시민사회 갈등인식과 정부신뢰: 공공갈등 평가와 전망, 정부신뢰간의 관계*

Public Cnflict and Trust in Civil Society: Relationship between Perceived Conflict and Trust in Government

김 재 신 (단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수 - 주저자)
김 강 민 (단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수 - 교신저자)

Abstract

Jaeshin Kim / Gangmin Kim

Trust in government plays an important role in resolving public conflicts which occur frequently in the public policy-making process. The present study examined the mediating role of trust in government between the perception and expectation of public conflicts. Results showed that the perception of rational resolution of public conflicts was positively associated with the expectation of rational resolution of public conflicts, and that trust in government partially mediated the relation between them. Lastly, the implications and limitations of this study were discussed.

주제어: 공공갈등, 정부신뢰, 갈등인식, 매개효과

Keywords: public conflict, trusut in government, perceived conflict, mediation

I. 서 론

사회적 파급력이 큰 공공갈등의 대부분이 정부의 정책수행과정에서 발생한다. 공공정책과 연관되어 있는 지역주민, 이익집단, 시민단체 등의 서로 다른 이해관계가 복잡하게 얽혀있는 가운데 정부는 갈등의 당사자 또는 관리자의 역할을 맡게 된다. 이러한 과정에

* 이 논문은 2008년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었으며 (KRF-2008-005-JO2602), 2011년 한국정치학회 춘계학술회의에서 발표되었던 내용을 수정, 보완한 것임.

서 정부가 갈등을 합리적이고 원만하게 조정하고 해결하게 되면, 이는 곧 성공적인 정책수행으로 이어질 수 있을 뿐만 아니라, 그와 같이 원만한 갈등해결을 주도한 정부에 대해 국민으로 하여금 신뢰할 수 있게 만든다.

과거에 많았던 일방적인 정책집행, 억압적인 갈등관리, 공권력에 의존한 갈등해결방식은 더 이상 국민들의 지지를 받을 수 없으며 정책의 성공으로도 이어지기 어렵다. 2008년 발생한 미국산 쇠고기 수입반대 분쟁은 광우병으로 인한 미국산 수입 쇠고기의 안전성 문제로 시작되었지만, 이에 대한 정부의 대처방식이 더 큰 사회적 논란을 일으키며, 결국 정부에 대한 불신으로 이어졌고, 이후 이명박 정부의 전반적인 정책운영기조에까지 변화를 일으켰다(금현섭·백승주, 2010).

공공갈등의 합리적인 관리와 해결에 있어서 신뢰는 중요한 역할을 한다. 신뢰는 사람들 또는 집단들간의 관계를 서로 배타적이지 않은 개방된 상태로 만들어주며, 공동의 목표를 위해 협력하는 분위기를 조성할 뿐만 아니라 일어날 수 있는 갈등을 예방하고 이미 일어난 갈등을 원만하게 해결하게 만든다(Fukuyama, 1995; Pruitt & Carnevale, 1993; Putnam, 1993 등). 특히, 공공갈등의 많은 수가 정부의 행정행위에 의해서 발생한다는 점에서, 공공갈등의 해결을 위해서는 무엇보다도 정부와 국민간의 신뢰가 중요하다(김유환, 2008).

많은 연구들이 공공갈등의 합리적인 해결에 있어서 신뢰의 중요성을 언급하고 있지만(Aberbach, 1969; Boss, 1978; Carnevale, 1995; Gamson, 1968), 이를 경험적으로 살펴본 연구는 많지 않다. 본 연구는 우리사회에서 발생한 공공갈등이 원만하게 해결되었는지에 관한 평가가 앞으로 발생할 공공갈등의 해결전망에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고, 이러한 갈등인식과정에서 정부에 대한 신뢰가 어떤 역할을 하는지 살펴보고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 정부에 대한 신뢰

신뢰는 사회학, 경제학, 심리학 등 다양한 학문분야에서 관심을 갖고 연구되어오고 있다. 포괄적 의미에서 신뢰는 한 개인이 다른 사람 혹은 대상에 대해 갖는 긍정적인 기대 혹은 믿음으로 정의할 수 있다(Kramer & Carnevale, 2001; Fukuyama, 1995; Lewicki, McAllister, & Bies, 1998; Yamagashi & Yamagashi, 1994).

민주주의 사회에서 국민이 갖는 정부에 대한 신뢰는 중요한 의미를 갖는다. 민주주의 체제에서 국민이 불신하는 정부는 국정을 원활하게 수행하기 어려울 뿐만 아니라 정부존립의 정당성을 찾기 어렵다(Boss, 1978; Carnevale, 1995).

정부신뢰의 개념정의에 대해서 여러 가지 의견이 제시되고 있으나, 많은 학자들이 정부신뢰라는 개념이 시민들이 정부의 국정운영이 자신들의 기대에 어긋나지 않는지를 판단하는 평가적 요소를 갖는다는 것에 동의하고 있다(김병규, 이곤수, 2009). 예를 들어, Miller(1974b)는 정부신뢰를 "국민들이 가지는 규범적 기대에 따라 정부가 운영되고 있다는 신념"이라고 정의하였고, Hetherington(1998)은 "정부가 산출하는 각종 산출물에 대한 평가 또는 정부가 국민들의 기대에 부응하여 잘 운용되고 있는지에 대한 기본적인 평가 정향"으로 정의하였다.

정부에 대한 어떤 평가가 정부신뢰에 영향을 미치는가? 정부신뢰의 결정요인에 대한 연구들은 주로 정부정책이나 공직자에 대한 평가를 언급하고 있다. 구체적으로, 정부신뢰에 영향을 미치는 요인들은 정부정책에 대한 평가(김현구, 이승종, 최도림, 2009; King, 1997; Miller, 1974a), 정책결정과정(Hibbing & Theiss-Morse, 1995), 경제적 성과(Citrin & Green, 1986; Weatherford, 1984), 전쟁(Parker, 1995), 정치적 스캔들(Weatherford, 1984), 대통령(Citrin, 1974), 의회(Chanley, Rudolph, & Rahn, 2000; Feldman, 1983) 등이 있다. 이러한 연구들은 정부정책이 국민들의 기대에 어긋나지 않을 때, 정치, 경제적 상황이 안정될 때, 정부 공직자들의 부정부패가 없을 때, 정책결정과정에서 국민들의 의견이 반영될 때, 정부에 대한 신뢰가 높아진다고 주장한다.

그렇다면 정부신뢰의 결과는 무엇인가? 정부신뢰는 정부의 통치능력(Fenno, 1978; Parker, 1989; Tyler, 1998), 정부정책의 방향(Hetherington, 2005), 선거(Hetherington, 1999) 등에 영향을 준다. 즉, 시민들이 정부에 대한 신뢰가 높을 때, 정부 입장에서는 시민들로부터 제기되는 비판과 감시 속에서 자유로울 수 있으며, 정책을 보다 자율성있게 추진해나갈 수 있는 한편(Parker, 1989), 시민들은 정부의 권위를 인정하고 정부정책에 순응하거나 적극적으로 협력하게 된다(Tyler, 1998).

2. 정부신뢰와 공공갈등

많은 공공갈등이 정부의 정책수행과정에서 발생하며, 이러한 갈등에 대해 정부의 합리적인 관리와 평화로운 해결은 그 자체가 국민으로부터 신뢰를 얻는 기회가 될 수 있으며, 또한 정책의 성공적인 수행과 평가로 이어질 수 있다.

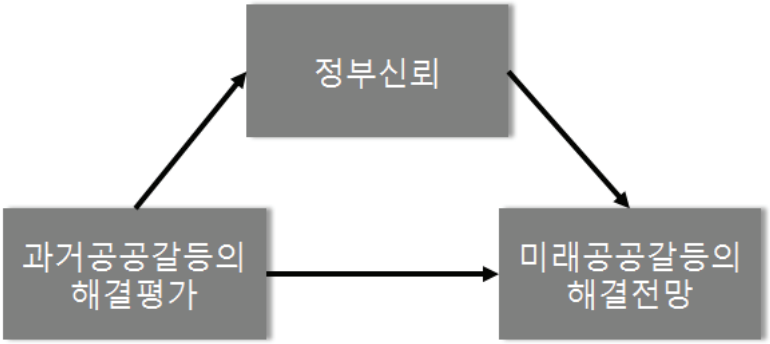
한국사회는 과거 정부가 갈등을 부정적으로 인식하고 공권력과 같은 힘에 의존하여 갈등을 억압하고 해결하려던 방식에서 벗어나 대화와 협상, 사회적 합의에 의한 갈등해결을 지향해나가고 있다(박태순, 2006). 힘에 의존한 일방적 갈등해결보다 서로 다른 이해집단들의 사회적 합의를 통해 갈등을 해결하는 것이 정부정책에 대한 만족도와 정부에 대한 신뢰를 높일 수 있다. 과거 권위주의 정권체제에서 정부는 국민에게 봉사한다는

의식보다 지배한다는 의식이 강했으며, 이로 인해 정부와 국민간 신뢰의 근간이 되는 상호 협력적 분위기와 합리적인 갈등해결의 문화를 창출할 수 없었다(김유환, 2008)

그렇다면, 공공갈등의 합리적인 해결은 정부신뢰와 어떤 인과적인 관계를 갖는가? 최준영(2009)은 정부의 행위와 정부에 대한 신뢰가 어떤 관계를 갖으며 변화해 나가는지에 대해 다음과 같이 설명하고 있다. 먼저 정부의 어떤 정책활동이 있으면, 이에 대한 국민의 평가가 이루어지게 되고, 이러한 평가는 국민의 정부신뢰에 영향을 미치게 된다. 다음으로 이와 같이 형성된 정부신뢰는 향후 정부의 정책활동에 대한 기대와 평가에 다시 영향을 미치게 된다. 이를 정부의 갈등해결활동에 적용하면, 정부가 공공갈등을 원만히 해결하게 되면, 이로 인해 국민들은 정부에 대한 신뢰를 갖게 되고, 이렇게 형성된 정부와 국민간 신뢰는 국민들로 하여금 앞으로의 공공갈등도 잘 해결될 것이라는 기대를 갖게 할 수 있다.

공공갈등의 해결에 있어서 정부신뢰와 역할의 중요성을 강조한 연구들은 많지만, 이러한 관계를 경험적으로 살펴본 연구는 거의 없다. <그림 1>에서 보는바와 같이, 본 연구는 한 해 동안 공공갈등이 어떻게 해결되었는가에 대한 시민들의 평가가 정부에 대한 신뢰를 매개로 앞으로 공공갈등 해결전망에 영향을 미칠 것이라는 가설을 세우고 이를 실증적인 분석을 통해 살펴보고자 한다. 구체적인 연구가설은 다음과 같다.

연구가설 1. 과거 공공갈등 해결평가는 미래 공공갈등 해결전망에 정적 영향을 미친다.
연구가설 2. 과거 공공갈등 해결평가는 정부신뢰에 정적 영향을 미친다.
연구가설 3. 정부신뢰는 미래 공공갈등 해결전망에 정적 영향을 미친다.
연구가설 4. 과거 공공갈등 해결평가가 미래 공공갈등 해결전망에 미치는 영향력은 정부신뢰에 의해 매개된다.



<그림 1> 과거 공공갈등 해결평가, 정부신뢰, 미래 공공갈등 해결전망간의 관계

Ⅲ. 조사방법

1. 조사대상 및 조사방법

본 연구는 2010년 11월 단국대학교 분쟁해결연구센터가 주관으로 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 조사의 일부로 수행되었다.

<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	522	51.5
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

2. 조사문항

본 연구의 목적에 따라 공공갈등 해결에 대한 평가, 공공갈등 해결에 대한 전망, 정부에 대한 신뢰를 측정하였다. 또한 성, 연령, 거주지역, 학력, 직업, 소득, 이념성향의 인구통계학적 변인들을 측정하였다. 구체적인 조사문항들은 다음과 같다.

먼저 공공갈등 해결에 대한 평가는 한 해 동안 우리사회에 일어났던 공공갈등이 원만하게 해결되었다고 생각하는지를 측정하였다. 구체적으로 "선생님께서는 올해 우리나라에 있었던 갈등이 잘 해결됐다고 생각하십니까?"라는 한 문항으로 측정하였으며, 응답자는 '전혀 그렇지 않다(1)', '별로 그렇지 않다(2)', '그렇다(3)', '매우 그렇다(4)'의 4점 척도로 자신의 응답을 말하게 하였다. 높은 척도점수는 응답자가 한해 있었던 우리사회 공공갈등이 잘 해결되었다고 평가한 것을 의미한다.

미래 공공갈등 해결에 대한 전망에 대한 측정을 위해서는 공공갈등 해결에 대한 전망은 "앞으로 우리 사회의 갈등이 점차 잘 해결될 것이라고 보십니까? 해결이 점차 어려워질 것이라고 보십니까?"라는 한 문항으로 측정되었으며, '갈등이 해결하기 매우 어려워질 것이다(1)', '갈등이 해결되기 약간 어려워질 것이다(2)', '갈등이 지금보다 약간 잘 해결될 것이다(3)', '갈등이 지금보다 매우 잘 해결될 것이다(4)'의 4점 척도가 사용되었다. 높은 척도점수는 응답자가 우리사회 공공갈등이 앞으로 잘 해결될 것이라고 전망한 것을 의미한다.

정부에 대한 신뢰에 대한 측정에 대해서는 정부신뢰는 "선생님께서는 정부를 어느 정도 신뢰하십니까?"라는 한 문항으로 측정되었으며, '전혀 신뢰하지 않는다(1)', '별로 신뢰하지 않는다(2)', '대체로 신뢰한다(3)', '매우 신뢰한다(4)'의 4점 척도가 사용되었다. 척도점수가 높을수록 응답자가 정부에 대해 갖는 신뢰수준이 높다는 것을 의미한다.

인구통계학적 변인에 대한 측정문항으로는 응답자의 성, 연령, 거주지역, 학력, 직업, 소득을 질문하였고, 이념성향은 "선생님께서는 본인이 정치적으로 어느 정도 보수적 또는 진보적이라고 생각하십니까?"라는 한 문항으로 '매우 보수적(1)', '보수적인 편(2)', '중도적(3)', '진보적인 편(4)', '매우 진보적(5)'의 5점 척도로 측정하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 인구통계학적 변인에 따른 정부신뢰, 공공갈등 해결평가, 공공갈등 해결전망의 수준차이

먼저 인구통계학적 변인에 따라 정부신뢰, 공공갈등 해결평가, 공공갈등 해결전망 수준에 차이가 나는지 살펴보았다. <표 1>에서 보듯이 정부신뢰의 경우 연령, 거주지, 학력, 직업, 소득, 이념성향에 따라 신뢰수준에 차이가 있었다. 구체적으로, 연령이 높을수록, 최종학력이 낮을수록, 소득수준이 낮을수록, 이념성향이 보수적일수록 정부에 대한 신뢰가 높았으며, 거주지별로는 대구/경북지역 거주자들이, 직업별로는 무직/기타에 속하는 사람들이 정부에 대한 신뢰가 높았다.

한해 공공갈등 해결수준을 평가하는 정도에 대해서는, 연령, 학력, 직업, 소득, 이념성향에 따라 차이가 있었다. 연령이 높을수록, 학력이 낮을수록, 소득이 낮을수록, 이념성향이 보수적일수록 올해 공공갈등이 잘 해결되었다고 생각했으며, 직업별로는 무직/기타에 속하는 사람들이 올해 공공갈등 해결정도에 대한 평가가 긍정적이었다.

공공갈등 해결수준에 대한 전망에 대해서는, 연령이 높을수록, 이념성향이 중도에 속하는 사람들이 앞으로 공공갈등이 잘 해결될 것이라고 전망하였다.

<표 2> 인구통계학적 변인에 따른 정부신뢰, 과거 공공갈등 해결평가, 미래 공공갈등 해결전망 수준의 차이

변인		정부신뢰	과거 공공갈등 해결평가	미래 공공갈등 해결전망
전체평균		2.37 (.78)	1.87 (.70)	2.46 (.78)
성별	남	2.36 (.82)	1.87 (.74)	2.50 (.80)
	여	2.39 (.74)	1.87 (.67)	2.43 (.76)
	t	-	-	-
연령	19-29세	2.14 (.69)	1.80 (.67)	2.38 (.73)
	30대	2.16 (.67)	1.67 (.63)	2.32 (.76)
	40대	2.25 (.79)	1.79 (.69)	2.50 (.83)
	50대	2.54 (.80)	1.96 (.66)	2.55 (.69)
	60대이상	2.70 (.76)	2.11 (.75)	2.52 (.83)
	F	21.42***	12.55***	3.24*
거주지	서울	2.37 (.77)	1.76 (.66)	2.44 (.78)
	인천/경기	2.36 (.78)	1.84 (.73)	2.49 (.79)
	대전/충청	2.29 (.79)	1.89 (.71)	2.37 (.78)
	광주/전라	2.18 (.77)	1.85 (.69)	2.49 (.84)
	대구/경북	2.53 (.78)	1.98 (.75)	2.54 (.79)

	부산/울산/경남	2.45 (.77)	1.95 (.68)	2.46 (.72)
	강원, 제주	2.47 (.73)	1.98 (.64)	2.30 (.76)
	F	2.44*	-	-
학력	중졸이하	2.63 (.82)	2.18 (.72)	2.53 (.86)
	고졸	2.35 (.76)	1.90 (.70)	2.51 (.74)
	대재이상	2.31 (.77)	1.77 (.67)	2.41 (.77)
	F	10.14***	20.76***	-
직업	자영업	2.36 (.84)	1.85 (.72)	2.45 (.70)
	블루칼라	2.12 (.80)	1.74 (.70)	2.44 (.81)
	화이트칼라	2.29 (.76)	1.72 (.65)	2.45 (.80)
	가정주부	2.49 (.71)	1.91 (.68)	2.44 (.73)
	학생	2.19 (.67)	1.82 (.65)	2.36 (.77)
	무직/기타	2.55 (.83)	2.11 (.75)	2.56 (.86)
	F	7.23***	6.68***	-
소 득 (월)	150만원이하	2.61 (.78)	2.16 (.72)	2.53 (.86)
	151-250만원	2.30 (.80)	1.88 (.71)	2.37 (.73)
	251-400만원	2.32 (.75)	1.83 (.66)	2.51 (.76)
	401만원이상	2.26 (.78)	1.69 (.68)	2.39 (.77)
	모름/무응답	2.47 (.75)	1.92 (.68)	2.51 (.78)
	F	6.25***	11.68***	-
이념성향	보수	2.58 (.73)	1.94 (.64)	2.50 (.73)
	중도	2.37 (.75)	1.81 (.69)	2.51 (.75)
	진보	2.09 (.76)	1.78 (.76)	2.33 (.82)
	모름/무응답	2.46 (.84)	2.09 (.73)	2.49 (.89)
	F	21.29***	6.17***	3.12*

* p<.05. ** p<.01. *** p<.001.

( )은 표준편차.

모든 변인은 4점 척도(1-4)로 측정됨.

2. 정부신뢰, 과거 공공갈등 해결평가, 미래 공공갈등 해결전망의 관계

다음으로 정부신뢰, 과거 공공갈등 해결평가, 미래 공공갈등 해결전망간의 상관관계를 살펴보았다. 표 2에서 보듯이 모든 변인들간에 유의미한 정적 상관을 보였다. 구체적으로, 정부신뢰수준이 높은 사람들이 올해 공공갈등 해결정도에 대해 긍정적인 평가를 하였고, 앞으로 공공갈등 해결정도에 대해 긍정적인 전망을 하였다. 또한 올해 공공갈등 해결정도를 긍정적으로 평가할수록 앞으로의 공공갈등 해결정도도 긍정적으로 평가하였다.

<표 3> 변인들의 평균, 표준편차 및 상관관계

변인	평균 (표준편차)	1	2	3
1. 정부신뢰	2.37 (.78)	-		
2. 공공갈등 해결평가	1.87 (.70)	.34***	-	
3. 공공갈등 해결전망	2.46 (.78)	.38***	.27***	-

*** p<.001

3. 정부신뢰의 매개효과 검증

마지막으로, 과거 공공갈등 해결평가가 미래 공공갈등 해결전망에 미치는 영향이 정부신뢰에 의해 매개되는지 검증하였다. 성별, 연령, 학력, 소득수준, 이념성향의 인구통계학적 변인들이 앞으로의 공공갈등 해결전망에 미치는 영향력을 통제한 후, Baron과 Kenny(1986)가 제안한 회귀분석을 통해 매개효과를 검증하는 절차를 따라 분석을 실시하였다. 첫단계로 과거 공공갈등 해결평가가 미래 공공갈등 해결전망에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보고, 두 번째 단계로 과거 공공갈등 해결평가가 정부신뢰에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보고, 세 번째 단계로 정부신뢰가 미래 공공갈등 해결전망에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보고, 마지막 단계로 과거 공공갈등 해결평가와 정부신뢰를 모두 포함한 회귀모델에서, 두 변인이 미래 공공갈등 해결전망에 미치는 영향력을 두 변인이 각각 단독으로 예측했을 때의 영향력과 비교해서 살펴본다. 이때 매개변인인 정부신뢰의 영향력이 정부신뢰 단독으로 미래 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때에 비해 크게 감소하지 않는 반면, 과거 공공갈등 해결평가의 영향력은 공공갈등 해결평가 단독으로 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때보다 크게 감소하여 통계적으로 유의미하지 않게 되면, 이는 정부신뢰의 완전매개효과를 입증해주는 것이다.

<표 3>과 <그림 2>에서 보듯이 정부신뢰의 미래 공공갈등 해결전망에 대한 영향력은 정부신뢰 단독으로 미래 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때($B = .417$, $\beta = .423$, $t = 11.833$, $p < .001$)와 정부신뢰, 과거 공공갈등 해결평가, 두 변인이 미래 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때 모두 유의미하였다($B = .346$, $\beta = .349$, $t = 9.258$, $p < .001$). 과거 공공갈등 해결평가의 경우 역시 과거 공공갈등 해결평가 단독으로 미래 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때($B = .345$, $\beta = .316$, $t = 8.719$, $p < .001$)와 정부신뢰, 과거 공공갈등 해결평가, 두 변인이 미래 공공갈등 해결전망을 예측하였을 때 모두 유의미하였다($B = .232$, $\beta = .212$, $t = 5.814$, $p < .001$). 보다 정확한 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test(Sobel, 1982)를 실시하였을 때, 유의미한 값이 산출되었다(Sobel test=6.593, p<.001). 따라서, 과거 공공갈등 해결평가는 정부신뢰를 매개로 미래 공공갈등 해결전망

에 영향을 미쳤으며, 정부신뢰를 거치지 않는 직접적인 영향력도 유의미하였다.

<표 4> 미래 공공갈등 해결전망에 대한 중다회귀분석

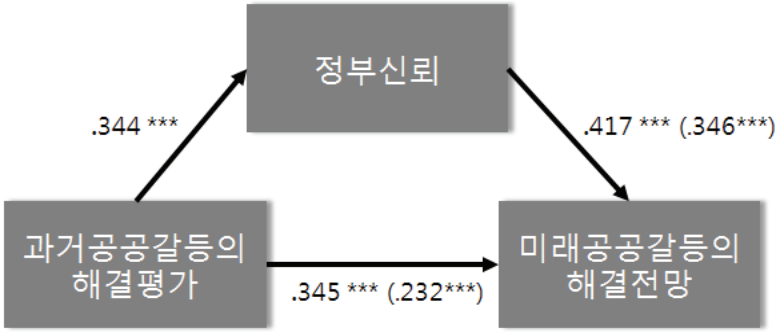
변인		모델1		모델2		모델3	
		β	t	β	t	β	t
통제변인	성별	-.046	-1.256	-.045	-1.248	-.063	-1.835
	연령	.072	1.656	.019	.461	-.049	-1.209
	학력	-.071	-1.612	-.055	-1.302	-.090	-2.243*
	소득(월)	.023	.555	.063	1.542	.079	2.029*
	이념성향	-.056	-1.472	-.048	-1.295	.022	.624
독립변인	과거공공갈등 해결평가			.316	8.719***	.212	5.814***
	정부신뢰					.349	9.258***
ΔR^2				.09***[1)]		.20***[2)]	
R^2		.02**		.11***		.21***	

* p<.05. ** p<.01. *** p<.001

1) 모델1과 비교한 증가분

2) 모델1과 비교한 증가분

( )은 정부신뢰와 공공갈등 해결평가를 모두 포함한 회귀모델에서의 비표준화회귀계수



*** p<.001

( )은 정부신뢰와 공공갈등 해결평가를 모두 포함한 회귀모델에서의 비표준화회귀계수

<그림 2> 정부신뢰의 매개효과

V. 논 의

본 연구는 공공갈등의 인식에 있어서 정부신뢰의 역할을 살펴보았다. 구체적으로, 한 해 일어났던 공공갈등의 원만한 해결에 대한 평가가 향후 공공갈등의 해결전망에 영향을 미치는지를 알아보고, 정부신뢰가 이러한 영향력을 매개하는 효과가 있는지 알아보았다. 분석결과, 정부신뢰는 공공갈등 해결평가가 공공갈등 해결전망에 미치는 영향력을 부분적으로 매개하였다. 본 연구의 주요결과에 대한 논의점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과 과거 발생한 공공갈등이 어떻게 해결되었는지에 대한 시민들의 평가는 시민들이 갖는 정부에 대한 신뢰에 영향을 미쳤다. 기존의 여러 연구들은 정부에 대한 신뢰의 형성에 있어서 정부의 정책성과의 중요성을 강조하고 있다(King, 1997; Miller, 1974a). 본 연구에서는 공공정책의 수행과정에서 발생할 수 있는 공공갈등의 해결에 초점을 두어, 이러한 갈등의 원만하고 합리적인 해결이 정부신뢰에 미치는 영향력을 경험적 분석을 통해 보여주었다.

둘째, 본 연구결과 정부신뢰는 앞으로 공공갈등이 어떻게 해결될 지에 대한 시민들의 전망에 영향을 주었다. 기존 연구들은 정부에 대한 신뢰가 있을 때, 시민들은 정부정책에 대한 긍정적인 태도를 형성하게 되어, 결과적으로 정부정책에 협력과 지원을 제공하며, 정부가 보다 자율적으로 정책을 추진할 수 있도록 도와준다고 주장한다(Hetherington, 1998; Parker, 1989; Tyler, 1998). 본 연구에서는 정부신뢰가 앞으로 발생할 공공갈등이 잘 해결되리라는 전망에 영향을 주었다. 이러한 긍정적인 기대는 공공갈등으로 발생할 수 있는 사회경제적 비용에 대한 과장된 우려를 불식시킬 수 있으며, 사회의 안정적인 분위기를 조성하는데 기여할 수 있다.

본 연구의 결과는 공공갈등의 평가와 전망에 있어서 정부신뢰의 중요성을 보여주었다. 많은 연구들이 한국사회의 여러 가지 문제점을 개선하는 데 있어서 공적 신뢰의 회복을 우선적으로 강조하고 있다(김인영, 2008; 이재열, 1998). 그렇다면 그 다음 단계로 생각해봐야 할 것은 어떻게 국민으로부터 공적 신뢰를 얻을 것인가이다. 성공적인 정책수행(King, 1997; Miller, 1974a), 합리적인 정책결정(Hibbing & Theiss-Morse, 1995), 경제적 성과(Citrin & Green, 1986; Weatherford, 1984) 등 여러 가지 요인들이 밝혀져 있지만, 본 연구에서는 그러한 모든 사회, 경제적 공공정책의 수행과정에서 발생하는 갈등을 원만하게 해결하는 것 또한 정부신뢰를 형성하는 데 기여함을 보여주고 있다. 많은 사람들과 집단들이 관여하는 공공갈등을 합리적이고 평화롭게 해결하기란 쉽지 않으며, 오랜 시간과 엄청난 비용이 들 수 있지만, 이러한 과정을 거쳐 원만한 갈등해결을 이룬다면, 정부는 국민으로부터 신뢰를 얻을 수 있고, 이와 같이 형성된 신뢰를 기반으로 향후 공공정책을 보다 자율적이고 적극적으로 수행할 수 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 측정문항의 신뢰도와 타당도가 확보되지 않았다. 본 연구에서는 사용한 모든 변인은 한 문항으로 측정되었으며, 이는 측정문항이 본래 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하였는지에 대한 타당도의 문제와 측정결과가 반복될 수 있는지에 대한 신뢰도의 문제를 안고 있다. 따라서 후속연구에서는 공공갈등인식과 정부신뢰를 측정하는 문항을 다수로 구성하고, 이러한 척도를 요인분석이나 신뢰도검사를 통해 경험적으로 검증하여 사용할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 과거에 발생한 공공갈등 해결에 대한 평가가 정부신뢰에 영향을 줄 것이라는 인과관계를 설정하고 이를 경험적으로 지지하는 증거를 얻었으나, 그렇다고 이러한 결과가 두 변인간 인과관계의 방향을 증명해주는 것은 아니다. 본 연구에서 설정한 바와 같이 과거에 발생한 공공갈등이 어떻게 해결되었는가는 정부신뢰의 형성에 영향을 미칠 수 있으나, 반대로 이미 형성된 정부신뢰가 과거하고 이를 경험적평가에 영향을 줄 수 있다. 즉, 사람들은 과거에 발생한 공공갈등 경험적정도를 평가하여 그러한 평가로 인해 자신들이 갖고 있는 정부신뢰를 변화시키기보다 자신이 현재 갖고 있는 정부신뢰에 따라 과거에 발생한 공공갈등 경험적에 대한 평가를 내릴 수 있다. 후속연구에서는 이러한 점을 보완하여 실험설계나 종단기법을 이용하여 변인들간의 인과관계를 살펴볼 필요가 있다.

<참고문헌>

금현섭·백승주. (2010). 정치적 이념, 정부신뢰 그리고 정책지지. 「행정논총」, 48(4): 201-228.

김병규·이곤수. (2009). 정치경제적 관점에서 본 정부신뢰의 영향요인: 이명박 정부에 대한 국민인식을 중심으로.「한국행정논집」, 21(3): 893-914.

홍준형. (2008). 「공공갈등의 관리, 과제와 해법」. 법문사.

박태순. (2006). 한국사회 공공갈등에 대한 인식과 갈등해법의 변천과정에 관한 연구. 「한국위기관리논집」, 2(2): 87-96.

최준영. (2009). 정치적 신뢰 변화의 원인과 결과: 이론적 쟁점. 「의정연구」, 15(1): 65-92.

Aberbach, J. D. (1969). Alienation and political behavior. *American Political Science Review*, 63(1): 86-99.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.

Boss, R. W. (1978). Trust and managerial problem solving revisited. *Group & Organizations Studies*, 3(3): 331-342.

Carnevale, D. G. (1995). Trustworthy government: Leadership and management strategies for building trust and high performance. Jossey-Bass.

Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). The origin and consequences of public trust in government: A time series analysis. *Public Opinion Quarterly*, 64(3): 239-256.

Citrin, J. (1974). Comment: The political relevance of trust in government. *American Political Science Review*, 68(3): 973-988.

Citrin, J. & Green, D. P. (1986). Presidential leadership and the resurgence of trust in government. *British Journal of Political Science*, 16(4): 431-453.

Feldman, S.(1983). The measurement and meaning of trust in government. *Political Methodology*, 9(3): 341-354.

Fenno, R. (1978). Home style: House members in their districts. Boston: Little, Brown.

Fukuyama, F.(1995). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. New York: Free Press.

Gamson, W. A. (1968). Power and discontent. Homewood: Dorsey Press.

Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. American *Political Science Review*, 92(4): 791-808.

Hetherington, M. (1999). The effect of political trust on the presidential vote, 1968-96. *American Political Science Review*, 93(2): 311-326.

Hetherington, M. (2005). Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism. Princeton: Princeton University Press.

Hibbing, J. R. & Theiss-Morse, E. (1995). Congress as public enemy: Public attitudes toward American political institutions. Cambridge: Cambridge University Press.

Inglehart, R. (1990). Culture shift in advance industrial society. Princeton: Princeton University Press.

Miller, A. H. (1974a). Political issues and trust in government: 1964-1970. *American Political Science Review*, 68(3): 951-972.

Miller, A. H. (1974b). Rejoinder to comment by Jack Citrin: Political discontent or ritualism. *American Political Science Review*, 68(3): 989-1001.

Parker, G. (1989). The role of constituent trust in congressional elections. *Public Opinion Quarterly*, 53(2): 175-196.

Parker, S. L. (1995). Toward and understanding of rally's effects: Public opinion in the Persian Gulf War. *Public Opinion Quarterly*, 59(4): 526-546.

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.

Sobel, M. E. (1982). Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In S. Leinhart (ed.), Sociological Methodology (pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass.

Tyler, T. (1998). Trust and democratic governance. In V. Braithwaite & M. Levi (eds.), Trust and governance. New York: Russell Sage Foundation.

Weatherford, S. M. (1984). Economic stagflation and public support for the political system. *British Journal of Political Science,* 14(2): 187-205.

접수일(2011년 06월 11일)
수정일자(2011년 06월 25일)
게재확정일(2011년 07월 08일)