

정보사회의 신뢰와 사회적 자본

최 항섭(정보통신정책연구원 연구위원)

<전체 목차>

1. 신뢰와 사회적 자본
 - (1) 신뢰란 무엇인가
 - (2) 사회적 자본으로의 신뢰
2. 한국사회의 신뢰
 - (1) 신뢰의 위기
 - (2) 리더쉽에 대한 불신
 - (3) 생활세계에서의 불신
3. 신뢰제고를 위한 IT정책 제언
 - (1) 리더들에 대한 검증
 - (2) 호혜적 경험을 통한 생활세계 신뢰수준 제고

1. 신뢰와 사회적 자본

(1) 신뢰란 무엇인가

신뢰란 인간이 살아가는 데 있어서 가장 기본적인 덕목 중 하나로 여겨지고 있다. 근대사회에서 신뢰는 계약관계 성립의 가장 기초적 요소이었던 동시에 사회공동체의 구성과 통합을 위해 가장 기본적 요소로 인식되었다. 신뢰에 대해서는 다양한

정의가 존재한다. 하지만 일반적으로 신뢰는 어떤 개인이나 집단의 미래의 행위에 대해 나의 기대에 맞게 그 행위가 이루어질 것이라고 예측할 수 있는 것을 뜻한다. 사전적인 의미에서 본다면 신뢰는 ‘진술의 진리나 사물이나 사람의 속성을 믿는 것’으로 정의된다(윤민재, 2004에서 인용). 나의 친구는 약속대로 나의 비밀을 지켜 주겠지, 나의 회사는 계약한 대로 나의 퇴직금을 보장해주겠지라고 믿는 것이 신뢰이다. 신뢰의 또 다른 정의로는 ‘상대방이 기회주의적으로 행동하는 것에 대한 우려로부터 기인하는 이중의 기대’가 있다(Bradach and Eccles, 1989; 장형유, 2004에서 재인용). 이는 나와 관계를 맺고 있는 상대방이 나를 배신하지 않을 것이라는 기대의 정도가 바로 그 상대방에 내가 보내는 신뢰의 정도와 일치한다는 것을 의미한다.

이러한 신뢰는 사람에 따라 다른 것인가? 사람들 중에 어떤 사람은 무턱대고 사람을 믿어버리는 사람이 있는 반면, 어떤 사람은 일단 의심부터 하고 보는 사람이 있다. 사람을 너무 믿어 사기를 당해 경제적 피해를 입는 사람이 있는 반면, 사람과 제도를 너무 불신하여 오히려 사회관계에서 소외된 사람도 있다. 이렇게 사람에 따라 어떤 대상에 보내는 신뢰는 달라진다. 이 논의를 위해서는 한 개인의 행위와 인식에 영향을 미치는 사회화 경험에 대한 이론을 끌어올 수 있다. 구조주의이론에 따르면, 한 개인이 어떠한 지위를 갖고 있으며, 재산은 얼마를 갖고 있고, 어떠한 학력을 가지고 있는 지, 어떠한 사회화 과정을 거쳐왔는 지는 그 개인이 사회를 보는 눈에 직접적인 영향을 미친다. 신뢰에서도 마찬가지이다. 한 개인이 다른 개인들, 집단들을 신뢰하는 정도는 그 개인의 사회경제적 배경에 따라 크게 좌우된다. 우리는 일반적으로 인식하기를 사회에 높은 지위에 있는 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 타인에 대해 신뢰도가 낮다고 생각한다. 그 이유는 그 지위에 올라가기까지 많은 사람들과의 경쟁을 거쳤기 때문에 사람들을 믿어야 할 대상이라기 보다는 자신과 경쟁하고 언제나 자신의 자리를 노리는 믿을 수 없는 대상이라고 여길 것이라 생각하기 때문이다. 즉, 부자일수록 익명의 일반인에 대한 신뢰도가 낮다는 것이다. 한편, 사람의 능력에 대한 신뢰를 생각해보면 학력 역시 신뢰의 수준에 영향을 미친다. 명문대 졸업을 한 이들의 특성 중 하나는 비명문대 출신의 사람들의 능력을 쉽게 믿지를 못한다는 것이다. 이는 명문대에 들어오기 이전 중, 고교 생활에서 성적순으로 능력을 평가하는 교육시스템속에서 자라왔기 때문이다. 즉 중, 고교 때 공부 못했던 이들은 사회에 나와서도 여전히 능력이 부족할 것이라는 것이다. 이와 더불어, 사회화 과정에서 주위에 믿을만한 친구들이나 친지들이 적은 사람은 일반인들이나 사회제도에 보내는 신뢰도가 낮을 것이다.

주커에 의하면 신뢰는 그것이 생기는 과정에 따라 크게 3가지로 나누어 생각할 수

있다(윤민재, 2004:17에서 재인용). 첫째 주체간의 상호교류과정에서 생기는 신뢰가 있다. 오랜 이웃간의 관계나, 오랜 거래처 사람간의 관계가 좋은 예이다. 둘째, 주체들이 동일한 집단에 속하여 생기는 신뢰가 있다. 종교집단 성원들 사이에서 생기는 신뢰가 좋은 예이다. 그런데 이 두 종류의 신뢰는 완전히 구분되는 것은 아니다. 동일한 집단에 있게 되면 상호교류가 늘어나게 될 가능성이 크며, 상호교류가 잦게 되면 동일한 집단을 구성할 가능성도 크기 때문이다. 셋째의 유형은 주체가 아니라 제도에 의해서 만들어지는 신뢰이다. 예를 들어 온라인으로 물건을 구매할 때, 대외적으로 인지도가 있는 사이트에서 구매를 하는 것은 그 사이트가 실명인증제도, 안심거래제도 등 고객의 정보를 안전하게 처리할 수 있는 능력을 갖추고 있다고 우리가 신뢰를 보내기 때문이다.

최상진(2002)에 의하면 신뢰에서 가장 중요한 것은 ‘마음’이다. 내가 나의 아내에게 보내는 신뢰는 아내가 나를 믿게하는 특별한 행동을 하지 않더라도 그녀의 마음에 대한 신뢰이다. 즉 그녀가 나를 배신하지 않을 것이라는 것을 보여주는 특별한 행동을 하지 않아도 그녀의 마음을 믿는다는 것이다. 한국인의 신뢰에 있어서 특히 중요한 것은 사람들간의 오고가는 계약관계가 아니라 사람들간에 오고가는 정이라는 것이다. 즉 어떤 사람을 믿는가 안 믿는가는 그 사람과 내가 얼마나 친한가의 여부에 달려 있다. 서구에서는 약속을 얼마나 잘 지키는가와 같은 합리적 행위의 여부가 그 사람의 신뢰도에 결정적인 영향을 미친다면, 한국에서는 그러한 합리성보다는 그 사람이 얼마나 나하고 친한가, 나와 얼마나 가까운 사이인가가 그 사람의 신뢰도에 결정적인 영향을 미친다는 것이다. 윤민재(2004) 역시 현대사회에서 신뢰를 키우는 데는 친밀성이 중요하다고 주장한다. 그에 의하면 현대사회에 들어서 개인주의가 이기주의로 변질되고, 서로가 서로를 경쟁상대로만 생각하는 풍토 속에서 우리가 보다 인간답게 살고, 보다 발전하는 공동체를 건설하기 위해서는 서로의 친밀감의 강화를 통해 신뢰를 회복하는 것이 급선무이다. 기든스(1994) 역시 ‘친밀감은 신뢰에 대한 골자’라고 주장하였다(1994:81, 윤민재, 2004에서 재인용).

이러한 맥락에서 어떤 사람을 신뢰하려면 그 사람의 ‘마음’을 알아야 한다. 갑이 을에게 신뢰를 보내고 있다면 갑이 을에게 신뢰하는 것은 을의 행동이라기보다는 을의 정직한 마음이다. 심리학 이론은 이와 관련 행동은 마음에서 나온다고 보고 있다(최상진, 2002:2). 물론 약속을 지키고 싶은 마음이 있어도 약속을 못 지킬 수도 있고, 약속을 별로 지키고 싶지 않지만 약속을 지키는 경우도 있을 수 있다. 그러나 대부분의 사람은 자신의 마음이 말하는 것과 역행하는 행위를 하기 보다는 마음이 말하는 바에 따라 행위를 한다. 하지만 마음이 없는 데 행동만 하거나, 마음이 있어도 행동을 못하는 경우가 지속될 경우에는 그 사람 역시 신뢰를 상실하게 된다. 예

로부터 가장 믿을만한 사람으로 말과 행동이 일치하는 사람을 뽑았고, 반면 가장 조심해야 할 사람으로 말과 행동이 다른 사람을 뽑아왔지 않은가. 한 사람이 다른 사람으로부터 신뢰를 얻기 위해서는 자기가 한 말에 책임을 질 수 있는 행동을 해야 한다.

(2) 사회적 자본으로의 신뢰

보다 근본적으로 볼 때 신뢰는 한 사회가 유지되는 데 꼭 필요한 요소이며, 여러 학자들에 의해서 신뢰는 대표적인 사회적 자본으로 인식되어 왔다. 퍼트남에 의하면 신뢰는 사회적 자본을 구성하는 가장 기본적인 요소로 개인과 단체생활, 공공활동에 있어서의 행태, 태도, 성향에 기초가 되는 통합된 개념이다(Putnam 1993a; 박희봉, 2000에서 재인용). 사람이 사람을 믿고, 사람이 조직을 믿고, 조직이 조직을 믿는 '신뢰'는 한 사회를 존속시키는 핵심적 자본이다. 이러한 신뢰는 '사회성원들이 공동체 혹은 조직에서 공동의 목적을 달성하기 위해 함께 일할 수 있는 능력'을 의미하는 사회적 자본의 핵심적 구성요소가 된다. 일반적으로 신뢰는 일반적으로 한 사회의 공공이익에 이바지하는 것으로 여겨지기 때문에 대표적 사회적 자본으로 여겨지는 것이다. 세가젤딘 등(2000)에 의하면, 개인간의 관계에서 서로가 서로를 믿는 관계가 되면, 그들 간에는 상호정보공유가 원활하게 이루어지며, 이러한 정보공유는 각 개인들이 더욱 효율적으로 사회생활을 해 나갈 수 있게 해준다. 이러한 개인이익의 합이 공공이익으로 발전하게 된다는 것이다. 어느 곳에서 짠 상품이 있는 지에 대한 정보를 친한 친구들끼리 공유를 하게 되면 그들은 효율적인 소비를 할 수 있을 것이며, 신뢰를 바탕으로 하는 이러한 일들이 많이 벌어지게 되면 사회 전체로도 도움이 될 것이다. 사람과 사람과의 끈끈한 정과 신뢰의 관계 자체도 중요한 사회적 자본이 된다. 퍼트남은 이러한 개인간의 정과 신뢰의 관계가 사회 전체에 퍼지게 되면 될 수록 그 사회는 근대화된 시민사회, 민주화된 시민사회로 발전해나갈 것이며, 사회적 자본도 증가되어 한 마디로 더 행복한 사회가 될 것이라고 보고 있다.

박찬웅(1998)역시 신뢰는 개인들간의 감시와 통제 비용을 줄일 수 있게 해주는 점에서, 보다 효율적으로 일을 하게 해주는 점에서 사회적 자본으로 보고 있다.

퍼트남에 의하면, 사회성원들간의 신뢰, 기업들간의 신뢰, 사회제도와 정책리더들에 대한 신뢰가 정착되어야 그 사회의 사회적 자본이 제대로 형성될 수 있다. 사회적 자본으로의 신뢰정착을 위해서 공동체는 먼저 공동의 규범을 사회 전체가 받아들일 수 있도록 노력해야 한다. 개인적 덕목보다 사회적 덕목을 사회 성원들이 더 높이

평가해야 한다는 것이다. 물론 이때 사회적 덕목을 지키는 것은 절대 강제성을 지니서는 안된다. 퍼트남은 강제적 자발성은 사회를 근대사회 이전으로 퇴화시킬 것이기 때문에 자발적 사회성(spontaneous sociability)가 사회발전을 위한 사회적 자본을 구축할 것이라고 주장하였다(Putnam, 1993a: 27). 높은 수준의 사회적 자본은 공동체와 조직의 성원들이 자발적으로 결속한 상태에서의 신뢰가 만들어질 때 형성된다. 반면 비교적 낮은 수준의 사회적 자본은 자발적인 것이 아닌 이미 귀속적으로 주어진 인간관계(혈연, 학연 등)에서의 신뢰로도 형성될 수 있다.

하지만 문제는 서로 신뢰를 하고 거래를 한다 하더라도 그 거래가 다른 이들의 이익을 담보로 하는 것이라면 얘기는 달라진다. 예를 들어 믿을 수 있는 친구들끼리 시험에 대한 정보를 몰래 공유를 한다면 그들의 성적은 오르겠지만, 다른 학생들은 이로 인해 불이익을 받게 된다. 이와 관련 박희봉(2002)는 적절한 지적을 한다. 즉 퍼트남의 주장대로라면 개인들이 단체 활동을 많이 하게 되면, 그 과정에서 생기는 개인관계들이 더 공고해지고 한 개인이 갖게 되는 신뢰의 양도 늘어난다는 것인데, 문제는 꼭 그러한 것은 아니라는 것이다. 예를 들어 종친회, 동창회, 친목회 등에서 양산되는 신뢰의 제고가 꼭 국가 전체의 신뢰의 제고로 이어지지는 않는다는 것이다(박희봉, 2002:204). 연고주의에 대한 비판에서도 알 수 있듯이, 혈연, 학연, 지연 등에 기반한 단체활동에 있어서 그 단체내의 이익은 증가하겠지만, 단체내의 대외적 폐쇄성으로 말미암아 사회전체로 보아서는 불이익이 증가할 수도 있다는 것이다.

후쿠야마에 의하면 신뢰가 결여된다면 당장 그 조직은 경제적으로 발전할 수가 없다. 그는 에드워드 밴필드, 프랑스의 노조, 미국 도심부에 흑인 하층민이 소유하는 업체 정도를 사례를 제시하면서 이들 조직들에 있어서의 상호신뢰의 기여는 그들 조직에게 막대한 기회비용을 초래하여 경제적으로 발전하는데 한계를 갖게 한다고 주장한 바 있다. 반면 상호신뢰가 갖추어진 일본과 독일의 예를 들면서, 이들 국가의 기업들 - 마쯔다, 토요타, 벤츠 등-이 세계적인 기업으로 성장할 수 있었던 배경에는 기업 구성원들 사이에 신뢰의 수준이 높았기 때문이라고 설명하였다(Fukuyama, 1995:10).

그런데 신뢰는 단지 조직의 경제적 상황을 결정짓는 사회적 자본만으로 볼 것이 아니다. 신뢰는 인간관계, 조직관계 등 우리 삶의 질을 결정짓는 중요한 사회적 자본으로 봐야 한다. 사회학자 뒤르카임은 근대의 물질과 더불어 시민들의 이기적 행위가 증가하면서 시민들간의 신뢰가 저하됨으로 우려하였다. 그는 이런 추세가 계속된다면 사회는 자살이 늘어나면서 아노미상태에 빠질 것이고 결국 붕괴하게 될 것

이라고 경고한 바 있다.

사회적 자본으로의 신뢰는 그 사회의 경제 뿐만 아니라 사회체의 유지에도 결정적으로 기여하는 사회적 자본이다. 다른 사람을 믿거나, 다른 사람에게 도움을 받거나 하는 행위를 통해 신뢰의 경험을 가질수록 그 사람은 더욱 타인을 신뢰하게 될 것이다. 이는 신뢰가 사용할수록 감소하는 다른 자본과 달리 사용할수록 증가하는 특성을 지니는 것이 사회적 자본이기 때문이다.

“신뢰와 같은 일반적인 형태의 사회자본은 도덕적 자원으로 사용함에 따라 줄어드는 게 아니라 늘어나는 자원이며 사용하지 않게 되면 고갈되는 자원이다. 두 사람이 서로에 대해 신뢰를 표시하면 할수록 상호확신이 더욱 증대된다. 사회적 규범과 네트워크와 같은 다른 형태의 사회자본은 사용하면 증가하고 사용하지 않으면 감소한다. 이런 이유에서 사회자본의 창출과 파손이 선순환과 악순환에 의해 영향을 받게 되리라는 기대를 갖는다. 신뢰, 규범, 네트워크 등 사회자본의 공통된 특징은 다른 전통적인 자본이 사적재화의 성격을 갖는 것과는 달리 공공재화라는 성격을 갖는다는 사실이다”(Putnam, 1993a)

2. 한국사회의 신뢰

(1) 신뢰의 위기

“식품도 안심할 수 없고, 공기도 불안하며, 물은 경계 대상이고, 수상한 사람은 더욱 위험하다” (김성국, 2004: 63)

한국사회는 다른 모든 사회와 마찬가지로 신뢰가 대단히 중요시 여겨지는 사회이다. 논의를 시작하기 위해서 일단 내 주위에 내가 정말 신뢰할 수 있는 사람은 몇 명이나 되는가를 생각해보자. 나의 가족이 가장 먼저 등장할 것이다. 하지만 가족을 제외하고 나면 정말로 내가 신뢰할 수 있는 사람을 찾는 것은 쉬운 일이 아니다. 피는 물보다 진하다는 말이 있듯이 가족이야말로 처음부터 끝까지 내가 믿을 수 있는 성원들의 집단이다. 반면, 친한 친구와 동료 사이라 하더라도 내가 진실로 신뢰를 보낼 수 있는 이들은 의외로 적다. 그만큼 개인과 개인 사이의 신뢰라는 것은 구축되기 어려운 것이다. 특히 한국사회에서 개인과 개인 사이의 신뢰는 사람간의 ‘정’에 의해서 만들어지며, 이 정이라는 것은 시간과 노력이 엄청나게 투여되어야 얻을 수 있는 것이기 때문이다. 김기덕(2002)의 최근 조사에 의하면, 한국인들은 ‘믿을만한 친구를 얼마나 가지고 있느냐’를 질문할 때 흔히 매우 적다고 대답한다 (최상진, 2002:11에서 재인용). 친한 사람이 신뢰할 수 있는 사람의 조건이라고 보

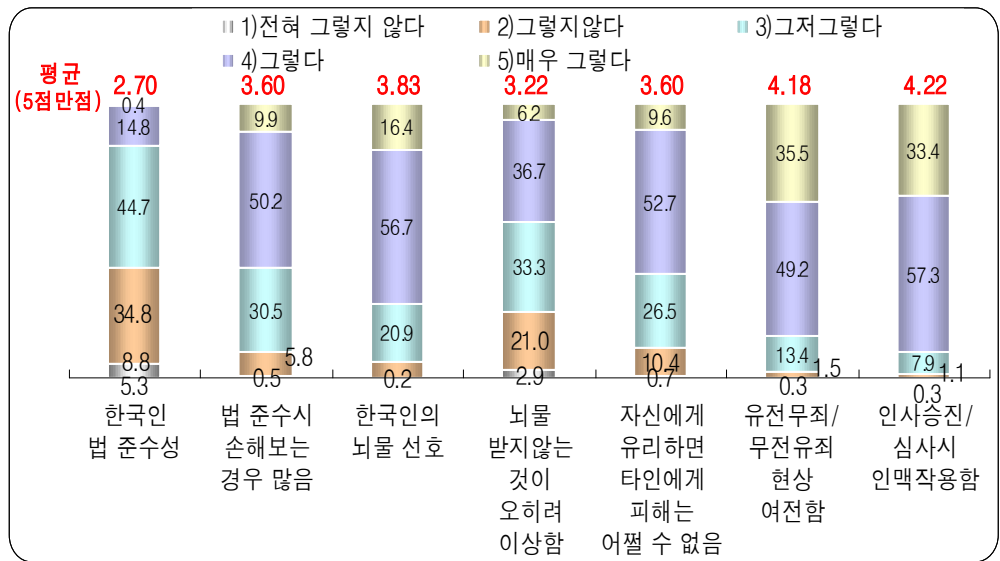
아도 주위에 신뢰할 수 있는 이들은 그렇게 많지 않다. 최항섭(2004)의 최근 조사에 의하면, 주위에 친한 친구들은 평균 4.7명 정도인 것으로 나타났다. 이들을 모두 신뢰한다고 하고, 가족들을 모두 신뢰한다고 가정해도 내가 정말 신뢰할 수 있는 이들은 10명 안팎이 되는 것이다.

한국사회의 신뢰 수준이 위험한 수준이라는 사실은 최근 조사(최항섭, 2006)에서 잘 나타나고 있다. 이 조사결과는 보면 한국사회는 다음과 같이 요약된다

- 다른 사람들이 법을 잘 지킬 것이라고 믿을 수 없는 사회
- 공정한 경쟁이 이루어질 것이라고 믿을 수 없는 사회
- 다른 이를 희생시켜서라도 자신의 이익을 챙기는 사회

<그림 1. 한국사회의 신뢰 정도>

(N=3,000, %)



(2) 리더쉽에 대한 불신

한국사회의 신뢰의 위기는 무엇 때문에 발생하였는가? 아주 단순하게 얘기하면 이른 바 사회리더들의 부정행위를 오랜 기간 동안 경험한 사회성원들이 이 경험을 통

해 사회 전반에 대한 불신을 가지게 되었다고 정리할 수 있다. 즉 윗물이 맑지 않은데 왜 아랫물이 맑을 수가 있느냐는 것이다. 성공했다는 이들의 부정부패행위를 보면서 일반 시민들은 그런 행위를 하지 않으면 성공할 수 없다는 생각을 가지게 되며, 내 주위의 모든 사람들이 규칙을 잘 지키지 않는데 나만 지키는 것은 바보같은 생각이다라는 생각을 지니게 된 것이다. 바로 여기서 한국사회의 신뢰의 위기의 근원이 찾아진다는 것이 필자의 생각이다.

한국사회의 대표적 리더들로는 정부관료, 정치인, 지식인, 경제인 들을 들 수가 있다. 노진철(2005)에 의하면 정부에 대한 시민들의 신뢰는 다분히 맹목적인 것인데, 그렇기 때문에 정부기관에 대해 배신을 당했다고 시민들이 느끼는 상황이 도래하면, 정부는 지극히 심각한 수준의 불신의 대상이 되어버림을 설명하고 있다. 특히 정부관료들의 사회문제 처리 능력과 도덕성에 대한 불신이 생기게 되면 이를 단시일내에 회복하기는 대단히 어렵다는 것이다.

경제인들에 대한 불신은 그들의 기업관리 능력과는 무관하게 정치인들과의 결탁을 통해 공정한 게임을 하지 않는 일련의 행태들에서 비롯된다고 볼 수 있다. 이재열(2005)은 이러한 점을 지적하면서 기업 역시 제도적 환경에 적응하기 위해 정치권과 결탁하게 되었으며, 이 과정에서 오고간 뇌물등의 문제가 계속 밝혀짐에 따라 국민들의 불신의 대상이 되고 있다고 지적하였다. 그에 의하면 한국사회의 신뢰저하의 문제의 원인 중 하나는 바로 투명한 경영을 해야 할 경제리더들의 뇌물을 통한 정치권과의 결탁이다.

제도적 환경에 적응하기 위해 기업은 정부요직에 있는 인사와 줄이 닿도록 연관성이 있는 인사를 전진배치하거나, 규칙의 집행자에게 사후적 지위를 보장하여 접근하거나, 뇌물을 주어 타협하고자 노력하게 된다(이재열, 2005:113)있다.

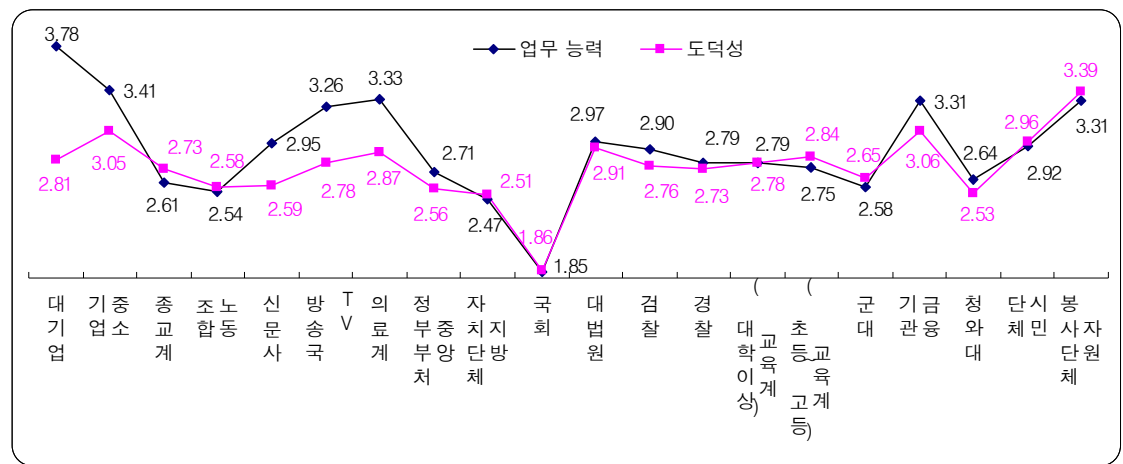
국민들에게 그래도 신뢰의 대상으로 남아있던 사회 리더층은 지식인 집단이다. ‘선생님’으로 불리는 데서 알 수 있듯이 후학을 교육하는 집단으로의 지식인 집단은 전문적 지식을 갖추고 동시에 도덕적 인격 또한 갖춘 집단으로 여겨져왔다. 그러나 최근 들어 지식인 집단에서 연구용역비리, 교원채용비리, 학벌위조비리 등 다양한 형태의 비리가 밝혀짐에 따라 국민들은 지식인 집단에게 과거와 같은 신뢰를 보내지 않고 있다. 이는 현장에서의 교권의 하락을 가져왔다. 초중등 교육기관에서의 교사들은 학생들에게 학원선생들보다도 능력도 떨어진다면 비난받고 있다. 이는 교실에서의 교사들의 권위의 추락으로 이어지고 있다. 대학과 같은 고등교육기관에서

도 마찬가지이다. 교수들의 지적능력에 대해서 학생들이 검증할 수 있는 다양한 시스템이 갖추어져 능력없는 교수들은 퇴출당할 수 밖에 없는 시대가 도래하고 있다. 또한 다양한 형태로 그 도덕성을 의심받는 교수들 때문에 전체 교수집단의 권위가 타격을 입고 있다.

한국사회의 리더들 중에 가장 믿을 수 없는 집단은 ‘정치인’집단이다. 특히 ‘국회의원’에 대한 평가는 업무능력에서나 도덕성에서나 가장 믿을 수 없는 집단인 것으로 나타나고 있다(<그림 2 참조>). 한 사회의 제도와 법을 만들면서 민심을 대변해야 하는 역할을 지닌 국회의원들에 대한 신뢰가 이렇게 낮다는 것은 그 사회로서는 치명적인 약점이 된다. 또 이들 리더들에 대한 불신은 전체 사회에 대한 불신으로 이어지기 때문에 더욱 그러하다.

<그림 2. 주요 집단 별 신뢰 수준>

(N=3,000, 5점 만점)



(최항섭, 2006: 86)

(3) 생활세계 속의 불신

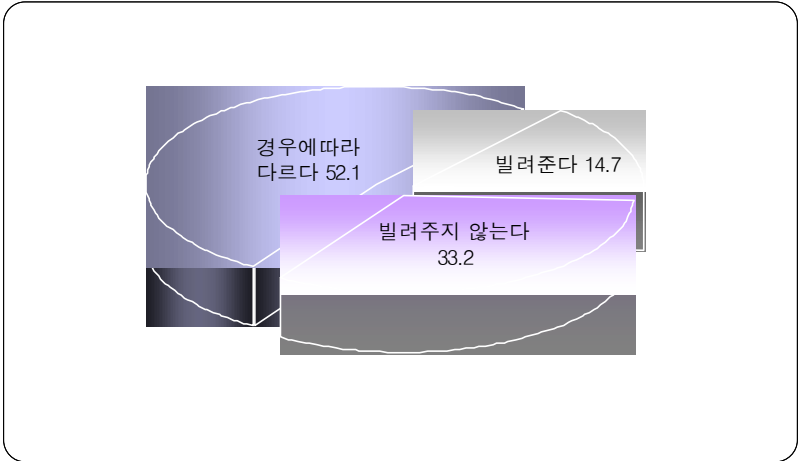
여기서 생활세계라는 것은 친구간의 관계라는 작은 관계에서 일상에서 만들어지는 다양한 형태의 관계에서 까지 인간간 상호작용이 이루어지는 세계를 의미한다. 이것은 먼저 나의 생활세계 속에 자리잡고 있는 사람과의 신뢰이다. 사람에 대한 신뢰는 사람과 사람이 섞여 살기 시작하면서 언제나 중요하게 인식되었다. 농경사회든, 산업사회든 사람과 사람이 서로 신뢰를 하지 못하면 언제나 그 사회는 혼란에 빠지게 마련이었고, 사람과 사람이 서로 신뢰를 하게 되면 그 사회는 다른 사회보다 우월하게 되고, 그 안의 성원들 역시 높은 수준의 행복감을 맛보았다. 특히 변화의 속도가 빠른 한국에서는 앞으로의 미래를 예측하기가 더욱 힘들어지며, 믿을 것

은 사람뿐인데 점점 믿을만한 사람이 없어져 가고 있다고들 한다. 사회가 각박해지고 불확실해지면, 사회성원들 사이에는 서로 간에 주고받는 정이 사라지게 되며, 공동체의식이 희박해지고, 노동에 있어서도 서로간의 협력이 올바르게 되지 않아 결과적으로는 사회 전체의 발전에 심각한 제동이 걸리게 된다. 이러한 시기에 사람에 대한 신뢰의 회복이 크게 요구되고 있는 것은 당연한 것인지도 모른다.

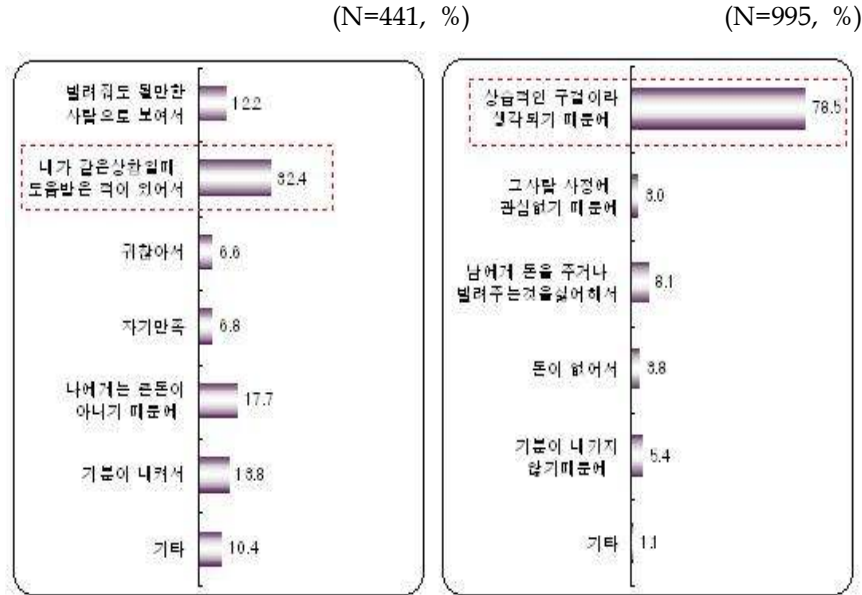
리더쉽에 대한 불신은 생활세계속에도 불신을 야기하였다. 나의 주위에 믿을 수 있는 이들이 적다는 것은 한 개인의 심리속에는 불안감을 형성한다. 최인철에 의하면 한국인들은 사회의 미래와 자신의 미래에 대한 막연한 불안감을 가진 정도가 심각한 편이다. 그 이유는 리더들의 도덕성 문제, 공정한 경쟁의 부재 등이 문제로 인해 사회성원들이 생활세계 속에서 신뢰관계를 제대로 형성하지 못하고 있기 때문이다(최인철, 2005:55). 이러한 불안감은 길거리에서 만나는 사람들, 즉 익명의 타인들에 대한 불신을 초래하게 된다. 이와 관련해서 아래의 조사결과(최항섭, 2006)를 보면 길에서 ‘모르는 이가 교통비가 없다고 하면서 교통비를 좀 빌려달라고 할 때 빌려준다는 이가 빌려주지 않는다’라는 이의 절반도 채 되지 않았다. 순수하게 교통비를 빌려달라는 부탁이라고 생각을 하지 않고 무언가 타인의 호의를 악의적으로 이용할 것이라는 생각이 먼저 지배하는 것이다.

<그림 3. ‘길거리에서 교통비를 빌려달라’는 익명의 타인의 부탁을 받았을때의 행동 양식>

(N=3,000, %)



<그림 4. 교통비를 빌려주지 이유 / 빌려주지 않는 이유>

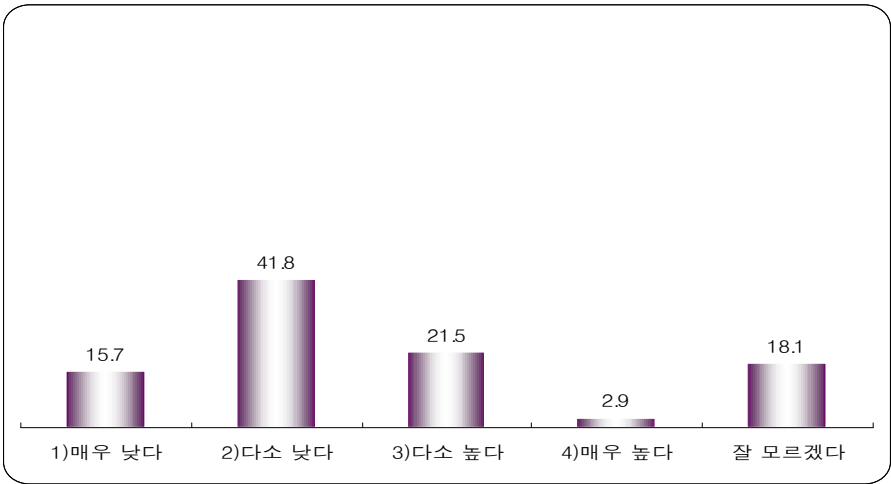


생활세계에서의 신뢰수준에 대한 조사연구로는 박희봉(2002)의 연구가 있다. 박희봉은 한국사회에서는 이미 친분이 있는 사람들에 대한 신뢰도는 매우 높은 반면, 전혀 모르는 사람, 알더라도 약간 아는 사람들에 대한 신뢰도는 매우 낮게 나타났다. 한마디로 말해 아는 사람은 전적으로 믿고, 모르는 사람은 우선 의심하고 본다는 것이다. 친한 사람에게는 차용증없이도 돈을 빌려주는 사람이 모르는 사람이 길거리에서 1000원을 빌려달라고 하면 단호히 거절하는 것이 한국사회이다. 사적신뢰에서도 가족, 친구, 친척 등 혈연, 학연, 지연 등으로 얹혀 있는 인적관계에 있어서의 신뢰도가 직장동료, 사회동료 등 도구적 관계로 얹혀 있는 인적관계에서의 신뢰도 보다 높게 나타났다. 이는 한국사회의 연고주의가 비판받는 동시에 긍정적으로 평가받기도 하는 핵심적 이유이다. 즉 한 조직체를 구성하는 데 있어서 자신이 가장 믿을 수 있는 친인척, 동창 등을 뽑는 것은 공정한 경쟁을 저해시킨다는 비판에 노출되어 있지만, 조직운영에 있어서 가장 필요한 ‘상호신뢰’를 고려하면 합리적인 선택이라고도 여겨진다. 즉, 한국사람들은 친한 사람은 무조건 믿고, 모르는 사람은 일단 의심부터 하고 보는 경향이 강하다는 것이다. 이는 내편의 사람은 바로 ‘내편이기 때문에’ 믿고, 다른 편의 사람은 바로 ‘내편이 아니기 때문에’ 의심한다는 의미이다. 이러한 한국인의 신뢰성향은 최상진에 의하면 ‘우리성’에 기초한 신뢰이다.

생활세계에서의 신뢰수준에 대해 더욱 심각한 지표는 다음의 조사결과(최항섭, 2005)에서 잘 나타났다. 이 결과에 의하면 내가 길에서 어려운 일을 당했을 때 시민들이 도와줄 가능성에 대해 응답자들은 과반수 이상이 부정적인 의견을 보여주었다.

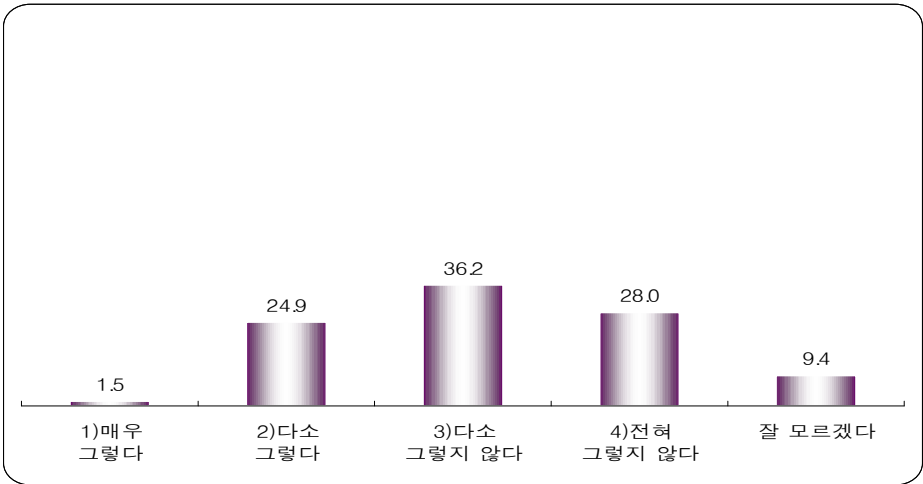
<그림 5. 길에서 어려운 일을 당한 나를 시민들이 도와줄 가능성>

(N=3,000, %)



<그림 6. 이익을 위한 타인의 희생은 불가피하다는 생각 동의 정도>

(N=3,000, %)



김문조(2005)에 의하면 한국사회에서 신뢰수준이 낮은 이유는 한국의 폐거리문화, 혹은 폐쇄적 집단문화 때문이다. 안으로만 충실하고 밖의 사람들에 대해서는 배타적인 한국적 특성 때문에 전체 생활세계에서의 신뢰가 낮아지는 것이다. 그에 의하면 조직구성원들은 흔히 자기의 노력과 희생으로 조직에 기여를 하고, 이에 대한 댓가로 자기의 안전과 생존을 보장받는 비대칭적 호혜성 원칙에 의해 행동하고자 하는 경향이 있다(김문조, 2005: 40-41). 한국사회의 교환행위는 개방적 네트워크에서의 계약적 거래가 아닌 폐쇄적 집단 내에서의 관계적 거래로 변질되어 전체적으로 보아 신뢰수준이 오히려 낮아지게 된다. 쉽게 얘기하면 한국사회의 지역적 집단주의가 전체 사회의 신뢰수준을 떨어뜨리고 있다는 것이다.

사실 어느 때 부터인가 우리는 누가 공짜로 차를 태워준다고 하면 이를 외면하게 되었다. 선의를 가지고 있는 운전자도 다른 사람들이 자신을 의심할 것이라고 미리 짐작하여 도움을 주기를 꺼려한다. 도로에서는 모두가 모두를 비난한다. 나만 질서를 지키고 다른 모든 이들은 질서를 지키지 않는다는 생각에서이다. 김문조는 짐멜이 주장한 ‘대인적 상호작용에 기초한 인격적 신뢰가 사회구성의 가장 순수한 형식이다’를 인용하면서 생활세계 속의 개인 간의 신뢰가 한 사회를 유지시키는데 얼마나 중요한 신뢰인지를 강조한바 있다(김문조, 2005:43). 생활세계 속에서 개인들이 서로 얼굴을 접하고 인사를 나누고 대화를 나누는 과정에서 한 사회가 유지되는 가장 원초적인 신뢰관계가 형성된다는 것이다. 그러나 한국사회에서 내 친척, 내 동료가 아닌 익명의 타인에 대한 신뢰는 높은 수준이 아니다. 이를 외적 신뢰라고도 하는데, 자신을 둘러싼 소규모의 인적연결망의 성원들에 대한 신뢰는 대단히 높은 반면, 그 연결망에 포함되지 않은 사람들에 대한 신뢰는 대단히 낮은 사회의 형태인 것이다.

김종길(2005)에 의하면 한국사회의 생활세계 속의 신뢰가 낮은 중요한 원인은 한국의 근대화시기에서 나타났던 이동성이라는 사회적 특징이다. 즉 한국사회의 급속한 산업화는 다양한 조직구성에 충격적인 변화를 주었으며, 지역이동, 직업이동, 계층이동 등 여러 형태의 이동을 가져왔다(김종길, 2005:33). 그런데 이동은 지속적인 신뢰관계가 형성되는 것에 저해가 된다. 신뢰라는 것은 한 곳에 긴 시간 머무르면서 이웃들과 지속적인 만남을 통해서 이루어지는데, 한국사회의 이동성은 모두가 모두에게 이방인으로만 남게 했던 것이다.

3. 신뢰제고를 위한 IT정책 제언

(1) 리더들에 대한 검증

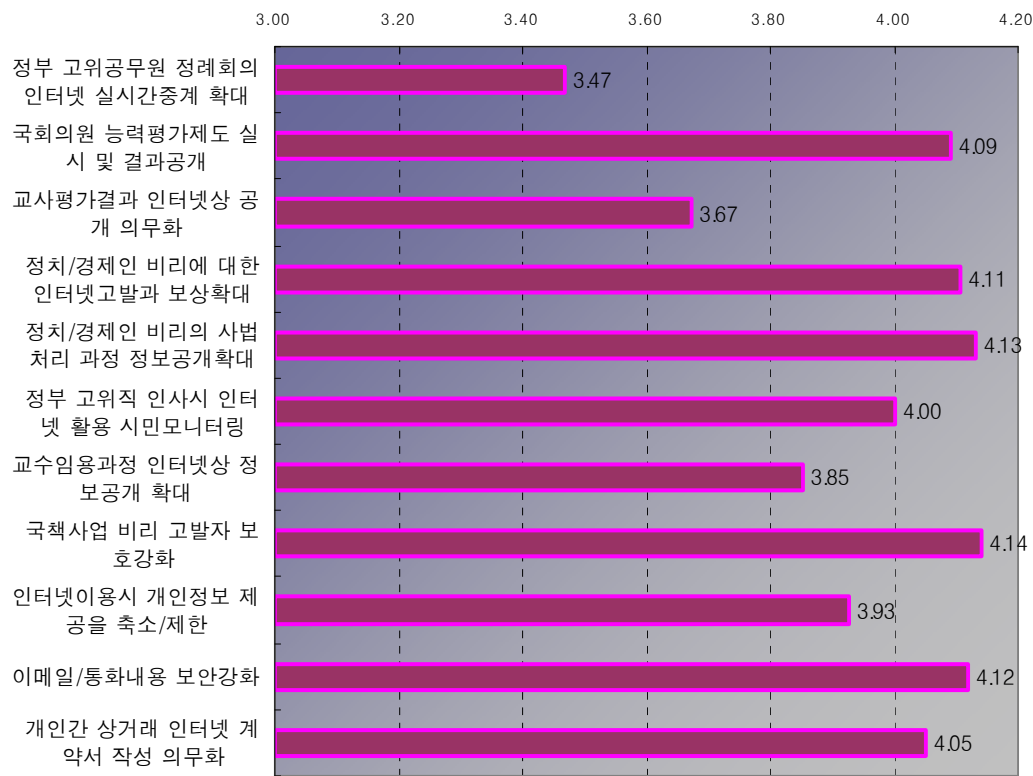
정부관료, 정치인, 지식인, 경제인 등 리더들의 업무능력과 도덕성에 대한 신뢰를 높이기 위해서 일차적으로 필요한 것은 물론 이들이 스스로 능력을 계발하고 도덕적 규범을 지키는 것이다. 이들이 노블레스 오블리제를 엄두에 두고 업무수행에 나선다면 이들에 대한 신뢰는 자연스럽게 회복이 될 것이다. 우리나라의 경우, 선비정신을 지녔던 양반층 몰락 이후 일본 식민통치와 미군정을 거치면서 새로 등장한 신흥귀족과 졸부들은 지배층으로서 갖춰야 할 덕목 따위에는 관심이 없이 부와 권력에만 집착해왔다. 그렇기 때문에 이들을 지도자로 인정할 수 없다는 인식이 팽배해 있고, 실제로 이들이 저지른 부패행위로 인해 국민들의 신뢰는 땅에 떨어져 있는 상태이다. 이제 노블레스 오블리제는 리더들에게 자율적으로 받아들이게 할 것이 아니라 사회가 ‘강제’하는 덕목으로 받아들이게 할 수 있는 정책적 노력이 필요하다.

그러나 노블레스 오블리제에만 기대할 수는 없다. 차선책으로 필자는 이들의 업무능력과 도덕성에 대한 철저한 검증만이 신뢰의 회복을 가능하게 할 수 있다고 본다. 이를 위해서 IT가 효과적을 활용될 수 있는 데 다음의 활용방안을 제시한다.

- 국회의원 능력평가제도 실시 및 결과 공개 (인터넷 활용)
- 정치/경제 비리에 대한 인터넷 상 고발 및 보상 확대
- 정치/경제 비리 사건에 있어서 사법처리 과정에서의 정보공개 확대(인터넷 활용)
- 정부관료 인사시 인터넷 활용 시민모니터링

이 활용방안들에 대해서 그 중요성을 국민들에게 물어보았으며 결과는 아래와 같다.

<그림 7. 신뢰제고를 위한 IT활용방안들의 중요성 평가>



(2) 호혜 경험 기회 확대

o IT를 통한 자원봉사 기회의 확대

생활세계에서 약화된 인간과 인간 사이의 신뢰의 끈을 회복하는 방안은 다른 이들을 도와주고 다른 이들로부터 도움을 받는 경험의 기회를 확대해주는 데서 찾을 수 있다. 자신의 이익보다 남의 이익을 먼저 생각하는 이들이 많다는 생각을 하게 되면 자연스럽게 생활세계에 대한 신뢰가 높아질 것이다. 이를 위한 구체적인 방안으로는 자원봉사기회의 확대가 있을 수 있다. 자원봉사는 경제적 가치 이외에도 사회적 가치를 창출하는 데 이러한 측면에서 볼 때 사회적 자본을 증가시켜준다고 볼 수 있다. 자원봉사는 개인적인 수준에서는 민주적 시민성의 개발을 가져오며, 사회적 수준에서는 신뢰수준을 높여준다.

자원봉사의 정착을 위해서는

- 자원봉사 인프라 구축
 - 사이버 자원봉사 정보화계획 수립
 - 자원봉사 운영 활성화를 위한 프로그램 개발
- 이 필요하다.

특히, 기업, 학교에서 일부 실시되고 있는 온라인 상의 사회봉사활동을 전국민에게 확산시켜야할 것이다. 즉 인터넷을 통해 오프라인적 자원봉사활동 이외에 인터넷 자체에서 자원봉사활동을 하는 기회(예: 농어촌 화상 의료상담 등)를 제공할 필요가 있다. 그러나 많은 단체들은 자원봉사활동을 위한 홈페이지를 관리할 인력이 부족하며, 이를 정부가 주체가 되어 지원해야 할 것이다.

생활세계의 신뢰의 회복을 위해서 왜 자원봉사의 기회와 경험을 확대해야 하는지는 아래의 조사결과에서 잘 나타나고 있다. 즉 자원봉사자들이 비자원봉사자에 비해서 사회에 대한 더 많은 신뢰수준을 보이고 있기 때문이다.

<표 1. 자원봉사참여자와 불참여자의 사회인식의 차이: 유럽 사례>

	자원봉사자	비자원봉사자
대부분 사람들을 신뢰한다	49%	33%

자료 : 주성수, 2005: 85

참고문헌

- 국가청렴위원회, 부패방지대책추진점검회의 회의자료 1차-9차, <http://www.kicac.go.kr>, 2006.
- 국제투명성기구(TI), 국가부패지수 및 뇌물지수, 2004.
- 김근세, “민주적 국정관리와 시민참여”, 참여정부 3주년 기념 심포지엄, 민주주의 선진한국, 국가는 무엇을 할 것인가? 대통령 자문 정책기획위원회, 2006, pp. 119-153.
- 김종길, “‘위험 사회’에서의 환경문제 발생논리와 환경정책 개선방향”, 한국사회학 제30집 겨울호, 1996.
- 김연, “정책 일관성의 필요성과 확보 방안”, 고시연구, 2004, pp. 403-407.
- 김용학·손재석, “미시적 신뢰와 거시적 위험”, 계간 사상, 가을호, 1998, pp. 115-132.
- 김일섭, “기업의 혁신과 경쟁력 제고”, IMF 사태의 원인과 교훈, 삼성경제연구소, 1998, pp. 317-349.
- 김태원, “정부신뢰위기와 대응방안의 모색”, 고시연구, 2004, pp. 389-393.
- 매일경제신문사, 신뢰경영, 2004.
- 박찬웅, “사회적 자본과 사회적 신뢰”, 비교사회 제3호, 2000, pp. 137-163.
- 서문기, “한국사회의 정부신뢰구조”, 한국사회학 제35집 5호, 2001, pp. 119-146.
- 유석춘·장미혜·김태은, “동아시아의 연고주의와 세계화”, 전통과 현대 13호, 2000, pp. 197-232.
- 이나영, “국가투명성에 영향을 미치는 문화적 요인들과 대인간 신뢰”, 한국심리학회지, 제7집 2호, pp. 65-90.
- 이서행, “한국사회의 부정부패”, 고영복 편, 현대사회문제, 사회문화연구소, 1991.
- 이재열, “민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본”, 계간 사상, 여름호: 65-93, 1998
- 임혁백, “신뢰와 민주주의”, 한림대학교 사회조사 연구소 콜로키움 100회 기념 심포지움 발표 논문, 1997.

정부혁신지방분권위원회, 참여정부의 행정개혁, 2006.

한준, “리더십 부재가 신뢰를 낳는다”, 매일경제, 2006.10.29

이재혁, “신뢰의 사회구조화”, 한국사회학 제32집, 1998.

강여진·박천오, “공공기관 조직구성원간의 신뢰와 지식공유”, 한국행정연구 제12권 제4호, 2003.

윤민재, “신뢰와 사회자본에 대한 사회적 이해”, 신뢰연구 제14권 1호, 2004.

이종수, “정부에 대한 신뢰와 그 결정요인”, 사회과학논집 제32집, 2001.

Andvig, J.C. and O.-H. Fjeldstadt, Research on Corruption. A Policy Oriented Survey, Chr. Michelsen Institute and Norwegian Institute for International Affairs, 2000, pp. 5-20, 66-73.

Barber, B., The Logic and the Limit of Trust, New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 1983.

Bardhan, Corruption and Development: A Review of Issues, Journal of Economic Literature, 1997

Coleman, J. S., Social Capital in the Creation of Human-Capital, American Journal of Sociology 94, 1988, pp. 95-120.

Cambetta, D., Trust: Making and Breaking Cooperative Relations, Cambridge Basic Black Well, 1988.

Eisenstadt, S. N., The Political Bureaucratic Empires, New York: Free Press of Glencoe, 1963.

Fukuyama, F., Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity, N.Y.: A Free Press Paperbacks Book. 1995. 구승희 역, 트러스트: 사회도덕과 번영의 창조, 한국경제신문사, 1996.

Gallup International, World Values Survey., 2002.

Hardin, R., Conceptions and Explanations of Trust, K. Cook (ed.), Trust in Society, New York, Russel Sage Foundations, 2001.

- Heidenheimer, A.J. (ed.), *Political Corruption*, New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1978.
- Lambsdorff, J. Graf, *Making Corrupt Deals – Contracting in the Shadow of the Law*, *Journal of Economic Behavior and Organization*, vol. 48 (3), 2002, pp. 221-241.
- Lambsdorff, J. Graf, *Corruption and Rent-Seeking*, *Public Choice* Vol. 113:1-2, 2002, pp. 97-125.
- Lambsdorff, J. Graf, *Invisible Feet and Grabbing Hands*, A. Breton, G. Galeotti, P. Salmon and R. Wintrobe (eds.) *The Political Economy of Corruption and Welfare, Rational Obfuscation and Transparency in Politics*, Cambridge: Cambridge University Press, 2004.
- Lambsdorff, J. Graf and M. Nell, *Corruption. Where We Stand and Where to Go*, M. Kreutner (ed.), *The Corruption Monster: Ethik, Politik und Korruption*, Czernin Verlag, 2006.
- Mistral, B., *Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order*, Cambridge, U.K. Polity Press, 1996.
- Nye, J. S., *Corruption and Political Development: Cost-Benefit Analysis*, *American Political Science Review*, Vol. LXI, No.2, June 1967, pp. 417-427.
- Rose-Ackerman, S., *Corruption and Government. Causes, Consequences and Reform*, Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- Sztompka, P., *Trust: A Sociological Theory*, Cambridge, Cambridge University Press, 1999.
- Yamagishi, T. and K. S. Cook, et al, *Uncertainty, Trust, and Commitment Formation in the United States and Japan*, *American Journal of Sociology* 104(1), 1998, pp. 165-194.
- 넌 린. “신뢰의 사회적 맥락”. 이은죽 편. *신뢰: 지구촌 시대의 사회적 자본*. 서울: 집문당. 2004.
- North, Douglas. "Economic Performance Through Time", *American Economic Review*, 1994. pp.359-368.
- Simmel, Georg. “The Philosophy of Money”. London: Routledge. 1978.

KISDI

Korea Information Society Development Institute

정보사회의 신뢰와 사회적 자본

2007.9.5

최 항 섭

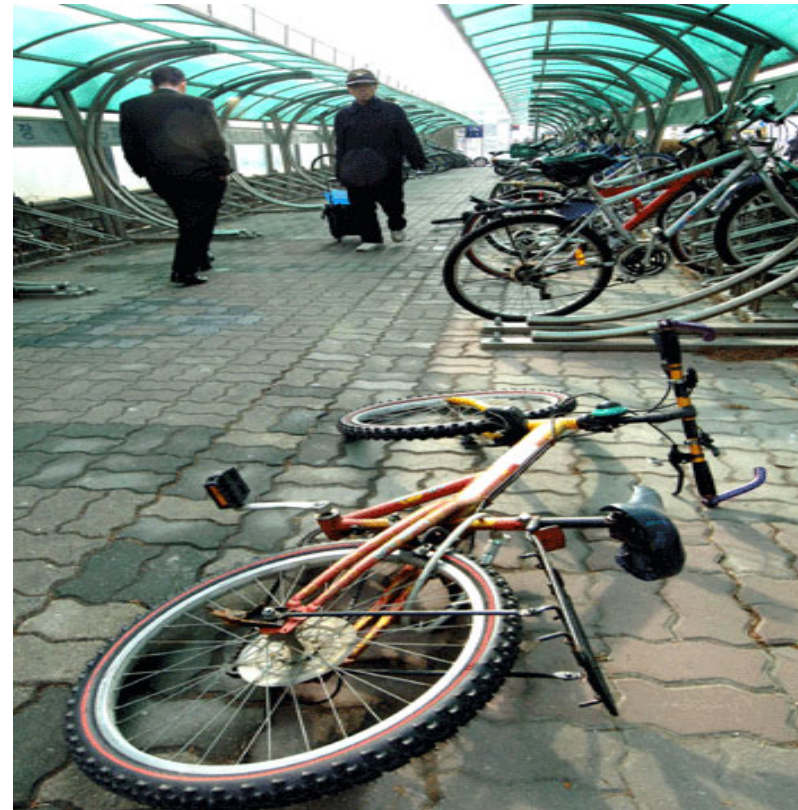
목 차

- 신뢰와 사회적 자본
- 한국사회의 신뢰
- 신뢰제고를 위한 IT정책 제언



<http://blog.naver.com/sdc0633>

동경



서울

1장. 신뢰와 사회적 자본

K O R E A K O R E A K O R E
I N F O R M A T I O N I N F O R M A T I O N I N F O R M A T I O N
S O C I E T Y S O C I E T Y S O C I E T
D E V E L O P M E N T D E V E L O P M E N T D E V E L O P M E N T
I N S T I T U T E I N S T I T U T E I N S T I T U T E

신뢰의 정의

- 진술의 진리나 사물이나 사람의 속성을 믿는 것 (윤민재, 2004)
- 상대방이 기회주의적으로 행동하는 것에 대한 우려로부터 기인하는 이중의 기대 (Bradach & Eccles, 1989 ; 장형유, 2004)

신뢰가 생기는 과정 (윤민재, 2004)

- 주체간의 상호 교류 과정에서 생기는 신뢰
 - ☞ 예) 오랜 이웃간의 관계, 오랜 거래처 사람들간의 관계
- 주체들이 동일 집단에 속하여 생기는 신뢰
 - ☞ 예) 종교집단 성원들 사이에서 생기는 신뢰
- 제도에 의해서 만들어지는 신뢰
 - ☞ 예) 인지도 있는 사이트에서의 구매활동

사회적 자본으로의 신뢰

- 신뢰는 사회적 자본을 구성하는 가장 기본적인 요소로 개인과 단체생활, 공공활동에 있어서의 행태, 태도, 성향에 기초가 되는 통합된 개념임 [퍼트남, 1993]
- 신뢰는 개인들간의 감시와 통제비용을 줄일 수 있게 해주는 점에서, 보다 효율적으로 일을 하게 해주는 점에서 사회적 자본으로 볼 수 있음 [박찬웅, 1998]

사회적 자본 형성 요소 [퍼트남, 1993]

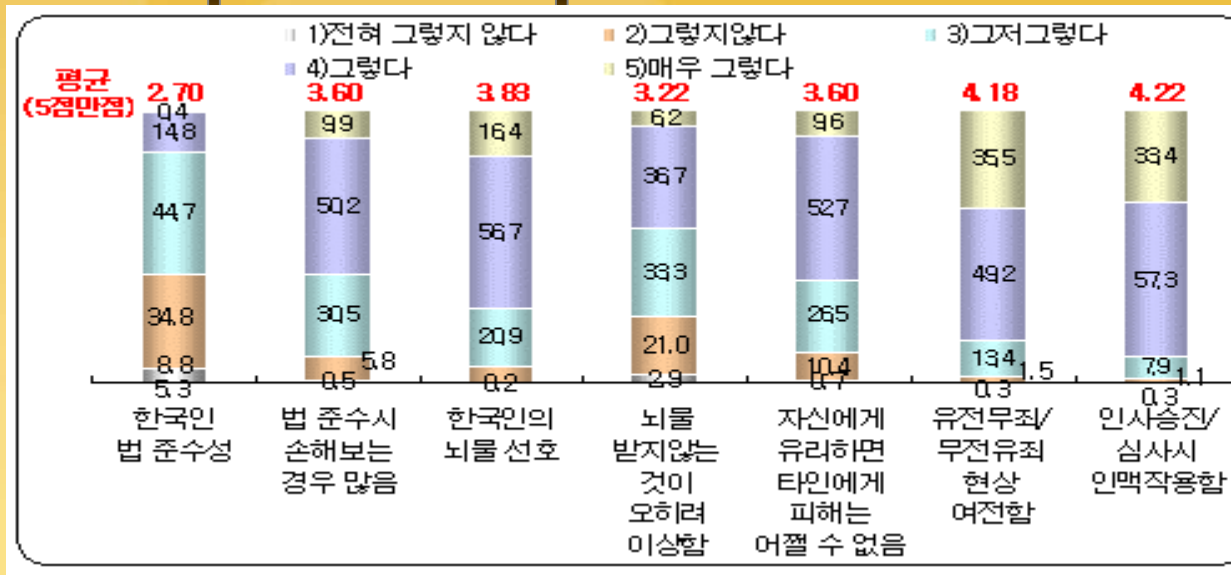
- 사회성원들간의 신뢰
 - 기업들간의 신뢰
 - 사회제도와 정책리더들에 대한 신뢰
- } ~ 들에 대한 신뢰정착은
사회적 자본의 증가로 직결됨

2장. 한국사회의 신뢰

“식품도 안심할 수 없고, 공기도 불안하며, 물은 경계대상이고, 수상한 사람은 더욱 위험하다(김성국, 2004)

한국사회의 신뢰 정도

- 다른 사람들이 법을 잘 지킬 것이라고 믿을 수 없는 사회
- 공정한 경쟁이 이루어질 것이라고 믿을 수 없는 사회
- 다른 이를 희생시켜서라도 자신의 이익을 챙기는 사회



자료 : 최항섭, 2006

리더십에 대한 불신

- 정부관료들의 도덕성에 대한 불신
- 지식인 집단의 학벌위조, 교원채용 비리 등
- 정치인 집단들에 대한 불신

국회의원/지식인/고위공무원의 도덕성은 믿을 수 있는가 (단위 : %)



생활세계 속의 불신

- 한국사회는 친분이 있는 사람들에 대한 신뢰가 높은 반면, 전혀 모르는 사람들에 대한 신뢰도는 매우 낮게 나타남 [박희봉, 2002]
- 한국사회가 신뢰수준이 낮은 이유는 한국의 패거리문화 혹은 폐쇄적 집단문화 때문임 [김문조, 2005]

길에서 어려운 일을 당한 나를 시민들이 도와줄 가능성 (단위 : %)



자료 : 최항섭, 2006

리더쉽의 신뢰

노블레스 오블리쥐(최선택)
리더들의 인성교육
“자발적인 신뢰제고”

그러나!, 너무 많은 이권, 권력의 유혹

타인의 시선(차선택)
: 국민들의 시선과 평가를 두려워 하는 리더
“타율적인 신뢰제고”
이권개입, 비리행위에 대한 타부시가
아비투스로

리더쉽의 신뢰

노블레스 오블리쥐(최선택)
리더들의 인성교육
“자발적인 신뢰제고”

그러나!, 너무 많은 이권, 권력의 유혹

타인의 시선(차선택)
: 국민들의 시선과 평가를 두려워 하는 리더
“타율적인 신뢰제고”
이권개입, 비리행위에 대한 타부시가
아비투스로

생활세계의 신뢰

내집단 안에서의 신뢰는 이미 충분히 높음

-> 타집단에 대한 불신이 문제
원인: 경쟁사회, 만인이 만인의 적,
'너를 넘어야 내가 산다'의식 팽배

**타집단의 성원들에 대한 신뢰를 높일 필요
How?**

서로 도움을 주고 받는 경험을 늘려라
: 호혜적 행위의 경험

-다른 사람이 더 이상 적, 경쟁자가 아니고
-나와 같은 공동체의 성원으로

-내집단의 경계의 확장

3장. 신뢰제고를 위한 IT정책 제언

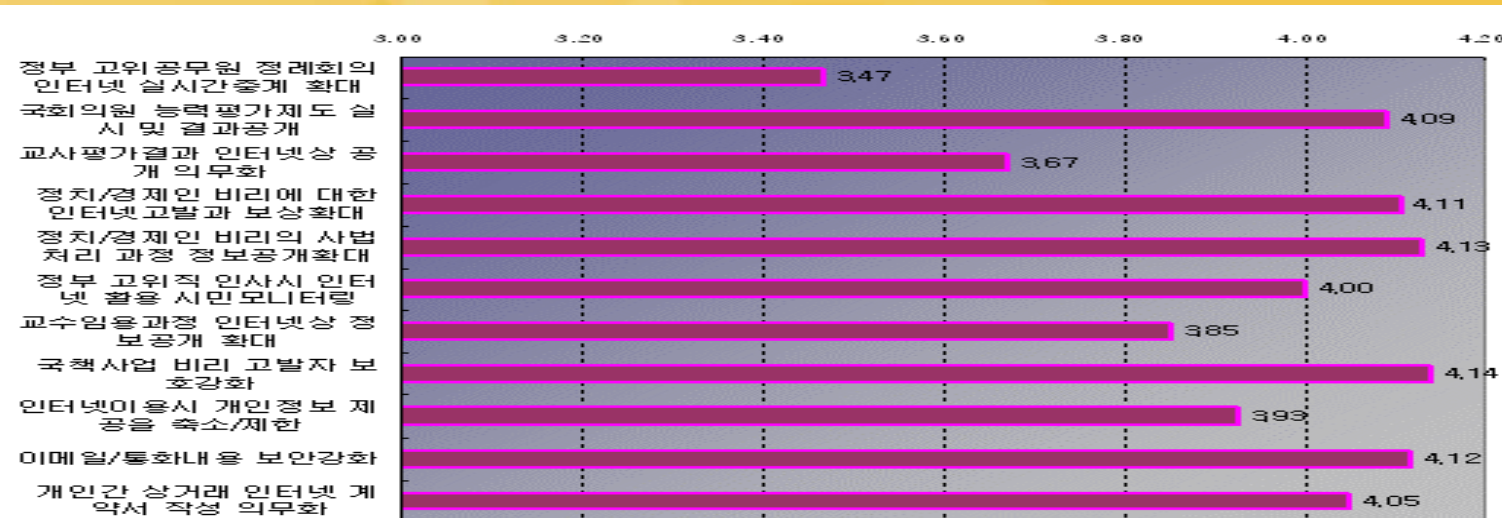
리더들에 대한 검증

국민의 시선

+

IT (개방의 속성)

- 국회의원 능력평가제도 실시 및 결과 공개 (인터넷 활용)
- 정치/경제 비리에 대한 인터넷 상 고발 및 보상 확대
- 정치/경제 비리사건에 있어서 사법처리 과정에서의 정보공개 확대 (인터넷 활용)
- 정부관료 인사시 인터넷 활용 시민모니터링



내집단의 경계 확장

호혜적 행위

+

IT (참여, 공유의 속성)

- 자원봉사를 한 경험, 받은 경험이 있는 이는
: 사회에 대한 신뢰가 다른 이들보다 높음

IT의 참여, 공유의 속성을 이용하여 상호 호혜적 행위를 경험할 수 있는 기회를 최대한 제공

(예: 농어촌 무료 화상의료상담, 빈곤층 자녀 대상 화상야학 등)

★ 자원봉사참여자와 불참여자의 사회인식의 차이 : 유럽 사례

	자원봉사자	비자원봉사자
대부분 사람들을 신뢰한다	49%	33%

[자료 : 주성수, 2005: 85]

감사합니다

K O R E A K O R E A K O R E
I N F O R M A T I O N I N F O R M A T I O N I N F O R M A T I O
S O C I E T Y S O C I E T Y S O C I E T
D E V E L O P M E N T D E V E L O P M E N T D E V E L O P M E N
I N S T I T U T E I N S T I T U T E I N S T I T U T