 통해 분석한 결과를 기반으로 다음과 같은 이론적 시사점을 도출하였다. 첫째, 투어리즘 포비아 현상이 전 세계적으로 확산되고 있음에도 불구하고 이에 대한 실증적 연구가 미비한 실정이다. 따라서 본 연구는 투어리즘 포비아 문제에 대한 해결방안을 위해 학술적 측면에서 접근하였다. 또한 투어리즘 포비아 현상을 이해하기 위해 사회교환이론이 아닌 갈등을 중심으로 분석하였다. 이를 통해 본 연구는 투어리즘 포비아가 형성되는 주 원인인 지역주민과 관광객 간에 발생하는 갈등의 본질에 대한 체계적이고 종합적인 이론적 확대에 기여하였다. 분석결과 투어리즘 포비아는 지역주민과 관광객 간의 갈등경험에 의해 형성되는 사회적 현상으로써 관광지 지역주민과 관광객 간의 관계가 부정적인 갈등관계로 나타난 선행연구들과 일치하는 것으로 나타났다(신명석·김남조, 2008; McKercher, 1992; Monterrubio, 2016; Ward & Berno, 2011). 특히 관광객들의 무분별한 반사회적 행동과 혼잡, 교통체증 증가 등의 현실적 위협과 지역사회의 규범적 가치 및 질서의 훼손과 같은 상징적 위협은 도시관광지 지역주민과 관광객 간의 갈등을 일으키는 주요한 원인으로 나타남에 따라 Monterrubio(2016)와 Ward and Berno(2011)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 둘째, 투어리즘 포비아 현상은 지역주민과 관광객 간 갈등으로 인해 나타남에도 불구하고 그동안 도시관광지에서 나타나는 지역주민과 관광객 간 갈등을 이해하기 위한 학문적 노력이 부족하였다. 특히 투어리즘 포비아 현상은 도시지역을 중심으로 나타나고 있을 뿐만 아니라 관광영향으로 인해 지역사회에서 나

타나는 갈등문제는 사회·환경적인 측면에서 도시지역과 비도시지역 간에 차이가 나타날 수 있다. 그러나 관광지에서 나타나는 갈등과 관련된 대다수의 선행연구들은 농촌지역, 산간지역 또는 해변지역과 같은 비도시지역을 대상으로 수행되었다(김인환·이용진, 2009; 신명석·김남조, 2008; Yang, Ryan & Zhang, 2013). 연구 결과 도시관광지는 비도시지역 관광지와는 다르게 젠트리피케이션과 상업화의 영향을 강하게 받아 현저히 빠르게 변화하고 있었다. 따라서 본 연구는 도시의 특성이 반영된 투어리즘 포비아 현상 및 갈등 현상에 대한 연구를 시도하였다는 점에서 학문적인 의의를 갖는다. 셋째, 본 연구는 지역주민의 갈등경험을 통한 투어리즘 포비아 현상을 이해하기 위해 질적연구를 수행하였다. 따라서 관광지 지역주민의 갈등경험 및 태도에 대한 보다 다층적이고 심도 있는 이해를 가능하게 함으로써 투어리즘 포비아 현상에 대한 대처 방안을 마련하는데 기초적인 자료를 제공할 수 있을 것이다. 특히 본 연구는 자료수집을 위해 포토보이스를 적용하여 연구참여자들이 직접 촬영한 사진을 기반으로 이야기하였다. 사진유도기법 중 하나인 포토보이스는 사진이라는 시각적 이미지의 수단을 통해 지역사회에서 나타나는 특정 문제에 대한 인식과 경험을 표현하고 논의함으로써 지역사회의 변화를 이끌어내기 위한 유용한 자료수집방법임에도 불구하고 관광학 분야에서는 제한적으로 적용되었다. 포토보이스를 적용하여 지역주민과의 심층인터뷰를 통해 참여자들로부터 자료를 수집하고 이를 근거로 하여 투어리즘 포비아 현상을 이해할 수 있는 이론적 틀을 마련하고 관련 개념을 밝힌 점에서 의의를 찾을 수 있다.

연구결과를 기반으로 효율적인 투어리즘 포비아에 대한 대처전략 제시를 통해 지속가능한 도시관광지 운영 및 관리를 위한 실무적 시사점을 제공하고자 한다. 첫째, 지역주민들은 관광객들

을 지역사회의 사회문화적 환경을 파괴하는 침입자이자 위협적인 존재로서 갈등을 유발하는 주요 행위자로 인식함에 따라 투어리즘 포비아 현상이 나타나고 있다. 투어리즘 포비아 현상이 사회적 문제로 증가하고 있음에도 불구하고 여전히 관광객들의 반사회적 행위에 대한 관리보다는 홍보에 치중하고 있다. 쓰레기 투기 금지 또는 소음주의 등과 같은 관광객들의 주의를 요하는 푯말 또는 플래카드(placard) 등이 설치되어 있지만 크게 효과를 보지 못하고 있다. 따라서 관광객들의 인식 자체를 변화시켜야 한다. 지역주민의 정주권을 보호하고 관광객의 태도 및 행동 변화를 유도하기 위해 관광객들에게 도시관광지들이 관광객을 위한 장소이기 이전에 지역주민들을 위한 거주지임을 인식시키고 대중교통 이용의 필요성, 지역가치에 대한 정보를 포함한 관광객으로서 지녀야 할 책임감 자각을 위해 캠페인, 공익광고 또는 교육 시스템 등이 필요하다. 지속적인 홍보 활동을 통해 관광객으로서 지켜야 할 윤리적 행동의 중요성에 대한 사회적인 관심을 환기시켜야 한다. 또한 문화관광해설사, 관광가이드 또는 스마트 폰을 활용한 관광관련 어플리케이션 등을 통해 관광객 교육 시스템을 이용하여 사전교육과 강력한 제재를 통해 일탈행위를 규제하는 등의 방안을 모색할 필요가 있다. 이와 더불어 지역주민들에게도 관광객에 대한 이해심을 증가시키고 포용할 수 있도록 홍보나 교육을 포함한 정책적 노력이 필요하다. 둘째, 도시관광지는 임대료를 큰 폭으로 인상시키거나 일반 주거용도를 상업용도로 전환함에 따라 빠른 속도로 상업화와 젠트리피케이션 현상이 증가하고 있다. 젠트리피케이션 현상은 최근 많은 도시관광지에서 문제점으로 대두되고 있다. 따라서 상업시설면적 축소 제한, 건축물 허용 용도 강화 등과 같은 상업화 규제방안이 필요하다. 예를 들어, 기존의 지역주민 중심의 상점들이 관광객 중심의 상점으로 변화하거나 거주용도의 한옥을 개조한 상점들의 증가함에

따라 주민들을 위한 장소들이 감소하고 있다. 전통의 현대화는 피할 수 없는 현상이며 시대적인 흐름이지만 지역 고유의 정체성을 유지할 수 있도록 노력해야 한다. 이러한 난립을 막기 위해 체계적인 경관 관리가 요구되며 변형의 허용 또한 제한하여야 한다. 관광객을 위한 숙박시설, 음식점, 술집 등의 공급량을 지역사회 유지를 감안해 제한하거나 엄격한 허가기준을 통해 관리하는 것이 필요하다. 셋째, 도시관광지들은 지역특성을 간과한 채 관광지 개발 및 계획이 실행되고 있다. 관광지를 형성하기 전에 지역사회에서 나타날 수 있는 문제들을 우선적으로 고려하여야 한다. 예를 들어, 주차문제의 해결을 위해 주차장 시설을 우선적으로 고려하여야 함에도 불구하고 이러한 문제점들에 대한 상황 파악 없이 관광지 조성에만 집중하고 있다. 따라서 관광개발 계획 단계에서 물리적, 생태적 및 사회적 수용력 측정, 허용변화한계, 환경영향평가 기법 등을 통해 관광지화로 인해 지역사회에서 야기되고 파생될 수 있는 문제점들에 대한 관리전략을 실시할 필요가 있다. 넷째, 지역주민들은 민원, 청원 등을 통해 불편사항을 표출하고 있으나 지방정부는 궁극적인 대책마련 없이 미온적인 태도를 보이고 있다. 지방정부가 주민들의 의견을 어떻게 얼마나 수용하는가에 따라 투어리즘 포비아 현상은 해결될 수 있다. 즉 관광지 관리방안에 대한 지방정부의 태도에 따라 투어리즘 포비아의 향방이 결정될 수 있기 때문에 지방정부는 지역주민이 느끼는 불편함을 가볍게 여겨서는 안 되고 주민들의 불편사항에 대해 명확하고 적극적으로 조치를 취해야 한다. 이와 더불어 주민간담회, 공청회, 토론회, 주민설명회 등 다양한 주민참여제도를 통해 상시 지역주민들의 의견수렴을 해야 한다. 지방정부는 투어리즘 포비아 현상에 대한 문제해결을 위해 지역주민들과의 소통을 통해 보다 적극적인 태도를 취하여 관리자로서의 역할을 수행해야 한다. 마지막으로, 상가건물을 소유한 주

민 또는 지역상인을 제외한 일반 지역주민들은 관광객으로부터 발생하는 경제적 편익을 가시적으로 체감할 수 없는 경우가 많다. 따라서 지역주민들을 위한 편의 및 복지 등의 추진을 통해 지역주민들의 편익을 증가시킬 수 있는 방안이 필요하다. 예를 들어, 부산 감천마을의 경우 대부분의 수익은 주민복지기금으로 환원되고 있다. 또한 마을 노인들을 위한 공중목욕탕 및 무료 마을 빨래방을 설치·운영하고 있으며 관광객으로 인한 교통문제를 해결하기 위해 주민들만을 대상으로 한 마을버스인 행복버스를 운행하고 있다(박주영, 2018).

본 연구는 학술적 및 실무적 기여에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 서촌이라는 특정 도시관광지를 대상으로 수행됨에 따라 타 도시관광지에 일반화하여 포괄적으로 적용할 수 없다는 한계점을 가지고 있다. 예를 들면, 지역주민의 관광영향에 대한 지각은 관광개발 수준 또는 단계 및 관광객 접촉수준과 같은 외재적 요인에 의해 영향을 받기 때문에 추후연구에서는 다양한 도시관광지를 대상으로 하여 연구가 진행될 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 대부분 장기 거주자들을 대상으로 자료수집을 하였다. 관광개발에 대한 지각 또는 저항 정도는 거주기간, 관광 의존도, 개인적 가치, 관광지와 거주지 간 거리, 인구통계학적 특성 등 다양한 내재적 요인에 따라 다르게 나타날 수 있기 때문에 단기 거주자를 대상으로 갈등경험을 분석한다면 다른 결과가 나타날 수 있을 것이다. 예를 들면, 심진범·최승담(2007)은 지역주민의 인구통계학적 특성에 따른 관광개발 정책에 대한 저항 정도의 차이를 분석한 결과 연령, 직업, 학력, 거주기간, 소득수준 등 인구통계학적 특성에 따라 관광개발 정책에 대한 저항 정도가 다르게 나타났다. 따라서 추후 연구에서는 지역주민의 특성을 고려하여 연구가 수행될 필요가 있다. 마지막으로, 본 연구는 횡단적 접근방법을 통해 같

등경험을 분석하였다. 갈등은 동태적이기 때문에 추후연구에서는 갈등의 지속적인 관리를 위해 중단적 접근방식을 통해 갈등에 대한 변화연구를 한다면 의미 있는 연구결과가 도출될 것으로 사료된다.

참고문헌

강진숙(2008). 한국 비판언론학의 질적 연구방법 적용사례 연구. 『한국언론정보학보』, 43(3), 81-113.

고영복(2000). 『사회학사전』. 서울: 사회문화연구소.

경향신문(2015.05.20.). 상권 커졌다고 임대료 올려 쫓겨나는 일 없게. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201505201026371&code=620101.

김경오(2015). 시골거주 노인들의 신체활동과 관련된 사회생태학적 의미, 문제, 그리고 개선방안: 혼합 연구. 『한국체육학회지』, 54(2), 41-57.

김남조(2008). 에믹(emic)과 에틱(etic) 방법을 이용한 관광레저형 기업도시 개발과정에서 나타나는 갈등구조 분석. 『관광학연구』, 32(3), 61-81.

김영준 · 이석호 · 박석희(2008). 관광개발 갈등의 인과관계 분석. 『관광학연구』, 32(3), 103-121.

김영천(2012). 『질적연구방법론: Bricoleur』. 파주: 아카데미프레스.

김은정(2017). 한국의 사회학 연구영역에서의 근거이론의 활용 방법과 전개, 그리고 향후 방향의 모색. 『한국사회학』, 51(3), 37-70.

김인환 · 이웅진(2009). 농촌관광사업에서 지역주민간의 파트너십 및 갈등이 주민참여에 미치는 영향. 『관광연구』, 24(5), 251-273.

김창수(1996). 지역관광개발계획과정의 집단 간 갈등요인. 『관광학연구』, 20(1), 242-259.

김철원 · 오정학(2011). 중국인 인바운드 여행업체의 한국관광 제약요인과 극복방안 탐색: 근거이론 접근. 『관광학연구』, 35(4), 213-235.

나미수(2016). 『질적 수용자 연구』. 서울: 커뮤니케이션북스.

대통령자문 지속가능발전위원회(2005). 『공공갈등 관리의 이론과 기법』. 서울: 논형.

박주영(2018). 『오버투어리즘 현상과 대응방향』. 서울: 한국문화관광연구원.

서울경제(2014.10.23). 밀려드는 술집에 서울 서촌 마을 소음 몸살. <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=011&aid=0002588832>.

신동선(2016). 북한이탈주민 체노포비아(Xenophobia) 현상의 유발요인과 대응방안에 관한 연구. 『경찰복지연구』, 4(2), 64-101.

신명석 · 김남조(2008). 농촌관광 마을 지역주민의 갈등 구조 연구. 『호텔경영학연구』, 17(2), 183-199.

신옥순(2001). 질적 연구의 윤리. 『초등교육연구』, 14(2), 105-117.

심진범 · 최승담(2007). 관광개발정책 과정에서의 주민저항 영향요인. 『관광연구』, 22(1), 1-19.

양승필 · 서용건(2015). 관광개발에 대한 갈등요인, 갈등수준, 주민협력 및 개발 지지도간 영향 연구: 제주지역 카지노 관광개발을 중심으로. 『관광연구』, 30(2), 309-329.

연합뉴스(2018.07.03.). [투어리즘 포비아] “관광객 유치에만 연연” 지자체 과욕이 화근? <https://www.yna.co.kr/view/AKR20180626117600055?input=1195m>

오상훈(2008). 도서지역 골프리조트개발사업 이해 집단의 갈등원인과 갈등구조 분석을 통한 갈등예방모형 개발에 관한 연구. 『관광레저연구』, 20(1), 47-65.

오정학 · 윤유식(2009). 지역에착심과 관광개발선호, 평가, 만족, 인구학적 특성과 관광개발 지지, 효과 인식의 영향 관계: 강원도지역사례. 『관광연구』, 24(5), 275-295.

윤상현 · 박석희(2006). 관광개발과 갈등: 강원남부 폐광지역을 사례로. 『관광학연구』, 30(3), 71-89.

유태균(2001). 『사회복지 질적연구방법론』. 서울:

- 나남출판.
- 이상훈 · 고동완(2017). 생활공간의 관광지화에 따른 지역사회연대 변화 연구. 『관광학연구』, 41(2), 139-161. <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2018.42.2.85.102>
- 이성록(2007). 『비영리 민간조직 갈등관리론』. 서울: 미디어숲.
- 이종주(2017). 근거이론(Grounded Theory)의 방법론적 전제에 대한 현상학: 해석학적 반성. 『철학과 현상학 연구』, 75, 69-108.
- 이형하(2010). 『농촌 다문화가정 결혼이주여성의 지역사회 참여 연구』. 파주: 이담.
- 이훈 · 심창섭(2018). 오버투어리즘 현상의 이해와 향후 과제. 『한국관광정책』, 73, 70-78.
- 임양준(2009). 집단적 갈등 이슈에 대한 방송뉴스 프레임 비교연구. 『한국언론학보』, 53(5), 55-79.
- 임희지(2012). 『서촌지역 정책평가를 통한 향후 발전방안』. 서울: 서울연구원.
- 정건화(2007). 사회갈등과 사회과학적 갈등분석. 『동향과 전망』, 71, 11-50.
- 조광익 · 김남조(2002). 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조 효과 분석. 『관광학연구』, 26(2), 31-51.
- 조명환 · 양봉석(2004). 문화관광지 개발에 대한 김해시 지역주민의 관광영향지각, 관광태도, 관광지원에 관한 연구. 『관광레저연구』, 16(2), 9-27.
- 조선일보(2017.04.07.) [어떻게 생각하십니까] 관광명소 되면 행복할까요. http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2017/04/07/2017040700284.html
- 최병두(2002). 자본주의 사회에서 장소성의 상실과 복원. 『도시연구』, 8, 253-278.
- 한국경제(2018.09.16.). 오버투어리즘 해법 찾아 “... 전문가 500명 서울 집결.” <https://www.hankyung.com/life/article/2018091689431>
- 허경진 · 유춘동(2016). 경복궁서측 지역 도시재생 사업의 성과와 보완책. 『열상고전연구』, 51, 433-453.
- 홍지은 · 최재섭(2018). 다양한 체육학 분야에서 포토포이스 연구방법 적용가능성. 『한국사회체육학회지』, 72, 321-339.
- 홍현미라 · 권지성 · 장혜경 · 이민영 · 우아영(2008). 『사회복지 질적연구방법론의 실제』. 서울: 학지사.
- Allen, L. R., Hafer, H. R., Long, P. T., & Perdue, R. R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*, 31(4), 27-33.
- Almeida-García, F., Peláez-Fernández, M. Á., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2016). Residents' perceptions of tourism development in Benalmádena (Spain). *Tourism Management*, 54, 259-274.
- Alvarez-Sousa, A. (2018). The problems of tourist sustainability in cultural cities: Socio-political perceptions and interests management. *Sustainability*, 10(2), 1-30.
- Andereck, K. L., & Vogt, C. A. (2000). The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options. *Journal of Travel Research*, 39(1), 27-36.
- Andriotis, K., & Vaughan, R. D. (2003). Urban residents' attitudes toward tourism development: The case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42(2), 172-185.
- Arroll, B., Wallace, H. B., Mount, V., Humm, S. P., & Kingsford, D. W. (2017). A systematic review and meta-analysis of treatments for acrophobia. *The Medical Journal of Australia*, 206(6), 263-267.
- Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, 32(1), 1-15.

- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed). Belmont: Cengage Learning.
- Baker, T. A., & Wang, C. C. (2006). Photovoice: Use of a participatory action research method to explore the chronic pain experience in older adults. *Qualitative Health Research, 16*(10), 1405-1413.
- Beedie, P. (2005). The adventure of urban tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing, 18*(3), 37-48.
- Bell, C., & Song, F. (2005). Emotions in the conflict process: An application of the cognitive appraisal model of emotions to conflict management. *International Journal of Conflict Management, 16*(1), 30-54.
- Bennett, N. J., & Dearden, P. (2013). A picture of change: Using photovoice to explore social and environmental change in coastal communities on the Andaman Coast of Thailand. *Local Environment, 18*(9), 983-1001.
- Berno, T., & Ward, C. (2005). Innocence abroad: A pocket guide to psychological research on tourism. *American Psychologist, 60*(6), 593-600.
- Bleich, E. (2011). What is Islamophobia and how much is there? Theorizing and measuring an emerging comparative concept. *American Behavioral Scientist, 55*(12), 1581-1600.
- Burton, J. W., & Dukes, F. (1990). *Conflict: Practices in management, settlement, and resolution*. London: Macmillan.
- Cashdan, E. (2001). Ethnocentrism and xenophobia: A cross-cultural study. *Current Anthropology, 42*(5), 760-764.
- Cavus, S., & Tanrisevdi, A. (2002). Residents' attitudes toward tourism development: A case study in Kusadasi, Turkey. *Tourism Analysis, 7*(3-4), 259-269.
- Corbin, J. M. & Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Eusébio, C., Vieira, A. L., & Lima, S. (2018). Place attachment, host-tourist interactions, and residents' attitudes towards tourism development: The case of Boa Vista Island in Cape Verde. *Journal of Sustainable Tourism, 26*(6), 890-909.
- Faulkner, B., & Tideswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism, 5*(1), 3-28.
- Fredline, E., & Faulkner, B. (2000). Host community reactions: A cluster analysis. *Annals of Tourism Research, 27*(3), 763-784.
- García-Hernández, M., de la Calle-Vaquero, M., & Yubero, C. (2017). Cultural heritage and urban tourism: Historic city centres under pressure. *Sustainability, 9*(8), 1-19.
- Goodwin, H. (2017). The challenge of overtourism. *Responsible Tourism Partnership Working Paper, 4*, 1-19.
- Guardian. (2017.08.11.). First Venice and Barcelona: Now anti-tourism marches spread across Europe. Retrieved from <https://www.theguardian.com/travel/2017/aug/10/anti-tourism-marches-spread-across-europe-venice-barcelona>
- Gursoy, D., Jurowski, C., & Uysal, M. (2002). Resident attitudes: A structural modeling approach. *Annals of Tourism Research, 29*(1), 79-105.
- Haralambos, M. & Holborn, M. (1995). *Sociology:*

- Themes and perspectives*. London: Collins Educational.
- Haralambopoulos, N., & Pizam, A. (1996). Perceived impacts of tourism: The case of Samos. *Annals of Tourism Research*, 23(3), 503-526.
- Hardy, A. (2005). Using grounded theory to explore stakeholder perceptions of tourism. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 3(2), 108-133.
- Hergenrather, K. C., Rhodes, S. D., Cowan, C. A., Bardhoshi, G., & Pula, S. (2009). Photovoice as community-based participatory research: A qualitative review. *American Journal of Health Behavior*, 33(6), 686-698.
- Johnson, J. D., Snepenger, D. J., & Akis, S. (1994). Residents' perceptions of tourism development. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 629-642.
- Jurowski, C., & Gursoy, D. (2004). Distance effects on residents' attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2), 296-312.
- Kirk, J., & Miller, M. L. (1986). *Reliability and validity in qualitative research*. Newbury Park: Sage.
- Kogan, I. (2017). Anti-semitism and xenophobia. *The American Journal of Psychoanalysis*, 77(4), 378-391.
- Koh, S. A. S., Lee, W., Rahmat, R., Salkade, P. R., & Li, H. (2017). Interethnic variation in the prevalence of claustrophobia during MRI at Singapore General Hospital: Does a wider bore MR scanner help?. *Proceedings of Singapore Healthcare*, 26(4), 241-245.
- La Barbera, F., Verneau, F., Amato, M., & Grunert, K. (2018). Understanding Westerners' disgust for the eating of insects: The role of food neophobia and implicit associations. *Food Quality and Preference*, 64, 120-125.
- Lankford, S. V., & Howard, D. R. (1994). Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 121-139.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. (1985). *Naturalistic enquiry*. CA: Sage.
- Loeffler, T. A. (2004). A photo elicitation study of the meanings of outdoor adventure experiences. *Journal of Leisure Research*, 36(4), 536-556.
- Lovelock, B. (2002). Why it's good to be bad: The role of conflict in contributing towards sustainable tourism in protected areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 5-30.
- Mason, P. (2015). *Tourism impacts, planning and management* (2nd ed). Abingdon: Routledge.
- Mason, P., & Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 391-411.
- McKercher, B. (1992). Tourism as a conflicting land use. *Annals of Tourism Research*, 19(3), 467-481.
- Meuleman, B., Davidov, E., & Billiet, J. (2009). Changing attitudes toward immigration in Europe, 2002-2007: A dynamic group conflict theory approach. *Social Science Research*, 38(2), 352-365.
- Milano, C., Novelli, M., & Cheer, J. M. (2018). Overtourism and tourismphobia: A journey through four decades' of tourism development, planning and local concerns. *Tourism Planning and Development Journal Special*. 1-4.
- Monterrubio, C. (2016). The impact of spring

- break behaviour: An integrated threat theory analysis of residents' prejudice. *Tourism Management*, 54, 418-427.
- North, M. M., North, S. M., & Coble, J. R. (2015). Effectiveness of virtual environment desensitization in the treatment of agoraphobia. *International Journal of Virtual Reality*, 1(2), 25-34.
- Nunkoo, R., & Gursoy, D. (2012). Residents' support for tourism: An identity perspective. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 243-268.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. California: Sage Publications.
- Pearce, P. L., Moscardo, G., & Ross, G. F. (1996). *Tourism community relationships*. Oxford: Pergamon.
- Rasmussen, M. L., Sanjakdar, F., Allen, L., Quinlivan, K., & Bromdal, A. (2017). Homophobia, transphobia, young people and the question of responsibility. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 38(1), 30-42.
- Sheldon, P. J., & Var, T. (1984). Resident attitudes to tourism in North Wales. *Tourism Management*, 5(1), 40-47.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education For Information*, 22(2), 63-75.
- Sirakaya, E., Teye, V., & Sönmez, S. (2002). Understanding residents' support for tourism development in the central region of Ghana. *Journal of Travel Research*, 41(1), 57-67.
- Schmid, M., Wolf, R. C., Freudenmann, R. W., & Schönfeldt-Lecuona, C. (2009). Tomophobia, the phobic fear caused by an invasive medical procedure—an emerging anxiety disorder: A case report. *Journal of Medical Case Reports*, 3(1), 1-4.
- Sharma, P., & Pathak, J. (2017). A study of computer phobia among higher secondary school teachers of different gender and board. *International Education and Research Journal*, 3(8), 130-132.
- Strauss., & Corbin. (2001). 『(질적연구)근거이론의 단계』, *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques* (신경림 역). 서울: 현문사. (원본출판연도 1990)
- UNWTO (2017). Tourism: Growth is not the enemy it's how we manage it that counts. Retrieved from <http://media.unwto.org/press-release/2017-08-15/tourism-growth-not-enemy-it-s-how-we-manage-it-counts>
- Vargas-Sánchez, A., do Valle, P. O., da Costa Mendes, J., & Silva, J. A. (2015). Residents' attitude and level of destination development: An international comparison. *Tourism Management*, 48, 199-210.
- Vargas-Sánchez, A., Plaza-Mejia, M. D. L. Á., & Porras-Bueno, N. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373-387.
- Wang, C. C. (1999). Photovoice: A participatory action research strategy applied to women's health. *Journal of Women's Health*, 8(2), 185-192.
- Ward, C., & Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory: Attitudes toward tourists. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1556-1569.
- Xu, Z., & Zhang, J. (2016). Antecedents and consequences of place attachment: A

- comparison of Chinese and Western urban tourists in Hangzhou, China. *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(2), 86-96.
- Yang, J., Ryan, C., & Zhang, L. (2013). Social conflict in communities impacted by tourism. *Tourism Management*, 35, 82-93.
- Zapko-Willmes, A., & Kandler, C. (2018). Genetic variance in homophobia: Evidence from self-and peer reports. *Behavior Genetics*, 48(1), 34-43.
- Zerva, K., Palou, S., Blasco, D., & Donaire Benito, J. A. (2018). Tourism-philia versus tourism-phobia: Residents and destination management organization's publicly expressed tourism perceptions in Barcelona. *Tourism Geographies*, 1-24.

2019년 5월 10일 최초투고논문 접수
2019년 5월 30일 최종심사완료 및 게재확정 통보
2019년 5월 31일 최종논문 도착
3인 익명심사 료