



코로나바이러스감염증-19(COVID-19)

경기도 일일상황분석 보고서 82호

Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Gyeonggi Daily Report - 82
Data as reported by 11 May 2020

<http://www.gidcc.or.kr/gypd-type/covid-19-daily-reports/>





경기도 일일상황분석 보고서 82호 주요 내용

국외 발생현황

국내 발생현황

국내외 뉴스

국외정책동향

- COVID-19: The CIDRAP Viewpoint Part 2: Effective COVID-19 Crisis Communication(2020.05.06.)

참고자료

- 경기도감염병관리지원단 홈페이지 활용방법

국외 발생현황

□ 전세계 (2020.5.11.10시 기준)

- 전날보다 78,816명의 추가 환자 보고되어 4,097,158명(전일 대비 1.9% 증가) 환자 보고
- 이 중 282,495명 사망하여 치명률은 6.8%
- [국가별 코로나19 발생현황](#)(하이퍼링크)

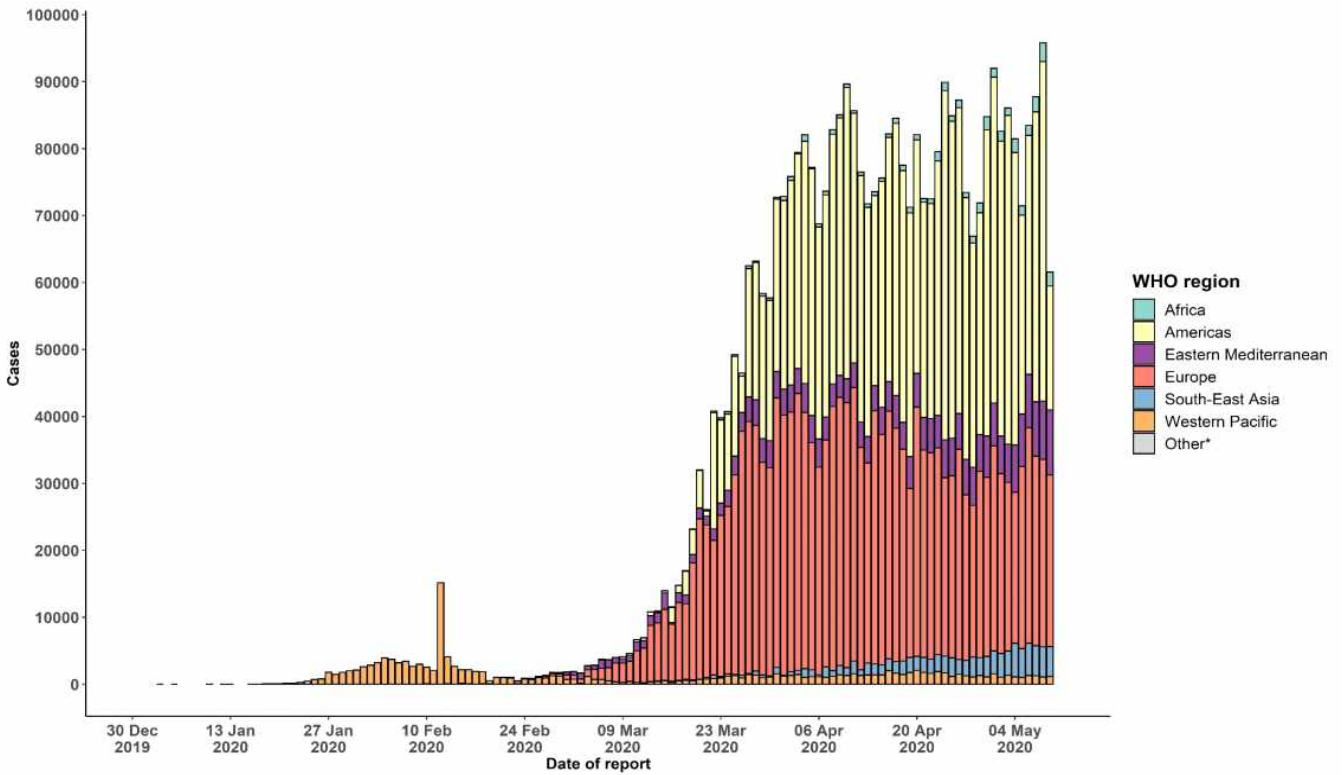


그림 1. 신고일 기준 유행곡선 (2020.5.10. 기준, WHO)

- 지난 24시간 내 신규 보고 및 WHO 위험 평가

지난 24시간 내 신규 보고				
	확진		사망	
	기존	신규	기존	신규
전세계	3,917,966명	61,578명	274,361명	8,499명
유럽	1,707,946명	25,608명	155,552명	1,319명
아메리카	1,655,378명	18,537명	98,723명	6,830명
서태평양	159,662명	1,139명	6,470명	21명
동지중해	255,728명	9,706명	8,878명	130명
동남아시아	95,314명	4,506명	3,356명	152명
아프리카	42,626명	2,082명	1,369명	47명

WHO 위험 평가				
	낮음	보통	높음	매우 높음
국제 수준				

※ WHO Situation Report(5.10) 참조

국내 발생현황

□ 전국 (2020.5.11.0시 기준)

※국내 발생현황은 오전 10시에 배포되는 질병관리본부 보도자료를 기준으로 작성됩니다.

- 전일 대비 35*명의 추가 확진환자가 보고되어 총 10,909명(9,632명 격리해제)의 환자 보고

* 서울 20명, 경기 4명, 인천·충북·검역 각 3명, 세종·강원 각 1명

표 1. 지역별 코로나(COVID)-19 신규환자 발생현황

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	검역	합계
소계	20	0	0	3	0	0	0	1	4	1	3	0	0	0	0	0	0	3	35

* 전일 0시 기준 - 금일 0시 기준

- 오늘까지 총 657,583명에게 검사를 시행했으며 이 중 646,661명이 검사 결과 음성으로 판정받았고, 10,922명이 검사 진행 중임

[전국]확진자 추이

35명 (0시 기준)

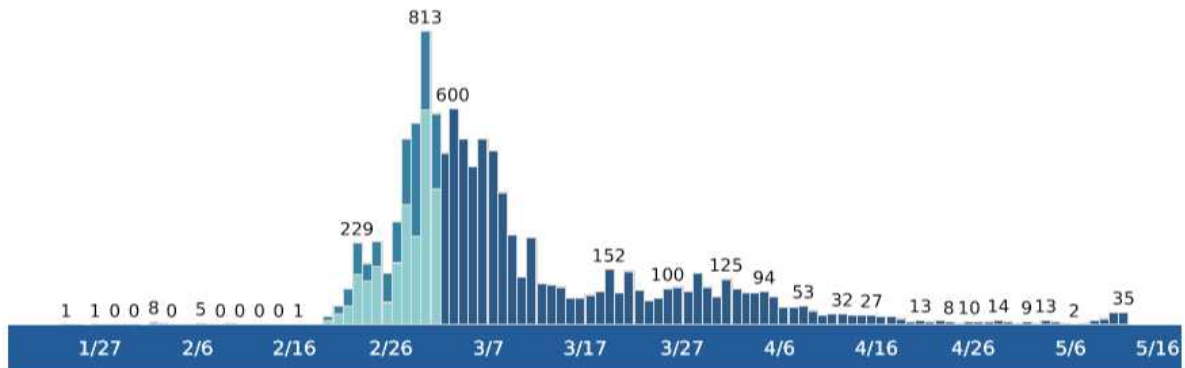


그림 2. 코로나(COVID)-19 전국 확진자 추이(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

[전국]확진자 누적

10,909명 (0시 기준)



그림 3. 코로나(COVID)-19 전국 확진자 누적(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

[전국]검사자 추이

4,571명 (0시 기준)

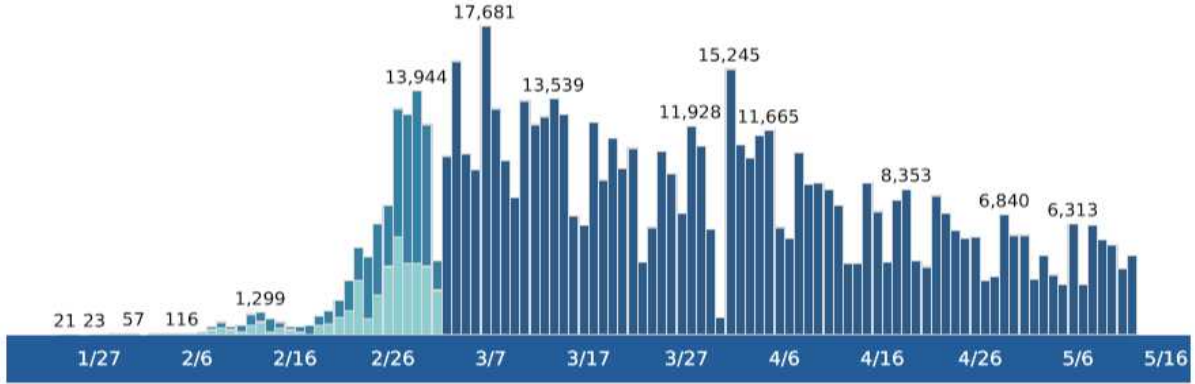


그림 4. 코로나(COVID)-19 전국 검사자 추이(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

[전국]검사자 누적

657,583명 (0시 기준)



그림 5. 코로나(COVID)-19 전국 검사자 누적(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

□ 경기도 확진환자 현황(2020.5.11.10시 기준)

확진환자 현황	
확진환자(격리중)	123
퇴원자(격리해제)	559
사망자	16
계	698

확진환자의 경기도민 접촉자 현황	
격리중	1,038
격리해제	17,715
계	18,753

확진자 추이

698명

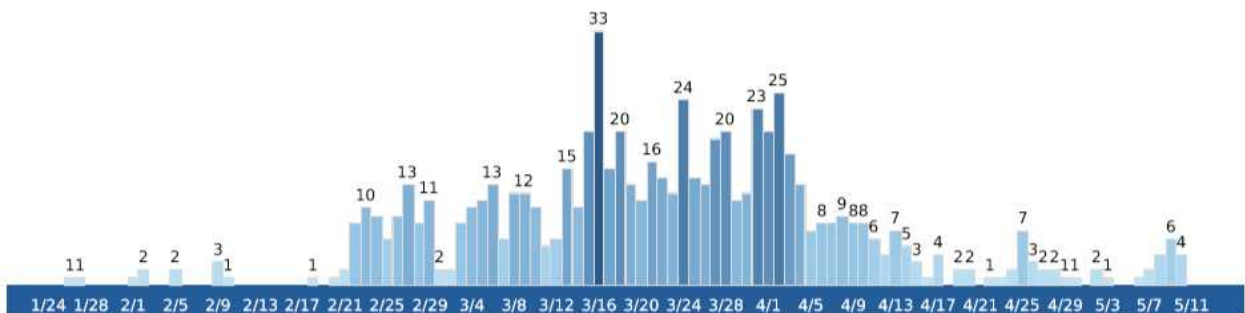


그림 6. 코로나(COVID)-19 경기도 확진자 추이(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

성별 연령별 현황



그림 7. 경기도 확진자 성별·연령별 현황(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

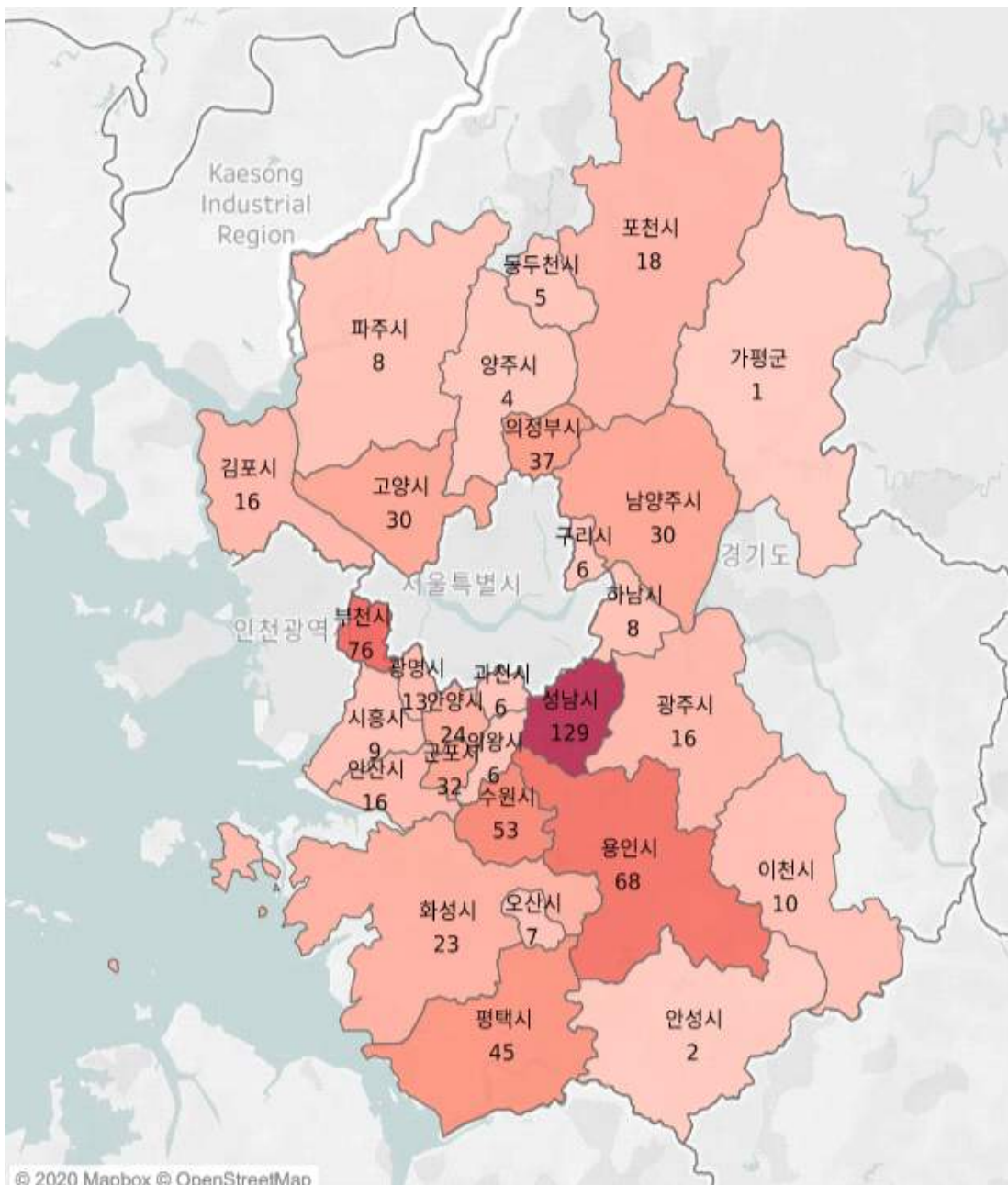


그림 8. 경기도 31개 시군 확진자 현황(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

경기도 확진자 증상발현일부터 확진까지 소요일 분포

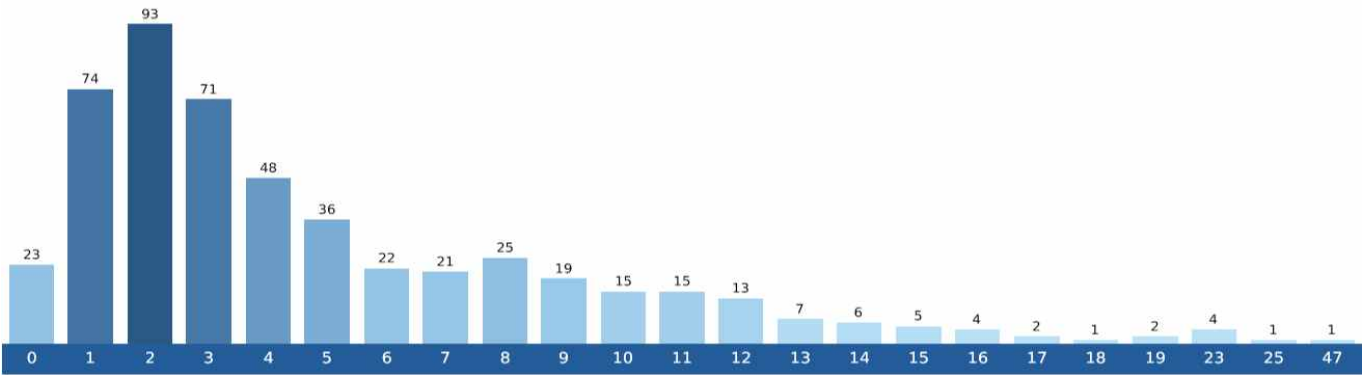


그림 9. 경기도 확진자 증상발현일부터 확진까지 소요일 분포(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

감염경로별 유행곡선

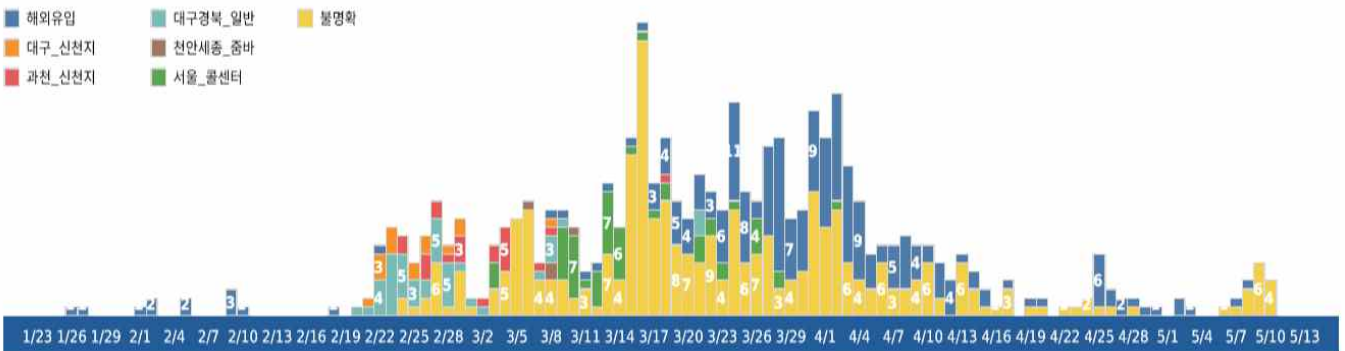


그림 10. 경기도 감염경로별 유행곡선*(20.5.11.10시 기준, 경기도감염병관리지원단)

* 후후 역학조사 결과 등에 따라 변경될 수 있음

□ 경기도 추가 확진자 세부현황(5.10.0시~5.11.0시)

연번	전국 번호	성별	출생 연도	발생경위	확진 일자	격리병원	지역
695	확인중	남	'96	서울 이태원 클럽 확진자의 접촉자로 추정, 인후통 등 증상발현, 보건소 선별진료	5.10.	성남의료원	부 천
696	확인중	남	'75	10825번 환자의 접촉자 (서울 이태원 클럽 관련)	5.10.	수원병원	의 왕
697	확인중	남	'82	서울 이태원 클럽 확진자의 접촉자	5.10.	수원병원	수 원
698	확인중	남	'82	서울 이태원 클럽 방문, 특별한 증상발현 없음, 보건소 선별진료	5.10.	성남의료원	고 양

※ 추후 역학조사 결과 등에 따라 변경될 수 있음

국내외 뉴스

□ 국외

- 美, 펜스 부통령 대변인 밀러, 국립 알레르기·전염병 연구소 파우치 소장도 코로나19 확진
- 中·佛도 순차등교 시험 돌입, 싱가포르 확진 늘어 재휴교
- 미국 SAT, GCSE 등 모든 진학 시험 취소
- 어린이 코로나 감염자 호흡기 대신 염증질환 뉴욕 3명 잇따라 숨져...유럽에서도 유사 사례 보고 돼
- 中, 코로나19 신규 확진 이틀째 두 자릿수...발생 지역도 확대
- 日, 코로나 신규 확진자 70명, 48일 만에 최저 수치 기록
- 獨, 봉쇄 완화 며칠만에 코로나19 감염 다시 증가 '비상'
- 브라질, 코로나19 사망자 1만 명 넘어...애도 선포

□ 국내

- 제주까지 간 '클럽발 코로나'... 숨은 환자 찾기 비상
- 이태원궤 클럽 확진자 이틀 새 50여 명 늘어 74명 확진
- 클럽 업소 명부 엉터리 기재로 연락 안돼, 확진자 추적 까막이
- 클럽 방문자 2/3는 '연락 두절'...카드·통신 기록 추적
- 이태원 들린 확진자 대다수 20·30대, 확진자 무증상 비율 30% 이르러...무증상 시기 전염력 높아 확산 속도에 대한 우려
- 정부, 생활방역 유지하되, 등교 개학은 하루이틀 지켜본 뒤 결정
- 등교 연기 요구하는 학부모 요구 높아져, 정부의 신속하고 세심한 대응 필요 지적
- 즉석만남 목마른 젊은 층, 클럽 영업 막자 '헌팅포차'로 우르르...업소마다 20~30명씩 대기
- "유흥 - 종교 - 실내체육 등 밀집시설 위험도 나눠 단계별 운영제한 필요"

COVID-19: The CIDRAP Viewpoint

Part 2: Effective COVID-19 Crisis Communication(2020.05.06.)

<https://www.cidrap.umn.edu/sites/default/files/public/downloads/cidrap-covid19-viewpoint-part2.pdf>

편집자 주 : 미국 미네소타대학교 전염병연구센터(CIDRAP : Center for Infectious Disease Research and Policy)는 4월30일 코로나19에 대한 첫 번째 Viewpoint 리포트 발표(The Future of the COVID-19 Pandemic: Lessons Learned from Pandemic Influenza, 5월3일 경기도 일일상황분석 보고서에서 소개함)에 이어, 5월6일 Crisis Communication에 대한 두 번째 리포트를 발표함. 위험 소통에 대한 일반적 원칙을 바탕으로 코로나19 상황에서 벌어진 다양한 사례를 소개하고 있어 전문을 번역하여 소개함. 뒷부분에 실은 긴급 이슈와 권고사항 요약 박스에 내용이 요약되어 있음

[들어가며]

어떤 국가가 코로나19로 인해서 타격을 크게 받았는지, 상대적으로 피해가 덜했는지 간에 한 가지는 동일하다. 바로 정부 지도자나 보건당국 관계자로부터의 과도한 메시지가 오히려 더 큰 혼란과 걱정을 불러일으켰다는 것이다.

이는 코로나19 팬데믹의 초기에 정부관계자, 전문가, 언론인, 기타 논평가들이 [위기 커뮤니케이션에 대한 원칙](#)을 무시했다는 것에 기인한다. “과도하게 안심시키지 말라”, “불확실성을 분명히 하라”, “실수를 인정하라”와 같은 중요한 원칙들은 팬데믹 동안 훌륭한 리더십을 이끌어내고, 시민들이 대처하는데 도움이 된다.

이러한 원칙들은 이미 상당히 잘 확립되어 있다. 원칙들을 뒷받침할 확실한 근거가 있다는 것은 아니나, 공중보건 전문가와 위기소통 전문가는 종종 직관과 경험에 의존해야 하며, 그 결과로 확실한 근거 없이도 그럴듯한 (또한 열렬히 지지하는) 주장을 하게 된다.

대부분의 위기소통 전문가들은 아래에 구체적으로 제시되는 여섯 가지 원칙에 동의할 것이나, 그중 몇몇은 그간 코로나19 관련 위기 소통들에서 이러한 원칙들을 얼마나 무시되었는지에 대한 우리의 세부적 비판에 동의하지 않을 수 있다.

1. 과도하게 안심시키지 말라

나쁜 소식을 미화시켜 [과도하게 안심시키는 메시지](#)는 아마 정부 관계자들이 가장 많이 범하는 위기 커뮤니케이션 실수일 것이다.

나쁜 소식을 미화시키는 것의 목적은 시민들을 침착한 상태로 유지하기 위함이지만, 이는 대개 역효과를 낳는다. 과도하게 안심시키는 메시지는 겁먹은 시민들로 하여금 오히려 공포와 함께 홀로 버려진 기분이 들게 한다. 시민들은 어떤 사실이 생략되었는지, 혹은 가려졌는지 모르지만 수상한 낱새를 느끼고 더욱 공포에 질리게 된다. 그들은 그러한 메시지를 내는 정부 관계자를 신뢰하지 못하게 되고, 그 결과 정부의 지시에 덜 순응하게 된다.

반면, 현재 상태나 곧 닥쳐올 나쁜 소식에 대한 정직한 커뮤니케이션은 역설적으로 사람들을 안정시킬 수 있다. 이는 종종 초기의 “[오, 이런 세상에](#)” 반응의 이후에 생기는 결과다. 시민들은 자신들에게 정보가 잘 전달됨을 느끼는 것은 물론, 정부가 상황을 잘 이끌고 있으며 자신들을 아이 취급을 하지 않는다고 느끼게 된다. 이는 대비책이 되며, 좋지 못한 상황의 끝마무리다. 또한 나쁜 소식은 대개 시민들의 가장 큰 공포만큼 나쁘지는 않다.

정직함은 과도하게 겁을 주라는 것은 아니다. 극적이고 뜨거운 감정적인 공포에 대한 호소는 (만일 그 사태에도 남아 있다면) 사태에 무관심한 사람들에 대한 올바른 전략이다. 겁을 먹은 사람들과, 특히 견딜 수 없는 공포로 인해 부정까지 하게 되는 사람들에게 알맞은 어조는 부드러움과 사실적인 것 사이의 어딘가에 있다. 이는 즉 무섭게 과장된 메시지 없이 제시되는 무서운 내용이다.

좋은 리더는 메시지를 과도하게 안심시키는 커뮤니케이션으로 시작해서 뒤에서는 그 방향을 바꿀 수도 있다. 3월 7일, 뉴욕 주지사인 앤드류 쿠오모는 “우리는 문제에 대처 중이고, 상황은 통제되고 있지 않습니까? 가장 큰 문제는 바이러스가 아니라 히스테리와 공포입니다.”라고 말한 바 있다. 이러한 메시지와는 달리, 몇몇 과도하게 안심만 시키는 메시지가 다시

관찰되기는 하지만([항체 테스트가 면역을 보장하는지와 관련된 메시지 예시](#)를 참고하라), 쿠오모 주지사는 최근 몇 주간 가장 훌륭한 예시를 보여주었다.

[스코틀랜드의 니콜라 스테전 자치정부 제1장관](#), [독일의 앙겔라 메르켈 총리](#), [싱가폴의 리셴룽 총리](#), 그리고 [뉴질랜드의 저신다 아던 총리](#)는 대중을 과도하게 안심시키는 것을 일관적으로 지양해 왔으며, 절망적인 전망들에 대해 논할 때는 대중을 격려하며, 감정적으로 풍부하고, 공감하며 솔직한 방식으로 임해왔다.

가장 위험한 방식의 과도하게 안심시키기는 오해의 소지가 있는 가정을 내포하는 것이다. 이 방식이 가장 위험한 이유는 그것이 실제로 잠시동안 효과가 있기 때문이다. 바로 역효과가 나기보다 이러한 메시지는 무의식적으로 시민들에게 흡수되며, 그러므로 비판받지 않는 상태로 남아 있다. 메시지가 거짓임이 밝혀졌을 때 생기는 신뢰의 상실은 더욱 폭발적이다.

예컨대 “정점”이라는 단어를 떠올려보자. 해당 단어가 전형적으로 사용될 때의 잘못된 인상은 “정점”이 오직 한 번 있는 것처럼 보인다는 것이다. 그 정점은 시민들이 손을 잘 씻고, 거리를 유지하고, 확진자들을 격리하며, 경제활동의 대부분을 봉쇄하면 평평해질 것으로 여겨진다. 그래서 우리는 지금껏 숨을 죽이고 나라의 대부분에 이러한 “정점”이 오는 것을 지켜보았고, 그리고 또다른 “정점”에 이르는 것을 보았으며, 그리고 -오, 드디어!- 감소 추세가 되는 것을 보았다.

두 번째 정점을 언급한 메시지 또한 경제 재개가 잘못 관리될 경우에만 또 다른 정점이 올 것처럼 암시한다. 이는 만일 제대로 경제를 재개하면 팬데믹의 정점에서의 하강을 유지하며 정상생활(혹은 적어도 정상 상태 같은 새로운 정상-New normal)로 돌아갈 수 있다는 메시지를 함축한다. 이러한 메시지는 결정적으로 시민들이 “이” 정점을 지내고 나면 거의 모든 사건이 끝날 것처럼 생각하게 한다.

(감염병 팬데믹의 유행에 대해서는 첫번째 [“코로나19-CIDRAP의 관점” 보고서](#)를 참고하라)

모든 전문가와, 대부분의 정부관계자, 그리고 언론인들은 이러한 “한 번의” 정점에 대한 강조가 매우 부적절하다는 것을 잘 알고 있으나, 이를 표현하는 것을 주저한다. “이” 정점에 대해 언급하는 메시지는 암묵적으로 사람들을 과도하게 안심시키게 하므로, “첫 번째” 정점으로 수정되어야 할 것이다. 그렇다면 이때의 가장 큰 질문은 현재의 침체된 경제를 회복시키는 동시에, 다가오는 정점들에 어떻게 대처(유행 곡선을 평평하게 만들어 병원의 수용 능력이 고갈되는 상태를 피할 수 있게 하는 것)할 수 있을지에 대한 것이다. 단 한 번의 정점만이 있을 것이라고 생각하던 국민들이 이를 알게 되면, 국민들의 사기가 떨어질 뿐만 아니라 매우 화가 날 것이다.

과도하게 안심시키는 것과 잘못된 방식으로 안심시키는 것의 역효과가 매우 크게 나타나는 것에 반해, 대중을 진정한 방식으로 안심시키는 것은 막대한 가치가 있다. 이 방식은 공포에 질린 시민들을 진정시키는데 도움이 되며, 상황을 부정하는 사람들이 현실을 올바르게 직시하도록 한다.

이 때 사람들을 과도하게 안심시키지 않으면서도 차분하게 만드는 정보를 전달하는 리스크 커뮤니케이션의 [방법](#)은, 주된 메시지를 안심보다는 경고처럼 들리게 하되 안심시키는 메시지를 그 하위 내용에 넣으라는 것이다. 예시는 다음과 같다. “어제 확진자 수가 감소하기는 했으나, 단 하루의 희망적 소식에 대해서 너무 낙관하지는 않겠습니다.” 만일 메시지가 제대로 전달된다면, 대중들은 의도한 것보다 더 안심하게 되는 동시에 정부 관계자가 여전히 경고를 하고 있다고 인식하게 될 것이다.

가장 손쉽게 사람들을 안심시킬 수 있는 방법은 지역 사회가 함께 합심하고, 스스로 회복력과 주체성, 결단력을 발휘하며 다양한 방식으로 사람들과 단체들이 서로 협력하는 것이다.

어떤 희망적인 일의 중요성에 대해 옹기 전달하며 해당 이벤트를 축하하는 것은 매우 어렵다. 예컨대 전 주에 비해 이번 주에 지역 중환자수가 줄었다는 것은 매우 긍정적인 사건이나, 메시지는 가장 최악의 시기가 끝난 것처럼 보이지 않도록 전달되어야 한다.

1942년, 엘 알라메인 전투에서 영국이 나치독일을 이겨 이집트 지역 밖으로 몰아낸 바로 직후에 윈스턴 처칠 수상은 “이것은 끝이 아닙니다. 또한 끝의 시작도 아닙니다. 그러나 이것은 아마 시작의 끝일 수는 있습니다.”라는 유명한 말을 남긴 바 있다. 몇몇 정부 관계자와 언론인들은 상기한 처칠 인용구를 사용하여 현명하게 코로나19의 여러 시기를 넘겼다.

2. 불확실성을 선언하라

위기상황 중 시민들에게 확실하지 않다고 말하는 것은 쉽지 않은 일이다. 메시지들은 보통 확실한 근거가 제시하는 것보다 더욱 신뢰성 있는 것처럼 들리게 된다. 기자와 편집자들은 대개 뉘앙스를 없애고 메시지를 원래 그랬던 것보다 더 자신하는 어조로 보이게 만든다. 헤드라인을 뽑는 기자들은 더 심하다. 그리고 필연적으로 확실성에 매료되는 대중들은 메시지 내에 아주 약간 남아 있던 불확실성에 대한 언급을 종종 지워버리고 곡해하곤 한다.

그러므로 [불확실성에 대해 진정으로 소통](#)하기 위해서는 이를 단순히 인정하는 것만으로는 충분하지 않으며, [불확실성에 대한 선언](#)을 해야 한다.

왜 현재의 불확실성을 알려야 하는지는 아래에 나열되어 있다.

- 불확실성을 대중에게 알리는 것은 과신하는 메시지보다 역설적으로 더 신뢰할 수 있다(자문을 했던 경험을 비추어 보았을 때, 클라이언트들은 확실하지 않다는 점을 강조했다 때 더욱 우리의 조언을 신뢰했다.)
- 이는 나중에 정책의 방향이 바뀌었을 때 대중의 놀람과 분노를 완화시킬 수 있다. 이는 코로나19 관련 지식이 매우 빠른 속도로 발전하는 현재의 팬데믹 상황에서 특히 중요한 사항이다.
- 불확실성을 알리는 것은 전문가들 간의 공개적인 토론에서 극단적인 주장을 감소시킬 수 있다. ‘그럴 수도 있다’는 주장은 사려 깊은 논쟁을 유발하지만, 과신하는 주장은 양극화되고 정돈되지 않은 말싸움을 불러일으킬 수 있다.
- 불확실성을 알려야 하는 이유는, 그것이 사실이기 때문이다. 코로나19 팬데믹의 초기 단계에서 전문가들은 이 바이러스에 대해 매우 제한적인 지식만을 가지고 있었다. 현재는 많은 지식이 축적되었다. 그러나 전문가들이 ‘알고 있는’ 많은 사실은 잠정적이며, 방법론적으로 오류가 있는 연구들로부터 도출된 일관적이지 않은 결론에 근거하고 있다. 그리고 이러한 연구들은 신뢰하기 어려운 데이터를 사용하였으며 신뢰하기 어려운 저널에서 보고되었다. 이렇듯 지나치게 자신 있게 보고되는 잠정적 사실에 대한 새로운 발견들에는 대개 또 다른 잠정적 결과에 근거한 반박들이 뒤따르게 된다.

위와 같은 조언은, 확실해질 때까지 의견을 내지 말라는 것이 아니다. 오히려 그 반대로, 불확실성을 견뎌내면서도 조치를 취하는 모범이 되라는 것이다.

불확실성을 선언하는 것의 전제는 상황을 추측할 의지가 있어야 한다는 것이다. “추측”이라는 단어는 부정적인 의미가 있으며, 많은 위기 커뮤니케이션 매뉴얼들은 전문가와 정부관계자들의 추측을 지양한다. 그러나 이는 과신하며 추측하지 말고, 확실하지 않은 의견들에 대해 그것이 불확실하다는 점을 명확히 하라는 의미이다. 저자들은 이에 전적으로 동의한다.

또한 불확실성을 선언할 때는 다양한 의견을 인정해야 한다. 만일 당신의 메시지에 동의하지 않는 의견들이 있다면 그것 또한 말하라. 메시지에 대한 반대 의견의 근거와 당신의 의견에 대한 근거를 요약하여 발표하라. 만일 당신의 의견이 소수의견이라면, 그것 또한 인정하라(저자들 또한 다양한 생각을 존중하라는 의견에 대해 소수파다. 커뮤니케이션 영역에서의 일반적 원칙은 “한 가지 의견으로 통일하라”인데, 저자들은 이러한 원칙은 대중들을 아이 취급하는 것과 같다고 생각한다.) 만일 당신의 의견이 다수와 같다면, 과학적 결정이 다수결로 행해지는 것처럼 보이지 않는 한에서 그 사실 또한 발표할 수 있다. 어떤 편이든간에 상대방에 대한 존중을 잃지 않으며, 불확실성을 인정하라.

불확실성에 대한 소통과 관련하여 마지막 조언은, 당신의 의견이 맞다는 근거로 ‘정확한 과학’이나 ‘완전한 과학’을 내세우지 말라는 것이다. 이는 불확실성을 선언하는 것의 정반대로, 오히려 무결점성을 주장하는 것과 같다. “완전한 과학”이란 없다. 코로나19와 관련하여 과학은 지식을 여전히 축적하고 있으며 오류가 있고, 아직 초기 단계일 뿐이다.

3. 대중들과 당신 자신의 감정을 인정하라

대중들에게 ‘두려워하지 마세요.’라고 절대로 말해선 안 된다. 팬데믹에 대한 대중들의 공포는 당연하면서도 유용한데 이는 대중들이 사회적 거리두기를 실천하도록 하기 때문이다. 팬데믹으로 인해 특히 공포에 질린 대중들은 감정을 인정하는 것을 거부하게 된다. 코로나19를 두려워하는 것이 당연한 것이라 확인해주는 것은 이들이 견딜 수 있는 수준으로 다시 두려움을 느낄 수 있게 해준다. 코로나19 감염을 두려워하는 사람들에게 두려워하지 말라고 말하는 것은 계속 두려워하라는 것과 마찬가지다.

저자들은 WHO 총장 테드로스 아드하놈 게브레예수스의 기도문 같은 반복적인 발언인 “두렵지 않은 사실”에 대해 경악한 바 있는데, 이는 코로나19에 대한 사실들이 WHO 총장 본인을 포함하여 이성적인 인간들에게 두려움을 느끼게 하기에는 충분치 않다고 들리기 때문이다.

2월 28일, WHO 총장은 현시점에서 우리 최대의 적은 코로나바이러스 자체가 아니라 공포이며 소문이자 낙인이라고 말했다. 저자들은 그 말이 사실이길 바란다. 저자들은 현재 리스크 커뮤니케이션의 가장 높은 우선순위가 전문가, 관계자들, 그리고 대중들이 서로 “우리가 알고 있는 세상의 종말”에 대해 난상을 벌이는 것을 돕는 것보다는 두려움과 소문, 그리고 낙인을 없애는 것이기를 바란다.

마찬가지로 ‘공포가 코로나바이러스보다 더 빠르게 확산되고 있다’와 같은 자극적인 표현들은 환영하기가 힘들다. 마치 그런 일이 진정으로 일어나고 있다는 것을 바라지 않는 것처럼, 마치 2월과 3월의 주된 실패의 원인이 지나친 안주가 아니라 불필요한 경고였던 것처럼 보도되었기 때문이다. 각 국가들이 봉쇄조치를 조심스럽게 해제할 준비 중인 이 시점에서, 가장 지배적인 논쟁은 두 가지 건전한 두려움, 즉 두 번째 코로나19 대유행과 경제적 손실에 대한 공포에 대한 내용일 것이(어차만 한)다. 각각의 두려움을 무시하는 메시지들은 해결책이 아니라 문제점으로 남게 될 것이다.

대중들의 공포를 인정하는 것보다 자기 자신이 지금 얼마나 공포를 느끼고 있는지를 인정하는 것은 훨씬 더 어려운 것이다. 전문가, 관계자, 또는 언론인들이 자신이 공포를 느낀다고 인정하는 것은 분명히 반규범적인 일이다. 그들은 일반적으로 ‘걱정(concern)’이라는 표현에 그친다. 그리고 심지어 그들은 두려운 감정들을 “이러이러한 것들이 염려스럽다”

식으로 애매모호하게 표현한다. 그러나 공포를 느끼지 않는 리더가 겁에 질린 대중을 돕는 것은 매우 어려운 일이다. 대중들은 겁이 없는 리더들을 원하지 않는다. 공포를 감내하는 리더가 필요하다.

겁나지 않는다고 대중들을 속이는 리더는 더 바람직하지 않다. 통념적으로 관계자들은 그들이 공포감을 느끼면 대중들 또한 패닉에 빠질 것이라는 잘못된 생각을 오랫동안 해왔다. 공포스러운 감정을 부인하려는 노력의 일환으로, 관계자들은 자신들의 두려움을 대중에게 투영시킨다. 가장 효과적으로 일하는 리더들은 자신들의 공포를 인정하고 솔직히 표현한다. 이때의 목표는 당연히 리더가 이 사태를 해결하지 못한다는 인상을 주는 것이 아니라, 리더 또한 두려움을 느끼고 있으며 대중도 해낼 수 있다는 메시지를 전달하는 것이다.

두려움 외에도, 장기간의 위기에 대한 대중들이 느끼는 또 다른 감정은 고통이다. 9/11사건 이후에, 뉴욕시민을 포함해서 미국인들 중 자신이 테러의 희생자가 될 수도 있다는 공포를 느낀 사람은 놀랍게도 소수에 불과했다. 대부분은 테러가 자주 발생하는 지역에 거주하는 다른 나라의 사람들처럼 슬픔에 빠지거나 심지어 좌절감을 느꼈다. 전 세계적인 수준에서 코로나19는 9/11보다 더욱 무서운 사건이다. 고통을 자아내는 것 또한 그렇다.

9/11이 발생하던 시기의 뉴욕 시장을 지낸 루디 줄리아니에게는 그 이후 많은 변화가 있었다. 그러나 그 중 어떠한 사건도 쌍둥이 빌딩이 무너진 지 얼마 안 된 위기의 순간에서 빛을 발한 훌륭한 리더십의 명성을 금 가게 하지는 못했다. 붕괴 이후 몇 명이 사망했냐는 질문에 그는 '우리 중 누구도 견딜 수 없을 만큼'이라고 대답했다. 그는 두려움을 견뎠고, 느꼈으며, 부정하지 않았으며, 막중한 부담감으로 인해 무너지지 않았다. 그 책임감과 두려움을 견디지 못하는 시장은 시민들을 이끌 수 없었을 것이다. 그러나 그것을 견디기 쉽다고 말하는 사람이나 고통을 느끼지 않는 사람 또한 마찬가지다.

거짓된 긍정 메시지는 사람들을 고무시키기보다는 오히려 역효과를 낳는다. 미국의 대통령 도널드 트럼프는 자신의 지나치게 낙관적인 브리핑에 대해 시민들을 격려하는 것은 대통령의 업무의 일환이라며 정당화했다. 이는 승기를 잡고 있는 올림픽 팀을 격려할 때나 해당되는 말이다. 세계 2차 세계 대전 이래로 가장 침체되어 있는 현 시점에서는 비현실적인 격려보다 처칠의 결단이 필요하다.

사람들은 강하면서도 인간적인 면모가 있는 지도자들이 그들을 이끌어주기를 바란다. 미국 질병관리본부의 낸시 메소니어 박사는 백악관이 그녀를 그만두게 하기 전까지 코로나19 브리핑의 담당자로서 좋은 순간과 그렇지 못한 여러 순간들을 보냈다. 그녀가 가장 돋보였던 순간은 자녀들에게 자신이 (당연히) 느끼는 혼란에 대해 언급한 일화와, 학교에 연락하여 잠정적 폐쇄와 원격 수업에 대한 대책이 있는지 알아본 경험에 대해 브리핑한 것이었다.

대체적으로, 개인적인 면모는 실제적인 효과가 있다. 판데믹은 당신 개인과 직접적으로 연관이 없겠으나, 그럼에도 불구하고 당신의 인간적인 모습과 (그리고 더욱 중요하게는) 감정을 보여주는 것은 중요하다. 이때 가장 효과적인 리더는 감정을 솔직하게 드러내면서도 감정에 지배되지 않는 사람이다.

4. 사람들에게 해야 할 일을 알려주어라

정부 관계자들은 종종 판데믹을 대비하는 것은 시민들이 신경 쓸 바가 아닌, 자신들의 업무라고만 생각한다. 이에 대한 가장 고전적인 예시를 위해서는, 미국 질병관리본부의 H7N9 조류 독감(판데믹 수준으로 가지 않았다는 점을 제외하고는 코로나19와 유사하게 불가사의한 이유로 중국 야생동물 시장에서 발생한 바이러스성 질환) 커뮤니케이션에 대한 2013년 보고서를 읽어보라. 보고서의 제목이 모든 것을 말해준다. "H7N9 리스크 커뮤니케이션: 솔직하되 준비를 강요하지는 말라" 혹은 H5N1 조류독감 판데믹에 대비하여 독감 항바이러스제인 타미플루를 사지 말아야 하는 그럴듯한 이유를 전문가들과 관계자들이 분석하여 나열한 2006년 분석을 읽어보라. 이는 현재 코로나19의 예방을 위해 마스크를 구비할 필요가 구비할 필요가 없다고 주장하는 현재의 모습과 맥락을 같이 한다.

코로나19 판데믹 초반에, 공무원들은 평소처럼 행동했다. 즉 그들은 정부가 상황을 통제하고 있으며, 그렇기에 시민들이 할 수 있는 일은 없다고 말한 것이다. 만약을 대비해서 생필품을 구비하는 사람들은 사재기를 한다거나 히스테릭하다고 치부되었다. 또 다른 사람들에게 미리 준비하라고 하는 사람들은 공포심을 조장한다는 소리를 들었다.

그러나 지금은 다르다. 정부는 시민들을 대신해 손을 씻어주거나, 집에 대신 있어 줄 수 없다.

그러므로 현재는 어떤 리더도 대중들에게 코로나19 예방을 위해 자기 자신을 스스로 보호해야 한다고 말하지 않을 수 없는 상황이 되었다. 정부만이 주요 관리 전략을 할 수 있는 위기의 상황에서도, 현명한 정부는 대중들이 할 수 있는 일을 찾아낸다. 정신의학자들과 대중들이 이미 잘 알고 있는 것과 마찬가지로, 행동은 불안을 잠재울 수 있다. 자기 자신과 이웃들을 보호하는 일을 하는 사람들은 자신들의 공포를 더 잘 견딜 수 있고, 갑자기 부정적으로 변하지 않을 가능성도 높다. 이러한 사람들은 고통도 더 잘 견디며, 우울과 비관에 빠지는 일도 더 적다.

또한 행동을 하면 배울 수 있다. 행동을 해 본 사람들은 위험이 실제로 일어나는 일임을 깨닫는다(그렇지 않다면 행동들은 불필요할 것이다). 그리고 그 위험이 관리 가능하다는 것도 깨닫게 된다(위험이 관리 가능하지 않다면 행동 또한 소용 없을 것이다). 이것이야말로 전문가들이 대중이 깨우치길 바라는 것이다.

대중들에게 행동지침을 주는 것보다 취할 수 있는 여러 행동들을 제시하는 것은 훨씬 바람직하다. 이를 통해 대중은 실천능력과 더불어 결단력을 키울 수 있다. [본인 스스로 보호할 수 있는 방법과 우리의 이웃을 도울 수 있는 방법을 선택할 수 있는 기회](#)는 이런 혼란의 시기에 대중에게 꼭 필요한 통제감을 준다.

가장 이상적인 예방 행동 선택지들은 사회취약계층과 그렇지 않은 사람들을 함께 묶을 수 있다. X는 시민들이 할 수 있는 최소한의 행동이고, Y가 권장되는 수준의 행동들이며, Z는 사회적 취약계층을 위한 추가적인 행동일 때, Y에 대한 행동지침에 X와 Z를 적절히 제시하는 것은 역설적이게도 Y에 대한 순응을 이끌어낸다. 또한 X와 Z를 선호하는 사람들을 별나게 보기보다는 사회의 일부로 받아들일 수 있게 한다.

많은 정부들은 대중들에게 사회적(물리적) 거리두기 수칙을 구체적으로 제시했다. 제시되지 않은 것들은 대개 금지되는 사항들이다. 그러나 전문가로 이 정책을 바라보는 입장에서, 저자들은 대중의 개인적 선택이 가능하면서 X, Y, Z가 적절하게 명시되어 있는 지침이 있기를 바란다.

완화조치가 이뤄지는 단계에서 X, Z를 포함하는 많은 옵션들이 제공되어야 한다. 저자들은 이와 관련하여, “사회적 거리두기 포인트”에 분야별로 권고사항이 달려 있어 각 개인과 각 사업주가 원하는 권고사항을 최소한 X로부터 이상적으로는 Y, 사회적 취약계층을 고려하는 Z까지 자유롭게 골라 포인트를 쌓아나가는 그러한 리스트가 만들어지기를 희망한다.

5. 잘못을 시인하고, 사과할 것

2005년, 이 보고서의 저자인 조디는 WHO의 [‘재난소통지침\(Outbreak Communications Guidelines\)’](#)의 초안을 작성하며 여섯 가지 핵심 권고 사항을 제시했다. 그 중 다섯 개는 채택되어 WHO의 국제보건협약에 포함되었다. WHO 회원국들이 협약으로서도 용납할 수 없었던 여섯 번째 권고 사항은 “실수를 인정하고 사과하라”는 것이었다.

당신이 저지른지 (아직까지는) 아무도 모르는 실수를 인정하고 사과하는 것은 쉬운 일이 아님이 분명하다. 윤리는 제쳐두고, 만일 당신이 한 일이 나중에 밝혀져 정직하게 말한 것보다 평판을 20배 손상시킬 것이라고 인지하고 있다면, 당신은 성공적인 비밀유지에 대한 95%의 가능성이 필요할 것이다. 이는 점점 길어지는 위기 상황에서는 좋은 선택이 아니다. 그러나 또한 마냥 터무니 없는 짓도 아닐 것이다.

정작 터무니 없는 것은 당신이 범했다고 모두가 알고 있는 실수에 대해 부인하고 사과하는 것을 거부하는 일이다. 이는 다음과 같은 사항을 포함한다: 코로나19가 사람 간 전파가 되지 않는다고 말한 것, 무증상자는 (아마도) 전염력이 없다고 말한 것, 미국에서는 확산되지 않을 것이라고 말한 것, 정부가 코로나19 상황을 통제하고 있다고 말한 것, 충분한 양의 개인보호장비(PPE)를 보건당국에서 보유하고 있다고 말한 것.

1월~3월 사이에 거의 모두가 저지른 가장 큰 실수는 코로나의 심각성을 과소평가 한 것이다. 당신이 반대편을 실수를 저질렀다고 비난한다면, 그것은 맞는 말이다. 동시에, 또한 상대방이 실수를 저지른 것은 당신이라고 한다면 그것도 맞는 말이다. 우리가 가장 존경하는 리더들도 우리가 가장 싫어하는 리더들이 저지른 실수를 한다. 확실히 몇몇 리더들은 다른 리더들보다 빨리 결정을 바꾸었다. 그리고 논쟁이 있지만 몇몇은 상황을 개선시켜야 하는 것과 관련해서 다른 사람들보다 더 많은 의무가 있었다. 그럼에도 불구하고 그들은 모두 잘못을 시인하는 시점이 늦었다고 서로를 비난한다. 매우 극소수만이 자신들이 늦었음을 시인할 뿐이다.

[왜 잘못을 시인하고, 사과해야 하는가?](#) 이에 대한 이유는 두 가지다. 첫 번째, 비난은 ‘[시소](#)’와 같다. 당신 자신이 먼저 자신을 비판하고 낮춘다면, 다른 사람들은 당신을 비교적 적게 비난할 것이다. 심지어 그들은 잘못이 사실 네 탓이 아니라고 하며 누구나 그럴 수 있다고 당신을 감쌀 수도 있다. 두 번째, [용서는 잘못을 시인하는 것에서 시작된다](#). 잘못을 인정하지 않는 사람을 용서하는 것은 아주 어렵다.

6. 딜레마를 공유하라

2번에서 다루었던 것처럼, 현재 일어나는 일에 대해 불확실성을 인정하고(혹은 선언하는 것은) 충분히 어려운 것이다. 마찬가지로 더 어려운 일은 현재 상황에 대해 무엇을 해야 할지 모른다는 것을 인정하고 또한 선언하는 것으로 이는 즉, [딜레마를 대중과 공유하는 것](#)이다. 코로나19와 관련된 가장 명확하고 대중과 공유되어야만 하는 딜레마는 [건강 차원의 문제와 경제적 차원의 문제를 어떻게 절충할지에 대한 것](#)이다.

전문가들은 지금까지 SARS-CoV-2에 감염된 미국인들은 정말 소수에 불과하다는 것을 알고 있다. 나머지는 여전히 감수성이 있는 상태이다. 감염되지 않은 사람들 모두를 1-2달 동안 자가 격리하는 것은 논란의 소지가 있지만, 바이러스 전파속도를 늦추는 일시적인 방법으로는 효과적이다.

이 조치는 천문학적인 비용을 들여서 대부분의 (그러나 모든은 아닌) 병원이 과부하되는 것을 막고, 다음 정책을 위해 생각할 수 있는 시간을 벌며, 그것을 시행할 준비를 할 수 있게 한다. 그러나 이미 많은 전문가들이 지적했듯이, 이는

불가사의한 전파가 발생하지 않은 곳에서는 과도한 조치다. 덜 극단적인 방식으로 조기에 **계층, 표적 집단 중심**으로 행해지는 사회적 거리두기 대책은 전면 봉쇄조치 없이 병원들이 과부하되는 것을 방지할 수 있다.

‘다음 단계(next step)’에 대한 딜레마를 공유하는 것은 관계자들에게 특히 더 어렵다. 지금까지의 코로나19로 인한 봉쇄(lock-down)정책을 시행하는 목적이 위기를 끝내기 위함이라는 잘못된 인식을 대중들에게 심어주었기 때문이다. 아래 상자의 네 가지 옵션을 읽으며, 네 시나리오 모두 위기를 끝낼 수 없다는 것에 주목하라.

봉쇄조치 해제의 네 가지 시나리오

1. 예측 가능한 수준의 시점이 올 때까지 봉쇄를 유지하며, 막대한 양의 경제적, 정치적, 정신적 손실을 감내하고 심지어 의료체계의 침체까지도 감수하며 단지 기적이 일어나기를 바라고 기다린다 (아마도 바이러스는 스스로 전염성을 잃을 것이고, 백신은 생각보다 더 빨리 개발될 것이다...아마도...)
2. 봉쇄를 천천히, 부분적이고 단계적으로 해제하되 충분한 시도를 거치고, 접촉자들을 철저히 추적하고, 격리 및 검역을 시행하며 진행한다. 이때 경제를 재건하는 것과 최소한의 감염과 사망, 병원의 과부하 방지 사이의 가능한 최대의 절충안을 찾아내는 것이 목적이다. 이 시나리오는 3번보다는 느린 경제의 회복속도와, 1번보다는 더 많이, 그리고 더 빨리 발생하는 코로나19의 감염과 사망을 감수하는 것이다.
3. 2번과 마찬가지로, 그러나 지역사회 감염의 최소화를 목적으로 하지 않고 건강하고 젊은 청년들이 감염되게 해서 (감염된 사람들이 최소한 당분간이라도 면역성이 있다는 가정 하에) 집단면역을 최대한 빨리 달성한다. 이 시나리오는 2번보다 더 강력하게 경제적 회복 효과가 있으나, 동시에 더 많고, 더 이른 중증 환자와 사망을 감수해야 함을 의미한다. 그러나 이때 병원이 과부하가 될 만큼의 확진과 사망은 아니다.
4. 3번보다 더 빠른 속도로 봉쇄를 해제한다. 단, 노인과 기저질환자들은 보호하고 병원의 수용력 증가를 목표로 하며 의료진 또한 보호한다. 또한 현재처럼 모두가 조심스러운 세상이 오기 전까지는 극도로 강한 수준의 사회적 거리두기라고 여겨졌던 조치들을 유지한다. 그러나 몇몇의 병원이 과부하가 되더라도 경제 회복과 (그런 것이 만일 존재한다면) 집단면역이 달성에 가장 높은 우선순위를 둔다. 이 시나리오는 3번보다 더 많이, 더 빨리 코로나 19의 감염과 사망을 감수하는 것을 의미한다.

우리가 고민하는 딜레마는 과학적 딜레마가 아니다. 논의와 시행에는 과학적 지식이 필요할지라도 이 딜레마는 정치적 차원의 문제다. 개인의 가치와 관련된 것이기 때문이다. 이는 즉 정치적 지도자가 전문가뿐만 아니라 대중들과도 폭넓게 협의해서 선택해야 할 문제라는 것이다.

아마도 이 딜레마에 관해 전문가들의 가장 중요한 역할은, 봉쇄조치를 해제하며 코로나19 확진과 사망을 더 많이 증가시키지 않고서도 경제를 재활성화하는 다섯 번째 선택지가 있다는 거짓에 대해 강력하게 반박하는 일일 것이다.

너무나 많은 관계자와 언론인들이 존재하지도 않는 이 다섯 번째 옵션, 즉 판데믹을 저지하기 위해 스스로를 격리시킨 우리가 신중하고 성실하고 이성적이기만 하다면 이 위기가 곧 끝나서 다시 상대적으로 안전한 세상에 나올 수 있다는 극히 위험한 미신을 퍼뜨리고 있다.

그리고 안타깝게도 많은 전문가들은 이 미신에 반박하지 못했다. ‘우리가 지금까지 견딘 것은 코로나19와의 싸움에서 본선에 가깝다’고 주장하거나 암시하는 메시지들은 최근 트럼프 대통령의 실언만큼 철저히 반박되어야 한다. 코로나 19와 관련하여 대중들이 ‘판데믹의 가장 큰 위험이 끝났으며, 경제를 재개할 준비가 되었다’고 생각하는 것만큼 위험한 것은 없다.

봉쇄조치의 해제를 어떻게 가장 적절히 할 수 있을지에 대한 딜레마를 대중들과 공유하기에 앞서서, 코로나19의 유행이 몇 달 이후면 종료될 수도 있다는 대중들의 환상을 단호히(그러나 부드러운 어투로) 없애야 한다.

많은 기술적 문제들에 대한 답변들은 선택에 따라 매우 어려운 결정들이 수반됨을 함께 알려주어야 한다. 예컨대,

- 코로나19의 면역이 생길 수 있나요?
- 면역이 생긴다면 체내에서 얼마나 오래 유지되나요?
- 미약한 증상이거나 무증상 감염자들까지 모두 포함했을 때, 집단면역에 얼마나 도달했나요?
- 증상이 가볍고 확진되지 않은 사람들에서 치사율은 얼마나 되나요?

위와 같은 질문들은 굉장히 중요한 것들이다. 그러나 이와 같은 질문들에 대해 마치 자신이 ‘생명 대 경제’의 근본적 딜레마를 해결할 수 있는 것처럼 답변을 하는 전문가들은 오히려 자신의 권한과 전문성을 약화시킨다.

전문가들은 가능한 최선의 데이터를 제공하고, 선택은 정치적 지도자와 대중에게 맡겨야 한다. 전문가가 선택의 근본적 딜레마와 관련하여 가장 잘 대답할 수 있는 내용은 다음과 같다: ‘해결방법은 부분적으로는 과학에 의존하나 기본적으로 가치에 크게 의존한다’, ‘과학 또한 불확실하다’, ‘가치의 문제와 관련해서는 과학자들도 결국은 단순히 대중의 일부이다’.

딜레마를 대중과 공유하려는 정치적 지도자에게 하는 조언은 아래에 나열되어 있다.

- 전문가가 딜레마를 해결할 수 있을 것처럼 행동하거나 생각하지 말라. 또한 딜레마를 해결할 수 있다고 주장하는

전문가들에게 설득당하지 말라. 저자들은 지금껏 “완전한 과학”이나 전문가들이 시키는 것을 다 하겠다는 정치인들을 보아왔다. 만일 그들이 거짓말을 한 게 아니라면, 그들은 자신의 책임을 다하지 않았다는 것이다.

- 결정하게 되었을 때, 시민들에게 당신의 선택이 얼마나 무서운 것인지 이야기하라. 그들에게 ‘단 한 번으로 대유행이 끝나고, 봉쇄조치도 해제되고, 사망자도 더 이상 없을 수 있다는’ 환상을 차라리 실제이기를 당신이 얼마나 원하는지 말하라.
- 대중들에게 우리 모두 기적을 바라고 있다고 하라. 코로나19는 바이러스가 약한 감염력을 가지게 된다거나, 백신이나 치료법이 생각보다 더 빨리 개발된다거나 등의 미지의 이유로 사라질 수도 있다. 우리는 모두 희망을 버리지 않아야 하지만, 희망에 근거해서 계획을 세워서도 안된다.
- 실제적인 옵션들 가운데, 당신이 타당하다고 생각하는 옵션과 그 이유를 말하라. 그리고 시민들의 의견 또한 구하라.
- 다른 정치 지도자들 또한 거의 같은 딜레마에 직면해있다는 것과 그 중 몇몇은 다른 결정을 한다는 것을 인정하라. 당신이 옳다고 생각하는 이유를 말하고 당신과 반대되는 의견을 가진 편에 대하여 알고 있는 한 그들의 근거들 또한 설명하라.
- 당신이 고르거나 하는 옵션의 단점에 대해서도 솔직히 언급하라. 솔직함 그 이상으로 그 단점들을 장점들만큼이나 명백히 나열하라. 당신이 어떠한 결정을 내리든 간에 고통과 사망은 수반될 것이라는 사실 또한 솔직히 말하라.
- 당신의 옵션으로 인해 발생하게 될 어려운 상황들에 대해서도 솔직하라(예시-충분치 못한 검진이나 접촉자 추적, 혹은 개인보호장비). 이러한 어려움을 어떻게 해결할 것에 대해 지나치게 낙관적인 의견을 배제하고 토론하라.
- 조치가 이미 시행된 이후에도 대중의 의견을 계속해서 구하라. 그리고 당신과 전문가, 대중이 납득할 만한 새로운 근거가 발견되면 정책의 방향을 바꿀 수 있다는 가능성을 항상 열어두어라.
- 딜레마를 대중과 공유하는 모든 과정을 숨기지 않고 솔직하게 나타내어, 당신이 직면한 딜레마로 인해 얼마나 고민하고 또 의견을 구하는지 드러내라. 그렇게 된다면 당신은 대부분의 대중을 당신의 편으로 만들 수 있을 것이다.

정부 관계자들에게 보내는 긴급 메시지

이 보고서에서 정부 관계자들이 기억했으면 하는 것은 바로 ‘당신이 필요한 원칙들은 이미 누가 만들어 놓았다’는 것이다. 즉, 정부 관계자들은 직접 위기 커뮤니케이션의 원칙을 생각해내려고 하지 않아도 된다.

해당 정부 관계자가 아주 특별하지 않은 이상, 그/그녀는 위기 커뮤니케이션 원칙을 배우지 않은 상태에서는 직관적으로 이러한 원칙을 사용할 수 없을 것이다. 위기 커뮤니케이션의 원칙은 대개 모두의 직관에 반대된다. 이는 위기 커뮤니케이션 원칙에 익숙하지 않은 정부 관계자가 임기응변을 하려고 시도할 때 발생하는 일들을 보면 극적으로 명확한 사실이다.

그러므로 이 보고서에서 가장 중요하게 제시하는 바는 정부관계자들이 이 보고서를 읽고 아래 매뉴얼들을 찾아보라는 것이다.

- 미국 질병관리본부의 [위기와 응급 위험 커뮤니케이션 매뉴얼](#)(이 보고서의 저자인 P.Sandman이 자문)
- 미국 질병관리본부 [현장 역학조사 매뉴얼의 커뮤니케이션 챕터](#)
- “위기 커뮤니케이션_ 행동을 위한 가이드라인” 166분짜리 영상([첫 번째 파트](#), [두 번째 파트](#), [세 번째 파트](#))
- 위 가이드라인 동영상의 [인쇄물](#)

위 자료는 모두 온라인에서 무료로 배포되며, 등록 또한 불필요하다.

적어도 정부 내 위기소통 담당자들이 위 자료들을 잘 숙지한 후 지도자에게 조언하여, 정부 관계자들이 이미 있는 위기소통 원칙들을 나름대로 만들어내려고 노력하고 결국은 전혀 효과적이지 않은 결과물들을 내어놓지 않도록 하는 것이 중요할 것이다.

긴급 이슈

- 위기 커뮤니케이션 원칙들은 반직관적이다. 많은 리더들은 그들이 커뮤니케이션을 즉흥적으로 해낼 수 있을 것이라고 잘못 생각한다. 하지만 위기 커뮤니케이션 원칙을 잘 알고 있지 않은 이상, 그들은 거의 필연적으로 위기 커뮤니케이션에서 실수를 하게 될 것이다. 지금까지의 코로나19 위기 커뮤니케이션의 문제 대부분은 정치 지도자, 공중보건 관계자, 전문가, 그리고 언론인들이 이러한 원칙을 무시했기 때문에 발생했다. 대부분은 위기 커뮤니케이션 원칙이 도출된 연구 분야가 있다는 것을 알지 못했다.
- 코로나19 팬데믹 커뮤니케이션을 포함해서 위기 커뮤니케이션에 대한 좋은 역할 모델이 존재한다. 대중을 지도하고 격려하는데 유달리 능숙해 보이는 지도자를 의식적으로 모방하는 것도 성공할 수 있는 또 다른 방법이다.
- 가장 흔한 위기 커뮤니케이션 실수는 (코로나19 커뮤니케이션에서 잘 관찰할 수 있듯이) 과도하게 안심시키는 메시지다. 이러한 메시지는 대개 역효과를 내어 두려움을 느낀 사람들이 수상한 낚시를 채고 오히려 더 겁에 질리게 만든다. 또한 그런 메시지를 낸 지도자를 덜 신뢰하게 된다. 더 심하게는, 이러한 메시지로 인해 사람들이 방심하게 되어 지켜야 할 지침들을 무시하거나 순응하지 않게 된다는 것이다.
- 또 다른 흔한 위기 커뮤니케이션 실수는 불확실성을 표현하는 것에 대한 실패, 감정을 인정하고 설명하고 표현하는 것에 대한 실패, 그들이 할 수 있는 것을 대중에게 알려주지 못하는 것에 대한 실패, 실수를 인정하고 사과하지 않는 것, 그리고 위기 관리와 관련하여 어려운 결정(딜레마)을 대중과 공유하지 않는 것을 포함한다. 이러한 실패들은 코로나19 커뮤니케이션에서도 관찰 가능하였으나, 초기 단계에서 대중이 해야 하는 것을 알려주지 않은 점은 위기가 진화함에 따라 개선되었다. 이러한 원칙들은 완전히 나열되지 않았으며, 이 보고서에서 다루지 않은 중요한 위기 커뮤니케이션 원칙들도 있다.
- 현재 많은 미국인들은 봉쇄령의 목적과 코로나19 봉쇄령 이후 발생가능한 상황 그리고 지도자들에게 주어진 (전문가 및 대중의 의견을 반영한) 현실적인 팬데믹 대응안 등에 관해 위험할 정도로 잘못된 정보를 접하고 있다. 이 중 가장 위험한 것은 확진 사례와 사망자가 지속적으로 크게 증가하지 않는 상태에서 봉쇄조치를 해제하고 경제를 되살릴 수 있다는 인식이다. 많은 정부 관계자와 언론들이 이러한 인식이 퍼지는데 기여했으며, 전문가들은 이에 반박하는 데 실패했다.
- 이 보고서를 현재 문맥에 맞게 적용해보자면: 위기 이전의 가장 주된 리스크 커뮤니케이션의 도전은 다가오는 위기에 대해 제대로 알지 못하는 사람들이 경각심을 가지게 하는 “예방조치의 촉구(precaution advocacy)”이다. 코로나19의 경우, 초기의 예방조치 촉구 커뮤니케이션은 매우 부적절했다. 위기 이후 혹은 위기 상황 중에는 “감정 촉발 관리(outrage management)”가 리스크 커뮤니케이션의 가장 중요한 도전이다. 이는 위기가 어떻게 예상되었으며 또한 대처되고 있는지에 대한 비판과 비난에 대응하는 것이다. 감정 촉발 관리는 코로나19의 현재 상황에서 필요한 것이다.

권고 사항

- 시민들을 과도하게 안심시키는 것은 대개 역효과가 있고 정부의 신뢰성에 타격이 가므로 해서는 안되는 방법이다. 이는 가장 흔하게 보이는 위기 커뮤니케이션 실수다.
- 단순한 인정을 넘어, 불확실성을 선언하라. 역설적으로 이는 단순히 과신하는 메시지보다 더 신뢰할 수 있기 때문이다. 책임감을 가지고 상황을 추측하고, 의견의 다양성을 인정하려는 자세를 가져라.
- 메시지의 청자와 당신의 감정에 솔직하라. 대개의 위기 상황에서 가장 흔한 두 감정은 공포와 고통스러움이다.
- 시민들에게 할 수 있는 것들을 알려라. 더 바람직하게는, 현재 상황에서 최소한으로 해야 할 것, 권장되는 것, 그리고 더 많은 것을 하고 싶어하는 사람들이 할 수 있는 것들을 제시하라.
- 실수를 인정하고 사과하라. 이는 우리 모두 실수를 함에도 불구하고 지도자들이 가장 하기 어려워하는 것이다. 그러므로 적어도 모두가 알고 있는 실수에 대해서는 인정하고 사과하라.
- 봉쇄조치 해제에 대한 다양한 옵션들을 포함하는 여러 가지 딜레마(봉쇄조치 해제의 네 가지 시나리오에 대한 위의 상자 참고)들을 대중과 함께 나누어라. 그리고 더 많은 확진과 사망자 없이 봉쇄상황을 조속히 벗어나 경제를 재개할 수 있다는 유혹적이지만 위험한 메시지에 맞서 싸워라.
- 위기 커뮤니케이션의 원칙들이 반직관적임과 그 자체가 연구의 한 분야이자 실천임을 인정하라. 당신 혹은 당신의 팀 멤버가 위기 커뮤니케이션을 어떻게 올바르게 하는지 배워야 하는 것도 확실히 하라.

경기도감염병관리지원단 홈페이지 활용 방법

경기도감염병관리지원단(<http://www.gidcc.or.kr>) 홈페이지에 오시면 코로나바이러스감염증-19(코로나-19) 관련 정보를 얻으실 수 있어요!



① 코로나바이러스감염증-19(코로나-19) 발생현황(매일 업데이트)

- 전국 및 경기도의 최신 발생현황, 확진자 역학조사 요약, 검사현황, WHO상황보고서를 보실 수 있습니다.



- ② 코로나바이러스감염증-19(코로나-19) 지침 및 참고자료 모음
 - 배포되는 대응지침과 관련지침, 참고자료들을 보실 수 있습니다

코로나바이러스감염증-19(COVID-19)

출처 | GIDCC

[지침] 코로나바이러스감염증-19 대응지침(지자체용) (6판) (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 대응지침(지자체용) (5판) (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 대응지침(국가차별입원치료병상용) (5판) (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[참고] 신종코로나바이러스감염증 대응지침(지자체용) (5판) 주요 개정사항 (질병관리본부 중앙방역대책본부)

선별진료소

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 선별진료소 운영 안내 (보건복지부)

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 의심환자 내원시 행동지침 - 선별진료소

[참고] 신종 코로나바이러스감염증 확진검사 안내 (질병관리본부 중앙방역대책본부)

의료기관

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 감염 예방 관리-병원급 의료기관 (질병관리본부)

[지침] 신종 코로나바이러스감염증 감염 예방 관리-의원급 의료기관 (질병관리본부)

[참고] 신종 코로나바이러스감염증 의료기관 안내사항 (5판) (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[참고] 중국 의 국가 의사환자 분류시 참고 사항 (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[참고] 신종 코로나 관련 의료기관 환자에 대한 의료물 처리방안

[참고] 신종 코로나바이러스감염증 지자체 진단검사비 지원 계획 (질병관리본부 중앙방역대책본부)

[참고] 신종코로나바이러스 감염증 진단검사의 급여기준 및 청구방법 안내

- ③ 코로나바이러스감염증-19(코로나-19) 일일상황분석 보고서
 - 일단위로 업데이트하는 국외와 국내 발생현황, 이슈와 참고자료 등을 보실 수 있습니다.

COVID-19 Daily Reports

총3건 금일: 0건	검색 <input type="text"/>
경기도 일일상황분석 보고서 3호	2020-02-22 17
경기도 일일상황분석 보고서 2호	2020-02-21 6
경기도 일일상황분석 보고서 1호	2020-02-20 9

- 보고서 호수별 수록자료

1호	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19: What is next for Public Health(Lancet, 20.02.12) Guidelines for the use of non-pharmaceutical measures to delay and mitigate the impact of 2019-nCov(ECDC TECHNICAL REPORT, 20.02.10)
2호	<ul style="list-style-type: none"> 싱가포르 의사환자기준과 의원급 대응현황
3호	<ul style="list-style-type: none"> 홍콩 COVID-19 대응현황(CHP Website , 20.02.20)
4호	<ul style="list-style-type: none"> 국내에서 발표된 COVID-19 논문(KMLA Consortia, 20.02.06.) COVID-19 관련 논문을 찾는 방법 (WHO COVID-19 Global Research Website, 20.02.23.)
5호	<ul style="list-style-type: none"> 법학계 코로나바이러스감염증-19 대책위원회 성명서(ksid Website, 20.02.22) 대한의사협회 성명서(KMA, 20.02.19) 대구 경북 인도주의실천의사협회의 성명서(humanmed.org, 20.02.23)
6호	<ul style="list-style-type: none"> 여행 제한 조치가 코로나바이러스 확산을 막지 못하는 이유(워싱턴대 공중보건 대학원, 20.02.21)
7호	<ul style="list-style-type: none"> 낙인(Stigma)을 해결하기 위한 리스크 커뮤니케이션(WHO Situation Report 35, 20.02.24) 헬스커뮤니케이션 학회 보도자료(한국헬스커뮤니케이션학회, 20.02.12)
8호	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 전국확산에 따른 효과적 대응체계필요 신종감염병 중앙임상위원회(국립 중앙의료원, 20.02.26) 코로나19(COVID-19)와 관련된 사회적 낙인 : 사회적낙인(오명)을 예방하고 해결하기 위한 가이드 (국제적십자사, UNICEF,WHO 가이드라인)
9호	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 완화 가이드라인과 Standstill 적용 사례
10호	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 확진환자와 접촉자 격리 시점에 따른 효과 추정(방역연계범부처감염병연구개발사업단, 연구진행중)
11호	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 대응에서 개인보호장비의 합리적 사용 임시 지침 Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease 2019(COVID-19)-Interim guidance(WHO, 20.02.27)
12호	<ul style="list-style-type: none"> Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019(COVID-19) (WHO,20.02.29.)
13호	<ul style="list-style-type: none"> 경기도 확진자 역학 분석 결과 I (2020.01.26.-03.02., 93명) 시민 행동에 대한 두 번째 제안(시민건강연구소, 20.03.02)
14호	<ul style="list-style-type: none"> 경기도 확진자 역학 분석 결과 II (2020.01.26.-03.02., 93명) 코로나19 국민위험인식조사(2차) - (한국헬스커뮤니케이션학회 보도자료, 20.03.04)
15호	<ul style="list-style-type: none"> 장기요양시설에서 코로나19바이러스 확산을 막는 방법 (미국질병관리본부, 20.03.01) 미국 COVID-19 지역사회 전파 대비를 위한 의료기관 임시 지침(미국질병관리본부, 20.02.29)
16호	<ul style="list-style-type: none"> 경기도 확진자 역학 분석 결과(2020.01.26.-03.05., 113명)
17호	<ul style="list-style-type: none"> 신속 위험 평가 (ECDC, 20.03.02)

18호	· 신속 위험 평가 (ECDC, 20.03.02)
19호	· 국가 차원의 완화조치가 COVID-19의 전염과 확산에 미치는 영향(Lancet, 20.03.06)
20호	· 신속 위험 평가(ECDC, 20.03.02)
21호	· N95 마스크 공급을 효율화하기 위한 전략 (미국질병관리본부, 20.02.29)
22호	· 경기도 확진자 역학 분석 결과(2020.01.26.-3.10., 174명) · N95 마스크의 공급을 효율화하기 위한 전략: 위기시 조치 (US CDC, 20.02.29)
23호	· COVID-19를 준비하고 대응하기 위한 임시지침 (WHO, 20.03.07.)
24호	· COVID-19의 지역사회 확산에 대응하기 위한 임시지침(WHO, 20.03.07.)
25호	· COVID-19에 대한 ‘사회적 거리두기’ 대책(social distancing measures) 관련 고려 사항 (ECDC, 20.03.11)
26호	· 미국의 보육원,유치원,초·중·고등학교 운영자들을 위한 가이드 : COVID-19에 대응하는 임시지침 (미국질병관리본부, 20.03.12.)
27호	· 학교 폐쇄 관련 고려사항 (미국질병관리본부, 20.03.12.)
28호	· 코로나19 대유행 선언에 따른 대정부 권고안 (20.03.15) · 코로나19 대유행 선언에 따른 대국민 권고안 (20.03.15) · WHO : COVID-19에 대한 오해와 진실
29호	· 경기도 의료원 산하 6개 병원과 성남 의료원 코로나19 입원 환자 경과 (안성병원 내과, 20.03.13.)
30호	· 경기도 사업 소개: 경기도 코로나19 대규모 선별검사센터
31호	· COVID-19 사망률 및 의료서비스 수요를 줄이기 위한 비약물적 조치들의 영향에 관하여 - 요약, 서론, 연구방법 (Imperial College London, 2020.03.16)
32호	· COVID-19 사망률 및 의료서비스 수요를 줄이기 위한 비약물적 조치들의 영향에 관하여 - 결과 (Imperial College London, 2020.03.16)
33호	· COVID-19 사망률 및 의료서비스 수요를 줄이기 위한 비약물적 조치들의 영향에 관하여 - 논의점 (Imperial College London, 2020.03.16) · 미국의 병원들은 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)에 어떻게 대비해야 할까?(Ann Intern Med, 20.03.11)
34호	· 코로나19 유행 및 한국의 대응에 대한 PHM Korea의 성명서(PHM, 20.03.19)

35호	<ul style="list-style-type: none"> · 한국 코로나19 감염질환 유행 자료를 이용한 감염재생산수와 유행 규모 추정(S, Choi., M, Ki. 20.03.12) · 코로나바이러스감염증-19 감염예방과 관리(교육동영상)
36호	<ul style="list-style-type: none"> · Rapid Risk Assessment : Coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic: increased transmission in the EU/EEA and the UK - seventh update (ECDC, 20.03.25.)
37호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19 시기에 부족한 의료 자원을 배분하는 방법에 관하여 (Fair Allocation of Scarce Medical Resources in the Time of Covid-19)
38호	<ul style="list-style-type: none"> · SARS-Cov-2의 광범위한 확산이 의료 서비스에 큰 영향을 미칠 경우 준비해야 하는 비상계획을 위한 지침(ECDC, 2020.03.17.) (Guidance for health system contingency planning during widespread transmission of SARS-CoV-2 with high impact on healthcare services)
39호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19의 지구적 영향과 완화 및 억제 전략(Imperial College, 20.03.26) · COVID-19: 사회적 거리두기의 이론(Lipstich, M, 20.03.25)
40호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19 팬데믹 시기의 개인보호장비 공급에 관하여(JAMA, 20.03.28)
41호	<ul style="list-style-type: none"> · 감염병 비상사태에서의 1차 의료기관의 역할은? : 싱가포르 PHPC 사례를 기반으로
42호	<ul style="list-style-type: none"> · 과충, 코로나19 이후의 변화를 논의하는 온라인 토론회 개최: 코로나19가 가져올 과학기술·사회·경제적 변화를 조망한다 · 과학기술계, '코로나19 사태를 대처하는 정신건강 대책 권고안' 발표 "10가지 권고안 실천으로 마음건강을 돌보세요"
43호	<ul style="list-style-type: none"> · 각국의 COVID-19 대응에 관한 비교 연구(Oxford University, 20.03.31)
44호	<ul style="list-style-type: none"> · WHO Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report - 73 · COVID-19에 대한 유럽 11개국의 비약물적 개입이 가져온 영향과 감염자 수를 측정하기 위한 연구
45호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19 대유행 : 역학적 관점에서 다시 제기된 의료용 마스크 논쟁에 관한 정리
46호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19 유행 중 감염력의 시간 변동 (Temporal variation in transmission during the COVID-19 outbreak) · COVID-19 time-dependent reproduction rate 산출 홈페이지 소개
47호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(일본, 영국)
48호	<ul style="list-style-type: none"> · 코로나바이러스(COVID-19): 도시 정책을 중심으로
49호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(스웨덴, 독일)
50호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(스페인, 이탈리아)
51호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(미국, 프랑스)
52호	<ul style="list-style-type: none"> · 정부개입의 단계적 완화와 관련한 고려사항(ECDC. 20.04.08)
53호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(스위스, 네덜란드)
54호	<ul style="list-style-type: none"> · 세계 각국의 대응정책 소개(캐나다, 인도네시아)
55호	<ul style="list-style-type: none"> · COVID-19 감시체계 전략

56호	· 지역사회에서의 마스크 사용: 마스크 사용으로 무증상 감염자와 증상이 발현되지 않은 환자로부터 COVID-19 전염을 막을 수 있는지에 관하여(ECDC)
57호	· COVID-19에 대응하여 마스크를 사용하는 법에 대한 조언(WHO, 20.04.06)
58호	· WHO : COVID-19에 대한 오해와 진실(2)
59호	· COVID-19에 대응하는 국가 전략(WHO, 20.04.14.)
60호	· Strengthening hospital capacity for the COVID-19 pandemic J-IDEA pandemic hospital planner(Imperial College London, 2020.04.17.)
61호	· 코로나바이러스 봉쇄 조치를 철회하기 위한 유럽의 계획(European Commission, 20.04.14)
62호	· 미국을 다시 열기 위한 단계별 전략(백악관, 20.04.16)
63호	· COVID-19 관련 거리두기 조치를 완화하기 위한 정책과 공중보건에 대한 조언(미국 감염학회·HIV 의학회, 20.04.16)
64호	· SARS-CoV-2의 바이러스 배출과 항체반응에 대한 전문가의 긴급 자문 (The National Academies of Sciences/Technology/Medicine, 20.04.08)
65호	· ECDC 신속 위험 평가 9th 업데이트(ECDC, 20.04.23)
66호	· 지속가능한 출구 전략: 불확실성의 관리, 피해의 최소화(Tony Blair Institute for Global Change, 20.04.19)
67호	· ECDC 신속 위험 평가 9 th 업데이트 II(20.04.23)
68호	· ECDC 신속 위험 평가 9 th 업데이트 III(20.04.23)
69호	· COVID-19의 변화 국면에 따라 공중보건 조치를 강화하고 조정하는 법(WHO, 20.04.24)
70호	· COVID-19의 변화 국면에 따라 공중보건 조치를 강화하고 조정하는 법 II(WHO, 20.04.24)
71호	· 경기도 코로나19 역학적 특성 분석(2020.1.26.-4.27)
72호	· 경기도 코로나19 역학적 특성 분석 II(2020.1.26.-4.27)
73호	· 경기도 코로나19 역학적 특성 분석 III(2020.1.26.-4.27)
74호	· COVID-19: The CIDRAP Viewpoint Part 1: The Future of the COVID-19 Pandemic: Lessons Learned from Pandemic Influenza(2020.04.30.)
75호	· 경기도 코로나19 역학적 특성 분석 IV(2020.1.26.-4.27)
76호	· 경기도 코로나19 역학적 특성 분석 V(2020.1.26.-4.27)
77호	· 코로나19 관련 한국 논문출판 현황(2020.1.1.-5.4.)
78호	· COVID-19에 대한 접촉자 관리: 현재 근거, 확장 옵션 및 필요한 자원 평가(ECDC, 20.05.05)

79호 · SARS-CoV-2 진단검사의 해석(JAMA. Published online, 20.05.06)

80호 · 경기도 코로나19 역학적 특성 분석VI(2020.1.26.-4.27.)

81호 · 미국감염학회 COVID-19 진단 가이드라인(Infectious Diseases Society of America, 20.05.06)

82호 · COVID-19: The CIDRAP Viewpoint Part 2: Effective COVID-19 Crisis Communication(2020.05.06.)
