

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 위기관리의 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 강조 하라고 충고했다.

언론 대응에 있어서 숙지해야할 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@kaa.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 • 자신 있게 • 단문으로 • 간단, 명료하게 • 하나의 답변에는 하나의 단어가 중요 • 두괄식 문장 • 감성적 단어 및 문장 • 질문 요지를 모르면 재확인하라 • 질문자에 공감 표시	• 반말 • 노코멘트(No Comment) • 엠바고(Embargo) • 오프더 레코드(Off the Record) • 법적 책임 • 만약 • 실명 언급 • 다른 곳과 마찬가지로 • 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