

코로나19 대응에서 발신자 특성과 재난 메시지가 구성원의 반응행동에 미치는 영향에 관한 연구: 공중관계성의 매개효과를 중심으로

A Study on the Influence of Sender Characteristics and Disaster Messages on Members' Response Behavior in Response to COVID-19: Focusing on the Mediating Effect of Public Relations

정기식¹ · 정중수^{2*}

Ki-Sik Jung¹, ChongSoo Cheung^{2*}

¹Ph.D Candidate, Department of Disaster Safety Management, Soongsil University, Seoul, Republic of Korea

²Professor, Graduate School of Management, Department of Disaster Management, Soongsil University, Seoul, Republic of Korea

*Corresponding author: ChongSoo Cheung, isobcm@ssu.ac.kr

ABSTRACT

Purpose: For effective crisis communication in the event of a disaster, we present policy measures by exploring what activities are required of companies on a daily basis. **Method:** Employees working for L company were surveyed about the disaster response department, disaster message, and perception of the company during the company's response to COVID-19, as well as the level of response behavior of the employee. **Results:** First, caller characteristics did not have a significant effect on behavioral changes of members. Second, while the disaster response message within the company had no effect on the members' normative behavior, it had a positive effect on the discretionary behavior. Third, caller characteristics and disaster response messages had a positive effect on public relations, and public relations appeared to mediate caller characteristics and members' discretionary behavior. **Conclusion:** Studies on disaster response messages are required in the disaster control tower inside the company in normal times, and activities to build a member-friendly corporate culture for strengthening public relations are needed.

Keywords: Crisis Communication, SMCRE Model, Public Relations, COVID-19

요약

연구목적: 재난 발생 시 효과적인 위키커뮤니케이션을 위해 평상시 어떤 활동들이 기업에 요구되는지를 탐색하여 정책적 방안을 제시한다. **연구방법:** L기업에 재직 중인 종사자를 대상으로 회사의 코로나19 대응 과정에서 느낀 재난 대응부서, 재난 메시지와 평상시 회사에 대한 인식 및 종사자의 반응행동 정도에 대해 설문하였다. **연구결과:** 첫째, 발신자 특성은 구성원의 행동 변화에 유의미한 영향을 나타내지 않았다. 둘째, 기업 내부의 재난 대응 메시지는 구성원의 규범적 행동에는 영향이 없는 반면, 재량적 행동에는 정적 영향을 나타냈다. 셋째, 발신자 특성과 재난 대응 메시지는 공중관계성에 정적 영향을 나타냈으며, 공중관계성은 발신자 특성과 구성원의 재량적 행동을 매개하는 것으로 나타났다. **결론:** 평상시 기업 내부의 재난 컨트롤타워에서는 재난 대응 메시지에 대한 연구가 요구되며, 공중관계성 강화를 위한 구성원 친화적인 기업문화 구축을 위한 활동이 필요하다.

핵심용어: 위키커뮤니케이션, SMCRE모형, 공중관계성, COVID-19

Received | 9 May, 2023

Revised | 7 June, 2023

Accepted | 13 June, 2023

 OPEN ACCESS



This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted noncommercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© Society of Disaster Information All rights reserved.

서론

상황별 위기 커뮤니케이션 이론(Situational Crisis Communication Theory, 이하 SCCT)으로 유명한 콤즈(Coombs, 2000)는 위기에 대한 조직의 책임 정도에 따라 조직의 위기 커뮤니케이션 전략을 달리하여야 한다고 주장하였다. 즉, 조직의 책임이 높은 위기에는 사과하거나 보상하는 복구전략을 선택하고, 책임이 없거나 약한 위기에 대해서는 부인하거나 축소하는 전략을 선택해야 한다는 것이다. 그러나 한국 기업의 상당수가 기업의 위기에 대하여 책임 수준과 상관없이 사고 결과를 수용하는 복구전략을 선택하여 사과하거나 시정조치를 약속하고 있다(Lee et al., 2019). 국내 기업의 위기 대응 커뮤니케이션에서는 침묵·무대응 전략도 꾸준히 활용되고 있는데, 이는 국내 기업들이 사건 수습에 급급하여 위기 상황을 회피하고자 하는 의도를 보여주는 것으로 SCCT에서 제시하는 위기 커뮤니케이션 전략이 국내 기업에는 일부 부합하지 않음을 확인할 수 있다(Park et al., 2020).

한국의 질병관리청(2020년 당시에는 질병관리본부)은 2020년 1월 20일 중국 우한시 신종 코로나바이러스 감염증(이하 코로나19) 해외 유입 확진 환자를 확인하고, 감염병 위기 경보 수준을 ‘관심’에서 ‘주의’ 단계로 상향 조정했다. 동시에 중앙 방역대책본부와 지방자치단체 대책반을 가동해서 지역사회의 감시와 대응을 강화하도록 했다. 이때만 해도 코로나19의 영향이 제한적이고 단기적일 줄만 알았다. 그러나 초기의 이런 예상은 완전히 빗나갔다. 이후 코로나19의 영향은 중국에서 아시아를 넘어 전 세계로 확산하였다. 이 과정에서 유럽이나 미국같이 우리가 선진국으로 생각하고 있던 국가들도 준비되지 않은 채 의료 시스템이 붕괴되고, 더 나아가 사회 전반의 위기로 확산하는 것을 목도할 수 있었다. 코로나19 팬데믹은 오늘날 재난의 특성을 잘 보여주고 있다. 재난은 모든 국가가 상호연관되어 있어 한 국가의 대형재난은 다른 국가에도 영향을 미치는 순환성 위기로 발전하여 상호의존성이 커지게 되었다는(Cheung, 2012) 기존 연구의 내용을 현실에서 확인할 수 있다.

재난이 발생했을 때 가장 중요한 것은 ‘얼마나 커뮤니케이션을 잘 하는가’이다. 위기 발생 초기에는 정확한 정보를 충분히 제공해야 한다. 또한 언론 매체를 통해 진행 상황을 자주 공표하면 대중들에게 긍정적인 이미지를 심어줄 수 있는 확률이 높아진다. 위기 상황에서 위기관리 조직이 어떤 조치를 하고 있고 이를 통해 재난이 어떻게 관리되고 있음을 정확히 설명해야 한다. 특히 2차 피해 방지를 위해 필요한 내용들을 대중에게 적극적으로 알리고 협조를 구해야 한다(Seoul Metropolitan Government, 2014).

「재난 및 안전관리 기본법」에서는 재난은 자연, 사회, 해외재난으로 구분한다. 코로나19와 같은 감염병은 “사회재난”에 포함된다. 전통적으로 사회재난은 자연 재난에 비해 피해지역이 좁고 피해가 단기간에 집중적으로 발생한다는 특징이 있다. 그래서 재난 대응 활동과 재난통제의 가능성이 상대적으로 높고, 재난 대응 활동이 단기간에 급격히 완결된다(Jeonnam Fire Department, 2014). 그러나 코로나19 위기 대응은 감염병 위기 경보 최고 단계인 ‘심각’ 단계가 2020년 2월 23일 이후 지금까지 3년이 넘도록 장기간 유지되었다. 장기간의 재난으로 현재는 3년 전 ‘심각’ 단계 초기의 ‘감염될 가능성’에 대한 ‘불안감’은 상당 부분 약화하였다. 이러한 재난 상황이 장기간 지속되면서 언론에 노출되는 중앙재난안전대책본부(중대본)의 재난 대응 관련한 메시지의 빈도와 강도가 약해지고 있음을 확인할 수 있다.

코로나19 팬데믹 상황에서 공동체는 자율적 행위자인 구성원들에게 개인의 자유와 권리가 제약되는 것에 대해 불편함을 감수할 것을 요구한다. 팬데믹(pandemic; 전염병의 대유행)의 사전적 의미처럼 코로나19의 광범위한 전파는 개별 행위자의 부주의하고 의도적인 결과라기보다는 자연적 재난으로 인한 재해의 성격이 짙다. 즉 개인의 선택 가능성의 여지를 감소시키고 오히려 불운의 영향을 증가시킨다(Son, 2021). 코로나19에 감염된 구성원은 피해자인 동시에 감염병을 전파하는 감염병의 매개체이기도 한 것이다. 한국기자협회(<https://www.journalist.or.kr>)의 재난보도 준칙에 따르면 피해자 인권 보호를 위

한 제19조(신상공개 주의) 조항에서 인격권, 사생활 침해 등의 우려에 최대한 신중해야 한다고 규정되어 있다. 그러나 우리는 감염병의 확산을 예방한다는 이유로 또는 공중의 불안감을 해소한다는 이유로 코로나19에 감염된 확진자의 동선을 공개하고 일정 기간 격리할 것을 요구해 왔다.

본 연구는 재난 대응 과정에서 일반 공중에게 효과적인 재난관리조직과 재난 대응 메시지의 특성에 대해 탐색하였다. 특히 재난 상황에서 자유와 권리의 제약과 재난 대응에 참여를 요구받는 메시지 수용자로서의 일반 공중인 기업의 종사자들이 조직의 코로나19 대응 과정에서 어떤 요인에 영향을 받아 행동하는지를 탐색하였다. 긴급 대응을 요구하는 대부분 사회재난과 다르게 코로나19는 3년이 지나는 동안 재난 대응을 지속하는 상황이므로 공중이 받아들이는 위기감에도 차이가 있을 것으로 짐작할 수 있다. 그뿐만 아니라 코로나19는 기업의 책임으로 발생한 위기가 아니라는 특성을 고려한다면 조직의 위기 커뮤니케이션 전략도 보통의 사회재난과는 차이가 있어야 함을 짐작할 수 있다.

이에 본 연구는 재난 메시지 수용자인 공중의 행동 변화에 영향을 미치는 메시지 발신자인 재난관리 조직과 재난 대응 메시지의 특성에 대하여 탐색하고, 조직과 공중의 관계성이 공중의 행동 변화에 미치는 영향에 대하여 탐색하였다. 이를 토대로 미래에 닥칠 기업재난에 대한 효과적인 위기 커뮤니케이션을 위해 조직 구성원들을 관리와 통제의 대상이 아닌 대화와 협력의 대상으로 기업 환경에 적합한 위기 커뮤니케이션 전략과 위기 대응체계 수립을 제안하고자 한다.

이론적 배경

위기/위험 커뮤니케이션(Crisis/Risk Communication)

미국 질병예방통제센터 CDC(Centers for Disease Control and Prevention)의 2014년 CERC(Crisis and Emergency Risk Communication) 매뉴얼에 따르면 위기 커뮤니케이션(Crisis Communication)이라는 용어는 일반적으로 두 가지 방식으로 사용된다. 첫째는 위기에 직면한 조직이나 기관이 그 위기에 대해 조직 구성원, 다양한 파트너 그리고 공중에 알리는 것이다. 나머지 하나는 비상 관리(Emergency Management) 및 사건에 대해 공중에게 알리고 경고전파 필요성과 더 관련이 있다. 이처럼 위기 커뮤니케이션의 두 가지 형태의 근본적인 맥락은 예기치 않은 위협적인 사건이 발생할 경우 즉각적인 대응이 필요하다는 것이다. 일반적으로 위기(Crisis)는 예기치 않게 발생한다는 점, 조직의 통제를 받지 않을 수 있다는 점과 즉각적인 대응이 필요하다는 특징이 있다. 즉, 위기 커뮤니케이션은 보통의 커뮤니케이션과는 다르게 긴급성과 공중성의 성격을 포함하고 있다.

전통적 안보 위주였던 우리나라의 국가 위기관리는 1970년대부터 재난 대비 위주로 변화하였다(Bae, 2018). 재난 대비 위주의 위기관리가 최근의 포괄적 위기관리로 변화하는 추세를 보인 것은 2000년대 이후부터이다. 위험 커뮤니케이션(Risk Communication) 전략의 필요성이 제기된 것은 재난관리체계에 있어서 현실의 한계를 극복하기 위한 새로운 접근방식으로 이해된다. 또한, Bae(2018)은 한국 정부의 전염병 대응에 대한 위험관리 방식을 연구한 사례에서 위험 커뮤니케이션 전략을 정부와 공중이 협력하는 민주주의의 실현 과정이라고도 역설했다. 현대사회의 재난은 정부와 공중이 협력하여 대응하여야 하며 그 과정에서 위험 커뮤니케이션은 조직적 차원과 과정적 차원 그리고 내용적 차원에서 공공성을 강화하는 도구로서 역할이 요구된다. 결론적으로 위험 커뮤니케이션은 단순한 정보의 전달이 아니라 이해관계자들 사이의 갈등을 최소화하는 도구로서 역할을 해야 한다고 했다.

서울시 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인에서는 현대사회가 SNS(Social Network Services)의 발달로 누구나 이슈를 만들고 전파할 수 있게 되어 공공영역의 위기관리가 어려워졌다는 점을 지적하고 있다. 가이드라인에 따르면 ‘얼마나 커뮤

니케이션을 잘하는가'가 위기관리에서 가장 중요하며, 위기관리 커뮤니케이션에서 가장 중요한 원칙을 공감, 투명성, 전문성, 책임감을 우선적 가치로 모든 대응 조치와 메시지를 전달해야 한다고 했다. 특히 위기 상황에서는 내부 구성원들과의 커뮤니케이션이 중요하다는 것을 강조하고 있다. 위기 상황에서 내부 구성원들은 각자의 역할을 숙지하고 있어야 하며, 위기에 대한 정보와 조직의 입장을 SNS나 언론보다 앞서서 받을 수 있어야 한다. 내부 구성원은 위기 상황에서 위기관리의 주체이면서 동시에 커뮤니케이션 자원이다. 따라서 원팀 원보이스(One Team, One Voice)의 실현으로 내부 메시지가 정확하고 신속하게 전달되어야 한다. 내부 커뮤니케이션의 활성화를 위해서는 수평적 정보공유 시스템, 최고 관리자의 내부 메시지 그리고 재난 컨트롤타워를 통한 이슈 모니터링 및 의사결정 체계를 구축하고 가동할 것을 가이드하고 있다.

리스크(Risk)의 특징 중 하나는 불확실성이다(Passenheim, 2010). 이 불확실성은 위험 커뮤니케이션이 필요한 이유이기도 하다. 코로나19의 초기 확산기에 공중은 불안에 휩싸였다. 불안감의 원인은 감염률, 치사율, 사망률 등 코로나19라는 바이러스에 대한 지식이 부족하거나, 새로운 바이러스에 대한 전문가들의 의견이나 해석의 모호함 때문에 야기되기도 한다. 전문가들은 그들이 파악한 위험의 본질에 대하여 일반인들에게 정확하고 분명하게 전달해야 한다. 위험 커뮤니케이션의 역할이 일반 공중의 불안과 오해를 최소화하는 것이기 때문이다(Paek, 2017). 위험과 위기를 해결하기 위해서는 공중의 인식을 최우선으로 생각해야만 한다. 아무리 전문가나 조직의 논리가 중요하고 전문가 의견이 그럴듯하더라도 결국은 공중이 그러한 의견을 어떻게 받아들이는가가 가장 중요하다(Kim, 2008).

따라서 군에서도 전술지휘자동화체계(C4I, command · control · communication · computer · intelligence)를 구축 활용하고 있어 위기 커뮤니케이션 중요성을 알 수 있다. 또한 재난관리 기구(중앙대책본부, 중앙수습본부, 지역대책본부 등)도 C4I(command · control · coordination · cooperation · information)를 통해서 협업 시 위기 커뮤니케이션을 가동한다. 즉 군사 목적과 재난관리의 목적이 다르지만 두 가지 C4I의 위기 커뮤니케이션의 필요성을 확인할 수 있다.

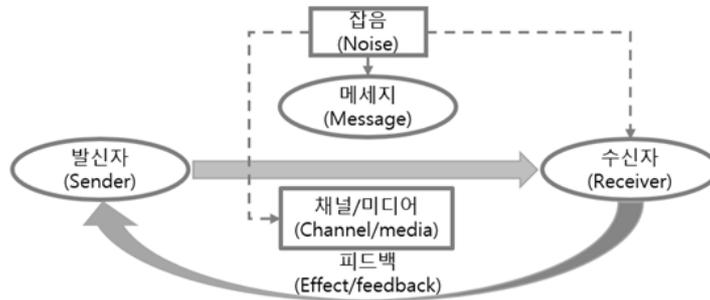
S-M-C-R-E 모형

최근의 위험의 사회적 증폭 모형들은 고전적 커뮤니케이션 모형인 Laswell(1948)의 S-M-C-R-E 모형에 기반을 두고 있다. 이 모형은 위험 커뮤니케이션 과정을 정보원(Source) - 메시지(Message) - 유통경로(Channel) - 수용자(Receiver) - 영향(Effect) 등 다섯 단계로 구분하여 설명하고 있다(Choi et al., 2016). 이 모형의 핵심은 정보원(Source)으로 표현된 메시지 발신자가 어떤 내용-메시지(Message)-을 어떤 경로-유통경로(Channel)-를 통해 수신자-수용자(Receiver) -에게 전달하는가이다. S-M-C-R-E 모형에는 이런 과정을 통해 전달된 메시지가 메시지를 수신한 수용자(Receiver)에게 어떤 효과를 주었는지 피드백 과정도 포함하고 있다. Fig. 1에서 보는 바와 같이 메시지가 전달되는 과정에 가짜뉴스와 같은 “잡음(Noise)”이 메시지, 채널, 수신자에 관여될 수도 있다. 재난 메시지의 수신자가 상황에 맞는 적절한 행동을 취하도록 유도하는 것이 위기 커뮤니케이션의 최종목표라는 것을 감안할 때, 일반적으로 재난경보 발령자가 의도한 대로 수신자에게 정확한 정보를 전달하는 것은 매우 어렵다(Choi, 2011).

2015년 메르스 감염병 사태와 관련한 보건당국의 위험 커뮤니케이션을 S-M-C-R-E 모형을 통하여 분석한 선행 연구(Choi et al., 2016)에서는 소통 불능이 위험정보의 유통을 차단함으로써 사회적 불안을 증폭시켰고 실제 위험을 증가시키는 결과를 가져왔다고 지적하고 있다. 또한 위험 커뮤니케이션의 궁극적인 목적은 이해관계자들의 관심과 요구에 상호 관심을 가지고 반응하면서 “신뢰”를 쌓아가는 것임을 강조한다. 커뮤니케이션에서 신뢰는 송신자와 수신자 간의 상호작용이다. 송신자가 해당 분야의 전문성이 없다면 수신자로부터 신뢰를 얻기 어려울 것이며, 효과적인 커뮤니케이션도 기대하기 어려울

것이다. 신뢰는 커뮤니케이션과 상호보완적인 관계를 가지는데, 신뢰가 없으면 의사소통이 원활하게 이루어질 수 없고, 반대로 의사소통이 없으면 신뢰도 형성될 수 없기 때문이다(Kim et al., 2009).

메시지 발신자에 따라 커뮤니케이션 효과에 차이가 있다는 점에서 기업들은 상황과 전략에 따라 메시지 전달 주체를 선택할 필요가 있다(Park et al., 2020).



Source: Revised from Choi,C.I., Bae,S.K., Kim,C.M. (2016)

Fig. 1. S-M-C-R-E model

공중관계성

조직 커뮤니케이션 혹은 내부 커뮤니케이션(internal communication)은 조직 구성원들에게 조직이 가고자 하는 방향성과 가치에 대하여 공유하고, 구성원들을 한 방향으로 움직이게 하는 기본적인 필수적인 요소이다(Kim et al., 2017). 앞서 살펴본 서울시의 위기관리 커뮤니케이션 가이드 라인에서도 언급된 바와 같이 내부 구성원은 위기 상황에서 위기관리의 주체 이면서 동시에 커뮤니케이션 자원이다. 조직-공중의 관계가 평소에 우호적이었다면, 이 우호적인 관계가 긍정적인 믿음과 후광효과를 제공하기 때문에 위기 상황이 상쇄될 수 있다(Coombs, 2000).

공중관계((public relations)라는 이름 자체에 ‘관계성’이라는 의미를 내포하고 있음에도 불구하고 PR 연구에서 관계성이 주요 주제로 부상한 것은 2000년 이후부터라 할 수 있다(Kim et al., 2014). Kim et al.(2008)의 연구에 의하면 조직-공중관계성은 선행 연구들에서 기업의 이미지, 평판 관리, 위기관리, 갈등관리 등과의 관계에 관해서는 연구되었으나, 방법론적 한계가 있음을 지적하고 있다. 즉, 지금까지의 조직-공중관계성에 관한 연구의 가장 큰 문제는 공중의 입장에서만 측정된 편향된 결과라는 점과 관계성 측정이 개인적 수준에서만 진행되어 조직적 수준이 무시되었다는 것이다.

Kim et al.(2008)는 공중관계성의 측정 도구에 관한 선행 연구들에서 서로 다른 문화권의 측정 도구를 우리나라에 그대로 적용 가능한지에 대한 의문을 제시했다. 우리나라의 문화 관계적 관점과 조직의 다양한 공중 유형을 반영한 공중관계성 측정 도구에 대한 요인분석 확인 결과 유대감(commitment), 커뮤니케이션 균형성(communication symmetry), 공동체 관여(community involvement)를 제시하였다. 이 연구에서 공중관계성의 구성요소로 도출된 ‘유대감’이라는 개념은 관계성의 정서적 차원을 포함한다. 조직-공중 간의 오랜 기간 상호작용으로 형성된 ‘애착’, ‘의존’, ‘정(情)’, ‘공감’, ‘친밀감’ 등의 정서적인 요소뿐만 아니라 ‘체면과 호의’라는 한국적 동양 문화도 포함하기 때문에 ‘유대감’으로 명명할 것을 제안하고 있다. ‘커뮤니케이션 균형성’은 선행 연구들에서 ‘통제 상호성’으로 표현한 구성요소를 새롭게 정의하였다. 그 이유는 선행 연구에서 ‘통제 상호성’ 측정을 위한 문항들이 ‘조직과 공중 중에서 누가 더 많은 힘과 통제력을 소유하고 있는가’를 측정하는 것이 아

나라, '조직-공중 간 쌍방향 커뮤니케이션의 질'을 측정하고 있다는 것을 발견하였기 때문이다. Kim et al.(2008)는 공중관계성의 측정 도구에 관한 연구에서 공중관계성의 세 번째 구성요소로 도출된 요인을 '공동체 관여'로 하였다. 이는 Bruning et al.(1999)이 처음으로 공동체 관계성(community relationship) 차원으로 제시한 이후 후속 연구들에서도 '공동체 증진', '공동체 관여', '사회 기여성' 등의 이름으로 기업의 사회적 책임 활동과 연관된 인식이다.

조직시민행동

조직시민행동(organizational citizenship behavior, OCB)을 최초로 제기한 논문은 Bateman et al.(1983)의 "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"으로 "조직시민행동"이란 개념을 처음으로 소개하였다. 이 논문에서는 일반적으로 직무와 직무 수행 외의 추가적인 행동을 하는 구성원들에 대해 언급하고, 이러한 행동이 조직 내의 전반적인 기능성과 조직의 생산성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다. 이후로, 조직시민행동은 조직의 생산성과 효율성 증대를 위한 중요한 요소로 인식되고 있으며, 많은 후속 연구들이 이 개념을 바탕으로 진행되고 있다.

Organ(1988)은 조직시민행동의 개념과 특징을 제시하며, 조직시민행동의 효과와 조직 내에서의 역할을 다뤘으며, Podsakoff et al.(2000)은 조직시민행동의 이론과 연구 결과를 종합적으로 분석하며, 조직시민행동에 영향을 미치는 요인과 조직시민행동이 조직 성과에 미치는 영향을 분석하였다. Lee et al.(2002)는 조직시민행동과 직장 내 탈선 행동 간의 관계에 관한 연구에서 조직시민행동을 수행하는 개인은 탈선 행동을 하지 않는 경향이 있음을 밝히고, 이는 조직 내의 정서와 인식이 중요한 역할을 한다는 것을 제시하였다. 그 외에도 조직시민행동이 구성원의 행동 변화에 긍정적인 영향을 미치고, 구성원의 행동 변화가 조직의 혁신성과에 긍정적인 영향을 미친다는 선행 연구들은 재난이라는 급박한 상황에서 재난 대응의 긍정적인 성과를 위해 조직시민행동의 중요성을 말해 주고 있다.

특히, 셀프 리더십의 자발적 행동이 조직시민행동의 이타성과 참여, 양심 등에 유의한 영향을 미치고 정서 몰입과 규범 몰입에 유의한 영향을 미친다는 선행 연구(Jeon et al., 2015)의 결과는 재난관리자나 재난관리를 주관하는 조직에서는 새겨볼 만한 내용이다.

연구 방법 및 분석

측정 도구의 타당성 및 신뢰도

본 연구는 국내 IT분야의 대기업인 L기업의 종사자 127명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. L기업은 코로나19 상황이 '심각' 단계로 격상된 시점부터 기업 내부에 코로나19 전담 대응조직인 비상상황실을 운영한 바 있다. 설문문의 구성은 재난 메시지 발신자이면서 재난관리자인 비상상황실의 특성에 관한 문항 19개, 비상상황실에서 구성원들에게 배포하는 재난 메시지의 특성에 관한 문항 15개, 공중관계성에 관한 문항 11개와 구성원의 행동 변화와 관련한 문항 6개로 구성하였다.

발신자 특성과 메시지 특성에 관한 문항은 선행 연구 중 S-M-C-R-E 모델을 적용해서 원자력 위험 커뮤니케이션의 구조를 분석한 연구(Kim et al., 2009)를 참고하였다. 또한 구성원의 행동 변화와 관련한 문항은 수도권 지역 시민이 인식하는 정부에 대한 신뢰, 공동체 및 개인 리질리언스와 코로나19 건강 보호 행동 간의 구조적 관계에 관한 선행 연구(Yang, 2021)를 참고하였다. 공중관계성에 관한 문항은 한국의 문화적 특성을 반영하는 다양한 공중 유형에 적용할 수 있는 공중관계성 측정

도구에 관한 선행 연구(Kim et al., 2008)를 참고하였다.

본 연구 측정 도구의 타당도 및 신뢰도 분석을 위해 탐색적 요인분석을 실시하고 Cronbach's α 값을 구하였다. 탐색적 요인분석에서는 요인 추출 방법으로 주성분 분석을 사용하였고, 요인을 회전하는 방법으로는 직각회전 방식인 베리맥스 회전 방법을 사용하였다. 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인 적재치 .50이상으로 하였다. 또한 표본의 적절성을 살펴보고자 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값을 구하였고, Bartlett의 구형성 검증을 통해 요인분석을 위한 측정항목 간의 상관행렬에 대한 단위행렬 여부를 검정하였다. KMO값은 .9이상이면 매우 좋고, .8정도면 양호하며, .6~.7정도면 수용할만한 수준으로 판단하였다.

발신자 특성, 재난 대응 메시지 및 공중관계성 측정 도구의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과 요인 적합성과 타당성은 물론 신뢰도 분석 결과에서도 Cronbach's α 값이 Table 1과 같이 바람직한 수준으로 나타났다.

Table 1. Descriptive statistics of variables

구분	M	SD	Cronbach's α	
발신자 특성	4.14	.69	.966	
재난 대응 메시지	3.95	.73	.951	
공중관계성	유대감	4.22	.74	.928
	커뮤니케이션 균형성	3.62	.98	.928
	공동체 관여	3.64	.98	.957
	전체	3.90	.79	.954
수용자의 반응행동	규범적 행동	3.85	.82	.511
	재량적 행동	4.35	.63	.747
	전체	4.15	.60	.712

설문 결과 및 분석

본 연구는 메시지 발신자인 재난관리 조직과 재난 대응 메시지의 특성에 대하여 탐색하고, 조직과 공중 간의 공중관계성이 재난 메시지 수용자인 공중의 행동 변화에 미치는 영향에 대하여 탐색하였다.

설문 결과 Fig. 2와 같이 재난 상황실로부터 재난 메시지를 수신하는 공중은 본인이 코로나19에 감염된 재난의 피해자임에도 불구하고, 타인을 감염시키는 것을 더 걱정하는 이타적인 모습을 보였다. 또한 코로나19로 인한 감염병 위기 대응 경보가 ‘심각’ 단계로 유지되는 상황이지만, 코로나19 감염에 대한 공포심은 높지 않은 것으로 확인되었다. 마스크 착용 의무가 해제되어도 자율적으로 마스크를 계속 착용할 것이라는 재량적 행동이 규범적 행동에 관한 수치보다 높게 나타났다.

재난 메시지 수신자인 공중은 재난 발신자 특성에서는 안전/윤리 의식과 전문성을 재난 대응 메시지 특성에서는 대응/행동 정보와 전문정보 요인을 중요 요소로 꼽았다. 재난 상황에서는 여러 요소가 중요하겠지만, 전문성 있는 조직에서 전문가다운 신뢰성 있는 정보를 배포하는 것이 중요하다는 것을 알 수 있다. 이는 감염병과 같은 빠른 대처가 필요한 위험에 대해서는 민간에게 맡기기보다는 역량을 갖춘 공공영역에서 대처하는 것이 효과적이고 효율적이라는 선행 연구(Choi, 2011)의 결과와도 일맥상통한 결과라 할 수 있겠다.

재난관리 조직과 구성원 간의 관계, 즉 공중관계성에서는 ‘애착’, ‘충실성’ 그리고 한국적 동양 문화인 ‘정’(情)이 포함된

“유대감”이 중요 요인으로 확인되었다. 이 또한 한국의 기업문화와 커뮤니케이션이 기업성과에 미치는 영향에 관한 선행 연구(Shin et al, 2020)의 결과와 같은 결과를 보였다. 재난 상황에서 재난 대응성과는 개인이나 특정 조직 한쪽의 노력만으로는 달성하기 어렵다. 조직-구성원 간의 공중관계성은 기업문화와 같은 무형자산으로 개인과 조직 간의 관계에 있어 커뮤니케이션이 매우 중요함을 알 수 있다.

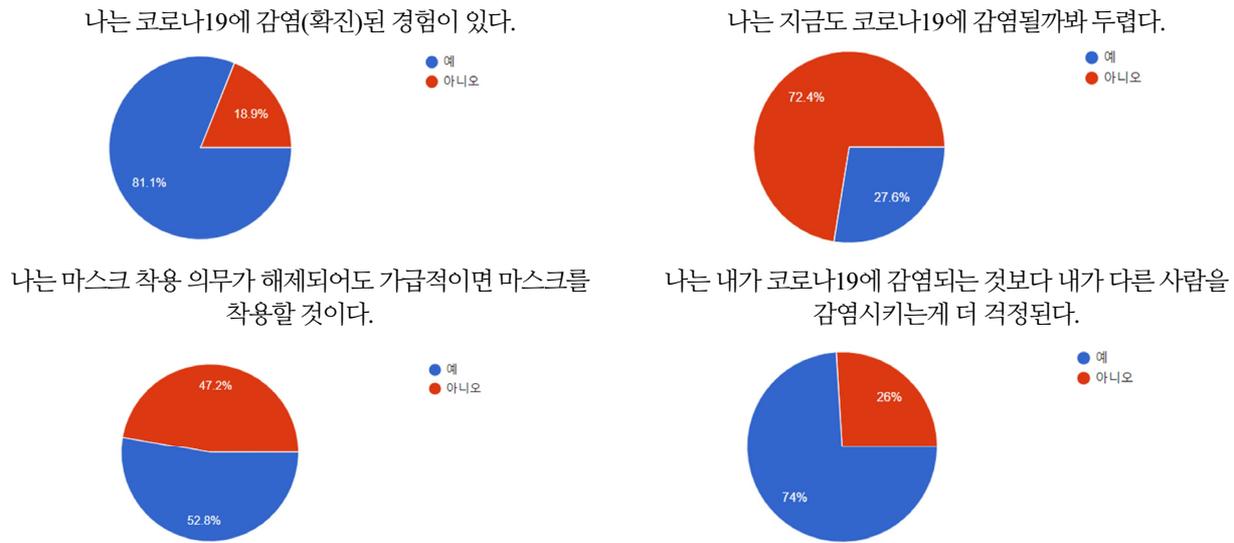


Fig. 2. Survey results

본 연구에서는 발신자 특성, 재난 대응 메시지, 공중관계성, 수용자의 반응행동 간의 상관관계에 대해 살펴보았다. 변수들의 상관관계는 Table 2와 같다.

먼저 발신자 특성은 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.306, p<.001$), 재량적 행동($r=.566, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동($r=.529, p<.001$), 공중관계성($r=.722, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한 발신자 특성은 공중관계성의 유대감($r=.607, p<.001$), 커뮤니케이션 균형성($r=.708, p<.001$), 공동체 관여($r=.659, p<.001$)와 정(+)의 상관관계를 보였다.

재난 대응 메시지는 공중관계성($r=.745, p<.001$), 수용자 반응행동($r=.519, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한 발신자 특성은 공중관계성의 유대감($r=.576, p<.001$), 커뮤니케이션 균형성($r=.748, p<.001$), 공동체 관여($r=.723, p<.001$)와 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.319, p<.001$), 재량적 행동($r=.539, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다.

공중관계성은 수용자 반응행동($r=.455, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.235, p<.001$), 재량적 행동($r=.511, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한 공중관계성의 유대감은 수용자 반응행동($r=.418, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.188, p<.05$), 재량적 행동($r=.494, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다. 커뮤니케이션 균형성은 수용자 반응행동($r=.393, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.216, p<.05$), 재량적 행동($r=.430, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다. 공동체 관여는 수용자

반응행동($r=.423, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였고, 수용자 반응행동의 규범적 행동($r=.242, p<.05$), 재량적 행동($r=.455, p<.001$)과 정(+)의 상관관계를 보였다.

한편, 수용자 반응행동의 규범적 행동은 코로나19 감염 경험($r=.176, p<.05$)과 정(+)의 상관관계를 보였다.

Table 2. Correlation between variables

	발신자 특성	재난대응 메세지	유대감	커뮤니케이션 균형성	공동체관여	공중 관계성	규범적 행동	재량적 행동	수용자의 반응행동
발신자 특성	1								
재난 대응 메시지	.883**	1							
유대감	.607**	.576**	1						
커뮤니케이션 균형성	.708**	.748**	.717**	1					
공동체 관여	.659**	.723**	.642**	.848**	1				
공중관계성	.722**	.745**	.887**	.933**	.900**	1			
규범적 행동	.306**	.319**	.188*	.216*	.242**	.235**	1		
재량적 행동	.566**	.539**	.494**	.430**	.455**	.511**	.412**	1	
수용자의 반응행동	.529**	.519**	.418**	.393**	.423**	.455**	.815**	.864**	1

* $p<.05$, ** $p<.001$

결론

연구 요약 및 시사점

본 연구는 기업의 위기 상황에서 어떤 사람이 어떤 메시지를 전달할 때, 조직 구성원들의 참여를 이끌어 낼 수 있는가 하는 점에서 출발했다. 2020년부터 3년 이상의 기간 동안 위기 대응 ‘심각’ 단계가 유지되고 있는 코로나19 감염병 재난을 둘러싼 기업 종사자들의 재난 대응에 참여하는 반응행동에 대해 살펴본 결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 장기간의 재난 상황이 지속되는 상황에서 기업재난관리자, 즉 기업의 재난 대응 메시지 발신자 특성은 구성원의 반응행동에 유의미한 영향을 나타 내지 않았다. 이는 코로나19가 전 세계적인 재난이라는 점과 국가 차원에서 대응을 주도하여 기업재난관리자의 역할이 제한 되었음을 의미하는 결과라 할 수 있다. 둘째, 기업 내부의 재난 대응 메시지는 구성원의 규범적 행동에는 영향이 없는 반면, 재량적 행동에는 정적 영향을 나타냈다. 이 또한 장기간의 재난 상황에서 기업 종사자들이 정부와 보건당국의 감염병 관련된 법적 규제가 강화되면서 기업 내부의 메시지가 강제성보다 자율성의 측면에서 효과적이라는 점을 확인할 수 있었다. 셋째, 발신자 특성과 재난 대응 메시지는 공중관계성에 정적 영향을 나타냈으며, 공중관계성은 발신자 특성과 구성원의 재량적 행 동을 매개하는 것으로 나타났다. 이는 재난 상황에서 구성원을 통제의 대상으로 관리해야 하는 대상이 아닌 재난 대응을 공 동으로 수행하는 참여자이므로 평상시에도 재난관리부서에서는 신뢰를 구축해야 함을 보여준다고 할 수 있다.

재난은 예측이 어렵고, 긴급한 대응을 요구하는 속성이 있다. 그래서 효과적인 재난 대응을 위해서는 일사불란한 행동이 필 요하지만, 코로나19와 같이 광범위하고 장기적인 재난에서는 구성원들의 불안감과 심리적 피로감도 고려되어야 한다. 그런 측면에서 기업의 위험 커뮤니케이션은 구성원의 자율적인 참여를 이끌어 낼 수 있는 것에 초점을 맞춰야 할 것이다. 이를 위해 평상시 기업 내부의 재난 컨트롤타워에서는 재난 대응 메시지와 공중관계성 강화를 위해서는 정책적 방안 결정이 필요하다.

연구 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 특정 기업에 종사자를 대상으로 연구한 결과로 일반화에 대한 제한이 있을 수 있다. 또한 코로나19가 발병한 초기의 불안감과 공포심이 상당 부분 안정된 시점, 즉 국내에서 첫 확진자가 발생한 지 3년이 지난 시점에 설문조사를 실시하여 재난 초기의 상황이 누락 되었을 가능성이 존재한다. 하지만, S-M-C-R-E 위험 커뮤니케이션 모형을 장기간의 재난 상황에 적용하여 위험 커뮤니케이션의 구성 요인 간 영향을 분석하였다는 점에서 그 의미가 크다. 향후 코로나19의 발병부터 현재까지의 모든 상황을 고려할 수 있는 후속 연구(예를 들면, 질적연구 등)가 필요하다. 이를 통해 재난 상황변화와 재난관리자 특성, 재난 메시지 및 공중관계성이 일반 공중의 반응행동에 미치는 영향을 심도 있는 연구로 밝혀져야 한다.

Acknowledgement

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

References

- [1] Bae, S.K. (2018). An Exploration of Risk Communication in Korea and its Implications: Focusing on the Application of SMCRE Model with the Case of Infectious Diseases. Ph.D. Dissertation, Kangwon National University.
- [2] Bateman, T.S., Organ, D.W. (1983). "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "Citizenship"." *Academy of Management Journal*, Vol. 26, No. 4, pp. 587-595.
- [3] Bruning, S.D., Ledingham, J.A. (1999). "Relationships between organizations and publics: Development of a multi-dimensional organization-public relationship scale." *Public Relations Review*, Vol. 25, No. 2, pp. 157-170.
- [4] Cheung, C.S. (2012). "A study on an effective countermeasure for certification of development of disaster management international standards-focus on ISO 22301 and top company certification system in the reduction law." *Journal of Korean Society of Disaster and Security*, Vol. 5, No. 1, pp. 49-56.
- [5] Choi, C.I., Bae, S.K., Kim, C.M. (2016). "Applications of SMCRE model on social amplification of MERS risk information and its implications." *Journal of Distribution Science*, Vol. 14, No. 6, pp. 89-98.
- [6] Choi, S.J. (2011). "Public alert and warning system overview." In *Proceedings of the Korean Society of Broadcast Engineers Conference*. Jeju, Korea, pp. 148-149.
- [7] Choi, Y.J. (2011). "Welfare state as a risk manager: Theoretical understanding of contemporary social risks." *Journal of Governmental Studies*, Vol. 17, No. 2, pp. 31-57.
- [8] Coombs, W.T. (2000). *Crisis management: Advantages of a relational perspective*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers, New Jersey, US.
- [9] Coombs, W.T. (2016). *Crisis Communication in the Digital Age*. Hanul Publishing Group, Gyeonggido.
- [10] Jang, G.Y., Kim, D.H., Cheung, C.S. (2021). "The impact of BCMS risk assessment on business performance." *The Korean Society of Disaster Information*, Vol. 17, No. 1, pp. 81-96.
- [11] Jeon, J.A., Ahn, D.H. (2015). "A study on the effects of employee status self-leadership on organizational commitment and organizational citizenship behavior." *Korean Journal of Hotel Administration*, Vol. 24, No. 89, pp. 221-239.
- [12] Jeonnam Fire Department (2014). "A study on the efficient disaster response system for the public- Analysis of

response systems through major disaster response accidents.” 26th National Safety 119 Fire Policy Conference, Cheonan, pp. 3-13.

- [13] Kim, H.S., Lee, H.O. (2008). “A study on the OPR measurement scale reflecting Korean culture.” Korean Association of AD & PR, Vol. 10, No. 1, pp. 99-139.
- [14] Kim, H.S., Yang, S.W. (2014). “Advances in the theory of organization-public relationship management and challenges to the future development of the theory.” Journal of Public Relations, Vol. 18, No. 1, pp. 476-515.
- [15] Kim, H.Y., Chung, M.S., An, B.S. (2017). “A study on the development of a scale for organization internal public’s communication competency.” Journal of Public Relations, Vol. 21, No. 3, pp. 64-104.
- [16] Kim, W.J., Lee, C.J., Cho, H.M. (2009). “A study on the risk communication configuration factor and relationship among the factors: Focused on the applies to the S-M-C-R-E model through the analysis of nuclear risk communication structure.” Speech & Communication, Vol. 11, pp. 80-123.
- [17] Kim, Y.W.(2008). Risk, Crisis and Communication. Ewha Womans University Press, Seoul.
- [18] Lasswell, H.D. (2007). “The structure and function of communication in society.” Journal of Communication Theory and Research, Vol. 24, pp. 215-228.
- [19] Lee, K., Allen, N.J. (2002). “Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions.” Journal of Applied Psychology, Vol. 87, No. 1, pp. 131-142.
- [20] Lee, S.C., Rhe, Y.N. (2019). “Influence of social capital on defensive communication strategies in Korea: An exploratory study of cross-cultural SCCT research.” Journal of Public Relations, Vol. 23, No. 2, pp. 79-110.
- [21] Organ, D.W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington Books, Lexington, England.
- [22] Paek, H.J. (2017). “Strategic risk communication for infectious disease outbreaks: The evolving landscape of publics and media.” Korean Medical Association, Vol. 60, No. 4, pp. 306-313.
- [23] Park, S.Y., Sung, M.J. (2020). “The corporate crisis trend and response strategies among Korea companies.” Journal of Public Relations, Vol. 24, No. 1, pp. 1-32.
- [24] Passenheim, O. (2010). Enterprise Risk Management. Bookboon, London, United Kingdom.
- [25] Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G. (2000). “Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research.” Journal of Management, Vol. 26, No. 3, pp. 513-563.
- [26] Seo, J.S., Cheung, C.S. (2022). “Safety assessment of the level of safety culture of national critical infrastructure expressway operating organizations.” The Korean Society of Disaster Information, Vol. 18, No. 3, pp. 636-645.
- [27] Seoul Metropolitan Government (2014). Guidelines for Crisis Management Communication in Seoul.
- [28] Shin, D.B., Hwang, H.J, Kim, S.S. (2020). “The effect of Korean corporate culture on performance: Multi-level analysis of mediation effect of communication.” Korean Corporation Management Review, Vol. 27, No. 1, pp. 51-73.
- [29] Son, J.Y. (2021). “Infection as bad luck: The right and responsibility of autonomous agents in pandemics.” Korean Journal of Legal Philosophy, Vol. 24, No. 2, pp. 297-340.
- [30] U.S. Department of Health & Human Services (2014). Crisis and Emergency Risk Communication (Manual): Updated 2014 -- Crisis Communication Plan
- [31] Yang, H.J. (2021). The Structural Relationship among Government Trust, Community & Individual Resilience, COVID-19 Health Protective Behavior, and Review for Continuity of Operation. Ph.D. Dissertation, Graduate School of Soongsil University.