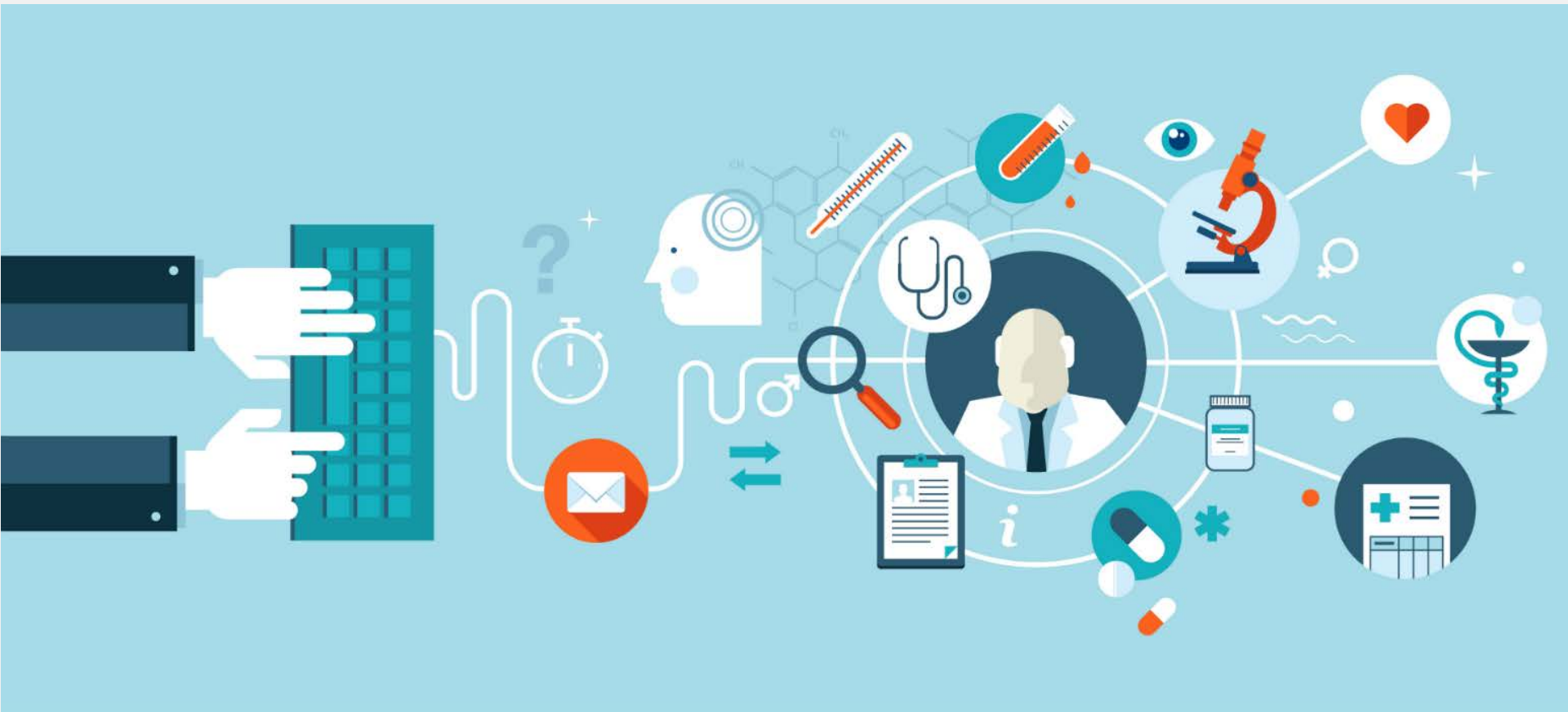


# COVID-19: 코로나19 상황에서의 마스크 사용에 대한 정부 커뮤니케이션의 역할



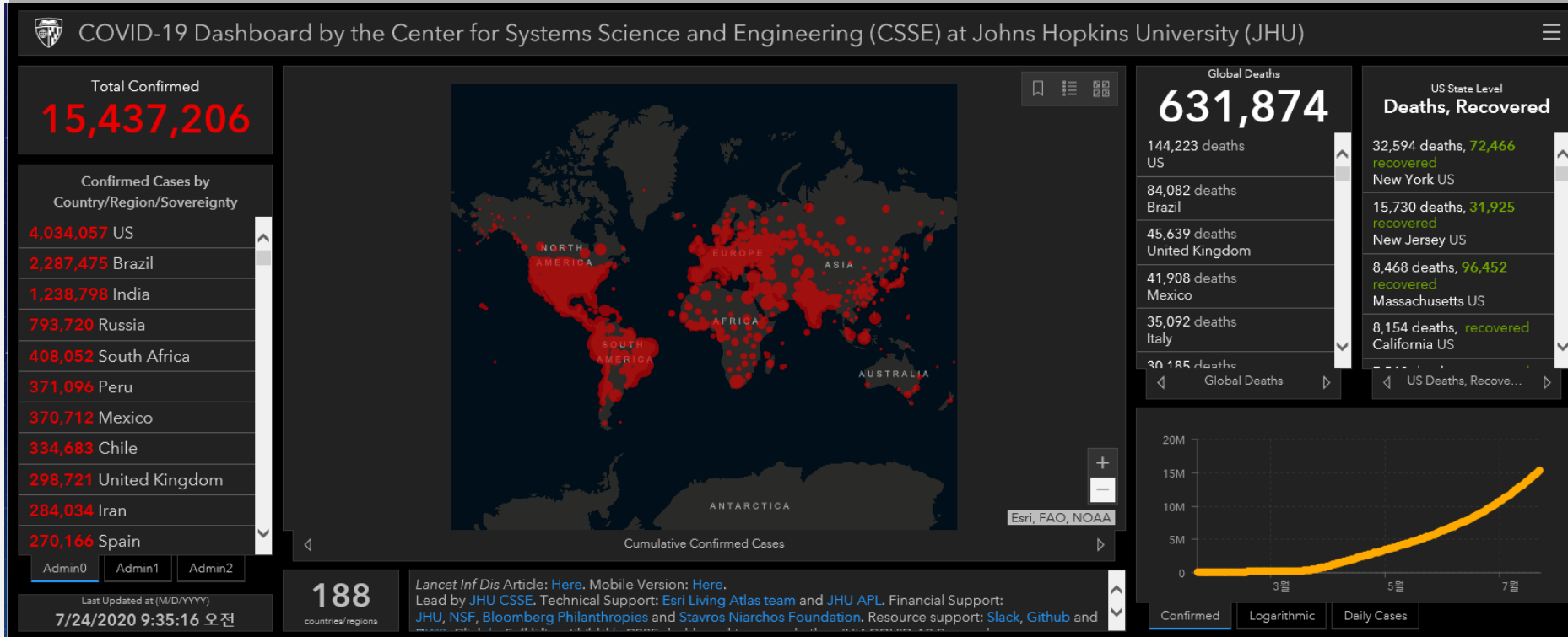
삼육대학교 보건관리학과 손애리 교수

# 1. 연구배경 및 목적



# 코로나19의 특성 및 위기관리의 필요성

## 코로나19의 국제적 확산



출처 : 전세계 현황 - 미 존스홉킨스대 시스템 사이언스-엔지니어링센터 (CSSE), 그래픽- 연합뉴스

<https://www.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

- 2019.12.12 중국 우한에서 최초 보고
- 2020.3.12 WHO Pandemic 선언
- 2020.5.11 기준 코로나 19 전세계
- 확진자 15437206명
- 사망자 631874명(7/24)

# 코로나19의 특성 및 위기관리의 필요성



COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)



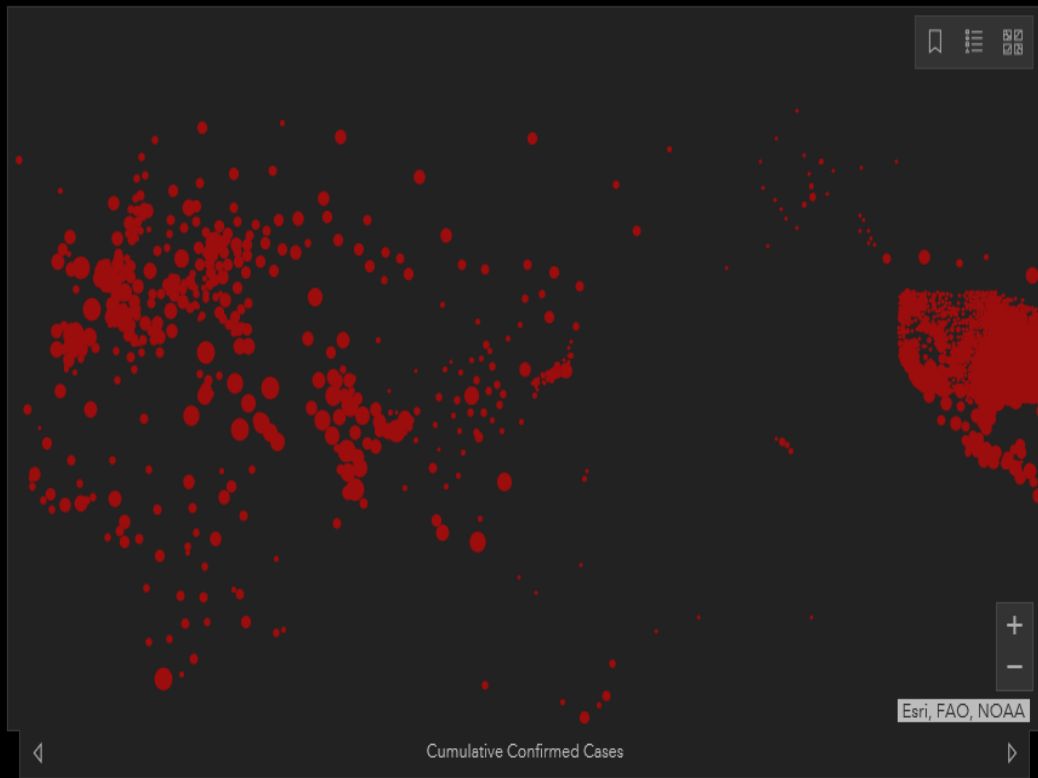
Total Confirmed

13,938

Confirmed Cases by

Country/Region/Sovereignty

- 22,443 Serbia
- 22,105 Moldova
- 20,099 Austria
- 18,868 Uzbekistan
- 18,264 Morocco
- 18,241 Nepal
- 16,522 Cameroon
- 15,601 Kenya
- 15,001 Cote d'Ivoire
- 14,800 Czechia
- 13,938 Korea, South



Global Deaths

297

297 deaths  
Korea, South

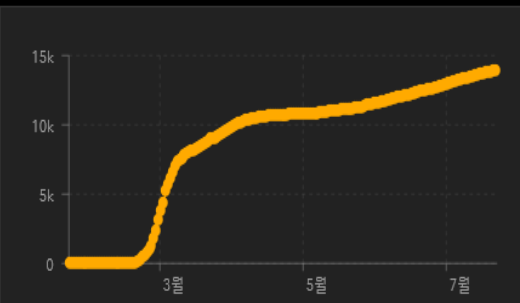
US State Level

Deaths, Recovered

- 32,594 deaths, 72,466 recovered  
New York US
- 15,730 deaths, 31,925 recovered  
New Jersey US
- 8,468 deaths, 96,452 recovered  
Massachusetts US
- 8,154 deaths, recovered  
California US

Global Deaths

US Deaths, Recove...



Confirmed Logarithmic Daily Cases

Admin0 Admin1 Admin2

Last Updated at (M/D/YYYY)

7/24/2020 9:35:16 오전

188

countries/regions

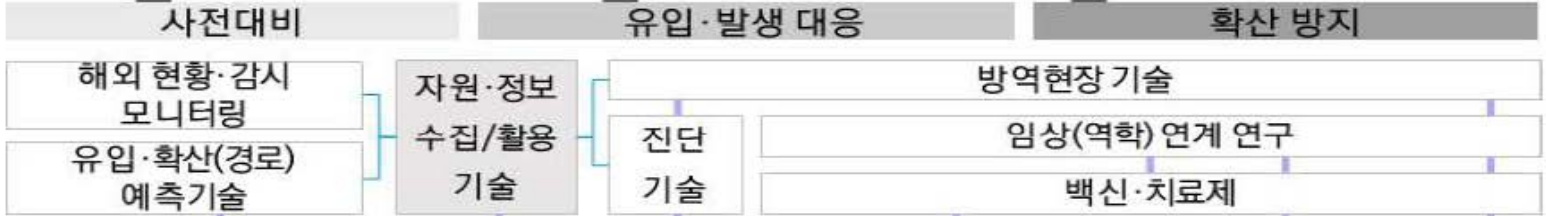
Lancet Inf Dis Article: [Here](#). Mobile Version: [Here](#).

Lead by JHU CSSE. Technical Support: [Esri Living Atlas team](#) and [JHU APL](#). Financial Support: [JHU](#), [NSF](#), [Bloomberg Philanthropies](#) and [Stavros Niarchos Foundation](#). Resource support: [Slack](#), [Github](#) and [Twitter](#).



|                      |                      |                     |                     |               |
|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 해외 환자 발생<br>'19.12월말 | 국내 환자 발생<br>'20.1.20 | 확진 환자증가<br>'20.1.27 | 지역전파 확산<br>'20.2.23 | 세계<br>'203.12 |
| 중국 발생(관심)            | 주의                   | 경계 격상               | 심각 격상               | 팬데믹           |

대응에  
필요한  
과학  
기술



문  
제  
점



- 2015년 메르스 이후 많은 감염병 투자가 있었음.
- 국민의 두려움을 해결할 수 있는 백신, 치료제, 대체 약물 등의 조기 창출에는 역부족
- 행동 백신(사회적 거리)

## 위해관리 패러다임의 변화

### 전문가와 일반인의 위험인식 차이 (Risk Perception Gap)

- Risk = hazard + outrage
- 정부기관들은 주로 '위해', '피해 발생가능성', '노출평가'에 근거하여 위해관리 (Risk Management)를 주로 하여 왔음 → **이분법적 사고로 대중을 설득하는데 한계가 있음** → **위험인식 차이(risk perception gap)를 줄여** 비슷한 수준의 위험 인식을 갖게 해야 함 → 불필요한 공포심을 줄이고 과소 혹은 과대 평가된 위험 인식을 올바르게 하여 '사회적 비용(social cost)'을 절감하게 할 수 있음
  - 인포데믹(잘못된 정보가 미디어를 통해 전염병처럼 급속히 퍼져 혼란을 초래하는 현상)
- 단순한 정보전달만으로는 성공적인 위해관리가 불가능함
- 리스크 커뮤니케이션은 **위해관리 및 분석을 통해서 정보전달자와 수용자가 합의**를 이끌어 내는 **양방향 소통과정(two-way communication)**임.
  - > Monitoring Democracy (정부와 국민 모두가 서로 감시하는 쌍방향 커뮤니케이션을 하게 되었음)

## 의사소통의 원칙

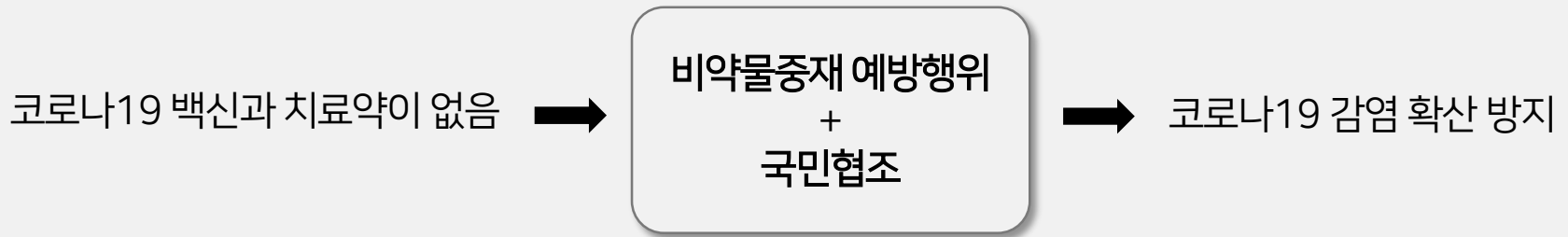
### WHO. Covid-19 상황에서 고려해야 할 의사소통

- Provide the right information at the right time to the right people **through trusted channels.**
- The information should explain the situation, the interventions and the response plan.
- This communication is essential not only for compliance to the public health measures but also for the development of adaptive social measures.

*WHO, Consideration in adjusting public health and social measures in the context of COVID-19, 2020. 4. 16*

# 코로나19 대응을 위한 보건커뮤니케이션과 위기관리의 중요성

## 감염병 통제에 대한 예방행위(비약물 중재) 중요성



< 코로나19 국민예방수칙 >

마스크 수급의 문제는 어떻게  
해결할 것인가?  
생산, 공급, 유통 등  
올바른 마스크 사용



# 코로나19에 대한 한국형 리스크 커뮤니케이션 사례분석 및 국제사회 공유의 필요성

## 코로나19의 특성

- 이전에 경험해보지 못한 불확실성이 높은 재난
- 각 나라에 축적된 지식만으로는 대응에 한계가 있음
- 국경을 초월하여 감염되며 확산의 속도가 매우 빠름

## 한국형 리스크 커뮤니케이션의 공유

- 엄격한 경제활동의 제한 없이 빠르게 진정된 한국형 모범 사례에 대한 공유가 필요함.





1 문헌고찰

2 커뮤니케이션 전문가 18인 서면면접

3 Communication Index 적용한 홍보물분석

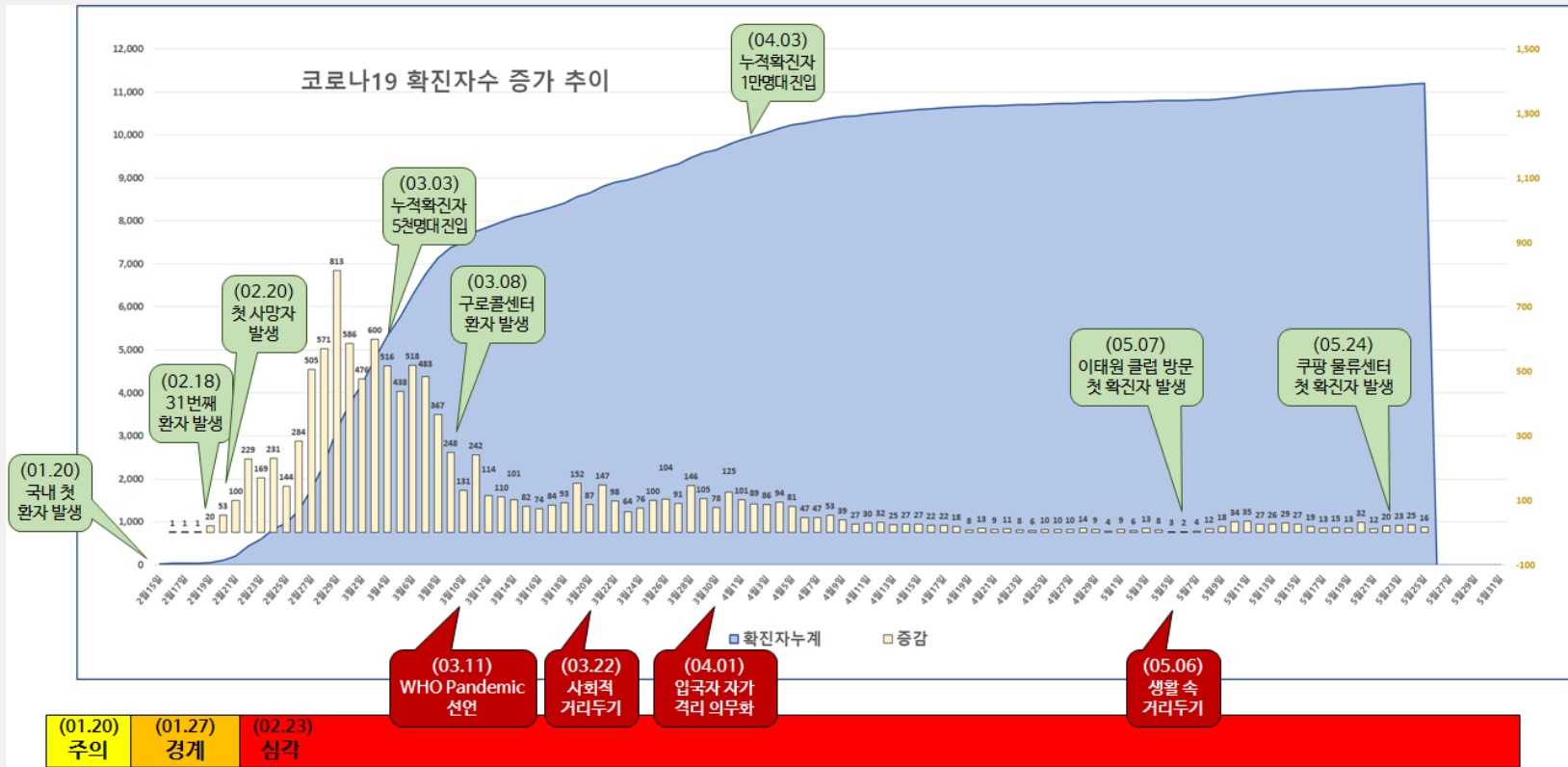
4 초점집단면접

5 전국 대학생 온라인 설문조사

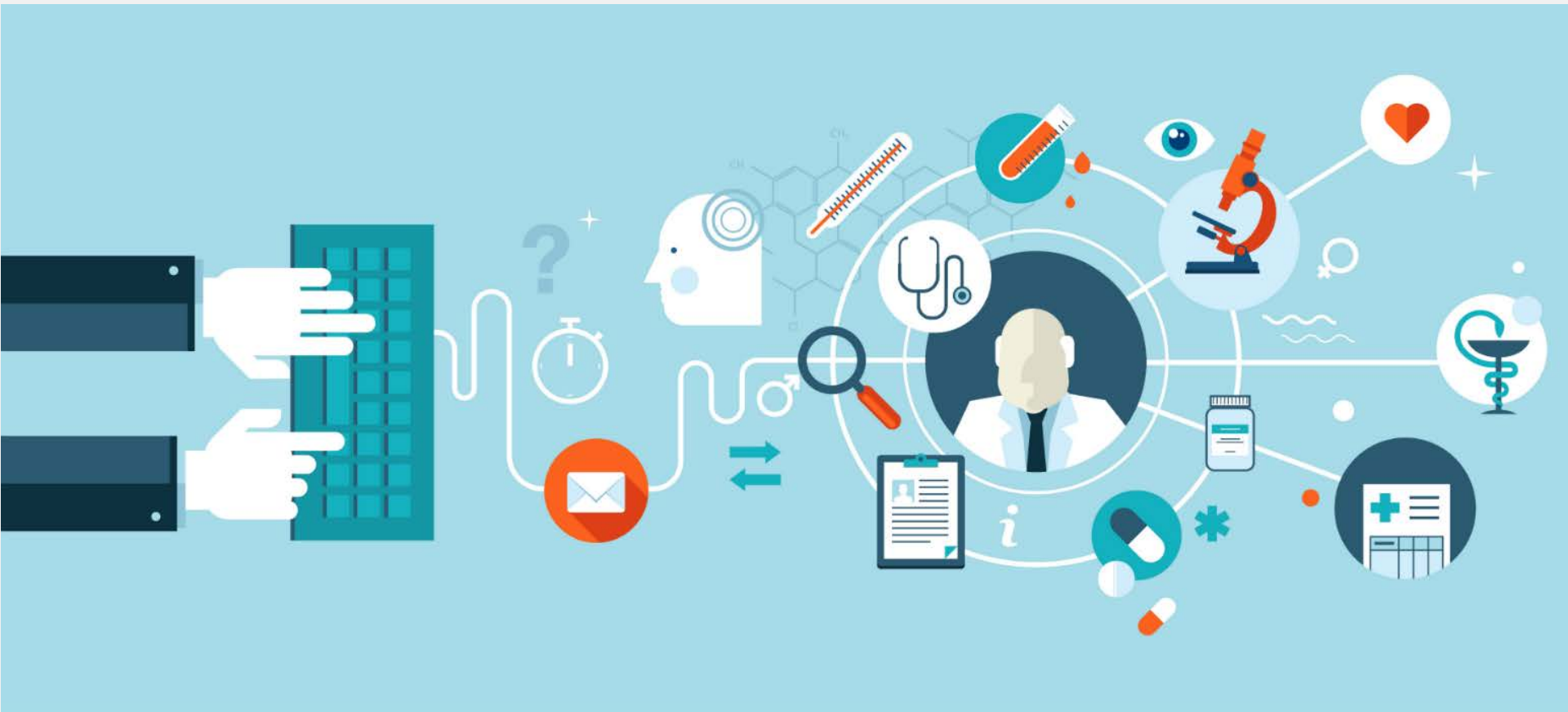


# 1. 문헌고찰 (cont')

코로나19 관련 재난 위기 경보 수준을 고려한 위기 소통이 필요함  
 : National leadership(신속+정확), rapid activation → transparency(투명)



# 3. 연구 결과



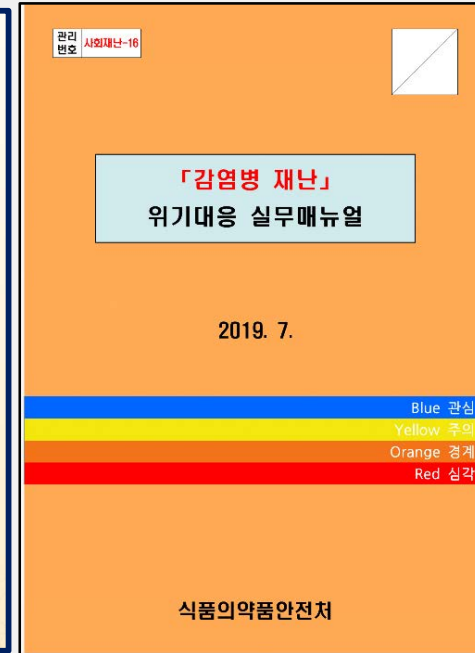
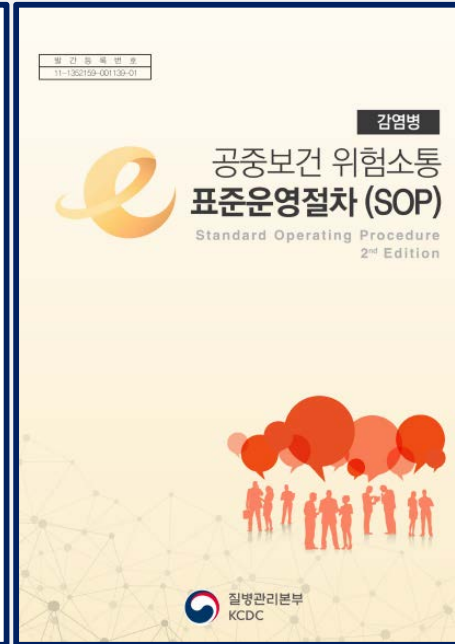
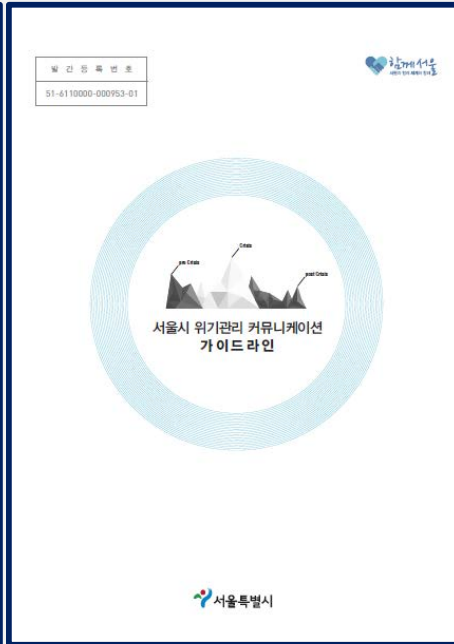
## 국제법에 근거한 감염병 재난 대응체계 및 생성 배경

1 감염병 예방에 대한 국제법「2005 국제보건규칙(International Health Regulation, IHR)」과  
합동외부평가(Joint External Evaluation, JEE)

2 감염병 예방 및 관리법에서 제시된 위기소통

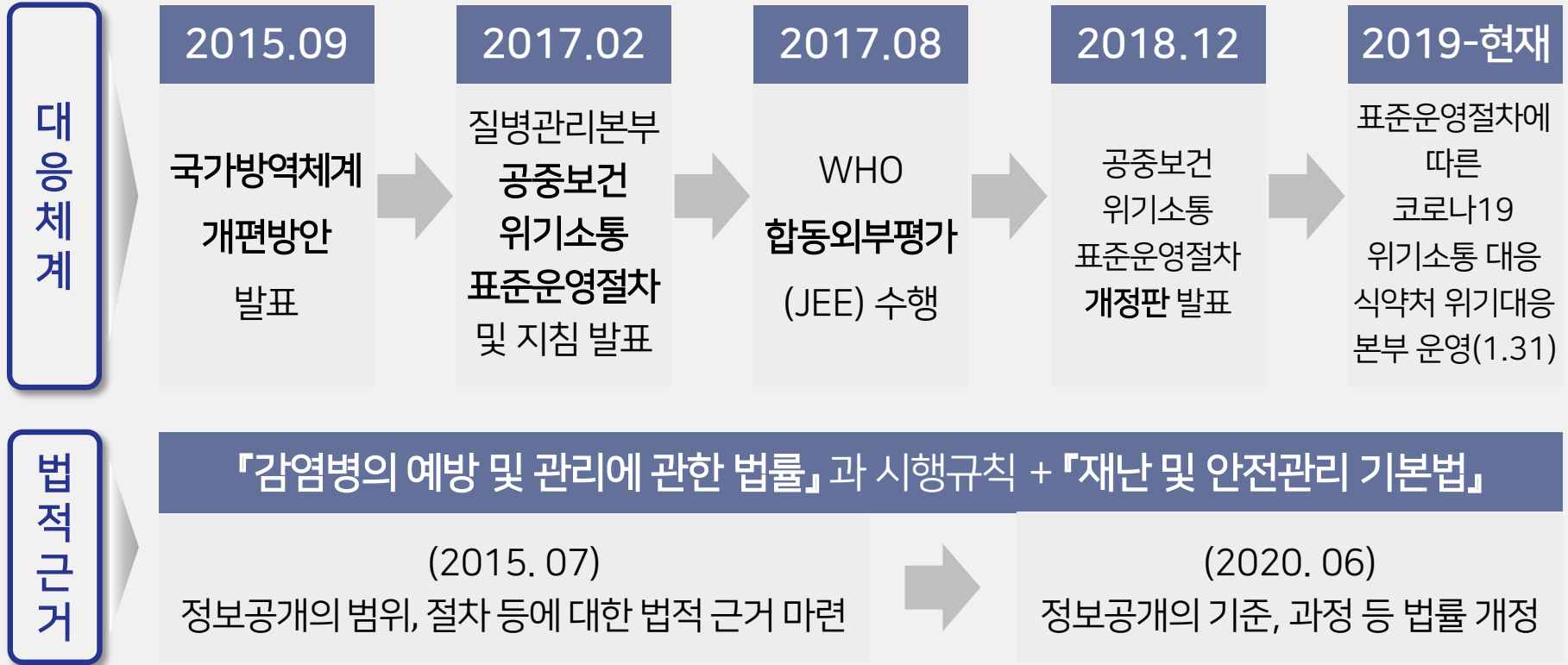
3 국내 중앙-지역사회 위기소통 정책

# 우리나라의 감염병 위기소통 체계



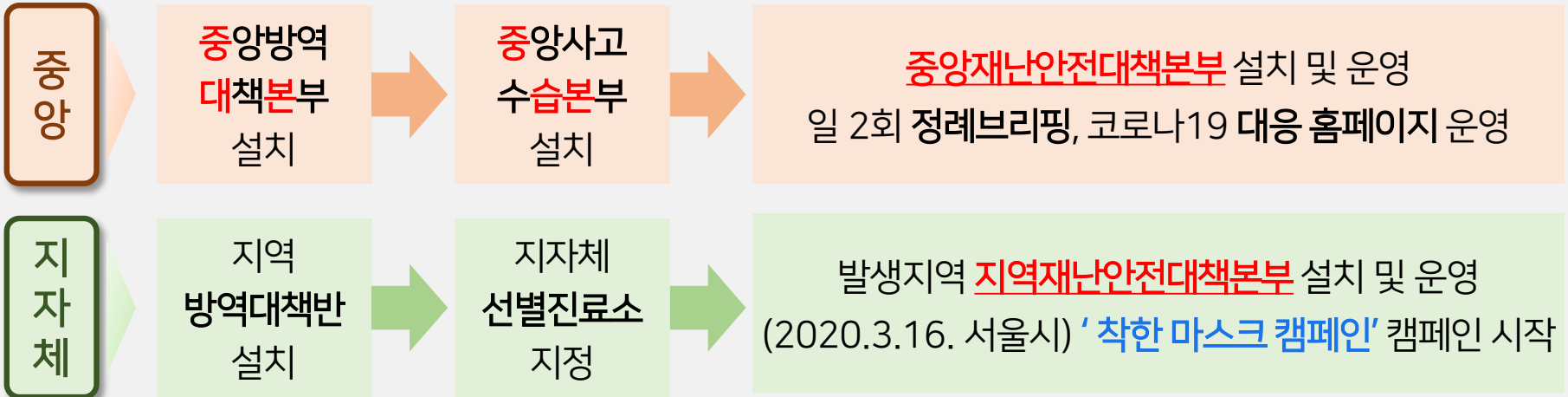
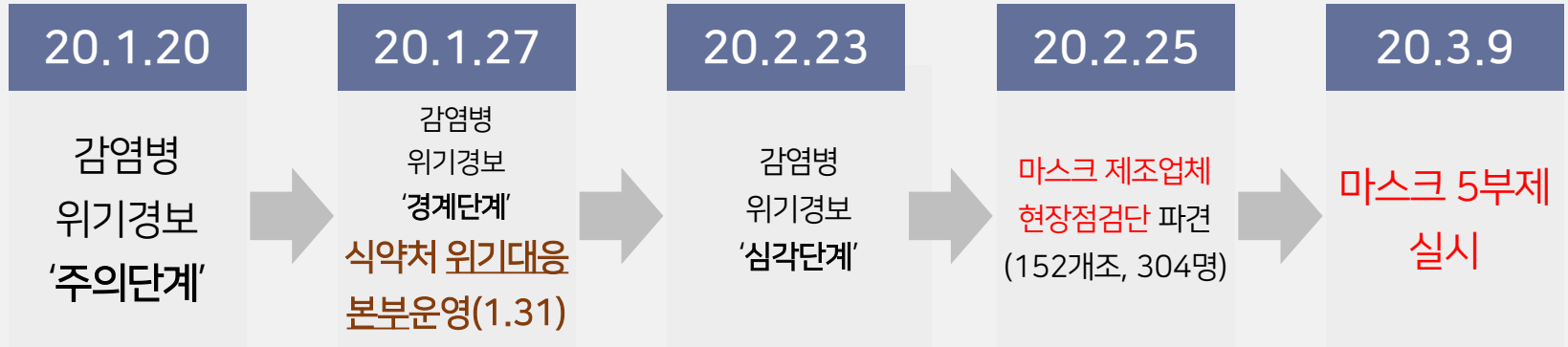
# 우리나라의 감염병 위기소통 체계

early recognition/rapid activation of national response





# 코로나19 확산 상황에 따른 마스크 공급의 중앙-지자체 위기소통과 대응



'착한 마스크 캠페인'은 나보다 더 필요한 사람을 위해 공적마스크(KF80/94)의 구매 기회를 양보하고, 더 나아가 공적마스크를 기부하는 '마스크 양보하기' 캠페인  
공적마스크를 기부하는 시민들에게 '착한 마스크 세트(면 마스크+휴대용 손소독제)'로 교환

# 코로나19 확산 상황에 따른 마스크 공급의 정부 대응

2.5

「보건용 마스크 및 손소독제 매점 매석 행위 금지 등에 관한 고시」 시행

2.12

- 「보건용 마스크 및 손소독제 긴급 수급조정조치」 식약처 고시 제정
- 마스크 사용 권고사항 마련 (1차)



2.13

- 보건용 마스크 매점매석 행위 적발 (411만 개)



마스크품귀 현상, 매점매석 예방이 필요했음.  
물가안정법이 1976년 시행된 후 규정에만 존재하던 내용이었음.

## 긴급수급조정조치

기재부, 법제처, 국무조정실 등의 다부서의 협조로 일주일 만에 시행되었음

- 생산과 판매신고 의무화
- 50%/80% 이상 공적판매처의 출고를 의무화
- 긴급조치는 수출, 마스크 관련 내용으로 다부처(기재부, 산업부, 관세청, 조달청)의 협력이 필요했음

2.25

마스크 제조업체 현장점검단 파견 (152개조, 304명)



2.26

공적마스크 도입 (생산량 50%) 및 수출제한

2.28

일일정례브리핑 실시



## 마스크 대란

현장점검반(식품안전정책과) 판매자의 매점매석 마스크 판매업체 전수조사 사전조사로 현장단속



대구 확진자 증가

- 보건용 마스크 100만개 구매하여 전달
- 대구 이마트와 함께 마스크 공급



# 코로나19 확산 상황에 따른 마스크 공급의 정부 대응

## 3.3

마스크 사용 권고사항 개정 (2차)  
: 비상상황에서의 한시적 지침



## 마스크 사용지침 개정안

- 마스크 재사용, 면마스크 사용 권유 등의 내용을 담고 있었음.
- 언론이나 국회의 강한 문제제기가 있었음.
- 전문가마다 의견이 일치하지 않았음.

## 3.6

공적마스크 생산량의 80%로 확대 및  
마스크 수출 전면금지

## 3.9

- 마스크 5부제 실시



- 관세청과 '마스크 수입 신속통관 지원팀' 운영

## 4.7

대체마스크 사용 활성화를 위한  
필터교체형 천마스크 시제품  
제작 사용



## 4.21

'마스크와의 전쟁 사실상 승리'  
보도 등 마스크 수요 감소



## 4.27

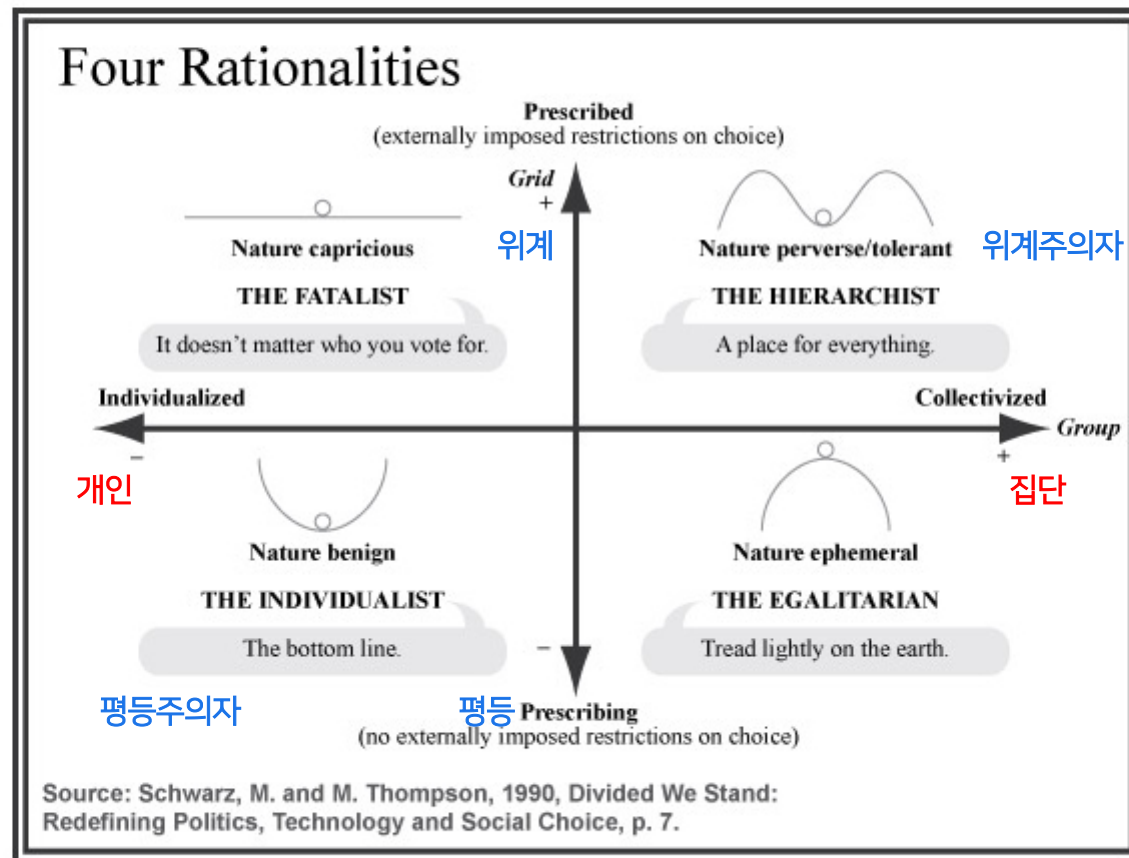
보건용 마스크 1인 3매 공급

## 6.1

공적 마스크 5부제 폐지

# AGRAMS OF THEORY: DOUGLAS AND WILDAVSKY GRID/GROUP TYPOLOGY OF WORLDVIEWS

Academic, Anthropology, Culture, Social Structure, Sociology, Theory · June 4, 2014



미국의 경우 마스크  
용이 정치적으로 활용  
되었음

- **위계주의자**: 인  
이 자연의 힘을  
제할 수 있다고  
각(트럼프, 공화  
지지자)

- **평등주의자**: 자  
의 힘이 매우 강  
하다고 생각(민  
당 지지자들이  
- 위험에 대한 인  
이 -> 마스크 형

# 마스크를 둘러싼 동서양의 차이 - 마스크 착용에 대한 문화를 고려

WHO 권고 지침: 독감, 신종플루, 사스SARS, 메르스MERS 같은 심각한 호흡기 감염 질환의 경우 마스크 착용

- 환자를 돌보는 의료진들은 의료용 마스크를 착용하고 한 번 쓴 뒤에는 이를 안전하게 폐기처분
- 증상이 있는 사람들에게는 집에 있거나 외출을 할 때 필히 마스크를 착용하는 것을 권함.
- 건강한 사람들은 외출을 할 때 마스크를 착용할 필요가 없음. 건강한 사람들이 마스크를 착용할 때는 증상이 있는 사람이나 환자를 돌봐야 할 때로 국한했음. 환자들이 마스크를 쓴다면 세균으로 감염된 대부분의 비말은 환자의 마스크에 의해서 차단될 것이기 때문에 굳이 건강한 사람들이 마스크를 쓸 필요가 없었음. 이 지침에 의하면 의료용 마스크를 쓰고 거리를 활보하거나 슈퍼마켓에 들어서는 사람들은 **의료진에게 돌아가야 하는 마스크를 빼앗은 이기주의자들인 셈임.**
- 사양에서는 얼굴을 가린다는 것이 훨씬 더 **부정적이고 심지어 “공격적인”** 의미를 가지고 있음. 프랑스를 비롯한 유럽의 여러 나라들과 캐나다에서는 2011년 이후에 공공장소에서 이슬람 여성들이 얼굴을 가리는 니캅niqab이나 브루카burka를 쓰는 것을 금지했음

## 아시아인의 마스크 착용

- 독감이 유행하면 감기에 걸린 사람들만이 아니라 건강한 사람들도 마스크를 착용
  - 미세먼지가 조금만 심해져도 강력한 필터를 장착한 마스크를 사용
  - 일본의 경우 개인용 마스크 생산은 2011년에 5억 장에서 2018년에는 44억 장으로 9배 가까이 증가했음. 패션마스크로 이용 *화장을 하지 않아 얼굴을 숨기고 싶을 때. 얼굴을 따뜻하게 유지하기 위해. 얼굴이 작아 보이게 하고 싶어서. 편안해서. 잠잘 때 목이 마르는 것을 막으려고*
  - 한국의 경우: 연예인의 착용-> 젊은 사람들에게 영향을 미침
- 미세먼지: 효용의 문제가 있었으나 마스크를 쓰지 않은 사람들이 **마스크 착용자를 비판하거나 조롱한 적은 없었음.**  
마스크를 쓴다는 것은 내가 아프거나 기침이 심하기 때문이 아니라, **몸에 해로운 환경으로부터 스스로를 보호한다는 의미**
- **얼굴을 가리는 것에 대한 문화적 금기가 거의 없었음**

# 마스크 사용에 대한 전문가 의견

- 전반적으로 긍정적 평가 : 마스크 착용 이유에 대한 적절한 정보 제공 (“신속”, “정확”)
- 마스크 등급 논란과 공적 마스크 보급에 대한 정보 일관성 미흡

## 1. 마스크 등급 논란

“코로나19 예방을 위해 어떤 마스크를 착용하면 되는지?”

정부부처 (행안부/질본/식약처)마다, 시간경과, 특정 전문가 마다 일관되지 않았음

## 2. 공적 마스크 보급

- 공적 마스크 요일제 도입을 통해 배급 논란 감소, 공적 마스크 사재기 방지를 돕고, 불확실성 논란 해소 등 기여
- 보급 시행 초기, 시행 당위성, 업체 선정기준, 가격 책정 근거 불명확으로 국민 이해 얻지 못함  
초기에 공적 마스크 가격조정에 대한 국민 요구 높았고, 적극적인 소통이 이루어지지 않았음.



# 마스크 사용에 대한 전문가 의견 - 마스크 착용에 대한 논란

## ■ 마스크 착용 등급제 논란

- “코로나19 예방을 위해 어떤 마스크를 착용하면 되는지 ” 에 있어 정부부처 (행안부/질본/식약처)마다, 시간경과, 특정 전문가 마다 일관되지 않았음

### 식약처

2020년 1월 29일, 우리나라 식품의약품안전처장은 마스크 생산업체를 점검하고 방문하는 자리에서 “코로나19 감염 예방에 ‘KF94’, ‘KF99’ 마스크를 쓰라”고 강조. 이 지침은 당시 WHO나 국내 질병관리본부의 지침과 큰 차이가 있었음.

### 질병관리본부

2월 10일에 발표된 일본의 지침에 따른 감염병 예방수칙에는 “기침 등 호흡기 증상 시 마스크 착용하기”만 명시. 질병관리본부는 증상이 있는 사람만이 마스크를 착용하고, 건강한 사람은 마스크를 착용할 필요가 없다는 WHO의 가이드라인의 지침을 따르고 있었음.



- 초기에 마스크 사용에 대한 상반된 정보가 혼재되어 있었음.
- 우선 우리나라 질병관리본부는 당시에 건강한 사람에게 마스크 착용을 권장하지 않았음
- 세계보건기구의 당부는 “환자 접촉이 높은” 의료진에게 해당되는 것이었음.
- 밀집도가 높은 지역에서의 마스크 착용은 인터뷰를 한 의사 자신의 견해였음.
- 엉뚱하게 각색된 정보들이 합쳐졌음 -> 마스크를 사용해야 한다는 전문가의 의견이 제시되었음

# [단독] 文대통령의 '면마스크 꼼수' 있었다

靑 "대전 마을공동체가 제작, 취약계층에 주는 일반 면마스크"... 文은 안에

오승영 기자 입력 2020-03-24 12:54 | 수정 2020-03-24 17:56



f 국민에겐 면마스크 쓰라더니... 본인은 필터 마스크



▲ 문재인 대통령이 지난 19일 1차 비상경제회의에서 마스크를 벗고 있다. 청와대는 "취약계층에 전달되는 면마스크를 착용한 것"이라고 밝혔지만, 면마스크 안쪽으로 바이러스 방지용 필터가 보인다. ©연합뉴스

길거리에서, 무더위에도 마스크 꼭 써야 하나  
끝나지 않은 논쟁

입력 2020-04-26 10:00:01



댓글 1



3월 20일 시민들이 마스크를 착용하고 서울 종로구 탑골공원 앞길을 걸어가고 있다. [뉴스시스]



## "건강한 사람, 제발 마스크 사지 말라"

등록 2020-03-02 오전 8:40:56  
수정 2020-03-02 오전 8:45:15

## [영상] 건강한 사람은 마스크 끼지 말라고?

김력 2020-03-17 17:24:22 수정 2020.03.17 17:25:04 정현정 기자

-> 2020년 4월: 무증상 감염이 확실히 존재하는 것으로 드러나면서, 마스크 사용의 유효성과 의미가 바뀌었음. 무증상 감염자가 많이 있다면, 건강한 사람도 마스크를 쓰는 것이 전염병의 확산 속도를 늦추는 데 도움이 될 것임

-> 개인의 이기심을 상징이 아님 -> 연대solidaritet와 이타심altruism을 상징-> 그 의미가 바뀌었음

-> WHO : 2020년 6월 5일, 세계보건기구가 가이드라인 지침 변경. 건강한 사람도 사람이 밀집한 대중교통, 가게, 그 외의 다른 복잡한 공공장소에서 모두 마스크를 쓰라고 권고함.

### Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: When and how to use masks

< Coronavirus disease  
(COVID-19)



< Advice for the public

When and how to use  
masks

*These materials are regularly updated based on new scientific findings as the epidemic evolves. Last updated 19 June 2020*

[Q&A Masks and COVID-19 >](#)

# 마스크 사용에 대한 전문가 의견 - 마스크 착용에 대한 논란

|  |   |               |      |                        |
|--|---|---------------|------|------------------------|
|  |  | <h2>보도자료</h2> | 내 포  | 2020. 7. 16.(목)        |
|  |   |               | 담당 과 | 마스크총괄반 총괄기획팀<br>화장품심사과 |
| 과 장  | 김춘래<br>(☎043-719-3701)<br>윤미옥<br>(☎043-719-3601)                                  |               |      |                        |
| 사무 관<br>연 구 관  | 김지현<br>(☎043-719-3702)<br>양성준<br>(☎043-719-3603)                                  |               |      |                        |

## 코로나19 “마스크는 입과 코 완전히 가려야 효과”

- 식약처, 올바른 마스크 사용법 소개
- 마스크 종류와 사용 방법, 상황별 추천 마스크 안내

- 식품의약품안전처(처장 이의경)는 코로나19 상황이 지속되고 마스크 종류가 다양해짐에 따라 일반인이 일상생활에서 사용하는 마스크의 선택을 돕고 올바르게 착용할 수 있도록 사용법을 안내합니다.
- 이번 안내는 ‘비말차단용 마스크(KF-AD)’ 신설 등 마스크 선택의 폭이 넓어지고, 코로나19의 확산으로 생활 방역의 중요성이 강조됨에 따라 추진하게 되었습니다.

미세입자 차단
호흡 용이성



비말 차단용



수술용



마스크 착용 전  
깨끗이 손 씻기



입과 코를 가리고,  
등이 없도록 착용



착용중 마스크 만지지 않기  
알집 후 깨끗이 손씻기

### 문재인 대통령, 관료들에 마스크 수급난 질책 "대책 강구"

👤 강승지 기자 | 🕒 승인 2020.03.01 23:40 | 💬 댓글 0

홍남기 경제부총리·이의경 식약처장에 긴급보고 받아  
"국민 마스크 구입, 어려워" "직접 현장 방문·해결" 당부

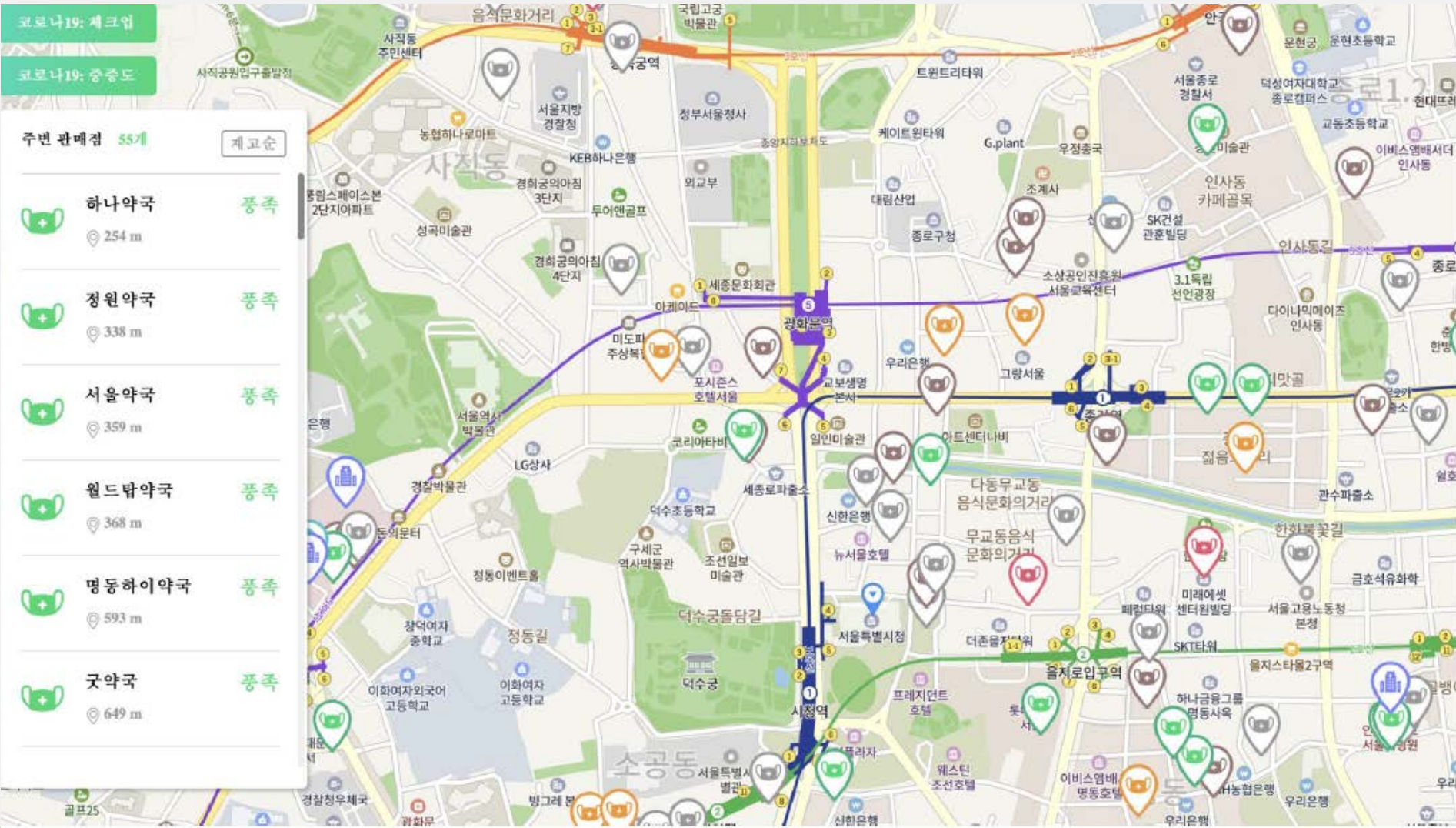
### 공적 마스크 보급

- 공적 마스크 요일제 도입을 통해 배급 논란 감소, 공적 마스크 사재기 방지를 돕고, 불확실성 논란 해소 등 기여
- 보급 시행 초기, 시행 당위성, 업체 선정기준, 가격 책정 근거 불명확으로 국민 이해 얻지 못함  
초기에 공적 마스크 가격조정에 대한 국민 요구 높았고, 적극적인 소통이 이루어지지 않았음.

## ➤ Advantages using ICT in COVID-19

- *Transparency*
- *Timely*
- *Accurate*

# 공적 마스크 보급



# 마스크 공급에 대한 식약처의 위기대응(5.31 기준)

## 위기대응 투입 인원

 **1,145**명

전체 직원  
**65%**  
1,759명 중 1,145명



상황실



마스크  
총괄관



식품의약품  
총괄관



대구경북  
지역본부

제조업체 현장 지원인력  
총 **18,300**명  
(2.25~4.22 누계)



## 마스크 신속 허가

(2.6~4.19 기간 중)



신규 진입업체  
**36**개소



품목(변경)허가  
**904**건 처리

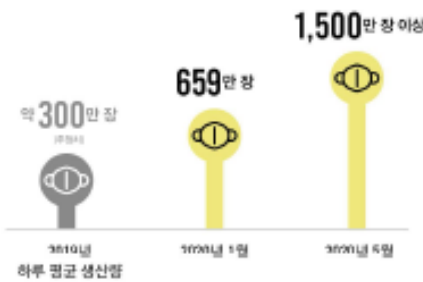


# 마스크 공급에 대한 식약처의 위기대응(5.31 기준)

## 마스크 생산 확대

(매일 평균 생산량 기준)

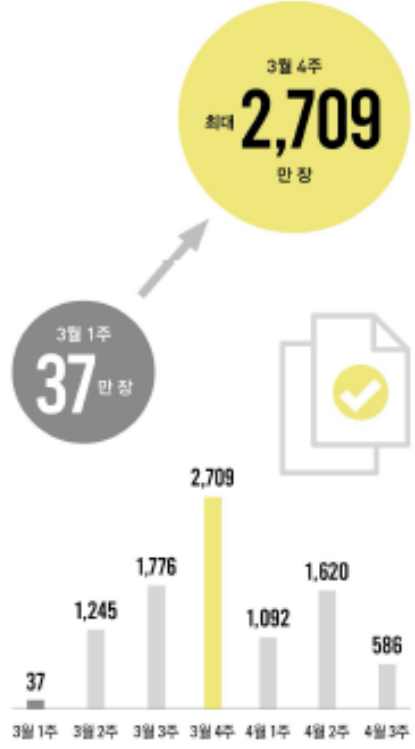
지난해 대비 약 **5**배 이상 증가



## 마스크 수입 확대

수입요건확인 면제대상 추천으로 수입통관절차 신속 승인

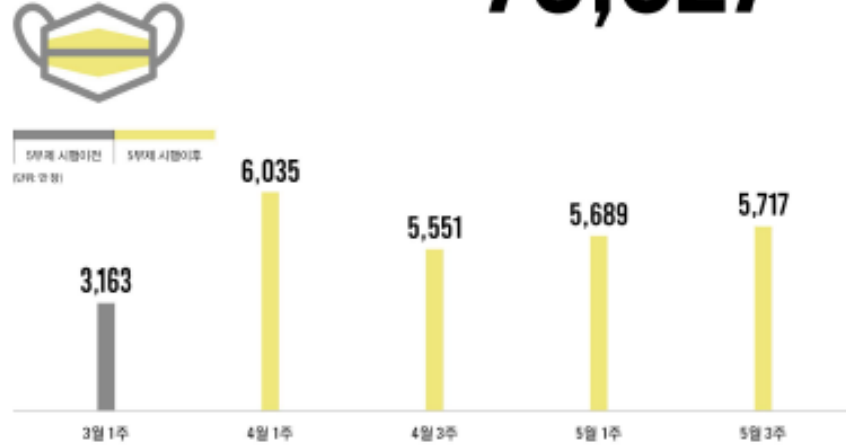
약 **73**배 증가 (3.9 이후)



## 공적 마스크 안정적 공급

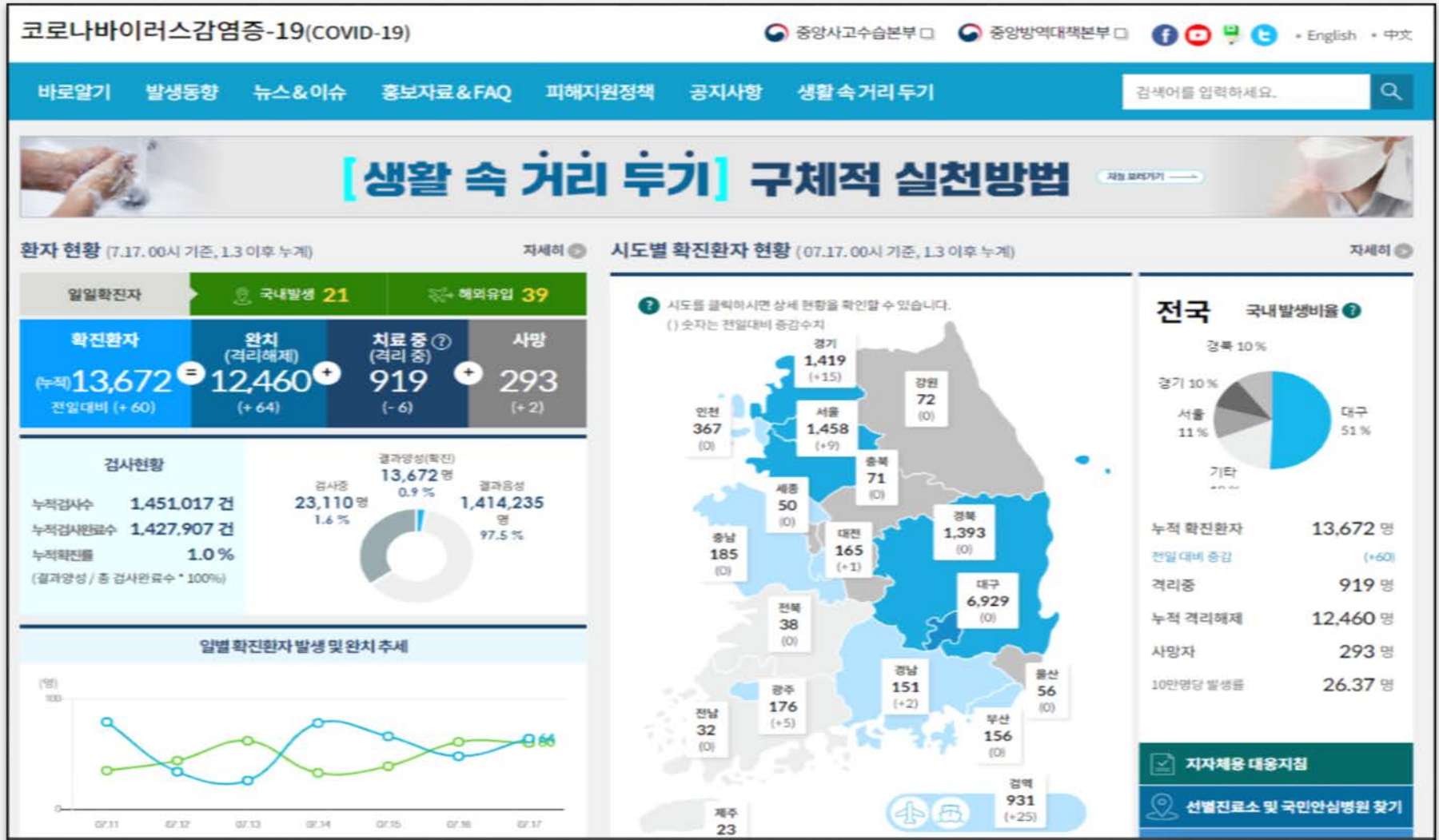
매주 **5,500**만장 이상 안정적 공급

공적판매처로 출하된 마스크 총 **70,027**만장



- 코로나19 치료, 방역 의료진**  
**426~985** 만장
- 특별재난지역**  
**103~306** (만장/매주)
- 학생, 교사용**  
**887** 만장
- 취약계층, 어린이집**  
**345** 만장
- 현장 대인업무 경찰, 소방관**  
**109** 만장

# 코로나19 확산 상황에 따른 중앙-지자체 위기소통과 대응



# 위기단계에 따른 위기소통원칙

## (1) 우리나라 표준운영절차의 위기소통 원칙 및 전문가 의견

| 신속<br>(Be first) | 정확<br>(Be right)                | 투명<br>(transparency)                       | 신뢰<br>(Build trust) | 공감<br>(Express empathy)   |
|------------------|---------------------------------|--|---------------------|---|
| 신속한 정보제공<br>(빨리) | 상황에 대한 정확한<br>정보 제공<br>(올바른 정보) | 모든 상황을 투명하게<br>공개<br>(거짓 없고, 정치적<br>개입 없이) | 국민과의 신뢰관계<br>구축     | 국민과 환자에 대한<br>공감대 형성<br>(코로나19 환자의<br>감정을 고려해<br>세심히 정보 전달,<br>국민에 대한 공감) |

### 잘 지켜진 위기소통원칙

신속(61.1%) > 투명성(22.2%) > 정확성(16.7%)

매일 질본브리핑, 확진자 동선 공개, 정부/지자체 홈페이지 현황정보, 문자알림서비스 제공 등

### 잘 지키지 못한 위기소통원칙

공감(50%) > 신속(18.8%), 정확성(12.5%) > 신뢰(12.5%) > 투명성(6.3%)

확진자 정보 공개 낙인 가능성(개인정보의 문제), 초기 심리적 방역보다 엄중처벌로 불안 증가, 거리 두기, 개학연기/강행 등 국민우려 고려 미흡

Monitoring Democracy - 수직적, 수평적 쌍방향 커뮤니케이션



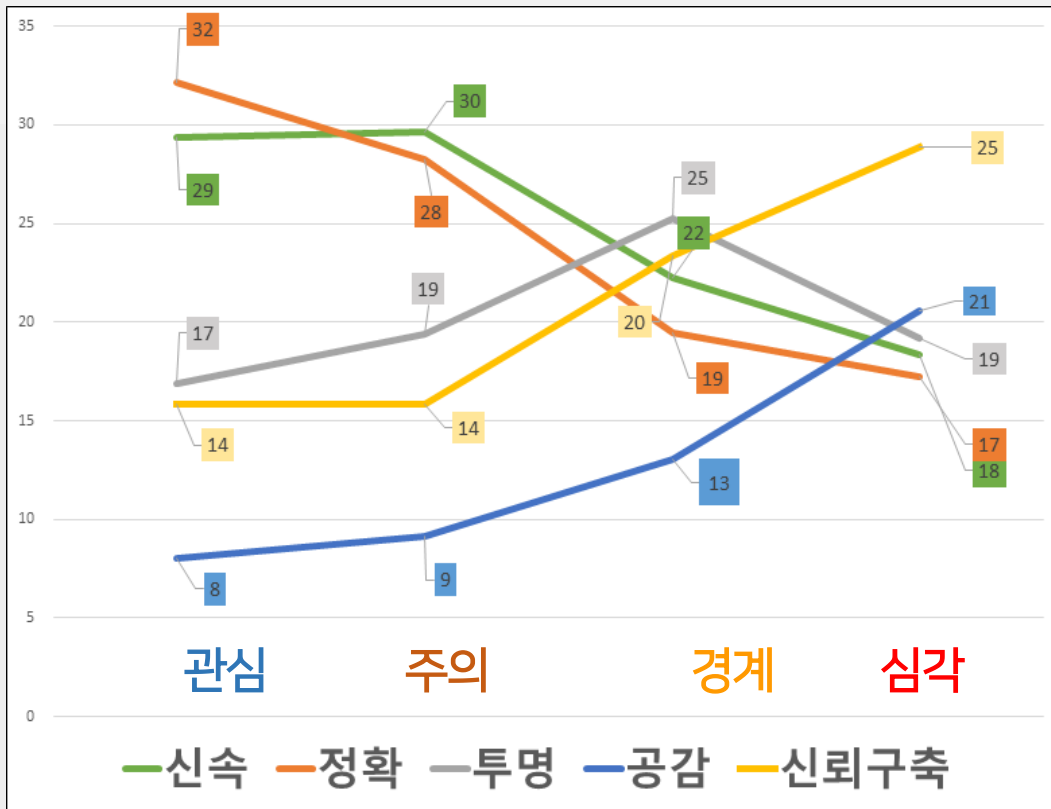
## 위기단계에 따른 위기소통원칙

### (2-1) 우리나라 감염병 위험단계별 상황, 소통방향 및 국내 코로나 발생 동향

| 위험단계  | 국내 코로나19                             | 단계별 위기 상황   | 소통 방향                         |                                    |
|-------|--------------------------------------|---|-------------------------------|------------------------------------|
|       |                                      |   | 목표                            | 전략                                 |
| 관심 단계 | 2019.1.3.<br>중국 우한 확산                | 해외에서 신종감염병 유행(아직 국내 유입되지 않음)<br>국내에서 원인 불명의 감염환자 발생               | 올바른 상황 인식<br>정확한 감염병 발생 상황 인식 | 감염병 상황 신속·정확·투명한 정보 전달<br>신뢰 기반 소통 |
| 주의단계  | 2020.1.20.<br>국내 첫 확진자               | 신종감염병이 국내에 유입, 국내 확진자 발생<br>국내 신종·재출현 감염병 발생(원인 불명의 환자가 감염병으로 확인) | 국민 예방 수칙 준수                   | 다양한 채널을 활용한 적극적인 국민소통              |
| 경계단계  | 2020.1.28.<br>국내 4번째 확진자             | 해외 신종감염병 또는 국내 신종·재출현 감염병이 다른 지역으로 전파되는 현상이 나타남                   | 위기극복 공감 및 참여 유도               | 위기극복을 위한 국민의 자발적 참여 유도             |
| 심각 단계 | 2020.2.23.<br>확진자 100명 이상, 최초 사망자 발생 | 해외 신종감염병 및 국내 신종·재출현 감염병이 여러 지역에서 발생함<br>전국 확산 조짐                 |                               |                                    |

# 위기단계에 따른 위기소통원칙

## (2-2) 국내 코로나19 위험단계별 중요한 위기소통 원칙에 대한 전문가 의견



코로나19 위기단계별로 중요한 위함소통 원칙 평균점수(n=18)

| 위험단계  | 단계별 중요한 위기소통 원칙                      |
|-------|--------------------------------------|
| 관심 단계 | "신속", "정확"<br>- 공포와 혼란 방지            |
| 주의단계  |                                      |
| 경계단계  | "투명성"<br>- 국민 관심 증가<br>- 다양한 정보 혼재시기 |
| 심각 단계 |                                      |

# CDC Clear Communication Index 활용 코로나19 홍보자료 분석

## 사전 검토 항목

- 일차적 대상자는 누구인가?
- 대상자들의 건강정보이해력 정도에 대하여 무엇을 알고 있는가?
- 커뮤니케이션의 핵심 목적은 무엇인가?
- 자료를 통해 전달하고자 하는 핵심 메시지는 무엇인가?

## 점수 계산 방법

1단계: 영역별 총 획득 점수의 합

2단계: 영역별 해당 항목의 총 점수 합

(예: A, B,C,D영역=해당되는 항목의 개수)

3단계:  $(1\text{단계 산출값} / 2\text{단계 산출값}) \times 100$

⇒ 90점 이상: 대부분의 항목들에 대하여 읽고 이해하기 쉽도록 잘 구성된 자료

⇒ 89점 이하: 0점에 해당되는 항목들을 확인하여 보완 필요

# CDC Clear Communication Index 활용 코로나19 홍보자료 분석

## Part A. Core (모든 자료 평가 항목)

| 영역  | 항목   | 평가  |
|---|--|---|
| 핵심 메시지<br>(Main Message)<br>행동 지침<br>(Call to Action) | A1. 한 가지 핵심 메시지가 포함되어 있는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A2. 핵심 메시지는 자료의 상단, 혹은 도입부에 제시되어 있는가?  | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A3. 핵심 메시지는 시각적으로 강조되어 있는가? (크기, 굵기, 색상, 모양, 밑줄 등)   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A4. 핵심 메시지를 전달하거나 지지하는 시각 자료가 한 가지 이상 포함되어 있는가?  | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A5. 주요 대상자들에 대한 한 가지 이상의 구체적인 행동 지침이 포함되어 있는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
| 언어<br>(Language)                                      | A6. 핵심 메시지와 행동 지침은 능동태로 표현되어 있는가?  | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A7. 자료의 모든 내용은 주요 대상자들이 사용하는 언어로 표현되어 있는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
| 정보 설계<br>(Information Design)                         | A8. 자료는 구분 기호 혹은 번호를 사용하여 정보를 제시하는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A9. 자료의 내용은 각 제목과 함께 하위 항목으로 구분하여 제시하는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
|   | A10. 주요 대상자에게 필요한 가장 중요한 정보는 첫 번째 단락이나 섹션에 요약되어 있는가?   | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |
| 과학적 근거<br>(State of Science)                          | A11. 권위적인 출처(주제에 대한 전문가나 기관의 대변인 등) 에서 해당 주제에 대하여 밝혀진 것들과 확실하지 않은 것들에 대하여 설명하고 있는가?<br>(급격하게 변화하는 위기상황에 확인되지 못한 사실의 불확실성에 대한 언급) | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0) |

## CDC Clear Communication Index 활용 코로나19 홍보자료 분석

| 영역  | 항목   | 평가   |
|---|--|--|
| Part B.<br>Behavioral<br>Recommendations<br>(행동 권고) | B1. 주요 대상자들에 대한 한 가지 이상의 행동 권고사항을 포함하고 있는가?                    | <input type="checkbox"/> 예(1)<br><input type="checkbox"/> 아니오(→ Part C)                        |
|   | B2. 주요 대상자들에게 행동 권고사항이 왜 중요한지 설명을 포함하고 있는가?                    | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)                                  |
|   | B3. 행동 수행방법에 대한 구체적인 지침이 포함되어 있는가?                             | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)                                  |
| Part C.<br>Numbers<br>(숫자)                          | C1. 자료에 포함된 모든 숫자는 주요 대상자들이 이용하는 숫자인가?                         | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)                                  |
|   | C2. 자료에 포함된 모든 숫자들이 의미하는 바를 설명하고 있는가?                          | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)                                  |
|   | C3. 대상자들이 수학적 계산을 해야 하는가?                                      | <input type="checkbox"/> 예(0) <input type="checkbox"/> 아니오(1)                                  |
| Part D.<br>Risk (위험)                                | D1. 자료에는 위험의 특성에 대한 설명이 포함되어 있는가?                              | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)                                  |
|   | D2. 자료에는 행동 권고사항에 대한 이익과 위험요인이 모두 포함되어 있는가?                    | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)<br><input type="checkbox"/> 해당없음 |
|   | D3. 위험에 대한 확률을 숫자로 제시하는 경우,<br>이 확률은 특정 단어나 시각적 요소로 표현할 수 있는가? | <input type="checkbox"/> 예(1) <input type="checkbox"/> 아니오(0)<br><input type="checkbox"/> 해당없음 |

# CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

식약처  
1

(2020. 03. 09)  
< 공적 공급 마스크 구매 안내 >



| 대상자 | 핵심 메시지         |
|-----|----------------|
| 일반인 | 공적마스크 구매 방법 안내 |

|        |     |       |   |    |   |     |     |     |      |    |
|--------|-----|-------|---|----|---|-----|-----|-----|------|----|
| 핵심메시지  | A1  | ○     | 행동 권고   | B1 | ○ |     |     |     |      |    |
|        | A2  | X     |   | B2 | X |     |     |     |      |    |
|        | A3  | ○     |   | B3 | ○ |     |     |     |      |    |
|        | A4  | ○     | 숫자  | C1 | X |     |     |     |      |    |
|        | A5  | ○     |   | C2 | ○ |     |     |     |      |    |
| A6     | ○   | C3    |   | ○  |   |     |     |     |      |    |
| 언어     | A7  | ○     | 위험  | D1 | - |     |     |     |      |    |
|        | A8  | △     |   | D2 | - |     |     |     |      |    |
| 정보설계   | A9  | ○     |   | D3 | - |     |     |     |      |    |
|        | A10 | X     | <table border="1"> <tr> <td>1단계</td> <td>2단계</td> <td>3단계</td> </tr> <tr> <td>11.5</td> <td>16</td> <td>71.8점</td> </tr> </table> |    |   | 1단계 | 2단계 | 3단계 | 11.5 | 16 |
| 1단계    | 2단계 | 3단계   |   |    |   |     |     |     |      |    |
| 11.5   | 16  | 71.8점 |   |    |   |     |     |     |      |    |
| 과학적 근거 | A11 | -     |   |    |   |     |     |     |      |    |

# CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

식약처  
2

(2020. 03. 09)  
< 공적 공급 마스크 구매 안내 >



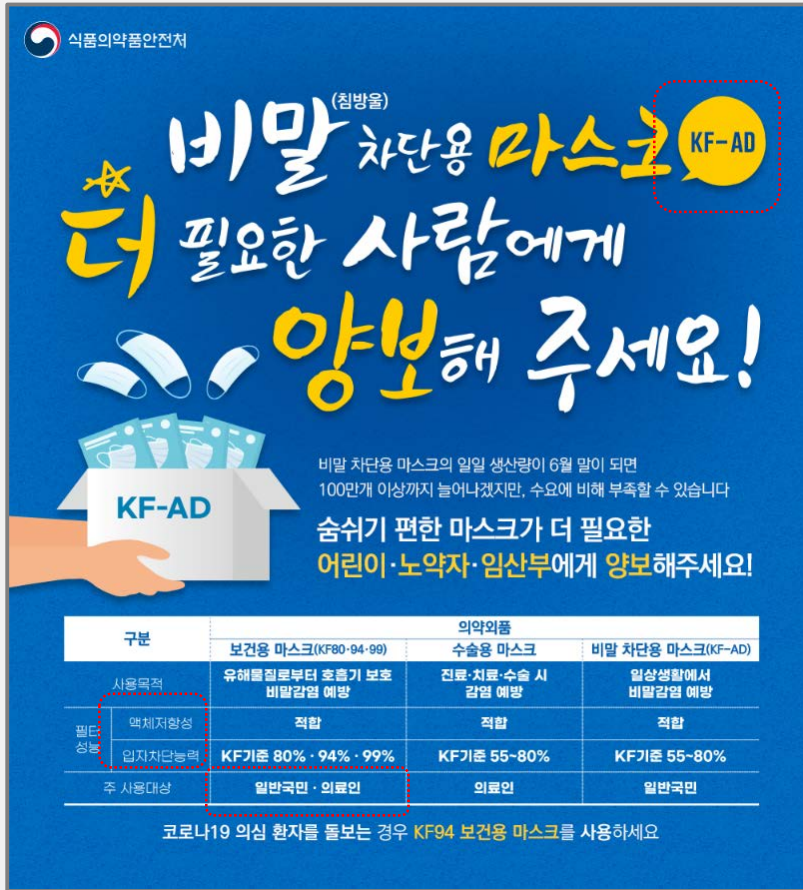
| 대상자 | 핵심 메시지         |
|-----|----------------|
| 일반인 | 공적마스크 구매 방법 안내 |

|        |     |       |   |    |    |     |     |     |      |    |
|--------|-----|-------|---|----|----|-----|-----|-----|------|----|
| 핵심메시지  | A1  | ○     | 행동 권고   | B1 | ○  |     |     |     |      |    |
|        | A2  | X     |   | B2 | X  |     |     |     |      |    |
|        | A3  | ○     |   | B3 | ○  |     |     |     |      |    |
|        | 언어  | A4    | ○   | 숫자 | C1 | X   |     |     |      |    |
|        |     | A5    | ○   |    | C2 | ○   |     |     |      |    |
| A6     |     | ○     | C3  |    | ○  |     |     |     |      |    |
| 정보설계   | A7  | ○     | 위험  | D1 | -  |     |     |     |      |    |
|        | A8  | △     |   | D2 | -  |     |     |     |      |    |
| 과학적 근거 | A9  | ○     |   | D3 | -  |     |     |     |      |    |
|        | A10 | X     | <table border="1"> <tr> <td>1단계</td> <td>2단계</td> <td>3단계</td> </tr> <tr> <td>11.5</td> <td>16</td> <td>71.8점</td> </tr> </table> |    |    | 1단계 | 2단계 | 3단계 | 11.5 | 16 |
| 1단계    | 2단계 | 3단계   |   |    |    |     |     |     |      |    |
| 11.5   | 16  | 71.8점 |   |    |    |     |     |     |      |    |
|        | A11 | -     | $11.5 \div 16 = 71.8\text{점}$   |    |    |     |     |     |      |    |

# CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

식약처  
3

(2020. 06. 16)  
< 비밀 차단용 마스크 양보 >



| 대상자 | 핵심 메시지        |
|-----|---------------|
| 일반인 | 비밀 차단용 마스크 양보 |

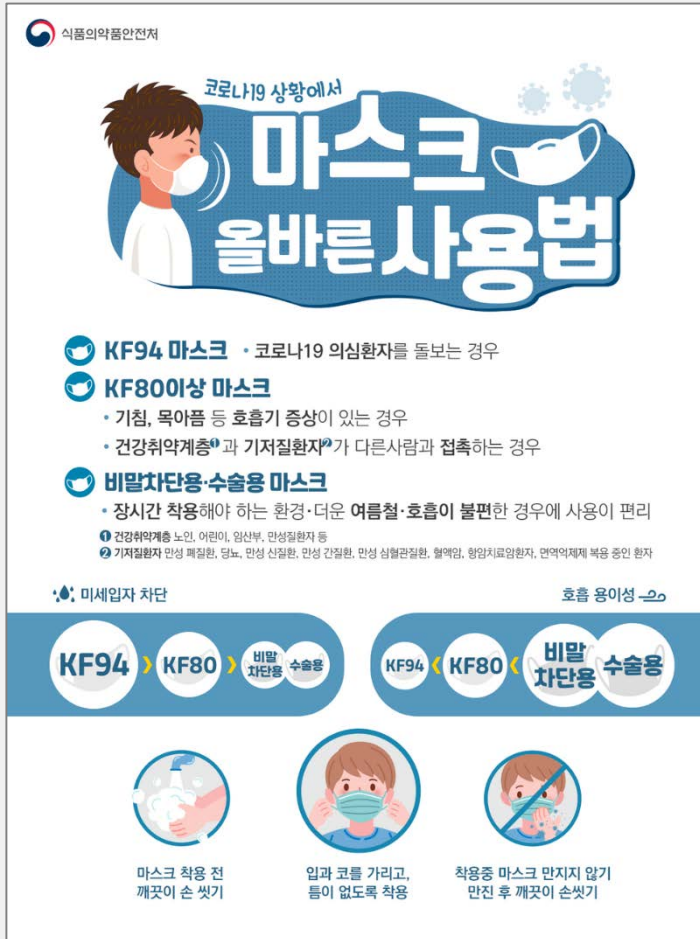
| 핵심메시지  | 행동 권고 |   |    |    |
|--------|-------|---|----|----|
|        | A1    | ○   | B1 | ○  |
| A2     | ○     | B2  | ○  |    |
| A3     | ○     | B3  | ○  |    |
| 언어     | 숫자    |   |    |    |
|        | A4    | ○   | C1 | X  |
| A5     | ○     | C2  | X  |    |
| A6     | ○     | C3  | ○  |    |
| A7     | X     | 위험  | D1 | ○  |
| 정보설계   | A8    |   | X  | D2 |
|        | A9    | X   | D3 | -  |
| A10    | ○     | <b>1단계</b> ÷ <b>2단계</b> = <b>3단계</b><br>14.0 ÷ 19 = 73.7점 |    |    |
| 과학적 근거 | A11   |   |    | ○  |



# CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

식약처  
4

(2020. 07. 16)  
< 마스크 올바른 사용법 ① >



| 대상자 | 핵심 메시지      |
|-----|-------------|
| 일반인 | 마스크 올바른 사용법 |

| 핵심메시지 | 언어  | 정보설계 | 과학적 근거 | 행동 권고 | 숫자 | 위험 |
|-------|-----|------|--------|-------|----|----|
| A1    | A6  | A8   | A11    | B1    | C1 | D1 |
| A2    | A7  | A9   |        | B2    | C2 | D2 |
| A3    | A10 |      |        | B3    | C3 | D3 |
| A4    |     |      |        |       |    |    |
| A5    |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |
|       |     |      |        |       |    |    |

1단계

÷

2단계

=

3단계

13.0

÷

19

=

68.4점

# CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

식약처  
5

(2020. 07. 16)  
< 마스크 올바른 사용법 ② >

식품의약품안전처

## 마스크 종류 및 상황별 추천마스크

코로나19 상황에서 착용 가능한 마스크 종류

| 표시 | 식약처 허가(의약외품)  |              |                | 식약처 비허가      |
|----|---|--------------|----------------|--------------|
|    | 보건용   | 수술용          | 비말차단용          | 생활용품(공산품)    |
| 표시 | KF94, KF80<br>*의약외품   | 수술용<br>*의약외품 | KF-AD<br>*의약외품 | -            |
| 모양 | 입체형   | 평판형          | 입체형 / 평판형      | 제조업체별로 형태 다양 |
| 성능 | * 미세입자 차단 : KF94 > KF80 > 비말차단용·수술용<br>* 호흡 용이성 : 비말차단용·수술용 > KF80 > KF94 |              |                | 성능 검증 대상 아님  |

상황별 추천 마스크

| 상 황             | 보건용 마스크   |      | 수술용 마스크 | 비말차단용 마스크 |
|-----------------|---|------|---------|-----------|
|                 | KF94  | KF80 |         |           |
| <b>의료 관련 상황</b> | * 코로나19 환자를 돌보는 경우<br>* 호흡기 증상이 있는 경우<br>* 건강취약계층 <sup>①</sup> , 기저질환자 <sup>②</sup> |      |         |           |
| <b>생활 방역 상황</b> | * 타인 접촉이 잦은 직업군<br>* 실내 다중이용시설을 이용하는 경우<br>* 실외에서 2m 거리 유지가 어려운 경우                  |      |         |           |

① 건강취약계층 노인, 어린이, 임신부, 만성질환자 등  
② 기저질환자 만성 폐질환, 당뇨, 만성 신질환, 만성 간질환, 만성 심혈관질환, 혈액암, 항암치료암환자, 면역억제제 복용 중인 환자

| 대상자 | 핵심 메시지      |
|-----|-------------|
| 일반인 | 마스크 올바른 사용법 |

|        |     |   |       |    |   |
|--------|-----|---|-------|----|---|
| 핵심메시지  | A1  | ○ | 행동 권고 | B1 | ○ |
|        | A2  | X |       | B2 | X |
|        | A3  | X |       | B3 | ○ |
|        | A4  | X | 숫자    | C1 | ○ |
|        | A5  | ○ |       | C2 | X |
| 언어     | A6  | ○ | 위험    | C3 | X |
|        | A7  | X |       | D1 | ○ |
| 정보설계   | A8  | ○ |       | D2 | ○ |
|        | A9  | ○ | D3    | -  |   |
|        | A10 | X |       |    |   |
| 과학적 근거 | A11 | ○ |       |    |   |

1단계

÷

2단계

=

3단계

11.0

÷

19

=

57.9점

## CDC Clear Communication Index 활용 식약처 홍보자료 분석

### 식품의약품안전처 코로나19 마스크 홍보물 분석 결과

- 대상자에 적합한 메시지와 행동 지침 전달 등은 대부분 원칙대로 작성됨(Part A). 그러나 일부 자료의 경우, 다양한 정보를 동시에 전달하여 핵심 메시지의 구분이 어렵거나 일상적인 용어를 사용하지 않아 메시지 전달력이 제한될 수 있음.  
[예] 자료3: 핵심메시지는 명확하나 일상용어의 수준을 벗어남(액체저항성, 입자차단능력 등).
- 권고 행동의 구체적인 지침은 잘 제시되어 있으나 대부분 행동 권고사항의 중요성(Part B)과 숫자에 대한 설명(Part C) 등에 대해서는 충분한 정보를 제공하지 못함.  
[예] 입자차단능력 55~80%, KF80, KF94 등의 숫자가 가지는 의미에 대한 설명
- 마스크의 올바른 선택과 사용 등의 동기가 될 수 있는 위험요인에 대한 설명은 대부분 충분히 다루어지지 않았음(Part D).  
[예] 마스크 사용법, 예방수칙 등을 준수하지 못했을 경우 우려되는 위협이나 위해의 가능성 등

# 코로나19 인식 : 일반인 FGI

## 코로나 19 인식



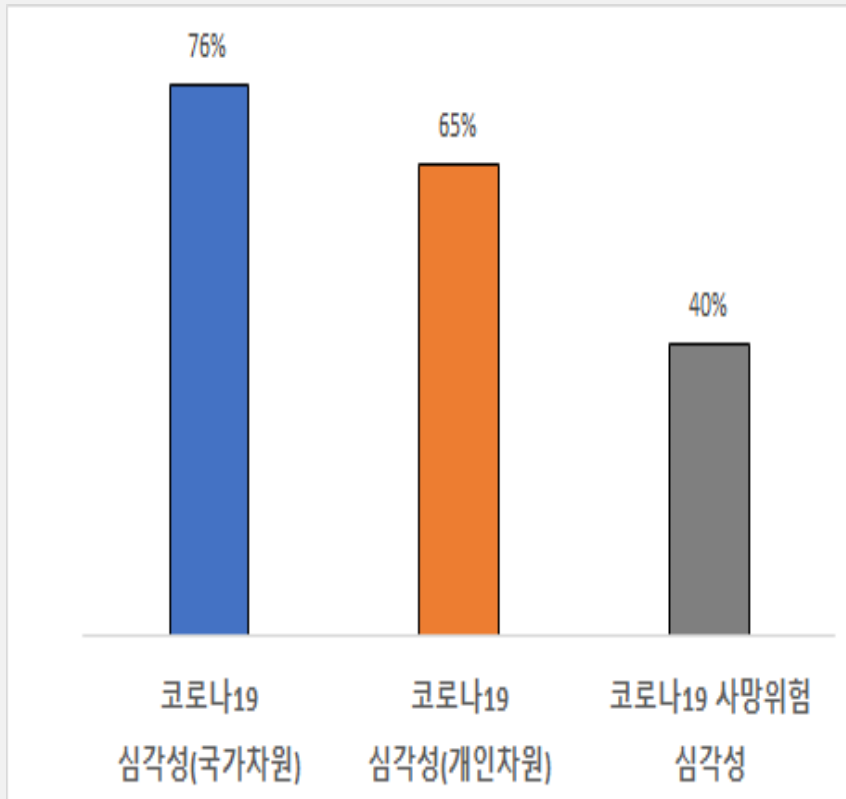
일반인 FGI 결과 : 코로나19 인식 워드클라우드

“코로나19 걸릴 가능성은 100%예요. 근데 아까 얘기했지만 100%라는 가능성이 너무 산재되어있으니까  
그게 늘 불안한 거예요” (50대 남성)

- 높은 전파력, 무증상자
- 백신부재
- 일상 변화
- 나는 예방을 잘하지만, 불특정다수를 통해 감염위험
- 두려움, 불안, 걱정
- 짜증, 피로감

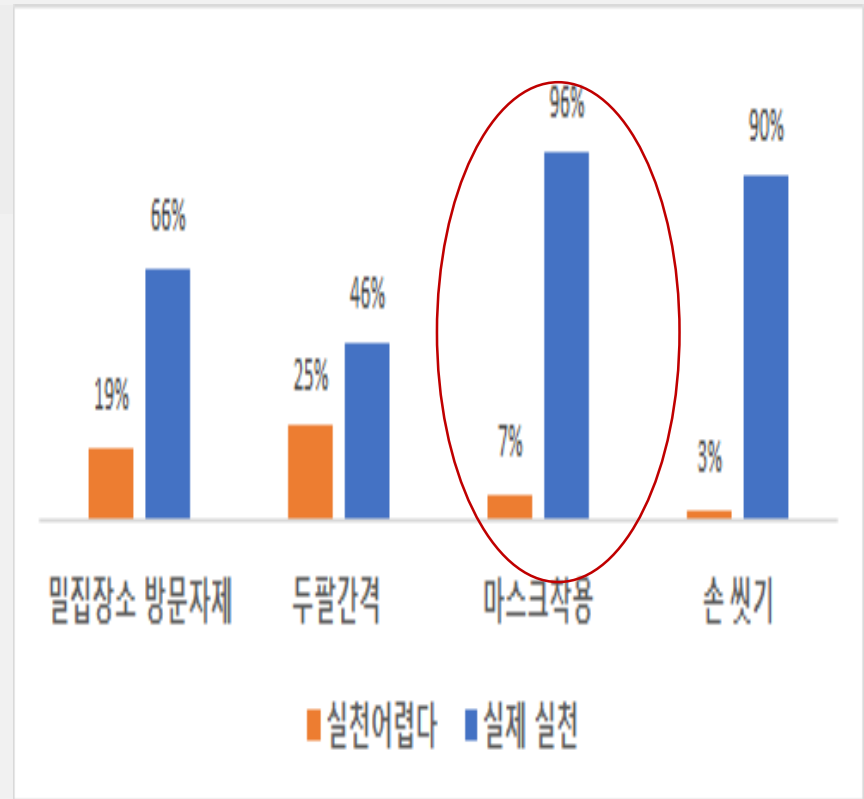
# 코로나19 인식 및 홍보물 의견 조사 : 대학생 설문조사

## 코로나 19 위험인식, 예방행위



단위 : 매우그렇다+그렇다 응답률(%), N=500명

<코로나19 위험인식>

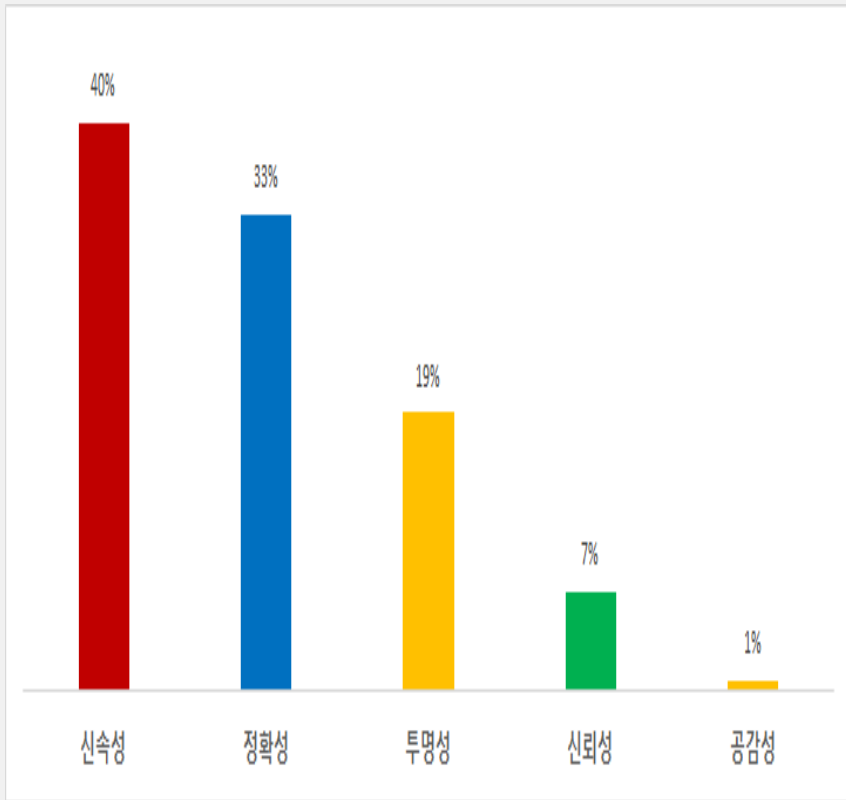


단위 : 매우그렇다+그렇다 응답률(%), N=500명

<코로나19 예방행위에 대한 지각된 행동통제력과 실천정도 비교>

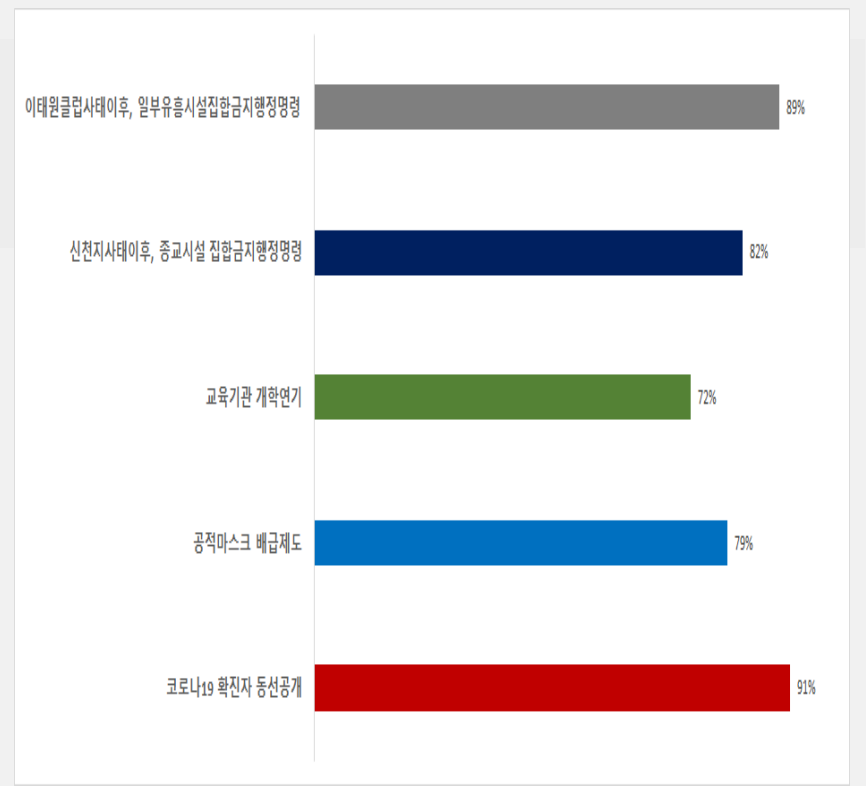
# 코로나19 인식 및 홍보물 의견 조사 : 대학생 설문조사

## 코로나 19 위험소통원칙, 정부대응에 대한 의견



단위 : 1순위 응답비율(%) N=500명

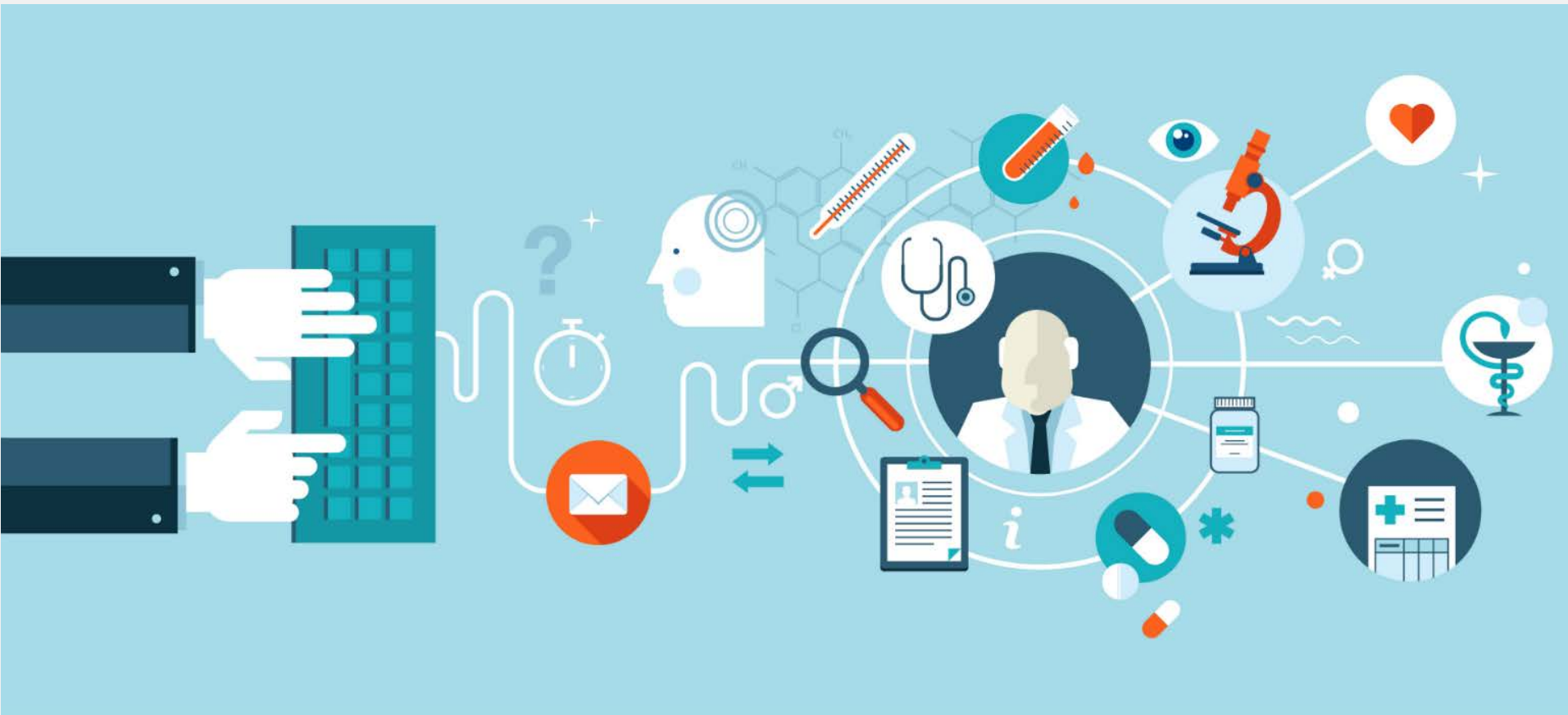
<코로나19 위험소통원칙(1순위)>



단위 : 매우그렇다+그렇다 응답률(%) , N=500명

<코로나19 위기사례별 정부대응에 대한 의견>

## 4. 제언 및 결론



## 코로나19 홍보자료 및 메시지 전달

- 싱가포르 연구 : 사회적 거리 두기, 직장 거리 두기, 휴교 - 코로나 감염자 수를 최대 **99.3%**까지 감소시킬 수 있음 (Koo, et al. , 2020)
- 국립암센터 연구팀 : 사회적 거리 두기를 멈출 경우 30일 뒤 하루 확진자가 4,854명(누적 43,569명, 현재 전파율 보다 2배 증가 시)에 이를 수 있다고 예측 (최선화, 기모란, 2020)

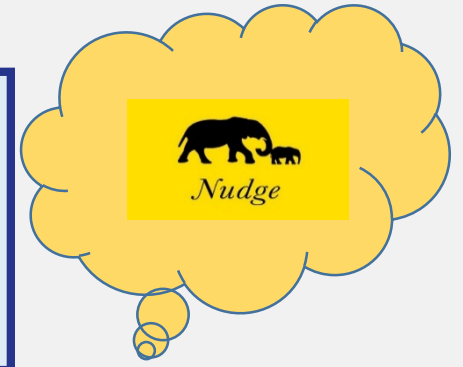
특정 종교단체 등에서 집단 및 지역사회 감염이 확산(2월 중순 이후)된 바 있으나, '사회적 거리 두기' 권고에 힘입어 확진자 증가세가 주춤해진 바 있음

지속적인 비약물적 중재 방법에 관한 메시지 전달이 필요함



## 코로나19 홍보자료 및 메시지 전달

- 마스크 착용에 대한 지속적이고 일관된 메시지 제공
- 다양한 방식으로 전달함(유익과 흥미, 게임 형태, 친숙한 형태의 개발, )
- **넛지 전략 필요**



## 한국의 감염병 대응 체계를 해외에 알리고 개도국의 감염병 대응 정책의 과학적 전략수립 형성

- 실효성 있는 지침 제시 및 정책에 기여를 할 것임 - 고시, 긴급수급조치, 다양한 stakeholder와의 의사소통, 국민과의 소통, 수평적 소통 등의 경험
- 감염병 위기단계별로 중요한 위험소통 원칙 제시 → 효과적인 위기관리 대응 정책 마련의 기초자료
- 공식 커뮤니케이션 채널 통해 신속 정확 투명한 정보 소통-> 마스크 착용에 대한 논란, 마스크 사재기 등이 사라졌음.

## 한국의 감염병 대응 체계를 해외에 알리고 개도국의 감염병 대응 정책의 과학적 전략수립 형성

- 예방행위 홍보물은 연령이나 시기별로 사회문화적 이해를 기반으로 하여야 함
  - 효과적인 신종감염병 홍보물 개발의 방향 제시에 도움을 제공함
- 
- 한국의 경험 사례를 잘 정리하는 것은 위기관리 측면에서 국내 감염병의 대응체계 발전에 기여할 뿐만 아니라 개도국의 보건 의료 기관 또는 공여 기관과의 협력 관계 강화에 기여할 것임.



Thank you