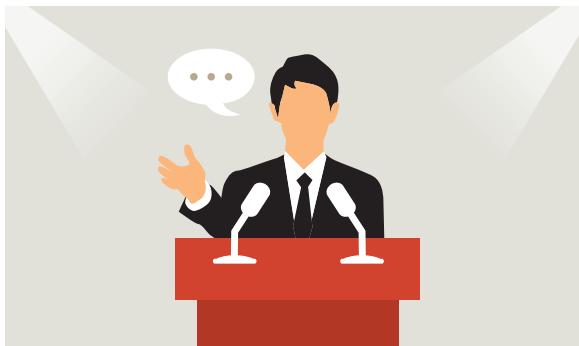


# 언론 대응, 이것만은 지켜라



언제, 어디서 터져서 얼마나 큰 피해를 줄지 예측할 수 없는 게 ‘위기’의 속성이다. 박재훈PR컨설팅 박재훈 대표는 “위기관리PR을 통해 조직의 평판(reputation)에 영향을 미치는 주요 쟁점 및 위험 요소를 발견하고, 주요 쟁점 및 관련 공중에 적절히 대응하는 전략을 개발하는 것이 위기 관리의 목적”이라고 설명하며 “조직에 부정적 영향을 미치는 이슈를 조기 발견하여 사전에 위기를 예방하는 전략을 마련하는 것이 사전 예방적 이슈관리, 조직의 평판에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 이슈를 발굴하고 명성관리 차원에서 적극적으로 이슈화하는 것이 적극적 이슈 관리”라고 덧붙였다.

박 대표는 신속성, 일관성, 개방성, 공감성, 신뢰성 등 5가지를 위기관리의 기본 원칙으로 정의하고, 메시지 전달에 있어서는 △핵심 메시지를 말하라 △이유를 조리 있게 말하라 △사례를 잘 활용하라 △핵심 메시지를 재차 강조하라고 충고했다.

언론 대응에 있어서 숙지해야 할 몇 가지 원칙은 ①거짓 말하지 마라 ②모르면 모른다고 해라. 추측성 해명은 금물이다 ③피하지 말라 ④공평하게 대하라. 소위 메이저언론이든 마이너언론이든 차별해서는 안 된다 ⑤Pause & Return은 30분 이내에 하고 ⑥One voice One message 한 목소리로 하나의 메시지를 전해야 한다.

박 대표는 언론 취재시 주의사항에 대해 ①기자의 전화는 최종확인이라고 생각하면 틀림없고 ②방송기자와

의 통화는 전부 녹음된다고 보면 되고 ③취재를 거부한다고 능사가 아니며 ④카메라를 손으로 가리는 등 카메라에 대고 대응하는 것은 절대 금물 ⑤공식적인 답변 외에는 말을 삼가는 것이 좋고 ⑥취재임을 밝히지 않고 취재하는 경우도 허다하며 ⑦비밀유지는 불가하다고 보면 되고 ⑧몰래카메라에는 전문가도 당할 수 있음을 명심해야 한다며, 언론 취재시 해야 할 것(Do)과 하지 말아야 할 것(Don't)에 대해 정리했다. **KAA** 이수지 susie@caa.or.kr

〈표 1〉 언론 취재시 ‘해야 할 것’과 ‘하지 말아야 할 것’

해야 할 것(Do)	하지 말아야 할 것(Don't)
•긍정적이고 건설적으로	•반말
•자신 있게	•노코멘트(No Comment)
•단문으로	•엠바고(Embargo)
•간단, 명료하게	•오프더 레코드(Off the Record)
•하나의 답변에는 하나의 단어가 중요	•법적 책임
•두괄식 문장	•만약
•감성적 단어 및 문장	•실명 언급
•질문 요지를 모르면 재확인하라	•다른 곳과 마찬가지로
•질문자에 공감 표시	•피해에 대한 구체적 설명
	•강한 부사는 사용을 자제하라 (절대로, 아주, 가장 등)
	•부정적 단어
	•솔직히 말씀드려
	•전문용어 사용 금지
	•잘못된 정보는 즉각 수정하라

〈표 2〉 곤란한 질문이 나왔을 때 적절하게 쓰는 말



- 잘 모르겠습니다
- 확인해 보겠습니다
- 답변할 입장이 아닙니다
- 답변할 위치에 있지 않습니다
- 언급할(말할) 단계가 아닙니다
- 고려해 보겠습니다
- 적절한 답변자를 찾아보겠습니다