

갈등관리시스템 적용과 심리적 해결기제 방안

Application of Conflict Management System and Proposal of Psychological Resolution Mechanisms

김강민*, 김종호**
단국대학교*, 경희대학교**

Gang-Min Kim(morning_call@hanmail.net)*, Jong-Ho Kim(jongkim@khu.ac.kr)**

요약

본 연구는 갈등과정의 갈등관리 환경과 심리적 해결기제를 제시하는데 목적이 있다. 연구 내용은 갈등관리 환경적 측면과 심리적 해결기제 두가지로 구분하여 제시하고 있다. 갈등관리 환경은 시스템측면과 심리적측면으로 나누어 적용되었다. 시스템 측면은 물리적 환경을 위주로 제시를 했다. 심리적 측면은 갈등관리의 심리적 대응유형으로 나누어 제시하였으며, 심리적 해결기제와 밀접한 연관을 두어 제시하였다. 이러한 기준을 하남시화장장, 부천시화장장사례에 적용시켜 연구를 수행하였다. 갈등과정은 갈등형성, 고조, 위기, 확대, 전화단계로 구분하여 단계별로 개별 적용하여 살펴보았다. 부천시와 하남시의 단계별 비교 분석을 통해 차이점과 유사성을 구분하여 효율적인 갈등관리 및 문제점을 도출하였다. 큰 맥락에서 보면 하남시가 부천시에 비하여 갈등관리적인 측면에서 보다 효율적인 관리가 이루어진 것으로 나타나고 있다. 이러한 차이는 갈등관리환경적 측면의 차이를 고려하여야 하며, 인상관리의 차이는 이러한 환경적 맥락아래서 설명하고 있다. 갈등관리 환경을 중심으로 보면 두 사례 모두 갈등양상이 심화될 정도의 원인으로 제시되고 있으나, 심리적 갈등관리 측면에서는 하남시가 부천시보다 적극적이고, 갈등해결적인 자세로 나타났다.

■ 중심어 : | 과학기술 | 갈등관리 | 인상관리전략 | 갈등단계 | 갈등환경 |

Abstract

In conclusion, the systemic environment was shown that negative environment was being created to deepen conflict, and the conflict processes could be changed in either positive or negative directions by the psychological environment and psychological resolution mechanisms proposed afterward.

As the result that the psychological environment was improved into aggressive mood with constant communication effort with the interested parties, the psychological resolution mechanism was also presented in the suitable forms of aggressive communication.

On the contrary, if developed psychologically negative environment, the psychological resolution mechanism was also negatively affecting the conflict processes with dogmatic and consistent response rather than flexible response suitable to the situations.

■ keyword : | Science Technology | Conflict Management | Impression Management Strategy | Conflict Level | Conflict Environment |

* 이 논문은 2008년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었음 (KRF-2008-005-J02602).

접수번호 : #110613-004

접수일자 : 2011년 06월 13일

심사완료일 : 2011년 07월 20일

교신저자 : 김종호, e-mail : jongkim@khu.ac.kr

I. 서론

최근에 발생하는 공공갈등형태는 일정부분 통일적인 규칙을 통한 갈등의 형태보다는 복합적인 성격을 가진 갈등으로 변하고 있다. 이러한 이유는 사회현상을 분석하는 전문성이 점차 향상되고 사회환경들간의 상호작용에 대한 시야가 점차 확대되면서 갈등을 바라보는 분석시야가 거시적으로 향상되었기 때문이다.

과거 갈등사례에 대한 분석의 관점을 관-민, 관-관, 민-민으로 전제하여 제시한 것에 비해 최근에는 관-민에서 관-관 또는 민-민으로 확대되는 시점이나 영향요인을 파악하여 복합성에 대한 상세한 분석방법이 실시되고 있는 것을 보면 이러한 변화를 짐작할 수 있다[1].

이처럼 갈등의 특성이 거시적인 사회환경적 측면도 크게 작용하지만 무엇보다도 주민의식의 성장과 정책참여의 역할 변화가 가장 주된 요인으로 볼 수 있다[2]. 즉 과거 시장실패로 인해 정부개입 정도가 확대·심화되어 온 것과 마찬가지로 정부실패가 계속되면서 정부 밖 역할자들의 도움이 절실히 필요하게 되었다. 이러한 역할자들의 중심축이 시민 또는 주민참여라고 볼 수 있으며 [3], 단순한 참여가 아닌 실질적인 정책결정자로서의 역할로 정립되고 있다.

주민들의 정책참여로 인해 이해당사자의 범위는 확대되고 갈등의 양상은 더욱 심화되어 정책추진을 위한 노력과 더불어 정책추진과정의 이해당사자들간의 갈등해소를 위한 노력도 증시되고 있다. 갈등관리의 중요성이 높아지는 것에 발맞추어 “공공기관의 갈등예방과 해결에 관한 규정”과 같은 제도적 차원의 노력이 나타나고 있으며, 다양한 연구기관의 등장과 공공기관의 관심이 증대되고 있으나, 여전히 공공정책 추진과정에서 갈등발생은 증가하고 있는 상황이다[4].

다양한 정부의 노력에도 불구하고 갈등관리가 효과적이지 못한 이유로는 가장 크게 법·제도적, 사회·정치적, 환경·경제적 원인 등 갈등을 둘러싼 시스템차원의 해결에 치중하여 접근하다보니 다소 피상적인 연구에 머무르는 한계로 나타내고 있으며, 이러한 이유는 정책수요자나 이해당사자의 실질적인 의견과 입장을 제대로 반영하지 못한데 기인하다는 점이다[4]. 다시말해 제도적

환경과 같은 시스템에 너무 치우치다 보니 실질적으로 영향을 미치는 심리적 부분에 대한 연구가 부족하다는 현실이 지적되고 있다.

본 연구에서는 제도적 시스템에 치우쳤던 과거의 갈등 연구방법에서 벗어나 심리적 기제를 통한 갈등관리 분석을 병행하여 시스템 환경을 구체적으로 구분하고 단계별로 적용하여 구체적 갈등관리 환경조건 아래 심리적 요인은 어떻게 작용하고 있는 지를 파악하여 효율적인 정책 집행전략을 제시하는데 목적을 두고 있다.

II. 연구대상 및 방법

본 연구수행을 위한 대상으로는 갈등사례 중에 가장 민감하게 작용하고 있는 비선호시설 갈등중 화장장시설로 인해 발생한 갈등을 연구의 대상으로 하고 있다. 구체적으로는 하남시와 부천시의 화장장 사업추진사례를 적용하여 비교분석방법을 기반으로 연구를 실시하였다.

하남시와 부천시의 갈등관리접근 환경을 살펴보기 위해 환경분석범위의 기준을 시스템측면과 심리적측면으로 나누어 살펴보았다. 이러한 이유는 인상관리전략이 심리적 측면이 강한 분석방법으로 단순한 시스템차원의 접근 뿐 아니라 심리적 측면의 환경 조사를 통해 인상관리전략의 구체적 적용을 살펴보기 위함이다.

갈등관리환경에서 시스템측면의 분석은 다음과 같다. 하남시, 부천시에서 추진되었던 화장장정책사업과정 중 갈등시점을 각각 5단계로 분류하였으며, 단계별로 갈등관리환경을 살펴보기 위해 시스템환경과 심리적환경으로 적용하여 조사하였다. 시스템적 차원에서의 접근은 McGregor(2002)[5]가 제시한 갈등관리접근법을 통해 정치행정 접근, 경제적 접근, 환경적 접근, 인지적 접근으로 나누어 살펴보았다.

심리적 측면을 살펴보기 위해서는 Pruitt, Dean G. and Jeffrey Z. Rubbin(1986)[6]이 제시한 갈등관리 유형을 통해 회피형, 수용형, 통제형, 타협형, 이상형으로 5단계로 나누어 살펴보았다.

이상의 갈등관리환경접근을 조사한 후 다음과 같은 인상관리 전략을 적용하였다. 인상관리전략은 다양한 분류

방법이 있으나 본 연구에서는 Tedeschi와 Melburg(1984) [7]가 제시한 전술적-방어적, 전술적-주도적, 주도적-전략적, 방어적-전략적 인상관리를 적용하였다.

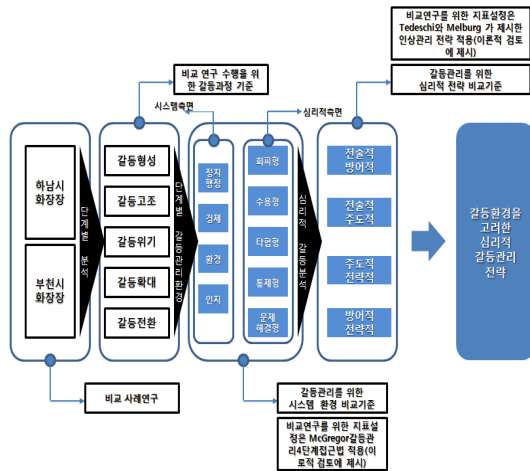
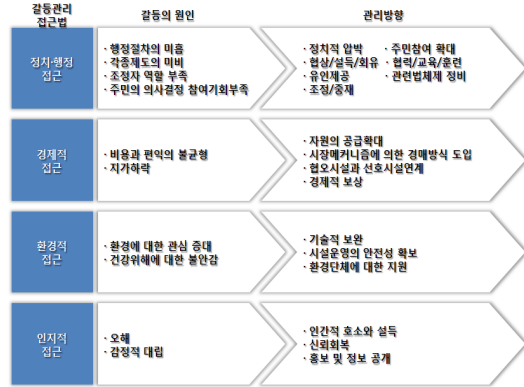


그림 1. 연구의 흐름도



자료: McGregor, Jr. E. B(2002). Strategy and Conflict in Public Projection, presented at the Cheongyecheon Restoration Projection, Symposium, November, Seoul Development Institute, Korea.

그림 2. 갈등관리 유형(시스템 측면)

III. 이론적 검토

1. 갈등환경

1) 시스템 측면

McGregor는 갈등관리의 접근을 정치행정, 경제적, 환경적, 인지적으로 나누어 원인과 적용될 갈등관리를 제시하고 있다.

정치행정적 접근은 행정절차의 미흡, 각종제도의 미비, 조정자의 역할부족, 주민의 의사결정 참여기회부족이라는 관점에서 갈등의 원인을 설명하고 있으며, 이에 대한 7가지 갈등관리 범위를 적용하였다. 경제적 접근은 비용과 편익의 불균형, 자기하락이라는 원인을 통해 발생하며, 4가지 갈등관리 범위를 적용하였다. 환경적 접근은 환경에 대한 관심증대, 건강위해에 대한 불안감을 원인으로 3가지 범위의 갈등관리를 제시하고 있으며, 마지막으로 인지적 접근은 오해와 감정적 대립의 원인을 통해 3가지 갈등관리 범위를 제시하고 있다.

아래 [그림 2]는 McGregor(2002)의 갈등관리 접근법을 제시한 것이다.

2) 심리적 측면

앞에서 제시한 갈등관리의 접근법이 분야별 범위를 중심으로 제시한 시스템 측면이라면, 다음에서 제시될 Pruitt, Dean G. and Jeffrey Z. Rubbin(1986)의 갈등관리의 형태는 심리적 측면을 나타내고 있다. 심리적 측면은 크게 회피형, 수용형, 통제형, 타협형, 이상형 5가지로 구분하였다.

회피형은 상대의 이익도 고려하고, 나의 이익도 고려하는 것으로 나와 상대의 관계를 고려했을 때 갈등이 있음에도 불구하고 서로 피해 가는 것이다. 수용형의 경우 상대의 이익을 그냥 그대로 받아들이는 것으로 내가 이익을 차지하지 않더라도 상대와의 관계가 더욱 중요하다는 것이다. 통제형은 상대와의 관계는 중요하지 않으며, 또 상대가 나보다 힘이 좋은 아니든 무조건 나의이익을 찾아야겠다는 경우이다. 타협형은 나도 조금 양보하고, 상대도 조금 양보하는 것을 말한다. 마지막으로 이상형은 회피형, 타협형, 수용형, 통제형 모두 100이라고 하는 내가 원하는 이익과 상대가 원하는 이익을 100%다 찾지 못한 것을 상정했을 때 어떻게 100%얻을수 있을까를 고민하는 것이다[8].

회피형	-대응할 시간이 없을 때 -문제 해결의 가능성이 보일 때 -상대의 힘과 양보의 정도 파악이 불가능할 때 -적당한 제안 및 양보도 없으며 보인 기대치보다 낮을 때 -문제해결의 가능성은 없이 핵심이익이 불가능할 때 -갈등을 수면 밑으로 덮어두는 것이 유리할 때 -갈등당사자가 서로 갈등에 자제를 무시는 것을 전략으로 할 때
수용형	-상대의 논리에 설득 당하였을 때 -상대의 논리에 100% 동의할 때 -예초에 약속을 지킬 생각이 없이 100% 양보하는 경우 -단지 싸우는 것이 귀찮아서 100% 양보하는 경우 -상대와의 관계가 무엇보다 중요할 때 -상대가 상대적으로 힘의 우위에 있어서 양보하지 않으면 나의 신상에 불이익이 많은 경우
통제형	-나의 힘이 상대보다 우위를 확실할 때 -나의 논리가 상대보다 우위를 확실할 때 -일을 것이 없다고 판단할 때 -상대와의 관계가 중요치 않거나, 최소한 해치지 않는다고 생각될 때 -신념이 확고할 때
타협형	-나의 이익 일부의 손해도 감수할 때 -상대와의 관계가 다소 소원해지는 것도 감수 할 때 -지금 당장의 손해를 감수하는 것이 장기적으로 볼 때 이익이나, 관계면에서 유리하다고 판단될 때
이상형	-문제해결의 능력이 있다고 믿을 때 -문제해결에 대한 추진력이 있을 때 -모두가 100%의 만족을 얻을 수 있는 방법이 있다고 확신 할 때 -중재자를 구할 수 있을 때 -나의 이익과 상대의 이익, 나와 상대와의 관계가 모두 중요할 때

자료: Pruitt, Dean G. and Jeffrey Z. Rubbin(1986). Social Conflict: Escalation, Stalemate, and settlement. New York, NY: McGraw-Hill.

그림 3. 갈등관리유형(심리적 측면)

제시된 심리적 측면의 갈등관리 유형을 100과 70이라는 비율관계를 살펴보면 다음과 같이 설명할 수 있다. 먼저 100의 비율은 나와 상대방의 이익배분에 있어 내가 얻을 수 있는 최고의 비율이라면 70은 나의 이익 양보 또는 상대방과의 관계 상실의 한계로 물러날 수 있는 최후의 한계선으로 이해할 수 있다.

나 또는 상대가 누구든 많은 비율을 차지하는 것을 긍정적인 관점으로 바라봤을 때 회피형의 경우 가장 바람직하지 못한 심리적 환경요소이다. 이러한 경우 갈등의 해소 여지는 없지만, 시간적으로 연기되어 장기간 지속될 경우 시간적 낭비만 초래할 수밖에 없으며, 나와 상대 모두 손실의 관계에 놓이게 된다. 이러한 전략은 약간의 시간을 둘 필요가 있을 때 전략적으로 사용하는 경우를 제외하고는 바람직하지 않은 경우이다.

수용형의 경우 상대에게 모든 것을 제공하는 것으로 상대와의 관계가 지금의 배분 비율보다 중요할 경우 사용되는 심리적 환경전략이지만, 협상적 관점에서 얻는 비율을 강조해보면, 효율성이 높은 형태이다.

타협형은 상호간의 작용을 통해 서로 물러날 수 있는 최선의 선까지 물러나는 상태로 크게 잃은 것도 얻는 것도 없는 경우이다. 비즈니스관계에서는 효율적이지 못하지만 공익을 추구하는 공공정책에서는 효율적인 상호관계로 판단할 수 있다.

통제형의 경우 수용형과 정 반대의 개념으로 상대가 모든 것을 나에게 제공하는 것으로 상대가 나와 관계의 중요시 할 때 나타나는 형태이다. 다소 독단적인 형태로 비민주성이 강하게 나타나기 때문에 공공정책에서는 바람직하지 않은 형태로 볼 수 있다.

마지막으로 문제해결형 또는 이상형이라고 하는 형태의 경우 말 그대로 이상형으로 Win-Win 전략으로 설명될 수 있다. 제3의 대안이나 조정자의 역할을 통해 타협할 경우 얻을 수 있지만 문제해결형으로 갈등양상이 마무리되는 비율을 그렇게 많지 않을 만큼 현실적으로 어려운 형태이다.

2. 인상관리 전략

1) 인상관리의 정의

인상관리란? 자신의 이미지 또는 정체를 창조하고 전달하는 행위를 말한다. 또한 조직행위 또는 인적자원관리 분야에서 자주 등장하며 따라서 폭넓게 받아들여지고 있는 정의가 존재하는 개념이기 보다는 사회심리학적인 부분이 많은 비중을 차지한다[9].

인상관리는 크게 인상관리 동기(impression motivation)와 인상관리전략(impression construction)으로 나누어 설명할 수 있다.

인상관리동기는 왜 이미지를 조작하려고 하는가하는 원인을 중점으로 다루고 있다. 사람들은 좋은 인상을 얻기 위해 호감을 얻기 위한 시작부터 나아가서는 타인의 권력을 얻기 위해 노력을 한다[10]. 또 결정이나 행위의 실패로 위기의 상황에 처했을 때, 떨어진 신뢰감이나 이미지 회복을 위해 인상관리를 시도하게 된다[11]. 이상의 인상관리의 동기요소들은 공공갈등의 원인으로 발생하는 인지적 접근이나 정치·행정적 접근을 통한 신뢰감 상실, 정책과정의 절차적 실패 등 갈등관리 접근을 통한 접근의 범위 및 원인파도 같은 내용을 다루고 있다[5]. 즉 다시말해 정책의 실패 및 집행과정에서 발생하는 문제를 해결하기 위해서는 인상관리적 접근이 매우 유용한 수단이라고 볼 수 있다.

이처럼 상황에 대한 원인을 파악하고 이를 해결하기 위한 구체적인 전략방안을 강구하는 단계가 인상관리 전략이다. 인상관리전략은 자신이 기대하는 수준으로 이미

지를 형성시킬 목적으로 청중들의 인식을 변화시키는 다양한 수단이나 전략으로 정의할 수 있다[12]. 인상관리 전략은 학자들마다 그 구분기준이 틀리지만, 전체적인 틀에서는 크게 차이가 없는 것으로 나타난다. 대표적으로 Tedeschi와 Melburg(1984)는 인상관리전략을 4가지로 나누어 설명하고 있다.

2) 인상관리전략의 유형

첫째, 전술적-방어적 인상관리전략은 긍정적인 정체를 보여주고 부정적인 정체를 피하기 위한 전략 방안으로 제시되어 ①변명, 정당화, 기권, ②사과, ③배상 및 보상적 행위로 구분하고 있다.

둘째, 전술적-주도적 인상관리 전략은 ① 환심사기, ② 겁주기, 자기과시, 모범이 되기, 간청으로 구분하여 설명하고 있다.

셋째, 주도적-전략적 인상관리는 장기적인 시간을 소요하는 전략으로 ①매력, ②위산, ③존경신, ④신분, ⑤신뢰성 등이 제시되고 있다.

마지막으로 방어적-전략적 인상관리는 위기를 극복하기 위해 자신이 비정상적인 상태에 빠진 것처럼 가장하여 해당상황을 극복하는 것으로 우울증, 알콜남용, 정신병 등이 이에 속한다.

본 연구에서는 유형마다 제시되어있는 환경적 여건을 고려하여 해당 여건을 통해 적용된 인상관리전략을 살펴보기 위해 Tedeschi와 Melburg(1984)의 인상관리 전략을 중심으로 제시하였다.

3. 갈등관리 환경과 인상관리전략의 관계

인상관리전략은 말 그대로 개인 또는 조직의 인상 즉 이미지를 어떻게 관리해서 영향을 미치는가를 통해 자신의 이미지를 관리하고 전달하는 과정이 적절할 경우 자신이 추구하는 상황을 유리하게 이끌 수 있으며, 미흡할 경우 불리하게 작용할 수 있는 전략이다.

하지만 이러한 인상관리전략은 동일한 방법임에도 불구하고 긍정적인 효과를 나타내거나 부정적인 효과를 나타내기도 한다. 이러한 이유는 인상관리전략을 활용한 사례에 따라 차이가 있으며, 이러한 차이에 영향을 주는 요소가 바로 환경적인 측면이다. 인상관리전략이 심리적

인 부분이 강한 만큼 물리적 성격의 환경시스템만을 적용하기에는 인상관리전략의 적절성의 판단을 쉽게 하지 못해 시스템적 측면과 함께 보다 구체적인 심리환경은 어떻게 구성되어 있는지를 살펴볼 필요성이 있으며, 이러한 시스템적환경과 더불어 심리적 환경아래 적용된 인상관리전략은 실효성을 높일 수 있는 보다 심도 있는 연구가 가능할 수 있다.

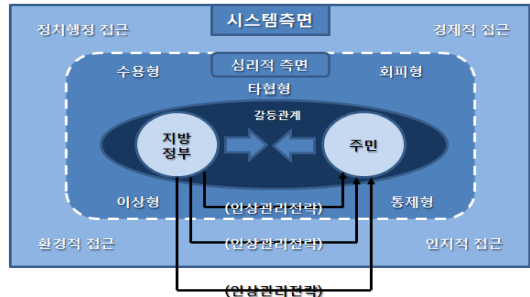


그림 4. 갈등관리환경과 인상관리전략관계

위의 [그림 4]는 지방정부와 주민의 갈등관계와 지방정부의 인상관리전략을 영향을 주는 심리적 측면과 거시적인 차원이 시스템측면과의 관계를 도식화한 것이다. 각각의 환경에 영향을 받는 인상관리전략을 제시하고 있으며, 적용된 환경과 고려했을 때 과연 적절한 인상관리 전략 이었는가를 제시하고 있다.

4. 선행연구

인상관리를 통한 갈등연구수행은 현재까지 많이 이루어지지 않았다. 인상관리연구자체도 다수의 연구가 진행되어 있지 못한 실정이다. 하지만 이에 관련한 연구수행이 일부 수행되어 살펴보았다.

이경근·김종재(2001)[13]는 조직시민행동과 인상관리라는 연구를 수행하였다. 조직내에서 발생하는 갈등 및 리더십에 관한 연구로서 설문조사를 통해 인상관리 연구를 실시하였다. 이상광·정별걸(1999)는 지방자치단체장의 공공사업에 대한 갈등관리 과정에서의 인상관리를 비교분석하여 제시하였다.

남기덕(1999)[14]는 자신의 인상을 좋게 보이려는 욕구, 즉 인상관리 동기가 자원딜레마 상황에서 구성원들

로 하여금 자원 수확량을 자제하게 만들 것인가 여부를 실험실 실험을 통한 연구를 수행하였다.

신상의·김의철(2005)[15]는 한국의 직무가치가 한국 문화에서 중요한 사회적 지지, 자기효능감, 생활만족, 성격, 인상관리 요인들과 더불어 어떤 패턴을 구성하고 있는지, 또 그 함의는 무엇인지 연구수행되었다.

선행연구들의 경우 모두 인상관리라는 측면을 중심으로 제시하고 있으며 해당시점을 중심으로 바라보고 있다. 본 연구에서는 선행연구들의 연구관점에 한정시키지 않고 시스템측면을 통한 환경적여건을 고려하여 제시하고 있다. 다시 말해 단순한 인상관리기준에 대한 적용이 아니라 사회적 배경 및 갈등관리환경을 제시하고 이러한 환경영향아래 제시되는 인상관리와 상호간의 영향관계를 파악하고 있다.

특히 전체맥락에서의 인상관리 적용이 아니라 갈등형성, 고조, 위기, 확대, 전환단계를 구분하여 단계별로 각각 갈등관리 환경 및 인상관리를 적용하여 단계별 환경아래 갈등해소를 위한 방향을 제시하고 있다.

IV. 하남시와 부천시 화장장 건립 사례

1. 갈등관리 환경

1) 시스템 측면

갈등형성단계 및 갈등고조단계에서는 하남시 화장장과 부천시 화장장 모두 정치·행정 접근환경이 주로 나타나고 있다. 주민들에 대한 폐쇄적 네트워크를 통해 정책을 추진하려던 하남시 및 부천시의 상호작용의 경우 정치·행정접근으로 행정절차의 미흡과 주민참여기회의 부족이 갈등의 원인으로 나타나고 있다. 물론 경제적 접근 및 환경적 접근을 무시할 수는 없지만, 최초 갈등의 원인으로 큰 영향을 주고 있으며, 이해당사자들의 상호작용이 대부분 비민주적인 절차라는 점에서 정치·행정 접근이 갈등형성기에 주된 시스템으로 볼 수 있다.

갈등위기단계에서는 갈등양상이 심화되자 주민들의 격한 감정으로 인해 감정적 대립양상이 거세지게 된다. 하남시의 경우 갈등이 고조화되는 주된 주체가 기존에 조직화되어 있는 단체들을 통한 외부표출의 형식보다는

주민들이 임시적으로 조직되는 형식으로 아직 체계화되어 있지 않아 감정적 대립이 강하게 나타나 물리적 충돌이 잦아지게 된다. 결국 이러한 감정적 대립 양상이 불거지면서 갈등을 고조시키게 된다. 이러한 과정에서 지가 하락과 청정하남의 이미지 훼손 등 경제적, 환경적 시스템환경이 제시된다. 반면 부천시의 경우 감정적 대립으로 인한 인지적 접근 환경도 나타나지만 동시에 환경적 접근과 함께 정치·행정적 접근환경도 지속적으로 유지되고 있는 상태이다. 갈등양상이 지속되자 중앙정부 및 상위자치단체인 보건복지부와 경기도는 갈등조정을 위해 행정적 처리를 연기시키게 되고, 부천시의 행정절차에 대한 미흡을 이유로 이해당사자와의 협의를 요구한다. 또한 각종 정치단체들은 부천시 갈등상황을 조정하기 위한 면목으로 개입하게 된다. 더불어 찬성측 주민들이 갈등과정에 본격적으로 개입하면서 상호간의 비방으로 감정적 대립이 격해지게 된다. 인접자치단체인 구로구가 부천시에 행위를 비난하며 반대하지만, 부천시의 강경대립으로 감정적 대립이 고조되게 된다. 환경적접근 경우 환경부에서 다이옥신 배출목록에 화장장을 포함하면서 환경위해에 대한 관심이 높아져 갈등과정에 영향을 주게 된다.

갈등확대단계에서는 하남시, 부천시 모두 갈등관리 환경은 인지적 접근으로 나타난다. 두 개시 모두 주민소환제라는 제도를 통해 갈등심화양상을 지속화 시킨다. 주민소환제라는 측면이 제도적 활용이라는 점에서 정치·환경적 접근으로 볼 수 있지만, 주민소환제를 추진하는 과정이 상호간의 대립 및 견제 등 감정적 대립이 주를 이루고 있으며, 특히 하남시, 부천시 모두 공무원과 주민간의 물리적 충돌로 인해 고소사건이 발생하고, 맞불 원정시위가 발생하는 등 상호간의 감정적 대립양상이 뚜렷하게 나타나면서 갈등심화양상을 더욱 확대시키게 된다.

갈등전환단계에서는 하남시와 부천시의 갈등양상이 크게 변하지만, 변화모습은 크게 차이가 나타나게 된다. 하남시는 경기도가 광역화장장추진에 대한 인센티브를 철회하면서 갈등의 주된 이해당사자와 쟁점이 하남시에 대한 경제적 지원으로 바뀌고, 경제적 접근환경으로 전환된다. 부천시의 경우 화장장에 대한 찬성측 주민들이 본격적으로 개입하면서 감정적대립으로 인한 인지적 접근

근환경이 유지되며, 더불어 갈등양상이 악화된 것에 대한 책임으로 쟁점이 부각되면서 중앙정부인 건설교통부, 서울시, 경기도 간의 갈등으로 바뀌게 된다.

2) 심리적 측면

갈등형성단계에서는 하남시는 회피형으로 일관된다. 일단 사업추진이 주된 목적이었기 때문에 대응시간이 충분하지 못한 상황이었으며, 비선호시설로 기존부터 민감하게 반응하고 있었기 때문에 갈등이 발생한 이후 문제 해결의 가능성은 보이지 않고 문제해결심 파악도 어려운 상태였다. 결국 갈등초기에는 심리적 갈등관리 유형을 회피형으로 제시될 수 있다. 부천시도 초기 주민참여미흡에 대해 사과를 하기도 하지만 형식적수준에 그치면서 정책추진과정의 현실적 여건을 정당성으로 들며 화장장추진의 필요성만 주장하면서 갈등 해결방안에 대한 적극적인 행위는 취하지 않는다.

갈등고조단계에서는 하남시의 경우 초기주민참여의 부족보다는 추진과정에서 주민참여의 미흡으로 인한 갈등의 원인으로 제시되었기 때문에 무조건 회피하기 보다는 화장장추진에 대한 정당성과 강한의지를 피력하여 통제형 양상을 보이지만 광주시를 제외한 주민과의 관계에서는 타협형 형태를 제시한다. 부천시의 심리적 측면은 크게 변화되지 않으며, 부천시의 주된 관심은 정책추진에 있었기 때문에 반응하는 이해당사자에 대한 대응도 없었다.

갈등위기단계에서 하남시의 경우 경제적 지원이라는 요소를 통해 주민들을 설득하며, 광역화장장 지원신청을 받는 등 다소 타협적인 자세를 취하지만, 후보지역이 나타나자 해당지역의 찬성측 주민에게 집중되면서 나머지 주민들에 대해서는 찬성측 주민들이 나타났다는 우호세력의 등장과 경제적 지원의 필요성에 대한 확고한 신념이 정당화되면서 통제형의 형태도 함께 나타난다. 부천시의 경우 화장장필요성을 확고히 하며, 인접자치단체인 구로구와의 관계에 있어서는 일체 대응하지 않는 자세를 보이면서 통제유형을 나타낸다.

갈등확대단계에서는 통제형태의 심리적 측면이 주를 이루게 된다. 하남시의 경우 인접자치단체인 광주시가 개입을 하지만, 광주시에 대한 사전통보미흡에 대한 사

과나 협의를 위한 노력을 보이지 않으며, 반대주민들에 대한 설득 및 설명 보다는 홍보물 배포와 같은 일방적인 행위를 통해 갈등양상을 더욱 악화시키게 된다. 부천시도 민-민갈등양상으로 확대되면서 갈등심화양상이 지속되지만, 갈등관리를 위한 노력보다는 사업추진에 치중하면서 갈등심화양상이 지속된다.

갈등전환단계에서는 부천시는 지속적으로 사업추진의 중요성을 강조하면서 반대측 주민들 의사를 무시한채 통제형태를 유지한다. 하지만 하남시의 경우 광역화장장추진에서 전환되어 경제적 지원의 유무로 쟁점이 전환되면서 주요 이해당사자가 경기도와 하남시로 변화하게 된다. 하남시는 경기도를 상대로 무조건적인 경제적 지원을 요구하면서 통제유형을 지속하게 된다. 이러한 이유는 더 이상 잃을 것이 없다는 판단과 경제적 필요성에 대한 확고한 신념, 그리고 경제적 지원에 대한 논리적 입장이 경기도보다 우세하다고 생각했기 때문이다. 하지만 협상의 자세가 타협형태의 분위기로 전환되면서 해결점을 찾게 된다. 부천시의 경우 갈등심화양상에 대한 책임 문제가 불거지면서 중앙정부 및 상위자치단체간의 대립이 발생하며, 화장장찬성주민들이 대규모 시위를 통해 갈등양상을 더욱 심화시키게 된다. 이러한 과정에서 나타나는 갈등관리의 심리적 측면은 기존의 통제형이 지속적으로 유지되게 된다.

2. 인성관리 전략

1) 갈등형성단계

하남시와 부천시 모두 비민주적인 방식의 정책추진이 드러나면서 우선적으로 오프라인 사실을 각인시키기 위한 변명의 행위를 취하고 있다. 더불어 정책추진에 대한 정당화와 효율적인 정책추진을 위해서 불가피하게 절차과정을 신속하게 알리지 않은 상황에 대한 정당화에 대해서도 피력하고 있었다. 다소 차이가 있다면, 하남시의 경우 정책추진에 대한 주민초기참여가 이루어졌으나, 적극적인 유도를 하지 못했으며, 일방적인 통보의 개념이었기 때문에 절차적 문제가 발생한 반면, 부천시는 초기부터 주민참여가 없었던 것으로 나타나고 있다. 하남시의 경우 화장장입지를 대신하여 서울시지하철 5호선이 상일동에서 하남시까지 연장을 제안하는 환심사기 형식

의 인상관리도 사용된다. 무엇보다 하남시의 목적과도 일치되는 경기도측에 경제적지원이라는 보상적 부분을 크게 부각시켜 인상관리 전략으로 활용하였다.

부천시도 갈등의 양상이 고조화기미를 보이자 공식적인 사과를 통해 갈등을 진정시키려고 노력한다.

이러한 상황을 종합해 보면 하남시는 변명, 정당화, 보상, 환심사기자세를 취하면서 전술적-방어적, 전술적-주도적 인상전략을 취하고 있었으며, 부천시는 변명, 정당화, 사과를 활용한 전술적-방어적 인상관리전략이 주를 이루고 있음을 알 수 있다.

2) 갈등고조단계

하남시의 경우 갈등양상이 점차 고조화되는 분위기가 나타나자 갈등양상을 완화시키기 위해 비민주적추진이라는 큰 쟁점부터 접근한다. 우선적으로 2회의 주민설명회 추진을 통해 절차적 문제를 해명하고, 본사업의 정당성을 제시하기 위한 노력이 이루어진다. 또한 시민대토론회를 통한 쌍방향적 커뮤니케이션이라는 모습으로 정당성을 얻기 위한 전략방안도 제시된다. 본 단계부터 국내 화장장 및 일본 선진화장장시설 견학이라는 환심사기 및 정당성을 얻기 위한 인상관리 전략도 사용된다. 한편 인접자치단체인 광주시에 대해서 부정적인 정체를 회피하기 위한 전략방안도 사용한다.

부천시는 기존 단체들이 대거 반발하면서 갈등양상을 심화시키는 단계로 부천시는 이에 대하여 특별한 반응을 보이지 않고 정책추진을 위한 과정에 전념한다.

종합적으로 보면 하남시는 정당성, 환심사기를 통해 전술적-방어적, 전술적-주도적 인상관리 전략을 취하며, 부천시는 기존단체에 대하여 반응을 보이지 않으면서, 전술적-방어적 인상관리전략을 취하고 있다.

3) 갈등위기단계

하남시는 화장장시설입지선정의 정당성을 확보하기 위해 타당성조사용역을 입찰한다. 더불어 주민설명회, 공청회, 시민토론회를 통해 의견을 수렴하고 주민투표를 통해 결정한다는 입장을 재강조하여 주민들에게 환심사기 형태의 인상관리 전략을 활용한다.

부천시는 감정적대립으로 인해 갈등양상이 고조화 되

면서 물리적 충돌이 발생한다. 이러한 상황에 대해 부천시는 주민들에 대해 고소하면서 겁주기를 통한 전략을 활용한다. 종합적으로 하남시와 부천시 모두 전술적-주도적 인상관리전략을 활용한다.

4) 갈등확대단계

하남시는 인접자치단체인 광주시에 대하여 뚜렷한 반응은 보이지 않으면서, 기존의 부정적인 상황을 회피하는 인상관리 전략을 유지한다. 본 단계에서는 주민소환제라는 요소가 갈등양상에 큰 영향을 주게 된다. 하남시는 주민들의 주민소환제 추진과정이 의심스럽다는 점을 통해 겁주기 인상관리 전략을 활용하며, 한편에 있어서는 주민투표제카드를 활용하면서 환심사기 위한 노력을 실시한다. 더불어 주민소환제가 추진되자 하남시장안면마비라는 일신상의 이유를 통해 갈등상황에 대응해 나간다.

부천시는 주민투표제를 통해 정당성확보 노력이 보인다. 한편으로 기존에 물리적충돌로 법적 소송단계에 있던 주민들을 대상으로 고소를 취하하면서 환심사기 및 모범되기(양보의 자세)의 전략을 취한다.

종합적으로 하남시는 전술적-방어적, 전술적-주도적, 방어적-전략적 인상관리전략을 제시하며, 부천시는 전술적-주도적 인상관리전략을 제시한다.

5) 갈등전환단계

하남시는 본 단계에서 경기도가 광역화장장추진을 포기하면서 갈등의 쟁점이 크게 바뀌게 된다. 화장장추진과 더불어 요구되었던 인센티브 지원도 무산되자 경기도의 일방적인 결정의 피해자로서 소송을 불사하면서 하남시장의 단식투쟁에 들어가게 된다. 인상관리 전략방안은 겁주기 및 간청이 함께 사용된다.

부천시는 중앙정부와 상위자치단체의 개입으로 쟁점이 증가하고 민-민갈등이 증가하지만 부정적인 정체를 회피하기 위한 회피 입장을 취하게 된다.

종합적으로 하남시는 전술적-주도적 인상관리, 부천시는 전술적-방어적 인상관리를 제시한다.

3. 비교분석

1) 하남시 갈등관리 환경 및 인상관리 전략

하남시의 갈등단계별 갈등관리 환경을 시스템과 심리로 나누어 조사해 본 결과 다음과 같은 변화의 흐름을 제시하고 있다.

시스템 측면을 살펴보면 갈등형성, 갈등고조단계까지 정치행정적인 갈등관리 접근환경으로 나타나고 있으나, 갈등위기단계부터는 인지적 접근을 제시하고 있으며, 마지막 전환단계에서는 경제적 접근의 갈등관리 환경을 제시하고 있다.

심리적 측면을 보면 최초 회피형의 갈등관리 유형이 나타났으며, 이후 통제형과 타협형이 갈등고조 및 위기에 나타나고 있다. 비록 통제형과 타협형이 함께 나타나고 있지만, 사업의 중요성을 전달하기 위한 방안으로 통제형을 제시했다면, 이를 설득하기 위해 타협형의 분위기를 전달하고 있다.

인상관리 전략을 보면 기술적-방어적, 기술적-주도적 전략이 단계전반에 걸쳐 제시되고 있으며, 특히 기술-주도적 전략이 대부분을 차지하고 있다. 갈등확대단계에는 방어적-전략적 전략이 나타나기도 한다. 구체적인 전략 내용은 사업에 대한 정당성을 알리기 위한 행위와 나머지는 설득을 위한 다양한 활동을 취하고 있었다.

갈등 단계	갈등관리 환경		인상관리 전략	
	시스템	심리		
갈등 형성 단계	정치행정	회피형	기술적-방어적 기술적-주도적	변명, 정당화, 사과 보상, 환심사기
갈등 고조 단계	정치행정	통제형 타협형	기술적-방어적 기술적-주도적	정당화 환심사기
갈등 위기 단계	인지적 경제적 환경적	통제형 타협형	기술적-주도적	환심사기
갈등 확대 단계	인지적	통제형	기술적-주도적 방어적-전략적	환심사기 비정상(업권)
갈등 전환 단계	경제적	타협형	기술적-주도적	협주기, 간청

그림 5. 하남시 단계별 갈등관리 환경과 인상관리 전략

2) 부천시 갈등관리 환경 및 인상관리 전략

부천시의 갈등관리 환경중 시스템측면은 전반부 정치행정적 접근을 제외하고는 인지적 접근이 모든 단계에서 나타나고 있다. 인지적 접근은 감정적 대립 및 오해로 인한 갈등으로 갈등을 심화시키는 요인으로 나타나고 있

다. 심리적 측면에서는 갈등형성단계에서 회피형을 제외하고는 모든 단계에서 통제형의 형태를 나타나고 있다. 부천시의 정책추진에 대한 확고한 의지가 강하게 제시되고 있는 반면, 정책추진에만 많은 관심을 가지고 있었음을 역설적으로 해석할 수 있다.

인상관리 전략을 보면 갈등위기단계 및 갈등확대단계에서 기술적-주도적 전략을 제외하고는 갈등형성단계, 갈등고조단계, 갈등전환단계에서 기술적-방어적 전략이 나타나고 있다. 단계초반 및 후반부에는 기술적-방어적 전략 중에도 부정적 반응을 회피하기 위한 행위가 지속적으로 드러나고 있었다.

갈등 단계	갈등관리 환경		인상관리 전략	
	시스템	심리		
갈등 형성 단계	정치행정	회피형	기술적-방어적	변명, 정당화, 사과
갈등 고조 단계	정치행정	통제형	기술적-방어적	부정적 반응 회피
갈등 위기 단계	인지적 환경적	통제형	기술적-주도적	협주기
갈등 확대 단계	인지적	통제형	기술적-방어적 기술적-주도적	정당화 환심사기
갈등 전환 단계	인지적	통제형	기술적-방어적	부정적 반응 회피

그림 6. 부천시 단계별 갈등관리 환경과 인상관리 전략

3) 비교분석

(1) 갈등관리 환경

시스템측면의 갈등관리환경을 비교해 보면 갈등형성 단계부터 고조 단계까지 하남시 부천시 모두 정치·행정적인 갈등관리 환경에 영향을 받고 있었다. 이러한 이유는 갈등초기부터 정책추진과정에 주민참여가 부족하거나 폐쇄적네트워크를 통해 배제시켜 갈등의 원인으로 나타났기 때문이다. 특히 갈등이 심리적으로 내재되어 있었기 때문에 비민주적인 절차적 문제점은 갈등을 크게 증폭시키는 역할을 하고 있다.

이후 갈등위기 단계에서는 하남시와 부천시가 다소 차이는 있지만 비슷한 환경을 보이고 있었다. 하남시의 경우 인지적측면을 비롯하여 경제적, 환경적 측면을 모두 보이고 있었으며, 부천시도 인지적 측면과 환경적 측면

으로 보이면서 갈등양상이 최고조로 심화되어 있었다. 갈등양상이 심화되어 있을 경우 이해당사자들의 정당성 확보, 상호비방, 윤리적강조 등 자신들의 입장을 유리하게 이끌기 위해 여러 방면에서 활동을 하다보니 다양한 영역에서 상호간의 감정적 대립이 증폭되었다.

갈등확대 및 갈등 전환단계까지 하남시 부천시 모두 인지적 접근이 주를 이루고 있었다. 이해관계를 통한 상호간의 조정보다는 감정적대립이 주로 나타나는 환경적 요인이 발생하고 있는 것을 알 수 있다.

심리적 측면부터는 하남시와 부천시간의 차이가 나타나고 있었다. 갈등형성단계는 정치행정적환경에서 발생한 주민참여의 부족 및 배제에 대한 사실을 회피하기 위한 모습을 나타냈지만, 갈등고조단계부터는 점차 상호간의 차이가 나타난다. 하남시의 경우 사업의 필요성을 강하게 반영하기 위해 통제형 형태로 시작을 했지만, 후반부로 갈수록 주민과의 타협을 위한 다양한 활동을 취하고 있었다. 반면 부천시는 통제형으로 일관하고 있었으며, 이러한 심리적 환경자세는 갈등확대단계, 갈등전환단계까지 이어지고 있었다. 하남시는 상황에따라 사업의 중요성을 알리기 위한 통제형 자세와 주민들을 설득하기 위한 다양한 노력을 보이고 있었으며, 전환단계에서는 타협을 통한 결실을 나타내고 있다.

(2) 인물관리전략

갈등관리환경을 살펴본 결과 시스템측면은 둘 다 유사한 환경을 가지고 있었다. 하지만 심리적 환경에 있어서는 부천시는 갈등형성기의 회피형을 제외하고는 통제형으로 일관된 반면, 하남시는 통제형과 타협형이 번갈아가면서 나타났으며, 갈등후반부로 갈수록 타협형태가 더욱 부각되었다. 이러한 환경적 상황에서 사용된 인물관리를 보면 다음과 같이 나타나고 있었다.

하남시와 부천시 모두 갈등형성기에는 정치행정적 환경과 회피형 심리환경상황에서 변명, 정당화, 사과인 인물관리 전략이 나타나고 있었다. 변명 및 정당화의 경우 비민주적인 방식의 행정처리와 더불어 주민참여의 부족에 대한 반응으로서 중요한 지방사업추진을 위해서 불가피한 현실적인 행위를 주장하면서 정당성을 높이기 위해 사용되었다. 하지만 부천시는 사과라는 행위를 통해 전

술적-방어적 전략안에서 그친 반면 하남시는 경제적 보상 및 지하철 통과라는 환심사기 활동을 통해 전술적-주도적 전략을 덧붙여 제시하고 있다.

갈등고조단계에서는 하남시의 경우 시민토론회 및 주민설명회 개최를 통해 정책추진에 대한 중요성을 다시한번 강조하면서 국내외 화장장견학으로 정당성과 더불어 환심사기 전략을 제시하는 등 전술적-방어적, 전술적-주도적 전략을 제시하고 있다. 반면 부천시는 상황에 대한 긍정적상황만을 유지하고 부정적반응을 회피하는 전술적-방어적 전략을 취했으나, 긍정적 상황이 거의 부족했기 때문에 상황적으로 보면 주민이나 인접차치단체에 대해서는 무시하는 분위기를 나타내면서 갈등양상을 심화시키고 있었다. 하남시 및 부천시의 모두 인접차치단체에 대해서는 반응회피를 나타내면서 갈등양상을 보다 심화시키는 요인으로 만들었다.

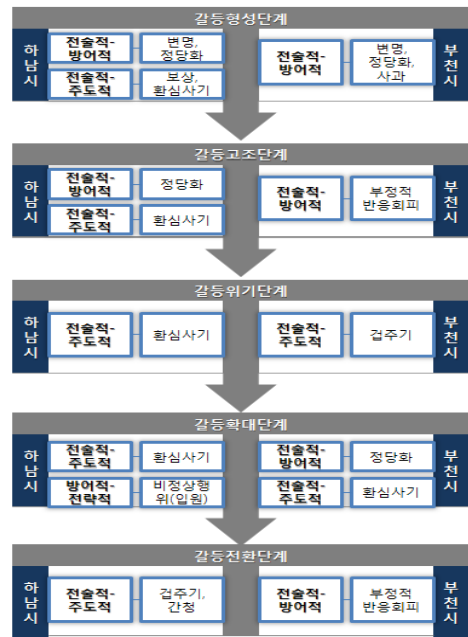


그림 7. 인물관리전략 비교

V. 결론

하남시와 부천시의 심리적 갈등관리를 분석하기 위해

인상관리전략방안과 더불어 인상관리전략을 사용한 주변환경을 살펴봄으로써 갈등관리환경을 통한 적절한 인상관리 전략을 무엇인지를 파악해 보았다.

갈등관리 환경 및 인상관리전략을 통한 비교분석을 통해 공통적인 특성 및 차이점을 제시하고 있었다.

먼저 공통점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 갈등관리환경의 시스템측면에서 갈등초반에는 주민참여의 부재 및 행정처리절차의 미흡으로 정치·행정환경이 갈등의 원인으로 나타나고 있었으며, 이전에 갈등이 심리적으로 잠재되어 있어 이러한 비민주적인 측면이 드러난 경우 갈등양상의 고조화를 촉진시키고 있었다.

둘째, 정치·행정환경이 갈등의 원인에 주로 영향을 주었다면, 이후 갈등양상을 심화시키는 환경으로는 인지적접근이 나타나고 있다. 특히 갈등위기단계에서 하남시, 부천시 모두 감정적 대립과 오해를 발생시키면서 근본적인 쟁점보다는 물리적 충돌 및 상호비방을 통한 감정이 격해지면서 이로 인한 소송 및 사과요구라는 부차적인 쟁점으로 인한 갈등양상의 심화 및 장기화에 영향을 주고 있었다.

셋째는 심리적 환경측면에서 나타나고 있다. 하남시 부천시 모두 갈등의 원인으로 작용한 비민주적 참여방식과 행정절차의 미흡에 대한 주민들의 반응에 대해 회피적 반응을 보이고 있었으며, 이는 초반에 갈등양상을 심화시키는데 영향을 주었다.

넷째, 초반에 갈등이 점차 심화되자 회피형에서 나타나는 것이 통제형으로 정책추진에 대한 정당성을 설명하고 있었다. 다시말해 지역발전을 위해 중요한 정책이라 판단되었기 때문에 시급한 정책추진으로 주민들의 참여가 다소 늦었다는 점과 행정처리의 현실적 여건상 공개하지 못한 사항을 제시하면서 더불어 정책추진의 강한 의지를 표명하고 있었다.

이상의 공통적인 요소는 갈등관리 환경에서만 제시되고 있었으며, 대부분 갈등과정에 부정적인 영향을 준 환경적 요소들로 바라볼 수 있다. 하지만 차이점을 봤을 때 갈등관리의 환경과 더불어 인상관리 측면에서 갈등관리를 위한 효과적인 방안이 제시되고 있었다.

첫째, 갈등관리환경의 심리적 측면에서 부천시는 회피형 이후 독단적인 사업추진으로 인해 주민과의 관계를

무시하고 통제형으로 일관된 모습을 보이면서 갈등양상을 지속적으로 심화시키게 된다. 하지만 하남시는 통제형과 더불어 타협형을 병행하면서 정책추진에 대한 강한 의지를 통해 지역사회의 필요성을 전달하면서 다양한 인센티브제 제시로 주민들과의 소통과 설득을 지속적으로 유도하고 있었다.

둘째, 이러한 심리적 환경은 인상관리전략에도 영향을 주면서 차이를 나타내고 있었다. 하남시와 부천시에서 공통적으로 사용한 인상관리 전략은 정당화와 환심사기로 나타나고 있었다. 정당화와 환심사기를 위해서는 주민과의 소통이 원활하게 이루어져야 하며, 주민들을 설득하기 위한 다양한 기제들을 제안하기 위해 노력해야 한다. 하지만 이러한 정당화와 환심사기는 갈등초기에 이루어져야 효과적이며, 갈등후반에 적용될 경우 정당성 확보를 위한 형식적인 노력이라는 평가를 받게되어 오히려 인지적 접근환경을 초래하기 쉽다. 하남시의 경우 정당화와 환심사기와 같은 전술적·방어적, 전술적·주도적 인상관리전략이 갈등초반 적절한 시기에 적용되는 반면, 부천시의 경우 갈등위기를 넘어 갈등확대단계에 적용되면서 갈등양상이 지속되는 방향에 영향을 주는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 하남시는 전술적주도적 인상관리 전략의 환심사기가 지속적으로 나타나면서 주민과의 소통이 연결되고 있으나, 부천시의 경우 부정적 반응회피 아니면, 겁주기 인상관리 전략으로 주민과의 소통보다는 일방적인 행위에 의존하고 있는 차이점이다.

넷째, 다양한 인상관리 전략차이이다. 하남시는 정당성 및 환심사기 인상관리전략을 전체단계에서 나타날 정도로 지속적으로 소통을 위한 노력을 하고 있으며, 이해당사자가 경기도로 변화된 전환단계에서는 인센티브를 얻기 위해 이해당사자에 효과적으로 전달될 수 있는 겁주기와 간청하기로 다양한 전략을 적절하게 구사하고 있었다. 하지만 부천시의 경우 갈등확대단계에 정당화, 환심사기를 제외하고는 대부분 통제형태의 심리적 환경아래 큰 변화도 관심도 없는 인상관리전략이 제시되고 있었다.

현재 하남시의 갈등관계는 해소된 상황이며, 부천시는 소송단계까지 이르러 최근에 시장이 바뀌면서 소강상태

로 진행중에 있다. 물론 정책목표의 차이가 다소 있지만, 갈등관리환경 및 인상관리 전략의 차이를 봤을 때 하남시가 보다 효과적인 갈등관리 환경아래 인상관리전략을 사용하여 갈등을 해소했다는 평가를 받을 수 있다.

물론 이 같은 결과를 도출하기 위한 연구과정에 있어서 다음과 같은 한계점도 가지고 있다.

첫째, 앞에서 전술한바 정책목표의 차이를 심도 있게 접근하지 못했다. 같은 화장장시설의 입지 정책이지만, 하남시는 경제적지원을 얻기 위한 목적인 반면, 부천시 는 실질적으로 화장장시설이 필요한 상황으로 접근환경 이 다소 차이가 있다는 점이다.

둘째, 지역사회규모의 차이이다. 하남시와 부천시는 도시규모의 차이, 문화차이, 경제차이 등 사회전반의 규모가 상이하지만, 현실적으로 모든 변수를 고려하여 연구 를 수행하기에는 한계를 나타내고 있다.

셋째, 시장의 개인적 성향의 고려이다. 본 논문에서는 하남시와 부천시라는 지방정부의 범위에서 다양한 시스템, 심리환경을 제시하고 인상관리전략을 통한 분석이 이루어지고 있지만, 시장의 개인적 성향도 적지않은 영향을 주었다는 점에서 하남시와 부천시라는 범위의 적용 이 적절할 수 있느냐의 의구심이 제시될 수 있다.

비록 이러한 연구의 한계가 나타나고 있지만, 다른 한 편에서는 보다 심도 있는 연구수행을 위한 수행 과제로 볼 수 있으며, 연구에서 미흡한 부분을 지속적 연구를 통해 새로운 연구의 방향과 더불어 기존연구의 체계화로 이어질 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김강민, "시민참여시대의 갈등발생과 공적윤리", 공공인적자원과 정책, 제4권, pp.110-141, 2010.
- [2] 김강민, 김종호, "공공분쟁에서의 정책네트워크 적용가능성 탐색", 경희대학교 사회과학연구, 제35권, 제2호, pp.23-58, 2009.
- [3] 김석준, *거버넌스의 이해*, 대영문화사, 2002.
- [4] 박형서, *국토개발과정에서 지역간 갈등관리 및 해소방안 연구보고서*, 국토연구원, 2010.
- [5] McGregor, Jr. E. B, Strategy and Conflict in Public Projection, presented at the Cheongyecheon Restoration Projection, Symposium, November, Seoul Development Institute, Korea, 2002.
- [6] Pruitt, G. Dean, and Z. Jeffrey, Rubbin, Social Conflict: Escalation, Stalemate, and settlement. New York, NY: McGraw-Hill, 1986.
- [7] Tedeschi, T. James, and Valerie Melburg, Impression Management and Influence in the Organization, Research in the Sociology of Organizations, Vol.3, 1984.
- [8] 이선우, 오성호, *협상론*, 한국방송통신대학교출판사, 2004.
- [9] 이광순, "인상관리가 인사고과에 미치는 영향", 대 한경영학회, 제16권, pp.749-766, 1987.
- [10] 이상팔, 정병걸, "정책결정과정에서 지방자치단체 장의 역동적 인상관리전략 분석", 한국행정학보, 제33권, 제3호, pp.287-308, 1999.
- [11] M. R. Leary and R. M. Kowalski, Impression Management: A Literature Review and Two-component Model, Psychology Bulletin, 1990.
- [12] D. Kipnis, S. Schmidt, and I. Wilkinson, International Influence Tactics: Exploration in Getting Ones Way, Journal of Applied Psychology, 1980.
- [13] 이경근, 김종재, "조직시민행동과 인상관리행동 : 상이한 동기와 조직몰입의 효과", 대한경영학회, 제27권, pp.189-271, 2001.
- [14] 남기덕, "자원딜레마 상황에서 인상 관리 동기가 수확 행동에 미치는 영향", 한국심리학회지 사회 및 성격, 제13권, 제1호, pp.91-102, 1999.
- [15] 신상의, 김의철, "직무가치 및 인상관리, 성격에 대한 토착 심리학적 분석", 한국심리학회, 연차학 술발표회, 2005.
- [16] <http://www.ducdr.org/>

저 자 소 개

김 강 민(Gang-Min Kim)

정회원



- 2003년 2월 : 호서대학교 정책학과(행정학 학사)
 - 2005년 2월 : 경희대학교 행정학과(행정학 석사)
 - 2008년 8월 : 경희대학교 행정학과(행정학 박사)
 - 2007년 ~ 2009년 : 서울시정개발연구원 연구원
 - 2009년 ~ 현재 : 단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수
- <관심분야> : 정책분석, 갈등관리, 정책네트워크

김 중 호(Jong-Ho Kim)

정회원



- 1985년 : 고려대학교 사회학과(학사)
 - 1987년 : University of Pennsylvania(석사)
 - 1993년 : Maxwell School, Syracuse University(박사)
 - 1993년 ~ 현재 : 경희대학교 행정학과 교수, 사회과학연구원 원장
- <관심분야> : 정책과정, 관료정치, 비교행정