

Strategy Salad

Insights

[송동현의 소셜미디어]

채선당 사례로 본 소셜 미디어상 이슈, 루머의 확산 과정

2012.02.27

Strategy
Salad

[송동현의 소셜 미디어]
채선당 사례로 본 소셜 미디어상
이슈, 루머의 확산 과정



송동현
Strategy Salad 파트너 컨설턴트
<http://www.artistsong.net>

이번 채선당 임산부 폭행 시비 관련 사례를 분석하면서 통상적인 소셜 미디어 이슈, 루머의 확산 과정을 정리해 봅니다. (모든 사례에 적용되지 못하는 성급한 일반화일 수 있지만 본디 일반화는 항상 성급하기에...)

※본 글을 채선당 위기 관리의 평가를 위함이 아니라 본 사례를 통한 일반적인 확산 프로세스를 살펴보기 위함입니다.

1. 최초 확산되는 이슈와 루머는 대부분 단순하다.

예) "임산부를 종업원이 폭행했다."
→ 최초 루머가 이슈는 어렵지 않고 단순하기에 공감하거나 격한 감정을 표출하기 쉽습니다. 곧 최초 이슈나 루머가 단순하게 인지할 수 있다면 확산성도 높습니다.

2. 이후 각종 정보가 추가된다. 가장 혼란스러운 상황과 시점이다.

예) "종업원에 따르면+목격자에 따르면+경찰조사 내용을 보면"
→ 해당 이슈나 루머와 관계된 이해관계자들의 정보와 목소리 및 각종 추가 정보가 더해지는 시점입니다. 심플했던 최초 상황과 달리 감정 표출, 각각의 이해관계자 옹호 및 비판, 양비론 등장, 자제를 당부하는 목소리 등이 등장합니다. 여기서 SOV(Share of Voice)가 높은 쪽이 해당 이슈나 루머에 대한 여론의

형태로 표출되고 자리잡을 가능성이 높아집니다.

3. 혼란스러운 정보 중 몇몇 정보만 세부적으로 살아남고 정리된다.

예) "중요한 건 임산부 배를 찼다. 안찼다.", "결과가 어쨌든 폭행 차제가 문제"
→ 상황의 핵심을 짚고 주도적으로 정리하는 사람들이 등장합니다. 이전 단계에서 SOV를 장악했던 주제나 특정 개인이나 그룹을 지지하는 쪽으로 핵심을 짚는 의견과 정리가 등장하면 상황은 거의 그쪽 방향으로 규정되지만 이 때 이전 단계에서 SOV를 장악했던 주제나 지지그룹과는 정반대의 의견이지만 상당한 Fact와 논리, 공감되는 증거가 수반되면 흔히 이야기 하는 반전 상황이 발생합니다. 이 경우 다시 1번으로 돌아갑니다.

4. 관전평과 개인의 경험, 의견들이 융합되면서 규정된다.

예) "내 경험상 이야기 해 보면", 내가 생각해 보면..."
→ 이제 상황이 거의 종료되고 정리되는 시점(가장 이성적 시점)이므로 개인의 의견을 제시해도 무시(?)당하지 않고 안전하다 판단할 수 있는 타이밍이고 이성적 대중들의 의견이 모여 이슈가 일반화되고 특정 사안으로 규정됩니다.

반복적으로 말씀드리지만 루머와 논란에 대한 공식적인 초기 커뮤니케이션의 타이밍은 빠르면 빠를 수록 좋습니다. 1 단계 수준에서 우리의 이슈 프레임을 만들고 상황을 전개해 나가는 것이 초기 커뮤니케이션의 핵심이며 이후 우리의 프레임안에서 우리의 핵심 메시지가 전달되면서 SOV를 초기에 확보해야 합니다. (추가 : 하지만 채선당 사례처럼 상황파악이 되지 못한 상태에서 성급한 개입은 언제나 또 다른 논란을 가져올 수 있음을 명심해야 합니다.)

[Reference] Difonzo, Nicholas & Bordia, Prashant . (2006). Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches.