

신뢰

한국사회의 제도에 대한 신뢰

한국사회는 지난 10여년 동안 급격한 변화를 경험하였다. 거시적 외적 환경의 변화로서 세계화와 정보화의 물결이 흘러온 동시에 내부적으로 민주화에 따른 각종 개혁이 숨가쁘게 진행되었으며 또한 경제위기 이후 사회경제적 시스템의 변화가 지속적으로 이루어져 왔다.

이처럼 급속한 변화는 많은 사람들과 조직들에게 새로운 변화된 환경에 적응할 것을 요구하고 있다.

-저자- 한 준



한림대학교출판부

한국사회의 제도에 대한 신뢰

내용 및 목차

1장. 문제제기 및 내용 소개	/ 5
2장. 이론적 논의: 제도와 신뢰	/ 11
3장. 한국 사회의 일반적 신뢰	/ 39
4장. 정부 및 공공제도에 대한 신뢰	/ 55
5장. 한국 사회의 기업에 대한 신뢰	/ 81
6장. 제도적 신뢰의 개인적 요인들	/ 115
참고문헌	/ 131



한국사회의 제도에 대한 신뢰

1장

문제제기 및 내용 소개



한림대학교출판부

한국사회는 지난 10여년 동안 급격한 변화를 경험하였다. 거시적 외적 환경의 변화로서 세계화와 정보화의 물결이 몰려온 동시에 내부적으로 민주화에 따른 각종 개혁이 숨가쁘게 진행되었으며 또한 경제위기 이후 사회경제적 시스템의 변화가 지속적으로 이루어져 왔다. 이처럼 급속한 변화는 많은 사람들과 조직들에게 새로운 변화된 환경에 적응할 것을 요구하고 있다.

그러나 환경의 변화에 대한 개인과 조직의 적응은 많은 고통과 갈등을 수반할 수밖에 없는 과정이다. 이러한 적응과정에서의 갈등과 고통의 문제는 사회 전체의 차원에서 볼 때 사회적, 체제적 위기를 심화시키는 역할을 하기도 했다. 따라서 많은 사회과학자들은 경제적 위기의 결과로 심화된 사회적 위기에 주목할 것을 주장한다. 특히 사회적 위기의 여러 징후들 중에서도 최근 많은 관심을 모았던 것은 신뢰의 위기이다(김인영 편 2002; 박찬웅 1999; 이재열 1998).

한국사회에서 신뢰의 위기에 대한 진단은 다양하다. 후쿠야마(Fukuyama 1995)처럼 저신뢰의 문제점을 이야기 하기도 하고, 사회적 신뢰의 과잉과 공적 신뢰의 결여를 대비시키기도 한다(이재열 1998). 하지만 이러한 논의들에서 대체로 공통되는 것은 개인간 신뢰와 제도 혹은 체계에 대한 신뢰를 나누어 생각한다는 점이다.

이 책에서는 먼저 2장에서 그 동안 한국 사회에서 신뢰 문제에 대한 높아진 관심을 배경으로 해서 신뢰에 대한 개념적 논의를 심화시키고자 한다. 보다 구체적으로 우리는 개인간 신뢰와 제도적 신뢰의 이론적 관계에 대한 논의에서 출발해서 제도에 대한 신뢰가 제도 자체의 정당성에 어떤 기여를 하는가 등에 대해 기존의 이론적 논의를

바탕으로 하여 살펴보고자 한다.

3장에서 6장은 한국 사회의 제도에 대한 신뢰를 경험적 자료에 대한 분석을 통해서 살펴보고 있다. 먼저 3장에서 한국 사회의 신뢰의 일반적 수준을 사회조사 자료들의 분석 및 비교를 통해서 살펴보고, 사회적 불신의 원인과 결과에 대해서 살펴볼 것이다. 사회의 일반적 신뢰가 불특정 개인을 대상으로 한다면 제도에 대한 신뢰는 그 대상이 명확하다. 4장과 5장에서는 각각 정부를 중심으로 하는 공공 부문의 제도 및 기업을 중심으로 하는 민간 부문의 제도에 대한 신뢰의 수준이 한국 사회에서 어떠한지, 과거에 비해 어떻게 변해 왔으며, 또한 국제적으로 다른 사회와 비교해서 어떠한가에 대한 현황과 원인, 결과에 대한 분석과 해석을 하고 있다. 마지막으로 6장에서는 제도에 대한 신뢰가 어떤 개인적 요인들에 의해 영향을 받는지를 다변량 분석을 통해서 살펴보고 있다.

3장에서 4장에 걸쳐 분석한 데이터는 1981년과 2003년 사이에 수행된 다양한 설문조사를 통해서 얻은 것들이다.

크게 두 종류의 설문조사 자료가 이 책에서 수행된 분석의 주된 자료로 활용되었다. 하나는 1981, 1990, 1995년에 수행된 국제비교를 위한 세계가치조사 자료이고 다른 하나는 한국 사회의 시계열적 변화를 보기 위한 각종 설문조사 자료이다. 1996, 1998, 2001, 2003, 2004년에 서울대학교 사회발전연구소에서 수행한 의식조사 자료 및 1996년 국정홍보처에서 수행한 국민의식조사 자료, 그리고 1999년 한국정신문화연구원에서 수행한 신뢰에 대한 조사 자료, 2001년 한림과학원에서 수행한 신뢰에 대한 조사 자료, 그리고 2006년 KDI에서 수행한 사회적 자본에 대한 조사 자료 등이 3장에서 6장에 걸쳐 이용되었다.

세계가치조사는 사회문화와 정치적 변화에 대한 세계적인 조사이다. 이 프로젝트는 각 지역에서 자금을 조달받은 사회과학자들의 국

제적인 네트워크로 수행되었다. 6개 대륙, 65개 이상의 사회를 대상으로 전 세계 인구의 약 80퍼센트를 포함하는 사람들이 가진 사회에 대한 믿음과 기본적 가치를 조사한 대표적인 서베이가 수행되었다. 이는 1981년에 최초로 유럽가치조사(European value survey)가 실시되면서 시작되었다. 두 번째 서베이는 전 세계에서 사용될 것을 목적으로 1990-1991년에 완성되었으며 세 번째 서베이는 1995-1996년에, 네 번째 서베이는 1999-2001년에 수행되었다. 한국은 첫 번째 서베이부터 참여했었기에 이 연구에서는 1981, 1990, 1995년 데이터가 사용되었다.

한국사회의 제도에 대한 신뢰

2장.

제도와 신뢰



한림대학교출판부

1. 신뢰란 무엇인가?

신뢰(trust)는 대체로 “위험부담을 무릅쓰고 자신의 이해관계를 타인의 손에 맡기는 것”을 의미한다. 그런데 이처럼 신뢰를 정의할 때, 우리는 신뢰를 구성하는 다음과 같은 세 가지 요소에 주목한다.

첫째, 신뢰에 대한 이론들은 신뢰를 주는 사람과 받는 사람 사이의 일정한 상호의존 관계를 가정한다. 상대방의 신뢰가능성에 대한 기대는 주체의 중대한 활동의 완수가 상대방의 협조에 의존할 경우에만 문제가 된다(Luhmann 1979; Dasgupta 1988). 사회적 의존 관계로부터 괴리된 개인에게는 신뢰란 무의미한 것이다(Lewis and Weigert 1985).

둘째, 신뢰는 교환관계에서 위험 혹은 불확실성에 대처할 수 있는 길을 제시한다. 경제학 이론에서 위험이란 신뢰 때문에 교환 주체가 상대의 기회주의적 행동에 노출될 때 발생하는 것으로 정의된다. 불확실성과 위험은 사회적 관계에 내재하는 것으로 보는 경우가 많은데 그것은 상호작용이 시간적으로 동시적이지 아니라 지체되기 때문이고, 또한 상대방의 의도에 대한 정보가 완전히 파악되지 못하기 때문이다. 따라서 사회적 관계 자체가 일종의 투기적인 요소를 지닌다고 할 수도 있다(Simmel 1978; Luhmann 1979).

신뢰의 세 번째 요소는 이처럼 위험을 감수함으로써 발생하는 취약성(vulnerability)에도 불구하고 관계의 상대방이 이러한 취약성을 이용해 먹지 않을 것이라는 기대 혹은 믿음이다.

(1)신뢰의 근거: 계산, 가치와 규범, 인지와 기대

이처럼 신뢰에 대한 이론들이 공유하는 요소들이 있지만, 이들 이론이 서로 분기해서 다른 주장을 하게 되는 것은 주로 어떤 사회적 근거 혹은 기초 위에서 앞서 설명한 것과 같은 기대 혹은 믿음이 발

생하는가의 문제를 둘러싸고 나타난다. 또한 그 이면에는 이들 이론이 가정하는 서로 다른 인간의 본성 및 사회적 상호작용에 대한 기본가정이 있다. 따라서 인간이 주로 합리적인 이기주의자로 묘사되는가 아니면 사회적 상호작용은 도덕적 고려 혹은 문화적 코드와 의미의 체계로 충만하게 묘사되기도 한다. 이제 이들 서로 다른 신뢰의 이론들의 내용을 살펴보기로 하자.

첫 번째로 계산에 근거한 신뢰(calculative trust)가 있다. 이것은 주로 경제학자들 및 합리적 선택이론의 입장을 따르는 정치학자와 사회학자들에 의해서 제시된 이론이다. 우선 게임 이론의 맥락에서는 협동과 신뢰가 두 가지 상황에서 발생할 수 있다고 주장한다. 하나는 행위자가 반복된 게임에 의해서 지속적인 관계를 예상할 때이다(Axelrod 1984). 또 하나는 두 행위자가 모두 다른 맥락에서 제3의 행위자와 집중적으로 상호작용하기 때문에 자신의 평판에 신경을 쓸 경우이다(Kreps, 1990).

Coleman(1990)은 자기 자신보다 다른 사람을 통해서 자신의 이해가 보다 잘 충족되리라는 기대 하에서 그 사람에게 자원을 일방적으로 이전하는 것을 신뢰로 규정하고, 이러한 신뢰는 일종의 '사회적 신용 전표(social credit slips)'를 발급하는 것과 같은 사전의 투자가 필요하다고 하였다.

신뢰의 형성 및 유지 조건에 대한 엄밀한 조건의 규정이 가능하다는 장점에도 불구하고 계산적 신뢰의 이론은 행위의 사회적 본성이 정확한 결과에 대한 어떤 예측의 노력도 거부한다는 사실을 고려하지 못한다는 한계를 지닌다. 합리적 계산이 미래의 결과에 대한 예측에 기반을 둔다는 점에서 이러한 한계는 계산적 신뢰 이론의 현실성을 약화시킨다. Bradach와 Eccles(1989: 108)가 갈파했듯이 “미래는 예정된 경우가 거의 없다.” 신뢰를 받은 사람의 반응이 언제 그리고 어느 정도일 것인가는 계산을 복잡하게 만드는 사회적 규범에 의

해서 영향을 받는다. 그리고 가장 중요한 것은 계산적 신뢰 이론에 따르면 신뢰가 존재하기 위해서는 애초에 엄청난 헌신이 필요하다는 사실이다. 이런 의미에서 신뢰는 합리적 예견이 끝나는 지점에서 시작된다고 볼 수도 있다.

합리적 선택 이론과 달리 거래비용 이론에서는 행위자의 '제한적 합리성'과 '기회주의'의 가능성을 인정하고 있다. Williamson(1993)은 통제의 메커니즘을 도입하고 기회주의에 대한 벌칙을 강화함으로써 기회주의를 제약할 수 있으며, 또한 제한적 합리성은 조직의 위계를 활용함으로써 극복할 수 있다고 본다. 따라서 제한적 합리성과 기회주의에도 불구하고 조직적 위계에 의해 불확실성과 위험은 충분히 통제 가능하다고 보기 때문에 Williamson(1993: 463)에게 '계산적 신뢰'는 불필요할 뿐 아니라 형용모순이다. 하지만 이처럼 자신의 제한적 합리성을 인식하고 이를 보완할 기제를 도입하는 행위자의 초합리성(hyper-rationality)은 문제를 단지 비켜갈 따름이다. Williamson이 신뢰의 문제를 무시하고 지나가는 것에 비해 거래비용 이론에 입각해서 적극적으로 지배구조(governance structure)의 측면에서 신뢰의 문제를 적극적으로 제기하는 학자들도 있다.

Bradach와 Eccles(1989)는 거래비용 이론을 다음과 같이 수정한다. 우선 이들은 경제적 거래에 언제나 기회주의의 위험이 존재하는 것은 아니라고 가정한다. 둘째 이들은 경제적 교환의 사회적 측면에 주목해서 거래상의 신뢰가 발전할 수 있는 조건을 제시한다. 그것은 교환 당사자들이 오랜 기간에 걸쳐 공통의 가치와 규범을 공유하게 되었거나 아니면 경제적 관계가 개인적 친분관계를 바탕으로 하고 있을 경우이다. 이처럼 경제적 관계의 사회적 바탕에 대한 이해를 기초로 해서 이들은 신뢰를 가격(시장)이나 권위(위계)와 기능적으로 동등하며 이들을 보완하는 사회적 통제의 제3의 메커니즘으로 인정한다.

신뢰의 근거에 대한 두 번째 입장은 신뢰가 공통의 가치에 입각하고 있다는 것이다. 이러한 입장에서는 개인의 이해나 합리적 계산 대신에 집합적 질서의 기초로서 유대(solidarity)가 중시된다. 예컨대 Parsons(1969: 142)는 신뢰란 '유대 관계를 받아들이기 위한 태도상의 기초'라고 주장한다. 이러한 입장에서는 신뢰의 도덕적이고 당위적인 측면에 가장 강조된다. Fukuyama(1995)의 신뢰에 대한 입장 역시 이와 맥을 같이 하고 있다. 그에 따르면 '신뢰는 공유된 가치로부터 나온다.'

공통의 가치와 규범을 신뢰의 유일한 근거라고 주장하는 것은 계산적 신뢰와 마찬가지로 일면적이다. 경험적 연구들에 따르면 신뢰는 문화적 배경이 다른 사람들 사이에서도 형성될 수 있을 뿐 아니라 자신의 협소한 사업상의 목적을 넘어서는 가치를 전혀 공유하지 않는 사람들 사이에도 존재할 수 있다. 만약 계산적 신뢰 이론이 Granovetter(1985)의 주장대로 신뢰에 대한 '과소사회화'된 입장이라면 가치에 기반한 신뢰는 '과잉사회화'된 입장이라고 해야 할 것이다.

가치 결정론의 입장을 따른다면 현대 사회에서 신뢰는 극도로 희소한 것이어야 한다. 왜냐하면 현대와 같이 다변화된 인간 관계 속에서 자신과 동일한 문화적 가치를 공유하는 사람들과만 관계를 맺는다는 것은 거의 불가능하기 때문이다. 점점 더 세계화되어 가는 경제 속에서 초국가적인 조직간의 관계에서 공동의 가치나 유대감을 갖고 출발하기는 거의 불가능하다. 하지만 규범과 가치에 입각한 신뢰 이론에서는 점진적이고 단계적인 신뢰의 증진을 별로 인정하지 않고 있기 때문에 신뢰는 이 이론에 따른다면 점점 희소가치를 더할 수밖에 없는 것이다.

가치와 규범에 입각한 신뢰를 주장하는 학자들 중에도 일반화된 도덕성이라는 생각으로부터 벗어나서 보다 제한적인 의미에서 가치

와 규범을 논하는 학자들이 있다(Sako 1992; Bradach and Eccles 1989). 이들의 접근방식에 따르면 가치와 규범은 아주 특정한 상황이나 문화적 맥락--예를 들면 일본의 기업간 관계--에서 신뢰관계에 개입될 수 있다. 또한 이들은 가치와 규범에 입각한 신뢰는 조직간의 관계가 상당기간 지속됨에 따라 계산적 신뢰가 자기변신을 통해 보다 강화된 형태로 등장한다고 보기도 한다.

신뢰의 근거에 대한 세 번째 입장은 '현실을 구성하는 규칙이며 의미가 생성되는 틀'(Scott 1995: 40)이라고 할 수 있는 인지(cognitions) 또는 의식을 중심으로 한다. 이 입장에서는 사회 질서 일반 및 상대방과의 특정한 상호작용에 대해 우리가 품게 되는 기대를 중요시한다. 가치와 규범 중심의 거시 결정론적 입장이나 합리적 계산 중심의 미시 환원론적 입장과 달리 이 입장은 단계적이고 점진적인 과정을 통해서 서로간에 형성되는 행위와 반응에 대한 기대에서 신뢰의 근거를 찾는다. 신뢰가 공통의 인지적 틀 혹은 기대에 기초한다는 생각은 다양한 배경을 지닌 학자들--사회적 교환이론(Simmel 1978; Blau 1967), 현상학적 제도주의(Zucker 1986), 체계이론(Luhmann 1979) 그리고 구조화이론(Giddens 1984)--에 의해 다소 다른 형태로 공유되고 있다.

Simmel과 Blau 모두 사회적 교환의 과정에서 내가 남에게 제공한 것이 언제 어떤 것으로 되돌아올지 모르는 불확실성이 내재해 있다는 것을 인정하였다. 하지만 사회적 교환이 지속된다는 사실이 이러한 개방형의 상호성(open-ended reciprocity)이 신뢰를 기반으로 하고 있음을 보여준다고 이들은 생각했다.

Luhmann(1979)에게 중요한 것은 신뢰의 근거나 기초가 아니라 신뢰의 기능이다. 그는 신뢰가 사회 관계에서 복잡성(complexity)을 해소하고 행위 당사자들에게 예측가능성(predictability)을 높이는 기능을 하는 사회 통합의 필수적 기제라고 본다. 한편 Zucker와

동일하게 Luhmann은 인격적(personal) 신뢰와 비인격적(impersonal) 신뢰를 구분하고 있다. 한편 Coleman(1990)이 신뢰가 위험한 투기의 성격을 지닌다고 보았던 것과 마찬가지로 Luhmann 역시 신뢰에는 언제나 위험이 따르기 때문에 이를 보완할 메커니즘이 필요하다고 보았으며, 법률적 제재의 제도적 장치를 그러한 보완 메커니즘으로 보았다. 하지만 언제나 법률적 원칙에만 따르지 않고 신뢰라는 위험한 투기를 사람들이 일상적으로 하는 이유에 대해 Luhmann은 Coleman과 달리 그것이 합리적 계산에 의해 법률에 의해 해결했을 때의 비용과 신뢰를 통해 부담해야할 위험을 저울질한 결과가 아니라 사람들이 습관적이고 일상적이며 무심하게 신뢰에 의존하기 때문이라고 주장한다(1979: 24).

(2) 신뢰의 내용: 계약, 능력, 선의

신뢰에 대한 이론간의 차이는 신뢰가 어디에서부터 오는가(where does trust come from) 못지 않게 무엇을 신뢰하는가(what is the trust about)에 대한 서로 다른 전제에 의해 나타나기도 한다. 요컨대 상대방을 신뢰할 때 상대방의 무엇을 신뢰하는가 이다.

Parsons(1969)는 행위자의 인격(integrity)에 대한 신뢰와 능력(competence)에 대한 신뢰를 구분하였으며, Barber(1983)는 이를 다시 신용(fiduciary)과 능력(competence)에 대한 신뢰로 표현했다. Mishra(1996)는 더 세분화시켜서 신뢰의 내용을 능력(competence), 개방성(openness), 배려(concern), 신용(reliability) 등의 네 가지 다른 영역에 걸쳐서 구분하였다. Sako(1992)는 신뢰의 내용을 계약(contractual), 능력(competence), 그리고 선의(goodwill)로 나누어 살펴보았다. 이러한 신뢰의 내용에 대한 구분은 앞서 신뢰의 근거에 대한 구분과 부분적으로 상응하는 면이 있다.

교환 당사자 간의 신뢰는 각자가 작성하고 서명했거나 아니면 구두로 합의한 내용을 지킴으로써 존재할 수 있다. 계약의 이행을 중심으로 한 이러한 신뢰는 거래의 당사자들이 약속을 지킨다는 측면에서 보편주의적 윤리 기준을 준수하는 것을 의미한다. 어떤 사업상의 거래도 성공적 수행을 위해서는 계약적(contractual) 신뢰가 확보되어야 한다. 또한 계약적 신뢰에서 지켜져야 할 약속에는 반드시 쌍방이 합의한 특정 조항뿐 아니라 사업 전반에 걸쳐서 일반화되어 있는 규범 역시 포함될 것이다. 또한 문서화된 합의사항이 아니라 구두로 합의한 것에 의존할 때 계약적 신뢰의 내용이 보다 충실하게 반영된다고 볼 수 있을 것이다.

계약적 신뢰는 어떤 의미에서는 신뢰에 대한 최소주의(minimalist) 접근이라고 할 수도 있다. 따라서 이러한 계약적 신뢰는 법적 제재에 의해서 지지되고 있기도 하다. 계약적 신뢰는 주로 경제학에서 신뢰의 문제들 거론할 때 많이 언급되기 때문에 계산적 신뢰와 결부되는 경우가 많다. 또한 Zucker의 구분에 의하면 계약적 신뢰는 제도화된 신뢰에 의해서 가장 잘 보장되는 형태의 신뢰이다.

신뢰의 내용상 구분에서 두 번째 유형은 거래의 상대방이 기대되는 역할을 능력 있게 수행할 것이라는 기대와 관련된 것이다. 기술적 능력과 경영상의 능력이 여기에서는 주된 쟁점이며 이러한 의미에서 이를 능력(competence) 신뢰라고 부를 수 있다. 이것은 거래 상대방의 성실성이나 기회주의와는 구별되는 차원으로서 거래의 내용이 되는 사항을 상대방이 만족스럽게 수행할 수 있는 능력이 있는지의 여부에 관련된 것이다. 구매자와 공급자로 이루어진 하청관계의 예를 들어보면 공급자가 공급물량을 배달해 올 때 구매자는 원하는 물품이 정해진 품질기준을 만족하는지 여부를 검사하는 것이 관례이다. 하지만 점차로 거래가 지속되면서 신뢰가 쌓이게 되면 공급자들

의 품질 보증에 의해서 이러한 구매자의 품질 검사가 대체되는 경우도 나타나게 된다. 이러한 경우 구매자는 공급자의 능력에 대한 신뢰를 지니고 있다고 할 수 있다. 또한 조직간에 전략적 제휴를 맺는 경우에도 유사한 상황이 발생한다. 예컨대 공동 연구개발을 위한 전략적 제휴를 할 경우에 제휴의 상대방이 연구개발을 위한 기술력이 있는지 여부는 사전에 완벽한 정보를 갖기 힘들다. 이러한 경우 공동 연구개발을 위한 전략적 제휴는 능력에 대한 신뢰에 기반하는 것이라고 보아야 할 것이다. 이러한 능력에 대한 신뢰는 그동안 신뢰의 내용을 언급한 많은 학자들에 의해서 여러 차례 언급되었다(Parsons 1969; Barber 1983; Sako 1992; Mishra 1996).

마지막으로 신뢰는 보다 광범하게(diffuse) 확대되어 서로에 대한 열린 확신(open commitment)의 기대를 의미할 수 있다. 이 경우 서로에게 기대하는 바는 단지 공식적으로 합의했거나 명문화된 것에 국한되는 범위를 넘어서 기꺼이 협력하는 것을 의미한다. 예컨대 거래의 상대방이 협조를 요청할 경우 기꺼이 응한다거나 서로에게 도움이 될 수 있는 기회를 함께 모색한다거나 하는 내용을 포함하는 것이다. 이러한 열린 확신에 대한 신뢰를 우리는 선의(goodwill) 신뢰라고 부를 수 있다. 선의에 대한 신뢰를 계약 신뢰나 능력 신뢰와 구분하는 것은 서로가 신뢰하는 내용이 특정한 것에 얽매는가 여부이다. 계약 신뢰에서처럼 측정한 합의된 사항에 얽매이거나 능력 신뢰에서처럼 특정한 기술적 기준에 얽매일 경우 선의 신뢰가 될 수 없다.

선의 신뢰는 정해진 최소한의 사항들을 넘어서서 기꺼이 솔선해서 서로의 이해를 증진시켜나갈 의지가 확고하다는 것을 의미한다. 보편적 기준을 중요시하는 계약 신뢰나 능력 신뢰가 평판을 중요시하는데 비해서, 선의 신뢰는 보다 맥락에 의존하며 비공식적 관계에도 많이 의존한다. 또한 가치와 규범의 도움이 없이는 어려운 것이 선의

신뢰라고 할 수 있다. 이러한 의미에서 선의 신뢰는 신뢰의 근거 면에서 가치 및 규범에 기초한 신뢰와 밀접한 관련을 갖는다고 볼 수 있다.

2. 신뢰의 기반으로서 제도

최근 사회과학에서는 제도에 대한 관심이 높아져왔다. 제도는 광범하게 “사회적 행위에 안정성과 의미를 부여하는 인지적, 규범적, 규제적 구조와 활동들의 총체”로 규정할 수 있다(Scott 1995). 보다 구체적으로 제도는 사회의 여러 영역들에서 작동하면서 개인 및 조직 행위자들의 의사결정과 행동에 영향을 미친다. 그런데 우리의 논의와 관련하여 볼 때 제도는 신뢰와 밀접한 관계를 맺고 있다. 그리고 제도와 신뢰의 관계는 상호적이며 이중적이다. 여기에서 이중적이라는 의미는 제도가 신뢰의 기반이 되고 영향을 미치는 동시에, 제도 자체가 신뢰의 대상이 되기도 한다는 것이다.

Zucker(1986)는 행위 주체간의 기대의 수준과 근거에 따라 신뢰의 발전 단계를 다음과 같이 나누었다.

과정(process)에 기초한 신뢰는 상대방에 대한 직접적 혹은 간접적 지식이 점차로 축적됨에 따라(평판, 그랜드, 품질보증 등) 신뢰가 쌓이는 것이다. 이러한 과정에 기초한 신뢰는 기업이나 다른 시장 제도의 안정성을 전제로 한다. 하지만 Zucker에 의하면 최근에 오면서 신뢰의 배경이 되는 기대의 내용에서의 이질성이 높아지면서 이러한 신뢰는 점점 더 형성되기 힘들게 되었다.

특성(characteristic)에 기초한 신뢰는 신뢰 관계의 쌍방이 동일한 사회적 집단이나 공동체에 소속됨으로써 갖게 되는 사회적 유사성과 문화적 동질성을 전제로 한다. 한국 사회에서의 연줄에 기초한

신뢰는 이러한 특성에 기초한 신뢰와도 유사하다. 하지만 이러한 신뢰는 의도적으로 만들어지기가 힘들다는 문제가 있다.

마지막으로 제도(institution)에 기반한 신뢰에 의해 신뢰는 당사자들간의 친밀함에 의존할 필요가 없어진다고 주장한다. 이 비인격적 형태의 신뢰는 ‘특정한 거래나 교환 당사자들의 일정한 묶음을 넘어서 일반화 된’ 공식적 사회 구조에 긴밀히 결합된 것이며, ‘모두가 공유하는 외부 세계’의 일부 즉 제도로서 존재하는 것이다.

신뢰를 창출하는 제도적 메커니즘은 개인 혹은 기업에 특정한 것--예컨대 전문가 자격증 혹은 협회 회원증, 혹은 정부 인증 등--일 수도 있고, ‘교환에 참여하는 모든 이해 당사자들의 이해를 보호하는’ 매개적(intermediary) 기제--보험, 법률적 규제, 은행 등--일 수도 있다. Zucker의 주장에서 핵심적인 것은 제도적 신뢰가 의도적으로 만들어질 수 있다는 점이다. 이것은 조직간의 신뢰가 경쟁적 우위의 기초가 되기 위해서 반드시 필요한 조건이라는 점에서 이론적 의의가 있다.

루만(Luhmann 1988)과 기든스(Giddens 1990) 모두 이러한 제도기반 신뢰를 현대 사회에 고유한 신뢰라고 주장한다. 이들은 근대 사회의 등장과 함께 개인적으로 친밀하지 못한 사람들과 수많은 관계를 맺게 되고, 또한 점점 더 전문가 체계에 의존해야 할 필요성이 높아지는데 이는 필연적으로 신뢰의 문제를 발생시킬 수밖에 없다고 보았다. 루만은 이러한 신뢰의 문제가 바로 친밀함의 영역 안에서 친밀함(the familiar)과 낯섬(the unfamiliar)의 차이를 반영하고, 행위와 그에 따른 위험의 문제를 통제라는 영역 안에서 통제가능함(the controllable)과 통제불가능함(the uncontrollable)의 차이로 반영하는 자기지시(self-reference)의 전형이라고 보았다(Luhmann 1988).

앞서 언급하였듯이 제도가 신뢰를 부여하는 기반이 되려면 제도

자체가 신뢰를 받을 수 있어야 한다. 하지만 제도가 얼마나 사람들로 부터 신뢰를 받는가의 문제는 이론적으로나 경험적으로나 단순한 문제가 아니다. 이론적으로 제도를 신뢰의 대상으로 삼을 수 있는가, 혹은 제도에 대한 신뢰가 사람들에 대한 신뢰와 동일한 논리적 구조를 지니는가의 문제는 많은 사회이론가들의 논쟁거리가 되어 왔다. 또한 경험적으로도 제도에 대한 신뢰는 시대에 따라, 또한 개인에 따라, 그리고 대상이 되는 제도의 종류에 따라 다양한 수준을 보여 왔다. 따라서 제도 별로 사람들의 신뢰의 수준에서의 평균과 그 분산에 대한 연구는 그 동안 많은 연구자들의 연구 주제가 되어왔다.

3. 제도에 대한 신뢰의 개념화

(1) 신뢰의 반경범위와 제도적 신뢰

얼과 체코비치(Earle and Cvetkovich 1995)는 “개인간 신뢰”만이 가장 전형적인 신뢰이며, 나머지 다른 유형의 신뢰들은 “사회적 신뢰”라는 이름으로 포괄될 수 있는 부차적인 것이라고 주장했다. 왜냐하면 개인간의 대면적 책임(face-to-face commitment)이 존재하는 경우에만 우리는 의미있게 신뢰에 대해 말할 수 있기 때문이라고 한다. 하지만 많은 다른 사회과학자들은 이처럼 신뢰를 협의로 제한하는 것에 동의하기 보다는 다양한 신뢰의 수준을 인정하고자 한다. 이들은 대체로 “개별 행위자들 사이에서만 아니라 개인과 체계-진정, 심지어 체계들 사이에도-사이에도 다양한 종류의 신뢰가 존재한다고 유용하게 생각해 볼 수 있다”는 바버(Barber 1983)의 주장에 대체로 동의할 것이다.

신뢰의 “반경범위”(Fukuyama 1995)라는 용어를 받아들여 쉘토프카(Sztompka 1999)는 신뢰의 대상을 가장 낮은 수준의 개인간의

신뢰에서부터 출발해서, 그 다음 단계로 사회적 범주들(인종이나 연령, 성별, 종교 등)에 대한 신뢰¹⁾, 사회적 역할(부모, 형제, 직업 등)에 대한 신뢰, 사회적 집단(내각, 운동 팀, 작업집단이나 학생집단 등)에 대한 신뢰, 제도나 조직(군대, 교회, 법원, 경찰, 은행 등)에 대한 신뢰, 그리고 기술적 체계(교통체계, 통신체계, 주식거래체계 등. 이를 기든스(Giddens 1990)는 “전문가 체계” 혹은 “추상적 체계” 등으로 부른다)에 대한 신뢰를 거쳐 최종적으로 사회체계 혹은 사회적 질서에 대한 신뢰에 까지 일련의 단계를 거쳐 범위를 넓혀가면서 적용할 수 있다고 주장한다.

반경범위(radius)라는 용어를 처음 사용한 후쿠야마(Fukuyama 1995)의 경우 저신뢰 사회와 고신뢰 사회를 구분하는 기준이 바로 이 신뢰의 반경범위가 가족이나 잘 아는 친구 등 좁은 범위에 머무는 것이 아니면 잘 모르는 사람이라도 제도적 뒷받침에 의해 신뢰할 수 있는가의 여부이다. 중국이나 한국과 같이 연줄을 중시하고 보편화된 신뢰보다는 특수주의적 관계에 기초한 좁은 범위의 신뢰만을 허용하는 사회는 저신뢰 사회가 되는 것이며, 서구와 같이 특수주의보다는 보편주의의 원칙에 입각해서 일반화된 신뢰를 허용한다면 고신뢰 사회인 것이다.

이처럼 신뢰의 반경범위를 마치 동심원적 구조처럼 설정하는 경우 제도적 신뢰는 개인간의 신뢰와 전체 사회시스템에 대한 신뢰의 중간 단계 혹은 수준에 속하는 신뢰로 개념화된다. 다른 말로 하면 제도적 신뢰란 신뢰의 반경범위의 연속선상의 중간에 존재하는 것이 된다. 따라서 제도적 신뢰가 개인간의 신뢰와 구별되는 것은 단지 대상의 범위나 수준에서 다르기 때문이지 신뢰의 내적 논리구조에는 별다른 차이가 존재하기 때문이라고는 보지 않는다. 이러한 주장의

¹⁾범주적 신뢰라는 개념은 오페 Offe(1999) 역시 사용하였다.

이면에는 서로 다른 수준이나 범위에 걸친 신뢰들이 서로 연결되어 있다는 생각이 깔려 있다.

서로 다른 수준이나 범위의 신뢰들이 서로 관련성을 지닌다는 생각은 후쿠야마의 저신뢰와 고신뢰의 구분에서도 나타난다. 그의 주장에는 상위 수준이나 범위의 신뢰와 하위 수준이나 범위의 신뢰 사이에 일종의 포함하는(nested) 관계가 성립한다는 전제가 깔려 있다. 요컨대 보다 높은 수준이나 넓은 범위에서의 신뢰가 존재한다면 그것은 마땅히 보다 낮은 수준이나 좁은 범위에서도 신뢰가 존재한다는 것을 의미하기 때문이다.

프톱프카는 이러한 하향적 포함 관계에 덧붙여 신뢰 사이에 상호적 구성(construction) 관계나 수평적인 영향 관계 역시 가능하다고 본다(Sztompka 1999). 여러 수준에서의 신뢰 사이에 상호적 관계가 존재하는 예로서 우리는 어떤 역할을 맡고 있는 사람들에 대한 개인적 혹은 범주적 신뢰가 쌓이다 보면 개인과 독립적으로 그 역할에 대한 신뢰가 증가하는 경우를 생각해 볼 수 있다. 또한 반대로 어떤 제도를 운영하거나 대표하는 사람들이 신뢰 받지 못할 행동을 해서 이들에 대한 신뢰가 추락한다면 그와 함께 제도 자체에 대한 신뢰에도 타격이 가해지는 경우를 생각해 볼 수 있다.

신뢰에서의 수평적 관계란 어떤 특정한 제도나 역할, 혹은 집단 구성원에 대한 신뢰가 깊어지면 그와 연결된 다른 제도나 역할, 혹은 집단의 다른 구성원들에 대한 신뢰 역시 영향을 받아서 깊어질 수 있다는 것이다. 반대로 신뢰가 떨어지는 경우에도 비슷한 효과가 나타날 수 있으며 이 두 가지 경우 모두 특정 영역이나 부분에 대한 신뢰가 다른 영역이나 부분에까지 넘치는 효과(spillover effect)라고 할 수 있다.

콜만(Coleman 1990)은 이러한 여러 영역이나 부분에서의 신뢰 간의 외부성(externalities) 효과와 더불어 이들 사이의 신뢰의 전

치(displacement) 역시 가능하다고 주장한다. 이것은 삶의 어떤 영역이나 부분에 대한 신뢰의 철회가 나타나면 다른 영역이나 부분에서 신뢰의 신탁이 나타난다는 것을 의미한다. 이러한 경우의 예로서 폴만은 폴란드에서 공산당과 정부에 대한 신뢰의 철회에 뒤이어 바웬사 혹은 연대운동에 대한 신뢰의 급등이 나타났던 것을 들고 있다.

(2) 신뢰의 논리구조와 제도적 신뢰의 문제점

제도적 신뢰를 단지 대상의 수준이나 범위의 문제로만 보고자 하는 견해를 하딘(Hardin 2002)은 단순논리라고 비판한다. 그의 주장을 요약한다면 다음과 같다. 신뢰를 규범적이거나 혹은 탈합리적인 것으로 보는 사람의 경우 일자적 혹은 이자적 관계로 신뢰를 규정한다. 이때 일자적이란 의미는 신뢰하는 주체의 성향에만 신뢰의 정도가 의존하는 것이며, 이자적이란 의미는 신뢰하는 주체와 신뢰 받는 대상 사이의 관계에 따라서 신뢰가 결정된다는 것이다. 하지만 신뢰란 이들보다 복잡한 관계를 내포하며 “A는 X를 행할 것으로 B를 믿는다”는 의미에서 삼자관계(three-part relation)로 보아야 한다. 그리고 이러한 삼자적 의미에서 신뢰는 일종의 “압축된 이해(encapsulated interest)”라고 할 수 있다. “압축된 이해”란 삼자적 관계에서 내가 신뢰하는 상대방은 나의 신뢰에 입각한 기대, 즉 나의 이해관계를 만족시켜줄 충분한 동기부여와 이해관계가 있다는 사실을 압축적으로 표현한 것이다. 이때 전제가 되는 것은 상대방을 신뢰하는 나에게 상대방의 행동에 영향을 미칠 수 있는 의사결정 및 행동의 선택지가 주어져 있으며, 나는 또한 상대방에 대해 판단을 내릴 수 있는 근거가 되는 정보와 지식을 갖고 있다는 것을 의미한다.

이러한 신뢰 관계가 제도와 개인 사이에서는 본래적 의미에서 성립되기 어렵다는 것이 하딘이 제도적 신뢰라는 개념에 대해 문제제기를 하는 중요한 이유이다. 제도 혹은 조직과 개인 사이에는 일종의

비대칭적(asymmetric) 관계가 존재하기 때문에(Coleman 1990), 개인은 조직이나 제도를 운영하는 사람들에 대한 포괄적 정보를 얻기 힘들 뿐 아니라, 조직이나 제도에 대해 자신의 이해관계를 방어하기 위해 영향을 미칠 수 있는 여지도 크지 못하다. 따라서 한 개인이 어떤 제도에 대해서 신뢰를 한다고 하는 것은 제도에 대한 일반적 기대(expectation) 상태를 의미하는 것 이상이 되기 힘들다. 개인이 자신의 이해를 지키기 위한 영향력 행사의 여지가 별로 없이 단지 일반적 기대의 정도만을 표명하는 것은 신뢰(trust)라기 보다는 신임(confidence)이라고 보는 것이 타당하다는 주장이다.

신뢰와 신임의 구별은 루만에 의해서 이미 자세하게 이루어졌다(Luhmann 1988). 루만에 따르면 친숙함(familiarity)과 신임(confidence)은 모두 체계와 환경 사이의 비대칭적 관계를 전제로 하는데 특히 신임의 경우 재난(danger)이나 사고(contingency)에 대비하면서 적응장치로 등장한 종교나 정치, 법 등의 제도에 의해 보장된다. 하지만 이에 비해 신뢰(trust)는 재난이 위험(risk)에 의해 대체된 현대 사회에서 본격적으로 등장하는 문제로서 위험을 낳는 외적 조건에 대한 내적 계산(internal calculation of external conditions)의 문제이다.

사람들의 기능적 시스템에 대한 참여가 증가하면서 개인적 선택에 의해 신뢰를 부여 혹은 철회할 수 있는 대상은 개인간의 관계로 한정된다. 개인이 제도나 시스템에 대해서 참여 여부를 선택할 수 있는 여지는 주어지지 않기 때문에 신뢰를 논하는 것은 무의미해지며, 다만 제도나 시스템에 대한 긍정적 혹은 부정적 경험을 하고 그에 기반해서 긍정적 혹은 부정적 기대를 형성하게 되는 것이다. 그것은 곧 제도와 시스템과 관련해서 개인이 맺을 수 있는 관계는 신뢰가 아닌 신임이라는 것을 의미한다. 만약 신뢰의 문제라면 개인은 신뢰가능성(trustworthiness)의 결여에 대하여 자신이 부여했던 신뢰를 철회

회함으로써 상대방에 대해 영향을 미치고자 할 것이다. 하지만 신임의 관계에서는 그러한 적극적 시도는 어렵고 단지 스스로 소외나 불만을 느끼는 것만이 있을 뿐이다.

이러한 루만의 주장의 연장선상에서 하딘은 제도에 대한 사람들의 태도는 온전한 의미에서 신뢰 혹은 불신이라고 보기 어렵고 기껏해야 신뢰와 유사한 것(quasi-trust)일 따름이라고 주장한다. 이것은 신임(confidence)과 대동소이한 의미를 지닌다. 그리고 신뢰관계에서처럼 적극적으로 상대방에게 영향을 미치기 힘들다면 제도에 대한 신임의 정도가 하락한다고 해도 큰 문제가 될 것은 없다고 하딘은 주장한다(Hardin 1999). 어차피 제도에 대한 신임이 하락한다고 해서 제도 자체가 반드시 위기에 몰릴 이유는 없기 때문이다.

루만과 하딘의 논의에 입각해서 하이머는 아래 <표 1>과 같이 신뢰관계에 포함되는 다양한 유형들을 개념적으로 구분한다(Heimer 2001).

<표 1> 신뢰관계의 유형구분

특성	확신 (Faith)	신임 (Confidence)	법적 신뢰 (Legal Trust)	신뢰/불신 (Trust/Distrust)
1. 취약성 (vulnerability)	○	○	○	○
2. 불확실성 (uncertainty)	-	○	○	○
3. 신뢰자의 취약성 이나 불확실성에 관한 항의에 피신뢰 자가 귀기울일 의무 를 진다.	-	-	○	○
4. 신뢰자는 피신뢰자 에게 영향을 미치 거나 상황을 바꾸려 는 시도를 할 권리를 갖는다.	-	-	-	○

출처: 하이머(Heimer 2001), p. 46.

하이머는 루만이 신임과 신뢰를 구분한 것에 ‘확신’과 ‘법적

신뢰'를 덧붙인다. 확신은 객관적 상황에서의 취약성 즉 상대방의 행위의 결과로 피해를 받거나 실망할 수 있는 형식적 가능성은 존재하지만 그에 관련해서 불확실성, 즉 자신이 피해를 받을 수도 있다는 것에 대한 인식은 없는 경우이다. 이러한 확신은 신뢰를 부여하는 사람이 대단히 신뢰하고자 하는 경향이 강하던지 아니면 객관적 상황이 이들로 하여금 정보를 제약해서 신뢰하지 않을 수 없도록 하는 경우에 나타난다. 한편 법적 신뢰는 법적 장치의 존재로 인해 어느 정도 이해관계의 보장이 되는 경우이다. 하이머는 이러한 신뢰관계의 유형구분을 신뢰의 대상의 구분과 직접 연결시키고 있지는 않다. 하지만 대체로 신임과 신뢰의 구분이 제도와 개인이라는 대상의 구분과 상응한다는 것은 루만이나 하딘의 논의로부터 쉽게 유추해 볼 수 있을 것이다. 사회 일반이나 특정 제도 혹은 사회적 범주 등과 같이 추상적이고 따라서 직접적으로 구체적 대상과의 관계 설정이 쉽지 않은 경우 확신이나 신임에 가까운 관계가 존재할 가능성이 높다면 보다 구체적이고 특정화되어 책임의 추궁이 가능한 대상과의 관계에서는 법적 신뢰 혹은 신뢰가 존재할 가능성이 높다.

신뢰의 내적 논리구조를 따져서 신뢰관계의 다양한 유형을 구분하고 이를 제도와 개인이라는 대상의 차별성과 관련시키는 논의는 우리가 제각각 나름대로의 상황적 특수성과 메커니즘 및 그 역동성에서의 차이를 보이는 개인간 신뢰, 사회적 신뢰, 제도적 신뢰 등을 신뢰라고 뭉뚱그려 연속선상에서 논의하는 경향에 대한 좋은 경계가 된다.²⁾ 하지만 하딘의 경우처럼 제도적 신뢰가 엄밀하게 말한다면 제도적 신임인 것이고, 이러한 제도적 신임이 떨어진다고 해도 신뢰

²⁾ 실제로 제도에 대한 사람들의 믿음이 떨어지는 현상에 대한 많은 연구들에서 연구자들은 신뢰(trust)라는 용어 못지 않게 신임(confidence)이라는 단어를 많이 사용한다. 예컨대 립셋의 경우가 대표적이다. Lipset, S. M. and W. Schneider (1987). The Confidence Gap: Business, Labor, and Government in the Public Min. Baltimore, Johns Hopkins University Press.

의 경우처럼 상대방에 대한 강력한 압박이나 견제 수단이 될 수 없기 때문에 제도적 신임의 추락에 대해 크게 문제시할 것이 없다는 주장은 다소 지나친 면이 있다. 신임의 결여로 인해 루만이 말한 바와 같이 사회적 불만이나 소외가 쌓이고 시민의 참여가 줄어들었다면(Luhmann 1988) 전반적으로 정부 정책의 효과성이 떨어질 것이기 때문이다. 오페가 예로 들었던 바와 같이 만약 교통 신호등에 대해서 사람들이 신임하지 않게 된 결과 신호를 지키지 않게 된다면 사회적 혼란이 막심할 것이기 때문이다(Offe 1999). 그런데 바로 이러한 현상은 오늘날 우리가 한국 사회에서 쉽게 주변에서 볼 수 있는 바이다. 정부의 정책이나 공공질서를 위한 규칙을 나만 지키는 경우 손해를 볼 뿐이라고 생각해서 ‘만인에 대한 만인의 투쟁’이라는 식으로 흡스적 의미의 무질서를 반복하는 경우가 다반사이기 때문이다. 립셋의 경우 보다 극적인 예를 든다. 1920-30년대에 걸쳐 경제위기의 결과가 미국에서는 복지국가적 방식으로 진행되어 민주주의의 발전으로 이어진데 비해 독일에서는 파시즘의 등장을 낳은 역사적 배경에 루스벨트의 정권이 누린 국민의 신임과 그에 대비되는 바이마르 공화국의 낮은 신임이 있었다는 것이다(Lipset and Schneider 1987).

따라서 제도에 대한 신임의 논리와 개인에 대한 신뢰의 논리가 동일하지는 않더라도 이들은 각기 나름대로의 중요성을 지닌다고 볼 수 있다. 제도에 대한 신임은 제도의 정당성과 불가분의 관계를 지니며 또한 민주주의와 자유시장이라는 근대 사회의 핵심적 제도는 바로 신뢰의 문제를 해결하고자 하는 제도적 혁신인 동시에 신임에 기초하고 있기 때문이다.

4. 제도에 대한 신임과 제도의 정당성

립셋은 1960년대 중반부터 1980년대 초반까지 약 20년이 채 못 되는 기간 동안 미국에서 대표적 제도라고 할 수 있는 기업과 노동조합, 정부에 대한 국민 일반의 신임이 추락하는 현상을 분석하면서 이러한 신임의 철회가 제도의 정당성의 위기로 연결되는가를 질문하였다(Lipset and Schneider 1987). 이 질문에 대해 그는 미국인들이 제도 자체와 제도를 운영하는 사람들을 명확하게 구분하며, 제도적 실패가 있었다면 그것은 제도 자체보다는 이를 이끌어가는 리더십의 실패로 보기 때문에 제도에 대한 신임의 결여가 곧바로 정당성의 위기로 연결되지 않았다고 주장한다. 립셋은 제도의 정당성을 “현존하는 정치제도가 사회에 가장 적합한 것이라는 믿음을 만들어내고 유지해가는 체제의 능력(Lipset 1981)”으로 규정한다. 비록 미국의 경우에 신임의 추락이 제도의 정당성에 대한 의문으로 직접 연결된 정도는 약하지만 그것이 반드시 일반적 경우라고 보기는 힘들다. 국민적 신임의 추락이 정당성의 위기로 연결되고 그것이 다시 정치적 위기를 낳는 경우도 가능하기 때문이다.

정당성이 어디에서 오는가에 대해 사회과학자들은 다양한 견해를 피력한다. 우선 베버적 관점에 서는 학자들은 시대에 따라서 또한 정당성의 대상의 속성에 따라 다양한 정당성의 기준이 존재해 왔다고 주장한다. 베버주의 학자들에 따르면 때로는 이어져 내려온 전통이, 또한 때로는 개인의 탁월한 카리스마가, 또한 때로는 이성적 사고에 기초한 합리성이 정당성의 근원이 된다. 쾰프프카는 사회체계에 대한 신뢰를 정당성 개념과 유사하다고 보고, 정당성의 원천에 대한 베버적 논의를 신뢰의 원천에도 연결시켜 카리스마적 정당성은 개인적 신뢰에, 법적 정당성은 제도적 신뢰에 대응된다고 보고, 전통적 정당성의 경우 뚜렷이 신뢰를 전제로 한다고 보기 어렵다고 보았다

(Sztompka 1999). 이러한 그의 주장은 신뢰라는 현상이 근대적 현상이며 따라서 전통사회에서 지배적인 전통적 정당성의 경우 신뢰에 의존할 필요가 없다는 것으로 해석할 수 있다.

이에 비해 맑스적 관점을 취하는 학자들에게 정당성은 그다지 중요한 문제는 아니라고 할 수 있다. 왜냐하면 정당성은 의식의 문제이지만 맑스주의에서 보다 중요한 것은 객관적 모순이기 때문이다. 그럼에도 불구하고 일부 학자들은 맑스주의의 입장에서 정당성의 위기를 후기자본주의의 모순이 나타나는 중요한 방식으로 간주한다(Habermas 1973). 물론 이때 정당성 위기는 정치적 실천과 인식의 문제로서 경제적 위기에 뿌리를 두면서도 어느 정도 상대적 자율성을 지니는 것이다. 하버마스는 정치적 차원에서의 정당성의 위기가 문화적 차원에서 동기부여(motivation)의 위기로 연결된다고 보았다. 이것은 시민들이 공공영역에의 참여를 줄이고 사적 영역으로 후퇴하는 현상을 의미한다. 여기에서 주목할 점은 앞서 제도에 대한 실패의 철회가 소외와 그로 인한 사회적 참여의 저하로 이어진다는 루만의 주장과 정당성의 위기가 동기부여의 위기로 연결되어 사적 영역으로의 후퇴를 가져온다는 하버마스의 주장의 유사성이다.

배버주의와 맑스주의 관점 모두 정당성을 제도 자체의 속성과 주로 관련시켜 본다면 제도에 대해 정당성을 부여하는 인식 주체의 측면을 강조하는 것 현상학적 관점에 근거한 신제도주의적 입장이다(Meyer and Rowan 1991). 이 입장에서는 정당성이 객관적 사회세계의 속성이라기 보다는 생활세계 속에서 대상을 접하는 행위자들에 의해 당연히 되어지는(taken-for-granted) 과정을 통해 부여된다고 본다. 요컨대 인식주체들이 의식적 사고뿐 아니라 일종의 일상적 관행을 통해 자연스럽게 받아들임으로써 정당성이 생긴다는 것이다. 초기의 신제도주의에서는 제도가 사람들의 사고와 의사결정 및 실천과 행동에 대해 지닌 강한 영향력을 강조하기 때문에 인식주체의 자

기성찰적 측면이 부각되지 못했다. 하지만 시간이 지나면서 신제도 주의는 제도의 효과뿐 아니라 제도의 변화 혹은 탈제도화(deinstitutionalization) 과정에까지 관심의 영역을 넓히고 있다(Oliver 1992; Greenwood and Hinings 1996). 행위자들의 제도에 대한 신임의 하락은 제도의 변화 혹은 탈제도화의 주요 원인으로 작용할 가능성이 높다.

5. 제도에 대한 신뢰의 결정요인 1: 사회적 자본

최근, 사회학자, 경제학자, 정치학자들은 왜 어떤 공동체는 집단의 문제를 협동적으로 해결하고, 다른 공동체는 공동의 목적을 위해 사람들을 통합시키지 못하는지 포괄적으로 설명해주는 개념으로서 “사회적 자본”에 집중하고 있다(Coleman 1990; Fukuyama 1995; Putnam 1993). 사회 자본의 수준과 집합적 결과물 사이의 연관성을 학문적으로 밝히려는 시도가 많다. 이러한 연구에서는 높은 사회 자본은 경제 발전, 효율적 정치 제도, 낮은 범죄율 등의 집합적 안녕을 측정하는데 있어서 핵심적이라는 것으로 나타난다(Fukuyama 1995; Putnam 1993).

Coleman (1990)과 Putnam (1993)은 사회적 자본을 공동체의 자산이라고 가정한다. 그러나 집합적 자산으로서의 사회 자본은 개인의 수준에서 미시적 기초를 가지고 있을 것이다. 참여를 통해 신뢰를 쌓는 것은 “공동체”가 아니라 그 공동체를 구성하는 사람들, 즉 시민 조직(civic organizations)에 속해 있으면서 타인에 대한 긍정적인 감정을 획득하는 사람들인 것이다. Brehm과 Rahn (1997)은 사회 자본을 개인의 행위, 태도, 성향에 바탕을 두고 있는 총합적 개념이라고 여긴다. 더 나아가 이들은 사회 자본이 개인에게서 드러나며,

시민적 참여와 대인적 신뢰 사이의 견고한 상호관계를 보여준다고 주장한다.

Brehm과 Rahn (1997)은 제도에 대한 신뢰가 사회적 자본의 작용 결과로 봐야 한다고 한다. 그들에 따르면 사회 자본의 구성 요소인 대인적 신뢰와 시민적 참여는 개인의 제도에 대한 신뢰에 기여한다. 타인을 신뢰하는 사람들은 정치적, 시민적 제도에 더 높은 신뢰를 보인다는 것이다. 인간을 믿지 않는 사람들은 다른 사람들이 선한 의도를 가졌다는 것을 의심하기 때문에 모든 사람들이 잠재적인 기만자라고 생각한다. 반면 높은 수준의 신뢰를 가진 사람들은 다른 사람들도 규칙을 따를 것이라고 기대하기 때문에, 자신이 규칙을 따름으로써 기만 당할 것을 두려워하지 않는다. 그러므로 다른 사람들이 당국의 결정에 순응할 것이라고 기대하는 사람들은 결정을 받아들이는 것을 더 쉽게 여기는 것이다. 이와 같이 순응은 정치 당국이 시민의 행동을 통제하기 위해 강제나 강압에 의존할 필요성을 줄여주기 때문에 정부에게 근본적으로 중요하다.

Tocqueville (1954)은 “결사의 기술 (art of association)”이 정부의 중앙 집중화 경향을 치료하는 중요한 처방이라고 생각했다. 토크빌의 주장에 따르면, 타인과의 결사를 통해 “올바로 이해된 자기 이해(self-interest rightly understood)”라는 덕목을 배운 사람들은 자신의 필요를 국가가 채워주길 기대하는 경향이 덜하고, 중앙 집중화의 유혹을 이겨내는 경향이 더 강하다. 그러나 토크빌이 예상했던 시민적 참여 수준과 제도적 신뢰의 부정적 관계는, 시민 참여에 의해 증진되는 사회 자본 (Putnam 1993) 또는 시민적 문화의 긍정적인 효과 (Verba and Almond 1963)를 상쇄시킬 수 있다. Putnam (1993)은 수평적으로 조직된(모든 구성원이 기본적으로 평등한) 결사체와 수직적으로 조직된(권력 관계가 위계적인) 결사체를 구분하고, 수평적으로 조직된 결사체는 사회 자본을 증가시키고 제

도적 신뢰를 조성하는 반면, 수직적으로 조직된 결사체는 사회 자본을 증가시키지는 않고 많은 사람들이 그것을 침식하며, 낮은 수준의 제도적 신뢰로 귀결된다고 주장한다.

6. 제도에 대한 신뢰의 결정요인 2: 탈물질주의

Inglehart (1990; 1997)에 따르면, 총 인구가 필요로 하는 기본적인 물질을 제공할 수 있을 정도의 충분한 경제적 발전이 이루어지면 사회는 민주주의에 공헌하는 문화적 가치의 중요한 변화를 경험하게 된다. 서비스 부문과 교육의 기회가 늘어나면서, 특히 두 가지의 변화가 일어난다: 인지적 동원(cognitive mobilization)과 물질주의에서 탈물질주의(post-materialism)로의 변환.

인지적 동원은 정치적 의사결정을 포함한 모든 의사결정에 참여하는 데 필요한 의욕과 기술이 증가하는 것을 말한다. Inglehart (1990)에 따르면, 고등교육과 서비스부문의 증가가 국민 일반의 인지적 동원 수준을 높이기 때문에 경제적 발전의 부산물이라 할 수 있다. 그의 표현에 의하면 서비스부문에 종사하는 사람들은 “독립심을 갖고자 하며” 따라서 인지적 동원은 “대중이 민주주의를 열망하고 그것을 성취하는 데 더욱 숙련될 수 있도록 만든다”(1997 :330)

인지적 동원과 광범위한 물질적 풍요는 차례로 물질적 가치에서 탈물질적 가치로의 변환을 이끈다. Inglehart (1997)는 탈물질주의적 가치를 “개인의 자기표현이자 삶의 질”이라 강조했다. 물질주의가 국가의 담론을 지배하면, 여론은 인플레이션, 경제적 성장, 그 외의 시민의 물질적 안녕과 관련된 의제들에 초점이 맞추어질 것이다. 반면 탈물질주의자들은 개인의 자율성, 환경 문제, 물질주의에서 벗어난 삶의 질에 대해 더욱 관심을 갖는다.

Inglehart는 탈물질주의자들이 자기표현을 열망하고 자율성이 민주주의적 제도와 실현을 가능하게 한다고 주장한다. 탈물질주의자들은 삶의 질과 자기표현의 기회를 측정하는 기준을 높게 유지하는 경향이 있다. 그러한 높은 기준은 정치적 삶에도 역시 적용된다. 탈물질주의자들은 정치 엘리트와 권위에 보다 비판적이고 물질주의자에 비해 정치제도의 수행에 만족하지 않는 경향이 높다. 그러므로 탈물질주의적 가치는 정치제도에 대한 신뢰의 수준과 부적인 관계를 맺을 수밖에 없다(Inglehart 1997). 탈물질주의자들이 공적 권위를 비판하고 존중하지 않을수록, 나는 탈물질주의가 공적 제도에 대한 신뢰의 수준에 부적인 영향을 미칠 것이지만 시민적 제도에 대한 신뢰의 수준에는 영향을 미치지 않을 것이라 예상할 수 있다.

7. 제도에 대한 신뢰의 선행 연구

최근 공적, 시민적 제도에 대한 신뢰가 사회 과학자들로부터 주목을 받고 있고 광범위하게 연구되고 있다. 서구 민주주의에서는, Miller(1974)와 Lipset, Schneider(1983)의 전통에 따라 Nye와 동료들이 미국 시민 사이에서 신뢰가 줄고 있는 이유를 연구했고 Klingemann, Fuchs (1995)와 그들의 동료들이 유럽국가에서 정치적 신뢰의 역학을 연구했으며 Norris와 그의 동료(1999), Phars, Putnam과 그들의 동료들은 민주주의가 확립된 국가들 사이에 제도에 대한 신뢰를 비교했다. Mishler와 Rose(1997, 2000), Sztompka(1999)는 신생 민주주의 국가의 시민들 사이의 제도적 신뢰를 연구했다. 이와 같이 제도적 신뢰에 대한 광범위한 연구들은 제도에 대한 객관적 수행뿐만 아니라 사람들의 주관적 조건이 신뢰 수준에 중요한 요인으로 작용한다는 것을 보여주었다.

한국에서는, 정부와 다른 공적 제도에 대한 시민들의 신뢰가 1990년대 후반 체계적인 경험적 연구의 주제로 등장했다. 이재열(1998)이 설명했듯이, 퍼트남(1993)과 후쿠야마(1995)의 연구가 심각한 경제적 위기 상황아래서 이 주제에 대한 관심을 다시 불러일으켰다. 이재열은 한국사회가 공적, 제도적 신뢰는 결핍되고 연줄이라는 개인적 유대에 바탕한 좁은 사적 신뢰는 넘쳐나고 있다고 지적했다.

장수찬(2002)과 주성수(2003)는 모두 정치 제도에 대한 신뢰의 상관관계를 체계적으로 연구하기 위해 세계가치조사(world value survey) 자료를 사용했다. 장수찬(2002)은 사회적 자본과 신뢰의 관계를 분석했지만, 다변량 회귀분석 대신 상관관계 분석을 사용했다. 그는 정치참여로 측정된 시민 참여 정도가 공적, 시민적 제도에 대한 신뢰 모두에 부적인 관계를 보이는 것을 발견했다. 그는 한국사회에 사회적 자본과 신뢰 사이의 악순환이 존재한다는 것으로 결론지었고, 따라서 사회적 자본이 늘어나는 것은 신뢰를 낮추는 것이라 주장했다. 그러나 그의 결론에 따르면, 시민 조직에 참여하는 것은 신뢰와 정의 관계가 있다. 그는 그의 가정을 사회적 자본과 신뢰에 대한 개인적 수준의 변수와 직접 검증하지 않았다.

주성수(2003)는 제도적 신뢰에 대한 개인적 수준의 편차를 설명하는 데 탈물질주의와 사회적 자본 모두가 관련이 있다고 생각했다. 그러나 탈물질주의를 측정하는 방법에 문제가 있다. 그는 Inglehart (1997)가 개발한 탈물질주의 측정방법을 사용하지 않고 “권위에 대한 존중 부재”를 대신 사용하였다. 그는 1995년 세계가치조사 자료를 분석하여, 진보적인 이데올로기와 사회적 자본은 정부에 대한 신뢰와 정적인 관계를 갖고 있지만, 탈물질주의는 부적인 관계를 맺는다고 발표했다. 이 연구에서 나는 사회적 자본과 탈물질주의의 효과를 시간에 걸쳐 살펴보기 위해 1981년부터 1995년까지의 모든 데이터뿐만 아니라 서울대학교 사회발전연구소(ISDPR)로부터

얼은 1996년과 2003년 사이의 서베이 부가 데이터를 분석했다는 이 점이 있다. 나는 이 데이터로부터 사회적 자본과 탈물질주의를 측정하는 양립가능하고 체계적인 측정법을 사용했다.

한국사회의 제도에 대한 신뢰

3장

한국 사회의 일반적 신뢰



한림대학교출판부

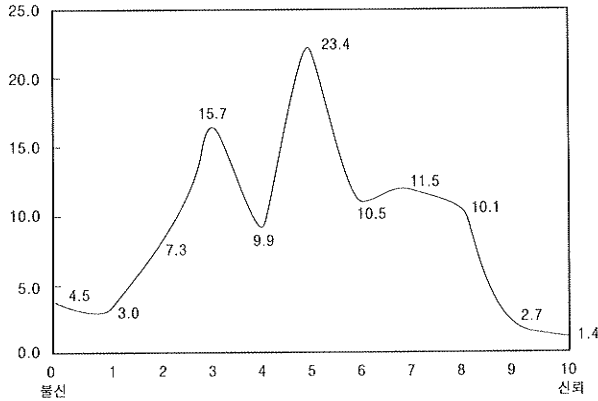
한국 사회에서 제도에 대한 신뢰의 수준을 살펴보기 이전에 먼저 한국 사회가 저신뢰 사회라는 후쿠야마 등의 논의를 먼저 자료를 통해서 확인해 보도록 하자.

제도에 대한 신뢰가 특정한 제도를 대상으로 하며, 또한 개인간의 신뢰와 다른 논리에 의해 움직인다는 것은 앞서 이론적으로 살펴보았다. 제도에 대한 신뢰는 제도의 성과 및 기능에 대한 평가의 측면을 내포하고 있으며 이것은 제도의 신뢰가능성(trustworthiness)이다. 하지만 이러한 신뢰의 대상으로 제도의 신뢰가능성 이외에도 신뢰의 주체로서 사람들의 태도 역시 중요하게 작용한다. 그렇다면 제도에 대한 신뢰에 영향을 미치는 태도는 무엇일까? 여러 가지 태도 중에서도 특히 중요한 것이 얼마나 남들을 믿을 수 있으며, 믿고자 하는가라는 일반적 신뢰(generalized trust)의 수준이다.

1. 일반적 신뢰의 수준: 국제비교 및 시계열적 변화

여론조사에 나타난 한국 사회의 일반적 신뢰의 수준은 어떤가? 그림 3-1은 2006년 KDI의 사회적 자본에 대한 조사에서 “사람들을 대할 때 조심하는 것이 필요하다”고 생각하면 0점, “대부분의 사람들은 신뢰할 수 있다”고 생각하면 10점이라 할 때, 사람들이 동의하는 정도를 묻은 결과이다. 0점에서 10점까지 11점 척도에서 중간지점이 5에서 약간 조심성에 가깝다고 할 수 있는 4.8이 평균이다. 그래프를 통해 보더라도 대체로 중간값인 5를 중심으로 대칭에 가깝지만 왼편의 조심성 쪽에 약간 더 응답이 몰려 있는 것을 볼 수 있다.

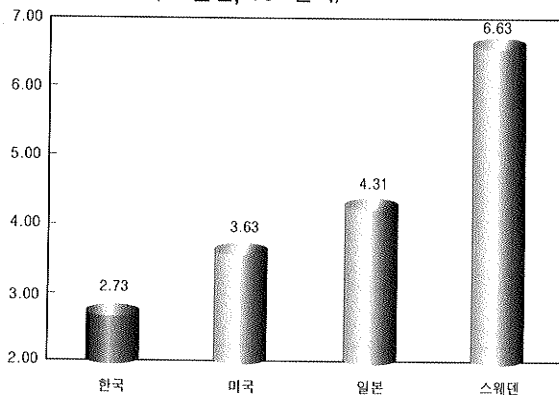
그림 3-1. 사람들에 대한 조심성과 신뢰의 분포
(평균=4.8 표준편차=2.3)



자료출처: 2006년 KDI 사회적 자본 조사

이러한 일반화된 신뢰의 수준은 외국과 비교해 본다면 상당히 낮은 수준이다. 이것은 그림 3-2에서 쉽게 알 수 있다. 이 그래프는 2001년도 세계가치관조사(world value survey) 결과를 가지고 작성된 것이어서 현재와는 차이가 존재한다. 하지만 비교의 목적으로 유용한 기준이 된다. 이 자료의 분석결과, 미국, 일본, 스웨덴과 비교했을 때 가장 일반적 신뢰가 높은 나라인 스웨덴이 6.63이라면 일본은 4.31, 미국의 3.63으로 신뢰도가 낮아지는 것을 볼 수 있는데, 한국은 2.73으로 비교 대상 국가들 중에서 가장 낮은 타인에 대한 일반적 신뢰의 수준을 보이는 것을 알 수 있다. 한국의 일반적 신뢰가 세계가치관조사와 본 조사에서 큰 차이를 보이는 것은 사용된 척도의 차이에도 기인할 것이다. 세계가치관조사에서는 예, 아니오의 양분된 응답을 유도한 반면, 본 조사에서는 0점에서 10점에 이르는 11점 척도를 사용하였기 때문이다. 하지만 그럼에도 불구하고 한국이 외국에 비해 일반화된 신뢰의 정도가 낮은 것은 분명히 알 수 있다.

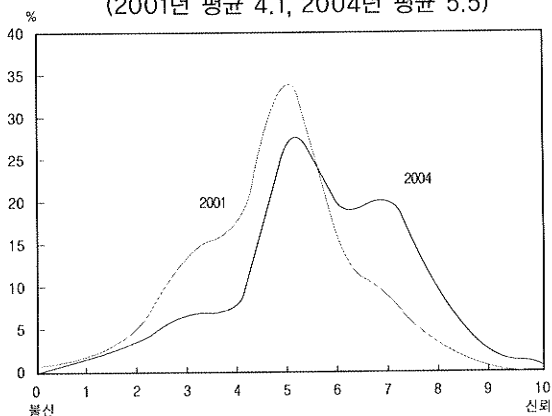
그림 3-2. 사람들에 대한 일반적 신뢰의 국제비교
(0-불신, 10-신뢰)



자료 출처: 2001년 세계가치조사(World Value Survey)

만약 한국의 일반화된 신뢰의 수준이 이처럼 낮다면 원래부터 낮았는가? 아니면 점점 높아지고 있는 것인가? 한국에서의 일반화된 신뢰의 수준은 어떤 역사적 경로를 거쳐서 현재에 이르게 되었는가? 아래의 그림 3-3은 신뢰의 시계열적 변화를 보여준다. 이 그림에서 나타나는 변화의 과정은 단순하지 않다. 요컨대 일반화된 신뢰의 정도는 2001년 이후 다소 높아졌다가 다시 낮아지는 양상을 보이기 때문이다. 2001년도의 조사 자료를 보면 이번 자료의 결과보다 더 불신의 비율이 높은 것으로 나타나지만(0점에서 10점 사이의 11점 척도에서 평균 4.1), 2004도 조사 자료 당시에는 좀 더 일반화된 신뢰가 높아지는 방향으로 조사결과가 나타났다(0점에서 10점 사이의 11점 척도에서 평균 5.5). 이렇게 높아지던 일반화된 신뢰가 다시 2006년도에는 2001년도에 가깝게 조심성(cautiousness) 혹은 불신(distrust)의 방향으로 다시 되돌아온 것이다.

그림 3-3. 일반적 신뢰의 시계열적 비교
(2001년 평균 4.1, 2004년 평균 5.5)



자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰조사,
2004년 한국일보, 동아시아연구원 조사

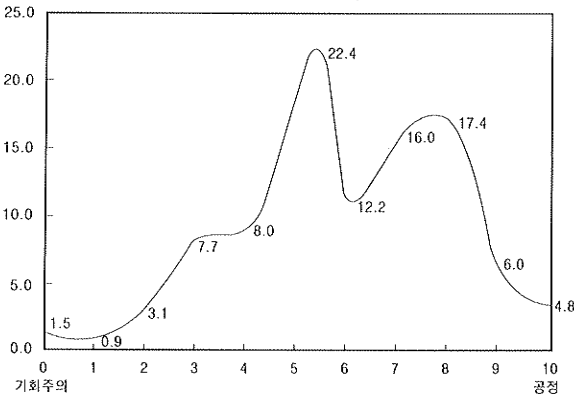
2. 일반적 신뢰와 기회주의에 대한 평가

일반적 신뢰는 타인의 신뢰가능성 혹은 조심성 이외에도 다음과 같은 두 가지 질문에 의해 추가적으로 측정 가능하다. 하나는 “사람들은 기회만 있으면 나를 이용하려 든다”고 생각하면 0점, “그렇지 않고 나를 공정하게 대한다”고 생각하면 10점을 부여하는 11점 척도로 측정한 기회주의와 공정성 척도이고, 다른 하나는 “사람들은 대체로 자신만을 위한다”고 생각하면 0점, “그렇지 않고 대체로 남을 도우려 한다”고 생각하면 10점을 부여하는 11점 척도로 측정한 이기성과 이타성 척도이다.

아래의 그림 3-4는 2006년 KDI의 사회적 자본 조사 결과로 나타난 기회주의와 공정성에 대한 측정의 결과이다. 이 그림에서 알 수 있는 것은 앞서 조심성과 신뢰가능성에 대한 측정에 비해 긍정적인 방향 즉 공정성 방향으로 응답한 비율이 높다는 것이다. 중간을 5점으로 놓고 볼 때 앞서 조심성과 신뢰 측정의 평균이 4.8이라면 기회

주의와 공정성에 대한 측정의 평균은 6점이다. 이것은 응답자들이 비록 타인에 대한 신뢰의 면에서는 주저하는 모습을 보이지만 타인이 나를 공정하게 대할 것이라는 면에서 대해서는 보다 긍정적인 태도를 보인다는 것을 말해준다.

그림 3-4. 사람들의 기회주의와 공정성에 대한 평가의 분포
(평균=6 표준편차=2.16)



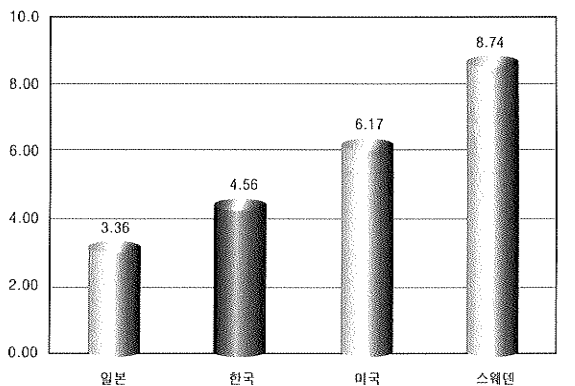
자료출처: 2006년 KDI 사회적 자본 조사 자료

그렇다면 과연 이러한 결과를 우리는 어떻게 해석해야 할까? 결과의 해석을 위해서 국제 비교를 해보면 여전히 한국인이 타인의 공정성에 대한 평가가 인색한 편에 속한다는 것을 알 수 있다. 아래의 그림 3-5는 세계가치관 조사에서 예, 아니오로 양분한 질문에 대해 응답자들이 타인들의 공정성을 긍정적으로 응답한 비율을 10점 척도로 나타낸 것이다.

한국(4.6)은 일본(3.4)에 비해서는 타인의 공정성을 보다 높게 평가하는 편에 속하지만 미국(6.2)이나 스웨덴(8.7)에 비해서는 타인이 공정하게 나를 대할 것이라는 데에 대해서 의심을 버리지 못하는 것을 알 수 있다. 이 그림과 본 조사의 결과 사이에서 한국의 타인의 공정성에 대한 평가가 차이를 보이는 것은 2001년과 2006년이라는 조사 시점 사이의 변화도 있을 수 있지만 앞서 설명한 바와 같은 측

정 도구의 차이에도 기인하는 바가 있을 것이다.

그림 3-5. 사람들의 기회주의-공정성에 대한 평가의 국제비교



출처: 2001년 세계가치관조사(world value survey)

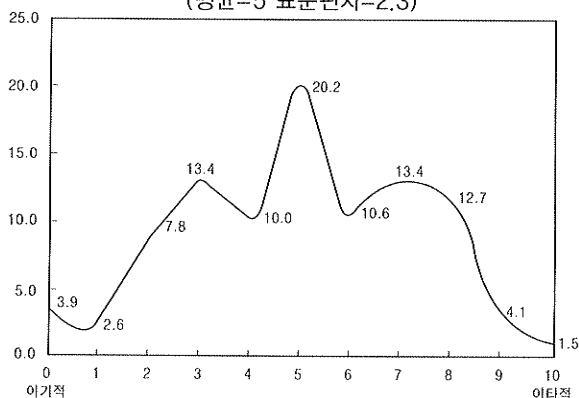
3. 일반적 신뢰와 이기주의

일반적 신뢰가 지배하는 사회에서는 자신의 이해관계만을 추구하기 보다는 타인을 위하여는 이타주의가 발달하게 된다. 한국 사회에서 얼마나 이타주의가 나타나는가를 역시 자료를 통해서 보았다.

사람들의 이기성과 이타성에 대한 평가를 조사한 결과가 그림 3-6에 제시되어 있다. 이 결과에 의하면 응답자들은 타인이 이기적이라는 견해와 이타적이라는 견해가 거의 정확하게 절반으로 갈린 양상을 보인다는 것을 알 수 있다.

앞의 결과를 종합해 보면 본 조사에서 나타난 한국 사회의 일반적 신뢰의 수준은 불신과 신뢰의 중간 정도를 보이고 있으며, 외국들과 비교해보면 일본과 유사하지만 미국이나 스웨덴과 같은 구미 사회들에 비해서는 낮은 수준을 보이는 것을 알 수 있다. 이러한 사실은 한

그림 3-6. 사람들의 이기성과 이타성 평가
(평균=5 표준편차=2.3)



자료출처: 2006년 KDI 사회적 자본 조사 자료

국 국민들 스스로 인정하는 바이기도 하다. 2001년 한림과학원에서 학술진흥재단의 지원을 받아 한국갤럽에 의뢰한 조사결과를 보면 “다른 나라와 비교할 때 한국사회의 신뢰 수준이 얼마나 높은가?”라는 질문에 대해 무려 87.5%의 응답자가 낮다고 답변함으로써 우리 사회의 불신이 상당히 심각하다는 것을 분명히 인정하고 있다.

4. 신뢰의 반경범위

후쿠야마가 지적한 것처럼 한국사회는 저신뢰사회로서의 특성을 가지고 있는 것이 사실이다. 그러나 한국사회를 좀더 깊이 들여다보면 신뢰와 불신의 분포가 매우 특이한 구조를 가지고 있는 것을 발견할 수 있다. 이것을 우리는 후쿠야마가 이른바 “신뢰의 반경범위(radius of trust)”라는 것을 통해 특징적으로 살펴볼 수 있다.

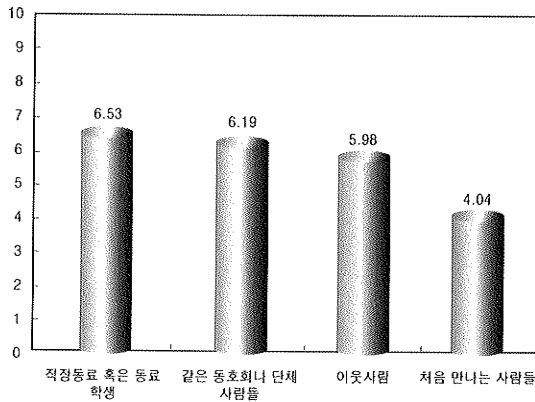
신뢰의 반경범위란 자신과 직접적으로 가까운 가족이나 친척, 친구에서부터 시작하여 잘 모르는 타인에 가까워질 때까지 신뢰의 수

준이 어디까지 미치는가를 의미하는 개념이다. 신뢰의 수준이 높을수록 신뢰의 반경범위가 넓고 따라서 잘 모르는 이방인까지도 신뢰할 수 있다고 후쿠야마는 본 것이다. 개인을 기준으로 해서 동심원을 그려볼 때, 가족이나 친구와 같이 긴밀한 인간적 유대와 연고를 지닌 사람들을 신뢰하는 것은 어찌 보면 당연하겠지만 직장 동료나 이웃 혹은 전혀 모르는 타인에 이르기까지 동심원의 반경범위를 넓혀갈수록 신뢰가 얼마나 낮아지는가를 나타내는 것이 신뢰의 반경범위이다. 일반적으로 사회적 자본으로서 일반화된 신뢰가 축적된 사회에서는 신뢰의 반경범위가 넓어서 잘 모르는 사람에 대해서도 신뢰할 수 있는 가능성이 높은 반면, 일반화된 신뢰가 결여된 사회에서는 자신과 연고를 지닌 사람들에게는 신뢰를 많이 하지만 좁은 반경의 범위만 벗어나면 신뢰가 급격히 떨어지는 이른바 '사적 신뢰의 과잉과 공적 신뢰의 결여'(이재열, 1998)가 나타난다는 것이 일반적인 주장이다.

그럼 한국 사회에서 신뢰의 반경범위는 어느 정도일까? 그림 3-7은 2006년 KDI 사회적 자본 조사에서 응답자 본인을 중심으로 이웃 사람들, 직장동료, 동호회, 처음 만나는 사람들에 대한 신뢰의 정도를 묻은 결과이다. 불신을 0점, 신뢰를 10점으로 하는 11점 척도로 조사한 결과, 공식적 조직인 직장 혹은 학교의 동료에 대한 신뢰(6.5)가 비공식 조직인 같은 동호회나 단체에 속한 사람들에 대한 신뢰(6.2)보다 조금 높게 나타났고, 그 아래 이웃 사람들에 대한 신뢰(6)가 있다. 이들 모두 중간값인 5를 기준으로 볼 때 불신보다 신뢰의 편에 속하는 것으로 나타났다. 하지만 처음 만나는 사람에 대한 평가는 신뢰가 아닌 불신의 편에 속하는 것(4.0)으로 나타났다.

이 결과에 비추어볼 때 앞에서 분석한 일반화된 신뢰의 정도가 대체로 중간 정도로 나오는 것은 주변사람들과 낯선 타인에 대한 신뢰의 중간 정도를 나타내는 것이라고 볼 수 있을 것이다. 또한 앞서 국

그림 3-7. 주변사람들과 낯선 사람들에 대한 신뢰 정도의 비교



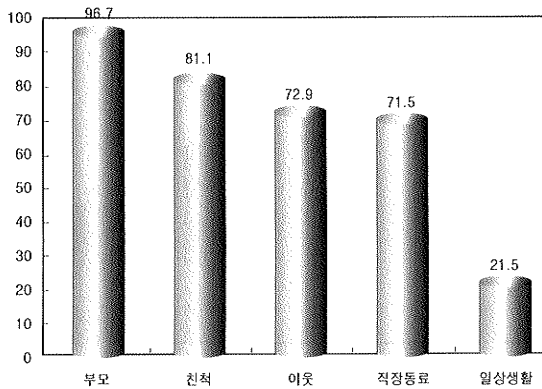
자료출처: 2006년 KDI 사회적 자본 조사 자료

제 비교에서 일반적 신뢰가 높게 나온 구미의 사회들은 자신의 주변 사람들에 대한 신뢰보다는 낯선 타인에 대한 신뢰의 정도가 우리에게 비해 높기 때문에 일반적 신뢰의 수준이 높은 것이라고 할 수 있다.

아쉽게도 신뢰의 반경범위를 다른 사회와 비교할 수 있는 자료는 쉽게 구하기 힘들다. 대신 시계열적 변화를 보기 위해서 2001년도에 조사된 자료와 비교해 보는 것은 가능하다. 그림 3-8은 2001년도 한림과학원에서 실시한 국민들의 신뢰에 대해 조사에서 부모와 친척, 이웃과 직장동료, 그리고 일상생활에서 만나는 타인에 대한 신뢰의 정도를 측정한 결과이다. 4점 척도로 묻은 것에 대해 신뢰와 강한 신뢰로 응답한 경우의 비율을 표시한 것이다. 사용된 척도가 다르기 때문에 직접적으로 비교하는 것은 쉽지 않지만 대체적인 경향을 파악할 수는 있다.

이 두 조사결과를 비교하면 2006년 조사에서는 조사되지 않은 부모 및 가족에 대한 신뢰의 정도가 이웃이나 동료에 대한 신뢰에 비해 월등하게 높다는 것을 알 수 있다. 또한 두드러지게 나타나는 것은 2001년 조사에서 주변 사람들에 대한 높은 신뢰에 비해 일상생활에서 만나는 낯선 타인에 대한 신뢰가 21.5로 매우 낮아서 주변사람과

그림 3-8. 주변사람들과 낯선 사람들에 대한 신뢰 정도의 비교



자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰조사

낯선 타인에 대한 신뢰 정도의 격차가 큰 것에 비해, 본 조사에서는 여전히 낯선 타인에 대한 신뢰가 주변 사람들에 대한 신뢰에 비해 낮기는 하지만 그 격차는 다소 줄어들었다는 것이다. 10점을 기준으로 해서 비교해 보면 주변사람 중에서 가장 신뢰의 정도가 낮은 경우와 비교해서 2001년도에는 격차가 5점(직장동료 7.2-낯선 타인 2.5)났던 것에 비해 본 조사에서는 그 격차가 2점(이웃 6.0-낯선 타인 4.0)으로 줄었기 때문이다.

분석 결과를 종합해 보면 한국인들의 신뢰수준은 사회적 거리(social distance)에 정확히 반비례하고 있다. 즉 부모와 친척 등 자신과 가까운 사람들에게는 거의 절대적인 신뢰를 표시하지만, 사업상 만나는 사람과 일상생활에서 만나는 사람 등으로 사회적 거리가 점점 멀어지면 신뢰수준이 현저히 감소하는 것이다. 이러한 현상을 다른 관점에서 보면 한국인들은 자신과 연고관계가 있는 ‘내집단’(in-groups)의 구성원들에 대해서는 매우 높은 신뢰를 보이는 반면, 직접적 연고가 없는 ‘외집단’(out-groups)의 구성원들, 보다 일반적으로는 잘 모르는 사람들에 대해서는 매우 높은 불신을 보이고 있는 것을 알 수 있다. 이것을 또한 달리 표현한다면 한국인들 사

이에 자신과의 친소관계에 따라 뚜렷한 “사회적 단층”이 존재하고 있다. 대체로 세 개의 그러한 단층을 구분해 볼 수 있다. 첫째는 부모와 친척 등 한국인에게 가장 가깝고 거의 절대적인 신뢰의 대상이 되는 혈연집단이다. 둘째는 이웃, 직장동료, 동문 등 자신과 직접적 관계를 갖는 연고집단으로서 역시 매우 높은 수준의 신뢰를 공유하는 집단이다. 셋째는 자신과 직접적 관계를 갖지 않는 일반인들로서 매우 낮은 신뢰의 대상이 되는 그룹이다.

이렇게 볼 때 한국사회에서 신뢰는 특정 연고집단에게 과도히 집중되는 반면 그러한 연고집단의 경계를 벗어나면 현저히 줄어드는 매우 독특한 특성을 보여주고 있다. 이러한 현상은 한국을 저신뢰사회로 규정한 후쿠야마의 견해에 약간의 수정을 가해야 할 필요성을 제기한다. 즉 후쿠야마는 한국, 중국, 이태리 등 가족을 중시하는 사회에서는 신뢰가 가족에게만 집중될 뿐 가족의 범위를 벗어나면 현저히 줄어든다고 보았으나 (Fukuyama, 1995: 106), 우리의 분석에서는 가족의 바깥에 존재하는 이웃과 동창 등 다양한 연고집단도 구성원들끼리 서로 높은 신뢰를 공유하는 매우 응집력 있는 사회적 집단으로 나타나고 있는 것이다.

좀 더 정밀하게 분석한다면 개인을 둘러싸고 가족, 친족, 연고집단(이웃, 동창, 동향 등), 일반인, 각종 조직과 결사체, 국가 등 다양한 동심원이 존재하는 것으로 생각해볼 수 있는데, 이 구조 속에서 한국인들은 자신에게 거리가 가까울수록 신뢰를 집중시키고 자신과 거리가 멀수록 신뢰를 거두어들이는 매우 이중적인 태도를 보이는 것이다. 여기서 중요한 것은 개인·가족과 일반 사회의 중간에 존재하는 다양한 연고집단들이 한국인들에게 안전을 제공하는 방호벽으로, 그리고 갖가지 정보획득과 자원동원을 돕는 중간 네트워크로 기능한다는 사실이다.

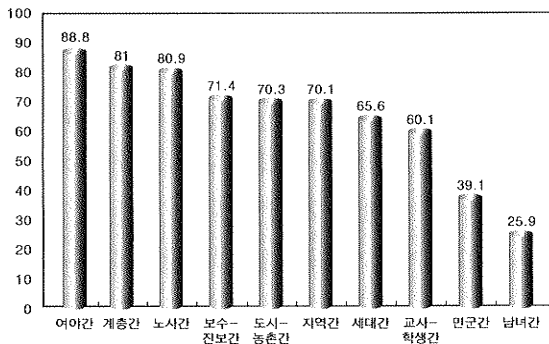
이것을 보면 한국사회에서 신뢰가 가족에게만 집중되는 것으로 이

해한 후쿠야마의 인식은 다소 피상적인 것으로 볼 수 있다. 그러나 한국인들이 가족과 연고집단의 범위를 넘어서서 자신이 잘 모르는 사람들에게까지 신뢰를 일반화하지 않고 또 국가부문과 법·제도 등에 대해서도 신뢰를 보이지 않는다는 점을 생각하면 한국사회가 전체적으로 저신뢰사회라는 그의 진단에 대해 어느 정도의 타당성을 인정하지 않을 수 없다.

5. 낮고 제한된 일반적 신뢰의 결과

위에서 우리는 한국사회의 신뢰수준이 전반적으로 매우 낮고, 그나마 가족과 연고집단에 신뢰가 집중되어 있다는 것을 살펴보았다. 그런데 아래의 그림 3-9에 제시된 내용들은 한국사회의 불신문제가 생각보다 훨씬 심각하다는 것을 잘 보여준다.

그림 3-9. 사회 집단간 불신의 정도



이 그림에 의하면 응답자들은 한국사회의 거의 모든 중요한 집단들이 서로 매우 높은 수준의 불신을 보이고 있는 것으로 진단하고 있다. 여야간, 계층간, 노사간, 보수-진보간, 도시-농촌간, 지역간, 세대간, 그리고 교사-학생간에 거의 “만인 대 만인의 불신 상태”가 조

성되어 있는 것으로 이해하고 있는 것이다. 이것을 보면 한국사회의
구석구석이 극심한 상호불신에 의해 여러 갈래로 분절되어 있음을
발견할 수 있다.

각종 연고집단에 집중되어 있는 긴밀한 사적 신뢰는 아래의 <표
3-1>에서 보는 것처럼 공적 영역에서 다양한 부정적 영향을 미치고
있는 것으로 인식되고 있다.

<표 3-1> 사적 신뢰에 의한 제도와 행동의 왜곡

질문 내용	응답 (%)
법과 사회질서는 권력자와 부자들을 위해 존재한다	그렇다 (77.7%)
동일한 범법행위에 대해서도 사람에 따라 처벌이 다르게 이루어지고 있다	그렇다 (83.4%)
공무원은 정직하고 청렴하다	아니다 (77.2%)
우리 사회의 부패는 심각한 수준이다	그렇다 (87.3%)
우리 사회의 경제활동은 공정한 경쟁을 통해 이루어지고 있다	아니다 (73.0%)

무엇보다도 강한 사적 신뢰는 권력자와 부자들을 위해 법과 사회
질서를 왜곡시키고 있고, 법률 적용의 변형을 가져오고 있으며, 그
결과 공무원의 청렴성을 떨어뜨리고 사회 전체의 부패를 심화시키고
있다는 것이다. 또한 사적 신뢰는 경제활동 전반에서 공정한 경쟁을
방해하는 것으로 여겨지고 있다. 한국사회에서 연고집단에 한정된
좁은 범위의 신뢰는 한국사회에서 ‘신뢰의 확대’와 ‘신뢰의 일반화’
를 저해할 뿐 아니라, 연고집단의 바깥에 존재하는 다른 사람들에 대
한 신뢰도를 낮추어 상대방에 대해 비협조적 행동을 하게 하고, 이에
대해 상대방도 불신과 비협조로 나오도록 유도하는 결과를 낳는다.

한국사회의 제도에 대한 신뢰

4장

정부 및 공공제도에 대한 신뢰



한림대학교출판부

왜 사람들은 정부를 신뢰하지 않을까? Nye와 그의 동료들은 미국의 정치 제도를 진단하면서 이와 같은 질문을 제기했다 (Nye 1998(2001)). 이는 1970년대에 Miller(1974)가 시민들의 정치적 냉소주의와 불신이 점점 증가하는 것에 대해 경고하면서 제기했던 질문이기도 하다. Lipset과 Schneider(1983)는 기업(business), 노동, 정부의 비교를 통해 정치적 신뢰가 점점 감소하고 있는 역사적 흐름을 분석한바 있다. 이들은 미국의 다양한 분야의 제도에 있어서 신뢰의 간격(confidence gap)이 존재하며, 이 간격은 1960년대부터 점점 커져 왔다고 주장한다.

Nye와 그의 동료들에 따르면 정부를 신뢰하는 미국인이 1960년대 중반에는 전체의 3/4이었지만, 1990년대 말에 이르러서는 전체의 1/4에 불과하다 (Nye 1998(2001)). 정치 제도, 또는 민간(civil) 제도에 관한 공공의 확신이 감소하는 것에 대한 우려는 민주 사회의 제도가 제대로 작동하려면 사람들의 지지와 신뢰가 필수적이라는 전제에서 출발하는 것이다.

현재 제도에 대한 공공의 확신의 감소는 비단 미국의 문제만은 아니다. Pharr와 Putnam(2000)은 미국, 유럽, 일본 민주주의에 대한 공공의 태도의 비교를 통해 제도적 확신의 감소가 이 세 지역 전체에 퍼져 있음을 보여주었다. 그들은 이러한 상황을 “민주주의에 대한 애정의 결여(disaffected democracies)”라고 표현하였다. 민주주의가 외부의 적에 대한 승리를 선포하려는 순간, 역설적으로 신뢰의 상실이라는 내부의 강력한 위협에 직면한 것이다.

이러한 상황은 민주화가 된지 오래되지 않은 나라에서는 더욱 심

각하다. 최근의 몇몇 연구에서는 공산주의였던 나라들(post-communist countries)이 제도, 특히 정치 제도에 대한 공공의 신뢰의 결핍으로 인해 어려움을 겪고 있다 (Mishler and Rose 1997; 2001)는 것을 보여주고 있다. 일례로 폴란드의 경우 의회와 정부에 관한 사람들의 확신이 1989년-1993년 사이에는 각각 85%, 65%로 높은 수준이었으나 불과 5년만에 급격히 감소하여 20%라는 낮은 수치를 보이고 있다 (Sztompka 1999).

한국은 폭발적인 경제 성장을 가능하게 했던 바로 그 메커니즘에서 기인하는 자멸적인 결과들에 직면하고 있다. 장경섭(1999)에 의하면, 가부장적인 정치적 권위주의, 재벌의 전제적이고 독점적인 기업 행위, 노동의 착취와 배제, 기초적인 복지권의 등한시, 만연해 있는 물리적 위험, 이데올로기적인 자기-부정 등이 모두 한국의 압축된 근대성(compressed modernity)에서 기인하는 위험한 결과물들이다. 이러한 많은 문제들이 제도적으로 해결되지 못하는 상황에서 사람들이 점점 제도에 대한 신뢰를 잃어가는 것은 별로 놀라운 일도 아니다. 이런 관점에서 본다면 사람들의 제도에 대한 신뢰가 감소하는 것은 제도들이 제대로 기능하지 못하거나 역기능 하고, 따라서 제도 자체가 신뢰받을만한 가치를 상실하기 때문이라고 할 수 있다. 그러므로 제도에 대한 신뢰의 정도가 변하는 것을 설명하기 위해서는, 제도적 장치의 속성을 이해하고 그 제도적 성과를 평가하는 것이 매우 중요하다.

1. 공공 및 민간 제도에 대한 신뢰의 수준

그림 4-1은 KDI 사회적 자본 조사에서 공적 기관 및 사회의 민간 제도에 대한 신뢰를 국회, 정부, 지방자치단체, 법원, 검찰, 경찰,

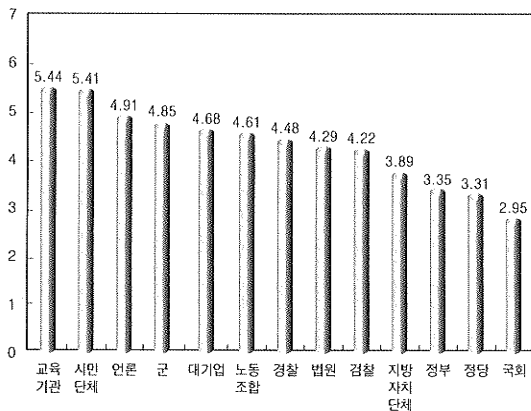
군, 정당, 대기업, 노동조합, 언론, 시민단체, 대학 및 연구기관 등 다양한 제도 및 기관에 대해 0점을 불신으로, 10점을 신뢰로 질문했을 때의 응답의 결과이다.

이 그림에서 쉽게 알 수 있는 것은 중간값인 5를 기준으로 보았을 때 신뢰받는다고 평가할 수 있는 제도나 기관이 교육기관(5.4) 및 시민단체(5.4)를 제외하면 거의 없다는 것이다.

특히 정치 및 행정기관인 지방자치단체(3.9), 정부(3.3), 정당(3.3), 국회(3.0)는 앞서 살펴본 낯선 타인(4.0)보다도 낮은 신뢰를 받는 것으로 나타났다. 또한 공공질서를 유지하고 사회의 기강을 잡아야 할 검찰(4.2), 법원(4.3), 경찰(4.5), 군대(4.9) 역시도 높은 신뢰를 받지 못하고 있는 것을 알 수 있다.

이처럼 공공제도나 기관들이 신뢰의 부족이나 결여를 보여주는데 비해 민간기관이나 제도들은 비교적 더 나은 편이다. 노동조합(4.6)에 비해 대기업(4.7)이 약간이나마 신뢰가 더 높은 편이고, 또한 언론(4.9)은 교육기관과 시민단체 다음으로 신뢰를 받고 있다.

그림 4-1. 공공 및 민간 제도에 대한 신뢰의 수준



자료출처: 2006년 KDI 사회적 자본 조사

우리의 주목을 끄는 것은 우리 사회의 기본 규칙인 법률을 제정하는 국회의 신뢰도가 조사 대상 중 가장 낮다는 사실이다. 이것은 매우 중요한 의미를 갖는다. 국회에 대한 신뢰도가 낮을 경우 국민들이 국회가 제정한 법률의 정당성과 타당성을 인정하지 않을 것이고, 그 결과 자발적으로 법률에 순응하기보다는 어떻게든 그것을 회피하거나 왜곡하려 할 가능성이 크다. 또한 법률을 집행하는 중앙정부와 지방자치단체에 대한 신뢰도도 매우 낮고, 사법적 판단을 행하는 법원에 대한 신뢰도도 상당히 낮다.

이것을 보면 입법, 행정, 사법 등 국가기구 전반에 대한 국민들의 불신이 얼마나 심각한지를 잘 알 수 있다. 이처럼 국가기구에 대한 불신이 높은 경우에는 다음과 같은 세 가지의 문제를 유발할 수 있기 때문에 각별한 주의를 요한다(이재열, 1998).

첫째, 법률을 집행하는 과정에서 상당히 많은 감독비용과 집행비용이 소요된다. 그리고 다양한 형태의 저항과 법적 분쟁이 발생할 가능성도 그만큼 크다.

둘째는 국가기구와 공적 규칙에 대한 불신이 높으므로 사람들이 사적 연고에 의존하여 문제를 해결하고자 하는 경향성이 증가한다.

셋째, 이 과정에서 국가의 공공부문이 사적 연고에 의해 사유화 또는 식민화되거나 양자의 담합에 의해 각종 부정부패와 지대추구(rent-seeking) 행위가 발생할 가능성도 커진다.

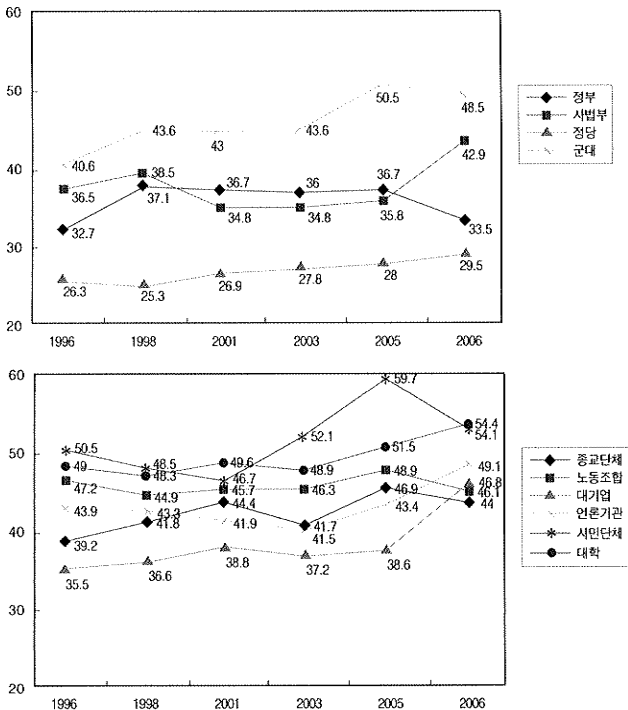
따라서 공적·제도적 신뢰가 낮다는 것은 시민사회의 성숙도가 낮을 수밖에 없는 이유가 무엇인지, 그리고 민주주의의 성과가 향상되기 어려운 이유가 무엇인지를 잘 설명해준다. 이런 상황에서는 시장경제의 역동성을 살리고 경제성장을 지속할 수 있는 사회적·정치적 조건도 제대로 갖추어지지 않는다. 오히려 각종 지대를 획득하기 위해 공공부문과 민간부문 사이에 다양한 결탁이 횡행하여 사회 전체의 경제적 효율과 생산성을 떨어뜨리는 문제가 발생하게 된다.

2. 제도에 대한 신뢰의 시계열적 변화

그러면 이러한 공공부문의 신뢰의 결여는 어떻게 평가할 수 있을까? 먼저 시계열적 비교를 통해서 살펴볼 수 있다. 아래의 그림 4-2는 1996년부터 최근까지 우리 사회에서 여러 차례 실시된 설문조사들에서 조사된 제도 및 기관들에 대한 신뢰의 정도를 척도를 조정하여 시계열적으로 비교 가능하게 만들어 비교한 그래프이다. 자료는 1996년부터 2005년까지 서울대학교 사회발전연구소의 각종 설문조사 자료들 및 2006년 KDI 사회적 자본 조사 자료를 이용하였다.

이 그래프에서 두드러진 특징은 전반적으로 공공기관에 비해 민간

그림 4-2. 공공기관(위) 및 민간기관(아래)에 대한 신뢰의 시계열적 비교



출처: 서울대학교 사회발전연구소 국민의식조사(각년도) 및 2006년 KDI 사회적 자본 조사 자료

기관들에 대한 신뢰의 정도가 높다는 점이다. 0점에서 100점까지 척도로 측정해 보면 공공기관은 모두 불신과 신뢰의 중간인 50점 이하로 값이 나타나고 있으며, 특히 사법부와 군대가 다소 신뢰가 증가하여 최근 40점을 넘고 있는 반면, 정부와 정당에 대한 신뢰는 30점대 부근 혹은 그 이하에 머물고 있다.

그에 비해 민간기관에 대한 신뢰는 공공기관에 비해 상대적으로 높은 편이다. 하지만 민간기관에 대한 신뢰의 절대적 수준도 높지 못해서 50점 이상 즉 중간보다 높은 값을 보이는 경우는 시민단체와 대학뿐이다. 민간 기관들 중에서 언론기관과 시민단체는 신뢰의 정도가 약간 하락하다가 최근 다시 증가하는 경향을 보이며, 노동조합과 종교단체는 뚜렷한 경향을 보이지 않는다. 한편 대기업과 대학교는 전반적으로 신뢰가 증가하는 경향을 보이고 있다.

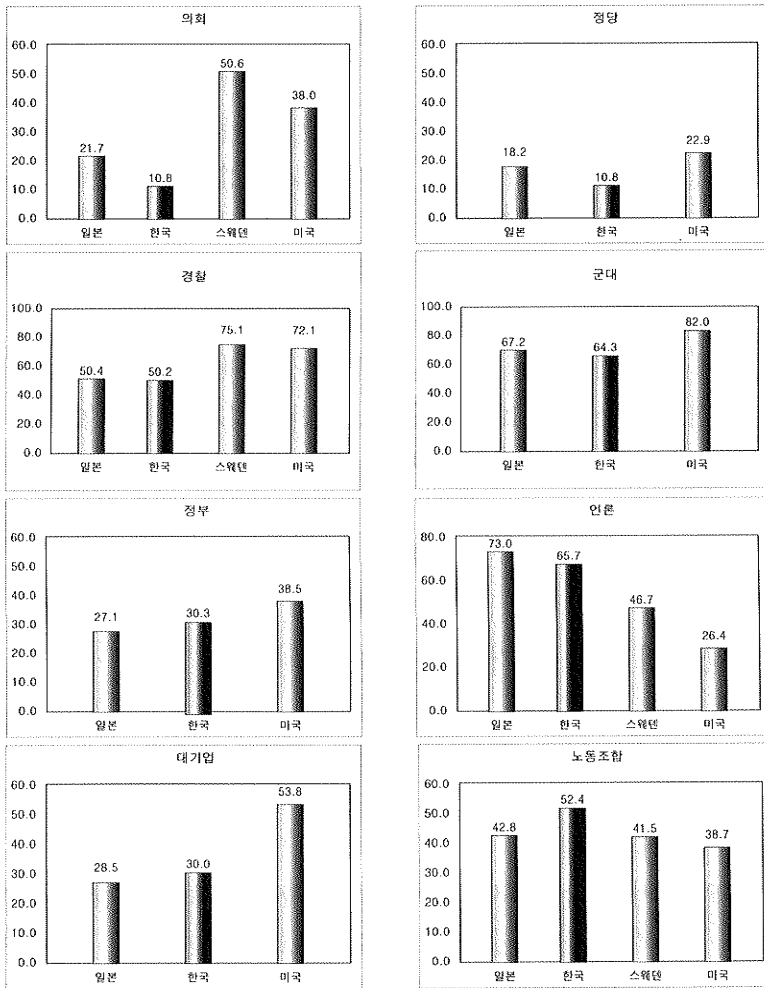
3. 제도에 대한 신뢰의 국제 비교

제도에 대한 신뢰는 일반화된 신뢰에 비해서 각 개인의 신뢰하는(trusting) 태도나 생각 뿐 아니라 신뢰의 대상 자체인 제도가 신뢰받을만한가(trustworthy) 여부가 중요하다. 그렇기 때문에 제도에 대한 신뢰는 제도가 제대로 작동하고 있는가에 대한 일종의 평가적인 의미도 갖는다고 할 수 있다.

그러면 국제적으로 비교해 볼 때 한국의 각종 제도나 기관이 받는 신뢰는 어느 정도일까? 세계가치관조사의 2001년 조사 자료를 분석해서 4점 척도로 조사된 것을 신뢰와 매우 신뢰의 비율을 그래프로 나타낸 것이 그림 4-3이다.

이 그래프에는 아시아의 일본과 한국, 유럽의 스웨덴, 그리고 미국의 여러 제도들에 대한 국민들의 신뢰의 정도가 그래프로 표시되

그림 4-3. 제도에 대한 신뢰의 국제 비교



출처: 세계가치조사(world value survey) 2001년 조사

어 있다. 앞서 시제열 비교에서도 나타난 것이지만 국제비교에서도 역시 의회 및 정당에 대한 신뢰가 가장 문제가 많은 것을 알 수 있다. 의회 및 정당 모두 한국에서 신뢰를 받는 비율은 11% 정도에 불과하다. 스웨덴의 의회가 50%, 미국의 의회가 40%, 일본의 의회가 20% 정도의 신뢰를 받는 것에 비해 볼 때 매우 낮은 수준이다. 또한

정당 역시 미국의 정당이 23%, 일본의 정당이 18% 정도의 신뢰를 받는 것에 비해서 여전히 낮은 수준이다.

정치제도 이외에 행정부에 속하는 정부와 질서유지 기관인 경찰, 군대 등의 신뢰도 역시 외국에 비해서 낮은 수준을 보인다. 경찰과 군대의 경우 미국이나 스웨덴에 비해 약 20% 정도 낮은 신뢰수준을 보이며, 정부에 대한 신뢰는 미국에 비해 8% 정도 낮다. 하지만 특 징적인 것은 이들 기관에 대한 신뢰의 면에서 일본과 비교해 보면 큰 차이가 없을 뿐 아니라 정부에 대한 신뢰는 한국이 일본에 비해서 약간이나마 더 높게 나타나고 있다는 점이다. 아마도 일본의 공공제도의 이러한 낮은 신뢰는 1990년대 전반적인 불경기의 영향 및 이러한 경기부진이 공공제도의 타성에 기인한다는 평가 때문이 아닐까 생각해 볼 수 있다.

4. 불신의 역사적 기원: 한국전쟁의 결과³⁾

신뢰의 수준이 낮을 뿐 아니라, 좁은 범위에 한정된 사적 신뢰만이 존재하는, 또한 제도적 신뢰가 낮은 한국 사회의 특성은 어떤 역사적 기원을 갖는가?

최근의 역사에 국한해서 본다면 가장 중요한 요인은 한국전쟁일 것이다. 시시각각 사람들을 삶과 죽음의 기로에 서게 하는 전쟁은 다른 무엇보다도 생존의 가치를 최고의 가치로 부각시킨다. 또한 급변하는 전쟁 상황은 사람들을 항구적으로 공포와 불안에 시달리게 한다. 이런 상황에서 개개인들은 자신과 가족의 생존을 확보하기 위해

³⁾아래의 불신의 역사적 조건 및 정치적 조건과 관련된 4절에서 6절의 내용은 성경룡(2001)을 요약 정리한 것이다.

연고관계가 없는 모든 사람을 일단 의심하고 불신하게 된다. 누구든지 나를 적에게 밀고하거나 해칠 수 있기 때문이다. 한국전쟁 중 인민군이 점령한 지역에서는 실제로 많은 사람들이 이웃의 밀고로 강제로 징집을 당하거나 목숨을 잃기까지 했다고 한다.

문제를 더욱 악화시킨 것은 국민을 보호해야 할 국가가 사회적 불신을 조장하고 확산하는 장본인의 역할을 했다는 사실이다. 전쟁 기간 중에 국가는 북한군의 서울 침공 등에 대한 사실과 전황 정보를 국민들에게 제대로 알리지 않았고, 좌익분자 색출을 위해 충분한 증거도 확인하지 않고 무고한 양민을 포함하여 많은 사람들을 처형하였다 (박명림, 1999). 결과적으로 전쟁을 통해서 국민들의 개인간 일반적 신뢰와 함께 국가로 대변되는 공적 제도에 대한 신뢰까지도 추락하게 된 것이다. 전쟁 상황에서 타인에 대한 신뢰는 곧 죽음이요, 불신이야말로 생존의 가능성을 높여주는 좋은 전략이 된다. 다시 말해 전면적 전쟁이 진행되고 여러 지역에서 국가테러가 일어나는 상황에서는 신뢰가 아니라 불신이 최악의 조건하에서 살아날 수 있는 생존전략이 되었던 것이다.

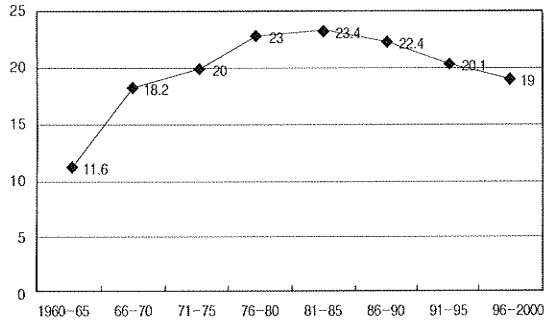
5. 불신의 사회적 조건: 높은 지리적 유동성

한국전쟁이 높은 사회적 불신을 초래하는 역사적 기원이었다면 1960년대 이후 급속히 진행된 산업화와 도시화는 불신을 증가시키는 중요한 사회적 조건의 하나였다. 산업화와 도시화의 결과 증가한 지리적 유동성은 불신을 조장하는 데 크게 기여하였다.

아래의 그림 4-4에서 보는 것처럼 한국인들은 1960년대 초반 이후 엄청난 지리적 유동성을 보였다. 이 그림에 의하면 지난 40년 동안 매년 평균 20% 내외의 국민들이 읍·면·동의 경계를 넘어 매우

빈번하게 이사를 했음을 보여주는데, 이 수치는 세계적으로 유례가 없는 높은 수치이다.

그림 4-4. 기간별 인구이동 비율 (%)



장기간에 걸쳐 많은 사람들이 지속적으로 이사를 다니면 사회관계에는 중대한 변화가 초래된다. 우선 사람들이 빠른 속도로, 그리고 넓은 지역에 걸쳐 이사를 다니게 되면 한 장소에 거주하는 시간이 줄어들고 따라서 이웃 사람들과 상호작용을 하는 빈도도 줄어든다.⁴⁾ 이웃도 똑같은 상황에 처해있으므로 사람들은 서로 모르는 채 외면하거나 아니면 상당한 정도의 경계심을 가지고 살아가게 된다. 그리하여 과거의 전통적 이웃공동체는 와해되고 곳곳에서 서로 신뢰하지 못하는 이방인들로 구성된 ‘이방인 사회’가 등장하게 된다.

6. 불신의 정치적 조건 1: 독재정치와 엘리트의 사익추구

1960년대 초반 이후 한국사회의 산업화는 독재정권에 의해 추진

⁴⁾퍼트남(Putnam, 1995)은 이사를 자주 다닐 경우 주변 사람들과 상호작용이 줄어들고 신뢰의 범위가 크게 좁아지게 되는데, 이러한 현상을 ‘재이식 가설’(re-potting hypothesis)로 설명하고 있다.

되었다. 그런데 불행하게도 독재정치는 사회의 신뢰기반을 심각하게 파괴하는 결과를 초래하였다. 무엇보다도 독재정권은 강압력에 기초한 통치를 행하였으며, 지배의 효과성을 제고하기 위해 사회 각 부문에 대한 정밀한 감시체제를 구축하였다.

이런 상황에서 국민들은 독재정권에 대해 충성(loyalty), 침묵(silence), 주장(voice), 이탈(exit) 등 네 가지의 반응 양식 중 주로 충성과 침묵으로 대응할 수밖에 없었다.⁵⁾ 이들 중 주장에 대해서는 경찰과 각종 정보기구에 의한 감시와 통제가 극심하였다. 따라서 독재정권에 의해 강압통치가 행해지던 시기에 개개인들의 합리적 선택은 충성, 침묵, 그리고 이탈이었다. 외부로의 ‘정치적 이탈’이 현실적으로 불가능한 상태에서 많은 국민들은 위협을 무릅쓰고 공공영역(public sphere)에서 독재정권에 도전하기보다는 가족과 연고집단 중심의 사적 생활에 몰두하는 ‘사회적 이탈’(social exit)로 빠지고 말았다(O’Donnell, 1988).⁶⁾

이러한 사회적 이탈의 결과 공공영역에서 주장 활동을 하는 소수의 사람들끼리만, 그리고 사적영역에서 특별한 연고관계에 있는 사람들끼리만 서로 신뢰할 뿐 신뢰는 사회 전체적으로 널리 확산되지 못하였다. 그러면 독재시대와 그 이후 시대에 한국사회의 발전을 주도했다고 평가받는 발전국가(developmental state)의 엘리트와 사회부문의 엘리트들은 얼마나 모범적으로 행동했는가?

아래의 표 4-1에 따르면 우리나라의 국민들은 이들 엘리트들을 매우 부도덕한 존재로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이들이 “모범적으로 행동하는가?” “공정한 경쟁을 통해 성공했는가?”라는 질문에 대다수의 응답자들이 부정적으로 답변하고 있는 데서 엘리트들의

⁵⁾이 네 가지의 반응 양식에 대해서는 허쉬만(Hirschman, 1970)을 참고할 것.

⁶⁾갬베타(Gambetta, 1988: 166)는 이런 현상을 ‘사적 생활로의 후퇴’(withdrawal into private life)라고 규정하고 있다.

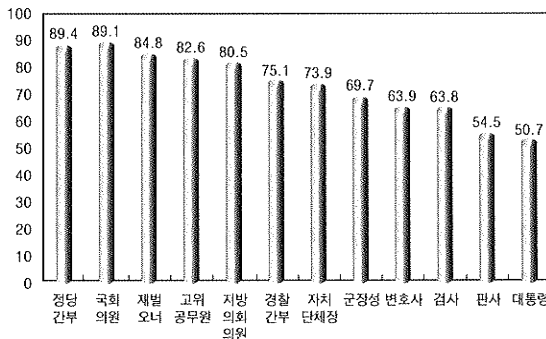
부도덕성이 잘 드러나고 있다.

표 4-1. 한국 사회의 엘리트들의 부도덕성

질문 내용	응답 (%)
사회지도층 인사들은 대체로 모범적으로 행동하고 있다	아니다 (87.1)
사회적으로 성공한 사람들은 대체로 공정한 경쟁을 통해 성공했다	아니다 (71.7)

이런 인식에 기초하여 국민들은 국가 지도층 전반에 대해 극도의 불신감을 표출하고 있다. 아래의 그림 4-5에 제시된 것처럼 대다수의 응답자들은 정당간부, 국회의원, 재벌오너, 고위공무원, 경찰간부, 군장성 등 국가부문과 사회부문의 거의 모든 지도자들을 깊이 불신하고 있음을 보여주고 있다.

그림 4-5. 국가지도층에 대한 불신의 정도 (%)



자료출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

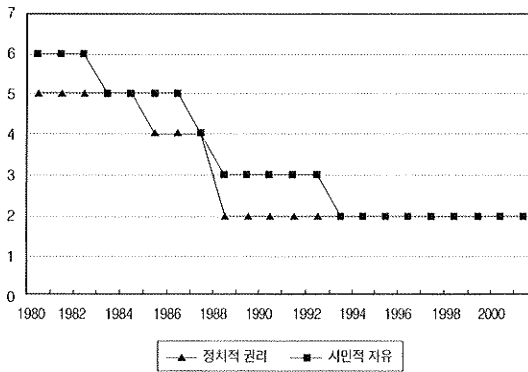
국가가 사회를 수직적으로 확고히 통제하고 있고, 또한 사회 각 영역이 연고와 불신으로 분절된 상황에서 국가의 지도층 인사들이 전면적인 불신의 대상이 되고 있다는 것은 사회적으로 매우 부정적인 함의를 갖는다. 무엇보다도 이들 지도층들이 제정하는 법제도들이 제대로 집행되고 수용될 수 없다. 그리하여 온갖 종류의 법규위반

과 사회적 무질서가 만연하게 된다. 또한 국가의 지도층 인사들이 부도덕하고 자기 이익만 추구한다고 인식되면, 일반 국민들도 수단과 방법을 가리지 않고 자기이익을 추구하는 강한 경향성을 보인다. 그 결과 사회는 도덕과 규범의 규제력을 상실하여 만인 대 만인의 투쟁이 벌어지는 홉스적인 자연 상태로 변질되고, 신뢰는 설자리를 잃은 채 불신이 사회 전체에 만연하게 되었다.

7. 불신의 정치적 조건 2: 민주화 과정의 역동성

1987년 6월에 민주적 개방을 이룬 한국사회는 그 이후 지금에 이르기까지 긴 시간 동안 그림 4-6에서 볼 수 있는 것처럼 지속적으로 민주적 전환과 공고화의 과정을 지나고 있다.

그림 4-6. 한국에서의 민주주의의 진전 추이



자료: Freedom House 각년도 보고서

그러나 우리는 그 어디에서도 민주화의 진전이 사회적 신뢰기반을 더욱 확고히 만들었다는 증거를 찾아보기가 어렵다. 오히려 민주화

가 국민들 사이에 불신을 더욱 조장·확산한 측면이 강하다. 동구의 구사회주의 나라들에서는 제도에 대한 신뢰가 짧은 기간 동안 급속하게 떨어졌다. 폴란드의 경우 1989년에서 1993년에 걸쳐 최고 85%와 65%까지 높은 수준을 유지하던 의회와 정부에 대한 신임도가 최저 20% 정도까지 떨어졌다(Sztompka 1999). 이러한 경향은 80년대 후반 이후 민주화의 급물살을 탔던 한국에서도 마찬가지로 나타났다. 결국 한국에서도 “민주주의의 위기”는 남의 문제가 아닌 현재 우리의 문제라는 것을 보여주는 예인 것이다(최장집 2002).

그렇다면 신뢰의 등장을 가져올 수 있는 가장 뛰어난 체제로 일컬어지는(Warren 1999) 민주주의로의 이행과정에서 왜 제도에 대한 신임의 급락이 나타나는 것일까? 동구 및 한국과 같이 1990년대에 급격하고 엄청난 민주주의의 경험을 한 나라들에서 이러한 경향은 뚜렷하고도 분명한 것이다. 하지만 서구의 경우에도 미국에서 신임도가 급락하기 시작한 1960년대 중반이 사회운동의 급격하고도 광범한 등장의 시점이기도 했다는 것에 착안해 볼 때, 민주주의를 완결된 상태로 보지 않고 끊임없이 시민권이 확대되어가는 과정으로 본다면(Giugni, McAdam et al. 1998), 서구 역시 민주주의의 확대과정과 신임의 하락이 시기적으로 상응한다고 볼 수 있다.

민주주의 확대와 신임의 하락이라는 두 현상의 관계를 살펴보기 이전에 개념적으로 민주주의가 제도적 신임과 갖는 이중적 관계를 먼저 볼 필요가 있다. 이중적이라는 의미는 먼저 민주주의가 국민들의 신임을 필요로 하는 체계인 동시에, 민주주의는 국민들의 불신을 제도화한 체제라는 것이다. 첫 번째 측면을 보자. 민주주의의 원활한 작동을 위해서는 “불확실성이나 위협의 상황에서 (국민들로부터) 지지를 획득하기” 위한 “투입요소”로서 신임이 필요하며(Luhmann 1988), 또한 상당한 정도로 “당연시되어진(taken-for-granted) 신뢰”의 존재가 민주주의의 필수조건이기도 하다(Bellah, Madsen

et al. 1991). 이것은 민주주의의 본래적 정의가 국민의 정부이기 때문이다. 하지만 국민들이 직접 통치하지 않고 권력의 위임을 통해서 민주주의가 운영되기 때문에 민주주의는 불신을 제도화한 체제일 수밖에 없기도 하다(Braithwaite 1998; Sztompka 1999). 민주주의의 근본 전제는 모든 권위를 의심하는 것이다. 권력의 상호견제나 국민들의 소환권 등 민주주의의 다양한 제도적 장치들은 권력의 남용이나 오용을 방지하기 위해 만들어졌다.

국민들의 신임을 필요로 하면서도 그것을 전제할 수 없는 민주주의 체제로의 이행의 과정에서 신임의 하락과 위기가 발생하는 과정과 메커니즘에 대해 살펴보도록 하자. 우리는 민주주의의 확대와 신임의 하락의 관계에 대해 세 가지 정도 가능한 메커니즘을 제시하고자 한다.

첫 번째 메커니즘은 민주주의의 확대가 제도의 객관적 성과의 하락을 가져와서 신임을 떨어뜨린다는 것이다. 민주화가 제도의 개혁을 수반할 경우 개혁은 기득권 세력의 저항을 낳기도 하고, 또한 관성(inertia)을 지닌 기존 관례(routine)의 파괴로 인한 각종 혼란이 발생하기도 한다. 따라서 일시적으로 제도의 성과가 떨어질 가능성이 높다. 이러한 제도적 성과의 하락은 사람들의 불만을 낳게 되고 결과적으로 제도에 대한 신임을 떨어뜨리게 되는 것이다. 만약 여러 분야에서 개혁이 동시다발적으로 진행될 경우 제도적 성과의 저하는 더욱 커질 것이고 그에 따라 제도에 대한 신임의 하락의 폭 역시 클 것으로 예상해 볼 수 있다.

두 번째 메커니즘은 과거 권위주의 혹은 약한 민주주의 정치체제 아래에서 국민들에 의해 잘못 부여되었던(misplaced) 신임이 민주화의 진행과 함께 철회된다는 것이다. 민주주의가 불신을 제도화한 체제라고 한다면 권위주의나 독재는 불신, 보다 정확하게는 의심을 용납하지 않는 체제이다. 권위주의나 독재 체제 하에서 언론이 제약

당하는 것은 그 대표적인 예이다. 민주화의 과정에서는 그 동안 억눌려온 각종 정보와 여론이 폭발적으로 국민들 사이에서 소통된다. 그에 따라 각종 제도의 문제점과 잘못에 대한 정보들 역시 공개될 것이다. 이러한 과정의 결과로 국민들은 과거 권위주의 하에서 제도에 대해 부여했던 과도한 신임을 철회하는 것이다. 따라서 이 메커니즘에 따르면 신임의 하락은 현실 자체의 문제점을 반영한다기 보다는 과거의 오류를 바로잡는 과정이라고 할 수 있다.

세 번째 메커니즘은 민주주의로의 이행의 과정에서 국민들의 열망과 기대가 객관적 현실의 개선이나 제도의 개혁보다 빠르게 상승하기 때문에 상승하는 열망이나 기대를 만족시키지 못하는 현실적 성과로 인해 불만이 증가하고 그 결과 제도에 대한 신임이 하락한다는 것이다(Davies 1969). 이것이 앞의 첫 번째 메커니즘과 구별되는 점은 첫 번째 메커니즘의 경우 객관적 성과의 저조함 자체가 원인으로 작용하는데 비해 세 번째 메커니즘의 경우에는 객관적 성과는 개선될지 모르지만 그에 대한 평가의 기준, 즉 기대의 정도가 높아지기 때문이라는 사실이다.

8. 불신의 사회적 결과 1: 사회적 갈등

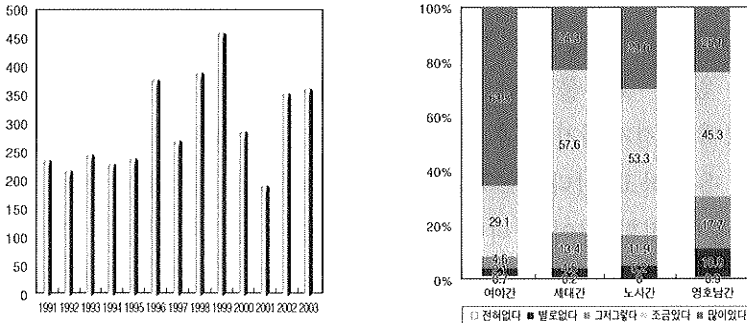
최근 들어 한국 사회에서 사회적 갈등을 우려하는 목소리가 높아지고 있다. 한국 사회에서 갈등은 권위주의 정권의 시대 동안 정치적 물리력에 의해 억제되어 왔던 반면, 억제되었던 갈등들이 민주화 과정에서 급격하게 분출되었다. 하지만 한국 사회에서 갈등은 민주화 이후 민주적 공고화의 시기를 거치면서 줄어들지 않고 지속적으로 높은 수준을 유지해 왔다.

아래 그림 4-7의 원편 그림은 한국의 주요 일간지들에 기사로 보

도된 주요 집단적 갈등의 건수를 연도별로 나타낸 것이다. 1980년대 후반 폭발적으로 증가했던 사회적 갈등은 1990년대 전반에 다소 감소세를 보이다가 1990년대 후반 이후 빠르게 증가했고, 2000년대 초에 잠시 주춤하지만 최근까지 상당히 높은 수준을 유지하는 것을 볼 수 있다. 이러한 전반적 추세는 국민들의 갈등에 대한 인식에서도 확인할 수 있다.

아래 그림 4-7의 오른편 그림은 2005년초 여론조사에서 집단 간에 갈등이 어느 정도나 있다고 생각하는지를 질문한 것에 대한 응답의 분포이다. 정치적으로는 여당과 야당 간에, 사회적으로는 구세대와 신세대 간에, 지역적으로 영남과 호남 간에, 그리고 경제적으로 자본과 노동 간에 갈등이 있다고 인식하는 비율이 75~85%에 이르는 것으로 나타났다.

그림 4-7. 객관적 사회갈등의 빈도(왼쪽) 및 주관적 갈등 인식의 정도(오른쪽)



한국 사회의 이러한 높은 수준의 사회적 갈등은 민주화를 경험한 사회들에서 공통으로 나타나는 현상이 아니라는 점에서 관심과 설명을 요한다.

정치권에서는 이러한 갈등을 서로의 탓으로 돌림으로써 정쟁의 도구로 삼고 있기도 하다. 야당이 사회적 갈등을 정치적 리더십의 부재 혹은 갈등적 리더십 때문이라고 주장하는 반면, 여당에서는 야당의

비협조와 갈등 조장이 갈등의 주된 원인이라고 주장하고 있다. 하지만 사회적 갈등이 정치권의 의도에 따라 조장되거나 이용될 수 있다고 보는 음모적 관점은 현실을 단순화시킬 뿐 아니라 문제의 해결에도 전혀 도움이 되지 못한다.

민주화에 대한 정치학 혹은 사회학 연구에서는 민주화 이행이 위로부터의 엘리트 간의 타협의 결과로 나타났는지 아니면 밑으로부터의 사회운동의 압력에 의해 이루어졌는지에 따라, 즉 민주화 이행 경로별로 사회적 갈등의 수준이 달라진다는 주장을 한다(성경룡 1993; 윤상철 1997). 한국의 경우 민주화 이행에 대한 초기의 연구들은 엘리트의 역할을 강조했지만 현재에는 민주화 이행에서 가장 결정적 역할을 한 것이 사회운동을 통한 밑으로부터의 동원이라는 데에 대체로 합의가 이루어진 상황이다. 그리고 사회운동을 통한 동원의 과정에서 공권력과 공공제도에 대한 국민들의 신뢰는 계속적으로 낮아져 왔다.

90년대 말 경제위기 이후로 우리 사회는 분배구조가 급격히 악화되어 왔다. 소득불평등 정도를 나타내는 지니계수는 90년대 중반 0.28에서 경제위기 이후 0.32로 갑자기 뛰어올라 최근까지도 그 수준을 유지하고 있다. 소득불평등은 재산불평등, 특히 부동산 소유의 불평등에 비할 것이 아니다. 서울 강남을 중심으로 불었던 부동산 열풍은 상당수 중산층까지 상대적 박탈감을 철저히 느끼게 한다. 강남에 사람들이 몰리는 중요한 이유 가운데 하나는 교육이다. 엄청난 비용의 사교육은 계층간 위화감을 낳을 뿐 아니라 계층구조의 고착화를 빠르게 진행시킨다. 분배의 악화로 경제적 처지가 더욱 어려워진 사람들이 자신의 처지를 벗어날 수 있는 가능성은 점점 낮아지고 있다.

문제는 여기에서 끝나지 않는다. 노동자와 농민들의 불만과 절망을 더욱 부채질하는 것이 있다. 최근 검찰 조사를 통해 속속 드러나

고 있는 정치권과 재계의 검은 커넥션은 그동안 지속적으로 진행되어온 민주화에도 불구하고 정경유착이라는 한국사회의 고질적인 병폐가 전혀 개선되지 않았다는 것을 적나라하게 보여준다. 과거 권위주의 시대의 노동문제가 단지 노사간의 문제에서 끝나지 않고 노정간의 문제로 확대될 수밖에 없었던 배경이 바로 정치권과 재계의 깊은 유착관계였다면, 오늘날 거리로 쏟아져 나온 노동자와 농민들로 하여금 한결같이 정부와 정치권을 성토하게 만드는 것 역시 여전히 사라지지 않고 지속되는 정경유착이다.

거리로 뛰어나와 과격한 시위를 벌이는 것이 노동자와 농민들이 당면한 자신들의 문제를 해결하는 최선의 방법이 될 수 없다는 것은 분명하다. 한 걸음씩 물러나서 어쩔 수 없는 현실은 수용하고 보다 현실적으로 대안을 모색할 필요가 있는 것도 사실이다. 하지만 그러기 위해서는 대화와 협상의 상대방이 내 당면한 문제를 진정으로 이해하고 공감한다는 신뢰가 전제되어야 한다. 또한 대화와 협상의 방식으로 이루어지는 제도내의 게임이 자신들의 삶의 요구를 반영해서 좋은 결과를 가져올 수 있을 것이라는 제도에 대한 신뢰가 필요하다. 사회 집단 상호간의 불신, 국민의 제도에 대한 불신은 이처럼 사회적 갈등의 해결과정을 더욱 어렵게 만들고 있다.

9. 불신의 사회적 결과 2: 사회적 이탈

우리 사회의 갈등 수준이 높아지는 것은 우려할 만한 일이며, 사회통합의 노력은 이루어져야 한다. 하지만 그에 못지않게 어찌보면 보다 더 우려할 일이 있다. 그것은 바로 우리 사회를 포기한 채 등지고 벗어나려는 사람들이 늘어난다는 사실이다. 그 중요한 원인 가운데 하나가 바로 사회와 제도에 대한 불신과 냉소의 증가이다. 최근 여론

조사 결과들에 따르면 여당과 야당의 지지율은 20%와 30% 사이에서 각축을 벌인다고 한다. 조사에 따라 다르겠지만 40% 내지는 50%에 가까운 사람들이 마음 붙일 정당이 없는 셈이다. 이것은 정치에 대한 국민들의 불신과 냉소가 급속히 늘었음을 보여준다.

경제학자 허쉬만에 따르면 시장이나 조직에서 불만이 있을 때 시장의 고객이나 조직의 성원들이 묵묵히 참고 견디는 충성(loyalty)의 태도를 취하지 않는다면 저항(voice)과 이탈(exit)의 둘 중에서 하나를 선택하게 된다고 한다. 고객의 경우 상품에 대해, 조직 성원의 경우 조직에 대해 애착이 크거나 저항을 통한 불만의 해결 가능성이 높을 때 이들은 저항을 선택한다. 반대로 애착이 낮고 불만의 해결 가능성이 낮다면 이들은 이탈을 선택할 것이다.

이러한 주장을 전체 사회에 적용해보면 어떨까? 투표 혹은 집회나 시위를 통해 사회의 변화를 요구하는 것은 저항에 해당할 것이다. 그렇다면 이탈에 해당하는 것은 무엇일까? 자살의 증가, 출산의 감소, 이민 희망자의 증가를 모두 사회로부터 이탈의 징후라고 볼 수 있지 않을까? 그렇게 본다면 우리 사회는 지금 심각한 이탈의 위기에 놓여 있다. 허쉬만의 이론에 따르면 시장에서의 고객의 이탈은 경쟁을 자극해서 보다 나은 상품의 공급을 가져온다고 한다. 하지만 사회로부터 성원의 이탈은 돌이킬 수 없는 사회의 공동화라는 결과를 낳는다. 애착도 사라지고 변화의 희망도 버린 채 사회를 등지고 벗어나려는 대열이 늘어난다면 우리 사회의 미래는 없다. 목소리 높인 저항만이 아니라 침묵 속의 이탈에도 시급하게 관심을 기울여야 할 때다.

2002년 한 해 동안 총 자살 건수는 1만 3,055건으로 지난 10년 동안 2배 이상이 늘었다. 이러한 증가율은 세계적으로 높은 것이다. 자살률 역시 10만 명당 27명을 넘어서 세계적으로 대단히 높은 수준을 보인다. 사회로부터 벗어나는 방법으로 자살만큼 극단적인 것은 없을 것이다. 자살의 이유는 다양하다. 하지만 그 밑바탕에는 모두

뿌리 깊은 절망이 있다. 특히 경제위기 이후 자살이 늘어나는 것은 생활의 불안정과 빈부격차의 심화 등 각박한 사회 현실과 떼어서 생각할 수 없다.

자살률이 늘어나는 것만 세계적인 것은 아니다. 출산율이 떨어지는 것 역시 세계적이다. 지난해 우리나라의 가임 여성 1명당 평균 자녀수는 1.17명이었다. 30년 전의 4명에서, 10년 전의 2명을 거쳐, 세계에서 가장 낮은 현재의 수준에 이르기까지 놀라운 속도로 출산이 줄어들었다. 아이를 낳아 키우는 물질, 심적 비용이 너무나 커서 도저히 엄두를 낼 수 없다는 말이 공공연히 언론에 등장하는 상황이다. 원치 않는 미래로부터의 이탈인 셈이다. 사회 유지의 가장 기본적인 요건인 성원의 재생산이 심각하게 위협받는다라는 것은 심각한 문제가 아닐 수 없다.

이민의 경우 사정은 다소 달라 보인다. 과연 우리 사회의 이민은 사회적 위험신호로 받아들여야 할만큼 심각한 문제인가? 먼저 최근 이민을 얼마나 많이 떠나는지를 살펴보도록 하자. 2003년 한 해 동안 외교통상부에 집계된 이민자수는 1만 1178명으로 전 해에 비해 3.5% 감소했다. 경제위기 이후로 가장 이민이 많았던 2000년의 1만 5307명에 비하면 크게 줄어든 것이다. 우리 사회에서 이민은 70년대 중반 4만 명을 훨씬 넘을 정도로 줄을 이었지만 90년대 이후로 감소해왔다. 경제위기 이후로 다소 늘기는 했지만 최근에는 다시 줄어들고 있다. 만약 이러한 통계 숫자만을 놓고 본다면 우리 사회에서 이민은 그렇게 심각하지 않은 문제일지도 모른다.

하지만 표면적으로 드러난 이민자 수의 감소에 안심하기에는 이르다는 점이다. 최근 몇 해 동안 미국을 위시해서 많은 나라들에서 이민 요건을 강화해 왔기 때문에 이민을 가고자 했으나 현실적 여건 때문에 가지 못한 사람들이 많을 것이기 때문이다. 최근 여론조사 결과를 보면 이런 추측을 더욱 뒷받침한다. 삼성경제연구소와 서울대 사

회발전연구소에서 2004년에 조사한 결과에서 20대와 30대 응답자의 절반 이상이 갈 수만 있다면 이민을 가겠다고 응답했다. 올 가을 고학력 전문직종 종사자들을 대상으로 삼성경제연구소에서 실시한 조사에서는 응답자의 63.5%인 것으로 나타났다.

이제 이민은 일부 사람들만의 문제가 아니라 평범한 사람들의 머릿속 한 구석에 자리잡고 있으면서 불쑥불쑥 모습을 드러내는 현실 탈출의 수단이 되었다. 많은 사람들이 단지 막연하게 이민을 생각해 보는 단계를 넘어 이민의 요건이나 비용 등에 대한 정보를 찾고, 이민 알선 업체의 문을 두드리는 단계까지 이르렀다. 물론 이러한 이민에 대한 동경이 현실화되기에는 아직도 많은 장애 요인들이 존재한다. 이민을 꿈꾸는 사람들 중에 고학력 전문직에 종사하는 사람일수록 이민이 가져오는 불확실성 때문에 결단이 망설여질 것이고, 또한 한국에서의 크게 재미를 보지 못한 사람들은 강화된 이민 요건을 맞추기가 쉽지 않을 것이다. 막상 이민을 떠나도 현지 적응이 쉽지 않아서 돌아오는 경우도 늘고 있다고 한다. 지난해만 해도 전 해보다 15% 가량 역이민이 늘었다고 한다.

그렇다면 열망은 늘었지만 현실화되기 어렵기 때문에 이민열풍은 크게 문제될 것이 없는가? 그렇지 않다. 가족 전체 이민이 어렵다고 판단한 사람들의 선택이 이른바 가족 분리를 통한 부분이주이다. 자녀 교육을 위해 이민을 가고 싶지만 여의치 못하기 때문에 애들과 엄마만 보내는 것이다. 최근 이민을 꿈꾸는 사람들이 드는 가장 큰 이유가 교육이라는 조사 결과도 있다. 2004년 한 해 동안 조기유학을 통해 빠져나간 학생들이 1만 7천명이며 그에 따른 송금액수도 55억 달러를 넘었다. 교육문제가 시급히 해결되지 않는 한 교육을 위한 탈출은 늘어날 것이다. 경제학자 허쉬만의 표현을 빌리자면 교육이 바뀌기를 기다리거나(loyalty) 변화를 목소리 높여 요구(voice)하기에 지친 학부모들은 이제 이탈(exit)이라는 최후의 선택으로 점점 기울

고 있는 것이다. 문제는 그 결과이다. 교육이 경쟁적 시장이라면 고객의 이탈은 공급자로 하여금 살아남기 위한 개선과 혁신을 하도록 강제할 것이다. 하지만 불행하게도 우리의 교육은 그렇지 못하다.

이민을 꿈꾸지만 실행에 옮기지 못하는 사람들 역시 심각한 문제를 안고 있다. 어떤 조직이든 잘 운영되려면 구성원들의 애착과 몰입(commitment)이 필요하듯이, 국가 역시 국민들의 애착과 몰입이 필요하다. 이민을 꿈꾸는 사람들의 상당수는 이 사회에 대한 애착과 몰입을 부분적 혹은 전면적으로 철회한 사람들이다. 애착과 몰입을 이미 상실했지만 현실의 벽에 부딪쳐 떠나지 못하는 사람들이 늘어난다면 우리 사회는 마지못해 살아가는 사람들이 넘치는 활력을 잃은 사회가 될 수밖에 없다. 한국 사회에 애착을 갖기 힘들게 만드는 요인은 다양할 것이다. 점점 줄어들기만 하는 성공의 기회, 악화일로를 견고 있는 삶의 질, 거둬들인 개혁에도 불구하고 달라진 것이 없다는 허탈감. 이것들은 모두 “앞이 보이지 않는다”는 한 마디 표현에 잘 압축되어 나타난다.

한국사회의 제도에 대한 신뢰

5장.

한국 사회의 기업에 대한 신뢰



한림대학교출판부

1. 민간제도로서 기업에 대한 신뢰

민간부문의 신뢰는 공공부문(정부, 법률 등)에서의 신뢰와는 어떻게 구별되는가?

공공부문은 대다수 국민들의 권익을 보호하고 사회 전체의 질서와 복리를 지키기 위해 존재한다. 따라서 공공부문에서는 자신들의 활동이 대다수 국민들의 지지를 받고 정당성(legitimacy)을 얻는 것이 핵심적이다. 그렇기 때문에 공공부문에서의 신뢰는 정당성의 확보와 직결된다고 할 수 있다.

하지만 이에 비해 민간부문의 기업들에게 가장 중요한 것은 재화나 서비스의 생산을 통해서 이윤을 얻는 것이다. 이러한 기업들에게 신뢰가 중요하다면 그것은 시장에서의 신뢰일 것이다. 그리고 시장에서의 신뢰는 기업들의 정당성보다는 경쟁력(competitiveness)에 더욱 직결되는 사안이다. 요컨대 제품이나 서비스 시장에서 고객들의 신뢰, 노동시장에서 피고용자의 신뢰, 자본시장에서 투자자들의 신뢰를 얻는 것이 기업의 입장에서는 경쟁력의 원천이 된다.

공공부문과 민간부문에서 신뢰의 차이는 조직의 환경을 제도적(institutional) 환경과 기술적(technical) 환경으로 나누어 보는 것과 관련이 있다(Scott 1998). 제도적 환경과 기술적 환경의 구분은, 조직들이 생존과 발전이 제도적 순응--명시적이거나 암묵적인 규칙을 따르거나 정당성을 확보하려는 노력--에 의존하는가 아니면 시장에서의 경쟁우위 확보--효율성 혹은 유효성을 강화함으로써 경쟁에서 앞서가는 것--에 달려있는가 여부를 내용으로 한다.

물론 공공부문에서 기술적 환경이 무관하고 민간부문에서 제도적 환경을 무시해도 되는 것을 절대 아니다. 공공부문 개혁에서 핵심적

인 내용이 효율성의 확보라는 사실과 또한 민간 기업들의 사회적 책임에 대한 강조가 늘어나는 현실은 공공부문-정당성 확보, 민간부문-경쟁력 확보라는 도식적 이해가 부적합하다는 것을 잘 보여준다. 하지만 여전히 일반적 인식은 공공부문은 정당성에 보다 많은 관심을 그리고 민간기업부문에서는 경쟁력 확보에 더욱 관심을 가져야 한다고 보는 것이다. 이처럼 민간 부문의 신뢰가 정당성 이외에도 경쟁력이라는 문제와 직결된다면 신뢰의 수준이 경제적 성과에 지대한 영향을 미칠 것은 자명한 사실일 것이다.

한국에서 신뢰가 중요한 사회적 이슈로 제기된 계기 역시 경제위기와 그 사회적 충격이었다고 할 수 있다. 1995년 후쿠야마가 신뢰의 문제를 들고 나왔을 때 한국에서도 이미 신뢰에 대한 논의가 시작되고 있었다(이재혁 1996). 특히 공적 신뢰의 결핍과 사적 신뢰의 과잉이라는 한국 사회의 현실에 대한 반성이 주된 내용을 이루고 있었다. 하지만 역시 신뢰의 문제를 전국민적 관심의 대상으로 만든 것은 경제위기였다고 해야 할 것이다. 그것은 경제위기가 단순히 경기변동이나 외부적 충격이라는 경제적 요인보다 ‘신뢰의 붕괴’라고 하는 사회적 위기와 밀접히 관련되어 있다는 반성에서 출발한 것이다(박찬웅 1998). 또한 경제적 위기와 사회적 해체 속에서 신뢰가 더욱 파괴되고 있다는 위기감마저 폭넓게 확산되었다.

경제위기 이후 정부와 기업, 그리고 국민들은 모두가 경제 회복을 위해 노력해 왔고 나름대로의 성과도 있었다고 평가를 받고 있다. 그러면 과연 신뢰의 회복도 그와 함께 이루어져 왔는가? 우리는 이 장에서 민간부문의 신뢰를 기업에 대한 신뢰, 그 중에서도 대기업에 대한 신뢰로 국한시켜, 기업들의 구조조정의 노력은 과연 경제 위기의 과정 속에서 추락한 기업들에 대한 신뢰의 회복을 가져왔는가에 대해 살펴보고자 한다.

기업에 대한 신뢰의 문제를 접근하는 본 논문의 기본적 시각은 앞

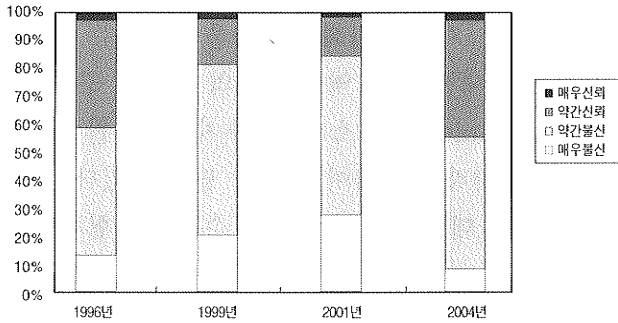
서 언급한 바와 같이 신뢰가 개방 시스템으로서 기업의 중요한 환경적 요소라는 것이다. 기업의 사회적 환경을 구성하는 것들은 다양하다. 따라서 기업에 대한 신뢰 역시 기업의 환경을 구성하는 주요한 이해당사자(stakeholder)--소비자, 투자자, 직원 및 일반 시민 등--와의 관계에 따라 구분하여 살펴볼 필요가 있다. 이 글에서는 한국 사회의 기업에 대한 신뢰의 일반적 수준을 경험적 자료를 통해 살펴본 뒤에 기업의 다양한 사회적 환경과의 관계별로 나누어 신뢰의 문제를 다루고자 한다.

2. 기업에 대한 신뢰의 현황

대기업에 대한 사회적 환경의 이해당사자별 신뢰의 내용을 살펴보기 이전에 대기업에 대한 일반적 신뢰의 수준을 최근의 경험적 자료를 통해 살펴보도록 하자. 이러한 신뢰 수준의 점점은 그 동안 경제위기 이후 정부의 주도로 기업들이 추진해온 재벌 개혁과 구조조정에 대한 간접적 평가의 의미도 지닐 수 있다. 만약 개혁과 구조조정이 구조적인 문제점들을 해결하는 성공적인 것이었다는 평가가 일반적이라면 기업들에 대한 신뢰의 수준이 높아졌을 것이요, 개혁과 구조조정이 겉치레에 불과한 것으로 국민들의 기대에 부응하지 못하는 것이었다고 생각한다면 신뢰의 수준이 그대로이거나 심지어는 낮아졌을 수도 있다.

그림 5-1은 대기업에 대한 신뢰의 정도를 일반 국민들에게 묻은 결과를 시기별로 비교한 그래프이다. 이것들은 다른 제도나 조직들과 함께 대기업을 포함시켜 묻은 결과이다. 대기업에 대한 신뢰는 경제 위기를 전후로 해서 어떻게 변화하였는가? 그림 5-1에 나타난 결과를 보면 1996년도에 대기업을 신뢰할 수 있다고 응답한 비율은 매

그림 5-1. 대기업에 대한 신뢰 정도의 시기별 비교



자료출처: 1996 국정홍보처 국민의식조사
 1999년 정신문화연구원 신뢰 조사
 2001년 한림과학원 신뢰 조사
 2004년 조선일보 국민의식조사

우 신뢰한다(2.1%)와 어느 정도 신뢰하는 편이다(37%)를 합쳐서 39.1%였다. 대기업을 신뢰한다고 응답한 비율이 절반에 못 미쳐 신뢰보다는 불신이 더욱 강하다는 것을 볼 수 있다. 그런데 경제 위기 이후 1999년에는 신뢰한다고 응답한 비율이 매우 신뢰한다(1.1%)와 신뢰하는 편이다(16.9%)를 합하여 18%로 1996년에 비해 절반에도 못 미치는 비율로 떨어졌다. 그에 비해 전혀 신뢰하지 않는다고 응답한 비율은 같은 기간 동안에 12.7%로부터 21%로 높아졌다. 이러한 결과는 많은 국민들이 대기업의 경영상의 문제점들을 경제 위기의 주요 원인으로 보고 그나마 높지 않았던 대기업에 대한 신뢰를 상당히 철회하였다는 것을 보여준다.

그러면 경제위기 이후 개혁과 구조조정의 노력은 얼마나 신뢰의 회복을 가져왔는가? 1999년과 2001년의 조사 결과를 비교해 보면 대기업을 신뢰한다고 응답한 비율은 18%에서 15.7%로 약간 낮아졌다. 그리고 대기업을 전혀 믿지 못한다는 비율은 1996년의 12.7%로부터 1999년의 21%로, 그리고 다시 2001년에는 29.4%로 지속적으로 증가하고 있음을 볼 수 있다. 이러한 결과는 대기업에 대한 신뢰의 하락이 경제 위기이라는 일시적 상황에 대한 반응일 뿐 아니라 지

속되는 추세로 나타난다는 것을 보여준다.⁷⁾

경제 위기 이후 비교적 빠른 경제 회복을 보였음에도 불구하고 또한 기업의 구조조정 노력에도 불구하고 대기업에 대한 신뢰가 회복은 커녕 오히려 악화된 배경으로 우리는 다음과 같은 요인들을 생각해 볼 수 있다. 우선 정부의 정책 및 기업 부문에서의 개혁과 구조조정이 일관되지 못하고 미온적일 뿐 아니라 IMF의 요구에 일방적으로 따르는 신자유주의적 성격을 지닌다는 사실이다(Lim, Hwang, and Chung 2000).

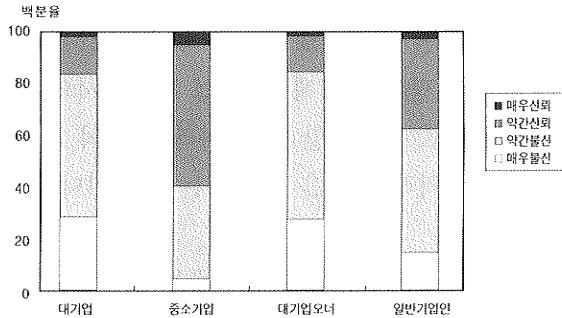
결국 개혁과 구조조정이 불완전하고 왜곡되어 있다는 인식이 대기업에 대한 신뢰의 회복을 어렵게 만든다고 볼 수 있을 것이다. 하지만 그밖에도 대우의 최종 부도 처리로 인한 국민 경제의 엄청난 부담, 현대건설 및 투신의 위기와 관련한 정책적 대응의 문제점에서 드러난 여전히 투명하지 못한 대기업과 정부의 관계 등이 대기업에 대한 신뢰를 더욱 떨어뜨린 요인으로 작용했을 것이다.

하지만 2004년도 조사에서 이러한 경향은 크게 역전되어 나타난다. 대기업에 대해 매우 불신하는 비율이 8.6%, 약간 불신하는 비율이 47.4%로 높게 나타나기는 하지만, 이전에 비해 대기업을 신뢰하는 비율이 44%로 크게 늘어난 것이다. 이러한 대기업에 대한 신뢰의 상승은 무엇보다 경제적으로 어려운 상황에서 대기업의 국민경제에 대한 기여도를 인정한 결과라고 볼 수 있다. 대기업의 투명성과 사회적 책임을 인정하기 보다는 기술혁신과 경제성장, 일자리 창출에 기여하는 측면이 더욱 부각된 것이다. 동시에 공공부문의 제도 및 기관

⁷⁾국제투명성기구(Transparency International)가 매년 발표하는 부패지각지수에서도 한국은 1997-98년 사이 약 4.2로부터 1999-2000년 사이 약 3.9로 오히려 부정부패의 정도가 더 심해진 것으로 나타나고 있다. 결국 정부의 구조조정과 개혁의 노력에도 불구하고 외부에서 보는 한국의 부정부패는 오히려 악화되고 있는 것이다.

들(행정, 사법, 입법부 등)에 대한 신뢰가 감소한 만큼 반작용으로 민간부문의 대기업에 대한 신뢰가 증가한 것이기도 하다.

그림 5-2. 대기업과 중소기업, 소유주와 기업인에 대한 신뢰 정도의 비교



대기업에 대한 신뢰의 하락을 기업 전반에게로 일반화시킬 수 있는가? 또한 기업에 대한 불신은 기업에 속한 모든 사람에 대한 불신을 의미하는가? 그림 5-2는 그렇지 않다는 것을 보여준다. 한림과 학원의 2001년 신뢰 조사 자료를 분석한 이 그림을 보면 대기업을 신뢰한다고 응답한 비율이 15.7%에 불과한데 비해 중소기업을 신뢰한다고 응답한 비율은 58%나 된다. 이러한 결과는 한국 경제에서 일반적으로 지적되는 경제의 이중구조가 결과적으로 민간 기업부문에 대한 신뢰에서도 반영되어 나타나고 있음을 의미한다. 국민들은 일반적으로 이중구조에서 유리한 위치를 점한 대기업을 불신하는 반면 불리한 위치에 있는 중소기업을 신뢰하는 경향을 보이는 것이다.⁸⁾

그림 5-2에서 우리는 대기업에 대한 불신이 주로 대기업 오너에 대한 불신에 기초하고 있다는 것을 또한 알 수 있다. 대기업 오너에

⁸⁾ 이러한 경향은 다른 조사에서도 볼 수 있다. 2000년 6월 여론조사 기관인 리서치앤리서치(R&R)의 조사결과에 따르면 직업별 부패의 정도에서 재벌 총수 부패가 심하다는 응답이 91.8%, 대기업 사장의 부패가 심하다는 응답이 87.1% 이었다. 한편 이에 비해 중소기업사장은 48.9%만이 부패가 심하다고 응답해서 부패를 주로 대기업과 관련시켜 생각하는 경향이 있음을 알 수 있다.

대한 신뢰의 분포가 대기업에 대한 신뢰의 분포와 동일하다는 것이 이를 잘 보여준다. 대기업 오너를 신뢰하는 비율이 15.1%인데 비해 대기업의 임원급이나 중소기업체 사장인 일반기업인을 신뢰하는 비율은 35%로 상대적으로 높게 나타난다.

대기업과 중소기업 일반에 대한 신뢰를 비교하면 앞서 본 것과 같이 중소기업을 신뢰하는 비율이 월등히 높게 나오지만 개별 기업을 대상으로 신뢰의 정도를 물으면 다소 다른 결과가 나타난다. 2001년 한림과학원의 신뢰 조사에서 ‘평소 가장 신뢰할 만하다고 생각하는 기업’을 떠올리도록 하고 이 기업이 대기업인지 중소기업인지를 응답자들에게 묻은 결과, 응답자의 34.8%가 그런 기업이 전혀 없다고 응답했으며, 평소 신뢰하는 기업이 있다고 응답한 사람들 중에서 대 기업을 선택한 사람(54.8%, 전체의 35.7%)로 중소기업을 선택한 사람(45.2%, 전체의 29.4%)에 비해 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대기업이 중소기업에 대해 보다 지명도가 높기 때문에 신뢰하는 특정한 기업을 떠올리게 되면 대기업이 될 가능성이 높다고 볼 수도 있고, 또한 대기업 및 중소기업 일반에 대한 신뢰와 개별 기업에 대한 신뢰간에 차이가 있다고 볼 수도 있을 것이다.

3. 투자자-기업 관계에서의 신뢰

기업의 환경을 구성하는 것들 중에서 자본시장은 최근 점점 더 그 중요성이 높아지고 있다. 자본시장에서의 신뢰는 투자를 위한 필수 조건이다. 자본시장에서 신뢰는 (1) 투자자와 경영자의 사이에서 경영자가 투자자의 이익을 반영하고 존중하는 행동을 할 것이라는 주인-대리인(principal-agent) 관계의 문제와 함께, (2) 투자자들이 기업에 투자할 것인가의 여부를 결정하는 과정에서 해당 기업에 대

한 정보가 얼마나 투명하고 정확하게 공개되는가와 관련된 정보비대칭(information asymmetry) 문제를 내포한다. 따라서 기업이 투자자들로부터 신뢰를 얻기 위해서는 투자자들의 이익을 극대화하는 방향으로 기업을 경영하도록 노력해야 하며 또한 투자자들이 투자와 관련된 의사결정을 잘 할 수 있도록 양질의 정보를 제공하려는 노력을 기울여야 한다.

기업의 소유 및 지배구조에 대한 발전론적 입장에서 보면, 기업의 규모가 점차 확대되고 그 조직이 근대적 형태로 성장함에 따라서 소유구조는 자연분산적 형태로 변천하게 마련이다. 미국의 소유구조는 광범한 주식소유의 대중화가 이루어져 대주주가 존재하지 않으며, 따라서 전형적인 전문경영자의 경영능력과 경험이 최대로 활용되는 형태이다(Berle and Means 1932). 반면 한국의 소유구조는 지배주주인 개인이 최고경영자로서 회장의 위치로 군림하되 대표이사는 전문경영인을 임명하여 법적 책임을 지지 않는 특수한 형태이다. 즉 대체로 소유와 경영이 결합된 폐쇄형 소유구조의 형태를 나타내고 있다. 이러한 대기업의 지배구조에서는 사실 창업소유주의 가족들이 복잡한 지분구조를 통해 서로 얽혀 통제권을 행사하므로 상대적으로 작은 지분을 가지고도 전체 기업을 통제할 수 있는 가능성을 부여받는다(Chang 1998)

한국 기업의 소유구조 형태는 자본시장 개방시 외국의 자본으로부터 경영권을 보호하며 강한 추진력에 의한 기업성장의 중요한 원동력이 되는 장점을 지닐 수 있지만, 지배주주(소유경영자)가 자신의 이익과 의도를 실현시키기 위하여 일반주주들의 이익과 상반되는 결정을 내릴 수 있는 폐단이 있다. 1990년대에 들어와 한국의 주식시장도 양적 성장을 이룩하여 많은 대기업들이 주식시장을 통해 자본을 모집하고 있다. 하지만 여전히 지배구조의 면에서는 소유경영자의 입김이 강하게 남아 있어서 소액주주들과 기업간의 이해의 갈등

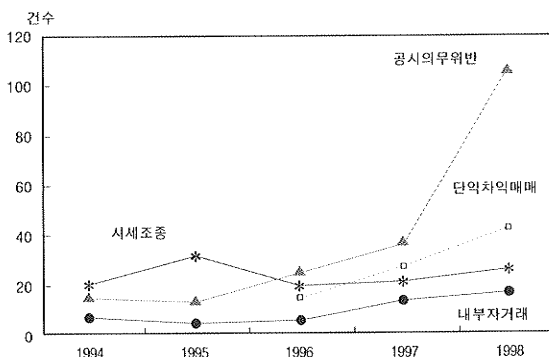
이 빈번하게 나타나고 있다. 특히 한국의 대기업들이 그룹이라는 기업집단의 형태로 존재하다 보니 집단주의에 의거해서 같은 그룹에 속한 기업들이 곤경에 빠질 경우 다른 기업들이 도와주는 경우가 많이 있다. 그런데 그 경우 전체 그룹의 입장에서 보면 가능한 일일지 모르지만 도움을 제공하는 기업의 입장에서는 기업 자체의 수익성이나 기업가치의 제고와는 상관이 없는 비용의 지출이다. 이 경우 이 기업의 주주의 입장에서는 자신의 이해관계가 전혀 대변되지 못한 활동인 것이다. 최근 소액주주들의 이익대변 요구가 강하게 제기되고 있는 배경에는 이처럼 소유경영주 중심의 시각과 주주 중심의 시각이 충돌하여 서로의 주장이 엇갈리는 경우가 많다.⁹⁾ 이처럼 투자자들이 자신들의 이해관계에 반하는 기업의 의사결정과 행동에 대해서 반대하고 경영자들을 불신하는 것은 기업이 자신들과의 계약을 성실하게 이행하지 않는다고 생각하기 때문이다. 요컨대 투자자들은 주인-대리인 관계에서 자신들의 대리인인 경영자들이 이해관계를 자신들과 일치시키지 않고 오히려 전체 그룹의 이해를 우선시하고 있다고 보기 때문이다.

한국의 주식시장에서 투자자들은 기업들이 자신들의 재정상태와 경영성과에 대해서 결산을 하고 재무제표를 공개할 때에 기업 관련 정보들을 투명하고 정확하게 투자자들에게 제공하지 않는다고 보는 경우가 많다. 재무제표 작성 과정에서의 분식결산과 관련하여 그 동안 경제위기 이후 국내외로부터 많은 요구가 있었음에도 불구하고 아직도 그에 대한 시비가 계속되는 것은 바로 투자자들이 기업의 결산보고를 정직하다고 생각하지 않고 있음을 보여준다. 제도적으로는

⁹⁾삼성자동차에 대한 투자와 정리 과정에서 삼성의 다른 계열사들의 부담 공유에 대해 이들 기업의 주주들이 반대했던 것이나, 현대건설 및 투신에 대한 지원의 문제를 놓고 현대상선 등 계열사들이 주주들의 눈치를 보아야 했던 일 등은 이러한 상반된 시각을 잘 보여준다.

재무제표 작성을 엄밀하게 규제하고 있지만 아직도 실제로는 여전히 기업의 경영활동 성과에 대한 정확하고 신뢰할 만한 정보가 충분히 제공되지 못한다고 보는 것이다. 금융감독원에서는 상장기업들과 관련된 모든 보고서들을 온라인으로 제공하여 공시하고 있다. 또한 기업의 주식소유와 관련된 주요한 변동사항 및 기업의 주가에 영향을 미칠 정보들을 기업들이 공시할 것을 의무화하고 있다. 그런데 그럼에도 불구하고 아직까지도 주식시장에서 주가가 공개된 정보보다 루머에 더욱 민감하게 반응하는 것은, 아직도 비공식적 채널을 통해서 기업과 관련된 정보들이 많이 유통되고 있음을 반증하는 것이다. 이처럼 계약과 관련된 정보의 불균형(information asymmetry)으로 인해 계약상의 신뢰가 형성되고 있다. 일반적으로 시장의 신뢰라고 하는 것은 바로 정보와 관련된 신뢰라고 할 수 있다. 주식 시장에서의 신뢰가 낮다는 것은 그만큼 기업들이 투자자들의 신뢰확보를 위한 노력을 게을리 한다는 사실과 함께 제도적으로 기업에 대한 신뢰할만한 정보가 유통되고 있지 못하다는 것을 의미한다.

그림 5-3. 주식시장에서 불법행위의 유형과 추세



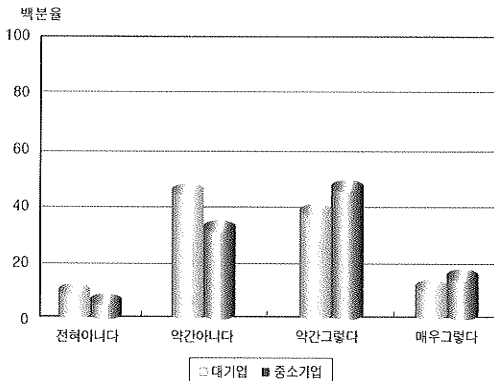
자료 출처: 금융감독원 각년도 보고서

그림 5-3은 금융감독원에서 1994년부터 1998년까지 주식시장에서 증권거래법상 불법행위 즉 불공정거래의 유형별 추세를 집계한

것이다. 이러한 행위들은 기업에 대한 투자자들의 신뢰를 파괴하는 대표적 행위들이다. 이러한 행위들 중에는 내부자거래나 단기차익 매매처럼 회사 관계자나 경영자들이 투자자들의 이익을 무시하고 자신들에게 유리한 방향으로 회사와 관련된 정보를 이용하여 이득을 취한 경우와 시세 조종과 공시의무 위반처럼 투명하게 공개해야 할 정보들을 제대로 공개하지 않음으로써 투자자들에게 정보를 불충분하게 제공하여 정보불균형을 심화시킨 경우가 포함된다. 이 그림으로부터 우리는 경제위기를 거치면서 기업들의 투자자에 대한 신뢰를 깨는 경우가 급증하고 있다는 것을 알 수 있다.

이러한 기업의 주식시장에서의 신뢰 파괴에 대처하기 위해 소액주주들의 시민운동이 나서고 있다. 참여연대를 주축으로 한 소액주주운동은 1997년경부터 삼성, 현대, SK 등의 대기업들과 부실 은행의 인수 합병, 신규 투자, 상속 및 증여 등의 과정에서 투자자들의 이익이 침해당하고 신뢰가 파괴되는 것을 막기 위해 활발한 활동을 벌이고 있다. 기업의 지배구조를 투명하게 바꾸고 주식시장의 신뢰를 되찾기 위한 소액주주운동의 역량은 점점 강화되어 2002년부터는 대기업에 의해 이익을 침해당한 소액주주들의 집단소송제와 함께 기업

그림 5-4. 신뢰할만한 기업의 투명경영 정도 평가



자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

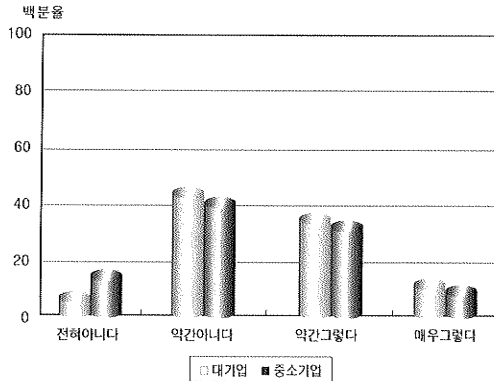
경영에 영향을 미칠 수 있는 집단투표제 등의 도입이 논의되고 있기도 하다. 이러한 소액주주운동의 전개에 의의는 단지 소액주주의 권익보호나 경제민주화에만 있는 것이 아니다. 주식시장에서 기업에 대한 투자자들의 신뢰를 회복함으로써 기업들에게도 궁극적으로 선진 경영으로 나아갈 수 있는 계기가 만들어지고 있는 것이다.

그림 5-4는 2001년 한림과학원의 신뢰에 대한 국민의식조사에서 신뢰할만하다고 평소 생각한 기업에 대해 그 기업이 어느 정도 투명한 경영을 한다고 생각하는지의 여부를 묻은 것에 대한 응답 결과이다. 대기업을 연상한 사람의 경우 투명 경영을 한다고 생각하는 비율이 46.6%이었던 반면(어느 정도 그렇다 39.1% + 매우 그렇다 7.5%), 중소기업을 연상한 사람의 경우 63.7%가 투명경영을 한다고 생각하는 것(어느 정도 그렇다 47.8% + 매우 그렇다 15.9%)으로 나타났다. 이 조사 결과는 신뢰할 만하다고 생각하는 기업의 경우에도 투명 경영을 하기 때문에 신뢰하는 것은 아닌 경우가 상당히 많으며 그것은 대기업을의 경우에 특히 그렇다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 또한 한국의 기업들 중에서 투명 경영을 한다고 사람들에게 인지되는 기업이 많지 않다는 것을 의미하기도 한다. 투명 경영의 여부는 앞서 언급한 정보 불균형의 문제와 관련하여 투자자에 대한 기업의 신뢰를 평가하는데 중요한 기준이 된다. 따라서 이러한 결과는 한국 기업의 투자자에 대한 신뢰의 수준이 그다지 높지 못하다는 것을 간접적으로 보여준다고 하겠다.

그림 5-5는 앞서 2001년 한림과학원 신뢰 조사에서 신뢰할 만하다고 생각하는 기업에 대해 기업소유주가 독단적으로 경영한다고 생각하는지의 여부를 묻은 것에 대한 응답 결과이다. 신뢰할 만한 기업으로 대기업을 연상한 사람들의 경우 이 기업이 독단적 경영을 하지 않는다고 생각한 비율은 51.6%에 불과했으며(별로 그렇지 않다 46.6% + 전혀 그렇지 않다 5.0%), 신뢰할 만한 기업으로 중소기업

을 연상한 사람들의 경우 57.9%가 독단적 경영을 하지 않는다(별로 그렇지 않다 42.0% + 전혀 그렇지 않다 15.9%)고 응답하였다. 기업의 경영이 독단적으로 이루어진다면 소액주주들의 이해를 반영하여 경영이 이루어질 가능성은 그만큼 낮을 수밖에 없다.

그림 5-5. 신뢰할만한 기업의 독단적 경영 정도 평가



자료출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

4. 피고용자-기업 관계에서의 신뢰

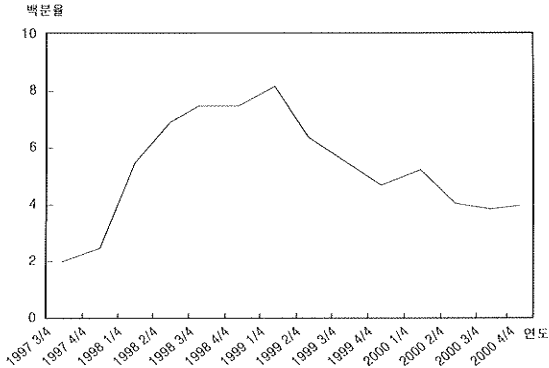
기업 조직에 고용된 사람들은 대개 공식적인 고용계약을 맺는다. 이 고용계약에는 계약의 쌍방인 고용주와 피고용자간에 권리와 의무가 명확하게 규정되어 있다. 하지만 그에 못지 않게 중요한 것이 조직구성원들이 조직과 맺는 심리적 계약(psychological contract)이다. 공식적으로 문서화되었거나 명시되어 있지는 않지만 무엇을 내가 하면 소속된 조직이 어떠한 보답을 내게 주어야 한다든지 조직이 어떤 행위를 내게 하면 나는 어떻게 하는 것이 정당하다는 등의 내용들로 이루어진 계약이 심리적 계약이다(Rousseau 1995). 따라서 심리적 계약은 본질적으로 주관적 믿음인 까닭에 계약 상대방과 공

유되지 않을 수 있다. 하지만 대개의 경우 안정된 사회적 관계 속에서 이러한 심리적 계약에 대한 암묵적 합의가 존재한다. 또한 사회 조직 속에서의 심리적 계약은 맥락(context)에 의존하는 경우가 많다. 따라서 사회마다 고유한 제도와 문화에 따라 심리적 계약의 내용이 정해진다. 한국이나 일본, 대만 등과 같은 동아시아 사회에서는 계약에 대해 일반적으로 거래 쌍방의 기대와 의무를 문서상에 모두 정하지 않는 것이 일반적이다. 고용계약의 경우에는 특히 더욱 그러하다. 이 경우 고용계약은 단지 공식적 계약의 내용만이 아니라 심리적 계약의 내용까지도 포함하게 되고 때로는 심리적 계약의 내용이 실제 피고용자들의 행위에 중요한 영향을 미치는 경우도 많다. 고용 계약을 둘러싼 피고용자와 기업간의 관계에서 심리적 계약의 존재는 양자 사이의 신뢰를 전제로 한다. 이것은 어찌 보면 고용을 둘러싼 모든 사항을 미리 정하지 않더라도 서로간에 기대하는 바들을 이미 이해하고 있다고 믿어야 하기 때문이다.

한국에서 기업과 피고용자간의 심리적 계약은 많은 곡절을 겪어왔다. 하지만 그 커다란 틀은 일본과 마찬가지로 기업 단위의 고용관계와 연공서열제의 임금결정, 그리고 장기고용 관행 등의 내용을 담고 있었다. 따라서 기업에 고용된 사람들은 자신의 직장에서 어느 정도의 연한이 되면 어느 정도의 수입과 지위를 누리게 될 것이라는 기대를 갖고 직장생활을 해 온 것이 사실이다. 그리고 적어도 이러한 장기적 전망이 직장인들 사이에서 대기업을 안정적 직장으로 생각하며 고용안정에 대한 신뢰를 갖도록 해온 기반이기도 했다. 그런데 최근에 와서는 이처럼 기업과 피고용자간에 존재하던 심리적 계약이 다시 쓰여져야 하는 상황이 발생하고 있다. 경제 위기 이후 경기침체와 함께 기업들마다 구조조정을 실시하여 인원감축의 바람이 불어왔을 뿐 아니라 도산하는 기업들에 의해 실업률이 사상 최고치를 경신하기에 이르렀다. 경제 위기 직전까지도 2-3%에 불과하던 실업률은

반년이 채 못되어 두배가 넘는 수준이 되었으며, 급기야 1999년 1/4 분기에는 8%를 넘기에 이르렀다(그림 5-6 참조).

그림 5-6. 실업률의 추이: 1997-2000



자료 출처: 통계청 통계정보시스템(<http://kosis.nso.go.kr>)

또한 고용된 사람들의 경우에도 과거와 같은 고용 안정을 누리지 못하고 비정규 고용의 형태로 불안정한 지위에 놓인 경우가 대단히 늘어났다. 1999년 초 최고에 이르렀던 실업률이 정부의 적극적 고용 정책과 경기회복으로 일년 후에는 4% 대로 떨어졌지만 줄어든 실업자들이 안정된 직장보다는 불안정 고용에 흡수되었을 뿐인 것이다. 달리 표현한다면 실업문제가 비정규 고용의 문제로 바뀌었다고 해도 과언이 아니다. 비정규 고용은 임시직, 일용직, 파견근로 등과 같이 근로계약의 일반적 보호를 받기 어려우며 고용 안정성이 매우 낮은 형태의 고용을 의미한다. 이러한 비정규 고용의 확대는 기업의 입장에서 고용 유연성의 증가를 의미하겠지만 피고용자의 입장에서는 불안정성의 증가와 그에 따른 기업에 대한 신뢰의 감소를 의미한다고 하겠다. 결국 비정규 고용이 확대될수록 기업과 피고용자들 간의 신뢰가 형성될 가능성은 그만큼 낮아질 수밖에 없는 것이다.

또한 화이트칼라 직장인들의 경우에는 능력급 연봉제의 실시로 인한 심리적 압박감에 의해 지난날의 안정적 소속감이 더 이상 존재하

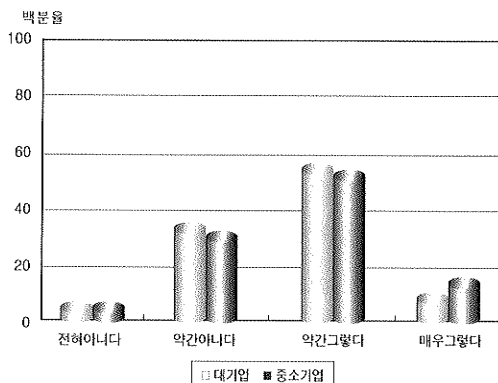
지 못하는 상황이 되었다. 이처럼 급변한 실정에 대한 피고용자들의 반응은 많은 경우 심리적 계약의 위반이라고 보는 것이다. 근로자들 중에서 다수가 믿지 못할 집단으로 기업주들을 응답한다는 사실이 바로 이러한 심리적 계약의 위반으로 인한 신뢰의 붕괴를 잘 보여주고 있다.

이처럼 피고용자에 대한 기업의 신뢰 파괴는 심리적 계약의 내용에 대한 불이행이 중요한 요인이며 따라서 일종의 계약 이행에 대한 신뢰가 손상된 것이다. 하지만 계약에 관련된 신뢰가 단지 계약 내용의 성실한 이행만을 의미하는 것은 아니다. 사코(Sako 1992 37)의 주장대로 계약과 관련된 신뢰는 단지 계약 당사자간의 합의 사항 뿐 아니라 계약 상황에 일반적으로 적용되는 규범의 준수 여부와도 관련되기 때문이다. 피고용자와 기업 간의 관계에서 일반적으로 적용되는 규범의 내용 중에 중요한 것이 공정성이다(김명언 1997). 기업이 피고용자들을 다루는 데 있어 절차상으로 공정한 규칙을 적용하고 분배의 측면에서 공정한 분배를 실시하였는가의 여부의 판단에 따라 피고용자들은 기업에 대한 신뢰를 철회하기도 하고 신뢰를 강화하기도 하기 때문이다.

2000년 초 한경비즈니스 · 한국생산성본부 · 엘테크연구소 · 미국 GPWI 공동으로 한국 기업 20여 개를 대상으로 조사한 결과에 따르면 조사대상 직장인 가운데 평가, 보상 및 승진에 대한 공정성 면에서 자신이 다니는 직장이 공정하다고 답한 비율이 31%이었다고 한다. 특히 여직원들이 공정하다고 생각하는 비율은 더욱 낮아서 26%에 불과한 것으로 나타났다. 이처럼 공정성 면에서의 부정적 인식이 신뢰를 저해하는 주된 원인이라는 것은 같은 조사에서 경영진과 회사를 신뢰하는 직장인의 비율이 36% 수준에 머물러 Fortune지가 선정한 미국의 일하기 좋은 100대 기업의 평균 40-60%에 못 미친다는 사실로부터 알 수 있다(『한국경제신문』 2000. 1. 18).

한림과학원의 2001년 신뢰 조사에서 신뢰한다고 생각하는 기업이 얼마나 직원들을 가족과 같이 대한다고 생각하는지를 질문한 결과가 그림 5-7에 제시되어 있다. 자신이 신뢰할 만하다고 생각하는 기업으로 대기업을 떠올린 사람의 64.3% 그리고 중소기업을 떠올린 사람의 69.2%가 이들 기업에서 직원들을 가족과 같이 대한다고 생각하는 것으로 응답했다. 이는 앞서 투명 경영이나 민주적 경영 등 투자자에 대한 기업의 신뢰보다는 높은 수준이라고 볼 수 있으며, 일반인들의 기업에 대한 신뢰의 정도에 어느 정도 영향을 미치는 요인이 직원들을 어떻게 대하는가의 문제라는 사실을 보여준다. 요컨대 직원들을 가족과 같이 대하는 기업일수록 일반적으로 신뢰를 많이 받을 가능성이 높다는 것이다.

그림 5-7. 신뢰할만한 기업에서의 직원에 대한 가족적 관계 정도 평가



자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

5. 소비자-기업 관계에서의 신뢰

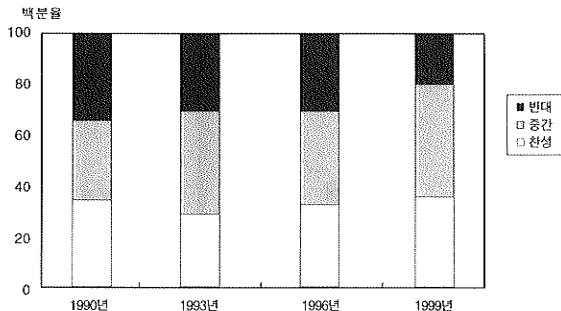
기업은 제품이나 서비스를 시장에 제공하고 소비자들이 이들 제품이나 서비스를 구매함으로써 매출을 올리고 이윤을 얻는다. 그런 의미에서 기업의 궁극적 가치실현은 고객의 구매에 의해서 이루어진다. 앞에서 설명한 바와 같이 대량 생산(mass production)이 생산의 주도적인 패러다임이었을 때에는 고객은 무정형의 다수(mass)일 따름이었다. 이들에게 주어진 선택권(choice)은 기업이 제공하는 제품이나 서비스를 구입하는 것 밖에 없었다. 하지만 오늘날의 생산의 패러다임은 이러한 대량 생산의 시대로부터 정반대로 바뀌었다. 이제는 토플러(Toffler 1990)의 표현대로 소비자가 생산자의 역할도 일부 담당한다(prosumer)고 할 수 있을 정도로 소비자들의 요구와 취향이 생산에 다양하게 반영되는 주문형 생산(customized production)이 생산의 주도적 패러다임이 된 것이다. 소비자의 중요성은 생산의 영역 뿐 아니라 기업 활동의 모든 영역에서 중요하게 되었다. 마케팅의 관점에서 본다면 잠재 고객을 찾아내고 이 잠재고객을 새로운 고객으로 만드는 비용보다 이미 고객으로 있는 사람들을 지속적인 고객으로 붙잡아두는 충성도(loyalty) 높은 고객 경영 혹은 고객 관계 경영(CRM: customer relations management)이 마케팅의 새로운 패러다임으로 주목받고 있는 것이다.

이처럼 기업에서 고객과 소비자의 중요성이 높아지는 상황은 고객의 신뢰의 중요성을 더욱 강조하고 있다. 고객의 신뢰란 기업의 제품이나 서비스에 대한 신뢰를 의미하며 이것은 지속적인 구매를 통해서 품질에 지속적으로 만족한 결과로 형성되는 것이다. 고객의 기업에 대한 신뢰가 오랜 경험과 지속적 만족의 결과로 생겨나는 것이라면 고객의 높은 신뢰를 받는 기업을 경쟁자가 모방하거나 혹은 고객을 빼앗아 오기는 그만큼 더 어려울 것이다. 따라서 오늘날의 기업의

현실이 점점 더 불확실성이 높아지는 상황에서 충성 고객의 지속적인 신뢰는 안전판의 역할을 할 수 있기 때문에 그만큼 더 경쟁력의 원천이 될 수 있다.

그러면 한국 기업들에 대한 고객의 신뢰는 어느 정도인가? 그림 5-8은 한국소비자보호원에서 실시한 소비자 구매행동 조사에서 소비자들이 기업의 상품 품질향상 노력을 어떻게 평가하는가를 조사한 결과이다. 기업에 대한 고객들의 신뢰의 내용은 기본적으로 능력(competence)에 대한 신뢰와 계약(contract)이행의 성실성에 대한 신뢰가 복합적인 경우가 대부분이다. 그런데 그 둘 중에서도 능력에 대한 신뢰가 고객의 전반적 신뢰에서 차지하는 비중이 높다고 할 수 있다. 왜냐하면 고객에게 품질의 만족을 주기 위해서는 기본적으로 능력이 있어야 하기 때문이다. 1990년부터 1999년까지 네 차례 실시된 조사의 결과 기업들이 상품의 품질을 향상시키기 위해서 노력한다는 견해에 찬성하는 비율은 1990년 35.9%에서 1993년 31.1%로 낮아졌다가 1996년의 34.4%를 거쳐 1999년에는 37.1%까지 증가하였다. 반면 기업들이 상품의 품질 향상 노력을 게을리 한다는 견해는 1990년의 33.5%에서 1993년의 31.6%, 1996년의 31.4%를 거쳐, 1999년 19.5%까지 지속적으로 감소하고 있다. 이러한 결과는 고객들이 느리게나마 기업들의 상품 품질 향상의 노력을 인정하고 있다는 것을 보여준다.

그림 5-8. 기업의 상품 품질향상 노력에 대한 평가

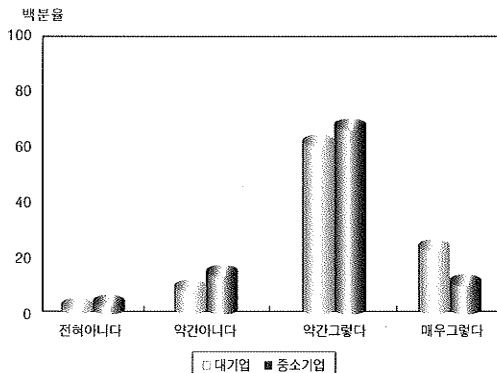


자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

한국 기업의 제품의 우수성이 기업의 신뢰에 영향을 줄 수 있다는 것은 그림 5-9에서 잘 볼 수 있다. 한림과학원의 2001년 신뢰 조사에서 응답자에게 평소 신뢰할 만하다고 생각하는 기업에 대해 그 기업 제품의 품질이 뛰어나다고 생각하는지를 물어본 결과, 신뢰할 만한 기업으로 대기업을 떠올린 사람의 89.9%가 품질이 뛰어나다고 생각하는 것으로 응답하였고(어느 정도 그렇다 64.2% + 매우 그렇다 25.7%), 중소기업을 떠올린 사람의 81.7%가 역시 그 기업의 제품 품질이 뛰어나다고 응답하였다(어느 정도 그렇다 69.8% + 매우 그렇다 11.9%). 이러한 결과는 이제까지 앞에서 보았던 다른 관계들보다 기업과 고객간의 관계가 또한 우수한 품질의 제품을 만들 수 있는 기업의 능력(competence)이 기업에 대한 일반적 신뢰의 수준에 커다란 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이를 뒤집어 생각해 보면 한국 기업의 신뢰는 다른 관계들--예컨대 투자자나 직원들과의 관계--에서는 신뢰에 긍정적 영향을 줄 수 있는 발전 단계에 아직 도달하지 못한 반면 고객과의 관계에서는 우수한 품질이 신뢰를 가져올 수 있는 품질경영의 단계에 도달해 있다는 것을 알 수 있다.

그런데 앞서 살펴보았듯이 이러한 품질경영은 1970년대까지의 기업 경영의 주요 패러다임이었다. 따라서 1980년대와 1990년대에 강

그림 5-9. 신뢰할 만한 기업의 제품 품질의 우수성에 대한 평가



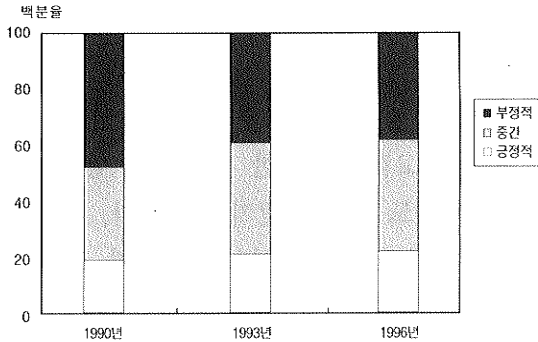
조되었던 인적 자원에 대한 배려나 고객의 만족과 충성에 대한 강조가 아직 기업에 대한 신뢰의 주된 기반으로 작용할 단계에 이르지 못했다고 볼 수 있을 것이다.

하지만 고객의 신뢰가 능력에 의해서만 보장될 수는 전혀 없다. 우수한 품질의 제품을 안정적으로 제공할 수 있는 기업이 다른 기업에 비해 신뢰를 고객들에게 줄 수 있기는 하지만 신뢰의 기반은 고객과의 계약을 얼마나 성실하게 이행하는가의 여부와 또한 고객에게 얼마나 배려를 하고 고객이 요구한 것 이상을 넘어 친절을 베푸는가(goodwill)의 여부에도 영향을 받기 때문이다. 고객의 감동은 정성에서 비롯된다는 말처럼 능력의 성실한 활용과 그를 통한 고객의 욕구의 지속적인 충족이 신뢰를 가져올 수 있다. 기업은 단순한 제품의 판매자를 넘어서 진정으로 고객이 원하는 제품과 이익이 무엇인지 파악하고 제품과 서비스의 구매담당자 내지는 조언자로서의 역할까지 수행함으로써 보다 적극적으로 소비자의 만족 증대를 통한 동반적 발전을 추구할 수 있기 때문이다. 한국의 기업이 이러한 측면에서 어느 정도 신뢰를 받고 있는지를 그림 5-10을 통해서 볼 수 있다.

이 그림은 앞서 인용한 한국소비자보호원의 조사 결과의 일부이며, 그 내용은 고객이 기업의 애프터서비스에 대해 어떻게 평가하고 있는지를 묻은 것에 대한 응답이다. 이 질문은 1990년에서 1996년까지 조사에 포함되었지만 1999년도 조사 결과에는 포함되어 있지 않다. 조사 결과를 보면 1990년에 기업들이 애프터서비스를 통해 고객들의 불만이나 고충을 처리하기 위해 노력한다고 응답한 비율은 전체 응답자의 20.4%로 낮은 편이었다. 이에 비해 기업들이 이러한 노력을 기울이지 않는다고 응답한 비율은 47.2%로 긍정적 응답의 두 배가 훨씬 넘는다. 1993년에 기업의 애프터서비스 노력을 긍정적으로 평가한 비율은 22.3%로 약간 증가했고 부정적 평가의 비율은 38.0%로 약간 줄어들었다. 하지만 1996년의 경우 애프터서비스에

대한 평가에서 긍정적 평가나 부정적 평가 모두 거의 변화가 없어서 긍정적 평가와 부정적 평가의 비율은 각각22.5%와 37.2%이었던 것으로 나타났다.

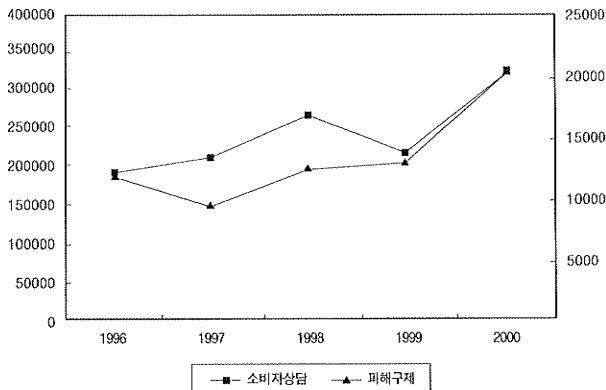
그림 5-10. 기업의 애프터서비스 노력에 대한 평가



자료 출처: 한국소비자보호원

이처럼 기업들이 고객들의 불만이나 고충을 적극적으로 처리하고 있지 못하다는 것은 실제 행동에서도 나타나고 있다. 그림 5-11은 한국소비자보호원에 접수되고 상담된 소비자 피해의 사례 및 그 중에서 구제를 받은 사례의 건수를 보여준다.

그림 5-11. 소비자 상담 및 피해구제의 추이: 1996-2000



자료 출처: 한국소비자보호원

소비자상담의 건수는 1996년 186,084건에서 1997년 211,213건, 1998년 271,263건, 1999년 230,068건, 그리고 2000년 337,026건으로 변화해 왔다. 1998년에서 1999년 사이에 일시적으로 건수가 줄어든 것을 제외하면 전반적으로 증가하는 추세에 있다고 할 수 있다. 또한 접수된 소비자상담 중에서 피해구제를 받은 건수는 1996년 11,579건에서 1997년 9,420건, 1998년 13,057건, 1999년 13,844건, 그리고 2000년 21,306건으로 변화해 왔다. 역시 1996년에서 1997년 사이의 일시적 감소를 제외하면 전반적인 증가세를 보이고 있다는 것을 알 수 있다. 이처럼 소비자상담이 증가하고 있는 것은 소비자들의 주권의식이 신장되어 불만을 적극적으로 표출하기 때문이라고 볼 수도 있지만, 기업들의 고객 불만이나 고충처리가 신장된 소비자의 의식을 제대로 따라가지 못하고 있기 때문이기도 하다. 소비자의 불만이나 고충은 일단 해당 기업을 거쳐 만족스럽게 처리가 되지 못할 때 소비자보호원으로 향하기 때문이다. 또한 피해구제가 소비자상담과 함께 더욱 빠른 속도로 증가하는 것은 이러한 소비자상담이 결국에는 기업에서 책임을 져야 할 것들이 상당히 많다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

소비자상담을 원하는 사례의 큰 부분을 차지하고 있는 것은 서비스의 경우 이동통신 서비스와 신용카드 서비스, 그리고 제품의 경우에는 자동차 등이다. 이들 업종은 모두 대기업들만이 참여하고 있는 업종이라는 사실을 고려해 본다면 늘어나고 있는 소비자상담이 대기업과 관련된 것이 많다는 것을 알 수 있다. 결국 한국의 기업들, 특히 대기업들이 우수한 품질의 제품을 만들어 판매하는 데까지는 발전했지만 그 이상으로 고객의 만족을 더욱 높이는 데까지는 나아가지 못했다고 할 수 있을 것이다.

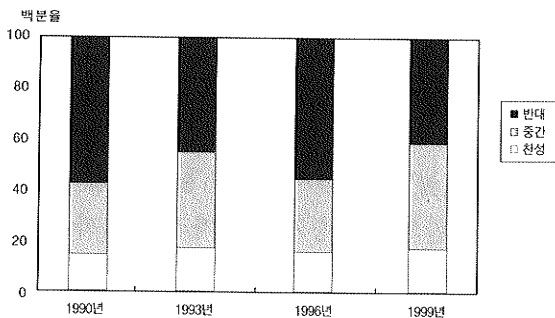
그동안 기업들의 고객 만족 경영에 대한 강조와 노력이 고객들의 신뢰로 이어지려면 다음과 같은 과제들을 해결해야 한다. 첫째로 고

객과의 신뢰를 전제로 한 지속적 관계를 유지하기 위해서는 고객에 대한 정보의 축적과 활용이 필요하다. 하지만 아직까지도 고객에 대한 정보를 수집하는 기업들은 많이 있지만 이를 제대로 활용하여 고객에게 맞춘 서비스를 제공하는 기업들은 별로 많지 않은 형편이다. 둘째로 고객의 만족도를 높이려면 고객의 불만족을 적극적으로 찾아내고 해결하려는 노력이 필요하다. 하지만 앞서 살펴본 것과 같이 아직까지도 기업들은 고객이 먼저 나서서 권리를 주장해야 비로소 대응하는 소극적 자세를 버리지 못하는 경우가 많다. 인터넷 상에서 많은 기업들에 대해 이른바 안티사이트(anti-site)들이 속속 등장하는 현실은 이러한 한국에서의 고객의 신뢰의 정도를 반영하는 것이라고 할 수 있다.¹⁰⁾ 물론 안티사이트가 만들어지는 것은 고객의 불만족 때문만이 아니다. 안티-조선의 경우처럼 이념적인 경우도 있고, 안티-삼성의 경우처럼 경제적 정의를 요구하는 경우도 있다. 하지만 많은 안티사이트들의 기본적 출발점이 고객의 불만족이라는 사실을 생각해 본다면 안티사이트에 반영된 고객들의 기업들에 대한 신뢰의 상실은 문제라고 할 수 있다.

앞서 언급한대로 시장에서 기업의 신뢰는 동시에 정보의 신뢰이기도 하다. 기업들이 제품이나 서비스의 판매 촉진을 위해 행하는 광고는 소비자들에게 정확한 정보를 제공함으로써 구매와 관련된 의사결정에 도움을 주는 것이어야 하겠지만 기업의 이윤추구라는 목적과 결부되어 있기 때문에 허위, 과대 광고의 위험이 있다. 허위, 과대 광고는 기업에 대한 소비자들의 신뢰를 떨어뜨리는 결과를 가져올 것이다. 기업들의 광고를 어느 정도나 신뢰할 수 있는지를 질문한 결과가 그림 5-12에 제시되어 있다.

¹⁰⁾ 언론에도 여러 차례 소개된 바 있는 현대자동차의 잦은 리콜과 고장에 대한 안티사이트의 예가 대표적이다.

그림 5-12. 기업의 광고 홍보에 대한 신뢰 평가



자료 출처: 한국소비자보호원

1990년에 기업의 광고를 신뢰할 수 있다고 응답한 비율은 15.1%인 반면 신뢰할 수 없다고 응답한 비율은 56.2%로 광고에 대한 불신이 상당히 높았다는 것을 알 수 있다. 기업 광고에 대한 신뢰의 비율은 1993년에 18.5%, 1996년에 16.7%, 그리고 1999년에 18.4%로 변화해 왔다. 1993년에서 1996년 사이를 제외하면 조금씩 신뢰가 증가하고 있다. 이에 비해 기업 광고에 대한 불신의 비율은 1993년에 45.3%, 1996년에 53.2%, 그리고 1999년에 40.8%로 각각 나타나 불신이 전반적으로는 줄어드는 것을 볼 수 있다. 하지만 최근까지도 아직 불신의 비율이 신뢰의 비율의 두 배가 넘는 것이 현실이다. 이러한 사실은 기업이 고객의 입장에서 정보를 제공하려는 노력이 기업에 대한 신뢰를 높일 수 있는 길이라는 것을 보여준다고 하겠다.

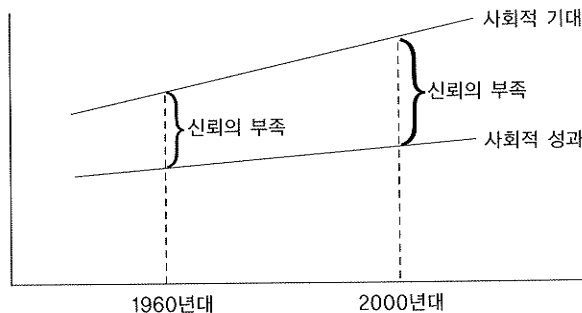
6. 사회 일반-기업 관계에서의 신뢰

마지막으로 기업들에 대한 신뢰는 사회 전반과의 관계에 의해서도 많은 영향을 받는다. 앞서 살펴본 바와 같이 기업의 사회적 환경은 이제 기업 경영에서 무시할 수 없는 중요한 요인이 되었다.

한국의 대기업들은 60년대 이래 고도 경제성장을 주도해온 경제적 효율성 측면에서 지대한 공헌을 했다. 개발주의가 사회를 지배하던 이 당시의 시대 상황으로서는 경제적 활동 자체가 대기업의 사회활동과 직결된다고 할 수 있을 만큼 전체 사회의 경제적 양적 성장에 대한 욕구가 대단히 높았다. 하지만 국민들의 생활 수준이 어느 정도 높아지고 사회적 비판의식이 증가함에 따라 이제까지 대기업에 대한 기대가 양적인 측면에서 질적인 측면으로 변모하였다. 그 동안의 고도 경제성장을 이룩하는 동안 대기업이 부를 축적하면서 시장경제의 질서를 무시하였다는 점과 국민이 공유해야 할 정신적 가치와 거리가 먼 토양 위에서 기업활동을 해왔다는 대기업에 대한 비판의식의 고조가 바로 이러한 대기업에 대한 비판적 정서와 불신 풍조를 낳았다고 할 수 있다.

대기업에 대한 사회적 평가의 두 측면을 잘 보여주는 것이 1996년 서울대 사회발전연구소의 대기업에 대한 이미지 조사 결과이다. 대기업 집단에 대해 국민들이 좋은 인상을 갖는 이유와 나쁜 인상을 갖는 이유를 물어본 결과 좋은 인상을 갖는 이유로 가장 많은 사람들은 경제성장에의 기여(40.0%), 연구개발 및 기술수준 제고(16.5%), 해외시장 개척(11.9%)을 들었던 반면, 나쁜 인상을 갖는 이유로는 중소기업 영역의 침해(22.2%), 정치권력과의 밀착(18.6%), 빈부격차

그림 5-13. 대기업에 대한 사회 일반의 기대와 신뢰의 변화



의 심화(13.0%) 등을 들어 사회정의와 후생 복지 측면에서 대기업의 부정적 영향을 강조하고 있음을 알 수 있다.

일반 국민들의 대기업에 대한 신뢰는 이런 의미에서 기업 활동의 함수일 뿐 아니라 전체 사회 환경과 분위기의 함수이기도 하다. 그림 5-13은 기업 활동과 사회 관계의 역동성을 도식화한 것이다.

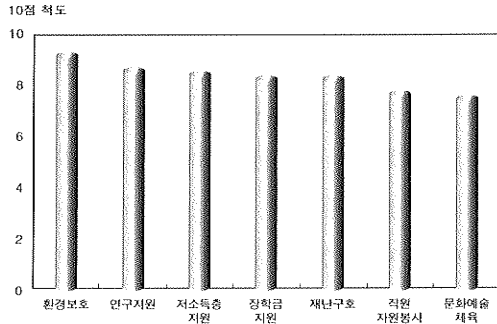
대기업에 대한 사회 일반의 신뢰가 약화되는 배경을 크게 대기업에 대한 사회적 기대의 상승과 대기업의 비윤리적 행위 및 대기업의 권력집중과 남용이라는 측면으로 나누어 살펴보도록 하자. 대기업에 대한 사회적 기대란 사회구성원들에 의해 전체 사회 속에서 대기업이 수행하였으면 하는 역할에 대한 구성원들의 바람이다. 산업사회가 발전하는 과정에서 사회 성원들의 물질적 욕구가 충족되는 단계에 이르면 욕구는 새로운 차원을 띠게 된다.

이른바 ‘삶의 질’(quality of life)에 대한 관심이 쏠트게 되고 또한 사회적 정의와 윤리에 대한 의식도 높아지게 된다. 이처럼 사회 전반의 의식의 고양은 대기업들에게 새로운 환경의 압력을 제공하게 되는데 그것이 바로 대기업에 대한 사회적 기대이다. 요컨대 대기업의 활동을 단순히 기업 내부의 경영만이 아니라 사회의 중요한 구성 부분으로서 자신의 역할을 보다 적극적으로 수행해 나갈 뿐 아니라 사회 전반의 정의 실현을 위해 기여할 것을 기대하게 되는 것이다. 예컨대 대기업이 복지나 문화, 환경, 교육 등과 같은 공공재에 투자하기를 바란다는지 하는 것을 예로 들어 볼 수 있을 것이다. 이를 우리는 대기업의 사회적 정당성(social legitimacy)에 대한 필요성과 중요성이 높아지는 것이라고 표현할 수 있다. 이러한 사회의 대기업에 대한 기대가 충족될 때 대기업에 대한 사회 전반의 신뢰 역시 높아질 것이다. 하지만 반대로 이처럼 높아지는 사회적 기대에 기업이 부응하지 못하면 신뢰는 그만큼 더 떨어질 것이다.

그러면 한국사회에서 대기업에 대한 사회적 기대는 어떤 내용들이

주를 이루고 있는가? 2000년도 서울대 사회발전연구소의 대기업 이미지 조사에서는 대기업에 대한 사회적 기대의 내용을 중요도별로 질문하였다. 그림 5-14에 제시된 것은 국민들이 중요하다고 생각하는 정도를 10점 척도로 응답한 결과이다.

그림 5-14, 대기업에 대한 사회적 기대의 중요도 순위



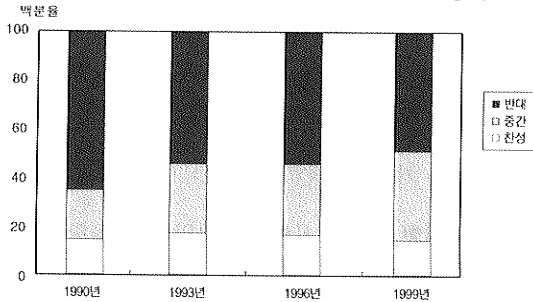
자료 출처: 2000년 서울대학교 사회발전연구소 대기업 이미지 조사

이 그림에서 우리는 국민들이 대기업에 대해 가장 중요하게 여기는 사회적 기대가 환경보호에 관련된 것이라는 점을 알 수 있다. 그 밖에 연구지원, 저소득층 지원, 장학금 지원 등의 순이었다. 대기업에 대한 사회의 일반적 기대가 앞서 살펴본 바와 같이 공공재에 대한 투자와 밀접하게 관계된 것임을 보여준다고 하겠다.

그러면 대기업들의 환경보호에 대한 기여는 국민들에 의해서 어떻게 평가되고 있는가? 그림 5-15는 한국소비자보호원의 소비자 조사에서 기업이 환경오염을 막거나 줄이려고 노력한다고 생각하는지 여부를 질문한 결과이다. 1990년에 기업의 환경보호 노력에 대해서 부정적으로 평가한 비율은 전체의 63.1%이었던 반면 긍정적으로 평가한 비율은 15.4%에 그쳐 기업이 환경오염을 줄이거나 막고자 하는 의지가 매우 약하다고 생각하는 것으로 나타났다. 긍정적 평가는 이후에도 별로 변화가 없어서 1993년에 16.0%, 1996년도에 17.0%, 그리고 1999년에 15.9%의 응답자들이 긍정적으로 평가했다. 이에

비해 부정적 평가는 조금씩이나마 줄어들어 1993년에 51.9%, 1996년에 53.8%, 그리고 1999년에 49.0%의 응답자들이 기업이 환경보호 노력을 기울이지 않는다고 생각하는 것으로 나타났다. 하지만 아직도 절반에 가까운 소비자들이 기업의 환경보호 노력이 적다고 생각하는 것은 기업의 사회적 이미지와 신뢰에서 앞으로 해결해야 할 문제임을 의미한다고 하겠다.

그림 5-15. 기업의 환경 보호 노력에 대한 평가

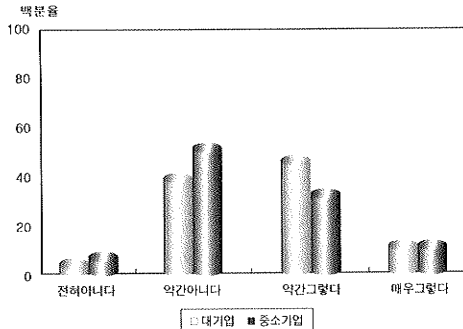


그러면 기업의 사회적 책임을 지키려는 노력과 그에 따른 사회적 공헌이 기업의 신뢰와 어떤 관계를 맺고 있는지 살펴보도록 하자. 그림 5-16은 한림과학원 2001년 신뢰에 대한 국민조사에서 응답자가 신뢰한다고 생각하는 기업에 대해 그 기업의 사회적 봉사와 기부의 정도가 어떠하다고 생각하는지를 물어본 결과이다. 조사 결과 신뢰하는 기업이 대기업인 경우에 54.2%가 사회적 봉사와 봉사에 힘쓴다고 응답하였으며(어느 정도 그렇다 46.9% + 매우 그렇다 7.3%), 신뢰하는 기업으로 중소기업들을 떠올린 경우에는 그 기업이 사회적 봉사와 기부의 노력을 기울인다고 생각하는 비율이 40.3%이었다(어느 정도 그렇다 32.2% + 매우 그렇다 8.1%). 아직까지 사회적 봉사와 기부가 기업에 대한 신뢰에 미치는 영향이 한국 기업의 경우 그다지 높다고 보기는 어렵다는 것을 보여준다고 하겠다.

그렇다면 기업의 사회적 봉사와 기부가 사회적 신뢰에 미치는 영

향이 높지 않은 것은 왜일까? 이러한 결과는 기업들의 사회적 공헌과 기부가 할 필요가 없다는 것을 의미하는가? 그렇지 않다. 2000년 서울대 사회발전연구소의 대기업 이미지 조사에서는 대기업의 사회봉사활동에 대해 그 이유가 무엇이라고 생각하는지를 물어본 결과 압도적으로 많은 응답자들(72.1%)이 봉사활동을 자기 그룹의 이미지를 좋게 하기 위한 것으로 보았으며, 그 다음이 사회구성원으로서의 역할을 다하기 위한 것(12.6%)이라는 응답과 세금감면 혜택을 받기 위한 것(8.9%)이라는 응답이었다. 결국 기업이 사회적 봉사와 기부 활동을 많이 하더라도 상당한 시일이 지나서 국민 일반의 인식이 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 당연한 활동이라고 바뀌어야 이러한 사회적 활동이 기업에 대한 신뢰로 연결될 수 있을 것이다.

그림 5-16. 신뢰할 만한 기업의 사회적 봉사와 기부 정도에 대한 평가



자료 출처: 2001년 한림과학원 신뢰 조사

기업에 대한 사회 일반의 신뢰는 기업의 사회적 활동에 의해 제고되는 측면보다 기업의 불법적 혹은 비윤리적 행위로 인해 파괴되는 측면이 보다 강하다고 할 수 있다. 기업의 사회적 책임이 강조되는 요즘에도 기업들은 많은 불법적 혹은 비도덕적 행위--예를 들면 뇌물 수수, 재산의 해외도피, 탈법적 재산 증여, 공금 횡령, 부당한 대출과 은행의 사금고화, 불공정 거래행위 등--를 해 왔던 바, 이러한 행위로 인해 기업에 대한 사회의 전반적 신뢰는 계속 떨어져 왔던 것

이다. 또한 신뢰의 특징인 불신의 악순환(vicious circle of trust)으로 인해 한번 한 기업의 잘못된 행위는 전체 기업의 이미지를 손상시키고 신뢰를 떨어뜨리는 결과를 가져오기도 했다. 더욱이 기업의 규모가 커지고 전체 경제에서 차지하는 비중이 높아지면서 개별 기업들이 누리는 사회적 영향력과 권력 역시도 커지게 되자 이러한 권력의 남용이 문제가 되고 있다.

앞서 서울대 사회발전연구소의 기업 이미지 조사결과에서 보았듯이 기업 나쁜 인상을 갖는 주된 이유가 중소기업 영역의 침해, 정치권력과의 밀착, 빈부격차의 심화라는 사실은 기업들이 이제는 사회적 규범과 윤리의 문제를 심각하게 재고해야 할 때가 되었다는 것을 의미한다. 기업들 스스로도 이러한 비윤리적 행위의 문제점을 인식하고 있는 것으로 나타났다. 전국경제인연합회가 1999년 5월에 회원사들의 경영인들을 대상으로 조사한 결과에 따르면 기업인들은 비윤리적 행위가 발생하는 주된 영역으로 경쟁자와의 관계(33.7%), 기업내부관계(27.2%), 정부와의 관계(15.3%), 그리고 고객과의 관계(14.6%)를 생각하는 것으로 나타났으며, 각 영역별로 주된 문제점을 경쟁자관계의 경우 입찰담합, 기업내부의 경우 리베이트 수수, 정부관계의 경우 뇌물제공, 고객관계의 경우 허위, 과대광고, 환경관계의 경우 공해물질 배출, 그리고 종업원 관계의 경우 직원의 인격과 사생활의 침해 등을 생각하는 것으로 나타났다. 이러한 비윤리적 행위를 줄이기 위한 노력으로 전경련에서는 1999년도에 기업윤리헌장을 채택하기도 하였다. 하지만 아직도 기업 일반의 인지도가 낮아서 조사대상 기업의 22.1%만이 윤리강령을 기업에서 채택하였으며 앞으로 작성할 계획을 가진 기업들도 45.6%에 불과한 것으로 나타났다.

위의 내용을 토대로 기업과 사회적 환경의 관계를 종합해 본다면 그림 5-13에서 볼 수 있듯이 높아진 기업에 대한 사회적 기대와 별로 향상되지 않은 기업의 사회적 성과간의 간격이 점점 벌어지면서

그 만큼 기업에 대한 사회 일반의 신뢰는 낮아지게 된 것이다.

사회 전반의 기업에 대한 기대의 내용은 전반적으로 마땅히 기업이 사회적으로 져야 할 책임과 관련된 것으로서 일종의 사회적 계약(social contract)이라고 볼 수도 있을 것이다. 하지만 사회적 계약 역시 사회의 의식과 문화의 변화에 따라 새롭게 갱신되는 것이기 때문에 그 구성 내용이 명확히 규정된 것이 아니고 사람들 사이에서 일종의 당연시되어진 것(taken-for-grantedness)으로서 존재한다. 기업들이 자신들에게 사회적으로 기대되는 역할과 책임의 수준에 도달하지 못했을 때 일반 대중들은 자신들이 당연하다고 생각되는 일종의 계약이 파기된 것으로 생각하고 기업에 대한 신뢰를 철회하게 되는 것이다.

한국사회의 제도에 대한 신뢰

6장.

제도적 신뢰의 개인적 요인들



한림대학교출판부

앞에서 우리는 정부를 중심으로 한 공공부문의 제도 및 기관들에 대한 신뢰와 기업을 중심으로 한 민간부문의 제도 및 기관들에 대한 신뢰의 수준 및 시계역적 변화, 그리고 국가간 비교를 보았다. 이 장에서는 이러한 신뢰의 수준이 개인적 차원에서는 어떠한 요인들에 의해서 영향을 받는지를 살펴보고자 하겠다. 제도에 대한 신뢰는 제도의 성과 및 공정성 등에 기초한 제도의 신뢰가능성(trustworthiness)에 주로 의존하지만, 동시에 신뢰하는 사람들의 주관적인 요인에 의해서도 영향을 받는다. 이 장에서 살펴보고자 하는 것은 바로 제도에 대한 신뢰에 영향을 미치는 이러한 주관적 요인들이다.

그동안 제도에 대한 신뢰를 연구한 많은 사회과학자들은 제도에 대한 신뢰가 사람들의 일반적인 이념성향(Nye et. al. 1997), 정부 및 기업 등 제도에 대한 기대의 정도 및 내용, 언론을 통해서 주로 전달되는 제도에 대한 정보, 그리고 사람들의 사회적 자본 및 사회적 참여(Putnam, 1995), 사람들의 문화적 가치(Inglehart, 1997) 등에 영향을 받는다는 사실을 밝혔다.

1. 자료, 변수 측정 및 분석방법

이 장의 분석 대상은 개인의 제도에 대한 신뢰의 정도이다. 각 유형의 제도에 대한 신뢰를 묻는 다양한 질문에 대한 응답자의 응답으로부터 종속변수를 만들었다. 설문은 적게는 1개, 많게는 4~5개의 범위를 가진 리커트 척도(Likert-style scales)로 제시되었다.

세계가치조사 자료는 4점 척도를, 서울대 사회발전연구소 자료는

5점 척도를 사용했다. 나는 각 제도에 대한 신뢰 수준을 묻는 질문에 대한 응답의 평균을 사용했다. 공적 제도에 대한 신뢰는 법원, 정부, 군대에 대한 질문에서 얻어진 대답을 통해 계산하였다. 시민 제도에 대한 신뢰는 미디어, 대학, 노동조합, 비정부조직에 대한 응답으로부터 계산하였다.

사회 자본에 대한 두 변수인 사회적 신뢰와 사회적 참여는 다음과 같이 측정되었다. 사회적 신뢰는 “대부분을 신뢰할 수 있다”에 응답자가 동의한 여부에 따라 양분 변수를 조작하여 측정했다. 사회적 참여는 스포츠나 여가를 위한 조직, 정당, 이익단체, 자원봉사조직, 비정부조직등의 조직에 참여를 묻고 이에 대한 응답의 평균치를 통해 측정했다. 사회참여 변수는 1에서 5까지, 높을수록 참여도가 높은 것으로 범위를 정했다.

탈물질주의적 가치는 국가적 목표(자세한 측정과정은 Inglehart 1997: 108-130을 참조)에 대한 응답자의 우선순위를 통해 다문화 측정지표를 구성했다. 탈물질주의 지수는 물질주의를 1, 탈물질주의를 6으로 하는 범위를 가진다.

응답자가 스스로 판단한 이념적 성향은 세계가치조사 자료의 분석 모델에 포함되어 있다. 이 변수는 보수는 1로, 진보는 10으로 측정되어 있다. 진보적 이념을 가진 경우 공적 제도의 역량과 신뢰에 더 회의적인 반면, 시민사회의 민간 제도에 대해서는 더 신뢰가 높을 것이라 예상했다.

인터넷에 소비한 시간은 2001년 서울대 사회발전연구소 데이터에 대한 모델에 포함되어 있다. 정치적으로 진보적인 성향은 정치적 영향력과 동원의 수단으로서 인터넷을 이용한다는 널리 알려진 사실에 입각해서, 인터넷을 더 많이 사용하는 사람이 공적 제도에 대한 신뢰가 낮을 것이지만 시민적 제도에 대한 신뢰에서는 차이점을 보이지 않을 것이라 예상했다.

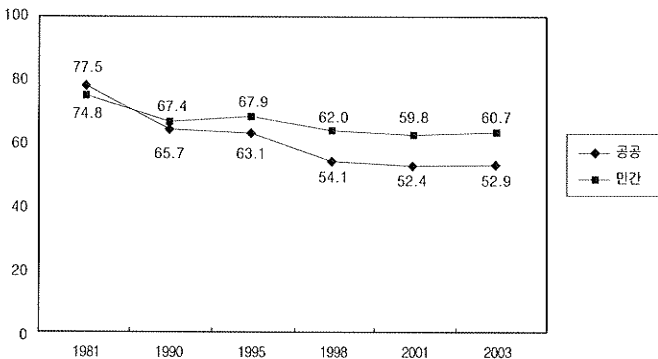
응답자의 연령, 성, 교육, 학력 등의 배경변수는 통제했으며, 만원 단위로 측정된 월 가구소득 역시 통제했다.

개인적 분석단위로 행해진 공적, 시민적 제도에 대한 신뢰 수준에 대한 문화적 가치와 사회적 자본의 효과를 검증하기 위해 다변량 회귀분석을 사용했다. 모델의 회귀 계수(coefficient)를 예측하기 위해 OLS방법을 사용했고, 각 서베이 데이터에 개별적으로 회귀모델을 적용하여 예측했다.

2. 공공부문과 민간부문의 제도에 대한 신뢰 비교

그림 6-1은 공적 제도와 민간 제도 내 신뢰 수준의 변화를 보여준다. 나는 시간에 따라 비교 가능하게 만들기 위하여 네 개와 다섯 개의 핵심 지표들을 백분율로 전환시켰다. 공적 제도와 민간 제도의 신뢰는 일반적으로 감소하는 경향을 보이고, 그 경향은 공적 제도에서 더욱 뚜렷하다. 사람들은 공적 제도에서보다 민간 제도에 더욱 신뢰하는 경향을 보인다.

그림 6- 1. 공공 부문 및 민간 부문에서 제도에 대한 신뢰의 추이



출처: 세계가치조사 자료 (1981, 1990, 1995)

서울대 사회발전연구소 조사자료 (1998, 2001, 2003)

시계열적으로 볼 때 권위주의 시대인 1981년 당시에 공공부문의 제도에 대한 신뢰가 민간부문이 제도에 대한 신뢰보다 높은 수준을 보이고 또한 전반적으로 제도에 대한 신뢰가 높다는 것은 흥미로운 사실이다. 이러한 사실에 대해서는 권위주의 시대의 공공 부문 및 민간 부문의 제도가 국민의 참여와 요구를 충분히 반영하지는 못하였지만 효율적으로 기능했다는 해석도 가능하고, 다른 한편에서는 권위주의 시대의 언론에 대한 통제와 정치적, 사회적 지배이념의 작용으로 인해 국민들이 제도에 대한 신뢰를 과도하게 가졌다는 이른바 잘못된 신뢰(mistrust)의 결과로 볼 수도 있다.

하지만 민주화의 초기 단계인 1990년 이래 공공 부문과 민간 부문의 제도에 대한 신뢰의 수준은 서로 엇갈리기 시작해서 이후 지속적으로 민간 부문의 제도에 대한 신뢰의 수준이 공공 부문에서의 신뢰 수준을 앞서는 경향이 지속되고 있다. 특기할 점은 공공 부문 및 민간 부문의 제도에 대한 신뢰가 서로 엇갈리는 경향 즉 민간 부문의 제도에 대한 신뢰는 상승하는데, 공공 부문의 제도에 대한 신뢰는 하락하는 현상은 나타나지 않는다는 것이다. 만약 민주화 과정에서 공공 부문 제도에 대해 철회한 신뢰가 민간 부문의 제도에 옮겨졌다면, 이러한 현상이 나타났을 것이다. 하지만 실제 나타난 것은 민간 부문 및 공공 부문의 제도에 대한 신뢰가 함께 떨어지면서, 공공 부문의 제도에 대한 신뢰가 보다 가파르게 떨어지는 것이다.

3. 세계가치조사 자료의 분석 결과: 1980, 1990, 1995년

표 6-1은 세계가치조사의 1980, 1990, 1995년 자료에서 공적 제도에 대한 신뢰의 수준을 예견하는 모델로부터 나온 추정결과를 보여준다.

1980년에는 응답자들의 나이와 교육, 탈물질적 가치가 측정되지 않았기 때문에 1980년 모델에 이 변수들은 포함되지 않았다. 사회적 신뢰의 효과는 사회 참여의 효과가 부정적일 때 긍정적으로 나타났지만 이것은 통계적으로 유의미하지 않았다 ($p>0.05$). 정치적 이데올로기의 효과는 통계적으로 유의미하게 나타났고 ($p<0.01$) 더욱 진보적인 사람일수록 낮은 신뢰를 보이는 경향이 있다. 가계 수입이 높을수록 낮은 신뢰의 경향을 나타내었고 이것은 통계적으로 유의미하다 ($p<0.01$). 성별 효과는 통계적으로 유의미하지 않았다 ($p>0.05$). 이 모델은 전체적으로 데이터 전체 편차의 8.9%를 설명한다.

표 6-1. 세계가치조사 자료에 대한 공공 제도 신뢰 모형의 추정 결과

	1980		1990		1995	
	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차
상수항	3.458	0.083	3.167	0.096	2.736	0.109
성(여성=1)	0.057	0.058	-0.089	0.035	0.006	0.03
연령			0.006	0.002	0.004	0.001
교육			-0.1	0.015	-0.093	0.015
가구소득	-0.059	0.011	-0.007	0.007	-0.002	0.008
사회적 신뢰	0.046	0.059	0.028	0.036	0.094	0.032
사회적 참여	-0.213	0.173	0.066	0.089	0.195	0.06
정치이념	-0.05	0.012	-0.044	0.008	0.014	0.007
탈물질주의			-0.075	0.015	-0.058	0.014
R2	0.089		0.191		0.135	
N	478		1104		1204	

1990년을 보면 사회 신뢰와 사회 참여의 효과는 긍정적이지만 그 효과는 통계적으로 유의미하지 않다 ($p>0.05$). 탈물질주의의 효과는 통계적으로 유의미했고 ($p<0.01$), 탈물질주의적 가치를 가질수록 공공 제도에 대해 낮은 신뢰를 가지는 것으로 나타났다. 배경 변수 가운데 연령, 성별, 교육수준은 유의미한 효과를 보였다 ($p<0.01$). 여성 응답자들이 낮은 신뢰를 보여주었고, 젊을수록 그리고 높은 교육수준을 가진 응답자일수록 신뢰의 수준이 낮았다. 교육수준을 통제 한 후에 수입 효과의 유의미성은 보이지 않았다. 전체 편차의 19.1%

가 이 모델에 의해 설명되었다.

1995년을 살펴볼 때 사회적 신뢰와 사회 참여의 효과는 통계적으로 유의미하고 ($p < 0.01$), 사회 자본을 대표하는 이 두 변수들은 제도적 신뢰의 수준을 증가시킨다. 탈물질적 가치의 효과는 통계적으로 유의미했고 ($p < 0.01$), 탈물질적 가치를 지닌 응답자들은 신뢰의 낮은 수준을 보여준다. 정치적 이데올로기의 효과는 유의미하였지만 ($p < 0.05$), 방향은 이전과 반대로 나타났다. 배경 변수 가운데 연령과 교육수준의 효과는 통계적으로 유의미하였으며 ($p < 0.01$), 젊고 높은 교육수준을 가질수록 제도적 신뢰가 낮았다. 성별과 수입 효과는 통계적으로 유의미하지 않게 나타났다 ($p > 0.05$). 신뢰 수준에서 전체 편차의 13.5%가 이 모델에 의하여 설명되었다.

표 6-2는 세계가치조사의 1980, 1990, 1995년 자료에서 민간 제도에서의 신뢰 수준을 예측한 모델로부터 나온 추정 결과를 보여준다.

표 6-2. 세계가치조사 자료에 대한 민간 제도 신뢰모형 추정 결과

	1980		1990		1995	
	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차
상수항	3.26	0.084	2.892	0.095	2.756	0.104
성(여성=1)	0.115	0.059	0.005	0.034	0.063	0.028
연령			0.002	0.002	-0.002	0.001
교육			-0.043	0.015	-0.034	0.014
가구소득	-0.067	0.011	-0.026	0.007	0.001	0.007
사회적 신뢰	-0.039	0.013	-0.01	0.008	0.019	0.007
사회적 참여	0.037	0.06	0.003	0.035	0.005	0.03
정치이념	0.156	0.175	0.064	0.087	0.117	0.057
탈물질주의			0.013	0.015	0.007	0.013
R ²	0.089		0.038		0.023	
N	478		1104		1204	

공적 제도에 대한 신뢰에서 살펴본 바와 같이 1980년에는 연령, 교육, 탈물질주의 변수들은 측정되지 않았기 때문에 모델에 포함되지 않았다. 신뢰에 대한 사회적 신뢰의 효과는 부정적이고 이것은 통

계적으로 유의미하다 ($p < 0.01$). 이것은 공적 제도에서의 신뢰 모델의 결과와는 반대의 결과이다. 사회 자본과 연관된 다른 변수인 사회 참여는 시민적 제도에서 긍정적인 신뢰의 효과를 보였지만 통계적으로 유의미하지는 않다 ($p > 0.05$). 진보적 이데올로기는 시민 제도에 대한 신뢰에 긍정적 영향을 끼치지만 유의미한 효과는 아니다 ($p > 0.05$). 높은 가계 수입은 시민 제도에 대한 신뢰에 부정적으로 관련되어 있었다 ($p < 0.01$). 성별에 따른 효과는 통계적으로 유의미하지 않았다 ($p > 0.05$). 이 모델의 전체적인 설명력은 데이터의 전체 편차의 8.9%이다.

1990년을 보면 사회적 신뢰의 효과는 여전히 부정적인 방향이지만 통계적으로 유의미하지는 않다 ($p > 0.01$). 사회적 참여는 긍정적이지만 시민 제도에 대한 신뢰에 유의미한 효과를 보이지는 않았다 ($p > 0.01$). 탈물질적 가치와 진보적 이데올로기는 시민 제도에 대한 신뢰의 수준에 유의미하지 않은 차이를 나타내었다 ($p > 0.1$). 배경 변수 가운데 교육과 가계 수입의 효과는 통계적으로 유의미하였고 ($p < 0.01$), 높은 교육수준과 높은 가계 수입은 시민 제도에서 신뢰의 낮은 수준과 관련되어 있었다. 성별과 연령 효과는 통계적인 유의미성이 검증되지 않았다 ($p > 0.1$). 이 모델에 의하여 설명된 전체 편차의 비율은 3.8%에 불과하다.

1995년에 사회적 신뢰는 시민 제도에 대한 신뢰에 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($p < 0.05$). 사회 참여의 효과는 긍정적인 영향을 미치지만 통계적으로 유의미하지는 않았다 ($p > 0.1$). 탈물질주의 가치와 진보적 이데올로기는 유의미한 영향을 보이지 않았다. 배경 변수 가운데 성별과 연령, 교육수준은 시민 제도에 대한 신뢰에 유의미한 효과를 가지고 있었다 ($p < 0.05$).

4. 서울대 사회발전연구소 조사 자료의 분석 결과: 1998, 2001, 2003년

표 6-3은 서울대 사회발전연구소 조사의 1998, 2001, 2003년 자료에 공적 제도에 대한 신뢰 모형을 적용하여 추정한 결과를 보여 준다.

1998년을 살펴보면 공적 제도에 대한 신뢰에서 사회적 신뢰의 효과는 긍정적이고 통계적으로 유의미하다 ($p < 0.01$). 사회 참여의 효과는 부정적이지만 통계적으로 유의미하지도 않다 ($p > 0.1$). 탈물질주의적 가치를 지닌 응답자들은 공공 제도에 대한 신뢰의 수준이 낮은 경향을 보였으며 이 효과는 통계적으로 유의미하다 ($p < 0.01$). 배경 변수 중 공공 제도에 대한 신뢰에 통계적으로 유의미한 효과를 보인 변수는 없었다. 이 모델은 데이터 전체 편차의 7.7%를 설명해 주고 있다.

2001년에는 사회적 신뢰와 사회 참여의 효과 둘 다 공적 제도에 대한 신뢰에 유의미한 긍정적효과를 보이고 있다 ($p < 0.01$). 탈물질적 가치가 높을수록 공적 제도에 대한 신뢰의 수준이 낮다. 배경 변수 가운데 연령, 성별은 통계적으로 유의미한 효과를 지닌다 ($p < 0.01$). 나이가 많고 여성일수록 공공 제도에 대한 높은 신뢰를 보이는 경향이 있다. 교육이나 수입 같은 사회경제적 배경 변수들은 유의미한 효과를 보여주지 않는다. 전체 편차의 5.2%가 이 모델에 의해 설명된다.

2003년에는 사회적 신뢰와 사회 참여가 공적 제도에 대한 신뢰에 긍정적 영향을 끼치고 있지만 사회적 신뢰의 효과만 유의미하게 검증되었다 ($p < 0.01$). 탈물질적 가치의 효과는 부정적으로 나타났고 이것은 유의미하다 ($p < 0.05$). 2003년에는 인터넷 사용 시간이 새로 모델에 추가되었다. 그러나 그것의 효과는 유의미하지 않았다. 다른

변수들 가운데 연령과 교육은 공공 제도에서 신뢰에 대해 유의미한 효과를 가지고 있었다 ($p < 0.01$). 나이가 많을수록 높은 신뢰를 보이는 경향이 있는 반면 높은 교육수준일수록 낮은 신뢰를 나타냈다. 이 모델에 의하여 전체 편차의 6%가 설명되었다.

표 6-3. 서울대 사회발전연구소 조사 자료에 대한
공적 제도 신뢰모형 추정 결과

	1980		1990		1995	
	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차
상수항	2.273	0.222	1.732	0.179	2.598	0.171
성(여성=1)	0.042	0.054	0.12	0.038	-0.023	0.04
연령	0.004	0.028	0.005	0.002	0.006	0.002
교육	-0.006	0.01	0.004	0.007	-0.022	0.008
가구소득	0	0.001	0	0	0	0
사회적 신뢰	0.258	0.041	0.171	0.031	0.068	0.021
사회적 참여	-0.101	0.094	0.282	0.065	0.061	0.077
정치이념	-0.109	0.023	-0.031	0.018	-0.046	0.021
탈물질주의					0	0
R2	0.077		0.052		0.06	
N	799		1519		1198	

표 6-4는 서울대 사회발전연구소의 1998, 2001, 2003년 조사에서 민간 제도에 대한 신뢰를 예측한 모델로부터의 측정을 나타내고 있다.

1998년에 사회적 신뢰는 민간 제도에 대한 신뢰에 긍정적인 효과를 유의미하게 ($p < 0.01$) 보이고 있다. 사회 참여와 탈물질주의의 효과는 통계적으로 유의미하지 않았다 ($p > 0.05$). 배경 변수 중 민간 제도에 대한 신뢰에 유의미한 영향을 끼치는 것은 아무 것도 없었다. 이 모델은 전체 편차의 2.1%만을 설명한다.

2001년 사회 참여는 민간 제도에 대한 신뢰에 유의미하고 ($p < 0.01$) 긍정적인 영향을 미치고 있다. 사회 자본의 효과는 긍정적이지만 통계적으로 유의미하지는 않다. 탈물질주의적 가치는 민간 제도의 신뢰에 대해 부정적이고 통계적으로 유의미하지는 않은 효과

를 보이고 있다. 배경 변수 가운데 성별만이 유의미한 효과($p<0.01$)를 보이고 있으며 여성응답자들일수록 신뢰의 높은 수준을 보여준다. 이 모델에 의해 전체적으로 2%의 편차가 설명되었다.

표 6-4. 서울대 사회발전연구소 조사 자료에 대한
민간 제도 신뢰모형 추정 결과

	1980		1990		1995	
	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차	계수추정치	표준오차
상수항	2.824	0.196	2.605	0.177	3.229	0.156
성(여성=1)	-0.003	0.048	0.109	0.038	-0.046	0.036
연령	-0.008	0.025	0.002	0.002	0	0.002
교육	-0.007	0.009	0	0.007	-0.016	0.007
가구소득	0.001	0.001	0	0	0	0
사회적 신뢰	0.126	0.036	0.058	0.031	0.036	0.018
사회적 참여	0.102	0.083	0.151	0.064	-0.099	0.07
정치이념	-0.01	0.021	-0.023	0.017	-0.011	0.019
탈물질주의					0	0
R2	0.021		0.02		0.012	
N	799		1519		1198	

2003년에 민간 제도에 대한 신뢰에 있어 사회 자본은 유의미하고($p<0.05$) 긍정적인 효과를 보여준다. 사회 참여와 탈물질주의의 효과는 유의미하지 않다. 인터넷 사용 시간은 민간 제도에 대한 신뢰에 유의미하지 않은 효과를 보여준다. 배경 변수 가운데 교육효과는 부정적 방향으로 민간 제도에 대한 신뢰에 유의미한($p<0.05$) 효과를 보여준다. 하지만 모델은 편차의 1.2%밖에 설명해주지 못하고 있다.

5. 분석결과와 요약 및 함의

회귀 모델의 결과는 사회 자본의 두 가지 측면인 사회적 신뢰와 사회 참여가 공적 제도와 시민적 제도 둘 다에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 경향이 있음을 보여주고 있다. 영향의 유의미성은 해에 따라 다르고 공공제도에서 더욱 현저하다.

탈물질적 가치는 공적 제도에 대한 신뢰에 부정적 영향을 미치지 만 시민적 제도에 대한 신뢰에 미치는 효과는 유의미하지 않았다. 효과의 통계적 유의미성에서 몇몇 편차에도 불구하고 독립변수와 종속 변수 간의 관계는 모든 시기의 자료에 공통으로 나타나고 있다. 그러므로 제도에 대한 신뢰는 사회 자본과 함께 증가하지만 탈물질주의 의 경우는 반대로 감소한다고 얘기할 수 있다.

모델의 전체적인 적합성은 낮은 편이다. 모델의 설명력은 특히 민간 제도에서 약했다. 하지만 이러한 상황은 다른 사회적 맥락에서 제도적 신뢰에 대한 연구들과 비슷하다 (Norris 1999; Mishler and Rose 1997, 2001; Joo 2003). 우리는 상당히 많은 양의 설명되지 않은 변이가 제도적 신뢰에 여전히 남아있다고 말할 수 있을 뿐이다.

만약 사회적 자본과 탈물질주의가 개인적 수준에서 제도에 대한 신뢰에 영향을 미친다면 사회적 자본과 탈물질주의 수준의 변화의 결과로 제도적 신뢰의 수준에서 변화가 일어날 것이다. 우리는 이러한 경향을 시간을 따라 볼 수 있을까? 달리 표현한다면 우리가 그림 6-1에서 본 바와 같은 신뢰의 감소를 사회적 자본 및 탈물질주의는 어느 정도나 설명할 수 있을까?

탈물질주의는 1981년과 2001년 사이에 더욱 보급되었다. 그러나 최근 탈물질주의는 약간 감소하는 것으로 보인다. 그러므로 우리는 탈물질주의의 증가하는 영향력은 신뢰가 감소하는 부분적 원인이 된다고 얘기할 수 있다.

사회적 신뢰는 1981년과 2003년 사이 꾸준히 감소했다. 하지만 사회 참여의 수준은 특별히 1981년과 2001년 사이 기간에 특히 증가하였다. 그러므로 사회적 자본의 효과는 사회 참여의 증가가 신뢰에 긍정적인 영향을 미치고 사회 신뢰의 감소가 반대로 부정적인 영향을 미친 것이 혼합된 것으로 볼 수 있다.

참 고 문 헌

[국문 참고문헌]

- 국정홍보처. 1996. 『한국인의 의식과 태도에 대해 조사 보고서』.
- 김광웅. 2000. “협력체제(partnership)와 효과적인 국정운영,”
한국행정학회 2000년도 기획세미나 발표논문.
- 김명언. 1997. 「정부정책, 가족생활, 그리고 직장에서의 공정성」.
석현호(편). 『한국사회의 불평등과 공정성』. 서울: 나남.
- 김병섭 · 백승빈. 1999. “김대중 정부의 반부패 노력: 성과와 반성,”
한국행정학회 1999년도 특별세미나 발표논문.
- 김영래 · 김혁래. 1999. “한국 비정부조직(NGO)의 현황과 과제,”
『한국사회에서 국회와 NGO의 역할』, 한국정치학회
국회학술회의 발표논문.
- 김인영 편. (2002). 한국사회 신뢰와 불신의 구조. 소화.
- 김준기. 1999. “부정부패 척결 전략,” 문정인 외.
『한국의 부정부패』, 오름.
- 텐츠총연. 제진수 역. 1999. 『지속가능한 사회를 위한 시민경영학』,
삼인.
- 박준식 · 유석춘. 1998. “한국사회의 부정부패 기제와 유형에 대한
고찰,” 『사회발전연구』 1998(4).
- 박찬웅. (1999). “신뢰의 위기와 사회적 자본” 한국사회학평론 5호
(한림대학교 사회학과): 6-32.
- 박찬웅. 1998. “신뢰의 위기와 사회적 자본”.
『한국사회학평론』 5호: 6-32.
- 서울대학교 사회발전연구소. 1996. 『대기업 이미지에 대한 조사
보고서』.

- 신유근 · 한정화. 1990. 『한국기업의 사회참여활동』. 전국경제인연합회 경제사회개발원.
- 윤순봉 · 장승권. 1997. 『열린 시대, 열린 경영』. 서울: 삼성경제연구소.
- 이재열. (1998). “민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본” 계간 사상. 여름호: 65-93
- 이재혁. 1996. “신뢰, 거래비용, 그리고 연결망.” 『한국사회학』 30집 1호: 519-43.
- 임승빈. 1999. 『정부와 자원봉사단체간의 바람직한 관계 정립방안에 대한 연구』, KIPA 연구보고 99-08, 한국행정연구원.
- 장수찬. 2002. “한국사회에 나타난 악순환의 사이클 :결사체 참여 (civic engagement), 사회자본(social capital), 그리고 정부신뢰(confidence in political institutions)” 한국정치학회보 36(1): 87-112.
- 정용덕. 2001. 『현대 국가의 행정학』, 법문사.
- 주성수. 2003. “정부의 신뢰 위기와 NGO와의 파트너십 대안,” 韓國行政研究 제12권 제2호 (2003 여름) pp.186-210.
- 최장집. (2002). 민주화 이후의 민주주의: 한국민주주의의 보수적 기원과 위기. 후마니타스.
- 한국정신문화연구원. 1999. 『한국사회의 신뢰실태 조사보고서』.

[영문 참고문헌]

- Almond, G.A. and S. Verba (1963), The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations. Princeton: Princeton University Press.
- Arrow, K. (1974). The Limits of Organization. Norton.

- Axelrod, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. Basic Books.
- Barber, B. (1983). *The Logic and Limits of Trust*. Rutgers University Press.
- Bellah, R., R. Madsen, et al. (1991). *The Good Society*. New York, Alfred Knopf.
- Blau, Peter. (1967). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley.
- Bradach, J.L. and R.G. Eccles (1989). "Price, Authority and Trust: From Ideal Types to Plural Forms" *Annual Review of Sociology* 15.
- Braithwaite, J. (1998). "Institutionalizing Distrust, Enculturating Trust". *Trust and Governance*. V. Braithwaite and M. Levi. New York, Russell Sage Foundation: 343-375.
- Brehm, J. and W. Rahn. (1997). "Individual-Level Evidence for the Causes and Consequences of Social Capital." *American Journal of Political Science* 41(3): 999-1023.
- Burt, R. (1992). *Structural Holes*. Harvard University Press.
- Chang, D. (1998). *Privately-Owned Structure*. Ph.D. dissertation, The University of Chicago.
- Chang, K. S. (1999). "Compressed Modernity and Its Discontents: South Korean Society in Transition" *Economy and Society* 28 (1).
- Chiles, T.H. and J. McMackin (1996). "Integrating Variable

- Risk Preferences, Trust, and Transaction Costs
Economics." *Academy of management Review* 21.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*.
Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Dasgupta, P. (1988). "Trust as a Commodity." in Gambetta
(ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative
Relations*.
- Davies, J. C. (1969). "The J-Curve of Rising and Declining
Satisfaction as a Cause of Some Great Revolutions
and a Contained Rebellion." in *Violence in
America: Historical and Comparative Perspectives*.
D. Graham and T. R. Gurr. New York, Signet
Books: 671-709.
- Earle, T. and G. T. Cvetkovich (1995). *Social Trust:
Toward a Cosmopolitan Society*. New York,
Praeger.
- Evans, P. (1995). *Embedded Autonomy: State and
Industrial Trans- formation*, Princeton: Princeton
University Press.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the
Creation of Prosperity*. New York, Free Press.
- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*.
Stanford, CA, Stanford University Press.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society*. Polity
Press.
- Giugni, M. G., D. McAdam, et al., Eds. (1998). *From
Contention to Democracy*. Oxford, Rowman and

- Littlefield Publishers, Inc.
- Granovetter, M. (1985). "Economic Action and Social Structure: A Theory of Embeddedness" *American Journal of Sociology* 91.
- Habermas, J. (1973). *Legitimation Crisis*. Boston, Beacon Press.
- Hardin, R. (1999). *Do We Want Trust in Government? Democracy and Trust*. M. E. Warren. New York, Cambridge University Press: 22-41.
- Hardin, R. (2002). *Trust and Trustworthiness*. New York, Russell Sage Foundation.
- Heimer, C. A. (2001). "Solving the Problem of Trust" Pp. 41-88. In. *Trust in Society*. Edited by K. S. Cook. New York, Russell Sage Foundation.
- Hood, C. (1998). *The Art of the State: Culture, Rhetoric and Public Management*, Oxford: Clarendon.
- Hood, C. and G. F. Schuppert, eds. (1988). *Delivering Public Services in Western Europe: Sharing Western European Experience of Para-Government Organization*, London: Sage.
- Inglehart, R. (1990) *Culture Shift in Advanced Industrial Society*. Princeton: Princeton University Press.
- Inglehart, R. (1997) *Modernization and Postmodernization : Cultural, Economic, and Political Change in 43 societies*. Princeton: Princeton University Press.
- Klingemann, H-D and D. Fuchs eds. (1995), *Citizens and the State: Vol. 1 of Beliefs in Government*. Oxford:

- Oxford University Press.
- Lane, C. and R. Bachmann. (1998). Trust within and between Organizations. Oxford University Press.
- Lewis, J.D. and A. Weigert (1985). "Trust as a Social Reality" *Social Forces* 63.
- Lipset, S. M. (1981). *Political Man: The Social Bases of Politics* (expanded ed.). Baltimore, The Johns Hopkins University Press.
- Lipset, S. M. and W. Schneider (1987). *The Confidence Gap: Business, Labor, and Government in the Public Mind*. Baltimore, Johns Hopkins University Press.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. John Wiley.
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. D. Gambetta. New York, Basil Blackwell: 94-107.
- Meyer, J. W. and B. Rowan (1991). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. W. W. Powell and P. J. DiMaggio. Chicago, IL, The University of Chicago Press: 41-62.
- Miller, A.. (1974), "Political Issues and Trust in Government: 1964-1970." *American Political Science Review* 68: 951-73.
- Mishler, W. and R. Rose. (1997). "Trust, Distrust and

- Skepticism: Popular Evaluation of Civil and Political Institutions in Post-Communist Societies." *The Journal of Politics*, Vol. 59, No. 2: 418-51.
- Mishler, W. and R. Rose. (2001). "What are the Origins of Political Trust?: Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies." *Comparative Political Studies*, Vol. 34, No. 1: 30-62.
- Mishra, A. (1996). "Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust" in Kramer and Tyler (eds.) *Trust in Organizations*.
- Norris, P. ed. (1999), *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*. Oxford: Oxford University Press.
- Nye, J. S., P. D. Zelikow, et al., Eds. (1997). *Why People Don't Trust Government*. Cambridge, MA, Harvard University Press.
- O' Connor, J. (1973). *The Fiscal Crisis of the State*, NY: St. Martins.
- Offe, C. (1999). *How Can We Trust Our Fellow Citizens? Democracy and Trust*. M. E. Warren. New York, Cambridge University Press: 42-87.
- Osborne, D. and P. Plastrik. (1996). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, Addison Wesley Pub. Co.
- Parsons, T. (1969). "Research with Human Subjects and

- the "Professional Complex" in P. A. Freund (ed.) Experimentation with Human Subjects. George Braziller.
- Pharr, S. J. and R. D. Putnam, eds. (2000). Disaffected Democracies. Princeton, NJ, Princeton University Press.
- Putnam, R.D. (1993). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Putnam, R.D. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital," Journal of Democracy 6.
- Rousseau, D. R. (1995). Psychological Contracts in Organizations. Sage.
- Sable, C.F. (1994). "Learning by Monitoring: The Institutions of Economic Development" in N.J. Smelser and R. Swedberg (eds.) The Handbook of Economic Sociology.
- Sako, M. (1992). Prices, Quality and Trust: Inter-Firm Relationships in Britain and Japan. Cambridge University Press.
- Scott, R. W. (1998). Organizations: Rational, Natural, and Open Systems. Prentice-Hall.
- Scott, W. R. (1995). Institutions and Organizations. Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- Simmel, G. (1978). The Sociology of Money. RKP.
- Smitka, M. (1992). Competitive Ties: Subcontracting in the Japanese Automotive Industry. Columbia

- University Press.
- Sullivan, J.L. and J.E. Transue. (1999). "The Psychological Underpinnings of Democracy: A Selective Review of Research on Political Tolerance, Interpersonal Trust, and Social Capital," *Annual Review of Psychology* 50: 625-50.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A Sociological Theory*. New York, Cambridge University Press.
- Tocqueville, A. (1954), *Democracy in America*. New York: Vintage Books.
- Toffler, Alvin. (1990). *Power Shift*. New York: Bantam Books. 이계행 역. 1990. 『권력 이동』, 서울: 한국경제신문사.
- Warren, M. E., Ed. (1999). *Democracy and Trust*. New York, Cambridge University Press.
- Wildavsky, A. (1985). "Changes in Political Culture," *Journal of the Australian Political Science Association* 20.
- Williamson, O.E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. Free Press.
- Williamson, O. E. (1993). "Calculativeness, Trust and Economic Organizations," *Journal of Law and Economics* 36.
- Zucker, L. G. (1986). "Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920." *Research in Organizational Behavior* 8: 53-111.

한림과학원 총서 114호

한국사회의 제도에 대한 신뢰

초판인쇄 | 2008년 5월 15일

초판2쇄 | 2009년 8월 30일

지 은 이 | 연세대학교 사회학과 한준

발 행 인 | 이 영 선

발 행 처 | 한림대학교 출판부

인 쇄 | 소화출판

주 소 | 강원도 춘천시 옥천동 한림대길 39

출판등록 | 제48호(1983.3.10)

전 화 | 033-248-2875-6

팩 스 | **033-248-2879**

e-mail | press@hallym.ac.kr

정 가 : 10,000원

ISBN : 978-89-87086-94-1 92330

이 연구는 한림대학교 (한림과학원 총서 114호)의 지원에 의해 이루어졌습니다.