

ISSUE BRIEF



위기관리 정보제공이 효과적인 위기 대응을 가능하게 한다

유 민 영 / 에이케이스 대표

기업과 정부의 위기관리 컨설팅을 하고 있으며 전략 커뮤니케이션 전문가다.
네이버뉴스 편집자문위원, 경희대 언론정보대학원 겸임교수, 서울시 안전자문단
위원 등으로 활동하고 있고 경향신문에 칼럼을연재하고 있다.

| 안 | 전 | 충 | 남 |

ISSUE BRIEF 11

SUMMARY

공동 브리핑
(JOINT PRESS BRIEFING)



위기 대응 커뮤니케이션과
현장 보상 시스템



위험을 만들지 않는 화재 예방 제도화



가장 먼저 도착한
위기 전문가가 현장 지휘자



사고 유발자의 위기관리 역할 책임

위기관리 정보제공이 효과적인 위기 대응을 가능하게 한다

유민영(에이케이스 대표)

이미 벌어진 사건을 통해 앞으로 일어날 일을 예측하고 대비할 수 있어야 한다. 공공 영역에서 재난과 위험에 대한 위기관리에 대한 정보를 제공하는 과정은 현장과 실제 상황에 기초한 제도와 정책, 행동과 경험에 대한 연구로 구성될 필요가 있다. 누구나 쉽고 편하게 이해하고 수용할 수 있는 구체적 상황을 통해 검토, 복기, 성찰의 과정을 거칠 수 있을 뿐 아니라 실제 구현할 수 있는 교훈, 제도와 정책을 선별하고 선택할 수 있기 때문이다. 이 과정을 통해 새로운 모델을 만들어 갈수도 있을 것이다.

1. 공동 브리핑(Joint Press Breifing)




- 보스턴 경찰서장, 매사추세츠 주지사, 보스턴시장, FBI가 공동 브리핑 진행
- 2013년 4월 15일 보스턴국제마라톤 테러 당시 FEMA(연방 재난 관리청), MEMA(매사추세츠 주 재난 관리청)와 유기적으로 상황을 관리
- 세월호 상황과 같은 정부 및 기관이 각각의 브리핑을 진행한 것이 아니라 컨트롤타워가 있는 호텔에 모여 브리핑을 진행해 혼선을 막고 단일한 메시지를 전달함



배울점

커뮤니케이션 활동과 관련해 개별 기관과 단체의 이기주의 및 칸막이가 실제 상황에서 장애가 작동하지 않도록 규칙을 미리 정하고 합의해 놓을 필요





2. 위기 대응 커뮤니케이션과 현장 보상 시스템



안소정
@sojong





그제는 리옹에 갔다왔다. 돌아오는 기차가 밤 11시30분에 빠리에 도착예정이었는데 빠리와 리옹의 딱 중간지점, 별판 한가운데서 기차가 멈춰서더니 안내방송이 나왔다. "기장의 건강문제로 운행을 잠시 중단합니다. 기장은 지금 의료진의 도움을 받고있습니다"

398
리트윗

125
관심글



오후 7:27 - 2015년 3월 19일



안소정 @sojong · 13시간

떼제베 운전기사가 아파서 기차가 암흑 한가운데에 섰다니. 기차안은 잠시 소란스러웠다. 프랑스인들 특성상 기장이 만취상태였다는등 대강 농담하면서 기다리는 상황. 그리고 한참후에 또 안내방송이 나왔다. "기장의 상태가 회복되지못해서 대안을 찾고있습니다"

276 49



안소정 @sojong · 13시간

곧이어 구급차가 몇대 도착하고 선로에서 왔다갔다 하는 구급대원들이 보였다. 기차의 카페 칸에서는 물을 무료로 배급하기시작했고, 구급대원들도 물을 나눠주려 기차로 올라왔다. 사람들은 여전히 구급대원이랑 농담따먹기나 하면서 여유로워 보였다.

226 37



안소정 @sojong · 13시간

이어진 안내방송 "지금 리옹에서 기사 한명이 출발하여 오고있습니다. 기존 도착 예상 시간에서 최소 2시간 지연될 것 같습니다." 이 한마디에 탄식과 술렁술렁한 반응이 잠시 있었다. 그러나 이내 자기 책이나 폰을 들여다보면서 평정심을 찾는



안소정 @sojong · 13시간

나 혼자 패닉상태인것같았다. 새벽1시반이면 메트로가 끊겼을 시간인데 숙소에 어떻게 돌아가지. 택시비는 얼마나 나오려나. 이 많은 승객이 탈 택시가 있으려나. 내리자마자 줄기로 달려야하나..

256 38



안소정 @sojong · 13시간

한시간정도 패닉하고있자 안내방송이 또 나왔다. "도착한 기장이 15분정도 테스트를 거친 후 기차가 출발할것임. 파리에서 승객들을 위한 택시가 대기하고 있음. 또한 기차티켓비의 25%가 환불될 예정."

287 48



안소정 @sojong · 13시간

헐.. 과연 선진국. 대응이 무지 신속하다. 위기대처 매뉴얼이란 이런것이로군. 그 때부터 이 동양인여행자는 겨우 안심이 되었다. 그와중에도 승객들은 지나가는 승무원에게 기장 상태 괜찮냐고, 회복중이냐고 묻거나 하는 모습..

256 43



안소정 @sojong · 13시간

기차는 새벽 한시반에 불이 다 꺼진 빠리기차역에 도착했다. 역 출구에서 직원들이 사람들을 줄세우고 일일이 행선지를 묻고 거리에 따라 가격이 다른 택시티켓을 나눠줬다. 선불로 철도공사에서 택시기사에게 지불하는것.

267 42



안소정 @sojong · 13시간

새벽 두시가 넘어가는 시각. 줄 서서 택시를 기다렸다. 택시들이 줄줄이 역으로 들어왔고, 역무원들이 착착착 승객들을 태웠다. 이 모든 과정에서 어떤 돌발상황이 나 혼란도 발생하지않았다. pic.twitter.com/aFATfd9Mkv

250 36



안소정 @sojong · 13시간

송송송 일사불란하게 들어오는 택시들. 실제 택시비는 내가 받은 택시선불티켓의 반정도 나왔다. 그렇게 결국 안전하게 새벽두시반에 숙소에 도착.

pic.twitter.com/oEuhna2h91

201 29



안소정 @sojong · 13시간

기차가 한시간이상 지연될 경우 가동되는 티켓값 일부 환불시스템은 아주 간단. 온라인티켓은 사이트에서 바로 신청, 종이티켓은 티켓과 통장사본 복사본을 기차 안에서 나눠준 봉투에 넣어 보내면 계좌로 넣어줌. pic.twitter.com/tGRKNGXBHn

230 43



안소정 @sojong · 13시간

이 모든 과정을 겪으면서 새벽1-2시의 피곤한 시각에도 나는 약간 흥분상태였다. 늘 행정처리 느리고 대중대중 하는 게으른 민족이라 조롱했었는데 위기상황일수록 이렇게 깔끔하게 처리되는것을 보면서, 과연 선진국이다, 라는 감탄이 절로.. 소름이 끼치도록.

227 39



안소정 @sojong · 13시간

결국 이들의 기차티켓값의 일부는 그들이 보험사에 지불하는 값인 셈이다. 천여명의 기차 지연 승객에 대한 보상이 이렇게 합리적으로 잘 이루어진다는 것은 그만큼 보험 시스템도 탄탄하기 때문일듯? 그래서 어느 누구도 아픈 기장을 육하지않는다.

241 33



안나님 @soit75 · 13시간

@sojong 이 마지막 멘션 정말로 깊이 공감 합니다. 저두 프랑스에서 4년 반 정도 있으면서 프레팩튀나 시큐리테 소씨알 가서 돌 지경으로 화가 나다가도..그래.. 이 나라가 잘 살 수 밖에 없구나.. 종종 느꼈거든요.

3



안나님 @soit75 · 13시간

@sojong 초면에 말이 많았네요~ 반갑습니다~

3



안소정 @sojong · 13시간

평일밤 기차지연으로 당장 다음날 아침 출근이 피곤하게 생긴 마당에, 기장의 건강상태를 염려할 수 있는 여유는 그런데서 우리나라는 것. 부산왕복 ktx 티켓이랑 같은 값인데, 과연 이런 유사상황이 발생할 경우 같은 대처를 기대할 수 있을런지.

184 36

- 파리 거주 한국인 안소정씨가 겪은 프랑스의 열차 사고 대처 시스템
- 운전자의 안전을 우선시 하는 사회적 문화
- 중간 중간 진행 과정을 설명해주는 과정 커뮤니케이션을 성실히 수행하고 대체 운전자 도착 후에도 충분한 테스트를 거쳐 운행을 개시
- 보험 시스템에 의해 파리 도착 후에도 적당한 보상과 함께 연계 시스템에 의한 안전한 귀가를 위한 택시 후속조치

배울점

피해 후 보험가입에 의한 즉각적 보상 시스템을 제도적인 측면에서 연구해 볼 필요

3. 위험을 만들지 않는 화재 예방 제도화



17년 '난타' 공연 - 대거폭 팔은 송승환

“무사귀환, 그만한 방법 없습니다.” 송승환은 파리에 거주하는 한국인 안소정씨가 겪은 프랑스의 열차 사고 대처 시스템을 소개하며, 자신의 공연에서 보여준, 그가 제1차 세계대전 당시 ‘난타’가 세운 기록에 대해 소개했다. 1917년 1월 28일, 프랑스의 파리에서 열린 ‘난타’ 공연은 17년 만에 다시 파리에서 열렸다. 송승환은 17년 만에 다시 파리에서 열린 ‘난타’ 공연을 소개하며, 자신의 공연에서 보여준, 그가 제1차 세계대전 당시 ‘난타’가 세운 기록에 대해 소개했다. 1917년 1월 28일, 프랑스의 파리에서 열린 ‘난타’ 공연은 17년 만에 다시 파리에서 열렸다.

17년 만의 '난타' 공연 - 대거폭 팔은 송승환

송승환은 17년 만에 다시 파리에서 열린 ‘난타’ 공연을 소개하며, 자신의 공연에서 보여준, 그가 제1차 세계대전 당시 ‘난타’가 세운 기록에 대해 소개했다. 1917년 1월 28일, 프랑스의 파리에서 열린 ‘난타’ 공연은 17년 만에 다시 파리에서 열렸다.

17년 만의 '난타' 공연 - 대거폭 팔은 송승환

송승환은 17년 만에 다시 파리에서 열린 ‘난타’ 공연을 소개하며, 자신의 공연에서 보여준, 그가 제1차 세계대전 당시 ‘난타’가 세운 기록에 대해 소개했다. 1917년 1월 28일, 프랑스의 파리에서 열린 ‘난타’ 공연은 17년 만에 다시 파리에서 열렸다.

“.....소방법이 엄격한 뉴욕에서는 공연을 할 때도 화재 전문가를 반드시 고용해야 한다. 주로 전직 소방수인 그들이 하는 일은 공연 후 가스부스터에서 가스통 4개를 꺼내 그걸 캐비닛에 넣고, 다음 날 아침 캐비닛에서 가스통을 꺼내 다시 부스터에 넣는 게 전부였다. 그런데 주급이 1000달러가 넘었다. 예상치 못한 비용에 난감했지만 안전 규정은 무조건 따라야 했다. 이탈리아나 프랑스에서는 공연 전날 그 동에 소방대장을 불러 불 장면을 시연했다. 그가 오케이 해야만 막이 올라갔다. 공연 당일 무대 양쪽에 소방관을 한 명씩 배치한 적도 있다. 지금 생각해 보니 그래서 그 나라에는 세월호 사건 같은 게 없나 싶기도 하다.”

배울점

화재 예방 관련 해당 법규를 점검해 선진화할 필요

4. 가장 먼저 도착한 위기 전문가가 현장 지휘자



- 2015년 428일 서울 지하철 3호선 도곡역에 진입하던 전동차 내에서 70대 남성이 방화. 사고 발생 상황은 2003년 당시 대구 지하철 참사와 유사했으나 인명피해는 없었음
(2003년 2월 18일 대구 중앙로역 구내에서 화재 발생, 당시 192명이 사망하고 148명이 부상)
- 피해가 크지 않았던 이유 : 가장 먼저 도착한 사람이 현장 책임자
1) 대구 지하철 참사 때와는 달리 객실 의자가 불연성 소재여서 화염이 주변으로 번지지 않았음
2) 불이 난 객실 안에 출장 가던 서울메트로 소속 역무원이 타고 있었음
: 평소 훈련이 돼 있어 사고 인지 후 몇 초 만에 소화기를 가져다 소화액을 분사하고 이 과정에서 주변에 긴급 비상벨을 누르고 119에 신고할 것을 요청. 지하철에서도 탈출 안내방송과 적절한 출구 안내를 진행

배울점

근래 사고 현장에서 심폐소생술을 포함해 교육 연수자와 휴가 소방관들이 현장에서 역할을 하는 경우가 골든타임을 지키는 가장 효과적인 방법으로 효력을 발휘함. 위험 교육 이수자와 위험관리 담당자들의 현장 선행 역할에 대한 교육과 홍보 강화

5. 사고 유발자의 위기관리 역할 책임



- 현장 책임자가 모든 것을 좌우한다.
- 2014년 5월 불붙은 버스에서 끝까지 남아 승객을 모두 구출해 낸 중국의 버스기사가 화제 뉴욕타임즈(NYT)는 승객을 두고 먼저 탈출한 세월호 승무원들과 이 버스기사를 비교하며 집중 보도함. "지난달 침몰한 세월호에서 탈출한 승무원들과 극명한 대조를 이룬다"
- NYT "지난 12일 중국 쓰촨성 이빈시 도심의 다리를 건너던 버스가 갑자기 폭발하면서 불길에 휩싸였지만 운전기사였던 샤오쿤밍 덕분에 인명피해가 크지 않았다", "죽음에 직면한 순간에도 버스기사가 보여준 책임감 있는 행동은 국제적으로 주목을 받고 있다"
- (버스 폐쇄회로TV(CCTV)에 기록된 영상을 보면)
 - 1) 26년 경력의 베테랑 운전기사 샤오쿤밍은 한 탑승객이 인화물질을 바닥에 붓고 불을 붙이자 즉시 차량을 멈추고 시동을 끈 뒤 문을 열고 승객들을 대피시키려고 함. 그러나 고온으로 인해 모양이 변형된 문은 열리지 않음. 샤오쿤밍은 차량 내 소화기를 이용해 불길을 진압하려 했으나 이마저도 쉽지 않았음.
 - 2) 그는 당황하지 않고 침착하게 비상망치를 이용해 창문을 깨고 밖으로 나가 강제로 버스 앞문을 연 뒤 승객들의 탈출을 도움.
 - 3) 모든 승객이 다 탈출한 것을 확인한 그는 소화기를 이용해 버스의 화재를 진압. 샤오쿤밍의 책임감있는 행동에 몸에 불이 붙어 숨진 범인 1명을 제외한 승객 59명 전원은 가벼운 부상만 입은 채 무사히 탈출
 - 4) 반면 샤오쿤밍은 구조작업을 펼치는 과정에서 팔뚝과 머리에 심한 화상을 입고 구조 당시 연기를 많이 흡입해 정상적인 식음이 불가능한 상황이었던 것으로 알려짐.
 - 5) 샤오쿤밍의 책임감있는 행동이 알려지자 중국 언론과 국민들은 샤오쿤밍을 '영웅'으로 칭송하고 나섰다.



반면 지난 10월 울산에서 발생한 20여명의 사상자를 낸 버스 화재 사건의 경우 사고 발생도 문제지만 사건 후 운전자의 대응이 결정적으로 피해를 키우게 되었다. 현장 책임자인 운전자가 위기관리자 역할을 수행해야 하는데 전혀 그러한 직업윤리와 위기대응 능력을 발휘하지 않은 것이다.

“울산 울주경찰서 수사본부는 운전기사 이모(48)씨가 “출발 전 탈출용 망치 위치 등을 승객에게 알린 적이 없다”며 안전 관리 소홀을 일부 인정했다고 16일 밝혔다. 경찰은 또 이씨가 사고 직후 가장 먼저 탈출한 사실을 확인했다.

위험 및 재난 사고 가능성이 있는 직업에 대한 ‘위기관리자’ 직무 인식 및 교육 실시가 무엇보다 필요하다.