

정부의 위기 커뮤니케이션 연구: 의약품 부작용 관련 언론 보도에 나타난 주요 주제, 정보원, 위기 책임 귀인, 프레임 분석 및 네트워크 분석을 중심으로

Government's Crisis Communication based on the Main Theme, Source, Crisis Responsibility, Frame Analysis and the Network Analysis on the Side Effects of Drug of the Press

홍주현*, 차희원**

국민대학교 언론정보학부*, 이화여대 커뮤니케이션미디어 학부**

Juhyun Hong(joohssy@kookmin.ac.kr)*, Heewon Cha(heewon@ewha.ac.kr)**

요약

의약품 부작용과 같이 국민의 건강과 밀접한 관련이 있고, 전문적인 이슈의 경우 언론 보도는 국민들의 위기 대응과 정부의 위기관리에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 중요하다. 이 연구는 의약품 부작용과 관련된 언론 보도를 주요 주제, 정보원, 위기 책임 귀인, 프레임을 분석하고 언론의 주목을 받은 의약품 부작용 보도에 대해 네트워크 분석을 실시해 정부의 위기관리 방안을 제시했다. 일간지, 경제지, 전문지의 보도에 차이가 있었는데, 일간지는 부작용 발생과 같은 위기 발생을 중심으로, 경제지는 제약업계 관련된 기사를, 전문지는 의약품 정책을 비판하는 기사 중심으로 보도했다. 의약품 부작용과 관련된 주요 정보원은 국회의원이었다. 위기의 책임을 언급한 기사는 적었지만, 위기 해결의 주체에 대해서는 의약품을 생산한 업체가 해결해야 한다는 기사가 많았지만 전문지의 경우에는 정부가 문제를 해결해야 한다고 했다. 네트워크 분석을 통해 기사에서 중요하게 언급된 단어를 찾고, 단어와 단어의 관계 분석으로 기사에서 전달하고자 하는 의미를 찾았다. 이 연구는 내용분석과 네트워크 분석을 통해 의약품 부작용 기사를 분석하고 정부의 위기 커뮤니케이션 관점에서 공중별 정부의 위기 대응 방안을 고려해봤다는 데 의의가 있다.

■ 중심어 : | 의약품 부작용 | 정보원 | 책임 귀인 | 위기 이슈 | 네트워크 분석 |

Abstract

The side effects of drug is closely linked to the people's health and professional. In this case, press report is very important in evaluating the side effects of drug and people's attitude of government's health policy. This study analyzed press report on the side effects of drug based on the main theme, source, responsibility attribution on crisis, frame and network analysis. Theses is a difference of main theme between the press. Daily newspaper focused on the occurrence of crisis and economical newspaper focused on the manufacture company. Professional paper focused on the criticizing of the health policy. The main source of the press on the side effects of drug is the Congressman. There are few articles which mentions about the crisis responsibility. However most articles mentioned that the subject of crisis solutions is the manufacturer. This study found the main meaning by network analysis. This study highlighted the government's crisis management based on the result of content analysis and network analysis.

■ keyword : | Side Effects of Drug | Source | Crisis Responsibility | Crisis Issue | Network Analysis |

I. 문제제기

한미약품 폐암 치료제인 올리타정은 효능이 우수하고 복용이 쉽다는 점에서 언론의 주목을 받았고, 한미약품의 주가 상승에도 영향을 미쳤다. 임상과정에서 3명의 사망자가 나왔다는 사실이 전해지면서 국정감사에서 집중적인 비판의 대상이 되었고, 식약처도 의약품 승인 관리 차원에서 비난을 받았다. 신생아에게 치명적인 성분을 함유한 돔페리돈을 산모에게 처방해 논란이 되었다. 타미플루 부작용으로 11세 남아가 추락해 사망하는 등 의약품 부작용 논란이 끊이지 않는다. 이 연구는 국민의 생명과 직결되는 의약품 부작용에 대해 언론이 어떻게 보도하는지 살펴보고, 언론 보도를 통해 정부 부처인 식약처의 위기 대응 커뮤니케이션이 제대로 이루어지는지 규명하고자 한다.

언론은 정부의 정책결정과정에서 주요 사안을 국민들에게 알리고, 정부의 정책에 대한 반응을 전달하는 역할을 한다[1]. 소셜 미디어의 등장으로 정책결정과정에서 언론의 입지가 좁아진 것은 사실이지만 그럼에도 불구하고, 언론 보도는 정부 관련 정책의 주요 전달 채널로서 주목할 필요가 있다. 의약품 부작용 같이 국민들이 직접 정보를 얻기 어려운 경우에는 언론 보도가 위기가 급속하게 확산되는데 영향을 미치기도 한다. 정보 습득에서뿐만 아니라 위기 이슈의 위험성이 크고, 피해가 즉각적으로 나타날 경우에는 국민들의 관심을 끌 수밖에 없다[2].

정부의 입장을 언론이 어떻게 보도했는지에 따라 긍정적인 여론이 형성되어 위기가 줄어들 수도 있고, 국민들이 정부나 제약사를 신뢰하지 못할 경우에는 위기 이슈의 증폭이 커질 수 있다[2]. 이 연구는 국민들이 잘 모르는 전문적인 이슈, 피해가 큰 이슈의 경우 언론의 보도가 중요하다고 보고, 의약품 부작용과 관련된 언론 보도를 분석했다. 저널리즘 측면에서 의약품 부작용에 대한 언론 보도를 분석한 선행 연구 중 2008년 발생한 식품안전 사고에 대한 언론 보도를 분석한 연구는 일회 중심적 프레임이 많다고 밝혔다. 정보원과 매체에 따른 식품위기 보도의 차이를 규명했다[3].

이 연구는 내용분석을 통해 언론이 위기 이슈를 어떻

게 묘사하고 있는지, 정부가 위기를 어떻게 대응하고 있는지 정책결정과정의 참여자를 중심으로 알아볼 것이다.

2. 이론적 배경

의약품 부작용 같은 위기가 발생했을 때 정부가 어떻게 대응하는지 언론 보도를 통해 알아보기 위해 먼저 정부의 위기 커뮤니케이션 과정에서 언론의 역할을 논의했다.

1. 정부의 위기 발생 상황에서 언론의 역할

의약품 부작용 같은 위기가 발생했을 때 언론은 위기를 전달하는 주요 통로가 된다. 위기가 발생했다는 것을 알리고, 위기의 책임 소재를 규명하며, 정부에 해결 방안을 촉구하기도 한다[1]. 언론은 의약품 부작용과 같은 사건이 발생했을 때 쟁점화하고, 국민들에게 알리는 역할을 한다[3]. 위기가 증폭되거나 위기가 감소하는 것 같은 여론의 향방에 언론이 미치는 영향이 크다. 언론이 사건을 어떻게 틀 짓는지가 사건을 인식하고, 받아들이는 국민들에게 중요한 영향을 미친다[4].

물론, 소셜 미디어가 등장하면서 국민들은 언론 중심의 의제설정과정이 변화했는데, 국민들은 언론 보도뿐만 아니라 직접 소셜 미디어를 통해 정보를 찾기도 한다. 개인들이 제기한 이슈가 주목을 받으면서 ‘독자의 제’가 되고 미디어가 주목을 하면 ‘미디어 의제’가 되기도 한다[5]. 정부의 정책결정과정에서 정부의 발표나 정부를 정보원으로 언론이 보도를 하고, 언론 보도를 통해 쟁점화 되는 과정과 인터넷의 등장으로 개인들이 이슈를 제기하면서 독자의제가 사회의제로 형성되는 순환 과정이 나타난다.

의약품 부작용이나 불법 유통 등 국민의 건강과 직결된 이슈와 같이 국민들의 이슈 관련도가 높은 상황에서 언론 보도는 독자가 이슈의 중요성을 인지하고, 어떻게 바라봐야 할지 영향을 미친다는 점에서 주목할 필요가 있다. 특히, 의약품 부작용과 같이 전문적인 판단이 필요하고, 즉각적으로 국민들에게 피해를 줄 수 있는 이

슈의 경우에는 언론보도가 정보의 전달과 확산 측면에서 중요하고 개인들의 태도에도 영향을 미칠 것으로 생각된다.

2. 위기 이슈 관련 언론의 보도: 주제, 정보원, 위기 귀인, 프레임 및 네트워크 분석

언론의 의제설정(*agenda-setting*) 이론은 사회에서 어떤 일이 발생하고 중요한 것이 무엇인지 알려준다. 언론은 사건의 구성 요소 중 일부를 선택하고, 강조함으로써 현실을 다양한 관점에서 구성한다[6]. 엔트만(*Entmann, 1993*)이 언급했듯이 선택(*selection*)과 강조(*salience*)를 통해 사건을 틀 짓는 것이다[7]. 프레임 이론(*frame theory*)은 독자들에게 세상을 보는 시각을 전달함으로써 이슈와 관련된 공중과의 관계를 형성하는데 영향을 미치기도 한다. 프레임이 사람들이 세계를 보는 창(*window*)의 역할을 하는 것이다. 프레임은 사회적 현실 구성(*the construction of social reality*)과 연결 지어 설명할 수 있는데, 현실은 미디어에 의해 구성된다는 것이다. 바로 선택과 강조를 통해 현실이 구성된다[8]. 이 연구는 위기가 발생했을 때 언론이 어떻게 보도하는지가 독자의 현실인식에 영향을 준다고 보고[9], 언론 보도가 어떻게 이루어지는지 알아보았다.

언론이 위기 이슈 중에서 어떤 내용을 다루고, 어떤 부분을 강조하는지를 프레임 이론에서는 스토리 프레임(*story framing*)이라고 한다[5]. 주로 다룬 주제를 찾음으로써 기사의 스토리를 파악한다는 점에서 먼저 위기 이슈와 관련해서 어떤 내용을 다루고 있는지 주제를 분석했다. 언론의 주제는 특정 이슈와 관련해서 무엇을 중요하다고 생각하는지 뉴스가치를 알 수 있다는 점에서 주목했다. 의제설정 이론에 따르면 언론은 독자들에게 중요한 문제가 무엇인지 전달하는데, 바로 언론이 다룬 주제를 통해 알 수 있다[10]. 위기 이슈를 보도할 때 귀인은 사건의 책임소재를 밝힌다는 점에서 중요하다. 최윤형과 신경아(2012)는 멜라민 사건 관련 위험 보도를 분석했는데 식품섭취와 멜리만의 개연성을 언급한 기사가 적어 소비자의 혼란을 가중시켰다면 언론이 사건의 원인에 주목할 필요가 있다고 했다[11].

다음으로 핵심 단어와 주제를 선택하고 중점적으로

전달한 메시지가 무엇인지 프레임의 종류를 분석했다[12][13]. 끝으로 기사에 언급된 단어가 무엇인지 찾고, 단어와 단어의 관계를 통해 의미를 파악한다는 점에 주목해서 네트워크 분석으로 주제를 알아냈다.

정보원은 저널리즘의 객관성 측면에서 기자의 주장을 뒷받침하기 위해 사용되어왔으나 박대민(2014)은 뉴스정보연결망 분석을 통해 언론이 소수의 정보원을 지속적으로 이용하는 폭발성이 나타난다고 했다[10]. 제한된 시간에서 업무를 효율적으로 수행하기 위해 관행적으로 정보원을 이용한다는 것이다. 이 연구는 위기 이슈를 보도할 때 자주 사용하는 정보원을 분석함으로써 위기 이슈의 발생 지점을 밝히고 정부가 어떻게 대응해야 할지 제안하고자 한다.

위기 이슈의 경우 위기가 발생한 책임이 누구에게 있는지 책임 소재와 누가 위기를 해결해야 하는지 위기의 주체를 밝히는 것은 사건의 원인과 발생과정, 대안까지 제시한다는 점에서 중요하다. 위기 커뮤니케이션에서는 위기의 발생 원인과 책임 소재가 중요하다고 보고 위기의 원인이 우연한 사고인지, 아니면 기술적인 문제인지, 아니면 인재인지, 실수인지로 구분하고 위기에 따른 대응 방안을 제시한다[2]. 콤즈는 위기의 책임이 누구에게 있는가로 위기 유형을 구분했으며, 위기의 특성을 파악하는 것이 조직의 위기관리에 중요하다는 연구 결과도 있다[2].

이 연구는 의약품 부작용과 관련해서 언론에서 정부나 업계 등 누구의 책임으로 하고, 해결방안을 어떻게 제시하는지 알아보려고 한다. 개인이 문제를 해결해야 한다고 할 경우는 문제를 개인적으로 한정했다고 할 수 있는 반면, 정부나 사회가 해결해야 한다고 할 경우 언론이 구조적으로 문제에 접근한다고 볼 수 있다[14].

3. 위기 관련 언론 보도와 정부의 위기관리

의약품 부작용 논란처럼 전문 의약품과 관련된 이슈의 경우에는 국민들은 언론 보도를 통해 사건을 인지할 수밖에 없다. 의약품은 소비자가 직접 선택하는 것이 아니고 의사나 약사 같은 전문가를 통해 소비한다는 점에서 언론에서 관련 공중의 입장을 어떻게 전달하는지가 중요하다. 바로 언론 보도에서 의약품 부작용 이슈

와 관련된 주제, 정보원, 책임소재 및 해결방안, 프레임 을 분석한 이유이다.

이와 같은 언론 보도는 정부의 위기 이슈를 확산시킬 수도 있고, 언론에서 책임 소재와 문제 해결을 어떻게 제시했는지에 따라 정부의 위기관리에 도움이 될 수도 있다. 정보원 분석을 통해 언론이 의약품 부작용 이슈와 관련해 어떤 공중의 입장에 주목하는지 알 수 있고 언론의 이슈에 대한 태도도 알 수 있을 것이다. 정부는 정보원 분석을 통해 의약품 부작용 등 위기가 발생했을 때 공중별로 어떻게 대처해야 할지 커뮤니케이션 전략을 세우는데 도움을 받을 수 있다.

위기 발생 시 정부와 언론, 국민의 관계는 위기를 약화시키거나 악화시키는데 영향을 미친다. 위기에 대한 정부나 기업의 대처에 따라 국민들의 반응이 달라질 수 있는데, 국민들이 정부의 메시지를 신뢰한다면, 위기 해결에 도움이 될 수도 있다[15]. 부작용 논란과 관련해서 위기 이슈의 프레임을 알아보고, 네트워크 분석을 통해 언론이 전달하는 핵심 메시지를 찾으므로써 위기와 관련된 공중과의 관계를 어떻게 형성할지 대응전략을 제시할 수 있다. 언론 보도를 통해 정부가 위기에 대한 책임을 인정하고 위기와 관련된 공중들을 안심시키는 메시지 전략을 한다면 정부의 신뢰를 떨어뜨리지 않고 명성손실을 최소화할 수 있다[16].

반면, 선행 연구를 보면 국민들이 경제적 이슈와 같이 정서적 관여가 큰 이슈에 대해 더 큰 분노를 느끼는 것으로 나타났다. 위기 이슈에 대한 분노수준이 클 경우 윤리적 책임만 전달하는 메시지보다는 물질적 피해 보상 같은 구체적인 메시지를 전달할 필요가 있다는 연구 결과에서 보듯이 위기 커뮤니케이션에서 문제를 해결하는데 메시지 전략이 중요하다고 하겠다[17].

지금까지의 논의를 토대로 의약품 부작용 논란에 대한 언론 보도를 분석하고, 정부의 대응이 어떻게 이루어졌는지 파악하기 위해 다음과 같은 연구문제를 제기했다.

첫째, 의약품 부작용에 대한 언론 보도에서 주로 다루는 의약품 부작용 관련 주제는 무엇인가?

둘째, 의약품 부작용에 대한 언론 보도에서 정보원은 어떻게 나타나는가?

셋째, 의약품 부작용에 대한 언론 보도에 나타난 책임의 주체와 위기 해결의 주체는 누구인가?

넷째, 의약품 부작용 관련 언론 보도에서 주요 프레임은 무엇인가?

다섯째, 의약품 부작용 관련 주요 주제는 네트워크 분석을 통해 어떻게 나타나는가?

3. 연구 설계

의약품 부작용 등 위기가 발생했을 때 언론에 부작용 논란이 어떻게 보도되는지 밝히고, 정부의 위기 대응이 적절하게 이루어졌는지 알아보기 위해 내용분석과 네트워크 분석을 실시했다. [표 1]을 보면, 이 연구는 의약품 부작용에 대한 언론 보도를 내용분석 하는 연구와 부작용 이슈 중에서 논란이 큰 이슈에 대한 언론 보도를 네트워크 분석하는 두 부분으로 이루어졌다.

표 1. 의약품 부작용 관련 언론 보도를 분석하기 위한 연구 설계

	주요 내용	연구방법
의약품 부작용 관련 언론 보도	의약품 부작용 관련 주제, 정보원, 위기의 책임 및 해결 주제, 프레임	내용분석
	부작용 사례 분석	네트워크 분석

3.1 분석 기간 및 분석 매체

식약처의 의약품 부작용 관련 기사는 네이버의 검색 시스템을 통해 찾았다. 기사 검색 데이터베이스인 빅카인즈의 경우 제휴 언론사가 적어 원하는 기사를 다 찾을 수 없었다. 분석 기간은 조사 시점인 5월 이전 1년간을 대상으로 했다. 2016년 5월 1일부터 2017년 4월 30일 까지이다.

분석 대상 매체는 일간지의 경우 11개를 모두 대상으로 했고, 경제지와 전문지는 현실적인 문제로 모두 분석할 수가 없어서 대표적인 언론사 5개씩을 선택했다. 경제지는 한국경제, 매일경제, 서울경제, 디지털타임스, 파이낸셜뉴스를, 전문지는 의약품 전문지를 선택했고, 전문지는 약업신문, 약사공론, 의학신문, 의협신문, 코메디 닷컴이 분석 대상이다. 검색 키워드는 식약처, 식

품의약품안전처, 의약품 부작용이었다. 검색된 기사 중에서 식약처, 의약품, 부작용이 단순 언급되어 의약품 부작용과 관련된 식약처의 대응을 찾기 어려운 기사는 분석 대상에서 제외했다. 이 기사를 제외한 후 모든 기사를 분석 대상으로 했는데, 최종 분석 대상 기사는 262 건이었다.

3.2 분석 유목

의약품 부작용에 대해 언론에서 어떻게 보도하는지 분석하기 위해 기사를 읽으면서 의약품 부작용과 관련된 주제를 분류하고 항목을 만들었다. [표 2]의 의약품 부작용 관련 세부 내용을 보면 의약품 피해, 불법 유통, 법규 위반, 부작용, 이물질 검출 등이 있다. 의약품 부작용이 쟁점화 되었을 때 언론에서 위기의 책임 및 해결 주체를 누구로 언급하는지 분석했다. 개인, 업계, 사회, 정부의 네 공중 중에서 누구에게 귀인 하는지 분석했다. 언론의 프레임은 부작용이 발생했다는 것을 알리는 위기 발생 프레임, 개인의 예방을 강조하는 개인 예방 프레임, 부작용 논란과 관련된 공중의 갈등을 부각시키는 갈등강조 프레임, 정부나 업계가 위기를 해결해야 하는 위기해결 프레임, 정부나 업계를 비난하는 비난 프레임으로 구분했다. 분석 유목 밑에는 코더 간 신뢰도를 표시했다. 코더 간 신뢰도는 홀스티 계수를 사용했다.

표 2. 의약품 부작용 관련 분석 유목

분석유목 (신뢰도)	세부 항목	실제 사례
의약품 부작용 (.95)		의약품 피해, 의약품 불법 유통, 마약류 전전관리정책, 의약품 광고제재, 무허가 의약품, 법규위반 적발, 식약처 문제제기, 주의 대상 의약품 공개, 식약처 정책 비판, 의약품 임상시험 부작용, 의약품 이물질 검출, 부작용 신고 및 사례
주요 공중 정보원 (.90)	오부 공중	병원, 식품업계 관계자, 제약업체 관계자, 의료기기 업체, 전문가, 시민단체, 일반 시민, 정부산하기관, 보건복지부, 국회의원, 조사회사, 소셜커머스 관계자, 병원
	내부	식약처장, 식약처 간부, 직원, 식약처
위기의 책임 (.90)		개인 : 소비자, 청소년, 어린이 업체 : 제약업체
위기해결 주제 (.90)	개인, 업체, 사회, 정부	사회 : 사회의 제도, 구조적인 접근 정부 : 식약처, 보건복지부 등 관련 부처

프레임 (.85)	위기발생프레임	부작용이 5배 급증 복용 후 이상 증세
	개인예방프레임	손을 씻고, 복용 시 의사의 처방을 따라야 함
	갈등강조 프레임	폐암 신약 허가 논란에 대해 부처 간에 의견 대립
	정부위기해결 프레임	정부의 관련 제도 개선 요구
	업체위기해결 프레임	신약 시험 철저하게 해야
	정부비난 프레임	식약처의 관리 소홀 비난
	업체비난 프레임	부작용이 있음에도 판매

3.3 분석 방법

내용분석은 5월 25일-31일에 예비 조사를 거쳐 수정, 보완한 후 6월 1일부터 2주간 실시되었다. 내용분석 자료에 대해 SPSS를 이용해 교차분석을 했는데, 통계적으로 유의미한 결과만 통계 값을 제시했다.

식약처의 의약품 부작용 이슈에서 언론에서 주목을 받고 국민들의 이슈 관여도가 높은 이슈에 대해 네트워크 분석을 실시했다. 네트워크 분석은 NodeXL 프로그램을 이용했다.

4. 연구결과

의약품 부작용에 대한 언론 보도를 내용분석 했고, 주요 이슈와 관련된 언론 보도에 대해 네트워크 분석을 실시했다.

4-1. 연구문제 1: 의약품 부작용 관련 언론 보도의 주제 분석 결과

의약품 부작용과 관련되어 언론에서 어떤 주제를 많이 다뤘는지 분석한 결과, 의약품 피해 관련 보도가 32.1%로 가장 많았고 다음으로 의약품 불법 유통이 23.9%로 나타났다. 이밖에 의약품 관리 관련 식약처 문제제기 15.8%였다. 언론은 의약품의 부작용으로 인한 피해에 가장 주목했고, 인터넷을 통한 의약품 불법 유통에 관심을 가진 것으로 나타났다. 언론에서 많이 다룬 주제는 모두 국민의 건강에 직접적인 피해를 줄 수 있는 내용들이다. 의약품 부작용 관련 이슈는 전문지에서 많이 다룬 것으로 나타났다. 의약품이 국민들에게 직접 전달되기 보다는 약사나 제약회사, 의사 같은 공

중을 거쳐 전달되기에 이들의 타겟으로 한 전문지에서 많이 다룬 것으로 생각된다.

표 3. 언론사별 의약품 부작용 세부 주제

	일간지	경제지	전문지	전체
의약품 피해(부작용 사례)	25 (29.8)	15(36.6)	27(32.1)	67 (32.1)
의약품 불법유통	22 (26.2)	12(29.3)	16(19.0)	50 (23.9)
의약품 마약류 안전관리	2(2.4)	1(2.4)	3(3.6)	6 (2.9)
의약품 광고제재	1(1.2)	0(0.0)	1(1.2)	2(1.0)
무허가 의약품 논란	5(6.0)	0(0.0)	3(3.6)	8 (3.8)
의약품 관리 관련 식약처 문제제기	10 (11.9)	6(14.6)	17(20.2)	33 (15.8)
주의대상 의약품	9(10.7)	3(7.3)	8(9.5)	20 (9.6)
의약품 관련 식약처 정책 반대	1(1.2)	0(0.0)	4(4.8)	5(2.4)
의약품 임상시험 부작용	2(2.4)	4(9.8)	1(1.2)	7(3.3)
의약품 이물질 검출	2(2.4)	0(0.0)	1(1.2)	3(1.5)
전체	84 (100.0)	41 (100.0)	84 (100.0)	209 (100.0)

4-2. 연구문제 2: 의약품 부작용 관련 언론에 나타난 주요 정보원

의약품 부작용에 대한 언론 보도에서 주요 정보원이 누구인지 내부 공중과 외부 공중으로 구분해 분석한 결과, 외부 공중은 국회의원이 36.8%로 가장 많았고, 의약업체 관계자와 시민단체가 각각 12.4%순으로 나타났다. 의약품 부작용과 관련해서 국감에서 국회의원들이 식약처 제출 자료를 토대로 문제를 제기했기 때문에 국회의원 비율이 높은 것으로 생각된다. 의약업체 관계자의 경우 의약품 부작용에 대해 의약업계의 의견을 반영했기 때문이다. 시민단체도 주요 정보원으로 활용됐다. 일간지는 국회의원 회에 전문가를 주로 활용했고, 경제지는 의약업체 관계자를 정보원으로 활용한 것을 알 수 있다.

내부 공중의 경우에는 127건의 기사 중에서 식약처 기관이 88.2%로 가장 많았다. 식약처 간부와 식약처장이 5.5와 4.7%로 적게 나타나 언론은 식약처의 보도자료나 공식적인 자료를 근거로 기사를 쓰는 것으로 나타났다.

표 4. 언론사별 주요 정보원

	일간지	경제지	전문지	전체
병원, 의사	2(3.6)	-	-	2(1.3)
식품업체	4(7.1)	4(23.3)	2(3.0)	10(6.5)
의약품체자	7(12.5)	7(23.3)	5(7.5)	19(12.4)
의료기기업체	-	-	1(1.5)	2(0.7)
전문가	8(14.3)	2(6.7)	3(4.5)	13(8.5)
시민단체	6(19.7)	2(6.7)	11(16.4)	19(12.4)
시민	4(7.1)	3(10.0)	2(3.0)	9(5.9)
정부산하기관	1(1.8)	1(3.3)	2(3.0)	4(2.6)
보건복지부	1(1.8)	2(6.7)	4(6.0)	7(4.6)
국회의원	26(28.6)	7(23.3)	33(49.3)	58(36.6)
조사회사	-	-	1(1.5)	1(0.7)
소셜커머스 관계자	2(3.6)	1(3.3)	-	3(2.0)
법원	4(7.1)	1(3.3)	1(1.5)	6(3.9)
검찰	1(1.3)	-	-	1(0.7)
전체	56 (100.0)	30 (100.0)	67 (100.0)	153 (100.0)

4-3. 연구문제 3: 의약품 부작용 관련 언론에 나타난 위기의 책임 및 해결 주제 분석 결과

의약품 부작용에 대한 언론 보도에서 부작용이 발생한 책임을 누구에게 귀인 하는지와 위기 해결을 누가 해야 한다고 생각하는지 분석했다. 전체 분석 대상 기사 중에서 위기의 책임을 언급한 기사는 15건이었다. 이 중에서 의약품 부작용 논란의 책임이 정부에 있다는 기사가 11건으로 나타나 의약품 관리와 관련된 정부의 정책을 비판한 것으로 보인다. 업체에 책임이 있다는 기사는 3건이었다.

표 5. 공중별 위기 이슈의 책임 언론 보도 분석 결과

주요 공중	일간지	경제지	전문지	전체
개인	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
업체	3(37.5)	0(0.0)	0(0.0)	3(20.0)
사회	0(0.0)	1(25.0)	0(0.0)	1(6.7)
정부	5(62.5)	3(75.0)	3(100.0)	11(73.3)
전체	8(100.0)	4(100.0)	3(100.0)	15(100.0)

의약품 부작용 논란과 관련해서 위기 해결의 주체를 누구로 언급했는지 분석한 결과 위기 해결 주체를 언급한 197건의 기사 중에서 41.6%가 업체라고 했다. 정부 35.0%로 높았고, 개인 16.8% 순이었다. 사회는 8.6%로 가장 적었다. 제약업체가 해결해야 한다는 기사 비율이 높은 이유는 분석 기간 중에 한미약품 폐암 치료제 부

작용, 타미플르 부작용 등 제품 부작용이 쟁점화 되었기 때문인 것으로 생각된다.

일간지와 경제지가 업체가 해결을 해야 한다는 기사가 상대적으로 높은 반면 전문지는 의사, 약사, 제조업체 등 관련 공중간 의견을 다루면서 정부의 정책이 바뀌어야 한다는 의견이 많았다. 일간지에서 개인이 해결해야 한다는 비율이 상대적으로 높게 나타난 것은 개인의 예방과 주의를 강조했기 때문이다.

표 6. 공중별 위기 이슈 해결의 주체 언론 보도 분석 결과

주요 공중	일간지	경제지	전문지	전체
개인	18(22.2)	6(14.0)	9(12.3)	33(16.8)
업체	38(46.9)	20(46.5)	24(32.9)	82(41.6)
사회	7(8.6)	1(2.3)	5(6.8)	13(6.6)
정부	18(22.2)	16(37.2)	35(47.9)	69(35.0)
전체	81(100.0)	43(100.0)	73(100.0)	197(100.0)

$\chi^2=13.671$, $df=6$, $p<.05$

4-4. 의약품 부작용 관련 언론의 프레임 분석 결과

의약품 부작용에 대한 기사의 프레임을 분석한 결과, 부작용이 발생했다는 사실을 중심으로 보도한 ‘위기 발생 프레임’이 52.8%로 가장 많았다. 다음으로 정부가 문제를 해결해야 한다는 ‘정부 위기 해결 프레임’이 15.4%였다. 이밖에 ‘업체 비난 프레임’ 10.7%, ‘정부 비난 프레임’ 9.3%였다. 언론은 부작용 같은 위기를 알리는데 주력했으며, 위기관리에 소홀한 정부를 비난 하거나 제품을 생각한 업체에 위기 해결을 촉구했다.

표 7. 언론사별 위기 이슈 관련 프레임 분석 결과

	일간지	경제지	전문지	전체
위기발생 프레임	51(59.3)	30(62.5)	32(40.0)	113(52.8)
개인 예방 프레임	7(8.1)	2(4.2)	5(6.3)	14(6.5)
갈등 강조 프레임	1(1.2)	1(2.1)	7(8.8)	9(4.2)
정부 위기 해결 프레임	10(11.6)	3(6.3)	20(25.0)	33(15.4)
업체 위기 해결 프레임	1(1.2)	1(2.1)	0(0.0)	2(0.9)
정부 비난 프레임	7(8.1)	3(6.3)	10(12.5)	20(9.3)
업체 비난 프레임	9(10.5)	8(16.7)	6(7.5)	23(10.7)
전체	86(100.0)	48(100.0)	80(100.0)	214(100.0)

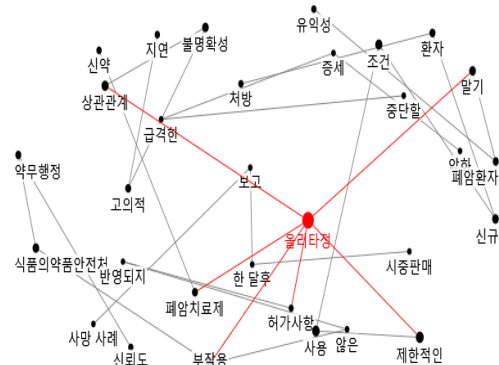
$\chi^2=24.610$, $df=12$, $p<.05$

신속성이 중요한 일간지와 경제지에서 ‘위기 발생 프레임’이 상대적으로 많았고, 전문지에서는 위기 발생보다는 ‘정부 위기 해결 프레임’이 많아 매체별로 차이를 나타냈다.

4-5. 의약품 부작용 관련 주요 이슈에 대한 네트워크 분석 결과

의약품 부작용 관련 이슈 중에서 언론에서 많이 다룬 이슈(앞의 표 참조)에 대해 네트워크 분석을 추가로 실시했다.

의약품 부작용 관련된 기사를 네트워크 분석한 결과, 부작용, 임상, 한미약품, 올리타정, 시험, 은폐 순으로 많이 언급되었다. 2016년 5월 13일 올리타정 표적 항암제를 허가했는데, 사망자가 발생하면서 논란이 되었다. 결국 식약처는 9월 30일에 신규환자에게 처방을 제한한다는 서한을 발송했다. 네트워크의 중앙에 올리타정이 있다. 올리타정-폐암치료제-신약으로 연결되었듯이 올리타정이 초기에는 신약으로서 관심을 받았다. 올리타정-제한적인-사용조건-신규-환자-처방으로 연결되었고, 올리타정-말기-폐암환자-증세-악화로 연결되어 언론이 폐암 부작용 증세에 주목한 것을 알 수 있다.



Created with NodeXL Pro (http://nodexl.codeplex.com) from the Social Media Research Foundation (http://www.smrffoundation.org)

그림 1. 의약품 부작용(일반) 네트워크 분석 결과

다음으로 부작용이 최근 5년 새 5배 급증한 타미플루 부작용 관련 기사를 네트워크 분석 했다. 2016년 타미플루를 복용한 11세 남아가 이상증세를 보인 후 추락사

해서 관심이 높았던 사례이고, 국감에서 성일중 의원이 보건당국의 타미플루 안전성 관련 허가변경이나 정밀 조사가 이루어지지 않았다고 비판했던 사례이다. 네트워크 분석 결과 타미플루, 복용, 독감, 신경정신계, 부작용, 경련, 인플루엔자 순으로 많이 언급 되었다.

네트워크의 중앙에 타미플루가 있고, 타미플루-부작용-신고건수-5년간-5배, 타미플루-부작용-손놓고-있는-보건당국으로 연결되어 정부의 대응을 비판했다. 부작용 사례에 대해서는 타미플루-복용 후-이상 증세-21층-추락해, 타미플루-남자아이를 통해 알 수 있다.

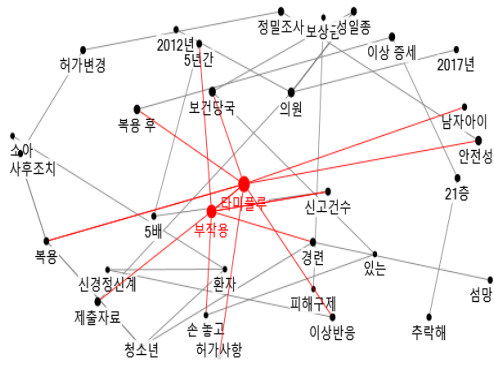
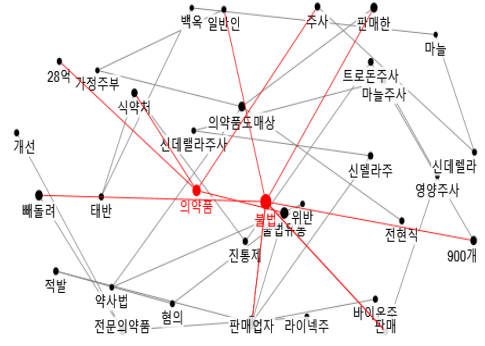


그림 2. 의약품 부작용(타미플루) 네트워크 분석 결과

다음으로 의약품 불법 유통과 관련된 기사를 네트워크 분석한 결과, 의약품, 판매, 불법, 품목, 공급받은 이 많이 언급되었다. 분석 당시 의약품을 불법으로 유통한 판매업자가 적발되었고, 이들은 태반, 백옥, 마늘 신데렐라 주사 등을 유통시켰다. 네트워크의 중앙에 위치한 불법-판매업자-적발, 판매업자-불법-빼들려, 판매업자-신데렐라-주사로 연결되어 판매업자가 허가받지 않은 의약품을 판매한 것을 보도했다. 의약품-주사-신데렐라-마늘-백옥-태반으로 연결되어 불법 의약품의 종류를 언급했다. 또 전현직-의약품도매상-약사법-위반을 통해 불법 유통 시킨 사람들의 법규 위반을 언급했다.

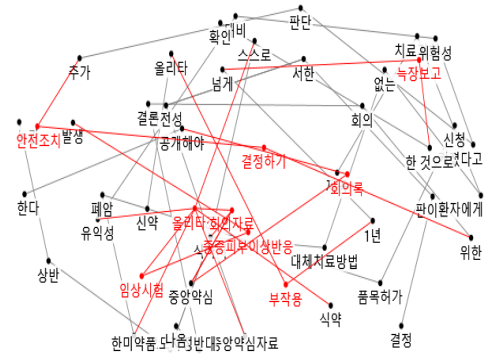
의약품 부작용 관련해서 식약처의 관리를 비판한 기사에 대한 네트워크 분석 결과 폐암-신약-올리타-부작용-1년-넘게-늑장보고로 연결되어 제약사와 식약처의 부실한 관리를 지적했다. 올리타-회의자료-중앙약심-

회의록-공개해야로 연결되어 정책결정과정을 공개할 것을 요구했다.



Created with NodeXL Pro (http://nodexl.codeplex.com) from the Social Media Research Foundation (http://www.smrfoundation.org)

그림 3. 의약품 불법 유통 네트워크 분석 결과



Created with NodeXL Pro (http://nodexl.codeplex.com) from the Social Media Research Foundation (http://www.smrfoundation.org)

그림 4. 식약처 의약품 관리 네트워크 분석 결과

4-6. 의약품 부작용 관련 언론 보도 및 언론 분석 결과를 통해 본 정부의 대응 분석 결과

의약품 부작용에 대한 언론 보도 분석을 통해 정부의 위기관리를 알아보았다. 의약품 부작용에 대해 ‘부작용이 발생했다’고 사건을 구성하는 ‘위기 발생 프레임’을 가장 많이 볼 수 있었다. 언론은 의약품 부작용 발생 건수와 사례를 주로 보도했고, 의약품의 불법과 관련해 식약처의 관리 소홀을 지적했다. 일간지, 경제지, 전문지 별로 정보원과 위기해결 책임이 누구에게 있는지 차이를 나타냈다. 경제지는 제품 중심으로 부작용 발생 사례를 보도했고, 전문지는 식약처 정책을 비판하면서 전

문가 및 이익단체를 주요 정보원으로 기사를 작성했다.

위기의 책임을 언급한 기사가 적은 반면, 위기 해결을 누가 해야 할지 언급한 기사는 많았다. 네트워크 분석을 통해 기사에서 이슈를 어떻게 다루는지 분석했다. 이러한 결과를 토대로 의약품 부작용과 관련해 식약처의 위기 대응 커뮤니케이션을 분석했다.

언론보도에 대한 정보원 분석 결과 국회의원 정보원이 가장 많았는데 국정감사 때 국회의원이 문제를 제기했기 때문이다. 국회의원의 비판에 대해 식약처는 문제라고 인식하지 않고 ‘조사 결과 안전성에 문제가 없다’는 입장을 고수하는데 국민과 언론을 대상으로 불안감을 해소시키기 위해 소통하려는 노력이 요구된다.

두페리온 부작용이나 한미약품의 올티아정은 사망사건까지 발생했기 때문에 언론이나 국민들은 위협하다고 인식한 반면 식약처는 절차 상 문제가 없다는 반응이다. 이로 인해 의약품 부작용과 관련해서 식약처의 관리 소홀을 다룬 기사도 많았다. 특히 전문지의 경우에는 국회의원의 지적을 많이 보도했고, 전문가를 통해 식약처의 입장을 비판했다는 점에서 정부가 논리적인 근거를 제시하면서 정책을 설명할 필요가 있다. 특히, 국회의원이나 시민단체 같이 식약처에 부정적인 공중을 대상으로 적극적으로 의약품 정책을 알리고 설명할 필요가 있다.

5. 결론

의약품 부작용 관련 언론 보도를 내용분석과 네트워크 분석을 통해 분석한 결과 언론은 위기가 발생했다는 사실 중심으로 보도하는 것으로 나타났다. 선행 연구에서 식품 위기 이슈를 언론이 개별 사례나 이벤트 중심으로 보도했다고 밝힌 것과 상통한다. 특히, 일간지는 부작용 발생 사례를 중심으로 보도했는데, 사건의 의미와 배경을 강조하기보다 이같이 발생 중심으로 보도하는 것은 문제를 해결하기보다는 독자들의 불안감만 유발할 수 있다. 경제지는 제약업체와 관련된 기사를, 전문지는 의약품 부작용과 관련된 정책을 집중적으로 보도했다. 언론이 위기가 발생한 것을 신속하게 보도하는

것도 중요하지만 의약품의 경우 국민의 건강과 직결되지만 의약품이 국민에게 바로 전달되는 것이 아니고, 의사·약사 등 전문가를 통해 유통된다는 점에서 언론이 위기의 책임소재, 해결방안을 다루는 것이 중요하다. 연구 결과 위기 해결 주체를 언급한 기사는 많았지만 책임소재를 다룬 기사는 적었는데, 콧즈가 밝혔듯이 위기의 책임 소재는 언론이 사건을 개인적인 측면에서 접근할지 사회적인 측면에서 접근할지를 결정한다는 점에서 주목해야 한다.

이 연구와 선행 연구의 차별점은 언론 보도를 통해 매체별 대응 방안을 제시한다는 것이다. 언론사별로 보도의 차이가 통계적으로 유의미하지는 않았지만, 식약처의 위기 커뮤니케이션과 관련해서 시사점이 많다. 첫째, 언론사의 특성에 따라 목표 공중에 차이가 있기 때문에 부작용 보도에서도 차이를 나타낸 것으로 여겨진다. 일간지는 온라인 매체와의 경쟁에서 속보성이 중요하다. 부작용이 발생했다는 것을 신속하게 보도한 것으로 생각된다. 경제지는 업체와의 연관성이 높은 매체이므로 업계를 주요 정보원으로 한 기사가 많았다. 전문지는 관련 이익집단의 의견을 주로 다루었다.

연구 결과를 토대로 정책적인 제안을 하자면 첫째 식약처는 보도 자료를 낼 때 일간지, 경제지, 전문지 등 매체별로 뉴스가치에 차이가 있기 때문에 이를 고려해서 차이를 두는 것이 좋겠다.

둘째, 정보원 분석 결과 국회의원이 가장 많이 나왔는데, 주로 국정감사에서 식약처가 제출한 자료를 근거로 문제를 지적했다. 국정감사에 대한 언론의 관심이 크고, 이슈가 문제가 되기 쉬운 만큼 위기관리 측면에서 국정감사를 철저하게 대비해야 할 것이다.

셋째, 의약품 부작용이 발생했을 때 정부가 위기를 해결해야 한다는 기사가 많았다. 식약처는 직접 관련이 없다고 해도 사건이 전개되면서 식약처에게 책임을 묻는 사례가 있는만큼 위기 이슈를 지속적으로 모니터링하고 선제적 대응을 할 필요가 있다.

마지막으로 언론 보도 분석 결과 의약품 부작용에 대해 위기 해결의 주체로 정부를 가장 많이 언급했다. 정부는 과학적으로 문제가 없어도 국민들의 불안감 해소, 신뢰 구축을 위해 국민들의 정서적 반응에 민감하게 반

응해야 할 것이다.

내용분석과 네트워크 분석을 함께 실시함으로써 이 연구는 내용분석의 단점을 보완하고, 기사에서 이슈를 어떻게 다루었는지 전달하려고 했다. 방법론적인 측면에서 기여를 했음에도 불구하고 향후 연구를 위해 연구의 한계를 다음과 같이 제시했다.

첫째, 일간지는 11개 전체를 모두 분석 대상으로 했지만, 경제지와 전문지는 정해진 시간과 인력으로 모두 분석할 수 없어서 5개씩 선택했다. 연구의 일반화를 위해서는 경제지와 전문지의 표본 수를 확장할 필요가 있다.

둘째, 이 연구는 1년간 의약품 부작용 관련에서 언론에서 보도된 주제를 분석했는데, 정부의 위기 커뮤니케이션을 고찰하려면 언론에 나타난 식약처의 반응뿐만 아니라 식약처 보도자료, 해명자료 등도 같이 분석해서 비교하면 좋을 것이다.

셋째, 언론이 많이 다룬 몇 개의 주제에 대해서만 네트워크 분석을 실시했는데, 부작용 발생 시기나 정부의 정책 결정단계를 구분해 해당되는 기사에 대한 네트워크 분석을 실시한다면, 정부의 위기 커뮤니케이션의 문제를 좀 더 구체적으로 찾을 수 있을 것이다

참 고 문 헌

- [1] R. A. Edwards, "The Moderator as an Emerging Democratic Intermediary: The Role of the Moderator in Internet Discussions about Public Issues," *Information Policy*, Vol.7, No.1, pp.3-20, 2002.
- [2] W. T. Coombs, "Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory," *Corporate Reputation Review*, Vol.10, No.3, pp.163-176, 2007.
- [3] 김지윤, 성민정, "위기 이력이 언론의 위기 보도에 미치는 영향: 국내 식품 안전사고의 보도 프레임 분석을 중심으로," *광고학 연구*, 제21권, 제6호, pp.131-158, 2010.
- [4] K. Hallahan, "Seven Models of Framing: Implications for Public Relations," *Journal of Public Relations Research*, Vol.11, No.3, pp.205-242, 1999.
- [5] F. F. Suarez, "Network Effects Revised: The Role of Strong Ties in Technology Selection," *Academy of Management Journal*, Vol.48, No.4, pp.710-720, 2005.
- [6] M. E. McCombs and D. L. Shaw, "The Evolution of Agenda Setting Research: Twenty Five Years in the Marketplace of Ideas," *J. of Communication*, Vol.43, No.2, pp.58-67, 1993.
- [7] R. M. Entmann and A. Rojecki, "Freezing out the public: Elite and media framing of the U.S. anti-nuclear movement," *Political Communication*, Vol.10, pp.155-173, 1993.
- [8] D. A. Scheufele and D. Tewksbury, "Framing, Agenda Setting, and Priming: The Evolution of Three Media Effects Models," *Journal of Communication*, Vol.57, No.1, pp.9-20, 2007.
- [9] W. A. Gamson, D. Croteau, W. Hoynes, and T. Sasson, "Media Images and the Social Construction of Reality," *Annual Review of Sociology*, Vol.18, pp.373-398, 1992.
- [10] 박대민, "뉴스 정보원 이용에서의 폭발성과 언론의 편향성," *커뮤니케이션이론*, 제10권, 제1호, pp.295-324, 2014.
- [11] 최윤희, 신경아, "식품위기 위험 보도의 특징 분석: 멜라민 사례를 중심으로," *한국광고홍보학보*, 제14권, 제2호, pp.207-241, 2012.
- [12] 김성용, 오세준, "정부의 부동산 정책에 대한 언론의 보도 프레임 분석," *한국콘텐츠학회논문지*, 제16권, 제7호, pp.221-230, 2016.
- [13] 남일우, "한류보도와 문화홍보: 독일 언론의 한류보도 프레임 분석," *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제8호, pp.312-324, 2017.
- [14] P. Shoemaker and P. Reese, *Mediating the Message in the 21st Century*, NY: Routledge,

2014.

- [15] 이미나, 홍주현, “기업의 위기 대응 전략에 따른 공중의 반응 분석: 트위터 상의 이슈확산 네트워크를 중심으로,” *홍보학 연구*, 제18권, 제4호, pp.30-61, 2014.
- [16] 유승희, 차희원, “위기책임성, 명성위기유형, 위기대응전략이 메시지효과와 기업명성에 미치는 영향:정서의 매개효과,” *광고학 연구*, 제26권, 제7호, 2015.
- [17] 이준희, 차희원, “이슈 소유권, 위기책임성인식, 그리고 대응전략 제시순서에 따른 정서와 위기커뮤니케이션 효과,” *한국언론학보*, 제58권, 제4호, 2014.

차희원(Heewon Cha)

정희원



- 1984년 2월 : 이화여자대학교 신문방송학과(학사)
- 1986년 2월 : 이화여자대학교 신문방송학과(석사)
- 2001년 2월 : 이화여자대학교 언론홍보영상학부(박사)
- 2003년 9월 ~ 현재 : 이화여자대학교 커뮤니케이션 미디어학부 교수
- 2011년 1월 ~ 2012년 1월 : 시라큐즈대 방문학자
- 2012년 11월 ~ 2013년 10월 : 한국PR학회 회장
- <관심분야> : PR, 헬스커뮤니케이션, 기업명성, 공공외교, 국가명성

저자소개

홍주현(Juhyun Hong)

정희원



- 1993년 2월 : 이화여자대학교 신문방송학과(학사)
- 1995년 8월 : 이화여자대학교 신문방송학과(석사)
- 2009년 8월 : 이화여자대학교 언론홍보영상학부(언론학 박사)
- 2012년 3월 ~ 2013년 2월 : 베이징대 신문방송학과 연구학자
- 2013년 3월 ~ 현재 : 국민대학교 언론정보학부 조교수
- <관심분야> : 소셜미디어, 여론, 네트워크 분석, 루머 확산