

7장 공중에 대한 이해

- 공중, 군중, 대중, 관계자에 대한 이해
- 공중확인을 위한 상황이론에 대한 이해

군중, 공중, 대중의 의미 및 차이점

▶ 공중의 특징

◦ Blumer

- 이슈에 직면해 있다
- 그 이슈에 응하는 방법에 관한 그들의 아이디어들이 분열되어 있다
- 그 이슈에 관한 토론에 참여한다

◦ Dewey

- 유사한 문제에 직면해 있다
- 그 문제가 존재한다는 것을 인정한다
- 그 문제에 관하여 어떤 일을 하기 위해 조직화한다

▶ 군중, 공중, 대중의 차이점

공중 세분화

▶ Dewey의 공중세분화

- 비 공중
- 잠재적 공중
- 자각적 공중
- 활동적 공중
 - 자각적 공중이 활동적 공중으로 되기 전에 자각적 공중과 comm. 하는 것이 효율적

공중 세분화 방법: Grunig의 상황이론(situation theory)을 중심으로

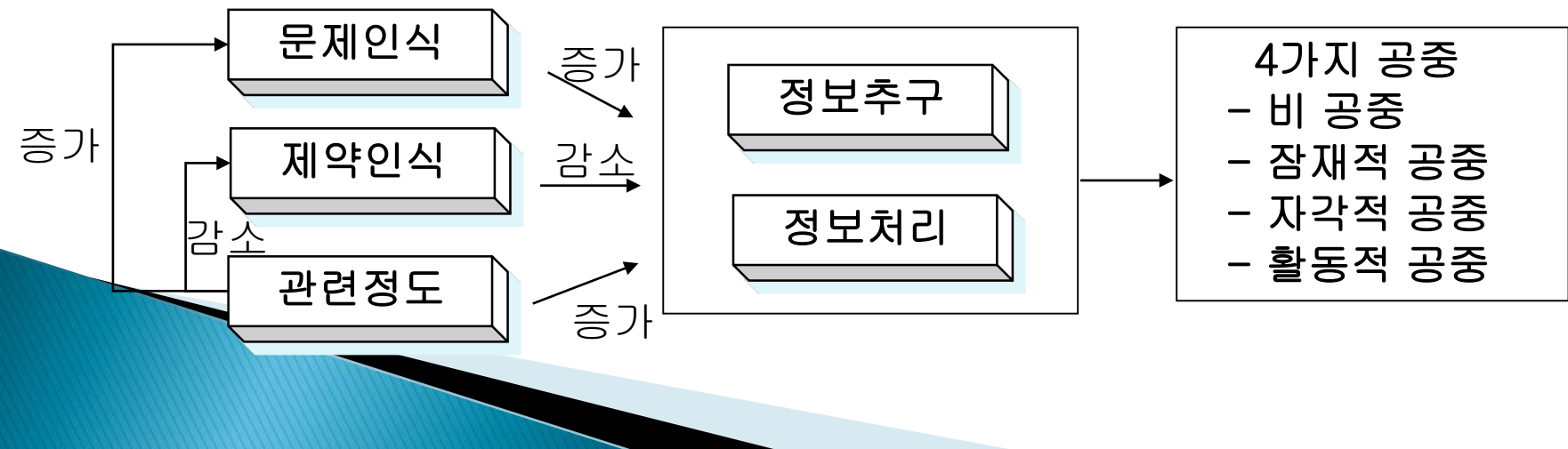
▶ 배경

- 모든 사람들이 모든 이슈에서 한 조직체에 대해 하나의 광범위한 태도를 갖지는 않으며, 각 상황에 따라 다른 사람들로 구성된 공중을 형성
 - 예) 기업자체, 제품, 기업의 비리 등에 따라 다른 태도 및 공중 형성

▶ 목적

- 사람들이 언제 어떻게 comm하는지와 사람들을 겨냥한 comm이 언제 효과적일 수 있는 가능성이 가장 많은지를 설명하기 위해 개발 (즉, 어떤 이슈에 대해서 어떠한 공중이 되는지를 예측하기 위해 개발)

▶ 상황이론 구성 변인들에 대한 이론적 설명



공중 세분화 방법: Grunig의 상황이론(situation theory)을 중심으로

▶ 핵심적 주장

- 쟁점 또는 상황에 따라 다양한 특성의 공중이 형성되며 각 공중들은 공중 유형에 따라 서로 다른 커뮤니케이션 행동을 보인다.
- 문제인식 높고, 제약인식 낮고, 관여도 높은 공중은 소극적 정보처리 보다 적극적 정보추구행동을 보인다.
- 문제인식(116페이지):
- 제약인식: (비교: 자아효능감)
- 관여도:
- 정보처리:
- 정보추구:

Grunig의 공중세분화(활동유형 중심)



공중 세분화 방법: Grunig의 상황이론(situation theory)을 중심으로

- ▶ 실제 적용 방법
 - 지역신문의 위기 관련 (워드파일 참고)
 - 최근에는 관여도 보다 문제인식과 제약인식을 두 개의 주요 변인으로 간주하고 분석하는 경향
 - 문제해결상황이론(김정남&그루닉, 2011)
 - 독립변인: 문제해결의 상황동기(문제인식, 제약인식, 관여도)+참조기준(선유경향이 영향을 미치는 쟁점활성화 전 단계 변인)
 - 종속변인: 문제해결에서의 컴 행위
 - 정보획득: 정보추구, 정보주목
 - 정보선택: 정보선별, 정보수용
 - 정보변동: 정보전달, 정보공유

공중 세분화

- ▶ Hallahan의 분류: 지식과 관여도를 기준(사분면 설명)
 - 비 공중: 쟁점, 이슈에 대해 관여 되어 있지 않고 지식도 없음
 - 비활동적 공중: 쟁점 이슈에 대해 지식, 관여도 모두 낮음, 그루닉의 비공중과도 비슷
 - 환기 공중: 지식수준은 낮으나 관여도 높음, 지식과 함께 활동공중화 가능
 - 인지 공중: 관여도는 낮으나 지식수준은 높음, 행동하지 않는 지식인
 - 활동 공중: 지식수준과 관여도가 모두 높음

공중 세분화

표 7 쟁점 진행 과정에서 쟁점 관리를 위한 공중별 대응 전략

공중 유형	대전략	응호-조화	소전략
활동 공중	협상 전략 (negotiation-based strategy)	응호	회피 전략(avoidance)
		혼합	인정 전략(acknowledgement) 교섭 전략(bargaining)
		조화	양보전략(concession)
각성 공중	개입 전략 (intervention-based strategy)	응호	가시적 협조 전략(co-optation) 봉쇄 전략(containment)
		혼합	확대/협력 전략(outreach/cooperation)
		조화	문의 대응전략(inquiry handling) 모니터링 전략(monitring)
인지 공중	교육 전략 (education-based strategy)	응호	매체 옹호 전략(media advocacy)
		혼합	로비 전략(lobbying)
		조화	동맹 구축 전략(alliance building)
비활동 공중	예방 전략 (prevention-based strategy)	응호	환심 사기 전략(ingratiation) 평판 강화 전략(reputation enhancement)
		혼합	성과 모니터링/ 품질보장 전략 (performance monitoring/quality assurance)
		조화	여론 조사 및 시장 모니터링 전략 (poll taking/market monitoring)

출처: Hallahan, K.(2001). The dynamics of issues activation and response : An issue process model. Journal of Public Relations Research, 13(1), p. 51, 박종민(2004)

8장 위기관리

위기관리의 정의

□ 학자들의 다양한 정의

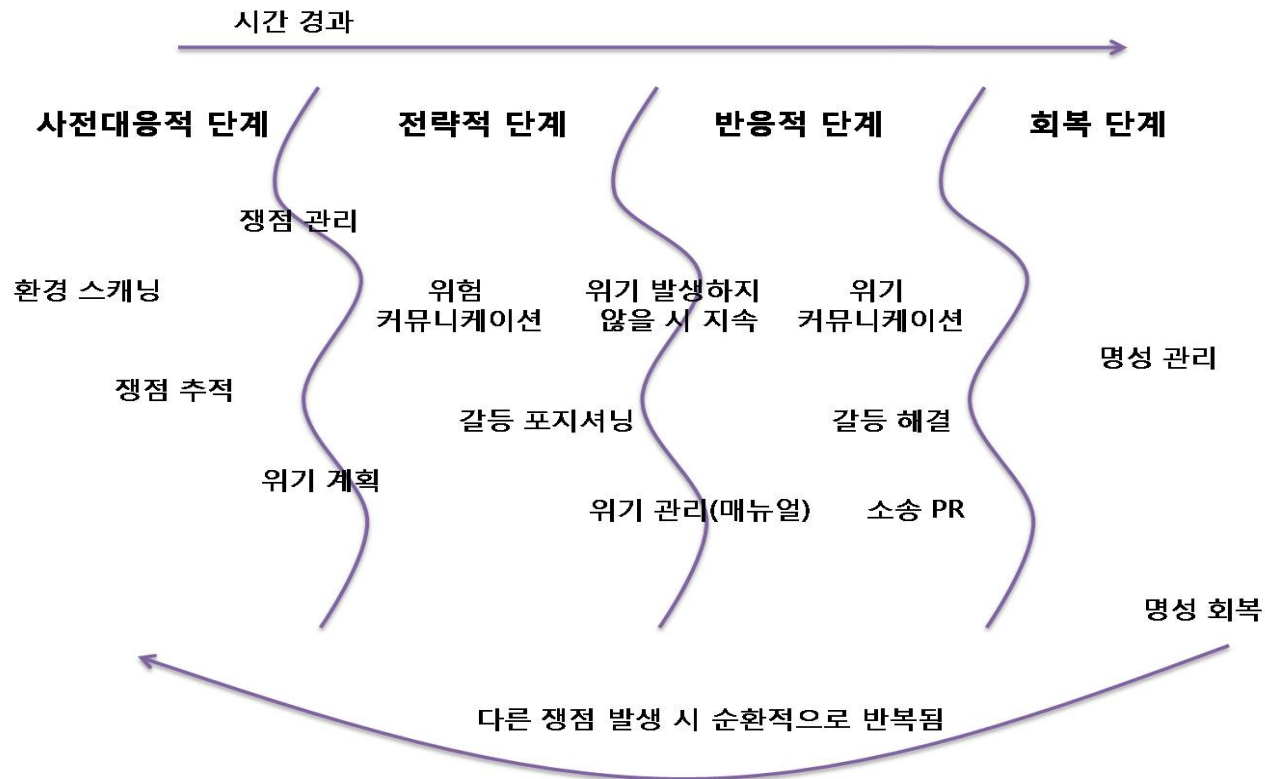
- 최윤희(1994): 위험과 불확실성의 많은 부분을 제거하여 스스로 자신의 운명을 더 잘 통제할 수 있도록 하는 경영기술
- 리틀존(Littlejohn, 1983): 비상사태를 피하기 위해 노력하고, 위기 발생에 대비하여 계획하고, 필요할 때에는 그것을 실행에 옮기는 다각적인 조직 차원의 노력
- 편 방스(Fearn-Banks, 1996): 조직에 부정적인 영향을 주는 사건들의 위험성과 불안 요인을 감소시키고 조직이 능동적으로 대처할 수 있도록 하는 전략적인 계획
- 윌콕스와 카메론(Wilcox & Cameron, 2010): 조직의 입장 그리고 가능한 범위에서 조직이 직면한 많은 이해관계자들의 입장을 함께 고려하면서 궁극적으로 위기가 될 수 있는 갈등의 생애주기에 영향을 미치기 위해 PR실무자들이 커뮤니케이션 전략과 과정을 개발하는 것

위기관리의 단계

□ 학자들의 다양한 단계 구분

- 핑크(Fink, 1986)
 - : 사전 경고/징후 단계-위기 발생-사후처리/만성적 단계-해결 단계
- 미트로프와 피어슨(Mitroff & Pearson, 1993)
 - : 위기 감지-대비 및 예방-위기 피해 억제-회복-학습 단계
- 콤즈(Coombs, 1999)
 - : 예방, 준비, 실행, 학습(유기적인 순환구조)
- 윌콕스와 카메론(Wilcox & Cameron, 2010)
 - : 사전대응적 단계(proactive phase), 전략 단계(strategic phase),
반응 단계(reactive phase), 회복 단계(recovery phase)

위기관리의 단계



사전대응적 단계: 쟁점관리



출처 : 연합뉴스 2011.04.05 기사 발췌

사전대응적 단계: 쟁점관리

□ 쟁점의 정의

- 체이스(Chase, 1977): 조직을 기업으로 두면서 기업경영에 중요하게 영향을 미칠 수 있는 내적 외적인 상황 또는 조건
- 존스와 체이스(Jones & Chase, 1979): 결정을 앞두고 있는 해결되지 않은 문제
- 크레이블과 비버트(Crable & Vibbert, 1985): 한 사람 이상이 중요성을 부여하는 인식된 문제들
- 무어와 칼루파(Moore & Kalupa, 1985): 조직경영에 심각하게 영향을 미칠 내외부의 상황 또는 조건, 사실, 가치, 정책에 대한 논쟁의 여지가 있는 문제
- PR학 원론의 정의: 조직의 경영에 영향을 미칠 수 있는 조직 내적인 문제나 사건 그리고 외적으로 제기 및 형성된 조직과 연관되는 정치적, 행정적, 법적, 경제적, 사회적, 문화적인 변화와 뉴스