

일반화된 타자, 정부, 시민단체에 대한 신뢰가 공공갈등의 인식에 미치는 영향*

김 재 신†

단국대학교 분쟁해결연구센터

본 연구는 전국적인 설문조사($n = 1014$)를 통해 시민들이 갖고 있는 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체에 대한 신뢰가 우리사회 공공갈등에 대한 평가와 전망에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구결과, 시민들의 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부에 대한 신뢰가 높을수록 공공갈등이 민주주의 발전에 더 긍정적이라고 평가했고, 앞으로 공공갈등이 더 줄어들고 더 잘 해결될 것이라고 전망했으며, 시민단체에 대한 신뢰가 높을수록 공공갈등의 민주주의 기여도와 공공갈등의 해결전망의 인식에 더 긍정적이었다. 또한 성별, 연령, 학력 등 인구통계학적 변인을 통제한 뒤 각 신뢰수준의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 정부 신뢰와 시민단체 신뢰가 공공갈등의 민주주의 기여도에 유의미한 영향을 주었고, 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부 신뢰가 공공갈등의 증가전망과 해결전망에 유의미한 영향을 주었다. 마지막으로, 본 연구의 시사점과 제한점을 논의하였다.

주요어: 신뢰, 공공갈등, 일반화된 타자, 정부, 시민단체

많은 학자들이 심각한 사회문제를 일으키는 갈등의 역기능과 함께 사회발전에 긍정적으로 작용하는 갈등의 순기능을 언급하고 있다(Coser, 1964; Deutsch, 1973). 한 사회는 갈등을 통해 그 사회의 약자, 소수자 등, 다양한 집단의 요구와 의견을 들을 수 있고, 여러 가지 갈등문제의 해결과정을 통해 대화와 타협, 관용 등 합리적이고 평화로운 갈등해결의 문화를 정착시킬 수 있다. 반면, 갈등이 심각해져 상호 파괴적이고 폭력적인 수단까지 동원되는 경우, 갈등당사자간 경제적

비용이 들 뿐만 아니라 서로가 쉽게 치유될 수 없는 감정적 상처를 받을 수 있다(가상준, 안순철, 임재형, 김학린, 2009a; 하혜영, 2007). 사회적으로 과급력이 큰 공공갈등의 경우, 이러한 순기능과 역기능은 갈등당사자뿐 아니라 사회전체에 영향을 미칠 수 있다.

공공갈등이란 사적갈등과 대비되는 것으로서 갈등이 공공영역에서 발생하여 많은 사회적 구성원들에게 영향을 미치는 것을 의미한다. 현재 입법을 추진하고 있는 '공공기관의 갈등관리에 관한 법률(안)'에 제시된

* 본 논문은 2008년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었으며(KRF-2008-005-JO2602), 저자가 단국대학교 분쟁해결연구센터 중점연구소 중점연구과제 2010년도 제2차 학술회의에서 발표한 내용을 수정 및 보완한 것임. 본 연구수행에 도움을 주신 단국대학교 분쟁해결연구센터 모든 멤버들에게 감사드립니다.

† 교신저자: 김재신, (448-701) 경기도 용인시 수지구 죽전동 126번지 단국대학교 분쟁해결연구센터, 전화: 031) 8005-2651, E-mail : jaeshinmail@gmail.com

내용을 참조하면, 공공갈등은 국가행정기관, 지방자치단체 등 공공기관이 법령 또는 자치법규를 제정 또는 개정하거나 구체적인 사실에 관하여 법령 등을 집행하는 과정 또는 정책, 사업계획을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 충돌로 정의할 수 있다(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005).

공공갈등의 합리적인 해결을 위해서는 신뢰가 전제되어야 한다. 일반화된 타자에 대한 신뢰는 모든 공동체 구성원에 대해 배타적이지 않고 개방적인 접근을 용이하게 하며, 공동의 이익과 가치에 중점을 두어 서로 협력하여 공동체의 발전을 가능하게 하는 한편, 갈등을 사전에 예방하고 갈등이 발생했을 때 원만한 해결을 이끈다(Fukuyama, 1995; Putnam, 1993 등). 또한 공공갈등의 당사자 혹은 조정자 역할을 하는 정부에 대한 신뢰도 갈등해결에 중요한 역할을 한다. 민주주의 사회에서 국민으로부터의 신뢰나 사회적 합의없이 정부가 공공정책을 성공적으로 추진하거나 공공갈등을 원만하게 해결하기는 쉽지 않다(Boss, 1978; Carnevale, 1995). 시민단체들에 대한 신뢰 역시 공공갈등의 합리적 해결에 중요하다. 한국사회에서 시민단체는 시민들의 자발적 참여로 자치역량을 강화하는 기능을 하기보다 사회적 소수자나 약자 등 다양한 집단의 권익을 주장하는 기능을 해왔으며, 공공갈등에서 정부와 마찬가지로 갈등의 당사자나 조정자의 역할을 수행해왔다(김영수, 2004; 박상필, 2001; 정수복, 1996). 이러한 역할을 하는 시민단체들에 대한 신뢰 없이는 공공갈등을 원만하게 해결하기 어렵다.

많은 연구들이 공공갈등의 합리적 해결에 있어서 신뢰의 중요성을 언급하고 있지만, 이에 대한 경험적 연구는 많지 않다. 본 연구는 전국적인 설문조사를 통해 일반화된 타자, 정부, 시민단체에 대한 신뢰수준을 알아보고 이러한 세가지 신뢰가 공공갈등의 인식에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

일반화된 타자, 정부, 시민단체에 대한 신뢰

신뢰는 심리학, 사회학, 경제학 등 여러 학문분야에서 연구되어온 개념이며, 각 분야에 따라 그 접근방식에서 차이를 보이고 있다. 심리학 분야에서는 개인의

심리적 역동에 초점을 두고 신뢰의 개인차를 이용하여 개인의 성격, 태도, 행동과의 관계를 알아보려고 하는 반면, 경제학과 사회학 분야에서는 비록 신뢰를 개인수준에서 측정하지만, 개인적 특성보다는 집단적 특성에 초점을 두어, 한 사회나 집단의 규범, 제도, 조직, 기업 등에 관한 신뢰와 이를 향상시키는 방안에 관심을 두고 있다(임성만, 김명언, 2000; 최상진, 김기범, 강오순, 김지영, 2005; Lewicki, 2006; Worchel, 1979).

심리학 분야에서 신뢰 연구는 대인관계(Campbell, Simpson, Boldry, & Rubin, 2010; Molden & Finkel, 2010; Righetti & Finkenauer, 2011), 조직 장면(Loh, Smith, & Restubog, 2010; Vigoda-Gadot & Talmud, 2010), 그리고 집단간 관계(Lount, 2010; Nadler & Liviatan, 2006; Voci, 2006)에 관한 것이 많은 편이며, 국내에서는 조직 내 신뢰(구자숙, 2005; 임성만, 김명언, 2000; 최대정, 박동건, 2002), 집단간 관계(양계민, 정진경, 2005), 한국인의 신뢰의식(Kim, 2002; 박영신, 김의철, 2005; 최상진, 김의철, 김기범, 2003; 최상진 등, 2005)에 초점을 둔 연구들이 있다.

신뢰개념은 학자들의 접근방식에 따라 다양하게 정의되고 있으나, 포괄적으로 볼 때, 한 개인이 다른 사람 혹은 대상에 대해 갖는 긍정적인 기대나 믿음으로 정의할 수 있다(Kramer & Carnevale, 2001; Fukuyama, 1995; Lewicki, McAllister, & Bies, 1998; Yamagashi & Yamagashi, 1994). 구체적으로 Fukuyama(1995)는 일반화된 타자에 대한 신뢰를 “어떤 공동체내에서 그 공동체의 다른 구성원들이 보편적인 규범에 기초하여 규칙적이고 정직하며 협동적인 행동을 할 것이라는 기대”로 정의하였다. 그는 이러한 일반화된 타자에 대한 신뢰가 그 사회의 민주화와 경제성장 등 사회발전의 근간이 된다는 의미에서 신뢰를 사회적 자본(social capital)이라고 불렀다. Inglehart(1990)는 각 국가간의 일반화된 타자에 대한 신뢰수준과 민주주의와의 관계를 살펴본 결과, 일반화된 타자에 대한 신뢰수준이 높을수록 국가의 민주주의가 안정적으로 발전해 있음을 발견했다.

일반화된 타자에 대한 신뢰가 사회의 불특정다수를 대상으로 하는 반면, 구체적 신뢰는 특정한 대상에 대한 신뢰를 말한다. Putnam(2000)은 일반화된 타자에

대한 신뢰가 구체적 신뢰와 서로 동일한 것이 아니라고 하였다. 그는 타인을 신뢰하는 사람이 특정 정부나 체도에 대해서는 불신할 수 있다고 하면서 정부에 대한 신뢰가 일반화된 타자에 대한 신뢰의 원인 혹은 결과가 될 수 있다고 보았다. Yamagishi(2001)는 일반화된 타자에 대한 신뢰와 구체적 신뢰를 구분하면서 일반화된 타자에 대한 신뢰가 타인의 신뢰성에 대한 구체적인 정보가 없는 상태에서 갖는 신뢰라면, 구체적 신뢰는 특정 대상에 대한 구체적인 정보에 따른 것으로 정보의존적 신뢰라고 했다. 따라서, 정부와 시민단체들에 대한 신뢰는 정보의존적인 구체적 신뢰라고 할 수 있다.

정부에 대한 신뢰는 정부의 국정운영과 역할수행이 국민의 기대에 따라 이루어지고 있다는 믿음을 말한다(양건모 2007; Miller, 1974). 정부 신뢰는 과거에 정부가 수행한 공공정책과 사업에 대한 객관적 평가와 국민 개개인의 주관적 인식에 달려있다(김현구, 이승중, 최도립, 2009). 국민이 갖는 정부에 대한 신뢰는 민주주의 사회에서 중요한 의미를 갖는다. 민주주의 체제에서 국민으로부터 불신받는 정부는 그 존립의 정당성을 찾기 힘들고, 또한 정부가 다양한 개인과 집단간의 이해관계를 조정하고 국정을 원활하게 수행하기 위해서는 국민의 신뢰가 바탕이 되어야 하기 때문이다(Boss, 1978; Carnevale, 1995).

민주주의 사회에서 정부와 함께 시민단체의 역할이 중요하다. 한국사회에서 시민단체는 1987년 민주화운동 이후 급속하게 늘어났다. 시민참여, 경제정의, 환경, 생태, 생명, 평화, 양성평등 등 다양한 사회적 가치들을 내세운 시민단체들이 정부 정책의 문제점을 비판하거나 시민과 소수자 집단의 이익을 대변해왔으며(주성수, 2006), 또한 사회구성원간, 집단간 갈등이 발생했을 때, 이를 중립적인 위치에서 조정 및 해결하는 역할도 수행해왔다(김영수, 2004; 박상필, 2001; 정수부, 1996).

신뢰와 공공갈등

국외의 많은 심리학자들이 갈등해결에 있어서 신뢰의 중요성을 지적하고 연구를 수행해왔으나(Larson, 1997; Pruitt & Carnevale, 1993; Rothbart & Hallmark,

1988; Tam, Hewstone, Kenworthy, & Cairns, 2009), 국내 심리학 분야에서는 김태준(2004)의 연구를 제외하고는 이에 대한 연구가 많지 않은 편이다. 김태준(2004)은 한국의 교육현장에서 교사와 학생간의 갈등 문제를 살펴보고 서로 상대방의 가치를 수용할 때 상호신뢰수준이 높아질 수 있음을 밝히고, 이에 따라 서로간의 갈등도 해결될 수 있다고 주장하였다.

다른 사회과학 분야에서는 신뢰와 공공갈등에 관한 여러 연구들이 진행되어 왔다. 먼저 일반화된 타자, 즉 사회구성원들에 대한 신뢰에 대해 여러 사회과학자들은 이것이 한 사회에서 발생하는 공공갈등을 관리하고 해결해가는데 중요한 역할을 한다고 평가하고 있다(박상필, 2000; Allen, 2001; Brown & Ashman, 1996). 이들에 따르면, 사회전반에 걸친 일반화된 타자에 대한 신뢰의 축적은 집단이기주의를 극복하고 사회 전체의 이익을 추구해나가는데 필요하다. 또한 신뢰는 갈등을 예방하는 완충 효과와 함께 갈등발생시에도 합리적이고 원만한 해결을 촉진시킨다. Putnam(1993)은 일반화된 타자에 대한 신뢰가 각 지역사회 구성원이 사회 전체의 목적을 위해 협력하는 데 필수적이며 이로 인해 해당 지역사회의 문제와 갈등이 해결될 수 있다고 한다.

대부분의 공공갈등이 정부로 대표되는 공공기관의 행정활동에서 발생하며, 다양한 집단들의 이해관계가 얽혀있다. 정부는 공공갈등의 당사자가 되기도 하며 관리자 혹은 조정자가 되기도 한다. 따라서 정부가 국민으로부터 신뢰를 얻는 것은 공공갈등의 합리적이고 평화로운 해결에 전제조건이라고 할 수 있다(김유환, 2008). 하지만 여러 연구들이 보여주듯이 한국사회에서 정부에 대한 신뢰는 낮은 편이다(김인영 2008; 이재열, 1998). 공공갈등의 합리적 해결에 장애가 되는 이러한 낮은 정부신뢰의 원인은 한국사회 과거 권위주의 정권들이 대중의 정치적 참여와 사회적, 경제적 요구들을 억압하였고, 이러한 억압적인 공공정책의 수행방식이 1987년 민주화 운동 이후 변화하기 시작하였지만(대통령자문 지속가능발전위원회, 2005), 아직 시민사회에서 빠르게 확산되는 권리의식, 정책참여욕구, 민주적 절차에 대한 요구 등에는 못 미치고 있기 때문이라고 보여진다.

공공갈등의 해결에 있어서 시민단체의 역할도 점차

커지고 있다. 정부와 마찬가지로 시민단체도 공공갈등의 당사자 또는 관리자 혹은 조정자의 역할을 한다. 강영진(2000)은 시민단체의 역할을 다섯가지로 세분하여, 1)공익의 대변자로서 공공갈등의 당사자, 2)감시, 압력 및 지원하는 역할, 3)문제 제기자로서 공공갈등을 야기하는 역할, 4)시민사회내 갈등 조정자, 5)정부와 시민사회간 갈등 조정자로 보고 있다. 이러한 시민단체의 역할이 공공갈등의 해결에 있어서 긍정적 혹은 부정적 기능을 하는지에 대해서는 논란이 있으나(김유환, 2008; 김학린, 강명현, 2009a, 2009b; 임재형, 2007), 시민들이 당사자 혹은 조정자로 등장한 시민단체에 대한 신뢰가 없다면 그 시민단체가 어떤 역할을 수행하던지간에 부정적인 결과를 초래할 가능성이 크다.

따라서, 한국사회 신뢰에 관한 연구들을 종합해볼 때, 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체들에 대한 신뢰와 공공갈등의 인식간에 긍정적인 관계를 예측해볼 수 있다. 즉, 우리사회 구성원들, 정부, 시민단체들에 대한 높은 신뢰수준은 그만큼 그들이 보편적인 사회규범에 따라 긍정적인 사회적 기능을 할 것이라는 기대와 판단을 반영하는 것이고, 이는 현재 우리사회 공공갈등이 사회 발전에 긍정적인 기여를 하고 있다는 평가와 앞으로 이러한 갈등이 점차 줄어들고 바람직한 방향으로 해결될 것이라는 긍정적인 전망을 이끌어 낼 수 있으며, 반대로 우리사회 구성원들, 정부, 시민단체들에 대한 낮은 신뢰수준은 그들이 우리사회에서 별로 긍정적인 역할을 하지 못하고 있으며, 이로 인해 우리사회 공공갈등에 대해서도 부정적인 평가와 전망을 하게 만들 것이라는 가설을 세울 수 있다.

우리사회 공공갈등 해결에 있어서 신뢰의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 이에 관한 심리학적 연구는 거의 없는 편이며, 다른 사회과학 분야에서도 이에 대한 경험적 연구는 다음의 연구들(이공희, 신은중, 2010; 장용석, 정장훈, 조문석, 2009; 최홍석 등, 2003)을 제외하고는 많지 않은 편이다. 최홍석 등(2003)은 한탄강댐건설 갈등당사자들을 면접한 자료를 질적 분석한 결과, 갈등당사자들의 인식에는 상대방에 대한 불신이 공통적으로 자리잡고 있으며 불신과 갈등이 함께 증폭되는 것을 발견했다. 이공희와 신은중(2010)은

노동위원회에 조정을 신청했던 노사갈등의 당사자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석한 결과, 노동조합은 회사측이 통합전략을 사용한다고 인식할수록, 그리고 조정인에 대한 신뢰도가 높을수록 조정이 성립될 가능성이 높았다.

본 연구와 직접적으로 관련된 연구로는 장용석 등(2009)의 연구가 있다. 이 연구는 설문조사를 통해 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체에 대한 신뢰와 개인의 사회통합의식간의 관계를 살펴 보았다. 그 결과, 일반화된 타자에 대한 신뢰와 시민단체에 대한 신뢰수준이 높은 사람들은 그러한 신뢰수준이 낮은 사람들에 비해서 다양한 관점에 포용적이고, 갈등을 지양하며 사회통합을 이루려는 의식이 높았고, 반면 정부에 대한 신뢰가 높은 사람들은 정부신뢰가 낮은 사람들에 비해서 갈등을 지양하고 사회통합을 이루려는 의식이 낮았다. 정부신뢰와 사회통합 의식의 부적인 관계는 기존의 연구들이 예측하는 것과는 다른 결과이며, 이 결과가 조사 시기의 특정 정부(노무현 정부)에만 해당되는 것인지 후속에서 살펴볼 필요가 있을 것이다.

장용석 등(2009)의 연구가 신뢰와 갈등지양 및 사회통합 의식이라는 개인특성간의 관계를 살펴 보았다면, 본 연구는 신뢰와 공공갈등 인식간의 관계를 알아보고자 한다. 공공갈등 인식, 즉 시민들이 우리사회 공공갈등을 어떻게 평가하고 전망하는가는 각 개인의 주관적 인식에 따라 차이가 나겠지만, 보다 근본적으로 실제 우리사회에서 벌어지는 공공정책의 집행과 공공갈등의 관리에 관한 정부의 역할 등 객관적 사실들에 기초하고 있다. 따라서, 본 연구에서는 전국적 표집에 의한 자료를 이용하여 심리적 차원에서 한국인의 신뢰수준과 공공갈등인식간의 관계를 알아내고, 이러한 분석결과 의미의 사회적 차원에서도 (예를 들어 한국사회 전반적인 신뢰수준을 높이면 사회전반의 공공갈등인식도 긍정적으로 변할 수 있다는 것을) 논의해 보고자 한다. 또한 이러한 인식에 영향을 미치는 요인으로서 일반화된 타자, 정부, 시민단체에 대한 신뢰의 상대적 중요성을 경험적으로 살펴보는 것도 본 연구의 중요한 목적이다. 본 연구의 연구문제와 가설을 정리하면 다음과 같다.

연구문제 1. 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체들에 대한 신뢰와 공공갈등 평가 및 전망의 관계를 살펴본다.

가설 1. 일반화된 타자에 대한 신뢰는 공공갈등 평가 및 전망과 정적 관계를 보인다.

가설 2. 정부에 대한 신뢰는 공공갈등 평가 및 전망과 정적 관계를 보인다.

가설 3. 시민단체에 대한 신뢰는 공공갈등 평가 및 전망과 정적 관계를 보인다.

연구문제 2. 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체에 대한 신뢰가 공공갈등 평가 및 전망에 미치는 상대적 영향력을 살펴본다.

방 법

조사대상 및 조사방법

본 연구는 2010년 11월 단국대학교 분쟁해결연구센터가 여론조사전문기관에 의뢰해 실시한 ‘갈등 및 분쟁에 관한 국민의식조사’ 자료를 이용하였다. 이 조사는 전국에 거주하는 만 19세 이상의 성인남녀 총 1014명을 대상으로 성/연령/지역 별 인구비례 할당 표본추출법을 사용하여 전화면접으로 실시되었다. 본 연구는 이 포괄적 조사의 일부로 수행되었다.

조사문항

본 연구의 목적에 따라 일반화된 타자에 대한 타자들에 대한 신뢰, 정부에 대한 신뢰, 시민단체들에 대한 신뢰, 공공갈등의 민주주의 기여도, 공공갈등의 증감전망, 공공갈등의 해결전망을 측정하였다. 이와 함께 성, 연령, 거주지역, 학력, 직업, 소득, 이념성향의 인구통계학적 변인들을 측정하였다. 구체적인 조사문항들은 다음과 같다.

신뢰

일반화된 타자에 대한 신뢰는 “선생님께서도 일반적

으로 대부분의 사람들을 어느 정도 신뢰하십니까?”라는 한 문항으로 측정하였다. 이는 Inglehart(1990)가 세계가치조사(World Value Survey)에서 일반화된 타자에 대한 신뢰를 측정하기 위해 사용한 단독문항인 “일반적으로 대부분의 사람들은 신뢰할 수 있다”를 수정한 것이다. 응답자는 ‘전혀 신뢰하지 않는다(1)’, ‘별로 신뢰하지 않는다(2)’, ‘대체로 신뢰한다(3)’, ‘매우 신뢰한다(4)’의 4점 척도상에 자신의 응답을 표시하였다. 정부신뢰는 “선생님께서도 정부를 어느 정도 신뢰하십니까?”의 한 문항으로, 시민단체신뢰는 “선생님께서도 시민단체들을 어느 정도 신뢰하십니까?”라는 한 문항으로 측정하였으며, 4점 척도 ‘전혀 신뢰하지 않는다(1)’, ‘별로 신뢰하지 않는다(2)’, ‘대체로 신뢰한다(3)’, ‘매우 신뢰한다(4)’로 측정하였다.¹⁾

공공갈등의 민주주의 기여도

공공갈등 민주주의 기여도는 “올해 우리 사회가 경험한 갈등이 민주주의 발전에 긍정적으로 보십니까? 부정적으로 보십니까?”라는 한 문항으로 측정하였으며, 응답자는 ‘매우 부정적이다(1)’, ‘부정적인 편이다(2)’, ‘긍정적인 편이다(3)’, ‘매우 긍정적이다(4)’의 4점 척도상에 자신의 응답을 표시하였다.

공공갈등의 증가전망

공공갈등 증가전망은 “앞으로 우리 사회의 갈등이 증가할 것이라고 생각하십니까? 감소할 것이라고 생각하십니까?”라는 한 문항으로 측정하였으며, 응답자는 갈등이 ‘매우 감소할 것이다(1)’, ‘갈등이 약간 감소할 것이다(2)’, ‘갈등이 약간 증가할 것이다(3)’, ‘갈등이 매우 증가할 것이다(4)’의 4점 척도상에 자신의 응답을 표시하였다. 척도점수가 높을수록 응답자가 우리사회

1) 원 설문조사에서는 모든 신뢰측정문항들이 ‘보통이다’가 포함된 5점척도로 측정되었으나, 본 연구에서는 이를 제외한 4점척도의 자료만 이용하였다. 그 이유는 원 설문조사에서 전화면접을 통해 피면접자에게 4점 척도의 선택지들을 먼저 불러주고 선택하게 한 다음, 잠시 답변을 기다린 후 피면접자가 그 선택지들 중 어느 하나도 고르지 않거나 본인 스스로 보통 혹은 중간을 의미하는 답변을 했을 경우에만 ‘보통이다’에 표기하였는데, 이로 인해 정규분포, 즉 중간이 가장 많은 분포를 가정하기 어렵게 되었기 때문이다.

표 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성 (n = 1014)

	변인	빈도(명)	비율(%)
성별	남	471	46.4
	여	543	53.6
연령	19-29세	161	15.9
	30대	195	19.2
	40대	227	22.4
	50대	206	20.3
	60대이상	225	22.2
거주지	서울	192	18.9
	인천/경기	275	27.1
	대전/충청	103	10.2
	광주/전라	115	11.3
	대구/경북	109	10.7
	부산/울산/경남	172	17.0
	강원, 제주	48	4.7
학력	중졸이하	170	16.8
	고졸	322	31.8
	대재이상	510	50.3
	모름/무응답	12	1.2
직업	자영업	142	14.0
	블루칼라	124	12.2
	화이트칼라	190	18.7
	가정주부	298	29.4
	학생	82	8.1
	무직/기타	178	17.6
소득(월)	150만원이하	173	17.1
	151-250만원	153	15.1
	251-400만원	286	28.2
	401만원이상	246	24.3
	모름/무응답	156	15.4
이념성향	보수	342	33.7
	중도	306	30.2
	진보	268	26.4
	모름/무응답	98	9.7

공공갈등이 앞으로 증가할 것이라고 전망한 것을 의미한다.

공공갈등의 해결전망

공공갈등 해결전망은 “앞으로 우리 사회의 갈등이

점차 잘 해결될 것이라고 보십니까? 해결이 점차 어려워질 것이라고 보십니까?”라는 한 문항으로 측정하였으며, 응답자는 ‘갈등이 해결하기 매우 어려워질 것이다(1)’, ‘갈등이 해결되기 약간 어려워질 것이다(2)’, ‘갈등이 지금보다 약간 잘 해결될 것이다(3)’, ‘갈등이 지

금보다 매우 잘 해결될 것이다(4)의 4점 척도상에 자신의 응답을 표시하였다. 높은 척도점수는 응답자가 우리사회 공공갈등이 앞으로 잘 해결될 것이라고 전망한 것을 의미한다.

인구통계학적 변인들

응답자의 성, 연령, 거주지역, 학력, 직업, 소득을 질문하였고, 이념성향은 “선생님께서 본인 정치적으로 어느 정도 보수적 또는 진보적이라고 생각하십니까?”라는 한 문항으로 ‘매우 보수적(1)’, ‘보수적인 편(2)’, ‘중도적(3)’, ‘진보적인 편(4)’, ‘매우 진보적(5)’, ‘모름/무응답(6)’의 6점 척도로 측정하였다.

결 과

신뢰수준 비교

그림 1에서 보듯이 일반화된 타자에 대한 신뢰는 ‘전혀 신뢰하지 않는다’가 2.1%, ‘별로 신뢰하지 않는다’가 21.1%로 불신한다는 응답이 총 23.2%, ‘대체로 신뢰한다’가 69.5%, ‘매우 신뢰한다’가 7.3%로 신뢰한다는 응답이 총 76.8%였다. 정부에 대한 신뢰의 경우 ‘전혀 신뢰하지 않는다’가 13.5%, ‘별로 신뢰하지 않는다’가 40.9%로 불신한다는 응답이 총 54.4%, ‘대체로 신뢰한다’가 40.6%, ‘매우 신뢰한다’가 5.1%로 신뢰한다는 응답이 총 45.7%였다. 시민단체들에 대한 신뢰는 ‘전혀 신뢰하지 않는다’가 9.7%, ‘별로 신뢰하지 않는다’가 36.1%로 불신한다는 응답이 총 45.8%, ‘대체로

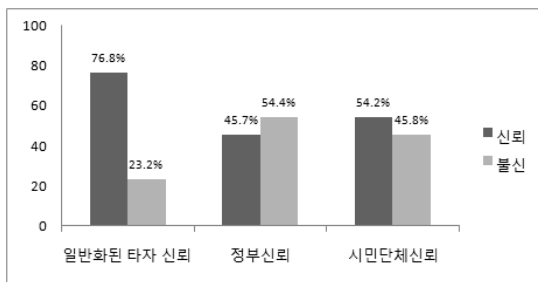


그림 1. 일반화된 타자, 정부, 시민단체에 대한 신뢰와 불신 수준

신뢰한다’가 48.7%, ‘매우 신뢰한다’가 5.5%로 신뢰한다는 응답이 총 54.2%였다.

인구통계학적 변인에 따른 신뢰수준

인구통계학적 변인에 따라 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰 수준에 차이가 나는지 살펴 보았다. 표 2에서 나타나듯이 성별, 연령, 거주지, 학력, 직업, 소득, 이념성향에 따라 신뢰수준의 차이가 있었다.

구체적으로, 성별에 따라 여성이 남성보다 시민단체를 더 신뢰하는 것으로 나타났다. 연령에 따르면 나이가 많을수록 정부에 대한 신뢰가 높은 것으로 나타났으며 시민단체에 대한 신뢰는 그와 반대로 나이가 많을수록 낮아지는 것으로 나타났다. 거주지별로는 대구, 경북 지역 거주민이 광주, 전라 지역 거주민보다 상대적으로 정부를 더 신뢰하는 것으로 나타났다. 학력은 최종학력 수준이 높을수록 정부에 대한 신뢰가 감소하였다. 직업은 가정주부가 블루칼라나 학생보다 정부에 대한 높은 신뢰를 보였다. 소득은 월수입이 적은 사람이 더 정부에 대한 신뢰가 높았다. 이념성향은 보수적일 수록 정부에 대한 신뢰가, 진보적일 수록 시민단체에 대한 신뢰가 높았다.

신뢰와 공공갈등인식의 관계

다음으로 신뢰와 공공갈등의 민주주의 기여도, 공공갈등 증가전망, 공공갈등 해결전망간의 상관관계를 살펴 보았다. 표 3에서 보듯이 일반화된 타자에 대한 신뢰는 정부에 대한 신뢰와 시민단체에 대한 신뢰와 정적인 상관을 보였다. 정부와 시민단체에 대한 신뢰는 서로 유의미한 상관을 보이지 않았다.

신뢰와 공공갈등 인식간의 관계를 보면, 대체적으로 일반화된 타자, 정부, 시민단체들에 대한 신뢰가 높을수록 공공갈등에 대한 긍정적인 평가와 전망을 하였다. 구체적으로 일반화된 타자에 대한 신뢰가 높을수록 올해 경험한 공공갈등이 민주주의 발전에 긍정적이라고 평가하였고, 앞으로 공공갈등이 감소할 것이며 현재보다 잘 해결될 것이라고 전망했다. 정부에 대한 신뢰도

표 2. 인구통계학적 변인에 따른 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰 수준

변인	일반화된 타자 신뢰	정부신뢰	시민단체신뢰	
전체평균	2.82 (.58)	2.37 (.78)	2.50 (.75)	
성별	남	2.80 (.60)	2.36 (.82)	2.40 (.80)
	여	2.84 (.56)	2.39 (.74)	2.59 (.68)
	<i>t</i>	-	-	3.90***
연령	19-29세	2.79 (.57)	2.14 (.69)	2.54 (.73)
	30대	2.79 (.51)	2.16 (.67)	2.60 (.69)
	40대	2.84 (.55)	2.25 (.79)	2.55 (.67)
	50대	2.87 (.58)	2.54 (.80)	2.39 (.79)
	60대이상	2.81 (.67)	2.70 (.76)	2.42 (.82)
	<i>F</i>	-	21.42***	2.76*
거주지	서울	2.84 (.53)	2.37 (.77)	2.51 (.71)
	인천/경기	2.81 (.56)	2.36 (.78)	2.43 (.76)
	대전/충청	2.86 (.60)	2.29 (.79)	2.56 (.81)
	광주/전라	2.81 (.65)	2.18 (.77)	2.67 (.73)
	대구/경북	2.80 (.56)	2.53 (.78)	2.51 (.69)
	부산/울산/경남	2.78 (.64)	2.45 (.77)	2.44 (.74)
	강원, 제주	2.95 (.44)	2.47 (.73)	2.52 (.76)
	<i>F</i>	-	2.44*	-
학력	중졸이하	2.82 (.74)	2.63 (.82)	2.57 (.85)
	고졸	2.81 (.52)	2.35 (.76)	2.50 (.74)
	대재이상	2.83 (.56)	2.31 (.76)	2.48 (.72)
	모름/무응답	2.82 (.60)	2.10 (.88)	2.25 (.71)
	<i>F</i>	-	7.01***	-
직업	자영업	2.82 (.57)	2.36 (.84)	2.37 (.83)
	블루칼라	2.71 (.63)	2.12 (.80)	2.48 (.77)
	화이트칼라	2.89 (.51)	2.29 (.76)	2.54 (.69)
	가정주부	2.81 (.58)	2.49 (.71)	2.56 (.67)
	학생	2.73 (.57)	2.19 (.67)	2.53 (.70)
	무직/기타	2.88 (.63)	2.55 (.83)	2.45 (.85)
	<i>F</i>	2.25*	7.23***	-
소득(월)	150만원이하	2.75 (.77)	2.61 (.78)	2.55 (.87)
	151-250만원	2.78 (.53)	2.30 (.80)	2.52 (.78)
	251-400만원	2.82 (.52)	2.32 (.75)	2.51 (.69)
	401만원이상	2.91 (.48)	2.26 (.78)	2.50 (.75)
	모름/무응답	2.81 (.63)	2.47 (.75)	2.40 (.68)
	<i>F</i>	-	6.25***	-
이념성향	보수	2.83 (.59)	2.58 (.73)	2.38 (.77)
	중도	2.80 (.55)	2.37 (.75)	2.46 (.74)
	진보	2.83 (.55)	2.09 (.76)	2.68 (.66)
	모름/무응답	2.83 (.71)	2.46 (.84)	2.55 (.85)
	<i>F</i>	-	21.29***	8.38***

()은 표준편차; 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰는 모두 4점 척도(1-4)로 측정됨;

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

표 3. 변인들의 평균, 표준편차 및 상관관계

변인	평균 (표준편차)	1	2	3	4	5	6
1. 일반화된 타자 신뢰	2.82 (.58)	-					
2. 정부신뢰	2.37 (.78)	.19***	-				
3. 시민단체신뢰	2.50 (.75)	.08*	.06	-			
4. 공공갈등 민주주의 기여도	2.53 (.68)	.08*	.21***	.18***	-		
5. 공공갈등증가전망	2.91 (.72)	-.12***	-.31***	-.04	-.21***	-	
6. 공공갈등해결전망	2.46 (.78)	.16***	.38***	.07*	.22***	-.47***	-

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

마찬가지로 높을수록 올해 공공갈등이 민주주의 발전에 기여할 것이며, 앞으로 공공갈등의 감소와 순조로운 해결을 전망했다. 마지막으로, 시민단체에 대한 신뢰는 공공갈등의 민주주의 기여도와 공공갈등의 해결전망과 정적인 관계를 보였으나, 공공갈등의 증가전망과는 유의미한 상관을 보이지 않았다.

신뢰가 공공갈등 평가와 전망에 미치는 영향

공공갈등의 민주주의 기여도를 종속변인으로 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 독립변인으로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 통제변인으로 성별, 연령, 학력, 소득, 이념성향의 인구통계학적 변인들을 포함하고 다음으로 일반화된 타자

에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 추가적으로 포함시켜 분석하였다. 분석결과, 인구통계학적 변인들만을 포함한 모델은 공공갈등 민주주의 기여도를 유의미하게 설명하지 못했고, 추가적으로 신뢰변인들을 포함시켰을때, 10.3%의 추가적인 설명변화량을 나타냈고, 이 중 정부신뢰와 시민단체신뢰가 공공갈등 민주주의 기여도에 모두 정적인 영향을 미쳤다.

다음으로, 공공갈등의 증가전망을 종속변인으로 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 독립변인으로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 마찬가지로 먼저 통제변인으로 인구통계학적 변인들을 포함하고 다음으로 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 추가적으로 포함시켜 분석하였다. 분석결과, 전체적으로 인구통계학적 변인들의 공공

표 4. 신뢰가 공공갈등의 민주주의 기여도에 미치는 영향에 대한 중다회귀분석

변인	모델1		모델2		
	β	t	β	t	
통제변인	성별	-.020	-506	-.054	-1.438
	연령	-.059	-1.286	-.087	-1.946
	학력	.039	.821	.024	.534
	소득(월)	-.019	-.415	.007	.170
	이념성향	-.045	-1.114	-.013	-.316
독립변인	일반화된 타자 신뢰			-.029	-.763
	정부신뢰			.273	6.862***
	시민단체신뢰			.176	4.579***
ΔR^2				.103***	
R^2		.006		.109***	

*** $p < .001$

표 5. 신뢰가 공공갈등 증가전망에 미치는 영향에 대한 중다회귀분석

변인	모델1		모델2		
	β	<i>t</i>	β	<i>t</i>	
통제변인	성별	.044	1.147	.063	1.692
	연령	-.083	-1.881	-.030	-.679
	학력	.169	3.761***	.195	4.479***
	소득(월)	.041	.941	.032	.752
	이념성향	.044	1.126	-.002	-.056
독립변인	일반화된 타자신뢰			-.084	-2.263*
	정부신뢰			-.253	-6.560***
	시민단체신뢰			-.006	-.155
ΔR^2				.072***	
R^2		.067***		.139***	

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

갈등의 증가전망에 대한 설명변량은 6.7%로 유의미하였으며, 이 중 학력이 유의미한 영향을 미쳤다. 추가적으로 신뢰변인들을 포함시켰을 때, 7.2%의 추가적인 설명변화량 증가를 보였고, 이 중 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부신뢰가 공공갈등의 증가전망에 모두 부적인 영향을 미쳤다.

마지막으로, 공공갈등의 해결전망을 종속변인으로 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 독립변인으로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 인구통계학적 변인들의 공공갈등 해결전망에 대한

설명변량은 1.7%로 유의미하였다. 다음으로 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰를 추가적으로 포함시켜 분석하였을 때, 17.6%의 유의미한 설명변량 증가를 보였고, 이 중 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부신뢰가 공공갈등 해결전망에 정적인 영향을 주었다.

논 의

본 연구는 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부에 대한

표 6. 신뢰가 공공갈등 해결전망에 미치는 영향에 대한 중다회귀분석

변인	모델1		모델2		
	β	<i>t</i>	β	<i>t</i>	
통제변인	성별	-.034	-.873	-.071	-1.991*
	연령	.045	.999	-.035	-.833
	학력	-.083	-1.774	-.117	-2.742**
	소득(월)	.057	1.282	.081	1.965*
	이념성향	-.064	-1.592	.008	.209
독립변인	일반화된 타자 신뢰			.078	2.208*
	정부신뢰			.412	11.074***
	시민단체신뢰			.046	1.285
ΔR^2				.176***	
R^2		.017*		.193***	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

신뢰, 시민단체들에 대한 신뢰가 공공갈등의 평가와 전망에 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다. 본 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 일반화된 타자에 대해 신뢰한다는 응답이 76.8%로 정부신뢰 45.7%, 시민단체신뢰 54.2%에 비해 높게 나타났다. 둘째, 각 신뢰수준과 공공갈등의 평가 및 전망은 대체로 정적인 관계를 나타냈다. 즉, 일반화된 타자에 대한 신뢰, 정부신뢰, 시민단체신뢰가 높을수록 올해 우리사회가 경험한 공공갈등이 민주주의 발전에 더 긍정적이라고 평가했고, 앞으로 우리 사회 공공갈등이 더 줄어들 것이며, 더 잘 해결될 것이라고 전망했다. 따라서 대부분의 연구가설들은 지지되었다.²⁾ 셋째, 각 신뢰수준의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 정부신뢰와 시민단체신뢰가 공공갈등 민주주의 기여도에 정적인 영향을 미쳤으며, 일반화된 타자에 대한 신뢰의 영향력은 유의미하지 않았다. 넷째, 공공갈등의 증가전망의 경우, 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부신뢰가 정적인 영향을 미쳤으며, 시민단체신뢰의 영향력은 유의미하지 않았다. 다섯째, 공공갈등의 해결전망의 경우도 마찬가지로 일반화된 타자에 대한 신뢰와 정부신뢰의 영향력은 유의미하였으며, 시민단체신뢰의 영향력은 유의미하지 않았다.

본 연구의 주요 결과에 대해 논의점과 제한점을 함께 제시하면 다음과 같다. 먼저, 전국적 표집을 이용한 연구결과 우리사회 일반화된 타자를 신뢰한다는 응답이 불신한다는 응답보다 높은 것으로 나타났다(그림 1 참조). 경험적 자료에 기초한 연구들은 우리사회 일반화된 타자에 대한 신뢰수준이 낮다는 결과(장수찬, 2002; Lee, 2000)와 그리 낮지 않은 편이라는 결과(조기숙, 박혜운, 2004; Cho & Choi, 2000)를 모두 보고하고 있다. 조기숙과 박혜운(2004)은 이러한 일관되지 못한 결과에 대해, 신뢰연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 문항의 사용할 것과 안심(security)과 구분되는 신뢰개념의 문화적 차이를 간과하지 말 것을 주장하고 있다. 본 연구에서는 Inglehart(1990)가 세계가치조사(World Value Survey)에서 일반화된 타자에 대한 신

뢰를 측정하는 문항을 수정하여 사용하였으나, 충분한 수의 문항이 아닌 단독문항으로 측정되었다는 점, 한국 문화의 특성을 고려한 측정문항을 포함하지 못했다는 점에서 연구결과를 해석하는데 제한적인 측면이 있다.

둘째, 본 연구결과 정부에 대해 불신한다는 응답이 신뢰한다는 응답보다 조금 높은 것으로 나타났으며(그림 1 참조), 정부에 대한 신뢰가 공공갈등의 인식에 미치는 영향력이 전체결과에서 일관적으로 유의미하게 나타났다. 정부신뢰에 대한 선행연구들(김인영, 2008; 조기숙, 박혜운, 2004)은 대체로 한국사회에서 시민들이 갖는 정부에 대한 신뢰가 낮다는 데에 동의하고 있다. 그러한 이유에 대해 김인영(2008)은 역사적으로 식민지시대 이후 한국사회에 공적신뢰가 형성된 적이 없음을 지적하고 있다. 일본 식민지시대에는 정부 등 공공기관이 곧 일본제국주의를 의미하였으므로 신뢰의 대상이 될 수 없었으며, 해방 이후 미군정의 통치와 권위주의 체제하에서도 건전한 정부신뢰의 형성이 이루어지지 못했다는 것이다. 본 연구결과는 이러한 낮은 정부신뢰수준과 함께 정부신뢰가 일반화된 타자 신뢰와 시민단체 신뢰와 비교해서 공공갈등인식에 상대적으로 더 큰 영향력을 갖고 있음을 보여주고 있다. 이는 여러 연구들(김인영, 2008; 이재열, 1998; Levi, 1998)에서 한국사회 갈등해결과 사회통합을 위해 공적 신뢰회복의 중요성을 우선적으로 강조하는 것과 맥을 같이한다. 이재열(1998)은 한국사회 연구주의 등 사적 신뢰의 문제점을 제기하면서 정부정책의 일관성, 제도화된 규칙의 정당성과 예측가능성 등 공적신뢰를 정립함으로써 사적 신뢰의 영역을 공적인 영역으로 확대해야한다고 주장한다. 김인영(2008)은 한국사회가 근대화 과정을 겪으면서 일본제국주의, 미군정, 권위주의정권의 통치 등 공식통치기관에 대한 불신이 뿌리박혀있음을 주장하고 정부와 제도의 공적신뢰가 한국사회의 발전과 통합을 이루는데 있어서 중요하다고 강조하고 있다. 이와 같이 여러 학자들이 한국사회 갈등해결과 사회통합을 위해 공적 신뢰의 회복이 선행되어야한다고 주장하고 있으나, 이러한 인과관계를 뒷받침해주는 경험적 연구는 거의 없다. 본 연구도 조사연구의 특성상 정부신뢰와 갈등인식간의 상관관계를 보여줄 뿐 그 인과관계를 증명하는 것은 아니다. 이에 대한 후속 연구

2) 연구가설들 중 지지되지 않은 것은 시민단체신뢰와 공공갈등증가전망간의 관계이다(표 3 참조).

가 필요하다.

셋째, 본 연구결과, 공공갈등 평가의 경우 정부신뢰와 시민단체신뢰가 유의미한 영향을 준 반면, 공공갈등 전망의 경우에는 정부신뢰와 일반화된 타자에 대한 신뢰가 유의미한 영향을 주었다. 정부신뢰는 일관되게 강한 영향력을 주는 것으로 나타났지만, 시민단체 신뢰와 일반화된 타자 신뢰는 왜 각각 한쪽에만 유의미한 영향력을 준 것일까? Yamagishi(2001)는 신뢰가 구체적인 정보에 의존적인 신뢰와 그렇지 않은 신뢰를 구분하면서 일반화된 타자에 대한 신뢰는 아무런 정보에 의존하지 않는 신뢰라고 하였다. 올해 공공갈등이 우리나라 민주주의 발전에 긍정적이었다고 평가하는 것은 구체적인 정보에 따른 판단일 수 있다. 예를 들면 올해 특정한 공공갈등의 대처와 해결에서 보인 시민단체의 행동이 그 구체적인 정보가 될 수 있을 것이다. 따라서 구체적인 정보에 의존하지 않는 일반화된 타자 신뢰보다 구체적인 정보에 의존하는 시민단체 신뢰가 공공갈등 평가에 상대적으로 더 큰 영향을 주었을 가능성이 있다. 한편 이러한 추론은 신뢰와 공공갈등평가의 관계가 본 연구에서 가정한 것과는 반대로 공공갈등평가가 신뢰에 영향을 미치거나, 올해 공공갈등에 관한 정보에 대한 인식이 공공갈등평가와 정부와 시민단체에 대한 신뢰에 동시에 영향을 주는 것으로 파악될 수 있음을 의미한다. 반면 앞으로의 공공갈등을 전망하는 경우, 올해 공공갈등을 평가할 때와는 달리 구체적인 정보에 덜 의존할 수 있다. 따라서 이 경우 정보의존적이지 않은 일반화된 타자 신뢰가 정보의존적이지만 강력한 영향력을 가진 정부신뢰와 함께 유의미한 영향을 미친 것으로 해석할 수 있다. 후속연구에서 구체적인 정보에 따라 신뢰와 갈등인식간의 관계가 어떻게 변화하는지 살펴볼 필요가 있다.

넷째, 본 연구결과, 인구통계학적 변인들 중 학력이 공공갈등 증가전망에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 대해 여러 가지 해석이 가능하겠으나, 그 중 하나는 고학력자가 저학력자에 비해 더 많은 공공갈등 관련정보를 접하고 이러한 정보에 기초해 우리나라 앞으로의 갈등증가를 전망했다는 것이다. 이러한 해석은 후속연구에서 구체적으로 검증될 필요가 있다. 전형준(2010)은 시민들이 공공갈등 관련정보를 어떤

언론매체를 통해 얻는지에 따라 공공갈등에 대한 인식이 바뀔 수 있음을 보여주었다. 보수적인 성향의 언론매체를 주로 접하는 시민들의 경우 진보적인 성향의 언론매체를 접하는 시민들에 비해서 우리나라 공공갈등이 심각하지 않다고 인식했으며, 공공갈등이 민주주의 발전에 기여하는 정도를 낮게 평가하였다. 따라서, 후속연구에서는 고학력자와 저학력자가 얻는 공공갈등 관련정보의 양뿐만 아니라 정보를 얻는 언론매체의 특성도 함께 고려하여 살펴볼 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서는 인구통계학적 변인들에 따라 일반화된 타자에 대한 신뢰수준에는 별 차이가 없었으나, 정부와 시민단체에 대한 신뢰수준에서는 차이를 보여주고 있다. 낮은 정부신뢰를 보인 집단은 나이가 적은 세대, 광주, 전라지역 거주민, 고학력자, 블루칼라와 학생, 고소득자, 이념적 진보성향집단이었으며, 낮은 시민단체 신뢰를 보인 집단은 남성, 나이가 많은 세대, 이념적 보수성향집단이었다. 이러한 인구통계학적 변인에 따른 신뢰수준의 차이는 중요한 시사점을 갖는데, 왜냐하면 이러한 결과를 기초로 각 집단이 정부 또는 시민단체에 대해 낮은 신뢰수준을 보이는 원인을 분석하여 어떻게 신뢰를 회복할지 그 방법을 모색할 수 있기 때문이다. 하지만, 현재는 무엇보다도 정부와 시민단체에 대해 신뢰수준이 전반적으로 낮기 때문에, 이를 회복하기 위해 어떤 노력을 할지 근본적인 성찰이 필요한 때이다. 앞으로 이를 위해 후속연구에서는 갈등관리능력과 같은 신뢰의 구성요소나 신뢰에 영향을 미치는 요인들을 알아보는 학문적 노력과 함께 각 신뢰수준을 매년 측정하는 종단연구를 통해 각 시기의 정치, 사회, 경제적 상황이 어떤 영향을 미치는지, 보다 안정적인 신뢰를 형성하기 위한 구체적인 방법을 모색하려는 노력이 수반되어야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구는 전국적 표집을 통해 조사문항을 전화면접자가 피면접자에게 읽어주고 응답을 기록하는 방식으로 수행되었으며, 본 연구에서 살펴본 신뢰와 공공갈등에 대한 문항들이 각 한 문항씩으로 측정되었다. 단일문항의 측정방식은 여러 문항들을 이용한 측정방식에 비해 신뢰도와 타당도에 있어 대단히 취약하다는 문제점이 있다. 후속연구에서는 측정의 오류를 줄이고 신뢰도와 타당도를 높일 수 있도록 충분

한 수의 문항이 적절한 내용으로 구성되어야 한다.

사회적 파급력이 큰 공공갈등은 그 갈등이 장기화될 경우 결과적으로 엄청난 사회적 비용이 발생할 수 있다. 몇몇 연구나 보고서에서 이런 사회적 비용을 부풀리고 갈등의 책임을 당사자 한쪽에만 전가시켜 어떻게든 빨리 해결되도록 압박하기도 한다. 하지만, 역사적인 측면에서 한국사회가 보다 합리적이고 객관적인 근거에 기초한 신뢰를 새롭게 형성해가는 과정임을 인식한다면, 갈등해결의 결과와 함께 갈등해결의 과정 역시 중요하다는 점을 간과해서는 안된다. 앞에서 논의하였듯이, 한국사회에서 정부신뢰 또는 공적 신뢰가 제대로 형성된 적이 없었다면, 공적 신뢰와 공공갈등의 합리적 해결 중 어느 쪽이 우선되어야 하는지, 어느 쪽이 원인이고 결과인가에 대한 논의는 비생산적일 수 있다. 그보다 정부가 공공정책과 사업을 수행하는 과정이나 공공갈등을 해결해나가는 과정에서 적극적인 시민참여를 유도하고, 다양한 집단들의 이해관계를 고려하고, 투명한 정보공개와 민주적 절차에 따라 해결해나간다면, 시민들의 정부에 대한 신뢰와 공공갈등인식 모두 긍정적으로 변화될 수 있을 것이며, 이렇게 형성된 정부신뢰는 시민들의 공공갈등인식을 긍정적으로 변화시켜, 궁극적으로 보다 안정적인 사회 안에서 신뢰와 합리적 갈등해결이라는 선순환의 고리를 창출해낼 수 있을 것이다.

참고문헌

강영진 (2000). 갈등분쟁 해결 매뉴얼. 성공회대.
 가상준, 안순철, 임재형, 김학린 (2009). 한국 공공분쟁의 현황 및 특징: 1990-2007. 한국정치학회보, 4(2), 51-87.
 구자숙 (2005). 조직내 신뢰: 개념화와 연구동향. 한국심리학회지: 사회문제, 11, 69-83.
 김영수 (2004). 시민단체의 갈등중재역할. 한국학술정보.
 김인영 (2008). 한국사회와 신뢰: 후쿠야마와 퍼트남 논의의 재검토. 세계지역연구논총, 26(1), 5-29.
 김유환 (2008). 공공갈등관리를 위한 제도정비방향. 홍준형 (편), 공공갈등의 관리, 과제와 해법 (pp.

79-115). 법문사.
 김태준 (2004). 교육현장에서 세대간 갈등과 해소 구조의 탐구. 한국심리학회지: 발달, 17, 57-80.
 김학린, 강명현 (2009a). 공공분쟁해결에 있어서 시민단체의 영향: 시민단체의 특성에 따른 차이를 중심으로. 분쟁해결연구, 7, 67-89.
 김학린, 강명현 (2009b). 공공분쟁 해결전략의 결정요인에 관한 경험적 연구 - 인과구조에 대한 탐색. 경영사학, 24, 213-237.
 김현규, 이승중, 최도림 (2009). 정부신뢰의 지표체계 개발 및 적용: 외부신뢰와 내부신뢰의 비교분석. 행정논총, 47(3), 1-24.
 대통령자문 지속가능발전위원회 편(2005). 공공갈등관리의 이론과 기법(상). 논형.
 박상필 (2000). 이익집단 갈등과 사회자본: 경실련의 한약분쟁 조정 사례연구. 한국행정정보, 34(2), 121-138.
 박상필 (2001). 직능단체와 시민단체간의 갈등: 사범개혁과 의약분업을 중심으로. 시민정치학회 동계학술대회발표논문집.
 박영신, 김의철 (2005). 한국인의 신뢰의식에 나타난 토착심리 탐구. 한국심리학회지: 사회문제, 11, 21-55.
 양건모 (2007). 정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증. 한국행정학회 하계학술대회 발표논문.
 양계민, 정진경 (2005). 북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 11, 97-115.
 이공희, 신은중 (2010). 노동분쟁에서 조정의 성공요인에 관한 경험적 연구: 협상전략, 갈등 수준 및 조정인의 신뢰를 중심으로. 산업관계연구, 20(2), 125-152.
 이재열 (1998). 민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본. 계간 사상, 여름호, 65-93.
 임성만, 김명언 (2000). 조직에서의 신뢰: 개관. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 13(2), 1-19.
 임재형 (2007). 한국의 공공분쟁에 있어서 시민단체의 개입이 분쟁기간에 미치는 영향에 관한 경험적 연구. 정치정보연구, 10(2), 219-235.

- 장수찬 (2002). 한국사회에 나타난 악순환의 사이클: 결사체 참여, 사회자본, 그리고 정부신뢰. *한국정치학회보*, 36, 87-112.
- 장용석, 정장훈, 조문석 (2009). 한국의 사회적 자본과 갈등: 사회적 자본의 다면적 속성에 대한 재조명. *조사연구*, 10(2), 45-69.
- 전형준 (2010). 미디어 이용과 공공갈등 인식의 상관관계 분석. *한국언론학보*, 54(3), 167-184.
- 정수복 (1996). 참여민주주의를 위한 시민단체의 역할과 정책과제. 박영률출판사.
- 조기숙, 박혜윤 (2004). 신뢰의 측정: 실험과 설문조사의 차이. *한국정치학회보*, 38(2), 95-116.
- 주성수 (2006). 한국 시민사회의 '권익주창적' 특성: CIVICUS 시민사회지표 분석을 중심으로. *한국정치학회보*, 40(5), 233-250.
- 최대정, 박동건 (2002). 가상화된 조직의 환경특성, 신뢰 및 협력행동간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 15(2), 123-149.
- 최상진, 김기범, 강오순, 김지영 (2005). 한국문화에서 대인관계 신뢰-불신의 기반과 심리적 기능에 대한 문화심리학적 분석. *한국심리학회지: 사회문제*, 11, 1-20.
- 최상진, 김의철, 김기범 (2003). 한국사회에서의 대인관계 속의 신뢰와 불신의 기반으로서의 마음에 대한 문화심리학적 접근. *한국심리학회지: 사회문제*, 9(2), 1-17.
- 하혜영 (2007). 공공부문 갈등해결에 미치는 영향요인 연구. 서울대학교 행정학 박사학위논문.
- Allen, J. C. (2001). Community conflict resolution: The development of social capital within an interactional field. *Journal of Socio-Economics*, 30, 119-120.
- Boss, R. W. (1978). Trust and managerial problem solving revisited. *Group & Organizations Studies*, 3, 331-342.
- Brown, L. D. & Ashman, D. (1996). Participation, social capital, and intersectoral problem solving: African and Asian cases. *World Development*, 24, 1467-1479.
- Campbell, Simpson, Boldry, & Rubin (2010). Trust, variability in relationship evaluations, and relationship processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99, 14-31.
- Carnevale, D. G. (1995). *Trustworthy government: Leadership and management strategies for building trust and high performance*. Jossey Bass.
- Cho, Kisuk & Choi, Byung-il (2000). A cross-society study of trust and reciprocity: Korea, Japan, and US. *International Studies Review*, 3, 31-43.
- Coser, L. A. (1964). *The functions of social conflict*. NY: Free Press.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Inglehart, R. (1990). *Culture shift in advance industrial society*. Princeton: Princeton University Press.
- Kim, U. (2002). Democracy, leadership and political culture in Korea: With specific focus on political efficacy and trust. *Korean Journal of Psychological and Social Issues*, 8, 137-170.
- Kramer, R. M., & Carnevale, P. J. (2001). Trust and intergroup negotiation. In R. Brown & S. Gaertner (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intergroup processes*. MA: Blackwell.
- Larson, D. W. (1997). Trust and missed opportunities in international relations. *Political Psychology*, 18, 701-734.
- Lee, S. J. (2000). Trust, and civic participation in Korea. *International Studies Review*, 3, 59-77.
- Levi, M. (1998). A state of trust. In V. Braithwaite & M. Levi (Eds.), *Trust and governance*. New York: Russell Sage.

- Lewicki, R. J. (2006). Trust, trust development, and trust repair. In M. Deutsch, P. T. Coleman, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. San Francisco: Jossey Bass.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23, 438-458.
- Loh, J., Smith, J. R., & Restubog, S. L. (2010). The role of culture, workgroup membership, and organizational status on cooperation and trust: An experimental investigation. *Journal of Applied Social Psychology*, 40, 2947-2968.
- Lount, R. B. (2010). The impact of positive mood on trust in interpersonal and intergroup interactions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98, 420-433.
- Miller, A. H. (1974). Political issues and trust in government 1964-1970. *American Political Science Review*, 68(3), 951-972.
- Molden, D. C., & Finkel, E. J. (2010). Motivations for promotion and prevention and the role of trust and commitment in interpersonal forgiveness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46, 255-268.
- Nadler, A., & Liviatan, I. (2006). Intergroup reconciliation: Effects of adversary's expressions of empathy, responsibility, and recipients' trust. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32, 459-470.
- Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J. (1993). *Negotiation in social conflict*. UK: Open University Press.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Touchstone.
- Rothbart, M., & Hallmark, W. (1988). Ingroup outgroup differences in the perceived efficacy of coercion and conciliation in resolving social conflict. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 248-257.
- Tam, R., Hewstone, M., Kenworthy, J., & Cairns, E. (2009). Intergroup trust in North Ireland. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35, 45-59.
- Righetti, F. & Finkenauer, C. (2011, February 14). If you are able to control yourself, I will trust you: The role of perceived self-control in interpersonal trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, Advance online publication. doi: 10.1037/a0021827
- Vigoda-Gadot, E., & Talmud, I. (2010). Organizational politics and job outcomes: The moderating effect of trust and social support. *Journal of Applied Social Psychology*, 40, 2829-2861.
- Voci, A. (2006). The link between identification and in-group favoritism: Effects of threat to social identity and trust-related emotions. *British Journal of Social Psychology*, 45, 265-284.
- Worchel, P. (1979). Trust and distrust. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*. CA: Wadsworth.
- Yamagishi, T. (2001). 신뢰의 구조: 동, 서양의 비교. (김의철, 박영신, 이상미 역). 서울: 교육과학사. (원전은 1998에 출판)

The Effects of Trust in Generalized Others, Trust in Government, and Trust in Civic Organizations on the Perception of Public Conflicts

Jaeshin Kim

Dankook Center for Dispute Resolution

The present study examined how trust in generalized others, trust in government, and trust in civic organizations affect the perception of public conflicts through a nation-wide survey ($n = 1014$). The results showed that people with higher levels of trust in generalized others and government are more likely to value the role that public conflicts play in developing democracy, to expect the decrease of public conflicts in the future, and to expect the rational and peaceful resolution of public conflicts in the future, while people with higher levels of trust in civic organizations recognize that public conflicts have helped to develop democracy and will be resolved more rationally in the future. Also, when controlling demographic variables (e.g., gender, age, education), trust in government and civic organizations predicted the perceived contribution of public conflicts to democracy, and trust in generalized others and government predicted the expectation of decrease of public conflicts and the expectation of rational and peaceful resolution of public conflicts in the future. The implications and limitations of the present study were discussed.

Keywords: trust, public conflict, generalized others, government, civic organization

1차원고 접수일 : 2011년 01월 11일
수정원고 접수일 : 2011년 05월 06일
게재 확정일 : 2011년 05월 17일