



Ⅱ. 위기를 극복하기 위한 방법

전시안(全視眼)적 접근법을 보유하거나 실현 가능한 절차 수행하기
발생 가능한 미래의 위기를 주시

모든 사람은 정보 과부하에 영향을 받습니다. 우리가 사는 세상은 소셜미디어 게시물, 텍스트, 바이러스성 비디오, 전자 메일, 그리고 북마크는 해 두었지만 읽지 않은 기사 등 수많은 정보로 가득 차 있기 때문입니다.

데이터 범람 (방대한 양의 정보 및 데이터)

데이터 범람은 방대한 양과 빠른 속도로 검색된 정보에 근거하여 의사결정을 할 수 있다는 장점이 있습니다. 그러나 이러한 데이터 범람은 스스로 고민할 수 있는 능력이 제한되는 단점도 있습니다. 과거와 달리 앞으로 다가올 일에 대해 심각하게 고민하는 데 사용하는 시간이 줄었고, 현 시대의 우리는 디지털 정보를 찾기 위해 마우스를 스크롤하게 되었습니다.

이제 엄청난 양과 빠른 속도로 검색되는 정보가 위기관리에 미치는 영향에 대해 말씀드리려고 합니다. 실제 재난 상황에서는 위기관리자가 주의 깊게 관심을 가져야 할 부분이 많습니다. 그러나 이런 모든 정보를 인지하려고 하는 일은 미래에 대한 중요한 의사결정을 오히려 지체 시키게 만듭니다.

위기관리에서 전시안(全視眼) 역할의 필요성

위기관리팀에서 가장 중요한 요소 중 하나는 속담에 흔히 나오는 예언자처럼 미래를 예상하고 방향성을 잡는 전시안적 태도를 가진 인물입니다. 위기관리는 사건발생 초기부터 긴급대응, 복구 단계까지의 Lifecycle로 구성되어 있습니다. 단계별 상세 수행 활동은 조직의 특성에 따라 정의되며 해당 활동에 대한 예측이 가능해야 합니다. 재난 시 근시안적 접근방식을 채택하면, 조직의 의사결정권자가 위기관리 전략과 상관없이 즉흥적인 위기대응에만 초점을 맞추게 되고, 위기 발생 후 시간이 경과함에 따라 반드시 취해야만 하는 행동을 간과하게 됩니다. 결과적으로 현재의 즉흥적인 판단이 미래에 미치게 되는 파급효과를 생각하지 못하는 결과를 초래하게 됩니다.

“전시안 역할자”는 다음 2가지 중 적어도 어느 한 가지 속성을 충족해야 합니다.
(2가지 속성 모두 충족하는 것이 이상적입니다.)

1. 조직의 위기 상황에서 마주할 수 있는 제약 및 도전이 필요한 영역에 대한 풍부한 지식 보유
2. 유사한 위기 상황에서 다른 사람/조직의 실수(대응 방법)로부터 관찰하고 배운 위기관리 경험 보유

“전시안 역할”을 수행하는 담당자는 조직의 위기 의사결정권자에게 신뢰할 수 있는 조언을 통해 영향력을 행사하여야 합니다.

임시방편이 아닌 장기적인 위기관리 관점의 중요성

일반적으로 조직의 위기 상황에 대처할 인력은 충분합니다. 그러나 치료 대신 임시방편으로 반창고를 붙이듯이, 즉흥적인 비상대응에만 개인의 역할을 부여한다면 정상업무 복귀 시 역할 및 책임을 이행하지 못하게 되어 결과적으로 조직에 부정적인 영향을 끼치게 됩니다.

위기관리의 난제: 어떻게 조직의 위기관리 체계를 평가하고, 솔루션을 선택해야 장기적으로 성공 할까요?

대부분의 위기 활동이 종료된 이후, 사후 검토를 살펴보면, 어쩔 수 없는 위기 상황에서의 결정이 예상치 못한 자원 교란으로 이어지는 것을 종종 봅니다. 자원 교란의 부정적 영향이 위기 그 자체만큼이나 중요합니다.

다음 “전시안 역할자” 선정 및 역할 부여를 통해 긍정적인 조직의 위기관리를 이끌어 낼 수 있습니다.

1. 조직의 경영진 내 “전시안 역할”을 수행할 수 있는 책임자를 선정하여, 역할과 책임 인지 및 숙지
2. “전시안 역할자”는 위기대응계획 내 인력 구성 및 배치 전략과 필요 자원의 가용성 등을 검토하고, 해당 내용을 숙지
3. 조직의 의사결정 절차에 “전시안 역할자”가 참여하여, 위기로 인해 발생 가능한 영향력(예 : 비용, 의도하지 않은 결과, 책임)을 확인

위기 상황에서의 순간적인 결정으로 인해 추후 조직이 받게 될 영향을 예측하는 것이 성공적인 위기관리의 핵심 구성 요소입니다. 지금부터 충분히 생각하고 예측하고 결정을 내리는 연습을 하십시오. 그렇지 않으면, 어떻게 조직의 미래를 위한 결정을 내릴 수 있겠습니까.