

위험소통이 안전문화 형성에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effect of Risk Communication on the Formation of Safety Culture

차영신*

Cha, Youngi-Shin

요약

본 연구에서는 인간의 의사소통이 갖고 있는 복잡한 과정을 고려하여 재난 시 위험의 소통방식에서 나타나는 오류들을 분석하고, 안전문화를 정착시키기 위한 방법 중 가장 효과적인 방법의 하나로 “위험소통”을 그 대안으로 제시하고자 하였다. 또한 안전문화를 개인의 과제가 아닌 조직 내에서의 협동과제로 인식하고, 조직 내 소통을 통한 신뢰가 안전문화에 미치는 영향력에 집중하였다. 본 연구의 제안을 통해 위험소통에 대한 새로운 원칙들을 제시함으로써 조직 내 안전문화의 새로운 방향을 도모하고자 한다.

Keywords : risk communication, safety culture, Gap in risk information, How to communicate

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리가 살아가고 있는 현대사회는 통제 가능한 위험뿐 아니라 통제할 수 없는 위험의 규모도 증가하고 있다. 이러한 위험상황에서 일반대중들의 불안도를 낮추기 위해서는 재난 전문가 집단과 일반시민들간의 적극적인 소통이 매우 중요하다. 그러나 과거 국가적 재난 상황에서 정부나 기관이 권위를 앞세우고, 정확한 정보를 기반으로 하는 소통의 부재를 만들어 냈으로 인해 불신이 심각한 수위에 이르렀다. 기관과 전문가 집단이 일반 시민들과의 원활한 소통의 중요성을 인지하고 위험의 인식에 대한 이해의 간극을 좁히기 위해 노력할 때, 위험관리 능력에 대한 신뢰를 회복하게 될 뿐 아니라 위험관리를 위한 우선순위를 결정하는데도 더 많은 공감을 이끌어 낼 수 있을 것이라 기대된다. 위험소통이 신뢰를 형성해가는데 주요한 인자가 되어 준다면, 위험소통을 통해 형성된 신뢰는 전문가 집단과 일반 대중 모두 위험인식을 판단하고 평가하는데 있어서 긍정적인 영향을 줄 것이다. 이에 따라 본 연구는 조직 내 위험소통의 부재 상황의 원인을 분석하고 이를 해소하기 위한 새로운 위험소통의 원칙들을 제시하고자 한다.

2. 본론

2.1 재난 상황에서 나타난 위험소통의 부재 사례 분석

과거 국내에서 발생한 안전사고 및 재난 상황에서 나타난 위험소통 부재의 사례 중 “통제할 수 없는 위험”의 사례(원자력 발전소, 대홍수, 건물 붕괴, 싸스, 메르스, 코로나 등)에서 발생한 위험소통의 사례들을 분리하여 분석한다.

2.2 관계주의 중심의 국내 정서가 기반된 위험소통 방법 분석

가정 내에서 안전사고를 유발할 수 있는 위험요인들을 다양한 변인별로 나누어 분석한다.

2.2.1 일방적인 메시지 전달만 있는 위험소통

안전을 직접적으로 침해할 수 있는 피해에 대한 불안과 공포가 확산되는 가운데, “괜찮다.” “안심해라” “안전하다” 등의 메시지로 인한 오류의 경험은 신뢰를 형성할 수 있는 변인들을 제거한다.

* 학생회원 · 선문대학교 일반대학원 산업공학과 재난안전전공 박사과정 freeinha2@naver.com

2.2.2 전문가 집단과 일반 대중들 간 가지고 있는 정보와 지식의 격차

효과적인 소통을 위해서는 정보의 내용만 중요한 것이 아니라, 어느 때에, 어디에서, 어떤 방식으로 소통할 것인가도 매우 중요하다. 이에 따라 정보를 공개하고 일반 대중의 불안을 불식 시킬 수 있는 적극적인 위험소통이 필요하다.

2.3 위험소통의 개선이 안전문화에 미치는 영향

조직 내에서 권위와 억측이 아닌 투명하고 동등한 소통의 방식은 재난 시 위험소통 방식에 있어서도 매우 긍정적인 신뢰를 형성하고 그러한 신뢰를 기반으로 하는 안전프로그램은 안전의식에 긍정적인 동기를 제공한다.

2.4 위험소통의 새로운 원칙

관계 중심적인 국내 정서에 적합하고, 기관과 일반 시민들의 위험인지의 간극을 좁히는 것을 목표로 하는 새로운 위험소통 방식과 원칙을 제시한다.

3. 결론

국내의 안전사고는 다양한 제도 및 안전 인프라의 개선과 진화를 통해 줄어가고 있다는 인식이 있기도 하다. 하지만 안전사고의 유형과 범위는 확연히 다양해지고 통제불능의 유형으로 변화하고 있다. 이러한 시대상황에서 재난 시 위험상황이 발생했을 때, 일반대중의 불안도를 감소시키기 위해서는 신속한 대처와 정보 공개를 통해 기관과 일반대중 간 위험인지의 공감과 신뢰를 유도할 필요가 있다. 이것이 위험소통이다. 재난 시 대응 매뉴얼이 진화하고 있듯이 위험소통 매뉴얼의 마련과 변화가 시급하다. 안전의식은 일관성이 매우 중요한데 신뢰할 수 있는 위험소통은 안전에 관한 사회 시스템에 대한 대중의 신뢰를 상승시키고, 안전을 대하는 대중의 의지와 자동적인 행동, 즉 습관을 이끌어내는 동기를 제공하게 된다.

참고문헌

주영기, 유명순, (2016), 위험사회와 위험인식

김찬원, 송해명, 김원제, (2015), 위험소통을 통한 신뢰가 위험인식에 미치는 효과