

# 코로나19 팬데믹 상황에서 시민들의 위기의식이 신뢰에 미치는 영향에 대한 연구

## A Study on the Impact of Citizens' Sense of Crisis on Trust in the COVID-19 Pandemic Situation

어용\* · 김덕호\*\* · 정종수\*\*\*

Eo, Yong · Kim, Duck-Ho · Cheung, Chong-Soo

### 요약

본 연구는 공중보건 비상사태 발생 시 시민들의 위기의식과 신뢰 간의 관계를 살펴보았다. 위기의 영향은 개인, 사회, 국가에 따라 다르다. 정부의 위기관리는 특히 '공공성'이라는 측면에서 비정부기구와 매우 다른 것이 국민의 책임의식을 해소하기 위한 관료제를 수반하기 때문이다. 전염병 확산 단계에서 사람들은 부정적인 감정에 쉽게 빠지게 되며, 중대사고 발생 후 대중의 부정적인 감정을 줄이는 것은 중대사고로 인한 조직의 피해를 효과적으로 줄일 수 있다.

코로나19 팬데믹 상황에서 시민들의 위기의식이 신뢰에 미치는 영향을 기반으로 공중보건 위기상황의 관리를 최적화하고 시민들의 정신건강을 증진 시킬 수 있는 방안에 대한 지침을 제공해야 한다고 판단 된다.

**Keywords** : 코로나19, 위기의식, 신뢰

## 1. 서론

Huang & Chen(2020)는 위기에 대해 공공기관, 민간기업, NGO 등이 다양한 형태의 위기상황에 직면하는 것은 불가피하며 어느 조직도 위기를 피할 수는 없다. 평판이 좋은 조직이라도 위기의 위협에 노출 될 수 있으며 외부와의 상호작용을 통해 모든 조직의 개인이 심각한 위기상황을 경험할 수 있는 사회위기의 시기라 하였다. 위기의 영향은 개인, 사회, 국가마다 다르다. 위기 상황이 인명과 재산의 안전에 영향을 미칠 때 주의를 끌게 되며, 발생한 부상과 손실은 더 쉽게 주의를 끌 수 있다. 사고나 재난에 대한 언론 보도는 대중의 관심을 쉽게 끌 수 있으며 질병과 마찬가지로 최근 인터넷의 발달로 사회 내 정보의 흐름이 가속화되어 미디어는 뉴스 네트워크를 신속하게 업데이트하여 위기 상황을 전 세계에 즉시 전파할 수 있다고 하였다.

Mouter et al.(2021)은 사회가 큰 환경적 압박에 직면할 때 사람들은 부적절한 정보로 인해 당황할 수 있고, 다른 사람의 견해, 자신의 삶에 미칠 수 있는 영향, 전염병에 대한 무지에 대해 걱정하여 확인에 대한 두려움을 느낄 수 있다고 밝혔다. Klapperich et al.(2020)은 코로나19 전염병이 발생하면서 집에 머물면서 건강을 스스로 모니터링해야 하는 사람들이 많아졌다고 언급했다. 그들은 생활과 일에 적응하는 것 외에도 전염병 기간 동안 엄청난 신체적, 정신적 스트레스를 겪었다. 임상적으로 많은 사람들은 증가하는 전염병에 대한 강렬한 언론 보도에 너무 몰두했기 때문에 심리 치료가 필요했다.

본 연구의 목적은 위기 관리를 더욱 최적화하고 시민들의 정신 건강을 개선하기 위해 주요 공중 보건 위기 상황에서 시민들의 위기의식과 신뢰의 관계를 논의하는 것이다.

## 2. 본론

Lin et al.(2020)은 전체적인 위기관리 계획보다는 위기관리 성공의 열쇠로 첫 순간의 외부 소통을 고려했다. 위기가 발생하면 언론과 대중의 위기의식이 높아질 것이기 때문이다. 적절한 커뮤니케이션 전략을 개발하지 않으면 조직에 대한 신뢰에 쉽게 영향을 미쳐 항의나 보이콧까지 이어질 수 있다. 따라서 조직에 미치는 영향은 명백하다. Chan et al.(2020)에 따르면 전염병은 신뢰 위기 상황에서 솔루션에 대한 신뢰를 재건하는 데 있어 투명성의 중요성을 강조했다. 그들은 정부에 대한 신뢰만이 중요한 문제가 아니라 전염병의 영향, 특히 시민 사회, 공중 보건 전문가 및 정부에 대한 신뢰와 이러한 변수 간의 상호 효과를 고려하여 사회가 다양한 수준의 신뢰를 고려한다는 것을 발견했다. 바이러스를 제때에 멈추려면 신뢰가 필수적이었다. 유연하고 지속 가능한 장기 정책은 물론 정보의 투명성과 개방성이 매우 중요했다. 연구에 따르면 투명한 정보는 정부가 전염병 기간 동안 대중의

\* 정희원 · 송실대학교 일반대학원 재난안전관리학과 석사과정 kaahrin@naver.com

\*\* 정희원 · 송실대학교 일반대학원 재난안전관리학과 겸임교수 reader7531@ssu.ac.kr

\*\*\* 교신저자 · 송실대학교 일반대학원 재난안전관리학과 교수 isobcm@ssu.ac.kr

위기의식에 영향을 미치고 신뢰를 재구축할 수 있는 가장 좋은 방법이며, 정보는 명확하고 일관되어야 한다는 것이 밝혀졌다.

### 3. 결론

Zhou et al.(2020)은 연구에서 격리 병동의 의료 종사자와 같이 SARS 전염병 동안 더 많이 노출된 사람들이 다른 의료 종사자보다 훨씬 더 많은 심리적 고통을 경험했다고 지적한다. 스트레스 반응에는 노출 위험과 더불어 감염에 대한 두려움이 가장 중요한 요인이었다. 위기의식이 높은 사람들은 감염 가능성을 높게 평가하고 개인의 안전에 대해 더 많은 관심을 보였음을 알 수 있다. 높은 위험의식을 가지고 있는 시민들을 위해 신뢰에 미치는 영향을 기반으로 공중보건 위기상황의 관리를 최적화하고 시민들의 정신건강을 증진 시킬 수 있는 방안에 대한 지침을 제공해야 한다고 판단된다.

#### 감사의 글

본 연구는 행정안전부의 재난안전 분야 전문인력 양성사업을 통해 지원받아 수행된 연구의 결과이며, 이에 감사드립니다.

#### 참고문헌

- Chan, J. F. W., Yuan, S., Kok, K. H., To, K. K. W., Chu, H., Yang, J., ... & Yuen, K. Y.** (2020). A familial cluster of pneumonia associated with the 2019 novel coronavirus indicating person-to-person transmission: a study of a family cluster. *The Lancet*, 395(10223), 514-523.
- Huang, Z., Zhao, S., Li, Z., Chen, W., Zhao, L., Deng, L., & Song, B.** (2020). The battle against coronavirus disease 2019 (COVID-19): emergency management and infection control in a radiology department. *Journal of the American College of Radiology*, 17(6), 710-716.
- Lin, J. E., Asfour, A., Sewell, T. B., Hooe, B., Pryce, P., Earley, C., ... & Geneslaw, A. S.** (2021). Neurological issues in children with COVID-19. *Neuroscience letters*, 743, 135567.
- Mouter, N., Hernandez, J. I., & Itten, A. V.** (2021). Public participation in crisis policymaking. How 30,000 Dutch citizens advised their government on relaxing COVID-19 lockdown measures. *PLoS One*, 16(5), e0250614.
- Klapperich, H., Uhde, A., & Hassenzahl, M.** (2020). Designing everyday automation with well-being in mind. *Personal and Ubiquitous Computing*, 24, 763-779.
- Zhou, T., Guan, R., Pu, Z., Zhao, W., & Sun, L.** (2020). Acute stress response and related factors of first-line medical staff in the anti-epidemic fight against new coronary pneumonia and related factors: an adjusted mediation model analysis. *Chinese Clin. Psychol. Mag.* 28, 751-755.