

한국사회의 사회적 색맹과 위험커뮤니케이션:  
세월호 재난에서 본 심부재 사회

송해룡 (성균관대 신문방송학과)

한국사회의 사회적 색맹과  
위험커뮤니케이션: 세월호 재난  
에서 본 心不在社會

성균관대학교  
신문방송학과  
송해룡

# 1

## 사회적 색맹이란 무엇일까?

“心不在焉 視而不見 聽而不聞 食而不知其味”(大學)

: 어떠한 것을 제대로 보지 못하고, 정확히 듣지 못하고, 그 의미를 모르는 상태를 사회적 색맹이라 할 수 있다. 心不在社會라 칭할 수 있음

이와같은 모습을 기독교 성경 이사야 6장에서 볼 수 있다

- 9절 : 여호와께서 이르시되 가서 이 백성에게 이르기를 너희가 듣기는 들어도 깨닫지 못할 것이요, 보기는 보아도 알지 못하리라 하여
- 10절: 이 백성의 마음을 둔하게 하며 그들의 귀가 막히고 그들의 눈이 감기게 하라 열라하건대 그들이 눈으로 보고 귀로 듣고 마음으로 깨닫고 다시 돌아와 고침을 받을까 하노라 하시기로
- 11절: 내가 이르되 주여 어느 때까지 니아까 하였더니 주께서 대답하시되 성읍들은 황폐하여 주민이 없으며, 가옥들에는 사람이 없고 이 토지는 황폐하게 될 때까지

## 사회적 색맹과 불확실성

- 과학이 발전하면서 불확실성이 증가하고 있다
- 과학은 이전에 알려지지 않은 지식의 생산을 포함하고 있기 때문에, 불확실성은 과학 업무에 일반적이고 필수적인 특징이라 할 수 있다.
- 과학자는 규칙적으로 그들과 익숙지 않은 세계의 부분과 관계한다. 이것은 오직 과학에만 관련한 것은 아니다. 의사 또는 기계공과 같은 많은 다른 분야의 사람들도 역시 일반적으로 불확실한 세계에 살고 있다
- 단순히 과학자가 연구를 통해 과학의 불확실성을 제거하고자 하는 것이 아니다. 과학자 역시 논문이나 공중의 과학적 맥락에서 불확실성을 활발히 구성하고 효율적으로 이용한다
- 공중의 불확실성을 해소하고자 전문가 집단에 의존이 높아지고 있다

# 2

논의에 들어가며..

ABOUT

한국 사회의 위험



## 生於憂患死於安樂

- 맹자 고자장구하(告子章句下) 15장

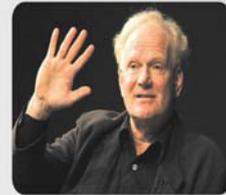
**우환때문에 살고 인락때문에 죽는다**

(우환은 사람을 살리고 인락은 사람을 죽인다 바로 이들과

근심이 미래의 생존을 가능케 할 것이고

인락과 즐거움은 미래를 죽음으로 이끌 것이다)

### ❖ 지금은 '위험사회'



#### ▶ 글로벌 위험사회(Risk Society)의 도래

- 사회가 발전할수록 新 유형의 위험 증가(U. Beck, 1992)

\* 사회발전속도와 비례하여 원자력, 정보화 등 신기술이 촉발하는 역기능의 위험이 증가

- 위험은 무작위적 우발적인 것이 아니라 고도로 구조화된 것이며 근대화의 내재적 결함에 의한 것으로 진단됨(기술적 위험, 사회적 위험, 자연적 위험의 증가, 글로벌 생태위험, 환경문제의 전지구적 의제화)

#### ▶ 한국인의 삶을 위협하는 위험 증가: 위험사회 한국

- 1993년 **서해훼리호 사건** 이후 매년 대형 사건의 발생 그리고 전지구적 위험에 동양해케노출

- 일본 후쿠시마 원전 사고(大震災)와 이로 인한 방사능 누출 사고 등으로 안전문제를 중요하게 인식하는 한국인의 패러다임 전환이 일어남

위험사회의 의미



위험 그리고  
위험커뮤니케이션의의미

### ❖ 위험커뮤니케이션의개념

- 다양한사회적 집단간에위험의크기와성격, 의미, 대응방안등에관한 인식을공유하고자하는노력, 또는그과정
- 개인, 집단, 조직체사이에인간외환경과관련한위험의평가, 극복, 내적 특성에관해정보를교환하고전달하는커뮤니케이션과정
- ‘안전과’위험의충돌을완화시켜이해관계자들의갈등을최소화하도록 기관역량과책임감을기반으로한정책신뢰성구축및강화하는과정

## ABOUT

위험 그리고  
위험커뮤니케이션의의미

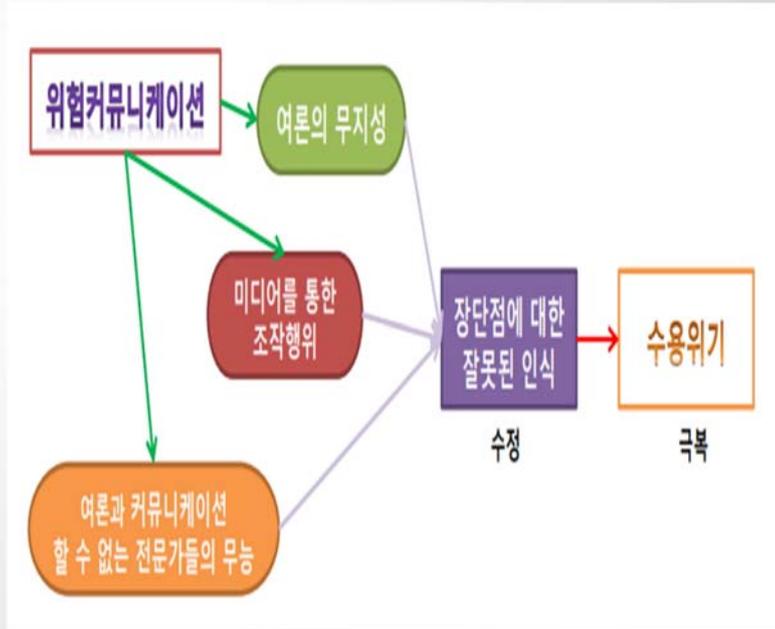
### ❖ 위험커뮤니케이션의기능



- 1. 교육과계몽** 수용자들에게위험과이 위험을 처리하는 것에 대해 정보를 제공
- 2. 위험완화와행동변화의권유** 사람들이위험과잠재적인재난을 다룰 수 있도록 도움
- 3. 위험관리와평가에 책임이 있는 시설들에 대한 신뢰성 향상** 사람들에게 현재 존재하는 위험관리기구가 위험을 효과적이고 공정하게 다룰 수 있다는 확신을 심어줌 그러나 신뢰는 생산도거나 제공되는 것이 아니라 실제적인 행위로서 쌓이는 것임 또한 이것은 개인이 가지고 있는 제도에 대한 불신을 공격할 수 있어야 함
- 4. 위험과 관련된 결정들에 참여하게 하고 해결방법에 대한 논쟁을 이끌어냄** 이해관계자와 시민대표들에게 위험을 평가하고 관리하며 적절한 해결방법을 찾기 위해 논쟁할 수 있는 기회를 주도록 함

# 3

위험커뮤니케이션  
과정



● **한국인의 삶을 위협하는 위험 증가 위험사회 한국**

- 한국도 선진국가 대열에 들어서면서 전지구적 위험에 동일하게 노출
- 일본 대지진 등으로 안전문제를 중요하게 인식하는 패러다임 전환이 일어남

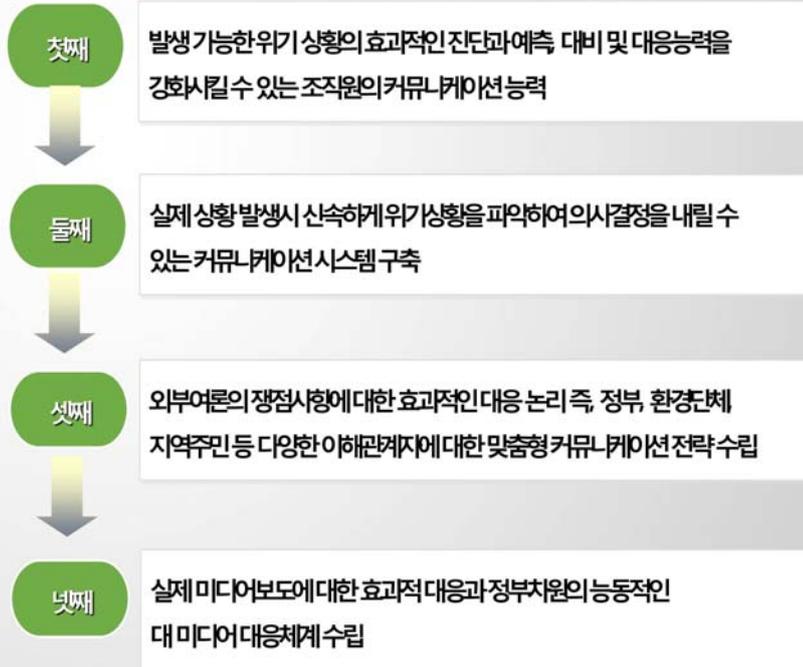
'위험사회,  
한국의전경'

자연재난증가	질병확산	인보위협확대
		
2011년 7월 수도권 폭우	2011년 3월 구제역 파동	2010년 11월 연평도 포격사건
		
2014년 2월 강원도 폭설	2014년 2월 시 파동	2014년 4월 북한 무인기 사건

## ABOUT

위험커뮤니케이션의  
필요성 및 개념

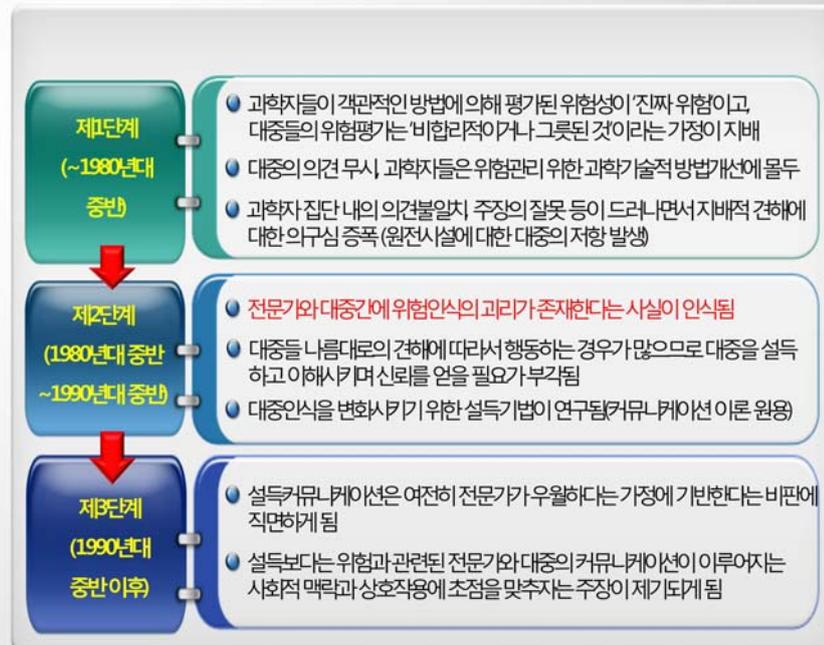
### ● 위험커뮤니케이션의 고제



## ABOUT

위험커뮤니케이션  
연구동향

### ● 위험을 커뮤니케이션 관점에서 논의점 변천 과정



## ABOUT

위험커뮤니케이션  
연구분야

### ● 위험커뮤니케이션이연구영역으로 고려할수 있는주요이슈들

#### (1) 위험 인식분야

- 위험에는어떤 유형이 있고 위험은 얼마나큰가?
- 우리는어떠한 피해를 걱정해야하는가? 그리고 누가 그 피해를 받게 되는가?

#### (2) 위험 관리분야

- 누가 위험에 책임을 져야하는가?
- 위험을 줄이기 위해 공공부문과 민간부문은 무엇을 할 수 있는가?

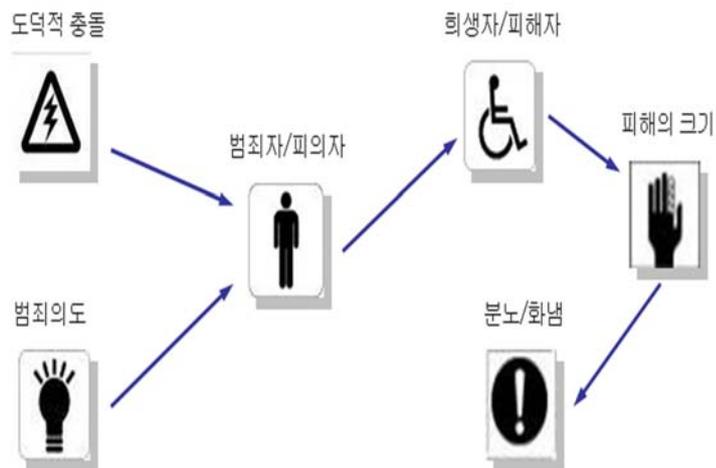
#### (3) 위험 행태분야

- 어떻게 국민들로 하여금 위험한 행위를 중단하거나 줄이도록 할 수 있는가?

#### (4) 위험 수용분야

- 어떠한 결정행위를 통해 지역주민을 새로운 위험으로 내모는 것이 정당한가?

### 일반인의 위험 관점



전문가 Vs. 일반인

# 4

0

## 전문가 Vs. 일반인

### 전문가와 일반인

- 전문성이 서로 다른 커뮤니케이션 파트너는 지식과 정보를 이해/공유하는 과정에서 문 제점 발생
- 학술적인 효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 '일반 사람'을 우선시해야 함
- 일반 사람의 관점을 주제로 삼고 문제 제기 -> 학술적인 컨셉트와 전문가의 메시지 설명
- 갈등 논쟁은 전문가와 일반 사람의 차이에서 발생
- 전문가와 일반 사람이 만난다는 것은 기술적인 전문가와 일상적인 일반 사람의 문화의 접점

### 전문가 문화와 일상 문화(일반 국민 문화)간에 3가지의 큰 차이 존재

#### ① 상이한 합리성과 진리 컨셉트의 차이

- 전문가 문화에는 긍정적 진리 개념이 존재하지만 일상 생활의 진리는 실제적 행위에 적합
- 상이한 합리성의 충돌

#### ② 상이한 위험 통제 메커니즘에 대한 선호의 차이

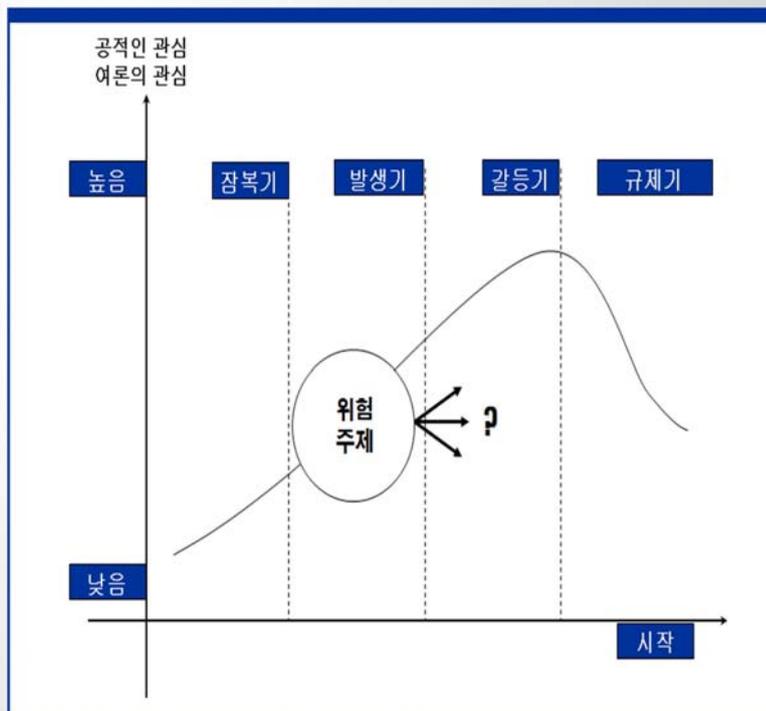
- 전문가는 일반 사람들의 기술과 기술적 위험을 다루는 능력을 크게 신뢰하지 않음
- 일반 사람은 기술에 대한 행정적 통제에 낮은 신뢰도, 개인적 통제 행하는 분권적 해결 방안

#### ③ 상이한 문제의 표현 방식과 결정과정의 차이

- 일반 사람은 여러 상황에서 기술의 장단점을 개인적인 이용의 창원에서 계산
- 전문가는 대개 사회적인 장단점 중시/ 비용과 이용의 관점

0

## 위험 커뮤니케이션의 증폭과정



0

**위험문제에  
영향을 미치는 요인**

이럴 경우에 위험이 문제로 발전한다	예시
위험에 대한 슬로건 주장이 설득력 있고 누구에게나 호소력이 있다	"원자력 발전소 안 됩니다"와 같은 슬로건
드라마틱한 특성이 있다	스캔들이나 사고 발생
관련된 사람을 확인하였다	희생자가 있다
거리적으로 가깝다	이웃에 영향을 준다
범인을 찾을 수 있다	정부는 고발되었다
강력한 지원집단이 있다	환경단체가 위험이 있다고 가정한다
위험이 적은 대안적 선택이 있다	원자력 대신에 풍력 에너지 재생 에너지
부모나 의견 지도자가 문제가 있다는 전문가의 관점을 지지한다	의사, 목사, 교수의 의견
미디어의 이해관계가 있다	특정 신문/방송이 보도한다
위험이 정치화되고 있다	정당이 위험의 문제를 가정하고 논한다

0

**위험 커뮤니케이션  
무엇이 중요한가?**

**언제 위험 문제가 위험에서 위기로 전환되는가?**

- 핵심적인 문제는 바로 누가 무엇이 이것에 책임이 있는냐 하는 것이다. 기업에게 책임이 있는지 아니면 기업의 책임에 면책을 주는 외부 요인에 있는지는 매우 중요하다.
- 동시에 이 위험에 의도적으로 관여되었다고 인식되면 매우 심각한 위기에 봉착할 수 있다는 것을 염두에 두어야만 한다.

**문제의 의미와 공중의 반응**

문제의 원인 해석	공중의 반응
외부적인 원인(자연재해)	연민과 유감
지식 부족(예상치 못한 결과)	모든 것을 추했을 때 관용됨
부주의(조심)의 결여	개선 요구 또는 새로운 인식
거리적으로 가깝다	이웃에 영향을 준다

# 5

## 위험커뮤니케이션의 구성 토대(3가지 구조)

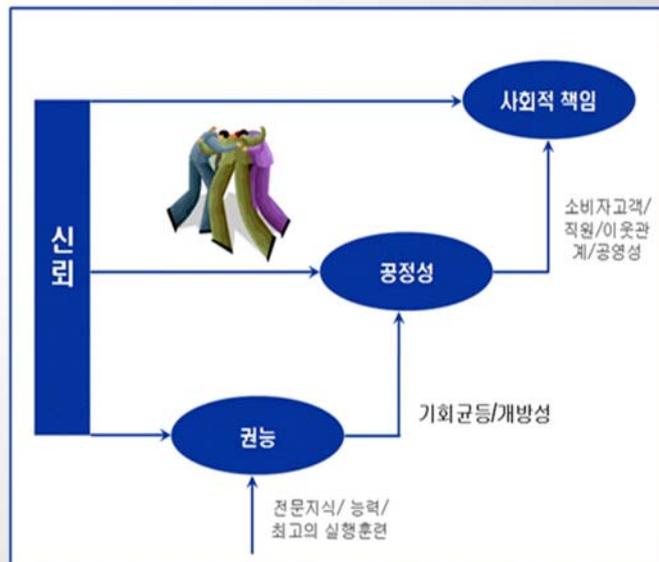
위험커뮤니케이션의  
구성요인



### 제1 구성요인 관련자간 관계의 질

- 신뢰의 구성요인

위험커뮤니케이션  
구성토대



위험커뮤니케이션  
구성토대  
정보디자인

### 제2 구성요안 정보디자인

• 위험에 관한 정보와 지식의 전달은 위험 커뮤니케이션에서 핵심적인 내용이다. 그래서 그 과제를 다음과 같이 제시할 수 있다.

- ① 무엇을 전달해야 할까? (각 위험 문제의 핵심 주제를 파악)
- ② 어떠한 질문을 해야 할까? (각각의 위험 관점을 고려)
- ③ 무엇을 전달하고, 답변을 해야 할까? (위험에 대한 양적이고 질적인 서술)
- ④ 위험을 분명히 드러내기 위해서는 어떠한 비교가 도움을 줄 것인가? (양적인 위험 서술에 대한 이해를 높이기 위하여 적합한 위험을 비교하여 투입)

• 정보와 지식의 전달 과정으로서 위험 커뮤니케이션은 두 가지 목적을 갖고 있다.

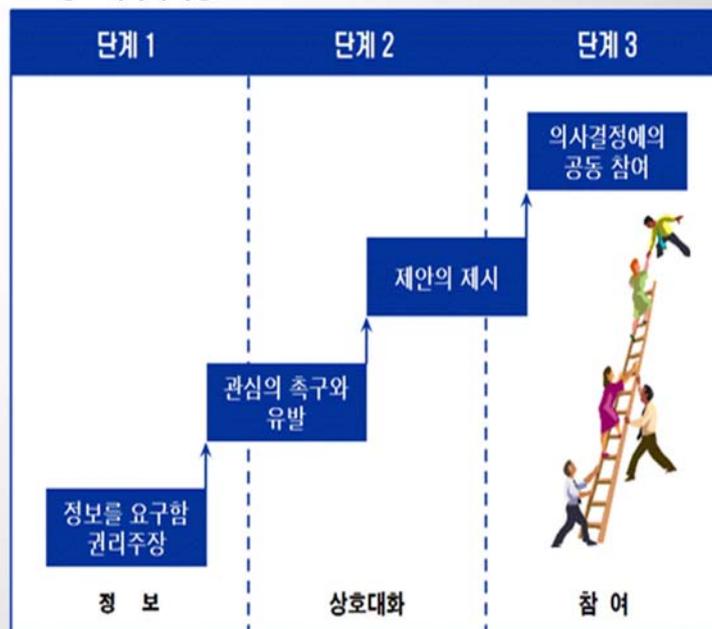
- ① 첫째는 좀 더 나은 위험 평가를 가능토록 하는 것이다. 이것에는 정보를 전달하고, 잘못된 오해를 바로잡고 그리고 가치 평가에 도움을 주도록 하는 것이 있다.
- ② 둘째는 위험에 대한 공적인 공중의 관점을 존중하고, 이러한 상호 관계에서 제기된 문제에 답변을 주어야 한다는 것이다.

○

위험커뮤니케이션  
구성토대

### 제3 구성요안 상호대화의형성과끌어내기

• 상호대화의과정



# 6

T

## 위험커뮤니케이션 구성

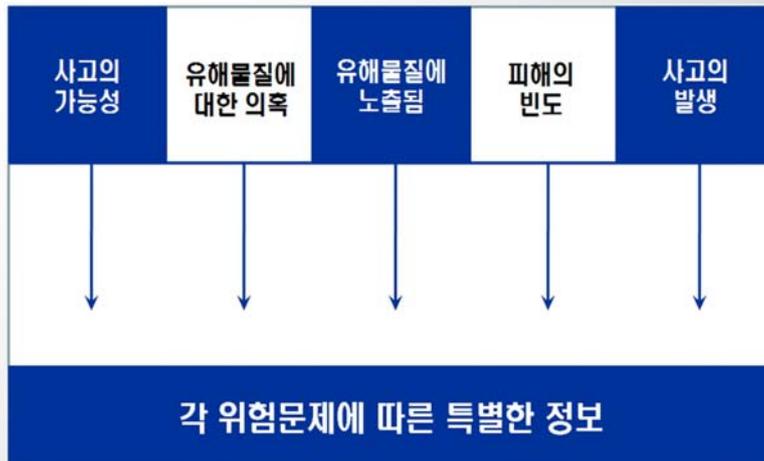
- 위험커뮤니케이션은 사회적 관계의 질, 정보 디자인 그리고 관계자간의 대화 형성이라는 세 가지 구성 요인에 토대를 두고 있다.
- 위험커뮤니케이션은 커뮤니케이션 당사자간의 권능, 공정성, 상호적 책임 등의 개념과 밀접한 관계를 맺고 있다. 즉 상호적인 신뢰에 기초하고 있는 것이다. 이와같은 긍정적인 평가가 없이는 위험커뮤니케이션이 원활하게 이루어지지 못한다.
- 정보와 지식의 전달은 위험 문제와 위험 관점에 대한 상호 차이를 줄이는 것을 목적으로 해야 한다. 이를 위해 필수적인 것은 위험의 이해에 중요한 내용을 전달하는 것이며, 다른 하나는 공중이 제기한 문제에 답변하는 모습을 띠어야 한다.
- 위험커뮤니케이션은 당사자간의 상호 대화를 만들어내는 모습을 요구한다. 당사자의 관점을 고려하지 않는 일방적인 정보는 성공적인 커뮤니케이션의 토대를 만들지 못한다.

# 6-1

## 위험 문제의 진화과정

T

## 위험커뮤니케이션의 단계: 유해물질 중심



# 6-2

## 신뢰를 위한 공중 참여의 확대

### 정부 신뢰 검증하기

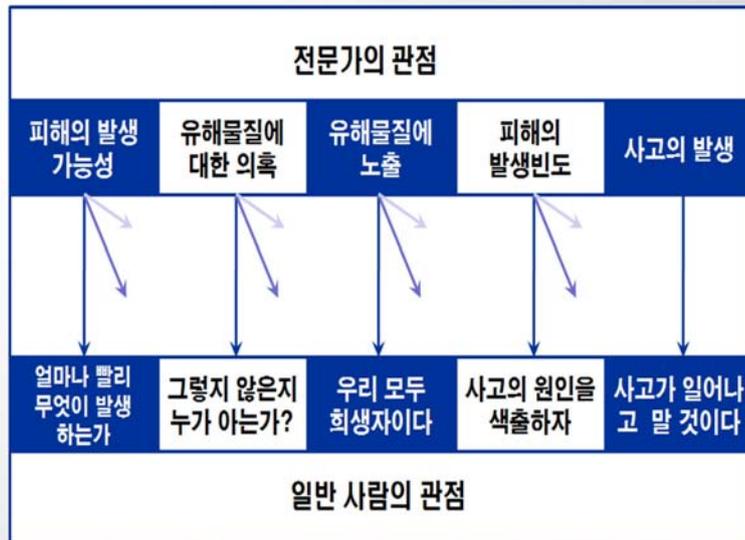
- 정부의 대표자는 진실에 입각하여 논쟁을 한다.
- 정부의 대표자는 합의와 협정을 지킨다.
- 정부의 대표자는 신뢰할 수 있는 협상 파트너이다.
- 정부의 대표자는 공적인 관심사를 고려한다.
- 정부의 대표자는 진심으로 협상에 임한다.
- 정부의 대표자는 약속을 지킨다.
- 정부의 대표자는 다른 집단을 속이지 않는다.
- 정부의 대표자는 여러 집단을 공정하게 다룬다.

O

신뢰를 위한  
공중 참여의 확대

# 6-3

## 전문가와 일반인의 위험 관점



T

신뢰를 위한  
공중 참여의 확대

# 64

T

신뢰를 위한  
공중 참여의 확대

## 전문가와 일반인의 위험 관점

위험 비교의 목적	위험 비교의 방식
위험 평가의 신뢰성	상이하고, 독립적인 평가의 비교
비교를 강화하기 위한 위험의 비교	매우 작은 부분의 확률을 예로 제시 (피해의 구간, 양적인 모습, 부피의 형태 등)
위험의 범주를 분명하게 드러나게 하는 비교	적정치나, 하한치에 대한 비교
상대적인 의미의 중요성을 드러나게 하는 비교	위험을 경감시킬 수 있는 조치를 위해 필요한 위험의 비교 같은 영향을 주는 여타 다른 위험 원천에 대한 비교

# 65

T

신뢰를 위한  
공중 참여의 확대

커뮤니케이션은 우선적으로 위험 논쟁에서 제시되는 문제에 초점을 두어야만 한다. 그 다음으로 위험의 이해에 필요한 정보와 학술적 토대를 전달해야 한다.

- ① 첫 번째 단계는 위험 문제를 질서 있게 정돈하는 것이다. 이에 대한 질문은 다음과 같다. 어떠한 위험 문제와 커뮤니케이션이 관련 있는가?
- ② 두 번째 단계는 양방향 커뮤니케이션에 적합한 커뮤니케이션 방법을 선택하여 추구하는 것이다.
- ③ 세 번째 단계는 신뢰의 확보와 관련된다.
- ④ 네 번째 단계는 일반 공중이 갖고 있는 위험의 관점을 고려하는 것이다. 이에 따라 커뮤니케이션이 가능한 주제를 선택해야 한다.
- ⑤ 다섯 번째 단계는 위험 문제와 위험의 관점을 일치시키는 것이다. 질적인 위험 서술이 여기에 적합하다.
- ⑥ 여섯 번째 단계는 양적인 위험 서술에 필요한 기준 요인과 위험 비교를 선택하는 것이다.

# 7

T

위기 발생 단계에서의  
위기 관리 커뮤니케이션

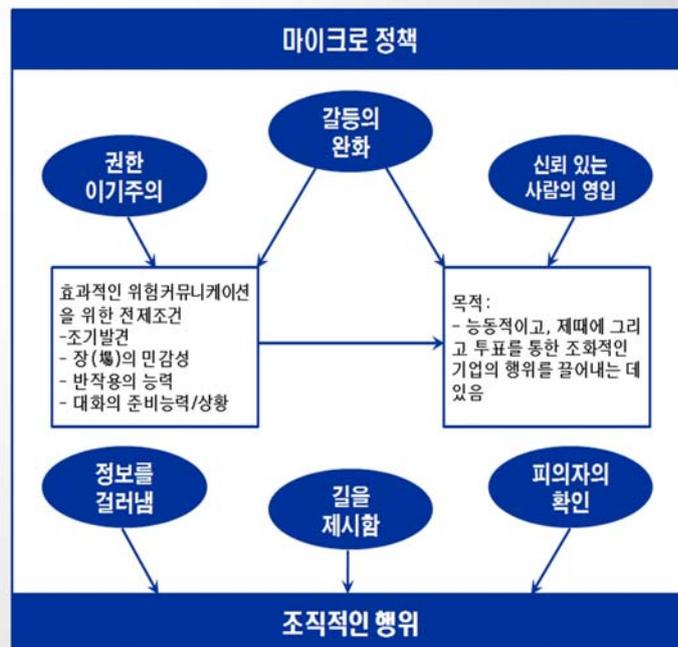
## 위기 커뮤니케이션에서 요구되는 의무 사항

처음 20분 내에 취해야 할 의무 사항	
20 min. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련정보의 평가</li> <li>- 위험경고를 발동해야 할지 여부를 결정</li> <li>- 경고발동 필요 시 발동시킴</li> <li>- 위기의 진원지를 찾음</li> <li>- 필요 시 위기관리센터를 현장에 설치함</li> </ul>
1시간 내에 취해야 할 의무 사항	
1 h 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상이한 위상의 판단</li> <li>- 필요 시 주민에게 행동요령과 정보를 제공함</li> <li>- 관청에 정보제공</li> <li>- 직원들에게 내적인 정보제공</li> </ul>
2시간 내에 취해야 할 의무 사항	
2 h 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미디어와 핫라인 건설</li> <li>- 관련자와의 핫라인 건설</li> <li>- 언론에 정보제공</li> </ul>
24시간 내에 취해야 할 의무 사항	
24 h 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 언론보도 대변인의 선발과 준비</li> <li>- 미디어에 제공할 정보의 준비</li> <li>- 언론과의 인터뷰, 보도의 실행</li> <li>- 관련당사자를 돕기 위한 규정의 제시</li> </ul>

T

위험 커뮤니케이션의  
응용

## 위험 커뮤니케이션 전환에 필요한 정책



# 8

0

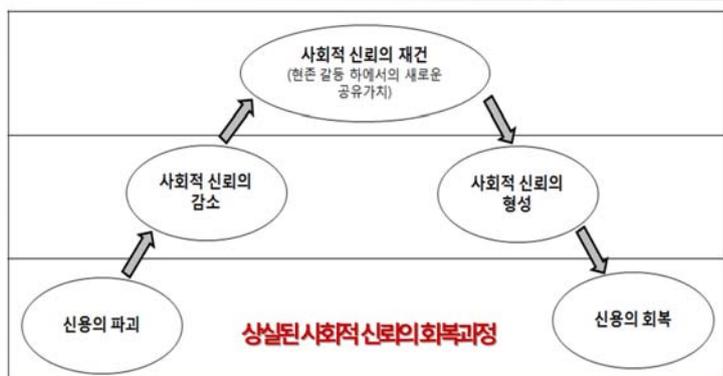
위험 커뮤니케이션의 미래



ABOUT

위험 커뮤니케이션의 미래

- **안전-안심사회 구현을 위한 조건: 신뢰시스템의 구축**
- 이제는 위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없다는 안전(安全)의 개념을 넘어서 위험에 대한 모든 걱정을 떨쳐 버리고 마음을 편히 기질 수 있는 안심(安心) 개념으로의 패러다임 변화가 요구됨
- 이에 안심사회 구현의 조건으로서 신뢰시스템에 대한 구체적인 논의가 필요



\* 사회적 신뢰 개념은 1999년부터 유럽연합이 추진해 오고 있는 'Trustnet' 프로그램의 일환으로서 이 프로그램에 의해 발간된 연구보고서(EC, 2000)에서는 위험사회를 치유하는 처방으로 '사회적 신뢰의 개념을 제시'

ABOUT

위험커뮤니케이션의 미래

● 사회적 신뢰 구축의 토대 위험커뮤니케이션 활성화

- > 빈약한 우리 사회의 위험 의사소통의 회복이 급선무
- > 위험정보공급자전문가, 정부의 변화 필요: 대중은 위험에 대해 비합리적이거나 잘못된 인식을 가진 것이 아니라 다르게 인식하고 있다는 인식
- > 무엇보다도 대중은 설득의 대상이 아니라 위험 문제를 같이 풀어나갈 파트너로 인정해야 함

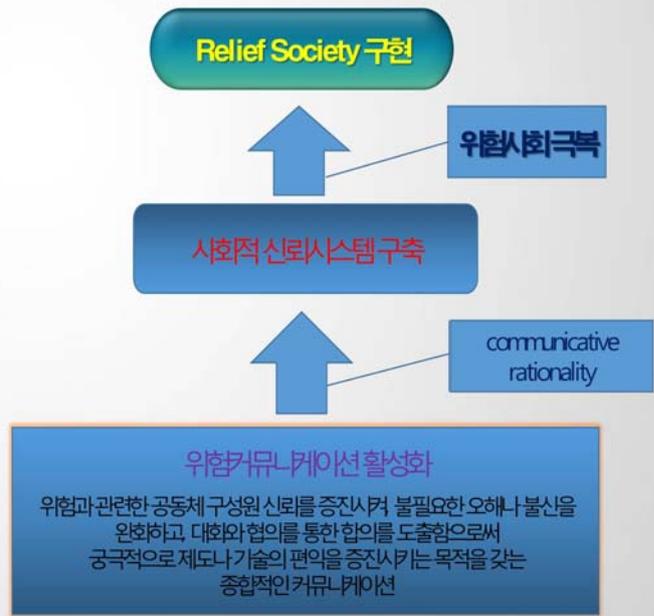


- > 위험평가에 관련된 각 사회주체가 함께 관여하고 이에 대한 양방향의 의사소통을 활발히 진행하며 이를 통해 위험인자의 상호 격차를 줄이고 위험에 대한 실천적 해결방안을 모색하려는 노력이 필요

ABOUT

위험커뮤니케이션의 미래

● 안심사회를 향하여..



● **심부재사회(心不在社會)를 넘어서 신뢰사회를 향하여...**

## ABOUT

맹각(盲覺) 사회를  
넘어서 고지각(高知覺)  
사회로

사회적 신뢰시스템구축

위험커뮤니케이션활성화

入則無法家拂士, 出則無敵國外患者  
國恒亡

감사합니다