

서울광장 사회딜레마에 관한 이용자 의식조사 연구 II

오형은* · 윤국진* · 윤영운** · 김용근***

*서울시립대학교 대학원 조경학과 박사과정 · **서울시립대학교 대학원 조경학과 석사과정 ·
***서울시립대학교 도시조경학부

I. 서론

2004년 서울시가 축제, 놀이, 예술문화의 장으로 조성한 서울광장은 이용자의 훼손행위를 규제하는 관리행위로 인한 이용과 관리의 갈등 문제에 직면해있다. 따라서 본 연구는 '서울광장 사회딜레마에 관한 이용자 의식조사연구 I'의 조사결과를 토대로 서울광장이용의 관리적 측면에서 문제점을 사회심리학의 사회딜레마이론(Social dilemma theory)을 도입하여 집단 간의 이용욕구와 공동의 이익을 위한 관리에서 발생하는 갈등을 규명하고 사회딜레마 해결을 위한 의식과 이용자의 이용 및 관리의식에 따라 어떠한 관계가 있는지를 검토하여 갈등해소방안을 제안하고자 한다.

II. 연구방법

이용자조사는 사회딜레마 이용자 의식수준을 조사하기 위한 4개 조사분야와 10개 조사요인으로 구성되어 있다. 조사는 '이용자의 이용 및 관리에 관한 지식수준(① 서울광장지식, ② 관리지식, ③ 잔디지식), '서울광장 사회딜레마 상황'(① 이용자 욕구, ② 관리제도 필요의식, ③ 관리참여 의도), '사회딜레마 해결을 위한 의식수준'(① 사회딜레마해결 의식수준, ② 광장관리 및 문제점)의 내용을 포함한다. 설문조사결과를 근거로 개인적인 특성과 구조적인 요인간의 상호관계성 이론을 도입하여 서울광장딜레마 상황의 요인을 찾아 상황을 설명하고 해소방안을 제시하고자 한다.

III. 이론사 및 이론연구

1. 사회딜레마의 개념

한 사회에서 구성원들이 개인의 이익을 추구하는 일과 그들이 속해 있는 단체의 공동이익이 합치된다면 이사회는 완벽하게 화합을 이룬 사회라고 할 수 있다. 그러나 경험에 의하면 사람들은 개인의 행위가 자신이 속한 단체의 공동이익에 위배되는 줄을 알면서도 계속해서 개인의 이익을 추구하는 일에 몰두하는 경우가 있다. 이와 같이 공동사회에서 개인의 이익추구와 공공체화의 효율적인 관리 사이에서 발생하는 갈등을 사회딜레마라고 한다(Edeny, 1981).

2. 사회딜레마 해결을 위한 접근 방법들

사회딜레마 연구자들의 관심사는 딜레마의 해결에 있다. 사회 딜레마 현상을 해결하기 위하여 시도되었던 접근방법들은 크게 세 가지-개인적인 해결, 구조적인 해결, 개인적인 특성과 구조적인 측면의 상호작용-로 구분된다.

1) 개인적 차원에서의 해결방안

개인행동의 변화를 통해서 사회 딜레마를 해결하려는 접근 방법으로 협동 행동에 영향을 미치는 개인 특성, 또는 집단 이득을 위해서 개인 행동을 효과적으로 변화시킬 수 있는 방법 또는 변인에 관한 연구가 있어 왔다. 해결방안으로는 일종의 커뮤니케이션 정책을 통하여 개별이용자와 단체 이용자, 관리자간의 서로 의견을 교환하여 공동체의 문제에 대해 같은 인식을 갖도록 하는 방법으로 직접 얼굴을 맞대고 협의하는 방법과(face to face Interaction), 간접적인 커뮤니케이션 매체를 이용한 홍보나 교육과정을 통하여 딜레마에 대한 인식을 높이는 방안이다(Information and Knowledge)(김용근, 1991).

2) 구조적 차원에서의 해결방안

구조적 차원에서의 해결 방안은 이익배분 방식을 바꾸거나, 보상구조를 변화시켜 더 이상 딜레마가 아니게 하는 것이다. 예를 들면, 보상 구조(incentive structure)(Rapoport et al., 1962), 제재 체계(sanctioning system)(Yamagishi, 1992), 공동 자원을 유지하는데 필요한 부담을 분배하는 방식(Sato, 1987), 리더십의 확립(Messick et al., 1983; Samuelson et al., 1987), 협동과 관련된 사회 규범(Kerr, 1995), 의사결정 상황을 제시하는 방식(Schwartz-shea and Simms, 1995), 성원들 간의 의사소통 기회(Bornstein and Rapoport, 1988), 그리고 집단 크기(Marwell and Schmitt, 1972; Hamburger et al., 1975; Bonacich et al., 1976; Fox and Guyer, 1977; Komorita and Lapworth, 1982, Kerr, 1989) 등의 변화가 딜레마를 해결할 수 있다고 연구되었다(성형립, 2001: 112. 재인용).

3) 개인적인 특성과 구조적인 요인간의 상호관계성

대부분의 심리학적 연구들은 상황적인 요인과 심리적인 요인의 상호작용이 개인의 선택 행동에 미치는 영향에 초점을 두었다. Samuelson과 Messick(1986)은 집단 성원들이 개인적인 차원에서는 문제 해결이 어렵다고 느낄 때 가능한 구조적인 해결책을 모색한다고 주장했다(성형립, 2001: 113. 재인용).

자원 딜레마 상황에서 타인에 대한 신뢰가 낮은 개인은 높은 개인보다 비협동 행동을 하는 사람들을 제재하기 위한 체계를 확립하는데 필요한 기금에 더 많이 기부하고(Yamagishi, 1986) 성원들간의 획득한 양이 차이가 클 때, 공동자원을 관리하고 자원을 분배하는 리더를 선출해서 성원들 스스로가 자유롭게 자원을 획득하는 것을 제한하는 구조를 도입하였다(Messick, et al., 1983; Messick et al., 1984). 보상구조, 집단 크기, 처벌 체계등에서 실험자가 협동행동의 차이를 보였고(Caldwell, 1976). 집단 성원들에게 상호 의사소통할 수 있는 기회를 주었을 때, 집단 성원들이 자발적으로 최소한 얼마를 기부하는 상황을 만들어 나가는 것을 발견하였다(van de Kragt et al., 1983).

IV. 결과 및 고찰

1. 개인적 차원에서의 해소방안

서울광장 이용에 대한 이용욕구는 매우 높게 조사되었다. 개인의 이용행위가 공공의 이익에 위배되는 줄을 알면서도 계속해서 개인의 이익을 추구하는 일에 몰두하는 경우가 발생하여, 개인의 이익추구와 공공재화의 효율적인 관리 사이에서 갈등이 발생하는 딜레마에 빠지게 될 것이다.

서울광장의 건전한 이용 및 관리에 지식수준은 낮은 것으로 조사되었다. 지식점수가 높은 그룹이 낮은 그룹보다 이용욕구는 적으면서 관리제도의 필요에는 찬성하였고 40대 이상이 그룹이 관리참여의도는 높고 이용욕구는 낮은 것으로 나타났다. 이용 및 관리지식수준이 낮을 경우 자신의 훼손행위가 공공재화나 행위자인 자신을 포함한 다른 이용자에게 어떠한 영향을 미치는지를 잘 인식하지 못하므로 관리의 갈등을 야기시키는 요인이 된다. 따라서 서울광장 관리주체는 이용객들의 이용 및 관리에 관한 지식을 높여 갈등을 줄이는 방법이 모색해야 할 것이다.

2. 구조적 차원에서의 해소방안

이용자들의 관리참여 의도는 매우 낮게 조사되었다. 실제 자신이 행동으로 실천하는 것에는 부정적이며, 개인에게 향해지는 사회적 간섭을 거부하는 것으로, 공공의 이익보다는 개인의 이익추구를 우선시키고 있는 것으로 평가되었다. 이는 서울광장 이용자들이 상대방의 협조를 이용하여 자신의 이익을 극대화하고 싶어하거나, 협조할 용의는 있으나 상대방의 의지에 대한 신뢰의 부족으로 협조하지 못하는 경우 등 크게 두 가지로 이해될 수 있다.

서울광장 이용자들의 훼손행위 방지를 위한 엄격한 규제제도 도입에 관하여서 응답자의 68.3%가 긍정적으로 응답하였다. 관리제도의 필요성에 대한 조사결과는 각 문항별로 조금의 차이는 존재하지만 대부분의 이용자들이 관리에 필요한 구조적인 틀인 관리제도 도입에는 매우 긍정적인 응답을 보였다. 관리참여에는 소극적이면서 관리제도도 도입에는 적극적인 태도는 개인적인 이익의 손해를 보지 않으면서 구조의 변화라는 상황을 도입하여 공공의 이익을 추구하려는 것으로 보여진다. 구조적 차원에서의 해결 방안으로는 서울광장의 훼손행위자에 대한 제재를 가하거나, 벌금의 부과, 훼손행위의 신고(Yamagishi, 1992) 등이 있다. 그러나, 보상

의 등급 결정은 사생활의 침해를 발생시킬 수 있고, 제재제도는 제재이후 행위가 처음 수준이나 그 이하로 더 떨어질 수도 있다는 점을(Clark et al., 1972; Power et al., 1973) 주의하여야 할 것이다.

서울광장 이용자들에게 광장 이용 및 관리에 있어서 시민 및 시민단체의 관리에 참여 필요성에 관하여 질문한 결과 64.5%의 응답자가 긍정적인 응답을 하였다. 시민·시민단체의 관리참여의 구조적인 제도 도입에는 찬성하는 것으로 판단된다. 딜레마 상황에서 한 개인의 행동이 집단에 미치는 효과는 지각되기 어렵지만 개인이 자신의 행동이 어떤 사회 집단을 대표한다고 느낄 때 개인의 행동이 집단에 미치는 영향에 대해서 확대 지각하게 되고, 집단의 소산에 대한 개인의 책임감도 증가한다. 따라서 성원들 스스로 딜레마 해결을 위한 노력에 참여하여 개인주의적이고 자유롭게 광장을 이용할 수 있는 것을 스스로 제한하는 상호의사소통의 구조도입이 긍정적으로 검토되어야 할 것이다.

3. 개인적 특성과 구조적 요인간의 관계성

서울광장의 잔디훼손이 자신의 책임보다 다른 이용자들에 의한 훼손이라고 생각하는 책임의 전가형이 높게 나타나 서울광장 이용객들이 다른 구성원들에 대한 신뢰가 매우 낮은 것으로 판단된다. 사회딜레마연구에서 다른 구성원들에 대한 신뢰가 협동을 높이는 기제가 되므로 집단 구성원들 간의 신뢰를 높이기 위해 집단 토론을 통해서 성원들이 협동 행동을 하겠다고 공표하게 하는 방안과 보상이나 위협의 방법 등으로 협동에 대한 유인가를 제공하는 방안의 규제제도(regulatory system)를 통해서 협동하지 않는 사람에 대해서 처벌하는 방안이 모색되어야 할 것으로 판단된다.

서울광장의 이용자들은 이용 지식이 낮고, 이용욕구는 높고 관리의식도 높지만 관리참여 의식과 상호신뢰도가 낮은 것으로 나타났다. 낮은 이용지식은 커뮤니케이션 기법을 이용한 지식의 전달의 방법이 필요하다. 시민참여의 필요성은 인식하고 있지만 직접참여는 하지 않으려고 하는 조사결과에서 서울광장 이용객들의 이중적인 사고가 나타났다. 사회규범에 대하여서는 바르게 인식하고 있으나 그 사회규범이 자신의 개인규범으로 확립되지 않은 결과로 판단된다. 개인의 이익은 유지하면서, 공공의 이익을 지속하길 원하는 것으로 이

를 위해선 구조적인 차원의 해소방안의 다양한 방법들이 모색되어야 할 것이다. 따라서 서울광장의 이용과 관리에 있어 성숙된 시민의식이 요구된다. 그리고 관리주체측은 이용객들의 필요성에 대한 인식을 참여의도로 바꾸어줄 방법이 모색되어야 할 것이다.

V. 결론

서울광장의 이용 및 관리에 있어서 갈등을 해소하는데 성공 여부는 이용자의 행위를 무조건 제한하는 것이 아니라 본 연구에서 고찰한 것과 같이 개인적인 해소방안(Individual Solutions)과 구조적 해소방안(Structural Solutions)을 평형성 있게 시행하여야 할 것이다. 개인적인 해소방안에는 이용자들의 이용 및 관리지식을 높이고, 협동의 기제가 되는 신뢰를 향상시키고, 사회적 규범(social norm)이 개인적 규범(personal norm)화 되어질 수 있도록 하기 위한 커뮤니케이션기법이 요구된다. 그리고 구조적 해소방안에는 평형성(fairness) 있는 규제 제도(regulatory system)를 도입한 이용자 규제와 시민과 시민단체의 관리에 참여, 서울광장과 관련된 집단성원간의 밀접한 교류가 요구되어진다.

이용과 관리의 갈등을 해소하기 위해서는 개인적인 해소방안으로는 지식을 전달하는 홍보교육 활동과 30대 미만을 주 대상으로 하는 커뮤니케이션 기법의 도입과 구조적 해소방안으로 이용자 규제, 시민 참여, 집단성원간의 대화, 집단성원간의 공공연한 집단 토론, 위협이나 보상 등의 해결방안들이 모색이 필요하다.

서울광장의 사회딜레마 상황에서 발생하는 갈등에 있어서 구체적이고 세부적인 연구의 수행과 둘째, 이용자들의 이용 및 관리지식을 높이고, 협동의 기제가 되는 신뢰를 향상시키고, 사회적 규범(social norm)이 개인적 규범(personal norm)화 되어질 수 있도록 하기 위한 구체적 커뮤니케이션 기법의 개발과 집단성원간의 구체적인 교류방안의 개발효용성, 셋째, 부메랑효과를 고려한 평형성 있는 구조적인 제도 개발에 관한 연구가 지속적으로 수행되어야 될 것이다.

인용문헌

1. 김용근 (1991) 자연휴양자원관리를 위한 Social Dilemma 해소 방안. 한국인학회지 80(3): 21, 287-295.

2. 김용근, J. H. Gramann (1992) 옥외 휴양지 관리에서 사회 심리학적 이론의 적용. *한국조경학회지* 20(2): 127-140.
3. 김용근, 조중현, 박태희 (2002) 국립공원 입장료에 대한 이용객 의식조사. *한국생태학회지* 16(3): 287-295.
4. 성형림 (2001) 사회딜레마에 대한 개관. *부산대학교 학생생활 연구소* 33(1): 107-136.
5. 최성식, 김용근 (1998) 국립공원 방문자의 환경훼손행위 관리를 위한 방송프로그램이 효과에 관한 연구. *한국조경학회지* 25(4): 82-88.
6. Bonacich, P., G. H. Shure, J. P. Kahan, and R. J. Meeker (1976) Cooperation and group size in the N-person prisoner's dilemma. *Journal of Conflict Resolution* 20: 687-705.
7. Bornstein, G., and A. Raport(1988) Intergroup competition for the provision of step-level public goods: Effects of pre-play communication. *European Journal of Social Psychology* 18: 125-142.
8. Caldwell, M.(1976) Communication andsex effects in a five-person prisoner's dilemma game. *Journal of Personality and Social Psychology* 33: 273-280.
9. Clark, R. N., G. L. Burgess, and J. C. Hendee (1972) The development of anti-litter behavior in a forest campground. *Journal of Applied Behavior Analysis* 5(1):1-5.
10. Edeny, J. J.(1981) Paradoxes on the commons: scarcity and the problem of equality. *Journal of Community Psychology* 9:3-34.
11. Fox, J., and M. Guyer(1977) Group size and other's strategy in an n-person game. *Journal of Conflict Resolution* 21:323-338.
12. Gramann, J. H.(1974) Communicating Rules in Recreation Areas. USDA(U.S. Department of Agriculture) Forest Service Research Paper NE-297.
13. Hamburger, H., M. Guyer, and J. Fox(1975) Group size and Cooperation *Journal of Conflict Resolution* 19:503-541.
14. Kerr, N. L.(1989) Illusions of Efficacy: Thr Effects of Group Size on Perceives Efficacy in Social Dilemma. *Journal of Experimental Social Psychology* 25:287-313.
15. Kerr, N. L.(1995) Norms in social dilemmas. In Schroede, D. A.r(Ed.), *social dilemmas: perspectives on individuals and groups*(pp31-47). Westport, CT: Praeger.
16. Komorita, S. S., and C. W. Lapworth(1982) Cooperation Choice Among Individuals versus Groups in an N-person Dilemma Situation. *Journal of Personality and Social Psychology* 42: 487-496.
17. Marwell, G., and D. R. Schmitt(1972) Cooperation in a three-person prisoner's dilemma. *Journal of Personality and Social Psychology* 31: 376-383.
18. Power, R. B., J. G. Osborne, and E. G. Anderson(1973) Positive reinforcement of litter removal in the natural environment. *Journal of Applied Behavior Analysis* 6(4): 579-586.
19. Rutte, C. G., H. A. M. Wilke, and D. M. Messick(1987) Scarcity or abundance caused by people or The environment as determinants of behavior in the resource dilemma. *Journal of Experimental and Social Psychology* 23: 208-216.
20. Samuelson, C. D., D. M. Messick, and C. G. Rutte(1984) Individual and structural solutions to resource dilemma in two cultures. *Journal of Personality and Social Psychology* 47: 94-104.
21. Samuelson, C. D., and D. M. Messick(1986) Alternatives structural solutions to resource dilemmas. *Organizational Behavior and Human Decision processes* 37: 139-155.
22. Sato, K.(1987) Distribution of the cost of maintaining common resources. *Journal of Experimental Social Psychology* 23: 19-31.
23. van de Kragt, A. J. C., J. M. Orbel and R. M. Dawes(1983) The minimal contributing set as a solution to public goods problems. *American Political Science Review* 77: 112-122.
24. Yamagishi, T.(1992) Group size and provision of A sancion system in a social dilemma. In Liebrand, W. B. G., D. M. Messick and H. A. M. Wilke(Eds.) *Social dilemmas: theoretical issues and research findings* (pp 267-287). Oxford: pergam.