

위기 커뮤니케이션 측면에서의 사회-기술적 재난에 대한 신문의 보도행태 분석: 구미 불산 누출 사례*

An Aysis of News Reporting Pattern on a Socio-technical Disaster: A Case of Hydrofluoric Acid
Leak in Gumi

Hyun Jeong Kim**, Mie Jeong Han***

Department of Journalism and Advertising, Sangji University, 83 Sangjidae-ro, Wonju, Kangwon-do,
Korea

Department of Advertising and Public Relations, Hanyang University, Hanyandae-ro, Ansan, Kyanggi-do,
Korea

Abstract

This study examined media reporting to analyze how government agencies responded to a socio-technical disaster happened in Gumi when hydrofluoric acid was leaked in a factory in September 2012. 1832 newspaper articles were content analyzed, and the results indicated that the leak was attributed the most frequently on organizational or personal failure rather than on insufficient prevention measures. In the highest frequency, the information was structured in a way that the government agencies were responsible for the accident. Progressive newspapers included in the current analysis showed frames of responsibility more frequently than conservative or neutral ones. Also local newspapers heavily dealt with the accident in responsibility frames toward government agencies. However, little about compensation and follow-up treatment measures were reported whereas much more on sources of responsibility was covered in the papers. It also showed a critical tendency of the Korean media and that

* 이 논문은 2013학년도 국립재난안전연구원의 연구비에 의해 연구되었음.

** Tel. +82-33-738-7615. Fax. +82-33-730-0203. E-mail. aillda48@sangji.ac.kr

*** Corresponding author. Tel. +82-10-8909-1794. E-mail. mjhan909@Hanyang.ac.kr

Submission & Publication Process

Received: Aug. 31, 2014 / Revised: Oct. 29, 2014 / Accepted: Nov. 3, 2014

reporting on perspectives about such a socio-technical disaster and problem solutions and preventive measures was rarely found.

Key words: socio-technical disaster, risk management communication, media frame, hydrofluoric acid

국문초록

본 연구에서는 자연적 재난에 반대되는 개념으로서의 사회-기술적 재난 발생 시, 위기관리 커뮤니케이션적 측면에서 신문의 위기 보도가 어떤 식으로 나타나고 있는지 2012년도 9월 구미시 봉산리의 휴브글로벌(社)에서 발생한 불산누출 사고사례를 중심으로 살펴보고자 했다. 이에 중앙일간지 및 지역지의 불산 누출 관련 보도 1823건을 대상으로 내용분석을 실시했다. 분석 결과, 사고 귀인 및 정보 구조화보도 프레임에 있어서 예방 부족보다는 조직이나 개인의 고의적 과오 문제로 귀인하는 기사가 가장 많이 나타났고 위기 정보의 구조화 부분에서는 정부 책임으로 구조화한 기사가 가장 많이 나타났다. 또한 책임 소재 프레임을 분석한 결과, 정부에 대한 책임론 프레임이 크게 부각되고 있는 것으로 나타났으며 특히 지역신문보다는 중앙지들이 이러한 정부책임론을 더 많이 다루고 있는 것으로 나타났다. 전체적으로는 책임소재에 대한 언급이 인간적 관심, 도덕성, 경제적 결과, 위험 확산 프레임들보다 더 많이 나타난 반면, 사회-기술적 재난에 대한 보상과 사후 처리와 같은 문제 해결이나 예방 등에 대한 기사는 많지 않은 것으로 파악되었다. 결국, 전반적으로 신문에서는 사회적-기술적 재난에 대해 언론이 반영해야 할 사회적 문제에 대한 조명과 위기 해결 제시 방안 등과 같은 위기관리 도구로서의 역할이나 관련 보도보다는 거의 하지 않는 것으로 나타났다.

주제어: 사회-기술적 재난, 위기 커뮤니케이션, 미디어 프레임, 불화수소산

1. 서론 및 문제제기

위기관리 연구는 PR 커뮤니케이션 연구에서 핵심 주제가 되어왔다. 특히 대부분의 위기관리 연구들은 위기와 관련한 조직 평판이나 이미지 회복을 위한 커뮤니케이션 전략에 초점을 맞추어 왔으며 최근의 위기관리 연구는 상황에 따라 다른 전략을 적용해야 한다는(Coombs & Holladay 2004) 상황적 위기관리 이론(SCCT: Situational Crisis Communication Theory)이 주를 이루고 있다(Bradford & Garrentt, 1995; Coombs & Holladay 1996, 2001; Coombs & Schmidt, 2000).

하지만 이러한 기존의 위기관리 커뮤니케이션에 대한 연구는 기업에 초점을 맞추어 연구되어 왔으며, 국민과 같은 절대적인 공중의 대규모 피해가 예상되는 사회적 위험(social hazard) 혹은 지역적 위기상황이 발생했을 때, 피해를 최소화하기 위한 전사회적인 실질적 대응 방안 모색이나 사전위기관리 등과 같은 사회 전체에 영향을 미치는 재난에 관한 위기 커뮤니케이션에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 최근 중앙정부, 지방정부나 지자체(이소윤·김희정, 2012), 정당, 교육청 등 행정기관에서의 위기시 커뮤니케이션 전략을 분석하고 효과적인 커뮤니케이션 메시지를 찾는 연구도 일부 진행된 바 있지만 이는 전 사회적 위기를 대상으로 하기 보다는 해당 정부조직의 위기에 대한 조직적 차원에서의 위기

관리연구였다.

특히 우리나라에서는 삼풍백화점 및 성수대교 붕괴 사고에서부터 최근의 노량진 배수지 상수도관 하저터널 공사 중 홍수로 인한 사고(2013. 7. 15)나 공주고등학교 태안 사설 해병대 캠프에서의 해상 익사사고(2013. 7. 17), 경주 마우나리조트 지붕 붕괴 사고(2014. 2. 18) 및 최근의 세월호 침몰로 인한 사고(2014. 4. 16)에 이르기까지 수많은 다양한 사회적 재난 사고들이 일어나고 있다. 사회가 복잡해지고 삶의 양상이 다변화함에 따라 예측하기 힘든 위기와 재난들은 날로 늘어나고 있는 것이다. 그럼에도 불구하고 우리나라는 사회 구성원들의 안전에 대한 인식이 매우 낮아, 안전 불감증 사회라는 불명예와 더불어 OECD국 중 가장 높은 교통사고율(2010년 기준 IRTAD 발표자료)을 기록하고, 국가 전체 사망자 중 안전사고 사망자가 12%를 차지하는 등 사고 위험이 높은 사회로 인식되고 있다. 심지어 국민의 대부분은 우리 사회에서 생활안전사고와 범죄에 대한 불안감을 매우 높게 체험하고 있기도 하다(국립재난안전연구원, 2013).

기후나 기상과 같이 자연의 영향으로 인해 발생하는 자연 재난과 달리, 자연이 아닌 한 조직, 한 개인의 실수에서 시작하나 개인, 조직의 과오를 넘어 전 사회적으로 영향을 미치는 이른바, “사회-기술적 재난”(Richardson, 1994)이 발생한 경우, 위기 정보의 전달에 있어 미디어는 위기커뮤니케이션에서 매우 중요한 위치를 차지한다. 특히 위기의 부정적인 특성상(Galtung & Ruge, 1973), 재난의 문제들은 미디어에서 다른 뉴스기사보다 더 부정적으로 묘사되기도 한다. 특히 공기, 물, 삼림, 오염, 방사성 낙진, 치명적인 교통사고와 같은 미디어 보도는 점점 더 부정적으로 이루어지는 것으로 나타나고도 있다(Kepplinger & Mathers, 1988). 미디어는 위기 시 모든 위험관리 과정에 영향을 주는 행위자이며 정책결정자들과 규제기관, 산업체, 공공이익집단, 전문가들에게 엄청난 영향력을 발휘한다(송해룡, 2012). 또한 미디어는 재난과 위기의 중심에서 위기에 대한 여론형성에 있어 중심적인 역할을 담당했는데 국내의 미디어보도의 경우, 정확하게 밝혀지지 않은 정보를 개별적으로 분산되어 있는 정보원들에게서 알아내어, 잘못된 보도를 내보내는 경우도 흔하게 발생해 왔다(영남일보, 2013. 2. 6).

이에 전 사회적으로 피해가 확산되는 사회-기술적 재난과 같은 위기 상황에서는 개인 혹은 기업의 조직적 차원에서의 위기관리 커뮤니케이션이 아닌 보다 광범위한 영향력을 미치는 언론과 같은 거대한 공적 커뮤니케이션 도구에서의 위기관리의 필요성이 제기된다.

즉, 전 사회적으로 막대한 충격과 피해를 던지는 사회-기술적 재난 발생 시에는, 위기관리 대응 전략에서 다루어지는 위기 귀인 정보나 위기 정보 구조화에 대한 방향 및 위기 책임성과 위기 해결 방안 제시 등에 대한 정보 전달이 공적으로 이루어져야 한다는 것이다. 그리고 그러한 공적 위기 정보 전달에서 다른 어떠한 공적 기구보다 대중적 커뮤니케이션 매체인 언론 미디어는 중요한 역할을 담당할 수 밖에 없다고 보여진다. 하지만 지금까지 광범위한 공중의 피해가 발생하는 위기 재난 상황에서의 언론 미디어의 재난관련 위기 커뮤니케이션으로서의 역할을 다룬 연구가 거의 없어 왔다. 특히 전 국민의 안전을 책임져야 할 정부의 커뮤니케이션 대응 또한 기본적으로 언론을 통해 전략적으로 이루어지는 현실(이두원, 2006)에서, 언론 미디어의 전 사회 공중에 대한 위기 관리 커뮤니케이션 도구로

서의 역할은 중요할 수 밖에 없음에도 이러한 부분은 위기관리 연구에서 매우 간과되어 왔다고 판단된다. 이에, 본 연구에서는 최근 우리나라에서 나타난 사회-기술적 재난 중에서도 가장 충격적인 영향을 미친 2012년도 9월, 구미시 봉산리 휴브글로벌사(社)에서 발생한 불산누출 사고사례를 중심으로 위기관리 커뮤니케이션으로서, 미디어의 재난에 대한 기사 프레임과 보도행태를 살펴보고자 하였다.

구체적으로는 주요 일간지의 보도빈도, 책임소재관련 프레임, 위기관리 매체로서의 사고귀인 및 정보구조화의 방향성, 미디어에 나타난 해결대책과 예방책 제시 내용 등을 중심으로 기사 분석을 시행하였다. 이를 통해 사회-기술적 재난 발생 시 그 위기를 직접 경험하고, 그를 극복해야 하는 전 사회 구성원들에 대해서 위기 정보를 전달하고 해결에 앞장서야 하는데 있어서 누구보다 책임 있는 공적 기관으로서의 언론의 위기관리 커뮤니케이션 도구로서의 역할과 방향성에 대한 시사점을 제시하고자 하였다.

II. 선행연구 검토 및 문헌연구

1. 사회기술적 재난(socio-technical disaster)으로서의 구미불산누출사고

2012년 9월 27일 경북 구미시 휴브글로벌사(社)에서 발생한 불산누출사고는 이례적으로 국가에서 재난지역으로 선포하면서 관련 공무원을 현장에 파견하는 등 사고 이후 장기간 후속 조치를 하였으며 이전까지 한 번도 경험하지 못했던 기체 화학물질 누출의 위험성에 대해 사회 내에 경종을 울렸다. 특히 공장에서 누출된 불산이 공기 중에 연기를 통해 퍼지면서 불산이 호흡기를 통해 쉽게 피해가 확산되는 가운데 사고 주변 지역민과 가축, 농작물 등으로 그 피해확산이 너무도 급속히 진행되었다. 아울러 그 위험성에 있어서 새로운 경각심을 주었으며 화학물질 관리와 안전 인식을 불러왔던 사고였다.

이처럼 사회 내에 커다란 충격과 피해를 끼친 사고사례를 연구로 다루기 위해서는 이러한 사고를 구체적으로 어떻게 정의할 것인가가 필요하다. 하지만 많은 위기관리 커뮤니케이션 연구들은 위기에 대한 개념 정의는 하고 있지만 재난에 대한 정확한 개념 정의를 하고 있지 않다. 따라서 본 연구에서는 먼저 위기와 재난에 관한 정의와 개념을 살펴보고 구미 불산누출사고가 갖는 위기와 재난으로서의 위치를 조명해 보고자 한다.

1) 위기와 재난의 개념적 유사성과 차이점

흔히 위기는 재난과 유사한 의미로 사용된다. 하지만 사전 정의는 엄밀히 다르다. 국어사전에서는 “위기”를 ‘위험한 고비나 시기’로, 영영사전에서는 ‘사람이나 사물이 하나나 그 이상의 심각한 문제로 영향받는 상황(is a situation in which something or someone is affected by one or more very

serious problems)’으로 정의한다. 또한 “재난”은 국어사전에 ‘뜻밖의 일어난 재난과 고난’으로 정의되어 있으며 영영 사전에서는 ‘지진, 비행기 추돌과 같이 많은 이들에게 영향을 끼치는 특별히 매우 나쁜 사고(a very bad accidents such as an earthquake or a plane crash, especially one in which a lot of people)’로 정의되어 있다(네이버 사전). 엄밀하게 구분하자면 ‘위기’는 ‘힘든 시기나 상황’으로, ‘재난’은 위험 시기나 상황으로 인한 ‘고난이나 사고자체’에 더 가깝게 정의되고 있다.

학술적으로 위기에 대해 살펴보면, Coombs(1999)는 위기란 예측하지 못한 상태에서 발생한 사건이며 잘못 대처할 경우 조직, 산업 또는 스테이크홀더에게 부정적인 영향을 미칠 수 있는 중대한 위협이라고 정의한다. 또한 핑크(Fink, 1986)는 위기를 상황이라는 데 초점을 맞추어 위협요인을 내포하고 있는 어떤 사전징후가 있는 상황(prodromal situation)으로써 정의한다. 김영옥(2002)은 위기란 조직의 일상적인 업무를 뒤흔들고, 조직의 미래 활동에 영향을 주며 주요 공중과의 관계에 부정적인 영향을 주는 사건을 통칭하는 것으로 정의하고 있다. 이러한 정의들에서 나타나는 공통점은 조직, 상황, 부정성 등이다. 포챠트와 미트로프는 이러한 위기의 속성들을 사건, 사고, 갈등, 위기로 규정한다(Pauchant & Mitroff, 1992). 일반적으로 재난은 포챠트와 미트로프가 말하는 위기의 4개 속성들을 모두 포함하고 있다. 결국, 재난은 위기와 별개의 개념이라기보다는 위기에 포함되는 하부 개념으로서 추정된다.

재난에 관한 개념 정의들을 문헌에서 살펴보면 우선 우리보다 선진적으로 재난과 위기 문제를 심층적으로 다뤄온 미국의 재난관리위원회는 Emergency Disasters Database(2006)를 통해 재난을 크게 자연적 재난과 기술적 재난으로 분류하고 있다. 아울러 Moe, et. al.(2007)는 태풍, 지진, 해일과 같은 자연의 극단적인 기온의 변화나 이상 기후의 영향으로 불가항력적으로 발생하는 재난들을 자연재난으로 개념화하고, 인간의 과오로 발생하는 재난은 ‘인간이 만든 재난’ 혹은 ‘기술적 재난’으로 분류하고 있다. 아울러 그들은(Moe, et. al., 2007) 기술적 재난으로서 산업사고, 교통수단관련사고(예: 항공기사고, 열차탈선사고), 혼재된 사고(miscellaneous accidents)들이 해당된다고 밝히고 있다(Moe, et. al., 2007).

국내 연구를 찾아보면 대부분 자연적 재난과 기술적 재난, 혹은 자연적 재난과 사회적 재난으로 구분하여 재난 관리 연구를 진행하고 있다. 특히 자연적 재난에 대해서는 자연 현상으로 인한 피해 상황을 언급하는 것이라는 데 이견이 없으나 사회적 재난이나 기술적 재난에 대해서는 연구자마다 사회적 재난이나 기술적 재난을 구분한 근거나 그러한 재난들에 대한 정의가 정확하게 규정되어 있지 않다. 다만 자연적 재난에 포함되지 않는 개념으로 정확한 근거나 출처 없이 ‘사회적 재난’을 하나의 용어로 사용하고 있다. 따라서 어떠한 재난들을 자연적 재난에 반대되는 개념으로서 사회적 재난으로 명명해야 하는지에 대한 조작적 정의가 우선 필요하다.

기존의 재난에 대한 정의를 찾아보면 우선 Perry(2006)는 재난을 3가지의 범주로 구분한다. 전통적 재난, 위협적 재난 그리고 사회적으로 초점화되는 재난이다. 하지만, 여기서의 전통적 재난은 Perry(2006) 스스로가 지적하듯이 Fritz(1961: 655)의 정의에서 가져온 것으로 그는 재난이란 한 사회나 지역에서 물리적 손해나 사회적 파괴를 겪는 가운데 그 시간과 공간에 집중되어지는 사건이며, 일

상적인 범주를 벗어나서 일어난다고 정의한다. 반면에 Richardson(1994)은 자연적 재난이나 기술적 재난과 구분되는 사회적 함의를 갖는 재난들의 정의와 개념에 대해 매우 자세히 기술한다. 그에 의하면 사회적 재난이라는 말보다는 “사회-기술적 재난”이 자연재난과 구분되는 사회적 함의의 재난으로서 많은 이들에게 상해와 손실을 가져오는 것이라고 한다. 그가 설명하는 사회-기술적 재난은 “재난이 전체로서의 시스템 혹은 하부 구조의 갑작스런 실수를 포함하거나 하나의 단위 이상에서 손실을 발생시키고 그럼으로써 향후 계속적으로 그 시스템에 대한 파괴가 일어나는 것”을 의미하며 “수많은 사람들에게 상해와 피해를 일으키게 하는 마비적인 결과들을 초래(43p)” 하는 것이라고 한다.

결국, 사회-기술적 재난은 “매우 짧은 시간 내에 위협과 기회를 동시에 안고 발생하는 상황”을 의미하는 것으로 전통적 의미의 ‘위기’ 혹은 ‘자연적 재난’과는 다르다는 것을 알 수 있다. 특히 ‘사회-기술적 재난’은 위기라는 단어에서 일부 내포하는 기회적 의미들은 모두 배제하고, 대신 상해와 손해의 위협만을 더 강하게 내포한 용어라고 봐야 할 것이다. 따라서 Richardson(1994)은 매우 중요하게 기술적으로 처리되어야 하는 긴급한 조건 상황 하에서 반복적으로 발생하는 관리상의 문제 및 관리 절차의 문제들을 반드시 포함하는 재난이 사회-기술적 재난이라고 주장한다. 특히 사회-기술적 재난은 산업 위기와 관련하여서 발생하는 것이라고 하며, “산업 위기는 조직적으로 재난의 기본이 되고, 그것은 복잡한 이해관계자와 기술적 조직적, 사회적 절차들을 드러내는 사회적 파괴와 극단적 손해의 원인이 되는 것(43p)” 이라고도 규정하고 있다.

2) 사회기술적 재난(socio-technical disaster)에서의 위기관리 중요성

이러한 기존 위기와 재난의 개념적 정의에 입각해 볼 때 구미 불산누출사고는 결국 Richardson(1994)의 정의하는 “사회-기술적 재난”으로서 정의하는 것이 타당하다고 판단된다.

처음 구미불산누출 사고는 산업현장에서 개인의 과오로 시작된 산업위기였다. 또한 그것은 안전준칙 준수 불이행이라는 조직적인 문제이기도 했다. 또한 피해 규모와 폐해의 측면은 물론이고 이해관계자에 미친 부정적인 영향력과 더불어 산업적이며 기술적인 절차의 무시가 있었다. 기업은 물론이고 해당자치단체와 정부, 그리고 우리 사회 전체의 관리 및 절차 소홀이 빚은 조직적·사회적·문제였고 그러한 측면에서 분명히 사회-기술적 재난에 해당되는 것이었다.

결국, ‘자연적 재난’에 대비되는 개념으로서 국내에서 발생하는 다양한 기술적 결함이나 인간의 과오로 인한 재난들은, 그 성격에서 보다 ‘사회-기술적 재난’에 해당된다 특히, 구미불산 누출사고는 자연적 재난에 대비되는 재난으로서 Fritz(1961)가 정의한 ‘기술적 재난’에 단순히 국한되는 것이기 보다는 보다 다방면에서 “사회-기술적 재난”에 해당되는 재난이었다고 보는 것이 합당하다. 이 사고는 위기에 대한 사회내의 조직적이고 시스템적인 안전불감증, 그리고 이로 인한 위기관리 체계의 미비 및 위기 관리 이해의식 부족과 같은 사회 내부의 총체적 절차 무시, 관리 체계 소홀 등의 문제와도 연관되는 제도, 시스템 하에서 발생한 재난이었기 때문이다. 이하 본 연구에서는 구미 불산누출 사고를

“사회-기술적 재난”으로 파악하고, 이처럼 한 개 기업이나 조직이 아닌 전 사회 범주에서 장기간 대 규모의 영향을 미친 사건 사고로서 사회-기술적 재난 상황에서 그 사고를 예방하고 극복하기 위해서는 무엇이 필요했으며 어떻게 하는 것이 사고 피해의 범주를 줄일 수 있는 올바른 위기관리였는지를 파악할 필요를 제기한다. 특히 개인의 과오나 기업의 실수이긴 해도 그것이 막대한 인명적 재산적 피해를 불러와서 정부기관까지 나서야 했던 그러한 사회 전체적 사고에 대해서 그 위기와 재난으로 인한 피해를 최소화하고 위기에 대해 제대로 된 정보를 알려주는 등의 위기관리 해법을 찾는 것이 위기관리에서 무엇보다 중요하기 때문이다. 보통 위기 상황이 발생했을 때 개인이나 조직은 당황하고 그 상황에 대한 정보도 무조건 감추려고 하는 것이 일반적이다(김영옥, 2008). 그런 경우에 정보의 공황 상황이 발생하는 데, 정보의 공황 상황에서 기업의 과오로 발생했다고 해도, 기업과 같은 조직이 이미 손을 쓸 수 없는 경우라면 그것은 정부나 언론과 같은 공공 조직이 보다 거시적인 입장에서 정보에 대한 책임을 져야 할 것이다. 더욱이 위기관리란 무엇보다 불확실성을 줄여서 정확한 정보를 제공하는 데 초점을 두는 활동이며, “위기가 일어난 순간에 대한 대응뿐만 아니라 위기가 일어나기 전, 위기 상황, 위기발생 후까지의 모든 단계에 적절하게 대응하는 것을 의미(김영옥, 2008: 245)” 하기 때문이다.

따라서 사회-기술적 재난 위기에서처럼 개별 조직이나 개인의 관리 상황을 넘어서서 전 사회 내에 피해가 확산되는 경우에서의, 위기와 재난을 극복하게 하는 데 도움을 주기 위한 위기관리 방안 혹은 위기관리 커뮤니케이션의 역할은 매우 필요하다. 그리고 그 중에서도 가장 대중적으로 위기 정보 구축 및 위기 정보 전달의 역할을 담당해야 하는 언론미디어의 역할은 더욱 중요하다.

사회가 더욱 복잡해지면서 예측 불가한 재난이라고 할 위기들이 수없이 발생하고 있다. 이에, 구미 불산누출사고 외에 또 다른 사회-기술적 재난 위기에 처할 경우 언론 미디어가 위기관리 커뮤니케이션 기관으로서의 어떠한 역할을 담당해야 하는지에 대한 방향을 제시하는 일은 매우 필요한 일이다.

2. 위기관리 커뮤니케이션에서의 정보 구조화 및 귀인 전략

일반적으로 위기관리 커뮤니케이션 전략은 위기시 조직의 평판을 보호하는 데 맞추어져 있다. 위기시에 조직 평판 훼손이 극대화되기 때문이다. 특히 그러한 평판의 피해를 최소화하기 위한 위기관리 커뮤니케이션 반응 전략은 정보를 구조화하는 것과 직결된다(Coombs & Holladay, 2002). 위기시에 사람들이 가장 알고 싶어 하는 것은 그 위기에 대한 다양한 정보이기 때문이다. 따라서 정보를 구조화한다는 것은 위기 커뮤니케이션에서 매우 중요하다. 이는 어떤 이유로 위기가 발생했으며 그 피해는 얼마나 되며 그 피해를 최소화하기 위해서는 어떻게 해야 하는지, 위기의 원인과 관련한 위기 해결방법은 무엇인지, 어떠한 대처가 이루어지고 있으며, 어떤 방향으로 향후 대처가 필요한지 등등 위기와 관련하여 위기에 대응하고 위기를 처리하고 그럼으로써 피해를 최소화하기 위한 방법들에 대한 정보를 가공하는 것이라고도 볼 수 있다.

1) 위기관리에서 위기 정보구조화 요건 및 위기 귀인의 속성

사실 위기는 그 자체만으로 분노를 불러일으킨다. 이때 위기 대응전략은 위기에 대한 분노를 감소시켜 주는 것일 수도 있다. 즉 위기 담당자의 일은 사람들이 분노를 참도록 이끌어야 하며, 분노가 동기화되는 행동들을 사전에 조심해서 선택하도록 이끌어야 하는 것이다(Sandman, 2006). 분노, 슬픔, 혼란, 불신과 같은 감정들은 조직과 그 공중의 반응 능력에 영향을 미칠 수 밖에 없는 것이다(Veil, & Husted, 2010). 감정과 관련하여 결국 자기효능감의 메시지는 개인들이 자기 자신을 위기 결과로부터 보호하도록 할 수 있다고 울머와 동료들은 주장한다(Ulmer, *et al.*, 2007). 이는 다시 말하면 위기시에는 사람들이 자신을 스스로 보호하도록 하는 메시지를 조직에서 제공해주는 것이 중요하다는 사실을 의미하는 것이기도 하다. 따라서 위기 관리에서는 어떤 메시지들을 어떻게 구축하느냐가 중요하며, 정보가 담긴 메시지의 구축이 공중의 위기 반응 태도를 바꾸는 데 영향을 미칠 수가 있는 것이다.

위기관리 커뮤니케이션의 프레임워크를 위한 최적의 수행은 따라서, 위기에 대응하기 위한 것이나 위기를 위한 계획을 마련하는 것이 아니라 위기 이후에 공중의 반응을 평가하는 것이기도 하다(Veil, & Husted, 2010). 따라서 위기 사례에 대한 분석은 연구자들에게 조직에 대한 위기 전략을 평가하게 해주는 데 유효한 영향력을 발휘한다(Brinson & Benoit, 1996; Sellnow, *et al.*, 1998). 사례 연구에서는 한 시스템 안에서 현상을 조사하고, 이론적인 틀 안에서의 비쳐지는 맥락적인 영향력을 조사할 수 있기 때문이다(Fishman, 1999). 본 연구에서도 특별히 불산 누출 사고 사례를 중심으로 사회-기술적 재난에 해당하는 대규모의 위기관리 커뮤니케이션을 위한 문제들을 살피고자 함도 이 때문이다. 특히 위기 정보전달의 가장 중요한 채널인 언론을 통한 해당 위기에 대한 정보 전달이 어떻게 이루어져야 하며 그것이 공중의 위기 반응 및 행동에 어떻게 영향을 미치도록 해야 하는가 하는 문제를 살피고자 하는 것이다. 지금까지 구미 불산누출 사고와 같이 화학독극물의 유출로 인한 사회-기술적 재난에 대응하기 위해서 구체적인 위기 반응전략이 어떠해야 하며 어떤 정보의 구조화를 통해서 공중의 피해를 최소화할 수 있고 향후의 문제 개선에 도움이 될 수 있는지를 다룬 경우는 없었기 때문이다.

결국 위기 사례에서의 위기관리 커뮤니케이션 고찰은 위기 정보를 어떻게 구조화시킬 것인가 라는 정보구조화 및 정보의 전달 문제가 필수적이 된다. 이에 Coombs(2011)는 위기 정보의 구조화에 대한 요건은 다음의 4가지를 포함하고 있어야 한다고 주장한다. 첫째는 위기 원인의 분석에 해당하는 정보를 포함하고 있어야 한다는 것이다. 이는 속성이론 혹은 귀인이론과 연계되는 것으로 사고의 원인을 밝히는 것은 사고에 대한 대처와 처리에서 매우 중요한 요인이 된다. 둘째는 위기 상황에 대해 판단하게 하는 가이드라인이 되는 정보를 제공해야 한다는 것이며 셋째는 구조화된 정보에 이해관계자 분석이 포함되어져 있어야 한다고 밝힌다. 위기란 이해관계자들에게 많은 위협이 되는 상황이므로, 위기 시 정보에는 스테이크홀더에 대한 부분이 반드시 포함되어 있어야 하는 것이다. 특히 위기로부터 물리적으로 스테이크홀더들이 스스로를 보호하기 위해서 무엇을 해야 하는지에 대해 지시하는 정보가

담겨 있어야 한다(Bergman, 1004; Sturges, 1994). 이러한 정보들은 넷째 위기 발생 조직이 조직을 스스로 보호하기 위해 정보를 어떻게 구조화해야 하는지에도 연관된다. 특히 이러한 부분은 조직의 책임적 활동에 대한 부분으로서, 동일한 위기의 반복을 막기 위해 조직이 어떤 행동을 해야 하고, 무엇에 초점을 두는 커뮤니케이션을 해야 하는가 하는 정보 구조화 작업과 연관된다(Bergman, 1004; Sturges, 1994).

한편 위기 정보의 구조화와 함께 위기 원인에 대한 판단도 위기 대처에서 중요한 부분을 차지한다. 위기 원인은 위기 속성과 연계되는 것으로 위기 속성은 사람들이 위기에 대해서 어떤 느낌을 갖고 어떤 행동을 취해야 할지를 결정하게 하는 요인이 되기 때문이다(Coombs, 1995). 특히 이때의 위기 원인에 대한 제공은 조직의 원인인가, 조직 밖의 원인인가에 따라 달라진다. 또한 사람이 원인인가, 아니면 외부적인 힘인가, 물리적 힘인가에 의해서도 달라진다. 또한 통제(Control) 가능한 원인이었는가, 통제 불가능한 원인이었는가에 따라서도 달라진다. 만약 한 조직이 해당 위기를 컨트롤할 수 있다고 사람들이 믿고 있을 때는 조직이 제시하는 위기 대응 커뮤니케이션이나 메시지를 보다 긍정적으로 수용하거나 따라주게 된다. 따라서 이러한 과정에서 위기 귀인 정보는 위기를 당한 조직에 대한 감정과 행동을 어떻게 형성할지를 결정하게 하는 중요 요소가 된다(Coombs, 1995). 이러한 이유로, 위기 관계자들은 위기 원인에 관련된 하나의 위기 속성을 만들고자 하는 목적으로도 위기 커뮤니케이션 정보를 구조화한다(Weiner, *et. al.*, 1988). 따라서 위기에 대해 설명하는 메시지들은 위기의 귀인을 형성하고 그 귀인에 의해 공중에게 어떤 감정을 형성하게 만든다. 즉, 귀인은 사고에 의해 생성되는 사람들의 정서에 영향을 미치는 중요한 요인이 되는 것이다. 아울러 이는 또한 위기문제에 포함되어 위기에 의해 피해를 입게 되는 개인과의 상호작용에도 영향을 미친다.

이처럼 위기 정보의 구조화, 또한 위기가 된 사고를 설명하기 위한 메시지들은, 위기 속성을 결정하는데 중요하다(Coombs, 1995; Coombs & Holladay, 2002; 2004).

2) 위기 귀인을 통한 위기 책임성

기존의 연구에서는 위기 책임에 대한 귀인을 다양한 방식으로 정의해왔다. 우선 그 첫째는 위기에 대한 또다른 희생자로서 조직을 귀인시키는 것이다. 예를 들면 자연재해나 근거없는 소문, 혹은 조직 내에서 일어난 폭력과 같이 조직의 의도와 상관없이 일어난 위기의 경우다. 그런 경우 조직은 또 다른 위기의 희생자로서 인식되며, 위기는 외부적 물리력에 의해 발생된 것으로 인식되기에, 위기가 조직자체의 관리나 통제 너머에 있는 것으로서 판단된다. 이때 조직은 매우 낮은 위기 책임이 있는 것으로 받아들여진다(Coombs, *et. al.*, 1995).

둘째는 사고로서 위기를 귀인하는 것이다. 이 경우에도 조직은 최소한의 위기 책임을 보이면 충분히 면죄되기도 한다. 예를 들면 제품의 기술적 결함 사고나, 기술적 제품 리콜 경우가 이에 해당된다(Coombs, 2011). 자동차 회사에서 아무리 대규모의 리콜이 있었다고 해도, 그 기업에게 가해지는 평판

의 손해는 그리 크지 않은 경우가 많은 것도 이와 같다. 특히 이런 경우에는 위기의 관리나 예방을 위한 노력도 조금 덜하게 됨으로서 제한적 통제성을 갖게 된다.

세 번째는 고의적 사건으로 일어난 것으로 위기 귀인을 하는 것이다. 이러한 경우에는 강력한 위기 책임 속성으로 하여 높은 위기 책임이 이어진다. 조직구성원의 실수로 인한 사고, 조직적 과오 같은 위기들이 이에 해당되며, 심각한 평판 위협이 존재한다. 조직의 평판 뿐만 아니라, 관련된 스테이크홀더들에게도 심각한 위협으로 나타난다. 위기 원인의 직접 혹은 간접 제공자의 고의적 행동들이 문제시 된다. 결국 위기 책임성이란 스테이크홀더가 위기 책임성을 조직에 돌리는 수준(정도), 즉 위기귀인의 정도를 말하는데 고의적 위기는 결국, 조직 평판에 보다 커다란 위협 요소가 되며 위기 책임성을 강화하는 속성이 된다(Coombs, 2011).

일반적으로 구미 불산누출 사고와 같은 대규모의 위기에서 그것이 비록 최초 원인이 기업 종업원의 잘못에 있어 발생했다고 해도 정부의 역할과 위기 책임에 대한 귀인은 국민의 정부에 대한 고의적 위기 책임론과 연계되어 나타난다.

위기 책임성에 대한 기존의 이론들은 기업의 위기 시에 기업의 평판에 심각한 손상을 끼치는 부분으로서의 위기 책임성의 속성과 유형을 범주화했으며, 제품 불량, 인간 실수로 인한 사고, 조직적 오해와 자연적 재해 등의 원인을 주로 기업문제와 연계해서 다루었다. 하지만 실제로 구미 불산누출사고와 같이 대규모의 재난이 사회적 피해와 파장을 일으킨 경우, 정부의 사회 안전체계 미비와 법적 규제 미흡, 위기발생시의 정부적 차원의 해결 미흡 등의 원인으로 국민들은 위기 원인을 고의적 사고로서 귀인한다. 위기 원인을 돌리는 문제에서 위기 책임성의 문제를 기업에만 국한하지 않고 정부의 잘못으로 귀인한다는 것이다. 따라서 대규모 재난에서는 정부 책임에 대한 위기 귀인이 결국 언론 미디어에서 나타나는 위기귀인의 주요 방향이 된다. 사실 위기 문제를 어떻게 귀인하는가에 대한 문제는 위기 해결과 원인 규명에서 매우 중요한 부분이다. 또한 그러한 측면에서 사회-기술적 재난과 같은 대규모 위기에서 위기 원인 귀인에 대한 언론의 논조나 보도행태를 파악하는 것은 위기 커뮤니케이션에서 매우 중요하다. 또한 사회적 귀인이 어떻게 여론으로 형성되는가를 살피는 것은 결국은 언론의 위기관리 도구로서의 역할을 조명하는 것이 될 수 있다.

구미 불산누출사고는 특히 앞서 설명한 위기귀인 유형 중 세 번째 위기에 해당된다. 즉 휴브글로벌사의 종업원 개인의 밸브 오작동으로 인해 발생되었지만 단순히 개인의 과오만으로 규정되지 않고, 기업의 관리 소홀 또는 안전 관리 사항 묵인 문제가 부른 과오로 받아들여졌다. 아울러 더 나아가 이러한 부주의의 결과로 주변의 많은 시민들에게 피해를 입힌 공공의 사건이 되었다. 아울러 정부기관이나 해당 소속 관청에서의 독극물 제조 기업에 대한 안전 관리 감독 소홀이나 법체제 미흡, 정부의 초동대응 및 처리 과정 미흡 문제가 또다른 사회문제로 불거졌다. 결국 위기 귀인의 양상이 단순한 기업의 과오에 머물지 않고 사회적 문제, 국가적 문제로 확대되었다. 최종적으로 구미에 대한 국가는 재난지역을 선포하기도 하였다.

특히 이같이 중앙정부는 물론 지자체, 해당 관공서 등의 초동대응의 문제점과 사전 관리 미흡 등이

중요한 요인으로 귀인되는 과정에서 실제로 수많은 언론 미디어에서의 불산 관련 기사 보도가 이어지면서 위기책임론에 중요한 몫을 했다고 판단된다. 하지만 과연 사회-기술적 재난으로서 구미 불산누출 사고에 있어서 언론이 공공적 위기 정보 전달의 통로로서, 혹은 객관적 정보 전달자로서 위기 피해에 대한 해결 방안을 제시하고 정확한 위기 책임론과 위기 귀인에 대한 정보를 제공하는, 위기 정보 구조화의 중심적 역할을 했는지에 대해서는 알 수 없다.

따라서 본 연구는 과연 전 사회에 광범위하게 영향을 미치는 사회-기술적 재난 위기에서 그 위기에 대한 원인 규명이나 위기에 대한 다양한 정보 구조화가 어떻게 이루어져야 하는지를 위기에 가장 참여한 위기 정보의 통로인 언론 분석을 통해 살펴보고자 한다.

특히 구미불산누출 사고라는 대규모의 사고사례를 중심으로 언론이 사회-기술적 재난으로서 구미 불산누출 사고에 대해서 어떻게 보도하고 있었는지를 분석하고 이를 통해, 사회-기술적 재난 위기에서 언론의 위기관리적 커뮤니케이션 도구로서의 역할에 대한 시사점을 제시하고자 하는 것이다. 특히 위기귀인과 위기 정보 구조화가 위기에 위기 책임론과 위기 해결에 매우 중요한 요소인 만큼 이러한 측면에서 언론의 보도 양상을 분석해 보고자 한다. 이에 다음과 같이 연구문제 1를 설정하였다.

연구문제 1: 사회-기술적 재난으로서 구미 불산 누출사고를, 언론기사는 어떻게 보도하고 있는가?

연구문제 1-1: 사회-기술적 재난으로서 구미 불산누출 사고에 대해 관련 기사는 위기 커뮤니케이션적 입장에서 사고 원인을 귀인하고 있는가?

연구문제 1-2: 사회-기술적 재난으로서 구미 불산누출 사고에 대해 관련 기사는 위기 커뮤니케이션적 입장에서 위기 정보를 구조화하고 있는가?

3. 위기 대응으로서의 위기 보도와 위기 보도 프레임

Benson(1988)은 위기의 유형(혹은 상황)이 위기 반응 전략에 영향을 미치는 중요한 요소라고 밝히고 있다. 즉 어떤 위기로 그 유형을 정의할 것인가에 따라서 결국은 그 위기에 대한 반응전략도 달라진다는 것인데 이는 위기 유형에 대한 정의의 중요성을 의미한다. 본 연구에서는 결국 그 범위와 피해가 전 사회적으로 광범위하게 미치는 사회-기술적 재난에서의 반응 전략이 어떠해야 하는지에는, 언론 미디어의 반응전략이 중요한 영향을 미친다고 보는 것이다. 결국 위기란 그 위험성으로 인하여 쉽게 접근이 어려운 상황이기에, 언론을 통해서 대부분 위기 상황을 인식하게 되기 때문이다.

1) 위기 대응으로서의 위기의 보도 뉴스 가치

오늘날의 사회 동향을 보면 위기의 유형은 날로 다양화되고 있다. 또한 SNS와 같은 사회네트워크 통신망과 개인의 모바일 통신의 기술적 발달 등 매체의 다변화로 인해 위기 대응의 효율적 전달 수단 은 진화했으나 이에 대한 조직의 매체별 위기 커뮤니케이션 전략은 세분화되지 못하고 있다. 실제로

2012년 우면산 산사태나 2010년 추석 홍수시에 뉴스보다 더 빨리 위기 사실을 전달함으로써 매체로서의 정보성을 증명한 트위터의 사례들은(김현정 손영곤, 2013) 방송이나 신문 같은 대중매체의 위기 전달력에서의 낮은 영향력을 보여주기도 한다. 즉 대중매체는 개인매체의 정보 전달과 공유의 속도에 못미치는 등, 위기 커뮤니케이션 통로로서의 역할에 매우 미흡한 현상이 나타나고 있기도 한 것이다. 하지만 이러한 대중 매체의 취약성 외에도 위기시에 정부조직에 대한 대중매체의 정보 전달에서의 영향력과 함께 부정적 보도태도는 국민의 정부 인식 및 위기 인식과 태도 형성에 매우 강력한 영향을 미치고 있는 것으로 추측된다.

위기라는 것이 급박한 상황에서 통제 불가능한 경우가 많기 때문에 텔레비전 뉴스와 같이 조직이 통제하기 힘든 영역인 매스미디어 보도에 의한 위기관리 커뮤니케이션 전략이 필요할 수밖에 없는 것이다(이현우·지원배 2003). 미디어가 과거 위기 정보를 전혀 제공하지 않을 때 이해관계자들은 과거 위기가 없는 것으로 인식하는 경향이 있기까지 한 것이다(Coombs, 2011). 즉 위기는 기본적으로 미디어와 밀접한 관계를 가질 수밖에 없으며 미디어가 어떻게 위기를 다루는가에 따라 위기에 대한 대중의 인식도 달라질 수 밖에 없는 것이다. 위기란 예측되지도 않고, 기대되지도 않는 사건(Coombs, 2012)이기 때문에, 그 자체로서 미디어로부터 주목받는 기사 가치를 갖는 사건이 된다. 뉴스의 특성상 일상의 삶과는 다른 빈도로 발생하는 즉, “극적인 사건” 구조를 가진 일들이 뉴스로서 우선적으로 선택된다. 또한 일상적인 일보다는 대규모로 발생하는 사건이 기사로서 우선 선택된다(Galtung & Ruge, 1973). 기사는 매일매일 매시간 보도됨으로써 자주 발생하지 않는 대규모의 극적 사건을 가치 있는 기사 소재로서 인식하기 때문이다. 이러한 희귀성 가치 때문에 위기는 다른 어떤 일상의 일보다 높은 기사가치를 갖는 사건이 된다. 위기는 또한 일상적이지 않은 “갑자기”를 갈구하는 뉴스 조직의 특성(Philo & Lamb, 1986)에 매우 일치함으로써 모든 언론이 주목하는 기사가치가 된다. 이러한 뉴스의 가치성은 결국 특별한 뉴스의 프레임으로 이어진다. Gitlin(1980)과 Tuchman(1980)은 뉴스 프레임이란 뉴스에 의해 재구성된 현실이며 특정한 관점을 지지하거나 반대하기 위해 가공된 틀이라고 주장하였다. 즉 미디어는 특정한 맥락과 관점에 따라 뉴스 프레임을 달리하면서 현실을 상이하게 구성하게 되는 것이다. 특히 이때 뉴스프레임의 구성은 결국 필수적으로 선택, 강조, 배제의 과정을 거친다(Entman, 1993).

2) 위기 대응으로서의 위기 보도 프레임

프레임은 다양한 그림을 일관성 있는 논리로 묶는 한편 원인, 결과, 책임을 둘러싼 주장들을 몇 개의 핵심적인 의미 군집으로 통합시켜 주는 장점이 있다(Gamson & Modigliani, 1989). 또한 프레임은 현실에 대한 인식, 해석제시, 선택, 강조, 배제와 관련된 지속적인 양식으로, 이러한 양식에 의해 조작자가 일상적인 언어나 영상 담론을 상징적으로 조작하는 것이기도 하다(Gitlin, 1981). 결국 프레임이란 뉴스 스토리가 구성되는 방식으로 이해된다(Gamson, 1988; Gamson & Modigliani, 1989).

결국, 뉴스 수용자는 노출된 프레임에 따라 사건을 다르게 해석하게 되는데(Iyengar & Kinder, 1987), 이러한 과정에서 뉴스를 통해서 언론 매체는 사람들의 생각에 영향을 미치게 되고, 특히 특정한 사건 혹은 위기 사건에 대해서 수용자들의 인식과 태도에 영향을 미치게 된다(Iyenger, 1991). 저널리즘의 목적은 정보의 전달에 있을 뿐, 정보를 특별하게 가공하거나 편향적인 시각을 전달하지 객관성을 지켜야 한다는 것이다(Charnley & Charnley, 1979). 하지만 저널리즘이 가진 공정성이나 객관성, 균형성과 같은 개념들은 오히려 뉴스 프레임에 따라서 다르게 나타나고 다르게 이해된다. 이것이 또한 저널리즘이 여론을 조작할 수 있는 일면이며, 저널리즘이 오늘날 비판받는 이유이다.

인터넷 미디어로 인한 기존 전통 미디어에서 뉴스 전달의 역할이 줄었다고는 해도, 여전히 뉴스를 보는 방식이 오프라인 신문이나 방송 뉴스에서 인터넷 뉴스로 달라졌을 뿐 뉴스에 대한 수요가 변화한 것은 아니다. 인터넷 포털 사이트는 기존 뉴스 매체가 생산한 뉴스를 분류하거나 설명을 덧붙이는 등의 재매개 커뮤니케이션 기능을 수행하고 있을 뿐이다(임종수, 2005). 이러한 상황에서, 오늘날의 인터넷 뉴스도 매체의 특성에 따른 프레임의 차이나 구성적 특성은 뉴스 수용자의 가치와 태도에 영향을 미치는 요소로 작용하고 있다. 기본적으로 언론은 현실구성자로서의 역할을 담당하며 뉴스 선택 과정을 통해 적극적으로 사회 현실을 구성한다(Tuchman, 1978). 분출 매체만 인터넷으로 달라졌을 뿐, 인터넷 신문기사에서도 언론이 구성하는 현실의 재구성은 역시 같은 형식을 답을 수밖에 없는 것이다.

특히 재난 위기와 관련한 뉴스 빈도의 희귀성과 재난 규모의 대형성 및 재난의 부정적인 속성은 뉴스 프레임에서 선택되는 가장 중요한 뉴스가치적 요소의 하나다. 이러한 관점에서 본 연구에서 다루고자 하는 구미불산누출 사례를 보면, 이 사고는 어떤 다른 기사보다 뉴스의 가치성에서 중요한 프레임으로 다루어질 수 있는 뉴스가치를 지닌 사건인 것이다.

한편 한 매체는 수용자뿐 아니라 다른 매체들의 의제설정과 이를 통한 사회적 현실 규정에도 영향을 미친다(Reese, 1991). 또한 특정 사안에 대한 사회적 의제 및 여론 형성 과정에 주도적인 역할을 하게 된다(정수영·유세경, 2013). 이에 기존의 연구들은 언론이 보도의 프레임과 함께 그 속에 내재된 편향성을 드러내고 있다는 점을 공통적으로 지적하고 있다(유홍식 외, 2011).

결국 위험한 사건들은 저널리즘적 기준에 의해 뉴스가치가 부여되어져 보도되는데, 가장 잘 상기는 뉴스 기사는 실제적이거나 잠재적인 위험을 드라마적 구성으로 기사화한 것이다(Robinson & Levy, 1986). 결국 언론이 한 기사를 주목받게 하기 위해서 이러한 드라마적 구성과 함께 편향적으로 하나의 재난을 보도할 가능성이 높다면 재난위기를 수용하는 공중도 언론의 시각에 따라 해당 재난을 추론하고 이해하는 상황에 놓이게 될 것이다.

즉 미디어는 공중의 재난에 따른 위험 인식에 영향을 줄 것인데, 위험 인식에 미치는 지대한 영향력에도 불구하고, 실제로 재난에 대한 미디어의 보도는 편향적이라는 시각이 지배적이다(엘른노, *et al.*, 2003). 이러한 편향성은 결국 구미불산누출 사고와 같이 대규모의 사회적 위험으로 나타난 급박한 사회-기술적 재난 상황에서, 그 위기 귀인과 위기 책임성에 있어 재난의 중심에서 재난을 통제하고

위기 해결을 위한 대책과 방안에 대해 제대로 된 정보를 배포하여야 할 정부의 입장이나 견해에 대해 객관적인 시각으로 보도하고 해결방안과 대책에 대해 분석적인 보도를 하기 보다는 왜곡하거나 확대, 또는 편향적으로 보도할 가능성이 높다고도 판단된다.

따라서 본 연구에서는 위기 보도의 프레임과 뉴스 초점을 중심으로 구미 불산누출 사고가 갖는 뉴스의 가치성과 재난의 위험성에 대한 측면에서 정부에 대한 책임성 부분을 신문에서는 어떻게 다루고 있었는지를 살펴보고자 한다. 기존의 연구들이 주로 위기에서 기업의 책임성 부분을 중심으로 위기 커뮤니케이션을 어떻게 다루어야 하는지에 중점을 두고 있었다면 본 연구는 대규모의 사회-기술적 재난에서 국가적 위기 관리 커뮤니케이션의 관점에서 위기 귀인과 이에 따른 위기 책임론의 측면과 더불어 위기 해결과 위기 대처를 위한 언론보도와 의 역할과 관계 선상에서의 기사 프레임의 문제를 고찰하고자 하는 것이다. 이러한 분석을 통해 향후 유사한 또 다른 사회-기술적 재난 위기 상황에서의 정부의 위기 예방과 대책을 위한 위기 커뮤니케이션 방안 수립에 시사점을 줄 수 있을 것으로 판단된다. 이에 다음과 같이 연구문제 2를 설정하였다.

연구문제 2: 사회-기술적 재난으로서 불산 누출사고에 대해 관련 기사의 보도 프레임은 어떠한가?

연구문제 2-1: 사회-기술적 재난인 구미 불산누출사고에 대해 관련 기사는 위기 대책과 해결 및 처리방안을 어떻게 전달하고 있는가?

III. 연구의 방법

1. 연구 방법

1) 분석 대상 및 분석방법

사회-기술적 재난에 대한 공적 기관으로서의 위기관리 커뮤니케이션 도구로서의 신문의 역할을 살피고자 당시 구미 불산누출 사고관련 신문기사에 대한 보도 행태 분석을 시행하였다.

구체적으로 불산사고 관련 보도 분석을 위해 2012년도 9월 27일에 경북 구미시 국가산업단지 4단지(주)휴브글로벌에서 불산 사고가 발생한 이후에 2013년도 9월 27일까지 1년간 언론 특히 일간 신문에 나타난 구미 불산 누출 사고 관련 기사 1823건을 대상으로 기사 분석을 시행하였다.

기사 분석은 기사의 성격별 형식별 보도프레임에 대한 양적 분석으로 분석하였다. 특히 형식별 분류는 일반적인 기사의 형식 분류인 스트레이트, 기획 및 해설, 인터뷰의 일반적인 기사 형식 구분을 따르되, 사실도 한 형태로 나누어 분석하였다. 사실은 특히 기사에서 주장하는 내용들이 응집되는 부분이므로, 본 연구에서 다루고자 하는 불산사고와 같은 사회-기술적 재난 해결에 대해서 신문이 주장하는 바를 읽어낼 수 있는 분야로서 중요하다고 판단하였다.

아울러 신문의 성격별 분류는 신문사 논조에 따라 보수 일간지, 진보 일간지, 중립 일간지와 지역신문으로 나누어 분류하였다. 이와 같은 신문사 논조에 따른 신문분류는 임영호(2013)의 “신문원론”의 분류를 따랐다. 아울러 이와 같이 구분하여 분석한 이유는 우리나라 신문의 경우 보수와 진보 일간지의 기사 성격이 확연히 구분되는 특성을 보이고 있고 특히 불산 사고와 같은 사회-기술적 재난에 있어서 진보일간지와 보수일간지는 그 사건을 보는 시각 자체가 귀인 속성이나 정보구조화가 다르게 나타날 수 있다는 판단에 근거한 것이다. 또한 지역신문의 경우는 구미 불산 누출 사고가 일어난 구미 지역이어서 지역적 관여도가 클 수밖에 없을 것으로 판단되어 경북 구미 지역의 지역 신문들을 성격별 기사 분류에 넣어 양적 분석을 시행하였다.

2) 측정 데이터 선정 및 분석 유목

(1) 측정 데이터 선정 및 수집

연구 데이터는 구미불산관련 기사를 대상으로 하였다. 분석을 위한 신문 기사의 수집은 구미 불산 누출 사고가 일어난 2012년 9월 27일부터 1년 뒤인 2013년 9월 27일까지의 기간으로 한정하였으며 인터넷 포털인 네이버 뉴스 사이트에서 위의 기간 검색을 통해 (구미, 불산)이라는 검색어로 넣어 검색되는 기사를 대상으로 하였다.

기사의 범주는 일간지와 지역신문을 중심으로 분석하였으며, 코딩은 연구자 2인이 함께 분석하였다. 내용분석 연구에서는 코딩자간의 신뢰도가 중요한데 두 연구자가 직접 측정항목에 대한 일치를 통해서 측정항목을 선정하여 Krippendorff(2004)가 제안하듯이 코딩이 기계적으로 이루어질 수 있도록 명확한 범주를 정하였다. 특히 양 연구자가 실제로 연습 코딩을 해 봄으로서 100%의 일치도에 이를 수 있도록 하고자 했다. 또한 코헨의 3가지 가정(Choen, 1960)이 충족될 수 있도록 (1) 분석단위의 독립성 문제 검증을 위해 각 기사가 측정항목의 주제에 대해서 독립적인 내용을 담은 것인지와 제목과 내용이 일치된 내용인지를 확인하고자 했다. (2) 측정 척도들의 독립성과 상호배타성, 망라성의 문제를 충족하게 하고자 했다. 또한 코더간의 타당도를 보장하기 위해 (3) 코더들이 독립적으로 코딩할 것을 권고하는 것에 의거, 연구자 2인이 각자의 연구실에서 코딩 분석을 진행하였다. 두 코더가 일치하지 않는 측정 숫자에 대해서는 최대한 의견을 교환하여 재검증하는 절차를 거쳐 신뢰도를 최대한 100%에 일치할 수 있도록 확보하고자 했다.

일반적으로 내용 분석척수에서의 신뢰도를 Berelson(1952)은 66-95% 수준으로 보았고, Kassirjian(1977)은 85% 이상이면 적당한 것으로 보았다. 본 연구에서는 내용 분석 항목에 대한 코더 간의 신뢰도 확보를 위해 로크리펜도르프의 알파값(Krippendorff's alpha¹⁾)을 구하였다. 크리펜도르프의 알파값

1) Krippendorff's alpha(Krippendorff, 2004: 222) 공식 $\alpha = 1 - \frac{D_o}{D_e}$

Do: 관찰된 불일치도

De: 예상된 불일치도

에서는 코더간 일치도 범주를 .950에서 1.00까지로 보고 있다. 각각의 측정문항에 대한 크리펜도르프의 알파값의 코더간 신뢰값은 다음과 같이 나타났다. 정보구조화 및 귀인 보도: 1.00, 책임소재 프레임 보도: 1.00, 해결방안 제시 보도: 0.975(특히 정보구조화, 귀인보도, 책임소재 프레임 분석에서는 측정문항 자체가 기사가 담고 있는 내용들에 대해서 정확한 내용들을 구문의 형태로 묻고 있어 코더간 코딩 숫자에서 정확한 일치도를 보였다).

(2) 기사의 형식 및 분석 매체 항목

우선 심층적인 불산 관련 기사의 분석에 앞서 구미 불산 노출 관련 기사가 언론에서 얼마나 어떻게 다루어졌는지를 살펴보고자 하였다. 이에 전체적인 노출 신문 기사의 통계량 분석을 시행하고 노출 횟수를 기준으로 양적 측정을 시행하였다. 특히 통계량 분석에서는 기사의 형식 및 신문매체의 성향에 따라 기사의 노출 빈도가 다를 것으로 판단되어 일반적으로 보수논조 신문으로 분류되는 조선, 중앙, 동아일보를 한 유목으로 하여 기사횟수를 측정하였다. 진보논조 신문으로는 경향신문과 한겨레신문을 기준 유목으로 정하고 노출기사의 수를 측정하였다. 그 외 경제신문을 제외한 일간지를 중립적인 신문으로 보고, 한 유목으로 분류하여 노출 기사의 수를 측정하였다. 또한 불산누출 사고가 일어난 곳이, 구미 지역으로, 구미를 포함한 경북지역에 매우 중요한 영향을 미치는 사건이었다는 점에서 경북일보 등 구미 관련 지역신문들도 분석대상에 포함하였다.

기사의 형식에서는 일반적인 기사의 유형 분류에 따라 스트레이트 기사 / 기획 또는 해설기사 / 인터뷰기사 / 사설의 크게 4가지 유형으로 분류하였다.

3) 분석 유목

(1) 위기관리 측면에서 정보구조화 및 귀인 보도 분석 유목

위기 관리 커뮤니케이션에서 가장 중요한 요소의 하나는 위기의 원인을 밝혀내고 그에 관련된 정보를 주는 일이다. 제대로 된 위기 원인 정보가 있어야 그에 맞는 해결책이나 처리 혹은 대응 방안도 찾을 수 있기 때문이다. 위기 원인을 이해관계자에게 제공하는 일이 모든 위기관리 커뮤니케이션의 시초라고 해도 과언이 아니며 또한 피해를 최소화하기 위한 위기관리 커뮤니케이션의 최후의 목적을 실현시켜 주는 일 또한 위기 원인을 밝히는 것과 무관하지 않다. SCCT 이론은 위기 관리 커뮤니케이션에서 가장 중요한 귀인을 어디다 어떻게 정의하느냐를 상황에 따라서 달라야 한다고 지적하고, 자연재난과 같은 인간의 불가항력적인 힘에 의해서 벌어진 위기는 조직도 위기에 대한 하나의 희생자이므로 사람들에게 대한 책임성이 줄어들 수 있다고 역설한다(Coombs, 2004). 이처럼 위기 정보를 제공하는 과정이 위기 커뮤니케이션에서는 필연적으로 존재하고 그 과정에서 위기의 원인을 내부든, 외부든, 혹은 다른 것이든, 원인을 무엇인가 귀착시키는 귀인 전략을 구사되게 되며, 그에 따라 위기에 대한 책임성도 달라지게 된다. 따라서 미디어에서 보도되는 모든 기사에서도 위기가 발생했을 때 위기

귀인은 중요한 요소가 된다. 미디어의 비평적 혹은 부정적 기사 선호의 특성은 필연적으로 위기 귀인과 맞물려서 위기에 대한 보도의 프레임이나 논조를 결정하게 되기 때문이다. 이에 본 연구에서는 위기 보도에서 기존 미디어 분석에서 많이 사용되어온 Semetko & Valkenburg(2000)가 제시한 보도의 책임소재 프레임 외에 위기 커뮤니케이션의 측면에서 사회-기술적 재난 상황에서는 위기귀인에 대한 정보를 어떻게 기사화하고 있는지를 분석함으로써 구미 불산누출 사고와 같은 사회-기술적 재난 위기에 미디어가 만들어내는 귀인의 양상을 밝혀 보고자 하였다.

선행연구에서 살펴보았듯이 위기에 커뮤니케이션의 또다른 핵심은 정보의 구조화를 통한 위기에 대해 수용자가 갖는 인식이나 태도 변화로 인해 발생하는 조직 이미지 및 경영 피해를 최소화하는 것이라고 할 수 있다. 결국 정보를 구조화하는 메시지 전략은 위기 커뮤니케이션 전략이 핵심이 된다 (Coombs, 2011). 따라서, 위기 발생시 언론에서의 보도가 위기 구조화적 측면에서 보도되고 있는지 그 양상을 살펴보고자 했다. 이를 통해, 미디어를 통한 위기 커뮤니케이션의 최적화 방안을 찾는 데 시사점을 얻을 수 있을 것으로 판단한 것이다.

이에 다음 <표 1>와 같이 콥스가 제시한 위기관리 커뮤니케이션에서의 귀인 요인 및 정보 구조화 요인들을 가지고 구미 불산 누출 관련 보도의 기사 양상을 분석하였다. 본 연구에 사용된 위기관리 도구로서의 기사 분석 유목은 다음과 같다.

<표 1> 위기커뮤니케이션 전략요인 측면에서의 불산 사고보도 분석 유목

프레임	분석유목
사고귀인	희생으로 귀인하고 있는가(관리 통제가 안되는 불가항력적 일로 원인을 보고 있었는가)
	사고로 귀인하고 있는가(예방 노력 부족으로 원인을 보고 있었는가)
	고의적 문제로 귀인하고 있는가(조직, 사람의 과오로 원인을 보고 있었는가)
정보 구조화	원인분석 정보가 담겼는가
	위기상황에 대한 분석이 담겨있는가
	이해관계자 분석(정보)이 담겨있는가
	조직 혹은 정부가 책임져야 할 부분의 정보가 담겼는가

(2) 책임 소재 프레임 분석 유목

프레임은 미디어 효과이론 발달의 네 번째 단계에 속하는 이론이다. 이는 상호작용의 맥락을 강조하는 사회적 언어사회적 연구, 뉴스 텍스트의 구성방식에 초점을 맞추는 내용분석 중심의 연구, 사회운동론적 관점의 연구, 예상 이론에 기반을 둔 심리학적 연구, 커뮤니케이션의 효과론적 관점의 연구 등 다양한 이론 배경에서 발전해 왔다(이준웅, 2001). 뉴스 프레임 분석 방법은 미디어가 현실을 구성하는 방식을 이해하고 분석하는 틀로서 유용하고 다양하게 접근되어 온 것이다(송용희, 2005). 그 중 Iyenger(1991) 뉴스 프레임 효과론의 관점에서 주제적 프레임, 에피소드적 프레임으로 프레임을 크게 구분하고 있는데, 그로부터 10년 뒤에 Semerko & Valkenburg(2000)는 책임소재/ 갈등/인간적 측면의 부가/ 경제적 결과/ 도덕성으로 보다 세분화된 프레임의 구분을 제시하였다. 또한 팬과 코시키도 미디어의 프레임에 영향을 주는 구조적 요소로 문장이나 어구, 단어의 배열 / 사건의 뉴스가치 판단 / 주

제적 구조 / 수사적 구조로 구분하였으며, 이러한 프레임에 대한 구분들은 뉴스 가치를 분석하고, 수용자에게 영향을 미치는 뉴스 구조를 분석하는 기준으로 많은 연구들에서 다루어져 왔다.

본 연구에서는 특히 Semetko & Valkenburg(2000)가 제시한 보도의 책임소재 프레임을 중심으로 프레임 분석을 시행하였다. 기존의 신문 기사 분석을 다룬 연구들에서는 여러 항목들이 분석 유목으로 사용되기도 했으나, 본 연구에서는 위기가 갖는 영향력과 책임성 부분에서 Semetko & Valkenburg(2000)가 제시한 책임소재의 언급이나 정부책임론, 업자 책임론 등을 비롯한 대부분의 항목이 본 연구에서 다루는 불산 사고 위기 기사 분석에 보다 부합되는 것으로 판단되었기 때문에 분석 유목으로 활용하였다. 다만 세메트코와 발켄버그의 프레임 중 “인간적인 관심” 프레임에서 사용된 “사건이 의인화 되었는지”를 측정하는 항목은 본 연구 주제인 불산 사례와는 맞지 않는 것으로 판단되어 측정항목에서 제외하였다. 최종적으로 본 연구에서 사용된 분석 보도 분석을 위한 프레임 및 코딩 항목은 다음 <표 2>과 같다.

<표 2> 책임소재 언급 프레임 및 분석 유목

프레임	분석유목
책임소재	책임소재가 언급되었는가
	정부책임론이 언급되었는가
	업자책임론이 언급되었는가
인간적인 관심	불산사고에 개인적인 적대감, 감정이 표현된 형용사가 사용되었는가
	선한 사람과 악인의 구분이 있었는가
도덕성	사건의 도덕적 측면이 언급되었는가
	도덕적 판단을 유도하는 표현이 사용되었는가
	사건의 도덕적 심각성을 일깨우는 언급이 있었는가
경제적 결과	사건의 경제적 여파가 언급되었는가
	경제적 손실, 혹은 손해에 관한 구체적인 언급이 되었는가
	경제적 여파의 심각성을 암시하는 표현이 사용되었는가
위험 확산	사건의 심각성을 부각하는 언급이 있는가
	유사한 종류의 사건의 언급이 있는가
	위험의 확산을 경고하는 표현이 사용되었는가

(3) 미디어에 나타난 보도 내용의 해결 방안에 대한 양적 분석

불산 사고 관련 기사들은 사고 이후에 보도된 것이므로 모두 불산사고 대응 및 처리 그리고 처리 이후의 문제들을 다루고 있다. 이 때 불산사고 발생 초기, 사고 처리를 위한 대응 과정, 그리고 사고 처리 후의 수습 문제에서 얼마나 다루어지고 있는지를 분석하여 위기 해결을 위한 노력 과정에 미디어가 얼마나 영향을 미치고자 하였는지를 살펴보고자 했다. 아울러 위기는 사고 이전이 아니라 사고가 발생한 그 시점부터가 보다 중요하다. 위기에 대한 시급한 문제 해결이 바로 그것이다. 또한 한번 문제를 해결했다고 해도 계속해서 같은 위기가 반복될 가능성이 상존한다. 또한 위기 재발시 정부 및 공공관련 기관에게는 치명적인 평판 위협이나 국민의 적대감을 불러올 수 있다.

이에 본 연구에서는 위기를 신속히 해결하고, 피해를 최소화하는 데 있어 필요한 해결점을 위기 보

도에서는 얼마나 어떻게 제공하는지를 살피고 위기 커뮤니케이션의 도구로서 미디어의 역할도 재조명해 보고자 했다. 이에 다음과 같이 위기 해결에 관련된 항목들로 구미 불산 보도 기사를 분석하였다. 이와 같은 항목들은 “불산 관련 백서(정부발간, 2013)”에 언급된 해결방안에 대한 주제들이며 이러한 주제가 기사에서 얼마나 나타나고 있는지를 살핌으로써 미디어의 주장의 타당성을 살펴보고자 했다.

<표 3> 불산누출 사고의 문제 해결보도 양상 분석 유목

프레임	분석 유목 주제
해결방안	위기 매뉴얼 정비
	유독물질 처리 장비 구축, 시설개선 및 확충
	정책, 법 및 제도 구축 및 신설
	기업 윤리의식 및 기업 안전불감증 해소
	관리 강화, 관리 체계
	조직 신설 및 조직시스템 정비
	전문가 등 인원 보충
	사전 교육, 홍보
	조사

IV. 연구 결과

1. 연구문제 1에 대한 분석결과

1) 매체 성격별, 형식별 불산 누출사고 기사에 대한 양적 분석 결과

연구문제 1에 관한 분석을 시행하기에 앞서 전체적으로 언론기사에서 사회-기술적 재난으로서 규모와 영향력에서 기존의 재난과는 많이 다른 차별적 충격을 던진 구미 불산누출사고에 대해서 어떤 신문에서, 어떤 기사의 종류로, 얼마만큼 다루어졌는지를 먼저 살펴보고자 하였다. 이를 위해 사고 이후 1년간 주요 일간지와 지방지에서 다루어진 구미 불산누출 사고와 관련한 기사 전체에 대한 기사 유형별, 노출 신문별 양적 분석을 시행하였다. 이러한 분석은 언론 미디어에서의 사회-기술적 재난에 대한 전체적인 관심을 살필 수 있는 기준이 될 것으로 판단되었다. 또한 사회적 위기 양상들에 대한 언론의 뉴스가치로서의 평가를 신문의 논조 경향이나 기사 유형에 따라서도 살펴볼 수도 있을 것으로 판단되어 시행하였다. 특히 본 연구가 구미불산누출사고 발생 1년 후에 이루어진 분석이라는 점에서 사고 후 1년 동안 언론에서 얼마나 구미불산누출 사고를 보도하고 있는지를 살피는 것이, 연구 결과 도출에 대한 사전 분석 단계일 수 있을 것으로 판단하였다.

분석 대상 기사에 대한 전체적인 양적 분석 결과는 아래 <표 4>와 같다. 특히 <표 4>의 결과에서 살펴보면 분석된 기사의 양은 모두 기사의 사례수이다. 또한 분류한 신문 매체의 수가 각 부분별(보수

3개, 진보 6개)로 달라 전체 % 빈도수는 생략하였다. 즉 연구에서 다룬 대상 신문으로 보수 일간지는 3개인데, 중립일간지의 경우 6개 신문으로 되어 있어서, 종류가 많은 분야의 기사 수가 당연히 많은 양으로 집계된다. 이러한 이유로 전체 대비 사례수의 %의 의미는 무의미할 수 밖에 없어 %제시를 생략한 것이다. 다만 전체 총합에서 각 기사의 형식별 차이를 빈도수로 살펴보았으며 빈도 분석에서 스트레이트 기사가 90.3%로 나타나 구미 불산 관련 보도에서는 거의 모든 유형이 스트레이트형 기사로 썬여졌음을 알 수 있었다.

아울러 기사의 종류에 따라 나타난 사례수를 보면 지역신문이 935건으로 나타나 스트레이트 기사 전체 보도 횟수 대비 지역신문 보도 비율이 56.8%로 높게 나타났다는 것을 알 수 있다. 이와 같이 지역신문에서 불산누출 기사가 높은 비중을 보인 이유는 구미 사고이후 울산, 청주, 수원 등 전국에 걸쳐 계속적으로 불산누출 사고가 발생하면서 그에 관한 지역민의 관여도가 높아졌기 때문에 해당 지역의 신문들에서 주요 의제로 다루었기 때문으로 파악된다.

아울러 진보일간지로 구분한 조선, 중앙, 동아 등 세 개의 신문에서 보도된 기사의 양이 오히려 진보 일간지로 분류한 한겨레, 경향 등 2개의 신문에서의 보도된 기사양보다 적게 나타나고 있는 것도 특이한 현상으로 파악되었다. 이와 같은 결과는 신문의 보도 성향과도 관련 있는 것으로 파악되며, 이른바 "조중동"이라고 하는 보수 일간지의 경우 사회-기술적 재난에 대한 기사를 다른 신문들보다 매우 적게 다룬다는 것을 보여준다 하겠다. 즉 보수 신문에서는 사회-기술적 재난이 아무리 광범위하게 사회적으로 영향을 미쳐도 그에 대해 많은 양을 기사로 다루지는 않는다는 것을 확인할 수 있게 하는 결과이다. 이는 보수일간지의 경우 사회의 부정적인 측면이나 문제가 부각되는 측면에 대해서는 많이 다루지 않는다는 것을 가늠해 보게 하는 결과라고도 판단된다.

<표 4> 성격별, 형식별 불산 누출사고 기사에 대한 양적 분석 결과

	보수 일간지 (조선, 중앙, 동아)	진보 일간지 (한겨레/경향)	중립 일간지 (한국일보, 서울신문, 국민일보, 세계일보, 문화일보, 내일신문)	지역신문 (경북일보, 매일신문, 영남일보, 충북일보, 충청일보, 강원일보, 경인일보, 경북매일, 경기신문, 부산일보, 경남일보)	총횟수	
					건수	%
스트레이트	83	223	405	935	1,646	90.3
기획/ 해설	4	12	11	39	66	3.6
인터뷰	3	1	9	10	23	1.3
사설	6	15	32	35	88	4.8
총횟수	96	251	457	1,019	1,823	100

2) 위기관리 커뮤니케이션 요소에 의한 언론 보도 분석결과

위기관리 커뮤니케이션 요소에 의한 프레임에 따라 분석한 결과는 <표 5>과 같이 나타났다.

세부적으로 살펴보면 사고 귀인에서는 예방 부족 문제로의 귀인 보다는 조직이나 개인의 고의적 과오 문제로 귀인하는 기사가 가장 많이 나타났다. 또한 정보의 구조화 부분에서는 정부 책임으로 구조화한 기사가 가장 많이 나타났음을 알 수 있었다.

또한 귀인 기사에서 근본적인 원인 분석보다는 정부가 책임져야 할 부분이라는 측면으로의 귀인 기사가 많이 나타났음을 알 수 있었다. 이는 사회-기술적 재난 관련 기사가 위기를 극복하기 위한 원인, 위기상황, 이해관계자에 대한 다각도의 분석을 담는 치밀한 귀인 정보를 제공하기 보다는 개인이나 조직의 과오에 집중하는 귀인 보도 프레임을 통해 개인이나 조직 책임자에 대한 문제로 몰아가는 편향적 보도 방식을 취하고 있음을 보여준다. 또한 어떤 책임자 개인의 문제로 재난 사고를 공중에게 축소 이해시키려는 편향적 태도가 반영되고 있는 것으로도 판단된다.

결국 근본적인 원인이나 사회적 안전 불감증 문제에 대해서 프레임한 보도는 매우 적고, 정부 관리 감독 소홀이나 기업의 관리적 역할 소홀 및 규제 강화의 부족과 같은 보다 세부적인 문제의 원인을 다루는 기사가 다수를 차지하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 신문의 부정적 가치 우선 경향에 따른 프레임의 영향으로 판단된다.

결국 이러한 결과는 위기관리 커뮤니케이션의 필수 요소인 위기와 관련하여 피해상황, 대피 요령, 향후 안전관리 행동, 등 위기 정보 들을 구조화하고 전달하지 않는 언론의 보도행태를 보여주고 있다. 특히 신문에서 드러나는 정보의 구조화는 원인 분석의 필요성에 따라 메시지 정보를 구조화하는 형태라기보다는 누군가의 책임적 비난 상황으로 위기를 몰아가는 비난 프레임에 치중된 보도 행태를 보이는 것으로 해석된다. 또한 어떤 문제가 드러날 경우, 누군가를 문제에 대해 책임져야 하는 상황으로 몰아가고 있는 측면이 강한 것으로 파악되어, 언론의 객관적 중립성의 유지와는 거리가 먼 보도행태로 판단되었다. 일종의 의제설정 프레임으로도 인정되는 부분이라 하겠다.

한편 이와 같이 누구가를 원인의 책임자로 몰고 가는 양상은 위기 전략의 “희생양 만들기(Benoit, 1995)” 전략과도 일맥상통하고 있다. 또한 이는 신문매체의 종류나 신문사의 논조 성향을 막론하고 전체적으로 모든 신문에서 나타난 결과여서 주목된다. 기본적으로 신문은 부정적인 기사 프레임을 선호한다. 하지만 본 연구 결과, 사회적으로 피해가 큰 사회-기술적 재난 위기 보도에서도 예외 없이, 뉴스 가치에만 의존하는 기사 구성 태도를 보인다는 것을 알 수 있었다. 또한 비판적 부정성에 의거한 귀인 태도에 더욱 몰입하는 양상을 보인다는 사실도 재확인할 수 있었다.

<표 5> 불산보도 기사의 사고 귀인 및 정보 구조화 보도 프레임에 따른 분석 결과

프레임	문항	사례수(2012. 9.27~ 2013.9.27)					
		조선, 동아, 중앙일보	한겨레, 경향	중립 일간	지역 신문	총 횟수	
						건수	%
사고 귀인	희생으로 귀인하고 있는가(관리 통제가 안되는 불가항력적 일로 원인을 보고 있었는가?)	0	2	5	3	10	8.3
	사고로 귀인하고 있는가(예방 노력 부족으로 원인을 보고 있었는가?)	0	0	13	20	23	19.2
	고의적 문제로 귀인하고 있는가(조직, 사람의 과오로 원인을 보고 있었는가?)	6	6	52	23	87	72.5
	총횟수	6	8	70	46	120	100
정보 구조화	원인분석 정보가 담겼는가	2	2	37	11	57	36.5
	위기상황에 대한 분석이 담겨있는가	0	1	11	4	16	10.3
	이해관계자 분석(정보)이 담겨있는가	1	1	7	1	10	6.4
	조직 혹은 정부가 책임져야 할 부분의 정보가 담겼는가	4	5	50	14	73	46.8
	총횟수	7	9	105	30	156	100

2. 연구문제 2에 대한 분석결과

1) 책임 소재 보도 프레임에 따른 분석

Semetko & Valkenburg(2000)가 제시한 "보도의 책임소재 프레임"을 중심으로 본 살핀 매체별 사례수는 다음 <표 5>와 같다. 분석결과를 요약해 보면 책임 소재 언급 기사 중 정부 책임론에 대한 기사가 업자 책임론에 대한 기사보다 많이 나타났으며, 인간적인 관심 면에서는 불산 사고에 대한 적대감을 표현한 형용사가 사용되긴 했지만 선악의 구분 기사는 없었던 것으로 나타났다. 아울러 도덕성 면에서는 도덕적 측면의 문제를 언급한 기사가 도덕적 판단을 유도하는 기사나 도덕적 심각성을 일깨우는 기사보다 더 높게 나타났다. 아울러 경제적 결과에서는 사건의 경제적 여파가 언급된 기사는 매우 적었으며, 경제적 손해 자체에 관해 구체적으로 언급한 기사가 많이 나타났다. 또한 사건의 심각성을 다룬 기사가 많이 검색된 것도 기사의 자극적 측면을 강조하여 기사 유입수를 높이고자 하는 의도에서 나타난 것으로 파악되었다.

기본적으로 구미 불산 누출사고는 사회-기술적 재난에 해당되는 대규모 재난이어서, 우리 사회 전반의 안전 불감증 및 안전규칙 준수나 안전 인식 부족과도 높은 연관을 갖는 사고임에도 불구하고 도덕성 면에서 기업의 윤리나 안전 의식 개혁 및 안전 불감성에 대한 도덕적 책임론을 다룬 기사는 매우 적었다. 이와 같은 이유 중의 하나는 기본적으로 기업들이 신문 광고주이기 때문에, 기업에 대한 비판기사를 적게 다루는 언론의 상업적 특성이 반영된 탓으로 분석된다. 특히 기업 책임론(129%)에 비해서 정부 책임론에 대한 기사가(20%) 상대적으로 높게 나타난 것도 이러한 측면을 반영하는 것으로

해석된다.

아울러 정부에 대한 책임론 프레임은 지역신문보다는 중앙지들이 더 많이 다루고 있음을 알 수 있었다. 전체적으로는 책임소재에 대한 언급이 인간적 관심, 도덕성, 경제적 결과, 위험 확산 프레임들보다 더 많이 나타났다. 이러한 결과가 나타난 이유는 사회-기술적 재난에서는 그 책임이 어디에 있는가가 보상, 보험 등 사후 처리와 같은 문제 해결 역할로 직결되기 때문인 것으로 파악된다.

다른 한편으로는 사회-기술적 재난이 갖는 사회적 문제 제시에 대한 함의는 무시되고, 책임소재가 누구인가에만 집중되는 언론의 비판적 특성이 또한 반영된 것으로 보인다. 물론 대규모의 사회적 피해를 일으키는 재난 위기 사고에 있어서는 보도의 프레임 자체가 책임 소재에 대한 프레임을 많이 다루게 될 수밖에 없다. 하지만 그렇다고 해도 다른 프레임들이 거의 언급되지 않은 상태에서, 특히 도덕성이나 위험 확산과 같은 보다 중요한 위험 예방 및 사회적으로 의미있는 사실을 전하는 보도 행태는 거의 찾기 힘들었다는 것은 신문의 위기관리 도구로서의 역할에 대한 의문을 던진다. 또한 책임소재 언급 중에서도 특히 정부책임론을 주로 다루고 있으며, 정부 책임 소재 프레임에서 진보일간지와 보수일간지의 차이가 크게 나타나지 않은 점도 특이한 결과로 보인다.

한편 지역신문의 경우 인간적인 관심 프레임으로 보도된 기사가 전체 기사의 29%를 차지하고 있는 점도 두드러지는 결과였다. 이는 지역신문이 지역주민의 피해 상황 및 지역 소방관과 같은 지역 공무원들의 역할에 있어서 높은 관련을 갖기 때문인 것으로 분석된다. 또한 이 결과는 일간지에 비해서 지역신문들이 지역민과의 관계성에 보다 충실하다는 것을 보여주는 현상으로도 해석된다.

아울러 심각성을 부각하는 프레임이, 사고로 인해 나타나게 될 경제적 결과에 대한 문제점보다 많이 보도된 것도 이색적 결과였다. 이는 기사가 갖는 부정적인 가치와도 연결되는 것으로, 기본적으로 우리나라 신문 기사들은 부정적이고 회귀한 기사에 뉴스가치성을 두면서 경제적 결과와 같은 보다 구체적인 문제는 거의 제시하지는 않는다는 사실을 보여 주고 있다고 하겠다.

<표 6> 불산보도 기사의 보도 프레임에 따른 분석 결과

프레임	문항	사례수(2012. 9.27~ 2013. 9. 27.)					
		조선, 동아, 중앙일보	한겨레, 경향	중립 일간	지역 신문	총 횟수	
						건수	%
책임 소재	책임소재가 언급되었는가	9	10	146	18	183	67.8
	정부책임론이 언급되었는가	5	6	33	10	54	20.0
	업자책임론이 언급되었는가	0	0	30	3	33	12.2
인간적 인 관심	불산사고에 개인적인 적대감, 감정이 표현된 형용사가 사용되었는가	0	1	21	9	31	100
	선한 사람과 악인의 구분이 있었는가	0	0	0	0	0	0

<표 6> 불산보도 기사의 보도 프레임에 따른 분석 결과(계속)

프레임	문항	사례수(2012. 9.27~ 2013. 9. 27.)					
		조선, 동아, 중앙일보	한겨레, 경향	중립 일간	지역 신문	총 횟수	
						건수	%
도덕성	사건의 도덕적 측면이 언급되었는가	2	2	17	3	24	58.5
	도덕적 판단을 유도하는 표현이 사용되었는가	0	0	6	2	8	19.5
	사건의 도덕적 심각성을 일깨우는 언급이 있었는가	0	0	8	1	9	22.0
경제적 결과	사건의 경제적 여파가 언급되었는가	0	0	4	1	5	10
	경제적 손실, 혹은 손해에 관한 구체적인 언급이 되었는가	1	1	29	10	41	82
	경제적 여파의 심각성을 암시하는 표현이 사용되었는가	0	0	4	1	4	8
위험 확산	사건의 심각성을 부각하는 언급이 있는가	2	6	65	5	78	72.2
	유사한 종류의 사건의 언급이 있는가	0	0	10	1	11	10.2
	위험의 확산을 경고하는 표현이 사용되었는가	2	2	13	2	19	17.6

2) 문제 해결 방안 제시 기사에 대한 분석

한편 무엇보다 위기시의 언론의 역할 및 위기 관리 커뮤니케이션의 목적의 하나는 위기를 당한 사람들로 하여금 하루라도 빨리 정상적으로 살아가 수 있도록 문제 해결이나 극복 방안을 제시해 주는 것일 것이다. 따라서 위기 사고 문제 해결에 대한 국내 신문기사의 역할이 중요한데 대부분의 해결 방안 제시는 대부분 사회에 촉구하는 형태로 나타나며 이러한 사회 촉구는 신문 사설에서 많이 이루어진다. 신문에서 사설은 일반적인 스트레이트 기사가 객관성을 추구하는 것과는 달리 신문사의 견해나 기자의 주관적인 사고나 의견을 강하게 표출하는 수단이 되기에 더욱 촉구에 대한 의견 제시가 가능하다. 따라서, 본 연구에서도 불산과 같은 화학물 누출 사고에 있어서 해결방안의 제시는 다른 유형의 기사보다는 신문 사설을 살펴보면 더 구체적일 수 있을 것으로 판단하였다. 이에 사설에서 제시되는 구미 불산 관련 사고 해결 방안 주장들의 신문사별 양상을 살펴보고자 각 신문의 사설에 대한 내용 분석을 시행하였다.

또한 사설에 대한 분석은 다른 분석과 달리 보수, 진보, 중립적 성향의 일간신문 이외에 가스신문, 환경일보, 농민신문, 법률신문과 같은 전문신문을 분석대상에 포함하였다. 이처럼 전문신문을 분석에 포함한 이유는 전문신문이 비록 매일 발행되는 일간지는 아니지만 구미 불산 누출 사고와 같은 특별한 방식으로의 대응이 필요한 재난 위기에 대해, 보다 합당한 전문적 해결을 제시할 수 있는 신문으로 파악한 때문이다.

분석결과를 보면 불산 관련 분석 대상 신문 사설은 1년간 총 126건이 집계되었다. 또한 이러한 해결방안 내용들은 한 사설에서 여러 가지 해결방안이 동시에 제시되는 경우가 많아서, 제시되는 모든 방안들을 전부 집계하는 방식으로 수행하였다. 그러다 보니 분석한 사설의 수보다 많은 내용들이 집계되었으며 집계된 수는 총 160건이었다. 특히 그 가운데 “관리강화 및 관리체계 점검”에 대한 내용이 전체의 38.8%로 가장 높게 나타났다. 집계된 분석 결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 불산 누출 관련 사고 사설의 사고 해결 방안 제시 내용에 대한 분석 결과

프레임	주제	사례수(2012. 9.27~ 2013.9.27)						
		동아, 중앙	한겨레 경향	중립 일간지	전문지 (농민신문 천지일보 가스신문 환경일보 법률신문)	지역신문	총횟수	
							건수	(%)
해결 방안	위기 매뉴얼 정비	2	0	5	2	3	12	(7.5)
	유독물질 처리 장비구축, 시설개선 및 확충	0	0	3	0	1	4	(2.5)
	정책, 법 및 제도 구축 및 신설	0	8	3	7	2	21	(13.1)
	기업 윤리의식 및 기업 안전불감증 해소	3	3	15	5	2	28	(17.5)
	관리 강화, 관리 체계	3	8	31	8	8	62	(38.8)
	조직 신설 및 조직시스템 정비	1	1	4	1	6	15	(9.4)
	전문가 등 인원 보충	1	0	2	2	1	6	(3.8)
	사전 교육, 홍보 조사	1	0	1	4	0	6	(3.8)
	조사	1	1	2	0	1	6	(3.8)
총횟수	12	21	66	29	24	160	(100)	

V. 결론 및 논의

1. 연구 결과 요약

본 연구에서 이상과 같이 구미 불산누출사고와 같은 사회-기술적 재난에 관련하여 위기 커뮤니케이션 도구로서 신문기사의 프레임과 보도 행태를 분석해 보았다. 특히 위기 커뮤니케이션의 가장 중요한 요소인 사고 귀인 및 정보 구조화의 입장에서 양적 보도 실태를 살펴보고 책임 소재 보도 프레임의 양상도 양적 분석을 통해 살펴보았다.

내용 분석 결과를 요약해 보면 우선 첫째 1년간 언론에서 다룬 구미 불산 누출 관련 보도에서는 지

역신문이 가장 많은 보도횟수(935회)를 보여준 반면, 조·중·동으로 일컫는 메이저 일간지는 상대적으로 매우 빈약하게 보도한 것으로 나타났다(83회). 이러한 결과는 사고가 발생한 지역이 구미였다는 점에서, 지역뉴스를 잘 다루지 않는 메이저 일간지의 서울중심 보도경향이 작용한 것으로 분석된다.

둘째, 전체적으로 책임소재에 관련한 프레임 기사가 가장 많이 나타났으며, 다음으로는 위험확산과 경제적 결과에 대한 프레임 기사가 많이 나타났다는 것을 알 수 있었다. 특히 책임소재 프레임 분석 결과에서는 기업의 사회적 책임이나 도덕성, 위험 확산 인식과 같이 위험 예방에 기초가 되는 책임적 이슈들은 거의 다루지 않는 것으로 나타났다. 이는 부정적 뉴스 가치만을 우선하는 오늘날 언론의 태도를 반영하는 것으로 파악되었다. 또한 기업 책임론(12%)에 비해서 정부 책임론에 대한 기사가(20%) 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 신문의 경영적 측면에서의 기업 광고 의존 문제를 반영하는 것으로 파악되었다.

셋째, 도덕성 프레임 면에서는 도덕적 측면의 문제를 언급한 기사가 도덕적 판단을 유도하는 기사나 도덕적 심각성을 일깨우는 기사보다 더 높게 나타났음을 알 수 있었다.

넷째, 사고 귀인 및 정보 구조화 보도 프레임을 분석한 결과에서는 조직이나 개인의 고의적 과오로 귀인하는 프레임 기사가 가장 많이 나타났으며(87회), 예방부족으로 귀인하는 보도 프레임 기사는 23회에 그친 것을 알 수 있었다.

다섯째, 정보 구조화 형태를 살펴본 결과에서는, 조직과 정부의 책임으로 정보를 구조화하는 경향이 가장 빈번하게 나타났음을 알 수 있었다. 아울러 신문기사에 의해 구조화되는 위기 정보들의 주요 요소는 ‘원인분석’임도 확인할 수 있었다. 그리고 이러한 원인 분석은 원인과 책임을 하나로 일원화하는 단순 구조로 위기사 정보를 구조화하여 보도하고 있다는 사실을 알 수 있게 했다.

이처럼 단순하고 일원적인 정보 구조화의 보도행태는 위험 예방이나 해결방안의 제시 및 지역주민들에 대한 처치, 피해보상, 보험 처리 등과 같은 다양하고 실제적인 이슈 문제들은 거의 다루지 않는다는 것을 보여주는 결과로 판단되었다.

끝으로, 위기 사고의 가장 중요한 문제인 해결방안이나 대응책에 대한 정보 제공 기사의 비중이 매우 적게 나타난다는 것을 확인할 수 있었다. 해결 방안에 대한 주장이 담긴 사설 분석 결과, 전체 건수는 총 126건으로 나타났다. 이는 분석기간에 나타난 전체 기사의 수인 1823건의 10%도 미치지 못하는 숫자였기에 해결방안에 대한 보도는 매우 부족하다는 것을 알 수 있었다.

또한 해결 방안의 내용들을 구체적으로 살펴보면 “관리강화 및 관리체계 점검”에 대한 내용이 전체의 38.8%로 가장 높게 나타났음을 알 수 있었다. 아울러 이러한 해결 방안의 제시는 궁극적으로는 관리강화나 법제도의 정비 등을 요청하고 있어, 보다 규제적인 정부의 역할에 대한 요청이 높다는 것을 알 수 있었다. 즉 위기나 대형 재난 사고와 관련하여서 신문은 자율적 정부의 역할보다는, 보다 규제적이고 간섭적인 유형의 정부 역할을 기대하는 성향이 높고, 이는 대형 위기나 사회-기술적 재난에서의 국가의 역할과 위기관리 역할에 대한 언론의 관점을 보여주는 일면이라고 생각된다.

2. 연구의 의의 및 한계점

사회-기술적 재난에서 모든 핵심은 결국, 피해 상황에 집결된다. 따라서 사고에 대한 정확한 위기 정보(원인 파악, 피해 현황, 피해 복구, 해결 대책 등등)가 피해 주민들 및 일반 독자에게 제대로 전달되어야 한다. 그래야 위기시 위기 위협성으로부터 빨리 벗어날 수 있으며, 실제로 구미 불산 누출 사고에서와 같이 이전까지 경험하지 못한 위기에서 그 위협에 대한 경각심을 가질 수 있고 나아가서 향후 문제 처리 방안 및 극복 방안이 있어서도 효율적으로 활용될 수 있을 것이다. 위기 상황에서는 무엇보다 신속하고 필요한 정보의 효율적인 전달이 절대적 문제가 될 수 있다. 특히 위기 피해를 최소화하기 위해 어떤 정보가 우선적으로 제시되고 구조화 되어야 할 것인가는 미디어가 감당할 매우 중요한 몫이다. 또한 이때 위기 정보 구조화는 기사의 어떤 뉴스 가치성 보다 우선되어야 한다.

하지만 본 연구에서 나타난 위와 같은 결과들은 국내 언론이 이러한 부분에서 매우 미흡한 보도 행태를 보이고 있다는 사실을 입증한다. 아울러 이러한 결과는 사회-기술적 재난 위기 보도에서는 단순히 원인 분석과 책임만을 부정적 뉴스 가치에 따라 보도하는 일원적이고 단순한 도식에서 벗어난 보도 태도와 언론 미디어의 위기 도구로서의 막중한 역할이 이루어져야 한다는 것을 제시한다.

결국 본 연구의 분석은 구미 불산 누출 사고 사례와 같은 대규모의 사회-기술적 위기에 처할 경우, 정보 구조화를 위한 매체로서 언론의 역할의 중요성을 인식하고 어떤 방식으로 재난 정보를 제시하고 확산해야 하는가에 대한 일종의 의견 제시 작업이라고 할 수 있다. 즉 기존에 경험하지 못하거나 알지 못한 위기로 발생하는 사회-기술적 재난에 대해 미디어가 어떻게 사실 보도와 아울러 위기에 대응하는 이해관계자들에게 다양한 정보를 구조화해야 하며 책임 소재, 원인 규명, 사고의 영향력, 해결 방안 등에 관한 구체적 정보를 전달해야 할지에 대한 하나의 함의를 전하는 것이다. 특히 무엇보다 위기와 언론이 무관하지 않으며, 언론은 위기관리 커뮤니케이션의 중요 통로가 되어야 하고 더욱이 국가적 위기와 같은 대규모 사회-기술적 재난시에는 해결 주체가 되는 정부와의 공조나 협조 혹은 촉구 등을 통해 바른 위기 정보의 전달자가 되어야 한다는 함의하는 단지는 것이다.

이러한 면에서 본 연구는 기존의 위기관리 보도나 정보 프레임에 대한 연구가 단순히 보도 프레임의 구성을 파악하거나 프레임의 효과를 조사하는 분석으로 이루어진 것과 달리, 실제 사회-기술적 재난 위기 사례 상황에서 정보와 커뮤니케이션의 통로로서 언론 프레임의 역할과 양상을 파악해 냈다는 데에 연구 의의를 가진다. 아울러 대중적인 위기관리 커뮤니케이션 도구로서 향후의 신문 언론의 역할과 방향성에 하나의 함의를 제공한다고 하겠다.

이러한 연구 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 갖고 있다. 우선 불산 관련 신문기사 보도만을 중심으로 다루다 보니, 방송 뉴스기사나 다른 유형의 재난에서의 보도 프레임에 대해서 조사하지 못했다. 따라서 사회-기술적 재난을 대하는 언론 보도 경향의 일반화라는 부분에서 연구의 한계를 지닌다. 이에, 향후 연구에서는 본 연구의 결과를 중심으로 여러 사회-기술적 재난 사례들을 중심으로 언론 매체를 다양화하여 위기관리 도구로서의 보도 프레임의 서로 비교 분석하는, 후속 연구를

제안해 본다.

또 다른 연구의 한계점은 본 연구가 보수와 진보언론으로 나누어 비교하는 틀을 사용했는데 연구 결과를 보면, 중립일간지 및 지역신문의 수가 데이터의 대부분을 차지하고 있다. 이러한 결과는 지역 신문들이 지역의 뉴스를 중요 기사로 다루었기 때문이기도 하지만, 결과적으로는 본 연구가 보수와 진보언론의 유의미한 보도 차이를 드러내기에는 미흡한 것으로도 판단된다. 이에 따라서 추후 연구에서는 신문의 논조에 따라 보수/진보에 대해 정확히 구분하고, 또한 중립 신문으로 분류한 일간지들에 대해서도 보다 세분화한 구분을 통해 신문사별 특성에 따른 분석 결과를 제시한다면 더욱 풍성한 연구가 될 수 있을 것으로 보여, 이의 후속연구를 제안해 본다.

<부록> 불산의 특성

□ 불산(불화수소)의 특성

- ▶ 위험 특성
 - 불화수소는 19.5℃를 전후, 액체 및 가스로 존재하는 무색의 부식성 물질. 금속 부식성을 가지고 있고 콘크리트, 유리, 오염제품 등을 손상시킴, 폭발성은 없으나 공기, 물과 접촉시는 불화수소 가스를 발생
 - 인체 노출시 호흡곤란, 기관지 경련 등 급성호흡기 질환, 심폐기능의 장애 유도. 피부는 저농도에서 심각한 화상을 일으킬 수 있음.
 - 대기 중 농도가 30ppm 이상일 경우에는 생명이나 건강에 즉각적인 위험이 존재할 수 있으며 미국 산업 안전보건연구원에서는 3ppm을 근로자의 건강보호를 위한 8시간 평균 노출기준으로 권고함.
 - 누출이후 칼슘, 마그네슘 등과 결합, 불화합물로 안정화되는 특성이 있으며, 불소화합물은 암을 유발하지 않고 불화화합물은 태반을 통과하지만 적은 양은 태아의 성장에 필요하며 모유로는 거의 배출되지 않음.
 - 불소에 오래 노출되었을 경우 골격계와 관련 조직에 피해가 가장 심하며 고농도에 노출되어도 인지할 만한 신체의 변화가 나타나는 데는 약 10년이 걸렸다는 보고도 있음.
- ▶ 독성: 허용농도 0.5ppm 눈, 코, 목 강하게 자극. 기관지, 폐 목에 침범, 일시적으로 목소리가 나오지 않음. 폐수종을 일으키고 호흡마비를 일으켜 사망.
- ▶ 응급조치: 안구
 - 흐르는 물에 씻음.
- 피부: 샤워, 다량의 유수로 씻고 의사 치료 흡입
- 신선한 공기를 마시고 안정을 취하고 즉시 의사진료

참고문헌

국립재난안전연구원. 2013 안전에 관한 국민의식 및 정책방향 조사 결과 내부 자료 국립재난안전연구원.

김봉철, 이동근. 2006. 기업체 위기에 관한 낙관적 편견과 위기관리 전략 수용. 한국광고홍보학보 8(2): 82-105.

김성해, 김동운. 2009. 금융위기와 언론: 2008 글로벌 위기에 대한 각국 언론의 보도양상과 프레임. 언론과학연구. 9(4): 98-134.

- 김영욱. 2002. 위기 관리의 이해. 서울: 책과 길.
- 김영욱. 2008. 위험, 위기 그리고 커뮤니케이션. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 김현정, 손영근. 2013. 소셜미디어를 통한 조직-공중간 공중관계성 강화를 위한 모색: 삼성의료원 소셜미디어를 통한 공중관계성 영향력 분석을 중심으로. 홍보학연구. 17(3): 278-339.
- 대한민국정부. 2013. 불산 관련 백서. 대한민국정부.
- 배재현. 2012. 구미 불산 누출사고의 위기대응실태와 과제. 서울: 국회입법조사처.
- 우형진. 2006. 형식 파괴 뉴스 프로그램에서 묘사되는 한국 정치현실에 대한 프레임분석: YTN(돌발영상)을 중심으로. 한국언론학보. 50(1): 192-220.
- 유영익. 2012. 유해 독성물질 누출사고에 따른 환경교육학적 고찰: 인도 보팔 가스 누출사고 및 구미 시 불산가스 누출사고 관점. 한국환경교육학회 학술대회 자료집. 189-192.
- 유재웅. 2011. 한국사회의 위기 사례와 커뮤니케이션 대응 방법. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 유홍식, 김중화, 이지은, 진소연. 2011. 온라인게임 규제에 대한 언론의 보도 프레임 분석: 섯다운제 보도를 중심으로. 언론과학연구. 11(4): 355-384.
- 윤영민. 2007. 수용자의 관점에서 본 위기 커뮤니케이션 전략: 공중은 조직의 위기 커뮤니케이션전략을 어떻게 평가하고 있는가? 한국언론학보. 51(6): 424-442.
- 이두원. 2006. 행정구역 통합을 위한 정책홍보 커뮤니케이션 전략 탐색연구: 2005년 청주시, 청원군 통합 실패 사례를 중심으로. 커뮤니케이션학 연구. 14(3): 92-121.
- 이소윤, 김희정. 2012. 언론 보도 프레임을 통한 지방 정부의 위기커뮤니케이션 전략 분석: 한라산 국립공원 관리권 환원조치 논란을 중심으로. 홍보학 연구. 16(4): 51-90.
- 이수범, 김성학, 한성준. 2012. 정당의 위기 관리 커뮤니케이션 전략과 언론 보도 프레임에 대한 연구: 통합진보당 비례대표 경선부정 사건을 중심으로. 현대정치연구. 5(2): 75-107.
- 이정임, 김동영, 강상준. 2012. 제2의 불산사고 사전관리가 해법이다. 이슈와 진단. 72: 1-25.
- 이준웅. 2001. 갈등적 이슈에 대한 뉴스 프레임 구성방식이 의견형성에 미치는 영향: 내러티브 해석모형의 경험적 검증을 중심으로. 한국언론학보. 46(1): 441-482.
- 이현우, 지원배. 2003. 텔레비전 뉴스에 나타난 위기관리 커뮤니케이션에 관한 연구. 방송문화연구. 15(2): 281-308.
- 이화행. 2012. 방송뉴스의 과학보도 현황과 개선점에 관한 연구: KBS 뉴스9와 SBS의 8뉴스 비교 분석을 중심으로. 언론학연구. 16(3): 141-165.
- 임중수. 2005. 포털미디어 재매개에서의 뉴스소비. 한국방송학보. 19(2): 9-16.
- 정수영, 유세경. 2013. 중국과 일본의 주요 일간지에 실린 대중문화 한류관련 뉴스 분석. 언론정보연구. 50(1): 121-156.
- 채 진. 2013. 유해화학물질 사고의 재난대응체계 개선 방안: 불산 누출사고 재난대응을 중심으로. 한국 화제소방학회 학술대회논문집. 7-8.

- 한동섭, 유승현. 2008. 언론 보도에서 나타난 익명 정보원에 관한 연구: 미국산 쇠고기 수입 논란을 중심으로. *언론과학연구*. 8(4): 702-739.
- Barton, L. 2001. *Crisis in Organizations II: Managing Communications in the Heat of Chaos*. Cincinnati, OH: South-Western.
- Benson, J. A. 1988. Crisis Revisited: An Analysis of Strategies used by Tylenol in the Second Tampering Episode. *Central States Speech Journal*. 39(1): 49-66.
- Benoit, W. L. 1995. *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration*. Albany: State University of New York Press.
- Bergman, E. 1994. Crisis? What Crisis? *Communication World* 11(4): 9-13.
- Berelson, B. 1952. *Content Analysis in Communication Research*. New York: The Free Press.
- Bill Richardson. 1994. Socio-technical Disasters: Profile and Prevalence. *Disaster Prevention & Management*. 3(4): 41-69.
- Bradford, J. L. and D. E. Garrett. 1995. The Effectiveness of Corporate Communicative Responses to Accusations of Unethical Behavior. *Journal of Business Ethics*. 14: 875-892.
- Brinson, S. L. and W. L. Benoit. 1996. Dow Corning's Image Repair Strategies in the Breast Implant Crisis. *Communication Quarterly*. 44(1): 29-41.
- Charnley, M. V. and Charnley, Blair. 1979. *Reporting. 4th ed*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Cirik, Ali Avni and David Mendonca. 2009. Responding to Disaster in Socio-technical Systems Two Case Studies. *Proceedings of the 2009 IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics San Antonio*. SMC, 3928-3933.
- Cohen, J. 1960. A Coefficient of Agreement for Nominal Scales. *Educational and Psychological Measurement*. 20: 37-46.
- Coombs, W. T. 1995. Choosing the Right Words: The Development of Guidelines for the Selection of the "Appropriate" Crisis Response Strategies. *Management Communication Quarterly*. 8: 447-476.
- Coombs, W. T. 1998. An Analytic Framework for Crisis Situations: Better Responses from a Better Understanding of the Situation. *Journal of Public Relations Research*. 10(3): 177-191.
- Coombs, W. T. 1999a. Information and Compassion in Crisis their Effects. *Journal of Public Relations Research*. 11: 125-142.
- Coombs, W. T. 1999b; 2007; 2011; 2012. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, Responding*. California: Sage Publications.

- Coombs, W. T. 2000. Designing Post-crisis Messages: Lesson for Crisis Response Strategies. *Review of business*. 21(3-4): 37-42.
- Coombs, W. T. 2004. Impact of Past Crisis on Current Crisis Communication: Insights from Situational Crisis Communication Theory. *Journal of Business Communication*. 41(3): 265-289.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay. 1996. Communication and Attributions in a Crisis: An Experiment Study in Crisis Communication. *Journal of Public Relations Research*. 8(4): 279-295.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay. 2001. An Extended Examination of the Crisis Situation: A Fusion of the Relational Management and Symbolic Approaches. *Journal of Public Relations Research* 13: 321-340.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay. 2002. Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory. *Management Communication Quarterly*. 16: 165-186.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay. 2004. Reasoned Action in Crisis Communication: An Attribution Theory-based Approach to Crisis Management. D. P. Millar and R. L. Heath. eds. *Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Coombs, W. T. and L. Schmidt. 2000. An Empirical Analysis of Image Restoration: Texaco's Racism Crisis. *Journal of Public Relations Research* 12: 163-178.
- Entman, R. M. 1993. Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *Journal of Communication*. 43(4): 51-58.
- Fearn-Banks, K. 1996. *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Fink, S. 1986. *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. New York: American Management Association.
- Fishman, D. A. 1999. ValuJet Flight 592: Crisis Communication Theory Blended and Extended. *Communication Quarterly*. 47(4): 345-375.
- Galtung, J. and M. Ruge. 1973. Structuring and Selecting News. S. Cohen and J. Young eds. *The Manufacture of News: Social Problems, Deviance and the Mass Media*. London: Constable.
- Gamson, William A. 1988. Political Discourse and Collective Action. Bert Klandermans, Hanspeter Kriesi, and Sidney Tarrow. eds. *Structure to Action Social Movement Participation*

- Across Cultures*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Gamson, W. A. and A. Modigliani. 1989. Media Discourse and Public Opinion on Nuclear Power. A constructionist Approach. *American Journal of Sociology*. 95: 1-37.
- Gitlin, T. 1980. *The Whole World Is Watching: Mass Media in the Making and Unmaking of the New Left*. Los Angeles: University of California Press.
- Gitlin, A. 1981. Horizontal Evaluation: An Approach to Student Teacher Supervision. *Journal of Teacher Education*. 32(5): 47-51.
- Hearit, K. M. 1996. The Use of Counter-attack in Apologetic Public Relations Crises: The Case of General Motors vs. Dateline NBC. *Public Relations Review*. 22(3): 233-248.
- Iyengar, S. and D. R. Kinder. 1987. *News that Matters: Television and American Opinion*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Iyengar, S. 1991. *Is Anyone Responsible? How Television Frames Political Issues*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kassarjian, Harold H. 1977. Content Analysis in Consumer Research. *Journal of Consumer Research* 4(June): 8-18.
- Krippendorff, K. 2004. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology 2nd ed*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moe, Tun L., Fritz Gehbauer and Stefan Senitz, Marc Mueller. 2007. Balanced Scorecard for Natural Disaster Management Projects. *Disaster Prevention and Management*. 16(5): 785-806.
- Pauchant, T. C. and I. Mitroff. 1992. *Transforming the Crisis-Prone Organization: Preventing Individual, Organizational and Environmental Tragedies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robinson, J. and M. Levy. 1986. Interpersonal Communication and News Comprehension. *Public Opinion Quarterly*. 50: 160-175.
- Sandman, P. M. 2006. Crisis Communication best Practices: Some Quibbles and Additions. *Journal of Applied Communication Research* 34(3): 257-262.
- Saris-Gallhofer, I. N., W. E. Saris, and E. L. Morton. 1978. A Validation Study of Holsti's Content Analysis Procedure. *Quality and Quantity*. 12: 131-145.
- Sellnow, T. L. and K. G. Vidoloff. 2009. Getting Communication Right. *Food Technology*. <http://www.ift.org>.
- Sellnow, T. L., R. R. Ulmer, and M. Snider. 1998. The Compatibility of Corrective Action in Organizational Crisis Communication. *Communication Quarterly*. 46: 60-74.
- Semetko, H. A., and P. M. Valkenburg. 2000. Framing European Politics: A Content Analysis of

- Press and Television News. *Journal Communication*. 50(2): 93-109.
- Shaluf, Ibrahim H., Ahmadun, Fakharul-razi, and Mustapha, Sa'ari Mustapha. 2003. Technological Disaster's Criteria and Models. *Disaster Prevention and Management*. 12(4): 305-311.
- Shaluf, Ibrahim H., Ahmadun, Fakharul-razi, and Mat, Aini. 2003. A Review of Disaster and Crisis. *Disaster Prevention and Management*. 12(1): 24-32.
- Showmaker, P. and S. Reese. 1991. *Mediating the Message: Theory of Influences on Mass Media Content, 2nd ed*. NY & London: Longman.
- Singer, Eleanor and Phyllis, M. Endreny. 1993. Reporting on Risk: How the Mass Media Portray Accidents, Diseases, Disasters, and Other Hazards. 위험보도론. 송해룡역. 2003. 서울: 커뮤니케이션북스.
- Sturges, D. 1994. Communicating Through a Crisis: A Strategy for Organizational Survival. *Management Communication Quarterly*. 7(3): 297-316.
- Tuchman, G. 1980. *Making News: A Study in the Construction of Reality*. New York: Free Press.
- Ulmer, R. R., M. W. Seeger, and T. L. Sellnow. 2007. Post Crisis Communication and Renewal: Expanding the Parameters of Post Crisis Discourse. *Public Relations Review*. 33: 130-134.
- Veil, S. R. and R. A. Husted. 2012. Best Practices as an Assessment for Crisis Communication. *Journal of Communication Management*. 16(2): 131-145.
- Worton, Katharine E. 2012. Using Socio-Technical and Resilience Frameworks to Anticipate Threat. in Workshop on Socio-technical Aspects in Security and Trust(STAST). *IEEE*. 19-26.
- IRTAD 발표자료. 2010. IRTAD.

김현정: 한양대학교에서 광고홍보학 박사학위를 받고(논문:CMC에서의 공중세분화 결정요인 및 여론과정에 관한 연구. 2009년 2월), 현재 상지대학교 언론광고학부 교수로 재직 중이다. 위기관리커뮤니케이션, 뉴미디어 및 SNS 관계 관리 등이 주요 관심분야이며, 주요 논문으로는 “소셜미디어를 통한 기업 공중간 공중관계성 강화를 위한 모색:병원 PR의 공중관계성 효과 분석을 중심으로(2013)”, “전화금연 상담을 활용한 금연 캠페인의 센스-메이킹 적용에 관한 연구:심리적 저항 요인(QMPR)을 중심으로(2013)”, “파워블로그 포스트의 광고 효과 및 구전 효과에 관한 분석(2011)” 등이 있다(aillda48@sangji.ac.kr).

한미정: Communication, Ph.D, Cornell Univ. 공공캠페인, 정책PR, 위기관리커뮤니케이션 등이 주요 관심 연구 분야이며 현재 한양대학교 광고홍보학부 홍보전공 교수로 재직 중이다. 최근 연구는 정부정책과 갈등관리전략, 정부기관 공익광고기법에 관한 연구 등을 다루고 있다(mjhan909@hanyang.ac.kr).