

1. 연구목적

- 코로나19 특성과 위기소통 정책 현황 파악
- 보건커뮤니케이션과 위기관리 관점에서 코로나19 국내 사례와 경험에 대한 한국 정부의 대응체계 분석
- 보건커뮤니케이션 및 위기관리에 근거한 코로나19 홍보자료 분석

2. 연구방법

- ‘코로나19 특성과 위기소통 정책 현황’연구는 우리나라 위기소통체계의 생성배경 이해, 감염병 예방 및 관리법에서 제시된 위기소통, 감염병 예방에 대한 WHO의 국제보건규칙(IHR)과 WHO의 합동외부평가(JEE), 국내 중앙-지역사회 위기소통 정책 관련 문헌을 살펴보았음.
- ‘보건커뮤니케이션 및 위기관리에 근거한 한국 정부의 대응체계’연구는 언론 분야 전문가 18명을 대상으로 서면인터뷰를 실시하여 코로나19 위기단계에 따른 위기소통 원칙 적용, 코로나19 위기상황에 대한 한국 정부대응 사례 분석, 코로나19 위기상황에서의 루머 대응 및 관리 등을 파악하였음.
- ‘보건커뮤니케이션 및 위기관리에 근거한 코로나19의 홍보자료 분석’ 연구는 Clear Communication Index(CDC, 2019)의 메시지 작성원칙을 적용하여 국내 질병관리 본부가 제공하는 코로나19 예방 홍보물 12종에 대한 메시지 분석하였음. 또한, 코로나19에 대한 인식, 예방행동, 홍보물에 대한 의견 파악을 위해 코로나19 확진자 치료에 직간접 경험이 있는 의료인 8명과 비의료인 11명에 대한 초점집단면접과 전국 대학생 500명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였음.

3. 연구결과

1) 코로나19 특성과 위기소통 정책 현황

- 우리나라 감염병 위기소통 체계는 2015년 메르스 이후 대폭 개편되었음. 2015년 7월, 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 개정을 통해 정보공개의 범위와 절차, 방법 등에 대한 법적 근거를 마련하였음.
- 2017년 2월, ‘공중보건 위기소통 표준운영절차(SOP)’를 발표하였고, 같은 해 8월 시행된 세계보건기구 합동외부평가(JEE)의 결과를 바탕으로 2018년 12월, 보완된 개정판을 발간하였음.
- 표준운영절차(SOP)에 따라 우리나라에서는 감염병 발생 시 질병관리본부 위기소통 담당관을 중심으로 위기소통을 진행하며, 위험단계 경보 수준에 따라 관리전담 조직을 구성하여 운영함.
- 코로나19 발생 후 집단감염과 지역사회 확산 정도에 따라 감염병 위기경보 단계 격상, 중앙과 지자체 대응 기구 설치, 대국민 예방수칙 홍보 및 언론 대응 등 표준운영절차에 따른 위기소통과 대응이 진행되고 있음.

2) 보건커뮤니케이션 및 위기관리에 근거한 한국 정부의 대응체계

- 우리 정부의 코로나19에 대한 소통을 평가하고자 커뮤니케이션 전문가들에게 위기소통의 5대 원칙(신속, 정확, 투명, 신뢰, 공감)에 따른 소통, 위기관리, 루머 대응 및 관리 등의 의견을 살펴보았음.
- 코로나19 대응과정에서 가장 잘 지켜진 위기소통 원칙은 신속(61.1%)이라는 의견이 가장 많음. 투명성(22.2%), 정확(16.7%) 등이 잘 지켜진 위기소통 원칙인 것으로 나타남.
- 전문가들은 마스크 사용, 교육기관 개학 연기, 사회적 거리두기 등에 대한 대응을 긍정적으로 평가하면서도 마스크 등급과 공적마스크 보급에 대한 정보 일관성 부족, 학교 등교 연장에 대한 교육기관 정확한 지침 미비, 일관성이 떨어지는 사회적 거리두기 제재 등 미흡함을 지적함.

- 코로나19에 대한 루머 및 가짜뉴스가 국민의 불안감을 증가시킨 경향은 있으나, 정부의 신속하고 정확한 소통이 기반이 되어 정부에 대한 신뢰가 형성되고, 이에 따라 루머와 가짜뉴스의 부정적인 영향(예, 사재기, 잘못된 예방 행동)은 최소화될 수 있었음.

3) 보건커뮤니케이션 및 위기관리에 근거한 코로나19의 홍보자료 분석

(1) 메시지 작성 원칙을 적용한 홍보물 분석

- 가독성, 헬스리터러시, 위험인식 등을 반영한 Clear Communication Index (CDC, 2019)를 적용하여 국내 코로나19에 관한 홍보물 12종을 분석함. 그 결과, 대상자에 적합한 핵심 메시지와 행동 지침의 전달, 사용하는 언어와 정보 설계 등은 대부분 원칙대로 잘 작성됨. 그러나 일부 자료는 핵심 메시지가 자료의 상단이나 도입부가 아닌 곳에 제시되어 있거나 배경과 대비가 이루어지지 않아 가독성이 떨어지는 한계가 있었음.
- 권고 행동에 대한 구체적인 지침과 권고사항은 잘 제시되어 있으나 대부분 행동 권고사항의 중요성과 권고 이유 등에 대해서는 충분한 정보를 제공하지 못함. 특히 예방수칙을 준수해야 하는 이유에 해당하는 코로나19의 특성과 위험 자체에 대한 설명은 대부분 충분히 다루어지지 않았음.

(2) 인식조사

- 코로나19 감염의 심각성 뿐 아니라 강한 전파력, 일상의 변화, 불확실성 등 다양한 요인들이 코로나19 위험인식을 형성하고 있었음. 예방행동 측면에서 마스크 착용이나 손 씻기와 같은 개인위생은 실천이 수월하나 사회적 거리두기의 경우 실천의 어려움을 호소하였음.
- 대중은 사회적 거리두기와 같이 생소한 메시지를 지속적이고 일관되게 메시지를 전달하되 다양한 방식으로 전달함으로써 유익하면서도 동시에 흥미있고, 친숙한 형태의 홍보물 개발을 요구하고 있었음.

4. 결론 및 제언

- 국내 코로나19 집단감염 발생과 지역사회 확산이 급격하게 진행되고 국내외 유행이

지속하면서 정부의 다부처 간, 그리고 중앙과 지자체 간 협력체계 구축을 통한 위기대응과 소통의 중요성이 강조되었음.

- 메르스 이후 지속적인 개정 과정을 통해 완성된 표준운영절차의 개발과 위기대응 역량 강화를 위한 지속적인 훈련, 위기소통을 위한 법적 근거의 마련이 코로나19의 대응 과정에 중요한 역할을 할 수 있었음.
- 따라서 다부처, 다기관, 중앙-지방 정부에서 비약물적 중재방법의 적용과 신속하고 융통성 있는 위기소통과 대응을 하여야 함. 이를 위하여 법적 근거, 중앙-지자체 간 일원화된 소통, 일관된 메시지를 제공하는 캠페인 등을 수행할 수 있는 거버넌스의 구축이 필요함.
- 코로나19와 같은 신종감염병 발생 시 루머 발생 및 확산은 불확실성이 높은 이슈의 특성상 거의 불가피함. 신속, 정확, 투명한 소통을 통해 공식 커뮤니케이션 채널인 질병관리본부에 대한 '신뢰'가 확보될 때, 효과적인 루머 관리가 가능하다는 실질적인 지침을 제시함.
- 코로나 발병 초기에는 정보 전달을 목적으로 한 홍보물 개발의 필요성에는 대부분 동의하였음. 그러나 연령대에 따라 위험인식 정도, 정보 수준이나 양에 대한 선호가 달라, 홍보물 제작 시 연령대별 고려가 요구됨.
- 코로나19 감염예방 실천에 있어서, '두 팔 간격 두기'에 대한 실천이 어렵다는 의견이 많았고, 실제로 이행되는 정도가 낮음. 즉, 스스로 실천이 어려운 예방행태로 간주하고, '두 팔 간격 두기'에 대한 정책적 개입이 우선되어야 함을 본 연구를 통해 확인할 수 있음.
- "사회적 거리두기"와 같은 새로운 차원의 예방행동을 홍보할 경우, 여러 채널을 통해 반복적으로 알리며, 우리 일상에 자리 잡도록 하는데 홍보방안의 초점을 맞추는 것이 중요함을 시사함.
- 코로나19와 같은 신종감염병 예방행동 홍보물은 사회문화적 이해를 기반으로 하여야 한다는 것을 확인하였음. 효과적인 신종감염병 홍보물 개발의 방향 제시하는 데 도움을 줄 수 있음.

핵심어 : 코로나바이러스 감염증-19, 위기소통, 보건커뮤니케이션, 홍보물 분석