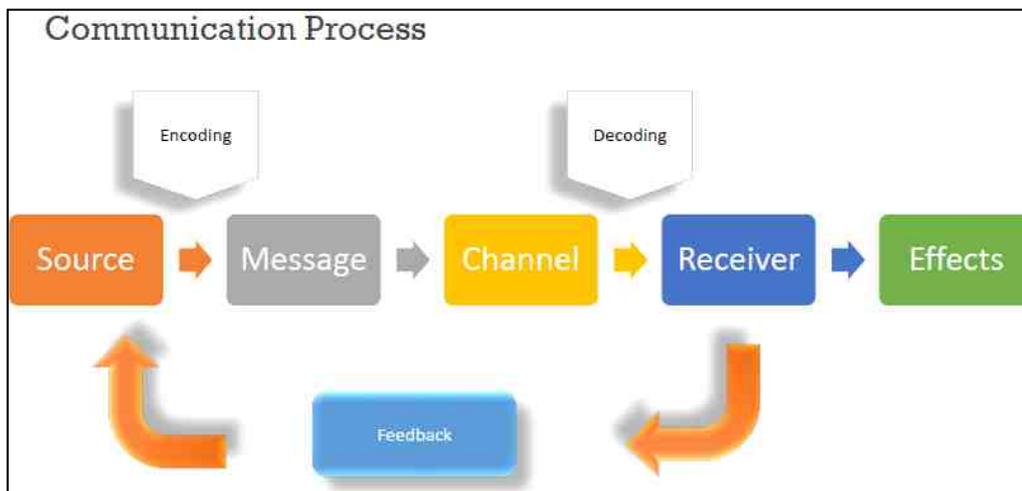


코로나19와 전략적 위기대응 커뮤니케이션



① 전략적 커뮤니케이션이란?

- 목적을 달성하고자 하는 계획된 소통이며, 보통 기업, 단체에서 의도와 계획을 갖고 있으며 커뮤니케이션 진행 후 결정에 대한 평가와 환류가 수반됨
- 기본적인 커뮤니케이션은 아래 그림과 같은 과정을 거치게 되며 원 자료를 메시지화하고 커뮤니케이션 대상에서 전달될 때 별도의 가공(Encoding)과 해석(decoding)과정을 거치게 됨



- 전략적 커뮤니케이션은 일방향, 양방향 소통을 포괄함

② 전략적 커뮤니케이션의 목표

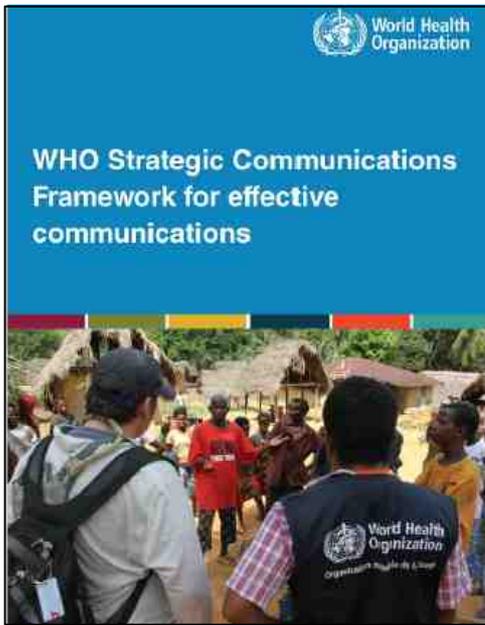
- 전략적 커뮤니케이션은 상대방의 생각, 행동을 의도한 방향으로 유도하는 것을 목표로 하며 대부분 상당한 시일이 소요됨.
- 또한 전략적으로 관심을 환기할 수는 있으나 상대방의 행동을 이끌어내는 것은 어려움
- 단기적인 목표로는 인식, 이해, 태도의 변화이며 중기적 목표는 신념, 의견, 행동의 변화이며 장기적인 목표로는 지속가능성, 관계, 협력, 평판이 될 수 있음



③ WHO의 전략적 커뮤니케이션 안내서

- 전략적 커뮤니케이션의 좋은 예로 WHO의 전략적 커뮤니케이션 안내서를 들 수 있음
- WHO는 지속적인 질병 관련 자료와 지침 등을 효율적으로 전달하기 위해 아래와 같은 전략적 커뮤니케이션 안내서를 작성하여 보급
- 특히 각 국가별 의사결정층에게 정보, 조언, 지침을 즉각적이고 효율적으로 전달하는 것을 목표로 함.

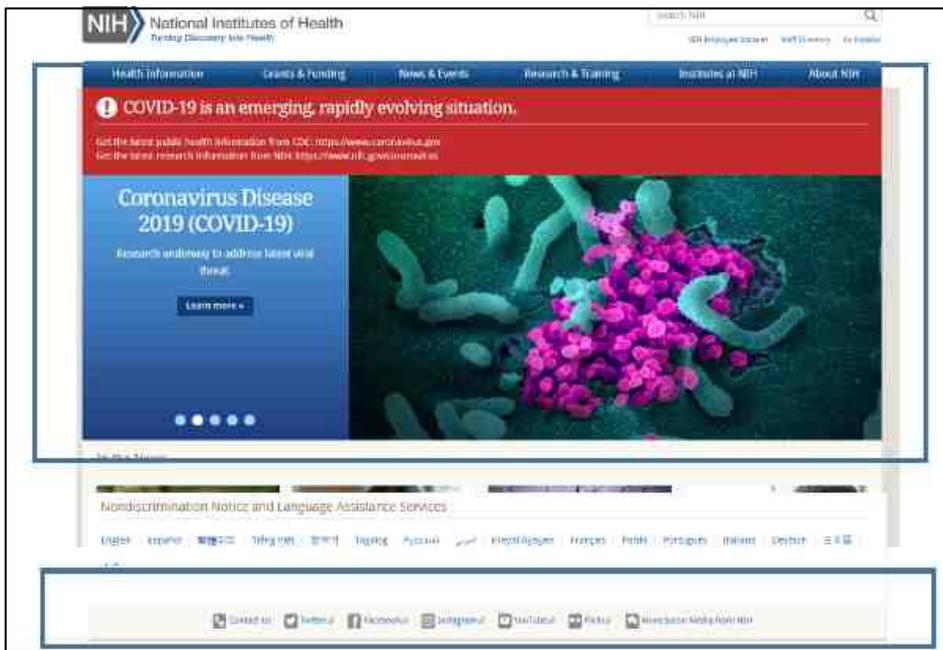
- 이러한 효율적인 소통을 위해 접근성이 높고, 이해가 쉬우며, 실천성이 높고, 신뢰할 수 있으며, 관련성이 높고, 시의적절해야함.



- 효율적 커뮤니케이션을 위해서는 매체의 활동도 중요하며 WHO에서는 각 특성에 맞는 다양한 매체의 활용을 권장함

④ 미국 정부 홈페이지로 보는 COVID-19 정보

- WHO의 전략적 커뮤니케이션 6가지 원칙에 기반하여 미국 정부의 COVID-19 관련 홈페이지를 살펴보면



- 초기 화면에 COVID-19 관련 정보를 크게 배치하여 접근성을 높였음. 그리고 하단에 다양한 형태의 매체를 통해 정보를 제공하여 소통채널을 다양화하고 있음

⑤ 한국 정부 홈페이지로 보는 COVID-19 정보

- 보건복지부 홈페이지의 경우 소셜미디어 등 다양한 매체를 활용한다는 내용이 찾기 어렵고, 다양한 내용을 포괄하여 한눈에 쉽게 이해하기는 어려운 점이 있음
- 하지만 정확한 정보의 즉각적인 제공이 이뤄지고 있음



⑥ 전략적 커뮤니케이션을 위한 제언

- 전략적 커뮤니케이션을 위해서는 문서화된 계획을 파트너와 공유할 필요가 있으며 지속적인 검토와 의견수렴이 필요함
- 파트너간 명확한 역할의 구분도 필요
- 전달하고자 하는 내용은 다양한 매체를 활용하되 매체간 동일하고 일관성이 있어야 함.
- 전략에 대한 지속적인 평가와 환류가 필요하며 이에 따른 전략의 보완 변경도 중요.

※ 보다 자세한 사항은 별첨 발표자료 참조