



원자력의 사회적 수용성 제고를 위한 커뮤니케이션 전략

한 동 섭

한양대학교 신문방송학과 교수

김 형 일

극동대학교 방송영상학부 교수

문제 제기

언론의 원자력 관련 보도 내용을 분석한 결과 왜 많은 시민들이 원자력 에너지의 필요성에 대해 공감하면서도 그에 대한 불안감과 우려를 갖고 있는지를 알 수 있었다.

첫째, 원자력 관련 보도의 대부분이 원전 사고나 갈등과 같은 사건에 치중하고 있는 것으로 나타났다. 물론 사안의 성격상 이러한 보도가 중요하지 않은 것은 아니지만 문제는 사고나 갈등이 발생하는 구조적 관계나 맥락을 보지 않고 발생한 사건 자체만 강조한다는 것이다 (Anderson, 1997).

둘째, 그 결과 사회적으로 부정적인 함의를 갖는 보도가 많이 나오고 있다. 긍정적인 내용보다는 부정적인 내용에 대한 기억이 오래 가기 때문에 그만큼 원자력에 대한 이미

지는 나빠질 수밖에 없다.

셋째, 관련 쟁점에 대한 충분한 정보를 제공하지 못하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 많은 보도가 사고 내용이나 경위에 대한 정부나 관련 기관의 발표를 인용하는데 그칠 뿐, 그 원인이나 위험의 정도 등에 대한 심층적 정보를 제공하는 경우는 많지 않았다.

이러한 상황에서 원자력이 사회적으로 쉽게 수용될 수가 없다. 언론을 통해 형성된 원자력에 대한 일반 시민들의 선입견을 변화시키기 위한 커뮤니케이션 전략이 필요한 것도 이 때문이다.

1986년 체르노빌 사태 이후 원자력 안전 문제는 특정 국가가 아닌 전세계적인 관심사로 대두되었다. IAEA(국제원자력기구)에서도 원자력 안전 정책의 핵심이 원자력의 위험성을 우려하는 시민들을 효과적

으로 설득하는 방안의 수립에 있음을 확인하고 <핵, 방사능 물질, 방사능 폐기물 및 그 운송의 안전과 관련된 커뮤니케이션 원칙>을 제시한 바 있다.

IAEA에서 제안한 커뮤니케이션 원칙의 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 원자력 안전 규제 기관이 원자력산업을 촉진시킨다는 인상을 주어서는 안되며 엄격한 안전 감시를 수행하고 있음을 인식시켜야 한다. 이를 위해서 규제 기관은 프로그램이나 행동에 있어 시민들에게 보다 나은 신뢰와 믿음을 심어주어야 한다.

둘째, 원자력의 안전성에 대한 전문가의 견해를 시민들에게 일방적으로 전달하는 것은 바람직하지 않다. 원자력 안전을 규제하는 과정에 시민·이익 집단·언론은 물론



의회와 지방 정부의 대표자들이 관여하는 참여적인 과정이 필요하다.

셋째, 필요하면 시민들이 언제든 규제 기관의 의사 결정 과정에 참여할 기회가 있다는 것을 알리는 노력이 필요하다. 규제 기관이 의사 결정을 할 때는 시민들의 시각이나 관심을 능동적으로 추구하고 고려하고 있으며, 계획과 결정에 있어 믿을만하고 효과적인 시민의 참여를 중요시한다는 것을 인지시켜야 한다.

이러한 커뮤니케이션의 기본 원칙은 우리 사회에서도 매우 유용한 것으로 평가된다. 그러나 시민 참여가 충분히 활성화되어 있는 서구와 달리 우리나라에서는 정책 결정 과정에 시민 사회가 참여할 수 있는 경로가 극히 제한되어 있다.

또 정부와 시민 사회간에 충분한 상호 신뢰가 형성되지 않은 상황에서 합리적인 의사 소통이나 토론을 수행하기는 어렵다. 지난 한 해 방사성 폐기물 처리장 입지를 둘러싸고 발생한 정부와 지역 시민간의 극한 대립은 이러한 우리 사회의 현실을 보여주는 극명한 사례였다.

원자력의 사회적 수용성은 고도로 정치적이고 사회 심리적인 차원의 문제이다. IAEA에서도 원자력 문제에 대한 커뮤니케이션은 간단하고 직접적인 문제처럼 보이지만 사회 심리적이고 정치적인 복합적 수준으로 발전할 수 있다고 지적했다.

공학적 언어를 공중을 위해 다시 해석하는 데 있어 한계가 있고, 언론이 행하는 오보로 인해 커뮤니케이션에 심각한 장애가 초래될 수 있기 때문이라는 것이다.

이러한 관점에서 원자력의 사회적 수용성 제고를 위한 커뮤니케이션 전략을 제시하고자 한다.

우선, 정책 당국과 시민을 연결하는 매개체인 언론에서 실제 원자력 관련 취재 보도 활동을 수행하는 기자들과의 심층 인터뷰를 통해서 원자력 정보 유통의 메커니즘과 그 특성들을 확인하였다.

이와 더불어 이전의 시민 태도 조사 및 보도 내용 분석을 통해서 발견한 주요 연구 결과들을 토대로 구체적인 전략 방안을 모색하였다.

취재 기자 심층 인터뷰

원자력에 대한 정보가 어떤 과정과 경로를 통해 취재되고 보도되는지, 일선에서 이를 담당하는 기자들의 태도와 인식을 살펴보기 위한 심층 인터뷰(Focus Group Interview)를 수행하였다.

기자들은 뉴스 보도를 통해 중요한 사회 현상을 요약·정리하여 보도하고 아울러 해설·칼럼 및 사설과 같은 기사를 통해 대안을 제시함으로써 중요한 사회적 결정에 바른 길로 인도하는 역할을 한다.

한 마디로 특정 사안에 대한 전문

가(specialist)로서 여론을 선도하는 오피니언 리더(Opinion Leader)가 되는 것이다. 그렇기 때문에 이들이 생산한 보도 내용은 일반 시민들의 특정 사안과 대상에 대하여 여론을 환기하고 이미지를 형성하게 된다.

1. 주요 인터뷰 내용

원자력 관련 취재 기자들을 대상으로 한 심층 인터뷰는 2003년 2월 21일 이루어졌다. 인터뷰에는 중앙일간지 소속 기자 등 총5명이 참여하였고, 약 3시간 가량 관련 보도를 취재하는 과정 전반에 대한 자유로운 토론이 이루어졌다. 그 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

가. 취재 관행과 뉴스 가치

기자들은 뉴스 가치를 판단하면서 원자력에 대한 부정적 이미지를 불러일으키는 소재만을 채택하는 것은 아니며, 다양한 자료를 수집하고 검증하면서 접근을 시도한다고 하였다.

특히 기자들은 원자력이 최첨단 신기술의 총체이며 매우 전문적인 분야라는 점 때문에 자체적으로 판단하기보다는 관련 전문가들의 의견을 수용하여 뉴스거리를 판별한다고 하였다.

“원자력 같은 경우는 전문적인 영역이라서 교수나 전문가 그룹과 연계해서 뉴스거리를 판별한다. 하

지만 원자력을 통한 생명 과학이라든가 인간의 삶에 도움이 되는 부분들이 나타나면 언제든지 보도하려 한다.”

기자들이 원자력 발전과 관련한 소식을 접하는 일차적인 경로는 정부의 관련 부처나 원전측에서 제공하는 보도 자료인 것으로 나타났다. 원자력 발전과 관련한 부분은 산업자원부를 중심으로, 원자력에 대한 규제나 안전성의 문제는 과학기술부를 통해서 수집하고 있다.

그러나 기자들은 정부 부처나 원전에서 제공하는 보도 자료는 어디까지나 취재에 참고하기 위한 자료일 뿐이며, 관련 쟁점이 터졌을 때에는 뉴스 가치나 사안의 중요성을 판단하고, 이후에는 신문사나 방송사 내부의 다른 팀들과 연계하여 다양한 방법으로 문제에 접근하고 있다고 하였다.

“발전 부분은 산업자원부, 규제나 안정성 문제는 과학기술부를 중심으로 취재를 한다. 보도 자료를 참고하지만 사고 소식과 같은 경우는 더 깊은 조사를 한다.”

“예를 들어 안면도의 핵폐기물 시설에 대해서 취재를 했을 때는 (신문사와 달리) 출입처가 없었기 때문에 주민들의 대책위원회를 중심으로 취재를 했다.”

“보도 자료는 산업자원부 중심으

로, 안정성 문제는 과학기술부 중심으로 조사를 한다. 산자부의 자료는 (사내의) 경제부와 연계해서 조사를 하고, 과기부는 (사내의) 사회부나 전국부와 같이 연계해서 현장 조사 위주로 조사를 한다.”

나. 정보원에 대한 신뢰도

취재 과정에서 기자들이 가장 많이 신뢰하는 정보원은 관련 학과 교수 등 원자력 전문가 집단인 것으로 나타났다.

최근 활발한 활동을 벌이고 있으며 일반 국민들에게는 가장 신뢰도가 높은 정보원으로 인식되는 시민·환경 단체에 대해 기자들은 그 사회적 역할 수행에 대해서는 비교적 긍정적으로 생각하고 있지만, 이들 단체들은 대체로 ‘어떤 사건이 발생한 이후의 문제 제기’라는 범위를 벗어나지 못하는 한계를 가진다고 지적하고 있다. 따라서 일반 시민들과 달리 기자들에게 환경 단체나 시민 단체는 핵심 정보원은 아니다.

“시민 단체보다는 정부 전문가나 교수 그룹을 신뢰한다. 시민 단체가 문제의 제기는 잘 하는데, 신뢰성을 얻지는 못하고 있다. 다른 분야에서는 시민 단체들이 활발히 문제 제기를 하고 대안을 제시하기도 하지만, 원자력과 관련된 문제는 너무 전문적이어서 시민 단체도 모르는 경우

도 많다. 때문에 덜 신뢰한다.”

“인간 관계가 잘 형성된 연구원이나 기술자들을 신뢰한다.”

“시민 단체의 의견을 듣기는 하지만, 시민 단체가 간과하는 부분을 취재하는 기자가 지적하는 경우도 많다. 즉 시민 단체를 통해서 원자력과 관련된 정보를 얻기가 어려우며, 정보의 정확성도 떨어진다.”

다. 부정적 보도가 많은 이유

원자력이 언론에서 보도하는 것처럼 정말로 위험한 것인지에 대해 기자들은 대체로 중립적인 입장을 취한다.

기자들은 국내 원자력 기술의 안전성에 대해서는 어느 정도 신뢰하고 있지만, 이러한 기술들이 지속적으로 개선·보완되고 있는지에 대해서는 의문을 제기한다.

기자들은 원자력 보도에서 부정적인 내용이 많은 것은 취재 관행의 문제라기보다는 정책 당국이나 관련기관에서 원자력 안전 기술의 개선과 보완 실태에 대해 명확한 답변을 해주지 않기 때문이라고 비판한다.

“언제나 원자력 관련 기술은 그 당시 과학 기술의 총체이다. 그래서 기술상에는 문제가 없다. 문제가 되는 것은 시간의 흐름이다. 예를 들면 월성 1호기 같은 경우인데, 건설 당시의 최고 기술들을 총동원했지

만 그 기술들이 현재도 최고의 기술인 것은 아니라는 뜻이다. 그간의 기술 진보로 인해 많은 기술들이 상대적으로 낙후되었는데도, 그것들이 보완되지 않은 채 그 발전소는 계속 돌아가고 있다. 기술의 업데이트가 필요한 게 문제이다.”

원자력에 대한 언론 보도는 원자력의 장점과 단점, 이익이 되는 부분과 위험한 부분 등에 대해 비교적 균형적인 시각을 유지하고 있다.

그런데도 원자력에 대한 시민들의 인식은 여전히 부정적인 측면들에만 치우쳐 있다. 이는 시민들이 원자력 관련 보도를 객관적인 것으로 받아들이지 않기 때문이다.

이에 대해 기자들은 원자력 이미지가 부정적인 이유를 실제 사고 위험성이 있다는 점과 더불어 정부가 이와 관련한 정보를 제대로 공개하지 않기 때문이라고 지적한다.

“원전의 이미지가 부정적인 이유는, 첫째로 그것이 실제로 사고의 가능성을 가지고 있다는 점과, 둘째로 정부가 그와 관련된 정보를 공개하지 않는다는 점 때문이다. 정부가 행하는, 원전의 문제점과 장점에 대한 홍보의 비중이 다르다. 경우에 따라서는 정부가 현지 주민들을 속이거나 허위 문서로 주민들의 동의를 얻는 경우도 있다. 이러한 것들이 불신을 조장한다.”

라. 정책 당국의 문제점

일반 국민들과 마찬가지로 취재 기자들도 정부가 원자력과 관련한 정보를 투명하게 공개하고 있지 않다는 것에 대해 동의하고 있다.

원자력 사업이 차지하는 비중이 커지면서 사업의 규모도 동시에 커졌는데, 그런 상황에서 관리는 효율적으로 이루어지지 않고 있다는 것이다.

또한 관련된 사안에 대해 취재할 때, 정부 관리나 기관의 직원들은 너무 폐쇄적이거나 스스로 몸을 사리는 태도를 보임으로써 기자들의 의혹을 가중시키고 있다고 지적한다.

“원자력 관련 사업은 작은 부분이 아니며 하나의 부처에서 다 감당할 수 없다. 현재도 여러 부처가 참여해서 할 정도로 굉장히 크다. 하지만 그 안에서 문제 해결에 대한 논의가 잘 이뤄지지 않고 있다. 그리고 원전도 조직의 상부는 경제적 논리를 우선시하다 보니 문제를 은폐하게 되고, 하부에서는 상부의 방침에 따라 상부가 이미 결정한 것을 합리화만 하다 보니 불신이 커지는 것 같다.”

“언젠가 시민 단체의 제보로 조사를 하게 되었다. 조사를 할수록 문제 은폐의 의혹이 짙어졌다. 결과적으로 말하면 그것은 큰 문제는 아니었다. 하지만 자꾸 정보의 공개를 꺼리다 보니 작은 문제도 더욱 크게

부각되었었다. 원자력에 대한 기술만큼 조직의 구조도 최선식이어야 한다.”

마. 신뢰 회복 방안

원자력에 대한 부정적인 인식을 변화시키고 신뢰를 확보할 수 있는 방안에 대해 기자들은 원전 관리에 대한 정부의 감시를 중요하게 생각하며 발전 지향적인 사회적 패러다임을 변화시킬 필요가 있다고 주장한다.

또한 정부의 폐쇄적인 원전 운영을 보다 큰 담론의 장으로 이끌 필요가 있다고 언급하면서 원전 운영에 대한 국민들의 의견 수렴과 참여를 제안했다.

“사회 시스템이 경제 발전 중심의 구조로 이루어지다 보니 발전에 대한 암묵적인 동기가 팽배하다. 이러한 생각들을 바꾸는 것이 필요하다. 일례로 산업자원부의 경우, 원전의 감소에 의해 국민들에게 발생할 수 있는 추가적 부담에 대해 너무 앞서서 걱정해주는 것 같다. ‘돈이 많이 들어가면 국민들이 싫어한다’는 식의 단순한 논리를 벗어나서, 대담하게 국민들의 의견을 묻고 해결 방안을 찾기 위해 노력하는 것이 더 바람직하다고 생각한다.”

“우리 나라는 공동체 안에서 합의를 도출하는 것이 부족하다. 지방자치의 활성화로 정부 행정의 문제

들을 공론화하고 합의를 도출해갈 필요가 있다.”

“정부 내부에서의 견제가 필요하다. 환경부의 경우에만 유독 원전에 대한 감시의 기능이 없다. 따라서 맹목적인 권력 집행만이 존재하게 한다. 그러다 보니 정보의 은폐나 접근의 어려움이 발생하는 것이다.”

2. 취재 관행과 언론 보도

일선 취재 기자들을 대상으로 한 심층 인터뷰 결과를 언론 보도에 대한 내용 분석 결과와 비교하면 다음과 같은 점을 발견할 수 있다.

첫째, 기자들은 일반 시민들과 마찬가지로 정부의 원자력 관련 정보 공개에 대해 그다지 신뢰하지 않는 것으로 드러났다.

이들은 정부가 원자력에 대해 경제 논리를 우선함으로써 산업 확산에 불리한 정보는 숨기고 유리한 정보만 선택적으로 공개하고 있다고 지적했다. 이 때문에 기자들은 취재 과정에서 정부나 원전측이 제공하는 보도 자료는 참고 자료로 활용할 뿐 주요 쟁점에 대해서는 뉴스 가치나 사안의 중요성을 감안해서 취재한다고 하였다.

그러나 기자들의 이러한 주장은 실제 언론 보도와는 다소 차이가 있었다. 정부나 원전측 보도 자료가 기사의 주요 출처가 되는 경우가 많은 것으로 나타나기 때문이다.

이처럼 보도 자료에 대한 의존도

가 높은 것은 원자력 관련 보도의 다수를 차지하는 사고 관련 보도의 특성 때문이다.

즉, 갑작스럽게 발생하기 때문에 현지에서 마감 시간에 맞추어 기사를 송고하는 것이 불가능하거나, 실령 기사가 현지에 가더라도 사고 현장에 대한 접근이 봉쇄되는 경우가 많기 때문이다.

이런 경우 정부나 원전측 보도 자료를 인용하는 것이 불가피한 측면이 있다. 문제는 이후에도 심층적인 후속 보도를 통해 국민들에게 정확한 상황을 알려야 하는데 그런 노력이 뒤따르지 않는다는 것이다.

사고가 어떻게 종결되었는지 재발 방지책은 마련되었는지 등에 대한 정보가 제공되지 않음으로써 일반 국민들의 불안감은 커지고 정부에 대한 불신감도 점점 심화되는 것이다.

둘째, 일선 취재 기자들은 원자력에 대한 부정적 소재뿐 아니라 긍정적인 소재도 많이 다루려고 노력한다고 밝히고 있다.

기자들은 원자력 문제는 상당히 전문적인 영역이기 때문에 관련 교수나 전문가의 협조를 통해 기사를 작성하는 경우가 많다고 했다. 아울러 정부나 환경 단체보다는 이들 전문가 집단을 가장 많이 신뢰하고 있는 것으로 나타났다.

하지만 실제 언론 보도에서 관련 전문가를 활용하는 사례는 그다지

많지 않은 것으로 나타났다. 물론 기자들이 관련 사안에 대해 취재하거나 보도할 때 이들 전문가들의 조언을 많이 받고는 있지만 실제 언론 보도에서 전문가들의 목소리는 그렇게 많지 않은 실정이다.

전문가들은 주로 원자력과 관련한 주요 쟁점에 대해 외부 기고의 형식으로 자신들의 주장을 피력할 뿐이다.

셋째, 일반 시민들은 우리 나라 원자력발전소의 안전성에 대해 여전히 못 미더워 하는 경향이 강하다.

원전의 사고 위험성이나 지역 주민들이 질병에 걸릴 가능성, 그리고 원전 폐기물 처리의 위험성에 대한 우려가 상당히 높은 것으로 조사되었다.

이에 대해 기자들은 원자력 관련 기술은 그 시대 과학 기술의 총체이기 때문에 일반인들이 생각하는 것만큼 위험하다고 볼 수는 없다는 입장이다.

그럼에도 불구하고 원자력에 대한 부정적 태도가 강한 것은 정부측의 무성의한 태도와 일반 국민들의 원자력에 대한 선입견 때문이라는 것이다.

하지만 내용 분석 결과에서 나타나고 있듯이 언론의 원자력 보도가 사건이나 사고, 갈등과 같은 요소를 중심으로 이루어지기 때문에 기사화 과정에서 이미 부정적인 이미지가 형성되고 있다는 사실을 간과하

고 있는 것이다.

커뮤니케이션 전략 방안

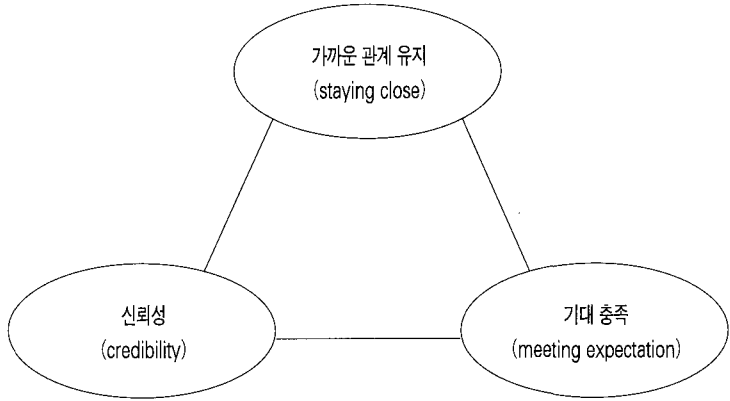
사실 최근까지도 정부나 공기업에서 일반 시민들을 대상으로 한 커뮤니케이션 전략의 수립은 그리 중요한 것으로 여겨지지 않았다.

사기업과 달리 국가의 공적 업무를 수행하는 조직체이기 때문에 그러한 공적 목표를 달성하는 것이 최우선 과제일 뿐 조직의 이미지 제고 등 PR이 중요한 과제가 될 수 없었던 것이다.

정부 정책에 시민들이 일방적으로 끌려오던 시대에는 공기업의 PR 및 이미지 제고를 위한 노력이 오히려 사치인 것처럼 간주되기도 했다. 그 결과 과거에 공기업들은 매우 소극적인 태도를 취하는 경우가 많았다.

그러나 지금은 과거와는 환경이 달라졌다. 아무리 좋은 국가 정책이라도 시민적 지지와 합의를 이끌어 내지 못한다면 결코 성공할 수 없는 쌍방향 커뮤니케이션(two-way communication) 시대가 되었다.

일반 기업의 경우 소비자가 제품을 인정해주지 않고 사주지 않으면 그 기업이 살아남을 수 없듯이 공기업도 수요자인 시민들이 이해하지 못하고 만족하지 않는다면 그 존재 가치를 상실할 수밖에 없는 현실이 되었다.



〈그림〉 공중과의 좋은 관계 유지를 위한 요소

과거에는 국가의 시책에 시민들이 무조건적으로 따라오는 시대였으나 오늘날에는 시민들의 여론이 국가 정책을 수정하고, 포기하게 하는 시대가 된 것이다.

따라서 이제는 시민적 합의를 도출하지 못하고는 그것이 아무리 선(善)이라 하더라도 실천할 수 없는 현실에 직면한 것이다.

원자력과 같이 민감한 사회적 쟁점을 야기하는 분야에서는 이러한 인식 전환이 더욱 절실하게 요구된다.

아무리 에너지 수급을 위한 원전의 건설이 중요하다고 해도, 원전에서 나오는 방사성 폐기물 처리장 부지 확보가 시급하다고 해도 일방적으로 밀어붙이거나 밀실에서 비공개적으로 결정하는 방식은 국민적 동의를 받기 어렵다.

하지만 반대 여론이 높다고 해서 중요한 국가의 정책 결정을 차일피

일 미루거나 일시적인 대중 요법을 사용하는 것도 바람직하지 않다.

결국 보다 장기적인 관점에서 일반 시민들의 신뢰성을 회복하는 것이 중요하며, 이를 위해서는 〈그림〉과 같이 공중과의 좋은 관계를 유지하기 위한 세 가지 요소를 평상시에 충족시킬 수 있어야 한다(Coombs, 1999). 이러한 토대 위에 효과적인 커뮤니케이션 전략이 수립될 수 있는 것이다.

첫째, '가까운 관계 유지(staying close)'란 시민들이 긍정적 태도를 갖도록 일방적으로 유도하는 것이 아니라 양측간에 상호 이해(mutual understanding)의 폭을 넓힘으로써 쌍방향 커뮤니케이션의 가능성을 높인다는 의미이다.

즉 현대 사회에서 바람직한 커뮤니케이션 전략은 일방적인 정보 제공에 그치는 것이 아니라 쌍방향적이어야 함을 의미한다.

원자력에 대한 일방적인 정보 제공은 별다른 효과가 없으며, 현재와 같이 정부에 대한 불신감이 강할 때는 오히려 역효과가 발생할 수도 있다는 점을 고려해야 한다.

둘째, '신뢰성(credibility)'도 이해 증진 기반을 높이기 위한 중요한 요소인데, 여기에는 전문성과 진실성의 두 가지 요소가 포함된다.

전문성(expertise)은 커뮤니케이터가 얼마나 그 분야에 대해 알고 있느냐 하는 것이고, 진실성(trustworthiness)은 얼마나 진실하고 윤리적인 것인가를 말하는 것이다.

원자력 문제와 관련하여 우리 정부가 국민들로부터 신뢰성을 획득하지 못한 주된 이유도 전문성과 진실성에 대해 의심을 받고 있기 때문이다.

셋째, '기대충족(meeting expectation)'이란 시민들로부터 정당성(legitimacy)을 확보한다는 것을 의미한다.

즉 시민들의 지지를 이끌어내기 위해서는 그들이 요구하는 기준을 항상 만족시켜야 한다는 것이다.

원자력에 대한 시민들의 불안감을 없애기 위해서는 정부나 원자력 관련 기관에서 세운 안전성 기준이 중요한 것이 아니라 일반 시민들이 갖고 있는 기준들을 찾아내서 이를 충족시켜야 한다는 것이다.

1. 언론 매체의 적절한 활용

효율적인 커뮤니케이션을 통한 상호 이해 증진을 달성하기 위해서는 제공되는 정보의 내용도 중요하지만 이를 어떻게 가공하여 어떤 경로를 통해 어떤 방식으로 제공할 것인가 하는 전달 방법도 중요한 변인으로 작용한다.

원자력 관련 정보의 많은 부분이 기존 언론 매체를 통해서 제공된다. 이 점을 고려하여 매체 활용을 중심으로 전략을 모색하였다. 특히 이번 조사에서는 텔레비전·인터넷·신문이 가장 중요한 정보 수집 경로인 것으로 나타났다.

이 3대 매체의 저널리즘 기능은 사실상 동일하지만 구체적인 보도 관행이나 수용자에 미치는 영향은 매체의 특성에 따라 달라진다.

일반적으로 적용되는 뉴스 가치나 취재 관행, 그리고 실제 보도 방식들이 상이한 것이다. 따라서 각 매체의 특성을 이해하고 매체별 커뮤니케이션 전략을 별도로 수립할 필요가 있다.

가. 텔레비전

텔레비전은 일반 국민들이 원자력 관련 정보를 얻는 데 가장 많이 이용하는 매체인 것으로 나타났다. 정도의 차이는 있지만 성별, 연령별로 나누어 보아도 1위를 고수할 정도로 강력한 영향력을 갖고 있는 핵심적인 매체로 확고하게 자리잡은 것이다.

그러나 이번 조사 결과 발견된 흥미로운 사실은 신문에 비해 원자력 관련 보도의 양이 훨씬 적었다는 점이다.

이처럼 정보량이 적으면서도 많은 수용자들에게 가장 중요한 정보 제공 매체로 인식되는 다소 모순적인 조사 결과는 텔레비전이 갖고 있는 독특한 매체 특성에 기인한 것으로 볼 수 있다.

텔레비전은 가장 전형적인 시각 중심적 매체이다. 텔레비전은 아무리 중요한 정보라 할지라도 적합한 영상 자료가 없으면 보도하지 못한다.

그런데 원자력과 같은 환경적 쟁점에 대한 보도는 시각적 요소에 의존하는 경향이 강하다(Anderson, 1997).

결국, 텔레비전의 원자력 관련 뉴스 보도가 신문보다 상대적으로 적게 나타나는 것은 원자력 문제에 대한 적절한 시각 자료를 확보하기 어렵기 때문이다.

영상 자료를 확보하지 못한 상황에서 뉴스 가치가 높은 사건이나 쟁점이 발생할 경우 텔레비전은 실제 현상과는 무관한 다른 이미지를 차용하게 된다. 그러나 이로 인해 사안의 본질이 왜곡될 가능성이 발생하는 것이다.

예를 들면, 원자력발전소에서 발생한 원자로 가동 중단 사고를 보도하면서 핵폭발 장면을 사용하는 경우



가 대표적인 사례이다(Dunwoody & Salome et al., 1990).

그린버드와 동료들이 미국 네트워크 텔레비전 저녁 뉴스를 내용 분석한 결과에서도 텔레비전 뉴스는 특정 유형의 위협, 특히 대형 화학 물질 유출과 같이 예상하지 못하고 극적인 재난에 초점을 맞추는 경향이 있다(Greenberg et al., 1989).

이 경우 시각 정보의 강한 기억 효과가 작용함으로써 일반 국민들의 원자력에 대한 이미지는 본질과 관계없이 부정적인 것으로 형성될 위험성이 높은 것이다.

원자력 관련 정보를 텔레비전을 통해서 제공하고자 할 경우에는 이러한 텔레비전의 매체 특성을 고려하여 다음과 같은 방식으로 정보를 제공하는 것이 효과적일 것이다.

첫째, 뉴스나 프로그램에서 활용할 수 있는 원자력에 대한 긍정적 이미지를 담은 영상 자료를 제공할 필요가 있다.

지금까지 원자력과 관련한 시각 자료의 대부분은 부정적인 이미지를 담은 것이 많았다. 핵폭발시 발생하는 버섯 구름, 방사능 오염으로 인한 환경 파괴 등의 이미지가 원자력 관련 정보와 맞물리면서 부정적인 태도를 형성하게 하는 요인으로 작용하는 것이다.

원자력의 긍정적인 측면을 부각시킬 수 있는 해외의 관련 시설이나 원자력 에너지로 인한 사회적 혜택

등의 영상 자료들을 확보하여 상시 제공할 수 있는 시스템 구축이 필요하다.

둘째, 원자력 안전 규제와 관련한 각종 기획 프로그램 제작을 지원하는 방안도 모색할 필요가 있다.

물론 구체적인 지원 방식은 해외의 우수한 다큐멘터리 수입, 직접 제작에 필요한 협찬이나 공동 제작 등 상황에 따라 결정한다. 다만, 프로그램 제작 회사나 방송사와의 지속적인 연계를 통해 필요시 적극적으로 지원할 수 있는 경로를 만들어 놓아야 할 것이다.

나. 신문

신문은 텔레비전과 달리 현상을 사실 그대로 보여주지 못하고 통상 기자나 집필자가 관찰자(observer)의 시점에서 현상을 묘사하게 된다.

이러한 매체 특성으로 신문은 한편으로는 현상의 특정한 일면에 도취되지 않고 객관적이고 이성적으로 사건을 관찰하고 전달할 수 있다는 장점이 있다. 신문을 읽는 독자들도 이성적으로 사실을 파악할 수 있다.

그러나 이러한 특성으로 인해 신문이 다른 매체보다 더 현실을 왜곡할 가능성이 높다.

사실 판단을 위한 충분한 정보가 없음에도 불구하고 기자들이 가진 원자력에 대한 선입견이 보도 내용에 여과 없이 반영될 수도 있다. 또 현장에서 사실을 확인하지 않고 언

론사로 들어오는 보도 자료를 그대로 전제하는 경우도 많다.

실제로 이번 보도 분석에서도 단일한 사건이나 사고에 대한 여러 신문의 보도가 천편일률적인 경우가 많은데 이 경우 대부분 현장에 가지 않고 보도 자료만 가지고 기사를 작성했기 때문에 나타나는 현상이다.

또 신문은 독자들의 선택적인 노출(selective exposure)이 가능한 매체이다. 즉, 신문에 보도되었다고 해서 그 신문을 구독한 모든 독자들이 자동으로 내용을 읽은 것은 아니다.

무엇보다 많은 독자들이 자신이 갖고 있는 생각과 일치하는 기사에는 자발적으로 노출되지만 그렇지 않은 경우에는 노출을 거부하게 된다는 점이다.

따라서 원자력에 대한 부정적 태도를 갖춘 독자들에게 긍정적인 정보를 제공해서 태도를 변화시키는 것이 그만큼 더 어려워지는 것이다.

이러한 측면에서 신문을 통한 커뮤니케이션 전략은 위기 관리 차원에서 기자들과의 일상적 유대 관계를 유지하는 것이 가장 중요하다. 또한 원자력과 관련한 긍정적 소재가 많이 기사화될 수 있도록 해야 한다.

예를 들면, 해외 원전 지역에 대한 소개와 같은 기획 기사를 개발할 수 있도록 자료와 취재 편의를 제공하는 식의 노력이 필요하다.

한편, 신문은 기록성이 강한 매체이기 때문에 잘못된 정보가 국민들에게 제공될 경우 그 충격이 강하고 여파가 상당히 오랫동안 지속된다.

따라서 사실 여부가 불분명하거나 첨예한 이해 관계가 대립되는 정보에 대해서는 중립적이고 공정한 입장을 취하도록 사전에 협조 요청을 하고, 명백한 오보나 불공정한 기사 내용에 대해서는 정정 보도 청구나 반론권 행사 등 적법한 절차를 통해서 바로 잡으려는 적극적인 노력이 필요하다.

다. 인터넷

인터넷은 최근 들어 점점 더 중요성이 증대되고 있는 새로운 매체이며, 특히 이번 조사에서는 유의미한 차이는 아니지만 신문보다 더 많은 이용률을 보이는 것으로 나타났다.

앞으로 인터넷은 점점 더 중요한 매체로 기능할 것으로 예상된다. 더욱이 인터넷은 전통적인 언론 매체가 가진 한계를 넘어설 가능성이 높은 매체라는 점에 주목할 필요가 있다.

첫째, 인터넷에서는 기존의 언론 매체가 수행하던 게이트 킵핑(gate-keeping) 과정을 거치지 않고 정보 제공의 주체가 수용자에게 직접 커뮤니케이션을 수행할 수 있다.

정부나 원자력 관련 기관에서 필요할 경우 일반 국민들에게 정확한 정보를 직접 제공할 수 있다는 것

〈표〉 주요 언론 매체의 특성과 활용 방안

	텔레비전	신문	인터넷
매체 특성	· 시각적 매체 · 영상 자료 필요 · 잘못된 영상 자료로 부정적 이미지 확산 · 강한 영향력	· 관찰자 시점 · 이성적 접근 가능 · 선입견 작용 · 사실 미확인 보도 · 독자의 선택적 노출 · 접근의 어려움	· 직접 커뮤니케이션 가능 · 쌍방향 커뮤니케이션 가능
활용 방안	· 긍정적 영상 자료 제공 · 관련 프로그램 기획, 제작 지원	· 기자들과의 일상적 커뮤니케이션 · 합법적인 협조 요청	· 홈페이지 구축 · 홈페이지 활용률 제고

이다.

게이트킵퍼의 선입견에 의해 정보가 왜곡되거나 정보 제공자의 의도와 다른 방식으로 제공되는 것을 막을 수 있다.

둘째, 기존의 언론 매체가 정보를 일방적으로 제공하는 것에 그쳤다면, 인터넷은 쌍방향 커뮤니케이션(two-way communication)이 가능한 매체이다.

즉, 정보를 제공하는 것에 그치는 것이 아니라 제공된 정보에 대한 이용자들의 반응(feedback)을 즉각적으로 확인할 수 있다는 것이다. 나아가 이용자들은 능동적으로 필요한 정보를 검색하거나 요구하는 행동을 할 수도 있다.

이러한 매체 특성으로 인해 원자력 이해 증진 기반 구축을 위한 커뮤니케이션 전략에서 인터넷이 차지하는 비중은 점점 더 높아질 것이다.

그러나 현재의 상황에서는 인터

넷이 오히려 원자력에 대한 국민들의 부정적 태도를 확산시키는 데 일조하는 것으로 나타났다.

대부분의 인터넷 이용자들은 정부나 원자력 관련 기관에서 운영하는 홈페이지에 거의 접속하지 않고, 오히려 원자력을 반대하는 환경 단체의 홈페이지를 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다. 인터넷을 이용한 커뮤니케이션 전략 수립이 시급함을 보여주는 결과이다.

2. 효율적인 정보 제공 방안

필요한 정보를 충분히 제공했다고 해서 효과적인 커뮤니케이션이 이루어진다고 할 수는 없다.

특히 원자력에 대한 정보가 가장 많이 유통되는 경로인 언론 매체의 경우 정보를 무조건 유통시키는 것이 아니라 자체적인 뉴스 가치 판단 기준과 취재 및 보도 관행에 따른 정보의 취사 선택, 이른바 게이트킵핑이 일어난다.



결국 원하는 정보를 국민들에게 제대로 알리기 위해서는 언론의 뉴스 가치와 취재 및 보도 관행에 맞는 방식으로 정보를 제공할 필요가 있다.

가. 일상적 관계 유지

언론 보도 내용 분석에서 확인되었듯이 원자력 문제는 일단 사건이 발생하거나 사회적으로 쟁점화될 때 집중적으로 보도되는 경향이 있다.

특히 이러한 보도는 여러 매체에서 한꺼번에 집중적으로 보도하는 때거리 저널리즘(pack journalism)의 양상을 보이며, 사회적 관심이 식는 순간 언론 보도도 급격히 줄어드는 냄비식 보도의 전형을 보이는 것으로 나타났다.

일단 이런 식으로 한 번 부정적인 내용이 보도되면 사후 회복이 어려울 정도로 이미지에 치명적인 영향을 미치게 된다. 더구나 이런 보도에서는 사실의 정확한 전달도 기대하기 어렵다.

결국 이런 상황에 대처하기 위한 위기 관리(crisis management) 전략이 수립되어 있어야 한다.

어떤 위기 관리 전략을 마련하든 가장 중요한 것은 본격적인 위기가 닥치기 전에 징후를 통해 미리 알고 예방하는 방안을 마련하는 것이다.

이를 위해서는 주변 환경 변화에 대한 정보를 지속적으로 수집해야 하는데, 가장 효과적인 방법이 원자력 관련 부처나 기관에 출입하는 출



원자력에 대한 시민들의 불안감을 없애기 위해서는 정부나 원자력 관련 기관에서 세운 안전성 기준이 중요한 것이 아니라 일반 시민들이 갖고 있는 기준들을 찾아내서 이를 충족시켜야 한다는 것이다.

입 기자들과의 지속적인 유대 관계를 장기적으로 유지하는 것이다. 이를 통해서 주요 쟁점에 대한 언론 보도가 이루어지기 전에 확인 요청의 형태로 정보를 사전에 입수해서 적절한 위기 관리를 수행할 수 있게 되는 것이다.

나. 효과적인 보도 자료 제공

원자력 문제는 보도 자료에 대한 의존도가 상당히 높은 것으로 나타났다. 취재 기자들을 대상으로 한 인터뷰에서는 보도 자료가 참고 자료일 뿐이며 사안이 중대할 때에는 현장 취재나 다른 정보원을 통해 확인을 한다고 했지만, 실제 보도 사례를 살펴보면 통상적으로 보도 자료를 그대로 전제하거나 축약하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

물론 이런 보도 관행은 불가피한 측면이 없지 않다. 실제 사고가 발생하는 원자력발전소는 대부분 지

방에 위치해 있어 언론사에서는 사고 발생시 즉각적으로 취재 인력을 파견하기가 어렵다. 설령 있다 해도 마감 시간을 맞추기가 어렵다. 심지어 현장에 가더라도 위험하기 때문에 접근이 봉쇄된다.

때문에 관련 이해 당사자들이 제공하는 보도 자료를 인용할 수밖에 없는 것이다. 따라서 각 언론사에 배포되는 보도 자료는 상당히 중요한 정보원이다.

이런 점에서 보도 자료를 작성할 때에는 언론에서 바로 기사화 하는데 지장이 없도록 만드는 것이 바람직하다.

우선, 가장 중요한 내용을 먼저 쓰고 중요도가 떨어지는 순서로 쓰는 역피라미드형 기사 작성을 해야 한다.

역피라미드형 기사는 특히 편집 과정에서 분량을 조절할 경우 중요

하지 않은 내용부터 제외시키게 된다는 점에서 기자들도 많이 활용하는 방식이다.

다음으로, 관찰자의 시각에서 기사를 작성해야지 당사자의 입장이 반영된 주관적 표현을 써서는 안 된다.

마지막으로, 전문적인 용어보다는 일반 대중이 이해할 수 있는 일상적인 표현으로 기사를 작성해야 한다.

다. 신뢰성 있는 정보원의 활용

이번 연구 결과에서 알 수 있듯이 원자력에 대한 직접적인 이해 당사자인 정책 당국이나 원자력 사업자 및 원전 종사자 등에 대한 일반 국민들의 불신감이 상당히 높다.

이러한 상황에서 일반 국민들과 직접 커뮤니케이션하는 것은 오히려 역효과를 유발할 가능성이 크다.

따라서 국민적 신뢰를 확보하고 있는 다른 집단을 통한 간접적 커뮤니케이션 경로를 개발할 필요가 있다. 대표적인 집단이 기자 등 언론인 집단과 학자를 비롯한 원자력 전문가들을 꼽을 수 있다.

우선, 기자들의 경우 이번 심층 인터뷰에 결과에서 알 수 있듯이 원자력에 대한 선입견을 갖고 있기보다는 사안의 다양한 측면을 함께 보려는 노력을 기울이는 것으로 나타났다.

일반 국민들이 무조건적으로 환경 단체를 선호하는 것과 달리 문제

점에 대한 정확한 지식과 정보를 바탕으로 사안을 판단하는 전문가들의 도움으로 사실을 판단하는 경향이 있으며, 원자력에 대한 부정적 내용만 아니라 긍정적인 측면도 균형있게 취급하려고 한다.

그러나 현실적으로 언론 보도의 내용이 이와 다른 것은 언론과의 커뮤니케이션에 원활하게 수행되지 않고 있음을 반영하는 것이다.

특히 이들 기자들이 간접적인 커뮤니케이션 경로로 기능할 수 있도록 평상시에 다양한 정보를 제공할 필요가 있다.

한편, 원자력에 대한 언론의 태도를 긍정적인 방향으로 전환하기 위해서는 원자력을 전문적으로 연구하고 그 안전성이나 위험성을 가장 정확하게 알고 있는 전문가 집단을 통한 간접적인 정보 제공을 적극 활용해야 한다.

다만, 이들 전문가 집단에 제공하는 정보가 일반 대중들의 이해 수준에 적합할 수 있게끔 하는 노력이 선행되어야 할 것이다. ❀

〈참고 문헌〉

Atwater, T., M. B. Salwen & R. B. Anderson(1985), "Media Agenda-setting with Environment Issues", *Journalism Quarterly*, 62, 393-7
 Brosius, H. B. & H. M.

Kepplinger(1990), "The Agenda-setting Function of Television News", *Communication Research*, 17(2), 183-211

Coombs, W. T.(1999), *On-going crisis communication: Planning, managing, and responding*, Thousand Oaks, CA: Sage

Greenberg, M. R., D. B. Sachsman, P. M. Sandman & K. L. Salome(1989), "Network Evening News Coverage of Environment Risk", *Risk Analysis*, 9(1), 119-126

IAEA(2002), *Communication Planning by the Nuclear Regulatory Body*

Sandman, P. M., D. B. Sachsman, M. R. Greenberg, M. Gochfeld & S. Dunwoody (1987), *Environmental Risk and the Press: an Exploratory Assessment*, NJ: Transaction Books

Salwen, M. B.(1988), "Effect of Accumulation of Coverage on Issue Salience in Agenda-setting", *Journalism Quarterly*, 65, 100-6

Singer, E. & P. Endreny(1987), "Reporting Hazards: Their Benefits and Costs", *Journal of Communication*, 37, 10-16