

소셜 네트워크, 비영리단체 복원에 매우 중요한 것으로 밝혀져

2017년 미국 텍사스주 휴스턴시 및 주변 지역을 강타한 허리케인 하비(Hurricane

Harvey) 당시 수혜자 지원 준비 상태가

우수하였던 비영리단체의 경우 직원들이 기존의

업무용 의사소통 방식과 소셜 네트워크를 모두

활용할 수 있었던 것으로 밝혀졌다. 최근

*Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*에

게재된 이 연구에는 미국 뉴저지 소재 럿거스

대학교 (Rutgers University) 커뮤니케이션학부

(School of Communication and Information)

NetSCI Lab의 마리아 도어플 (Marya Doerfel)

박사와 김민경, 윤현숙, 멜라니 퀘스텔 (Melanie Kwestel), 저스틴 쿠오 (Justine Quow)

연구원이 참여하였다. 해당 연구에서는 비영리단체와 직원들이 더욱 원활하게 활동하여

필수적인 사회복지 서비스를 제공할 수 있었던 경우는 직원들이 기존 규정된대로 연락을

취하면서도 개인 및 비영리단체의 소셜 네트워크를 활용하여 수혜자들을 위해 정보를

공유하고 자원을 확보하면서 타 조직 및 기구와 공조하였던 경우였다고 밝혔다.



소셜 네트워크 관계가 단체의 복원력에 미치는 영향을 연구하는 럿거스 대학교 커뮤니케

이션학부 교수 겸 NetSCI Lab 소속 공동연구자 Marya Doerfel 박사는 “허리케인 하비와

같은 재해로 인해 일상 생활에서 향유하던 사업체 간 그리고 사회적 상호작용에 지장이

발생하며 단체가 정상 상태로 복구되는 능력도 저해됩니다”라며 “보통 재해 대책을 수립

하면 자체 연락망에 연락을 취하고 매니저에게 특정 사업 일부를 복원하도록 규정하는

방식으로 대책을 수립하려는 경향이 있습니다. 하지만 본 연구에서 확인된 바에 따르면

공동체, 사회 집단, 종교단체를 통해 알게 된 사람들이나 단체 구성원의 가족 등 외부인과

소통하는 것 역시 단체를 더욱 신속하게 정상화하는데 유용합니다”고 설명하였다.

이 연구에서는 허리케인 하비의 피해를 입은 해에 노숙자와 식료품 구매가 힘든 빈곤층,

실업자, 저임금 근로자, 고령자를 지원한 대규모 휴스턴 소재 종교 사회복지단체 2곳 그

리고 그들의 파트너사, 제휴업체등을 연구하였다. 허리케인 강타 직후 네트워크에 속한

단체들은 예상대로 연방재난관리청(FEMA)와 미국 적십자회, 지방자치단체 산하 기구 등

협력단체 및 기구에 연락하여 지원을 요청하였다. 이러한 단체들은 복원에 필요한 자원을 제공하여 필수적이었는데, 단체 구성원들이 외부인에게 연락하면서 더욱 빠른 속도로 복원이 이루어졌다. 소셜 네트워크는 과거에 연결되어 있지 않던 단체들끼리 새로운 관계를 형성하는데 기여하였으며, 새로운 관계 덕분에 허리케인 하비 강타 후 수 개월 동안 지역 재건에 필요한 수많은 지원금과 물품, 인력이 휴스턴에 유입되었다. 일례로 가옥 내 토사 제거에 참여한 자원봉사자가 많은 단체에서 일손이 부족한 타 비영리단체에 여유 인원을 파견하여 타 비영리단체에서 돌보던 수혜자까지 지원할 수 있었다. 다른 사례에서는 지역사회 비상대응팀원(CERT)과 친한 교회 신도 덕분에 전국 규모의 비영리단체와 연락이 닿아 휴스턴에 정신건강 상담전문가를 파견 받기도 하였다. 개인적인 인간관계 덕분에 관료조직은 수혜자에게 더욱 원활하게 접근하고 업무를 더욱 효과적으로 수행할 수 있었다.

럿거스 대학 박사 후보자이자 [Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly](#) 게재 논문 제 1 저자 김민경 연구원은 “직원들과 면담하는 과정에서 연구진은 비영리단체에서 위기에 처한 수혜자들을 지원하기 위해 비공식 네트워크를 자주 활용하였다는 사실을 발견하였습니다. 한 매니저는 비공식 네트워크를 ‘사람들이 전화로 소통하는 협력관계’라고 설명하였습니다”고 밝혔다. 비공식 네트워크는 허리케인 강타 이후에도 확대되었다. 지역사회 비상대응팀 자원봉사자 1 명은 팀원 2 명의 집이 침수된 것을 목격하고 두 아들을 대응 담당자로 지정하여 피해자 소재를 파악하고 해당 자원봉사자에게 연락하게 하였다.

“하지만 이와 반대되는 상황도 발생했습니다. 고립되어 있는 분이 대규모 네트워크에 소속된 분이면 정상 상태로 복원되기까지 오랜 시간이 걸렸습니다. 노인 무료급식 프로그램 담당 매니저에 따르면, 허리케인이 강타한지 수 개월이 지났지만 소속 단체는 아직 어려움을 겪고 있다는 이야기를 들었습니다.” 김 연구원은 해당 매니저가 속한 단체는 개인적인 인적관계가 부족하여 정말 필요했던 경제적 자원을 빠르게 확보할 수 없었다고 덧붙였다.

본 연구에서는 미국 국립과학재단(NSF)의 지원을 받아 수행한 단체 복원력에 관한 현장 연구 중 수집하였던 데이터 중 일부분을 차용하였다. NetSCI 내 허리케인 하비 사례 연구

팀원들은 (비영리)단체를 변화, 복원시키고 재난 경험에서 교훈을 습득하며 복원의 사각 지대를 파악하는 동시에 향후 사업에 지장을 초래할 만한 요소에 대비하는 과정에서 의사소통이 미치는 영향을 파악하기 위해 분석을 계속하고 있다.

공식 게재된 전체 논문은 아래 링크를 통해 확인 가능하다: <https://doi.org/10.1177/08997640211013912>

Minkyung Kim, Melanie Kwestel, Hyunsook Youn, Justine Quow, & Marya L. Doerfel (2021). Serving the vulnerable while being vulnerable: Organizing resilience in a social welfare sector. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. Doi: 10.1177/08997640211013912.