

2010 학년도

박사학위논문

# 지역관광개발 갈등관리 연구

-제주 올레길 중심-

지도교수 : 이 주 형

경기대학교 대학원

관광경영학과

이 명 구



# 지역관광개발 갈등관리 연구

-제주 올레길 중심-

이 논문을 박사 학위논문으로 제출함

2010년 12월

경기대학교 대학원

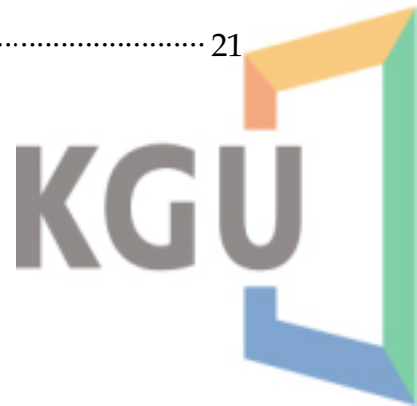
관광경영학과

이 명 구

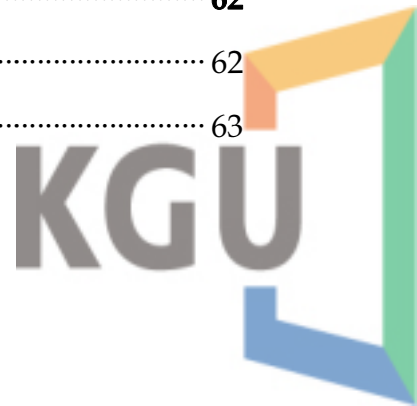


# 목 차

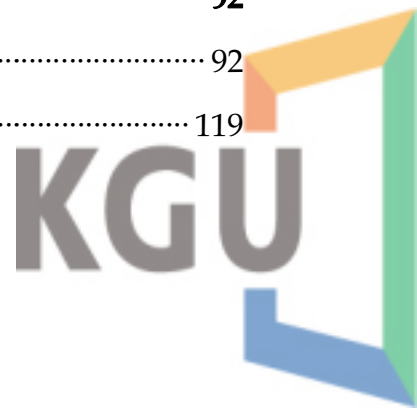
표 목 차 .....	iv
그림목차 .....	vii
논문개요 .....	ix
<b>제 1 장 서 론 .....</b>	<b>1</b>
<b>제 1 절 문제제기와 연구목적 .....</b>	<b>1</b>
1. 문제제기 .....	1
2. 연구목적 .....	2
<b>제 2 절 연구범위와 연구방법 .....</b>	<b>5</b>
1. 연구범위 .....	5
2. 연구방법 .....	6
<b>제 2 장 연구의 이론적 배경 .....</b>	<b>9</b>
<b>제 1 절 지역관광개발 .....</b>	<b>9</b>
1. 지역개발 .....	9
2. 지역관광개발 .....	11
3. 지역관광개발과 지역주민참여 .....	21



<b>제 2 절</b>	<b>갈등 연구</b>	<b>25</b>
1.	갈등 개념	25
2.	갈등 요인과 이해집단	30
3.	지역구조와 지역여론	37
<b>제 3 절</b>	<b>갈등 관리와 결과</b>	<b>40</b>
1.	갈등 수준	40
2.	갈등 관리	42
3.	갈등 결과	49
<b>제 4 절</b>	<b>선행 연구</b>	<b>51</b>
1.	지역관광개발 갈등	51
<b>제 3 장</b>	<b>조사 설계</b>	<b>54</b>
<b>제 1 절</b>	<b>연구대상지</b>	<b>54</b>
1.	제주 올레길 개요	54
2.	제주 올레길 개발성과	57
3.	제주 올레길 갈등 현황	59
<b>제 2 절</b>	<b>연구모형과 가설설정</b>	<b>62</b>
1.	연구모형	62
2.	가설설정	63



제 3 절 설문지 구성 .....	64
제 4 절 조사설계와 분석방법 .....	66
1. 조사목적 .....	66
2. 조사대상 .....	66
3. 조사방법과 기간 .....	67
4. 자료수집과 분석방법 .....	67
제 4 장 실증분석 .....	68
제 1 절 조사대상자 특성 .....	68
1. 조사대상자 인구통계 특성 .....	68
2. 조사대상자 일반 특성 .....	69
3. 제주지역 올레길 개발 갈등 빈도분석 .....	71
제 2 절 신뢰성과 타당성 검증 .....	74
1. 신뢰성 검증 .....	74
2. 타당성 검증 .....	81
제 3 절 제 요인 간 관계 분석 .....	89
제 4 절 가설 검증 .....	92
1. 회귀분석을 통한 가설검증 .....	92
2. 부가적 검증 .....	119

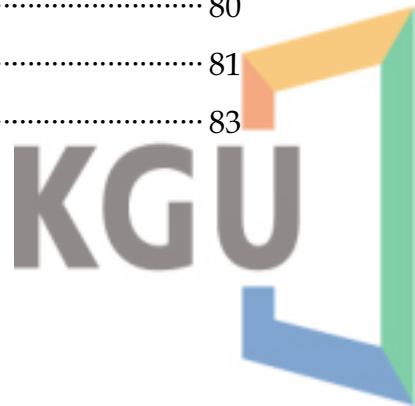


3. 분석결과 요약 .....	125
4. 종합토의 .....	130
<b>제 5 장 결 론 .....</b>	<b>136</b>
참고문헌 .....	139
부록(설문지) .....	158
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>165</b>

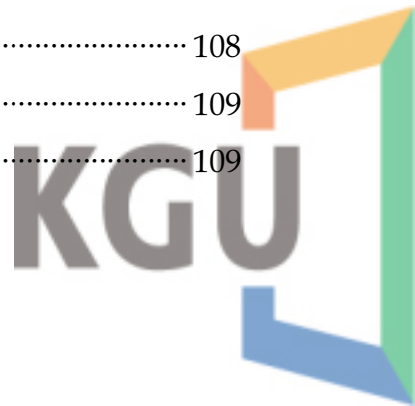


## 표 목 차

<표 1> 지역관광개발 유형 .....	16
<표 2> 지역관광개발 영향 .....	20
<표 3> 갈등 개념 .....	29
<표 4> 갈등 역기능과 순기능 비교 .....	30
<표 5> 지역관광개발에서 이해관계자 유형 .....	37
<표 6> 갈등수준 · 가능성 · 조직 특성 및 성과간 관계 .....	42
<표 7> 갈등 관리 정의 .....	44
<표 8> 갈등해소방법과 갈등관리 시스템 유발비용/편익간 상대적 관계 .....	46
<표 9> 주요 대안적 분쟁해결기법 .....	48
<표 10> 제주 올레 코스 .....	56
<표 11> 개장년도 별 제주 올레 코스 .....	57
<표 12> 설문지 구성 .....	65
<표 13> 조사대상자 인구통계학 특성 .....	69
<표 14> 조사대상자 일반 특성 .....	70
<표 15> 제주지역 올레길 개발 갈등 관련 빈도분석 .....	72
<표 16> 갈등요인 측정문항 신뢰도 결과 .....	75
<표 17> 지역구조 측정문항 신뢰도 결과 .....	76
<표 18> 지역여론 측정문항 신뢰도 결과 .....	78
<표 19> 갈등수준 측정문항 신뢰도 결과 .....	79
<표 20> 갈등관리 측정문항 신뢰도 결과 .....	80
<표 21> 갈등결과 측정문항 신뢰도 결과 .....	81
<표 22> 갈등요인 측정문항 요인분석 결과 .....	83



<표 23> 지역구조 측정문항 요인분석 결과 .....	84
<표 24> 지역여론 측정문항 요인분석 결과 .....	85
<표 25> 갈등수준 측정문항 요인분석 결과 .....	86
<표 26> 갈등관리 측정문항 요인분석 결과 .....	87
<표 27> 갈등결과 측정문항 요인분석 결과 .....	88
<표 28> 상관관계 분석결과 .....	89
<표 29> 지역구조와 갈등요인의 이해관계 간 회귀분석 .....	93
<표 30> 지역구조와 갈등요인의 개발목표 간 회귀분석 .....	94
<표 31> 지역구조와 갈등요인의 추진과정 간 회귀분석 .....	95
<표 32> 지역구조와 갈등요인의 지역영향 간 회귀분석 .....	96
<표 33> 지역여론과 갈등요인의 이해관계 간 회귀분석 .....	97
<표 34> 지역여론과 갈등요인의 개발목표 간 회귀분석 .....	97
<표 35> 지역여론과 갈등요인의 추진과정 간 회귀분석 .....	98
<표 36> 지역여론과 갈등요인의 지역영향 간 회귀분석 .....	99
<표 37> 갈등요인과 갈등관리의 통합 간 회귀분석 .....	100
<표 38> 갈등요인과 갈등관리의 회피 간 회귀분석 .....	101
<표 39> 갈등요인과 갈등관리의 지배 간 회귀분석 .....	102
<표 40> 갈등요인과 갈등관리의 복종 간 회귀분석 .....	102
<표 41> 갈등요인과 갈등관리의 타협 간 회귀분석 .....	103
<표 42> 갈등요인 인식과 갈등수준의 인지적 갈등간 회귀분석 .....	104
<표 43> 갈등요인 인식과 갈등수준의 표출된 갈등간 회귀분석 .....	105
<표 44> 지역구조와 갈등관리의 통합 간 회귀분석 .....	106
<표 45> 지역구조와 갈등관리의 회피 간 회귀분석 .....	107
<표 46> 지역구조와 갈등관리의 지배 간 회귀분석 .....	108
<표 47> 지역구조와 갈등관리의 복종 간 회귀분석 .....	109
<표 48> 지역구조와 갈등관리의 타협 간 회귀분석 .....	109





<표 49> 지역여론과 갈등수준의 인지적 갈등 간 회귀분석 .....	110
<표 50> 지역여론과 갈등수준의 표출된 갈등 간 회귀분석 .....	111
<표 51> 갈등수준과 갈등관리의 통합 간 회귀분석 .....	112
<표 52> 갈등수준과 갈등관리의 회피 간 회귀분석 .....	113
<표 53> 갈등수준과 갈등관리의 지배 간 회귀분석 .....	113
<표 54> 갈등수준과 갈등관리의 복종 간 회귀분석 .....	114
<표 55> 갈등수준과 갈등관리의 타협 간 회귀분석 .....	115
<표 56> 갈등관리와 갈등결과의 만족도 간 회귀분석 .....	116
<표 57> 갈등관리와 갈등결과의 신뢰도 간 회귀분석 .....	117
<표 58> 갈등수준과 갈등결과의 만족도간 회귀분석 .....	118
<표 59> 갈등수준과 갈등결과의 신뢰도간 회귀분석 .....	118
<표 60> 연령에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	119
<표 61> 학력에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	120
<표 62> 직업과 관광산업과의 관련성에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과 .....	121
<표 63> 월소득에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	121
<표 64> 소득과 관광산업과의 관련정도에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	122
<표 65> 출생지에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과 .....	123
<표 66> 거주년도에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	123
<표 67> 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과 .....	124
<표 68> 소속집단에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과 .....	125
<표 69> 가설검증 요약 .....	130



## 그림 목 차

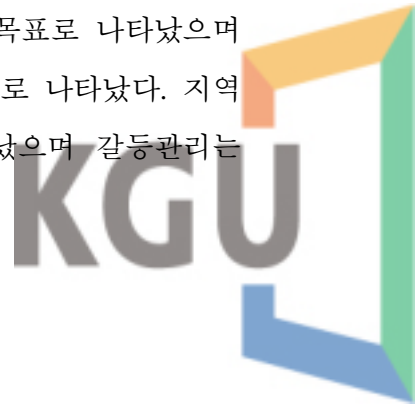
[그림 1] 연구 흐름도 .....	8
[그림 2] 제주 올레 .....	53
[그림 3] 연구 모형 .....	60



## 논문개요

본 연구는 최근 새로운 관광형태인 도보 여행길이 개발되어 운영중인 제주지역 올레길을 대상으로 관광개발과정과 운영 과정 중에서 발생하는 갈등양상과 적절한 관리방안을 모색해봄으로서 향후 갈등 해소를 위한 체계적 지원시스템 마련에 기여하고자 하였다.

제주지역 올레길과 유사한 개발계획은 현재 수많은 지자체에서 진행되고 있으며 앞으로도 수년 동안 진행될 것이다. 이 기간 동안 해당 지역에서 부딪쳐야 할 사회적 갈등도 상당할 것으로 예상된다. 이에 따라 본 연구는 해당지역을 대상으로 관광개발에 대한 지역주민의 갈등관리에 대한 전반적인 영향관계와 조절효과를 분석하였다. 연구의 대상적 범위는 제주지역에 3년 이상 거주한 지역주민, 지방정부(공무원), 관광사업자, 관광업체, 시민사회단체로 선정하였다. 연구의 내용적 범위는 관광개발에 따른 갈등요인과 갈등행위, 갈등관리, 갈등결과로 한정하였다. 한편 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 병행하여 연구하였다. 이러한 연구결과를 통한 주요 시사점은 첫번째, 지역의 관광개발과 관련한 다양한 이해집단 즉, 지역주민, 지역시민단체, 공무원, 관광사업자 등 다양한 이해 집단에 대한 고려와 체계적인 관리가 필요한 것으로 나타났다. 갈등 이해 집단에 대한 특정 요구도 및 선호도를 분석하여 전략적인 대응이 필요할 것으로 판단된다. 두번째, 연구 가설과 관련하여 지역구조는 갈등요인에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 지역여론은 갈등 요인에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 갈등요인은 복종, 타협, 지배, 통합, 회피 등 갈등관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 제시되었다. 또한 인지적 갈등에 영향을 미치는 요인은 이해관계와 개발목표로 나타났으며 표출된 갈등에는 이해관계와 추진과정이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역구조 역시 갈등관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 갈등관리는



갈등 결과에 유의적 영향을 나타냈다. 또한 갈등수준은 갈등결과에 유의적 영향을 나타냈다. 세번째, 이러한 연구 결과에 따라 갈등관리 노력이 체계적으로 전개될 필요가 있다. 지역주민에게 개발에 대한 당위성과 중요성을 보다 적극적으로 홍보하고 지역주민의 적극적인 참여를 유도하는 개발을 추구할 필요가 있다. 또한 적절한 보상제도를 마련하여 갈등 상황에 따른 금전적 보상이나 지역개발과 같은 비금전적 수단을 사용하여 보상할 수 있는 제도적 정비 역시 마련되어야 한다. 네번째, 갈등에 대한 패러다임 변화가 필요하다. 이제 갈등을 지역발전을 위한 밑거름이 된다는 긍정적인 시각으로 볼 때 갈등을 공유하고 해결하려는 이해집단간의 상호신뢰와 네트워크가 형성될 수 있다. 다섯번째, 제3자를 통한 갈등해결조정제도 및 조정자 확보가 이루어져야 한다. 연구 결과에 따르면 갈등해결조정제도에 대한 기대나 필요성에 대한 부분이 매우 낮게 나타났는데 이는 현재 발생한 갈등이 대부분 원만하게 자율적으로 해결되었거나 해결중인 것에 기인하나 또 다른 한편으로는 이러한 갈등해결조정제도나 조정자의 역할이 미흡했거나 부재했음을 의미하기도 한다. 앞으로 올레길의 개발과 운영이 지속적으로 이루어지고 타 지자체에서도 비슷한 유형의 개발이 이루어지고 있음을 고려할 때 갈등해결조정제도 및 조정자의 역할은 매우 중요하다. 갈등해결조정제도는 갈등 조정시 공정하고 객관적인 입장에서 화해 알선, 화해촉진, 조정 또는 중재 등 다양한 수준의 역할을 수행할 수 있으며 보다 효과적인 조정을 위해 구체적인 대안을 제시하며 실행할 수 있는 자원과 합의사항에 대한 구속력을 부여할 수 있는 권한을 가지고 있어야 한다.



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제제기와 연구목적

### 1. 문제제기

자유무역협정(FTA)에 따른 신개방 시대와 국가 균형발전 및 자원의 효율적 활용을 위한 지방분권 시대를 맞이하여 지역 경쟁력 강화를 위한 방안으로 관광개발에 대한 관심이 고조되고 있다. 특히 각 지역들은 과거 대규모의 하드웨어적 개발에서 탈피하여 지역 고유의 이미지와 유, 무형의 자원을 콘텐츠로 개발하여 이를 경쟁력 강화 요소로 활용하고 있다. 슬로 시티, 걷는 여행 등은 이런 새로운 경향의 관광형태를 대변해주고 있으며, 지구 온난화로 인한 저탄소 녹색성장, 지속가능한 개발, 자연주의 경향과 맞물려 최근 관광시장의 흐름을 주도하고 있다. 이들 관광형태가 지향하는 것은 기존 관광의 경제적, 사회문화적, 환경적 문제를 최소화하여 해당지역의 자원을 이용하고 보전함으로써 지역활성화와 지역주민의 삶의 질 향상, 그리고 자연회귀를 통해 삶의 본질적 문제를 추구하려는 관광객 양쪽 모두의 욕구를 만족시키는 것이다.

그러나 이러한 취지에서 개발된 새로운 관광형태도 최근 해당지역의 급격한 관광객 증가로 인해 지역사회의 혼란과 갈등을 유발하고 있다. 곧, 지역사회 활성화와 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 개발되었으나 오히려 지역문화와 자연환경의 훼손, 생활환경 악화, 물가 상승 등의 문제와 함께 다양한 이해 집단을 형성시켜 갈등을 야기하고 있다. 특히, 개발주체가 행정기관에서 민간사업자로 이동하면서 지역주민, 시민사회단체의 참여가 활발해지고 이에 따라 관광개발 갈등도 복합화, 첨예화하는 양상을 보이고 있다.

관광개발 갈등은 개발 과정에서 의사결정 지연에 따른 경제적, 사회적 비용 증

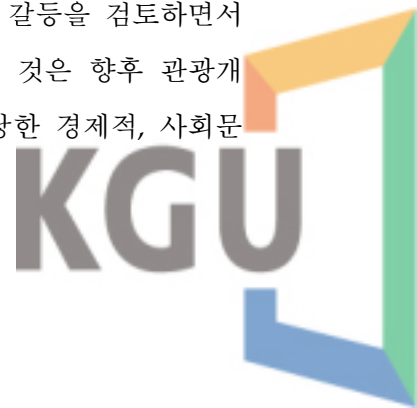


가, 신뢰성 저하 등 주로 효율성과 비용성 측면에서 부정적 영향을 초래한다. 개발이 완료된 이후에도 지역사회의 대립과 불신감 팽배로 지역사회의 환대 분위기 형성에 좋지 않은 영향을 미친다. 그러나 관광개발 과정상의 갈등은 다양한 이해관계자로 하여금 개발 의사결정에 적극적인 참여를 유도하여 적절하게 관리할 경우 지역사회 중심적이며 지속가능한 방향으로 관광개발을 유도하는데 순기능적 역할을 할 수 있다(Jamal & Getz, 1999; Jamal & Tanase, 2005; Lovelock, 2002). 이렇듯 관광개발 과정에서 발생하는 갈등은 체계적으로 관리될 경우 사회적, 환경적 측면에서 긍정적 효과를 불러올 수 있으나 반대의 경우 지역사회에 부정적 효과를 가져 올 수 있다.

## 2. 연구목적

본 연구는 최근 새로운 관광형태인 도보 여행길이 개발되어 운영중인 제주도 올레길을 대상으로 관광개발과정과 운영 과정 중에서 발생하는 갈등 양상과 적절한 관리방안을 모색해봄으로서 향후 갈등 해소를 위한 체계적 지원시스템 마련에 기여하고자 한다. 제주 올레길은 개발 절차나 내용면에서 그동안의 관광개발과는 위상을 달리하여 그 성공적 추진과 성취에 대한 기대가 상당하며 또한 실제 성과 역시 놀랍게 나타나고 있다. 이에 따라 2007년 9월 1코스가 개장된 이후로 현재 18-1코스까지 개장되었으며 타 지자체에서도 이를 벤치마킹하려는 움직임도 적지 않다. 그러나 관심과 성과가 큰 개발계획이지만 그 실천에 있어 적지 않은 문제점과 갈등이 표출되어 현재 몇몇 코스는 통행이 제한되거나 변경되었다.

제주 올레길과 유사한 개발계획은 현재 수많은 지자체에서 진행되고 있으며 앞으로 수년의 기간 동안 진행될 것이다. 이 기간 동안 해당 지역에서 부딪쳐야 할 사회적 갈등도 상당할 것으로 예상된다. 이에 따라 이미 발생한 갈등을 검토하면서 이의 양상과 유형을 고려하여 유효적절한 관리방안을 수립하는 것은 향후 관광개발 과정에서 발생할 수 있는 갈등 문제를 사전에 예방하고 상당한 경제적, 사회문



화적, 환경적 비용을 절감하게 할 것이며 갈등 발생시 합리적인 해결 방안을 제시할 수 있을 것이다.

이와 같은 목적을 달성하기 위한 구체적 목표는 다음과 같다.

첫째 지역관광개발에 따른 이해 집단의 갈등요인, 갈등수준, 갈등결과와 관리방안에 대한 구조를 분석하고 체계화한다. 이를 위해 기존 갈등 및 갈등관리에 관한 문헌연구를 통해 이론적 체계를 구축하여 연구 분석의 준거로 삼는다.

둘째, 갈등에 영향을 미치는 갈등 요인 규명을 통해 갈등의 이론적 근거를 설명하는 기본적인 틀을 제시하고자 한다.

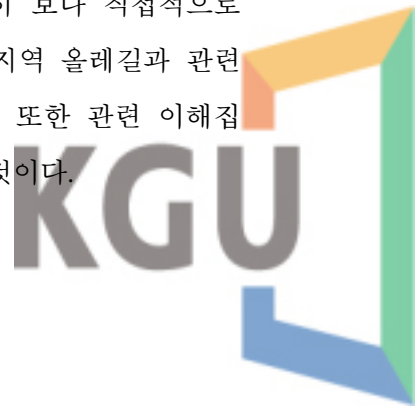
셋째, 이해 집단간 갈등요인이 갈등 수준에 유의한 영향을 미치는지, 그리고 이러한 갈등 수준이 갈등 결과에 따라 어떤 유의한 차이를 나타내는지를 검증한다. 특히 갈등 관리 방식이 갈등결과에 미치는 유의미한 결과차이를 검증해 볼 것이다.

본 논문은 현재 많은 지자체에서 발생하고 있는 지역관광개발 갈등을 예방하고 감소시키기 위한 방안을 구현하고자 시도되며 이제까지 상대적으로 부족하였던 관광개발갈등에 대한 통합적인 연구라는 점에 그 의의가 있다. 즉, 기존 연구 대부분이 주로 갈등 요인이나 갈등 관리를 분리하여 연구되었으나 이를 통합하여 총체적인 갈등 관리를 가능하게 하는 모형이라는 점이다.

본 연구의 기대효과를 보다 구체적으로 살펴보면,

첫째, 본 연구를 통해 제시된 이론적 연구와 결과는 지역관광개발 갈등 관리를 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

둘째, 지리산의 둘레길을 비롯하여 많은 지자체에서 현재 유사한 형태의 개발을 진행하고 있는 상황에서 본 연구의 연구 결과와 모형은 해당 지역에서 발생가능한 갈등을 예방하고 관리하는 데 도움이 될 것으로 판단된다. 특히 보다 직접적으로 제주특별자치도에게는 현재 언론을 통해서 보도되고 있는 제주지역 올레길과 관련된 갈등 유형과 양상을 파악하고 갈등완화를 도모할 수 있으며 또한 관련 이해집단에서의 갈등대응자세에 대해 점검할 수 있는 기회를 제공할 것이다.



셋째, 본 연구 결과에서 제시된 갈등 예방과 관리방안을 근거로 지역관광개발계획 수립시 경제적, 사회문화적, 환경적 비용을 최소화하여 효율적이고 미래지향적인 지역관광개발을 진행해나갈 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구결과를 근거로 지역관광개발 계획과정과 완료, 운영과정에 이르기까지 갈등 형태와 갈등 관리, 갈등 결과에 대한 종적 연구를 수행할 수 있을 것이다.

다섯째, 본 연구 모형에서 제시된 갈등 관리를 통해 관광지의 성장과 관광객의 만족을 도모할 수 있으며 적절한 자원분배, 지역주민의 관심고취, 환경보전의식 고양을 통해 궁극적으로는 지역사회 발전과 지역주민의 삶의 질 향상이라는 결과를 가져올 수 있을 것이다. 즉 지역주민의 삶 속에서 실천할 수 있는 지속가능한 관광형태가 완성될 수 있을 것이다.

여섯째, 본 연구를 바탕으로 지역관광개발 갈등관리에 대한 보다 심층적인 연구를 통해서 제도화된 수준의 갈등관리 기구나 갈등영향평가제도, 갈등관리법령을 마련하는 계기가 될 수 있을 것이다.





## 제 2 절 연구범위와 연구방법

### 1. 연구범위

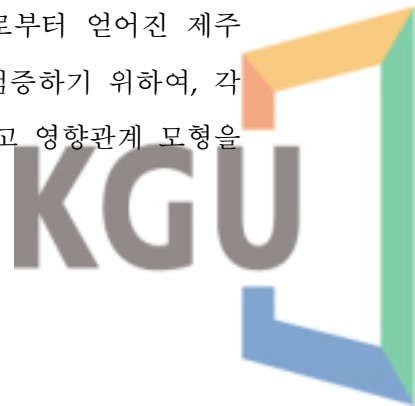
본 연구의 목적을 달성하기 위해 연구의 범위는 시간적 범위와 공간적 범위, 대상적 범위 그리고 내용적 범위 네 가지로 구분하여 수행하였다.

본 연구의 시간적 범위는 제1코스가 개장된 2007년 9월부터 연구의 종료시점인 2010년 12월까지를 기준으로 하였다. 공간적 범위는 도보 여행코스인 올레길 개발이 진행되고 있는 제주도 일대를 중심으로 하였다. 제주지역 올레길을 연구대상지로 선정한 이유는 우리나라 최초로 도보여행길이 본격적으로 개발된 지역으로 현재 가장 다양한 코스가 운영되고 있으며 이해 집단 간 경제적, 사회문화적, 환경적 갈등이 발생하고 있는 지역이다. 대상적 범위는 제주지역에 3년 이상 거주한 지역주민, 지방정부(공무원), 관광사업자, 관광업체, 시민사회단체로 선정하였다. 연구의 내용적 범위는 지역관광개발, 지역관광개발에 따른 갈등요인과 갈등행위, 갈등관리, 갈등결과로 한정하며 전체 내용은 제1장 서론을 포함하여 전체 5개의 장으로 구성되는데, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제1장은 서론으로 본 연구의 전체를 개괄하는 의미에서 문제 제기, 연구 목적, 연구 범위와 방법 등을 기술하였다.

제2장은 지역 관광개발과 이에 대한 지역주민의 갈등에 대한 이론적 접근을 시도한 부분으로서 지역관광개발, 지역주민의 갈등요인, 갈등수준, 갈등관리, 갈등관리 결과에 관한 이론적 개념 및 측정요인에 관련된 이론 등을 검토하여 모형 정립에 이론적 근거를 제시한다. 또한 연구대상지인 제주 올레길 개발 현황과 실태를 알아보았다.

제3장은 조사설계와 분석방법으로 선행연구의 이론적 고찰로부터 얻어진 제주 올레길에 대한 이해집단의 갈등관계 모형에서 설정된 가설을 검증하기 위하여, 각 구성개념의 변수로 사용될 측정문항과 척도를 개발하였다. 그리고 영향관계 모형을



실증적으로 분석하기 위한 조사목적, 표본추출방법, 조사기간 등을 포함한 조사방법의 체계를 기술하고, 마지막으로 자료의 분석에 대한 구체적인 방법을 소개하였다.

제4장은 실증 분석 부분으로 표본의 일반적인 특성을 기술하고, 영향관계 모형에서 사용된 개별변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였으며, 그리고 설정된 가설을 중심으로 제주지역 올레길 개발에 대한 갈등 관계에 관한 실증분석을 통하여 나타난 결과를 기술하며, 집단별 태도를 분석하였다. 이를 바탕으로 이해집단의 갈등 해소를 위한 시사점을 기술하였다.

제5장은 결론으로 연구의 전반적인 진행과정과 흐름을 다시한번 기술하고, 연구목적의 세부적 연구목표에 따라 연구결과를 요약·설명하고자 하였다.

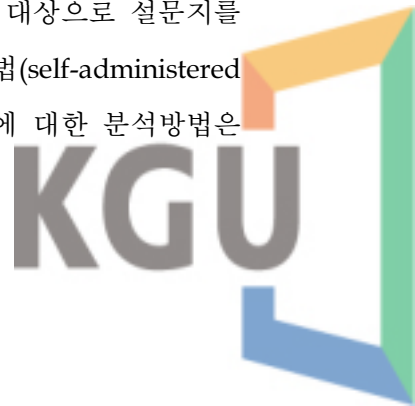
## 2. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법(documentary study)과 실증적 연구방법(empirical study)을 병행하여 연구하였다.

첫째, 이론적 연구수행을 위해 갈등과 갈등 관리 등 관련된 변수를 도출하기 위해 기존의 국내·외 논문들과 관련 서적들, 각종 간행물 및 기타 통계자료를 이용하여 연구의 틀로 삼았다. 또한 부족한 부분을 보충하기 위해 또한 부족한 부분을 보충하기 위해 인터넷을 활용한 문헌연구와 자료조사를 통한 기술적 연구(descriptive study)를 실시하였다.

둘째, 이를 토대로 갈등요인과 갈등 관리에 대한 이론적 체계화를 기하고, 제안된 연구모형을 분석하는데 사용될 측정문항을 도출하고 측정척도를 개발하였다.

셋째, 상기 연구방법을 통해 도출된 측정항목을 토대로 하여 수행된 실증 연구에서는 제주지역에 거주하는 지역주민(이해집단 구성원 포함)을 대상으로 설문지를 작성하여 배포·수거하였다. 설문지는 자기기입식 설문조사 방법(self-administered questionnaire survey method)을 통해 조사하였다. 수집된 자료에 대한 분석방법은

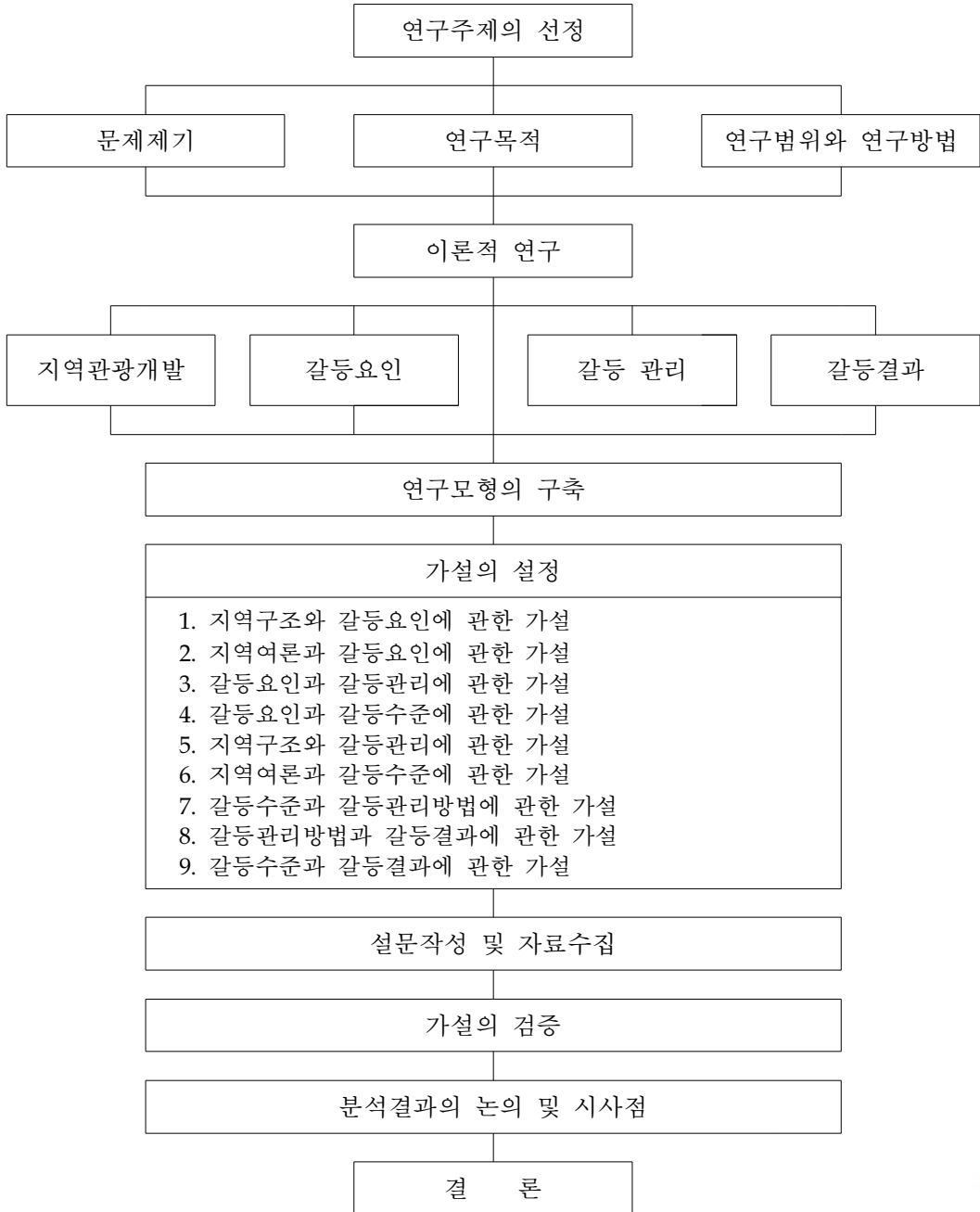


통계적 방법을 적용, 통계처리는 데이터 코딩(data coding) 과정과 데이터 크리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS 18.0 for Windows 통계 프로그램을 활용하였다. 자료 분석은 크게 기술적 통계분석(descriptive statistical analysis)방법, 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis)방법을 적용하였다.

이상의 연구수행 과정을 흐름도로 제시하면 다음의 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구의 흐름도



## 제 2 장 연구의 이론적 배경

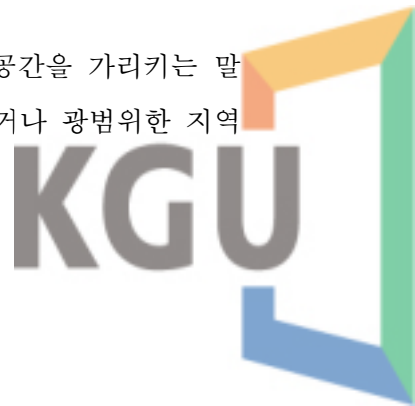
### 제 1 절 지역관광개발

#### 1. 지역개발

##### 1) 지역개발 개념

21세기의 세계 각국은 세계화, 지식정보화, 신자유주의 확산으로 인해 중앙중심적이고 전근대적인 시스템에서 탈피하여 '지역(region)'과 '지방화(localization)'라는 새로운 공동체 운영과 새로운 패러다임으로의 전환을 모색하고 있다. 이것은 1980년대 말 '정부 개입'이라는 중앙집권적인 사회에서 나타나는 폐해, 예컨대 '정치적 비민주성'이나 '공익실현에의 회의', '경제적 비효율성', '중앙과 지방의 개발격차', '비합리적인 개발계획과 실시' 등을 시정하기 위한 대안적 전략에서 출발하였다. 이후 세계 각국은 중앙집권화된 국가를 지방중심의 국가로 전환하는 '국가재구조화(state restructuring)'를 추진하기 시작하였으며 특히 오늘날 민주화와 지방자치제의 확산, 시장경쟁 논리의 확대·심화에 따른 세계화라는 구조적 패러다임 변화에 대응하기 위해 이는 더욱더 확대되어 가고 있다. 민주화와 세계화는 자율성과 상호의존 속에서 세계가 통합되어 가는 과정으로 개별국가들의 기존 체제에 대한 근본적인 변화를 요구하고 있고 이러한 변화의 이면에 바로 '지역'과 '지방화'가 자리하고 있다. 이제 지역은 수직적, 하향식 논리에서 벗어나 더 이상 중앙정부의 행정을 담당하는 '말단'이 아니라 '최일선'에서 경제정책과 개발정책의 주체로서 존재하게 되었다.

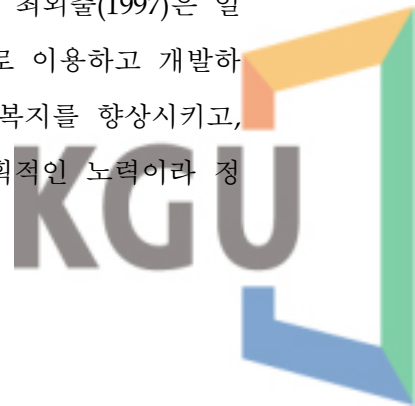
일반적으로 지역(region)이란 용어는 동질적인 특징을 가진 공간을 가리키는 말로 사용되어진다. 지역은 어떤 공통적 또는 보완적 특성을 가지거나 광범위한 지역



간 활동의 구조, 행태와 흐름을 가진 지리적 연속지역의 그룹으로 설명되는 경우가 많다(이미혜, 1999). 지역이란 개념에 관해서 지리학에서는 지역을 한 가지 이상의 특질에 대하여 동질성 내지 균일성이 존재하는 경계내의 구역이라는 개념(이미혜, 1999)으로 이해되고 있지만, 이러한 최근의 다양한 지리적 현상을 설명하기에 어려움이 있어 새로운 지역 개념의 필요성이 나타나고 있다. 이에 Fisher(1989)는 지리적으로 인접한 영역(area)들이 서로 공통적이며 보완적인 특성으로 영역 상호간에 대량의 경제적 활동이나 교류가 이루어지고 있을 때, 이러한 지역을 지리적 영역의 집단이라고 하였다. 김인(1986) 역시 지역의 의미를 인간생활의 자연환경, 경제환경 및 문화환경의 유기적 관계로 구성되는 지리공간이라 하였으며, Markusen(1987)도 역사성과 문화성을 강조하여 독특한 물질, 문화적 특성을 지닌 영토적 단위로 규정하였다. 즉 지역에 대한 개념을 터전, 구역이라는 지리 공간 내 유기적 관계성을 강조하는 의미로 인간생활의 자연환경, 경제환경 및 문화환경의 관계, 가족과 이웃이 살고 있는 터전으로서 토지, 위치, 거리 등으로 연속된 장소적 관계성을 가지고 있다(김중환, 2001).

지역개발은 지역단위의 사회, 경제적 발전을 촉진하기 위한 의도적이고 집단적 노력을 의미한다. 개발은 경제적 성장, 구조적 변화, 자율적 산업화, 자본주의나 사회주의, 자기 현실화, 개인적, 국가적, 지역적, 문화적 가치의존을 포함하는 다양한 의미를 내포하고 있다. 초기 개발개념은 단지 경제적 성장에 초점이 맞추어졌고 그 이후에도 이에 영향을 미치는 사회, 문화적 요인에 대해서만 다루어졌으나 점차 삶의 질 개선과 선택의 확장을 통한 충족을 다루게 되면서 사회, 도덕, 윤리, 환경적 요소들이 포함되기 시작하였다. 최근 지역개발은 지역에 속한 공동체의 관계성 속에서 이루어진다고 볼 수 있으며 지역내의 균형발전을 목표로 양적, 질적 변화를 위한 인간의 의도적, 계획적인 과정으로 파악하고자 한다.

지역 및 개발의 개념을 토대로 지역개발의 개념을 정의하면, 최외출(1997)은 일정지역을 대상으로 하여 토지를 비롯한 모든 자원을 최대한으로 이용하고 개발하며, 생활환경 및 생산환경을 정비함으로써 지역주민의 소득과 복지를 향상시키고, 나아가서 총체적인 지역발전을 도모하고자하는 종합적이고 계획적인 노력이라 정



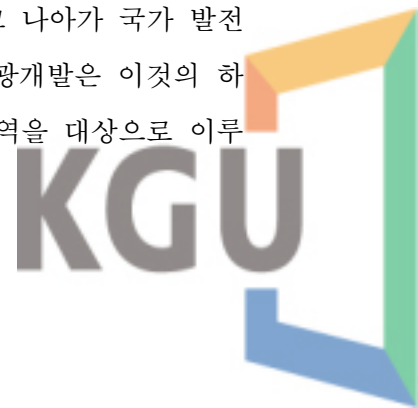
의하였다. 최해수와 김충기(1997)는 지역의 생활상태나 환경여건을 현재보다 나은 수준으로 향상시키기 위하여 지방단위로 이루어지는 공공 및 민간의 모든 활동으로 정의하고 있다. 박종화(2002)는 공간영역이 직면하고 있는 문제를 해결하고 장기적인 발전을 도모하기 위하여 종합적이고 쇄신적인 발전을 이룩해 나가는 계획적인 과정이라고 규정하였으며 김종택(2002)은 지역을 둘러싸고 있는 총체적인 환경여건이나 생활상태를 현재보다 나은 수준으로 향상시키기 위하여 지역단위로 이루어지는 공공 및 민간의 모든 의도적이고, 계획적인 과정으로 정의하였다. 또한 이장춘(2005)은 지역개발정책에 의거하여 보다 지역의 바람직한 환경 구축 및 합리적 개발을 위하여 중앙정부 또는 지방자치단체가 중심이 되어 추진하는 종합적인 개발과정으로 정의하고 있다.

지역개발은 성장에 초점을 두고 있으나 단순히 일부 지표공간에 형성된 사회를 양적으로 변화시킬 뿐만 아니라 물리적 시설, 경제성장, 사회개발, 공간구조, 행정 및 재정 등에 대한 여러 문제를 다루는 인간의 가치 지향적 과정이다. 지역개발이 양적 성장과 질적 발전을 의도적으로 계획하고 실행하는 활동의 과정이라는 점에서는 이견이 없으며, 이와 더불어 사회구조 및 가치관, 형태의 변화 등을 포함하는 총체적인 관점에서 바라보아야 한다. 이러한 측면에서 지역 개발은 지역주민이 주체가 되어 지역의 특성에 부합되는 지역개발이 이루어져야 한다.

## 2. 지역관광개발

### 1) 지역관광개발의 개념과 의의

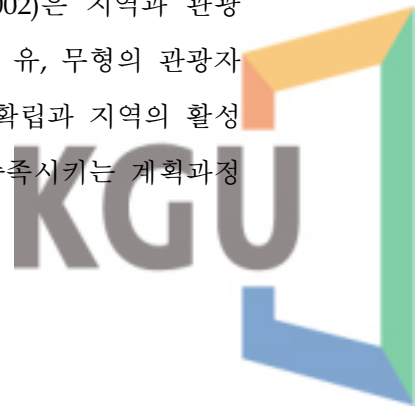
지역개발이 일정규모의 지역을 대상으로 모든 자원을 종합적으로 개발함으로써 지역의 경제적 가치와 더불어 지역주민의 삶의 질을 향상시키고 나아가 국가 발전에 이바지 하는 공공과 민간의 모든 활동이라고 볼 때 지역관광개발은 이것의 하위 개념으로 국토의 부분적 관광개발이나, 지방단위, 일정한 지역을 대상으로 이루



어지는 모든 관광개발을 총칭한다고 볼 수 있다.

지역개발 영역에 있어 관광개발은 지역의 자원, 지역산업, 생활상태와 환경여건에 이르기까지 현재보다 나은 수준으로 향상시켜 궁극적으로 지역사회개발의 목표를 달성하기 위한 수단으로 이용하고 있고, 관광개발을 통한 주민의 복리증진이나 문화수준 향상의 사회적 편익의 증대와 지역경제개발이나 산업구조의 합리화 등을 목적으로 한 수단으로 지역개발의 한 영역으로 자리매김하고 있다.

이러한 관점에서 지역관광개발은 국토 내지 한 지방을 한계로 하여 지역주민과 관광자의 이용편의를 도모하기 위한 모든 개발행위를 포함하는 개념으로서, 여기에는 관광자원의 개발, 지역의 기반시설(infra-structure)과 편익시설(super-structure) 개발, 종합적인 관광사업 진흥 활동 등을 통하여 지역의 제자원을 합리적으로 이용·개발하고 지역주민과 관광자의 관광욕구를 충족시켜 관광복지를 증대시키며, 나아가서 그 지역의 발전과 지역민의 생활의 질 향상에 기여하려는 공공부문과 민간부문의 종합적이고 계획된 노력과정이라고 정의할 수 있다(김창수, 1994). 임범중(1998)은 지역사회를 구성하고 있는 산업, 관광자원, 자연환경 등을 관광개발을 통해 재구성하고 정비하여 지역활성화를 도모하는 동시에 관광객을 만족시켜야 하는 양면적 특성을 가지는 관광개발을 지역관광개발로 정의한다. 한상겸(1999)은 한 지역을 범위로 하여 지역주민과 해당지역을 방문하는 관광객의 이용편의를 도모하기 위한 모든 개발행위를 포함하는 개념으로서, 지역문화가 가지고 있는 매력있는 관광자원 개발과 상부구조, 하부구조의 개발을 민,관이 협동하여 개발함으로써 지역의 제자원을 합리적으로 이용, 개발하는 종합적이고 체계적인 과정으로 정의한다. 안테열(2001)은 지역관광개발을 지역개발과 관광개발이 복합되어 형성된 개념으로 보고 지역이라는 단위 공간 내에서 지역사회를 구성하고 있는 산업, 자원, 환경 등의 개발을 통해 이를 관광자원화 함으로서 관광객의 만족과 지역주민의 편익증대, 그리고 지역활성화를 도모하는 활동으로 규정하였다. 김종택(2002)은 지역과 관광개발에 주안점을 두고 관광개발이라는 과정으로 지역의 산업 및 유, 무형의 관광자원을 개발하는 것이며, 궁극적으로 관광을 통한 지역의 정체성 확립과 지역의 활성화, 지역주민의 복리증진에 기여함과 동시에 관광객의 욕구를 충족시키는 계획과정





으로 보고 있다. 심진범(2007)은 지역관광개발의 개념을 '지방정부를 지역적 범위로 하여 지역활성화 도모를 위해 이루어지는 관광개발'로 정의하여 관광개발 행위를 지역의 자연과 역사문화 자원 등에 기반한 자원 복원, 자원 이용 등의 개발 행위와 새로운 관광시설을 개발하는 자원 창조적 개발 행위로 간주하였다.

지역관광개발은 지역의 불균형적인 지방자치체를 성공적으로 이끌기 위해 지역의 자원을 최대한 활용하여 복지를 향상시킨다는데 그 의미를 두고 있으며 지역개발의 수단으로서 역할을 하고 있다(김요안, 1996). 지역관광개발의 목적을 보다 세분화 시켜 본다면, 첫째, 뛰어난 자연경관을 개발과 보존의 측면을 고려하여 관광자에게 제공하여 줌으로서 풍경에 대한 감상 및 자연과의 친숙함을 제공하여 주는 기회를 주며, 둘째, 역사와 전통, 문화적인 자원에 있어 원형유지와 보존에 많은 노력과 기술을 제공하여 자원에 대한 가치와 애호사상 및 국민적인 긍지를 심어주고 학술적 연구와 교육적인 기회를 제공함과 동시에 문화의 발전과 건전한 국민정신 함양을 제공한다. 셋째, 국민의 여가선용 기회를 위한 레크리에이션 시설의 건설과 다양한 레크리에이션 프로그램을 개발할 수 있으며, 넷째, 국민 건강과 정서함양의 기회를 제공하는 각종 관광위락시설을 건설하여 관광객 유치와 외화수입, 소득증대의 효과를 이룩할 수 있다. 다섯째, 국토공간의 합리적인 이용을 꾀하고 지역간의 균형적인 발전을 이룩할 수 있다(이환봉, 2009).

지역관광개발은 지역관광의 진흥과 지역관광개발정책의 이념을 구현함으로써 미래의 관광수요의 변화에 부응하고 지역주민들의 의사를 반영하여 관광개발정책의 효과가 지역주민에게 배분되어야 하며 친환경적 관광개발, 지역관광산업의 진흥 및 활성화, 지역의 경제, 사회·문화, 환경적 편익 극대화, 관광자원의 가치를 최대한 살리는 방향에서 이루어져야 한다.

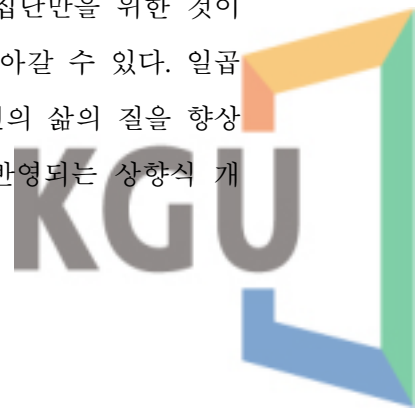
## 2) 지역관광개발의 특성과 유형

지역관광개발의 특성은 지역개발과 관광개발의 특성이 복합되어 형성된 개념으로 관광지역 뿐만 아니라 지역사회 전체에 여러 형태로 영향을 미치므로 관광개발



과 지역개발과의 상호 보완성이 중요시되며 사회개발 및 인간개발이라는 총체적인 입장에서 고려되어야 한다. 지역관광개발은 지역사회의 경제와 사회구조를 근본적으로 변화시킬 수 있으며 지역발전의 활력소가 될 수 있다(김창수, 1994). 지역개발의 측면에서 본 때 기존의 지역공간은 지역 개발을 위한 물리적 공간으로 지역 내 생산과 소비를 통한 삶의 경제적 현장으로서, 그리고 이를 뒷받침하기 위한 물리적 구조물로 구성되었다고 볼 수 있다. 그러나 관광개발 측면에서 지역공간은 기존의 역할과 더불어 지역 내 관광상품의 생산과 서비스를 포함함과 동시에, 그리고 이를 위한 물리적 기반과 이를 유지하기 위한 서비스 생산체계 중심의 지역생산구조를 지닌다고 볼 수 있다. 그리고 지방정치 및 세계화의 변화에 조응하는 종합적 유기적 발전 체제를 유지해야 한다. 따라서 지역관광개발은 일정한 지역의 적정한 관광개발과 더불어 건전하고 효율성 있는 지역구조 변화와 발전에 초점을 두고 합리적으로 추진되어야 하며 관광시장 및 지역주민의 목적에 부합하는 개발유형과 이들의 경제적, 사회·문화적, 환경적 이상과 일치하는 개발계획의 확립이 매우 중요시된다. 이와 같은 측면에서 지역관광개발의 특성을 살펴보면 다음과 같다(신동주, 1996).

첫째, 지역관광개발은 중앙주도적인 한계를 극복하여 지역내 관광을 촉진함과 동시에 지역간의 불균형을 해소할 수 있다. 둘째, 지역관광개발은 국가상위 개발계획의 개발대상요소인 경제적 요소, 사회적 요소, 물리적 요소 등을 모두 대상으로 하여 상호 보완개발이 가능하다. 셋째, 지역관광개발은 관광개발에 대한 지역주민의 필요성 인식과 지지의 토대 위에 그 타당성을 인정받아야 가능하다. 넷째, 지역사회의 천연자원, 인적·물적 자원 등 제자원을 활용하고 지역의 생활환경 정비를 통한 지역주민 복지를 증진시켜야 한다. 다섯째, 지역관광개발은 개발에 대한 지역주민들의 필요성을 제고시켜 자발적인 참여를 가능케 하며, 관광객과 지역주민의 욕구를 조화시킬 수 있다. 여섯째, 지역관광개발은 특정한 소수집단만을 위한 것이 아니라 지역 내의 불특정 다수 내지 전 지역주민에게 혜택이 돌아갈 수 있다. 일곱째, 지역관광개발은 지역산업의 진흥, 지방재정의 강화, 지역주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있다. 여덟째, 지역주민의 의견과 요구가 적극적으로 반영되는 상향식 개



발과 선정사업이나 목표가 지역주민의 기대에 부응해야 하며, 개발효과의 극대화를 위해 지역주민의 적극적인 참여가 전제되어야 한다.

지역관광개발은 천연자원, 인적·물적 자원을 최대한 이용, 개발하고 생활환경을 정비하여 지역주민의 경제적, 사회적·문화적, 복리증진을 추구하는 일반적이고 종합적이며 다목적적인 개발의 성격을 가지고 있다(이선희, 1993). 따라서 지역관광개발은 관광개발의 대상지역, 관광개발상의 공간관계, 관광지역의 발전 형태에 의해 구성된다. 이러한 구성요소는 개발에 영향을 미치는 지역 외부지역의 요소와 그 개발이 지역사회의 환경, 경제, 관광객, 지역주민에 미치는 영향 등으로 인하여 지역관광개발은 매우 복잡한 체계로 구성되어 있다.

지역관광개발 유형은 크게 거점관광개발과 지역사회 중심 개발로 양분할 수 있다. 거점관광개발은 전체적인 지역개발 차원에서 시장성 중심의 복합형 관광개발을 지향하는 것으로 지역내에서 거점지역에의 집중적인 투자를 통해 경제활동의 효율성을 도모하는 개발 방식이다. 관광객 및 관광대상의 집중으로 관광 상의 경제적, 사회문화적, 환경적인 집적효과를 누릴 수 있는 관광중심지를 개발하는 전략이다(최승담, 1995). 지역사회 중심 관광개발은 지역사회를 구성하고 있는 관광자원과 인적 요소의 개발을 통하여 지역성을 높이고 지역활성화 및 주민복리 증진에 기여하는 동시에 관광객의 욕구만족을 지향하는 개발전략으로 개발주체로서 지역주민의 참여가 강조되며, 개발대상은 지역의 고유한 자연·역사적 환경을 최대한 활용하는데 초점을 맞추고 있다(강신겸, 1999).

우리나라의 경우 2000년대 이전에는 정부와 민간기업의 주도하에 거점관광개발 위주로 지역관광개발이 추진되었으나 점차 지역사회 중심 관광개발이 증가하면서 최근에는 이 두가지 방식이 병행되어 추진되고 있다.



<표 1> 지역관광개발 유형

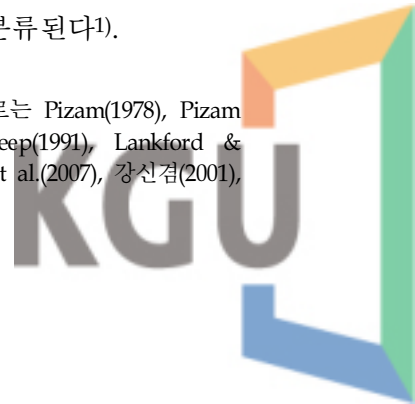
구분	거점관광개발	지역사회 중심 관광개발
개발목표	관광객 만족, 고용 창출, 세수 증대, 기반시설 확충	지역주민의 복지 증진, 소득 증대, 생활환경 개선, 정체성, 자부심고취
개발주체	중앙정부, 지방정부, 공기업, 민간기업	지역주민 중심
개발내용	숙박시설, 휴양문화시설(박물관, 전시관, 식물원 등), 운동오락시설(스키장, 골프장 등), 공공편의시설 등	생산기반시설, 최소한의 관광 편의시설, 특산물 개발
개발규모	대규모 고밀도 지향	소규모 저밀도 지향
시장목표	대규모 시장	소규모 시장
토지확보 및 규제	대규모의 주민소유 사유지 필요 주민의 토지이용 규제 수반	필요없거나 소규모 필요 토지이용규제 비 수반
주민참여	원칙적으로는 직접 참여제한 (보상을 통한 이주 유도)	사업에 직접 참여 (민박, 소규모 식당 등)

자료원 : 심진범(2007)

### 3) 지역관광개발 영향

지역관광개발은 중앙정부, 지자체, 지역주민과의 복잡한 영향관계 속에서 진행되며 인문 및 자연환경에 많은 영향을 미치는데, 이것은 관광개발의 주요 대상이 자원 환경이며, 개발대상지의 지역과 지역주민의 삶의 공간을 변화시켜 생활양식과 가치관의 변화를 초래하기 때문이다. 지역관광개발은 다양한 부문에서 긍정적 혹은 부정적 형태로 다양하게 나타나게 되며 이는 학자와 연구목적에 따라 다양한 형태로 구분되나 일반적으로 경제적, 사회문화적, 환경적 영향으로 분류된다<sup>1)</sup>.

1) 지역관광개발의 영향을 경제적, 사회문화적, 환경적 영향으로 구분하는 연구로는 Pizam(1978), Pizam & Pokela(1985), Liu & Var(1986), Long et al.(1987), Gunn(1988), Inskeep(1991), Lankford & Howard(1994), Long(1996), Mason & Cheyne(2000), Lee & Back(2003) Kang et al.(2007), 강신겸(2001),



이러한 영향은 지역의 여건과 특성에 따라 부분적으로 달리 나타나게 되며, 영향 측정시에는 이들을 참고로 하여 연구 지역의 개발계획과 지역주민에 대한 정성적 조사를 통하여 잠재적인 영향 속성을 보완하여 추출할 필요가 있다. 또한 제시된 영향의 대부분이 지역관광개발의 결과로 나타나고 있으나, 투자유치, 지가 상승, 역사적 가치 상승 등은 개발 계획 결정 단계 혹은 개발 중에 나타날 수 있는 영향으로 결국 지역관광개발의 영향은 개발 정책 결정단계에서부터 나타나 집행 이후에도 지속적으로 발생하게 된다.

### (1) 경제적 영향

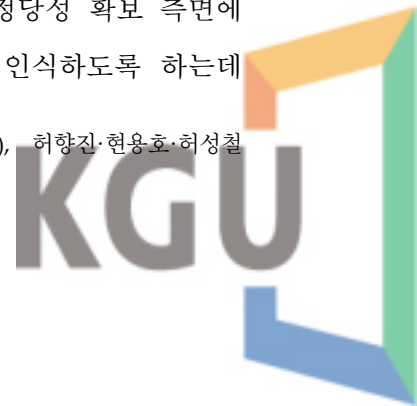
관광의 경제적 영향 평가는 지역관광개발시 가장 첫 번째로 논의되는 항목으로서 그 이유는 관광이 경제문제를 해결하는 손쉬운 방안이라고 주장하는 정책자들의 의견이 크게 작용(정석중·이미혜, 2002), 많은 지방자치단체들이 지역경제의 활성화를 위해 관광개발을 추진해왔기 때문이다. 또한 실제 영향 연구와 평가에 있어서도 사회문화적 영향과 환경적 영향에 비해 경제적 영향이 정량적으로 측정하기가 용이해 관광관련 통계자료 물론 연구 성과도 주로 경제적 측면에서 이루어져 왔다.

Ryan(1991)은 관광의 경제적 영향을 결정하는 요소를 관광목적지의 경제적인 자립도, 방문 관광객 유형의 다양성, 관광시설의 소유주, 토착 노동력의 여부, 현지 주민의 소비 현황으로 설명하였다.

많은 연구에서 주요한 긍정적 영향으로 소득 및 생활수준의 향상, 고용기회의 창출과 증대, 경제적 투자개발 기반의 개선, 조세 수입의 증대, 지역의 경제구조 다변화 등이 나타났으며 이러한 긍정적 경제적 영향은 지역관광개발의 사회·문화·환경적 영향에서 나타나는 부정적 영향의 보완과 관광산업의 정당성 확보 측면에서 상당히 역할을 수행하였으며 지역개발의 중요한 수단으로 인식하도록 하는데

---

고동완(2001), 조광익·김남조(2002), 이봉구·이충기(2004), 조배행·최영희(2005), 허향진·현용호·허성철(2005) 등 많은 연구들이 있다.

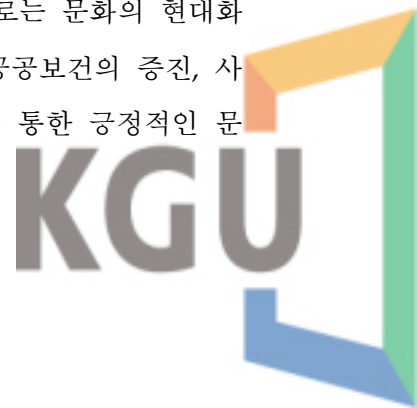


도움을 주었다. 한편, 부정적인 영향으로는 재화와 서비스 가격 상승, 생활비용 증가, 지역소득의 외부 누출, 경제의존에 의한 대외 종속, 개발의 불균형, 고용의 질 저하, 고용의 불안정, 물가인상, 토지 및 주택 가격 상승, 경제활동의 취약성, 각종 시설의 유지 및 보수비 지출 등이 있다(Mathieson & Wall, 1982; 최규성, 2004; 윤상헌, 2005; Husbards, 1989; Ross, 1992; Perdue, Long, Allen, 1990; Liu & Var, 1986; Ap & Crompton, 1998). 김남조(2003)는 관광으로 발생하는 경제적 영향은 모든 지역주민에게 골고루 배분되지 않으며, 불균형적인 소득의 발생은 지역주민 간 상대적 박탈감을 발생시킨다고 보았다. 그리고 상대적 박탈감은 그동안 지역사회에서 유지되어온 상부상조, 정, 양보와 같은 이타적인 미풍양속을 해칠 수 있고 자신만을 생각하는 물질적이고 이기적인 사회상을 조장할 수 있다고 보았다. 그리고 이때 지역주민의 태도는 경제적, 사회적, 환경적 이해관계에 따라 관광현상과 영향에 대해 다양하게 나타날 수 있다고 보았다(심진범, 2007).

## (2) 사회문화적 영향

관광의 사회문화적 영향은 관광객과 지역주민의 접촉에 의해 발생하는 특정한 사회관계로부터 비롯되며(이후석, 2004) 관광의 가치체계, 개인행동, 가족관계, 라이프스타일, 안정성의 수준, 도덕적 행위, 창조적 표현, 전통적 의식 및 지역사회 조직 등의 변화요인이 된다(Din, 1988; Milman & Pizam, 1988). 이는 지역주민들에게 생활의 질적인 변화를 초래하게 되며 한 지역의 사회문화적인 측면이 기존의 틀에서 벗어나게 하는 변화를 가져온다(전영철·정병웅, 1999). 지역관광개발이 지역주민에게 미치는 사회문화적 영향은 개발과정에서 나타나는 현상과 관광객과 지역주민이 직접적·간접적으로 교환하게 됨으로써 발생하는 현상으로 구분된다.

관광개발이 지역에 가져다준 긍정적인 사회·문화적 영향으로는 문화의 현대화와 교류 촉진, 사회적 변화와 선택, 지역사회의 이미지 개선, 공공보건의 증진, 사회적 편의시설 개선, 교육과 전통문화 보전, 관광자와의 접촉을 통한 긍정적인 문



화적 상호작용, 전반적인 삶의 질 향상 등을 들 수 있다(Belisle & Hoy, 1980; Broughman & Butler, 1981; Sheldon & Var, 1984; Perdue, Long & Allen, 1990; Johnson, Snepenger & Akis, 1994).

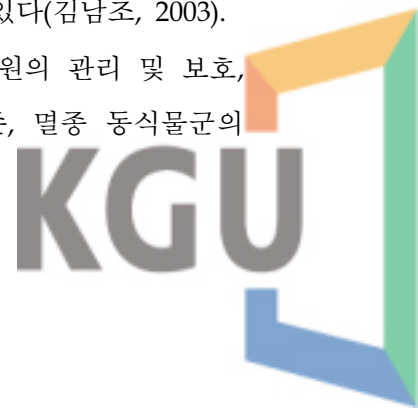
부정적 영향으로는 지역문화의 파괴와 훼손, 사회적 불안 야기, 소비주의의 팽창, 매춘과 밀수 증가, 범죄와 반달리즘 증가, 약물중독과 도박의 증가, 지역민과 관광객의 상업적 관계, 전통적 가치의 변화 등을 들 수 있다(Belisle & Hoy, 1980; Liu & Var, 1986; Liu, Sheldon & Var, 1987; Milman & Pizam, 1988).

특히 기존 연구를 통하여 부정적 측면의 사회·문화적 영향으로 볼 수 있었던 속성은 지역공동체 의식의 약화와 가족구조의 해체가 가속되고 이혼율의 증가, 범죄의 증가 등과 같은 사회적 비용이 높게 나타난다는 인식이다(Liu, Var & Sheldon, 1987). 또한 알코올 중독자의 증가(Milman & Pizam, 1988: Pizam, 1978), 긴장의 고조(Rothman, 1978), 민속문화의 상품화(Brougham & Butler, 1981) 등이 있다. 지역민에 대한 자극발생(Rothman, 1978), 가짜 민속문화 발생(Brougham & Butler, 1981) 등도 확인되었다(Ap & Crompton, 1998).

### (3) 환경적 영향

최근 관광의 형태가 양적, 질적으로 발전하면서 관광의 지속가능성에 대한 논의가 활발하게 이루어지게 되었고, 관광의 환경적 영향에 대해서도 상당한 연구 결과가 제시되고 있다. 지역관광개발이 경제적 편익에 많은 근거를 두고 있으나 이로 인해 지역 환경이 변화하고 있으며 이는 자연생태계 변화, 수질 오염, 공기 오염, 문화재 훼손, 주거환경 변화 등 주로 물리적 측면에 초점이 맞추어지며 상당수 부정적인 결과를 나타내고 있다. 특히 환경적 영향은 시각적으로 나타나므로 지역관광개발영향으로 인한 지역사회의 변화를 가장 쉽게 파악할 수 있다(김남조, 2003).

지역관광개발의 긍정적인 영향은 관광개발로 인하여 관광자원의 관리 및 보호, 물리적인 환경의 복구와 보호·보존, 자연환경의 보호 및 보존, 멸종 동식물군의





보호 계기 마련, 역사적 건축물의 복구와 그 주변 복구, 국립공원과 다른 보호지역의 유지와 설립을 위한 재원과 유인책 제공, 용수 공급, 환경정화시설 및 쓰레기 처리시스템 등 기반시설 확충, 하부구조의 개발에 따른 생활 환경수준의 개선 등의 효과를 얻을 수 있다(Liu & Var, 1986; Mathieson & Wall, 1982; Sheldon & Var, 1984).

반면 부정적인 영향은 첫째, 관광 관련 시설의 설치와 이용의 집중으로 자연환경이 훼손되는 것이다. 둘째 교통량의 증가로 인한 교통 혼잡, 대기와 소음공해이다. 셋째, 폐수의 배출과 조경을 위한 농약, 제초제의 사용으로 인한 토양과 수질오염이다. 넷째 생태적 파괴로써 시설물 개발 및 관광활동으로 인한 서식지 파괴, 성장 방해 및 식생군의 변화가 일어난다. 또한 관광객에게 제공되기 위해 야생동식물의 수렵과 채취, 연료로 사용하기 위한 벌목의 증가, 기념품으로 사용하기 위해 많은 식물들이 채취되고 있다. 다섯째, 관광객과 관광관련시설에서 배출되는 각종 폐수와 쓰레기 문제이다(Mathieson & Wall, 1982; Sheldon & Var, 1984; Liu & Var, 1986).

<표 2> 지역관광개발 영향

구분	긍정적 영향	부정적 영향
경제적 영향	지역경제 활성화 생활수준 향상 고용 증대, 소득 증대 지방 조세수입 증대 높은 부가가치율 투자유치 기반시설, 교통시설 개선 쇼핑기회 증가	물가상승 지가 상승 재산세 증가 생활비용 증가 과소비 성향 유발 전시효과 유발 외부의존성 증대 경제구조 불안정화





<p>사회문화적 영향</p>	<p>지역주민 생활의 질 향상 여가 기회와 시설 증가 자긍심 증가 타지역 문화·생활양식 이해 교류 전통문화(재) 발굴 주민 문화활동 촉진 공공 서비스 개선 지역문화의 중요성 인지 지역 홍보 효과 소방시설, 치안유지의 질 개선 문화적 정체성 보존 역사적·문화적 관람수요 증가</p>	<p>교통사고, 교통 체증 증가 범죄 발생 증가 미풍양속 저해 매춘의 증가 알코올 중독자 증가 민속문화의 상품화 도박 등 불법 게임 증가 불건전한 주민의식 조장 지역 고유문화 파괴 지역유대감 상실 사생활 침해</p>
<p>환경적 영향</p>	<p>자연적 환경 보존 역사적 건축물과 유적 보존 지역정비 및 매력 증가 생활기반시설 확충 공공시설 정비</p>	<p>혼잡 증가 소음공해 증가 쓰레기 증가 자연환경 및 경관 훼손 지역의 생태계 파괴 환경오염 증가</p>

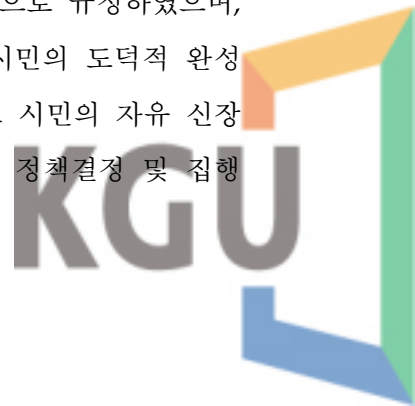
자료원: 김수성(2008), 강태원(2009) 참고 연구자 작성

### 3. 지역관광개발과 지역주민참여

#### 1) 지역주민 참여의 개념과 의의

지역주민 참여는 지방자치제 실시와 더불어 지역관광개발과정에서 가장 중요한 부분을 차지한다. 지역의 특성을 살린 개성있는 관광지 개발은 지역주민의 ‘참여’를 통해서만이 가장 효과적으로 실현될 수 있으며, 지역주민의 참여는 지역주민의 경제적 이익 및 지역 환경을 보호하는 측면에서도 매우 중요하다(이주형 외, 2007).

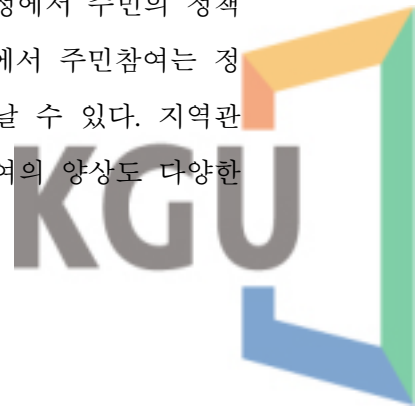
Cunningham(1972)은 지역주민 참여를 ‘지역공동사회의 보통 주민들이 그 사회의 일반적인 일에 관계되는 결정에 대하여 힘을 행사하는 과정’으로 규정하였으며, 이기우(1996)는 ‘국가의 업무 처리에 시민의 참여를 유도하여 시민의 도덕적 완성 과 공동체 정신을 소생시키며 정부와 행정의 개선을 촉진시키고 시민의 자유 신장을 꾀하는 것’으로, 또한 이용수(2004)는 ‘지방자치단체 또는 그 정책결정 및 집행



과정에서 공식적인 권한을 가지지 아니한 주민이 그 결정 및 역행에 직접 또는 간접적으로 영향력을 행사하기 위하여 행하는 일련의 행동'으로 정의하였다.

Murphy(1985)는 '관광은 관광생산의 일부인 지역주민의 선의와 협력에 의존하고 있다'고 주장한다. Simmos(1994)는 관광개발 과정에서의 지역사회의 참여는 관광자의 관광경험에 대한 만족과 관광목적지로서의 지역사회가 지속적인 혜택을 누리기 위해 매우 중요하다고 역설하고 있다. Hall(1994)은 지역사회의 요구를 만족시키는 것이 곧 관광자의 요구를 만족시킬 수 있다는 관점에서 지역사회 참여의 중요성을 피력하였다(김남조, 2001).

Gunn(1994)에 의하면 관광개발은 '영향을 가장 많이 받게 되는 사람들이 초기 단계에서 관여하지 못한다면 거의 그 성과를 거둘 수 없다'라고 한다. 김남조(2001)에 의하면, 관광개발계획의 과정에서 지역주민의 참여는 지역사회의 요구와 관심을 이해함으로써 지역사회의 주장을 일관되게 할 수 있으며, 지역사회에 부정적인 영향으로 나타날 수 있는 결정을 피할 수 있으며, 지역사회에 영향을 미칠 수 있는 권한을 위임받거나 의사결정권을 초월하는 통제권을 확보할 수 있으며, 지역사회를 이끌 수 있는 오피니언 리더를 양성할 수 있고 지역의 편익과 관계있는 개발과 보전의 연관성을 강화시킬 수 있으며, 지역사회에 균등한 혜택이 돌아갈 수 있도록 하며, 개발 계획의 진행과정을 모니터하고 평가할 수 있는 권한을 제공할 수 있게 한다(강태원, 2009). 또한 관광개발은 다양한 긍정적 요소와 부정적 요소를 가지고 있으며 이는 주민의 삶과 직접적인 관계를 맺고 있다. 그러므로 관광개발의 다양한 긍정적 요소와 부정적 요소는 지역주민의 집단행동을 야기한다. 집단행동은 지역사회와 관광이 상호의존적으로 함께 발전할 수 있는 지역주민의 참여를 용이하게 이끌 수 있다. 지역관광개발정책과정에서 주민참여의 중요성이 부각되는 현재의 정책 환경에서는 주민이 비공식적 정책참여자의 범주에 포함될 수 있다. 따라서, 지역관광개발정책에 대한 주민저항은 기본적으로 지역관광개발정책과정에서 주민의 정책참여라는 개념에서 이해될 필요가 있다. 지역관광개발정책과정에서 주민참여는 정책의제형성, 정책결정, 정책집행, 정책평가 등 전과정에서 일어날 수 있다. 지역관광개발은 다양한 정책수단을 동원하여 진행되기 때문에 주민참여의 양상도 다양한

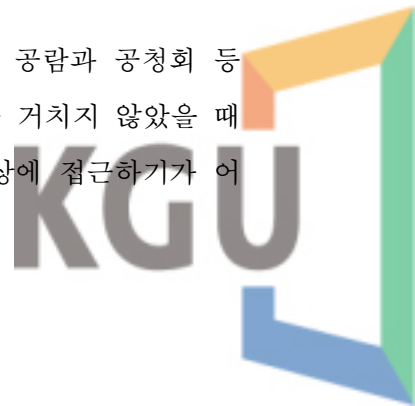


형태로 나타날 수 있다(심진범, 2007).

주민참여는 지방자치제의 실시와 더불어 지역개발 등의 여러 개발과정에서 과거 어느 때보다도 중요한 관심사항이 되고 있기 때문에 개발시 적극적인 주민참여를 이끌어 낼 필요성이 제기된다. 왜냐하면 지방특성을 살린 개성 있는 관광지 조성은 지역주민의 참여를 통해서만이 가장 효과적으로 실현될 수 있으며, 지역주민의 참여는 지역주민의 경제적 이익 및 지역환경을 보호하는 측면에서도 매우 중요하다(이주형 외, 2007). 지역단위의 관광개발에 있어서 주민참여의 의미는 단순히 정책 및 계획과정에 참여하는 것 외에도 개발사업의 시행과 운영, 관리에 직접 참여하는 것으로 이해될 수 있다. 참여과정이 부수적이거나, 부분적인 접근이 아닌, 단계별 정책과정으로서 참여적 협력개념의 현실화를 이룰 수 있어야 한다(이연택, 2004). 그러한 주민참여는 각종 개발계획의 수립과 집행과정에서 관련주민과 전문가가 함께 참여함으로써 사업계획의 집행과정에서 발생하는 오류와 문제점들을 사전에 예방하고 주민의식을 개발목표에 구체화할 수 있으며, 주민들의 이견 조정 및 개발피해를 최소화하기 위한 사회적 압력단체로서 주민들을 활용할 수 있다는 점에서 의의를 갖는다(안종철·이성호, 2003). 또한 주민 참여를 통해 정부, 주민, 계획가가 서로간 의사소통을 함으로써 서로의 입장을 이해하고 공익성에 대한 개념을 배우고 지역사회의 문제점과 이를 해결하기 위한 사고를 배우게 된다. 아울러 이러한 문제 해결 과정을 통해 지역사회의 공동체 의식과 정체성 확립을 도모할 수 있게 된다.

그러나 이러한 주민 참여는 대표성의 문제와 더불어 시간의 지체와 비용 증가 등 비효율과 혼란을 야기할 수 있으며 특히 이해관계가 민감한 경우는 갈등의 증폭을 가져올 수 있다. 또한 관련 공무원이나 관계자의 책임 공유나 협동이 아닌 소극적 태도나 책임 회피를 가져올 수 있다. 더욱이 지역적 이익에 집착하여 거시적인 안목에서 전체적 이익과 공익을 무시할 위험성이 매우 크다.

일반적으로 활용되고 있는 주민의견 수렴방안으로서 계획안 공람과 공청회 등의 제도가 대부분 형식적인 차원에 그치고 있다. 이러한 과정을 거치지 않았을 때에는 지역민들이 과거에 자연스럽게 접근할 수 있었던 관광대상에 접근하기가 어



려워져 불만의 초래, 관광객에 대한 거부감의 표출, 관광효과에 대한 지역민의 인식부족, 전통적으로 이어져 온 지역민들만의 문화적 개성과 문화적 주체성 상실, 서비스와 기술습득을 위한 종업원의 교육 부족 등과 같은 부정적인 영향이 나타날 수 있다(정익준, 2003).

관광개발정책이 중앙정부, 외부투자가, 전문가 등 지역외부집단에 지배적 권한이 주어져 상대적으로 지방자치단체, 지역사회, 지역주민 등 지역내부집단은 정책과정에서 소외되는 경향을 보여주었다. 그 결과 지역주민이 관광개발의 주체가 아닌 '객체'로서 역할정립의 문제점이 제기되고 있으며, 이에 따른 참여적 협력의 한계점이 노정되고 있다(이연택, 2003).

지역관광개발에서 지역주민 참여의 여부는 파급효과 배분의 형평성, 지역주민의 생활권 보장 등에 크게 영향을 미친다. 때로 지역관광개발에서는 경제적 효과 유출의 심화로 지역발전에 역행하는 결과를 초래하기도 한다. 지역사회 주체들(지방정부, 지역주민)은 지역관광개발을 지역발전의 기회로 삼고자 하고 있다. 따라서 지역주민 참여의 부재로 인한 경제적 효과 유출은 지역관광개발의 궁극적 목표와도 상충된다.

결국 오늘날 지역관광개발계획의 추진과 성공여부는 지역주민들의 협조에 달려 있으며, 지역주민과 관광기업, 지방정부 상호간의 갈등을 해소하는 것이 매우 중요한 과제라고 할 수 있다.

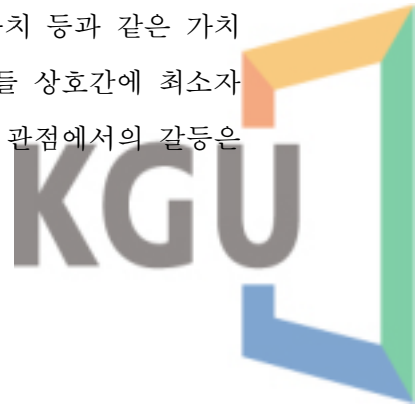


## 제 2 절 갈등 연구

### 1. 갈등 개념

#### 1) 갈등 정의

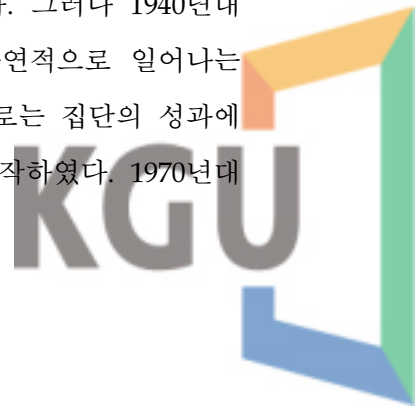
갈등은 인간사회 어디에서나 산재되어 있는 보편적인 현상이며, 개인, 집단, 지역, 국가 등 다양한 범위에서 발생하고 있다. 또한 학문적인 측면에서도 심리학, 사회학, 경제학, 행정학, 정책학 등 연구자들의 관점에 따라 다양하게 개념규정이 이루어져 왔다. 갈등은 일반적으로 이해관계자간의 동의여부, 이해관계의 양립가능성, 실제와 인식간의 차이, 세계관 및 행위양식의 불일치 등 다양한 측면에서 조명될 수 있다. 또한 갈등은 불가피하게 일어나는 상황이며 정체적 상태이기보다는 역동적 상태에 더 가깝다고 파악되고 있다(Mayer, 2000). 갈등에 대한 초기 연구들은 갈등을 개인이나 집단간의 의견의 불일치(Dlugos, 1959)로 한정된 자원에 대한 경쟁이나 가치상의 차이, 또는 의사결정이나 정책결정의 대안 선택기준이 명확치 못한 경우 곤란을 겪게 되는 상황(Coser, 1956; March & Simon, 1958; Pondy, 1969)으로 규정하였다. Darendorf(1971)는 갈등의 개념을 광의로 정의하는 것이 분석의 수준을 다양화하는데 유용하다고 주장하며 경연, 경쟁, 논쟁, 긴장, 사회세력간의 충돌 등 양립할 수 없는 목표를 추구하는 사회단위들 사이의 모든 상호작용의 유형을 포함하는 개념으로 확장하였다. 그러나 최근의 연구는 대부분 유사개념들과의 비교를 통해 갈등의 개념을 구분하여 보다 좁은 범위에서 명확히 규정하려고 하고 있다(Minnery, 1985). 갈등의 개념을 심리학적 관점에서의 갈등은 동시에 해결할 수 없는 둘 또는 그이상의 동기유발 즉, 개인 내에서의 양립할 수 없는 반응적 경향을 말하고, 사회학적 관점에서의 갈등은 신분, 권력 및 희소가치 등과 같은 가치를 획득하기 위해 상대편을 제거하려는 노력 즉, 개인이나 집단들 상호간에 최소자원을 둘러싸고 나타나는 투쟁으로 개념짓는다. 그리고 경제학의 관점에서의 갈등은



금전이나 철강, 고기, 직장 등과 같은 희소자원을 서로 경쟁하는 개인이나 집단에게 어떻게 배분할 것인가에 대한 고민으로, 행정학(정책학)의 관점에서 갈등은 공익을 추구하는 정책의 전 과정을 통하여 목표가 양립 불가능한 상황에서 정책과 관련된 행위주체들이 상호작용하면서 전개되는 역동적 상황을 의미한다(나태준·박재희, 2004). Pondy(1967)는 조직내의 갈등을 연구하면서 세가지 개념적 모델을 제시하였는데, 하나는 거래모델(Bargaining Model)로서 희소자원에 대한 이익집단간의 경쟁과정에서 발생하는 갈등을 정의하기 위한 모델이고, 다른 하나는 관료적 모델(Bureaucratic Model)로 계층제의 수직적 차원에서 발생하는 갈등을 분석하는 모델이며, 마지막으로 시스템 모델(System Model)은 기능적으로 상호의존적인 조직들 사이에 목표가 상이할 때 발생하는 갈등을 설명하기 위한 모델이다.

갈등의 개념적 특성으로는 다음과 같은 몇가지를 들 수 있는데 첫째, 지위와 자원 같은 희소한 가치를 둘러싸고 발생하며 둘째, 적어도 둘이상의 당사자가 관련되고, 셋째, 관련된 당사자는 대립적 행위 및 반작용을 내포하는 상호작용에 참여하고, 넷째, 갈등당사자 일방의 행위는 상대방을 좌절, 손상, 배제, 통제함으로써 이익과 가치를 추구하며, 다섯째 갈등과정은 기본적으로 상호관계에서 우위의 권한(또는 권력)을 행사하거나 획득하려는 시도를 수반하고, 여섯째 중요한 사회적 결과를 야기한다(Glazer and Konrad, 2003). 또한 Stephen(1990)은 복수의 갈등당사자 존재, 자원의 제약, 갈등당사자의 양립불가능한 목표인식, 반대나 방해 등의 행위 등 네가지 요소로 갈등의 성립요소를 정리하고 있다.

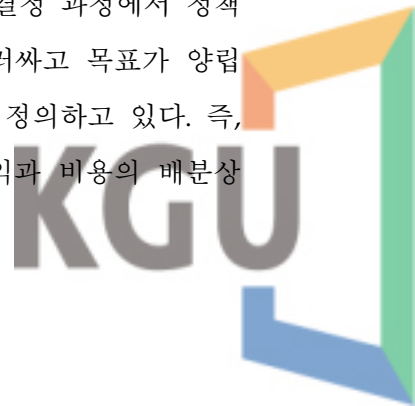
전통적 관점에서 갈등은 조직 내 또는 개인적 문제에 의해 야기되는 악의적이고 파괴적인 것으로 인식되어 회피의 대상이었다. 이것은 19세기 후반부터 1940년 중반까지 갈등을 바라보는 대표적인 관점이었으며 게임이론에서도 극복되어야 할 대상으로 규정되었다. 갈등은 나쁜 것이고 조직의 효과에 부정적 영향을 주므로 제거되어야 할 것으로 보았으며 폭력·파괴·비합리성과 일치시켰다. 그러나 1940년대 중반이후 행동주의적 견해에 따르면 갈등이란 조직 내에서 자연적으로 일어나는 불가피한 현상으로 조직에서 이를 완전히 제거할 수 없으며 때로는 집단의 성과에 유익을 가져다준다는 점에서 수용가능한 현상으로 인식되기 시작하였다. 1970년대



이후 이러한 관점은 더욱 발전되어 피상적 수용을 넘어 갈등은 새로운 아이디어 개발, 집단 내 조직력 강화, 대화와 의사결정 방식 향상 등 조직업무를 효과적으로 추진하는 데 도움을 준다고 간주하였다. 현대적 관점에서의 갈등은 인간관계와 조직내에서 불가피하게 발생하며 이는 상호간에 건전한 경쟁관계와 조직과 대인간에 있어 종국적으로는 의사교환의 활성화를 가져오는 기제로 그 인식이 변화하고 있다. 즉 갈등은 매우 자연적인 현상이며 양날의 칼(ambivalence)과 같은 속성을 갖고 있는 것으로(Thomas, 1976), 역기능과 순기능을 동시에 갖고 있다고 보고 있다. 한편으로는 사회구성원을 개인 또는 집단 차원에서 단절시키고 분열시켜서 결과적으로 전체사회의 지속적인 발전을 저해한다는 것이고, 다른 한편으로는 사회적 긴장과 갈등해결방안 모색과정에서 사회구성원들을 지속적으로 학습시킴으로써 이들을 결속시켜 신뢰와 화해 통합의 장이 마련될 수 있도록 하는 것(서문기, 2004)으로 간주되고 있다. 현대사회에서 다양하고 동태적인 형태로 발생하고 있는 갈등은 그 다양성으로 인해 명확한 정의를 내리기는 쉽지 않으나 그 내용을 종합해보면 개인, 집단, 조직 내부 또는 이들 상호간에 나타나는 대립적 상호작용으로서 희소자원을 획득하기 위한 다양한 경쟁적 집단 사이의 투쟁이라는 성격을 지닌다.

적정수준의 갈등은 개인, 집단, 조직, 사회 어느 수준에서든 경쟁을 유도하기도 하며 긍정적으로 기능하여 체제의 생산성을 높인다. 즉, 이해당사자간 적정수준에서 해결되면 오히려 마찰과 부딪침은 생산적인 기능을 하기도 한다는 것이다. 하지만, 각 단위별 행위주체간 갈등의 국가사회 체제의 균형상태를 파괴할 정도로 허용 가능 수준을 넘어서는 경우 많은 부작용을 가져온다. 국가사회수준에서의 지나친 갈등의 발생과 확산은 많은 비용을 요구한다. 개인수준에서도 당사자 간의 거래비용을 높일 뿐만 아니라 공공정책이나 사업시행 과정에서 지연에 따른 거래비용을 높여 사회적 비용 부담을 높인다(은재호·윤광석, 2009).

관광개발에 있어 송재호(1996)는 관광개발 갈등을 관광정책 결정 과정에서 정책문제와 관련된 둘 이상의 행위주체들 사이에서 가치배분을 둘러싸고 목표가 양립 불가능한 상황에서 상호작용할 때 나타나는 역동적인 과정으로 정의하고 있다. 즉, 관광정책 결정과정에서 발생하는 예측되는 관광정책영향의 편익과 비용의 배분상





대를 자신들에서 유리하게 변화시키기 위하여 관광정책문제와 관련된 각 이해집단들 사이에 그 가치배분의 방법과 내용을 둘러싸고 상호간에 발생하는 긴장과 대립, 충돌을 의미한다.

지역관광개발에서 갈등의 가장 큰 역기능은 경제적 손실이라 할 수 있다. 갈등으로 인한 발생한 손실을 정확하게 추산하는 것은 불가능하나 갈등 해결과정에서 소요된 모든 비용은 갈등으로 인한 손실이라 할 수 있다. 개발 비용, 투자액수 뿐만 아니라 협상 비용, 추가 보상비, 법적 절차에 따른 제반 경비, 재계획과 재설계 비용 등의 직접적 비용이 대표적 손실이며 개발의 지연에 따른 경제적 파급 효과의 지연, 인원과 장비의 대기비용, 투자비용의 기회 비용과 같은 간접적 손실 역시 중요하게 고려되어야 한다. 또한 지역관광개발갈등은 손실이 경제적 비용으로만 나타나는 것은 아니며, 지역관광개발에 따른 마찰과 갈등은 이해집단간 물리적 집단행위로 표출되는 경우가 많기 때문에 지역사회 불안조성과 통합에 어려움을 주며, 물리적 충돌행위가 갈등해결해소에 효과적이라는 인식을 확산시킬 우려가 있다. 또한 정부나 지자체의 관광개발정책을 연기하거나 철회하는 경우 공신력과 권위를 훼손하고 지역주민의 불신을 조장하는 역기능을 가지고 있다.

그러나 갈등의 발전적인 순기능 역시 최근 중요하게 고려되고 있는데, 갈등이 발생함으로써 당사자간 활발한 대화와 타협을 모색하고 해당 정책의 제반사항을 면밀히 검토할 수 있는 기회가 되며, 정책과정에서 참여적이고 민주적 체도를 정착할 수 있다는 긍정적 기능이 있다. 또한 개발과정에서 발생했을지도 모르는 피해를 사전에 예방하고 바람직한 방향으로 수정하여 보다 합리적인 의사결정을 할 수 있으며 갈등해소 과정을 통해 주민 참여와 관련 집단의 의사를 반영하여 상호 불신 해소와 지역사회 발전을 도모할 수 있다. 그러나 지역관광개발 갈등이 역기능을 최소화하고 이러한 순기능을 최대화하기 위해서는 갈등에 대한 인식변화와 효과적인 관리가 필요하다.





<표 2> 갈등 개념

학 자	정 의
March & Simon	의사결정의 표준 메카니즘에 장애가 발생하여 행동대안의 선택에 있어서 개인이나 집단이 곤란을 겪는 상황
Murray	의사결정과정에서 한 사람이 두가지 이상의 서로 상반되는 일에 종사하도록 강요된 상태에 발생
Simmel & Coser	원심적이고 부조화로운 상태와 가치나 지위와 같은 희소자원을 둘러싼 이해당사자 상호간의 거래로부터 발생하는 적대적 관계
Thomas	당사자들의 지각, 정서, 행동, 결과를 포함하는 과정이며, 상대방이 욕구불만을 가지고 있다는 것을 지각하게 될 때부터 시작되는 현상
Dlugos	개인이나 집단간의 의견의 불일치
Daherndorf	목표의 양립가능성이 부재한 상황에서 표출되는 충돌, 경쟁, 논쟁, 긴장
Deutch	복수당사자들의 주관적 또는 객관적 목표가 불가능한 상태에서 발생
Robbins	목적을 달성하고 이익을 계속 추구하는 데 있어서 A가 B에게 좌절을 초래하는 방해 행동을 하는 과정
Minnery	정책결정의 주체들이 정책대안을 선택 또는 결정하는 과정에서 제약을 가하거나 받고 있는 상황
Brown	정책이 형성되는 공동영역에서 갈등당사자간의 정책지향의 차, 관할권 투쟁, 대상집단의 지지 여부에 따라 나타나는 현상
Pondy	역동적인 과정으로 '잠재적 갈등→느끼는 갈등→인지된 갈등→현재화된 갈등→갈등의 결과'의 5단계를 거침 Pondy는 많은 학자들의 정의를 종합하여 다음의 네가지로 제시 1)자원의 부족이나 정책가치상의 차이 등 갈등행위에 선행하는 상태 2)스트레스, 긴장, 적대감, 불안 등 갈등상황에 관련된 개개인의 감정적 상태 3)개인의 인지적 단계 즉, 갈등상황에 대한 지각 4)갈등행위 그 자체

자료원: 주재복·한부영(2006), 나태준(2007) 참고 연구자 작성



<표 3> 갈등의 역기능과 순기능의 비교

갈등은 역사의 산물	관점	갈등은 역사 변동의 원동력
평형상태의 상실과 부조화 등 갈등의 역기능 강조	기능	사회발전·통합을 위한 구조적 필연성 등 갈등의 순기능 강조
갈등은 제도적, 권위적, 강압적 방법 으로 관리, 통제, 해소가능 법과 질서	방법	갈등은 합리적이고 공정한 과정을 통해 해결, 변화 가능
갈등이 없거나 가시적 갈등이 나타나지 않는 사회	초점	갈등이 평화적 건설적 동력으로 전환되는 제도와 문화의 사회

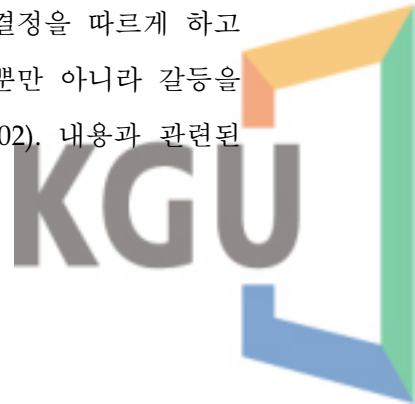
자료원 : 대통령자문 지속가능발전위원회(2005), p.75

## 2. 갈등 요인과 이해 집단

### 1) 갈등 요인

갈등을 일으키는 요인에 대해서는 기본적으로 집단의 사회적 욕구가 어떻게 표출되는가와 밀접하게 관련되고 있다. 사회적 욕구를 규정하는 요소에는 주어진 사회체제의 구조적 차원과 역사적 맥락, 정서적 차원 및 문화적 가치 그리고 사회행위자간의 상호작용과 의사소통 등이 포함될 수 있다(서문기, 2004).

갈등의 연구에서 그 발생요인은 주로 절차적 측면과 내용적 측면에서 다루어지고 있는데 절차갈등은 관련된 이해관계자들의 의견을 얼마나 공정하고 포괄적으로 경청하고 수용하였는가와 관련된 갈등이다. 우리나라 대부분의 공공정책상 갈등은 절차 갈등적 성격을 띠고 있다. 그 이유는 그간 우리사회가 지속적으로 성취해 온 민주화 수준과 국민의 의식수준에 부응하지 못하는 행정 관료들의 경직된 문화 내지 지나친 효율성 중시문화에서 비롯된다고 하겠다(이영희, 2004). 이러한 관료 문화는 전형적인 DAD(Decision-Announce-Defend) 방식의 의사결정을 따르게 하고 있고, 이러한 행태는 결과적으로 우리사회에서 갈등을 초래할 뿐만 아니라 갈등을 심화시키는 원인을 제공해왔다(박병식·강태호, 1998; 백중섭, 2002). 내용과 관련된



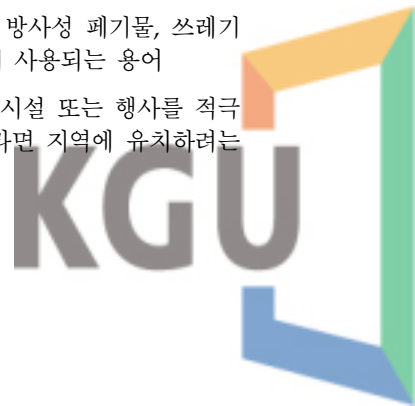
갈등은 가치 갈등과 이익 갈등으로 나눌 수 있는데 가치 갈등은 갈등 발생 요인이 종교적, 철학적 가치들 사이의 충돌에서 비롯되는 경우이며 이익 갈등은 물질적 손해를 보거나 또는 이익을 갖게 되는 집단이 존재하고 이들 간의 이익충돌이 일어날 때 발생하는 갈등이다. 그러나 실질적으로 갈등이 발생한 사례를 살펴보면 처음 표면적으로 절차적 측면에서 갈등이 발생하게 되나, 내면적인 면을 살펴볼 때 가치 갈등과 이익 갈등이 함께 결부되어 있는 경우가 많다.

갈등은 이익을 추구하는 과정에서 목표나 이익이 양립불가능한 상황에서 발생하게 되며 사안에 따라서는 공식적인 이해관계자 뿐만 아니라 비공식적 참여자들까지 광범위하게 개입되는 경우가 있다. 선행연구(이종열·권해수, 1998; 행정자치부·국토연구원·한국지방행정연구원, 1999; 김도희 2005; 나태준, 2005; 박근수 외, 2005; 장현주 2008 등)에 의하면 갈등의 원인은 첫째, NIMBY<sup>2)</sup>나 PIMFY<sup>3)</sup>와 관련된 갈등, 둘째 이해당사자인 지역주민의 참여 배제, 셋째 정보의 왜곡 또는 미약한 정보 공개, 넷째 사업의 시행에 따른 비용과 편익의 비공평성, 다섯째 미흡한 보상 체계, 여섯째, 갈등 조정 기구의 부재, 여섯째 지역의 사회경제적 환경과 정치, 행정적 환경으로 나타났다.

March와 Simon(1958)은 갈등의 요인을 공동결정의 필요성, 목표의 차이, 현실에 대한 인지 차이를 들었다. 공동결정의 필요성은 제한된 자원에 공동 의존성이 존재할 때 발생하며 이는 자원의 풍부성 정도에 따라 달라진다. 목표의 차이는 어떤 개인이나 집단에 대한 의사결정자의 일체화 정도에 따라 달라지며 자원의 풍부성에 따라 조직 내 목표 차이에 대한 용인 정도가 달라진다. 현실에 대한 인지는 정보원의 수와 정보 통과지점의 수에 따라 달라진다.

Edward와 Jones(1976)는 관광개발의 갈등은 지역사회의 복합성과 지역 관광개발의 특성으로 인하여 다양한 형태로 나타난다고 하였다. 예를 들어 집단간의 목표

- 
- 2) NIMBY는 'Not In My Back Yard'의 약자로 거주지역에 혐오시설(예컨대, 방사성 폐기물, 쓰레기 소각 및 매립장, 분뇨처리장 등)이 설치되는 것을 기피하는 현상을 부를 때 사용되는 용어
  - 3) PIMFY는 'Please In My Front Yard'의 약자로 자신의 거주지역에 유익한 시설 또는 행사를 적극 유치하려는 경우, 혹은 혐오시설일지라도 지역발전에 도움이 되는 사업이라면 지역에 유치하려는 현상을 부르는 말로써 '유치적 지역이기주의'라고 하기도 한다.



가 상호 양립할 수 없어 상충되는 경우 상호배타적 이해관계나 적대감정을 유발하게 되어 갈등이 발생하기도 하며, 일정한 범위의 한정된 관광자원 및 관광지역을 획득하는데 필요한 권력과 통제력을 많이 가지려는 관계에서 혹은 지역 관광개발을 바라보는 가치관, 경험, 신념, 태도, 동기 등의 상이성에서도 갈등이 유발된다고 보았다. 집단간의 독특한 특성이 있는 이질적인 집단 간에 불리한 경쟁관계에 있거나, 의사결정과정에서 직접적으로 관련이 있는 일정한 집단이 배제되어 의사결정의 참여기회가 부여되지 않을 때도 갈등이 발생한다고 보았다.

Park(2001)은 도시 및 지역개발에 있어 갈등에 영향을 주는 요인을 직접적인 요인과 간접적인 요인으로 구분하였다. 이해관계의 차이, 신뢰와 커뮤니케이션, 갈등에 대한 지각 및 행동, 집단의 응집력은 직접적 요인이며, 환경적 요인(이익집단, 언론미디어, 정치적 변화)는 간접적 요인으로 보았다.

유영민 외(2005)는 민속마을의 자원관리에 대한 연구에서 목표의 차이(사회적, 경제적, 환경적 목표), 인식 차이(마을자원가치, 마을보존상태, 보존과 활용에 대한 가치관)가 갈등에 영향을 미친다고 제시하였다.

관광개발에서의 갈등에 관한 연구자들의 내용을 종합해볼 때 관광개발에서의 갈등의 가장 큰 특징은 관광개발에 대한 영향인식 즉 태도를 근간으로 형성된 이해관계에 의해 기인하는 경우가 많으며, 복잡한 이해관계자 집단들로 인해 모든 관광개발에 갈등이 내포되어 있다고 볼 수 있다(이봉구·이충기, 2004).

본 연구에서는 이러한 선행연구를 바탕으로 갈등에 영향을 미치는 요인들을 이해관계, 개발목표, 추진과정, 지역에서의 영향으로 설정하였으며 갈등 요인에 영향을 미치는 요인으로 지역구조와 지역여론을 설정하였다. 갈등의 요인을 정확히 파악하고 갈등에 대한 인식을 긍정적으로 변화시키려는 노력은 갈등 예방 및 해결에 매우 유용하게 작용한다.



## (1) 이해 관계

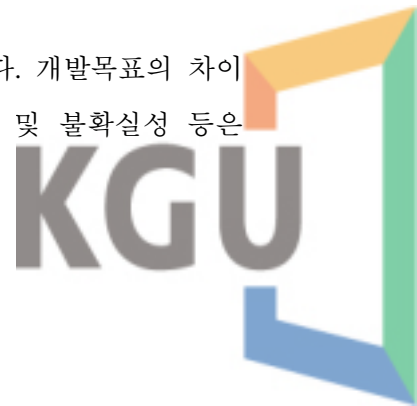
지역관광개발에 있어서의 이해관계는 관광개발을 통해 지역의 변화를 가져올 수 있는 관광개발의 영향으로부터 나온다(윤상현, 2005). 경제적, 사회문화적, 환경적 영향이 지역사회에 긍정적인 편익을 가져다 줄 것인가 부정적인 비용을 가져다 줄 것인가의 문제로 귀착된다. 흔히 관광개발은 그 영향의 편익과 비용이 서로 대비적 극단에 위치하기 때문에 종종 어느 특정 이해집단이 다른 이해집단의 요구와는 양립할 수 없는 형태를 보이게 된다. 어느 한 이해집단이 자신의 의도대로 문제를 해결하려고 하는 경우 다른 이해집단들은 그들의 기득권을 방어하거나 이해영역을 확장하기 위한 노력이 동시에 유발되기 때문에 이해가 상충되는 집단들 간에는 서로의 이해를 극대화시키기 위하여 치열한 경쟁이 발생하게 된다(송재호, 1996; 박호숙, 2000). 또한 이러한 이익 갈등이 가치갈등으로 전화되는 경우 직접적 이해관계자 뿐만 아니라 간접적 이해관계자들이 가세하면서 갈등해결을 더욱 어렵게 한다(김도희 2005; 장현주 2008).

지역관광개발 갈등은 관광개발에 대한 영향에 대한 인식, 그 중 이해관계자 혹은 집단의 이해(손익)관계에 기인한다고 볼 수 있다. 지역주민, 관광사업체, 정부(중앙 및 지방)등의 이해관계자의 경우 이해관계의 대상은 경제적 부분(소득창출, 고용, 보상문제 등)에서 발생한다(윤상현·박석희, 2006).

김용웅(1999)은 지역간 갈등은 본질적으로 국가 및 지역의 관광자원을 어떻게 활용하고, 이익과 손실의 부담을 어느 지역에 귀속시킬 것인가 등에 관한 것으로, 개발로 인한 편익과 비용의 지역간 배분이 문제가 된다는 점을 지적하였다.

## (2) 개발 목표

지역관광개발목표 및 내용 또한 지역간 갈등에 영향을 미친다. 개발목표의 차이 혹은 불일치, 개발목표와 내용의 비일관성, 개발내용의 복잡성 및 불확실성 등은

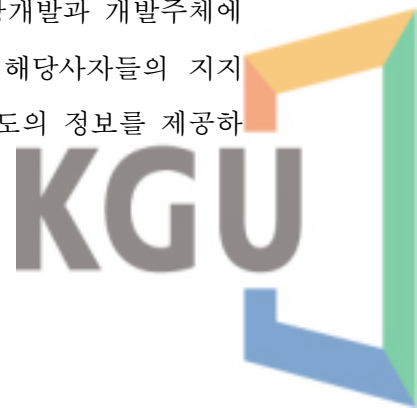


이해집단간 인식의 차이를 불리와 갈등을 유발할 가능성이 커진다(송재호, 1996; 박형서, 2005). 또한 관광개발 과정에서 개발내용이 개발목표 및 방향과 일관되지 수립될지 혹은 이해집단의 의견이 개발내용에 반영될지의 여부 등에 대한 불확실성이 커지면 그만큼 예측력은 떨어지고 관광개발에 대한 서로 다른 입장을 허용하게 됨으로써 개발사업에 대한 불신과 적대감으로 인해 이해집단간의 갈등으로 나타난다(김영평, 2002).

### (3) 추진 과정

관광개발의 추진과정에서 개발계획수립의 참여 및 절차상의 원인이 갈등발생에 영향을 준다(송재호, 1996; 김도희, 2001; 윤영채, 2004; 박형서, 2005). 이해집단의 참여는 어떤 사업의 시행여부에 직간접적으로 이해가 관련되어 있는 당사자들이 해당 사업의 계획 수립과 시행과정에 주체적으로 관여하는 행위를 일컫는다. 이러한 이해집단의 참여는 개발사업에 대한 이해당사자들의 수용가능성을 높이고 불신을 해소하는 방안이 될 수 있다. 관광개발 과정에 이해집단의 참여를 배제한 비민주적이고 투명성이 결여된 절차는 갈등으로 이어진다. 또한 개발과정에서 이해집단의 의사를 무시한다든가, 형식만 갖춰 소극적으로 반영하거나, 거의 모든 절차가 비공개적으로 이루어짐으로 인해 갈등을 증폭시키는 경향이 있다.

또한 정보의 왜곡 또는 미약한 정보 공개로 인한 정보의 비대칭성 또한 갈등을 유발할 수 있다. 관광개발에 있어 정보의 왜곡과 비대칭성은 이해당사자간의 상호 신뢰부족으로 귀결될 수 있으며 신뢰부족은 이해당사자간 갈등의 발생 뿐만 아니라 문제가 되는 이슈에 대해 정확한 정보가 없거나 의사소통이 불충분할 경우 문제의 이슈를 매우 심각하게 받아들이고 갈등을 심화시키는 경향이 있다. 특히 지역의 관광개발 과정에 주민참여를 배제하는 것은 궁극적으로 관광개발과 개발주체에 대한 불신을 조장하여 관광개발의 집행과정에 있어서 관련 이해당사자들의 지지 확보를 어렵게 한다. 개발과정에서 이해당사자들에게 충분한 정도의 정보를 제공하



여 개발에 대한 올바른 이해와 합리적인 의사표현의 기회를 보장해야 한다. 이는 정책과정에 대한 합리성과 정당성을 확보하는 요인이 되며, 그만큼 정책이해당사자를 설득하거나 협조를 구하기가 용이하며 갈등을 완화하거나 극복하는 방안이 될 수 있다.

절차적 부문은 정보제공, 참여수단 및 방식 등으로 구분할 수 있다(윤상현·박석희, 2006). 관광개발 과정에 있어 문제해결의 근본이 주민참여에 있음이 제시되고 있다(Brohman, 1996; 이연택, 2004). 왜냐하면 지역관광개발은 관광에 의해 직접적인 영향을 받는 해당지역주민들이 관련되지 않고서는 성공적으로 이행될 수 없기 때문이다.

실제로 개발과정에서 지역주민을 무시한 관광개발이 종종 이루어지고 있어 문제가 제기되고 있다(Chris, 1996). 이러한 개발과의 현상들이 해당 원주민에게는 물론 관광관련 당사자에게도 그 지역의 관광 장기종합계획 시행의 결과에 매우 회의적인 태도를 갖게 하는 원인이 되며 개발이 실패할 경우에는 해당 지역주민에게 커다란 재정적, 심리적 강박감을 크게 안겨준다는 단점이 있다(김재민, 1993; 변우희, 1996).

#### (4) 지역에서의 영향

지역관광개발이 지역에 미치는 영향은 경제적, 사회문화적, 환경적 영향으로 분류될 수 있는데 주로 갈등의 유발은 사회문화적, 환경적 영향과 관련된 부정적 효과에서 비롯된다.

지역관광개발에 대한 지역주민의 인식은 개발효과에 대한 경제적 소득 증가, 기반시설 개선, 지역이미지 제고 차원에서 긍정적 기대감도 갖고 있지만 물가상승, 지역 문화 파괴, 교통 혼잡 및 환경오염 증대 등과 관련된 걱정과 불안을 가지고 있으며 또한, Farrel(1979)의 연구에서 관광객들의 지나친 소비행동은 지역주민들에게는 갈등과 소외감을 주는 가장 부정적인 개발효과 영역으로 나타났다.



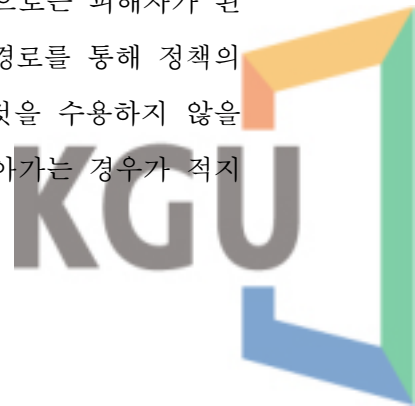


## 2) 갈등 이해집단

갈등의 관점에서 갈등의 당사자를 파악하는 것은 갈등분석과 해결에 있어서 두 말할 필요도 없이 가장 기본적이며 중요한 일 중 하나다. 복잡해서 다루기 힘든 갈등의 경우 직접 당사자뿐만 아니라 간접적으로 영향을 받거나 영향을 주는 그리고 직·간접적으로 갈등에 관련되어 있는 당사자들을 파악하는 것도 필요하다. 복잡한 갈등의 당사자들은 사회의 다른 영역과 단절된 것이 아니라 대부분 그물처럼 얽힌 관계를 가지고 있고, 많은 경우 보이지 않는 관계가 당사자의 이해와 입장 설정에 무시할 수 없는 영향력을 가진다(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005).

따라서 관광개발의 갈등분석은 그 갈등의 직·간접적으로 관련되어 있는 이해집단에 대한 이해가 우선적으로 필요하다. 관광개발 과정은 다양한 역할과 이해관계를 가지는 집단들의 집합체에 의해 이루어지는 역동적인 과정이다. 따라서 관광개발 과정에 참여하는 참여자들은 그들의 역할과 이해관계 등에 따라서 다양한 집단을 형성한다. 관광개발에 있어서의 지역간 갈등 당사자는 지역주민, 관광기업, 정부기관, 이익집단 등 다양하며, 이들 이해집단간의 상호작용이 갈등과정에서 가장 중요한 요소이다. 즉, 갈등과정에서 이들 이해집단의 행동여부에 따라 갈등의 정도나 내용, 해결방안 등이 달라질 수 있으며, 관광개발 집행의 성패를 좌우한다(Park, 2001).

이해집단의 대응은 그 사업 혹은 정책 집행의 성패를 좌우할 뿐만 아니라 결정 과정에도 큰 영향을 미치게 된다. 이해집단에는 직접 혜택을 받는 비용을 부담하지 않으면 안 되는 희생집단, 그리고 양자의 관계를 조정하는 중간 조정 집단이 있다. 이 때 중요한 의미를 지니고 있는 이해집단은 수혜집단이라기 보다는 희생집단이라고 할 수 있다. 희생을 당하는 자들은 혜택을 받는 자들을 위해서 피해를 보는 것이므로 사회전체의 입장에서 보면 부득이하다고 해도 개인적으로는 피해자가 된다. 희생집단은 피해를 회피하거나 감소시키기 위하여 다양한 경로를 통해 정책의 수정 또는 변경을 부단히 요구하게 되고 만일 결정주체가 그것을 수용하지 않을 때에는 자기들의 주장을 관철하기 위하여 집단행동으로까지 나아가는 경우가 적지





않다(송재호, 1996).

본 연구에서는 이해집단을 제주올레 인근지역에 거주하는 지역주민, 제주올레를 개발하고 운영 관리하고 있는 사단법인 제주올레, 관광사업자, 지자체, 지역사회단체 등으로 규정하였다.

한편, 관광개발정책 참여와 관련하여 지방정부는 지역관광개발정책의 주체로서 합법적인 권한을 지닌 공식적인 정책참여자의 성격을 띠며, 각 과정별로 이해관계자의 의견조정이라는 중요한 기능을 맡게 된다. 다른 한 유형의 정책참여자는 개발 정책에 관계되는 이해관계집단으로 민간개발투자자, 관광사업자단체, 환경단체, 언론 등의 비공식적 참여자가 관계된다(이연택, 2004)

<표 4> 지역관광개발에서 이해관계자 유형

구분	1차적 이해관계자	2차적 이해관계자
정부 및 공공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중앙정부 관련부처</li> <li>· 광역자치단체</li> <li>· 해당기초자치단체(시, 군)</li> <li>· 지방의회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상공회의소</li> <li>· 농협, 임협, 수협, 지역금융기관 연합회</li> </ul>
지역주민	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 거주민, 토지소유자</li> <li>· 업종, 지역별 주민조합</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역연구소, 사회단체, 환경단체</li> <li>· 지역언론</li> </ul>
관광 사업체	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개발사업자</li> <li>· 관광사업체(숙박, 여행 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 스포츠, 레저단체</li> <li>· 지역관광협회</li> </ul>
계획가	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광계획수립 전문가</li> <li>· 계획전문업체</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연구원, 대학교수 등 자문집단</li> </ul>

자료원 : 강신겸(1999)

### 3. 지역구조와 지역여론

#### 1) 지역구조적 요인

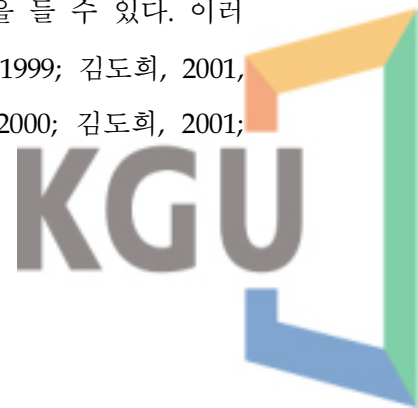
관광개발에서 지역구조적 요인으로는 지역의 관광 및 산업의 특징(김영중,



1996), 지역의 대표적인 이해집단이라 할 수 있는 지역주민의 특징(김기택, 1999; 강인호 외, 2005; Park, 2001), 그리고 이를 대변할 수 있는 자치단체의 특징(고경훈, 2003; 이민창 외, 2005; 강인호 외, 2005)을 들 수 있다. 우선 지역의 관광 및 산업의 특징에 대한 지역내부의 인식은 지역간 갈등에 영향을 미친다. 특히, 과거 관광개발에 있어서 소외의식을 느끼거나 상대적 박탈감을 지니고 있다면 관련 개발사업에 대한 집단적 지지나 반대는 더욱 강력해지는 경향이 있다(Himes, 1980; 송운석, 1996에서 재인용). 과거 개발사업에 대한 불만족 혹은 빈곤감, 상대적 박탈감이 지역주민과 관련 자치단체에 진하게 깔려있는 상황은 관광개발로 인한 지역발전의 기회를 상실하지 않으려는 지역의 욕구가 강하게 작용하며 관광개발에 대한 상당한 기대감을 가지게 된다(김영종, 1996). 지역주민들의 특징도 중요하게 고려해야 할 변수이다. 갈등사안에 주민이 개입하는 경우 개발당사자는 지역여론을 고려해야 한다. 관광개발에 대한 지역주민의 참여나 관심도가 클 경우 지역주민의 입장을 무시할 수 없으므로 직접적인 이해관계를 가진 지역주민의 개입이나 관여는 갈등양상에 변화를 가져올 수 있다(강인호 외, 2005). 또한 지역간 갈등에서 양립하고 있는 두 지역 모두 내부 결속력이 강하고 잘 조직화 될 경우 지역의 요구사항에 대한 강도가 높아진다(소영진, 1999). 자치단체의 특징도 갈등에 있어 주요 영향 요인이 되는데 단체장의 갈등 사안에 대한 관심과 의지, 갈등 대응태도는 갈등을 성공적인 협력관계로 전화시키는 데 있어서 기본 요건 중 하나이다. 이민창 외(2005), 강인호 외(2005)의 연구에 의하면 갈등상황에 따른 단체장의 대화의지와 태도변화가 갈등의 지속 혹은 해소에 매우 중요한 것으로 나타났다.

## 2) 지역 여론 요인

관광개발에서 갈등에 영향을 주는 요인으로 지역 여론 요인을 들 수 있다. 이러한 지역 여론을 구성하는 요소로는 언론미디어의 관심(김기택, 1999; 김도희, 2001; 박근수 외, 2005), 또한 압력단체의 활동(Seller, 1993; 정준금, 2000; 김도희, 2001;

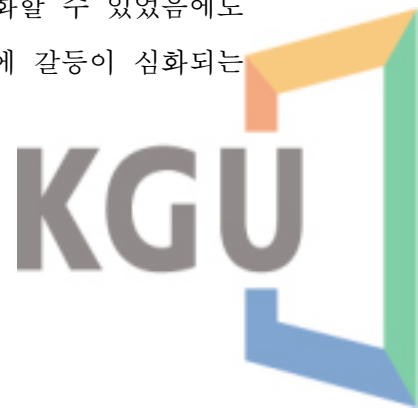


박형서, 2005), 갈등조정 및 협상을 위한 제도적 요인(김용웅, 1999) 등을 들 수 있다.

언론은 관광개발의 전 과정에 걸쳐 지역간 갈등 상황에서 중요한 역할을 수행해 온 대표적인 사회적 기제이다(김도희, 2001; 박근수외, 2005). 언론미디어는 사실에 대한 보도나 지역적인 이슈에 대한 정보를 제공함으로써 지역의 주요 이해집단으로 하여금 지역 문제의 중요성을 인식하게 하여 문제를 여론화하는 기능을 수행한다. 언론은 갈등 발생시 보도를 통하여 갈등현상에 대한 정보를 정부와 국민에게 제공할 뿐만 아니라 비판 및 감시, 견제 기능을 발휘하여 갈등 당사자들을 향하여 비판과 질타를 가하거나 적절한 대안을 제시함으로써 그 해결을 요구, 촉구함으로써 절대적 영향을 행사해왔다(장석영, 2001). 이런 측면에서 지역간 갈등과정에서 언론의 개입과 확대는 필연적이며 지방정부간에 나타나는 다양한 문제점들을 원만하게 해결하고 바람직한 여론형성을 위해서도 언론의 역할은 중요하다. 따라서 관광개발과 관련해서 벌어지고 있는 각종 문제에 대한 언론의 지속적인 보도와 관심은 이해집단들의 행태와 저항의 강도에 영향을 미치며 적극적인 대응방안을 모색하는데 기여하게 된다.

관광개발 갈등에 영향을 미치는 요인 중의 하나로 압력단체의 활동을 들 수 있다. 관광개발에 있어서의 압력단체들은 지역의 NGO들로 각종 환경단체, 시민단체 등으로 이러한 압력단체는 관광개발과정에서 직, 간접적으로 참여빈도가 높아지면서 개발사업에 대한 비판자 내지 조정자의 역할을 동시에 수행하고 이 과정에서 갈등을 심화시키는 경우가 많다(박형서, 2005).

또한 갈등의 조정, 협의, 합의사항을 보장할 수 있는 제도적 수단도 갈등에 영향을 미친다. 지역간 갈등과 분쟁이 발생할 경우 이해당사자가 이들을 자율적으로 해결할 수 있는 법적, 제도적 장치가 필요하다. 소영진(1999)의 사례연구에서도 갈등당사자간 자율적인 협상을 통해 문제의 침예성을 충분히 완화할 수 있었음에도 불구하고 상대방과의 협상제도나 의사소통통로가 없었기 때문에 갈등이 심화되는 것으로 나타났다.



## 제 3 절 갈등 관리와 결과

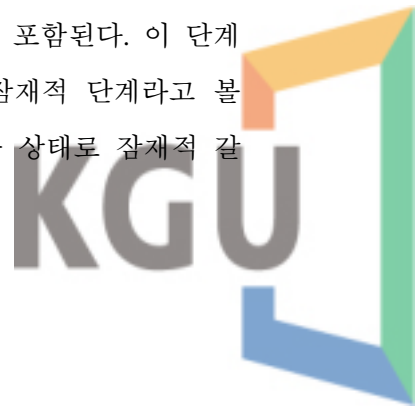
### 1. 갈등 수준

#### 1) 갈등 수준의 개념 및 단계

갈등의 수준은 개인이나 집단이 느끼는 스트레스, 긴장, 적대감과 같은 수준에서 당사자들의 언행과 반응이 실제로 나타나는 단계까지 다양하게 나타난다. 상대방의 이익 혹은 목적 달성을 방해하는 행동들이 발생하며, 이런 행동들은 의도된 것이다. 이러한 갈등 행위들은 갈등 강도의 연속성상에서 사소한 의견 불일치 또는 오해, 명백한 문제제기와 도전, 공격적 언행, 위협, 상대방을 좌절시키려는 노력 등으로 나타난다.

관광개발에서 집단간 갈등수준에 따라서 지역사회에 미치는 영향은 크다. 관광개발에 대한 갈등수준이 낮을 경우는 개발에 무관심하거나 냉담한 반응을 보이는 특성을 보일 것이다. 반면, 제 집단의 갈등 수준이 매우 높으면 개발을 반대하는 입장으로 집단간 혼란, 무질서, 비협조성 등의 특성을 보일 것이다. 따라서 적당한 갈등수준은 관광개발에 긍정적인 영향을 줄 수 있다(주상욱, 2006).

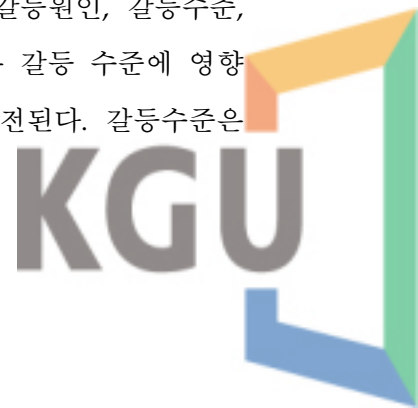
갈등모형에 관한 연구 중 Pondy(1967)의 연구는 집단간의 갈등이 잠재적으로 존재할 뿐만 아니라 갈등의 선행 조건, 관련 개인들의 정서적 상태, 관련 개인들의 인지적 상태 등이 서로 무관한 것이 아니라 연속된 것으로 보고 있다. 그는 갈등과정을 세부적으로 구분하여 제시하고 있는데 갈등 상황을 잠재적 갈등, 인지된 갈등, 느껴진 갈등, 현재화된 갈등, 갈등 영향의 다섯 단계로 구분하고 있다. 잠재적 갈등(latent conflict)이란 집단간 갈등의 원천으로서 제한된 자원에 대한 경쟁, 견해 차이, 자율성 추구, 집단간 목표 차이 등 갈등행위의 전제조건이 포함된다. 이 단계는 갈등이 실제로 나타날 수도 있고 나타나지 않을 수 있는 잠재적 단계라고 볼 수 있다. 인지된 갈등(perceived conflict)은 갈등상황을 인식하는 상태로 잠재적 갈



등 조건이 존재함을 인지한다. 이때 잠재적 갈등 상황이 반드시 갈등인지로 이어지는 것은 아니다. 느껴진 갈등(felt conflict)은 개인이 조직과 조직 외부로부터 받는 스트레스, 긴장, 불안, 좌절, 적대감과 같은 감정상태를 의미하는데 조직 구성원은 압력이나 긴장상태를 느끼는 동시에 적절히 긴장을 제거하려 한다. 현재화된 갈등(manifest conflict)은 노골적 갈등행동이 나타는 것으로서 폭력적인 공격에서부터 태업, 냉담에 이르기까지 상대방의 목표달성이 방해되기를 의식하면서 하는 행위이다. 갈등영향(conflict aftermath)은 최종 단계로 갈등이 적정하게 관리되어 새로운 협조 관계가 형성되거나 잠재적인 갈등상황이 공격적이 되는 경우 또는 보다 심각한 상태에 빠지게 되는 상황을 의미한다.

Robbins(2002)의 연구에서는 갈등 과정을 5단계로 나누어 설명하고 있는데 1단계는 잠재적인 반대나 비양립성의 단계로 이 단계는 갈등을 유발하는 조건들이 존재하는 단계를 의미한다. 이러한 조건은 갈등을 직접적으로 유발하지는 않으나 갈등이 일어나기 위해서는 이러한 조건들이 필요하다. 2단계는 인지된 갈등과 느껴진 갈등이 발생하는 즉, 갈등상황이 인지되는 단계로 먼저 1단계의 조건들이 부정적 영향을 미치면 잠재적 반대나 비양립성이 인지된다. 이러한 조건들은 인지된 것만으로는 개인화가 일어나지 않으며 고민, 긴장, 좌절, 또는 적개심 등을 느끼게 될 때 개인화가 일어난다. 단계 3은 갈등당사자가 갈등을 인지하고 개인화가 이루어지면 명백한 갈등이 발생되기 전에 갈등상황을 어떻게 대응할 것인가를 결정하게 된다. 갈등관리 의도는 Thomas(1976)의 경쟁, 협력, 회피, 적응, 협상으로 구분하여 제시하고 있다. 단계 4는 당사자들의 언행과 반응이 실제로 나타난다. 마지막으로 단계 5는 갈등의 결과를 평가하는 단계로서 갈등 당사자 간의 행위와 반응은 집단의 성과에서 순기능적인 결과를, 혹은 부정적인 영향을 미치는 역기능적인 역할을 수행할 수도 있다.

갈등 과정에 관한 제연구를 살펴볼 때, 갈등과정 모형은 갈등원인, 갈등수준, 갈등결과가 기본적 구조를 이룬다고 할 수 있다. 갈등의 원인은 갈등 수준에 영향을 미치는데 갈등수준은 인지적 갈등에서 표출된 갈등으로 진전된다. 갈등수준은



공부정적인 갈등결과를 낳는데 갈등 해소 또는 관리 노력에 따라 최종적인 성과가 달라질 수 있다.

<표 5> 갈등수준 · 가능성 · 조직의 특성 및 성과간 관계

	갈등 수준	조직에의 영향	조직의 특성	조직성과 수준
상황 1	저/무	역기능적	· 환경 변화에 대한 적응력 둔화 및 무사안일 · 의욕상실, 냉담, 침체	저
상황 2	적정	순기능적	· 목표를 향한 적극적인 활동 · 기술 혁신과 변화 문제해결책의 탐색 · 환경변화에 대한 신속한 적응과 창조성	고
상황 3	고	역기능적	· 혼란활동 방해, 비협조적 조정 곤란, 무질서	저

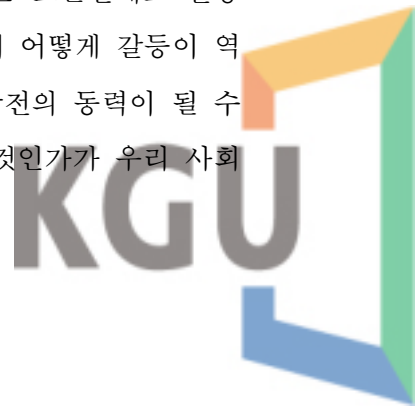
자료원 : 이재규(1998).

## 2. 갈등 관리

### 1) 갈등 관리의 개념과 의의

현대사회의 사회적 분화와 상호의존성의 증대는 갈등의 발생을 증대시키고 있으며, 갈등은 다양한 차원, 다양한 원인, 다양한 형식과 효과를 가지고 있기 때문에 갈등에 관한 관리는 매우 중요하다(주재복·한부영, 2006).

갈등 발생의 불가피성에 따라 갈등의 부정적, 악의적 요소를 해소하고 순기능적이며 긍정적인 갈등의 요소만을 사용하기 위한 의미에서 다양한 과정이 도입되기 시작했는데, 이를 갈등관리라 할 수 있다. 조직의 정상적인 운영을 방해하는 역기능적 갈등인 경우 이를 완화, 혹은 해소시켜주고, 유익한 기능을 갖는 갈등인 경우 조장할 필요가 있다. 갈등이 보편적 사회현상으로 자리잡고 있는 오늘날에도 갈등 해결을 위한 근본적인 해결책을 마련하는 것은 쉽지않다. 따라서 어떻게 갈등이 역기능적이고 파괴적인 갈등으로 확대되지 않고 사회적 진보와 발전의 동력이 될 수 있도록, 즉 갈등의 순기능을 증가시킬 수 있도록 관리해 나갈 것인가가 우리 사회



가 당연한 중요한 문제이다.

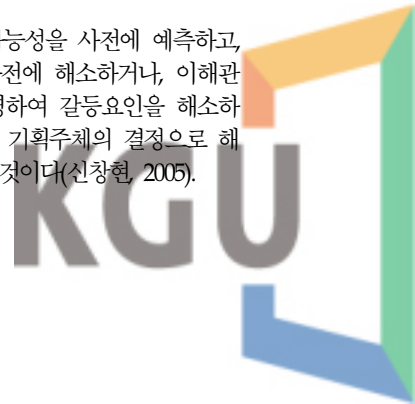
일반적으로 갈등관리는 일단 발생한 갈등의 강도를 조정하고 갈등의 악화를 방지하기 위한 활동을 의미한다. 따라서 갈등관리는 갈등의 예방은 물론 갈등의 해결과는 거리가 먼 개념이다. 그러나 우리나라에서는 갈등관리를 갈등의 예방과 해결<sup>4)</sup>을 위한 활동을 모두 지칭하는 용어로 사용하고 있다(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005).

Bercovitch(1984)는 갈등관리란 갈등이 확대·악화되는 것을 막고 또한 갈등이 유리한 결과를 실현하는데 도움을 주는 구조나 조건을 마련하는 것이라고 보고 있다. Krauss(1984)에 의하면 갈등관리란 단지 합의되지 않고 있는 갈등이슈가 합의된 절차에 의해 다루어져서 갈등이 수용한계를 벗어날 정도로 악화 내지는 고조되지 않도록 하는 것을 의미한다고 한다(송재호, 1996). 송재호(1996)는 갈등관리란 갈등을 좀 더 생산적이게 하면서 대가를 덜 치르도록 하는 지식을 제공하기 위한 시도이며, 어떤 사안으로 부터의 갈등 제거·방지·통제보다는 오히려 갈등으로부터 생기는 가치와 이득을 증대시키고 비용과 불만족을 감소시킨다고 주장하고 있다. 천대윤(2001)은 갈등관리를 갈등의 예방, 해소, 자극 등으로 규정하고 있으며 조직·집단·지역에 해를 초래할 갈등은 사전에 예방하는 것이 가장 바람직한 갈등관리이며 이미 발생한 것이라면 이를 합리적으로 해소해야 한다고 언급하였다. 그러나 보다 적극적인 차원에서의 갈등관리는 갈등을 해소시키거나 완화시키는 것만을 뜻하는 것이 아니라, 갈등을 용인하고 나아가 유익하다고 판단되는 갈등을 조장하는 것까지를 포함하는 활동을 말한다(윤상현, 2005). 결국, 갈등관리의 목적은 갈등을 제거, 방지, 통제하는 것 뿐만 아니라 갈등으로부터 생기는 가치와 이득을 증대시키고 비용과 불만족을 감소시키는 것이다(안광일, 1994).

갈등관리의 목표는 모든 갈등을 없애고 모든 갈등 당사자가 싸우지 않고 항상

---

4) 예방이란 공공정책 등의 입안이나 계획 수립 단계에서 이해관계자들의 반대 가능성을 사전에 예측하고, 기업, 정부와 지자체 등 기획주체가 스스로 그 내용을 수정하여 갈등요인을 사전에 해소하거나, 이해관계자들과 대화와 타협 또는 중립적인 시민사회의 심사숙고 결과를 계획에 반영하여 갈등요인을 해소하는 것이다. 그리고 해결이란 집행단계에서 발생한 갈등을 계획의 취소, 수정 등 기획주체의 결정으로 해결하거나, 법원의 판결로 해결하거나, 이해관계자들과 대화와 타협으로 해결하는 것이다(신창현, 2005).





협력하도록 만드는 것이 아니다. 이는 갈등이란 예방을 통해 그 발생 빈도를 최소한으로 줄일 수는 있지만 완전히 없앨 수는 없기 때문이다. 따라서 최소한이지만 필연적이고 불가항력적으로 발생하게 되는 갈등들을 어떻게 관리할 것이냐가 중요한 문제가 된다. 이를 통해 갈등관리는 두가지 목표를 단계적으로 실현해나가는 노력으로 이해할 수 있다.

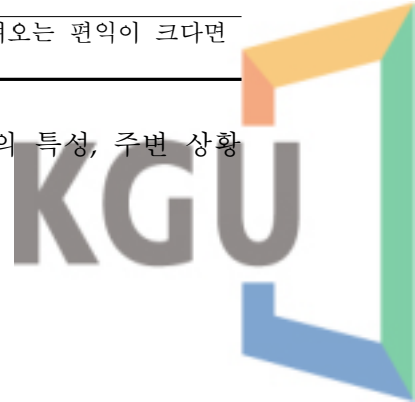
단기적인 관점에서 갈등 관리는 갈등 당사자들의 대립되는 입장의 차이로 인한 비우호적인 관계를 상호 양립 가능한 입장으로의 변화를 통해 협력을 기반으로 하는 동반자로서 전환하는 것이라고 할 수 있다. 그리고 장기적으로는 단순히 갈등 당사자 간의 관계를 비우호적 관계에서 우호적 또는 협력적 관계로 개선하는 것을 넘어 갈등을 유발한 원인 및 갈등이 표출되는 특정한 성향에 대해서 총체적 접근을 통해 갈등의 역기능을 치유하고자 노력하는 과정이라고 할 수 있다. 따라서 갈등관리는 종합적이고 총체적인 시각에서 보면, 갈등 당사자 간의 적대적인 관계를 개선하는 것과 더불어 이들의 참여를 통해서 갈등을 극대화시킨 구조적인 모순을 개선하고자 하는 전반적인 과정을 의미한다고 할 수 있다.

<표 6> 갈등 관리 정의

학자	정의
Tanter	갈등은 기본적으로 기획하고 관리할 수 있는 대상이며, 갈등관리는 갈등의 해소 내지 해결은 기발생한 갈등을 촉진하며, 예상되는 갈등상황의 방지 및 기획에 관심을 갖는 일련의 활동
Bercovitch	갈등이 확대되어 악화되는 것을 막고, 갈등이 유리한 결과를 실현하는데 도움을 주는 조건이나 구조를 마련하는 것
Lawer	모두의 감정상태가 평상심보다 훨씬 높은 수준에 있을 때 의도적으로 갈등이 있음을 인정하고 이를 표출시킴으로써 갈등의 원인을 분석하고 그 과정에서 화난 상태를 진정시켜 당사자들 스스로가 문제를 해결해 나가는 것
안광일	갈등이 수용한계를 벗어날 정도로 악화 내지는 확대되는 것을 막고 갈등이 유리한 결과를 실현하는데 도움을 주는 구조와 조건을 마련함으로써 갈등해소를 용이하게 하는 과정
임창희	낮은 강도의 갈등존재는 조직을 활성화한다는 현대적 인식으로 볼 때, 갈등관리란 갈등해결이 아닌 적정 수준의 갈등 유지를 의미
안성민	불확실성의 완화나 상호관계의 조정과 같은 갈등이 가져오는 편익이 크다면 적절한 갈등비용을 지불하고 편익을 확보하려는 전략

자료원 : 나태준(2005)

갈등에 직면 했을 때 개인이나 집단은 갈등의 성격과 집단의 특성, 주변 상황





등에 따라 나름대로의 처리 방식을 갖는다. 최근 들어 갈등을 사회 전반에 걸쳐 발생하는 일반적인 현상으로 인식하는 견해가 지배적이다. 따라서 갈등관리 방식 또한 현대적 입장 측면에서 발생 가능한 갈등은 사전에 예방하고 발생한 갈등은 효과적이고 능률적으로 해결함으로써 시간·노력·비용을 줄일 수 있도록 해야 한다.

## (2) 갈등 관리 방식

갈등이 발생했을 때 당사자들이 일반적으로 사용하는 갈등 해소 절차에는 크게 세가지가 있다(Ury et al. 1993). 첫째 힘에 기초한 방식(power-based approach)으로, 누구의 힘이 센지를 통해 갈등을 해결하려는 방법이며 데모, 집회, 파업등이 이에 해당한다. 둘째, 권리에 기초한 방식(right-based approach)으로, 누가 옳고 그른지를 따져봄으로써 갈등을 해결하려는 방법이며 법적 소송이 대표적인 예이다. 셋째, 이해관계(interests-based approach)에 기초한 방식으로 갈등 당사자가 진정으로 원하는 이익이 무엇인지를 파악하고 집중함으로써 갈등을 해결하는 방법이며 주로 대화를 통한 협상이 사용된다. 갈등 당사자가 갈등을 해소하기 위해 어떤 방식에 초점을 맞추는가에 따라 갈등의 결과는 큰 차이를 보일 수 있다.

저비용 고평익과 연관된 갈등관리 방식에는 '이익'에 기반을 둔 문제해결방식이고 고비용을 유발하는 갈등해소방식에는 '권리'에 기반을 둔 법정 소송이나 '힘'의 논리에 의해 문제를 해결하려고 충돌하는 방식을 의미한다. 따라서 선진화된 갈등관리 시스템이란 특정 분야 또는 사회, 국가에서 갈등해결 양태가 주로 대화를 통한 이익에 기반을 둔 문제해결 방식이 가장 많이 그리고 가장 먼저 사용되고, 그 다음에 권리에 기반을 둔 해결양식이 그 이후에 더 적은 양으로 사용되며, 최후에 힘에 기반을 둔 해결방식이 가장 적은 비율로 사용되는 시스템을 의미한다(임영재, 2008)

갈등 당사자 간 조정은 특정 외부기관에 의존하지 않고 갈등 당사자 간에 협상이나 타협, 협력적 문제해결 방식을 통해 갈등을 해결하는 것으로서 제3자에 의한



조정보다 그 해결방안의 수용 가능성이 높고 갈등의 실질적 해소에 더 접근할 수 있다는 점에서 보다 바람직한 방식이라 할 수 있다.

<표 7> 갈등해소방법과 갈등관리 시스템 유발비용·편익간의 상대적 관계

구분	힘에 의한 방법	권리에 기초한 방법	이익에 기초한 방법
거래비용	매우 큰 편	큰 편	적은 편
결과만족도	매우 낮은 편	낮은 편	높은 편
절차만족도	매우 낮은 편	높은 편	높은 편
관계 및 신뢰	관계 악화	승자 아니면 패자	관계 유지 및 강화
지속성	매우 낮은 편	낮은 편	높은 편

자료원 : 김동영(2008)

갈등관리에 대한 초기 연구자인 Pondy(1967)는 갈등해소를 위한 세가지 전략을 제시하였다. 협상적 접근은 한정된 자원을 획득하기 위해 경쟁하는 이해관계집단들의 갈등을 해소하기 위하여는 유용한 자원의 양을 증가시키거나 경쟁집단들의 요구를 완화시켜야 한다는 것이고, 관료제적 접근은 계층적 구조에서 상사가 부하를 통제하려 할 때 부하가 저항함으로써 갈등이 발생하는데 이를 해결하기 위해서는 개인적 통제를 비개인적 관료 규칙으로 바꿀 필요가 있다는 내용이며, 시스템적 접근은 기능상 갈등의 조정문제를 강조하는 방식이다.

Thomas(1976)는 갈등관리 방식과 관련하여 다섯 가지의 기본 양식을 제시하고 있다. 협조성(cooperativeness)과 단독성(assertiveness)의 두 가지 차원에 대한 조합으로부터 시작되는데, 이 두 차원의 조합에 의해 갈등 처리의 기본 방안으로, 경쟁(competition), 적응(accommodation), 타협(compromise), 협조(collaboration), 회피(avoidance)를 언급하였다. 경쟁은 자신의 관심사를 충족시키기 위해 상대방을 압도해버리는 것이며, 둘째, 적응은 상대방의 관심사를 충족시키도록 내버려두는 방식, 셋째, 타협은 양측이 상호교환과 희생을 통해 부분적 만족을 취하는 방식, 넷째, 협조는 양측의 관심사를 모두 만족시키려는 방식, 다섯째, 회피는 갈등대상을 회피하는 즉 무관심해 버리는 상태를 의미한다(한상겸, 1999).



Rahim(1983)은 자신에 대한 관심과 타인에 대한 관심의 두가지 차원을 교차하여 통합(integrating), 지배(dominating), 회피(avoiding), 복종(obligating), 타협(compromising)이라는 다섯가지 방법의 갈등관리 척도를 개발하였다. 통합은 갈등 당사자 모두의 관심이나 욕구를 충족시키기 위해 상호간에 생산적으로 문제를 해결하려고 노력한다. 상호작용이 집단의 목표달성에 매우 중요하고 집단들의 목표가 양립 가능할 때 일어난다. 지배 방법은 자신의 목적이나 결과에 관심을 가지고 있기 때문에 상대방의 목적이나 욕구는 고려하지 않는다. 자신의 입장을 관철시키기 위해 경쟁적 행동을 보인다. 상호작용을 하는 집단들의 목표가 양립할 수 있고 상호작용이 각 집단의 목표달성에 중요할 때 나타난다. 회피 방법은 자신뿐만 아니라 상대방의 관심사 모두 중요하게 생각하지 않기 때문에 갈등 상황을 회피하거나 논의를 거부하는 형태를 보인다. 상호작용이 어느 집단의 목표에 상대적으로 중요하지 않고 집단들의 목표가 양립할 수 없을 때 일어난다. 복종은 자신의 욕구나 목적을 포기하거나 상대방의 요구에 순응함으로써 갈등을 최소화시키고 공통의 관심사를 강조함으로써 당사자들간 차이를 감추려고 시도하는 형태이다. 타협은 자신과 타인의 목적이나 욕구에 중간 정도의 관심을 보여주는 것으로 중도 입장이나 협상, 서로간의 양보를 시도함으로써 갈등으로 인한 손실을 줄이려고 시도한다. 상호작용이 목표 달성에 중간 정도로 중요하고 목표가 완전히 양립가능하지도 않고 양립가능하지도 않을 때 일어난다(김영준, 2006).

실제 갈등이나 분쟁이 발생하는 경우 일반적으로 법적 소송을 통해 해결하는 방법을 활용하고 있으나 절차적 어려움과 시간 및 금전적 비용 문제로 많은 한계점을 가지고 있다. 이에 따라 소송을 대신하여 갈등을 해결하는 다양한 방법들이 발전되어 왔다. 협상, 조정, 중재, 분쟁패널, 사실조사, 조정촉진, 조정중재, 약식소송, 조정회의, 옴부즈맨 등의 대안적 분쟁해결 기법이나 합의회의, 규제협상, 시나리오 워크샵, 공론조사, 시민배심원제 등의 참여적 의사결정방법이 활용되고 있다(은재호 & 윤광석, 2009).



<표 8> 주요 대안적 분쟁해결기법

주요해결기법	개념 및 의미
협상 (Negotiation)	이해관계를 가진 갈등이나 분쟁당사자들이 상호 의사소통을 통해 각자의 욕구에 부합하는 합의를 도출하거나 이해 및 관계를 조정하려는 자발적인 문제해결 방식
화해 (Conciliation)	화해는 분쟁의 주요 당사자 간에 긍정적인 관계를 성립하는 것을 의미한다. 제3자나 조정자는 이들이 특정 당사자의 이해에 전적으로 중립적이지 않더라도 긍정적인 관계를 성립할 수 있도록 도와주는 역할을 수행
촉진 (Facilitation)	분쟁에 대하여 당사자 간 회의에서 정보의 흐름을 개선하기 위한 기법으로 활용. 일반적으로 회의의 모든 참여자들에게 적용되고 집단이 회의를 통해서 어떻게 보다 효율적으로 문제해결단계로 진입할 수 있는가에 대하여 절차적인 방향성을 제공하여주고 공동의 합의하에 목표에 도달하게 함. 촉진자는 절차적인 조력에 집중하여 토론 중에는 특정한 주제나 이슈에 대하여 중립적인 태도를 유지함
조정 (Mediation)	중립적인 제3자가 의사결정권한은 가지지 않은 상태에서 분쟁이나 협상에 관여하여 분쟁의 특정 이슈에 납득 가능한 해결에 도달하도록 제3자를 돕는 것. 조정은 분쟁의 당사자 간 생산적인 대화를 시작할 수 없거나 돌이킬 수 없는 파결 국면에 도달한 상황과 같이 분쟁에 극단적으로 놓여 있을 때 유용한 기법임
중재 (Arbitration)	분쟁당사자들에 의해 선택된 중립적인 제3자가 분쟁시안을 검토하고 심의하여 판정을 내리는 것, 구속력 있는 중재는 결정의 구속력을 확보하기 위하여 불편부당하고 중립적인 중재자나 토론(중재토론)에 분쟁을 신청, 구속력 없는 중재는 조인이나 비구속적인 결정을 유도하기 위하여 중재나 토론회, 중재 토론회의를 활용. 구속력없는 중재는 분쟁을 해결하기 위한 준사법적인 수단의 대표적인 것으로 노사관계나 상업적 분쟁을 해결하기 위하여 장기적인 해결방법으로 널리 사용
분쟁패널 (Dispute Panels)	분쟁패널은 정보의 격차를 메우고 데이터나 사실의 차이를 해소하기 위해 분쟁당사자들이 활용 가능한 보다 중립적이고 불편부당한 인사들을 활용, 갈등에 대한 정보와 사실 관계를 검토하고 당사자 간 차이를 조정하기 위한 방법들을 제시함
사실조사 (Fact-finding)	분쟁당사자나 기관 또는 촉진자를 임명할 수 있는 권한을 지닌 특정인이 분쟁에서 진정한 사실이 무엇인지를 결정하기 위하여 불편부당한 전문가를 선택함. 신뢰받고 있고 중립적인 객체가 전달하는 의견이 보다 중요하게 고려될 수 있다는 기대에 출발



약식소송 (Minitrials)	약식 소송은 분쟁을 해결할 수 있는 권한을 가진 주체가 주요한 의사결정을 내리기 전에 분쟁의 양 당사자가 간결한 요약설명을 제시하는 구조화된 조정절차
조정회의 (Settle conference)	분쟁에 대하여 상호 납득 가능한 수준의 조정을 이끌어가기 위하여 분쟁 신청자나 분쟁 상대방의 대표자들이 참석하고 조정심판관이 진행하는 사전적 심판회의의 성격을 갖고 있음. 조정심판관의 역할은 합의를 이끌어가기 위한 협상 절차에서 중재자들의 역할과 유사함
옴부즈맨 (Ombuds -man)	옴부즈맨은 접수된 불평에 대하여 분쟁의 당사자들과 면담과정을 거치며 접수된 사건을 검토하고 상담, 조정, 협의, 사실 확인 등의 활동을 통해 분쟁 해결을 위한 적절한 권고를 함. 옴부즈맨이 제시한 해결책을 받아들이지 않더라도 분쟁의 상대자는 다른 수단의 분쟁해결책을 선택할 수 있는 자유가 허용됨. 옴부즈맨은 절차상의 문제를 확인하고 추적하며, 이러한 절차적 문제를 해결하기 위한 방법을 제안하기도 함
협력적 문제해결 (Cooperative problem -solving)	비공식적 절차인 협력적 문제해결은 당사자들이 문제나 분쟁의 존재를 인지하고 이들 문제가 해결되지 않을 때 발생하는 부정적인 영향을 인지할 때 첫 번째로 이루어지는 분쟁해결절차로서 제3자를 활용하지 않으며, 일반적으로 상호 이해 속에서 당사자들이 분쟁해결의 합의에 도달하는 경우에 주로 일어남.

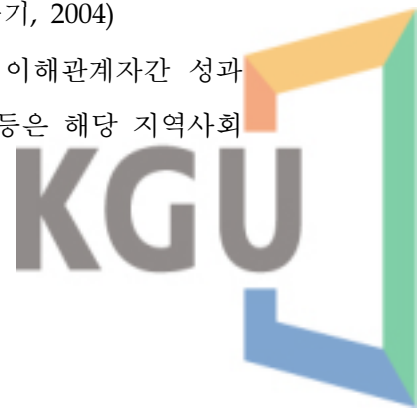
자료원 : 은재호·윤광석, 2009

### 3. 갈등 결과

#### 1) 갈등 결과

갈등의 결과는 일반적으로 두 가지 측면으로 살펴볼 수 있는데 한편으로는 사회구성원을 개인 또는 집단 차원에서 단절시키고 분열시켜서 결과적으로 전체 사회의 지속적인 발전을 저해한다는 것이고, 다른 한편으로는 사회적 긴장과 갈등해결방안 모색과정에서 사회구성원들을 지속적으로 학습시킴으로써 이들을 결속시켜 신뢰와 화해, 통합의 장이 마련될 수 있도록 한다는 것이다(서문기, 2004)

관광개발 갈등의 결과는 지역사회에 미치는 실제적 영향과 이해관계자간 성과지각에 미치는 영향으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 관광개발 갈등은 해당 지역사회



에 다양한 측면에서 긍정적, 부정적 영향을 미치므로 이를 직접적으로 측정할 수 있으며 이해 집단의 성과 인식을 통하여 심리적 측면에서 간접적으로 평가할 수 있다. Huang & Stewart(1996)의 연구에서 갈등은 지역사회의 결속을 약화시키는 요인으로 작용하였다. 지역사회의 성장과 발전을 도모하려던 관광개발이 지역사회에 대한 불만과 지역주민 사이의 갈등이라는 부정적 결과를 나타내게 된 것이다. 반면 갈등의 결과가 문화적, 환경적 가치를 보전하고 지역주민의 관심과 참여를 촉진함으로써 지속가능한 관광개발을 이끌어내는 결과도 있다. Holland(2000)의 연구, Gibson et al.(2002), Jamal & Tanase(2005)의 연구 등에서는 이해관계자간 갈등이 의사결정 과정 참여를 촉진시켜 사회문화적 지속가능성을 제고시켰다.

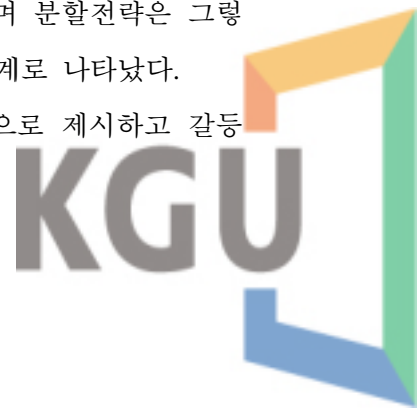
또한 김창수(1994), 한상겸(1999), 김영준(2006)의 연구에서 갈등수준과 만족도는 부(-)의 관계를 갖는 것으로 나타났으며 갈등수준이 높을수록 결과에 대한 만족도는 낮게 나타났다. 신뢰도는 관계의 질을 구성하는 주요 개념으로 김영준(2006)의 연구에서 갈등수준은 신뢰도와 부의 관계를 나타내는 것으로 나타났다.

## 2) 갈등 관리 조절

민주화, 지방화, 분권화 발전에 따른 사회와 지역의 변화는 다양한 이해관계를 둘러싼 갈등을 표출하였고 갈등의 표출 행태도 다양하게 나타나고 있다. 이에 따라 갈등 관리 방식도 다양하게 제시되었으며, 관리 방식에 따라 결과는 다양하게 나타났다.

Canary et al.(2001)은 개인간 갈등 관리 전략을 통합전략, 분할전략, 회피전략으로 구분하여 그 결과를 친밀감, 신뢰감, 관계만족도로 측정하였는데 갈등 관리 전략은 갈등 후 상호 관계의 질에 유의적인 영향을 나타내는 것으로 나타났다. 통합전략은 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 정(+)의 관계로 나타났으며 분할전략은 그렇지 못한 것으로 나타났다. 회피 전략은 관계만족도와 부(-)의 관계로 나타났다.

Bradford et al.(2004)는 갈등 관리 방법을 협조, 직면, 적응으로 제시하고 갈등



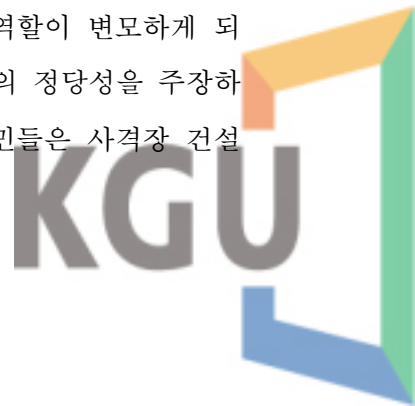
결과를 만족도와 유대관계로 구성하여 갈등관리 방법의 조절효과를 연구하였다. 연구 결과 협조 방식은 만족도에 정(+)의 관계로, 직면 방식은 유대관계에 정(+)의 관계로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 적응 방식은 개인간 갈등에서는 정(+)의 관계로, 업무 갈등에서는 부(-)의 관계인 것으로 나타났다.

Paul et al.(2004)는 협력적 갈등관리 전략을 효과를 연구하였는데, 갈등 결과인 의사결정 만족도, 지각된 의사결정의 질, 지각된 참여에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

## 제 4 절 선행연구

### 1. 지역관광개발 갈등

관광개발과 관련된 갈등 연구는 1980년대부터 본격적으로 이루어져 왔는데 1997년 송재호는 제주도를 대상으로 지방정부의 관광정책 이해 집단간 갈등관리를 연구하였으며 집단간 갈등이 적당한 범위 내에서 관리되어 관광정책 결정주체를 적절하게 견제하고 정책오차를 예방하며 관리 정책 추진 과정에서 나타날 수 있는 문제점을 사전 해결할 수 있다면 집단 간 갈등은 매우 유익한 것으로 판단하였다. 1998년 제주 종합사격장 개발과 관련된 조성윤과 문성만의 연구는 개발업자, 지역 주민, 지방정부의 대립과 갈등, 해결과정에 대해 연구하였다. 제주 종합사격장 개발과 관련하여 일부 지역주민은 낙후된 지역을 발전시킬 수 있는 좋은 기회로 생각하였으나 일부는 환경 오염과 파괴를 이유로 사격장 개발을 반대하였다. 그러나 개발업자는 개발을 진행하였고 지방정부는 이를 지원하였다. 개발대책위원회는 지역 주민에게 개발에 따른 편익과 비용을 알리고, 주민 운동 역량을 강화시켰다. 이 과정에서 지방 정부는 '개발 후원'에서 '갈등 중재와 관리'로 그 역할이 변모하게 되었고 개발업자와 지역주민은 '제주도 열린 민원 법정'에서 각자의 정당성을 주장하여 사업은 연기되었다. 그 이후 경제위기상황이 오면서 지역주민들은 사격장 건설



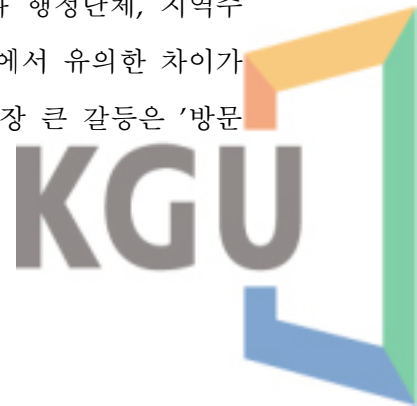


반대운동을 성공시켰다.

한상겸(1999)은 송도 미디어밸리개발과 배후 관광지에 따른 사회문화구조 변화와 지역관광개발 추진과정에서 나타난 집단간 갈등요인을 분석하여 갈등처리 대안을 모색하였다. 연구 결과 지역주민, 개발업체, 지방정부의 집단 유형에 따라 사회문화구조 변화에 대한 지각은 의미있는 차이를 보였고, 이러한 인식 차이가 갈등유발 원인으로 작용하고 있었다. 또한 갈등유발요인인 집단간 목표차이, 집단간 인식의 차이, 집단간 의사소통의 차이, 공유자원의 불균형 보상문제, 개인간의 갈등, 성과기대상의 차이, 행동경향등도 지역주민, 개발업체, 지방정부의 제집단 유형에 따라 차이를 보였다. 집단간 갈등관리는 경쟁, 회피, 협조, 타협, 적응에 있어 집단간 유의한 차이를 나타내었다.

윤상현(2006)은 강원남부 폐광지역을 대상으로 갈등의 원인과 결과 등 갈등구조를 종합적으로 파악하였다. 갈등문제를 이슈, 갈등관계 형성지역, 갈등원인, 갈등주체, 갈등수준, 갈등 관리 측면에서 살펴보았다. '이익독점 갈등'이 가장 많은 것으로 나타났고 갈등원인은 생존권 확보를 바탕으로 한 경제적 이익갈등이 대부분을 차지하였다. 갈등의 주체는 지역주민과 중앙정부의 갈등이 상대적으로 크게 나타났다. 갈등 수준은 생존권 문제와 결부될 경우 지역주민들은 적극적으로 의사표출을 하였다. 또한 공공부문에서 이루어진 갈등의 간리는 상황에 따라 임기응변식으로 대처하는 모습을 보였다. 그리고 시사점으로 '갈등영향평가'의 도입과 합의 형성기구의 도입을 주장하였다.

신명석(2006)은 농촌관광을 시행하는 농촌마을주민을 대상으로 농촌관광과 지속가능한 관광과의 관계 그리고 이 과정에서 발생하는 갈등의 문제를 연구하였다. 특히 지역주민과 이해당사자간의 심리적 갈등구조를 파악하는데 목적을 두고, 지역주민이 겪고 있는 갈등의 유형과 인과관계 및 갈등구조를 분석하였다. 갈등을 일으킬 수 있는 이해집단의 갈등구조로 지역주민과 방문객, 지역주민과 행정단체, 지역주민과 지역주민간의 관계를 설정하였다. 분석결과 모든 갈등유형에서 유의한 차이가 있을 뿐만 아니라 시간이 지날수록 갈등이 점차 줄어들었다. 가장 큰 갈등은 '방문





객의 무례함'으로 나타났으며 지역주민과 행정단체와의 갈등은 경제적인 면이 가장 큰 것으로 나타났다. 지역주민간 갈등 또한 경제적 문제가 가장 크게 부각되었다. 시사점으로 성공적인 농촌관광사업을 수행하기 위해서 도시방문객과 농촌의 지역주민 사이에는 좀 더 많은 의사소통채널이 필요하며 갈등을 줄이기 위해서 행정기관의 일방적인 의사결정보다는 지역주민의 의견을 수렴하는 태도와 정책이 필요하다고 제시하였다. 또한 지역주민 상호간의 갈등을 줄이기 위해 교육, 마을회의 및 공청회 참여 등과 같은 사회적 활동을 통해 지역주민 간 공감대를 형성하는 것이 필요하다고 하였다.

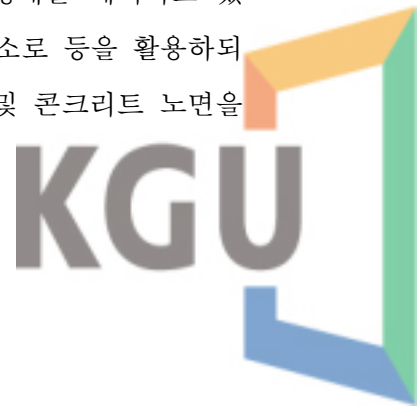


## 제 3 장 조사 설계

### 제 1 절 연구 대상지

#### 1. 제주 올레길 개요

오름과 마을길, 밭, 해안 등 제주의 새로운 관광자원으로 부상하고 있는 제주 올레길은 2007년 9월에 개장되었다. '올레'는 '거릿길에서 대문까지의' 또는 '자기집 마당에서 마을의 거리길로 들고나는 진입로'의 뜻한다. 중세어로는 '오라', '오래'이며 '오래'는 문(門)을 뜻하는 순 우리말 '오래'가 제주에서는 '올레'로 굳어진 것으로 보고 있다. 제주올레의 개발과 운영, 홍보를 맡고 있는 (사)제주올레는 2007년에 9월 8일 제 1코스를 개장한 이래 2010년 3월 16코스까지 총 19코스 약 323km를 개장하였으며 2010년 12월 25일까지 18코스가 개발될 예정이다. 앞으로 30여개 코스까지 확장될 예정이며 스페인 산티아고 순례길처럼 세계적인 도보여행지로 만들 계획이다. 이를 위해 2009년 하반기부터는 해외홍보에 주력하고 있다(시사인, 2010년 4월 1일) 제주 올레길 코스는 제주도의 동쪽 끝인 성산일출봉 근처의 시흥초등학교를 시발점으로 해서 주로 해안도로나 바닷가 길 또는 오름 등을 주변으로 16개 코스가 계속 이어져 제주도 남부를 종주하게 되어 있으며 각 지역별 전설 또는 설화 등의 스토리텔링 자원을 개발하여 여행에 대한 의의를 부가하는 작업도 병행하고 있는데 16개 코스의 평균 거리는 대체로 16km이며 가장 짧은 코스는 8.81km(9코스)이고 가장 긴 코스는 23km(4코스)로 구성되어 있다. 제주의 올레길은 자연환경과 더불어 제주민의 생활상을 직접 걸으며 오감으로 체험할 수 있으며 개발상태 이전 그대로를 탐험한다는 면에서 관광유형의 새로운 형태를 제시하고 있다. 제주올레는 새로운 포장이나 길을 만드는 것보다는 기존의 소로 등을 활용하되 단지 보행이 편하도록 의도했지만, 일부 구간에서는 아스팔트 및 콘크리트 노면을 포함하고 있는 경우도 있다.

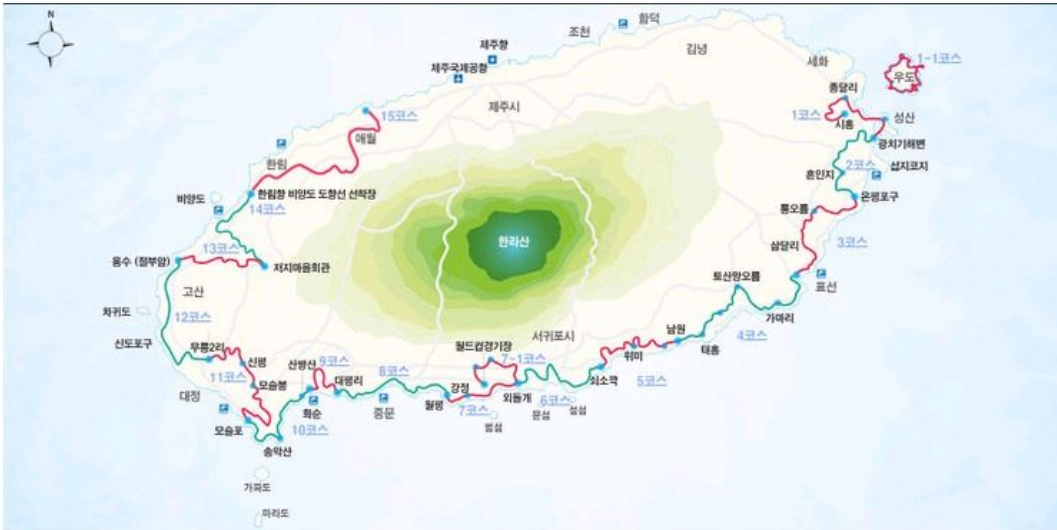


2007년 제주 올레가 개장된 이래 성장률을 분석해보면 2007년 올레투어 참가객은 3000여명에서 2008년에는 3만여명으로 전년대비 약 1,000%의 증가율을 보였으며 2009년 10월 12만 6,000여명이 참가하여 전년대비 약 400%의 성장률을 보이고 있으며 이에 대한 현재까지의 경제적 누적효과 약 100억여원 추정하고 있다. 제주관광공사가 2009년 5월에 제주를 방문한 813명의 내국인의 관광객을 대상으로 한 설문조사에 나타난 2009년 상반기 제주관광 동향보고서에 따르면 제주도올레투어 관광경험유무를 묻는 질문에 79명이 참여하여 1.3%의 비율을 보이는 반면 가장 인상 깊은 제주관광경험을 묻는 질문에서는 52명이 올레투어를 선택, 9.7%의 비율을 보이고 있다(전명숙, 2009). 또한 2009년 한국관광공사가 2009년 가족여행실태 조사에서 방문희망지역후보지 중 1위가 제주도로 나타났으며 그 중 제주올레가 1순위로 나타났다.

2010년 5월 제주관광공사에서 실시한 '제주 올레길 이용객 실태보고서'에 의하면 올레길 이용객의 연령은 30~50대가 83.3%였으며 대졸이상의 고학력자가 60.6%, 유사 도보여행 경험 여부는 2회 이상이 27.2%로 나타났으나 5회이상의 응답자도 8.1%를 차지하였다. 또한 올레길 걷기의 매력은 제주의 아름다운 자연경관 감상 32.0%, 사색과 정신적 안정 16.5%, 체중조절과 체력강화 등 건강관리가 13.7%, 걷기 운동(여행)이라는 취미생활 12.8%, 새로운 여행경험의 기회 11.1%, 지역의 특색있는 문화역사 학습효과가 8.9%로 나타났다. 이는 제주도의 일상적인 관광형 여행행태에서 벗어나 도보여행을 함으로써 제주도의 숨은 비경에 대한 새로운 탐방과 더불어 걷기 운동을 함으로써 정신적, 육체적 건강관리와 함께 제주도에 서도 각 지역만의 특색 있는 문화역사에 대한 학습효과에 대한 학습효과에 대한 관심이 높다는 것을 알 수 있었다.



[그림 2] 제주 올레길



<표 9> 제주 올레 코스

코스 명	거리 및 소요시간	시작지점 및 종료지점
1코스	15km, 5~6시간	시흥초등학교-광치기 해변
1-1코스	16km, 4~5시간	천진항-우도-천진항
2코스	17.2km, 5~6시간	광치기해변-혼인지-온평포구
3코스	22km, 6~7시간	온평포구-두모악-표선당케포구
4코스	23km, 6~7시간	표선당케포구-영천사-남원포구
5코스	15km, 5~6시간	남원포구-동백나무군락지-쇠소깍
6코스	14.4km, 4~5시간	쇠소깍-천지연폭포-외돌개찻집 솔빛바다
7코스	15.1km, 4~5시간	외돌개-일강정 바닷올레-월평포구
7-1코스	15.6km, 4~5시간	서귀포월드컵경기장-영또폭포-외돌개
8코스	17.6km, 5~5시간30분	월평포구-존모살 해안-대평포구



9코스	8.81km, 3~4시간	대평포구-화순선사유적지-화순항
10코스	15.5km, 4~5시간	화순항-송악산-모슬포항
10-1코스		가파도
11코스	21.5km, 6~7시간	모슬포항-곶자왈-무릉2리 제주자연생태문화체험골
12코스	17.6km, 5~6시간	무릉2리 제주자연생태문화체험골-용수포구
13코스	15.3km, 4~5시간	용수포구-낙천리 아홉굿마을-저지마을회관
14코스	19.3km, 6~7시간	저지마을회관-월령숲길-한림항비양도선착장
14-1코스	17.5km, 5~6시간	저지마을회관-오설록-무릉2리생태학교
15코스	19km, 6~7시간	한림항비양도선착장-백일홍길-고내포구
16코스	17.8km, 5~6시간	고내포구-항파두리항몽유적지-광령1리
17코스	18.4km, 6~7시간	광령1리-동문로터리-산지천
18-1코스	17.7km, 6~8시간	추자도

출처 : 제주올레([www.jejuolle.org](http://www.jejuolle.org))

<표 10> 개장년도 별 제주 올레 코스

연도별	코스	합계
2007년	1코스, 2코스, 3코스	3
2008년	4코스, 5코스, 6코스, 7코스, 7-1코스, 8코스, 9코스, 10코스, 11코스	9
2009년	1-1코스, 12코스, 13코스, 14코스, 15코스	5
2010년	10-1코스, 14-1코스, 16코스, 17코스, 18-1코스	5

출처 : 제주올레([www.jejuolle.org](http://www.jejuolle.org))

## 2. 제주 올레길 개발 성과

제주 올레길의 개발 성과를 평가한다면 단순한 관광객 증가가 아닌 새로운 지속가능한 녹색 관광을 개발하여 관광객과 지역주민이 하나로 어우러질 수 있는 새



로운 관광형태가 구현되었다는 점이다. 올레길을 통하여 제주 관광 형태가 시설관광지 관람 위주에서 다양한 형태로 자연을 느끼고 체험하는 것으로 그 양상이 변화하고 있다. 올레길은 자연적, 사회문화적 환경에 최소한의 변화를 주어 환경과 지역주민의 피해를 최소화하고 제주도의 숨겨진 자연과 제주민의 삶과 문화를 체험하면서 관광객의 만족도를 최대한으로 이끌어내는 효과를 가지고 있다. 특히 유네스코 세계자연유산으로 지정된 제주도의 풍광을 활용과 동시에 보존한다는 측면에서 더욱더 의의가 있다. 2010년을 기점으로 일본 관광객 유치의 경쟁력있는 소재로 확인되어 향후 새로운 관광자원으로 부상하고 있다. 또한 관광객 측면에서도 제주올레가 주는 편안함과 휴식, 사색을 통해 복잡한 현대의 삶에서 벗어나 여유와 재충전, 삶을 돌아보게 되는 계기를 마련하고, 일상의 의미를 재발견하는 심리적 효과도 있다.

경제적인 면에서도 2009년 12만명 이상의 방문객과 100억여원 이상의 효과가 나타난 것으로 추정하고 있으며 올레길 방문객의 제주 서귀포시 숙박률이 평균 84.7%로 나타나고 있다. 서귀포 재래시장의 경우도 매출이 30%이상 성장하였다(시사인, 2010년 4월 1일). 또한 제주올레 뿐만 아니라 올레길 주변의 농어촌은 새로운 활기를 띄고 있다. 연계 관광지 방문과 교통수단, 민박 이용이 급증하고 있으며 농어촌 특산품도 새로운 소득원으로 뜨고 있다. 또한 지난 2009년부터 일부 어촌에서는 올레꾼들에게 마을 공동어장을 체험관광상품으로 개방하는 사례가 늘고 있다. 마을어장의 일정구역을 개방하여 각종 해산물을 1인당 1kg이내 채취하도록 하고 있다(제주타임스, 2010년 5월 19일). 특히 2010년에는 1월 2일부터는 지역관광사업체와 연계, 제주올레 패스पोर्ट를 발행하여 지역관광사업자와 관광객에게 경제적 혜택을 제공하고 있다. 패스पोर्ट 소지자는 제주 올레길을 걷는 올레꾼으로 인정되어 패스पोर्ट 할인업체에서 항공, 숙박, 입장료 할인을 받을 수 있다. 또한 향후 일본의 '길의 역(미찌노에키)'와 같이 올레꾼에게 휴식과 정보제공, 지역특산물 판매 등을 기능을 가진 '올레쉼팡'을 도입할 예정이어서 이들이 활성화되면 더욱더 경제적 효과를 누릴 것으로 예상된다.



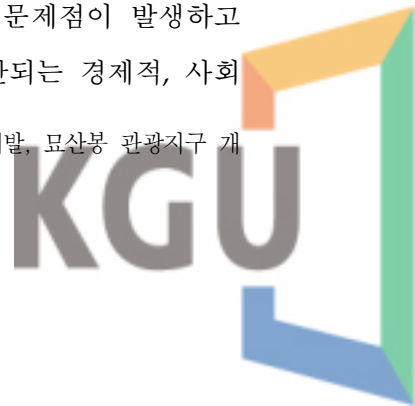
또한 사회적 측면에서도 제주지역 올레코스의 마을과 기업이 인연을 맺는 1사-1마을 결연 활동이 활발하게 전개되고 있다. 1사-1마을은 주민, 기업, 행정이 파트너십으로 지역의 자립을 지원하고 지역사회 공헌사업 등 지속가능한 아이템을 찾아 상호 윈-윈 모델을 창출하고 있는 사업이다. 2009년 11월을 기준으로 총 12곳이 12개 기업과 결연식을 가졌으며 앞으로 다양한 형태의 교류가 있을 것으로 기대되고 있다. 주요 성과 사례로는 성산읍 시흥리와 결연을 맺고 있는 연세 세브란스 병원이 성인병 건강검진, 무료수술 지원, 초등학교 도서 기증 활동을 하였으며 이외에도 각 결연 기업들이 해당 지역에 셔틀 버스 운행, 텃밭 지원사업, 농산물 직거래 사이트 운영, 지원금 전달, 소년·소녀 가장 및 저소득층 도내 관광, 생활용품 지원 등 활발한 활동을 하고 있다(제주도정뉴스, 2009년 11월 23일).

### 3. 제주 올레길 갈등 현황

제주도는 관광주도형 지역개발정책을 추진함으로써 관광산업의 성장을 통해 생산, 고용, 소득면에서 많은 발전을 이룩해왔지만 그 과정에서 소득의 지역외 유출, 지역주민의 투자부진, 외지인의 투자 과다, 지역간 불균형 문제 등 문제점이 제기되었으며 심각한 갈등을 초래해왔다. 과거 대부분의 개발이 주민참여가 배제되고 개발이익 환원이 제한되거나 역외 유출되는 경우가 많았으며 때로는 개발에 의한 환경적 가치 손상으로 말미암아 갈등구조가 형성되었다<sup>5)</sup>. 그러나 제주 올레 개발의 경우 이를 최소화하고 제주 지역주민의 역사와 문화, 삶의 현장을 체험하려는 의도에서 시작되었으며 현재 개설된 제주 올레의 코스는 총 19개 코스로 다양하게 구성되어 있다. 이러한 의도에 따라 제주의 문화와 아름다움을 보여주기 위해 각 코스별로 국, 공유지는 물론 상당수의 사유지가 포함되어 있다.

그러나 최근 올레길을 방문하는 관광객이 급증하면서 각종 문제점이 발생하고 있으며 이에 따른 갈등이 발생하고 있다. 기존 관광개발에 수반되는 경제적, 사회

5) 꽃자왈 파괴 및 생태환경 파괴와 관련된 여러 골프장 개발사업, 송악산관광개발, 묘산봉 관광지구 개발사업, JDC의 쇼팽아울렛 개발사업, 이호유원지 공유수면 매립문제 등

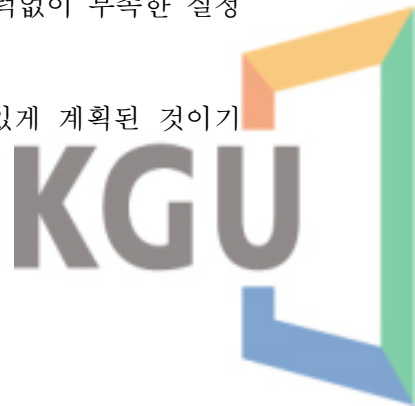


적, 환경적 갈등과 더불어 올레길 개발은 상당수 지역이 지역주민의 생활권에 근거하여 설정되었고 이를 이용하는 관광객 역시 이러한 제주 지역주민의 삶에 더 접근하고자 하기 때문에 갈등 문제는 보다 심각하게 제기되고 있다. 초기 좋은 취지에서 허락된 사유지와 마을길 통과가 관광객의 증가에 따라 사생활과 사유재산의 침해·훼손으로 이어지고 있으며, 또한 개발이 제주도 전체로 진행됨에 따라 개발주체인 지자체와 (사)제주올레 간의 책임과 비용, 혜택 문제 역시 점차 제기되고 있다.

몇몇 코스의 경우 사유재산자 소유권 주장에 따라 코스가 제한되거나 바뀌고 있으며 각종 사업추진도 일부 주민들의 반대로 난항을 겪고 있다. 제7코스 돛배낭길 및 야자수나무길을 비롯해 제9코스 박수기정 인근 등은 올레꾼들의 통행을 막아버린 상태이며 일부 올레길의 경우도 최근 토지주의 반대로 통행이 제한될 처지에 있다. 또한 서귀포시가 제 7코스 일부를 대상으로 추진중인 '흙길 포장사업'도 일부 주민과 토지주의 반대로 난항을 겪고 있다(제주일보 2009.5.18; 제주일보 2009. 9.14; 제주일보 2009. 9.27; 연합뉴스 2010. 1. 27).

또한 자연환경 훼손 문제도 심각하게 발생하고 있는데 일부 구간에서는 올레꾼의 답압 뿐만 아니라 MTB를 이용하는 올레꾼들로 인해 식생과 토양 훼손 문제도 발생하고 있다. 제10코스의 경우 송악산 입구 주변은 올레꾼들로 땅이 파헤쳐지면서 나무들이 뿌리를 드러냈고 화산석(Scoria)가 흘러내리고 있다. 분화구 역시 올레꾼들이 깊이 70여m 분화구 아래까지 내려가면서 훼손되고 있다. 제1코스의 말미오름(두산봉) 역시 올레꾼들에 의해 정상에서 500여m 내려간 지점까지 파헤쳐지고 있다. 또한 올레꾼들이 버리는 쓰레기도 자연환경을 훼손하는 큰 문제가 되고 있다. 코스에 따라 최소 3시간에서 최대 7시간 이상 소요되기 때문에 음식물을 지참하는 경우가 많고 이로 인해 올레코스 주변에서 쓰레기가 발생하고 있다. 지역주민과 자원봉사자들이 이를 수거하고 있으나 버려지는 양에 비해 턱없이 부족한 실정이다.

더욱이 올레길 코스가 제주의 숨은 모습을 보고 느낄 수 있게 계획된 것이기





때문에 해안변과 마을 안길, 사유지, 목장 및 농장 등을 통과하는 코스의 경우 일부 방문자에 의한 시설물 훼손과 지역주민 생활 환경 침범이 문제가 되고 있다. 농경지나 농장 주변의 코스는 일부 올레꾼들이 감귤이나 농작물들을 따가거나 훼손하는 사례로 인해 지역주민들이 농작물에 농약을 뿌리거나 코스를 막아버리는 경우도 나타나고 있다. 한편 화장실 등 마을주민들이 개방한 시설물의 파손이나 많은 이용객으로 인한 관리비용 증가 및 지역주민의 직접적인 경제적 지출이나 불평도 발생하고 있다. 특히 이러한 경제적 비용 외에도 시설물 사용을 당연하게 생각하거나 함부로 사용하는 일부 올레꾼들의 무례한 태도로 인해 이를 개방한 지역주민의 감정이 상하는 경우가 발생하고 있다(서울신문, 2010년 4월 24일).

이외에도 수용인원을 초과한 코스의 방문자 통제 문제, 올레지기나 마을주민의 안내를 따르지 않는 올레꾼의 행군, 지자체의 파손된 시설물 방치, 편의시설과 연계 교통수단의 부족으로 인한 불편, 관광시설 설치와 관련된 지역주민과 지자체와의 갈등, 올레길 주변의 기존 상인과 노점상간의 갈등, 또한 외부자본에 의한 올레 주변 지역의 토지 매입이 이루어짐에 따라 과도한 투기 발생이 우려되고 있다.



## 제 2 절 연구모형과 가설설정

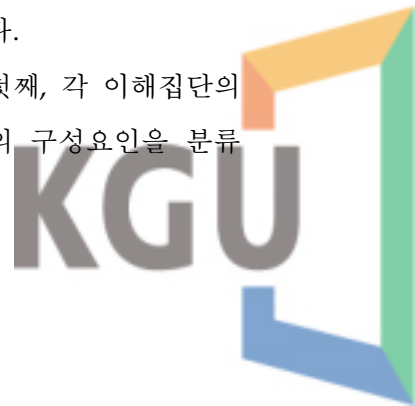
### 1. 연구모형

연구에 있어서 하나의 모형은 과학적 연구를 위한 필요과정으로서 이론과는 상이한 특성을 갖게 된다. 즉, 이론과 같이 일반화의 역량을 갖고 있는 설명의 도구라기보다는 어떠한 현상에 대한 인식의 도구로서 간접적으로는 설명에 기여하고 있고, 이를 적절히 사용할 모형은 이론의 기능을 수행할 수 있는 것이다(이관우, 1982). 또한, 연구모형은 실존현상의 단순화된 표현양식 또는 실증화 된 이론구조로 현상에 관련된 개념들 사이의 가정된 명제를 체계적으로 도해화(圖解化)하여 기존 연구들의 흐름을 파악하고, 새로운 가설을 도출하는데 이용되는 것으로서 체계적인 과학적 연구 또는 설명을 위한 분석도구로서 매우 필요한 연구과정인 것이다. 이를 위해서는 논리적으로 기대되는 변수간의 관계를 설정하는 것이 무엇보다 중요하다.

연구모형은 이론구조모형(structural model)과 측정모형(measurement model)으로 구분되는데, 이론구조모형은 외생개념과 내생개념과의 선형관계를 말하는 것으로 잠재변수들 간의 관계를 보여주며, 측정모형은 각 잠재변수가 어떤 측정변수들에 의해 측정되는가를 보여준다.

본 조사의 목적은 관광개발 갈등에 영향을 미치는 요인과 갈등 수준 및 갈등결과에 대한 영향관계를 분석하고 합리적인 갈등관리 방안을 제시하고자 이론적 고찰로부터 개발된 연구모형의 적정성과 가설을 검증해 보기 위해 실시되었다. 이론적 개념은 제 2 장에서 논의된 이론적 배경으로 본 연구에서 수용가능하고 실증적으로 분석가능하다고 판단되는 영향변수 및 그들 사이의 관계경로를 단순화·도식화한 가설적 분석체계를 도출하여 이론적 연구모형을 구축하였다.

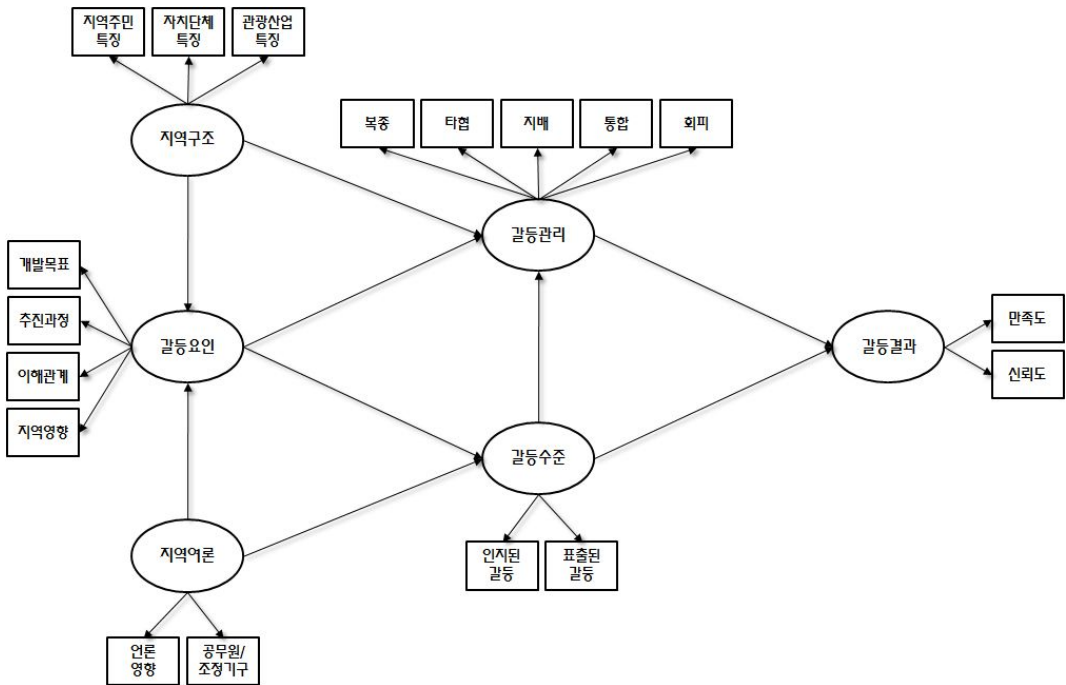
조사의 목적을 달성하기 위한 실증조사의 구체적인 목표는 첫째, 각 이해집단의 갈등요인, 지역구조와 지역여론, 갈등수준, 갈등결과, 갈등관리의 구성요인을 분류



하여 각 구성개념간의 영향력을 측정하고, 둘째, 총체적인 영향관계 구조모형을 구성하는 구성개념(변수)들간의 구체적인 인과관계를 파악하며 셋째, 분석결과를 바탕으로 연구모형의 적합성 및 가설을 검증하여 이해집단의 갈등을 관리하여 보다 효율적인 해결방안을 제시하고자 한다.

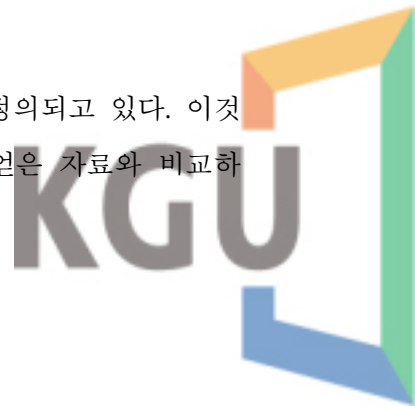
이상에서 설명한 본 연구의 이론적 연구모형은 다음 [그림 3]와 같이 구축하였다.

[그림 3] 연구모형



## 2. 가설설정

일반적으로 가설이란 '변수들간의 관계를 기술하는 진술'로 정의되고 있다. 이것은 좀 더 구체적인 상황에서 행한 경험적 연구의 관찰로부터 얻은 자료와 비교하



기 위하여 선정하는 이론적 진술이라 할 수 있다. 본 연구의 실증분석을 수행하기 위해서 앞서 논의된 이론적 연구를 바탕으로 연구모형을 구축하였으며, 연구모형을 바탕으로 실증연구에서 검증해야 할 연구가설을 설정하였다.

본 연구에서는 제 2장에서 고찰한 이론적 연구를 바탕으로 연구가설을 설정하였다.

H1 : 지역구조는 갈등요인에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2 : 지역여론은 갈등요인에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3 : 갈등요인은 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H4 : 갈등요인은 갈등수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H5 : 지역구조는 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H6 : 지역여론은 갈등수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H7 : 갈등수준은 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.

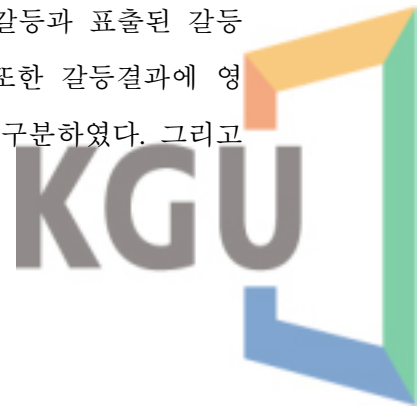
H8 : 갈등관리는 갈등결과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H9 : 갈등수준은 갈등결과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

### 제 3 절 설문지 구성

본 연구는 제주지역 올레길 개발에 대한 지역주민의 갈등 관계를 실증적으로 분석하여 이해집단의 갈등을 관리하고 갈등 해소를 위한 효과적인 방안을 제시하고자 실시하였다.

본 연구에서 사용된 설문지는 조사목적과 인사말을 포함하였으며, 구체적 설문내용은 앞에서 논의된 이론적 배경 및 관계자를 통해 추출된 연구변수들이 사용되었다. 설문지는 크게 제주지역 올레길 개발에 대한 지역주민 갈등영향요인을 이해관계, 개발목표, 추진과정, 지역에의 영향으로 구분하였으며, 갈등 요인에 영향을 미치는 변수를 지역구조와 지역여론으로, 갈등 수준을 인지적 갈등과 표출된 갈등으로 구분하였고, 갈등결과는 만족도와 신뢰도로 구분하였다. 또한 갈등결과에 영향을 미치는 갈등관리 방법을 통합, 회피, 지배, 복종, 타협으로 구분하였다. 그리고

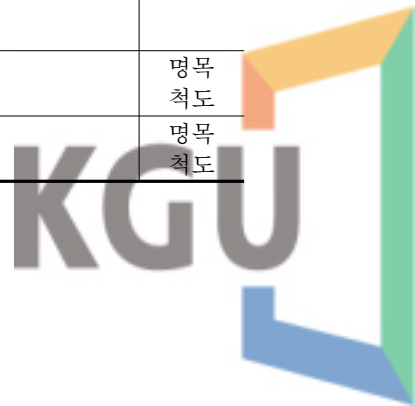


제주지역 올레길 개발과 관련된 구체적 갈등상황 관련 문항, 조사대상자의 일반적 특성 등 8개 영역으로 설계되었다.

본 연구의 설문에 대한 개략적인 측정변수, 항목수, 설문번호, 구성출처, 척도는 다음의 <표 11>과 같다.

<표 11> 설문지 구성

측정변수		문항수	구성출처	척도
갈등요인	이해관계	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizam &amp; Pokela(1985)</li> <li>• Liu &amp; Var(1986)</li> <li>• Perdue, Long &amp; Kang(1995)</li> <li>• Carmichael, Peppard &amp; Boudreau(2000)</li> <li>• 송재호(1996)</li> <li>• 김기택(1999)</li> <li>• 김도희(2001)</li> <li>• 박형서 외(2004)</li> <li>• 윤영채(2005)</li> </ul>	
	개발목표	3		
	추진과정	4		
	지역에의 영향	7		
지역구조	자치단체특징	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Park(2001)</li> <li>• Mckercher et al.(2005)</li> <li>• 김영중(1996)</li> <li>• 김기택(1999)</li> <li>• 이민창 외(2005)</li> <li>• 장인호 외(2005)</li> </ul>	리커트 5점 척도
	지역주민특징	4		
	지역관광및 산업특징	2		
지역여론	언론영향	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seller(1993)</li> <li>• Makwick(2000)</li> <li>• Mckercher et al.(2005)</li> <li>• 김용웅(1999)</li> <li>• 김기택(1999)</li> <li>• 김도희(2001)</li> </ul>	
	공무원/정치인	4		
갈등수준	인지적 갈등	3	• Etgar(1979)	
	표출된 갈등	4		
갈등관리	통합	2	• Rahim(1983)	
	회피	2		
	지배	2		
	복종	2		
	타협	2		
갈등결과	만족도	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kumar et al.(1995)</li> <li>• Bradford et al.(2004)</li> </ul>	
	신뢰도	5		
제주올레관련	갈등관련집단	4		명목 척도
	갈등해소	4		
일반적인 사항		13	-	명목 척도



## 제 4 절 조사설계 및 분석방법

### 1. 조사목적

본 조사의 목적은 조사의 목적은 제주지역 올레길 개발에 대한 지역주민 갈등 관계, 즉 개발 갈등에 영향을 미치는 요인과 갈등수준 및 갈등결과에 대한 영향관계를 분석하여 효율적 갈등 관리 방안을 제시하고자 이론적 고찰로부터 개발된 연구모형의 적정성과 가설을 검증해 보기 위해 실시되었다.

조사의 목적을 달성하기 위한 실증조사의 구체적인 목표는 첫째, 각 이해집단의 갈등요인, 지역여론, 갈등관리, 갈등수준, 갈등결과, 지역구조의 구성요인을 분류하여 각 구성개념간의 영향력을 측정하고, 둘째, 총체적인 영향관계 구조모형을 구성하는 구성개념(변수)들 간의 구체적인 인과관계를 파악하며 셋째, 분석결과를 바탕으로 연구모형의 적합성 및 가설을 검증하여 이해집단의 갈등을 관리하는 보다 효율적인 해결방안을 제시하고자 하였다.

### 2. 조사대상

본 조사에서는 문헌연구를 통해서 도출된 측정항목을 토대로 설문지를 구성한 후 설문과 조사분석의 대상으로 제주 올레길 주변 지역의 지역주민(관광사업자 포함)과 전문가집단(제주올레 관계자, 제주특별자치도의 관련 공무원, 언론관계자, 시민사회단체, 학계)을 선정하였다.

지역주민 대상은 제주 올레길이 개장된 2007년 이전부터 올레길 주변에 거주하는 지역주민으로 선정하여 조사하였으며 전문가집단은 2007년 이후 제주 올레길 개발과 직접적으로 관련된 관계자, 올레길 관련 논문과 기사, 언론 매체에 언급된 이들을 중심으로 설문지를 배포, 작성하였으며, 추후 부족한 인원은 이들로부터 추천받은 이들로 충원하였다.



### 3. 조사방법과 기간

조사방법은 설문지법으로 제주지역 올레길 개발과 관련된 지역주민의 갈등관계 구조모형을 실증적으로 분석하기 위해, 연구의 공간적 범위가 우리나라 제주지역이라는 준거에 부합하도록 하였으며, 또한, 설문지는 연구자로부터 사전교육을 받은 조사자가 조사대상자에게 본 조사의 목적과 취지를 자세히 설명한 후 협조를 얻어, 사전에 준비된 설문지를 배포하여 자기기입식법 설문조사방법(self-administered questionnaire survey method)으로 조사하였다.

조사기간은 많은 관광객이 방문한 이후인 2010년 10월 중순부터 11월 중순까지 실시하였다. 이는 갈등양태가 가장 두드러지게 나타날 수 있는 하계휴가 기간에 실시된 갈등관리방안의 효과에 대해 보다 확실하게 조사할 수 있을 것으로 판단되기 때문이다.

### 4. 자료수집과 분석방법

본 조사는 연구의 목적과 취지, 설문지의 문항에 대한 사전 교육이 실시된 조사자에 의해 진행되었으며, 설문지의 응답률을 높이기 위하여 조사대상자에게 조사의 목적과 취지, 설문지의 내용에 관해 설명한 후, 직접 설문지를 배포하고, 응답자가 기재한 후 회수하였다.

수집된 자료는 데이터 코딩 과정과 데이터 정제 과정을 거쳐, SPSS 18.0 for Windows 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석방법으로는 빈도분석, 크론바하 알파를 이용한 신뢰도분석과 요인분석을 각각 시행하였으며, 변수들간의 상관관계를 파악하기 위한 상관분석을 실시하였다. 가설 검증 및 연구모형 검증을 위해 연구모형에 따른 각 요인의 인과관계 및 영향관계는 회귀분석을 이용하였으며, 또한 집단 별 차이 분석을 위해서 t-test와 ANOVA가 사용되었다.



## 제 4 장 실증분석

### 제 1 절 조사대상자 특성

#### 1. 조사대상자 인구통계학 특성

본 연구의 실증조사의 대상이 되는 조사대상자는 총 337명으로 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 성별에서는 남성이 185명으로 54.9%, 여성이 152명으로 45.1%로 구성되며 연령대는 20대가 59명으로 17.5%, 30대가 103명으로 30.6%, 40대가 93명으로 27.6%, 50대가 51명으로 15.1%, 60대 이상이 31명으로 9.2%로 분석되었다.

결혼여부에서는 미혼이 97명으로 28.8%, 기혼이 240명으로 71.2%로 나타나 기혼의 조사집단자가 높은 것으로 분석되었으며 학력은 고등학교 졸업이 106명으로 31.5%, 대학 재학이 26명으로 7.7%, 대학 졸업이 180명으로 53.4%, 대학원 재학 및 졸업이 25명으로 7.4%로 나타났다.

가계 월소득을 살펴보면 200만원 미만은 106명으로 31.5%, 200만원 이상에서 350만원 미만은 101명으로 30.0%, 350만원 이상에서 500만원 미만은 79명으로 23.4%, 500만원 이상의 고소득자는 51명으로 15.1%로 나타났으며, 직업을 살펴보면 농·어·축산·임업에 종사자는 22명으로 6.5%, 전문직은 19명으로 5.6%, 공무원은 60명으로 17.8%, 사무직은 51명으로 15.1%, 서비스직은 60명으로 17.8%, 자영업은 35명으로 10.4%, 학생은 17명으로 5.0%, 가정주부는 31명으로 9.2%, 기타직업은 42명으로 12.5%로 나타났다.



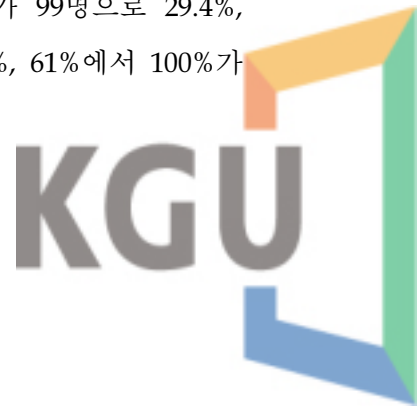


<표 13> 조사대상자 인구통계학 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	185	54.9
	여자	152	45.1
연령	20대	59	17.5
	30대	103	30.6
	40대	93	27.6
	50대	51	15.1
	60대 이상	31	9.2
결혼여부	미혼	97	28.8
	기혼	240	71.2
학력	고등학교 졸업	106	31.5
	대학 재학	26	7.7
	대학 졸업	180	53.4
	대학원 재학 및 졸업	25	7.4
가 계 월소득	200만원 미만	106	31.5
	200만원 이상-350만원 미만	101	30.0
	350만원 이상-500만원 미만	79	23.4
	500만원 이상	51	15.1
직업	농·어·축산·임업	22	6.5
	전문직	19	5.6
	공무원	60	17.8
	사무직	51	15.1
	서비스직	60	17.8
	자영업	35	10.4
	학 생	17	5.0
	가정주부	31	9.2
	기 타	42	12.5

## 2. 조사대상자 일반 특성

조사대상자의 일반특성으로 직업과 관광산업과의 관련성을 살펴보면 관련여부가 있는 조사대상자는 179명으로 53.1%, 관련여부가 없는 조사대상자는 158명으로 46.9%로 나타났으며 가계소득과 관광산업과의 관련정도는 0%가 99명으로 29.4%, 1%에서 20%가 74명으로 22.0%, 21%에서 60%가 83명으로 24.6%, 61%에서 100%가 81명으로 24.0%로 나타났다.

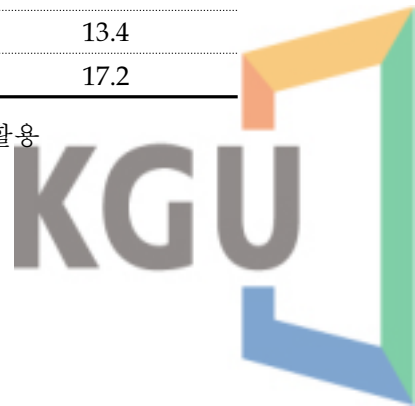


제주지역 올레길의 개발의견에서 찬성자는 310명으로 92.0%, 반대자는 27명으로 8.0%로 나타나 대부분의 조사대상자는 찬성 입장을 보이는 것으로 분석되며 조사 대상자의 소속집단은 지역주민이 135명으로 40.1%, 지방정부(공무원)이 45명으로 13.4%, 관광사업자가 54명으로 16.0%, (사)제주올레 종사자가 45명으로 13.4%, 민간 시민단체가 58명으로 17.2%로 나타났다.

<표 14> 조사대상자 일반 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
직업과 관광산업과의 관련성	있다	179	53.1
	없다	158	46.9
가계 소득과 관광산업과의 관련정도*	0%	99	29.4
	1%-20%	74	22.0
	21%-60%	83	24.6
	61%-100%	81	24.0
출생지	현재 거주지	212	62.9
	도내 타지역	125	37.1
거주년도*	20년 이하	114	33.8
	21년-30년	66	19.6
	31년-40년	92	27.3
	41년 이상	65	19.3
거주지	제주시	136	40.4
	서귀포시	196	58.2
	기타	5	1.5
제주지역 올레길 개발의견	찬성	310	92.0
	반대	27	8.0
소속집단	지역주민	135	40.1
	지방정부(공무원)	45	13.4
	관광사업자	54	16.0
	(사)제주올레	45	13.4
	민간시민단체	58	17.2

※ 주관식 문항으로 동일한 표본 수준을 확보하기 위해 사분위수 활용



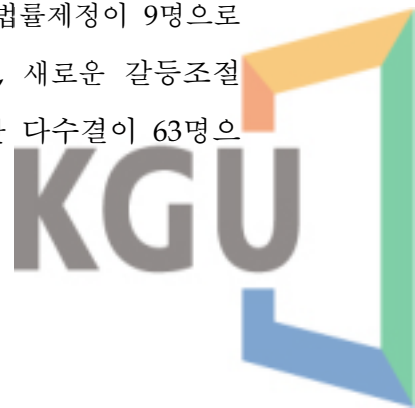
### 3. 제주지역 올레길 개발 갈등 관련

제주지역 올레길 개발갈등과 관련하여 조사대상자의 응답을 분석한 결과는 다음과 같다.

자세히 살펴보면 개발추진과정에서 지역주민과의 갈등집단은 지역주민이 89명으로 26.4%, 지자체가 119명으로 35.3%, (사)제주올레가 64명으로 19.0%, 민간시민단체가 51명으로 15.1%, 관광사업자가 14명으로 4.2%로 나타났으며, 운영과정에서 지역주민과의 갈등집단은 지역주민이 79명으로 23.4%, 지자체가 131명으로 38.9%, (사)제주올레가 76명으로 22.6%, 민간시민단체가 23명으로 6.8%, 관광사업자가 28명으로 8.3%로 나타났다. 올레길 갈등발생 과정에서 가장 큰 책임집단은 지역주민이 61명으로 18.1%, 지자체가 170명으로 50.4%, (사)제주올레가 70명으로 20.8%, 민간시민단체가 23명으로 6.8%, 관광사업자가 13명으로 3.9%로 나타났으며, 올레길 갈등발생 예방에서 가장 큰 기여집단은 지역주민이 89명으로 26.4%, 지자체가 153명으로 45.4%, (사)제주올레가 50명으로 14.8%, 민간시민단체가 35명으로 10.4%, 관광사업자가 10명으로 3.0%로 나타났다.

올레길 갈등문제를 해소하고자 할 경우 어느 과정에서 가장 큰 비중을 두고 접근하여야 하는 문항에서는 계획과정이 54명으로 16.0%, 개발결정이 47명으로 13.9%, 개발진행과정이 101명으로 30.0%, 사후운영과정이 135명으로 40.1%로 나타났으며 올레길 갈등발생 예방시 가장 바람직한 방식은 갈등당사자 간의 합의와 타협이 89명으로 26.4%, 지자체 개입에 의한 갈등 조절이 49명으로 14.5%, 사법부의 법률적 판단이 22명으로 6.5%, 갈등조정기구에 의한 갈등조절이 37명으로 11.0%, 주민투표에 의한 갈등조절이 50명으로 14.8%, 공청회/주민 설명회가 90명으로 26.7%로 나타났다.

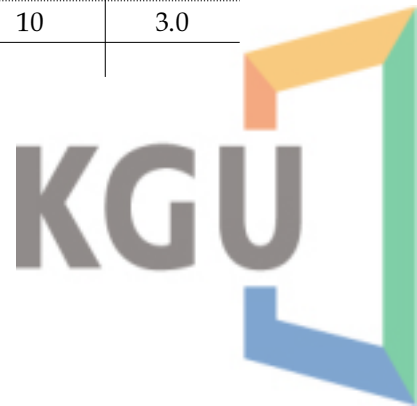
올레길 갈등해소를 위하여 추진해야 할 방안은 국가차원의 법률제정이 9명으로 2.7%, 이해관계자 참여를 통한 계획의 수립이 82명으로 24.3%, 새로운 갈등조절제도/기구 수립이 28명으로 8.3%, 주민투표/여론조사를 통한 다수결이 63명으



로 18.7%, 지자체의 갈등조정력 강화가 41명으로 12.2%, 적절한 보상과 혜택이 79명으로 23.4%, 교육과 홍보 강화가 35명으로 10.4%로 나타났다. 마지막으로 올레길 갈등예방을 위한 지역주민 참여방식을 살펴보면 공청회/주민설명회가 99명으로 29.4%, 주민대책협의 및 자문단이 63명으로 18.7%, 주민감시반이 64명으로 19.0%, 주민투표제가 43명으로 12.8%, 여론수렴이 68명으로 20.2%로 분석되었다.

<표 15> 제주지역 올레길 개발 갈등 관련 빈도분석

질문	구분	빈도(명)	비율(%)
개발추진과정에서 지역주민과의 갈등집단	지역주민	89	26.4
	지자체	119	35.3
	(사)제주올레	64	19.0
	민간시민단체	51	15.1
	관광사업자	14	4.2
운영과정에서 지역주민과의 갈등집단	지역주민	79	23.4
	지자체	131	38.9
	(사)제주올레	76	22.6
	민간시민단체	23	6.8
	관광사업자	28	8.3
올레길 갈등발생 과정에서 가장 큰 책임 집단	지역주민	61	18.1
	지자체	170	50.4
	(사)제주올레	70	20.8
	민간시민단체	23	6.8
	관광사업자	13	3.9
올레길 갈등발생 예방에서 가장 큰 기여 집단	지역주민	89	26.4
	지자체	153	45.4
	(사)제주올레	50	14.8
	민간시민단체	35	10.4
	관광사업자	10	3.0



올레길 갈등문제 해소시 어느 과정에서 접근 필요	계획과정	54	16.0
	개발결정	47	13.9
	개발진행과정	101	30.0
	사후운영과정	135	40.1
올레길 갈등발생 예방시 바람직한 방식	갈등당사자간의 합의와 타협	89	26.4
	지자체 개입에 의한 갈등 조절	49	14.5
	사법부의 법률적 판단	22	6.5
	갈등조정기구에 의한 갈등 조절	37	11.0
	주민투표에 의한 갈등 조절	50	14.8
올레길 갈등해소를 위한 추진해야할 방안	공청회/주민 설명회	90	26.7
	국가차원의 법률제정	9	2.7
	이해관계자의 참여를 통한 계획	82	24.3
	새로운 갈등 조절 제도/기구	28	8.3
	주민투표/여론조사를 통한 다수결	63	18.7
	지자체의 갈등조정력 강화	41	12.2
	적절한 보상과 혜택부여	79	23.4
올레길 갈등예방을 위한 지역주민 참여방식	교육과 홍보 강화	35	10.4
	공청회/주민설명회	99	29.4
	주민대책협의회 및 자문단	63	18.7
	주민감시반	64	19.0
	주민투표제	43	12.8
여론수렴	68	20.2	

## 제 2 절 신뢰성과 타당성 검증

### 1. 신뢰성 검증

신뢰성(Reliability)이란 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로, 신뢰성은 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다(채서일, 1996). 이러한 신뢰성의 의미는 어떤 조사 결과에 대해서 이 조사 결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수 있다는 것이다. 이러한 신뢰성을 측정하는 방법에는 평행검증법(The Parallel Form Method) 검증-재검증법(Test-retest Method), 반문법(Split-half Method), 대안적 형태론(Alternate Form Method), 내적일관성법(Internal Consistency Method: cronbach's  $\alpha$ )이 주로 사용되는데, 신뢰도는 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 특정 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는 것으로 각 항목의 측정결과가 일관성을 유지하는가의 여부를 확인하기 위한 목적으로 이용된다. 일반적으로  $\alpha$ 계수가 보통 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있으나(김충련, 1994) 일반적으로 사회과학 분야에서는 통상적 시각에서 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다. 또한 전체 cronbach's  $\alpha$ 값이 높이기 위해 어떤 항목을 제거하여 신뢰수준이 높아진다고 하더라도 반드시 제거할 필요는 없으며 연구의 상황에 따라 항목수를 줄이는 것이 좋다고 판단되면 제거하는 것이 바람직할 것이고, 항목수를 그대로 두는 것이 좋다고 판단되면 제거하지 않아도 된다(송지준, 2010).

본 연구에서는 문항간에 어느 정도 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로 신뢰성을 측정하기 위해 내적 일관성법을 활용하여 전체항목과 구성요소별로 cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하여 측정항목간의 동질성 정도를 평가함으로써 내부 일치정도를 검증하였다.



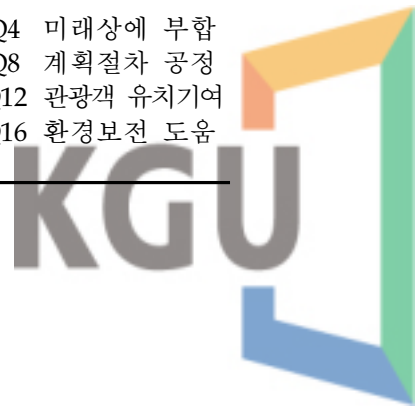
### 1) 갈등요인 측정문항 신뢰도

이해집단의 갈등요인 측정문항의 신뢰성을 살펴보기 전 Q13(부동산 투기 유발), Q15(지역정서 악화), Q17(지역의 쾌적성 악화)의 문항은 역척도를 통하여 긍정적 문항으로 변경하여 타문항과 같은 방식으로 구분하여 분석에 활용하였다. 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.834, 표준화된 전체 신뢰도는 0.836으로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 매우 높은 것으로 검증되었다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=85.126(0.000)$ 으로 분석되었다.

<표 16> 갈등요인 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	3.7596	.89231	.576	.817	전체신뢰도 = .834  Standardized item $\alpha$ = .836
Q2	3.5341	.75958	.277	.833	
Q3	3.1187	.84030	.160	.840	
Q4	3.0000	1.06626	.355	.832	
Q5	2.6380	.83779	.416	.827	
Q6	2.8398	.89201	.448	.825	
Q7	3.6766	.94766	.561	.818	
Q8	3.6528	.79128	.477	.824	
Q9	3.9763	.82702	.428	.826	
Q10	3.1988	.84459	.526	.821	
Q11	3.2908	.86172	.500	.822	
Q12	3.1751	.83927	.569	.818	
Q13	3.0623	.84108	.658	.813	
Q14	2.8754	.85001	.565	.818	
Q15	2.9377	.73130	.562	.820	
Q16	3.0267	.83943	-.142	.855	
Q17	2.8961	.79688	.546	.820	

Q1 지역의 이익	Q2 지역발전필요	Q3 개인적 이익	Q4 미래상에 부합
Q5 관광목표일관성	Q6 요구사항 반영	Q7 개발의 투명성	Q8 계획절차 공정
Q9 집단의 참여	Q10 충분한 보상	Q11 지역경제 활성화	Q12 관광객 유치기여
Q13 부동산투기 유발	Q14 삶의 질 향상	Q15 지역정서 악화	Q16 환경보전 도움
Q17 쾌적성 악화			



항목제거시  $\alpha$ 는 단일항목이 삭제될 경우의 신뢰성을 보여주는 것으로써, 문항이 삭제될 경우 신뢰성이 높아지는 분석에서는 그 항목을 삭제하여야 하는 경우도 발생할 수 있다. 이해집단의 갈등요인의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.813에서 0.855의 값을 보이고 있어 Q16(환경보전의 도움)의 값이 전체 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났으나 본 연구의 측정항목은 선행연구를 통해 측정 문항을 선별하였으므로 개별문항의 신뢰성이 검증된다고 판단되어 신뢰성 분석에서는 활용하였다.

## 2) 지역구조 측정문항 신뢰도

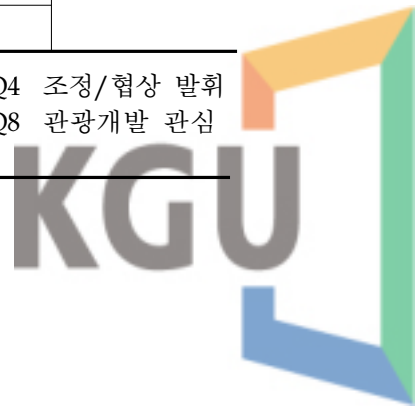
지역구조 측정문항의 신뢰성을 살펴보기 전 Q2(타지역에 비해 관광수준 낮음), Q3(관광개발정책 불만족)은 역척도를 통해 타문항과 같은 긍정적 문항으로 변경하여 분석에 활용하였다.

<표 17> 지역구조 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	2.9763	.86913	.185	.701	전체신뢰도 = .694  Standardized item $\alpha$ = .690
Q2	2.8249	.75725	.112	.708	
Q3	2.7122	.76974	.250	.687	
Q4	2.9110	.77791	.378	.667	
Q5	3.0564	.70696	.360	.671	
Q6	3.0801	.83601	.462	.651	
Q7	3.4332	.95236	.300	.682	
Q8	3.5935	.88859	.477	.647	
Q9	3.2997	.93339	.599	.619	
Q10	3.6617	.87871	.411	.660	

Q1 관광산업 비중	Q2 관광발전 수준	Q3 개발정책 만족	Q4 조정/협상 발취
Q5 의견 존중/수렴	Q6 결정사항 수궁	Q7 내부결속력	Q8 관광개발 관심
Q9 개발 참여도	Q10 지역 애향심		





지역구조 측정문항의 신뢰성을 살펴보면 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.694, 표준화된 전체 신뢰도는 0.690으로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 다소 낮은 것으로 검증되었다. 그러나 사회과학 분야의 신뢰성 검증의 통상적 시각으로 측정하였을 경우 신뢰성이 있다고 판단하였다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=62.355(0.000)$ 로 분석되어 유의한 것으로 나타났다.

지역구조의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.619에서 0.708의 값을 보이고 있어 Q1(관광산업 비중), Q2(관광발전 수준)의 값이 전체 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났으나 본 연구의 측정항목은 선행연구를 통해 측정문항을 선별하였으므로 개별문항의 신뢰성이 검증된다고 판단되어 신뢰성 분석에서는 활용하였다.

### 3) 지역여론 측정문항 신뢰도

지역여론 측정문항의 신뢰성을 살펴보면 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.801, 표준화된 전체 신뢰도는 0.790으로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 검증되었다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=54.977(0.000)$ 로 분석되어 유의성을 확인하였다.

지역여론의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.722에서 0.830의 값을 보이고 있어 Q1(매스미디어 영향), Q2(시민단체 영향)의 값이 전체 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났으나 본 연구의 측정항목은 선행연구를 통해 측정문항을 선별하였으므로 개별문항의 신뢰성이 검증된다고 판단되어 신뢰성 분석에서는 활용하였다.



<표 18> 지역여론 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	3.6320	.83162	.251	.830	전체신뢰도 = .801  Standardized item $\alpha$ = .790
Q2	3.4095	.85477	.334	.815	
Q3	2.8012	.91855	.576	.766	
Q4	2.9852	.96196	.747	.724	
Q5	3.2166	1.04822	.742	.722	
Q6	3.2285	1.03424	.702	.733	

Q1 매스미디어 영향    Q2 시민단체 영향    Q3 정치인 영향    Q4 도의원 영향  
Q5 도지사 영향    Q6 공무원 영향

#### 4) 갈등수준 측정문항 신뢰도

갈등수준 측정문항의 신뢰성을 살펴보면 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.813, 표준화된 전체 신뢰도는 0.806으로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 검증되었다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=87.735(0.000)$ 로 분석되어 유의성을 확인하였다.

갈등수준의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.757에서 0.836의 값을 보이고 있어 Q3(지역주민 불만)의 값이 전체 신뢰도를 저해하는 것으로 나타났으나 본 연구의 측정항목은 선행연구를 통해 측정문항을 선별하였으므로 개별문항의 신뢰성이 검증된다고 판단되어 신뢰성 분석에서는 활용하였다.



<표 19> 갈등수준 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	3.1098	.79981	.431	.808	전체신뢰도 = .813  Standardized item $\alpha$ = .806
Q2	3.0682	.78572	.488	.799	
Q3	3.3947	.79153	.233	.836	
Q4	2.8131	.94053	.712	.757	
Q5	2.5786	.94202	.702	.759	
Q6	2.5282	.92257	.694	.761	
Q7	2.4896	.85254	.591	.782	

Q1 집단간 갈등    Q2 지역주민 불만    Q3 태도변경    Q4 언쟁 발생  
Q5 간섭 및 방해    Q6 물리적 충돌    Q7 제3자 조정 요청

### 5) 갈등관리 측정문항 신뢰도

갈등관리 측정문항의 신뢰성을 살펴보면 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.693, 표준화된 전체 신뢰도는 0.693으로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 다소 낮은 것으로 검증되었으나 사회과학 분야의 신뢰성 검증의 통상적 시각으로 측정하였을 경우 신뢰성이 있다고 판단하였다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=14.364(0.000)$ 로 분석되어 유의성을 확인하였다.

갈등관리의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.645에서 0.686의 값을 보이고 있어 개별문항의 신뢰성이 검증되어 이러한 개별문항의 신뢰도는 갈등관리 전체 문항의 신뢰성을 저해하지 않는 것으로 나타나 본 연구에 활용 가능한 것으로 분석되었다.



<표 20> 갈등관리 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	2.9881	.79424	.481	.645	전체신뢰도 = .693  Standardized item $\alpha$ = .693
Q2	2.9347	.83553	.460	.649	
Q3	2.8665	.76957	.461	.650	
Q4	2.7923	.71017	.282	.681	
Q5	2.9822	.86240	.260	.688	
Q6	2.7953	.79969	.387	.663	
Q7	2.7537	.74514	.287	.681	
Q8	2.5668	.86042	.272	.686	
Q9	2.9881	.70278	.303	.678	
Q10	3.0445	.73665	.337	.672	
Q1 집단간 공동노력    Q2 정보 교환    Q3 의견 동의    Q4 논쟁 회피 Q5 지역주민 우선화    Q6 영향력 행사    Q7 입장 양보    Q8 의견 찬성 Q9 절충적 방안    Q10 타협 노력					

## 6) 갈등결과 측정문항 신뢰도

갈등관리 측정문항의 신뢰성을 살펴보면 신뢰도 분석 결과 전체 문항의 cronbach's  $\alpha$ 는 0.858, 표준화된 전체 신뢰도는 0.859로 분석되어 수집된 자료의 신뢰성이 높은 것으로 검증되었다. 또한 신뢰성 분석의 F 검증 결과는  $F=98.328(0.000)$ 로 분석되어 유의성을 확인하였다.

갈등관리의 신뢰도 검증에서는 세부 항목의 항목제거 시  $\alpha$ 값은 0.834에서 0.845의 값을 보이고 있어 개별문항의 신뢰성이 검증되어 이러한 개별문항의 신뢰도는 갈등관리 전체 문항의 신뢰성을 저해하지 않는 것으로 나타나 본 연구에 활용 가능한 것으로 분석되었다.



<표 21> 갈등결과 측정문항 신뢰도 결과

항목	평균	표준편차	C.I.T.C	항목제거시 $\alpha$	전체신뢰도
Q1	3.5134	.80952	.631	.837	전체신뢰도 = .858  Standardized item $\alpha$ = .859
Q2	3.3175	.78874	.605	.840	
Q3	3.0356	.77454	.656	.834	
Q4	2.9080	.69468	.596	.842	
Q5	2.9407	.78833	.608	.840	
Q6	2.8694	.80226	.578	.843	
Q7	3.5312	.83794	.583	.843	
Q8	3.6884	.88352	.568	.845	

Q1 추진결과 만족 Q2 추진과정 만족 Q3 집단관계 만족 Q4 약속 이행  
Q5 관련집단 신뢰 Q6 지역주민 우선화 Q7 적극적 참여 Q8 개발 지지

## 2. 타당성 검증

측정의 타당성(Validity)이란 실제의 측정변수인 개념의 운영정의가 그것이 의도하고자 한 것을 제대로 표출하는가 하는 것이다. 타당성은 측정하고자 하는 것을 측정하였는가에 대한 문제, 즉 정확성과 관련이 되는 것이므로 체계적인 오차와 비체계적인 오차에 의해서 영향을 받는다고 볼 수 있으나 비체계적인 오차는 신뢰성과 관련이 깊으므로 이를 분리하여 타당성에 관한 부분에서는 일반적으로 체계적인 오차에 대하여만 관심을 둔다.

측정의 타당성을 검증하는 방법에는 크게 다속성 다측정 방법(Multi-trait Multi-method Matrix)과 요인분석(Factor Analysis)이 있는데, 본 연구에서는 다속성 다측정 방법 선택·활용 시에 발생하는 반대개념의 정의와 측정법의 탐색에 대한 난점과 시간적·경제적 부담으로 인하여 다속성 다측정 방법을 사용하지 않았다. 이러한 다속성 다측정 방법의 부담감으로 인하여 본 연구의 타당성 검증에서는 요인분석이 사용되었으나 이러한 요인분석에서도 관련분야에 대한 해박한 지식이나 이론적 고찰에 대한 정확한 근거가 제시되어야 하는 단점도 존재한다. 본 연구



에서는 이러한 단점을 보완하기 위해 요인분석의 근거로 다양한 선행연구를 토대로 요인을 설정하였기에 변수들의 유사성과 독립성으로 나타나는 요인을 사전에 기획한 요인과 비교함으로써 내용의 타당성을 확보하는 요인분석을 실시하였다.

또한 본 연구의 요인분석에서는 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖고 있는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 수의 합성변수(요인)로 R-type 요인분석을 적용하였으며, 요인분석의 한 방법인 주성분분석을 이용하였고, 요인적재치(Factor Loading)를 높이며 다중공선성에 의한 문제점을 발생시키기 않기 위해 베리맥스 회전(Varimax with Kaiser normalization)을 실시하였다. 이러한 분석의 결과로 나타나는 요인에 대한 점수는 고유치(Eigen-Value)가 1 이상이 되는 요인의 수에 의해 결정되었다.

### 1) 갈등요인 측정문항 타당성

이해집단 갈등요인의 측정문항은 척도 순화과정을 통하여 일부항목을 제거하며 요인분석을 실시하였으며 총 17개 문항 중 1개 문항이 이론 구조에 맞지 않게 적재되어 제거하고 최종적으로 16개 문항을 분석에 활용하였다.

측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 58.508로 59%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 갈등요인은 선행 연구결과의 이론구조와 동일하게 4개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 지역예의 영향(E-V=3.190), 개발목표(E-V=2.372), 추진과정(E-V=2.072), 이해관계(E-V=1.728)로 명명하였다.



<표 22> 갈등요인 측정문항 요인분석 결과

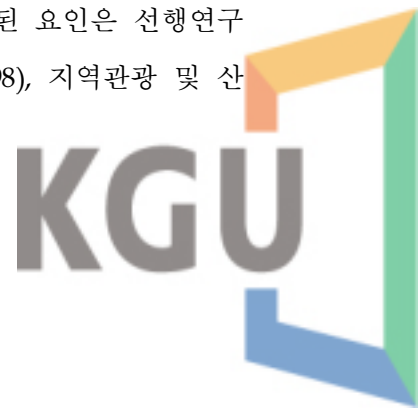
측정항목	지역영향	개발목표	추진과정	이해관계
Q1	.209	.346	.455	.485
Q2	.053	.004	.240	.704
Q3	-.046	.026	.073	.739
Q4	.197	.681	-.230	.241
Q5	.151	.668	.217	-.211
Q6	.252	.587	.066	.135
Q7	.211	.358	.513	.296
Q8	.146	.099	.789	.129
Q9	.370	-.107	.588	.245
Q10	.118	.563	.454	.085
Q11	.720	.094	.069	.179
Q12	.813	.103	.092	.137
Q13	.740	.263	.295	-.071
Q14	.663	.322	.121	-.014
Q15	.635	.295	.274	-.194
Q16	타당성 저해항목으로 삭제			
Q17	.478	.502	.264	-.254
Eigen-Value	3.190	2.372	2.072	1.728

Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .851 / Bartlett의 구형성 검정 : 1820.320(p-.000)  
 설명된 총분산 : 58.508(58.5%의 설명력)

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.851과 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 1820.320(0.000)으로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.

## 2) 지역구조 측정문항 타당성

지역구조의 측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 61.188로 61%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 지역구조는 선행 연구 결과의 이론구조와 동일하게 3개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 지역주민 특징(E-V=2.614), 자치단체 특징(E-V=2.198), 지역관광 및 산업 특징(E-V=1.307)으로 명명하였다.



<표 23> 지역구조 측정문항 요인분석 결과

측정항목	지역주민 특징	자치단체 특징	관광/산업 특징
Q1	.188	-.059	.816
Q2	-.154	.217	.768
Q3	-.093	.693	.154
Q4	.011	.832	.092
Q5	.102	.780	-.097
Q6	.391	.556	.059
Q7	.606	-.030	.050
Q8	.842	.025	-.027
Q9	.816	.234	.045
Q10	.800	.010	-.036
Eigen-Value	2.614	2.198	1.307

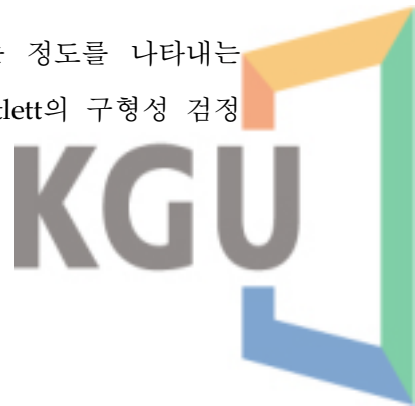
Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .717 / Bartlett의 구형성 검정 : 870.817(p-.000)  
 설명된 총분산 : 61.188(61.2%의 설명력)

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.717과 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 870.817(0.000)로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.

### 3) 지역여론 측정문항 타당성

지역여론 측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 72.809로 73%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 지역여론 측정문항은 선행연구와 동일하게 2개의 요인으로 설정되었으며 자세히 살펴보면 추출된 요인은 언론의 영향(E-V=1.434), 지역공무원/갈등조정기구(E-V=2.934)로 설정되어 명명하였다.

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.806과 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 843.374(0.000)로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.





<표 24> 지역여론 측정문항 요인분석 결과

측정항목	지역공무원/갈등조정기구	언론의 영향
Q1	.048	.851
Q2	.167	.803
Q3	.789	.024
Q4	.897	.114
Q5	.868	.175
Q6	.850	.143
Eigen-Value	2.934	1.434

Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .806 / Bartlett의 구형성 검정 : 843.374(p-.000)  
 설명된 총분산 : 72.809(72.8%의 설명력)

#### 4) 갈등수준 측정문항 타당성

갈등수준의 측정문항 타당성 검토시 선행연구와 동일하게 2개의 요인으로 분류되었으며 측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 67.931로 68%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 갈등수준은 선행 연구결과의 이론구조와 동일하게 2개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 인지적 갈등(E-V=1.871), 표출된 갈등(E-V=2.884)으로 명명하였다.

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.762와 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 1034.603(0.000)으로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.



<표 25> 갈등수준 측정문항 요인분석 결과

측정항목	표출된 갈등	인지적 갈등
Q1	.143	.818
Q2	.263	.729
Q3	-.013	.636
Q4	.676	.467
Q5	.860	.192
Q6	.907	.108
Q7	.881	.007
Eigen-Value	2.884	1.871

Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .762 / Bartlett의 구형성 검정 : 1034.603(p-.000)  
 설명된 총분산 : 67.931(67.9%의 설명력)

### 5) 갈등관리 측정문항 타당성

갈등관리의 측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 76.127로 76%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 갈등관리는 선행 연구 결과의 이론구조와 동일하게 5개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 통합(E-V=2.074), 타협(E-V=1.632), 복종(E-V=1.482), 회피(E-V=1.234), 지배(E-V=1.191)로 명명하였다.

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.673과 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 729.788(0.000)로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.



<표 26> 갈등관리 측정문항 요인분석 결과

측정항목	통합	타협	복종	회피	지배
Q1	.834	.207	.024	-.046	.111
Q2	.843	.170	-.045	.046	.092
Q3	.702	-.006	.155	.421	-.067
Q4	.162	-.018	.010	.869	.121
Q5	.017	.021	.039	.170	.914
Q6	.282	.012	.487	-.108	.545
Q7	.063	.005	.884	-.034	.072
Q8	-.128	.101	.658	.502	.056
Q9	.173	.879	.049	-.040	-.054
Q10	.133	.881	.013	.046	.082
Eigen-Value	2.074	1.632	1.482	1.234	1.191

Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .673 / Bartlett의 구형성 검정 : 729.788(p-.000)  
 설명된 총분산 : 76.127(76.1%의 설명력)

## 6) 갈등결과 측정문항 타당성

갈등결과의 측정문항은 척도 순화과정을 통하여 일부항목을 제거하며 요인분석을 실시하였으며 총 8개 문항 중 2개 문항이 이론 구조에 맞지 않게 적재되어 제거하고 최종적으로 6개 문항을 분석에 활용하였다.

측정문항에 관한 요인분석 결과, 전체 설명력을 의미하는 총 분산의 값은 71.980으로 72%의 설명력을 보이고 있다. 전체적으로 갈등결과는 선행 연구결과의 이론구조와 동일하게 2개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 요인은 선행연구와 동일하게 신뢰도(E-V=2.281), 만족도(E-V=2.038)로 명명하였다.

측정 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO 측도는 0.797과 요인분석 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정은 789.199(0.000)로 분석되어 유의한 요인분석으로 검증되었다.



<표 27> 갈등결과 측정문항 요인분석 결과

측정항목	신뢰도	만족도
Q1	.199	.837
Q2	.166	.878
Q3	.494	.632
Q4	.747	.316
Q5	.828	.224
Q6	.852	.132
Q7	타당성 저해항목으로 삭제	
Q8	타당성 저해항목으로 삭제	
Eigen-Value	2.281	2.038

Kaiser-Mayer-Olkin 측도 : .797 / Bartlett의 구형성 검정 : 789.199(p-.000)  
 설명된 총분산 : 71.980(72.0%의 설명력)

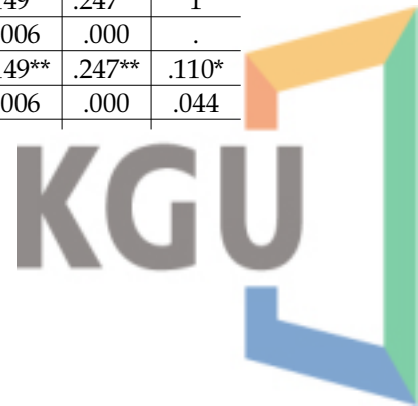


### 제 3 절 요인 간 상관관계

본 연구에서는 가설의 검증에 앞서 전체 상관성을 검증하여 인과관계의 결과에 대한 기본적인 관계구조에 대한 사전검증을 목적으로 전체 상관성을 분석하였다. 상관계수 평가는 SPSS 통계 패키지가 제공하는 Pearson 상관계수에 대한 유의수준 분석결과를 참고로 하여 평가하였다. 이러한 방법에 의해 도출된 상관관계는 0.01 수준의 유의성을 확보한 상관성을 보이고 있으며, 상관관계의 분석결과 상관계수가 0.90 이상이면 두 변수가 거의 같다고 할 수 있고, 문제를 야기 시킬 수 있는 가능성이 있기 때문에 변수의 제거를 심각히 고려해야 하지만 변수 간의 상관계수 행렬에서는 제거해야할 변수가 없는 것으로 나타났다.

<표 28> 상관관계 분석결과

구분		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9
F1	Pearson계수	1								
	P-Value	.								
F2	Pearson계수	.519**	1							
	P-Value	.000	.							
F3	Pearson계수	.274**	.407**	1						
	P-Value	.000	.000	.						
F4	Pearson계수	.231**	.500**	.555**	1					
	P-Value	.000	.000	.000	.					
F5	Pearson계수	.118*	-.030	-.002	.075	1				
	P-Value	.030	.588	.965	.171	.				
F6	Pearson계수	-.043	.042	.327**	.381**	.161**	1			
	P-Value	.431	.446	.000	.000	.003	.			
F7	Pearson계수	.234**	.336**	.235**	.185**	.044	.208**	1		
	P-Value	.000	.000	.000	.001	.419	.000	.		
F8	Pearson계수	.101	.204**	.090	.120*	-.144**	-.076	.373**	1	
	P-Value	.063	.000	.100	.027	.008	.166	.000	.	
F9	Pearson계수	-.091	.018	.128*	.066	-.110*	.152**	.149**	.247**	1
	P-Value	.095	.738	.019	.226	.044	.004	.006	.000	.
F10	Pearson계수	-.249**	-.020	-.105	-.057	-.260**	-.157**	.149**	.247**	.110*
	P-Value	.000	.720	.055	.293	.000	.004	.006	.000	.044



F11	Pearson계수	-.323**	-.149**	.118*	.021	-.183**	.085	-.095	-.021	.232**
	P-Value	.000	.006	.031	.697	.001	.120	.080	.696	.000
F12	Pearson계수	.085	.192**	.257**	.336**	.040	.239**	.256**	.057	.012
	P-Value	.117	.000	.000	.000	.466	.000	.000	.294	.829
F13	Pearson계수	-.019	-.005	.272**	.147**	-.107*	.118*	.102	.057	.048
	P-Value	.724	.930	.000	.007	.050	.030	.062	.295	.379
F14	Pearson계수	-.218**	-.052	.121*	-.010	-.206**	.150**	.113*	.038	.147**
	P-Value	.000	.339	.026	.859	.000	.006	.039	.486	.000
F15	Pearson계수	-.119*	.010	.225**	.196**	-.098	.212**	-.161**	-.064	.109*
	P-Value	.029	.852	.000	.000	.074	.000	.003	.244	.046
F16	Pearson계수	-.022	.255**	.207**	.291**	-.164**	.148**	.309**	.158**	.039
	P-Value	.691	.000	.000	.000	.003	.007	.000	.004	.478
F17	Pearson계수	.288**	.462**	.450**	.580**	.002	.283**	.300**	.176**	-.012
	P-Value	.000	.000	.000	.000	.966	.000	.000	.001	.831
F18	Pearson계수	.106	.269**	.517**	.528**	-.068	.454**	.194**	.013	.060
	P-Value	.051	.000	.000	.000	.212	.000	.000	.811	.268

구분		F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18
F1	Pearson계수									
	P-Value									
F2	Pearson계수									
	P-Value									
F3	Pearson계수									
	P-Value									
F4	Pearson계수									
	P-Value									
F5	Pearson계수									
	P-Value									
F6	Pearson계수									
	P-Value									
F7	Pearson계수									
	P-Value									
F8	Pearson계수									
	P-Value									
F9	Pearson계수									
	P-Value									
F10	Pearson계수	1								
	P-Value	.								
F11	Pearson계수	.385**	1							
	P-Value	.000	.							
F12	Pearson계수	.105	.080	1						
	P-Value	.054	.142	.						
F13	Pearson계수	.069	.189**	.419**	1					
	P-Value	.207	.001	.000	.					



F14	Pearson계수	.162**	.348**	.232**	.219**	1				
	P-Value	.003	.000	.000	.000	.				
F15	Pearson계수	.016	.321**	.026	.245**	.330**	1			
	P-Value	.765	.000	.634	.000	.000	.			
F16	Pearson계수	.179**	.102	.339**	.112*	.087	.073	1		
	P-Value	.001	.062	.000	.040	.112	.182	.		
F17	Pearson계수	-.198**	-.141**	.318**	.132*	.009	.133*	.294**	1	
	P-Value	.000	.010	.000	.015	.870	.014	.000	.	
F18	Pearson계수	-.096	.133*	.355**	.290**	.169**	.299**	.329**	.559**	1
	P-Value	.077	.014	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.

F1 이해관계	F2 개발목표	F3 추진과정	F4 지역예의 영향
F5 관광/산업특징	F6 자치단체 특징	F7 지역주민 특징	F8 언론 영향
F9 지역공무원/갈등조정기구	F10 인지적 갈등	F11 표출된 갈등	
F12 통합	F13 회피	F14 지배	F15 복종
F16 타협	F17 만족도	F18 신뢰도	



## 제 4 절 가설검증

본 가설검증에서는 세부요인간의 영향관계를 살펴보기 위해 회귀분석을 통하여 가설검증을 실시하였다.

### 1. 회귀분석을 통한 가설 검증

회귀분석(regression)은 변수들 간의 함수적인 관련성을 규명하기 위해서 어떠한 수학적 모형을 가정하고 측정된 자료를 이용하여 통계적 추정을 행하는 분석방법을 말하며, 자료로부터 얻어진 관계식을 이용하여 종속변수의 움직임을 독립변수들을 통하여 예측하고, 모형전체와 독립변수들의 영향력에 관한 통계적 검증과 추정을 행하는 데에 사용된다. 즉 회귀분석은 하나의 변수를 이용하여 하나의 변수를 제어하거나 예측할 때 사용되는데, 일반적으로 예측의 목적으로 많이 사용하며, 이러한 경우에 예측하고자 하는 변수를 목적변수라고 하며, 예측에 사용하는 변수를 설명변수라고도 한다.

회귀분석은 한 개 또는 그 이상의 독립변수들과 한 개의 종속변수와의 관계를 파악하기 위한 기법이다. 즉, 종속변수의 변화에 영향을 미치는 여러 개의 변수들을 이용하여 확인하고자하는 종속변수의 변화를 예측하는 가장 대표적인 종속관계에 대한 분석인 것이다.

본 연구의 가설검증에서는 다중회귀분석을 통해 검증하고자 하며 다중회귀분석은 두 개 이상의 독립변수를 사용하여 종속변수를 설명하고자 하는 방식의 회귀분석으로 다중회귀분석을 하게 되면 하나의 독립변수를 사용한 경우보다 종속변수를 더 정확하게 예측할 수 있고, 다른 변수들을 통제한 상태에서 개별 독립변수와 종속변수간의 부분관계를 분석할 수 있다는 장점이 있다(홍두승, 2002).





## 1) 지역구조와 이해집단의 갈등요인 인식간 관계

### (1) 지역구조와 갈등요인의 이해관계간 관계

지역구조와 갈등요인의 이해관계에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.279로 27.9%로 나타났으며 F변화량이 19.489로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.548로 나타나 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 29> 지역구조와 갈등요인의 이해관계 간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.731	.245		11.144	.000		
관광/산업 특징	.119	.051	.126	2.363	.019	.974	1.027
자치단체 특징	-.127	.060	-.116	-2.125	.034	.934	1.071
지역주민 특징	.219	.047	.252	4.686	.000	.957	1.045
R-square = 0.279		F = 19.489		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.548	
종속변수 : 이해관계							

갈등요인의 이해관계에 미치는 영향을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 2.363(0.019), 지역주민 특징의 t값이 4.686(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자치단체 특징의 영향의 t값이 -2.125(0.034)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



## (2) 지역구조와 갈등요인의 개발목표간 관계

지역구조와 갈등요인의 개발목표에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.316으로 31.6%로 나타났으며 F변화량이 24.513으로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.718로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등요인의 개발목표에 미치는 영향을 살펴보면 지역주민 특징의 t값이 6.510(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 30> 지역구조와 갈등요인의 개발목표 간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.864	.253		11.303	.000		
관광/산업 특징	-.041	.052	-.041	-.787	.432	.974	1.027
자치단체특징	-.027	.062	-.023	-.431	.667	.934	1.071
지역주민특징	.315	.048	.343	6.510	.000	.957	1.045
R-square = 0.316		F = 24.513	p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.718		
종속변수 : 개발목표							

## (3) 지역구조와 갈등요인의 추진과정간 관계

지역구조와 갈등요인의 추진과정에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.339로 33.9%로 나타났으며 F변화량이 27.978로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였



다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.954로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등요인의 추진과정에 미치는 영향을 살펴보면 자치단체 특징의 t값이 5.706(0.000), 지역주민 특징의 t값이 3.366(0.001)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 31> 지역구조와 갈등요인의 추진과정간 회귀분석

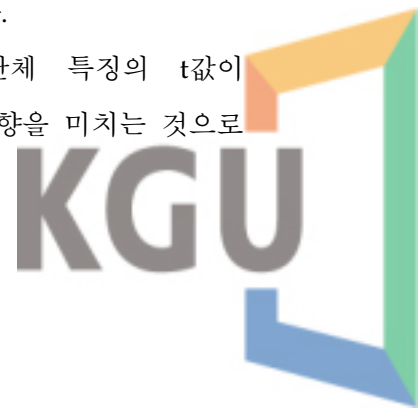
	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 공차한계	통계량 VIF
상수	1.549	.242		6.412	.000		
관광/산업 특징	-.056	.050	-.058	-1.133	.258	.974	1.027
자치단체특징	.337	.059	.300	5.706	.000	.934	1.071
지역주민특징	.155	.046	.175	3.366	.001	.957	1.045
R-square = 0.339		F = 27.978		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.954	
종속변수 : 추진과정							

#### (4) 지역구조와 갈등요인의 지역영향간 관계

지역구조와 갈등요인의 지역영향에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.357로 35.7%로 나타났으며 F변화량이 30.071로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.677로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등요인의 지역영향에 미치는 영향을 살펴보면 자치단체 특징의 t값이 6.845(0.000), 지역주민 특징의 t값이 2.143(0.033)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로



검증되었다.

<표 32> 지역구조와 갈등요인의 지역영향 간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	1.518	.234		6.476	.000		
관광/산업 특징	.012	.048	.013	.248	.805	.974	1.027
자치단체특징	.392	.057	.356	6.845	.000	.934	1.071
지역주민특징	.096	.045	.110	2.143	.033	.957	1.045
R-square = 0.357		F = 30.071		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.677	
종속변수 : 지역영향							

## 2) 지역여론과 이해집단의 갈등요인 인식간 관계

### (1) 지역여론과 갈등요인의 이해관계간 관계

지역여론과 갈등요인의 이해관계에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.225로 22.5%로 나타났으며 F변화량이 14.309로 0.014의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.636으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등요인의 이해관계에 미치는 영향을 살펴보면 언론의 영향의 t값이 2.402(0.017)로 정(+)의 영향을 미치며 지역공무원/갈등조정기구의 t값이 -2.257(0.025)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



<표 33> 지역여론과 갈등요인의 이해관계간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.336	.188		17.751	.000		
언론의 영향	.118	.049	.134	2.402	.017	.932	1.073
공무원/조정기구	-.092	.041	-.126	-2.257	.025	.932	1.073
R-square = 0.225      F = 14.309      p-value = 0.014      Durbin-Watson = 1.636							
종속변수 : 이해관계							

(2) 지역여론과 갈등요인의 개발목표간 관계

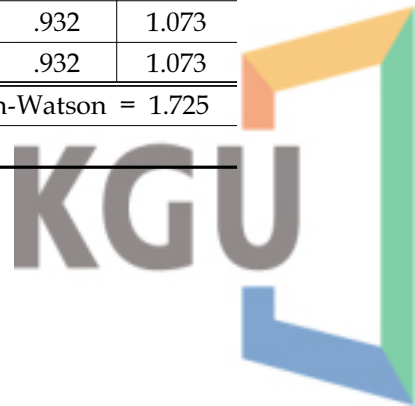
지역여론과 갈등요인의 개발목표에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.243으로 24.3%로 나타났으며 F변화량이 17.517로 0.001의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.725로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등요인의 개발목표에 미치는 영향을 살펴보면 언론의 영향의 t값이 3.862(0.000)로 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 34> 지역여론과 갈등요인의 개발목표간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.157	.196		16.071	.000		
언론의 영향	.199	.051	.214	3.862	.000	.932	1.073
공무원/조정기구	-.029	.043	-.038	-.678	.498	.932	1.073
R-square = 0.243      F = 17.517      p-value = 0.001      Durbin-Watson = 1.725							
종속변수 : 개발목표							



### (3) 지역여론과 갈등요인의 추진과정간 관계

지역여론과 갈등요인의 추진과정에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.220으로 22.0%로 나타났으며 F변화량이 13.354로 0.036의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 2.023으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등요인의 추진과정에 미치는 영향을 살펴보면 지역공무원/갈등조정기구의 영향의 t값이 1.989(0.047)로 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

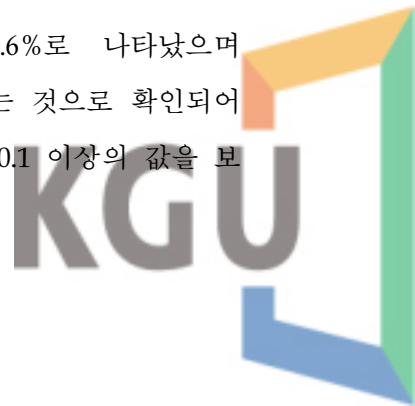
<표 35> 지역여론과 갈등요인의 추진과정간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.475	.192		12.872	.000		
언론의 영향	.054	.050	.061	1.081	.280	.932	1.073
공무원/조정기구	.083	.042	.112	1.989	.047	.932	1.073
R-square = 0.220		F = 13.354		p-value = 0.036		Durbin-Watson = 2.023	
종속변수 : 추진과정							

### (4) 지역여론과 갈등요인의 지역영향간 관계

지역여론과 갈등요인의 지역영향에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.116으로 11.6%로 나타났으며 Durbin-Watson통계량이 2.023으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보



이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 그러나 F변화량이 8.276으로 0.070의 유의확률을 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하지 못하였다.

<표 36> 지역여론과 갈등요인의 지역영향간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.615	.189		13.851	.000		
언론의 영향	.097	.049	.111	1.967	.050	.932	1.073
공무원/조정기구	.027	.041	.037	.662	.508	.932	1.073
R-square = 0.116		F = 8.276		p-value = 0.070		Durbin-Watson = 1.767	
종속변수 : 지역영향							

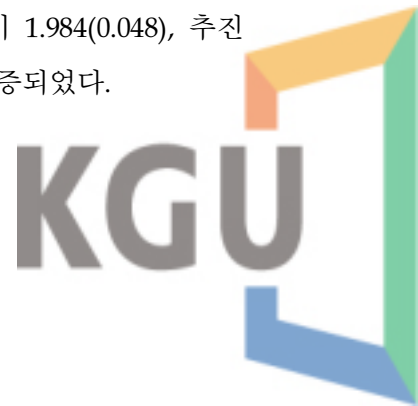
### 3) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리간 관계

#### (1) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리의 통합간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등관리의 통합에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.279로 27.9%로 나타났으며 F변화량이 17.113으로 0.000의 유의확률을 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.855로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 통합에 미치는 영향을 살펴보면 개발목표의 t값이 1.984(0.048), 추진과정의 t값이 3.763(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



<표 37> 갈등요인과 갈등관리의 통합간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	1.700	.316		5.374	.000		
이해관계	-.057	.075	-.048	-.759	.449	.708	1.413
개발목표	.147	.074	.130	1.984	.048	.648	1.543
추진과정	.254	.068	.218	3.763	.000	.829	1.206
지역에의 영향	.056	.060	.050	.935	.351	.975	1.026
R-square = 0.279		F = 17.113		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.855	
종속변수 : 통합							

(2) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리의 회피간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등관리의 회피에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.303으로 30.3%로 나타났으며 F변화량이 19.546으로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.933으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 회피에 미치는 영향을 살펴보면 추진과정의 t값이 5.823(0.000)으로 정(+ )의 영향을 미치며 지역에의 영향의 t값이 -2.018(0.044)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.





<표 38> 갈등요인과 갈등관리의 회피간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	통계량	
						공선성 공차한계	VIF
상수	2.736	.256		10.694	.000		
이해관계	-.031	.060	-.032	-.518	.605	.708	1.413
개발목표	-.117	.060	-.127	-1.961	.051	.648	1.543
추진과정	.318	.055	.332	5.823	.000	.829	1.206
지역에의 영향	-.098	.049	-.106	-2.018	.044	.975	1.026
R-square = 0.303		F = 19.546		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.933	
종속변수 : 회피							

(3) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리의 지배간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등관리의 지배에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.313으로 31.3%로 나타났으며 F변화량이 20.602로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.812로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 지배에 미치는 영향을 살펴보면 이해관계의 t값이 -3.991(0.000), 지역에의 영향의 t값이 -3.370(0.001)으로 부(-)의 영향을 미치며 추진과정의 t값이 3.367(0.001)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



<표 39> 갈등요인과 갈등관리의 지배간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.772	.282		13.400	.000		
이해관계	-.265	.066	-.245	-3.991	.000	.708	1.413
개발목표	-.008	.066	-.008	-.123	.902	.648	1.543
추진과정	.202	.060	.191	3.367	.001	.829	1.206
지역에의 영향	-.181	.054	-.176	-3.370	.001	.975	1.026
R-square = 0.313		F = 20.602		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.812	
종속변수 : 지배							

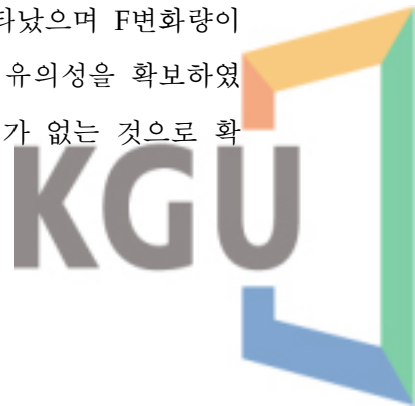
(4) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리의 복종간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등관리의 복종에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

<표 40> 갈등요인과 갈등관리의 복종간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.746	.286		9.611	.000		
이해관계	-.195	.067	-.180	-2.892	.004	.708	1.413
개발목표	-.012	.067	-.012	-.185	.853	.648	1.543
추진과정	.296	.061	.279	4.847	.000	.829	1.206
지역에의 영향	-.078	.054	-.076	-1.434	.153	.975	1.026
R-square = 0.291		F = 18.329		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.867	
종속변수 : 복종							

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.291로 29.1%로 나타났으며 F변화량이 18.329로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.867로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확



인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등관리의 복종에 미치는 영향을 살펴보면 이해관계의 t값이 -2.892(0.004)로 부(-)의 영향을 미치며 추진과정의 t값은 4.847(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

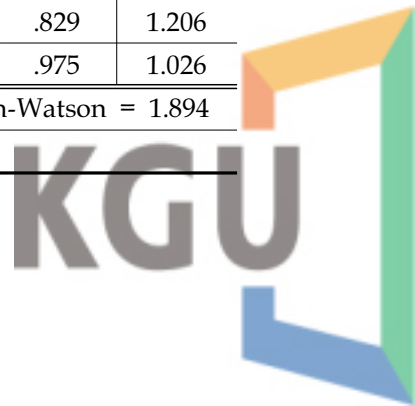
(5) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등관리의 타협간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등관리의 타협에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.330으로 31.3%로 나타났으며 F변화량이 22.431로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.894로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등관리의 타협에 미치는 영향을 살펴보면 이해관계의 t값이 -3.267(0.001), 지역에서의 영향의 t값이 -2.526(0.012)로 부(-)의 영향을 미치며 개발목표의 t값은 4.671(0.000), 추진과정의 t값은 2.487(0.013)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 41> 갈등요인과 갈등관리의 타협간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.588	.269		9.621	.000		
이해관계	-.207	.063	-.199	-3.267	.001	.708	1.413
개발목표	.294	.063	.297	4.671	.000	.648	1.543
추진과정	.143	.057	.140	2.487	.013	.829	1.206
지역에서의 영향	-.129	.051	-.131	-2.526	.012	.975	1.026
R-square = 0.330		F = 22.431		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.894	
중속변수 : 타협							



#### 4) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등수준간 관계

##### (1) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등수준의 인지적 갈등간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등수준의 인지적 갈등에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.286으로 28.6%로 나타났으며 F변화량이 17.844로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.688로 나타나 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등수준의 인지적 갈등에 미치는 영향을 살펴보면 이해관계의 t값이 -5.208(0.000)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 개발목표의 영향의 t값이 2.857(0.005)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 42> 갈등요인 인식과 갈등수준의 인지적 갈등간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.9097	.223		17.514	.000		
이해관계	-.039	.059	-.322	-5.208	.000	.721	1.388
개발목표	.180	.063	.198	2.857	.005	.571	1.752
추진과정	-.070	.061	-.075	-1.159	.247	.662	1.511
지역에의 영향	-.039	.065	-.041	-.062	.547	.597	1.674
R-square = 0.286		F = 17.844		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.688	
종속변수 : 인지적 갈등							

(2) 이해집단의 갈등요인 인식과 갈등수준의 표출된 갈등간 관계

이해집단의 갈등요인 인식이 갈등수준의 표출된 갈등에 미치는 영향을 살펴보면, 전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.352로 35.2%로 나타났으며 F변화량이 24.933으로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.908로 나타나 그 수치가 2에 가까워 잔차들간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등수준의 표출된 갈등에 미치는 영향을 살펴보면 이해관계의 t값이 -5.989(0.000)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 추진과정의 t값은 3.855(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 43> 갈등요인 인식과 갈등수준의 표출된 갈등간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.574	.283		12.617	.000		
이해관계	-.451	.075	-.356	-5.989	.000	.721	1.388
개발목표	-.074	.080	-.062	-.929	.353	.571	1.752
추진과정	.297	.077	.239	3.855	.000	.662	1.511
지역에의 영향	.002	.083	.002	.029	.977	.597	1.674
R-square = 0.352		F = 24.933		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.908	
종속변수 : 표출된 갈등							

5) 지역구조와 갈등관리간 관계

(1) 지역구조와 갈등관리의 통합간 관계

지역구조가 갈등관리의 통합에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.



전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.302로 30.2%로 나타났으며 F변화량이 22.569로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.773으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 통합에 미치는 영향을 살펴보면 자치단체 특징의 t값이 3.609(0.000), 지역주민 특징의 t값이 4.071(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 44> 지역구조와 갈등관리의 통합간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	1.432	.288		4.967	.000		
관광/산업 특징	-.001	.059	-.001	-.016	.987	.974	1.027
자치단체 특징	.254	.070	.194	3.609	.000	.934	1.071
지역주민 특징	.224	.055	.216	4.071	.000	.957	1.045
R-square = 0.302		F = 22.569		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.773	
종속변수 : 통합							

## (2) 지역구조와 갈등관리의 회귀간 관계

지역구조가 갈등관리의 회귀에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.237로 23.7%로 나타났으며 F변화량이 14.237로 0.006의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.917로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.



갈등관리의 회피에 미치는 영향을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -2.391(0.017)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 2.196(0.029)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 45> 지역구조와 갈등관리의 회피간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성	통계량
						공차한계	VIF
상수	2.549	.245		10.415	.000		
관광/산업 특징	-.121	.050	-.130	-2.391	.017	.974	1.027
자치단체특징	.131	.060	.122	2.196	.029	.934	1.071
지역주민특징	.070	.047	.082	1.494	.136	.957	1.045
R-square = 0.237		F = 14.237		p-value = 0.006		Durbin-Watson = 1.917	
종속변수 : 회피							

### (3) 지역구조와 갈등관리의 지배간 관계

지역구조가 갈등관리의 지배에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.284로 28.4%로 나타났으며 F변화량이 20.188로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.812로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 지배에 미치는 영향을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -4.457(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 3.128(0.002)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



<표 46> 지역구조와 갈등관리의 지배간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.710	.264		10.261	.000		
관광/산업 특징	-.243	.054	-.237	-4.457	.000	.974	1.027
자치단체특징	.202	.065	.170	3.128	.002	.934	1.071
지역주민특징	.083	.050	.088	1.639	.102	.957	1.045
R-square = 0.284		F = 20.188		p-value = 0.006		Durbin-Watson = 1.812	
종속변수 : 지배							

(4) 지역구조와 갈등관리의 복종간 관계

지역구조가 갈등관리의 복종에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.306로 30.6%로 나타났으며 F변화량이 23.142로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다.

한편 Durbin-Watson통계량이 1.878로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등관리의 복종에 미치는 영향을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -2.528(0.012), 지역주민 특징의 t값이 -4.017(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 5.167(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.





<표 47> 지역구조와 갈등관리의 복중간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.788	.262		10.654	.000		
관광/산업 특징	-.136	.054	-.133	-2.528	.012	.974	1.027
자치단체특징	.330	.064	.277	5.167	.000	.934	1.071
지역주민특징	-.201	.050	-.213	-4.017	.000	.957	1.045
R-square = 0.306		F = 23.142		p-value = 0.006		Durbin-Watson = 1.878	
종속변수 : 복중							

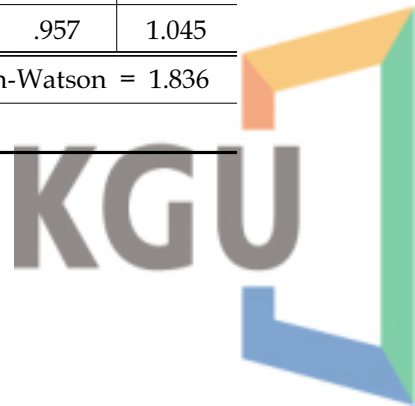
(5) 지역구조와 갈등관리의 타협간 관계

지역구조가 갈등관리의 타협에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.340으로 34.0%로 나타났으며 F변화량이 28.063으로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.836으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 48> 지역구조와 갈등관리의 타협간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.248	.247		9.102	.000		
관광/산업 특징	-.193	.051	-.196	-3.799	.000	.974	1.027
자치단체특징	.136	.060	.119	2.254	.025	.934	1.071
지역주민특징	.266	.047	.293	5.635	.000	.957	1.045
R-square = 0.340		F = 28.063		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.836	
종속변수 : 타협							



갈등관리의 타협에 미치는 영향을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -3.799(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값은 2.254(0.025), 지역주민 특징의 t값은 5.635(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

## 6) 지역여론과 갈등수준간 관계

### (1) 지역여론과 갈등수준의 인지적 갈등간 관계

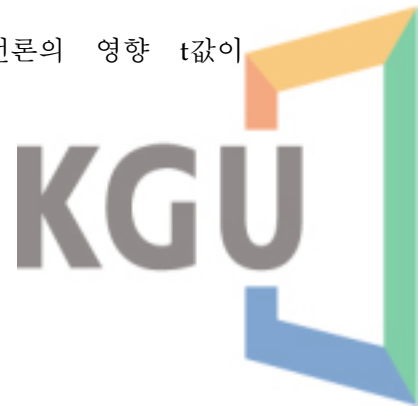
지역여론이 갈등수준의 인지적 갈등에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.263으로 26.3%로 나타났으며 F변화량이 21.277로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.642로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 49> 지역여론과 갈등수준의 인지적 갈등간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.393	.177		13.547	.000		
언론의 영향	.197	.046	.234	4.260	.000	.932	1.073
공무원/조정기구	.034	.038	.049	.890	.374	.932	1.073
R-square = 0.263		F = 21.277		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.642	
종속변수 : 인지적 갈등							

갈등수준의 인지적 갈등에 미치는 영향을 살펴보면 언론의 영향 t값이 4.260(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



## (2) 지역여론과 갈등수준의 표출된 갈등간 관계

지역여론이 갈등수준의 표출된 갈등에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.261로 26.1%로 나타났으며 F변화량이 20.815로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 2.018로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다. 갈등수준의 표출된 갈등에 미치는 영향을 살펴보면 지역공무원/갈등조정기구의 영향 t값이 4.633(0.000)으로 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 50> 지역여론과 갈등수준의 표출된 갈등간 회귀분석

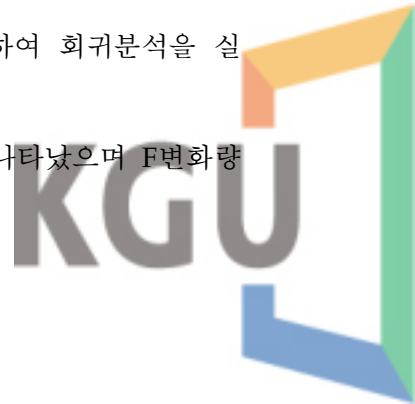
	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.231	.233		9.569	.000		
언론의 영향	-.098	.061	-.088	-1.599	.111	.932	1.073
공무원/조정기구	.234	.050	.255	4.633	.000	.932	1.073
R-square = 0.261		F = 20.815		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 2.018	
종속변수 : 표출된 갈등							

## 7) 갈등관리와 갈등수준간 관계

### (1) 갈등수준과 갈등관리의 통합간 관계

갈등수준이 갈등관리의 통합에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.213으로 21.3%로 나타났으며 F변화량



이 12.185로 0.114의 유의확률을 나타나면서 신뢰수준 0.05 이상의 값을 보이고 있어 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하지 못하였다. 또한 갈등관리의 통합에 영향관계를 미치는 갈등수준의 요인은 없는 것으로 분석되었다.

<표 51> 갈등수준과 갈등관리의 통합간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.501	.226		11.069	.000		
인지적 갈등	.108	.073	.087	1.480	.140	.852	1.174
표출된 갈등	.044	.056	.047	.794	.428	.852	1.174
R-square = 0.213		F = 12.185		p-value = 0.114		Durbin-Watson = 1.820	
종속변수 : 통합							

## (2) 갈등수준과 갈등관리의 회귀간 관계

갈등수준이 갈등관리의 회피에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.236으로 23.6%로 나타났으며 F변화량이 16.162로 0.002의 유의확률을 나타나면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 2.012로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 회피에 미치는 영향을 살펴보면 표출된 갈등의 t값이 3.268(0.001)로 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.



<표 52> 갈등수준과 갈등관리의 회피간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.461	.183		13.442	.000		
인지적 갈등	-.004	.059	-.004	-.074	.941	.852	1.174
표출된 갈등	.147	.045	.190	3.268	.001	.852	1.174
R-square = 0.236		F = 16.162		p-value = 0.002		Durbin-Watson = 2.012	
종속변수 : 회피							

(3) 갈등수준과 갈등관리의 지배간 관계

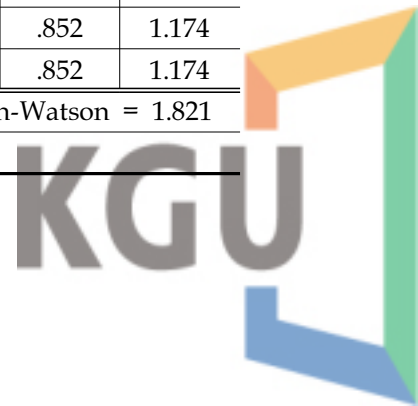
갈등수준이 갈등관리의 지배에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.312로 31.2%로 나타났으며 F변화량이 33.259로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.821로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 지배에 미치는 영향을 살펴보면 표출된 갈등의 t값이 6.043(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 53> 갈등수준과 갈등관리의 지배간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.023	.193		10.466	.000		
인지적 갈등	.037	.063	.033	.596	.552	.852	1.174
표출된 갈등	.287	.047	.336	6.043	.000	.852	1.174
R-square = 0.312		F = 33.259		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.821	
종속변수 : 지배							



#### (4) 갈등수준과 갈등관리의 복종간 관계

갈등수준이 갈등관리의 복종에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.317로 31.7%로 나타났으며 F변화량이 32.062로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.899로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

갈등관리의 복종에 미치는 영향을 살펴보면 표출된 갈등의 t값이 6.635(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 반면 인지적 갈등의 t값은 -2.258(0.025)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

<표 54> 갈등수준과 갈등관리의 복종간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.289	.194		11.776	.000		
인지적 갈등	-.142	.063	-.126	-2.258	.025	.852	1.174
표출된 갈등	.317	.048	.370	6.635	.000	.852	1.174
R-square = 0.317		F = 32.062		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.899	
종속변수 : 복종							

#### (5) 갈등수준과 갈등관리의 타협간 관계

갈등수준이 갈등관리의 타협에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는  $R^2$ 의 값이 0.233으로 23.3%로 나타났으며 F변화량



이 15.779로 0.003의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.833으로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 55> 갈등수준과 갈등관리의 타협간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	2.362	.196		12.072	.000		
인지적 갈등	.179	.063	.165	2.823	.005	.852	1.174
표출된 갈등	.032	.048	.039	.663	.508	.852	1.174
R-square = 0.233		F = 15.779		p-value = 0.003		Durbin-Watson = 1.833	
종속변수 : 타협							

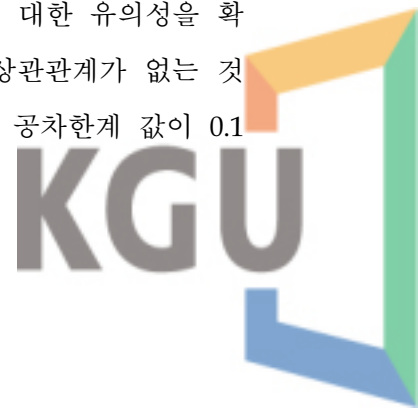
갈등관리의 타협에 미치는 영향을 살펴보면 인지적 갈등의 t값이 2.823(0.005)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

## 8) 갈등관리와 갈등결과간 관계

### (1) 갈등관리와 갈등결과의 만족도간 관계

갈등관리가 갈등결과의 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.366으로 36.6%로 나타났으며 F변화량이 23.153으로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.802로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1



이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

<표 56> 갈등관리와 갈등결과의 만족도간 회귀분석

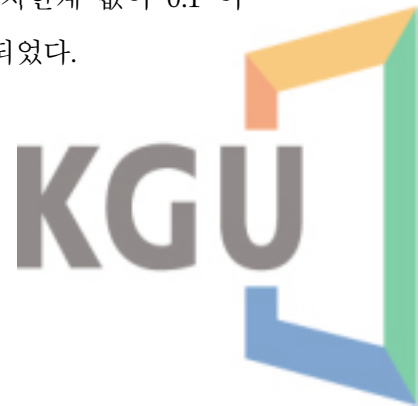
	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	1.919	.245		7.835	.000		
통합	.254	.054	.283	4.738	.000	.705	1.419
회피	-.023	.063	-.021	-.360	.719	.765	1.307
지배	-.120	.054	-.121	-2.210	.028	.838	1.193
복종	.154	.054	.156	2.850	.005	.837	1.194
타협	.205	.055	.199	3.723	.000	.879	1.138
R-square = 0.366		F = 23.153		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.802	
종속변수 : 만족도							

갈등결과의 만족도에 미치는 영향을 살펴보면 통합의 t값이 4.738(0.000), 복종의 t값이 2.850(0.005), 타협의 t값이 3.723(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 반면 지배의 t값은 -2.210(0.028)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

## (2) 갈등관리와 갈등결과의 신뢰도간 관계

갈등관리가 갈등결과의 신뢰도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

전체적인 설명력을 보여주는 R<sup>2</sup>의 값이 0.360으로 36.0%로 나타났으며 F변화량이 23.268로 0.000의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.781로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 또한 공차한계 값이 0.1 이상의 값을 보이고 있어 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.





<표 57> 갈등관리와 갈등결과의 신뢰도간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	.700	.224		3.118	.002		
통합	.202	.049	.231	4.103	.000	.705	1.419
회피	.115	.058	.108	2.004	.046	.765	1.307
지배	-.011	.050	-.011	-.221	.825	.838	1.193
복종	.244	.050	.254	4.910	.000	.837	1.194
타협	.221	.050	.221	4.384	.000	.879	1.138
R-square = 0.360		F = 23.268		p-value = 0.000		Durbin-Watson = 1.781	
종속변수 : 신뢰도							

갈등결과의 신뢰도에 미치는 영향을 살펴보면 통합의 t값이 4.103(0.000), 회피의 t값이 2.004(0.046), 복종의 t값이 4.910(0.000), 타협의 t값이 4.384(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

## 9) 갈등수준과 갈등결간 관계

### (1) 갈등수준과 갈등결과의 만족도간 관계

갈등수준이 갈등결과의 만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 전체적인 설명력을 보여주는 R2의 값이 0.244로 24.4%로 나타났으며 F변화량이 17.692로 0.001의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.815로 나타나 그 수치가 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 갈등결과의 만족도에 미치는 영향을 살펴보면 인지적 갈등의 t값이 -2.907(0.004)로 -0.168의 부(-)의 영향력을 보이는 것으로 검증되었다.



<표 58> 갈등수준과 갈등결과의 만족도간 회귀분석

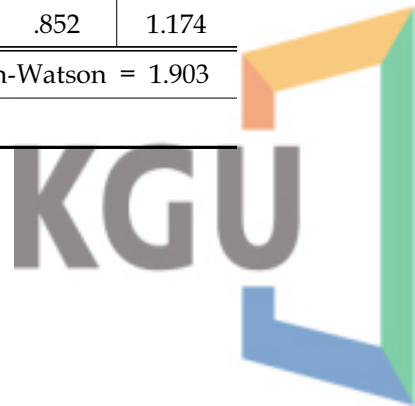
	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	4.056	.200		20.320	.000		
인지적 갈등	-.188	.065	-.168	-2.907	.004	.852	1.174
표출된 갈등	-.064	.049	-.076	-1.313	.190	.852	1.174
R-square = 0.244		F = 17.692	p-value = 0.001		Durbin-Watson = 1.815		
종속변수 : 만족도							

(2) 갈등수준과 갈등결과의 신뢰도간 관계

갈등수준이 갈등결과의 신뢰도에 미치는 영향을 살펴보면, 전체적인 설명력을 보여주는 R2의 값이 0.243으로 24.3%로 나타났으며 F변화량이 17.588로 0.001의 유의확률을 나타내면서 전체적인 통계에 대한 유의성을 확보하였다. 한편 Durbin-Watson통계량이 1.903으로 나타나 그 수치가 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 확인되어 회귀모형이 적합한 모형을 보여주고 있다. 갈등결과의 신뢰도에 미치는 영향을 살펴보면 인지적 갈등의 t값이 -2.988(0.003)로 부(-)의 영향을 미치며 표출된 갈등의 t값은 3.446(0.001)로 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 검증되었다.

<표 59> 갈등수준과 갈등결과의 신뢰도간 회귀분석

	B	표준오차	표준화 계수	t	p-value	공선성 통계량	
						공차한계	VIF
상수	3.078	.194		15.843	.000		
인지적 갈등	-.188	.063	-.173	-2.988	.003	.852	1.174
표출된 갈등	.164	.048	.200	3.446	.001	.852	1.174
R-square = 0.243		F = 17.588	p-value = 0.001		Durbin-Watson = 1.903		
종속변수 : 신뢰도							



## 2. 부가적 검증

조사대상자의 인구통계 특성 및 이용 특성에 따라 이해집단의 갈등요인에 대한 차이분석을 실시하여 유의한 내용들만 제시하였다.

### 1) 연령에 따른 갈등요인 차이분석

연령에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 연령은 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

차이 검증 결과, 추진과정과 지역예의 영향에서 집단간의 차이가 나타나는 것으로 분석되었으며 유의수준 0.05 이하의 값을 보이고 있어 유의수준을 확보하는 것으로 나타났다. 자세히 살펴보면 추진과정에서는 50대가 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났으며 30대 미만의 저연령층에서는 낮은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다. 지역예의 영향에서도 추진과정과 같이 50대가 가장 높은 평균값을 보이며 60대 이상에서는 가장 낮은 평균값을 보이는 것으로 나타났다.

<표 60> 연령에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구분	집단별 평균					F	P
	20대	30대	40대	50대	60대 이상		
이해관계	3.5706	3.4369	3.4946	3.3987	3.4409	.683	.604
개발목표	3.7627	3.8285	3.6918	3.8170	3.7312	.631	.640
추진과정	2.8771a	2.7791a	2.9704ab	3.1373b	2.9516ab	3.099	.016*
지역예의 영향	3.1073bc	3.0858bc	2.8978ab	3.2484c	2.8387a	3.937	.004*

주1) \*P<0.05에서 유의함

주2) a,b,c는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄



## 2) 학력에 따른 갈등요인의 차이분석

학력에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 학력은 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

차이 검증 결과, 추진과정에서는 유의수준 0.05 이하의 값을 보이고 있으나 집단간의 차이는 보이지 않았으며 이해관계에서는 유의수준을 확보하며 집단간의 차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 자세히 살펴보면 이해관계에서는 대학 재학과 대학원 재학 및 졸업이 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났으며 대학 졸업에서 가장 낮은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다.

<표 61> 학력에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구분	집단별 평균				F	P
	고졸	대학 재학	대학 졸업	대학원 졸/재		
이해관계	3.5314ab	3.7179b	3.3685a	3.6933b	4.574	.004*
개발목표	3.7987	3.7949	3.7185	3.9733	1.262	.287
추진과정	3.0519	2.8942	2.8375	2.9700	2.669	.048*
지역에의 영향	3.0865	3.0256	3.0148	3.0333	.302	.824

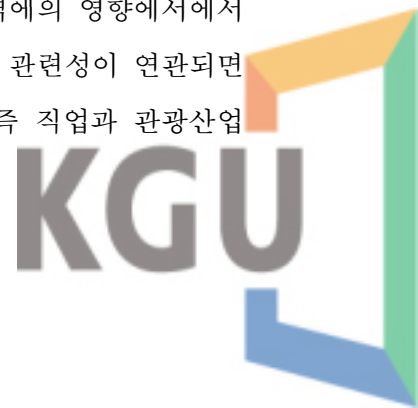
주1) \*P<0.05에서 유의함

주2) a,b는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

## 3) 직업과 관광산업과의 관련성에 따른 갈등요인 차이분석

직업과 관광산업과의 관련성에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 직업과의 관련성은 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

차이 검증 결과, 추진과정을 제외한 이해관계, 개발목표, 지역에의 영향에서에서 유의수준 0.05 이하의 값을 보이고 있어 유의성을 확보하였으며 관련성이 연관되면 갈등요인에 비교적 높은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다. 즉 직업과 관광산업



과의 관련성이 있으면 갈등요인에 높은 인식이 발생됨으로 해석할 수 있다.

<표 62> 직업과 관광산업과의 관련성에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과

요인	집단별 평균		T	P
	관련 있음	관련 없음		
이해관계	3.5400	3.3924	2.220	.027*
개발목표	3.9069	3.6118	4.240	.000*
추진과정	2.9441	2.8908	.773	.440
지역에의 영향	3.1611	2.9019	3.916	.000*

주1) \*P<0.05에서 유의함

#### 4) 월 소득에 따른 갈등요인 차이분석

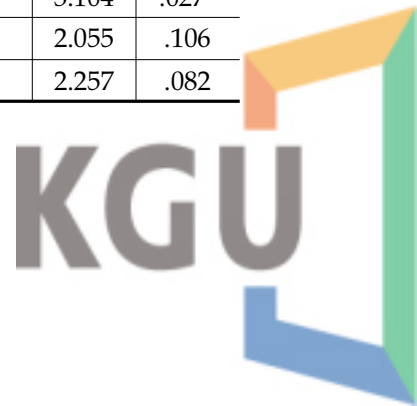
월소득에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 개발목표에서 집단간의 차이가 나타나는 것으로 분석되었다. 자세히 살펴보면 개발목표에서는 월소득이 가장 낮은 200만원 이하의 집단에서 가장 높은 평균의 값을 보이고 있는 반면 500만원 이상의 고소득층에서는 가장 낮은 집단의 평균을 보이고 있는 것으로 분석되었다. 또한 지역에의 영향에서는 그룹간의 차이를 보이는 것으로 나타났으나 유의확률을 확보하지 않은 것으로 분석되었다.

<표 63> 월소득에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구 분	집단별 평균				F	P
	200만원	200만원-350만원	350만원-500만원	500만원 이상		
이해관계	3.5943	3.4026	3.4177	3.4314	2.097	.100
개발목표	3.8774b	3.7822b	3.7511b	3.5425a	3.104	.027*
추진과정	2.9811	2.7970	3.0000	2.9069	2.055	.106
지역에의 영향	3.0991b	3.1056b	2.9873ab	2.8660	2.257	.082

주1) \*P<0.05에서 유의함

주2) a,b는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄



## 5) 소득과 관광산업과의 관련정도에 따른 갈등요인 차이분석

소득과 관광산업과의 관련정도에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 소득의 관련정도는 이해집단의 갈등요인의 개발목표와 지역예의 영향에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 자세히 살펴보면 60%에서 100%의 연관성이 높은 집단에서는 가장 높은 평균값을 보이고 있으며 21%에서 60%의 집단에서도 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타났다. 또한 0%의 소득과 관광산업과의 관련정도가 전혀 없는 집단에서는 갈등요인이 가장 낮은 평균의 집단으로 나타났다.

<표 64> 소득과 관광산업과의 관련정도에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구분	집단별 평균				F	P
	0%	1%-20%	21%-60%	60%-100%		
이해관계	3.4310	3.4414	3.4980	3.5185	.403	.751
개발목표	3.6498a	3.6126a	3.8996b	3.9218b	5.286	.001*
추진과정	2.8561	3.0270	2.8464	2.9722	1.615	.186
지역예의 영향	2.8215a	3.0270b	3.1627b	3.1914b	7.195	.000*

주1) \*P<0.05에서 유의함

주2) a,b는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

## 6) 출생지에 따른 갈등요인 차이분석

출생지에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 출생지는 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

차이 검증 결과, 이해관계에서 유의수준 0.05 이하의 값을 보이고 있어 유의성을 확보하였으며 제주지역 외의 출생지로 갖고 있는 집단이 제주지역에서 출생한 집단보다 높은 평균의 값을 보이는 것으로 분석되었다.

<표 65> 출생지에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과

요인	집단별 평균		T	P
	제주지역	제주지역 외		
이해관계	3.4135	3.5680	-2.387	.018*
개발목표	3.7453	3.8080	-.851	.396
추진과정	2.9033	2.9460	-.599	.550
지역에의 영향	3.0330	3.0507	-.252	.801

주1) \*P<0.05에서 유의함

### 7) 거주년도에 따른 갈등요인 차이분석

거주년도에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 거주년도 이 해집단의 갈등요인의 추진과정에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 자세히 살펴보면 40년 이상의 거주년도를 보이는 집단에서는 갈등요인의 추진과정에 비교적 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타나 거주년도가 장기화됨에 따라 갈등요인 인지가 높은 것으로 해석할 수 있다.

<표 66> 거주년도에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구분	집단별 평균				F	P
	20년 미만	21년-30년	31년-40년	40년 이상		
이해관계	3.5292	3.4747	3.3841	3.4872	.956	.414
개발목표	3.7515	3.8687	3.6775	3.8256	1.306	.272
추진과정	3.0066bc	2.9280b	2.6359a	3.1577c	10.866	.000*
지역에의 영향	3.0980b	3.1086b	2.8913a	3.0769ab	2.481	.061

주1) \*P<0.05에서 유의함

주2) a,b,c는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

### 8) 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등요인 차이분석

올레길 개발에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 올레길



개발은 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

차이 검증 결과, 갈등요인의 모든 요인에서 0.05이하의 값을 보이고 있어 유의성을 확보하였으며 올레길 개발에 찬성한 집단은 개발 반대의 집단보다 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타났다. 즉 올레길 개발에 적극적인 입장을 보인 집단에서 갈등요인 인식이 높은 것으로 해석할 수 있다.

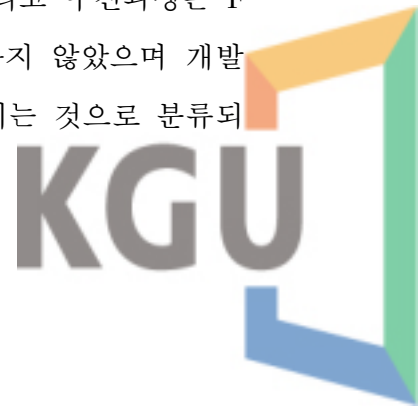
<표 67> 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등요인에 대한 T-test 결과

요인	집단별 평균		T	P
	찬성	반대		
이해관계	3.5194	2.9136	5.008	.000*
개발목표	3.8441	2.9012	6.364	.000*
추진과정	2.9895	2.1111	7.473	.000*
지역에의 영향	3.0898	2.4630	5.240	.000*

주1) \*P<0.05에서 유의함

### 9) 소속집단에 따른 갈등요인 차이분석

소속집단에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과, 소속집단은 이해집단의 갈등요인의 추진과정과 지역에의 영향에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 자세히 살펴보면 지역에의 영향에서는 관광사업자가 가장 높은 평균의 값을 보이고 지역주민과 민간시민단체가 비교적 높은 평균의 값을 보이고 있는 반면 (사)제주올레가 가장 낮은 평균을 보이는 집단으로 나타났다. 즉 올레길 개발의 주최인 (사)제주올레는 갈등요인을 인식하지 못하는 반면 올레길 개발과 관련성이 높은 지역주민과 관광사업자, 민간시민단체는 갈등요인 인식을 높게 하는 것으로 해석할 수 있다. 그리고 추진과정은 F 값의 유의확률은 확보하였으나 그룹집단간의 차이는 나타나지 않았으며 개발 목표에서는 지역주민과 관광사업자가 높은 평균의 값을 보이는 것으로 분류되





있으나 F값의 유의확률을 확보하지 못하였다.

<표 68> 소속집단에 따른 갈등요인에 대한 ANOVA 결과

구분	집단별 평균					F	P
	지역주민	공무원	관광사업자	제주올레	민간시민단체		
이해관계	3.4716	3.4741	3.5864	3.4074	3.4080	.735	.568
개발목표	3.8420b	3.7926ab	3.8580b	3.5630a	3.6552ab	2.278	.061
추진과정	3.0259	2.8389	2.7870	3.0167	2.7802	2.762	.028*
지역에의 영향	3.0975bc	2.8852ab	3.1852c	2.7815a	3.0891bc	3.921	.004*

주1) \*P<0.05에서 유의함

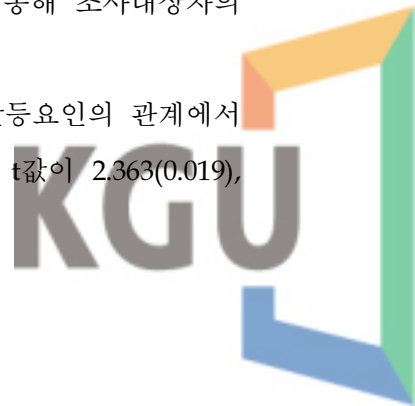
주2) a,b,c는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

#### 4. 분석결과 요약

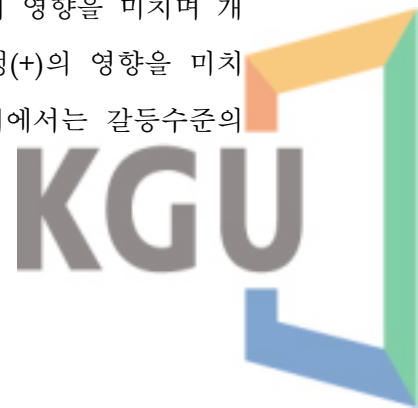
본 연구의 가설검증을 위한 실증분석은 총 337부의 표본을 통하여 진행되었으며, 인구통계적 특성과 일반특성을 확인한 결과, 전체적인 측정문항들에서 대체적으로 고른 분포를 보이고 있어 다양한 집단의 의견이 수렴되어진 것으로 확인되었다. 분석자료의 통계활용 가능성은 신뢰성과 타당성의 검증을 통하여 이루어졌으며, 각 구성요인의 신뢰성의 측정문항에서의 결과 0.6 이상의 Cronbach's  $\alpha$ 값으로 분석되어 사회과학의 통상적 시각에 따른 신뢰성으로 비교하였을 경우 신뢰성이 있는 자료로 확인되었고, 타당성의 분석에서는 선행연구를 통하여 설계된 각 측정척도들이 구성요인을 설명하고 있는 것으로 결과가 확인되어 타당성이 확보되었다. 또한 구성요인 간의 상관성을 확인하기 위한 상관관계 분석결과에서는 제 요인들 간의 상관관계가 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

선행연구에 의해 설정된 연구 가설은 세부요인 간의 영향관계를 살펴보기 위한 다중회귀분석을 통해 검증되었으며 부가적 검증인 차이분석을 통해 조사대상자의 특성에 따라 이해집단의 갈등요인 차이를 분류하였다.

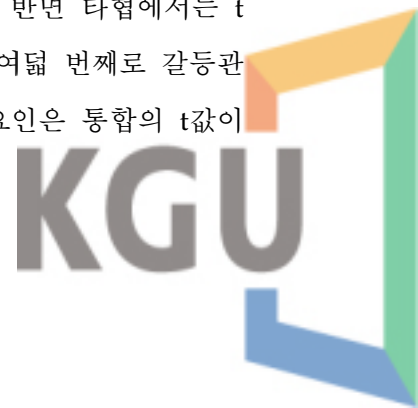
다중회귀분석을 통한 가설검증에서 첫 번째로 지역구조와 갈등요인의 관계에서 이해관계에 미치는 요인을 살펴보면 지역관광 및 산업 특징의 t값이 2.363(0.019),



지역주민 특장의 t값이 4.686(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자치단체 특장의 영향을 t값이 -2.125(0.034)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 갈등요인의 개발목표에는 지역주민 특장의 t값이 6.510(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 추진과정에는 자치단체 특장의 t값이 5.706(0.000), 지역주민 특장의 t값이 3.366(0.001)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 그리고 지역영향에는 자치단체 특장의 t값이 6.845(0.000), 지역주민 특장의 t값이 2.143(0.033)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 두 번째로 지역여론과 갈등요인을 살펴보면 이해관계에 미치는 지역여론은 언론의 영향의 t값이 2.402(0.017)로 정(+)의 영향을 미치며 지역공무원/갈등조정기구의 t값이 -2.257(0.025)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 개발목표에는 언론의 영향 t값이 3.862(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며, 추진과정에는 지역공무원/갈등조정기구의 영향의 t값이 1.989(0.047)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 그리고 지역여론과 갈등요인의 지역영향과의 회귀식에서는 F변화량이 0.070의 유의확률을 보이면서 유의성이 나타나지 않는 것으로 분석되었다. 세 번째로 갈등요인과 갈등관리의 관계에서는 갈등관리의 통합에 미치는 영향 요인으로는 개발목표의 t값이 1.984(0.048), 추진과정의 t값이 3.763(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 갈등관리의 회귀에서는 추진과정의 t값이 5.823(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치며 지역에의 영향의 t값이 -2.018(0.044)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 갈등관리의 지배에는 이해관계의 t값이 -3.991(0.000), 지역에의 영향의 t값이 -3.370(0.001)으로 부(-)의 영향을 미치며 추진과정의 t값이 3.367(0.001)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 또한 복종에는 이해관계의 t값이 -2.892(0.004)로 부(-)의 영향을 미치며 추진과정의 t값은 4.847(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 타협에는 이해관계의 t값이 -3.267(0.001), 지역에의 영향의 t값이 -2.526(0.012)로 부(-)의 영향을 미치며 개발목표의 t값은 4.671(0.000), 추진과정의 t값은 2.487(0.013)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 네 번째로 갈등요인과 갈등수준의 관계에서는 갈등수준의

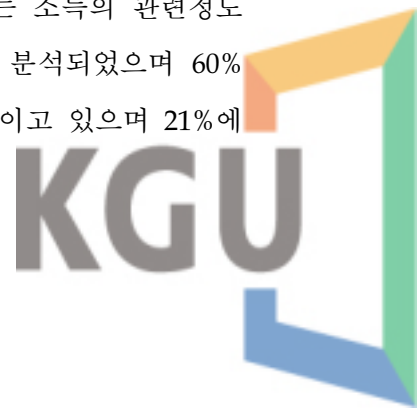


인지적 갈등에는 이해관계의 t값이 -5.208(0.000)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 개발목표의 영향의 t값이 2.857(0.005)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 갈등수준의 표출된 갈등에는 이해관계의 t값이 -5.989(0.000)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 추진과정의 t값은 3.855(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 다섯 번째로 지역구조와 갈등관의 관계에서 통합에 미치는 영향 요인은 자치단체 특징의 t값이 3.609(0.000), 지역주민 특징의 t값이 4.071(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 회피에는 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -2.391(0.017)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 2.196(0.029)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 지배에는 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -4.457(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 3.128(0.002)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 그리고 복종에는 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -2.528(0.012), 지역주민 특징의 t값이 -4.017(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값이 5.167(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 타협에는 지역관광 및 산업 특징의 t값이 -3.799(0.000)로 부(-)의 영향을 미치며 자치단체 특징의 t값은 2.254(0.025), 지역주민 특징의 t값은 5.635(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 여섯 번째로 지역여론과 갈등수준의 관계에서 갈등수준의 인지적 갈등에 미치는 영향을 살펴보면 언론의 영향 t값이 4.260(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 갈등수준의 표출된 갈등에는 지역공무원/갈등조정기구의 영향 t값이 4.633(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 일곱 번째로 갈등수준과 갈등관리의 관계에서는 갈등관리의 통합에서는 갈등수준의 회귀식이 유의확률을 확보하지 못하여 성립이 되지 않았으며 갈등관리의 회피, 지배, 복종에서 표출된 갈등의 t값이 각각 3.268(0.001), 6.043(0.000), 6.635(0.000)로 정(+)의 영향을 미치며 인지적 갈등은 갈등관리의 복종에서는 t값이 -2.258(0.025)로 부(-)의 영향을 미치는 반면 타협에서는 t값이 2.823(0.005)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 여덟 번째로 갈등관리와 갈등결과의 관계에서 갈등결과의 만족도에 미치는 영향 요인은 통합의 t값이



4.738(0.000), 복종의 t값이 2.850(0.005), 타협의 t값이 3.723(0.000)으로 정(+)의 영향을 미치는 반면 지배의 t값은 -2.210(0.028)로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 검증되었으며 신뢰도에는 통합의 t값이 4.103(0.000), 회피의 t값이 2.004(0.046), 복종의 t값이 4.910(0.000), 타협의 t값이 4.384(0.000)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 마지막으로 갈등수준과 갈등결과의 관계에서 만족도에는 인지적 갈등의 t값이 -2.907(0.004)로 -0.168의 부(-)의 영향력을 보이는 것으로 검증되었으며 신뢰도에는 인지적 갈등의 t값이 -2.988(0.003)로 부(-)의 영향을 미치며 표출된 갈등의 t값은 3.446(0.001)로 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 검증되었다.

마지막으로 부가검증을 살펴보면 연령에 따른 갈등요인의 차이 결과, 추진과정과 지역에의 영향에서 집단간의 차이가 나타나는 것으로 분석되었으며 추진과정에서는 50대가 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났으며 30대 미만의 저연령층에서는 낮은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다. 지역에의 영향에서도 추진과정과 같이 50대가 가장 높은 평균값을 보이며 60대 이상에서는 가장 낮은 평균값을 보이는 것으로 나타났다. 학력에서는 이해관계에서 대학 재학과 대학원 재학 및 졸업이 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났으며 대학 졸업에서 가장 낮은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다. 직업과 관광산업과의 관련성에 따른 차이검증 결과에서는 직업과의 관련성은 이해집단의 갈등요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 분석결과 이해관계, 개발목표, 지역에의 영향에서에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 관련성이 연관되면 갈등요인에 비교적 높은 평균값을 보이는 것으로 분석되었다. 월소득에서의 차이검증 결과에서는 개발목표에서 집단 간의 차이가 나타나는 것으로 분석되었으며 월소득이 가장 낮은 200만원 이하의 집단에서 가장 높은 평균의 값을 보이고 있는 반면 500만원 이상의 고소득층에서는 가장 낮은 집단의 평균을 보이고 있는 것으로 분석되었다. 소득과 관광산업과의 관련정도에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과에서는 소득의 관련정도는 개발목표와 지역에의 영향에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었으며 60%에서 100%의 연관성이 높은 집단에서는 가장 높은 평균값을 보이고 있으며 21%에



서 60%의 집단에서도 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타났다. 또한 0%의 소득과 관광산업과의 관련정도가 전혀 없는 집단에서는 갈등요인이 가장 낮은 평균의 집단으로 나타났다. 출생지에 따른 검증결과에서는 이해관계에서 집단간의 차이가 나타났으며 제주지역 외의 출생지로 갖고 있는 집단이 제주지역에서 출생한 집단보다 높은 평균의 값을 보이는 것으로 분석되었다. 거주년도에서는 추진과정에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 40년 이상의 거주년도를 보이는 집단에서 비교적 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타나 거주년도가 장기화됨에 따라 갈등요인 인지가 높은 것으로 나타났다. 올레길 개발에 따른 찬성과 반대의 집단 간의 차이분석에서는 갈등요인의 모든 요인에서 차이가 있는 것으로 분석되었으며 올레길 개발에 찬성한 집단은 개발 반대의 집단보다 높은 평균의 값을 보이는 것으로 나타났다. 소속집단에 따른 갈등요인의 차이를 확인하기 위한 차이검증 결과에서 소속집단은 이해집단의 갈등요인의 추진과정과 지역예의 영향에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었으며 지역예의 영향에서는 관광사업자가 가장 높은 평균의 값을 보이고 지역주민과 민간시민단체가 비교적 높은 평균의 값을 보이고 있는 반면 (사)제주올레가 가장 낮은 평균을 보이는 집단으로 나타났다.



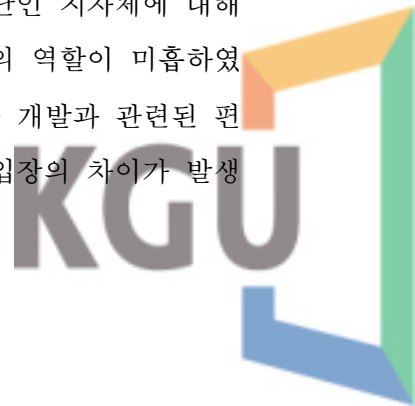
<표 69> 가설검증의 요약

가 설	Estimate (C. R.)	검증결과
H1 : 지역구조는 갈등요인에 유의한 영향을 미칠 것이다.	1.080 (4.012)	채택
H2 : 지역여론은 갈등요인에 유의한 영향을 미칠 것이다.	-.104 (-.717)	기각
H3 : 갈등요인은 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.	.229 (3.381)	채택
H4 : 갈등요인은 갈등수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.	-.233 (2.685)	채택
H5 : 지역구조는 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.	.210 (2.084)	채택
H6 : 지역여론은 갈등수준에 유의한 영향을 미칠 것이다.	.428 (2.822)	채택
H7 : 갈등수준은 갈등관리에 유의한 영향을 미칠 것이다.	.305 (4.274)	채택
H8 : 갈등관리는 갈등결과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	2.624 (5.251)	채택
H9 : 갈등수준은 갈등결과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	-.914 (-5.885)	채택

## 5. 종합토의

본 연구는 제주지역 올레길을 대상으로 관광개발에 대한 지역주민의 갈등관리에 대한 전반적인 영향관계와 조절효과 분석을 바탕으로 시사점을 제시, 다음과 같다.

첫째, 제주지역 올레길 개발과 관련되어 개발추진과 운영과정 모두에서 지역주민과 가장 갈등이 많은 집단은 지자체, 지역주민의 순으로 나타났으며 이에 따라 책임이 가장 많은 집단 역시 지자체, 지역주민의 순으로 나타났다. 이는 민간단체에 의해 개발 추진 중인 올레길이지만 총체적인 책임 관리 집단인 지자체에 대해 지역주민은 불만을 가지고 있으며 올레길 개발과 관련 지자체의 역할이 미흡하였으며 보다 강화되어야 한다는 것을 의미한다. 또한 연구 결과는 개발과 관련된 편익을 얻거나 비용을 부담해야 하는 지역주민 간 개발에 대한 입장의 차이가 발생

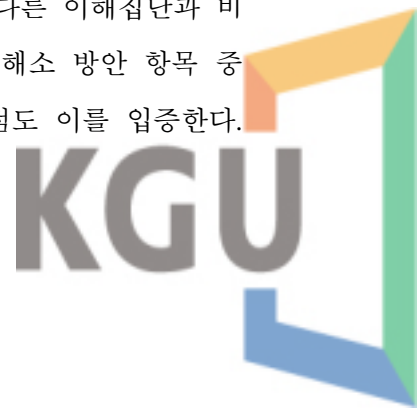


하게 되며 이로 인해 갈등 관계가 조성된다는 것을 보여준다. 지역주민 간 갈등은 지역사회의 안정과 단합을 저해하는 요소로 작용하며, 고유의 정서를 파괴할 수 있는 요인이 될 수 있기 때문에 지자체에서는 이에 대한 적절한 사전·사후 지속적 관리대책이 필요하다. 이는 지자체가 갈등발생 예방에 가장 큰 기여를 할 것으로 예측된 연구 결과로서도 증명된다.

둘째, 올레길 갈등 해소 과정에서 사후 운영과정이 가장 중요한 것으로 나타났다. 현재 훼손이나 갈등문제로 코스가 변경된 몇몇 코스의 상황을 살펴볼 때 이는 더욱 분명해지며 특히 더욱이 올레길이 제주 전역을 대상으로 개발 계획 중이기 때문에 매우 중요하게 고려되어야 할 부분이다. 현재 운영되고 있는 관리 계획에 대한 재점검이 필요하며 이와 더불어 운영과 관리에 대한 보다 효율적인 지자체, (사)제주올레, 지역주민의 관리, 감독, 책임이 요구된다.

셋째, 올레길 갈등 예방 방식은 공청회/주민 설명회와 갈등당사자간의 합의와 타협이 가장 바람직한 방식으로 제시되었으며 갈등 해소를 위한 추진 방안은 이해관계자 참여를 통한 계획 수립, 적절한 보상과 혜택부여의 순으로 나타났다. 이러한 결과는 올레길 갈등 예방과 해소 과정 모두에서 지역주민과 이해관계자 참여가 매우 중요함을 제시하고 있으며 개발과 운영계획에 대한 정확한 정보 전달과 이해관계자간 의견 교환을 통해 사회적 비용 절감과 보다 합리적인 개발을 할 수 있다는 점에서 의미가 있다.

넷째, 이해집단간 가장 큰 차이를 보이는 집단은 지자체로 나타났으며 특히 접근과정 차원의 경우 다른 모든 집단이 사후 운영과정을 중시하는 반면, 지자체의 경우는 개발 진행과정을 가장 중요시하는 것으로 나타났다. 또한 갈등 예방 방식에서도 민간 시민사회단체, 관광사업자 단체와 더불어 갈등 당사자간의 합의와 타협이 가장 높게 나타났다. 이러한 시각 차이는 직접적으로 개발과정과 집단 간 갈등 해소에 관여하고 있는 지자체의 입장을 나타낸 것이며 이들은 다른 이해집단과 비교시 갈등을 통한 갈등 조정이 선행되어야 한다. 갈등 예방과 해소 방안 항목 중 사법부나 갈등조정기구의 개입 필요성이 가장 높게 나왔다는 점도 이를 입증한다.

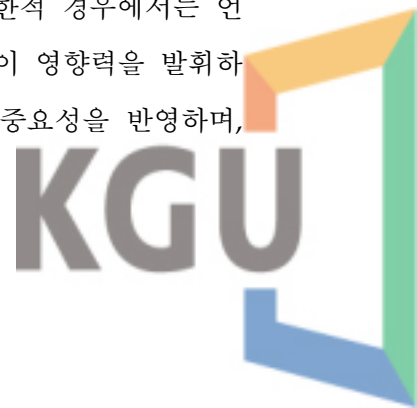




또한 지역주민의 경우 갈등 해소 추진 방안에서 적절한 보상과 혜택보다 주민투표/여론조사를 통한 다수결 결정방안 활용이 가장 효율적인 방법임을 시사하였다. 개인적 보상보다는 지역 전체의 발전과 화합을 추구하는 성숙한 시민의식을 찾아 볼 수 있으며 이는 앞으로의 올레길 개발과 운영에 있어 중요한 기저요인이 될 수 있다. 이와 반대로 (사)제주올레의 경우 적절한 보상과 혜택이 가장 높게 나타났는데 이는 실제 현장에서 직접 지역주민들과 접촉하여 올레길을 개발하고 운영을 담당하고 있는 (사)제주올레의 경험과 입장이 반영된 것으로 보인다. 실제 장기적인 관점에서 성공적인 올레길 개발과 운영을 위해 적절한 보상과 혜택 제공은 매우 중요한 문제이며 절차와 내용 모든 측면에서 합리적이고 공정한 보상 계획 수립이 반드시 이루어져야 할 것이다.

다섯째, 연구 가설과 관련하여 지역구조는 갈등요인에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역의 관광산업 비중과 발전수준, 주민의견에 대한 지자체의 태도 및 조정능력, 개발에 대한 주민의 관심과 참여도 등은 갈등요인으로 제시된 개발목표, 추진과정, 이해관계, 지역에 미치는 경제적, 사회문화적, 환경적 영향에 대부분 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 지역의 미래상과 요구사항과 같은 개발목표에는 지역주민의 특성이 상당한 영향을 나타내고 있었으며 계획수립의 공정성과 의견반영, 보상과 같은 추진과정은 자치단체의 특성이 가장 큰 영향을 미치고 있었다.

여섯째, 지역여론은 갈등 요인에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 지역대중매체와 시민단체, 공무원/정치인과 같은 지역 여론 형성자들은 개발목표, 추진과정, 이해관계, 지역영향 등 근본적 갈등요인에는 영향을 미치지 않고 대신 갈등수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인지적 갈등의 경우 지역 언론 매체와 시민단체의 영향이 큰 것으로 나타났으며 표출된 갈등의 경우 지역공무원/갈등조정기구의 영향이 큰 것으로 나타났다. 이는 표출된 갈등과 같은 극한적 경우에는 언론매체보다는 지역공무원/갈등조정기구 등 보다 행동적인 요인이 영향력을 발휘하는 것으로 보인다. 연구 결과는 이해집단의 갈등 인지에 대한 중요성을 반영하며,





갈등이 표출되기 전 지역관광산업, 지역여론과 갈등조정기구 등이 이러한 갈등을 조절하고 관리하여 물리적 충돌과 같은 상황을 예방할 수 있음을 시사한다.

일곱째, 갈등요인은 복종, 타협, 지배, 통합, 회피 등 갈등관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 제시되었다. 특히 갈등요인 중 추진과정은 모든 갈등관리방법에 영향을 주는 것으로 나타나 갈등관리에 있어 정보제공, 공정한 계획수립절차, 의견반영과 참여, 보상이 매우 중요한 것으로 나타났다. 또한 갈등요인은 갈등수준에도 영향을 주는 것으로 나타났다.

여덟째, 인지적 갈등에 영향을 미치는 요인은 이해관계와 개발목표로 나타났으며 표출된 갈등에는 이해관계와 추진과정이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오래 걸 개발 이익과 필요성이 클수록 개발이나 타집단에 대한 불만이 낮은 것으로 나타났다으며 해당지역의 관광발전 수준과 필요성이 높을수록 부정적 감정, 불만, 타집단의 태도 변화 요구 등이 낮음을 의미한다. 이는 개발 이익에 대한 기대 효과가 인지적 갈등을 상쇄하는 것으로 판단할 수 있다. 또한 이 결과는 관광개발 목표 설정의 중요성을 시사하고 있다. 지역의 미래를 이끌어 나갈 수 있고 지역의 요구사항을 반영함과 동시에 지역 전체의 개발 목표에 부합하는 개발 목표가 설정된다면 갈등의 심화와 표출을 억제하며 더 나아가 지역주민의 단합과 지지를 이끌어낼 수 있을 것이다.

아홉째, 지역구조는 갈등관리에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 지역의 관광산업 비중과 발전수준, 주민의견에 대한 지자체의 수렴 정도 및 협상능력, 개발에 대한 주민의 기대와 내부결속력 등은 갈등관리에 유의한 영향을 미치고 특히 지자체의 협상능력, 주민의견 수렴 정도, 지자체의 결정사항에 대한 주민들의 수긍 정도는 복종, 타협, 지배, 통합, 회피 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 갈등관리에 있어 지자체의 중요도를 보여주고 있으며 보다 적극적인 갈등관리 방안과 정책이 필요함을 시사한다.

열 번째, 갈등관리는 갈등 결과에 유의적 영향을 나타냈는데, 만족도의 경우 갈등 해소를 위한 공동노력, 영향력행사, 의견찬성, 의견절충 등 회피를 제외한 모든

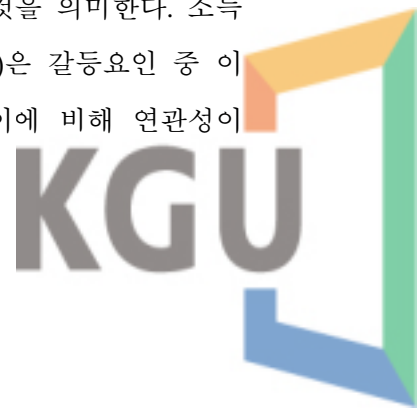


갈등관리 노력이 갈등결과 개선효과를 가져오며 이는 관련집단의 만족도에 영향을 미친다. 그러나 신뢰도는 상호간의 이해와 존중을 전제 조건으로 하며 이에 따라 마찰을 피하기 위한 한쪽 집단의 비자발적인 양보나 지배 방식은 신뢰도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 1차적 갈등관리 결과인 만족도는 해당 갈등 사례의 해소와 성과 평가에 영향을 미치나 신뢰도는 해당 갈등 사례뿐 아니라 추후 개발에 대한 지지와 갈등 해소에 영향을 미친다는 점에서 매우 중요하다. 이에 따라 상호간 의견 교환과 노력을 통해 단순한 만족도 제고가 아닌 신뢰도까지 형성할 수 있는 갈등관리 방식 활용이 권장되어야 할 것이다.

열한번째, 갈등수준은 갈등결과에 유의적 영향을 나타냈는데 인지적 갈등은 만족도에, 신뢰도의 경우 인지적 갈등, 표출된 갈등의 영향을 받는 것으로 나타났다.

열두번째, 연령에 따른 갈등요인 차이분석 결과는 개발목표(20대)와 추진과정(50대)에서 유의한 차이를 나타냈다. 20대는 앞으로 지역 발전을 이끌어 나갈 세대로 이들이 지역의 미래상과 발전방향에 관련된 개발목표를 높게 인식하고 있는 것은 매우 당연하며 더불어 정보 수집 능력과 판단, 현실적 성향이 매우 강하다. 이에 따라 앞으로의 관광개발추진에서 지역의 요구와 상황을 고려한 개발목표의 설정은 매우 중요하며 이는 가설검증에서도 증명된 바 있다. 50대의 경우 개발의 계획과 과정, 결과를 모두 지켜본 경험이 풍부한 계층으로 실제 개발 추진 과정에서 발생된 갈등과 갈등해결에 관여하거나 영향을 받은 집단이다. 특히 50대는 지역사회에서 활동 기반과 의견 선도력을 가지고 있다는 점에서 이들이 갈등요인으로 추진과정을 가장 높게 인식하고 있다는 점은 매우 주목할만한 점이다.

열 세번째, 소득에 따른 집단간 갈등요인 차이분석에서 월소득이 가장 낮은 집단(200만원이하)이 개발목표에서 가장 높은 평균값을 나타내는 것으로 나타났는데 이는 고소득층에 비해 발전된 지역의 미래상, 지역의 요구사항 성취에 큰 희망을 가지고 있으며 개발에 따른 혜택과 소득향상을 가장 기대하는 것을 의미한다. 소득과 관광산업과의 관련 정도에서 연관성이 높은 집단(50%~100%)은 갈등요인 중 이해관계, 개발목표, 지역에의 영향을 가장 높게 지각하였으며 이에 비해 연관성이



낮은 집단(0.5%~15%)은 추진과정을 가장 높게 지각하였다. 이는 이들이 연관성이 높은 집단에 비해 개발 계획과 정보 제공, 계획수립과정, 의견제시와 참여 등 추진 과정에서 상대적으로 배제되어 있으며 이에 대한 불만이 내재되어 있음을 나타낸다. 이들 집단은 연관성은 상대적으로 낮으나 관광산업과 관련되며 의견제시와 권리행사를 할 수 있는 집단이며 앞으로의 개발과정에서 보다 큰 관련성을 가질 수 있다는 점에서 추진과정에 대한 이들의 지각 정도는 중요하게 고려할 점이다.

열네번째, 제주지역 출생의 경우 갈등요인 중 지역예의 영향에 가장 높은 평균값을 나타내었으며 이는 이들이 지역 애착도가 높고 지역 발전에 대한 관심이 가장 높기 때문이라고 해석할 수 있다. 또한 거주년도가 장기화될수록 개발목표, 추진과정, 지역예의 영향에서 갈등요인을 높게 인지하였다. 올레길 개발 찬성 집단 또한 모든 갈등요인을 반대집단보다 높게 인식하였다. 이러한 결과는 이들이 지역에 대한 정보와 관심이 풍부하고 변화에 대해 주목하고 있으며 또한 애착도가 높기 때문에 지역 사회에 영향을 미치는 갈등과 갈등 요인에 대한 인지가 높은 것으로 해석할 수 있다.

열다섯째, 소속집단에 따라 갈등요인이 차이를 나타냈는데 지역주민과 관광사업자는 개발목표를 가장 높게 인식하였으나 (사)제주올레의 경우 가장 낮게 인식하고 있었다. 지역주민과 관광사업자는 해당 지역에 거주하며 올레길 개발 영향을 가장 직접적으로 받는 집단으로 지역의 미래상이나 관광정책과의 일관성, 지역 요구사항 등의 개발 목표에 가장 민감하게 반응하고 주관적 평가를 하게 되나 (사)제주올레의 경우 올레길 전체 코스의 개발과 운영을 맡아 제주지역 전체의 균형적인 개발과 발전을 도모하고 있기 때문에 이들과는 개발목표에 대한 인지 정도가 다를 수 밖에 없다. 이와 같은 결과를 토대로 개발목표에 대한 보다 정확한 이해와 설정이 필요하며 각 집단간 차이를 토대로 한 효율적인 갈등 요인 관리에 대한 노력이 필요할 것이다.



## 제 5 장 결 론

본 연구는 통해 제주지역 올레길을 대상으로 관광개발에 대한 지역주민의 갈등 관리에 대한 전반적인 영향관계와 조절효과를 분석하였다. 이러한 연구결과를 통한 주요 시사점은 먼저, 지역의 관광개발과 관련한 다양한 이해집단 즉, 지역주민, 지역시민단체, 공무원, 관광사업자 등 다양한 이해 집단에 대한 고려가 우선적으로 필요할 것이다. 지역의 관광개발 추진에 있어 이러한 집단은 대부분로 상반된 의견으로 상호의 주장을 관철시키기 위해 노력하게 된다.

연구결과에서 나타났듯이, 지역주민 등 다양한 이해집단의 개별적 특성에 따라 올레길 개발에 대한 인식 및 갈등의 요소에 대한 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 인식 및 영향관계의 차이는 이해집단간, 지역간 갈등에 있어 가장 원초적인 요인으로 작용할 수 있으므로 이에 대한 체계적인 관리가 요구된다. 또한 이러한 갈등 이해 집단에 대한 특정 요구도 및 선호도를 분석하여 전략적인 대응이 필요할 것으로 판단된다.

다음으로, 갈등관리 노력이 체계적으로 전개될 필요가 있다. 본 연구에서는 지역구조, 지역여론, 갈등관리의 조절효과에 대한 검증 결과 특히 갈등관리의 조절효과에 있어 상호작용항과 조절변수가 둘 다 유의적인 것으로 나타나 이에 대한 체계적인 검토와 대안마련이 요구된다. 올레길 개발에 있어 지역주민에게 개발에 대한 당위성과 중요성을 보다 적극적으로 홍보하고 지역주민의 적극적인 참여를 유도하여 지역주민이 참여하고 지역주민이 주인이 되는 개발을 추구할 필요가 있다. 이 경우 지역주민은 개발에 대한 긍정적 태도를 형성하여 갈등 발생시 협력적 갈등관리 방식을 취할 가능성이 클 것으로 기대된다. 또한 적정한 보상제도를 마련하여 갈등 상황에 따른 금전적 보상이나 지역개발과 같은 비금전적 수단을 사용하여 보상할 수 있는 제도적 정비 역시 마련되어야 한다.

세 번째, 합리적인 주민참여제도를 확립하여야 한다. 연구결과에서도 제시되었



듯이 계획 수립단계에서 이해당사자의 참여시스템 확립과 사전 정보 공개, 추진과정에 대한 투명성 제고 및 정확한 영향분석, 이해당사자 의견 경청을 통해 상호간 이해와 협조를 구하는 것이 갈등을 예방하고 사회적, 경제적 비용을 절감할 수 있는 최선의 방안이 될 것이다.

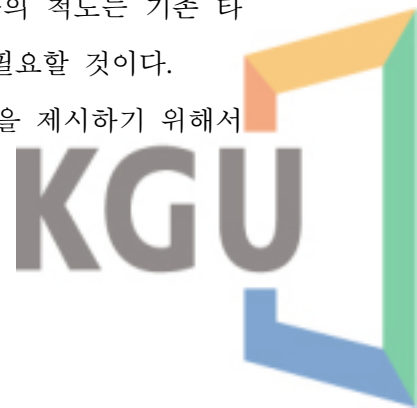
네 번째, 갈등에 대한 패러다임 변화가 필요하다. 이제 갈등을 단순한 지역이기주의의 발로라고 보는 부정적 측면에서 벗어나 지역발전을 위한 밑거름이 된다는 긍정적인 시각으로 볼 때 이해집단 간 윈-윈 효과를 거둘 수 있으며 갈등을 공유하고 해결하려는 이해집단간의 상호신뢰와 네트워크가 형성될 수 있다.

다섯 번째, 제3자를 통한 갈등해결조정제도 및 조정자 확보가 이루어져야 한다. 연구 결과에 따르면 갈등해결조정제도에 대한 기대나 필요성에 대한 부분이 매우 낮게 나타났는데 이는 현재 발생한 갈등이 대부분 원만하게 자율적으로 해결되었거나 해결중인 것에 기인하나 또다른 한편으로는 이러한 갈등해결조정제도나 조정자의 역할이 미흡했거나 부재했음을 의미하기도 한다. 앞으로 올레길의 개발과 운영이 지속적으로 이루어지고 타 지자체에서도 비슷한 유형의 개발이 이루어지고 있음을 고려할 때 갈등해결조정제도 및 조정자의 역할은 매우 중요하다. 갈등해결조정제도는 갈등 조정시 공정하고 객관적인 입장에서 화해 알선, 화해촉진, 조정 또는 중재 등 다양한 수준의 역할을 수행할 수 있으며 보다 효과적인 조정을 위해 구체적인 대안을 제시하며 실행할 수 있는 자원과 합의사항에 대한 구속력을 부여할 수 있는 권한을 가지고 있어야 한다.

본 연구는 다음과 같은 연구의 한계점을 갖는다. 이러한 본 연구의 한계점은 관광개발상에서 갈등관리의 중요성을 감안할 때 향후 보다 다각적이고 심층적인 연구를 통하여 보완될 필요가 있다.

첫째, 올레길 개발 갈등의 과정 및 인과관계에 중심적인 관심을 두었기 때문에 올레길 개발에 따른 갈등의 다양한 원인과 결과, 수준, 방법 등의 척도는 기존 타 분야의 척도를 활용하였으며 추후 이의 적정성에 대한 논의가 필요할 것이다.

둘째, 보다 구체적이고 실체적인 갈등 구조 분석이나 시사점을 제시하기 위해서



는 유사 관광개발 갈등 사례에 대한 심층적 분석을 통한 사례 연구적 접근이 필요하다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

#### 1) 단행본

- 김남조·조광익(1998), 지속가능한 관광개발과 지역주민의 참여, 한국관광연구원.
- 김영평(1991), 불확실성과 정책의 정당성, 고려대학교 출판부
- 김인(1986), 현대인문지리학, 법문사
- 권영인(2004). 『SOC 사업추진상의 사회적 갈등해소 방안』 대흥사.
- 권오철(1996). 『중앙정부-지방자치단체간 갈등해소방안』 한국지방행정연구원.
- 김계수(2003), AMOS 구조방정식 모형, SPSS아카데미
- 김기옥·김영수·황병천(1997). 『제주도 개발사업에 대한 주민참여방안에 관한 연구』 한국지방행정연구원
- 김필두(1996). 『지방자치단체 상호간 갈등해소방안』 한국지방행정연구원.
- 나태준·박재희(2004). 『갈등해결의 제도적 접근: 현행갈등관련 제도분석 및 대안』 한국행정연구원.
- 나태준·박태희(2004), 갈등해결의 제도적 접근: 현행 갈등관련 제도분석 및 대안, 한국행정연구원.
- 박석희, 지속가능한 관광: 전통적 대중관광의 문제와 대안, 서울: 일신사, 2001.
- 박재환(1992). 『사회갈등과 이데올로기』 나남.
- 박종화외 2인(2002), 지역개발론, 박영사
- 박호숙(2000), 지방자치단체의 갈등관리: 이론과 실제, 다산출판사
- 신창현(2005). 『갈등영향분석, 이렇게 한다』 예지.
- 안과일(1994), 「정부갈등관리론」, 서울대명출판사.
- 은재호·윤광석(2009) 갈등조정전문가 인증제의 제도화를 위한 탐색적 연구, 한국행정연구원
- 이기우(1996), 지방자치이론, 학현사



- 이연택(2003), 관광정책론, 서울: 일신사.
- 이재규(1998), 조직갈등관리론, 박영사.
- 이장춘(2005), 최신관광자원학, 대왕사, pp.253~254
- 임승빈(2001). 『환경심리행태론』 보성문화사
- 대통령자문 지속가능발전위원회(2004), 갈등관리시스템 구축방안 연구보고서  
 \_\_\_\_\_(2005), 공공갈등관리의 이론과 기법(상), 논형
- 이용수(2004), 운북지역 개발사업에 대한 주민의견 분석 및 정책 제언, 인천발전연구원
- 정석중·이미혜(2002), 관광개발론, 대왕사.
- 정익준(2003), 관광체계론, 형설출판사
- 제주관광공사(2009), 제주관광객추이
- 제주관광공사(2010), 제주올레길 이용객 실태조사보고서
- 조선배(1996), Lisrel 구조방정식모델, 영지문화사
- 조용래·이춘용(2005). 『공공참여를 통한 도로사업의 갈등관리방안』 국토연구원.
- 주재복·한부영(2006), 갈등유형별 협력적 로컬 거버넌스 구축방안, 한국지방행정연구원.
- 천대윤(2001). 『갈등관리전략론』 선학사.
- 최승담(1995), 지역관광개발의 실패와 편협한 사고, 지방화시대의 관광개발, 손대현 외 편, 일신사, p.133-163.
- 한국지방행정연구원(1996). 『지방자치시대의 갈등사례』
- 행정자치부·국토연구원·지방행정연구원(1999). 『지방자치시대의 분쟁사례집 1: 분쟁의 발생실태와 해결』
- 홍두승(2002), 사회조사분석, 대왕사
- 황기연·변미리·나태준(2005). 『프로젝트 청계천: 갈등관리 전략』 나남출판.

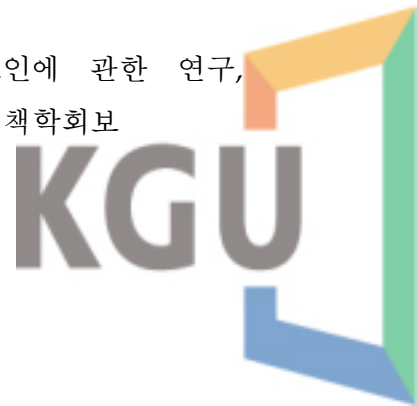
## 2) 연구논문

- 강신겸(1999), 지역관광개발에서의 이해관계자 유형 및 협력과정에 관한 연구.





- 『관광연구논총』, 11: 45-59.
- \_\_\_\_\_ (2001), 지역사회 애착도가 관광 개발에 대한 태도 미치는 영향, 한양대학교 대학원 박사학위 논문.
- \_\_\_\_\_ (2002), “관광개발에 대한 지역주민의 태도”, 문화경제연구, 5(1), pp.139-158.
- 강인호 외 2인(2005), NIMPY와 PIMPY입지의 지방정부간 갈등관리: 공항건설과 외국어고 입지갈등구조 비교연구, 한국지방자치학회보 17(2):137-165.
- 강태원(2009), 관광개발에 대한 지역주민의 집단행동 특성과 역할-제주도 여태 동 지역을 사례로-, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 고경훈(2003), 정부간 갈등에 영향을 미치는 지방자치단체장의 리더십에 관한 연구, 전북행정학보 17(1): 117-134.
- 고동완(1998). “지역민의 지각된 관광영향과 지역사회에 대한 태도”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, .
- \_\_\_\_\_ (2001). "인구통계적 특성과 상황적 특성에 따른 관광영향 인식의 차이", 관광학연구, 25(3), pp.63-80.
- 구영록(1995). "갈등과 국제정치(갈등이론의 연구)", 국제정치론집
- 구자경(1995). "집단간 갈등의 관리방안에 관한 연구", 경영경제, 제13호, pp.10-13.
- 김동영(2008), 한국의 갈등관리시스템 개선 전략. 2008 KDI 공개정책토론회. 『한국의 갈등관리시스템: 선진적 시스템 구축을 위한 과제』 자료집.
- 김남조(2001), 관광목적지에 대한 지역주민과 관광자의 지각, 태도, 기대행위 차이, 관광학연구 25(3), pp.42-62.
- \_\_\_\_\_ (2002), “관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조효과 분석”, 한국관광학회 관광학 연구, 26(2), pp.31-51.
- \_\_\_\_\_ (2003), "눈꽃열차가 산촌지역에 미친 관광영향" 관광연구논총, 15, pp.67-87.
- 김도희(2001), 지방정부와 주민간 입지갈등의 갈등유발요인에 관한 연구, 울산원자력발전소 입지갈등 사례를 중심으로, 한국정책학회보



10(1), pp.165-188.

김도희(2004). "NIMBY와 PIMFY 시설입지정책의 갈등구조 비교분석", 한국정책학회보, 13(1), pp.157-188.

김도희(2005), 주민배심원제를 통한 비선호시설 성공적 입지 사례의 정책적 함의: '북구 음식물자원화시설'유치사업의 실증적 분석을 중심으로, 한국정책학회보, 14(3), pp.261-284.

김동심(2002), 송도 관광개발이 갈등과 협력에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문, 2002.

김기택(1999), 지방정부간 갈등형성 영향요인에 관한 연구, 광운대학교 대학원 행정학과 박사학위논문.

김상구(2002a), 협상방법의 결정요인과 결합유형에 관한 연구: 환경기초시설의 갈등해소를 중심으로, 부산대학교 대학원 행정학과 박사학위논문.

\_\_\_\_\_ (2002b), 협상의 영향요인에 관한 연구 : 환경기초시설 입지갈등을 중심으로, 한국행정학보 36(2):63-83

김병문(1988), "관광개발이 지역주민에게 미치는 사회, 경제적 영향", 관광학연구, 12, pp.5-32.

김사영(1993), "관광지 라이프사이클에 따른 제주도 관광개발에 관한 연구", 관광지리학, 3, pp.85-104.

김수성(2008), 카지노복합리조트 개발에 따른 지역주민의 태도에 관한 구조 관계 분석-강원랜드의 복합리조트 개발시점을 기준으로, 경희대학교 대학원

김영준(2006), 관광개발 갈등과정과 인과관계 분석, 경기대학교 대학원 여가관광개발학과 박사논문.

김요안(1996), 제주도지역 관광개발의 투자자원조달시 이해집단간의 인식에 관한 연구, 관광품질시스템연구, 2(1,2), pp. 116-135.

김용웅(1999), 지역간 개발분쟁의 특성과 해결방안, 국토 9월호: 6-13.

김영중(1996), 지방자치시대 지역갈등의 특성 : 광주시를 중심으로, 한국행정논집 8(3), pp.1-20.

김영평(2002), 정책갈등의 양상과 갈등관련자의 윤리적 대응, 정부학연구, 8(2),



pp.113-144.

김정숙(2004), 지역주민의 관광영향 인식과 사회적 특성이 관광개발 유형에 미치는 영향-역사·문화관광권과 종합휴양관광권 중심으로, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

김종택(2002), 안면도 관광개발에 관한 연구-서해안 고속도로 개통과 2002안면도 국제 꽃박람회를 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2003.

김중환(2001) 지방화 시대의 지역관광개발 발전전략에 관한 연구-안동시 사례를 중심으로, 한양대학교 지방자치대학원 석사학위논문

김창수(1994), 지역관광개발계획과정의 집단간 갈등에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

나태준(2005), 공공사업 갈등 사례분석을 통한 해결기제의 모색, 한국행정학회 2005년도 추계학술대회 발표논문집 별쇄본, 10월, 1-21.

나종식(1988). "정책집행과정에 있어서 정책순응에 관한 연구", 충남대학교 대학원 박사학위논문.

박덕병·윤유식(2007). "카지노 개발에 대한 지역주민의 영향인지와 사회경제적 특성분석: 강원랜드 사례", 한국지역사회생활과학지, 18(4), pp.523-537.

박근수 외(2005), 지방정부간 갈등단계에 영향을 미치는 언론의 영향력에 관한 연구. 『한국사회와 행정연구』, 16(1), 377-400.

박병식·강태호(1998), 공공시설 입지결정에 관한 연구: 쓰레기매립장을 중심으로. 「한국행정학보」. 32-4. 239-255.

박준승(2000), 공정성이 상호관계의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 「경북논총」, 4:477-499

박형서(2005), 국책사업 사회갈등의 원인과 특징, 국토 283호:6-14.

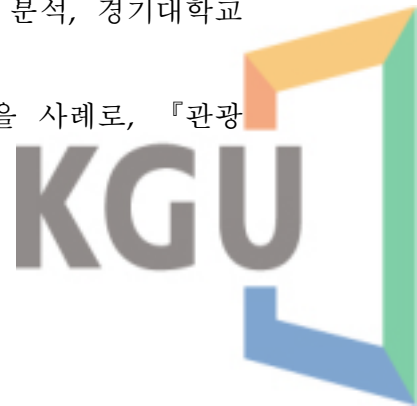
백종섭(2002), 서울시 추모공원 건립정책의 갈등원인과 해결방안: 『한국사회와 행정연구』, 111-128.

서문기(2004), 한국의 사회갈등 구조 연구: 갈등해결 시스템을 모색하며, 『한국사회학』, 제38집 6호, 195-218.

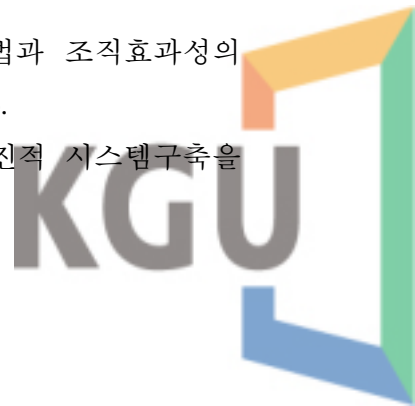
성지은(2005). "청계천 복원사업의 갈등관리 전략분석", 한국사회와 행정연구,



- 15(4), pp.158-159.
- 송재호(1996), 지방정부의 관광정책 이해집단간 갈등관리에 관한 연구,  
경기대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문.
- 송운석(1996), 중앙정부와 지방자치단체 간의 갈등예방과 제도화 방안,  
한국행정논집 8(4), pp.737-752.
- 소영진(1999), 딜레마 발생의 사회적 조건: 위천공단 설치를 둘러싼 지역갈등을 중심으로. 『한국행정학보』 . 33-1. pp.185-205.
- 신동주(1996), 지역관광개발 진흥을 위한 제3섹터방식에 관한 연구, 관광학연구, 19(2), pp.47-61.
- 신명석(2006), 지속가능한 농촌관광을 위한 지역주민의 갈등 구조 분석,  
한양대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- 신현주(1987), 관광산업의 발전이 그 지역 주민생활에 미치는 사회문화적 영향에 관한 연구, 관광학 연구, 11, pp.61-76.
- 심진범(2007), 지역관광개발정책에 대한 주민저항 영향요인, 한양대학교대학원 박사학위논문.
- 안광일(1989). "정부충재에 의한 노사갈등관리에 관한연구", 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 안광일(1993), 민주산업사회에서의 정부갈등관리능력 제고를 위한 시론:한국대학생의 인지도를 중심으로, 한국행정학보, 27(4), pp.1393-1413
- 안태열(2001), 지방자치와 지역관광개발정책의 선진화 방안, 관광정책학연구, 7(3), pp.21-30.
- 안중철·이성호(2003), 관광단지개발에 있어서 주민참여방안에 관한 연구. 도시연구보, 14, pp.89-98
- 유영민 외 3인(2005), 민속마을 관리상 발생하는 사회적 갈등의 이해 : 하회마을 중심으로, 한국조경학회지 33(5), pp. 31-42.
- 윤상현(2005), 강원남부 폐광지역 관광개발 과정상의 갈등 분석, 경기대학교 대학원, 여가관광개발학과 박사학위논문, 2005.
- 윤상현·박석희(2006), 관광개발과 갈등: 강원남부 폐광지역을 사례로, 『관광학연구』 , 30(3), pp.71-89.



- 윤영채(2004), 입지갈등 해결전략으로써의 환경기초시설 빅딜 사례연구, 지방정부연구 8(4), pp.51-71
- 이영희(2004), 민주화와 사회갈등. 동향과 전망, 61. pp.36-67.
- 이광중(1995). "갈등관리에 관한 연구", 생산성논집, 제9권 특집호, pp.214-216.
- 이동진 등(2005), 조직간 관계의 질 형성과 거래지속 기간의 조절효과에 관한 연구. 『한국마케팅저널』, 7(2), pp.1-22.
- 이민창 외 2인(2005), 지방정부간 갈등관리의 성패요인, 지방행정연구 19(3), pp.71-92.
- 이선희(1993), 저이용 관광지 이용측면에 관한 연구, 관광학연구, 17, pp.287-305
- 이연택(2004), 국가관광정책에 있어서 지역주민참여에 관한 연구: 정책과제 도출, 『관광학연구』, 28(3), pp. 143-160.
- 이장춘(1991), “지방화시대의 관광개발정책 방향”, 관광산업의 발전방향세미나, 한국관광공사.
- 이정춘(2002). "사회갈등과 방송보도의 비판성수용 연구", 언론연구논집, 33, pp.2-8.
- 이학식(2000). “태도연구에 대한 비평적 검토와 미래 연구 방향”, 소비자학연구, 11(2), 한국소비자학회.
- 이종열·권해수(1998), 지역개발과정상 지방자치단체간 갈등분석과 관리전략 : 위천공단지정 사례분석. 『한국정책학회보』. 7-3. 159-188.
- 이봉구·이충기(2004). 강원랜드 카지노 개발이 지역주민의 삶의 질에 미친 영향에 관한 연구, 관광연구, 27(4).
- 이후석(2004), 지역주민의 관광영향 지각과 관광개발 태도의 관계분석. 『관광학연구』, 28(3), 221-238.
- 임범중(1998) 한국관광개발지역의 주민기대충족에 관한 연구, 박사학위청구논문, 한양대학교 대학원,
- 임성옥(2005). 사회복지사의 갈등지각수준 및 갈등관리 방법과 조직효과성의 관계에 관한 연구. 『정부학연구』, 11(1), pp.242-266.
- 임영재(2008), 전체토론회 개요, 한국의 갈등관리시스템: 선진적 시스템구축을



- 위한 과제, 2008 KDI 공개정책토론회 자료집.
- 장석영(2001), 『정부간 갈등해소에 미치는 언론의 영향력 연구』. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 전명숙(2009), 슬로우 관광의 탐색적 고찰-제주올레투어 걷기 여행을 중심으로, 한국항공경영학회 2009년 추계학술발표대회.
- 전영철·정병웅(1999). "사회교환이론의 적용을 통한 관광개발영향에 대한 연구", 문화관광연구 제1권, pp.155-178.
- \_\_\_\_\_ (2000). "사회적 교환이론을 통한 지역주민의 관광개발 태도측정에 관한 연구", 문화관광연구, 2(1), pp.182-185.
- 전주상(2000). "지방정부와 주민 간 정책 갈등에 관한 연구", 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- \_\_\_\_\_ (2002). "입지갈등의 구조분석: 강남 쓰레기소각장 건설사례를 중심으로". 한국 사회와 행정 연구, 13(3), pp.239-63.
- 정준금(2000), 개발·보전과 갈등조정: 새만금 간척사업을 중심으로, 한국행정연구9(4), pp. 79-103.
- 조광익·김남조(2002) 관광의 영향이 지역주민의 태도와 관광개발에 미치는 구조, 관광학연구, 26(2), pp.31-51
- 조승현(1999). "지역개발정책의 형성과 지역민의 역할 - 폐광지역개발지원에 대한 특별법 제정사례를 중심으로", 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 조영석, "갈등조정기제로서 바람직한 지역 거버넌스에 관한 연구-주민기피시설의 갈등 사례를 중심으로-", 연세대학교 박사학위논문, 2003.
- 주상욱(2006), 관광개발에 대한 행정당국의 갈등관리가 지역주민의 태도에 미치는 영향 -서남해안 관광레저도시 개발 예정지를 중심으로-, 목포대학교 박사학위논문.
- 최규성(2004), 관광개발에 대한 지역주민의 태도 모형화 연구-강원도 폐광지역을 중심으로, 강원대학교 박사학위논문, 2004.
- 최승담(2006), "서남해안 기업도시 관광개발의 과제와 전략" 대한국토도시계획학회, pp.1-20.
- 최병길 외 2인(2004). "지역관광개발 영향인식과 지역민 태도의 상관성에 관한 연구", 산경논집, 20, 제주대학교 관광과 경영경제연구소.



- 최병천(2004). “낙후지역 재활성화 수단으로서 관광개발 효과에 관한 연구: 내국인 카지노사업을 중심으로”, 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 최영관(1997). "지역갈등 해소방안을 위한 연구", 한국정치학회 기획학술회의 pp.189-202.
- 최외출(1997), 지역개발 추진모델: 지역개발계획 중심, 한국행정연구, 6(4): 26-49.
- 최해수·김충기(1997), 지역관광개발을 위한 행정·법규·금융세제 개선 방안에 관한 연구, 관광개발논총, 6(1): 125-128.
- 한상겸(1999), 관광개발에 따른 갈등요인과 사회문화 구조변화에 관한 연구: 송도미디어 벨리 배후 관광지 개발을 중심으로, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 한상린(2004), 유통경로상의 갈등원인, 갈등 및 거래성과에 관한 연구, 『유통연구』, 9(1):93-110
- 홍기용(2001). "지역주의와 지역갈등 요인에 관한 고찰-영호남 지역을 중심으로", 한국지역개발학회지, 13(2), pp. 81-94.
- 홍성용(1990). "지역갈등과 지역정책", 지역연구, 6(1), pp.1-10.
- 홍성화(2003). “제주국제자유도시 추진정책에 대한 지역이해집단의 협력방향”, 관광학연구, 27(2), pp.177-195.
- 홍수희(2003). "정동진 지역주민의 관광영향지각", 관광레저연구, 15(2), pp.173-191.

### 3) 웹사이트

- 서울신문 <http://www.seoul.co.kr/>
- 시사인 <http://www.sisainlive.com/>
- 제주올레 [www.jejiolle.or](http://www.jejiolle.or)
- 제주일보 <http://www.jejunews.com/>
- 제주도정뉴스 <http://news.jeju.go.kr/>
- 제주타임스 <http://www.jejutimes.co.kr/>
- 연합뉴스 <http://www.yonhapnews.co.kr/>

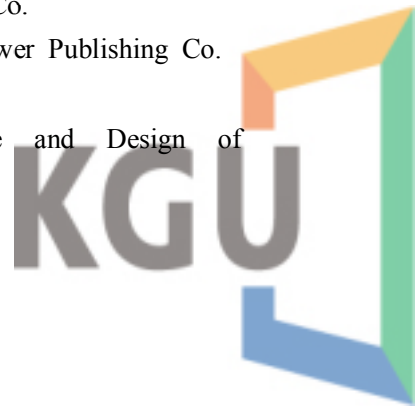




## 2. 국외문헌

### 1) 단행본

- Assael, H.(1984). *Consumer Behavior and Marketing Action*, Kent Publishing.
- Bercovitch, J.(1984). *Social Conflict and Third Parties: Strategies of conflict Resolution*, WestView Press.
- Brown, L. D.(1983). *Managing Conflict at Organizational Interfaces*, Addison Wesley Publishing Co.
- Dlugos, Gunter(1959). *The Relationship between Changing Value System Conflicts, and Conflict-handling in the Enterprise Sector.* in the enterprose Sector in G. Dlugos and K. Weiermair. *Management under Differing Value System: Political, Social and Economical Perspectives in a Changing World.* eds. *Walter de Gruyter.*
- Edward, A. D. & Jones, D. G.(1976), *Community and Community Development*, Hague: Mouton & Co
- Gibson, J. L., Ivancevich, J, M. & Donnelly, J. H. Jr(2002), *Organization: Behavior, Structure, Process.* Texas: Business Publication.
- Hall, C. M.(1994). *Tourism and Politics: Policy, Power and Place.* Chichester: Willey
- Litterer, J. A.(1974). *Conflict in Organization: A Re-Examination* in Henry L. Tosi and W. Clay Hamner, eds., *Organizational Behavior and Management: A Contingency Approach*, Sr. Clair Press.
- March, J. G. & Simon, H. A.(1958). *Organization*, John Wiley and Sons.
- Marek, J.(1996). *Conflict, A Battle of Strategies*, in J. R Lawrence(ed.), *Operation Research and the Social Science*, Tavistock Publication.
- Mayer, B. S.(2000), *The Dynamics of Conflict resolution. The nature of Conflict.* Chapter One.
- Mcguire, W. J.(1997). *The nature of attitudes and attitude change*, in Lindzey, G.(ed.), *The handbook of social psychology*, Addison-Wesley co.
- Miles, R. H.(1980). *Macro Organization Behavior*, Goodyear Pub. Co.
- Minnery, J. R.(1985). *Conflict Management in Urban Planning*, Gower Publishing Co.
- Murphy, P. E.(1985). *Tourism: A Cummunity Approach.* Methuen.
- Robbins, S. P.(1998). *Organizational Theory: The Structure and Design of*



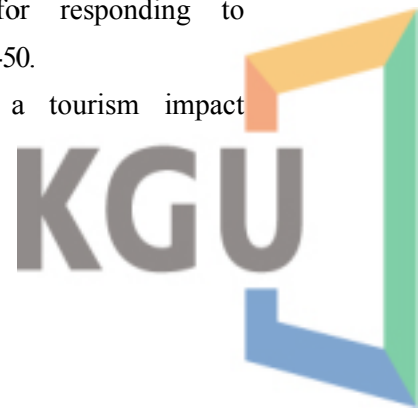


Organizations, 8th ed., Prentice-Hall, Inc.

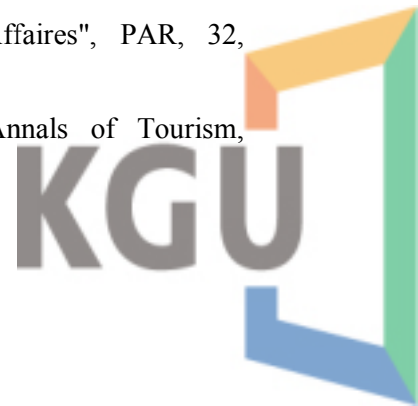
- Thomas, K. W.(1976). Conflict and Conflict Management in M. D. Dunnette(ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally.
- Tillett, G.(1999). Resolving Conflict: A Practical Approach, Oxford Univ. Press.
- Wagner, A. & Hollenbeck, J. R.(1992). Management of Organizational Behavior, Prentice-Hall.
- Walton, R. E.(1996). "Theory of Conflict in Lateral Organizations Relationship," in J. R Lawrence(ed.), *Operation Research and the Social Science*, Tavistock Publication.
- Wilkie, W. L.(1986). Consumer Behavior, Wiley & Son.

## 2) 연구논문

- Akis, S., N. Peristianis, J. Warner., "Residents' attitudes tourism development: the case of Cyprus", *Tourism Management*, 17(7), 1996, pp.481-494.
- Allen, Lawrence R., Harry R, Haffer, Patrick T, Long, and Richard, Perdue, "Rural Residents' Attitudes Toward Recreation and Tourism Development", *Journal of Travel Research*, 31(4), 1993, pp.27-33.
- Andereck, K. L. & Vogt, C. A., "The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options", *Journal of Travel Research* , 39(1), 2000, pp.27-36.
- Ap, John, "Residents' Perceptions Research on the Social Impacts of Tourism", *Annals of Tourism Research*, 17(4), 1990, pp.610-615.
- \_\_\_\_\_, "Residents' Perceptions on Tourism Impacts", *Annals of Tourism Research*, 19(4), 1992, pp.665-690.
- \_\_\_\_\_ and Crompton, J. L., "Residents' strategies for responding to tourism impact", *Journal of Travel Research*, 32(1), 1993, pp.47-50.
- Ap, J. & Crompton, J. L.(1998). Developing and testing a tourism impact scale, *Journal of Tourism Research*, 37(2), 130-138.

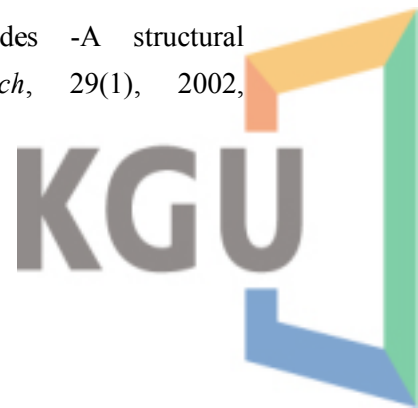


- Belisle, F. J., & Hoy, D. R.(1980). The Perceived impact of tourism by residents: A case of study in Snata Marta, Colombia, *Annals of Tourism Research*, 12, 83-101.
- Bradford et al(2004), Management conflict to improve the effectiveness of retail networks. *Journal of Retailing*, 80:181-195
- Brougham, J. E., & Butler, R. W.(1981). A segmentation analysis of resident attitudes to social impact of tourism, *Annals of Tourism Research*, 7, 569-590.
- Brougham, J. E., & Butler, R. W.(1981). "A Segmentation Analysis of Resident Attitudes to Social Impact of Tourism", *Annals of Tourism Research*, 7(4), pp.569-590.
- Bruckmeier, K.(2005). "Interdisciplinary Conflict Analysis and Conflict Mitigation in Local Resource Management", *Ambio*, 34(2).
- Buntz, C. G. & Radin, B. A.(1983). "Managing Intergovernmental conflict: The case of human service", *Public Administration Review*, 43(3).
- Butler, R. W, "Tourism as n agent of change, In tourism as a factor in national and regional development", Occasional Paper No.4, F. Helleiner ed., Peterborough, Ontario: Development of Geography Trent University, 1975.
- Butler, R. W, "The Concept of a Tourism Areas Cycle of Evaluation: Implications for Management of Resources", *Canadian Geographer*, 24(1), 1980, pp.5-12.
- Canary et al(2001), A competence based approach to examining interpersonal conflict: Test of a longitudinal model. *Communication Research*, 28(1): 79-104.
- chan, M.(1989), Intergroup conflict and cinflict management in the R&D divisions of four aerospace companies. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 36(2): 950-104.
- Chen, J. S., "An investigation of urban residents' loyalty to tourism", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24, 2000, pp.5-19.
- Cunningham, J. V.(1972), "Citizen Participation in Public Affaires", *PAR*, 32, pp.595
- Din, K. H.(1988), Social and cultural impact of tourism, *Annals of Tourism*,

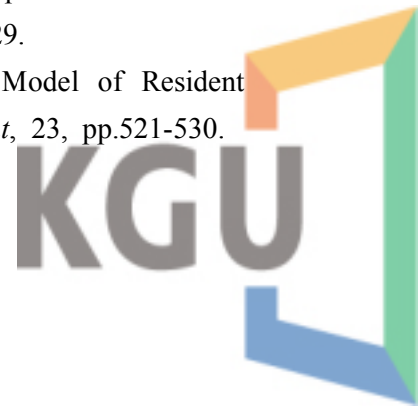


15(4), 563-569.

- Dogan Gursoy, Claudia Jurowski, Muzaffer Uysal, "Resident attitudes a structural modeling approach", *Annals of Tourism Research*, Vol.29, No,1, 2002.
- Coser, Lewis. A(1956), *The Function of Social Conflict*. New York: The Free Press.
- Fink, C. F.(1968). "Some Conceptual Difficulties in th Theory of Social Conflict," *Journal of Conflict Resoulution*, pp. 412-460.
- Gaski, J. F. & Nevin, J. R.(1985), The differential effect of exercised and unexercised power sources in a marketing channel. *Journal of Marketing Research*, 22(2): 9-29.
- Glazer and Konrad(2003), *Conflict and Governance*. Berlin Springer.
- Gross, M. A. & Guerrero, L. K.(2000), Managing conflict appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles. *The International Journal of Conflict Management*, 11(3): 220-226.
- Gee , C. Y., J. C. Mackens, and D. J. Choy, *The Travel Industry*, New York: Van Nostrand Fleinhold, 1989.
- Getz, Donald, "Capacity to Absorb Tourism: Concepts and Implications for Strategic Planning", *Annals of Tourism Research*, 10(2), 1983, pp.239-263.
- \_\_\_\_\_, "Resident's attitudes towards tourism: a longitufal study in Spey Valley, Scotland", *Tourism Management*,15(4), 1994, pp.47-258.
- Gunn, C. A., *Tourism Planning*, 2nd ed., New York: Taylor & Francis, 1994.
- Gursoy, D., J. S. Chen, and Y. Yoon, "Using structural equation modeling to assess the affects of tourism impact factors and local resident support for tourism development", in annual conference proceedings of the Travel and Tourism Research Association.
- \_\_\_\_\_, Jurowski, C. & Uysal, M., Resident attitudes -A structural modeling a pproach. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 2002, pp.79-105.



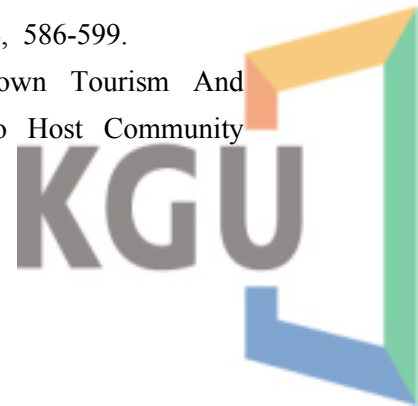
- Haralambopoulos, N. & Pizam, A.(1996). "Perceived impacts of tourism: The case of Samos", *Annals of Tourism Research*, 23(3), pp.503-526.
- Hernandez, S. A., Cohen, J. & Garcia, H. L.(1996). "Residents' attitudes towards instant resort enclave", *Annals of Tourism research*, 23(4), pp.755-779.
- Himes, J. S.(1980), *Conflict and Conflict Management*, Athens: The University of Georgia Press.
- Holland(2000). Consensus and Conflict : The socioeconomic Challenge facing sustainable tourism development in Southern Albania. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(6):510-524.
- Husbands, W. (1989). Social status and perception of tourism in Zambia, *Annals of Tourism Research*, 16(2), 237-253.s
- Huang, Yueh-Huang, and William P, Stewart, "Rural Tourism Development: Shifting Basis of Community Solidarity", *Journal of Travel Research*, 36(4), 1996, pp.26-31.
- Jamal, T. & Getz, D.(1995), *Collaboration Theory and Community Tourism Planning*, *Annals of Tourism research* 22(1):186-204.
- Jamal, T. & Getz, D.(1999), *Community Roundtables for Tourism-related Conflict*, *Journal of Sustainable Tourism* 7(3&4):290-313.
- Jamal, T. & Tanase, A.(2005), *Impact and Conflict surrounding Dracula Johnson*, J. D., Snepenger, D. J., & Akis, S. (1994). Residents' perceptions of Tourism development, *Annals of Tourism Research*, 21, 629-642.
- Kathleen, L. A., & Vogt, C. A., "The relationship between residents attitudes toward tourism and tourism development options", *Journal of Travel Research*, 39, 2000, pp.27-36.
- Karambayya, R., & J. W. Brett(1989). "Managers Handling Disputes: Third-Party Roles and Perceptions of Fairness." *Academy of Management Journal*, 32(.4), pp.695-697.
- Keller, C. P.(1987). "Stages of Peripheral Tourism Development : Canada's Northwest Territories." *Tourism Management* 8(1), pp.20-29.
- Ko, D. W. & Stewart, W. P.(2002). "A Structural Equation Model of Resident Attitudes for Tourism Development", *Tourism Management*, 23, pp.521-530.



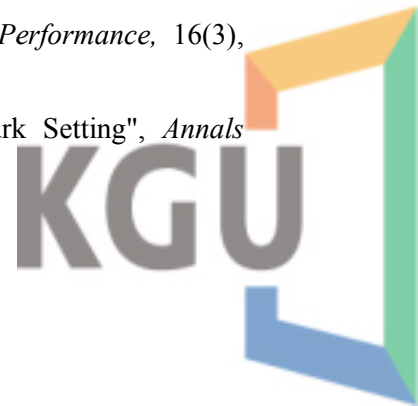
- Kendall, K. W., & Turgut Var, *The Perceived Impacts of Tourism, The State of the Art*, Vancouver: Simon Fraser University, 1984.
- Ko, D. W., & William, P. S., "A structural equation model of residents' attitudes for tourism development", *Tourism Management*, 23, 2002, pp.521-530.
- Lankford. S. V. and Dennis R. Howard, "Developing Tourism Impact Attitude Scale", *Annals of Tourism Research*, 21(1), 1994, pp.121-139.
- Lankford. S. V., "Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development", *Journal of Travel Research*, 32(3), 1994, pp.35-43.
- Lee, C. K. & Back, K. L.(2006). Examining Structure Relationships among Perceived Impact, benefit and Support for Casino Development Based on 4 year Longitudinal Data. *Tourism Management*, 27(3), pp.466-480.
- Lindberg, K., Anderson, T. D. & Dellaert, B. G. C, "Tourism development -Assessing social gains and losses", *Annals of Tourism Research*, 28(4), 2001, pp.1010-1030.
- \_\_\_\_\_ and Rebecca L. Johnson, "Modeling Resident Attitudes Toward Tourism", *Annals of Tourism Research*, 24(2), 1997, pp.402-424.
- \_\_\_\_\_, Dellaert, B. G. C. & Rassing, C. R, "Resident tradeoffs a choice modeling approach", *Annals of Tourism Research*, 26(3), 1999, pp.554-569.
- Liu, J. C., "Relative economic contributions of visitor groups in Hawaii", *Journal of Travel Research*, 25(1), 1986, pp.2-9.
- \_\_\_\_\_ and Turgut Var, "Resident Attitudes Toward Tourism Impacts in Hawaii", *Annals of Tourism Research*, 13(2), 1986, pp.193-214.
- \_\_\_\_\_, Sheldon, P. J. & Var, T., "Resident perceptions of the impact of the environment impact of tourism", *Annals of Tourism Research*, 14(1), 1987, pp.17-37.
- Madrigal, Robert, "A Tale of Tourism in Two Cities", *Annals of Tourism Research*, 20(2), 1993, pp.336-353.
- \_\_\_\_\_, "Residents' Perceptions and the Role of Government", *Annals of Tourism Research*, 22(1), 1995, pp.86-102.



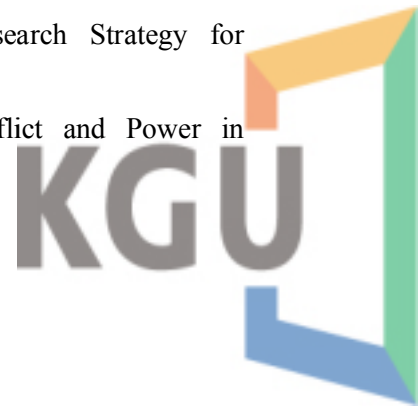
- Markwick, M. C.(2000). Golf Tourism Developmet, Stakeholder, Differing Discourse and Alternative AgendasL The Case of Malta. *Tourism Management*, 21(5), pp.515-524.
- Mason, P. and J. Cheyne, "Residents' attitudes to proposed tourism development", *Annals of Tourism Research*, 27(2), 2000, pp.391-411.
- Mathieson, A. and G. Wall., *Tourism : economic, physical and social Impact*. NewYork: Longman. 1986.
- Makwick, M. C.(2000), Golf tourism development, stakeholders, differing discourse and alternative agendas: The case of malta. *Tourism management*, 21, 515-524.
- March & Simon(1958), Organization, New York: John Wiley And Sons.
- Mathieson, A & Wall, G.(1982), Tourism Economics, Physical and Social Impact, NY: Longman.
- Mckercher et al(2005), Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong. *Tourism management*, 26, 539-548.
- Milman, A. & Pizam, A.(1988), Social impact of tourism on Central Florida, *Annals of Tourism Research*, 15, 191-204.
- Milman, A. & Pizam, A.(1988). "Social Impacts of Tourism on Central Florida", *Annals of Tourism Research*, 15(2), pp.391-411.
- Milman, A. & Pizam, A.(1988). "Social Impacts of Tourism on Central Florida", *Annals of Tourism Research*, 15(2), pp.391-411.
- Park, Romania, *Journal of Sustainable Tourism* 13(5):440-455.
- Park, Hyung S.(2001), The Role of Governmnet in Comflict Resolution Related to Urban and Regional Development in Korea, The University of Liverpool.
- Paul et al(2004), Impact of heterogeneity and collaborative conflict management style on the performance of synchronous global virtual teams. *Information Management*, 41: 303-321.
- Perdue, R. R, Long, P. T., & Allen, L.(1990). Rural resident tourism perceptions and attitudes. *Annals of Tourism Research*, 14, 586-599.
- Perdue, R. R, Long, P. T. & Kang, Y. S.(1999). Boomtown Tourism And Resident Quality of Life: The Marketing of gaming to Host Community



- Residents. *Journal of Business Research*, 44(3), pp.165-177.
- Perdue, Richard R., Patrick T. Long, and Lawrence R. Allen, "Resident Support for Tourism Development", *Annals of Tourism Research*, 17(4), 1990, pp.586-599.
- Perdue, R. R., Long, P. T. & Allen, L. R.(1990). "Resident Support for Tourism Development", *Annals of Tourism Research*, 17(4), p.586-599.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ & Kang, Y. S.(1995). "Resident Support for Gambling as a Tourism Development Strategy" *Journal of Travel Research*, 34(2), p.3-11.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ & \_\_\_\_\_(1999). "Boomtown Tourism and Resident Quality of life; The Marketing of Gaming to Host Community Residents", *Journal of Business Research*, 44(3), p.165-177.
- Petry, N. M.(2000). "Gambling Problems in Substance Abusers are Associated with Increased Sexual Behavior", *Addiction*, 95(7), p.1089-1100.
- Milman, A. & Pizam, A.(1988). "Social Impacts of Tourism on Central Florida", *Annals of Tourism Research*, 15(2), pp.391-411.
- Pondy, L. R.(1967). Organizational Conflict: Concept and Models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), p.306.
- Roehl, W. S.(1996). "Competition, Casino Spending, and Use of Casino Amenities", *Journal of Travel Research*, 34(3), pp.57-62.
- \_\_\_\_\_(1999). "Quality of Life Issues in a Casino Destination", *Journal of Business Research*, 44, p.223-229.
- Ross, G. F.(1992). "Resident Perceptions of the Impact of Tourism on an Australian City", *Journal of Travel Research*, 30, pp.13-17.
- Rothman, R. A.(1978). "Residents and Transient: Community Reaction to Seasonal Visitors", *Journal of Travel Research*, 6(3), pp.8-13.
- Ruble, T. L. & Thomas, K. W.(1976). "Support for a Two Dimensional Model of Conflict Behavior," *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(3), pp.143-155.
- Saremba, J. & Gill, A.(1991). "Value Conflict in Mountain Park Setting", *Annals*



- of *Tourism Research*, 18, pp.455-472.
- Sautter, E. & Leisen, B.(1999). "Managing Stakeholders : A Tourism Planning Mode", *Annals of Tourism Research*, 26(2), pp.312-328.
- Schmidt, S. M. & Kochan, T. A.(1972). "Conflict: Toward Conceptual Clarity", *Administrative Science Quarterly*, 17.
- Sheldon, P. J. & Var, T.(1984). "Resident attitudes to Tourism in North Wales", *Tourism Management*, 5, pp.40-48.
- Sheldon, P. J. & Abenoja, T.(2001). "Resident Attitudes in a Mature Destination: The Case of Waikiki", *Tourism Management*, 22, pp.435-443.
- Simmons, D. G.(1994), "Community participation in Tourism Planning", *Tourism Management*, 15(2), pp.98-108.
- Pizam, Abraham, and Ady Milman, "The Social Impact of Tourism", *Tourism Recreation Research*, 11(1), 1986, pp.29-34.
- Ross, S. & Wall, G, "Ecotourism: toward congruence between theory and practice", *Tourism Management*, 20, 1999, pp.123-132.
- Liu, J. C. & Var, T.(1986) Resident Attitudes toward tourism impacts in Hawaii, *Annals of Tourism Research*, 13. 19.-214.
- Lovelock, B.(2002), Why It's Good to be Bad: The Role of Conflict in Contributing Towards Sustainable Tourism in Protected Areas, *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1):5-30.
- Rahim, M. A.(1983), A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict, *Academy of Management Journal*, 14(3):218-227.
- Ury et al(1993), Getting Disputes Resolved: *Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*. Cambridge: PON Books.
- Seller, M. P.(1993), NIMBY: A Case Study in Conflict Politics, *Public Administration Quarterly*, 16(4):460-477.
- Sheldon, P. J. & Var, T.(1984), Resident Attitudess to Tourism In North Wales, *Tourism Management* 5:40-47
- William, R. M. Jr(1972) Conflict and Social Order: A Research Strategy for Complex Propositions, *Journal of Social Issues* 28: 11-27
- Walker, O. C.(1970). "An Experimental Investigation of Conflict and Power in





Marketing Channels", University of Wisconsin, Ph.D. Thesis.

Walton, R. and Dutton, J.(1969). "The Management of Interdepartmental Conflict; A Model and Review", *Administrative Quarterly*, 14, pp.73-84.



# 설문지



안녕하십니까?

저는 경기대학교 일반대학원 관광경영학과 박사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문조사서는 제주올레길을 대상으로 **관광개발에 대한 지역주민 갈등 관리 방안**을 연구하기 위하여 마련되었습니다.

이 조사서는 저의 학위논문 작성에만 활용될 것이며, 또한 조사가 무기명으로 실시되어 귀하께서 응답하신 내용은 비밀이 철저히 보장되며 순수한 학술적 연구목적으로만 활용될 것입니다.

부디 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 본 연구를 한층 빛내 주시기 바랍니다.

설문조사에 참여해 주셔서 다시 한번 진심으로 감사드립니다.

2010년 7월 28일

**지도교수**

경기대학교 관광대학 관광경영학과  
경영학 박사 이 주 형

**연구자**

경기대학교 일반대학원 관광경영학과  
박사과정 이 명 구

※ 설문에 대한 궁금한 사항이 있으시면 아래의 연락처로 문의주시기 바랍니다 ※

연 락 처

전 화 : 010-3891-8309

전자우편 : tourtom@hanmail.net



**Part 1.** 다음 질문은 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등 요인에 관한 내용입니다.  
해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 올레길 개발로 인해 우리지역은 전체적으로 손해보다 이익이 많다.	①	②	③	④	⑤
2. 올레길 개발은 우리 지역 발전을 위해 꼭 필요하다.	①	②	③	④	⑤
3. 올레길 개발은 나에게 개인적 이익이 된다.	①	②	③	④	⑤
4. 올레길은 지역의 미래상에 잘 부합되도록 개발되고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 올레길은 지역의 관광정책목표와 일관성 있게 개발되고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 올레길 개발은 지역의 요구사항이 균형 있게 반영되고 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 올레길 개발 계획과 정보는 지역 주민이나 개발 관련 집단에게 투명하게 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 올레길 개발은 계획수립절차가 공정하게 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 올레길 개발은 계획과정에서 다양한 집단의 의견 반영과 참여가 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 올레길 개발과 관련되어 지역민에 대한 충분한 보상이 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 올레길 개발로 지역경제가 활성화되고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 올레길 개발은 관광객 유치에 기여하고 있다	①	②	③	④	⑤
13. 올레길 개발은 부동산 투자를 유발하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 올레길 개발로 지역주민의 삶의 질이 향상되고 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 올레길 개발로 지역정서가 악화되고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 올레길 개발은 환경보전에 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 올레길 개발이후 많은 관광객으로 인해 지역의 쾌적성이 악화되고 있다.	①	②	③	④	⑤

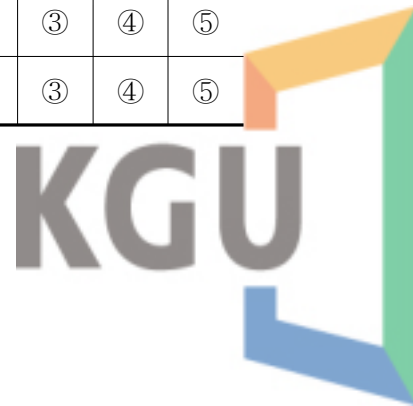


**Part 2.** 다음 질문은 제주지역 올레길에 대한 지역구조 요인의 영향에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
18. 우리마을(지역)은 타 산업에 비해 관광산업의 비중이 높다.	①	②	③	④	⑤
19. 우리마을(지역)의 관광발전 수준은 도내 타 지역과 비교해서 낮다.	①	②	③	④	⑤
20. 우리마을(지역)의 현 상황을 고려해볼 때 과거 관광개발 정책은 대체적으로 만족스럽지 못하다.	①	②	③	④	⑤
21. 우리 지자체는 평소 뛰어난 조정 및 협상능력을 발휘한다.	①	②	③	④	⑤
22. 우리 지역의 자치단체장은 평소 의사결정에서 마을(지역)주민의 의견을 존중하고 잘 수렴한다.	①	②	③	④	⑤
23. 관광개발과 관련된 지자체의 결정사항에 대해 우리 마을은 대체적으로 수긍하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
24. 관광개발추진에 있어 우리마을의 내부결속력(응집력)은 높다.	①	②	③	④	⑤
25. 우리마을은 관광개발에 대한 관심(기대감)이 높다.	①	②	③	④	⑤
26. 우리마을은 관광개발에 대한 참여도가 높다.	①	②	③	④	⑤
27. 우리마을 사람들은 지역에 대한 애향심이 높다.	①	②	③	④	⑤

**Part 3.** 다음 질문은 제주지역 올레길에 대한 지역여론의 영향에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
28. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 지역 매스미디어(TV, 신문)의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤
29. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 지역 시민사회단체들의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤
30. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 지역 국회의원의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤
31. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 지역 도의원의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤
32. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 도지사의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤
33. 올레길 개발에 대한 지역 의견 형성은 시장, 관련 공무원의 영향이 크다.	①	②	③	④	⑤

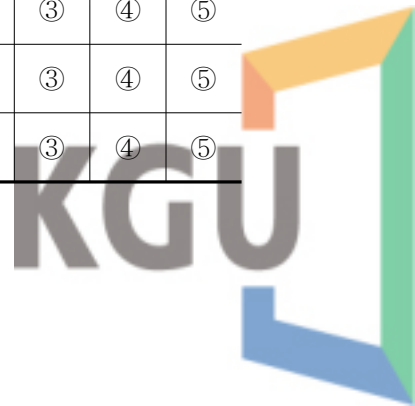


**Part 4.** 다음 질문은 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등수준에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
34. 올레길 개발·운영과 관련하여 관련 집단 간 갈등이 존재한다	①	②	③	④	⑤
35. 올레길 개발·운영에 대해 지역주민은 불만을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
36. 올레길 개발·운영과 관련하여 지역주민을 대하는 (사)제주올레/지자체의 태도는 바뀌어야 한다.	①	②	③	④	⑤
37. 올레길 개발·운영으로 인해 언쟁한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
38. 올레길 개발·운영과 관련하여 간섭 및 방해를 한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
39. 올레길 개발·운영으로 인해 물리적 충돌을 한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
40. 올레길 개발·운영으로 인해 제3자의 조정을 요청한 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

**Part 5.** 다음 질문은 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등 관리에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
41. 지역주민은 올레길 개발·운영에 따른 문제해결 방안을 찾기 위해 개발관련 집단과 공동 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
42. 지역주민은 올레길 개발·운영에 따른 문제해결을 위하여 개발관련 집단과 서로 정보를 교환하였다.	①	②	③	④	⑤
43. 지역주민은 갈등과 마찰을 피하기 위해 스스로 개발 관련 집단의 의견에 동의하였다.	①	②	③	④	⑤
44. 지역주민은 개발 관련 집단과 논쟁을 피하고 있다.	①	②	③	④	⑤
45. 지역주민은 주장하는 문제해결 방식이 최선이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
46. 지역주민 중심으로 의사결정을 하기 위해 영향력을 행사하였다.	①	②	③	④	⑤
47. 지역주민은 개발 관련 집단에게 입장을 양보하였다.	①	②	③	④	⑤
48. 지역주민은 개발 관련 집단의 의견에 무조건 찬성하였다.	①	②	③	④	⑤
49. 지역주민은 갈등 상황을 해결하기 위하여 절충적 방법을 발견하기 위해 애썼다.	①	②	③	④	⑤
50. 지역주민은 타협점에 이르기 위해 개발 관련 집단과의 차이점을 줄이려고 노력하였다.	①	②	③	④	⑤



**Part 6.** 다음 질문은 제주지역 올레길 개발에 따른 갈등 결과에 관한 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
51. 제주 올레길 추진 결과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
52. 제주 올레길 추진 과정에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
53. 지역주민과 개발 관련 집단과의 관계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
54. 개발 관련 집단은 지역주민과의 약속을 지킨다.	①	②	③	④	⑤
55. 개발 관련 집단은 신뢰할 만한 집단이다.	①	②	③	④	⑤
56. 개발 관련 집단은 지역주민 편에 서 있다.	①	②	③	④	⑤
57. 올레길 개발에 적극적으로 참여할 것이다.	①	②	③	④	⑤
58. 올레길 개발을 지지할 것이다.	①	②	③	④	⑤

**Part 7.** 다음 질문은 제주지역 올레길 개발 갈등 관련 내용입니다. 해당되는 곳에 답변(✓, O) 해 주시기 바랍니다.

59. 올레길 개발 추진 과정에서 지역주민과 갈등이 주로 발생한 집단은 어디라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

① 지역주민 ② 지자체 ③(사)제주올레 ④ 민간시민단체 ⑤ 관광사업자

60. 올레길 운영 과정에서 지역주민과 갈등이 주로 발생한 집단은 어디라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

① 지역주민 ② 지자체 ③(사)제주올레 ④ 민간시민단체 ⑤ 관광사업자

61. 올레길 갈등 발생 과정에서 가장 큰 책임이 있는 집단이 어디라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

① 지역주민 ② 지자체 ③(사)제주올레 ④ 민간시민단체 ⑤ 관광사업자

62. 올레길 갈등 발생을 예방하고 해결하는데 가장 큰 기여를 할 수 있는 집



단이 어디라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

- ①지역주민 ②지자체 ③(사)제주올레 ④민간시민단체 ⑤관광사업자

63. 올레길 갈등 문제를 해소하고자 할 경우 다음 어느 과정에 가장 큰 비중을 두고 접근해야 효과적인 것으로 생각하십니까?

- ①계획과정 ②개발결정 ③개발진행과정 ④사후운영과정

64. 올레길 갈등 발생을 예방하고 해결하는데 가장 바람직한 방식은 무엇이라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

- ①갈등 당사자 간의 합의와 타협 ②지자체의 개입에 의한 갈등 조절  
③사법부의 법률적 판단에 의한 조절 ④갈등 조정 기구에 의한 조절  
⑤주민투표에 의한 갈등 조절 ⑥공청회/주민 설명회

65. 올레길 관련 갈등을 해소하기 위해 적극적으로 추진해야 할 방안은 무엇이라고 생각하십니까? 가장 중요한 것 한 가지만 골라주십시오.

- ①갈등 예방 및 해결을 위한 국가 차원의 법률 제정  
②이해관계자들의 참여를 기반으로 한 계획수립 및 추진  
③새로운 갈등 조절 제도/기구 도입  
④주민 투표나 여론 조사 등 다수결에 의한 결정  
⑤지자체의 갈등 조정력 강화  
⑥지역주민과 지역사회의 피해에 대한 적절한 보상과 혜택 부여  
⑦지역주민과 관광객을 대상으로 한 교육과 홍보 강화

66. 올레길 관련 갈등을 예방하고 해소하기 위한 가장 바람직한 지역주민 참여 방식은 무엇이라고 생각하십니까?

- ①공청회/주민설명회 ②주민대책협의회 및 자문단  
③주민감시반(지역주민과 시민, 사회단체 참여) ④주민투표제  
⑤여론수렴(여론 모니터링, 설문조사 등)







# Abstract

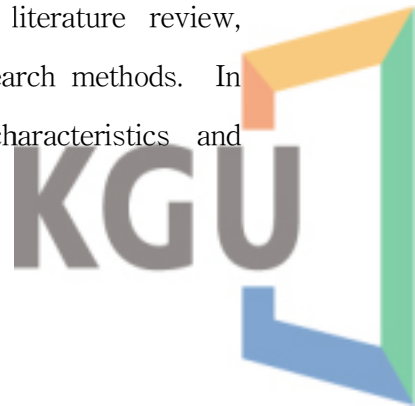
Ph. D. Dissertation

## Conflict Management of the Regional Tourism Development for Olegil in Cheju Island.

Lee Myoung Goo  
Department of Tourism Management  
Graduate School,  
Kyonggi University

Together with a complete execution of local self-government system, the conflicts of interested parties surrounding region tourism development have been diversified and complicated.

The purpose of this study was to find a structural relationship among key variables as conflict source, regional structure, regional opinion, conflict level, result regarding conflicts between stake holders on Cheju Olegil development in Cheju Island. To accomplish the purpose of this study, literature review, qualitative interview and empirical survey were used as research methods. In the literature review, local tourism development, main characteristics and



attributes related to conflicts, conflict management and conflict were identified and systematized by examining various textbooks, dissertation and periodicals.

In empirical study, questionnaire items were developed based on the in-depth literature reviews and then questionnaire survey was conducted. As for the analysis methods, frequency analysis, factor analysis, regression analysis and ANOVA were used for the statistical analysis. Results suggested one hypothesis, that regional opinion affects conflict source, was rejected. However 8 other hypothesis were accepted at .05 significance level. The result of empirical study showed that a set of factors affecting conflict level and management. Also, conflict level and management result regarding conflicts.

This study implies following meanings. First, to solve the problems, it is highly needed to understand stake holders; resident, local self-government, NGO and etc. Second, the management of conflict with resident in a designated region could be more efficient by leading residents' participation and cooperation through the process of planning local projects. Third, it is required to change a paradigm of conflict. The word 'conflict' is not negative term any more. Through conflict, the mutual trust and network between local government and stakeholder can be achieved.

However, the scope of this study is confined specific area of Cheju Island. Further study is needed address a series of conflicting issues by designated area.

