

석사학위과정 훈련과제보고서
(전북대 행정대학원 언론홍보학 전공)

농업연구성과(R&D)의 정부홍보 연구
- 지방이전에 따른 홍보방안 -

2018. 2.

농촌진흥청
김 현 주

석사학위논문

조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향

- 농촌진흥청과 농약 생산업체 간의 비교를 중심으로 -

2018년 2월 22일

전북대학교 행정대학원

언론홍보학과

김현주

조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향

- 농촌진흥청과 농약 생산업체 간의 비교를 중심으로 -

**A Study on The Effects of Organization's Risk Recognition
on Crisis Management Strategies**

**- Focusing on the comparison between Rural Development
Administration and Pesticide Manufacture -**

2018년 2월 22일

전북대학교 행정대학원

언론홍보학과

김현주

조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향

- 농촌진흥청과 농약 생산업체 간의 비교를 중심으로 -

지도교수 권 혁 남

이 논문을 언론학 석사 학위논문으로 제출함.

2017년 11월 17일

전 북 대 학 교 행 정 대 학 원

언 론 홍 보 학 과

김 현 주

김현주의 석사학위 논문을 인준함.

위원장 전북대학교 교수 이 상 훈 (인)

부위원장 전북대학교 최 동 성 (인)

위원 전북대학교 교수 권 혁 남 (인)

2017년 12월 08일

전 북 대 학 교 행 정 대 학 원

목 차

ABSTRACT	v
제1장 서론	1
제1절 문제 제기	1
제2절 논문의 구성	4
제2장 이론적 배경과 선행연구 고찰	5
제1절 위험인식과 위기관리의 연구 경향	5
제2절 공중관계와 우수이론	7
1. 우수이론의 이해	8
2. 우수이론에 따른 위기관리 접근	11
제3절 조직의 위험인식과 위기관리 전략	13
1. 위험인식의 평가	13
2. 위기관리의 특성	17
3. 위험인식과 위기관리의 관계	21
제3장 연구문제 및 연구방법	27
제1절 연구문제	27
제2절 연구방법	29

제4장 분석 결과	32
제1절 응답자 분석	32
제2절 <연구문제 1>의 분석 결과	37
1. <연구가설 1-1> 결과 및 논의	37
2. <연구가설 1-2> 결과 및 논의	38
3. <연구가설 1-3> 결과 및 논의	38
4. 소결론	39
제3절 <연구문제 2>의 분석 결과	40
1. <연구가설 2-1> 결과 및 논의	41
2. <연구가설 2-2> 결과 및 논의	42
3. <연구가설 2-3> 결과 및 논의	42
4. 소결론	43
제4절 <연구문제 3>의 분석 결과	44
1. <연구가설 3-1> 결과 및 논의	45
2. <연구가설 3-2> 결과 및 논의	47
3. <연구가설 3-3> 결과 및 논의	50
4. 소결론	57
제5장 결론 및 제언	59
제1절 연구결과의 요약 및 결론	59
제2절 연구의 한계 및 제언	63
참고문헌	64
부록	69

표 목차

<표 1> 우수PR의 특성	10
<표 2> 위험 관련 용어와 내용	14
<표 3> 조직차원의 위기에 대한 정의	15
<표 4> 위기관리의 주요 정의	20
<표 5> 응답자 분석	33
<표 6> 위험인식의 신뢰도 검사	34
<표 7> 위기관리 전략의 신뢰도 검사	36
<표 8> 성별에 따른 위험인식 차이	38
<표 9> 조직유형에 따른 위험인식 차이	39
<표 10> 성별에 따른 위기관리 인식 차이	41
<표 11> 조직에 따른 위기관리 인식 차이	43
<표 12> 조직유형의 위기단계 인식 영향 분석	46
<표 13> 조직유형의 매뉴얼·훈련 영향 분석	47
<표 14> 조직유형의 위기팀·구성원 역할 영향 분석	48
<표 15> 조직유형의 시스템·조직문화 영향 분석	50
<표 16> 위험인식의 전체 위기관리 영향 분석	51
<표 17> 위험인식의 매뉴얼·훈련 영향 분석	52
<표 18> 조직 위험인식의 위기팀·구성원 역할 영향 분석	54
<표 19> 조직 위험인식의 미디어·정보 관리 영향 분석	55
<표 20> 조직 위험인식의 시스템·조직문화 영향 분석	57

그림 목차

<그림 1> 기업 조직의 위기유형별 분류	17
<그림 2> 연구 내용의 흐름도	30
<그림 3> 조직유형에 따른 위험인식의 위기관리 전략 영향 ...	61

ABSTRACT

A Study on The Effects of Organization's Risk Recognition on Crisis Management Strategies

**- Focusing on the comparison between Rural Development
Administration and Pesticide Manufacture -**

Hyun Ju Kim

Department of Mass Communication and Public relations

The Graduate School of Public Administration

Chonbuk National University

The purpose of this study is to elucidate the impact of risk recognition experienced by members of an organization by organization type on their crisis management strategy. For this study, risk recognition by organization type, namely crisis concept, crisis type, crisis stage and crisis public, were set as independent variables and crisis management strategy as a dependent variable. Organization type was categorized into government organization and private company and the impact of risk recognition on crisis management strategy by organization was examined.

To examine the impact, the following research problems were put forth: (1) is there a difference in risk recognition by gender, position and organization type?; (2) is there a difference in crisis management recognition by gender, position and organization type?; and (3) does risk recognition affect crisis management strategy? Crisis management strategy was largely categorized into 4 factors - manual-training, role of crisis team-members, media-information management, and system-organizational culture. Quantitative survey was

conducted on Rural Development Administration(RDA), a government agency, and a pesticide manufacturer, a private company.

When examined the difference in risk recognition by gender, position and organization type, the recognition on crisis stage was higher in men and pesticide manufacturer. When examined the difference in crisis management by gender, position and organization type, men and RDA had higher recognition in manual-training and role of crisis team-members, respectively. Positions beard no difference between RDA and pesticide manufacturer. Especially, when examined the impact of organization type on risk recognition, it affected in crisis stage recognition. As for pesticide manufacturer, its recognition increased with regard to crisis stage. RDA affected recognition on the role of crisis team-members and system-organizational culture. When examined the impact of risk recognition on crisis management, RDA, crisis type and crisis public affected crisis management recognition. Along with it, risk recognition displayed higher impact than organization type and highest in crisis type recognition. For example, it was determined that crisis management recognition was high when the crisis type and crisis public awareness were high.

As such, in crisis management for 'pesticide', it means that the recognition of crisis type and public is very high. This can be identified based on past experiences on finding the cause of a risk triggered by a pesticide and managing the victims and interested parties. By understanding the risk recognition procedure of its member and reflecting it in developing a crisis management plan, an organization will be able to establish a more effective crisis management strategy.

keywords : risk recognition, crisis management strategy, government agency, pesticide manufacture

제1장 서론

제1절 문제 제기

현대사회는 위험사회라고 해도 지나치지 않다. 벡(Beck)이 ‘한국은 아주 특별하게 위험한 사회’라고 규정할 정도로 우리나라는 먹거리 위험, 전염병 등 건강 문제부터 환경오염, 산업재해, 기타 사회적인 위험까지 위험요인이 확산되고 지속적으로 나타나고 있다. 실제로 최근 들어 살충제 피프로닐¹⁾ 등의 인체 유해성분이 검출된 계란 사건, 바이러스에 의한 전염질병인 구제역과 메르스 사태, 세월호 참사, 가슴기 살균제 사건, 지진 발생 등 대형 위험 및 위기 상황이 빈번하게 발생하고 있다.

그러나 이러한 위기에 대응한 사례에서 초동 단계 대응 실패, 판단 미스, 시스템의 부재, 국민 눈높이에 맞는 소통 부족 등이 문제로 지적되고 있다. 이를테면 살충제 성분 검출 계란 사건은 건강에 직접적인 영향이 있는 식품 파동으로 정부의 뒤늦은 조사 시작, 주무부처의 이원화로 인한 관리 사각지대로 검사과정에서 허술함이 드러나 국민의 불신을 키우며 공분을 샀다. 뿐만 아니라 2010년 경북 안동에서 발생한 구제역 역시 국가적 재난 위기로 발전되면서 피해 보상비, 초소 운영 및 소독약 비용, 지자체 행사 취소 등 3조 원이 넘는 경제적 손실을 가져와 언론과 정치권은 정부를 강하게 성토했다. 정부는 이렇게 위기를 겪은 이후에 개선된 대응책을 마련하지만 유사한 문제들로 신뢰를 얻지 못하고 있다.

물론 시간과 공간적으로 복잡한 현대사회에서 위험을 완전히 피해갈 수는 없다. 이는 위험이 개인, 기업, 정부, 공공단체, 국가 등 어느 곳이나 언제든지 잠재하고 있기 때문이다. 콤스(Coombs, 2014)는 이런 위기의 불가피성을 한정된 자원과 경쟁체제, 끊임없는 재앙을 부르는 인간의 욕심 등 여러 가지 요소와 관련되어 있다고 보고 있다. 여기에다 소셜미디어의

1) 피프로닐(fipronil)은 농가에서 해충이나 진드기를 박멸하기 위해 이용하는 농약으로 인간이 직접 섭취하는 식용 가축에게는 사용이 금지되어 있다.

발달은 정보 왜곡이 쉽고, 사실에 관계없이 확산시키면서 공중에게 전달하는 시간을 단축시켜 조직이나 개인에게 치명적인 악영향을 주는 것도 현실이다. 이제는 종전과 달리 어떤 위기가 닥칠 것인가 보다 이 필연적인 위기가 언제, 어떤 유형으로 어떻게 닥칠 것인가를 고민하고 예방해야 할 필요성이 제기되고 있다. 순간의 위기를 어떻게 대응하고 대처하느냐에 따라 개인뿐만 아니라 조직의 흥망이 달려있기 때문이다. 그래서 김미정(2005)은 기업, 정부 등 조직체는 위기에 늘 대비하고 공중을 대상으로 이미지와 가치를 유지하면서 보호하기 위한 위기관리(Crisis management) 프로그램의 필요성을 주장하고 있다.

이러한 위기관리는 조직과 공중의 상호이익을 추구하는 커뮤니케이션이라는 점에서 PR(Public relations) 커뮤니케이션의 새로운 주요 분야로 주목받고 있다. 벤슨(Benson, 1988)도 위기 커뮤니케이션에 대하여 “요즘 좋은 의미에서 가장 인기 있는 주제 중의 하나이다. 위기관리는 위기 상황의 피해를 줄일 수 있고, 반대로 위기 상황을 최악의 상황 속으로 몰고 갈 수 있는 잠재력이 있다는 인식이 점점 커지고 있다”라고 강조하였다. 조직은 조직의 생존과 번영을 위해 다양한 내·외부 공중들과 우호적인 관계 구축을 위한 PR 활동을 해야 한다. 이 과정에서 조직의 구성원을 통한 내부역량 점검 및 강화는 위기관리에 필요충분조건이 되고 있다.

그렇다면 조직의 위기관리 전략을 구성원들이 수용하여 위험 손실을 줄이는 등의 효율성을 높일 수 있을까? 위험인식이 위기관리의 그 수용 정도에 영향을 미칠까? 조직유형이 다른 경우 위험인식과 위기관리 전략에 차이가 있을까? 본 연구는 이런 관점에서 출발했다.

조직의 운영에서 비록 위기상황이 아니더라도 아무리 강조해도 지나치지 않은 것은 공중관계는 물론 조직 내부적인 커뮤니케이션이다. 위기관리에 대한 조직 구성원의 인식이 낮다면 제대로 효과를 발휘할 수 없기 때문이다. 본 연구는 이러한 문제인식을 바탕으로 조직 구성원들이 얼마나 위험요인을 인식하고 있고, 조직 내적으로 위기관리 전략에 어떤 영향을 미치고 있는가를 검토해보고 이에 대한 대안을 모색하려고 한다.

그동안 위기관리 및 위기 커뮤니케이션의 핵심인 전략 연구가 비교적 활발함으로써 기업과 기업 또는 정부기관의 부처들을 대상으로 구성원들

의 위험인식과 위기관리 커뮤니케이션 전략 수용과의 관계 등 관련 연구들이 진행되었다. 하지만 조직이 다른 민간기업과 정부기관을 중심으로 ‘농약’이라는 매개요소를 통해 조직유형별 위험인식에 따른 위기관리 전략에 미치는 영향을 조사한 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구는 인간에게 필요악인 농약을 가지고 연구개발, 시험, 관리감독을 담당하는 농촌진흥청과 생산과 판매를 주로 담당하는 생산업체 7개사를 분석의 사례로 삼았다. 결국 조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향을 살펴보는 것은 상호의존적 영향관계에 있는 관련 조직뿐 아니라 공중들과 상호이해를 도모하기 위한 PR효과 강화에도 의미 있는 연구가 될 것이다.

제2절 논문의 구성

본 연구는 앞에서 제시한 문제 제기의 목적을 수행하기 위해 다음과 같이 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론부분으로서 문제 제기의 연구를 위한 논문의 구성에 대해 살펴보았다. 농약을 공통분모로 농촌진흥청과 생산업체의 위험인식 및 위기관리 전략에 관련된 연구문제를 나타냈다. 이를 통해 위기관리 효과를 높이기 위한 방안으로 조직 구성원의 위험인식이 중요함을 강조하였다.

제2장은 문헌조사를 통해 위험인식과 위기관리 전략에 대한 연구 경향을 고찰하였으며, PR의 주요 이론인 ‘우수이론’ 관점에서 접근하는 방식을 택했다. 또한 위험인식과 위기관리의 이해에 필요한 기본적 개념을 정의하고, 위험인식과 위기관리의 관계를 선행연구를 통해 연구 방법의 체계를 모색하였다.

제3장은 본 연구에서 진행한 연구문제와 연구방법을 제시하였다. 연구문제를 3개로 설정했다. 첫 번째 문제는 ‘성별·직책·조직유형에 따라 위험인식의 차이가 있는가’이며, 두 번째는 ‘성별·직책·조직유형에 따라 위기관리 인식의 차이가 있는가’이다. 이어 ‘위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는가’로 정했다. 이를 검증하기 위해 농촌진흥청과 농약 생산업체에 소속된 200명의 구성원들을 대상으로 2개 분야 28개 설문을 통해 위험인식과 위기관리 전략에 대해 묻는 양적 연구방법을 실시했다.

제4장에서는 본 연구에 대한 결과로 각 연구문제에 따른 내용분석 및 소결론을 정리하였다. 이 부분은 농촌진흥청과 농약 생산업체에 근무하는 구성원들의 설문조사 응답 내용을 분석했다.

마지막으로 제5장에서는 본 연구의 결과를 요약하고 논의하여 결론을 도출하였다. 본 연구에 따르는 한계 및 후속 연구를 위한 제언도 제시하였다.

제2장 이론적 배경과 선행연구 고찰

제1절 위험인식과 위기관리의 연구 경향

위험은 사람의 인식 속에 언제나 존재하지만 불확실성이 크기 때문에 통제가 어려운 반면 위기는 관리가 가능한 상태라고 할 수 있다(김영옥, 2002). 이는 위험을 어느 정도 통제가 가능한 위기 상태로 만들기 위해서는 정확한 정보를 제공해 불확실성을 줄여야 한다는 의미로 해석된다. 위험에 통제가 가능하다는 것은 불확실성이 낮다는 것으로 그만큼 위기의 속성과 위기관리의 방향성을 대응시켜 정리하는 것이 필요하다(김영옥, 2008).

그동안 이러한 위험인식에 영향을 미치는 요인이 다양하게 제시되었지만 공통적으로 나타나는 것은 통제 가능성, 자발성, 친숙도, 치명성, 지식의 정도, 불확실성, 편익의 정도, 신뢰도 등을 들 수 있다(Slovic, 1992; Fishhoff, Lichtenstein, Slovic, Derby & Keeney, 1981; 김정연, 2017 재인용). 그래서 일반적으로 자발적이며 친숙하고 본인이 통제 가능할 때, 위험인식이 낮은 것으로 알려져 있으며, 비자발적이고 낮이 설며 통제할 수 없을 때 위험의 지각이 크게 나타나고 있다(Nathan, Heath & Douglas, 1992; 정기성, 2004 재인용).

또한 위험인식은 개인의 인구학적 특성이나 심리·사회 문화적 특성에 따라 크게 영향을 받고 가변적인 것으로 나타나 주목을 받고 있다(김정연, 2017).

조직에서도 우수한 조직이라도 위기는 항상 뒤따른다. 특히 디지털 시대를 맞아 급변하는 환경에서는 더욱 그렇다. SNS(Social Network Service)와 스마트기기 이용이 확산되기 이전과 비교해 예방 가능한 위기가 빈번하게 발생하고, 이전에 발견되지 않던 관련 사례가 떠오르면서 사회 환경과 공중의 가치관이 변하여 공공기관과 함께 국내 기업의 위기유형이 바뀌고 위기 영역이 확대되고 있다(박소연, 2016).

이와 같이 공공기관, 민간기업 등 조직이 위기나 위기상황에 직면했을 때 전략적인 위기관리를 하기 위해서는 구성원의 인식이 중점적으로 제기되고 있다. 위기가 발생했을 때 사람들이 어떻게 그것을 인식하고 반응하느냐가 조직의 대응과 상호 작용을 통한 위기관리의 성공과 실패를 결정하기 때문이다(Christine, Pearson & Clair, 1998: 최승중, 2007 재인용). 심지어 빌링스(Billings)와 밀번(Milburn), 샬만(Schaalman) 등은 위기 자체보다 위기를 어떻게 인식하는가에 따라 의사결정이 달라지기 때문에 위기인식을 더 중요한 문제로 보았다(Billings & Others, 1980).

현대의 인터넷 시대에서는 사이버상의 위기와 위기관리에 대한 인식은 연령, 직급, 과거 사이버상의 위기 경험 여부 등의 요인들이 영향을 주고 있다(한창석, 2010).

조직의 위기관리에 있어서 와이그레이(Wrigley) 등은 영향을 미치는 요인으로 조직의 규모나, 위협의 존재, 심각성, 통제능력, 조직의 수용성에 대한 인식 등 인식적 요소를 주장하면서 그 가운데 위협에 대한 인식, 심각성과 통제성 인식 등 인식적 요소는 위기관리 계획에 큰 영향을 미친다고 밝혔다(Wrigley, Salmon & Park, 2003).

차희원·김영옥(2004)은 와이그레이처럼 조직상황과 위기관리 인식 등 두 요인이 위기관리 PR전략의 수용에 영향을 미치는 것으로 보았고, 여기에서 위기관리 인식이 조직상황보다 영향이 더 크다는 것을 밝혔다. 최승중(2007)도 조직 구성원의 위기관리에 대한 인식은 위기개념에 대한 인식이 가장 높고, 다음으로 위기유형, 위기단계, 위기공중 순이었으며, 조직 구성원의 위기관리 인식이 위기관리 PR전략 수용에 큰 영향을 미친다는 의견을 내놓았다. 또한 위기와 관련된 공중이 누구인지 알고 조직의 위기단계별 관리방법과 업무, 단계별 어려움에 대한 인식이 높을수록 위기관리 PR전략에 대한 수용이 잘 이루어지는 것으로 조사됐다.

실제적으로 정부의 외교안보부처 구성원들의 위험인식이 미흡해 위기상황 발생 초기단계에 적절하게 대처하지 못함으로써 위기상황을 오히려 악화시킨 것으로 드러났다. 또한 조직문화 유형과 위기관리 인식, 위기관리 커뮤니케이션 전략 수용의 각 하부 요인들은 서로 중요한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다(문미란, 2013).

이에 따라 공공기관에서도 위기관리에 대한 중요성의 인식뿐 아니라 위험을 효과적으로 파악하고 대응할 수 있는 위기관리 시스템을 갖추고 직접적인 노력을 실행해야 한다는 주장이 나오고 있다(이지효, 2012). 기존 위기관리 방식에 있어 간과되어왔던 문화적 특성과 귀인성향도 고려함으로써, 보다 효율적인 위기관리 커뮤니케이션 전략을 기대할 수 있겠다(박소훈, 2003).

결국 위험인식과 위기관리 연구들을 정리하면 조직에 위기가 닥쳤거나 예상됐을 때 객관적인 현상으로 보고 속성을 분석하여 사실 및 인과 관계를 분명히 해야 하지만, 구성원이 상황을 어떻게 인식할지를 조기에 파악해서 위기관리 전략을 마련해야한다는 관점에서 연구발전이 있었다. 본 연구는 이러한 접근방법에 맞춰 조직 구성원의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향을 고찰하고자 했다.

제2절 공중관계와 우수이론

조직에서 위기가 초래하는 인적, 물적 손실 못지않게 영향 관계가 있는 공중에 대한 이미지가 중점적으로 부상함으로써 위기관리차원에서 PR의 중요성이 갈수록 커지고 있다. 이런 까닭에 조직이 생존과 번영을 위해 상호의존적 공중들과 우호적인 관계 구축이 필요해졌다.

본 연구는 조직의 위기관리 방법으로써 조직이 좋은 공중관계를 형성하기 위해 필요한 조건들을 제시한 ‘우수이론(Excellence Theory)’을 통해 살펴보았다. 이 우수이론은 조직은 조직을 둘러싼 환경과 끊임없이 상호작용 해야 하며 개방된 커뮤니케이션 체계하에서 우수한 PR커뮤니케이션 활동이 조직에 이상적인 도움이 된다는 것을 보여주기 때문이다. 즉, 조직이 어떤 조건에서 우수한 PR커뮤니케이션 활동을 할 수 있는가를 밝히고, 그렇게 우수한 PR커뮤니케이션 활동이 궁극적으로 조직에 실질적이고 긍정적인 결과를 가져온다는 것을 보여주고 있다.

본 연구에서는 이 우수이론을 바탕으로 정부기관과 민간 기업을 비교

하면서 조직 구성원들의 위험인식과 위기관리 전략 수립에 대한 관계를 살펴보았다.

1. 우수이론의 이해

우수이론은 그루닉(Grunig J.E.)이 PR커뮤니케이션 이론을 좀 더 조직적인 관점에서 접근한 것으로 현재 위험 및 위기 커뮤니케이션, 그리고 갈등 커뮤니케이션의 PR분야에서 받아들여지고 있다(김영옥·한은경·박종민, 2004). 이 이론은 광범위하게 조직의 효율성에 기여할 수 있는 PR 활동의 조건과 변수를 거시적으로 제시했다는 점에서 큰 의의가 있다고 하겠다(Grunig, Dozier, Ehling, Grunig, Repper & White, 1992).

이 우수이론의 탄생에는 미국, 영국, 캐나다의 정부 조직, 기업, 비영리 기관 등 327개 조직의 최고 경영진 및 간부들을 대상으로 한 연구 결과(Grunig & Foundation, 1992)와 PR이 어떻게 조직돼야 조직이 최대 효과를 거둘 수 있을 것인가에 대한 문제 제기과 해답을 얻기 위한 조사 결과가 밑받침 하고 있다. 이 이론의 골격은 조직의 효율성에 기여할 수 있는 여러 가지 조건들이 충족된다면 우수한 PR활동을 펼칠 수 있고, 그것이 궁극적으로 조직에 어떤 가치를 가져올 수 있다는 내용이다. 그루닉과 도지어는 이에 대하여 조직의 목표 달성에 커뮤니케이션이 어떻게, 얼마나 영향을 미치는가를 밝히고자 연구했으며, 그 결과로 우량기업이 우수PR 조직을 가지고 있다는 것을 확인해 주었다(Dozier et al., 1995; 신호창·손경수, 2001 재인용).

이 우수이론의 관점은 2개로 볼 수 있겠다. 첫째는 왜, 그리고 어느 정도로 PR이 조직 효율성을 증대시키는가에 대한 효과에 관한 시각이다. PR이 어떻게 조직을 보다 효과적으로 만들어주며 그 효과의 경제적 가치는 얼마나 되는가에 관한 것이다. 둘째는 어떻게 PR부서가 조직되고 관리되어야 첫 번째 문제에서 밝혀진 PR 효과를 얻을 수 있을 것인가를 설명하는 우수성 문제다. 이를테면, 조직을 효과적으로 만들 가능성이 가장 높은 PR 기능의 특징들은 무엇인가를 밝히는 것이었다(한정호 외, 2014).

또한 우수이론은 5개의 조건을 내포한다. 즉 경영자적인 역할, 전략적 사고, 균형과 상호이해, 다양성의 존중, 그리고 윤리적 활동을 의미한다고 볼 수 있다(Grunig, Grunig & Dozier, 2006).

여기에서 경영자적 역할은 조직의 의사결정집단에 들어가서 중요한 조직 의사결정에 참여하는 것이고, 전략적 사고는 목표를 설정하고 그것을 달성하기 위한 장기 전략 아래 PR활동을 전개하는 것이다. 또 균형과 상호이해는 조직과 공중 간의 관계를 증진시키기 위해 균형적인 세계관에 기초하여 상호이해와 공동체적인 가치를 이뤄나가야 한다는 것이다. 물론 이때 ‘쌍방향 균형모델’과 ‘쌍방향 불균형모델’을 합친 혼합동기모형을 이용하는 것도 가능하다고 보았다. 다양성 존중과 윤리적 활동의 경우 조직이 다양한 조직 구성원의 의사를 존중하는 참여형 문화와 윤리적인 PR활동을 통하여 사회 전체의 이익을 증진시키는 방향으로 PR활동을 펼칠 때 가장 우수한 커뮤니케이션 활동이 될 수 있다는 것이다.

한편 우수PR의 특성은 관리자적인 역할, 전략적인 사고, 균형과 상호이해, 다양성의 존중, 그리고 윤리적인 활동 등을 꼽을 수 있다. 또한 이 이론은 PR이 조직을 둘러싼 사회적, 정치적 요소들과 상호작용하도록 돕는 독특한 경영 관리 기능임을 보여 주고 있다(유재웅 외, 2010). 이의 실증적인 연구를 위해 그루닉 등은 PR이 조직의 목표 달성에 얼마나 기여하고 있는지와 우수한 PR효과를 거두는 조직의 특징을 밝히기 위해 <표 1>과 같이 프로그램, 부서(기능), 조직, 효과(사회, 가치) 등 4개 차원에서 우수PR의 특성에 대한 조사 분석을 실시하였다(Grunig et al., 2002: 유선욱·신호창, 2014 재인용). 이러한 실증 연구는 그 조직의 특성에 맞는 세부 방안을 만들어 경영진에게 왜 PR이 중요하며, 조직에 어떤 기여를 하는지에 대한 실질적 틀을 제공하였다(유선욱·신호창, 2014).

본 연구는 정부기관과 민간업체를 선정하여 소속 구성원들의 위험인식과 위기관리 전략을 이러한 우수이론의 관점에서 실시하였다.

<표 1> 우수PR의 특성

차원	세부 항목	
프로그램	전략적 운용	
부서	단일의 혹은 통합된 PR부서	
	마케팅과 분리된 기능	
	최고경영진에게 직접 보고	
	쌍방향 균형모델	
	PR 부서의 리더가 관리자 역할을 수행	
	우수한 PR의 잠재력	쌍방향모델에 대한 지식
		관리자 역할에 대한 지식
PR에 대한 학문적 훈련		
전문가 의식		
조직	쌍방향 균형모델의 PR에 대한 조직 세계관	
	의사결정자집단에서 PR 책임자의 권한	
	권위적 보다 참여적인 내부 커뮤니케이션	
	내부 커뮤니케이션의 쌍방향 시스템	
	기계적 보다는 유기적인 조직 구조	
	불안정, 복잡한 환경에서 외부 압력에 대응	
PR 우수성의 효과	프로그램의 커뮤니케이션 목적 달성	
	규제, 압력, 소송의 비용 감소	
	구성원들의 높은 직업 만족도	

* 출처: Grunig et al., 2002: 유선욱·신호창, 2014 재인용

2. 우수이론에 따른 위기관리 접근

우수이론을 주장한 그루닉 등은 PR의 가치는 조직이 개발하고 발전시키는 공중들과의 관계에서 나온다는 것에 의의를 둔다. 또한 조직 구성원, 소비자, 이해관계자 등의 공중들에 대해 커뮤니케이션 프로그램을 어떻게 전략적으로 기획하고 관리하며, 효과를 평가하는지에 대해서도 제시하고 있다. 특히 균형적인 커뮤니케이션은 조직 내부에서 특별하다. 이는 참여적인 문화를 만들 수 있게 하고, 그 결과 구성원들의 조직 만족도를 높여 주기 때문이다(Grunig et al., 2006: 한정호 외, 2014, 재인용).

그런 점에서 우수한 PR체계를 가지고 있는 조직이 우수한 성과를 달성할 수 있다고 볼 수 있다. 조직 구성원이 위기를 빨리 인식하고, 준비된 위기관리 계획으로 훈련된 담당자가 신속하게 대응하는 것이 이상적인 위기관리 전략이라고 할 수 있다.

이런 위기관리는 우수이론 관점에서 살펴보면 조직 내 활발한 커뮤니케이션은 조기 대처를 가능하게 한다. 평소에 정부기관, 민간 기업 등이 국민 또는 소비자들과 쌍방향 커뮤니케이션을 수행하고, 긍정적인 관계형성을 위해 노력할 경우 잠재적인 갈등상황을 줄일 수도 있고, 위기 상황도 효율적으로 수습, 극복할 수 있다는 것이다.

조직의 구성원들이 자율적이고 균형 있는 내부 커뮤니케이션 활동을 할 수 있도록 한다는 우수PR 특성은 각 연구에서 나타나고 있다. 조직에서 우수한 PR 부서는 구성원들이 자율성을 갖고 의사결정에 참여하는 수평적인 운영구조를 갖고 있으며(이유나, 2002), 구성원들이 조직의 목표와 조화를 이루게 되면 참여적이고 균형적인 내부 커뮤니케이션 활동을 하는 것으로 밝혀졌다. 또한 같은 맥락에서 PR부서원들이 자신의 조직에 대해 동질감을 갖고 조직 내 문화를 수평적·참여적이라고 생각하면 개인적·조직적 직업 만족도에서 그렇지 않다고 생각하는 직원들보다 높게 나타났다(Dozier, Grunig & Grunig, 1995).

신호창·손경수(2001)는 우수이론은 조직이 구성원, 소비자, 언론, 지역주민, 시민단체 등의 공중들과 균형 잡힌 PR을 효과적으로 수행할 수 있을 때 초우량 기업으로 발전할 수 있음을 설명한다. 이들은 홍보조직이 우수

하다고 평가한 조직일수록 조직경영이 안정적이고 경제적 성과도 좋다고 밝혔다. 또 우수이론에서 제시하는 우수한 홍보조직의 특성을 바탕으로 한국 기업의 홍보조직 진단을 위한 ‘우수홍보조직 평가모델’을 개발했다. 홍보조직 진단을 위해 홍보 프로그램의 전략적 운용, 홍보실 구성원의 적절성, 홍보지식 기반, 홍보실 커뮤니케이션 체계, 홍보예산, 조직 내에서 홍보실 위상 및 전사적 지지기반 등을 변수로 꼽았다.

이와 함께 정부PR 실무자들은 기업PR 실무자들보다 출신 지역과 성별에 따른 평등 문제와 사회 조사연구방법의 중요성을 느끼고 있는 반면, PR을 단순히 기술적 차원의 문제로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 기업PR 실무자들은 정부PR 실무자들보다 조직에서 홍보 업무의 중요성을 더 공감하고 있다(박현순·문철수·박주연, 2005).

이러한 의견들은 우수이론이 조직의 성과와 관련이 있음을 보여주고 있어 위기상황에서 조직 진단을 위해 활용되고 있다. PR우수조직에서 우수한 소통을 위해서는 정보를 공유하면서 커뮤니케이션하려는 인식과 태도가 중요하다. 그렇게 하면 위기의 예방과 수습, 재발 방지를 어느 정도 할 수 있기 때문이다.

이를 위해 위기관리자는 위기 상황에서 이용할 수 있는 우수이론 같은 적절한 이론적 도구를 찾게 된다. 따라서 위기관리자는 위기에 대비한 위기관리 전략을 마련해 발생하지 않은 위험, 위기상황이 발생한 경우, 위기상황 종료 후 다음을 예방하는 등 위기관리 정책을 조직 구성원들이 이해하고 수용하도록 해야 하겠다.

제3절 조직의 위험인식과 위기관리 전략

1. 위험인식의 평가

위험인식에 대한 관심은 어떻게 하면 위험을 개인과 사회적 차원에서 연계 이해하고 관리할 수 있을까 하는 시각에서 비롯되었다. 개인의 위험인식은 위험에 대한 태도 및 위험의 수용정도와 사회적인 회피로 나타나기 때문이다. 이러한 위험인식의 태도는 개인과 집단 간의 견해 충돌로 이어지며 위험을 둘러싼 사회적 갈등으로 이어지기도 한다. 위험의 사회적 관리는 위험을 둘러싼 갈등의 해결에도 연관되어 위험인식에 대한 이해는 조직은 물론 사회적 위기관리의 시작으로 볼 수 있다.

또한 위험인식 및 위기관리 등 PR커뮤니케이션에서 위험(risk)이라는 용어는 일상생활에서 사용되는 위험(danger)과 구별된다. 위험과 관련된 주요 용어와 의미는 <표 2>와 같다.

위험의 개념은 다양하게 정의가 제시되고 있다. 벡은 위험을 위기의 상위 개념으로 보았으며, 사회가 발전하면서 발견된 특징이라고 했다. 조사에 따라 위험을 재앙이나 위해, 불확실성 등과 구별하기도 하며(Sofsky, 2005), 어떠한 사건이 벌어질 확률과 그로 인해 발생 가능한 심각도를 내포한 것으로 고찰하였다(Renn, 2005).

위험을 바라보는 시각은 크게 두 가지로 나뉜다. 실제적인 형태의 위험을 말하는 객관적 위험인식과 개인의 지식과 우려가 반영된 주관적 위험인식이다. 일반적으로 위험인식은 위험에 대한 주관적 평가를 말하며, 구체적으로는 위험물이나 위험한 활동의 이득과 손실을 따져 수용할 수 있는 지를 평가하는 분석적 정보처리과정이라고 할 수 있다(이영애, 2005). 이에 따라 같은 위험에 처하더라도 스스로 참여한 것일수록 또는 개인이 통제할 수 있는 위험 상황일수록 덜 위험하다고 느끼는 등 위험인식은 상황에 따라서도 달라질 수 있다(김민정, 2011).

<표 2> 위험 관련 용어와 내용

용어	의 미
Crisis	‘분리하다’라는 고대 그리스어에 뿌리를 두고 있다. 회복과 죽음의 분기점이 되는 갑작스럽고 결정적인 위급한 병세를 나타내는 의학적 용어로 사용됐다. 즉, 죽느냐, 사느냐가 결정되기 직전 불안정한 환자의 상태를 설명하였다.
Risk	손실이나 상해 가능성, 손실에 대한 개연성, 위험한 일이 발생하거나 발생할 것 같은 것이다.
Emergency	직원, 고객 혹은 주민의 죽음과 심각한 부상, 사업 중단, 물리적·환경적 피해, 사업설비 등 재정적 상태에 위험이나 회사 이미지에 위협을 초래 할 수 있는 예상치 못한 사건을 뜻한다.

* 출처: 이은경(2007)

또한 전문가들과 일반 대중들 간의 위험에 대한 인식차이가 바로 위험 정보격차이고 이 정보격차를 줄이는 것이 위험 커뮤니케이션의 기능이라고 할 수 있다(이희환, 2015 재인용). 위험 개념에서 정보격차가 발생하는 것은 흔히 전문가들은 과학적인 지식을 기반으로 위험을 평가하고 확률적으로 이해하고, 위험 허용범위에 대해 이야기하는 반면 일반대중들은 위험을 직관적으로 보고 위험하지 않다는 단정적인 판단을 원하고, 자신에게 미치는 결과를 중심으로 위험을 바라보기 때문이라고 주장한다.

미트로프(Mitroff)와 피어슨(Pearson)의 경우 비상사태와 위험은 주로 사람의 힘으로 어찌할 수 없는 자연재난을 의미하고, 위기는 주로 인간이 초래한 인재로 보았다. 위험은 사람의 인식 속에는 언제나 존재하지만 불확실성이 커 통제가 어려운 반면 위기는 관리가 가능한 상태로 구분하였다(김영옥, 2002).

이처럼 위험과 위기를 구분할 수 있지만 근래 위기관리에 대한 논의를

보면 위기 상황이 일어나기 전에 사전 예방하는 데 다같이 초점을 맞추고 있다. 따라서 위험과 위기를 사전과 사후의 의미로 구분하는 것은 큰 의미가 없다(김영옥, 2008). 또한 위험과 위기로 인한 손실과 피해를 줄일 수 있는 방안을 찾아보려고 노력한다는 점을 염두에 두었다는 것이다.

지금까지 조직차원에서 위험과 위기를 바라보는 주요 시각을 정리하면 <표 3>과 같다.

<표 3> 조직차원의 위기에 대한 정의

연구자	정의
홀스티 (Holsti, 1978)	중요한 가치에 대한 위협과 공포가 존재하고 의사결정 시간의 촉박한 상황
하인스워드 (Hainsworth, 1990)	조직과 공중 간의 갈등의 순간
알폰소 (Alfonso, 1994)	조직의 목적을 위협, 조직과 공중의 관계 악화, 커뮤니케이션 관리자의 중재가 필요한 상황, 갑작스러운 성격으로 실무자의 대응시간을 제한하고 평상시에 관측할 수 없는 많은 양의 스트레스를 발생하는 상황
피어슨과 클레어 (Pearson & Clair, 1998)	사건과 관련된 공중에 의해 조직의 유지에 위협을 주는 영향력이 큰 상황
한정호·정지연(2002)	조직과 공중 간에 갈등을 만드는 잠재력이면서 예측 불가능한 사건, 대응에 실패할 경우 조직과 공중의 관계에 부정적인 영향을 미치고, 빠른 해결을 요구하는 사건
차희원·김영옥(2004)	조직에 물질적 손실, 이미지나 명성 등 정신적 손실, 공중 관계의 악화를 가져오는 사건

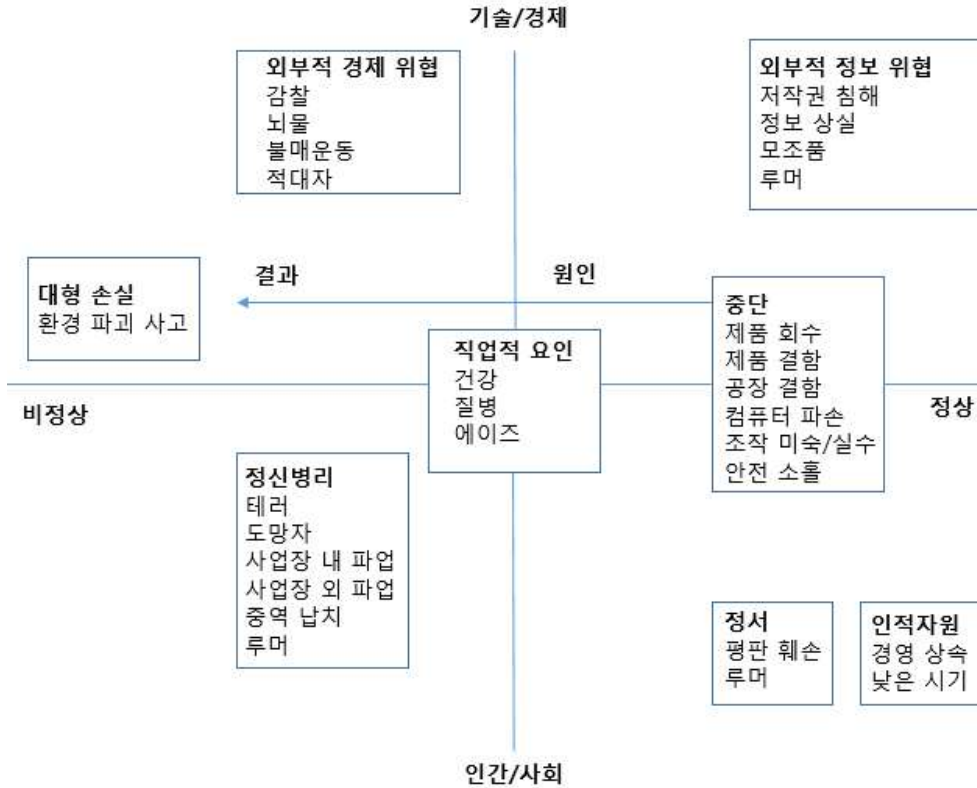
* 출처: 한성렬(2017)

이처럼 위험인식에 대한 평가가 전문가들 사이에서조차 서로 다르고, 비전문가의 경우 제공된 위험 정보를 신뢰하지 않거나 개인의 편견에 의해 위험을 과대평가하거나 과소평가 할 수 있다. 그러나 위험은 과학적으로 증명된 상대적인 위험 정도에 의해 규명될 수 있지만 개인의 주관적 인식에 의해서 더 많이 좌우되는 것이 현실이다(김영옥, 2008).

특히 오늘날 조직차원에서 겪는 위기는 그 유형이 매우 다양하며, 새로운 환경의 변화로 인해 예측이 어려운 새로운 위기가 발생되기도 한다. 이에 따라 조직의 평판관리자 혹은 위기관리자는 위기관리 계획 수립과 위기발생 시 불확실성을 줄이기 위해 위기유형 분류 체계를 개발하는데 가장 유용한 방법은 의도적 발생 위기와 비의도적 발생 위기로 나누는 방식이다(박홍식, 2016). 의도적 행위로 유발되는 위기유형에는 테러, 태업, 직장 폭력, 빈약한 직원 관계, 부실한 위험 관리, 적의 인수, 비윤리적 리더십 등 7개를 들었다. 또한 예측하기 힘들고 피할 수 없는 비의도적 위기는 자연재해, 질병 발발, 예측하기 힘든 기술적 상호작용, 제품 실패, 불경기 등 5개 유형으로 분류하였다.

실제적으로 미트로프와 피어슨이 진행한 기업에서 발생할 수 있는 위기에 대한 연구결과를 살펴보면 다음과 같다. 이들은 미국 내 1000대 기업의 대민 업무 담당자들을 대상으로 위기 및 위기관리에 대한 실증 연구를 실시하였다. 그 결과 기업이 겪은 위기가 <그림 1>과 같이 특정한 유형으로 나누어진다는 점을 발견하였다(최승중, 2007 재인용)

위기에 대한 유형 분류는 위험에 대한 인식을 구체화해 위기관리 전략을 이해하며 실행하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 이를 위해 위기 발생 전에 위기유형을 분류하면서 위기관리 전략을 계획하고 매뉴얼로 작성해 훈련에 활용하면 효율적으로 위기에 대처할 수 있을 것으로 생각한다.



<그림 1> 기업 조직의 위기유형별 분류

* 출처: Ian I. Mitroff & Christine M. Pearson. Crisis management: A Diagnostic Guide for Improving Your Organization and Crisis-Preparedness. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers. 1993. p.18.; 최승중, 2007 재인용

2. 위기관리의 특성

위기는 급박하고 중요한 일상으로부터의 변화가 조직이나 개인이 가지는 중요한 공중과의 관계를 위협하는 어떤 불안정하고 스트레스를 주는 시간이나 상태이다(Marra, 1992; 김영욱, 2003 재인용). 이것은 위기의 개념에 공중과의 관계가 심각하게 훼손되는 상황을 넣었다는 점에서 특징이 있

다. 특히 마라는 이러한 위기를 관리하기 위한 위기관리의 내용에 공중과의 관계 형성 및 증진에 관한 PR을 포함시켜 처음으로 위기 PR 개념을 사용하였다.

핑크(Fink, 1986)는 위기를 ‘개선되거나 악화되기 시작하는 전환점’이라고 하였고, 바튼(Barton, 1993)은 ‘조직과 조직의 구성원, 그리고 조직의 제품, 서비스, 재정적 상태, 명성에 심각한 손실을 끼치는 예기치 못한 사건들’이라고 주장했다.

이를 뒷받침하여 위기는 자명하고 객관적인 현상을 의미하기도 하지만 개인 인식에 달려 있어서 사회적으로 재구성 된다는 드레넨과 맥코넬(Drennan & McConnell, 2007)의 주장은 위기 대응의 중요성을 잘 말해준다. 객관적이며 명확한 위기란 있을 수 없으며, 위기는 사람들의 인식 속에서 항상 재구성되는 상대적이고 가변적인 속성을 지닌다는 것이다.

위기 커뮤니케이션은 위기가 발생하고 난 다음에 취해지는 커뮤니케이션 활동으로 많이 분류하기도 하는데(Walaski, 2011), 사실상 위기의 사전, 진행, 사후 단계를 모두 포함하는 영역이다(김영옥, 2003; Kim & Cameron, 2011). 편 밴크스(Fearn Banks, 1996)는 이러한 위기 커뮤니케이션을 위기상황에서 이루어지는 조직과 공중의 대화와 위기의 발생으로 조직이 받을 수 있는 영향력을 최소화하도록 행해지는 종합적인 활동으로 보았다. 또한 위기 커뮤니케이션은 위기상황의 피해를 줄이면서 훼손된 이미지를 회복하기 위한 커뮤니케이션 노력으로서 이미지 회복 전략으로 말할 수 있다(Benoit, 2004).

이처럼 위기 커뮤니케이션은 위기상황에서 개인이나 조직이 외부의 공격이나 비난, 불만으로 부터 이미지의 손상을 최소한으로 줄이면서 손상된 이미지를 회복하려는 커뮤니케이션 노력이라 할 수 있으며 위기관리 방법 중의 하나로 볼 수 있다.

위기관리는 개인이나 조직이 일상적인 환경에서 위협을 관리하고자 하는 노력이며, 그 중에서도 특히 위협에 대한 합리적인 대응방법으로 발전된 분야이다. 이를테면, 예기치 못한 위협이 가져오는 손실 또는 악영향을 최소화할 목적으로 행해지는 관리활동의 한 형태다.

알폰소(Alfonso, 1994)는 위기관리를 기업에 부정적 결과가 일어나는 것

을 예방하고, 필요하다면 기업 스스로가 예상치 못했던 일을 빠르게 효율적으로, 효과적으로 해결하기 위해 전환점에 대한 계획을 세우는 조직의 능력이라고 했다. 또한 콤스(Coombs, 1999)는 위기관리는 위기에 의해 야기되는 실제적인 피해를 줄이는 광범위한 활동으로, 조직 차원의 문화 및 구조 등과 연결된 장기적이고 일관성 있는 활동이라고 말했다. 또 위기관리는 예방, 대비, 실행, 학습의 4개 요소로 보고 위기관리의 단계를 거시적으로 위기 전 단계, 위기 단계, 위기 후 단계로 구분하였다. 그는 위기의 상황은 예측하기 어렵지만 대비할 수 없는 것은 아니라고 말하며 위기관리의 필요성을 주장했다.

이윤심(1991)은 위기관리란 발생 가능한 위기를 사전에 예측하고 이에 대한 대응책을 마련하는 일로서, 사실상 다양한 형태로 나타나는 위기를 예측하기 위해선 위기를 유형화하여 각 기업이 처한 상황에 맞는 위기관리 계획을 수립하는 것이 필요하다고 밝혔다.

PR 차원에서 위기관리는 위기로 인한 부정적인 결과를 예방하거나 최소화함으로써 위기의 피해로부터 조직 및 조직과 관련된 이해관계자 전체를 보호하는 것을 목표로 한다고 볼 수 있다(<표 4> 참조).

이제는 조직의 위기관리가 사회의 위기관리가 되기도 한다. 따라서 기업이나 공공기관 등 조직들에서는 위기에 직면하여 위험과 불확실성을 줄여 최소한의 비용으로 사회적 불이익을 극소화하는 위기관리가 중점적으로 이뤄지고 있다.

위기 커뮤니케이션은 공중관계의 한 분야로 조직이 위기상황에 사용하게 되는 커뮤니케이션을 의미한다. 그루닉과 도지어는 조직의 목표 달성에 커뮤니케이션이 어떻게 영향을 미치는가를 살펴보았으며, 그 결과 우량기업은 우수PR 조직을 가지고 있다는 것을 밝혀냈다. 이 결과를 바탕으로 한 우수PR의 특성은 앞에서 말한 바와 같이 관리자적 역할, 전략적 사고, 균형과 상호이해, 다양성의 존중, 그리고 윤리적 활동 등으로 나타났다.

<표 4> 위기관리의 주요 정의

연구자	내 용
퍼천트와 미트로프 (Pauchant & Mitroff)	. 산업의 정당성을 위협하고, 조직의 전략적 사명을 변경시키며, 사람들이 세상을 보는 방식을 교란시키는 것을 위기로 보고, 이러한 위기를 예방하거나 피해를 줄이는 노력
핀 बैं크스 (Fearn Banks)	. 조직에 부정적인 영향을 주는 사건들의 위험성과 불안 요인을 감소시키고 조직이 능동적으로 대처할 수 있도록 하는 전략적인 계획
콤스(Coombs)	. 위기상황에 대응하고 위기로 야기되는 실제적인 피해를 줄이는 광범위한 활동으로, 조직 차원의 문화 및 구조 등과 연결된 장기적이고 일관성 있는 활동 . 예방, 대비, 실행, 학습으로 구성 . 쟁점관리, 리스크 관리, 이해관계자 관계 관리를 위기관리에 포함

* 출처: 안철현, 2008

조직이 이렇게 우수한 PR을 실행함으로써 가져오게 되는 가치는 사회 차원에서 공중과의 장기적인 관계 형성에 연결되기도 하고, 조직 차원에서 조직이 직접적인 경제적 기여를 할 수도 있는 것이다(김영욱·박소훈·차희원, 2004).

위기관리의 목표는 첫째 조직의 사회적 책임을 수행하기 위해 구성원 및 관련 공중의 안전을 확보하는 신속하고 정확한 정보제공과 업무의 조기 복구, 지속적 개선으로 영향력을 최소화하는 것, 둘째 조직의 사회적 신뢰감을 확보하기 위해 훼손된 조직의 이미지를 회복하고 이해관계자들에게 미치는 악영향을 최소화하여 신뢰회복에 기여하는 것이다(유종숙, 2006).

국가적 차원에서 위기관리란 위기로부터 국민의 생명과 재산을 보호해주고 위험을 극복하기 위해 사업계획을 집행하는 일련의 과정이라고 볼 수 있다(이동훈, 1999).

이와 같이 위기 발생 후에 행해지는 조직의 위기관리는 커뮤니케이션을 통한 공중관계를 포함하여 조직에 미치는 유·무형의 피해를 최소화하고 동시에 훼손된 이미지와 명성을 다시 회복하기 위해 행해지는 커뮤니케이션 활동이라고 정리할 수 있겠다. 따라서 본 연구에서는 위기관리의 단계를 거시적으로 예방·대비, 실행·학습 등을 포함하는 광범위하고 통합적인 입장에서 고찰했다.

3. 위험인식과 위기관리의 관계

1) 위기관리를 위한 위기단계 구분

위기관리는 앞에서 살펴본 것처럼 위기로 인한 영향이나 충격을 최소화하려는 것으로 조직에 부정적 영향을 주는 사건들의 위험성과 불안요인을 줄이고 조직이 능동적으로 대처하는데 필요한 전략적 계획이다(Hickman & Crandal, 1997; Fearn Banks, 1996). 일반적으로 위기는 예외적인 상황이 있을 수 있지만 대체로 반복적인 경로를 갖는다. 이와 함께 위기 PR계획은 조직 내외의 수용자들에게 정확하고 신뢰성 있으며 시의적절하고 책임 있는 조직의 행동·문제 및 목표에 관한 설명을 준비하기 위한 조직의 안내자 역할을 한다(최윤희, 1994).

위기관리는 위기가 일어났을 때 대응하는 것을 포함해 위기의 모든 단계에 대응하는 것이다. 이에 따라 위기가 일어나기 전 위기 징후를 파악하고 위기를 준비하는 것부터 위기상황이 종결되고 나서 위기를 평가하고 다른 위기상황을 위해 조직의 대응체계를 높이는 모든 활동을 포함한다. 물론 체계적이고 제대로 된 조직의 위기관리를 위해서는 심리적, 사회-정치적, 기술-구조적 관점을 모두 고려해야 한다(Pearson & Clair, 1998: 김미정, 2005 재인용). 따라서 위기관리에 있어 위기 커뮤니케이션은 기능과

중요성이 확대되고 있다. 위기 커뮤니케이션에 성공하지 못할 경우, 위기 자체로 인한 손해보다 더 치명적일 수 있는 신뢰와 관계의 실패로 이어지기 때문이다.

핑크(Fink, 1986)는 위기관리를 단지 위기 발생을 기점으로 사전 단계, 발생 단계, 사후 단계로 구분한 것을 콤스는 쟁점관리, 리스크 관리, 이해관계자 관계관리 모두가 위기관리에 포함된 개념이라고 규정하여 위기관리의 내용 측면에서 발전시킨 모델로 평가된다. 이 정의는 PR의 영역에 위기관리가 포함된 주요 이유이다. 왜냐하면 PR의 주요 영역인 쟁점관리 및 이해관계자 관계관리가 앞의 주장대로, 위기관리 안에 포함되기 때문이다. 그는 위기 발생 시 실행할 위기관리 계획에 포함될 내용으로 9개를 제시하였다. 먼저 위기 발생 시 조직 내부 커뮤니케이션을 담당하는 직원을 지정할 것, 둘째 긴급 구성되는 위기관리 팀원에 대한 백업 요원을 지정하고, 셋째 위기 발생 시 미디어 커뮤니케이션을 담당하는 직원을 미디어별로 지정할 것을 강조했다. 또한 이들 미디어 커뮤니케이션 담당자에 대한 백업 요원도 지정하고, 다섯째 관련되는 정부기관과 연락망을 구비하며, 여섯째 외부 공중과의 커뮤니케이션을 위해 공중별 담당자를 지정하고 운용할 것을 주장했다. 이와 함께 일곱째 대외공중 커뮤니케이션 담당자에 대한 훈련을 실시하고, 여덟째 소문 등의 위기징후를 포착할 경우 보고를 통해 경영진이 인지토록 하며, 마지막으로 소문 대응을 위한 위기관리 체계를 구축할 것을 제시하고 있다.

2) 위기관리 모델

위기관리 모델은 효율적인 위기관리를 위해 개발되어 왔다. 미트로프는 신호 탐지, 탐사 및 예방, 피해 억제, 회복, 학습의 5단계를 제시하고 있다. 또한 미트로프 모델의 마지막 단계인 학습을 통해 위기관리 시스템의 개선을 위한 실행을 강조함으로써 학습 단계로부터 신호 탐지 또는 탐사 및 예방 단계로 피드백되는 순환형이라고 볼 수 있다.

콤스는 위기 단계를 사전 위기 단계, 위기 발생 단계, 사후 위기 단계로 구분하고 각 단계별 위기관리 커뮤니케이션 활동의 내용을 주장하였다.

사전 위기 단계에서는 신호 탐지, 이슈 관리, 리스크 회피, 관계 형성에 활동이 있어야 한다고 했다. 그 다음인 위기 발생 단계에서는 위기의 인지, 위기의 억제, 조직 운영의 재개, 공중들과의 커뮤니케이션에 관한 활동이 필요하다는 것이다. 마지막 단계인 사후 위기 단계는 위기관리 활동의 평가, 위기로부터 학습, 공중에 대한 후속조치 커뮤니케이션, 위기 징후 및 이슈에 대한 지속적인 모니터링을 들고 있다. 이러한 주장은 위기관리 전 단계에서 필요한 내용들을 상세하게 담아 제시함으로써 위기관리 활동의 핵심이 바로 커뮤니케이션 활동임을 이해할 수 있게 하고 있다는 점에서 의의가 있다.

이처럼 콧스는 핑크 모델의 경우 위기가 어떻게 진행되는가를 설명하는데 관심을 두었던 반면에 미트로프는 전 단계에서 위기관리를 위한 노력들이 어떻게 진행되는가에 관심을 두었다고 살폈다. 그는 이러한 차이를 초월하여 각 단계별로 실제 상황에서 위기관리 담당자들이 위기관리를 위해 실제로 사용할 수 있는 다양한 주제들의 핵심적인 내용을 포괄적으로 제시하였다.

김영옥(2003)은 여러 학자들의 주장을 종합해 위기관리 단계를 3단계로 제시하였다. 3단계 위기관리 단계는 탐색 준비 단계, 진행 단계, 평가 단계로 구분하고 탐색 준비 단계에서는 위기에 관련한 신호와 징후를 탐색하고 이 신호와 징후를 위기로 인식시켜 위기에 대한 준비를 하면서 관련 공중에 관한 쟁점을 관리하고 우호적 관계 형성을 위해 노력해야 한다고 했다. 특히 탐지 또는 인지한 위기 징후나 상황의 내용별로 위기관리 활동의 내용과 중점을 예방, 봉쇄루트로 구분했는데 이는 위기 속성에 따라 적용할 수 있는 내용으로 위기인식이 위기관리에 영향을 미친다고 본다.

또한 위기관리 모델은 조직 및 다양한 영향 변수들을 고려한 포괄적 위기관리 모델, 조직 시스템 변수에 초점을 맞춘 시스템 중심의 위기관리 모델, 위기 발전 단계에 초점을 맞춘 단계적 위기관리 모델, 대응 커뮤니케이션 전략을 중심으로 한 커뮤니케이션 위기관리 모델 등으로 분류하기도 한다(차희원·김영옥, 2004, 244쪽).

퍼천트와 미트로프는 조직시스템 변수를 중심으로 한 위기관리 양과모델(The Onion Model Of Crisis Management)을 제안했다(김영옥, 2002, 119

쪽 재인용). 이 모델은 조직을 위기에 취약하거나 위기를 준비하는 조직으로 구분하고 있으며, 이러한 구분의 요소를 4개로 들고 있다. 이는 조직 구성원의 개인 성격, 조직 문화, 조직 구조, 조직 전략으로 이 요소들이 양과처럼 겹을 이루고 상호 영향을 주고받는다(최승중, 2007). 결국 조직이 통합적 위기관리를 위해서는 조직의 전략, 구조, 문화, 구성원의 심리 등 다각적인 측면에 대한 위기진단이 필요하다(최승중, 2007).

3) 위험인식에 따른 위기 커뮤니케이션

현대사회의 조직경영 환경의 변화는 상품으로서 위기 뉴스가 지니는 매력과 미디어 산업의 발전과 맞물려, 언론을 대상으로 하는 위기 커뮤니케이션 관리에 조직의 역량을 집중시키는 현상을 초래하고 있다(조정열, 2004).

위기상황에서 기업의 가장 큰 관심은 조직이 어느 정도의 타격을 입고 얼마나 빨리 위기에서 벗어나 정상상태로 회복할 수 있는가에 있다고 했다. 아울러 위험을 잘 관리하고 위기가 발생했을 때 제대로 대처한다면 위기는 오히려 조직의 중요한 기회이자 전환점으로 만들 수 있다(박주형·김홍규, 2011). 위기유형이 다른 경우 대응하는 커뮤니케이션 전략이 위기 후의 기업 평판과 기업의 메시지 수용성, 기업에 대한 잠재적지지 행동의도에 큰 영향을 미치고 있다(이현우·김소운·손승우, 2010).

국가적으로도 단 한 번의 위기로 인해 국가의 존립과 많은 국민의 생존에 큰 영향을 끼칠 수 있기 때문에 체계적이고 효과적인 위기관리는 한 국가와 국민의 존립과 발전에 기본적인 요소가 되었다(이임걸, 2014).

조직에 영향을 미치는 위험은 매우 광범위하게 존재하지만 위기로 발생되어 동일한 종류의 해를 끼치는 것은 아니다. 위기가 발생한 경우 부적절한 위기관리 전략은 상황을 더욱 악화시킬 수 있으며, 성공적인 위기관리 중의 하나로 위기 후 대응이 중요함에 유의해야 한다.

유종숙(2006)은 위기 예방에 관한 중요 기능인 징후의 발견 및 평가를 강조하면서 조직의 구성원, 전직 직원, 외부 전문가, 언론인 등 여러 채널을 통한 위기 징후 탐색 방법을 보여주었다. 점차 복잡해지는 위기유형과

관련 공중, 이해관계자 등을 고려할 때 단순한 커뮤니케이션 채널은 한계가 있다는 점에서 위기 징후 및 이슈 탐색을 위한 다양한 탐색 채널을 강조했다. 이러한 활동은 민관의 위기관리에 있어 예방적 차원에서 위기 징후 및 이슈 탐색을 위한 채널의 다양성 확보가 조직 간 위험인식은 물론 정보 공유를 위해 요구된다. 정보의 단절은 해당 조직의 대비와 대응을 느리게 하거나 엉뚱한 방향으로 나가게 하기 쉽다(이임걸, 2014).

또한 백진숙(2006)은 조직의 위기관리 커뮤니케이션을 업무 수행체계와 기능 체계로 구분하였다. 업무 수행체계는 위기관리 커뮤니케이션 업무를 수행하는 데 필요한 기본적인 조직과 조직 간 업무 분장, 인력, 커뮤니케이션 수단, 업무 수행지침 및 매뉴얼을 들고 있다. 기능 체계는 조직이 위기관리 활동을 위한 공통적인 기능들로서 관리대상 위기유형과 징후의 설정·예측, 위기유형과 징후의 모니터링, 관련 공중의 관리, 내부 관계자 교육과 훈련, 상황 발생 시 내·외부 전파 및 쌍방향 커뮤니케이션, 인터뷰 실시 등이 있다고 주장하였다. 이렇게 위기관리 활동을 업무수행체계와 기능체계로 구분한 내용은 전체적인 위기관리 커뮤니케이션 활동을 보다 명료하게 이해하고 실질적으로 그 특성을 측정하는데 유용한 시도이다(안철현, 2008).

안티사이트와 위기관리 커뮤니케이션에 대한 관점에서 기업들이 자신의 조직에 해당되거나 발생 가능성이 있는 위기유형 전체와 다양한 공중에 대한 위기관리 차원의 관심과 준비가 부족하다(김정숙, 2004).

위기가 발생했을 때 고려해야 할 요인들이 많다. 공공기관은 국민의 안전과 국익을 고려할 것이고, 민간 기업은 이윤창출, 기업이미지 등을 고려할 것이다. 그 외 정치, 경제, 사회적 요인들을 고려해 발생한 위기에 어떻게 대응할 것인지 결정하게 된다. 즉, 공공기관이든 민간 기업이든 조직이 위기를 맞는다는 것은 단순히 한 개인이 위기에 처하는 것보다 훨씬 구조적이고 심각한 의미를 담고 있다.

또한 사람들은 조직의 위기상황에서 조직 자체를 경험하기보다 조직의 이슈와 그에 관한 커뮤니케이션을 통해 조직을 이해한다(Elwood, 1995). 위기가 발생했을 때 부적절한 커뮤니케이션 전략이 상황을 역으로 악화시킬 수 있으며 성공적인 위기관리는 오히려 위기 후의 대응전략에 달려 있

다(Benoit, 1997; Marra, 1998).

그래서 위기 대응 커뮤니케이션은 부정적인 일이 발생하거나 발생한 후에 조직과 공중 사이 가장 먼저 이루어져야할 대화라고 볼 수 있겠다 (Fearn Banks, 2002).

이와 같이 위기는 객관적인 실존 자체보다도 그 위기를 머릿속에서 재구성하는 공중 개개인의 인식이 중요하고, 위기관리 전략은 그들의 위험 인식에 중요한 영향을 미치는 요인이기 때문에 위기 상황에 핵심적인 조직 행동이 될 수 있다.

제3장 연구문제 및 연구방법

제1절 연구문제

본 연구는 앞에서 설명한 바와 같이 인간에게 필요악인 농약을 중심으로 역할과 기능이 다른 민간기업과 정부기관을 대상으로 조직유형에 따른 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는지 실증적으로 알아보려고 했다.

이를 위해 연구문제를 3개로 설정하고, 각 연구문제에 따른 연구가설들을 검증하였다.

먼저 위험이 닦쳤을 때 조직에서 위험인식에 대한 차이가 있는가를 살펴보았다. 이를 위해 남성과 여성의 위험인식 차이 및 직책에 따른 위험인식에 차이가 있는지를 조사했다. 또 조직유형이 정부기관인 농촌진흥청과 민간조직인 농약 생산업체를 중심으로 인식이 다른지에 대해서도 알아보았다.

본 연구의 목적에 따라 연구문제와 연구가설을 정리하면 다음과 같다.

연구문제 1. 성별·직책·조직유형에 따라 위험인식의 차이가 있는가?

<1-1 연구가설> 남·여 간 위험인식의 차이가 있을 것이다.

<1-2 연구가설> 직책에 따른 위험인식은 차이가 있을 것이다.

<1-3 연구가설> 조직유형에 따라 위험인식은 다를 것이다.

다음으로 위기관리 인식에 대한 차이가 있는가를 조사하였다. 이를 위해 남성과 여성의 위험인식 차이가 있는지와 직책에 따른 위기관리 인식은 차이가 있는지, 조직유형이 정부기관인 농촌진흥청과 민간기업인 농약 생산업체인 경우에 따라 다른지에 대해 분석했다.

연구문제 2. 성별·직책·조직유형에 따라 위기관리 인식이 차이가 있는가?

<2-1 연구가설> 남·여 간 위기관리 인식의 차이가 있을 것이다.

<2-2 연구가설> 직책에 따른 위기관리 인식은 차이가 있을 것이다.

<2-3 연구가설> 조직유형에 따라 위기관리 인식은 다를 것이다.

조직유형에 따른 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는지에 대해 알아보았다. 먼저 농촌진흥청과 농약 생산업체로 나눈 조직유형이 위험인식에 영향을 미치는지와 조직유형이 위기관리 전략에 영향을 미치는지 가설 검증을 통해 고찰하였다. 다음으로 조직의 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는지에 대해 알아보았다.

연구문제 3. 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는가?

<3-1 연구가설> 조직유형은 위험인식에 영향을 미칠 것이다.

<3-2 연구가설> 조직유형은 위기관리 전략에 영향을 미칠 것이다.

<3-3 연구가설> 조직에 따른 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미칠 것이다.

제2절 연구방법

조직은 주체, 목적, 수단이라는 차원에서 조직의 본질에 따라 행정조직과 기업조직으로 나누기도 한다. 즉 행정조직은 공익활동을 목적으로 하며, 주체는 공무원, 수단은 강제성, 독점성, 공개성인데 비해 기업조직은 영리활동을 목적으로 경영자가 주체로써 비강제성, 경쟁성, 비공개성을 수단으로 한다(오세홍·원한식, 1995). 공공조직은 민간조직에 비해 더 많은 절차와 규정을 가지며, 공공기관은 외부의 이해관계 집단과 협력 조정을 민간기관에 비해 더욱 필요로 한다는 점에서 기인한다고 했다(황태영, 2017).

이러한 조직특성의 차이점은 조직 구성원들의 직무만족도에 영향을 끼친다고 했으며, 이는 조직문화에도 차이가 나타날 수 있음을 예측할 수 있다(정광호·김태일, 2003). 아울러 조직문화는 조직체가 주어진 환경에 적응해 나가는 과정에서 조직의 구조와 과정 그리고 구성원들의 가치관과 행동경향을 형성하게 되고, 이 모든 요소들이 종합적으로 작용한다고 했다(이학중, 1997).

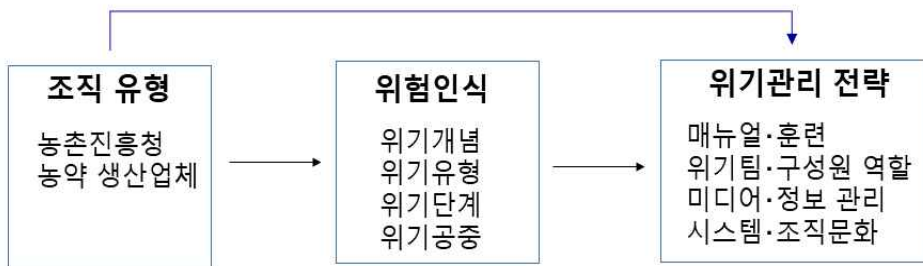
본 연구에서는 조직유형을 두 가지로 분류했다. 공적인 이익이 목적이며 국민 전체를 대상으로 업무를 수행하는 정부기관과 특정인에 대해 국한해 경제적 이익을 목표로 하는 민간조직이다. 이 두 조직유형은 ‘농약’이라는 공통 키워드가 있다.

공통 키워드를 중심으로 정부기관에서 바라보는 위기와 민간조직 관점에서 위기를 어떻게 인식하는지 비교하면서 이 요인이 위기관리 커뮤니케이션 전략 수용과 상관관계가 있는지를 살펴보고자 한다.

이에 따라 본 연구에서는 연구대상을 농촌진흥청과 농약 생산업체를 중심으로 설정했다. 농약업무 담당으로 한정된 것은 두 조직 관련 업무에서 일반적 쟁점보다 문제로 제기되는 횟수가 높고, 건강과 환경문제와 연관성이 높아 위기요인이 잠재되어 있다고 판단했기 때문이다.

본 연구는 위험인식을 독립변인으로 설정하고 농촌진흥청과 농약 생산업체 간의 비교를 중심으로 설문조사를 통해 양적 연구를 실시하였다.

<그림2>는 본 연구에서 알아보고자 하는 연구 내용의 흐름을 나타낸 것으로 조직유형이 위험인식 및 위기관리 전략에 영향을 미치는지, 조직 유형에 따른 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.



<그림 2> 연구 내용의 흐름도

이를 위한 설문조사는 2017년 10월 10일부터 20일까지 21일에 걸쳐 농촌진흥청 소속 구성원 60명, 농약 생산업체는 농약의 안전사용기준을 준수하는 농약생산자 단체인 한국작물보호협회의 등록 회원사 7개사에 근무하는 140명 등 총 200명을 대상으로 실시하였다.

분석은 수거되지 않거나 불성실한 응답 등 8부를 제외하고 192부를 표본으로 하여 진행하였다.

설문은 총 28문항이며, 위기관리 커뮤니케이션에 대한 항목은 위기관리 PR전략의 수용 척도틀로 개발한 34항목 중 요인별 요인부하값이 높은 상위 3문항을 활용했다. 다만 시스템·조직문화 요인은 상위 3위의 부하값이 동일해 4문항으로 사용했다. 한국기업의 위기관리실태 조사에 사용됐던 문항들, 정부부처를 대상으로 외교안보부처의 위기관리 커뮤니케이션 구조 연구에 사용됐던 문항들을 이 연구에 적합하도록 재구성 하였다(차희원·김영옥, 2004; 문미란, 2013).

위험인식은 위기개념, 위기유형, 위기단계, 위기관리 공중으로 4개이다.

위기개념에 대한 인식은 위협과 위기관리 업무에 대한 이해도를 나타낸다. 위기유형에 대한 인식은 발생 가능한 위기의 유형과 예측정도, 위기관리의 체계적인 관리에 대한 이해도를 나타낸다. 위기단계에 대한 인식은 위기 단계별 상황 이해, 역할과 관리활동에 대한 것이다. 위기관련 공중에 대한 인식은 위기 발생의 원인이거나 위기로 인해 피해를 받을 수 있는 공중, 그리고 위기관리에 방해가 되는 공중 등 조직을 둘러싼 공중 파악과 공중관리활동을 얼마나 이해하고 있는가를 나타낸 것이다.

설문조사에서 위기개념은 3항목, 그 외에는 각 4항목으로 총 15개의 항목을 사회조사에서 가장 보편적으로 사용되는 리커트 5점 척도로 측정하였다. 즉 ‘매우 그렇다’ 1점, ‘그렇다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 4점, ‘전혀 그렇지 않다’ 5점으로 측정하였다.

본 연구에서 위기관리 전략 수용에 대한 척도는 한국적 위기관리지수(KCMI™: Korea Crisis Management Index)를 근거로 분석하였다(차희원·김영욱, 2004). 이 측정 항목은 매뉴얼·훈련, 위기팀·구성원 역할, 미디어·정보 관리, 시스템·조직문화로 4개의 요인으로 구분하였다.

매뉴얼·훈련이란 위기관리를 위한 매뉴얼 관리, 위기관리 훈련 등이 포함된 활동이다. 위기팀·구성원 역할은 위기관리팀에 대한 계획과 구성원의 역할에 대한 준비 등이며, 미디어·정보 관리는 미디어와 기자 관리, 정보 전달에 관련된다. 한편, 시스템·조직문화는 인트라넷, 기술, 조직문화, 관리자의 위기 관심 등으로 구성되었다.

위기관리의 측정 항목은 시스템·조직문화가 4항목, 그 외 각 요인별로 3문항으로 구성해 총 13문항에 달한다. 측정은 위기개념에 대한 측정방법과 같이 리커트 5점 척도로 1점에서 5점까지 분포하게 된다.

제4장 분석 결과

제1절 응답자 분석

본 연구의 연구문제에 대한 검증을 위해 조사대상자의 인구통계학적 특성을 기본적으로 알아보았다. 조직을 농촌진흥청과 농약 생산업체로 구분하여 응답자의 성별은 남성과 여성, 연령은 20대·30대·40대·50대로 분류하고, 근무년수는 5년 미만 등 7개로 나뉘었으며, 직책은 팀원과 관리자로 나누어 분석했다. 구분은 각각 빈도와 백분을 결과로 나타냈다.

분석대상의 일반적 특성은 다음과 같다(<표 5> 참조).

조직유형은 농촌진흥청 60명(31.2%)과 농약 생산업체 132명(68.8%)이었다. 성별의 경우 남성이 125명(65.4%)으로, 여성 66명(34.6%)보다 더 많았으며, 연령은 20대 34명(18%), 30대 72명(38.1%), 40대 67명(35.4%) 및 50대 16명(8.5%)이었다. 30대와 40대가 73.5%로 많은 비율을 차지했으며, 다음으로 20대, 50대 순이었다.

근무년수는 5년에서 10년 미만으로 근무한 경우가 45명(28.8%)으로 가장 많았으며, 5년 미만이 63명(27.7%), 15년에서 20년 미만이 32명(16.8%), 10년에서 15년 미만이 28명(14.7%), 20년에서 25년 미만이 12명(6.2%), 25년에서 30년 미만이 8명(4.2%) 그리고 30년 이상이 3명(1.6%) 순이었다.

직책은 팀원이 141명(74.6%)과 관리자 48명(25.4%)이었다. 정부기관인 농촌진흥청의 경우 팀장, 과장, 과장 이상을 관리자로, 그 외는 팀원으로 포함했으며, 민간 기업은 과장이하를 팀원으로 나머지는 관리자로 구분하였다.

<표 5> 응답자 분석

	구분	빈도	비율(%)
조직	농촌진흥청	60	31.2
	농약 생산업체	132	68.8
	합계	192	100
성별	남성	125	65.4
	여성	66	34.6
	합계	191	100
연령	20대	34	18.0
	30대	72	38.1
	40대	67	35.4
	50대	16	8.5
	합계	189	100
근무년수	5년 미만	63	27.7
	5년~10년 미만	45	28.8
	10년~15년 미만	28	14.7
	15년~20년 미만	32	16.8
	20년~25년 미만	12	6.2
	25년~30년 미만	8	4.2
	30년 이상	3	1.6
	합계	191	100
직책	팀원	141	74.6
	관리자	48	25.4
	합계	189	100

<표 6> 위험인식의 신뢰도 검사

변인	문항	신뢰도 계수 (Cronbach's Alpha)
위기개념	* 위기관리에서 호의적인 명성과 신뢰를 얻는 것을 우선으로 한다.	.787
	위기관리는 조직운영과 함께 이루어진다.	
	위기관리는 예방하는 활동을 포함하는 광범위한 활동이다.	
위기유형	우리 조직 관련 위기를 예측해서 알고 있다.	.777
	일어날 수 있는 위기를 구분하는 기준이 마련되어 있다.	
	여러 가지 위기에 대한 한 가지 이상의 예방 활동을 하고 있다.	
	집중 관리하는 위기와 그렇지 않은 위기를 구분하고 있다.	
위기단계	위기단계의 어떤 부분이 가장 중요한지 잘 알고 준비하고 있다.	.820
	위기단계별로 관리방법이나 담당자, 업무가 정해져 있다.	
	위기관리 활동 중 어느 단계가 부족한지 알고 있다.	
	위기관리 단계의 부족한 부분의 어려움이 무엇인지 알고 있다.	
위기공중	위기와 관련되는 공중을 관리한다.	.837
	위기가 발생하면 피해자들을 예상하고 있다.	
	부정적 영향을 주는 공중을 예상하고 있다.	
	정부 부처 및 규제 기관과의 갈등 해소를 위한 커뮤니케이션 채널을 갖추고 있다.	

* 신뢰도 계수가 낮아 실제 통계분석에서 항목 제외

한편 본 연구에서 위험인식을 측정하기 위한 4개의 독립변인들을 15개 항목으로 구성했으며 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도 검사 결과는 <표 6>에 제시한 바와 같다.

위험인식 측정 항목 중 위기공중 ‘위기와 관련되는 공중을 관리한다’ 등은 .837(4개 항목)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 위기단계 ‘위기단계의 어떤 부분이 가장 중요한 지 잘 알고 준비하고 있다’ 등은 .820(4개 항목)의 신뢰도 계수를 보였다. 또한 ‘위기관리는 조직운영과 함께 이루어진다’ 등 위기개념은 .787(2개 항목), ‘우리 조직 관련 위기를 예측해서 알고 있다’ 등 위기유형 .777(4개 항목)의 크론바흐 알파 값(Cronbach's Alpha)이 나타났다. 그러나 위기개념은 3개 항목으로 측정한 경우 .407의 값으로 나타나 본 연구에서는 1번 항목 ‘위기관리에서 조직의 호의적인 명성과 신뢰를 우선으로 한다’를 제외함으로써 .787의 신뢰도 계수로 조사했다. 따라서 모든 항목에서 0.7 이상의 신뢰도 계수가 나타남으로써 신뢰도가 입증되었다(권혁남·최윤규, 2015).

이와 함께 위기관리 전략 인식을 측정하기 위한 4개의 종속변인들을 13개 항목으로 구성했으며 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도 검사 결과는 <표 7>에 제시한 바와 같다.

‘위기관리 커뮤니케이션 계획 및 매뉴얼을 가지고 있다’ 등 매뉴얼·훈련은 .892(3개 항목), ‘위기관리팀은 조직 전체 차원에서 통합적으로 위기를 관리한다’ 등 위기팀·구성원 역할 .835(3개 항목)로 신뢰도 계수가 나타났다. 미디어·정보 관리 ‘위기 커뮤니케이션 통로를 단일화해 관리하고 있다’ 등에서 .805(3개 항목), ‘내부 소통망이 갖춰져 있다’ 등 시스템·조직문화에서 .800(4개 항목)으로 크론바흐 알파 값이 도출되어 대체로 신뢰도 수준이 높았다.

<표 7> 위기관리 전략의 신뢰도 검사

변인	문항	신뢰도 계수 (Cronbach's Alpha)
매뉴얼·훈련	위기관리 커뮤니케이션 계획 및 매뉴얼을 가지고 있다	.892
	위기관리 매뉴얼을 정기적으로 관리, 개선하고 있다.	
	위기관리 매뉴얼은 위기 유형별 위기관리 활동을 제시한다.	
위기팀·구성원 역할	위기관리팀은 조직 전체차원에서 통합적으로 위기를 관리한다.	.835
	위기관리팀은 다른 부서들과 활발한 상호작용을 한다.	
	위기팀 역할은 조직 전체의 전략적 운영(경영)과정이다.	
미디어·정보 관리	위기 커뮤니케이션 통로를 단일화해 관리하고 있다.	.805
	평소 언론의 특성을 이해하고 실제 상황에 활용하고 있다.	
	위기 시 기자를 응대하는 방법을 잘 알고 준비하고 있다.	
시스템·조직 문화	내부 소통망이 갖춰져 있다.	.800
	해킹 차단 기술과 방법을 갖추고 있다.	
	관리자는 위기관리에 관심을 기울인다.	
	관리자는 모든 부문에서 위기가 발생할 수 있다는 것을 알고 있다.	

제2절 <연구문제 1>의 분석 결과: 성별, 직책, 조직유형에 따라 위험인식의 차이가 있는가?

본 연구에서 <연구문제 1>은 조직에서 구성원들은 위험을 어떻게 인식하는지 알아보았다. 이를 위해 성별, 직책, 조직에 따른 위험인식의 차이를 분석하였다. 모두 3개의 가설을 설정하였는데 <연구가설 1-1>은 ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것이다’, <연구가설 1-2>는 ‘직책에 따른 위기인식은 차이가 있을 것이다’, <연구가설 1-3>은 ‘조직에 따라 위기인식은 다를 것이다’이다.

이들 가설을 검증하기 위해 인구통계학적 변인군(성별, 직책, 조직유형)에 따른 위험인식(위기개념, 위기유형, 위기단계, 위기공중)에 대한 차이를 t-검정으로 알아보았다.

연구문제에 대한 분석결과는 표로 나타냈으며 M은 평균, SD는 표준편차를 의미한다. 또한 통계적으로 유의한 결과에 대한 표를 제시하였다.

1. <연구가설 1-1> 결과 및 논의

<연구가설 1-1> ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것이다’를 검증하기 위해 성별에 따른 위험인식 차이를 분석하였다. 결과는 <표 8>과 같이 나타났으며, 유의미한 결과는 위기단계로 남성(M=3.73)이 여성(M=3.44)보다 높게 조사되었다. 따라서 위기단계에서 ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것’이라는 가설이 지지되었다.

다른 위기 인식 항목에서 여성의 위험인식이 높은 항목은 위기개념(M=3.44)이었으며, 위기유형(M=3.31), 위기공중(M=3.33)은 남성보다 낮았으나 이 항목들은 유의미하지 않았다($p > .05$).

위험에 대한 인식이 남성과 여성이 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 검증은 유의미한 결과 중 위기단계에서 남성이 여성보다 상대적으로 높게 나타났는데, 이 부분은 다양한 위험과 구체적인 위기에 대해 성별로 어떻게 나타나는지 논의가 필요하다.

<표 8> 성별에 따른 위험인식 차이

위기인식	남성		여성		t	p
	M	SD	M	SD		
위기개념	4.17	.76	4.25	.63	-.713	.477
위기유형	3.45	.63	3.31	.61	1.525	.129
위기단계	3.73	.67	3.44	.75	2.761	.006**
위기공중	3.38	.63	3.33	.66	.581	.562

** P < .01

2. <연구가설 1-2> 결과 및 논의

<연구가설 1-2> 는 ‘직책에 따른 위험인식은 차이가 있을 것이다’로서, 이를 검증하기 위해 팀원과 관리자에 대해 분석했다. 그 결과 모든 항목에서 유의미한 결과가 나타나지 않았다($p > .05$).

직책에 따른 위험인식의 차이가 있을 것으로 가설을 설정하였으나 분석 결과 유의미한 차이를 보이지 않았다.

3. <연구가설 1-3> 결과 및 논의

<연구가설 1-3> ‘조직유형에 따라 위험인식은 다를 것이다’를 검증하기 위해 농촌진흥청과 농약 생산업체로 나누어 분석하였다. 조직유형을 정부기관인 농촌진흥청과 민간조직인 농약 생산업체로 구분해서 위험인식을 살펴보았다. <표 9>와 같이 유의한 결과를 보이는 위기단계에서는 농약 생산업체(M=3.78)가 농촌진흥청(M=3.30)보다 높게 나타났다.

그 외 항목인 위기개념은 농촌진흥청(M=4.29)이 농약 생산업체(M=4.15)로 높았으며, 위기유형과 위기공중은 농약 생산업체(각 M=3.41)가 농촌진흥청(M=3.39, 3.27)보다 높게 조사되었다. 그러나 위기단계 외의 항목에서는 유의미하지 않았다($p > .05$).

농약 생산업체가 농촌진흥청보다 위기단계에서 높게 나타나 구체적으로 어떻게 높은지에 대해서는 논의가 필요하다.

<표 9> 조직유형에 따른 위험인식 차이

위험인식	농촌진흥청		농약 생산업체		t	p
	M	SD	M	SD		
위기개념	4.29	.64	4.15	.75	1.284	.201
위기유형	3.39	.65	3.41	.62	-.131	.896
위기단계	3.30	.71	3.78	.66	-4.483	.000***
위기공중	3.27	.67	3.41	.62	-1.385	.168

*** $P < .001$

4. 소결론

<연구문제 1>의 분석결과를 종합하면 성별과 조직에 따라 위험인식에서 다르게 나타났다. 구체적으로 위험인식 중 위기단계에서 남성, 농약 생산업체가 높게 나타났다. <연구가설 1-1> ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것이다’는 남성이 여성보다 위기단계 인식이 상대적으로 높게 나타났으며, <연구가설 1-3> ‘조직유형에 따라 위험인식은 다를 것이다’는 위기단계에서 농약 생산업체와 농촌진흥청은 다르게 나타나 가설이 지지되었

다. 그러나 <연구가설 1-2> ‘직책에 따른 위기인식은 차이가 있을 것이다’는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

위험인식은 남성과 여성이 차이를 보였다. 본 연구에서 직접 조사한 바는 아니지만 정규직 비율에 의한 차이가 영향을 준 것으로 보인다. 또한 이러한 차이가 위기관리 전략 인식에도 어떠한 영향을 미치는지는 논의가 필요하다.

위험인식에 대해 직책에 따라 차이가 있을 것이라 생각했지만 결과가 유의미하지 않아 보다 자세한 요인에 대한 논의가 필요한 부분이다. 그리고 조직을 정부기관인 농촌진흥청과 민간기업인 농약 생산업체로 구분해서 위험인식이 다른지 살펴본 결과, 농약 생산업체가 농촌진흥청보다 위기단계에서 높게 나타난 것은 경제적 이익을 목표로 하는 조직의 특성과 연관 지어 볼 수 있으며, 구체적으로 어떻게 다른지에 대해서는 논의가 과제로 남아 있다.

제3절 <연구문제 2>의 분석 결과: 성별, 직책, 조직유형에 따라 위기관리 인식의 차이가 있는가?

본 연구에서 <연구문제 2>는 조직에서 위기관리 인식은 어떻게 나타나는가를 알아보았다. 이를 위해 성별, 직책, 조직에 따른 위기관리 인식의 차이를 조사하였다. 모두 3개의 가설을 설정했으며 다음과 같다. <연구가설 2-1> ‘남·여 간에 위기관리 인식의 차이가 있을 것이다’, <연구가설 2-2> ‘직책에 따른 위기관리 인식은 차이가 있을 것이다’, <연구가설 2-3> ‘조직에 따라 위기관리 인식은 다를 것이다’이다.

이들 가설 3개를 검증하기 위해 인구통계학적 변인군(성별, 직책, 조직유형)에 따른 위기관리 인식 항목인 매뉴얼·훈련, 위기팀·구성원 역할, 미디어·정보 관리, 시스템·조직문화에 대한 차이를 t-검정으로 분석했다.

1. <연구가설 2-1> 결과 및 논의

<연구가설 2-1> ‘남·여 간에 위기관리 인식의 차이가 있을 것이다’를 검증하기 위해 성별에 따른 위기관리 인식 차이를 알아보았다.

결과는 <표 10>과 같이 나타났다. 미디어·정보관리와 시스템·조직문화 위기관리 인식에서는 여성(M=3.25, 3.51)이 남성(M=3.21, 3.41)보다 높았다. 반면에 매뉴얼·훈련과 위기팀·구성원 역할 위기관리 인식에서는 남성(M=3.43, 3.29)이 여성(M=3.20, 3.23)보다 높았다. 이 중 유의미한 결과는 매뉴얼·훈련 위기관리 인식으로 조사되었다. 따라서 남성과 여성 간에 인식의 차이를 보여 연구가설이 지지되었다. 이외 위기관리 인식 항목들은 유의미하지 않았다($p > .05$).

위기관리 인식이 남성과 여성이 차이를 보일 것이라는 가설에 대한 검증은 매뉴얼·훈련에서 남성이 상대적으로 높은 결과를 보였다. 이에 따라 남성은 위기관리 전략 중 매뉴얼·훈련을 중심으로 계획하는 것이 효율적인 것으로 판단된다.

<표 10> 성별에 따른 위기관리 인식 차이

위기관리	남성		여성		t	p
	M	SD	M	SD		
매뉴얼·훈련	3.43	.71	3.20	.70	2.136	.034*
위기팀·구성원 역할	3.29	.71	3.23	.73	.576	.565
미디어·정보 관리	3.21	.83	3.25	.66	-.370	.712
시스템·조직문화	3.41	.81	3.51	.70	-.853	.395

* $P < .05$

2. <연구가설 2-2> 결과 및 논의

<연구가설 2-2> ‘직책에 따른 위기관리 인식은 차이가 있을 것이다’는 팀원과 관리자로 구분해 알아보았다. 결과는 유의미하지 않았다($p > .05$).

직책에 따른 위기관리 인식이 차이가 있을 것으로 가설을 설정하였으나 분석결과 차이를 유의미한 차이를 보이지 않았다.

3. <연구가설 2-3> 결과 및 논의

<연구가설 2-3> ‘조직유형에 따라 위기관리 인식은 다를 것이다’를 검증하기 위해 농촌진흥청과 농약 생산업체로 구분해 분석하였다. 결과는 <표 11>과 같이 나타났다. 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식은 농촌진흥청($M=3.45, 3.88$)이 농약 생산업체($M=3.19, 3.26$)보다 높았으며 통계적으로 유의미하게 나타났다. 농촌진흥청에서 시스템·조직문화($M=3.88$) 인식이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 위기팀·구성원 역할($M=3.45$), 미디어·정보관리($M=3.37$), 매뉴얼·훈련($M=3.23$) 순으로 조사되었다. 농약 생산업체는 매뉴얼·훈련($M=3.41$)이 가장 높았으며, 시스템·조직문화($M=3.26$), 위기팀·구성원 역할($M=3.19$), 미디어·정보관리($M=3.15$) 순으로 나타났다. 매뉴얼·훈련, 미디어·정보 관리 항목은 통계적으로 유의미하지 않았다($p > .05$).

따라서 <연구가설 2-3>은 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식 항목에서 지지되었다. 조직유형이 다른 농촌진흥청과 농약 생산업체는 위기관리 인식이 다르며, 농촌진흥청의 위기관리 인식이 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화에서 높았다고 해석할 수 있다. 이를테면, 농촌진흥청은 시스템·조직문화, 위기팀·구성원 역할을 중심으로 위기관리 전략을 수립하고, 실행하는 것이 효과적이라고 판단된다.

<표 11> 조직에 따른 위기관리 인식 차이

위기관리	농촌진흥청		농약 생산업체		t	p
	M	SD	M	SD		
매뉴얼·훈련	3.23	.81	3.41	.67	-1.455	.149
위기팀·구성원 역할	3.45	.72	3.19	.70	2.361	.019*
미디어·정보 관리	3.37	.70	3.15	.79	1.777	.077
시스템·조직문화	3.88	.55	3.26	.79	6.231	.000***

* P < .05, *** P < .001

4. 소결론

<연구문제 2>의 분석결과를 종합하면 성별, 조직유형에 따른 위기관리 인식에 대한 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 남성이 여성보다 매뉴얼·훈련 위기관리 인식이 높았으며, 농촌진흥청이 농약 생산업체보다 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식이 높은 것으로 조사되었다.

따라서 <연구가설 2-1> ‘남·여 간에 위기관리 인식의 차이가 있을 것이다’와 <연구가설 2-3> ‘조직에 따라 위기관리 인식은 다를 것이다’는 지지되었다. 반면에 <연구가설 2-2> ‘직책에 따른 위기인식은 차이가 있을 것이다’는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 가설이 검증되지 않았다.

이와 같이 위기관리에 대한 인식이 남·여 간에 차이가 있을 것이라는

가설에 대한 검증은 매뉴얼·훈련에서 남성이 여성보다 상대적으로 높게 나타났으며, 직책에 따라 차이가 있을 것이라고 생각했으나 통계적으로 유의한 결과를 나타내지 않았다. 조직에 따른 위기관리 인식 차이를 검증한 결과, 농촌진흥청이 농약 생산업체보다 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화에서 높게 나타났다. 이는 남성인 경우 매뉴얼·훈련 중심으로, 농촌진흥청인 경우 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 중심의 위기관리를 추진하면 효과를 보일 것으로 판단된다.

성별이 다른 특성이 위기관리 인식에 어떠한 차이를 보이며, 어떤 요인이 영향을 미치는 지는 논의가 필요하다.

제4절 <연구문제 3>의 분석 결과: 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미치는가?

<연구문제 3>은 ‘위험인식이 위기관리에 어떤 영향을 미치는가?’를 살펴 보았다. 이를 위하여 인구통계학적 변인(성별, 연령) 및 통제변인인 직책과 조직유형(농촌진흥청)이 위기인식과 위기관리 인식에 미치는 영향을 분석하였고, 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향을 도출하였다. 분석 방법은 위계적 회귀분석(hierarchical regression)을 실시하였다. 데이터에서 성별, 직책, 조직유형에서 더미변수로 설정하였으며, 관심변수는 성별은 남성, 직책에서는 관리자로, 조직유형은 농촌진흥청으로 변환하였다.

분석에 앞서 회귀분석에 있어서 독립변수들 간의 높은 상관관계에 의해 발생하는 다중공선성(multicollinearity)을 검토하였다.

본 연구에서 사용된 독립변수들 간의 다중공선성을 검토한 결과, 공차한계(tolerance limits)는 .10 이상이고 상승변량(Variance Inflation Factor: VIF)은 10 이하였고, 마지막 단계에서 조건지수 값이 30을 넘지 않았다. 이로써 모든 변수들의 변량비율(variance proportions)이 .90을 넘지 않는 변량비율 값으로 나타나 본 연구에서 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단하였다.

1. <연구가설 3-1> 결과 및 논의

<연구가설 3-1> ‘조직유형은 위험인식에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위해 먼저 조직유형이 전체 위험인식에 미치는 영향을 알아보았다. 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 전체 위기인식에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.011$, $F=.652$, $df=3/181$, $p>.05$). 2단계에서 조직유형을 투입한 결과 농촌진흥청 조직은 전체 위험인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.000$, $F=.500$, $df=1/180$, $p>.05$).

<연구가설 3-1> ‘조직유형은 위험인식에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위해 전체 위험인식에 영향을 미치는지 분석해보았으나 통계적으로 유의미 하지 않았다. 이에 따라 위험인식의 각 항목에 따라 조직유형이 영향을 미치는 가를 알아보았다.

위기개념에 미치는 영향을 조사한 결과, 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 위기개념 인식에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.015$, $F=.959$, $df=3/183$, $p>.05$). 2단계에서 조직유형을 투입한 결과 농촌진흥청 조직은 위기개념 인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.003$, $F=.862$, $df=1/182$, $p>.05$).

또한 위기유형에 미치는 영향을 알아본 결과는 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 전체 위기인식에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.021$, $F=1.319$, $df=3/183$, $p>.05$). 2단계에서 조직유형을 투입한 결과 농촌진흥청은 위기유형 인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.001$, $F=1.014$, $df=1/182$, $p>.05$).

조직유형이 위기단계에 미치는 영향을 알아보았으며 그 결과는 <표 12>처럼 나타났다. 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 위기단계에 유의미한 영향을 미쳤고, 전체변량의 5.7%를 설명하였다($R^2=.057$, $F=3.677$, $df=3/183$, $p<.05$). 성별인 남자가 위기단계에 유의미한 영향을 미쳤다.

<표 12> 조직유형의 위기단계 인식 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계
남성	.192*	.132
연령	-.148	.041
관리자	.167	.098
농촌진흥청		-.328***
R ²	.057	.141
R ² 변화량		.084
F	3.677*	7.489***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p = .000$

2단계에서 조직유형이 위기단계에 미치는 영향을 분석하였다. 농촌진흥청 조직은 위기단계 인식에 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 전체변량의 8.4%를 설명하였다($R^2 = .084$, $F = 7.489$, $df = 1/182$, $p = .000$). 독립변수로 설정한 농촌진흥청과 멀어질수록 위기단계 인식은 증가되었다($\beta = -.328$, $p = .000$). 즉, 농약 생산업체인 경우 위기단계 인식이 높다고 해석할 수 있겠다.

결과적으로 1단계에서 인구통계학적 변인군(남성, 연령)과 통제변인인 직책(농촌진흥청)은 위기공중 인식에 영향을 미치지 못하였다($R^2 = .004$, $F = .222$, $df = 3/183$, $p > .05$).

또 2단계에서 조직유형이 위기공중에 미치는 영향을 분석하였다. 이 단계에서는 조직유형을 투입한 결과 농촌진흥청 조직은 전체 위기공중 인식에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2 = .015$, $F = .854$, $df = 1/182$, $p > .05$).

2. <연구가설 3-2> 결과 및 논의

<연구가설 3-2> ‘조직유형은 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 알아보기 위해 조직유형이 전체 위기관리에 미치는 영향을 조사했다.

1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 전체 위기관리에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.011$, $F=.676$, $df=3/183$, $p>.05$). 2단계에서 조직유형을 투입한 결과 농촌진흥청 조직은 전체 위기관리에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.014$, $F=1.177$, $df=1/182$, $p>.05$)

가설을 검증하기 위하여 위기관리 각 항목에 대한 조직유형의 영향을 알아보았다.

먼저 조직유형이 매뉴얼·훈련에 미치는 영향을 분석했다. 그 결과는 <표13>과 같았다.

<표 13> 조직유형의 매뉴얼·훈련 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계
남성	.186*	.171*
연령	-.187*	-.140
관리자	.131	.114
농촌진흥청		-.080
R^2	.048	.053
R^2 변화량		.005
F	3.066*	2.544*

* $p < .05$

1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 매뉴얼 훈련에 유의미한 영향을 미쳤고, 전체변량의 4.8%를 설명하였다($R^2=.048$, $F=3.066$, $df= 3/183$, $p < .05$). 구체적으로 성별은 남성일 경우, 연령은 낮을수록 매뉴얼·훈련 인식이 높았다.

또한 2단계에서 조직유형이 위기관리 중 매뉴얼·훈련에 미치는 영향을 분석한 결과, 전체 모형은 매뉴얼·훈련에 유의미한 영향을 미쳤다. 이는 전체변량의 0.5%를 설명하였으며($R^2=.005$, $F=2.544$, $df= 1/182$, $p < .05$), 성별 중 남성만 유의미한 영향을 미쳤을 뿐 농촌진흥청은 영향을 미치지 못하였다. 다시 말하면 남성인 경우 매뉴얼·훈련 인식에 영향을 미쳤으며, 조직유형은 영향이 없었다.

조직유형과 위기관리 영향의 관계를 검증하기 위하여 조직유형이 위기팀·구성원 역할에 미치는 영향을 알아보았다(<표 14> 참조).

<표 14> 조직유형의 위기팀·구성원 역할 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계
남성	.027	.061
연령	.004	-.106
관리자	.075	.115
농촌진흥청		.193*
R^2	.008	.038
R^2 변화량		.030
F	.503	1.779

* $p < .05$

이에 대한 결과는 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 위기팀·구성원 역할 인식에 유의미한 영향을 미치지 못하였다($R^2=.008$, $F=.503$, $df= 3/183$, $p > .05$). 2단계에서 조직유형이 위기관리 중 위기팀·구성원 역할에 미치는 영향을 분석한 결과, 전체 모형은 위기팀·구성원 역할에 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.030$, $F=1.779$, $df= 1/182$, $p > .05$).

이와 함께 농촌진흥청은 위기팀·구성원 역할 위기관리 전략에 영향을 미치는 것으로 파악할 수 있다.

<연구가설 3-2> ‘조직유형은 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 조직유형이 미디어·정보 관리에 미치는 영향을 알아본 결과 1단계에서 유의미한 영향을 미치지 못하였다($R^2=.015$, $F=.936$, $df= 3/182$, $p > .05$). 2단계에서도 전체 모형은 미디어·정보 관리 인식에 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.010$, $F=1.151$, $df= 1/181$, $p > .05$).

또한 조직유형과 위기관리 영향 관계의 가설을 검증하기 위하여 조직유형이 시스템·조직문화에 미치는 영향을 알아보았다. 그 결과 <표 15>로 나타났으며, 1단계에서 인구통계학적 변인군과 통제변인인 직책은 시스템·조직문화에 유의미한 영향을 미치지 못하였다($R^2=.025$, $F=1.531$, $df=3/182$, $p>.05$).

2단계에서 조직유형이 위기관리 중 시스템·조직문화에 미치는 영향을 분석하였다. 농촌진흥청 조직은 시스템·조직문화에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤고 전체변량의 12.4%를 설명하였다($R^2=.124$, $F=7.880$, $df=1/181$, $p=.000$). 조직유형이 농촌진흥청인 경우 위기관리 중 시스템·조직문화에 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta=.394$, $p=.000$).

즉 농촌진흥청은 시스템·조직문화를 중심으로 위기관리 추진하면 효과적인 것으로 판단된다.

<표 15> 조직유형의 시스템·조직문화 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계
남성	-.121	-.050
연령	.131	-.095
관리자	.038	.120
농촌진흥청		.394^{***}
R ²	.025	.148
R ² 변화량		.124
F	1.531	7.880^{***}

*** p=.000

3. <연구가설 3-3> 결과 및 논의

<연구가설 3-3> ‘조직에 따른 위험인식이 위기관리 전략에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 전체 위기관리 전략에 미치는 영향을 알아보았다.

1) 위험인식의 위기관리 영향

결과는 <표 16>과 같이 나타났으며, 1단계에서 인구통계학적 변인군과 직책은 전체 위기관리 전략 인식에 유의미한 영향을 미치지 못하였다 ($R^2=.011$, $F=.676$, $df=3/183$, $p>.05$).

2단계에서 조직유형 또한 종속변인에 영향을 미치지 못하였으나 ($R^2=.014$, $F=1.177$, $df=1/182$, $p>.05$), 3단계에서는 위험인식이 전체 위기관리 인식에 통계학적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 전체 변량의 47.5%를 설명하였다($R^2=.475$, $F=22.290$, $df=4/178$, $p=.000$). 구체적으로 전체 위기관리에 농촌진흥청($\beta=.197$, $p<.001$), 위기유형($\beta=.455$, $p=.000$), 위기공중($\beta=.230$, $p<.05$)이 영향을 미친 것으로 나타났다.

<표 16> 위험인식의 전체 위기관리 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계	3단계
남성	-.025	.000	-.042
연령	.022	-.056	-.082
관리자	.096	.124	.073
농촌진흥청		.135	.197**
위기개념			-.020
위기유형			.455***
위기단계			.050
위기공중			.230*
R^2	.011	.025	.500
R^2 변화량		.014	.475
F	.676	1.177	22.290***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p=.000$

이를테면 위기유형이 가장 크게 영향을 미쳤고, 다음으로 위기공중, 농

촌진흥청 순이었다. 이는 조직유형보다 위험인식이 전체 위기관리 전략에 더 큰 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

2) 위험인식의 매뉴얼·훈련 영향

<연구가설 3-3> ‘조직에 따른 위험인식이 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 조직에 따른 위험인식이 매뉴얼·훈련 위기관리에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과는 <표 17>과 같았다.

<표 17> 위험인식의 매뉴얼·훈련 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계	3단계
남성	.186*	.171*	.137*
연령	-.187*	-.140	-.160*
관리자	.131	.114	.062
농촌진흥청		-.080	-.039
위기개념			-.062
위기유형			.471***
위기단계			-.018
위기공중			.217
R ²	.048	.053	.495
R ² 변화량		.005	.443
F	3.066	2.544*	21.849***

* p < .05, ** p < .01, *** p=.000

1단계에서 인구통계학적 변인군은 매뉴얼·훈련 인식에 유의미한 영향을 미쳤으며 전체 변량의 4.8%를 설명하였다($R^2=.048$, $F=3.066$, $df=3/183$, $p<.05$). 구체적으로 성별($\beta=.186$, $p<.05$)과 연령($\beta=.230$, $p<.05$)이 통계학적으로 유의미했다. 남성과 연령이 낮을수록 매뉴얼·훈련 위기관리에 영향을 미치는 것으로 설명할 수 있다.

2단계 모델은 종속변인에 유의미한 영향을 미쳤으며 전체 변량의 0.5%를 설명하였으며($R^2=.005$, $F=2.544$, $df=1/182$, $p<.05$), 구체적으로 성별만 영향을 미쳤다($\beta=.171$, $p<.05$). 3단계에서는 위험인식 요인이 매뉴얼 훈련 인식에 통계학적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 전체 변량의 44.3%를 설명하였다($R^2=.443$, $F=21.849$, $df=4/178$, $p=.000$). 구체적으로 위기유형($\beta=.471$, $p=.000$) 이 매뉴얼·훈련 인식에 가장 큰 영향을 미쳤다.

이를테면, 위험인식 중 위기유형, 남성, 연령이 낮을수록 위기관리 중 매뉴얼·훈련에 영향을 미쳤다고 해석된다.

3) 조직 위험인식의 위기팀·구성원 역할 영향

<연구가설 3-3> ‘조직에 따른 위험인식이 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 조직에 따른 위험인식이 위기팀·구성원 역할에 미치는 영향을 살펴보았다.

결과를 나타낸 <표 18>을 보면, 1단계에서 인구통계학적 변인군과 직책은 위기팀·구성원 역할에 유의미한 영향을 미치지 않았으며($R^2=.008$, $F=.503$, $df=3/182$, $p>.05$).

2단계에서 조직유형은 종속변인에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.030$, $F=1.779$, $df=1/181$, $p>.05$), 3단계에서는 위험인식 중 위기유형과 위기공중이 위기팀·구성원 역할에 통계학적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 전체 변량의 39.6%를 설명하였다($R^2=.396$, $F=16.987$, $df=4/177$, $p=.000$). 구체적으로 농촌진흥청($\beta=.237$, $p<.01$), 위기유형($\beta=.353$, $p<.01$), 위기공중($\beta=.315$, $p<.05$)이 위기팀·구성원 역할에 영향을 미쳤다.

다시 설명하면 위험인식 중 위기유형이 가장 큰 영향을, 다음으로 위기공중, 농촌진흥청(정부 조직) 순으로 높아질 경우 위기팀·구성원 역할에

대한 인식에 높은 영향을 준 것으로 나타났다.

<표 18> 조직 위험인식의 위기팀·구성원 역할 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계	3단계
남성	.027	.061	.037
연령	.004	-.106	-.143
관리자	.075	.115	.090
농촌진흥청		.193*	.237**
위기개념			.058
위기유형			.353**
위기단계			-.015
위기공중			.315*
R ²	.008	.038	.434
R ² 변화량		.030	.396
F	.503	1.779	16.987***

* p < .05, ** p < .01, *** p=.000

4) 조직 위험인식의 미디어·정보 관리 영향

<연구가설 3-3> ‘조직에 따른 위험인식이 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 미디어·정보 관리에 미치는 영향을 분석하였다. 결과는

<표 19>로 나타냈고, 1단계에서 인구통계학적 변인군과 직책은 미디어 정보관리 인식에 유의미한 영향을 미치지 않았으며($R^2=.015$, $F=.936$, $df=3/182$, $p>.05$). 2단계에서 조직유형은 종속변인에 영향을 미치지 못하였다($R^2=.010$, $F=1.151$, $df=1/181$, $p>.05$).

<표 19> 조직 위험인식의 미디어·정보 관리 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계	3단계
남성	-.065	-.046	-.071
연령	.065	.002	-.027
관리자	.082	.105	.068
농촌진흥청		.110	.145*
위기개념			-.023
위기유형			.420**
위기단계			-.041
위기공중			.265*
R^2	.015	.025	.437
R^2 변화량		.010	.412
F	.936	1.151	17.157***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p=.000$

3단계에서는 위험인식이 위기관리 중 미디어·정보관리에 통계학적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 전체 변량의 41.2%를 설명하였다($R^2=.412$, $F=17.157$, $df= 4/177$, $p=.000$). 구체적으로 농촌진흥청($\beta=.145$, $p<.05$), 위기 유형($\beta=.420$, $p<.01$)과 위기공중($\beta=.265$, $p<.05$)이 미디어·정보 관리 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 위험인식 중 위기유형과 위기공중이, 정부기관인 농촌진흥청인 경우 순으로 높은 영향을 미치는 결과를 보였다.

5) 조직 위험인식의 시스템·조직문화 영향

<연구가설 3-3> ‘조직에 따른 위험인식이 위기관리에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위하여 시스템·조직문화에 미치는 영향을 조사했다(<표 20> 참조).

1단계에서 인구통계학적 변인군과 직책은 시스템 조직문화 인식에 유의미한 영향을 미치지 않았다($R^2=.025$, $F=1.531$, $df=3/182$, $p>.05$).

2단계에서 조직유형은 종속변인에 영향($\beta=.394$, $p=.000$)을 미쳤으며 전체변량의 12.4%를 설명하였다($R^2=.124$, $F=7.880$, $df= 1/181$, $p=.000$).

3단계에서는 위험인식이 시스템 조직문화 인식에 통계학적으로 유의미한 영향을 미쳤으며, 전체변량의 26.7%를 설명하였다($R^2=.267$, $F=15.652$, $df= 4/177$, $p=.000$).

이를테면, 농촌진흥청($\beta=.433$, $p=.000$), 위기유형($\beta=.393$, $p<.01$)이 시스템·조직문화 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 설명하면 조직유형이 정부기관인 농촌진흥청이 가장 높은 영향을, 위험인식 중 위기유형이 시스템·조직문화 위기관리에 영향을 준 결과를 보였다.

<표 20> 조직 위험인식의 시스템·조직문화 영향 분석(계수는 β 값)

	1단계	2단계	3단계
남성	-.121	-.050	-.082
연령	.131	-.095	-.117
관리자	.038	.120	.080
농촌진흥청		.394***	.433***
위기개념			-.009
위기유형			.393**
위기단계			.037
위기공중			.118
R ²	.025	.148	.415
R ² 변화량		.124	.267
F	1.531	7.880***	15.652***

* p < .05, ** p < .01, *** p=.000

4. 소결론

위의 내용을 정리하면 조직유형이 위험인식 중 위기단계에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 농촌진흥청보다 농약 생산업체인 경우 위기단계 인식이 높다고 할 수 있다. 이는 직접 조사한 내용은 아니지만 경제적 이익을 목표로 하는 민간 기업인 농약 생산업체가 위험인식에 더 민감한 것으로 보인다.

또한 조직유형이 위기관리 인식에 미치는 영향을 분석한 결과는 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 인식에 영향을 미쳤다. 즉, 농촌진흥청인 경우 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식이 높다고 할 수 있다.

위험인식이 위기관리에 영향을 미치는지 알아본 결과는 위험인식이 전체 위기관리에 영향을 미쳤다. 구체적으로 위기유형이 가장 큰 영향은 미쳤으며, 다음으로 위기공중, 조직유형 순으로 전체 위기관리 인식에 영향이 나타났다.

위기관리 각 항목에 대한 위험인식의 영향을 살펴보면, 위험인식 중 위기유형이 매뉴얼·훈련 위기관리 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 함께 구성원·역할과 미디어 정보관리 인식에서는 위기유형, 위기공중이 영향을 준 것으로 나타났다. 위기관리 마지막 항목인 시스템·조직문화 인식은 위기유형이 영향을 미쳤다.

결과적으로 조직유형은 위험인식 중 위기단계에, 위기관리 인식에는 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화에 영향을 미쳤다. 위험인식은 위기관리에 영향을 미쳤는데 위기유형이 전체 위기관리, 각 위기관리 전략 인식 모든 항목에서 모두 영향을 준 것으로 나타났다. 또한 위기공중 인식은 전체 위기관리, 위기팀·구성원 역할, 미디어·정보 관리에 영향을 미쳤으나 위기유형보다는 베타 계수값이 적었다.

또한 조직유형이 위험인식과 위기관리 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직유형보다는 위험인식이 위기관리 전략에 더 큰 영향을 주는 것으로 결과가 나왔다.

제5장 결론 및 제언

제1절 연구결과의 요약 및 결론

일상생활에서는 재난과 안보 같은 대형 위기뿐 아니라 잦은 기후변화, 환경오염 등 비교적 소형 위험요소가 잔재하고 가까이 있다. 특히 디지털 시대의 정보통신 발달로 뉴미디어를 통한 위기의 확산과 재생산까지 생각한다면 미리 대비해야 할 이유가 여기에 있다. 본 연구는 이러한 위기관리의 효과를 높이기 위한 방안으로 조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향을 고찰하였다.

이를 위해 농촌진흥청과 농약 생산업체 간의 비교를 중심으로 조직유형별 위험인식이 위기관리에 영향을 미치는가를 분석하였다.

연구를 위해 설문은 조직을 정부와 민간으로 구분한 농촌진흥청 60명과 농약 생산업체 140명, 총 200명을 중심으로 진행하였다. 내용 분석은 t-검정과 위계적 회귀분석을 적용했으며, 이를 위해 통계프로그램인 SPSS 23 버전을 사용했다.

연구문제를 중심으로 도출된 연구결과들을 요약하면 다음과 같다.

첫째, <연구문제 1> ‘성별·직책·조직유형에 따라 위험인식이 차이가 있는가?’에 대한 결과, 성별과 조직에 따른 위험인식 중 위기단계에서 통계적으로 유의미하게 나타났으며 위기단계에서 남성, 농약 생산업체가 높았다. ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것이다’는 남성이 여성보다 상대적으로 위기단계 인식이 높게 나타나 성별 위험인식에 차이가 있을 것이라는 가설이 지지됐다. ‘직책에 따른 위기인식은 차이가 있을 것이다’는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 기각되었다. 또한 ‘조직유형에 따라 위험인식은 다를 것이다’는 위기단계에서 농약 생산업체가 높게 나타났으며, 가설이 지지되었다.

둘째, <연구문제 2> ‘성별·직책·조직유형에 따라 위기관리 인식이 차이가 있는가?’에 대한 결과를 살펴보면 성별, 조직유형에 따른 위기관리 인식에

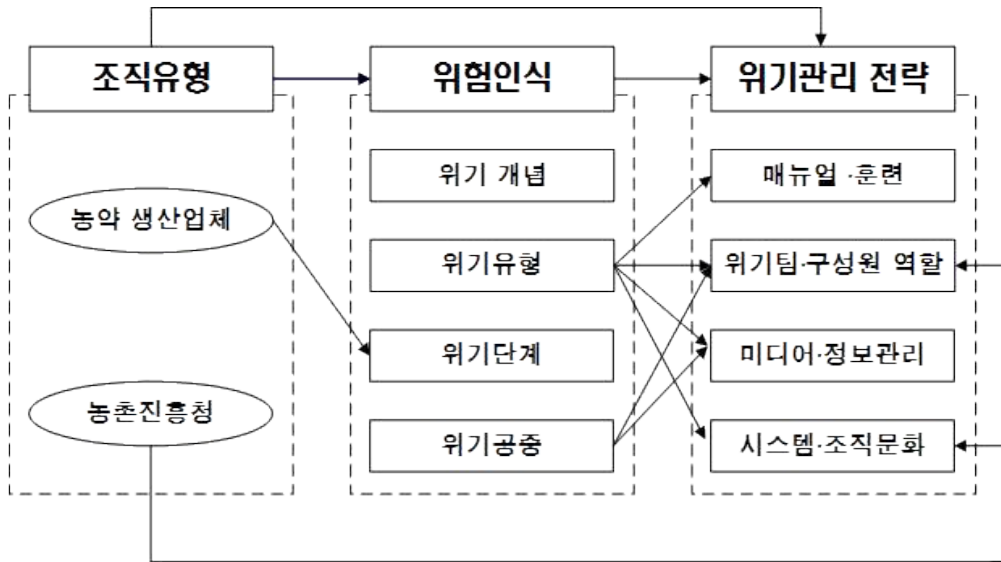
대한 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 남성이 여성보다 매뉴얼·훈련 위기관리 인식이 높았으며, 농촌진흥청이 농약 생산업체보다 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식이 높은 결과를 보였다. 따라서 ‘남·여 간에 위험인식의 차이가 있을 것이다’와 ‘조직유형에 따라 위기관리 인식은 다를 것이다’는 가설이 지지되었다. 반면에 ‘직책에 따른 위기인식은 차이가 있을 것이다’는 가설은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않아 기각되었다.

이와 함께 <연구문제 1>과 <연구문제2>의 성별에 의한 차이에 남성이 위기단계와 매뉴얼·훈련 위기관리 인식이 높게 나타난 것은 본 연구에서 직접 조사한 결과는 아니지만 남·여 간 정규직 비율의 차이에서 비롯된 결과로 판단된다.

셋째 <연구문제 3> ‘위험인식이 위기관리에 영향을 미치는가?’의 결과를 정리하면 조직유형은 위험인식 중 위기단계에, 위기관리 인식 중 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를테면, 농약 생산업체인 경우 위기단계 인식이 높고, 농촌진흥청인 경우 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화 위기관리 인식이 높게 나타나 조직유형이 영향을 미치는 결과를 보여주었다.

위기관리 각 항목에 대한 위험인식의 영향은 위기유형이 위기관리 전략 인식의 4항목 매뉴얼·훈련, 구성원·역할, 미디어 정보관리, 미디어 정보관리 모두에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 함께 위기공중은 구성원·역할인식, 미디어 정보관리 2항목에서 영향을 미치는 결과를 보여주었다.

특히 <연구문제 3>의 분석결과, 조직유형은 위험인식 중 위기단계에, 위기관리 인식에는 위기팀·구성원 역할과 시스템·조직문화에 영향을 미쳤다. 위험인식은 위기관리 전략에 영향을 미쳤는데 그 중에서 위기유형이 전체 위기관리와 각 위기관리 전략 인식 항목에서 영향을 준 것으로 나타나 <그림 3>과 같이 정리했다. 또한 위기공중 인식은 전체 위기관리, 위기팀·구성원 역할, 미디어·정보 관리에 영향을 미쳤으나 위기유형보다는 베타 계수값이 적었다.



<그림 3> 조직유형에 따른 위험인식의 위기관리 전략 영향

3차산업 시대의 4차산업 시대로 전환하는 시점에서 새로운 환경에 따른 예측이 불가능한 상황이 위기가 되고 있다. 게다가 디지털 시대를 맞아 인터넷과 SNS의 발달로 위기상황은 순식간에 확산되고, 증폭되면서 정부 기관이나 민간기업의 위기관리는 문제점으로 나타나고 있다. 이에 따라 조직은 위기에 대한 인식을 객관적으로 공감하고 인지할 수 있어야 하며, 이로써 위기관리를 위한 전략을 수립하는데 도움이 되어 효과적인 위기관리를 통해 경쟁력을 갖출 수 있겠다.

조직유형과 조직 구성원의 위험인식은 모두가 위기관리 전략에 영향을 미치고 있다. 위험인식이 조직유형보다 위기관리 전략에 더 영향을 주고 있다. 조직유형은 위험인식 중 위기단계에만 영향을 미치고, 위기관리 인식 중 위기팀·구성원 역할, 시스템·조직문화 인식에 영향을 미치는 반면 위험인식은 모든 위기관리 인식 전체에 영향을 주기 때문이다.

위험인식 중 위기유형과 위기공중 인식을 높이면 위기관리 전반적으로 인식이 높아질 것이다. 아울러 위기관리에 있어 조직유형에 따라 정부기

관인 농촌진흥청과 민간 기업인 농약 생산업체의 위험인식 및 위기관리 인식이 다르기 때문에 위험인식을 높이면서 위기관리 전략을 수립하는 것이 효율적이라고 판단된다.

위기관리 체계를 구축하기 위해서는 조직 내부와 외부에서 합의된 위험 인식과 위기관리에 대한 개념과 범위를 먼저 확인하고 규정하는 것이 매우 중요하다. 또한 조직의 유형이 다르다고 하더라도 위험에 대해 같은 목적으로 접근하려면 주어진 환경과 조직에 맞는 위기관리 인식과 위기관리 커뮤니케이션 전략을 갖추고 발전시켜야 혼란과 갈등을 줄이면서 사회적 비용을 줄이는 효과를 높일 수 있을 것으로 판단한다.

이러한 차원에서 본 연구는 위기 발생에 대한 사전 예방 및 극복을 위해 필요한 위기관리 전략의 기본 방향과 방안을 논의하는 토대가 될 것이다. 결과적으로 조직은 상호의존적 영향관계에 있는 다양한 내·외부 공중들과 우호적인 관계를 구축하는 PR전략을 수립하는데 전략적인 함의를 제공할 것으로 기대한다.

제2절 연구의 한계 및 제언

본 연구는 정부기관과 민간 기업이라는 조직의 성격이 다르지만 공통된 위기상황을 중심으로 두 조직의 위험인식이 위기관리 전략에 미치는 영향을 살펴보았음에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구의 조사대상을 정부기관인 농촌진흥청과 민간조직으로서 한국작물보호협회 등록 회원사 중 7개 농약 생산업체만을 선택적으로 삼았다는 점이다.

그러나 조직의 성격이 서로 달라 ‘농약’을 공통적인 매개로 분석한 본 연구결과가 크게 왜곡되지 않을 것으로 본다.

둘째, 본 연구가 두 조직의 구성원만을 조사하였고, 위기관리 대상인 피해자와 이해관계자 등 공중은 분석하지 않았다는 점이다. 따라서 PR이 다양한 공중과의 관계 증진을 통해 조직의 운영에 효율성을 제고하기 위해서는 폭넓은 공중에 대한 후속 연구가 뒤따라야 할 것이다.

참고문헌

1. 단행본

- 권혁남, 최윤규 (2015). <사회조사방법의 이해>. 전주: 소리내.
- 김영옥 (2002). <위기 관리의 이해>. 서울: 책과길.
- _____ (2003). <PR커뮤니케이션>. 서울: 이화여자대학교.
- _____ (2008). <위험, 위기 그리고 커뮤니케이션>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 박흥식 (2016). <위기관리와 평판>. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 유재웅 (2015). <위기관리, ‘기본’에서 출발하자. 위기관리의 이해>. 서울: 커뮤니케이션북스.
- _____, 김희진, 조삼섭, 박석철 (2010). <PR이론>. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 이동훈 (1999). <위기관리의 사회학>. 서울: 집문당.
- 최윤희 (1994). <기업의 위기관리와 PR전략>. 서울: 한국경제신문사.
- 한정호, 김병희, 김장열, 김찬아, 박노일 (2014). <PR학 원론>. 서울: 커뮤니케이션북스.
- Sofsky W. Das Prinzip Sicherheit, Fischer (2005). 이한우(역). (2007) <안전의 원칙: 위험사회, 자유냐 안전이냐>. 경기: 푸른숲
- Ulich Beck. (1986), 홍성태(역). (1997). <위험사회: 새로운 근대(성)을 향하여>, 서울: 새물결

2. 논문

- 권진희 (2005). 건설업의 위기 특성과 위기 대응에 관한 관계성 연구. 서강대학교 언론대학원. 석사학위 논문.
- 김덕수 (2014). 한국 정치인과 보좌진의 위기관리 인식연구. 고려대학교 언론대학원, 석사학위 논문.
- 김미정 (2005). 우리나라 기업들의 위기관리 커뮤니케이션 인식 및 대응행태에 관한 연구. 연세대학교 언론홍보대학원, 석사학위 논문.
- 김민정 (2011). GMO에 대한 감정 및 위험인식과 세계관이 GMO 식품 구매의도에 미치는 영향. 고려대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 김영옥, 박소훈, 차희원 (2004). 한국인의 집단주의 성향과 귀인 성향, 그리고 위기 커뮤니케이션 수용 간의 관련성. 한국언론학보, 48(4), 271-298.
- _____, 한은경, 박종민 (2014). 기업 PR 담당자의 위상과 활동 인식이 수행 평가에 미치는 영향. 홍보학연구, 8(2): 92-124
- 김정숙 (2004). 안티 사이트와 기업의 위기관리 커뮤니케이션. 서강대학교 언론대학원 석사학위 논문.
- 문미란 (2013). 한국 외교안보 부처의 위기관리 커뮤니케이션 구조 연구. 경기대학교 정치전문대학원, 박사학위 논문.
- 박소연 (2016). 국내 기업의 위기관리 커뮤니케이션. 중앙대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 박소훈 (2003). 한국인의 집단주의성향과 귀인성향, 위기관리 커뮤니케이션의 관련성에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 신호창, 손경수 (2001). 우수 홍보조직 평가 모델과 한국 기업 홍보 조직 진단. 「홍보학연구」, 5(1): 175-205.

- 안철현 (2008). 공공기관의 PR 특성과 위기관리 현황 연구: 우수성 연구의 적용, 경희대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 유선욱, 신호창 (2014). PR학에서의 우수이론의 전개와 우리나라에서의 연구경향. 「홍보학연구」, 18(1): 403-443.
- 이임걸 (2014). 국가위기관리시스템의 개선방안에 관한 연구. 한세대학교 경찰법무대학원, 석사학위 논문.
- 이영애 (2005). 위험지각 연구의 최근 동향. 「한국심리학회지: 실험」 17(3), 265-277
- 이윤심 (1991). 기업의 위기관리 PR에 관한 연구, 연세대학교 행정대학원, 석사학위 논문.
- 이은경 (2007). 위기관리를 위한 정보시스템의 위험분석에 관한 연구, 동국대학교, 석사학위 논문.
- 이지효 (2012). 미디어에 보도된 공공기관의 위기유형과 위기관리 커뮤니케이션에 관한 연구. 건국대학교 언론홍보대학원, 석사학위 논문.
- 이희환 (2015). 원전 사업장 종사자들에 대한 위험인식에 관한 연구. 서울과학기술대학교, 석사학위 논문.
- 정기성 (2004). 한국사회의 위험인식에 대한 문화론적 연구. 정치정보연구, 7(1), 209-232.
- 차희원, 김영욱 (2004). 조직상황요인 및 위기관리 인식 요인이 위기관리PR전략의 수용에 미치는 영향 연구. 광고연구.
- 최승중 (2007). 위기관리에 대한 조직원의 인식이 위기관리PR전략 수용에 미치는 영향 연구. 중앙대학교 신문방송대학원, 석사학위 논문.
- 한성렬 (2017). 공적 조직의 위기상황에서 커뮤니케이션 채널이 수용자의 책임귀인에 미치는 영향 연구: 조직 수장의 일탈을 중심으로. 중앙대학교 대학원, 석사학위 논문.

한창석 (2010). 온라인상의 위기관리에 관한 연구. 고려대학교 언론대학원, 석사학위 논문.

Billings, R. S., & Others, A. (1980). A Model of Crisis Perception: A Theoretical and Empirical Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 300–316.

Christine M, Pearson, & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *The Academy of Management Review*, 23(1), 59.

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(4), 447.

Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication*. Thousand Oaks, California: SAGE.

Dozier, D. M., Grunig, L. A., & Grunig, J. E. (1995). *Manager's guide to excellence in public relations and communication management*. Mahwah, N.J.: L. Erlbaum Associates Publishers.

Drennan, L. T., McConnell, A., & Stark, A. (2015). *Risk and crisis management in the public sector*. London: New York :

Grunig J. E., Dozier, D. M., Ehling, W. P., Grunig, L. A., Repper, F. C. & White, J. (1992). *Excellence in Public Relations and Communication Management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Grunig, J. E., & Foundation, I. R. (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.

- Grunig L.A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (2002). *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- J. Hickman, & W. Crandall, "Before Disaster Hits :A Multifaceted Approach to Crisis Management," *Business Horizons*, 40(2)(1997), pp.75-79.
- Marra, F. J. (1992). *Crisis public relations: A theoretical model*. Doctoral dissertation. University of Maryland, College Park.
- Mitroff, I. I., & Pearson, C. M. (1993). *Crisis management*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Mitroff, I. I. (1994). Crisis management and environmentalism: A natural fit. *California Management Review*, 36, 101-113.
- Remm, O. (2005). Risk perception and communication: lessons for the food packaging industry, *Food additives and contaminants*, 22(10), 1061-1071.
- Sturges, D. L. (1994). Communicating through crisis. *Management Communication Quarterly*, 7, 297-316.
- Wrigley, B. J., Salmon, C. T., & Park, H. S. (2003). Crisis management planning and the threat of bioterrorism. *Public Relations Review*, 29(3), 281-290.

부 록

안녕하십니까?

저는 정부 인사혁신처의 국내대학원 석사과정 위탁교육으로 전북대학교 행정대학원에서 언론홍보학을 전공하고 있습니다.

이 설문은 위험인식과 위기관리의 중요성을 알아보기 위해 마련했습니다.

귀하의 의견을 알아보려고 합니다.

응답해 주신 내용은 익명으로 연구 목적에만 사용되며, 통계법 제13조에 의해 비밀이 보장됩니다.

2017년 10월

전북대학교 행정대학원
언론홍보학과

I. 귀하의 생각과 가장 맞는 부분에 표시(√) 바랍니다.

	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 위기관리에서 호의적인 명성과 신뢰를 얻는 것을 우선으로 한다.	①	②	③	④	⑤
2. 위기관리는 조직운영과 함께 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
3. 위기관리는 예방하는 활동을 포함하는 광범위한 활동이다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 기관(회사) 관련 위기를 예측해서 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 일어날 수 있는 위기를 구분하는 기준이 마련 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 여러 가지 위기에 대한 한 가지 이상의 예방 활동을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 집중 관리하는 위기와 그렇지 않은 위기를 구분하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 위기 단계의 어떤 부분이 가장 중요한지 잘 알고 준비하고 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 위기 단계별로 관리방법이나 담당자, 업무가 정해져 있다	①	②	③	④	⑤
10. 위기관리 활동 중 어느 단계가 부족한지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 위기관리 단계의 부족한 부분의 어려움이 무엇인지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 위기와 관련되는 관계자(공중)를 관리한다.	①	②	③	④	⑤
13. 위기가 발생하면 희생자(피해자)들을 예상하고 관리한다.	①	②	③	④	⑤
14. 부정적 영향을 주는 관계자(공중)를 예상하고 관리한다.	①	②	③	④	⑤
15. 정부 부처 및 규제 기관과의 갈등 해소를 위한 커뮤니케이션 채널을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 귀하의 생각과 가장 맞는 부분에 표시(√) 바랍니다.

	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 위기관리 커뮤니케이션 계획 및 매뉴얼을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 위기관리 매뉴얼을 정기적으로 관리하고 개선해 나가고 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 위기관리 매뉴얼은 위기 유형별 위기관리 활동을 제시한다.	①	②	③	④	⑤
4. 위기관리팀은 조직 전체차원에서 통합적으로 위기를 관리한다.	①	②	③	④	⑤
5. 위기관리팀은 다른 부서들과 활발한 상호작용을 한다.	①	②	③	④	⑤
6. 위기팀 역할은 조직 전체의 전략적 운영 과정이다.	①	②	③	④	⑤
7. 위기 커뮤니케이션 통로를 단일화해 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 평소 언론의 특성을 이해하고 실제상황에 활용하고 있다.	①	②	③	④	⑤
9. 위기 시 기자를 응대하는 방법을 잘 알고 준비하고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 소통을 원활하게 하는 내부 소통망이 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 해킹 차단 기술과 방법을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 관리자는 위기관리에 관심을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
13. 관리자는 모든 부문에서 위기가 발생할 수 있다는 것을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 통계적 분류를 위한 필요한 사항이오니 기재 부탁드립니다.

1. 성별: ① 남 ② 여

2. 연령: 만 _____ 세

3. 소속 조직: ① 정부기관 ② 농약 생산업체

3-1. 3번에서 정부기관인 경우

: ① 팀원 ② 팀장 ③ 과장 ④ 과장 이상 ⑤ 기타

3-2. 3번에서 농약 생산업체인 경우

: ① 과장 이하 ② 차장 ③ 부장 ④ 임원 이상 ⑤ 기타

4. 근무 연수: _____ 년