

경찰의 위기관리 커뮤니케이션 전략에 관한 연구

A Study on Crisis-Management Communication Strategy

이 효 민
영산대학교

Lee Hyo Min
Yongsan Univ.

요약

사회환경의 변화에 따라 경찰의 역할과 기능도 전통적인 사회질서의 유지에 머물러 있어서는 안되며 보다 능동적인 변화가 필요한 시점에서, 국가적 위기관리 상황에 효율적 안전확보를 행할 수 있도록 국민에게 신뢰받는 경찰이 되기 위해서는 위기관리 대처능력을 배양해야 한다는 치안서비스 제공에 대한 질적 개선이 요구된다. 최근 북한의 무력도발 및 남북 긴장관계의 조성, IS가 공개한 테러대상국에 우리나라가 포함되는 등 테러 및 안보위협에 더 이상 안전하지 않음을 국민들은 체감하고 있다는 점은 효율적 위기관리가 필요하다는 것을 반증하는 것이다. 따라서 국민의 가장 가까운곳에서 안전확보를 담당하고 있는 경찰의 치안서비스 제공과 안전사회 구현을 위해서는, 국민의 신뢰와 소통이 기반으로 형성된다는 점에 착안하여 경찰조직의 위기관리 커뮤니케이션에 관하여 살펴보고자 하였다.

I. 서론

현대사회는 위기가 일상화된 위기사회이고, 위기관리 커뮤니케이션의 필요성은 이러한 위기의 편재성에서 기인하는 바가 크다고 할 것이다. 그러나 광범위한 위기의 편재성에도 불구하고, 위기를 바라보는 인식과 해결방법은 관련주체에 따라 크게 차이가 나타나므로, 커뮤니케이션을 통해 위기에 대한 인식과 해결방안에 대한 합의를 이끌어내는 노력이 필요하다.

오늘날의 도시는 점점 더 복잡해지고 대형화되는 추세에 따라 위기 역시 인적재난이나 사회재난의 발생이 증가되고 있고, 국민의 안전권(Safety right)을 보장하기 위해서 범국가적 차원의 관리노력이 요구된다. 특히 경찰은 국민생활과 직접 관련성이 있는 최일선의 대민활동부서로서 국민의 생명과 신체 및 재산을 보호하고 공공의 질서를 유지하는데 있어서 중추적인 역할을 수행하고 있어, 타기관의 공직자들과는 달리 위기관리 대응능력의 배양이 매우 절실한 상황이라고 할 수 있다. 2년전 발생한 세월호 사건에서 보여준 해양경찰의 활동이 위기관리 커뮤니케이션의 대표적 실패사례로 볼 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 경찰조직의 위기관리 커뮤니케이션의 효율적 운영에 저해되는 요소들을 검토하여 경찰 위기관리 능력을 극대화 시킬 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

II. 경찰위기관리 커뮤니케이션에 관한 검토

1. 위기와 위기관리

위기관리란 중요한 가치에 대한 고도의 위협과 공포, 그리

고 의사결정시간의 촉박함으로 특정지을수 있는 상황을 의미한다.[1] Coombs(1999)는 위기관리를 위기상황에 대응하고 위기에 의해서 야기되는 실제적인 피해를 줄이는 활동으로 광범위하게 정의하였고, 이에 반해 Fearn-Banks (1996)는 조직에 부정적 영향을 주는 사건들의 위험성과 불안요인을 감소시키고 조직이 능동적으로 대처할 수 있도록 하는 전략적인 계획으로 정의하였다. Littlejohn(1983)은 비상사태를 피하기 위하여 노력하고, 위기발생에 대비하여 계획하고, 필요할 때 그것을 실행에 옮기는 다각적인 조직차원의 노력을 위기관리라고 보면서 조직에 미칠 위기상황을 찾아내고, 예방하며, 발생시의 위기극복을 총괄하는 장기적인 조직차원의 노력을 위기관리로 정의하였다. 이처럼 다양한 학자들의 견해를 종합해 볼 때, 위기관리라 함은 “위기상황에 대하여 체계적으로 대응하는 조직의 활동”으로 볼 수 있다.[2]

2. 위기의 유형

위기는 다양하게 정의되는 만큼 조직에 영향을 미칠 수 있는 위기의 유형 또한 다양하게 나타난다. 위기의 유형을 나누는 기준은 다음의 표1의 내용으로 정리될 수 있다.

표 1. 위기의 유형을 분류하는 기준

연구자	요소	
Winner (1987)	조직의 최우선 가치의 위협 정도	
	사태 대처시 시간적 제약의 정도	폭발적 위기 즉각적 위기

		점진적 위기
		만성적 위기
	발생위기의 예측가능성	
	내부 혹은 외부의 환경변화에 따른 발생 여부	
Coombs & Holladay (1989)	위기상황 통제가능여부	통제가능
		통제불가능
	위기의 원인	내부적 원인
외부적 원인		

위의 표1을 종합하면 위기의 속성은 8가지로 정리될 수 있다. 첫째, 위기는 피할수 없으며, 둘째, 위기는 관리할 수 있는 여지가 있고, 셋째, 위기는 독립된 사건이 아니고 조직시스템의 실패에 기인하며, 넷째, 위기는 정보의 공황상태를 몰고 올 수 있고, 다섯째, 위기는 예측할 수 없지만 예상은 가능하고, 여섯째, 위기는 갑작스럽게 불확실한 형태로 엄청난 시간적 압력속에서 오며, 일곱째, 불안정하고, 스트레스를 주며, 공중과의 관계를 악화시키고, 마지막으로 공중과의 관계유지 실패는 위기상황을 확대시키는 것으로 정리될 수 있다.[3]

3. 위기관리 커뮤니케이션

위기관리 커뮤니케이션에 관한 이론은 크게 우수이론, 이미지회복이론, 귀인이론으로 나누어 검토해 볼 수 있다.

3.1. 우수이론

우수이론은 미국, 캐나다, 영국의 정부기관, 기업, 비영리기관등 327개 조직의 최고관리자 및 간부들을 대상으로 진행된 연구결과 PR이 어떻게 실행되어야 하며, 커뮤니케이션 기능이 어떻게 조직되어야 조직이 최대한 효과를 거둘 수 있을 것인가에 대한 문제제기와 해답을 얻기 위해 행해진 조사의 결과물로부터 도출되었다. 즉, 조직의 효율성에 기여할 수 있는 여러 가지 조건이 충족된다면 우수한 PR활동을 전개할 수 있고, 이를 통해 궁극적으로 조직에 좋은 영향을 가지고 오게 된다는 것이다. 우수이론의 핵심은 조직이 다양한 공중과의 상호이의적인 쌍방향소통을 수행하는가, 혹은 자기 주장과 입장을 일방적으로 전달하는 일방적 소통을 하느냐에 따라 미치는 영향이 차이가 난다는 중요한 관점을 제공하고 있다.

2008년 미국산 쇠고기 수입문제와 관련한 소위 ‘광우병 파동’, 2010년 ‘천안함 피격’, 2012년 구미 ‘불산가스 유출사건’, 2014년 ‘세월호 침몰사건’, 2015년 ‘메르스 사태’에 대한 대응을 보더라도 우리나라 정부부처는 우수이론에 입각한 위기관리 커뮤니케이션 전략수행에 보다 신중을 기해야 할 것이다.

3.2. 이미지회복이론

이미지회복이론은 “위기가 일어났을 때 개인이나 조직이 자신의 평판을 유지하기 위해서 행하는 모든 커뮤니-

케이션 행위”를 통합하여 지칭하는 것으로서, Benoit (1995)는 명성이나 사회적 이미지가 잘 관리될 때 가장 좋은 결과를 얻을 수 있다고 하였으며, 개인이나 조직은 가장 적은 비용으로 명성과 이미지에 가장 많은 도움이 되도록 메시지를 제공하기 위해 부인, 책임회피, 사건의 공격성 축소, 개선행위, 사과 등 5가지 유형의 이미지 회복전략을 사용한다고 구분하였다.

3.3. 귀인이론

귀인이론은 “사람들이 왜 사건이 발생했는지 알고 싶어하기 때문에 자발적으로 사건의 원인을 찾는다”고 가정하였으며, 이러한 귀인행위는 사람들이 사건에 관련된 당사자에 대하여 갖는 느낌과 행위에 영향을 미치기 때문에 가장 중요하다. 즉, 위기에 대한 책임을 어떻게 인식하느냐에 따라 위기에 대한 대응전략은 다르게 나타나야 한다는 것이다.

Ⅲ. 경찰위기관리 대응방식에 관한 시사점

경찰조직은 수많은 위기상황에 직면한다. 범죄에 기인한 국민의 생명, 신체, 재산에 대한 보호는 물론이며, 자연재해, 재난 등에 활동에서도 중추적인 역할을 하고 있는 국가기관으로서 위기상황을 빠르게 인식하고, 미리 준비되어있는 위기관리 계획을 활용하여 고도로 훈련된 위기관리 담당자로 하여금 신속하게 대응하도록 운영되는 것은 가장 이상적인 위기관리 대처라고 할 수 있다.

우수이론적 관점에서 볼 때, 우수한 홍보조직을 가지고 있는 공공기관은 우수한 정책 성과를 달성할 수 있다고 가정할 수 있는데, 정부3.0은 국민행복시대, 국민이 주인인 정부를 구현하기 위한 노력이 이루어지며, “소통”을 강조하는 현시점에서 우수이론의 관점이 꽤를 같이 하므로, 쌍방향 커뮤니케이션을 수행하고 긍정적인 관계형성을 위해 노력할 경우, 잠재적으로 발생가능한 갈등 상황을 감소시키고, 위기상황이 발생되더라도 효율적이고 성공적으로 대처할 수 있을 것이다.

이미지 회복이론적 관점에서 볼 때, 최근 ‘가습기 살균제 사망사건’으로 언론의 주목을 받고 있는 영국의 다국적 기업인 옥시 레킷 벤키저사의 위기상황 대처방식에서 사과를 주된 전략으로 활용하지 않고, 부인 및 책임회피의 방식을 선택함으로써 국민들의 공분을 자아내는 현상은, 사과가 위기상황시 발생하는 이미지의 피해를 회복하는데 가장 효과적인 전략임을 알아야 할 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] Holsti, O. R.(1978), Limitations of Cognitive Abilities in the Face of Crisis, in C. F. Smart and W. T. Stanbury (eds), Studies in Crisis Management (Toronto: Butterworth & company), p. 41.
- [2] 이재은, 위기관리학, pp.17-18, 대영문화사, 서울, 2012.
- [3] 김영옥, 위기관리의 이해: 공중관계와 위기관리 커뮤니케이션, pp.86-87, 책과길, 서울, 2002.