

Determinants of Conflict in NIMBY Facility Siting

- Focused on Interrelation among Public Propensity, Organization-Public Relationship and Behavioral Variables -

Kyung Il Joo^{*}

Institute of Government Studies, Korea University, 145 Anam-ro, Seongbuk-gu, Seoul, Korea

Abstract

This study microscopically evaluated the interrelation among behavioral variables pertaining to conflict in NIMBY facility siting, including the public propensity of residents, positive/negative relationship with the siting subject and desire for conflict resolution. It used the case of siting resource recovery facilities in Seoul and Gyunggi-do. The 3-step policy PR model was formed to connect individual theories on public propensity, organization-public relationship and public behavior. Also, PR policy measures were suggested to contribute to resolve siting conflicts by boosting the desire for conflict resolution of residents. In other words, the siting strategy should be based on the propensity of individual members and their relationships (e.g. kindly replying to residents' questions and reinforcing monitoring after providing information) since the public lack knowledge on facilities but have a strong recognition of control dominance. Future studies should extend the relational factors by considering coexistence relationship and decency which are unique in the Korean context.

Key words: NIMBY facilities, location conflict, public propensity, positive organization-public relationship, negative organization-public relationship, desire for conflict resolution, policy PR, relationship management strategy

1. 서론

쓰레기소각장 등 비선호시설 입지를 둘러싼 갈등 문제는 지역사회 및 주민공중의 위기를 초래하는 문제로서 특히 지방자치제도 정착과 함께 지자체 등 시설건립 주체와 지역주민 간 갈등의 정도는 더욱 심화되어 사회적, 국가적 비용 증가뿐 아니라 지역사회 통합 저해 등 다양한 부작용이 초래되고 있다.¹⁾ 이에 학계에서는 이러한 갈등문제 해소를 위해 그 원인과 대

응방안에 대한 다각도의 노력을 경주하였으나 뚜렷한 해결책을 찾지 못하고 있다. 이는 입지갈등 현상에 대해 지가하락 등 경제적 요인이나 시설 자체의 안전성 여부 및 비용, 편익의 불공정성 등 기존의 접근방식에서 탈피하여 입지주체와 주민 간 관계성 관리 등 보다 새로운 접근방식의 적용 필요성을 시사한다. 이어 주민과의 관계관리(relationship management)를 위해 필수적인 정책PR 등 양방향 의사소통 방법에 있어서도 주민들의 상황인식과 이해관계에 따라 이들을 분류하

^{*} Corresponding author: Kyung Il Joo, Tel. +82-2-3290-1640, Fax. +82-2-925-1751, e-mail. jki360@naver.com

고 이를 바탕으로 수행되는 맞춤형 PR 및 관계관리 전략도 필요해 보인다.

즉, 비선호시설 입지갈등문제에서 지역주민은 시설입지 정책PR의 핵심대상으로서 공중(publics)의 위치에 있으며, 이들이 놓여 있는 상황에 대한 각자 인식에 따라 공중성향이 구분되고 이에 따라 공중별 대응 방법도 차별화되어야 한다는 것이다(Hallahan, 2000). 또한, 이때의 공중은 단순한 상황적 속성의 산물일 뿐 아니라 관계를 맺고 있는 지자체 등 입지주체와 관련된 공적 이슈에 대해 의사소통을 하는 관계적 집단이기도 하여(Moon & Rhee, 2012: 171) 관계성 변인에 대한 면밀한 고찰 없이는 관계관리 전략의 효과적 구축은 공염불에 불과할 따름이다. 이어 입지갈등 상황에서 공중은 행동 지향적 특성을 가지며, 예로서 입지갈등 공중의 “갈등해소의지”는 갈등상황에 놓인 당사자들로 하여금 상대방에 대해 적대적 태도보다는 신뢰와 긍정의 시각으로 갈등을 바라보게 하여 갈등해소의 기반이 됨은 물론 실제 갈등해소 가능성도 그만큼 높여주는 역할을 한다(Poitras, 2007; Christen, 2004). 이처럼, 현대 입지갈등문제는 기존처럼 지역주민들을 동일한 성향의 불변적 집단으로 생각할 것이 아니라 정책 공중으로서 각각의 공중 상황인식에 따라 상이한 관계인식 및 행태가 나타날 수 있는 다양한 특성을 가진 존재로 바라보는 통합적 시각을 견지할 때 갈등 해결의 새로운 대안이 나올 수 있을 것이다.

따라서 본 연구는 입지갈등문제를 입지주체와 주민공중 간 정책PR과 관계성 관리의 관점에서 조명하면서 공중성향과 입지주체와의 긍정 또는 부정적 관계성 및 갈등해소의지 등 공중의 행태변인 간 상호관계를 서울, 경기지역 자원회수시설 입지를 둘러싼 갈등사례를 통해 미시적 측면에서 실증하고자 한다. 이

를 통해 관계성 선행변인-관계성 변인-관계성 후행변인으로 이어지는 3단계 정책PR 모형을 구축함으로써 입지갈등문제에서 공중을 설명할 수 있는 이론 간 통합적 접근을 도모하여 공중성향, 조직공중관계성, 공중의 행태 및 태도 등 각 개별 이론들을 관통하는 PR 융합이론 형성에 기여하고 입지주체 실무자들에게는 주민들의 갈등해소의지를 높여 실제 입지갈등 해소 및 완화에 효과적으로 기여할 수 있는 대 공중관계성 관리 및 공중별 정책PR 방안을 제시할 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 비선호시설 입지갈등 지역주민들을 대상으로 서베이조사를 실시하여 공중성향 변인을 독립변인, 조직공중관계성 변인을 매개변인, 그리고 공중의 갈등해소의지를 종속변인으로 설정하여 각 변인 간 상호관계를 검증할 것이다. 아울러 소득과 직업 등 인구통계학적 요인과 입지갈등기간, 경제적 보상이 여부 등을 통제변수로 설정하여 목표공중 설정과 이에 따른 입지갈등해소 전략도 제안하기로 한다.

II. 이론적 배경 및 기존 연구 검토

1. 이론적 배경

1) 비선호시설²⁾ 입지갈등 현상과 영향요인

쓰레기소각매립장 입지는 주로 해당 지자체와 개발업체 등 시설건립 주체와 지역주민들 간 갈등관계를 발생시키며, 시민단체들이 제3자로 중재역할을 하거나 주민입장에 서서 입지반대를 주도하기도 한다. 이러한 비선호시설 입지갈등은 다양한 유발요인을 가지고 있으나 입지지역의 재산가치 하락, 지역 이미지 손실과 소음, 매연 등 오염물질 배출이 주요인으로 사안에 따라 민-민 갈등으로 인한 지역사회 분열과 공동체 파괴로까지 이어지는 등 심각한 부작용을 초래할

1) 최근의 예로 의정부시 자원회수시설 논란만 하더라도 시설입지 지역으로 내정된 자일동 주민 뿐 아니라 광릉 숲 생태계 파괴를 우려하는 인근 포천시와 양주지역 주민들까지 합세하여 쓰레기대란 방지를 위해 불가피하다는 의정부시에 맞서 건립계획 반대 총궐기대회를 여는 등 강력히 저항하고 있는 실정이다(Gihoilbo, Date of 2019.9.6.).

2) 공공시설의 한 유형으로 선택적이 아닌 의무적 기본시설이지만 시장 기구를 통해 자율적으로 자원배분이 이루어지기 힘든 공공재로서의 성격을 가지며, 부정적 외부효과가 크게 나타남으로써 비용과 편익의 불공정성을 초래한다(Park, 2019: 26-27). 한편, 본 연구의 대상으로서 쓰레기소각매립장은 용어의 혐오성을 줄이기 위해 “자원회수시설”로 불리기도 한다.

수 있다. 이러한 가운데 Seo, et. al.(2004)는 입지갈등 관리를 위해 기존의 단순 처방적 접근 대신 절차적이고 과정적 접근이 필요함을 주장하면서 시설입지의 정당성 및 안전성에 대해 지역주민과 입지주체와의 쌍방향 의사소통을 통한 주민설득이 효과적임을 강조하였고, Chai & Son(2004)도 공중분류와 목표공중 설정을 바탕으로 주민과 관련 단체에 대한 입지정책PR³⁾이 설득대상인 주민과의 관계성 관리를 위해 필요함을 지적하고 있다.⁴⁾ 실제로 다양한 입지갈등사례에서 폐쇄적인 입지과정과 획일적이고 단방향적 의사소통으로 입지주체에 대한 불신과 불만이 팽배해지는 등 갈등 시 입지주체와 지역주민과의 관계가 악화되면서 결국에는 입지정책 불응을 야기하는 경우를 적지 않게 볼 수 있다. 이러한 사실은 지역주민과 시민단체의 입지반대 주장과 지방정부 및 개발업체, 그리고 찬성 측 주민들의 시설건립 주장이 첨예하게 대립하는 입지갈등 해결을 위한 새로운 접근으로 쌍방향 커뮤니케이션에 입각한 정책PR적 접근의 필요성을 웅변해 준다.

2) 공중성향에 대한 이론적 논의

“우리 집과 멀리 떨어져 있지만 소각장 문제는 평소 관심이 많았던 문제고 환경단체 일에 참여한 적도 있어 누구보다 잘 안다. 당시 시는 주민설득에 많은 공을 들였고 찬성 측 주민도 많았던 것으로 기억한다. 어려운 문제지만 솔직하고 서로 머리를 맞대면 해결될 수 있다고 본다(Resident Interview, 2019.9.3).”

“어느 날인가 우리 아파트 단지에 소각장이 들어온다고 해서 많이 놀랐고 다이옥신이니 폐촉법이니 해서 알고 싶은 게 많았는데 구청에서도 그렇고 속 시원히 답해주는 데가 없었다. 인터넷 들어가서 일일이 찾아보고(이하 중략), 이런 식이라면 업체 측 사람들과

는 마주하기도 싫다(Resident Interview, 2019.9.5).”

이렇게 입지갈등 상황에서 의사소통의 주요 대상인 주민공중은 동 사안에 대해 각자의 경험과 인식에 따라 시설건립과 그 과정에 대해 매우 상이한 태도를 보였다. 이는 지자체 등 입지주체의 PR관계자들이 정책소통 대상으로서 지역주민을 기존처럼 동일한 집단으로 여겨 획일적 메시지를 전달하기보다 자신이 다루어야 할 공중이 누구인지에 대한 목표공중(target publics) 설정을 기초로 보다 다양한 형태의 메시지를 공중속성별로 전달해야 함을 암시한다. 이에 공중세분화(public segmentation), 즉 전체 주민 중에서 서로 간 더 가까운 구성원을 찾아 타 구성원과 구별되게 나누어 묶는 작업(Grunig & Repper, 1992)이 입지갈등관리 및 관계관리에 앞서 우선적으로 수행되어야 한다. 이러한 맥락에서 현재까지 PR학 등에서 자주 활용되고 있는 공중세분화 이론으로 Grunig의 상황이론(situational theory)과 Hallahan의 공중분류이론을 들 수 있다. 우선 전자는 3개 독립변인과 2개 종속변인으로 구성된다. 먼저 독립변인으로 문제인식과 제약인식, 관여도가 있으며, 종속변인은 커뮤니케이션 행태 관련 변수인 정보처리와 정보추구로 설정되어 있다. 즉, 문제인식은 한 개인이 직면한 상황에 대해 그 상황이 잘못되었다고 인식하는 정도이며, 제약인식은 어떤 상황에서 문제해결을 위해 본인이 어떤 조치를 취할 수 있는지에 대해 장애가 있다고 느끼는 정도이고, 관여도는 개인이 상황과 자신이 얼마나 관련성이 있는지 지각하는 정도를 의미한다(Grunig & Hunt, 1984). 이어 본 이론은 개인의 문제인식과 제약인식에 따라 제약된 공중(constrained publics), 문제 직면적 공중(problem facer), 숙명적 공중(fatalistic publics), 일상적 공중(routine publics)으로 나누고 이러한 공중집단을 관여도에 따라 8개 공중으로 분류하여 이들의 의사소

3) 이는 중앙, 지방정부의 대내외 정책을 가장 효과적으로 입안하고 이를 효율적으로 수행하도록 하는 커뮤니케이션 전략으로 정의할 수 있다(Shin, 1999).

4) 이외에 원자력시설에 대한 사회수용성 제고를 위해 정책PR의 중요성을 강조하고 그 우선순위를 분석한 연구(Kim & Chai, 2013)와 방폐장 입지결정을 사례로 3개 신문의 내용분석을 통해 정부와의 신뢰관계 형성과 입지수용에 있어 정책PR이 가장 중요한 요인으로 분석된 바 있다(Chai & Son, 2004).

통 행동을 확률로써 검증하였다(Kim, 2001).⁵⁾

반면, Hallahan(2001)은 공중분류 기준으로 지식과 관여도를 활용한바 전자는 특정 이슈에 대해 개인이 가지고 있는 신념, 태도, 전문성을 의미하며, 후자는 특정 이슈에 대한 개인의 주의 및 선유경향(predispotion)을 뜻한다. Hallahan(2000)은 상기 두 기준에 따라 5가지로 공중을 분류한바 “활동공중(active publics)”은 소각장 시설이나 입지 등 특정 이슈에 대해 지식과 관여도가 모두 높은 집단으로 이들은 시간의 흐름에 따라 변화되는 상황을 잘 인지하고 때로는 조직화를 통한 문제해결을 도모하기도 한다. “비활동 공중(inactive publics)”은 지식과 관여도 모두 낮은 집단으로 더 나은 상황개선의지 없이 현 상태에 만족하는 부류의 무관심한 집단이 해당한다. 또 “환기공중(aroused publics)”은 이슈에 대한 지식은 낮지만 관여도는 높은 집단으로 미디어 보거나 개인적 경험 등 일정한 계기로 활동공중으로 전이될 가능성이 큰 집단이며, 입지갈등 시 해당 문제에 대한 정확한 정보 없이 감정적으로 대응하는 대다수 지역주민들이 해당한다. 이어 “자각공중(aware publics)”은 전문가나 지식인처럼 어느 정도 지식은 있으나 이에 대한 개인적 이해관계는 크지 않은 집단을 의미하며, “비공중(non-publics)”⁶⁾은 특정 이슈에 대한 지식과 관여가 전혀 없는 집단을 말한다. 다만, 상기 공중유형은 각 상태가 영속적인 것은 아니며 이슈 관련 지식과 관여도 변화에 따라 다른 유형의 공중으로 변화가 가능하다(Hallahan, 2000). 본 연구에서는 상기 공중분류 중 Hallahan의 이론에 따라 주민들의 성향을 파악하고자 한다.⁷⁾ 이는 본 이론이 보다 단순하면서도 포괄적인 공중 개념으로서 전통적인 협의의 공중 개념보다 현대 뉴미디어 시대를 맞아 정책PR 수립의 효율성과 공중특성

을 반영한 PR전략 마련 등 측면에서 한층 유용하고 적합한 개념이기 때문이다.

3) 조직공중관계성의 다차원적 접근

이어 “조직공중관계성”은 공중과 장기적, 긍정적인 관계를 유지하기 위해 노력하는 조직에 대해 공중이 가지는 인식이라고 보거나(Kim, 2001) 조직공중 간 관계 설정, 유지 및 평가과정에서 나타나는 공중인식이 포괄적으로 정리된 것(Kim & Park, 2003)으로 보기도 한다. 즉, 동 관계성은 조직과 공중의 행동을 결정하는 중요한 것으로 상호의존적 성격을 가진다는 것을 강조한다는 점에서 공통점이 있다.⁸⁾ 그리고 공중관계성 개념 및 중요성 탐색 연구 이후 관계성의 형성과 상태, 결과 등을 포함하는 관계성 모델 구축에 연구의 초점이 모아졌다. 즉, Broom, *et. al.*(1997)은 관계성에 대한 선행요인(antecedent)으로 지각동기, 욕구, 행위 등을 설정하고 이러한 요인들이 개방체제 안에서 체제에 대한 변화와 압력의 원인임을 주장하였다. 한편 관계성의 결과(consequence)는 환경이 변화되는 과정에서 생긴 산물로 조직 목표달성과 제도화된 행위 등이 이에 해당한다고 하였고(Broom, *et. al.*, 1997: 83-98), Ledingham & Bruning(2000)도 공중관계성이 조직에 대한 공중인식과 태도에 유의미한 영향을 미칠 수 있음을 강조하였다.

한편, 조직공중관계성의 측정요인에 대한 연구도 다수 이루어진바 연구자들은 다양한 관계성 요인을 설정하여 그 타당성과 신뢰성을 검증하거나 공중의 행동의도 등 관계성 효과를 검증하였다. 예로서 상호통제성, 개방성/폐쇄성, 상호이해 등을 관계성 요인으로 주장한 Ferguson(1984)을 비롯해 신뢰, 만족, 헌신,

5) 이에 Grunig의 공중분류가 문제인식과 제약인식에 따라 공중이 어떤 유형에 속할 확률이 높는지 예측하고자 한다면, Hallahan의 분류는 지식과 관여도에 따른 서로 다른 공중의 상태(states)를 파악하기 위한 것이라는 차이점이 존재한다(Hallahan, 2000).

6) 본 연구에서는 조사 대상 주민 중 입지갈등 이슈에 대해 지식과 관여가 전혀 없는 주민은 현실적으로 존재하지 않는다고 보아 비공중을 제외한 나머지 4개 공중유형을 활용한다.

7) “주민공중”은 지자체 등 입지주체와 관계를 맺고 있으며 적극성과 소극성의 정도가 다양하고 조직과의 관계에 대해 타인들과 상호작용을 할지도 또는 하지 않을지도 모르는 사람들의 집단으로 정의한다(Cha, 2002: 112).

8) 본 연구에서도 입지갈등의 효과적 관리와 정책PR 전략 구축을 위해서는 소통의 양 당사자로서 입지주체와 주민공중 간 관계성에 대한 파악은 필수적이라고 보아 동 관계성을 공중의 행태에 영향을 미치는 주요 변수로 설정하였다.

Table 1. Multi-dimensional concept of relationship between organization and the publics

	Satisfaction	Trust	Control mutuality	Commitment
Positive factor	degree of favorable feeling as the expectation satisfies in the relation with organization	degree of positive confidence in organizational behaviors in the relation with organization	degree of public recognition for agreement deciding relational purpose and daily behavior	degree of judging on deserving to make an effort in the relation with organization
	Dissatisfaction	Distrust	Control dominance	Dissolution
Negative factor	degree of negative feeling from disagreement of belief in the relation with organization	degree of negative confidence in organizational behaviors in the relation with organization	degree of public recognition for public opinion to be neglected in relational purpose and behavior in the relation with organization	degree of judging on enter into a relation with another organization ending the relation with the organization

※ Source: Moon & Rhee(2011: 426)

상호통제, 공존적/교환적 관계성을 주장한 Hon & Grunig(1999) 등이 있다. 그러나 이러한 기존 연구들은 관계성 측정요소 간 개념적 유사성으로 인해 측정도구의 타당성이 떨어지는 등 많은 한계를 노정하여 (Han, 2000) PR 연구자들은 선행변인과 관계성 요인, 후행변인으로 이어지는 3단계 모형 구축과 그 활용에 역량을 집중하고 있다. 이에 따라 관계성 요인은 종속변인으로 활용되기보다 매개효과를 가진 중간변인으로서의 역할을 탐색하는 연구가 보다 바람직하다는 의견이 대두되고 있다(Kim & Yang, 2014).⁹⁾

그러나 이와 같은 관계성 측정요인들(unidimensional bipolar)에 대해 관계성의 긍정적 측면에만 초점을 두어 공중과의 관계악화나 퇴보를 측정하기 어렵다는 주장이 제기되었다(Moon & Rhee, 2011: 421-422). 즉, 이들은 신뢰가 낮다는 것이 곧 불신을 의미하는 것은 아니라는 논리 아래 만족, 신뢰, 상호통제와 같은 긍정적 요인 이외에 이에 대응하는 독립적 차원으로 불만, 불신, 지배통제, 관계해지 등 부정적 요인을 별도로 구성해 측정하는 것이 관계성 파악의 측면에서 보다 설득력이 있다고 한다(Moon & Rhee, 2013: 693-694). 입지 갈등이라는 입지주체와 지역주민들 간 첨예한 대립상황을 사례로 하는 본 연구에서도 미디어 환경의 변화 등으로 지자체 등 시설입지 조직들이 위기와 갈등에

더욱 취약해진 점을 고려하여 주민공중과의 긍정적이고 우호적 관계형성 이외에 또 다른 차원으로서 부정적 관계개선 또한 시급하다는 판단에 따라 긍정, 부정 양 차원을 포괄하는 통합적 관계성 요인들¹⁰⁾을 주요 매개변인으로 설정하기로 한다.¹¹⁾ <Table 1>은 이러한 통합적 관계성의 개념적 틀을 정리한 것이다.

2. 기존 연구 검토

첫째, “공중성향”에 대한 기존 연구들은 공중을 의사소통적 집단으로 간주하는 공통점을 보이면서 이러한 공중의 특성을 어떠한 기준으로 세분화할 것인가가 효과적 PR전략 구축 측면에서 중요하게 다루어져왔다 (Grunig & Hunt, 1984; Grunig & Repper, 1992; Hallahan, 2000). 우선 Grunig & Hunt(1984)는 상황이론을 통해 상황에 대한 지각이 공중의 의사소통 욕구를 동반한다는 생각 아래 구체적 쟁점을 공중이 어떻게 지각하는가에 따라 정보탐색의 정도가 달라진다는 입장을 보여 사회나 정치, 환경 쟁점과 관련해 형성되는 상황 의존적 집단을 규명하는데 주안점을 두고 있다(Moon & Rhee, 2012: 171). 반면, Ledingham & Bruning(1998)은 공중을 지역사회관계 맥락에서 이해하여 도시주민을 공중으로 바라보면서 조직과 관계를 맺고 있는 공중을 이해관계자의 시각으로 규정하고 있다.¹²⁾ 이에 비해

9) 이에 본 연구도 조직공중관계성의 제 요인들을 공중성향과 공중행태를 매개하는 중간변인으로 설정하고자 한다.
 10) 관계성 측정요인으로는 다수의 관계성 연구(Hon & Grunig, 1999; Ki & Shin, 2006)에서 그 활용도가 가장 높은 만족, 신뢰, 상호통제, 헌신을 긍정적 요인으로 불만, 불신, 지배통제, 관계해지(Moon & Rhee, 2013)를 부정적 요인으로 선정한다.
 11) 이에 따라 “조직공중관계성”도 관계가 형성, 발전되고 쇠퇴 및 종결되는 상황에서 주민공중이 조직에 대해 가지는 인식으로 정의한다 (Kim, 2001).
 12) 본 연구도 공중의 상황의존적 특성보다 관계관리 관점에서 공중을 조명함으로써 공중을 지속적으로 의사소통할 수 있는 대상으로 보아 공중은 조직이 지속적으로 관계관리를 해야 할 주체적 대상이며 공적 사안에 대해 의사소통을 하는 집단으로 간주한다.

Hallahan(2000)은 공중을 “지식과 관여도”라는 단순한 두 변인으로 분류하면서 공중은 특정 이슈를 통해 형성되기보다 이미 그들이 가진 내적 성향에 의해 공중 분류가 가능하다고 하였다. 또한 입지갈등에 대한 공중성향적 접근 연구로서 Jeong(2015)을 들 수 있으며, 여기서는 밀양 송전탑 갈등사례를 통해 정부와 지역주민 간 갈등상황에서 Grunig & Hunt(1984)의 공중성향 변인이 문제해결동기와 의사소통방식을 매개로 주민들의 입지정책 수용에 미치는 영향관계를 실증하고 있다.

둘째, “조직공중관계성”에 대한 연구들은 공중관계성 구성요소에 대한 연구와 관계성 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증, 그리고 공중관계성의 기능에 관한 연구로 구분된다. 먼저 “관계성 구성요소에 대한 연구들(Huang, 2001; Han, 2000; Kim & Lee, 2008)”은 대인의 사소통, 마케팅, 사회심리학 등 다양한 이론들을 차용한 관계로 논자마다 상이한 구성요소들을 제시하고 있다. 즉, 개방성, 상호통제성, 상호이해도, 만족, 신뢰 등 매우 다양하며, 연구자의 의도에 따라 필요한 측정요소들을 선택적으로 활용하고 있는 실정이다. 때문에 구성요소 간 독립성이 확보되지 않아 “측정도구의 검증에 대한 연구들”이 그 필요성을 더해가고 있다. 예로서 Huang(2001)은 탐색적, 확인적 요인분석을 통해 관계성 측정도구의 신뢰도와 타당도를 실증하여 독립적이면서 상호관계도가 높은 5개 요소들을 추출하고 있으며, Park(2009)은 정부(노동부)와 정책공중의 관계성 구성요소들을 추출한 후 순수 신뢰성과 만족도를 포함한 10개 구성개념을 설명하는 요인모형을 구축하였다. 이어 “관계성 기능에 대한 연구”로 Kazoleas & Wright(2001)은 조직과 조직원과의 좋은 관계는 위기상황에서 조직원의 불안을 감소시켜 직무만족도와 사기에 긍정적 영향을 미침을 주장하였고, Huang(2012) 역시 우호적 공중관계성은 갈등 시 비용감소와 수익창출 효과를 가져온다고 하였다. 또한 Huang & Zhang(2013)은 갈등관리 전략과 위기에 대한 반응, 온라인을 통한 상호작용 및 투명성이 관계성에 미치는 영향력에 대해 검증하였으며, 관계성의 매개효과에 관한 연구로 Brown & White(2011)

은 위기커뮤니케이션 전략이 조직 이해관계인의 책임 귀인 인식에 미치는 영향에 대한 관계성의 매개효과를 실증하였다.

다만, 관계성 구성요소에 대해 기존 연구들이 관계의 부정적 속성들을 포함할 수 있는 광의적 수준의 개념화가 부족하여 공중이 왜 조직과의 관계에 대해 불만을 느끼며 조직에서 이탈하게 되는지에 대한 설명의 필요성과 함께 관계성 요소의 다차원적 접근을 강조하는 연구들이 존재한다. 예로서 Moon & Rhee(2013)와 Lewicki, *et. al.*(1998) 등은 신뢰와 불신을 단일 차원으로 보기보다 다른 차원으로 구성하는 것이 옳다고 주장하여 “신뢰”는 관계하는 상대의 행동에 대한 긍정적 확신을 의미하지만 “불신”은 상대방의 행동에 대해 두려워하는 결과에 대한 기대로서 이 두 차원을 각각 측정할 때 설정된 영향요인과의 관계가 더욱 분명해진다고 한다(Moon & Rhee, 2011: 421).

셋째, “갈등해소의지 및 각 변인과의 관계”에 대한 연구는 비교적 소수에 불과하다. Poitras(2007)는 갈등해소의지 제고에 있어 중재자 역할에 초점을 두면서 갈등당사자가 서로 화해의 소망을 가질 때 실제로 갈등해소 가능성도 커진다고 하였고, 협상이나 갈등해소의지는 갈등당사자들이 만나 공통의 관심사에 대해 토론하고 갈등을 해결하기 위한 여러 제안을 교환하는 것에 대해서도 긍정적으로 생각하는 상대라고 주장한다. 즉, 갈등해소의지는 상대방에 대해 열린 마음과 신뢰 및 긍정적 태도를 가지고 갈등상황을 인식하게 하여 보다 생산적인 결과를 낳게 함은 물론 상호토론을 통해 갈등을 해결하고자 하는 의지를 강화시켜 실질적으로 갈등해소 가능성을 제고하는데 그 의의가 있다(Christen, 2004). 이에 본 연구도 입지갈등사례에서 자주 활용되는 입지수용성이나 갈등전략을 종속변인으로 설정하기보다 역동적인 상호작용이 발생하는 입지갈등 상황에서 갈등당사자로서 입지주체와의 갈등을 해결하고자 하는 주민의지에 초점을 두어 갈등해소의 기반이 되는 갈등해소의지를 종속변인으로 설정한다.¹³⁾

또한, 이러한 갈등해소의지에 영향을 미치는 요인으로 사회적 차원의 거시적 채널 시스템이나 양립 불가능한 목표, 상호학습, 상대방에 대한 인식된 만족 등이 있으나(Valand & Hakansson, 2003; Kim, 2008: 20, Requotation) 조직공중관계성을 드는 경우도 발견된다. 대표적으로 Huang(2001)은 갈등 시 조직이 공중과 긍정적이고 쌍방향적 관계를 유지한다면 공중이 갈등을 회피하거나 일반적으로 자신의 이익만을 주장하기보다 조직과 협력하여 갈등을 해결하고자 함을 증명하였고, Han & Jo(2009) 역시 기업의 위기상황에서 공중과의 우호적 관계성 구축 여부가 갈등해소의지에 유의미한 영향력이 있음을 실증하고 있다.

반면, 공중성향에 영향을 미치는 선행요인에 대한 연구가 일부 존재하는 가운데 공중이 관계성 등 매개변인을 통해 어떻게 후속적으로 행동하는가에 대한 연구는 희소한 편이다. 즉, Kim & Hwang(2014)은 고용노동정책에 대한 공중의 지식과 관여도가 공중관계성을 매개로 공중의 구전의도에 미치는 영향을 탐구하여 관여도와 지식이 헌신을 매개로 구전의도에 긍정적 영향을 미치는 가운데 지식은 구전의도에 직접적 영향을 미친다는 것을 보여주었고, Bidwell(2016)은 풍력발전소 수용에 대한 주민태도에 정보제공을 통한 지식증가가 긍정적 영향을 미침을 미시간 해안지역 주민을 대상으로 한 연구를 통해 증명하고 있을 뿐이다.¹⁴⁾

이처럼, 기존 문헌 검토 결과 비선호시설 입지갈등에서 주민성향에 따른 입지주체와 주민공중 간 관계성 및 갈등해소의지의 차이 및 상호 영향력을 검증한 연구는 찾아보기 어려운 가운데 고용노동 정책PR 사례를 통해 공중성향과 정책공중 관계, 그리고 구전의

도의 행위변인 간 관계를 고찰한 연구(Kim & Hwang, 2014)가 존재할 뿐이다. 이에 본 연구는 주민성향이 상이함을 전제로 본 성향요인이 다차원적인 조직공중관계성을 매개로 주민들의 실질적 갈등해소의지에 어떠한 영향을 미치는지 서베이 조사를 통해 탐구하고자 한다. 이러한 작업은 공중관계성과 공중의 행동의도 간 관련성 연구에 공중의 성향변인을 접목시켜 행위의도 변화를 위한 보다 세밀한 논의를 가능하게 하고 이를 바탕으로 입지갈등과정에서 주민들의 내재적 성향이 입지주체와의 다차원적 관계성을 매개로 어떻게 갈등해소의지로 연결되는지에 대한 논리적 메커니즘을 규명할 수 있다는 점에서도 의의가 있다.

III. 연구방법론 개요

1. 연구모형 및 연구문제 설정

다음의 연구모형을 바탕으로 한 연구문제를 아래와 같이 설정하기로 한다.

연구문제 1 - 비선호시설에 대한 지식은 긍정적 조직공중관계성 중 어떠한 요인의 매개를 통해 갈등해소의지에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 2 - 비선호시설에 대한 지식은 부정적 조직공중관계성 중 어떠한 요인의 매개를 통해 갈등해소의지에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 3 - 비선호시설에 대한 관여도는 긍정적 조직공중관계성 중 어떠한 요인의 매개를 통해 갈등해소의지에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 4 - 비선호시설에 대한 관여도는 부정적 조직공중관계성 중 어떠한 요인의 매개를 통해 갈등해소의지에 어떠한 영향을 미치는가?

13) 물론 갈등해소의지와 실제 행동 간 차이가 있을 수 있으나 실제 공중행동에 관한 대다수 연구에서 행위의도와 의지를 행위자의 행동을 가장 잘 예측하는 변인으로 활용하고 있다는 점을 고려하였고(Song, 1988) 갈등해소의지 여부는 실제 갈등의 원만한 해결을 위해 매우 중요한 기초요인일 뿐 아니라 시설증축 등 입지갈등 종료 이후 발생하는 각종 갈등상황에도 영향을 미칠 수 있음을 감안해 갈등관리의 핵심으로서 동 요인을 종속변인으로 설정하였다.

14) 한편, “비선호시설 입지갈등”에 대한 기존 연구들은 주로 사회적 제도와 각 갈등집단의 인식에 초점을 두어(Kwon, 2016; Liu, 2018) 입지주체의 주민공중에 대한 관계성 관리나 정책PR 전략 개선을 통한 갈등관리전략 도출에 소홀한 측면이 있다(Seo, et al., 2004: 168). 더구나 갈등당사자로서 주민집단을 동일한 성향의 집단으로 상정함으로써 공중세분화에 따른 맞춤형 갈등관리전략을 제시하는데 한계를 보이고 있어 이에 대한 보완적 연구가 필요한 실정이다.

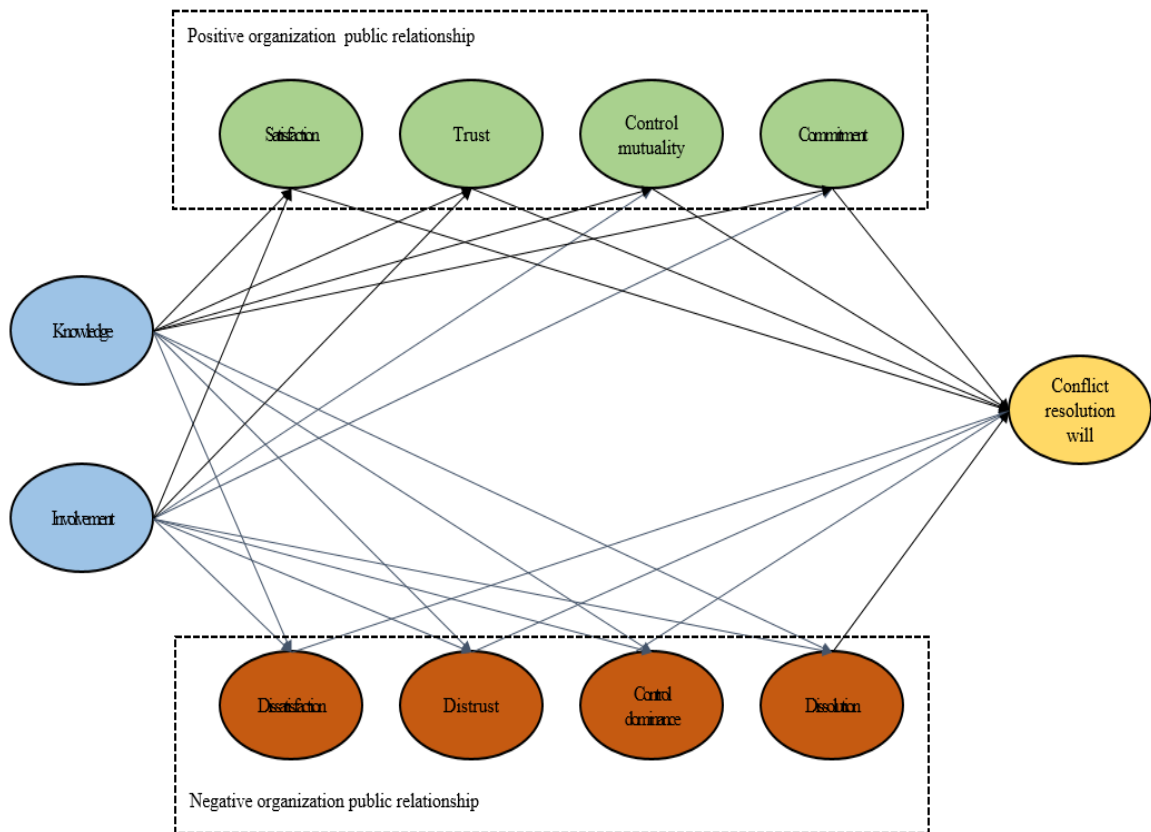


Figure 1. Research model

연구문제 5 - 지역주민의 공중성향에 따라 관계성 및 행태변인 간 영향관계에 어떠한 차이가 있으며, 이를 기초로 입지갈등 상황에서 공중성향에 따른 관계성 관리 및 정책PR 전략은 어떻게 구축되어야 하는가?

2. 변인측정 및 자료 분석

전술한 이론적 배경을 바탕으로 각 변인들의 조작적 정의 및 Likert 5점 척도의 측정문항들은 다음과 같이 구성되었다. 먼저 공중성향 분류기준인 “지식”은 특정 이슈나 사안에 대해 개인이 가지고 있는 신념이나 태도, 전문성을 뜻하며(Hallahan, 2000), ‘나는 비선호시설 및 시설입지 관련 문제에 대해 잘 알고 있다’ 등 3문항(Kim & Hwang, 2014)으로 측정하였다. 또한 “관여도”는 특정 이슈에 대한 개인의 주의 및 선유경향(predisposition)과 연관도를 의미하며(Hallahan, 2000), ‘비선호시설 입지문제는 나와 연관성이 깊다’ 등 4문항(Jeong, 2015)으로 측정하였다. 이어 긍정적 관계성

변인 구성요소로 첫째, “만족(satisfaction)”은 입지주체와 주민이 서로 얼마나 우호적으로 인식하고 긍정적 기대를 가지는지를 의미하며 ‘입지주체는 대체로 나의 필요를 충족시키는 것 같다’ 등 4문항으로 측정하였다. 둘째, “신뢰(trust)”는 상대방에게 자신을 개방하려는 정도와 상대방에 대한 신뢰수준으로 ‘입지주체는 솔직하고 투명하다’ 등 5개 문항으로 측정되었다. 셋째, “상호통제(control mutuality)”는 조직과 공중 양측이 서로에게 영향력을 행사할 정당한 힘을 누가 가지고 있는가에 동의하는 정도로 ‘입지주체는 내가 하는 말에 비교적 경청하는 편이다’ 등 4문항으로 측정하였다. 넷째, “헌신(commitment)”은 소통의 양 당사자 중 어느 한편이 그 관계를 유지, 강화하는 힘을 투자할 가치가 있다고 느끼는 정도로 ‘입지주체에 대해 지속적으로 좋은 인연을 가지고 싶다’ 등 4문항으로 측정하며, 이상 4개 요소들의 정의와 문항은 Hon & Grunig(1999)을 참조하여 재구성하였다. 또한, 부정적

관계성 변인 구성요소로 첫째, “불만(dissatisfaction)”은 조직과의 관계에 대한 신념이 불일치하면서 부정적 느낌을 갖는 정도로서 ‘나는 입지주체와의 관계가 나쁜 편이다’ 등 4문항으로 설문하였다. 둘째, “불신(distrust)”은 조직과 관계 속에서 조직의 행동에 대해 부정적으로 확신하는 정도로 ‘입지주체는 자신의 문제점을 감추려고 한다’ 등 4문항으로 설문되었다. 셋째, “지배통제(control dominance)”는 조직의 관계적 목적과 행동에 대해 공중의 의견이 무시되고 있음을 인식하는 정도로 ‘입지주체는 내가 의견을 개진할 기회를 주지 않는다’ 등 4문항으로 측정하였다. 넷째, “관계해지(dissolution)”는 조직과의 관계를 끝내고 다른 조직과 관계를 맺는 것이 더 낫다고 판단하는 정도로 ‘나는 입지주체와의 관계에 대해 후회하고 있다’ 등 4문항으로 설문하였고 이상 4개 요소의 정의와 문항은 Moon & Rhee(2011)을 연구 상황에 맞게 재구성하였다. 마지막으로 “갈등해소의지”는 갈등당사자들이 만나 공통 관심사에 대해 토론하고 갈등을 해결하기 위한 제안 교환에 호의적으로 생각하는 상태로 정의하며, ‘입지갈등 상황에서 입지주체에 새로운 의견을 제시하는 것이 좋다고 생각한다’ 등 5문항(Choi, 2011)으로 측정하였다.

한편, 설문대상은 서울시(강남구, 노원구, 마포구, 양천구)와 경기도(수원시, 고양시, 광명시, 안성시) 소재 쓰레기소각매립장¹⁵⁾ 인근 주민들로서 해당 시설의 존재를 인지하고 있는 주민들을 누증 또는 편의 추출하여 각 지역 당 평균 25부씩 총 203부를 2019년 9월 1일부터 15일까지 설문하였으며, 각 공중유형이 고르게 배분될 수 있도록 시설입지에 대한 지식과 관여도에 최대한 주의를 기울이면서 설문을 실시하였다. 또 필요시 추가적으로 대면 인터뷰도 실시하였는바 먼저

각 지역 주민지원협의체 소속 주민들에게 설문을 실시한 후 이들로부터 설문에 협조적인 주민들을 찾고, 설문 후 다시 주민들을 찾아나가는 누증표집(snowballing sampling)을 사용하였고, 동 방식으로 활동공중이나 자각공중의 비율이 늘어날 수 있어 시설 인근 아파트나 주택단지들 무작위로 선정하여 학문적 목적을 밝힌 후 주민설문과 인터뷰를 진행하였다.¹⁶⁾

이렇게 회수된 설문지는 SPSS for Win. 22.0과 AMOS 22.0을 통해 다음과 같이 처리되었다. 첫째, 설문대상의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 단변량 정규성 검증을 위해 왜도와 첨도 값을 구하고 다중공선성 문제를 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다. 셋째, 측정도구의 타당성 검증을 위해 표준화 계수, 평균 분산추출(average variance extracted), 개념 신뢰도(construct reliability)를 구해 집중타당성을 검증하였으며, 상관행렬과 분산추출 지수를 구하고 결정계수(r^2)를 산출해 판별타당성을 검증하였다. 넷째, 구조방정식 모형의 적합도 판단기준에 따라 구조모형에 대한 적합도를 검증하였다. 다섯째, 가설검증을 위해 구조방정식 모형을 통해 경로분석을 실시해 경로계수를 산출하고 sobel-test를 통해 경로의 유의성을 검증하였다.

IV. 분석결과 논의

1. 수집 표본의 특성

성별은 남자 102명(50.2%), 여자 101명(49.8%)이었고 연령은 50대 68명(33.5%), 40대 63명(31.0%), 30대 35명(17.2%), 20대 10명(4.9%) 순이었다. 다음으로 학력은 대졸 87명(42.9%), 고졸 83명(40.9%)이었으며, 전문대졸 18명(8.9%), 석사/박사 13명(6.4%) 순이었다. 또 월 소득은 100-199만원 59명(29.1%), 200-299만원

15) 각 시설들은 1990년대부터 2000년대 사이 갈등과정을 거쳐 시설가동이 이루어졌으며, 시설의 최초 건립계획 시점부터 준공까지의 기간은 다음과 같다. 강남구: 1994년-2001년(7년), 노원구: 1991년-1997년(6년), 마포구: 1995년-2005년(10년), 양천구: 1992년-1996년(4년), 수원시: 1995년-1999년(4년), 고양시: 2004년-2010년(6년), 광명시: 1992년-1996년(4년), 안성시: 2000년-2005년(5년)이다. 또한 과거 갈등에 대한 노출 여부는 대체로 공중유형에 반영되어 있으며, 주민 입장에서 시간의 흐름에 따라 갈등 당시보다 오히려 더 객관적인 평가가 가능하다고 판단하였다.

16) 인터뷰는 설문과정에 적극적으로 임하거나 본인의 경험을 솔직하게 이야기할 수 있도록 자유로운 분위기를 조성한 후 주민 스스로 추가 의견을 제시할 경우 관계성 측면을 중심으로 집중적으로 이루어졌다.

Table 2. Average comparison of measurement factors and test of univariate normality

		N	Average	Standard deviation	Skewness	Kurtosis
Knowledge		203	2.90	1.09	.380	-1.317
Involvement		203	3.27	.97	-.154	-1.073
Positive organization public relationship	Trust	203	2.92	.66	.184	-.652
	Satisfaction	203	2.98	.70	.472	-.836
	Control mutuality	203	3.01	.83	.094	-.823
	Commitment	203	2.77	.79	.030	-.803
Negative organization public relationship	Distrust	203	3.20	.74	-.176	-.664
	Dissatisfaction	203	3.25	.72	-.199	-.852
	Control dominance	203	3.26	1.05	-.038	-1.255
	Dissolution	203	3.00	.51	.105	-.439
Conflict resolution will		203	2.84	1.09	.305	-1.416

58명(28.6%), 300-399만원 56명(27.6%)이었고 400만원 이상 17명(8.4%), 100만원 미만 13명(6.4%)으로 나타났다. 갈등기간은 5-6년이 77명(37.9%)으로 가장 많았으며, 다음으로 7-9년 52명(25.6%), 3-4년 49명(24.1%) 순이었다. 시민/환경단체 회원여부는 ‘아니오’가 184명(90.6%), ‘예’가 19명(9.4%)으로 나타났고 경제적 보상여부는 ‘아니오’ 181명(89.2%), ‘예’ 22명(10.8%)이었으며, 갈등규모는 ‘중’이 150명(73.9%)로 나타났다. 또 지역별로는 노원구, 양천구, 안성시 주민 26명과 나머지 지역 5곳의 주민 25명이 설문에 참여하였다.

2. 각 요인의 평균과 단변량 검증 및 상관분석

이러 각 측정요소의 평균 및 표준편차를 구하고 최대우도법(maximum likelihood)을 사용해 단변량 정규성 검증을 위한 왜도와 첨도값을 살펴본바 왜도의 절대값 2, 첨도의 절대값 7을 초과하지 않아 단변량 정규분포성을 만족하는 것으로 확인되었다.

한편, 각 측정요인의 평균은 지식보다는 관여도가 상대적으로 높아 주민들은 시설 입지문제가 자신에게 중요하며 연관성이 높은 문제로 인식하고 있었다. 또 긍정적 조직공중관계성 요인은 대체로 저조한 가운데 입지주체와의 관계적 헌신성이 가장 낮아(M=2.77) 입

Table 3. Correlation analysis

	Knowledge	Involvement	Positive organization public relationship				Negative organization public relationship				Conflict resolution will
			Trust	Satisfaction	Control mutuality	Commitment	Distrust	Dissatisfaction	Control dominance	Dissolution	
Knowledge	1										
Involvement	.203	1									
Trust	.443***	-.103	1								
Satisfaction	.516***	-.105	.629***	1							
Control mutuality	.167*	-.581***	.219***	.199**	1						
Commitment	.050	-.522***	.174*	.172*	.736***	1					
Distrust	-.490***	.025	-.563***	-.624***	-.104	-.069	1				
Dissatisfaction	-.445***	.127	-.601***	-.606***	-.240*	-.171*	.653***	1			
Control dominance	-.275***	.555***	-.290***	-.307***	-.680***	-.676***	.314***	.333***	1		
Dissolution	-.186***	.428***	-.274***	-.279***	-.489***	-.519***	.282***	.292***	.694***	1	
Conflict resolution will	.503***	-.224***	.645***	.641***	.370***	.324***	-.676***	-.696***	-.506***	-.383***	1

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

지주체와의 관계성을 유지하고 촉진하기 위한 정서적 또는 행동적 일체감이 매우 약한 상태임을 보여주었다. 이어 부정적 조직공중관계성¹⁷⁾은 전체적으로 보통을 넘어 입지주체에 대한 부정적 관계성 인식도 강하게 자리 잡고 있었으며, 특히 지배통제에 대한 인식이 가장 부정적인 것으로 보아 입지과정에서 지주체 등이 단방향적 소통을 함으로써 주민의견이 무시되고 입지주체에 대해 낮은 효능감을 가지고 있는 것으로 보인다.

이는 입지과정에서 건립주체와 갈등 시 적극적 협상 및 갈등해소의지가 감소¹⁸⁾될 수 있음을 암시한다.

그리고 제 요인 및 변수 간 상관관계를 살펴본 결과 변수들 간 .90 이상의 높은 상관관계가 나타나지 않아 다중공선성 문제는 존재하지 않는 것으로 판단하였다. 이러한 결과는 지역주민들의 입지시설 및 관련 사안에 대한 지식의 증가가 긍정적 관계성과 갈등해소의지에는 정(+)^적 영향을 미치며 부정적 관계성을 개선하는 효과가 있음을 추론하게 하고 반대로 관여도는 긍정적 관계성을 악화시키면서 부정적 관계성 인식을 강화해 갈등해소의지에 부(-)^적 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

3. 측정모형 검증

이하에서는 측정모형에 대한 타당성 검증을 위해 확인적 요인분석으로 적합도 지수를 확인한 결과 χ^2 값이 기준을 충족하지 못하였으나 RMR=.047, GFI=.814, CFI=.958, RMSEA=.039 등으로 모두 기준을 충족시켜 본 모형이 적합한 것으로 볼 수 있다.

또한, 측정모형에 대한 집중타당성 검증 결과 모든 표준화된 요인 적재치는 .5이상으로 나타났고 경로계수의 통계적 유의성을 나타내는 C.R(critical ratio)값 역시 모두 ± 1.96 이상이었다. 또 각 개념의 신뢰도가 .7 이상을 보이면서 분산추출 값이 모두 .5이상으로서 집중타당성은 확보되었다. 한편, 측정모형의 판별타당성 검증 결과 각 요인 사이에서 구한 분산추출 지수가 각 요인의 상관계수 제곱 즉 결정계수(r^2)보다 크므로 요인 간 판별타당성도 확보되었다.

Table 4. Fitness test of measurement model

	χ^2	RMR	GFI	TLI	CFI	RMSEA
Reference	p>.05	<.05	>.8	>.9	>.9	<.08
Measurement model	1157.856 p=.000	.047	.814	.954	.958	.039

Table 5. Correlation matrix and variance extract index of measurement model

	Knowledge	Involvement	Trust	Satisfaction	Control mutuality	Commitment	Distrust	Dissatisfaction	Control dominance	Dissolution	Conflict resolution will
Knowledge	.774*										
Involvement	.041	.752*									
Trust	.196	.011	.744*								
Satisfaction	.266	.011	.396	.737*							
Control mutuality	.028	.338	.048	.040	.702*						
Commitment	.003	.272	.030	.030	.542	.718*					
Distrust	.240	.001	.317	.389	.011	.005	.720*				
Dissatisfaction	.198	.016	.361	.367	.058	.029	.426	.712*			
Control dominance	.076	.308	.084	.094	.462	.457	.099	.111	.706*		
Dissolution	.035	.183	.075	.078	.239	.269	.080	.085	.482	.766*	
Conflict resolution will	.253	.050	.416	.411	.137	.105	.457	.484	.256	.147	.724*

* AVE

17) 점수가 높을수록 관계성을 부정적으로 인식하고 있다는 것을 의미함.

18) 실제로 갈등해소의지의 전체 평균은 2.84점으로 보통 이하를 보였다.

4. 연구모형의 검증

한편, 본 연구의 최초모형이 적합도 기준을 만족하지 못해 수정지수를 이용해 분석한 결과 GFI=.804, TLI=.945, CFI=.950, RMSEA=.042로 적합도를 만족하고 적합도는 절대적 기준이 아닌 상대적 지표로 다른 지표들과 통합적으로 판단할 수 있다고 한 바에 따라 본 모형은 가설을 검증하는데 무리가 없는 것으로 볼 수 있다.

또한, 경로분석결과 지식은 긍정적 관계성 요인 중

만족도(C.R.값 7.791, p=.000)와 신뢰, 상호통제에 이르는 경로에서 정(+)의 영향을 미쳤으며, 관여도는 상호통제(C.R.값 -8.568, p=.000)와 헌신에만 부(-)의 영향을 미쳤다. 반면, 부정적 관계성에서 지식은 불만(C.R.값 -7.730, p=.000)과 불신, 지배통제, 관계해지 등 모든 요인에 대해 통계적으로 유의미하게 부(-)의 영향을 미친데 비해 관여도는 불신을 제외한 나머지 요인에 정(+)의 영향을 미쳐 높은 관여도가 부정적 공중관계성을 강화시키고 있었다.

이어 갈등해소의지에 대해 신뢰(C.R.값 2.834, p=.005)만이 유의미하게 정(+)의 영향을 미치는 가운데 부정적 관계성 중 관계해지를 제외한 나머지 요인이 갈등해소의지에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음의 <Figure 2>는 지식과 관여도를 비롯한 각 요인

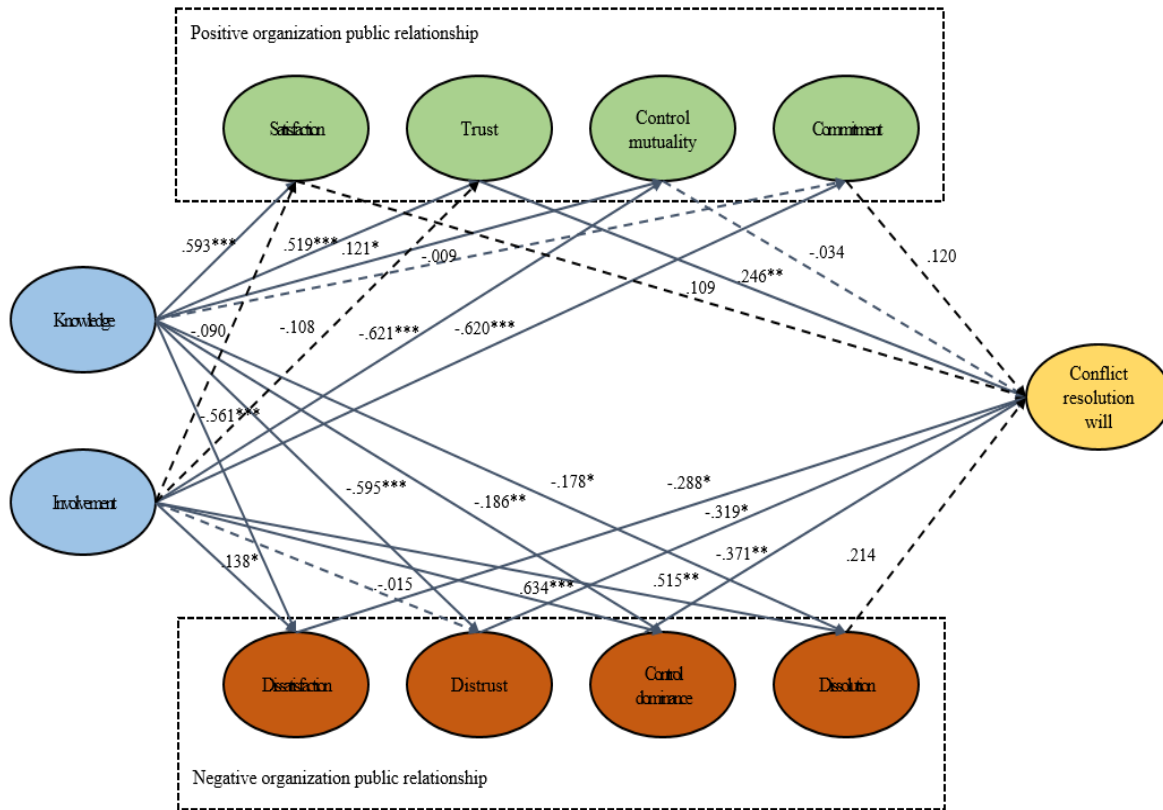
Table 6. Fitness test of research model

	χ^2	RMR	GFI	TLI	CFI	RMSEA
Original model	1634.073 p=.000	.103	.723	.881	.889	.062
Modified model	1220.595 p=.000	.098	.804	.945	.950	.042

Table 7. Path coefficient of research model

Pathway	Standardized estimate	Non-Standardized estimate	S.E.	C.R.	p
Satisfaction ← Knowledge	.593	.286	.037	7.791	.000***
Trust ← Knowledge	.519	.253	.037	6.801	.000***
Control mutuality ← Knowledge	.121	.079	.040	1.963	.050*
Commitment ← Knowledge	-.009	-.005	.035	-1.131	.089
Dissatisfaction ← Involvement	.138	.115	.058	2.003	.045*
Distrust ← Involvement	-.015	-.012	.055	-2.220	.826
Control dominance ← Involvement	.634	.666	.072	9.311	.000***
Dissolution ← Involvement	.515	.181	.034	5.378	.000***
Dissatisfaction ← Knowledge	-.561	-.417	.054	-7.730	.000***
Distrust ← Knowledge	-.595	-.421	.054	-7.764	.000***
Control dominance ← Knowledge	-.186	-.173	.055	-3.127	.002**
Dissolution ← Knowledge	-.178	-.056	.024	-2.347	.019*
Satisfaction ← Involvement	-.090	-.049	.036	-1.344	.179
Trust ← Involvement	-.108	-.060	.039	-1.545	.122
Control mutuality ← Involvement	-.621	-.458	.053	-8.568	.000***
Commitment ← Involvement	-.620	-.376	.047	-8.038	.000***
Conflict resolution will ← Satisfaction	.109	.158	.127	1.246	.213
Conflict resolution will ← Trust	.246	.353	.125	2.834	.005**
Conflict resolution will ← Control mutuality	-.034	-.036	.097	-.373	.709
Conflict resolution will ← Commitment	.120	.156	.118	1.318	.187
Conflict resolution will ← Dissatisfaction	-.288	-.271	.122	-2.223	.026*
Conflict resolution will ← Distrust	-.319	-.315	.127	-2.474	.013*
Conflict resolution will ← Control dominance	-.371	-.279	.088	-3.186	.001**
Conflict resolution will ← Dissolution	.214	.479	.268	1.785	.074

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001



Annotation) Number: Standardized coefficient, Solid line: Significant effect, Dotted line: Path with no significant effect

Figure 2. Path coefficient of research model

간 관계구조를 모형으로 나타낸 것이다.

을 통해 매개경로에 대한 유의성을 추가로 검증하였다.

한편, 본 연구에서는 <Table 8>과 같이 Sobel Z 검증

즉, 지식이 신뢰를 매개로 갈등해소의지에 이르는

Table 8. Mediation effect

Pathway	Sobel-Z Score	p
Knowledge → Satisfaction → Conflict resolution will	1.228	0.219
Knowledge → Trust → Conflict resolution will	2.610	0.009**
Knowledge → Control mutuality → Conflict resolution will	-0.365	0.715
Knowledge → Commitment → Conflict resolution will	0.142	0.887
Knowledge → Dissatisfaction → Conflict resolution will	2.135	0.033*
Knowledge → Distrust → Conflict resolution will	2.364	0.018*
Knowledge → Control dominance → Conflict resolution will	2.233	0.026*
Knowledge → Dissolution → Conflict resolution will	-1.419	0.156
Involvement → Satisfaction → Conflict resolution will	-0.918	0.358
Involvement → Trust → Conflict resolution will	-1.351	0.177
Involvement → Control mutuality → Conflict resolution will	0.361	0.718
Involvement → Commitment → Conflict resolution will	-1.304	0.192
Involvement → Dissatisfaction → Conflict resolution will	-1.479	0.139
Involvement → Distrust → Conflict resolution will	0.217	0.828
Involvement → Control dominance → Conflict resolution will	-2.999	0.003**
Involvement → Dissolution → Conflict resolution will	1.694	0.090

* p<.05, ** p<.01

경로($Z=2.610, p=0.009$)는 유의수준 $p<.01$ 에서 유의한 것으로 나타나 지식과 갈등해소의지와 관계에서 신뢰의 매개효과가 재차 검증되었다. 또 지식이 불만을 매개로 갈등해소의지에 이르는 경로($Z=2.135, p=0.033$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의한 것으로 나타나 불만의 매개효과도 입증되었으며, 지식이 불신을 매개로 갈등해소의지에 이르는 경로($Z=2.364, p=0.018$) 역시 유의하여 불신의 매개효과도 입증되었다. 이어 지식이 지배통제를 매개로 갈등해소의지에 이르는 경로($Z=2.233, p=0.026$)는 유의수준 $p<.05$ 에서 유의미하여 지식과 갈등해소의지와 관계에서 지배통제는 매개효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 한편, 관여도의 경우 지배통제를 매개로 갈등해소의지에 이르는 경로($Z=-2.999, p=0.003$)가 유의미한 것으로 나타나 관여도와 갈등해소의지와 관계에 있어 지배통제는 매개효과가 있는 것으로 입증되었다.

5. 공중성향별 경로분석

공중성향별로 각 변인 간 경로를 살펴보기 위해 우선 지식과 관여도를 기준으로 군집분석을 통해 주민

Table 9. Cluster analysis on the public propensity

Public Propensity and standard	Cluster 1 (n=74)	Cluster2 (n=53)	Cluster3 (n=43)	Cluster 4 (n=33)
	aroused public	inactive public	aware public	active public
Knowledge	2.16	2.06	4.25	4.17
Involvement	4.16	2.36	2.35	3.95

Table 10. Path coefficient depending on the public propensity

Pathway	Aroused public (β)	Inactive public (β)	Aware public (β)	Active public (β)
Conflict resolution will ← Satisfaction	.241*	-.020	.030	-.057
Conflict resolution will ← Trust	.195*	.362**	.161	.426
Conflict resolution will ← Control mutuality	-.151	-.051	.270	-.083
Conflict resolution will ← Commitment	-.008	.225*	-.020	.015
Conflict resolution will ← Dissatisfaction	-.007	-.316**	-.336**	-.314
Conflict resolution will ← Distrust	-.385**	-.373**	-.211	-.052
Conflict resolution will ← Control dominance	-.307**	.135	-.219	-.362
Conflict resolution will ← Dissolution	-.004	-.150	.131	.261

* $p<.05$, ** $p<.01$

성향을 분류한바 그 결과는 다음과 같다. 동 분석은 K-평균 군집분석에서 군집을 4개로 지정하여 분석하였는데, Hallahan(2000)의 기준에 따라 지식은 낮으나 관여도가 높은 군집 1은 ‘환기공중’, 지식과 관여도 모두 낮은 군집 2는 ‘비활동공중’, 지식은 높으나 관여도가 낮은 군집 3은 ‘자각공중’, 지식과 관여도 모두 높은 군집 4는 ‘활동공중’으로 명명하였다. 한편, 이렇게 지식과 관여도가 반영된 각 공중별 경로계수를 살펴보면, 환기공중은 갈등해소의지에 미치는 영향에서 만족과 신뢰가 정(+)의 영향을 미쳤고 불신과 지배통제는 부(-)의 영향을 미쳤으며, 비활동 공중은 신뢰와 헌신이 정(+)의 영향을, 불만과 불신이 부(-)의 영향을 미쳤다. 이어 자각공중은 불만이 갈등해소의지에 부(-)의 영향을 미치는 가운데 활동공중은 해소의지에 유의미한 영향을 미치는 관계성 요인을 찾을 수 없었다.

V. 연구문제 논의

1. <연구문제 1>에 대한 논의

입지갈등 상황에서 주민성향을 파악할 수 있는 기준으로 “지식”은 긍정적 조직공중관계성 중 만족과 신뢰, 그리고 상호통제에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 이중 특히 만족($\beta=.593$)과 신뢰($\beta=.519$)에 보다 큰 영향을 미쳐 시설입지에 대한 지식이 많을수록 입지주체에 대한 관계적 만족과 신뢰가 높아지는 것으로 나타났다. 즉, 소각장에 대한 작동원리나 다이옥신 위험

성에 대한 정확한 지식, 시설입지로 인한 편익을 많이 알고 있을수록 입지주체에 대한 호의적 감정이나 입지주체의 행동에 대한 긍정적 확신이 커진다는 것이다. 특히, 신뢰¹⁹⁾는 갈등해소의지에 대한 지식의 매개 효과도 있는 것으로 나타나(Sobel-Z Score=2.610) 입지 갈등에서 주민공중과의 신뢰도 제고 및 시설입지 관련 지식제공이 갈등해소에 필수적임을 말해준다.

“처음에는 안 좋다는 생각이 많았지만 시에서 주관하는 공청회나 견학을 다녀오고 나서 인식이 좀 바뀌게 사실이다. 소각장 운영원리를 이해하고 나니 업체 능력을 조금 믿게 되었고 시설취업 혜택도 있다 하니 마냥 반대만할 것은 아니라고 생각했다(Resident Interview, 2019.9.6).”

또한, 주민들은 신뢰 항목 중 ‘입지주체는 나를 공정하고 적절하게 대한다’에 가장 낮은 평가를 보여(M=2.85) 여러 유형 중에서 태도기반 신뢰²⁰⁾가 약할 때 갈등해소의지가 떨어지는 것으로 나타났다. 즉, 시설에 대해 전문적 수준의 지식을 보유하지 못한 주민들에게 입지주체가 자신의 가치와 맞지 않고 자신을 대할 때 공정하고 투명한 태도를 보이지 않는다고 판단될 때 신뢰도 저하를 매개로 갈등해소의지가 약화된다는 것이며, 이에 입지주체는 입지과정에서 호의적 배려 및 정직한 자세를 가지고 주민을 대할 필요성이 대두된다.

2. <연구문제 2>에 대한 논의

한편, “지식”은 불만($\beta=-.561$), 불신($\beta=-.595$), 지배통제($\beta=-.186$), 관계해지($\beta=-.178$) 등 부정적 관계성 요인 모두에 부(-)적 영향을 미치고 있는바 이는 주민

들의 시설입지 관련 지식이 증가할수록 입지주체와의 부정적 관계성이 완화된다는 것이며, 특히 불만과 불신 수준을 효과적으로 낮추는데 기여한다는 것을 의미한다. 더구나 관계해지 이외에 나머지 요인들은 갈등해소의지에도 모두 유의미하게 부(-)적 영향을 미쳐 불만과 불신, 그리고 지배통제에 대한 인식이 약할수록 갈등해소의지가 제고된다는 것을 알 수 있다. 즉, 지식의 증감이 긍정적 관계성보다는 부정적 관계성을 매개로 갈등해소의지에 더 큰 영향을 미친다는 의미로 입지주체는 주민들에게 시설입지 관련 다양한 정보들을 충분히 제공함을 전제로 긍정적 관계성 구축에 앞서 부정적 관계성에 대한 이해 및 관리가 보다 시급하다는 점을 말해준다. 특히, 해소의지에 대한 영향력에서 불신과 함께 지배통제가 큰 영향력을 미치고 있어($\beta=-.371$) 입지주체는 이에 대한 주민들의 인식을 개선할 필요가 있다. 설문문항에서도 주민의 지배통제²¹⁾ 의식이 전반적으로 강하게 자리 잡고 있는 가운데 ‘입지주체는 나의 의견이 의사결정에 반영되는 것을 꺼리는 것 같다’에 동의도가 가장 높아(M=3.31) 입지과정에서 느껴지는 입지주체에 대한 주민들의 효능감 부재가 갈등해소에 악영향을 미침을 알 수 있다. 이어 지식은 관계성 요인 중 불신에 가장 큰 영향을 미치는 가운데 이를 매개로 갈등해소의지에도 영향을 미치는 것으로 나타나($Z=2.364$) 입지주체는 갈등관리 측면에서 신뢰 개선과 아울러 불신의 예방에도 총력을 기울여야 할 것으로 판단된다.²²⁾

“시나 건설사에 대해 좋은 인상을 갖고 있지 않다. 도무지 무슨 생각을 하는지 몰라 답답했다. 정보공개 청구도 했지만 비공개 답변이 왔고 혼자 힘으로는 달

19) 원자력발전소 입지 관련 연구에서도 사업 집행기관이나 추진주체에 대한 신뢰가 원전 수용성을 높이는데 유의미함을 주장하고 있다(Flynn et al., 1992; Kim & Kim, 2015).

20) 이는 신뢰자와 피신뢰자 간 상대방을 대하는 태도에 기초하여 구축되는 신뢰를 말하며, 이외에 가치, 역량, 소통에 기초한 신뢰를 포함해 4가지 조직신뢰 유형으로 구분된다(Hurley, 2011).

21) 이에 대해 Burgoon & Hale(1987)은 상대방이 대화를 주도하면서 자신을 설득하려고만 할 때 힘의 불균형이 발생해 한 쪽의 의견이 무시되고 일방의 입장만이 반영되어 관계의 불균형성, 즉 지배통제(control dominance)로 인한 효능감 저하가 초래된다고 한다.

22) 신뢰와 불신은 동전의 양면과 같은 관계이지만 불신에 대한 영향과 신뢰에 대한 영향이 반드시 일치하는 것은 아니다. 특히, 대인관계 측면에서 사람들은 종종 상대방의 경제적인 면은 신뢰하지만 다른 사안에 대해 불신하는 경향을 나타내는 등 신뢰는 불신과 서로 상이한 차원으로 동시에 존재할 수 있다(Lewicki, et. al., 1998).

갈로 바위치기처럼 내 생각을 들어주려 하지 않는다. 시민단체하고는 잘 지내는 것 같다(Resident Interview, 2019.9.10.).”

이에 입지주체는 입지과정에서 주민들의 협상 및 갈등해소의지를 제고하기 위해서라도 입지주체와 주민 간 상호 대등한 관계를 전제로 시설입지에 관한 정보제공 기회를 획기적으로 늘리고 시설 운영주체로서 관리능력에 흠결을 보이는 사건이 일어나지 않도록 하여 주민들의 불만, 불신, 그리고 지배통제 의식을 저감시켜야 할 것이다.

3. <연구문제 3>에 대한 논의

또한, 시설입지에 대한 관여도는 긍정적 관계성 요인 중 상호통제($\beta=-.621$)와 헌신($\beta=-.620$)에 대해서만 부(-)적 영향을 미친 가운데 갈등해소의지에 유의미한 영향을 미치는 요인은 보이지 않았다. “관여도(involve-ment)”는 공중의 내적 성향을 알 수 있는 지표의 하나로 조직공중관계에서 자신이 해당 사안과 연관성이 크다고 생각할수록 조직의 헌신과 신뢰 등을 긍정적으로 느낄 것이라는 논지가 일반적이지만(Kim & Hwang, 2014: 114), 본 연구 결과 관여도는 입지갈등 상황에서 조직과의 긍정적 관계성을 오히려 악화시키는 것으로 드러났다. 이는 인터뷰 결과 등을 참고할 때 시설이 나의 삶에 큰 영향을 미친다고 인지할수록 시설 입지주체의 행동에 대한 기대가 커지고 예민해지기 마련이어서 충분한 정보제공이 안 된 상태에서 입지주체의 약간의 돌발행동만으로도 관계적 애착심과 효능감 등에 부정적 영향을 미치기 때문인 것으로 판단된다.

“소각장이 바로 눈앞에 보이는 곳에 사는 입장에서 시의 행동 하나하나에 민감할 수밖에 없다. 공청회 날 짜가 연기되거나 협의된 내용과 상이한 말이 조금이라도 나오면 또 우리를 무시한다고 느껴져 그 동안 시의 노력들도 위선적으로 생각된다(Resident Interview, 2019.9.9.).”

이러한 상호통제는 조직과 공중 간 균형적 의사소

통과 통제가 가능할 때 제고되기에 입지주체는 건립 계획 수립 시점부터 시설 인근 주민들과 공개적이고 대등한 위치에서 의사소통 할 수 있는 투명한 공간을 구축하여 주민들의 이해를 구하는 노력을 지속적으로 해야 한다. 또 조직과 공중 두 집단이 상호관계성을 촉진시키기 위한 행동적이고 정서적 일체감을 헌신이라고 볼 때(Strutton, et. al., 1993) 입지주체는 주민들 스스로가 중요하게 다루어지고 있다는 느낌을 가질 수 있도록 함으로써 입지주체에 대한 감정적 유대감 및 헌신을 제고할 수 있을 것이다. 이와 더불어 입지주체가 시설입지에 대한 주민의 이해관계를 바탕으로 다이옥신 저감대책 등 조직공중 간 공동의 목표설정과 이에 대한 홍보를 통해 조직의 성공이 주민들에게도 유리하다는 인식을 확산시킨다면 주민들의 감정적 성향 측면에서 관계적 헌신성 제고가 가능하리라고 본다.

4. <연구문제 4>에 대한 논의

반면, “관여도”는 부정적 관계성 중 불만($\beta=.138$), 지배통제($\beta=.634$), 관계해지($\beta=.515$)에 정(+)적 영향을 미치는 가운데 갈등해소의지에 대해 특히 지배통제($Z = -2.999$)가 관여도의 영향력을 견인하였다. 즉, 주민들의 관여도 인식이 높을수록 불만과 지배통제, 관계해지 인식도 동시에 악화되며, 이들 중 특히 지배통제 인식의 악화는 주민들의 갈등해소의지를 감소시킨다. 즉, 관여도와 부정적 관계성, 갈등해소의지의 관계에서 지배통제의 역할이 중요하게 작용하는바 본 요인이 관여도의 영향을 가장 크게 받으면서도 갈등해소의지로의 견인력 또한 매우 유의미하기 때문이다.

“아무래도 일반주민 의견에 신경 쓰지 않는다. 통장이나 시민단체가 말하면 좀 다르지만 이미 결정을 내린 이후라 주민에게 큰 힘은 없다. 우리 옆집은 그거 들어오고 나서 바로 이사가 버렸다(Resident Interview, 2019.9.8.).”

이러한 내용을 통해 입지문제에 대한 관여도가 높은 주민일수록 입지주체에 대한 불만이 크고 의사결

정 영향력에 대한 효능감 부재를 유추할 수 있다. 특히 관여도는 지배통제와 관계해지에 부정적 영향을 미치는 힘의 불균형으로 인해 나타날 수 있는 부정적 요소들, 즉 소송이나 집단시위 등을 유발하여 지역공동체 분열을 초래할 수 있고 심지어 이사 등을 통해 상대방과의 관계를 끝내고자 하는 관계해지까지 이어질 수 있다. 이어 불만 역시 주민들의 갈등해소의지에 부정적으로 작용하는 요소로 주민들은 불만 문항 중 ‘나는 입지주체와의 관계가 대체로 실망스럽다’에 강하게 동의하는 등(M=3.33) 시설 인근 주민을 중심으로 입지주체와의 관계에 대해 신념의 불일치를 느끼고 있었다. 또 이러한 불만은 입지주체와 같은 관계의 상대방이 해당 관계에서 어떠한 해야 하는지에 대한 자신의 기준 등 기존의 신념이 불일치할 때 발생하며²³⁾ 이러한 관계적 불일치(relational discrepancy)가 관계의 유형에 따라 다양한 부정적 감정을 초래한다(Moon & Rhee, 2011: 423). 이에 입지주체는 특히 시설 입지문제에 관여도가 높은 인근 주민들의 신념과 기대를 먼저 파악한 후 이를 바탕으로 시설입지의 정당성을 지속적으로 설득하여 주민들의 불만을 감소시키되, 주민들의 의견을 충분히 반영할 수 있는 열린 태도를 견지해야 할 것이다.

이렇게 입지갈등 상황에서 지식과 관여도는 입지주체와의 긍정 또는 부정적 관계성 요인을 매개로 갈등해소의지에 적지 않은 영향을 미치고 있는바 지식은 긍정적 관계성 요인 중 유일하게 신뢰를 통해, 그리고 부정적 요인 중 불만, 불신, 지배통제를 통해 갈등해소의지에 유의미한 영향을 미쳤으며, 관여도는 특히 부정적 요인인 지배통제를 통해 갈등해소의지에 영향을 미쳤다. 결국 입지갈등에서 주민의 갈등해소의지를 높여 갈등당사자 간 합의형성을 이루기 위해서는 관련 주민의 의견을 수렴하고 직접적 정보획득

기회를 늘려 주민의 지식을 증가시키고 관여도가 높은 주민의 신념과 기대치를 파악해 이를 충족시키는 것이 필요하다.

특히, 지식증가의 필요성에 대해 원전의 경우 지식 이 주민들의 긍정적 태도 변화에 결정적 영향을 미친다거나 시설에 대한 정보와 지식증가가 풍력발전소 등 시설입지에 대한 주민태도를 긍정적으로 변화시킨다는 것을 정보결핍모형(information-deficit model)을 통해 입증하는 등(Bidwell, 2016) 적지 않은 논문들이 지식에 대한 본 연구 결과와 부합하는 주장을 내놓고 있다. 다만, 설문결과를 보면 시설 관련 정보를 접한 경험(M=2.92)에 비해 동 사안에 대한 이해도는 떨어지는 것으로 나타나(M=2.82) 정보제공 시 주민들이 이해하기 쉽게 전문지식들을 입지기획 초기단계부터 제공하고 그 이해도를 확인하는 과정까지 실행한다면 주민들과의 관계관리 및 갈등해소의지 제고에 큰 도움이 될 것이다. 또한 갈등해소의지에 대한 매개효과에서 부정적 관계성 요인이 더 크게 작용하는 가운데 지식과 관여도 모두를 유의미하게 견인하고 있는 지배통제 등에 대한 개선을 위해서는 비공식적 자리에서 허심탄회한 분위기가 연출될 수 있는 만큼 설명회 이외에 비공개 모임이나 클럽활동을 활용해 소통공간을 마련하고 그 내용과 협의결과를 SNS 등 뉴미디어를 통해 공개한다면 지식증가와 함께 지배통제 등 주민들의 부정적 관계인식도 효과적으로 개선될 수 있을 것이다(Jeong, 2015: 183).²⁴⁾

5. <연구문제 5>에 대한 논의

한편, 지식과 관여도를 기준으로 K-평균 군집분석을 실시한 결과 공중성향은 총 203명 중 환기공중 74명, 비활동공중 53명, 자각공중 43명, 활동공중 33명 순으로 나타나 지식과 관여도가 모두 낮은 비활동공

23) 시설입지에 대한 관여도가 높다는 것은 입지주체의 관계적 행동에 대한 주민들의 기대치와 신념이 매우 높으면서 또한 강하다는 것을 의미하며, 대인마케팅에서는 이러한 불만이 만족보다 더 큰 영향력을 가지기에 소비자의 불만족을 탐색하는 것이 서비스 향상에 도움이 된다고 한다(Yang, et. al., 2009).

24) 다만, 시설입지에 관심 있는 모든 주민의 참여를 독려하되 관여도가 높은 입지 인근 주민들을 주요 목표공중으로 설정하여 이들의 참여에 더욱 힘을 쓴다면 관계 및 갈등관리 효과가 더욱 커질 수 있다.

중과 환기공중 비율이 상대적으로 높았다. 이어 각 공중성향에 따른 공중관계성 및 갈등해소의지 간 영향 관계를 살펴보면, 먼저 “환기공중”의 경우 분산분석 결과 $M=2.19$ 로서 갈등해소의지가 타 공중에 비해 가장 낮아($F=36.489$, $p=.000$) 관계 관리나 정책PR에 있어 입지주체가 가장 주목해야 할 집단임을 말해준다. 환기공중은 만족($\beta=.241$)과 신뢰($\beta=.195$)가 갈등해소의지에 정(+)적 영향을, 불신($\beta=-.385$)과 지배통제($\beta=-.307$)가 부(-)적 영향을 미치는 가운데 $M=2.64$ 인 만족($F=30.186$, $p=.000$)과 $M=2.62$ 인 신뢰($F=22.312$, $p=.000$)가 타 공중에 비해 가장 낮아 환기공중의 해소의지 제고를 위해서는 먼저 만족과 신뢰를 높이는 관계관리 전략이 필요함을 말해준다. 이에 입지주체는 지식 정도가 낮은 환기공중이 관련 정보부족으로 조직에 대한 관계적 만족도가 저하되어 있음을 인식해 다양한 언론매체를 활용해 정확한 정보들을 적시에 제공함으로써 환기공중이 입지주체에 대해 긍정적 기대와 우호적 감정을 느낄 수 있도록 해야 할 것이며, 이와 관련하여 신뢰의 경우도 ‘입지주체는 나를 공정하고 적절하게 대한다’ 항목에 가장 낮은 점수를 주어($M=2.51$) 환기공중과 접촉 시 주민질문에 친절한 태도를 바탕으로 세부적 정보들을 충분히 제공하고 이에 대한 사후 모니터링도 강화해²⁵⁾ 태도기반 신뢰(Hurley, 2011)를 바탕으로 한 관계관리 전략이 필요하다. 이어 입지주체에 대한 신뢰는 불균형 원칙에 입각해 그 형성은 더디지만 붕괴는 신속하므로(Lee, et al., 2018: 235) 시설 관련 지식부족으로 입지주체에 많은 부분을 의존하고 있는 환기공중에 대해 의사결정과정을 보다 투명하고 공정하게 공개하고 시설관리 및 운영에 대해서도 개발업체의 능력을 환기공중에 인식시킬 필요가 있다. 또한, Hallahan(2001)이 조직의 주요 목표공중으로 비활동 공중과 환기공중을 주장한바, 특히 주민 대다수를 차지하는 환기공중은 시설입지에

대한 지식수준은 낮지만 시설입지라는 쟁점에 동기화되어 있고 변화욕구도 지녀 필요한 지식을 획득하고 만족과 신뢰에 대한 개선이 이루어진다면 효과적으로 갈등해소의지를 제고시킬 수 있다고 판단된다. 특히, 이들은 미디어 보도나 광고의 노출에 가장 많은 영향을 받는 감정적 주민인 까닭에 SNS를 활용한 홍보 등 이성적 지식전달이 가능한 수단을 활용하는 것도 바람직하다.

“복지기금을 주겠다, 도서관을 주겠다 말은 많던데 개인적으로 시설에 나가 일하도록 하는 게 좋다고 생각했다. 하지만 시나 업체는 그런 결정권을 주지 않았다. 업체는 어떻게 선정된 것인지 설명하면 되는데 그런 말은 들어보지 못했다(Resident Interview, 2019.9.2.).²⁶⁾”

이에 입지주체는 환기공중에 대해 입지과정의 투명성을 높이고 환기공중과의 소통구조 변화를 통해 균형적 소통이 가능하도록 하는 PR구조 혁신과 더불어 주민입장에서 각종 입지 관련 쟁점들을 재고해 보는 등 주민들과의 협치 의식을 제고할 필요가 있다.

한편, 지식과 관여도 모두 낮은 “비활동 공중”은 관계성 요인이 갈등해소의지에 이르는 경로에 있어 신뢰($\beta=.362$), 헌신($\beta=.225$)과 불만($\beta=-.316$), 불신($\beta=-.373$)이 유의미하여 환기공중과는 상이한 경로를 보였다. 이 중 신뢰는 태도기반 신뢰에 부정적인 환기공중과 다르게 ‘입지주체가 한 약속은 믿을만하다고 생각한다’에 가장 낮은 평가를 내려($M=2.60$) 조직태도보다는 공언이행적 신뢰(dependability)가 낮은 것으로 나타났다. 또 헌신의 경우도 지속적 행동을 의미하는 지속적 헌신보다는 감정적 지향을 의미하는 감정적 헌신(emotional commitment)이 결여된 것으로 보인다.

“보상에 대한 이야기를 공청회에서 들은 적이 있었다. 보상 못 받는 나 같은 경우 같은 주민인데 상대적 박탈감이 심한 편이다. 그때는 그냥 포기하고 다른 데로 갈려고 했다. 시가 야속하기도 하고 그 이후 모임에

25) Hallahan(2001: 43)의 경우도 환기공중에 대한 관리전략으로서 모니터링과 질문관리, 신규 회원 확보 및 직접접촉을 포함한 개입전략(intervention strategies)을 제시한 바 있다.

26) 환기공중은 ‘입지주체는 투명하지 않게 운영되고 있다는 생각이 든다’에 타 집단보다 가장 높은 점수($M=3.78$)를 주어 조직의 투명성에 의구심을 나타냈고 지배통제 의식도 공중유형 가운데 가장 부정적이었다.

간 적은 없고 언론보도로 접한 적은 있었는데 다 형식적이고 크게 변한 건 없어 보였다(Resident Interview, 2019.9.3.).”

이에 입지주체는 스스로 공표한 사안에 대한 충실한 이행을 전제로 비활동 공중이 조직과의 유대감이나 애착을 느끼고 장기적으로 우호적 관계를 유지하는 것이 주민들에게 도움이 된다는 사실을 각인시킬 필요가 있다. 또 그 방법으로 비활동 공중이 타 집단에 비해 사안에 무관심²⁷⁾한 점을 고려해 대중매체나 언론홍보는 물론이고 인터넷 등 노출효과가 크고 분명한 지식전달 효과가 있는 매체를 활용하되 주민들과의 유대감 제고를 위한 감성적 PR 전략이 보다 효과적일 수 있다.

반면, 분산분석 결과 불만과 불신 정도가 각각 $M=3.46$ 과 $M=3.45$ 로서 환기공중 다음으로 높은 것으로 나타난바($F=26.377/ F=24.564, p=.000$) ‘입지주체는 투명하지 않게 관리 운영되고 있다는 생각이 든다’ 항목에 강한 동의를 보여($M=3.74$) 비활동 공중의 불신은 언행일치에 대한 문제보다는 시설을 적당하게 관리 운영할 책임이 있는 지자체 등 입지주체의 능력(competency)에 대한 의구심이 그 원인인 것으로 보인다. 이는 시설 관리자에 대한 불신이 시설입지에 대한 저항을 초래하고 갈등을 심화하는 주요인이라는 주장과 부합하는 것으로 입지주체는 불신과 관련된 사건이 신뢰의 경우보다 더 큰 과급력을 가진다는 점(Slovic, 1993)을 감안해 시설관리 및 운영기술 능력 제고와 더불어 이를 시설현장 견학을 통해 비활동 공중에게 체험하게 한다면 시설운영 주체에 대한 불신 감소와 함께 비활동 공중에 대한 설득도 용이해질 것이다.

또한, 지식이 높고 참여도는 낮은 “자각공중”은 사안의 원인과 결과에 대한 이해도는 높지만 개인적 이해관계는 가지고 있지 않은 집단이다. 본 설문결과 이들은

모든 긍정적 관계성에서 가장 높은 평가를 내려 갈등해소의지도 $M=3.87$ 로서 분산분석 결과 $F=36.489(p=.000)$ 로 가장 높은 평가를 하였다. 다만, 갈등해소의지로 가는 경로 상 부정적 관계성 요소인 불만($\beta=-.336$)이 유의미하게 나타나 이들의 갈등해소의지를 더욱 고양시키기 위해 불만의 요소를 개선시킬 필요가 있다.²⁸⁾ 내용적으로는 ‘나는 입지주체와의 상호작용이 마음에 들지 않는다’에 그나마 부정적으로 답을 하였는데($M=2.79$), “대기환경 분야에 근무하고 있어 소각장 유해성을 알고 있다. 시설과는 거리도 있어 문제될 것은 없었고 인근 주민과 원만하게 타협해가길 바란다. 아이와 시설견학을 간 적이 있는데 설명하는 분이 전문성이 있어 보이지 않았다(Resident Interview, 2019.9.5.).” 이러한 자각공중에 대해 Hallahan(2001)은 부정적 이슈 확산을 막기 위해 이들과의 연대형성이나 미디어 옹호, 그리고 로비활동 등 교육전략이 효과적이라고 주장한 바 있고 Maddox(1981)는 특정 대상 평가에 있어 기능적 요인은 불만과 관련이 있는 반면 심리적 요인이 만족과 관련되기 때문에 특정 대상에 대해 만족도가 떨어지더라도 이것이 곧 불만을 의미하는 것은 아니라고 한다.

이렇게 관계성과 갈등해소의지 간 인과관계가 적은 자각공중과 더불어 “활동공중”도 유사한 결과를 보여 해소의지에 영향을 미치는 관계성 요인을 찾을 수 없었다. 다만, 활동공중이 상황 해결을 위해 조직화되는 경향이 강하고 주민을 대표해 입지주체와 직접 접촉하는 주민대책위원회 등이 이에 해당하는 관계로 이들에 대한 검토를 생략할 수 없다. 이러한 배경에서 분산분석 결과를 보면 긍정적 관계성 중 $M=2.18$ 인 헌신($F=48.713, p=.000$)과 $M=2.43$ 인 상호통제($F=61.681, p=.000$)가 다른 집단에 비해 가장 낮은 것을 알 수 있으며, 세부 내용에서는 항목 간 비교에서 ‘입지주체에 대해 지속적으로 좋은 인연을 가지고 싶다’와 ‘입지주

27) 설문과정에서 보면 비활동공중 상당수는 초기부터 무관심했던 것이라기보다 입지주체와의 직, 간접적 접촉 이후에 이들의 태도나 반응에 실망감을 느껴 무관심해진 것으로 보이며, 이에 공중관계성도 부정적으로 형성된 것으로 보인다. 때문에 비활동공중은 조직과의 관계에 만족하고 있는 경우가 많다는 Hallahan(2001)의 주장과는 다른 결과가 나온 것으로 판단된다.

28) 한편, 본 연구에서 경제적 보상 여부와 갈등기간 등 통제변수에 따른 계 변수 값의 차이를 사전 검증한 결과 일반적 특성에 따른 계 변수의 차이가 거의 없어 통제변수를 투입하지 않았으며, 추후 연구에서는 이를 반영한 보다 향상된 연구가 요구된다.

체는 내 의견을 의사결정시 고려하는 것 같다'에 상대적으로 낮은 평가를 하여 이에 대한 관계관리 전략이 필요한 상황이다.

“대책위 활동을 회상해보면 밖에서 볼 때와 다르다. 우리가 이야기하면 시에서 들어줄 거라 생각하지만 아니다. 몇날며칠 싸워가며 협상이 되는 것이고 그때만 하더라도 우리를 설득하려고만 했지. 상대방과 잘 지내는 것은 싸움 다 끝난 후 일이고 그 전에는 그렇지 않았다(Resident Interview, 2019.9.6).”

이렇게 볼 때 비활동 공중의 헌신과 상호통제성에 대한 부정적 인식과 활동공중의 인식과는 성격상 차이가 존재한다. 즉, 전자는 대부분 언론이나 입소문 등 간접 경험에 의한 부정적 인식인 반면 후자는 상대방과의 직접 접촉에 의한 인식이기에 활동공중의 부정적 인식이 훨씬 더 공고하다. 이에 입지주체는 비활동 공중에 대한 언론매체 활용과는 다른 보다 획기적 관계관리 전략이 요구된다. 즉, 활동공중의 다수를 이루는 주민대책위원회나 지원협의체로 하여금 시설에 대한 폭넓은 감시, 통제권을 부여하는 방안이 있다. 이와 함께 대책위로 하여금 입지문제 전문가를 스스로 선정, 활용하게 하는 방법도 존재한다. 이는 활동공중의 상호통제 인식을 제고할 뿐 아니라 입지주체의 감정적 헌신과 연대의식을 강화할 수 있는 효과적 방안이 될 수 있다.

VI. 결론

결국, 입지갈등 완화 및 주민공중의 갈등해소의지 제고를 위해서는 첫째, 주민공중의 지식증가가 갈등해소의지를 제고한다는 점을 고려해 입지주체의 객관적이고 풍부한 정보제공과 주민의 태도기반 신뢰 제고를 위한 시설건립 관련 관계자들의 공정하고 정직한 태도 정립이 필수적이다. 둘째, 주민공중의 입지주체에 대한 효능감 결여 및 불신감 개선을 위해 주민과의 대등한 관계 아래 시설에 대한 관리능력을 강화하고 입지과정의 투명한 공개도 필요하다. 셋째, 관여도

가 높은 시설 인근 주민들의 헌신 및 상호통제 의식 증진을 위해 입지주체는 주민과의 자유로운 소통이 가능한 공간을 구축해 지속적으로 대화하고 주민 스스로가 중요하게 다루어지고 있다는 인식을 가지도록 조직과 주민 공동의 목표 설정과 협력적 추진이 요구된다. 넷째, 입지주체는 조직에 대한 부정적 인식이 강한 주민들의 신념 및 기대를 파악한 후 이를 바탕으로 시설입지의 정당성을 홍보하되 이때 정보제공은 주민들이 이해하기 쉬운 형태로 이루어져야 한다. 다섯째, 공중성향별 분석결과 환기공중은 만족, 신뢰, 불신, 지배통제 인식이 갈등해소의지에 유의미한 영향을 미치는 태도기반 신뢰에 취약한 점을 감안해 주민질문에 친절히 답하고 정보제공 후 관련 모니터링을 강화해야 하며, 감정적 집단성향을 고려해 뉴미디어를 활용한 이성적 지식전달 체계 구축이 필요하다. 여섯째, 비활동공중이 공언이행적 신뢰도에 취약하고 감정적 측면의 헌신성이 낮음에 따라 입지주체의 약속에 대한 실천력을 강화하고 주민과의 일체감 축진을 위한 감성적 정책PR 전략이 효과적이다. 일곱째, 갈등해소의지가 높지만 불만도 높은 자각공중은 기능적 요인이 불만과 관계가 깊다는 주장에 입각해 미디어 옹호와 연대형성을 통한 교육전략이 효과적일 것이다. 여덟째, 헌신과 상호통제 의식이 약한 활동공중에 대해 입지주체는 주민대책위 등 주민대표 집단에 시설 감시·통제권을 부여하는(empowerment) 방안을 통해 활동공중의 연대의식과 상호통제 인식을 개선할 수 있다.

이상에서 본 연구는 입지갈등의 문제를 입지주체와 주민 사이의 정책PR과 관계성 관리 관점에서 분석해 공중성향과 입지주체와의 긍정 또는 부정적 관계성 및 공중의 행태변인 간 상호관계를 미시적 측면에서 실증해 보았다. 그 결과, 세 변인 간 유의미한 인과관계가 규명되어 공중성향에 따라 공중관계성과 갈등해소의지에 이르는 차별화된 경로를 이해할 수 있었다. 이어 주민의 갈등 및 합의의지 제고를 위해 단순히 입지결과에만 집착하기보다 주민공중과의 장기적 관계관리 과정을 거치되, 특히 불신이나 지배통제 등 부

정적 관계성 개선에 초점을 두고 맞춤형 공중별 PR 전략을 실행해야 함을 알았다. 이에 본 연구는 상기 실천적 함의 외에 다음의 이론적 함의를 얻을 수 있었다. 첫째, 입지갈등사례에서 공중유형이 입지주체와의 관계성을 매개로 갈등해소의지에 영향을 미침을 실증한 연구가 드문 가운데 기존 주장처럼 신뢰나 헌신성 관계 배양도 중요하지만 지식제공을 토대로 한 불신과 불만 등 부정적 관계성 요인 개선이 입지갈등 해소국면에 도움이 된다는 사실을 실증하였다. 둘째, 기존 입지갈등 연구와 달리 갈등해소의지라는 합의형성을 위한 본질적 개념을 종속변인으로 설정해 입지주체와 관계를 맺고 있는 주민들이 내적 성향에 따라 어떻게 협상 및 갈등해소의도를 보이는지를 분석할 수 있는 관계기반의 공공갈등 분석틀(relational-based framework)을 구축하였다. 셋째, 입지갈등 현상에 대해 공중성향과 관계성과의 인과관계 분석 등 정책 의사소통과 PR적 시각을 기본적으로 취함으로써 입지주체의 획일적 PR이 아닌 각 공중성향에 따른 맞춤형 관계관리 및 PR 전략이 입지추진과정에서 필요함을 입증해 실무적 차원에도 도움이 되었다. 넷째, 공중성향, 관계성 연구, 그리고 갈등해소의지 등에 대한 본질적 접근을 지양하고 각 요인의 통합적 접근을 통해 이슈 노출 공중이 갈등해소의지에 이르는 인식적 경로 메커니즘을 규명하였다.

그러나 서울시와 경기도 내 8곳의 시설 관련 주민들에 대한 연구인 까닭에 그 결과에 대한 일반적 해석이 제한되어 추후 폭넓은 갈등사례를 대상으로 한 표집 등 보다 과학적이고 엄밀한 표출설계와 함께 심층 인터뷰 강화 등 질적 연구의 보강도 필요하리라고 본다. 또한, 관계성 요인을 좀 더 확장하여 공존적 관계성이나 체면 등과 같이 한국적 맥락을 고려한 연구를 통해 관계성 요인의 포괄성을 강화할 필요도 있다. 마지막으로 본 연구는 신뢰와 지식 등에 대해 단일 차원에서 분석을 실행하였는바 이들 개념도 다차원 척도를 통해 분석함으로써 연구결과의 심층성을 강화할 필요가 있다. 결국, 본 연구는 입지갈등 자체보다 이러

한 상황에 놓인 입지주체 조직과 공중 간 관계에 초점을 둔 연구로서 기존의 PR 관련 분야 및 경영학과 사회심리학 등 학제 간 연구를 통해 난해한 비선호시설 입지갈등문제에 대해 추후 보다 새롭고 실효성 있는 대안들이 다양하게 제기되기를 기대한다.

References

- Bidwell, D. 2016. The Effects of Information on Public Attitudes toward Renewable Energy. *Environment and Behavior*. 48(6): 743-768.
- Broom, G. M., S. Casey, and J. Ritchey. 1997. Toward a Concept and Theory of Organization-Public Relationships. *Journal of Public Relations Research*. 9(2): 83-98.
- Brown, K. and C. White. 2011. Organization-Public Relationship and Crisis Response Strategies. *Journal of Public Relations Research*. 23: 75-92.
- Burgoon, J. K. and J. Hale. 1987. Validation and Measurement of the Fundamental Themes of Relational Communication. *Communication Monographs*. 54: 19-41.
- Cha, Dong Pil. 2002. A Comparative Study of Models of Grunig's and Hallahan's Typology of Publics. *Journal of Public Relations*. 6(2): 96-127.
- Chai, Won Ho and Ho Jung Son. 2004. Sitting Unwanted facilities and Policy PR - the Case of Building Nuclear Waste Dump. *Korean Journal of Policy Analysis and Evaluation*. 14(2): 185-208.
- Choi, Hey Min. 2011. Problem Solving Will Caused by Organization-Public Relationship Formed by Twitter : Case Study: Soongsil University Twite. Master's Thesis. Graduate School of Soongsil University.
- Christen, C. T. 2004. Predicting Willingness to Negotiate. *Journal of Public Relations Research*. 16(3): 243-267.
- Ferguson, M. A. 1984. *Building Theory in Public Relations: Inter-organizational Relationships*. Paper Presented to the Association for Education in Journalism and Mass Communication Annual Conference.
- Flynn, J. W. Burns, C. K. Mertz, and P. Slovic. 1992. Trust as a Determinant of Opposition to High Level Radioactive Waste

- Repository. *Risk Analysis*. 12(3): 417-429.
- Giholbo, Date of 2019. 9. 6.
- Grunig, J. E. and F. C. Repper. 1992. Strategic Management, Public and Issues. In Grunig, J. E. (eds.). *Excellence in Public Relations and Communication Management*. Hillsdale, N. J: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J. E. and T. Hunt. 1984. *Managing Public Relations*. N. Y: Holt, Rinehart & Winston.
- Hallahan, K. 2000. Inactive Publics: the Forgotten Publics. *Public Relations Review*. 26(4): 499-515.
- Hallahan, K. 2001. The Dynamics of Issues Activation and Response. *Journal of Public Relations Research*. 13(1): 27-59.
- Han, Jung Ho and Sam Sup Jo. 2009. A Study on the Effects of Corporate Reputation and Public Relations on Crisis Awareness and Outcome Awareness in the Event of Corporate Crisis. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*. 53(3): 82-100.
- Han, Jung. Ho. 2000. A Study on Development of Public Relation Measurement Index of Broadcasting Company. *Journal of Public Relations*. 4(2): 101-132.
- Hon, L. C. and J. E. Grunig. 1999. *Guidelines for Measuring Relationships in Public Relations*. Gainesville, F. L: Institute for Public Relations.
- Huang, Y. 2001. OPRA: Cross-Cultural, Multiple-Item Scale for Measuring Organization-Public Relationships. *Journal of Public Relations Research*. 13(1): 61-91.
- Huang, Y. H. 2001. Values of Public Relations: Effect on Organization-Public Relationship Mediating Conflict Resolution. *Journal of Public Relations Research*. 13(4): 265-301.
- Huang, Y. H. 2012. Gauging an Integrated Model of Public Relations Value. *Journal of Public Relations Research*. 94(3): 782-789.
- Huang, Y. H. and Y. Zhang. 2013. Revisiting Organization-Public Relations Research over the Past Decade. *Public Relations Review*. 39(1): 85-87.
- Hurley, R. F. 2011. *The Decision to Trust*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Jeong, Won Jun. 2015. Policy Acceptance in the Context of a Local Conflict Issue: An Extension of the Situational theory of Problem-solving(STOPS) Using the Case of Miryang Transmission Towers. *Advertising Research*. 107: 159-188.
- Kazoleas, D. and A. Wright. 2001. Improving Corporate and Organizational Communication. In Heath, L. (ed.s.). *Handbook of Public Relations*. California: Sage.
- Ki, E. and J. Shin. 2006. Status of Organization-Public Relationship Research from an Analysis of Published Articles, 1985-2004. *Public Relations Review*. 32(2): 194-195.
- Kim, Chan Suk. and Sung Wook Hwang. 2014. The Public Relations Effect Model of the Public's Characteristics, Policy-Public Relationship, and Word-of-Mouth Intention. *Advertising Research*. 102: 5-34.
- Kim, Geun Sik and Seo Yong Kim. 2015. The Political Economy of Extended Operation of Nuclear Power Station: Local Resident's Perceived Discrimination about Economy and Politics. *The Korea Local Administration Review*. 29(4): 295-336.
- Kim, Hyo Sook and Sung Un Yang. 2014. Advances in the Theory of Organization-Public Relationship Management and Challenges to the Future Development of the Theory. *Journal of Public Relations*. 18(1): 476-515.
- Kim, Hyung Suk and Hyun Ou Lee. 2008. A Study on the OPR Measurement Scale Reflecting Korean Culture. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*. 10(1): 99-139.
- Kim, In Sook. 2001. A Study on Situational Variables Influencing Public Communication Behaviors. *Journal of Public Relations*. 5(1): 62-84.
- Kim, Soo Kyong. 2008. Effects of Organization's Public Relationship and Power Relationship on Conflict Management Strategy and Willingness to Resolve Conflict. Master's Thesis. The Graduate School of Ewha Womans University.
- Kim, Tae Hoon and Won Ho Chai. 2013. The Development of Public Affairs(PR) Based on Long-Term Perspective to Improve Social Acceptance of Nuclear Plants. *Journal of Government and Policy*. 5(2): 29-50.
- Kim, Y. 2001. Searching for the Organization-Public Relationship. *Journalism and Mass Communication Quarterly*. 78(4): 799-815.
- Kim, Young Uk and So Young Park. 2003. The Impact of On-Line Organization-Public Relationships on Customer Satisfaction and Loyalty. *The Korean Journal of Advertising*. 14(1): 7-30.

- Kwon, Hyuk So. 2016. A Study on the Building Process of Collaborative Governance in Area-Wide Administration. Ph.D. Thesis. The Graduate School of Seoul City University.
- Ledingham, J. A. and S. D. Bruning. 1998. Managing Media Relations. *Business Research Yearbook*. 5: 644-648.
- Ledingham, J. A. and S. D. Bruning. 2000. *Public Relations as Relationship Management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lee, Dae Woong, Ju Hee Son, and Gi Heon Kwon. 2018. The Effects of Trust in Government on Risk Perception and the Acceptance of Policies for High-Risk Facilities in South Korea. *Korean Public Administration Review*. 52(1): 229-257.
- Lewicki, R. J., D. J. McAllister, and R. Bies. 1998. Trust and Distrust. *Journal of Management Review*. 23(3): 438-458.
- Liu, Yang. 2018. Research on the Influence Factors of the Policy Tools in NIMBY Conflict Management. *Open Journal of Social Science*. 12: 164-174.
- Maddox, R. N. 1981. Two-Factor Theory and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*. 8: 97-102.
- Moon, Bitt Beach and Yun Na Rhee. 2011. Two Different Faces of Organization-Public Relationships in Public Relations: Measurement of the Negative Relational Characteristics. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*. 55(5): 416-447.
- Moon, Bitt Beach and Yun Na Rhee. 2012. Publics' Communication Behavior as Organization-Public Relationship Outcome in Public Relations. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*. 56(2): 167-197.
- Moon, Bitt Beach and Yun Na Rhee. 2013. Exploring Negative Dimensions of Organization-Public Relationship(NOPR) in Public Relations. *Journal of Mass Communication Quarterly*. 90(4): 691-714.
- Park, Hyun Soon. 2009. Reliability and Validity Tests of Multi-Item Scale for Measuring Organization-Public Relationships. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*. 11(4): 144-170.
- Park, In Soo. 2019. A Study on the Solution of Location Conflict on Public Facilities by Collaborative Governance. Ph.D. Thesis. The Graduate School of Hanyang University.
- Poitras, J. 2007. The Paradox of Accepting One's Share of Responsibility in Mediation. *Negotiation Journal*. July: 267-282.
- Seo, Whui Seok, Hyun Uk Jeong, and Kyung Hun Ko. 2004. A Study on Conflicts between Policy Implementers and Local Residents Concerning Unfavorable Facilities. *The Korea Local Administration Review*. 18(2): 165-197.
- Shin, Ho Chang. 1999. Consideration of the Government's Public Relations Policy and Presenting a Developmental Model. *Journal of Public Relations*. 3: 84-108.
- Slovic, P. 1993. Perceived Risk and Democracy. *Risk Analysis*. 13(6): 675-682.
- Song, Sun Ho. 1988. An Empirical Study on the Behavioral Intention Model of Fishbein & Ajzen. Master's thesis. The Graduate School of Korea University.
- Strutton, D. A., Toma, and L. E. Pelton. 1993. A Relationship between Psychological Climate and Trust between Salespersons and their Managers in Scales Organization. *Psychological Reports*. 72(3): 931-939.
- Yang, S. C., C. Tu, and S. Yang. 2009. Exploring the Solution. *The Service Industries Journal*. 29(4): 557-568.

Korean References Translated from the English

- 권혁소. 2016. 광역행정의 협력적 거버넌스 형성과정 연구. 박사학위논문. 서울시립대학교 대학원.
- 기호일보. 2019년 9월 6일자
- 김근식, 김서용. 2015. 원자력 발전소 연장운행의 정치경제학. 지방행정연구. 29(4): 295-336.
- 김수경. 2008. 조직의 공중관계성과 권력관계가 갈등관리전략과 갈등해소 의지에 미치는 영향. 석사학위논문. 이화여대 대학원.
- 김영옥, 박소영. 2003. 인터넷상에서 조직-공중관계성이 고객 만족도와 충성도에 미치는 영향. 광고학연구. 14(1): 7-30.
- 김인숙. 2001. 공중의 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는 상황적 변인들에 대한 연구. 홍보학연구. 5(1):62-84.
- 김찬석, 황성욱. 2014. 정책-공중관계성, 행위변인 간의 PR효과 모형. 광고연구. 102: 5-34.
- 김태훈, 채원호. 2013. 원전의 사회적 수용성 향상을 위한 정책 PR 발전방안. 정부와 정책. 5(2): 29-50.
- 김형석, 이현우. 2008. 한국의 문화적 특성을 반영한 공중관계성

- 측정도구에 관한 연구. 한국 광고홍보학보 10(1): 99-139.
- 김효숙, 양성운. 2014. 조직공중관계성 이론의 발전과정과 미래 연구방향에 대한 고찰. 홍보학연구. 18(1): 476-515.
- 문빛, 이유나. 2011. 조직-공중관계의 양면성. 한국언론학보. 55(5): 416-447.
- 문빛, 이유나. 2012. 관계경영의 새로운 효과지표. 한국언론학보. 56(2): 167-197.
- 박인수. 2019. 협력적 거버넌스를 통한 공공시설 입지갈등의 해결방안 연구. 박사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 박현순. 2009. 정부기관과 정책공중과의 공중관계성 척도 검증에 관한 연구. 한국광고홍보학보. 11(4): 144-170.
- 서휘석, 정현욱, 고경훈. 2004. 비선호시설 입지갈등에 있어 지역주민 집단차이에 따른 PR에 관한 연구. 지방행정연구. 18(2): 165-197.
- 송선호. 1988. Fishbein & Ajzen의 행위의도 모델에 관한 실증적 연구. 석사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 신호창. 1999. 정부의 홍보정책에 대한 고찰 및 발전적 국정홍보 모델의 제시. 홍보학연구. 3: 84-108.
- 이대웅, 손주희, 권기현. 2018. 정부신뢰가 위험인식과 정책수용성에 미치는 영향. 한국행정학보. 52(1): 229-257.
- 정원준. 2015. 정부-지역주민 간 갈등상황에서 정책 수용도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 광고연구. 107: 159-188.
- 차동필. 2002. Grunig과 Hallahan의 공중분류모델 비교연구. 홍보학연구. 6(2): 96-127.
- 채원호, 손호중. 2004. 혐오시설 입지결정과 정책PR. 정책분석평가학회보. 14(2): 185-208.
- 최혜민. 2011. 트위터로 형성된 조직-공중관계성이 공중의 갈등해소의지에 미치는 영향. 석사학위논문. 숭실대학교 대학원.
- 한정호, 조삼섭. 2009. 기업위기 발생시 기업명성과 공중관계성이 공중들의 위기인식과 결과인식에 미치는 영향에 관한 연구. 한국언론학보. 53(3): 82-100.
- 한정호. 2000. 방송사 공중관계성 측정지수 개발 연구. 홍보학연구. 4(2): 101-132.

Received: Oct. 2, 2019 / Revised: Oct. 19, 2019 / Accepted: Oct. 24, 2019

비선호시설 입지갈등의 영향요인 연구

- 공중성향, 조직공중관계성, 행태변인 간 상호관계를 중심으로 -

국문초록 본 연구는 비선호시설 입지갈등 문제에 대해 주민공중의 성향과 입지주체와의 긍정 또는 부정적 관계성 및 갈등해소의지 등 공중의 행태변인 간 상호관계를 서울, 경기지역 자원회수시설 입지를 둘러싼 갈등사례를 통해 미시적 측면에서 실증하였다. 이를 통해 관계성 선행변인-관계성 변인-관계성 후행변인으로 이어지는 3단계 정책PR 모형을 구축함으로써 공중성향, 조직공중관계성, 공중의 행태 등 각 개별 이론들을 관통하는 PR 융합이론 형성에 기여하였다. 또한 입지주체 실무자들에게 주민들의 갈등해소의지를 높여 실제 입지갈등 해소에 기여할 수 있는 대 공중 관계성 관리 및 공중별 정책PR 방안을 제시할 수 있었다. 즉, 시설 관련 지식이 부족한 환기공중은 태도기반 신뢰에 취약하고 지배통제 인식이 강함을 감안하여 주민질문에 친절히 답하고 정보제공 후 관련 모니터링을 강화해야 하는 등 각 공중별 성향과 관계성에 기초한 입지주체의 대응전략이 요구된다. 다만, 추후에는 관계성 요인을 확장하여 공존적 관계성이나 체면과 같이 한국적 맥락을 고려한 연구를 통해 관계성 요인의 포괄성을 보다 강화할 필요가 있다.

주제어 : 비선호시설, 입지갈등, 공중성향, 긍정적 조직공중관계성, 부정적 조직공중관계성, 갈등해소의지, 정책PR, 관계성 관리 전략

Profiles **Kyung Il Joo** : He received his Ph.D. from University of Korea, Korea in 2002. He was a professor of public administration part at Geumgang University and He is senior researcher of Institute of Government Studies, Korea University. He is interested in local autonomy, policy analysis, organization theory and conflict management(jki360@naver.com).

- 일반적 사항에 관한 질문 -

0. 성별 1. 남자 2. 여자 0. 나이 세
0. 학력 1. 중졸이하(중퇴포함) 2. 고졸(중퇴포함) 3. 전문대졸
4. 대졸(재학/중퇴포함) 5. 석사/박사(재학/중퇴/수료포함)
0. 직업 1. 전문직 2. 학생 3. 주부 4. 자영업 5. 사무직 6. 판매/서비스
7. 기술직 8. 공무원 9. 기타
0. 월 소득(만원) 1. 100미만 2. 100-199 3. 200-299 4. 300-399 5. 400이상
0. 입지갈등 기간 ()년 0. 시민/환경단체 회원 여부 ()
0. 경제적 보상 여부 () 0. 입지갈등 관련 주민의 규모 大 中 小

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1-1나는 비선호시설 및 시설입지 관련 문제에 대해서 알고 있다	①	②	③	④	⑤
1-2나는 비선호시설 및 시설입지 관련 문제에 대한 정보를 접해 보았다	①	②	③	④	⑤
1-3나는 비선호시설 및 시설입지 관련 문제를 이해할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2-1비선호시설 입지문제는 나에게 중요한 문제이다	①	②	③	④	⑤
2-2비선호시설 입지문제는 나와 연관성이 깊다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2-3비선호시설 입지문제는 나의 삶에 영향을 미친다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2-4비선호시설 입지문제는 내 가족을 포함한 주변사람들과 밀접하게 연관되어 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
3-1입지주체(지자체/개발업자)는 나와 관계를 맺는 것을 좋아하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
3-2나는 입지주체와 함께 한다고 생각하면 행복감을 느낀다고 본다	①	②	③	④	⑤
3-3나는 입지주체와 관계한 일에 대해 대체적으로 만족한다는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤
3-4입지주체는 대체로 나의 필요를 충족시키는 것 같다	①	②	③	④	⑤
4-1입지주체는 나를 공정하고 적절하게 대한다	①	②	③	④	⑤
4-2입지주체가 한 약속은 비교적 믿을만하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4-3입지주체는 솔직하고 투명하다	①	②	③	④	⑤
4-4입지주체는 미래를 위한 계획에 열려 있고 이를 공유하고 있다	①	②	③	④	⑤
4-5입지주체는 비교적 행동 동기가 순수한 편이다	①	②	③	④	⑤
5-1입지주체는 내가 하는 말에 비교적 경청하는 편이다	①	②	③	④	⑤
5-2입지주체는 나의 의견을 의사결정시에 고려하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
5-3나는 입지주체가 하는 말에 비교적 경청하는 편이다	①	②	③	④	⑤

5-4나는 의사결정시 입지주체의 말을 참고하는 편이다	①	②	③	④	⑤
6-1입지주체는 나와 장기적으로 서로 헌신하는 관계를 유지하기 위해 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤
6-2기회가 있다면 다른 조직보다는 입지주체와 같이 일하고 싶다	①	②	③	④	⑤
6-3입지주체와는 가급적 장기적인 인연을 맺고 싶은 욕구가 있다	①	②	③	④	⑤
6-4입지주체에 대해서는 지속적으로 좋은 인연을 가지고 싶다	①	②	③	④	⑤
7-1나는 입지주체와의 상호작용이 마음에 들지 않는다	①	②	③	④	⑤
7-2나는 입지주체와의 관계가 나쁜 편이다	①	②	③	④	⑤
7-3입지주체와의 관계에 있어서 나는 손해를 본 느낌이다	①	②	③	④	⑤
7-4나는 입지주체와의 관계가 대체로 실망스럽다	①	②	③	④	⑤
8-1입지주체는 공중(주민)의 이익보다 자신의 이익을 우선 순위에 둔다	①	②	③	④	⑤
8-2입지주체는 가끔 의도적으로 공중을 기만한다	①	②	③	④	⑤
8-3입지주체는 자신의 문제점을 감추려고만 하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
8-4입지주체는 투명하지 않게 운영되고 있다는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤
9-1입지주체는 나 같은 사람의 의견이 의사결정에 반영되는 것을 꺼리는 것 같다	①	②	③	④	⑤
9-2입지주체는 나 같은 사람들의 입장에 서보려 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
9-3입지주체는 나 같은 사람의 의견을 반영할 필요가 없다고 생각하는 것 같다	①	②	③	④	⑤
9-4입지주체는 나 같은 사람들이 의견 개진할 기회를 주지 않는다	①	②	③	④	⑤
10-1나는 입지주체와의 관계를 더 이상 지속하고 싶지 않다	①	②	③	④	⑤
10-2나는 입지주체와의 관계에 대해 후회하고 있다	①	②	③	④	⑤
10-3나는 조만간 입지주체와의 관계를 끝낼 것이다.	①	②	③	④	⑤
10-4될 수 있으면 나는 지금이라도 입지주체와의 관계를 끊고싶다	①	②	③	④	⑤
11-1입지갈등 상황에서 나는 입지주체에 새로운 의견을 제시하는 것이 좋다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
11-2서로의 목적달성을 위해서는 입지주체와 주민 간 갈등 해소에 필요한 의견을 교류하는 것이 좋다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
11-3입지주체는 주민과의 갈등에 대해 제3자가 제시한 대안을 수용하는 것이 좋다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
11-4최소한의 목적달성을 위해서는 입지주체와 주민 서로가 조금씩 양보하는 것이 필요하다고 생각하게 되었다	①	②	③	④	⑤
11-5입지갈등 상황에서 입지주체와 주민들 간의 관계를 유지하고 재정립하고 발전시키고 싶다는 생각이 든다	①	②	③	④	⑤

- 공중(주민)의 유형과 관계성 및 갈등해소의지 관련 질문 -

※ 1-1~1-3: 지식, 2-1~2-4: 관여도, 3-1~3-4: 만족, 4-1~4-5: 신뢰, 5-1~5-4: 상호통제, 6-1~6-4: 헌신, 7-1~7-4: 불만, 8-1~8-4: 불신, 9-1~9-4: 지배통제, 10-1~10-4: 관계해지, 11-1~11-5: 갈등해소의지