

KOSHA GUIDE

X - 58 - 2012

리스크 커뮤니케이션 지침

2012. 11.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 사단법인 한국안전학회
충북대학교 안전공학과 임현교
- 제·개정 경과
 - 2012년 11월 리스크관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - 한국원자력안전기술원, 리스크/위기관리 커뮤니케이션 기술현황분석, 2011
 - Seven Cardinal Rules of Risk Communication, US Environmental Protection Agency (EPA), 1988
 - 環境省, 自治体のための化學物質に關するリスクコミュニケーションマニュアル, 2002
 - ILGRA (Inter-Departmental Liaison Group on Risk Assessment), Risk Communication A Guide to Regulatory Practice, 2007
 - EPA (Environmental Protection Agency), The EPA's Seven Cardinal Rules of Risk Communication, 1988
 - United States Nuclear Regulatory Commission, Effective Risk Communication Guidelines for Internal Risk Communication, 2004
 - United States Nuclear Regulatory Commission, Effective Risk Communication: The Nuclear Regulatory Commission's Guidelines for External Risk Communication, 2004

○ 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 11월 29일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

리스크 커뮤니케이션 지침

1. 목 적

이 지침은 생산 시스템 또는 제조·가공 기술과 관련된 유해위험요인에 대한 인식 차이로 인하여 제조자와 직간접적인 이해 관계자 또는 일반인들 사이에 발생하는 갈등을 극복할 수 있도록 기술적 사항을 제공함에 목적이 있다.

2. 적용범위

이 지침은 생산 시스템 또는 제조·가공 기술의 유해위험요인으로 인하여 갈등을 경험하는 직간접적인 이해 관계자 또는 일반인들 모두에게 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “리스크 커뮤니케이션(Risk communication)”이라 함은 현안이 되는 유해 위험요인의 내용, 위험관리를 위한 법적·제도적 관련내용 등에 대한 모든 메시지를 개인, 집단, 조직 간에 상호 교환하는 과정을 말한다.

(나) “이해 관계자(Stakeholder)”라 함은 의사 결정이나 행위로 인하여 실제로 영향을 받거나 주는, 또는 그럴 것으로 예상되는 개인이나 조직을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 KOSHA GUIDE X-1-2011(리스크 관리의 용어 정의에 관한 지침)에서 정하는 바에 의한다.

4. 필요성과 목적

4.1 리스크 커뮤니케이션의 필요성

(1) 리스크 커뮤니케이션의 의의

(가) 생산 시스템 또는 제조·가공 기술과 관련된 유해위험요인에 대하여 많은 일반인들은 TV, 신문, 전문지, 인터넷 등을 통해 일부 정보를 접하게 된다.

(나) 정보에 대한 치밀한 검토의 부족, 사실 정보와 개발된 메시지와의 불일치, 부적절한 표현으로 생기는 혼동, 그리고 폭로성 정보의 확산과 비계획적인 보도전략 등 다양한 요인들로 인해 정보 전달자와 이해 관계자들 사이에는 소모성 논쟁이 발생할 가능성이 매우 높다.

(다) 제조자와 직간접적인 이해 관계자 또는 일반인들 사이에 발생하는 갈등을 예방하기 위하여 리스크 커뮤니케이션은 중요하다.

(2) 이해 관계자의 불신

리스크로 인한 갈등은 이해 관계자들간의 불신에서 비롯된다. 그 주요 원인은 다음과 같다.

(가) 왜곡된 기업 이미지

언론을 통하여 보도된 부정적인 사건을 계기로 야기된 기업 전체에 대한 불신에서 비롯된다. 이러한 왜곡 이미지가 일단 굳어지면 증폭되는 경향이 있다.

(나) 안전성의 불신

위험 평가 및 위험 관리에 대하여 기준 자체를 불신하거나, 그 기준조차도 제대로 준수되지 않고 있지 않느냐 하는 불신이다. 일반인들의 안전 개념과 전문가들의 안전 개념이 다르기 때문에 발생할 수 있는 요인이다.

(다) 불충분한 정보공유

불충분한 자료나 정보는 정보 제공자가 무엇인가 숨기고 있다는 의심을

남게 되어 결과적으로 불신과 연결된다. 또한, 문제가 발생된 후 제공되는 정보는 오히려 불신감을 증폭시키는 요인이 될 수 있다.

(라) 부적절한 의견 수렴 절차

자신의 의견이 반영되고, 의사결정 과정이 공정하고 투명하다고 생각되면 결정 사항은 쉽게 받아들여지는 경향이 있으나, 충분한 절차적 공정성이 확보되지 않고, 참여 기회도 확보되지 않는 경우 불신은 증폭된다.

(3) 리스크 인식 요인

전문가와 비전문가 특히 이해 관계자들 사이에는 위험인지에 차이가 있음을 이해해야 한다. 일반적으로 전문가들은 연간 사망률 등 과학적 데이터로 리스크의 크기를 판단하지만, 일반인들은 특히 감정이라는 관점에서 다음 요인에 근거하여 리스크의 크기를 인식하는 경향이 있다.

(가) 파멸성

해당 유해위험요인으로 인하여 파멸적인 결과가 발생할 수 있는 성질. 원자력 발전소나 화학공장의 사고와 같이 한 번 사고가 발생하면 치명적인 부작용이 발생할 위험은 확률이 아무리 낮아도 리스크를 크게 인식하는 경향이 있다.

(나) 미지성

해당 유해위험요인을 관찰할 수 없거나 현재까지 잘 알려지지 않아 그 특성을 알 수 없는 성질. 유해위험요인의 발생 가능성과 메커니즘 등 과학적 지식이 충분하지 않은 위험에 대해서는 실제보다 그 리스크를 크게 인식하는 경향이 있다.

(다) 제어가능성 및 자발성

해당 유해위험요인을 스스로 제어할 수 있는 성질. 자동차 운전이나 흡연 등의 위험은 스스로 제어할 수 있다고 판단하기 때문에 리스크가 작게 인지되는 경향이 있다. 그러나 타의에 의한 유해위험요인은 확률이 아무리 낮아도 리스크를 더 크게 인식하는 경향이 있다.

(라) 공평성

해당 유해위험요인이 자신들에게만 해당된다고 생각하는 성질. 사회 전

체가 공평하게 위험을 분담하지 않고 자신들에게만 그 유해위험요인을 강요하고 있다고 느낄 경우에는 해당 유해위험요인의 리스크를 더 크게 인식하는 경향이 있다.

4.2 리스크 커뮤니케이션의 이해

(1) 리스크 커뮤니케이션의 목적

리스크 커뮤니케이션의 목적은 이해 관계자와의 신뢰를 향상시키는 것이다. 이를 위해 지역 주민 등 관계자에게 해당 유해위험요인의 존재를 알리고 사고의 예방을 도모하는 것, 이것이 안전보건분야 리스크 커뮤니케이션의 가장 중요한 목표이다.

(2) 리스크 커뮤니케이션의 효과

리스크 커뮤니케이션의 효과는 이해 관계자에게 사업의 안전성과 타당성을 알림으로써 상호 이해가 깊어지고, 원활한 사업을 지속할 수 있다는 것이다. 또한, 안전이나 환경 부서에만 국한되지 않고 기업 전체에서 안전 경영, 환경 경영의 공감대를 얻을 수 있는 것도 큰 효과이다.

(3) 리스크 커뮤니케이션의 특성

일반적으로 알려진 리스크 커뮤니케이션의 특성은 다음과 같다.

(가) 근본적으로 리스크 관리(Risk management)와 강한 연결성을 갖는다.

(나) 특정 유해위험요인에 대한 개인의 인식은 시간의 흐름에 따라 변화한다.

(다) 대중이 리스크를 경험하고 이해하는 방식에 따라 대중적 리스크 관념이 만들어지게 된다.

(라) 공식적인 리스크 대응 정책은 객관적인 증거나 통계 수치가 아니라 이해 관계자 또는 지역 주민의 주관적 위험인지에 의해 변경되거나 제한될 수 있다.

(마) 정보 제공자와 제공 정보에 대한 신뢰 관계가 구축되어 정보가 객관적이

고도 정확하게 이해될 때 이해 관계자들의 행동 및 인식에 변화가 생길 수 있다.

(바) 유해위험요인의 평가와 관리, 그리고 이해 관계자들을 연계시키는 정보의 흐름을 통해서 이해 관계자들의 가치, 기술적인 정보 및 의사결정을 통합하여 바람직한 정책결정을 유도하여야 한다.

(사) 확률론적 안전성 분석(Probabilistic safety assessment; PSA) 기법이 도입됨에 따라 위험규제를 위한 기본 가정들을 기업 조직 내, 외부적으로 공유해야 할 필요성이 더욱 증가한다.

(아) 궁극적인 리스크 커뮤니케이션의 목적은 리스크에 대한 인식 수준이 일정수준에 도달한 일반인들과의 상호작용을 통해 위험관리 정책결정의 객관성과 정당성을 확보하는 것이다.

5. 리스크 커뮤니케이션의 방법론

5.1 리스크 커뮤니케이션의 대상과 내용

(1) 리스크 커뮤니케이션의 대상

(가) 리스크 커뮤니케이션의 대상자들은 주로 이해 관계자들이 되는데, 효과적인 리스크 커뮤니케이션을 위해서는 이들의 특성을 이해할 필요가 있다.

(나) 예를 들어, 사업자가 화학 물질을 다루는 사업장을 운영하려는 경우 리스크 커뮤니케이션이 필요한 대상자는 다음과 같은 범위로 생각될 수 있다. 그러나 대상 물질의 유해위험성에 따라 실제 대상자는 얼마든지 달라질 수 있으며, 최종적으로는 직간접적인 소비자(생산시스템 구입자)를 포함하여야 한다.

① 지역 관계자

㉠ 사업장 주변 지역 주민

- ㉠ 사업장 주변 기업
- ㉡ 사업장 주변 환경 비정부기구 (Non-governmental organization, NGO)
- ㉢ 사업장 주변 환경 비영리단체 (Non-profit organization, NPO)
- ② 유해위험요인에 관심이 높은 일반인
 - ㉠ 관심이 높은 일반 생활자
 - ㉡ 관심이 높은 환경 NGO
 - ㉢ 관심이 높은 환경 NPO
 - ㉣ 문제가 되는 유해위험요인에 관심있는 관계자
- ③ 사업자와 직접 관계있는 대상자
 - ㉠ 사업장에서 일하는 직원
 - ㉡ 사업장에서 일하는 임시 직원 등
 - ㉢ 사업장과의 거래처
 - ㉣ 취급 시스템의 납입처 · 발주처, 금융 기관
- ④ 사업자에 출자하고 있는 주주
- ⑤ 전문가 집단
 - ㉠ 문제가 되는 유해위험요인에 관련된 전문가
 - ㉡ 사업소 또는 본사 및 지사가 소재하는 지역 행정 기관의 화학 물질 대책

담당자

⑥ 해당 사업장의 생산 제품을 사용하는 소비자

⑦ 이런 이유 때문에 대상자에 따라 전달해야 하는 커뮤니케이션의 내용과 범위도 달라질 필요가 있다.

(2) 이해 관계자들이 요구하는 정보 내용

(가) 리스크 커뮤니케이션을 할 때 대상자에 따라 유해위험요인에 대한 지식 수준, 인지 수준, 알고 싶은 정보, 우려, 불안의 질과 정도, 이해관계 등은 크게 다르다.

(나) 특히 전문기술과 관련된 정보들을 요구하는 이해 관계자들의 특성은 매우 다양한데, 그 중 주요 특성들을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 기술적 이해 관계자들의 주요 선호 정보의 예

| 이해 관계자 | 선호 정보의 예 |
|----------|--|
| 엔지니어 | <ul style="list-style-type: none"> - 리스크 분석과 평가에 이용되는 구체적인 시나리오가 타당한 것인가? - 어떤 시나리오가 리스크를 좌우하는가? - 결정론적인 공학적 분석 결과가 어떻게 분석 및 의사결정 과정에 이용되었는가? |
| 인간공학 분석자 | <ul style="list-style-type: none"> - 가정 사항들과 분석들이 어떻게 인간의 상호작용을 반영하였는가? - 현실적인 인간 성능 자료들이 활용되었는가? |
| 검사자 | <ul style="list-style-type: none"> - 검사작업과 관련하여 특정한 요소나 활동이 리스크에 미치는 영향은 얼마나 중대한가? - 리스크 분석이 어떻게 운용 상황이나 관측된 사건, 기타 자료들을 활용하는가? |
| 보건물리학자 | <ul style="list-style-type: none"> - 작업자와 일반 대중이 유해위험요인에 노출될 리스크는 어느 정도인가? |
| 생물학자 | <ul style="list-style-type: none"> - 분석에 어떤 형태의 장비, 유해위험요인, 결과들이 고려되었는가? |
| 보안 전문가 | <ul style="list-style-type: none"> - 악의적인 행동을 평가하는 데 어떻게 리스크 분석이 활용되었는가? - 어떤 형태의 디자인 기반 위협요인이 고려되었는가? - 확률은 낮지만 피해가 막심한 사건에 대해서는 분석하였는가? |
| 리스크 분석자 | <ul style="list-style-type: none"> - 복잡한 시스템의 설계나 운용을 정확하게 묘사할 수 있는 모델 현실성을 향상시키는 데 어떤 정보가 필요한가? |

(3) 리스크 커뮤니케이션 시의 공개 정보

(가) 리스크 커뮤니케이션을 할 때 공개되어야 하는 정보는 대상자의 신뢰를 얻을 만큼 충분하여야 한다.

(나) 그러므로 모든 현장과 시설은 원칙적으로 공개하여야 하며, 정보 공개도에 준하여야 한다. 그러나 기업의 기술적 비밀이나 재정 상황 등 민감한 부분에 대해서는 일정한 규칙이 필요하다.

(다) 기본적으로는 다음 수준의 사항들은 공개하여 이해 관계자들의 신뢰를 얻는 것이 바람직하다.

① 기업의 기본 방침

㉠ 기업의 유해위험요인관리 기본 계획

㉡ 유해위험요인의 관리, 수집, 운반 지침 등

② 시설 활용 계획에 관한 정보

㉠ 시설 활용 기본 계획

㉡ 시설 (제조, 가공 또는 처리 방식) 선정 이유

㉢ 도시계획법, 폐기물처리법 등의 법정 준수사항, 절차 등

③ 생산 또는 처리 계획 등에 관한 정보

㉠ 국가 또는 지자체가 규정하거나 허가한 제조, 가공 또는 처리 방식

㉡ 지자체의 처리, 수집, 운반 계획

㉢ 환경 관련 기관의 연간 수용 계획 등

④ 보관 정보

㉠ 지자체의 관리 및 보관, 처리 (양, 종류) 상황 등

⑤ 수집 및 운반 정보

㉡ 운반 경로

㉢ 운반 도중의 위치 정보

⑥ 처리 및 시설 정보

㉣ 처리 실적 (양, 종류 등)

㉤ 처리 시설의 보관량 (양, 종류 등)

㉥ 시설 가동, 작업, 긴급 대응 등의 각종 매뉴얼

㉦ 시설 가동 체제 및 가동 기간, 시간 등의 조업 정보, 운전 데이터

㉧ 처리 시설의 개보수, 점검 정보

㉨ 사고 정보 등

⑦ 모니터링 정보

㉩ 측정점, 분석 항목, 측정 결과

㉪ 백그라운드 데이터 등

⑧ 유해위험요인 관련 (감시)위원회의 기록

㉫ 활동 상황 등

5.2 리스크 커뮤니케이션의 방법

(1) 전단지, 뉴스 레터 발행, 현장 방문

(가) 사업장의 이해를 얻기 위한 방법으로 실시하기 쉽고, (현장 방문 설명 준비는 인적 자원의 투입이 필요하지만) 비교적 비용도 들지 않는 방법이다. 특히, 현장 방문은 실제로 사업장을 보여 줌으로써 설득력을 얻을 수 있으며 사업자와 이해 관계자들과의 신뢰 관계 구축에 기여하기 쉽다.

(나) 방식에 따라서는 일방적인 정보 전달은 양방향 커뮤니케이션이 되지 않는다는 특성을 이해하지 않고 사업자가 이러한 방법을 실시하게 되면, 리스크 커뮤니케이션이 충분히 이루어지고 있다는 착각에 빠지기 쉽다.

(2) 개별 방문, 소회의 개최

(가) 사업의 취지를 이해시키기 위해 일반적으로 사용되는 방법으로, 개인을 방문하여 정보를 모으거나 이해 관계자들 중에서 영향력을 가진 인물을 중심으로 소회의를 개최하는 방법이다.

(나) 이해 관계자들의 관심과 우려를 파악할 수 있으며, 동시에 의문에 대해서도 즉답할 수 있다는 장점이 있다. 또한 얼굴이 보이는 회의를 거듭하여 개인적 신뢰 관계가 이루어질 수 있다.

(다) 단점으로는 소규모 모임에 직원을 투입해야 하며, 비용과 시간이 걸릴 뿐만 아니라 의견을 잘 모을 수 있는 숙련된 직원이 필요하다는 점을 들 수 있다. 한편으로는 정보 공개가 이루어지기 어렵고, ‘밀실 논의’라는 인상을 주기 쉽다.

(3) 공청회 및 이해 관계자 설명회

(가) 가장 많이 활용되는 기술로서 공청회나 이해 관계자 설명회는 사업자로 부터의 설명을 직접 이해 관계자들이 듣고 의문을 해소할 기회인 동시에, 그 자리에서 질의응답을 통해 사업자가 이해 관계자들의 사업에 대한 생

각을 파악하는 기회도 된다.

(나) 법률과 조례, 요강 등에 따라 실시되는 경우가 많기 때문에 근거가 있으므로 비교적 개최하기 쉽고, 많은 사람들이 참가하기 쉬운 형태이기 때문에 한 번에 많은 의견을 들을 수 있다.

(다) 운영 방법에 따라서는 형식적인 것으로 끝나 버리거나 논란이 확산될 가능성도 있다. 전문가, 제3자 또는 이해 관계자들 중에서 신뢰할 수 있는 사람을 진행자로, 논점을 정리하기 위한 코디네이터를 두고 사전에 논의 진행을 위해 충분한 준비를 하는 등의 대응이 필요하다.

(4) 협의회 및 자문위원회

(가) 이해 관계자 대표와 행정, 사업자, 전문가가 특정 문제에 대해 같은 테이블에 앉아 의견 교환, 권고 등을 하는 것이다. 기간이 한정되어 있지 않거나 한정되어 있더라도 장기인 경우에 많이 활용된다.

(나) 양방향 커뮤니케이션이 가능하며, 문제 해결을 위해 건설적인 대화가 이뤄질 가능성이 있다. 또한, 상호 정보 교환을 통해 상호 신뢰가 구축될 수도 있다. 많은 사람들의 의견을 실현 가능한 제안으로 정리해 가는 기능을 갖고 있다.

(다) 참가자가 한정되기 때문에 누구를 협의회 위원으로 할지, 협의회 결정 사항이 주민에게 널리 받아들여지기 위해서는 협의회에 어떤 권한을 갖게 하면 좋을지 등의 과제가 있다.

(라) 사업자가 협의회에 어느 정도 협력할지도 효과에 큰 영향을 미친다. 위원회가 요청하는 정보를 사업자가 충분히 제공하고, 또한 위원회에서 위탁을 받은 전문가와도 연락을 주고 받을 만큼 관계가 되면, 아주 좋은 결과를 기대할 수 있다.

(5) 전화 핫라인

(가) 문제가 발생한 경우에 신속하게 대응할 수 있도록 하는 방법으로 효과적

이다. 생산 현장에서 가스 누출, 화재뿐만 아니라 악취와 수질 오염 등 예기치 못한 긴급 대응에도 도움이 된다.

(나) 의문에 대해 즉답을 얻을 수 있기 때문에, 자신의 불만에 신속하게 대응을 받았을 경우 이해 관계자들의 만족도는 상당히 향상된다.

(다) 직원의 신속한 대응 훈련이 제대로 되어 있어야 하며, 올바른 대응이 이루어지지 않으면 오히려 주민의 불신을 증대할 우려도 있다. 어떻게 리스크 커뮤니케이션 시스템을 구축하고 다른 부서와의 정보 연계를 구축할 것인가 등 조직 운영상의 준비도 필수적이다.

5.3 리스크 커뮤니케이션의 시기

(1) 신속성

리스크 커뮤니케이션의 목적은 이해 관계자들과의 신뢰 구축이므로, 유해위험요인의 취급과 아울러 가능한 한 신속히 시작하는 것이 바람직하다.

(2) 자발성

관련 시설물의 공사 진행이나 원자재 취급에 앞서, 또는 이해 관계자들의 요구가 있기 전에 자발적으로 시작하는 것이 좋다.

(3) 즉흥성

사업을 진행해 나가는 도중이라도 공장 설비 증설 등의 이유로 이해 관계자들의 의혹이 불거지거나 요구가 있을 때에는 지체없이 대응하는 것도 필요하다.

(4) 반복성

이해 관계자들의 요구가 없더라도 1년에 1회 정도 개최하는 것이 바람직하다. 만약 그것이 어렵다면, 이해 관계자들의 대표가 바뀐다거나 자치회 임원의 개선에 따라 하는 것도 하나의 방법이다.

5.4 리스크 커뮤니케이션의 기본자세

(1) 커뮤니케이션 상대를 대등한 입장으로 인식하고 커뮤니케이션 상대로 받아

들이는 태도가 가장 중요하다. 상대를 아마추어라고 인식하는 것은 원활한 커뮤니케이션에 높은 벽을 만드는 것이다.

(2) 사업자는 시민보다 압도적으로 많은 정보를 가지고 있기 때문에 자발적인 정보 공개가 요구된다. 그러나 그냥 맹목적으로 정보를 전달하는 것이 아니라 대상자 및 상황에 따라 상대방이 원하는 정보를 효율적으로 전달할 수 있어야 하므로, 리스크 커뮤니케이션 실시 전에 상대방의 특성을 파악하는 일이 매우 중요하다.

(3) 원활한 커뮤니케이션을 위해서는 사업자가 신뢰를 얻어야 하므로, 특정 상황에 관계없이 다양한 측면에서 신뢰를 잃는 일이 없도록 하여야 한다.

5.5 리스크 커뮤니케이션의 기본원칙

(1) 대중을 파트너로 받아들이고 관계를 맺는다.

리스크 커뮤니케이션의 목표는 리스크에 대하여 이해 관계자가 인식하고 있는 사회를 만드는 것으로서, 이해 관계자의 관심을 발산시키거나 행동을 변화시키는 것이 아니다.

(2) 사람들의 의견에 귀를 기울인다.

사회의 일반 구성원들은 사망 통계나 위험 평가값보다 안정성, 신뢰성, 권한, 관리, 공정성 등에 관심이 있다.

(3) 정직하고 솔직하게 그리고 투명성을 높인다.

신뢰를 얻고 데이터에 신빙성이 있다고 하여 상대방의 확신을 얻기는 쉽지 않다. 한 번 신뢰를 잃으면 다시 얻는 것은 거의 불가능하다.

(4) 신뢰할 만한 다른 사람 또는 기관과 협조하고 협력한다.

신뢰할 수 있는 다른 정보와의 모순이 생기거나, 신뢰할 만한 다른 사람들의 동의를 얻을 수 없으면 리스크 커뮤니케이션은 곤란해진다.

(5) 미디어의 요구에 맞춘다.

미디어는 리스크보다 정책에, 복잡한 것보다 단순한 것에, 그리고 안전한 것보다 잘못되어 가고 있는 것에 관심을 갖고 있다.

(6) 분명하게 정열을 담아서 말한다.

전문적인 용어나 지식은 성공적인 리스크 커뮤니케이션을 방해할 뿐이다. 부주의한 리스크 정보의 전달로는 사람들을 만족시킬 수 없다. 신뢰는 낮고 관심은 깊은 상황에서라도 정열을 담아 주의 깊게 말한다면 객관적인 숫자나 기술적인 사실보다도 더 감동을 줄 수 있다.

(7) 주의 깊게 계획을 세우고, 그 과정과 결과를 평가한다.

사회에는 흥미, 목표, 필요성, 관심, 기호, 조직 등이 다른 여러 계층의 구성원들이 공존한다. 그러므로 그 때 그 때 각기 다른 전략이 필요하다.

6. 주의사항 및 기타

6.1 리스크 커뮤니케이션의 평가

(1) 리스크 커뮤니케이션이 끝나면 얼마나 유효하게 이루어졌는가를 평가하여야 한다. 이해 관계자에게 그 자리에서 설문 조사를 하거나 나중에 우편 등으로 설문 조사하는 것을 생각할 수 있다. 이해 관계자가 자유롭게 평가할 수 있도록 무기명으로 하는 등의 배려가 필요하다.

(2) 평가의 내용은 다음의 관점에서 이루어진다.

① 이해 관계자가 리스크 정보를 이해할 수 있었는가?

리스크 커뮤니케이션 기법과 준비 등이 적절했는지 확인할 수 있다.

② 이해 관계자가 만족했는가?

이해 관계자의 감정을 배려하고 적절히 대처했는지를 알 수 있다.

③ 신뢰 관계가 좋아졌는가?

향후 리스크 커뮤니케이션이 원활하게 진행되어 갈 것인지의 여부를 가늠할 수 있다.

6.2 커뮤니케이션 결과의 피드백

- (1) 리스크 커뮤니케이션에 대한 평가 결과는 반드시 다음 커뮤니케이션 과정에 활용해야 한다.
- (2) 이해 관계자의 평가를 데이터베이스화 해 놓는 것도 좋은 방법일 것이며, 평가를 바탕으로 리스크 커뮤니케이션에 관여하지 다른 사람들에 대한 계몽도 의의가 있다.
- (3) 리스크 커뮤니케이션이 일회성으로 끝나서는 안 된다. 커뮤니케이션을 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 사이클로 인식하여 상호의 신뢰를 구축하여 당면한 과제를 해결할 때까지 지속적으로, 반복적으로 수행해 가는 것이 중요하다.

<부록 1>

효과적인 리스크 커뮤니케이션을 위한 체크리스트

이 체크리스트는 사업자가 유해위험요인에 관한 설명회, 회의 등을 할 때 커뮤니케이션 사전 또는 사후에 마음가짐을 확인하고 반성하도록 하기 위한 것이다.

리스크 커뮤니케이션 전달자용 체크 항목

설명회를 개최하는 등 주로 정보를 전달하는 분을 위한 시트이다. 이 체크시트는 사업자 쪽이 설명회 등을 실시하는 경우, 회의 시작 직전에 점검하는 것이다.

“일반 시민은 과학적인 리스크를 이해할 수 없다”, “정보를 알려 주면 불필요한 불안을 초래할 것이다”라고 생각하고 회의 참가자에 이해와 합의를 강요하려 하다가는 효과적인 리스크 커뮤니케이션이 이루어지지 않을 수 있다. 반대로 이러한 점에 유의하면 더 의미있는 커뮤니케이션을 기대할 수 있다.

(1) 회의 전 체크 항목**(가) 자료를 만들 때 상대방의 이해도, 관심을 고려했는가?**

회의에서 사용하는 자료는 참가자의 이해를 돕고, 커뮤니케이션이 원활하도록 전하고 싶은 것을 상대방의 말로 간결하게 쓰는 것이 중요하다. 또한 일방적으로 전하고 싶은 것만 쓰는 것이 아니라, 참가자들이 알고 싶어 하는 것에 대해서 쓰는 것도 신뢰감을 높이는 데 유효하다.

(나) 회의의 목적, 취지를 이해하고 있는가?

어떤 회의인지를 알지 못하면 상대방의 기대에 부응할 수 없다. 상대방도 회의의 목적, 취지에 따른 대화를 기대하고 있으므로, 대화의 오해가 없도록 목적, 취지를 사전에 확인해 둔다.

(2) 회의 전후의 공통 체크 항목

(가) 상대방의 이해와 관심에 맞추어 이야기를 하도록 유의하는가?

서로가 말하는 것을 이해할 수 있어야 회의의 의미가 있을 뿐만 아니라, 어려운 말 등에 눈속임이 아니냐는 오해도 생긴다. 또한 관심있는 문제에 대한 이야기가 있으면, 커뮤니케이션이 활발해지고 앞으로의 회의 참여 의욕도 증가한다.

(나) 정직하고 솔직하게 열린 마음으로 대화에 임하는가?

정보를 내주기 싫어하거나 참가자의 질문을 얼버무리면 불신을 초래할 수 있다. 공표할 수 있는 정보와 공표할 수 없는 정보가 있겠지만, 성실하고 긍정적인 태도로 대응하여야 한다.

(다) 상대를 파트너로 받아들이는가?

사업 활동을 원활하게 하기 위해, 참가자의 의견을 진지하게 받아들이고, 협력하여 이해 관계자의 당면 상황을 개선하려는 생각을 하여야 한다.

(라) 정보를 일방적으로 전달하는 것뿐만 아니라 상대의 말을 들으려고 유의하는가?

리스크 커뮤니케이션은 단순한 정보 제공과 의견 공모가 아니다. 상호 이해를 증진하기 위하여 쌍방향 커뮤니케이션을 실시한다.

(마) 불리한 정보도 숨기지 않고, 치우치지 않도록 알기 쉽게 설명하도록 유의하는가?

제공하는 정보에 치우침이 있으면 참가자는 그것을 느끼고 큰 불신감을 느끼게 된다. 얼핏 보기에 불리하다고 생각되는 정보도 가능한 한 신속히 공표해야 한다.

(3) 회의 후 체크 항목

(가) 커뮤니케이션을 한다고 해도 반드시 합의를 얻을 수 있는 것은 아니다. 오히려 관심사에 대한 이해와 상대에 대한 신뢰를 깊게 하는 것이 보다 나은 커뮤니케이션으로 진행하기 위한 한 걸음이다. 서로 새로운 커뮤니케이션을 해 가면서 서서히 서로를 이해해 가야 한다.

(나) 시작 전에 비해 문제에 대한 이해는 깊어졌는가? 시작 전에 비해 상대에 대한 신뢰는 깊어졌는가? 등 커뮤니케이션 시작 전에 체크하였던 항목들이 제대로 이루어졌는지 반성하고, 이후 커뮤니케이션을 위한 개선 자료로 삼아야 한다.

(4) 사전 체크 항목

사전, 사후에 체크되지 않은 항목은 이제부터 행하는 의견교환이나 다음 번 커뮤니케이션에 주의하여야 하는 점이라고 할 수 있다.

| | 체크 항목 | 해당여부 |
|----|---|------|
| 사전 | ① 자료를 만들 때 상대의 이해도 · 관심을 고려했다 | |
| | ② 회의의 목적 · 취지를 이해하고 있다 | |
| | ③ 상대방의 이해와 관심에 맞추어 이야기를 하도록 유의하고 있다. | |
| | ④ 정직하고 솔직 오픈에 대화를 유의하고 있다. | |
| | ⑤ 상대를 파트너로 받아 유의하고 있다. | |
| | ⑥ 정보를 일방적으로 전달하는 것뿐만 아니라 상대의 말을 들으려고 유의하고 있다. | |
| | ⑦ 불리한 정보도 숨기지 않고, 치우치지 않도록 알기 쉽게 설명하도록 유의하고 있다. | |
| 사후 | ⑧ 시작 전에 비해 문제에 대한 이해는 깊어졌다. | |
| | ⑨ 시작 전에 비해 상대에 대한 신뢰는 깊어졌다. | |
| | ⑩ 상대방의 이해와 관심에 맞추어 이야기를 했다. | |
| | ⑪ 정직하고 솔직 오픈에 논의했다. | |
| | ⑫ 상대를 파트너로 받아 들어 얘기했다. | |
| | ⑬ 정보를 일방적으로 전달하는 것뿐만 아니라 상대의 말을 충분히 들었다. | |
| | ⑭ 불리한 정보도 숨기지 않고, 치우치지 않도록 알기 쉽게 설명했다. | |