



루머에 따르면:

루머 대처를 위한 실무 지침



감사의 말

『루머에 따르면』은 자문가 및 동료 검토자 집단과의 문서 검토, 광범위한 협의, 긴밀한 협력을 통해 개발되었습니다. 재난 피해 커뮤니티와 소통하기 (Communicating with Disaster-Affected Communities, CDAC) 네트워크는 본 지침 개발을 위해 시간과 전문 지식을 나누어 준 모든 분께 진심으로 감사드립니다. 또한 본 지침 개발을 위한 자금을 지원해 준 인도주의 리더십 아카데미 (Humanitarian Leadership Academy)에도 감사를 전합니다.

저자: Jon Bugge

편집자 및 프로젝트 매니저: Angela Rouse

운영 그룹(Steering group): Aphaluck Bhatiasevi, Charlie M Saceda, Emma Kelleher, Finn Rasmussen, Sarah Mace, Stijn Aelbers

동료 검토자: Aivon D. Guanco, Anne-Laure Rambaud, Gilles Gasser, Heidi J Larson, Isaac Otieno, Nicola Pyatt, Sayeeda Farhana

기타 기여자: Achel Bayisenge, Alex Sicotte-Levesque, Amy O'Donnell, Amy Rhoades, Anahi Ayala Iacucci, Barbara Devleiger, Bronwyn Russel, Cathryn Wood, Charlotte Lancaster, Chris Lunch, Chris McConnell, Chris Tuckwood, Drew Boyd, Fareed Ullah Khan, Fien De Baere, Gareth Benest, Gian Libot, Giovanni Congi, Isla Glaister, Jacobo Quintanilla, Jean Louis Mbusa Mango, Jerome Seregni, Joy Wiskin, Kai Hopkins, Katie Drew, Laura Walker-MacDonald, Malin Palm, Mara Frigo, Marian Casey-Maslen, Mark South, Martin Dawes, Maude Morrison, Meg Sattler, Mike Adams, Naima Saeed, Neelley Hicks, Ni Ni Thaug, Nick van Praag, Nurangiz Khodzharova, Ombretta Baggio, Phil Poirier, Rafiq Copeland, Rebeca Moreno Jimenez, Sarah Cechvala, Sari Setiogi, Sean McDonald, Soledad Muniz, Stewart Davies, Tom Mooney.

목차

감사의 말	2
서문	4
도입	5
제1부: 루머가 중요한 이유	7
루머의 정의	8
루머의 성격 이해하기	9
루머의 유형	9
루머를 퍼뜨리는 이유	9
루머를 양산하는 요인	10
루머를 무시할 수 없는 이유	11
제2부: 루머에 대처하기	12
듣기	12
듣는 방법 파악하기	12
루머 일지 작성하기	17
대응 시기 결정하기	18
검증하기	20
신뢰할 만한 정보 출처 파악하기	20
사실 확인 및 삼각검증하기	20
루머를 더 잘 이해하기	22
관여시키기	24
새로운 서사 개발하기	24
효과적인 메시지 개발하기	24
기존 루머를 언급할지 여부를 결정하기	26
올바른 의사소통 채널 활용하기	26
메시지가 이해되고 있는지 확인하기	28
제3부: 예측, 책임, 조정, 파트너십	30
예측	31
책임	32
조정	33
파트너십	35
결론	37
사례 연구 - 인터뷰스	38
사례 연구 - 서치 포 커먼 그라운드	40
추가 자료	42



『루머에 따르면: 루머 대처를 위한 실무 지침』
한국어 번역본

본 번역본은 미국 국제개발처(United States Agency for International Development) 산하 인도지원국(Bureau for Humanitarian Assistance)의 지원으로 IOM 한국대표부가 번역 및 발간하였습니다.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



IOM
UN MIGRATION

번역 감수 총괄: IOM 한국대표부 인도적 지원팀



서문

“양파와 커피가 에볼라를 예방한다.” 이와 같은 부정확한 정보를 전달하는 루머는 커뮤니티뿐만 아니라 커뮤니티와 협력하는 인도주의 기관에도 치명적인 영향을 미칠 수 있습니다. 그럼에도 너무 늦었다 싶은 순간에 이를 때까지 루머에 관심을 거의 기울이지 않는 경우가 많습니다.

재난 피해 커뮤니티와 소통하기(CDAC) 네트워크 회원들은 인명 손실을 방지하고 고통을 경감하려면 임무를 수행할 때 루머에 대처해야 한다는 점을 인식했습니다. 특히 선구적인 기관 간 모델¹을 갖춘 인터뉴스와 세계보건기구(World Health Organization, WHO), 유엔 인도주의업무조정국(United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA)은 이 분야에서 혁신을 이루어내고 다른 인도적 지원 활동자들이 이 문제에 관여하도록 만들기 위해 상당한 노력을 기울였습니다.

CDAC 네트워크는 루머 대응과 관련된 접근법, 관행, 도구를 문서화하기 위해 본 기관과 다른 기관들의 경험을 바탕으로 본 실무 지침을 개발할 것을 의뢰했습니다. 이 지침의 주된 목적은 인도주의 프로그램 관리자와 현장 직원이 본래의 대응 프로그램에 루머 대응을 실현 가능한 방식으로 통합할 수 있도록 돕는 것입니다.

본 지침은 다양한 상황에서의 경험을 바탕으로 구성되어 있으며, 여기에 제시된 모든 사례는 실제 루머를 바탕으로 합니다.

지침 활용 방법

본 지침은 루머 대처법을 개발하는 데 도움을 주기 위해 작성되었습니다. 모든 인도적 지원 활동과 마찬가지로, 루머 대처에 있어서도 모든 상황에 적합한 단 하나의 접근법은 존재하지 않습니다. 대신 이 지침은 루머에 대한 지식과 이해를 쌓도록 돕고 핵심 단계와 고려 사항을 제시하는 것을 목표로 합니다. 여기에 제시된 다양한 선택지와 도구는 상황에 따라 다양하게 조합해 활용할 수 있으며, ‘충분한(Good Enough)² 접근법을 취할 것이 권장됩니다. 즉 신속하고 단순한 단계들을 즉각 통합하고 이를 바탕으로 대응하는 것이 좋습니다.

본 지침의 구성:

- ▶ **제1부**는 루머의 정의, 성격, 중요성, 대응 필요성 등 루머에 관한 몇 가지 이론을 중점적으로 살펴봅니다.
- ▶ **제2부**는 듣기, 검증하기, 관여시키기 등 루머를 파악하고 다루기 위한 핵심 단계와 고려 사항을 설명합니다.
- ▶ **제3부**는 루머 대응과 관련된 다양한 역할과 책임, 그리고 조정과 파트너십을 통해 대응 활동을 개선하는 방법을 살펴봅니다.

CDAC 네트워크는 본 실무 지침에 대한 피드백을 환영하며, 각자의 경험과 제안을 사례 연구나 블로그, 기타 형식을 통해 feedback@cdacnetwork.org로 공유해 주시기 바랍니다.

¹ 38쪽의 사례 연구 참고
² 비상 역량 구축(Emergency Capacity Building, ECB) 프로젝트가 만든 용어: “충분한이라는 용어는 정교한 해결책보다는 단순한 해결책을 선택하는 것을 가리킨다. ‘충분한’은 차선책을 선택하는 것이 아니라, 긴급재난대응 상황에서 신속하고 단순한 접근법을 택하는 것이 ... 유일하게 가능한 실용적인 방식일 수 있음을 받아들이는 것을 의미한다. 상황이 변하면 선택한 해결책을 검토하고 이에 따라 접근법을 수정해야 한다.” https://reliefweb.int/report/world/humanitarian-needs-assessment-good-enough-guide-0?gad_source=1&gclid=EA1aIQobChMlspuBw96qhQMVfOMWBR2mdQ4zEAAYASAAEgL9H_D_BwE
 [2017년 5월 11일에 확인]

도입

당신과 당신의 가족은 마침내 이라크 북부의 쿠르드 지역에 유엔과 파트너들이 설치한 캠프에 안전하게 도착했습니다. 격렬한 전투가 벌어지는 상황에서 피난을 떠나느라 며칠을 이동해야 했습니다. 캠프에서는 또다시 공격이 가해질 것이라는 이야기가 돌고 있습니다. 페이스북을 통해 캠프에서 1.6킬로미터도 떨어져 있지 않은 곳에서 반군이 접근해 오고 있다는 소식을 접한 것입니다. 주변 사람들 모두 다시 피난길에 오르기 위해 변변치 못한 짐을 챙기고 있습니다. 당신과 당신 가족은 앞으로 몇 분 안에 어떻게 할지 결정해야 합니다...

이는 공격에 대한 루머로 하룻밤 사이에 캠프가 텅 비어버린 2014년 말 이라크의 현실이었다. 사람들은 검증되지 않은 정보에 의존해 결정을 내려야 했고, 더 큰 위험에 처할지라도 피난을 떠날 수밖에 없었다. 배분을 위해 도착한 인도주의 기관들은 텅 빈 캠프를 마주해야 했다.

비상사태에서는 루머가 생사를 가르는 문제가 될 수 있다. 루머는 고통이나 분노를 양산하고 해로운 행동이나 폭력적인 반응을 촉발할 수 있다. 그러나 인도적 지원 활동가들은 루머를 무시하거나 루머로 인한 결과를 감당해야 하는 순간이 오기 전까지 그 잠재적 위험을 단순히 인식하지 못하는 경우가 많다.

루머에 귀를 기울이고 몇 가지 간단한 단계를 대응 활동에 포함시키는 것은 최악의 결과를 초래할 수 있는 루머를 다루는 강력한 방법이 될 수 있다.

대화과 듣기를 통해 루머를 파악하고, 루머에 숨겨진 사실을 검증하고, 커뮤니티가 새로운 서사를 구축할 수 있도록 하는 것은 루머에 대처하는 방법이 될 수 있다. 다른 인도적 지원 활동가와 협력하고 파트너들의 전문 지식을 활용하는 방식으로 접근하면 이 과정이 개선될 것이다.

거의 모든 분야에서 그렇듯, 기술은 루머를 추적하고 관리하는 데 분명 도움이 될 수 있다. 그러나 기술은 오래전부터 이어진 훌륭하고 다양한 커뮤니티 관여 방법을 대체할 수 없고, 대체해서도 안 된다. 각 가정에서 커뮤니티를 만나고, 커뮤니티가 구사하는 언어로 대화를 나누고, 자연스러운 대화를 나누기 위해 최선을 다하는 것은 여전히 우리가 동원할 수 있는 가장 강력한 대응 도구가 될 수 있다.

우리에게 주어진 인도주의적 의무는 루머에 주의를 기울이고, 생명을 위협하면서 고통을 야기하는 루머에 대처할 것을 요구한다. 우리가 함께 일하는 커뮤니티와 그러한 커뮤니티 내에서 유포되는 루머에 귀 기울이지 않는다면, '그랜드 바겐(Grand Bargain)'에서 천명한 참여 혁명³과 책무성을 개선하기 위한 여타 글로벌 서약들은 공허한 울림에 불과할 것이다.

문제는 사람들이 위기에 직면했을 때 루머가 양산될지 여부가 아니다. 루머는 항상 존재한다. 문제는 우리가 어떻게 루머에 관여하고 대응할 것인가다. 이 지침은 이 질문에 답하는 데 도움이 된다.

³ 2016년 세계 인도주의 정상회의(World Humanitarian Summit)에서 공여자와 인도주의 단체들이 맺은 여러 서약 중 하나다.



사진: iStock/1001nights



1 루머가 중요한 이유

루머의 정의

루머는 한 사람이 다른 사람에게 전달하는 검증되지 않은 정보로 정의된다⁴. 루머라는 단어는 보통 부정적인 의미를 내포하며, 쓸데없는 이야기나 가십으로 치부될 때가 많다. 그러나 루머는 본질적으로 좋은 것도, 나쁜 것도 아니다. 루머는 진실일 수도, 거짓일 수도 있으며, 진실과 거짓이 혼합된 것일 수도 있다.

루머는 루머를 퍼뜨리는 사람의 의도에 따라 두 가지 종류로 나뉜다.

- ▶ **오정보(Misinformation)**는 속이려는 의도 없이 확산되는 잘못된 정보를 의미하며, 오해 등에 의해 발생한다.
- ▶ **허위정보(Disinformation)**는 다른 사람들을 속이거나 조종하기 위해 퍼뜨리는 잘못된 정보를 의미한다. 보통 정치적 또는 경제적 이득을 위해 뉴스로 위장해 퍼지는 '가짜 뉴스'가 허위정보의 예에 해당한다.

먼 트래피킹 범죄자가 사람들을 속이려는 의도로 유럽에서의 삶이 얼마나 편안한지에 대한 루머를 만들어 난민들 사이에 퍼뜨릴 수 있고(허위정보), 난민은 이 루머를 사람들을 속이려는 의도 없이 친구와 가족에게 전달할 수 있다(오정보).

루머가 퍼지는 수단과 동기는 다양할 수 있지만 그 영향은 동일하다. 사람들이 자신의 미래에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 없게 되는 것이다. 검증되지 않은 정보에 기반한 선택은 치명적인 결과를 초래할 수 있다.

루머는 커뮤니티 내에서 확산하는 과정에서 오정보가 되기도, 허위정보가 되기도 한다. 예컨대, 휴

한 눈에 보기:

- ▶ 루머는 의도적으로 혹은 비의도적으로 확산할 수 있는 검증되지 않은 정보다. 루머는 정확한 정보일 수도, 부정확한 정보일 수 있고, 두 가지가 섞인 정보일 수도 있다.
- ▶ 루머는 정보가 너무 부족하거나 많아서 사람들이 옳고 그름을 확인할 수 없을 때 성행한다.
- ▶ 루머는 인도주의 활동가들이 협력하는 커뮤니티를 더 잘 이해하고 책무성과 참여도를 개선하기 위한 글로벌 서약을 이행하는 데 도움이 될 수 있다.



사진: iStock/USO

⁴ DiFonzo and Bordia, 루머의 심리학: 사회적 및 조직적 접근법, 2007



루머의 성격 이해하기

루머의 유형

루머는 불확실하거나 위협적인 상황에 대한 자연스러운 반응이다. 루머는 사람들이 상황을 이해하거나, 위협에 대한 조치를 취하는 데 도움이 될 수 있다. 루머는 크게 세 가지 유형으로 분류할 수 있다⁵.

- ▶ **희망적인 루머:** 커뮤니티의 소망을 반영한다. 예: '지진 피해자들이 캐나다에서 일할 수 있게 캐나다 정부가 허가해 줄 거예요. 캐나다에 가려면 어떻게 해야 하죠?'⁶
- ▶ **두려움의 루머:** 커뮤니티의 불안을 반영한다. 예: '독일에서 터키로 돌아가고 싶은 사람이 있으면 다마스쿠스의 아사드 정권한테 보내버린 대요.'⁷
- ▶ **적대적인 루머:** 커뮤니티에 대한 위협이나 편견을 반영하며, 보통 외부 집단을 겨냥한다. 예: '이라크 난민들이 시리아 난민들보다 지원을 적게 받습니다.'

이 중에서 가장 만연한 루머는 두려움의 루머다⁸. 이 루머는 사람들이 물리적 행동을 취하거나 그러한 사건의 정서적 영향으로부터 스스로를 격리시키는 방식으로 대응하게 한다.

예컨대, 2015년 네팔에서 지진이 발생한 후 네팔과 인도 북부에서는 훨씬 강력한 지진이 또 다시 발생할 것이라는 두려움의 루머가 널리 퍼졌다. 인도 파트나(Patna)에서는 지진 발생에 대한 두려움으로 수천 명이 도심의 한 공원에 모여들었다. 럭나우(Lucknow)와 다른 인도 북부 도시에서도 유사한 현상이 나타났다⁹.

루머는 커뮤니티 전체와 커뮤니티 내의 다양한 집단이 겪는 사회적 스트레스와 불안의 영역을 조명하는 커뮤니티 '지표' 역할을 수행할 수 있다.

루머를 접하면 스스로에게 다음과 같은 질문을 던져보도록 한다.

- ▶ 어떤 유형의 루머인가?
- ▶ 루머가 커뮤니티 내 다양한 집단에서 어떤 역할을 수행하는가?
- ▶ 루머가 커뮤니티 내 여러 집단에 대해 시사하는 바는 무엇인가?

루머를 퍼뜨리는 이유

사람들이 루머를 퍼뜨리는 동기는 다양할 수 있으며, 여기에는 다음이 포함될 수 있다¹⁰.

- ▶ 상황이나 사건을 설명하기 위해
- ▶ 유용하거나 흥미로운 정보를 공유하기 위해
- ▶ '사정에 밝은' 사람이 되거나 다른 사람을 나쁜 사람처럼 만들어 자기 자신이 돋보이기 위해
- ▶ 정보를 화폐처럼 활용하여 관계를 구축하기 위해
- ▶ 자신에게 영향을 미치는 문제와 연결되어 있다고 느끼기 위해
- ▶ 보통 경제적 또는 정치적 동기로 사람들을 호도하거나 속이기 위해

허위정보를 제외하면, 사람들은 일반적으로 루머 전체를 혹은 일부를 믿기 때문에 루머를 공유한다¹¹.

위기는 사람들이 루머의 정확성을 평가하는 방식을 바꿀 수 있다. 어떤 일이 벌어졌는지 알고자 하는 욕구가 강한 시기에 사회적 네트워크와 평상시의 정보 출처에 접근할 수 없게 되면 평소와 다른 방식으로 무언가를 믿거나 행동하게 될 수 있다. 위기가 발생하면 커뮤니티는 필연적으로 피곤하거나 정신적으로 고갈된 상태에 처하는데,¹² 이러한 상황에서는 설득력을 가진 메시지에 더 쉽게 영향을 받는다.

위기 상황에서는 사회적 네트워크와 평상시의 정보 출처에 대한 접근이 모두 차단되어 비판적인 사고가 어려워지고 사람들이 루머를 퍼뜨리기에 용이한 환경이 조성될 수 있다.

⁵ Donovan, 유언비어는 어느 정도로 유언비어로 받아들여질까? 100년간의 루머 연구, 2007

⁶ 오픈 마이크 프로젝트, 3호 https://sheltercluster.s3.eu-central-1.amazonaws.com/public/docs/open_mic_nepal_issue_3_english.pdf [2017년 5월 14일에 확인]

⁷ 이동하는 뉴스, 루머 #3 <https://newsthatmoves.org/> [2017년 5월 14일에 확인]

⁸ Silverman, 거짓말, 빌어먹을 거짓말과 바이럴 콘텐츠, 2015

⁹ 익스프레스 뉴스 서비스, 소셜 미디어에 떠도는 루머, 두려움이 사람들을 거리로 나오게 만든다 <https://indianexpress.com/article/india/india-others/tear-rumours-social-media-bring-people-out-on-streets/> [2017년 5월 14일에 확인]

¹⁰ Moon, 사람들이 공유하는 이유: 사회적 공유의 심리학, 2014 <https://coschedule.com/blog/why-people-share/>에서 발췌. [2017년 5월 1일에 확인]

¹¹ 루머의 심리학: 루머가 퍼지는 6가지 이유 https://medium.com/@So_Psych/the-psychology-of-rumors-f8cf1555ead2 [2017년 5월 14일에 확인]

¹² Kahneman, 빠르고 느리게 생각하기, 2011

루머 관련 실제 사례

효과적인 루머의 기본 법칙

2004년 조류 인플루엔자 H5N1이 발병하기 시작했을 때, 세계보건기구(WHO)는 질병에 대한 비공식적 보고를 조사하고 검증하는 과정인 '루머 감시 강화'¹³를 시작했다. WHO의 조사 결과, 대부분의 루머가 우려와 혼란이 많았던 공중보건 경보 발령 후 첫 몇 주 동안에 발생한 것으로 드러났다. 바이러스 및 발병과 관련된 더 많은 정보가 제공되면서 불확실성이 줄어들자 유포되는 루머의 양도 감소했다. 이는 사안의 중요도와 불확실성의 수준이 유포되는 루머의 양을 결정한다는 '루머의 기본 법칙'과 일치하는 결과다.

루머를 양산하는 요인

'루머의 기본 법칙'¹⁴에 따르면, 사안의 중요도와 불확실성의 수준이 유포되는 루머의 양을 결정한다.

사안의 중요도와 불확실성 수준에는 여러 요인이 영향을 미칠 수 있다.

중요도는 어떤 사안이 해당 개인과 얼마나 연관되어 있는지, 해당 개인이 인식하는 위협의 수준이 어떠한지에 따라 달라지며, 이는 개개인마다 다르게 느낄 수 있다. 불확실성의 수준은 여러 원인에 따라 증대될 수 있는데, 흔한 원인은 정보 부족이다. 보통 위기 발생 후에는 어떤 일이 벌어졌는지, 언제

도움의 손길이 닿을지, 그동안 사람들은 무엇을 할 수 있는지와 관련해 커뮤니티 수준에서 신뢰할 수 있는 정확한 정보가 부재한다.

반대로 커뮤니티가 너무 많은 정보에 노출되는 경우에도 쉽게 불확실성이 생길 수 있다¹⁶. 정보의 양이 너무 많으면 그 정보를 효과적으로 처리하는 능력에 과부하가 걸려¹⁷ 사실을 허구와 분리해 비판적으로 평가하기가 어려워질 수 있다.

루머 관련 실제 사례

상충하거나 혼란스러운 메시지는 루머를 양산할 수 있다

2014년 11월 에볼라 대응에 대한 인터뷰스의 조사에 따르면, 기니, 라이베리아, 시에라리온에 300개가 넘는 다양한 유형의 사회적 동원 또는 메시지 전달 시스템이 존재했다. 일부 연구자들은 이러한 일방향 메시지의 확산을 루머 생성과 연관지었다¹⁵. 잘못 받아들여지거나 제대로 된 소통이 이루어지지 않은 메시지는 루머로 발전할 수 있기 때문이다. 이러한 조사가 이루어진 결과, 조정된 루머 관리 프로젝트의 일환으로 인터뷰스의 *데이 세이(Dey Say)* 프로젝트(뒷부분에 나오는 인터뷰스 사례 연구 참고)가 출범했다.

¹³ Samaan, 루머 감시와 조류 인플루엔자 H5N1, 2005

¹⁴ Donovan, 유언비어는 어느 정도로 유언비어로 받아들여질까? 100년간의 루머 연구, 2007

¹⁵ 국제 인도주의 센터, 2016, 에볼라 위기의 영향을 받은 서아프리카 국가의 커뮤니티 관여와 건강 증진

¹⁶ Kimmel, 루머와 금융 시장, 2010

¹⁷ Donovan, 유언비어는 어느 정도로 유언비어로 받아들여질까? 100년간의 루머 연구, 2007

루머를 무시할 수 없는 이유

루머는 인도주의 프로그램에 대해 정직한 피드백을 제공할 수도 있지만 이러한 프로그램을 저해할 수도 있다. 심각한 경우에는 생명을 위협하고 인도적 지원 대상자와 인도주의 기관의 직원 모두에게 고통을 초래해 인도주의 기관의 사명에 해를 입힐 수도 있기 때문에 루머는 무시할 수 없는 문제다.

또한 루머는 보다 효과적이고 효율적인 대응을 위해 대응의 방향을 수정하고 조정할 수 있는 정보를 제공하면서 인도적 지원 활동에 대한 피드백을 제시할 수 있는 기회를 주기도 한다. 루머는 피해 커뮤니티에 속한 사람들을 더 잘 이해하고 그들과 더 강력한 관계를 구축하여 보다 현지화된 사람 중심의 대응을 하는 데 도움이 될 수도 있다. 루머는 더 나은 투명성과 책무성을 위한 관행을 장려한다. 또한 폭력이나 위험한 행동에 대한 조기 경보로 작용하여 조기에 조치를 취할 수 있게 한다.

루머를 포함해 커뮤니티의 견해를 수집하는 것은 인도적 지원의 핵심 기준(Core Humanitarian Standard, CHS)과 피해인구에 대한 책무성(Ac-

countability to Affected Populations, AAP)에 관한 기관 간 상임위원회(Inter-Agency Standing Committee, IASC)의 서약을 구성하는 기본 요소이다.

세계 인도주의 정상회의의 '그랜드 바겐'에 명시된 의미 있는 참여는 인도주의 기관들이 피해 커뮤니티의 견해를 더 수집하고 그들에 대한 이해를 개선하는 것에서부터 시작된다. 루머는 커뮤니티 관여를 개선할 기회를 제공함으로써 더 나은 참여가 이루어지고 진정으로 현지화된 대응이 제공될 수 있도록 한다.

루머 관련 실제 사례

듣지 않은 대가: 나이지리아의 경험

나이지리아 북부 5개 주의 정치 및 종교 지도자들은 2003년에 11개월 동안 소아마비 백신 접종 보이콧을 주도했다. 이를 촉발한 것은 소아마비 백신이 인체면역결핍바이러스(Human Immunodeficiency Virus, HIV), 볼임, 발암성 화학 물질에 오염되었으며 이슬람 율법에 위배된다는 루머였다.

캠페인 초기에 루머를 파악하고 다루지 못한 대가는 컸다. 나이지리아에서 소아마비 환자가 5배 급증했고, 3개 대륙에 걸쳐 18개국으로 소아마비가 확산했다. 피해 비용은 5억 달러에 달하는 것으로 추정되었다¹⁸. 보이콧은 다음과 같은 공동의 국제적인 노력을 기울인 후에야 철회되었다.

- ▶ 나이지리아 정치 및 종교 지도자를 남아프리카, 인도, 인도네시아에 파견해 사용되는 백신을 직접 확인하고 안전성을 입증할 수 있도록 함
- ▶ 이슬람 율법을 준수한다는 점을 입증하기 위해 백신이 인도네시아에서 생산되고 있다는 사실에 주목하게 함

보이콧이 철회되었다고 해서 모든 일이 마무리된 것은 아니었다. 루머가 재발하지 않도록 차드, 카메룬, 니제르, 토고, 베냉, 부르키나파소의 종교 지도자들이 모여 성공적인 백신 접종 캠페인 경험과 미래에 더 제대로 된 지원을 제공할 수 있는 방법을 논의했다.

¹⁸ Ginhai, 루머 듣기: 나이지리아 북부 소아마비 백신 보이콧이 10년 후 우리에게 주는 가르침, 2013

2 루머에 대처하기

가장 간단하게 루머에 대처하는 방식은 **듣기, 검증하기, 관여시키기**라는 세 가지 상호 보완적인 단계로 구성되어 있다.

본 지침에는 선형적인 방식으로 제시되어 있으나 이 세 단계는 커뮤니티와의 순환적인 대화 과정을 보여주며, 신뢰 구축, 커뮤니티와의 관계 강화, 프로그램의 영향 개선에 기여한다. 커뮤니티와의 대화 과정은 가령 루머에 대해 논하고 즉각적인 대응을 제공하는 대화 등을 통해 신속히 종결하는 것이 이상적이지만, 이는 루머의 복잡성, 루머의 확산 정도, 사람들의 믿음 같은 요인에 따라 더 오랜 과정을 거쳐야 할 수도 있다.

세 단계는 아래에 더 자세히 설명되어 있으며, 인도적 대응 시 루머에 대처하는 ‘충분한(good enough)’ 시스템을 개발하는 데 도움이 되는 핵심 고려 사항과 제안, 도구, 예시도 확인할 수 있다.



한 눈에 보기:

‘듣기’는 단순히 들리는 말을 듣는 것 그 이상이다. 루머를 효과적으로 파악하려면 다음을 수행해야 한다.

- ▶ 듣기의 방법으로, 기존의 신뢰할 수 있는 관계를 활용한다.
- ▶ 커뮤니티가 가장 편안하게 구사하는 언어를 듣고 이해할 수 있어야 한다.
- ▶ 커뮤니티와 개방적이고 격식에 얽매이지 않은 대화를 나누고, 대응 우선순위를 정할 때 위험을 조사한다.
- ▶ 대응을 결정하는 데 도움이 될 수 있도록 루머가 이야기할 수 있는 잠재적 위험을 조사한다.

듣기...

루머에 대처하는 첫 번째 단계는 커뮤니티의 견해에 귀를 기울여 루머를 수집할 수 있는 기회를 만드는 것이다. 그런 다음에는 루머가 초래할 수 있는 위험을 조사해 대응 방법을 결정해야 한다.

듣는 방법 파악하기

‘듣기’는 단순히 반사적으로 듣는 활동 그 이상의 것으로, 말을 하는 사람, 말하는 사람이 직면한 문제 및 우려 사항을 이해하는 것을 수반한다. 듣기는 사람들이 각자의 우선순위에 따라 어떤 정보를 공유할지 결정하게 해 준다. 인도주의 기관은 이미 커뮤니티 구성원의 견해를 듣는 방법을 알고 있을 수도 있고, 새로운 기회를 만들어야 할 수도 있다.

루머를 파악하는 것은 사람들에게 어떤 루머를 들었는지를 물어보는 것만으로 간단하게 해결되는 일이 아니다. 이렇게 묻는다고 해서 반드시 루머를 밝혀낼 수는 없을 것이다. 사람들은 루머가 진실이라고 믿어 루머라고 여기지 않을 수도 있

고, 인도적 지원 활동가를 루머에 대해 논의할 만한 사람으로 신뢰하지 않을 수도 있기 때문이다.

듣는 방법과 관련해 가장 중요한 요소 중 하나는 언어다. 커뮤니티의 견해를 진심으로 듣고 그들이 자신의 생각을 진정으로 표현할 수 있게 하려면 커뮤니티가 가장 편안하게 구사하는 언어로 말하는 것이 큰 도움이 된다. 언어는 다양한 뉘앙스, 함축, 유추된 의미를 풍부하게 제공할 수 있기 때문에 중요하다. 그러므로 사람들이 가장 편안하게 구사하는 언어가 무엇인지 파악하고 그 언어로 의사소통할 능력을 갖추어야 한다. 이는 동료, 파트너, 기타 신뢰할 수 있는 중개자를 통해 간접적으로 소통하는 것을 의미할 수도 있다.

올바른 언어를 구사하고 적절한 대화 형식을 활용하면 루머를 밝히는 데 도움이 될 것이다. 허물없고 격식에 얽매이지 않은 대화는 루머를 접할 기회를 만드는 가장 좋은 방법 중 하나다. 이러한 대화는 커뮤니티 구성원이 주제와 흐름을 정할 수 있게 해 준다. 또한 현지 커뮤니티의 견해와 경험을 소중하게 생각하고 존중한다는 점을 보여줌으로써 신뢰와 관계를 쌓는 데에도 도움이 된다. 사람들은 신뢰할 수 있는 관계와 허물없는 대화를 통해 자신감과 안정감을 느끼고 각종 사안과 우려를 공유할 수 있을 것이다. 많은 경우, 이러한 사안과 우려에는 그들이 들은 루머도 포함된다.

커뮤니티 내 집단들과 교류할 때 이미 활용하고 있는 방식도 그러한 대화를 나눌 기회를 제공할 수 있다. 팀원들, 동료들, 파트너들이 커뮤니티와 교류하는 방식과 현재 루머를 접하는 방식에 대해 논의하도록 한다. 이미 루머를 접하고 있지만 보고하지 않았을 가능성도 높다. 마찬가지로, 고층 메커니즘 같은 기존의 메커니즘도 이미 루머를 파악할 통로가 될 수 있다.

효과적인 방법은 루머를 접한 커뮤니티 구성원들이 이를 인도주의 기관과 공유하게 만드는 것이다¹⁹. 개개인이 이미 커뮤니티 내에서 신뢰를 받고 있

고 이미 종교적, 사회적, 문화적, 정치적 맥락을 이해하고 있다는 점에서 커뮤니티 기반의 네트워크를 구축하는 것도 효과적일 것이다. 이렇게 구축한 새로운 네트워크는 루머를 듣는 일에만 집중할 수 있게 해 주고, 쌍방향 채널을 제공하며, 나중에 루머 검증 결과를 전달하는 데 도움을 줄 수 있다.

커뮤니티 내에서 다양하고 역동적인 집단을 대표하는 사람들을 택해야 커뮤니티 내부의 깊은 곳까지 도달할 수 있는 네트워크를 개발할 수 있을 것이다. 그러므로 커뮤니티 내에서 이미 여성 단체나 청소년 단체와 같은 다양한 단체를 대표하는 기존의 집단이나 네트워크를 파악해 보도록 한다.

네트워크 구성원들은 커뮤니티 내에서 신뢰를 확보해야 하며, 인도적 지원 활동가들은 그들이 신뢰받고 있다는 확신을 얻는 것이 좋다. 시간을 투자해 네트워크와 관계를 구축함으로써 신뢰를 쌓고 루머가 공유될 수 있도록 해야 할 것이다.

다음 쪽에 제시된 표에서는 기관 내에 이미 루머를 수집할 기회로 자리 잡아 있을 수 있는 다섯 가지 채널을 중점적으로 다룬다. 이 표에는 각 채널의 특징, 가이드 질문, 기회를 활용하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 조치들이 나열되어 있다.

루머 관련 실제 사례

갈등을 유발하는 루머의 영향을 줄이는 커뮤니티 기반의 인플루언서 네트워크

미얀마의 분쟁 예방 비정부기구(Non-governmental Organization, NGO)인 다양성 및 국가 화합 센터(Center for Diversity and National Harmony)는 루머가 폭력을 부추길 수 있는 힘이 있음을 인지하고 있다. 다양성 및 국가 화합 센터는 그러한 루머의 영향을 파악하고 완화하기 위해 개인으로 구성된 커뮤니티 기반의 네트워크를 구축했다.

이 네트워크는 새로운 커뮤니티를 처음 방문할 때 청소년 단체나 여성 단체 같은 커뮤니티 단체와 만남을 가진다. 또한 공식 및 비공식 커뮤니티 리더와도 만난다. 네트워크는 그들과의 대화를 통해 커뮤니티 인플루언서가 누구인지, 네트워크와 협력할 의향이 있는 사람이 누구인지를 파악한다. 그리고 네트워크에 다양한 그룹을 포함시킴으로써 기존의 권력 구조가 강화되지 않게 한다.

프로그램 담당팀은 정기적으로 모니터링 담당자에게 연락해 그들이 들은 루머를 파악한다. 그런 다음 관련 이해관계자들과 대화를 나누고 소셜 미디어와 전통적인 미디어에 대한 모니터링을 통해 루머를 삼각검증하여 진실 여부를 검증한다. 루머가 검증되면 이를 커뮤니티 모니터 네트워크와 공유하여 검증된 정확한 정보를 커뮤니티에도 전달할 수 있도록 한다.

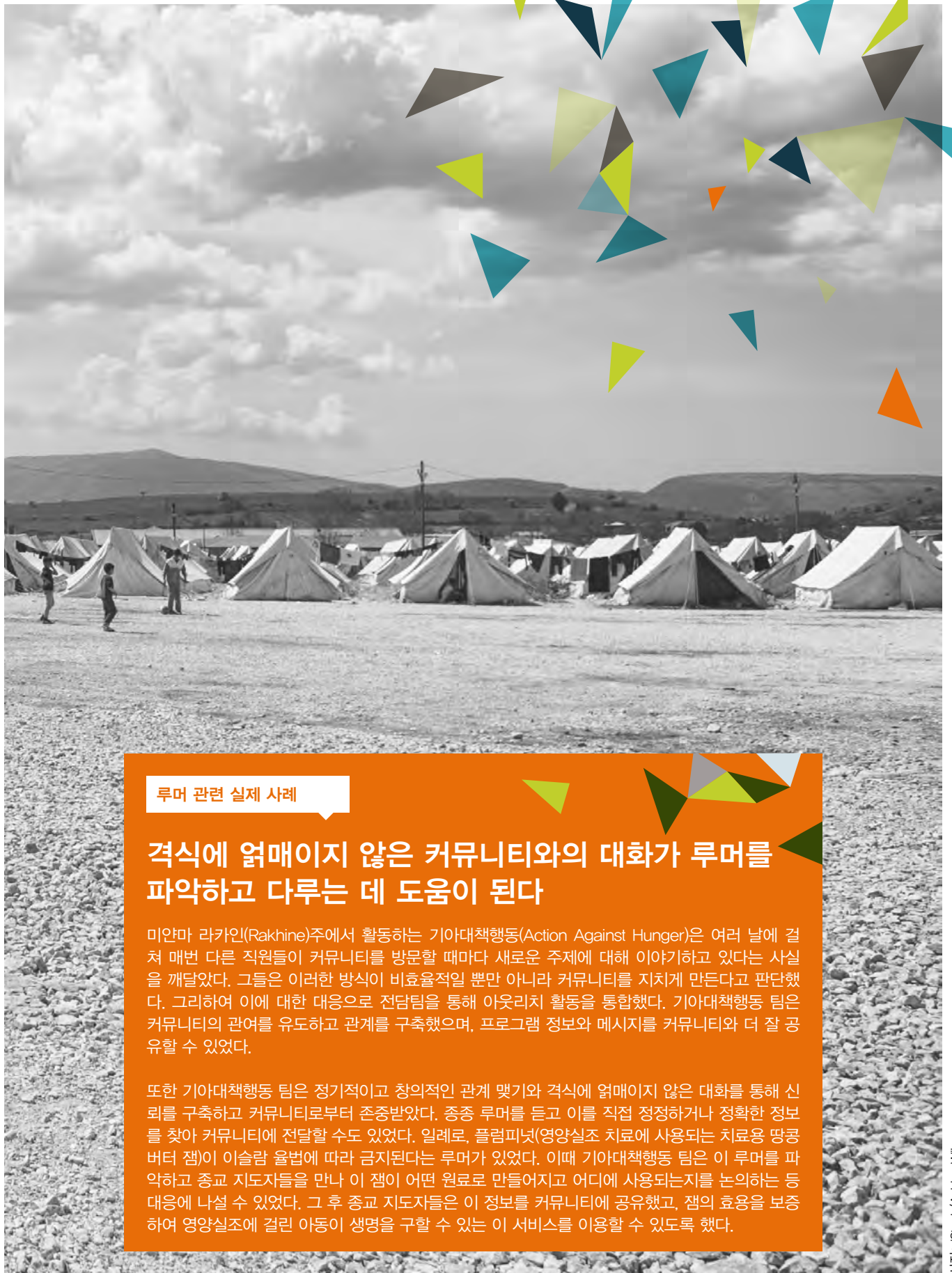
이 프로젝트는 커뮤니티 모니터 네트워크를 서로 연결시키기 위해 모바일 애플리케이션을 시범 운영하고 있다. 이는 네트워크 구성원들이 상호작용하고 모든 루머를 확인할 수 있도록 함으로써 커뮤니티가 루머를 스스로 검증하고 교정할 수 있도록 해 줄 것이다.

¹⁹ Enria, 권력, 공정성, 신뢰: 시에라리온에서 EBOVAC-살균 백신 임상시험을 진행하는 과정에서 백신 임상시험 참가자와 커뮤니티에 대한 이해 및 이들의 관여, 2016

이러한 요소가 마련되어 있지 않거나 충분하지 않다면 더 적극적으로 나서서 루머를 수집할 기회를 만들어야 한다. 예컨대, 간단하게는 모든 설문 조사나 현황 조사, 기관이 수행하는 회의를 마무리

할 때마다 '사람들이 요즘 어떤 것에 대해 이야기하고 있나요?' 같은 열린 질문을 던져 대화를 시작할 수도 있다.

기존 채널	질문	실행 가능한 조치
현장 직원, 파트너 직원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원들이 커뮤니티가 가장 편안하게 사용하는 현지 언어나 방언을 구사합니까? ▶ 직원들이 루머의 중요성을 이해합니까? ▶ 직원들이 루머를 접하면 무엇을 해야 하는지, 혹은 어떻게 보고해야 하는지 알고 있습니까? ▶ 직원들이 루머에 대해 질문하는 법을 알고 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 루머의 중요성을 논의하여 모든 직원과 공통의 이해를 구축한다. ▶ 직원에게 격식에 얽매이지 않은 대화 방법을 교육한다. ▶ 언어 능력을 갖추고 있지 않다면 통역사와 함께 하는 방식을 고려한다. ▶ 인도주의 기관 내에 루머를 보고하는 시스템을 구축한다. ▶ 회의에서 루머를 상시 안건 항목으로 추가한다. ▶ 보안 담당자나 운전기사 등 다른 동료들도 유포되고 있는 루머를 알고 있을 수 있으므로 이들과 협력한다.
피드백 / 고충 메커니즘	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 메커니즘을 통해 루머를 파악한 경우, 현재 어떤 일이 벌어지고 있습니까? 혹은 어떤 일이 일어나야 합니까? ▶ 누가 루머에 대한 후속 조치를 취해야 합니까? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 접수된 피드백을 처리하는 절차에 '루머' 분류를 추가한다. ▶ 루머에 대한 후속 조치를 취할 시스템을 개발하여 루머에 대한 검증과 개입을 돕는다. ▶ 피드백 시스템을 통해 질문을 하거나 인도주의 기관에 루머를 공유할 수 있음을 커뮤니티에 설명한다.
커뮤니티 기반 네트워크 또는 집단 예: 여성 단체	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 현재 어떤 네트워크들이 존재합니까? ▶ 현재 존재하는 네트워크나 집단이 루머를 들을 역량을 갖추고 있습니까? ▶ 그들이 루머가 중요한 이유를 이해하고 있습니까? ▶ 그들은 루머를 접하면 어떻게 행동해야 하는지, 혹은 어떻게 보고해야 하는지를 알고 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 네트워크나 집단에 연락을 취해 파트너십 기회를 모색한다. ▶ 루머의 중요성, 그리고 루머 대응 프로그램의 일환으로 해당 네트워크나 집단과 함께 루머에 대처하고 싶은 이유를 논의한다. ▶ 루머를 보고하고 이에 대한 후속 조치를 취하기 위한 시스템을 구축한다.
현지 미디어	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인도주의 기관이 현지 미디어 담당관을 두고 있거나 이와 관련된 전략을 갖추고 있습니까? ▶ 지원 대상 집단이 주로 듣고, 읽고, 시청하는 미디어는 무엇입니까? ▶ 현지 미디어가 필요로 하는 지원은 무엇입니까? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 현지 미디어와 협력할 수 있는 담당관을 지정한다. ▶ 지원 대상 집단이 활용하는 미디어를 매핑한다. ▶ 루머를 파악하고 다룰 수 있도록 현지 미디어와 협력할 파트너십 기회를 모색한다. ▶ 모든 모니터링 데이터를 내부 및 외부 모두에서 정기적으로 공유한다.
소셜 미디어	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인도주의 기관이 소셜 미디어 담당관을 두고 있거나 이와 관련된 전략을 갖추고 있습니까? ▶ 지원 대상 집단이 사용하는 소셜 미디어는 무엇입니까? ▶ 인도주의 기관이 활성화된 기관 전용 소셜 미디어 계정을 갖고 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 소셜 미디어를 모니터링할 수 있는 담당관을 지정한다. ▶ 대상 집단이 사용하는 소셜 미디어를 매핑한다. ▶ 소셜 미디어에서 활동하는 커뮤니티 인플루언서가 누구인지를 대상 집단과 논의한다. ▶ 루머 수집을 시작할 수 있도록 소셜 미디어 계정을 모니터링하는 시스템을 개발한다.



루머 관련 실제 사례

격식에 얽매이지 않은 커뮤니티와의 대화가 루머를 파악하고 다루는 데 도움이 된다

미얀마 라카인(Rakhine)주에서 활동하는 기아대책행동(Action Against Hunger)은 여러 날에 걸쳐 매번 다른 직원들이 커뮤니티를 방문할 때마다 새로운 주제에 대해 이야기하고 있다는 사실을 깨달았다. 그들은 이러한 방식이 비효율적일 뿐만 아니라 커뮤니티를 지치게 만든다고 판단했다. 그리하여 이에 대한 대응으로 전담팀을 통해 아웃리치 활동을 통합했다. 기아대책행동 팀은 커뮤니티의 관여를 유도하고 관계를 구축했으며, 프로그램 정보와 메시지를 커뮤니티와 더 잘 공유할 수 있었다.

또한 기아대책행동 팀은 정기적이고 창의적인 관계 맺기와 격식에 얽매이지 않은 대화를 통해 신뢰를 구축하고 커뮤니티로부터 존중받았다. 종종 루머를 듣고 이를 직접 정정하거나 정확한 정보를 찾아 커뮤니티에 전달할 수도 있었다. 일례로, 플럼피넛(영양실조 치료에 사용되는 치료용 땅콩 버터 잼)이 이슬람 율법에 따라 금지된다는 루머가 있었다. 이때 기아대책행동 팀은 이 루머를 파악하고 종교 지도자들을 만나 이 잼이 어떤 원료로 만들어지고 어디에 사용되는지를 논의하는 등 대응에 나설 수 있었다. 그 후 종교 지도자들은 이 정보를 커뮤니티에 공유했고, 잼의 효용을 보증하여 영양실조에 걸린 아동이 생명을 구할 수 있는 이 서비스를 이용할 수 있도록 했다.

사진: iStock/Ashley Wiley

고려 사항

- ▶ 사람들은 자신이 신뢰하지 않는 사람과 루머를 공유하는 것을 꺼릴 수 있다. 따라서 항상 신뢰할 수 있는 기존의 관계를 중심으로 루머를 수집하는 방식을 구축하려 해야 한다.
- ▶ 루머를 수집하는 이들을 대상으로 교육을 진행해야 할 수도 있다. 직원들이 어떤 정보를 왜 찾고 있는지를 인지해서 이를 커뮤니티에 설명할 수 있어야 한다.
- ▶ 시민사회, 현지 미디어, 커뮤니티 기반 그룹, 교사, 보건 의료 활동가 등 기존의 집단 가운데 파트너가 될 수 있는 집단이 있는가?

루머 관련 실제 사례

루머가 프로그램의 문제를 부각할 수 있다

이라크에서 흔히 '콜센터'로 불리는 국내 이재이주인 정보 센터는 인도적 대응에 참여하는 모든 기관을 대신하여 피해 커뮤니티의 피드백과 질문을 수집하는 기관 간 책무성 메커니즘이다. 2017년 3월, 이 콜센터는 한 캠프의 식량 배분과 관련된 루머를 처리했다. 해당 루머는 캠프 거주민들이 시위를 하겠다고 위협할 정도로 심각했다. 이에 콜센터는 관련 기관들과 후속 조치를 취했고, 해당 기관들은 문제를 조사하여 시행 파트너와 함께 실제 배분과 관련된 핵심 문제를 밝혀냈다. 또한 해당 기관은 문제의 원인 및 수행한 시정 조치를 콜센터에 다시 보고해 신속히 문제를 해결했다. 루머를 신고하는 최초의 항의 전화를 받았던 콜센터 상담원은 해당 신고자에게 이 사실을 전달했다. 신고자는 프로그램이 전달되는 방식에 변화를 가져올 수 있는 피드백을 제공할 수 있었다는 사실에 몹시 감사했다.

루머 관련 실제 사례

난민을 보호하는 가상 및 실제 커뮤니티 네트워크

유엔난민기구(United Nations High Commissioner for Refugees, UNHCR)는 레바논에서 정보를 공유하고 루머를 모니터링하는 데 도움을 주기 위해 난민들이 난민을 위해 운영하는 일련의 페이스북 그룹을 만들었다. 현재 이들 그룹은 10만 명이 넘는 회원을 보유하고 있다. 이들은 루머와 오정보를 자체 정정하며, 정정할 수 없는 경우에는 UNHCR에 해명을 요청한다. 이 온라인 네트워크는 연락 담당관 및 커뮤니티 아웃리치 자원봉사자들로 구성되어 있으며, 커뮤니티와 UNHCR 사이에 정보가 원활히 흐르도록 보장한다. 커뮤니티에 위협을 초래할 수 있는 사기성 짙은 루머가 확산하면 UNHCR은 '사기 방지 실드'를 활성화할 것이다. 이 실드는 접수 센터의 공지사항, 커뮤니티의 대면 아웃리치, 페이스북 게시물, 의사소통을 돕는 왓츠앱 트리(WhatsApp tree)를 이용한 하향식 정보 전달, 단체 SMS 발송 등 관련 정보와 의사소통 도구를 활용해 루머를 바로잡는다. 이러한 시스템은 몇 시간 내에 루머를 정정하게 해 주고, 커뮤니티가 정확하고 검증된 정보를 바탕으로 정보에 입각하여 자신의 미래에 대해 결정을 내릴 수 있도록 보장한다.

루머 일지 작성하기

어떤 방식으로 루머를 접하든, 보고 절차의 일환으로 자신이 접한 루머를 기록하는 것은 매우 유용할 수 있다.

적절한 방법으로는 수기 기록부나 전자 스프레드 시트를 통해 '루머 일지'를 기록해 루머의 세부 사항을 입력하고, 루머의 종류를 분류(이 섹션의 뒷부분에 설명되어 있음)하고, 루머에 대해 취해진 후속 조치를 기록하는 것이 있다. 루머 일지를 꾸준히 작성하면 추세와 패턴, 반복되는 문제를 분석할 수 있을 뿐만 아니라 커뮤니티에서 활동하는 다른 기관들과 정보를 공유할 수도 있을 것이다(뒷부분의 조정에 관한 섹션 참고). 루머는 피드백의 한 형태이기 때문에 피드백 및 고충 메커니즘을 갖추고 있을 경우 별도의 일지를 작성하는 대신 루머 일지를 해당 메커니즘에 통합시키는 것도 하나의 방법이다.



사진: iStock/J Carillet

루머 일지(예시)							
날짜	위치	루머	채널	위험의 등급	검증 상태	관여 활동	모니터링 결과
루머를 들은 날짜는 언제인가?	루머를 들은 장소는 어디인가?	루머의 세부 사항	어떤 경로로(혹은 어떻게) 루머를 접했는가?	낮음 중간 높음	진실 거짓	누가, 무엇을, 언제, 어디서 했으며, 어떻게 커뮤니티와 소통했는지에 관한 세부 사항	루머 확산이 중단되었는가?
2014년 1월 15일	필리핀, 타클로반 (Tacloban)	하이엔보다 더 강력한 태풍이 도시를 강타할 것이다	사람들이 아동을 학교에 보내지 않는 이유와 관련해 커뮤니티를 대상으로 진행한 아웃리치	중간	거짓	사람들이 안심하고 아동을 학교에 보낼 수 있도록 라디오 아반테가 정기적으로 일기 예보를 송출함	교육 클러스터가 학교에 출석하는 아동의 수가 증가했다고 보고함

대응 시기 결정하기

루머는 해당 루머가 불러일으킬 수 있는 잠재적인 결과가 무엇인지에 따라 대응을 필요로 하지 않을 수도 있다. 예컨대 팝스타가 방문한다는 루머에 대해서는 대응이 필요하지 않을 가능성이 높지만, 기관의 불공평한 채용 관행에 관한 루머에 대해서는 시위를 예방하는 차원에서 대응하는 편이 좋다.

루머가 야기하는 위험은 대응과 관련된 결정의 핵심 요소여야 한다. 이러한 위험은 두 가지 요인, 즉 잠재적인 결과의 심각성과 그러한 결과가 나타날 가능성에 따라 달라진다. 대응 시기를 결정할 때에는 이 두 가지 요인을 모두 고려해야 한다.

아래에는 루머의 잠재적 결과를 평가하는 데 도움이 되는 가이드 질문표와 루머 및 루머가 초래할 수 있는 결과의 예시가 제시되어 있다. 이러한 질문을 통해 루머가 미칠 수 있는 영향에 대해 생각해 보도록 한다.

루머의 잠재적인 결과를 평가한 후에는 루머를 분류할 수 있다. 해당 루머가 피해를 끼칠 가능성을 바탕으로 경미한 결과, 온건한 결과, 중대한 결과로 분류하도록 한다.

잠재적인 위험을 평가하기 위한 질문	루머 및 루머가 초래할 수 있는 잠재적인 결과의 예시
피해를 야기할 수 있는가?	<i>‘도착하기 전에 보트에 구멍을 뚫어 놓지 않으면 그들이 돌려보낼 것이다.’</i> 이러한 루머는 부상이나 인명 손실로 이어질 수 있다.
사람들이 서비스에 접근하지 못하게 할 수 있는가?	<i>‘배분되는 식량에 독이 들었다.’</i> 이러한 루머는 사람들이 음식을 섭취하지 않고 영양 부족에 시달리게 만들 수 있다.
갈등을 유발할 수 있는가?	<i>‘상대편 부족이 새벽에 우리를 공격할 것이다.’</i> 이러한 루머는 선제공격 혹은 기존의 분열을 심화시키는 인구 이동을 초래할 수 있다.
위험한 행동을 초래할 수 있는가?	<i>‘요오드화 소금을 먹으면 방사능 중독으로부터 몸을 보호할 수 있다.’</i> 이러한 루머는 방사능으로부터의 보호에 대한 잘못된 인식과 고혈압, 여타 건강상의 위험을 야기할 수 있다.
특정 집단을 위험에 빠뜨릴 수 있는가?	<i>‘성관계 미경험자와 피임하지 않고 섹스를 하면 에이즈를 치료할 수 있다.’</i> 이러한 루머는 아동 또는 청소년 강간 사건 증가로 이어질 수 있다.
직원이나 파트너, 커뮤니티를 위험에 빠뜨릴 수 있는가?	<i>‘그 기관은 불법 이민자들을 국내로 밀입국시키고 있다.’</i> 이러한 루머는 시위 및 접근성 관련 문제를 야기할 수 있다.
평판에 심각한 위험을 야기할 수 있는가?	<i>‘그 기관은 부패했어. 다들 큰 차를 몰고 다니잖아.’</i> 이러한 루머는 시위 및 접근성 관련 문제를 야기할 수 있다.

또한 루머가 나열된 결과들을 야기할 가능성도 평가해야 한다. 루머가 중대한 결과를 불러일으킬 수 있다고 하더라도 실제로 일어날 가능성이 극히 낮다면 다른 문제에 대처하는 데 더 많은 노력을 기울이는 것이 나을 수도 있다.

가능성에 대한 평가는 상황별 문제와 관찰 결과를 바탕으로 내려야 한다. 예를 들어, 다음과 같은 질문에 답해 보도록 한다.

- ▶ 루머로 인한 잠재적인 결과로 나열된 사항 가운데 이미 발생한 적 있는 사례가 있는가?
- ▶ 역사를 돌이켜보았을 때 과거에는 사람들이 이러한 종류의 루머에 어떻게 반응했는가?
- ▶ 루머가 얼마나 빠르게 퍼지고 있는가? 또한 얼마나 널리 퍼져 있는가?
- ▶ 루머의 출처는 누구인가? 사람들이 그 사람의 말을 쉽게 믿는 경향이 있는가?

정치적 또는 경제적 맥락에 따라 다른 요인들을 고려해야 할 수도 있다. 가능성에 대한 평가를 완료하기 위해서 루머의 잠재적인 결과를 '가능성 높음', '가능성 있음', '가능성 희박함'으로 분류하도록 한다.

잠재적인 결과의 심각성(경미함, 온건함, 중대함)과 그러한 결과가 나타날 가능성(높음, 있음, 희박함)에 대한 평가를 바탕으로 루머의 위험도가 낮은지, 중간인지, 높은지를 판단할 수 있다. 아래에 제시된 것과 같은 매트릭스를 활용하면 이를 시각화하는 데 도움이 될 수 있다.

평가를 일반화하면 루머가 특정 집단에 심각한 위험을 가할 수 있다는 점을 간과할 수 있기 때문에 커뮤니티를 이루는 여러 집단에 대해 이러한 작업을 반복 수행하는 것이 도움이 될 수도 있다.

최소한 여성, 남성, 여아, 남아에게 가해지는 위험을 구별하고 연령, 장애, 소외된 집단 등의 요소를 고려하여 분석해야 한다는 점을 유념하도록 한다.

위험의 수준을 이해한 후에는 대응이 필요한 루머를 판단할 수 있으며, 대응은 기관이 자체적으로 혹은 다른 기관이나 집단과의 파트너십을 통해 수행할 수 있다. 루머에 대응하려면 먼저 루머를 검증한 다음에 커뮤니티를 관여시켜 문제에 대한 검증된 정보를 공유해야 한다.

고려 사항

- ▶ 대응 방법을 결정하는 시스템은 루머를 접하기 전에 갖추는 것이 이상적이다. 그래야 루머를 접하는 즉시 쉽게 결정을 내릴 수 있기 때문이다.
- ▶ 팀이나 동료와 루머에 대해 논의하면 다양한 관점과 통찰을 얻어 보다 정확한 위험 평가를 수행할 수 있다.
- ▶ 루머가 얼마나 퍼져 있는지에 따라 대응 방법에 관한 결정을 바꾸어서는 안 된다. 루머가 한 사람에게만 퍼져도 고통이 유발될 수 있으며, 루머는 순식간에 퍼질 수 있기 때문이다. 항상 위험 평가를 바탕으로 결정을 내리도록 한다.
- ▶ 루머가 기관에서 자체적으로 대응할 수 있는 수준을 넘어 서서 더 광범위한 영향을 미칠 가능성이 있다면, 해당 루머를 파트너 기관(루머가 파트너 기관에 관한 것일 경우)이나 현지 당국, 클러스터나 다른 조정 기관에 전달해야 할 수도 있다.

		결과		
		경미함 3	온건함 2	중대함 1
가능성	높음 A			
	있음 B			
	희박함 C			

핵심	녹색 위험도 낮음	노란색 위험도 중간	빨간색 위험도 높음
----	--------------	---------------	---------------



한 눈에 보기:

검증은 루머에 가려진 진실을 파악하는 것을 의미한다. 이를 위해서는 다음을 수행해야 한다.

- ▶ 어떤 출처를 통해 또는 누구에게 진실을 확인할 것인지 파악한다.
- ▶ 신뢰할 수 있으며 상호 독립적인 두 가지 이상의 출처를 통해 사실을 삼각검증한다.
- ▶ 루머를 통해 부각된 문제와 우려, 그리고 루머가 발생한 이유를 이해하여 나중에 커뮤니티와 루머에 대해 소통하는 방법을 개발할 때 이를 고려한다.

검증하기...

루머를 파악한 후 그에 대한 조치를 취해야 할 만큼의 위험이 존재하다는 평가를 내렸다면, 먼저 루머를 검증해야 한다. 루머 검증에는 루머의 이면에 있는 진실과 루머를 야기했을 만한 원인을 밝히는 것이 포함된다. 애초에 루머가 왜 생겼는지를 이해하면 루머 대응 방법을 결정하는 데 도움이 될 것이다.

신뢰할 만한 정보 출처 파악하기

루머를 검증하려면 신뢰할 수 있는 정보 출처를 통해 사실을 확인해야 한다. 신뢰할 만한 정보 출처는 법률, 규정, 정책, 자료표(factsheets) 등 서면 자료일 수도 있고, 해당 주제와 관련된 사람들의 직접 경험이나 심도 있는 지식일 수도 있다.

예를 들어, 특정 질병이 전파되는 방식에 관한 조언은 의사가, 보상 자격에 관한 조언은 현지 재난 관리 부서가 제공하는 것이 가장 적절할 것이다.

서면 자료를 활용하는 경우에는 다음과 같은 사항을 고려해야 한다.

- ▶ 해당 문서는 얼마나 최신 자료인가? 지금도 정확하고 연관성이 있는 자료인가?
- ▶ 어디에서 발행된 자료인가? 신뢰할 수 있는 출판물인가?
- ▶ 누가 작성했는가? 작성자가 가진 자격이나 동기 또는 편견은 무엇인가?
- ▶ 내용이 명확한가? 상황을 커뮤니티에 설명하는데 도움이 되는가?

중요한 것은 누군가가 알고 있는 정보를 어떻게 알게 되었는지를 고려하고, 그 사람에게 그러한 정보를 접한 방식을 묻는 것을 두려워하지 않는 것이다. 누군가의 견해가 아닌 사실을 얻고자 하는 것이기 때문에 상대방의 자격, 지위, 관심사, 편견을 고려하는 것이 도움이 된다.

사실 확인 및 삼각검증하기

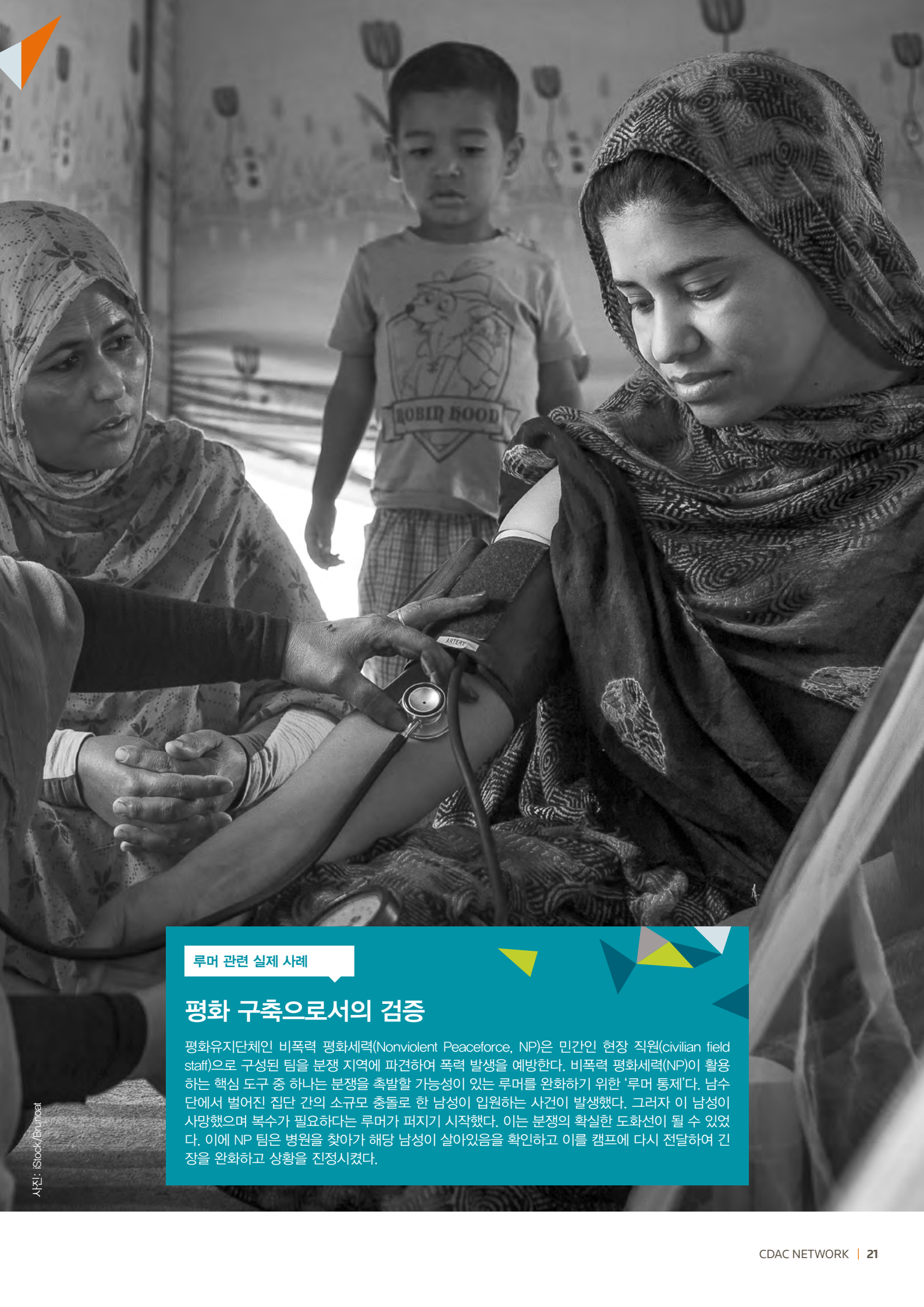
정보원과 직접 대화를 하는 경우에는 사실을 확인하고 내용이 정확한지를 확인해야 한다. 아래에는 이를 수행하는 데 도움이 될 수 있는 일련의 단계가 제시되어 있다.

1. 사실일 수도 있고 아닐 수도 있는 루머를 검증하기 위해 연락하는 것임을 정보원에게 알리고, 들은 루머에 대해 설명한다.
2. 루머에서 진실인 것과 거짓인 것이 무엇인지²⁰ 묻고, 사실 및 그러한 사실을 알게 된 경로를 간단하게 설명해 달라고 요청한다.
3. 증빙 자료를 요청하거나 커뮤니티 구성원이 어디서 더 많은 정보를 얻을 수 있을지 문의한다.
4. 들은 내용을 되묻는 과정을 통해 내용을 제대로 이해했는지 확인한다. 확실하지 않은 경우 재차 물어봄으로써 사실을 명확히 이해한 상태에서 대화를 마무리해야 한다.

수집한 정보는 삼각검증하는 것이 좋다. 삼각검증은 최소한 세 가지 이상의 출처를 통해 정보를 확인하는 것을 의미한다. 세 가지 이상의 출처 모두 동일한 정보를 제공한다면 그 정보는 정확할 가능성이 높다.

루머를 검증할 대상은 신중히 선택해야 한다. 기술적인 관점에서 질문을 던지기에 적합하고 누구에게도 종속되지 않은 독립적인 사람이어야 한다.

²⁰ 보통 루머에는 진실과 거짓이 섞여 있다.



루머 관련 실제 사례

평화 구축으로서의 검증

평화유지단체인 비폭력 평화세력(Nonviolent Peaceforce, NP)은 민간인 현장 직원(civilian field staff)으로 구성된 팀을 분쟁 지역에 파견하여 폭력 발생을 예방한다. 비폭력 평화세력(NP)이 활용하는 핵심 도구 중 하나는 분쟁을 촉발할 가능성이 있는 루머를 완화하기 위한 '루머 통제'다. 남수단에서 벌어진 집단 간의 소규모 충돌로 한 남성이 입원하는 사건이 발생했다. 그러나 이 남성이 사망했으며 복수가 필요하다는 루머가 퍼지기 시작했다. 이는 분쟁의 확실한 도화선이 될 수 있었다. 이에 NP 팀은 병원을 찾아가 해당 남성이 살아있음을 확인하고 이를 캠프에 다시 전달하여 긴장을 완화하고 상황을 진정시켰다.



사진: iStock/Ashley Wiley

세 가지 출처가 제공하는 정보가 일치하지 않을 경우에는 더 많은 출처를 통해 사실을 확인하고, 가능하다면 출처를 선정하는 방식을 검토해야 한다.

지금까지의 검증 과정을 따랐다면 루머의 어떤 요소가 진실인지 혹은 거짓인지를 파악할 수 있을 것이다. 루머 일지를 기록하고 있다면 관련 검증 결과를 추가할 수 있다.

루머를 더 잘 이해하기

루머를 촉발한 원인을 이해하는 것은 근본 원인을 해결할 수 있는 기회가 된다. 예컨대, 루머는 소속 기관에서 수행한 활동 혹은 제대로 설명하지 않은 활동 때문에 발생했을 수 있으며, 루머 재발을 막으려면 이를 해결해야 한다.

루머는 영향력 있는 개인들로 구성된 집단이 퍼뜨릴 수도 있기 때문에 이러한 집단과 협력하면 문제를 해결할 수 있다. 루머는 커뮤니티 구성원의 스트레스와 불안을 보여줄 수 있으며, 이와 관련해 루머가 시사하는 바를 고려하면 커뮤니티에 영향을 미치는 문제와 우려를 깊게 이해할 수 있다.

이상적인 방식은 커뮤니티 구성원들과 직접 혹은 협력 중인 커뮤니티 기반 네트워크가 있다면 그러한 네트워크를 통해 루머에 대해 논의하는 것이다.

그러나 이 방식이 항상 가능한 것은 아니며, 그런 경우에는 동료 또는 파트너와 함께 근본 원인에 대해 논의할 수 있다. 표에 제시된 질문들은 논의에 적용할 수 있는 유용한 지침을 제공한다.

해당 질문에 답하는 것은 상황에 대한 이해, 발생 가능한 문제, 사람들이 갖고 있을 수 있는 우려에 대한 이해의 폭을 넓히는 데 도움이 될 것이다. 또한 커뮤니티가 직면한 상황의 현실에 근거하여 사실을 파악하는 데 도움이 되고 커뮤니티를 관여시키는 방법을 더 잘 결정할 수 있을 것이다.

때로는 루머가 시작된 이유를 쉽게 파악할 수 없기도 하다. 하지만 그렇다 하더라도 커뮤니티를 관여시킴으로써 루머를 다룰 효과적인 방법을 찾을 수 있다.



고려 사항

- ▶ 증빙 자료가 커뮤니티가 쉽게 접근하고 이해할 수 있는 형식과 채널로 제공되는가? 그렇지 않다면 그러한 형식과 채널을 개발하는 것을 고려해 보아야 할 수도 있다.

루머를 야기할 수 있는 원인 파악하기

논의할 질문	루머와의 연관성
커뮤니티에서 예외적인 사건이 발생했는가?	▶ 커뮤니티 내에서 발생한 예외적인 사건을 오해하면 루머가 발생할 수 있다.
병에 걸린 사람들이 있었는가?	▶ 일단의 질병이 병의 원인에 관한 루머를 촉발할 수 있다.
구호품이 배분되었는가?	▶ 배분은 종종 선정 기준이나 편애 등에 관한 루머를 촉발한다.
프로그램에 변화가 있었는가? 아니면 계획된 변화가 있는가?	▶ 변화는 인도적 지원의 중단이나 기관의 부패로 인한 자금 부족, 혹은 민족성/종교를 이유로 '미선정된' 커뮤니티 등에 관한 루머를 야기할 수 있다.
새로운 메시지를 공유한 아웃리치 활동이 있었는가?	▶ 제대로 전달되지 않은 메시지는 오해를 초래할 수 있고, 이러한 오해는 루머를 낳을 수 있다.
커뮤니티에 루머를 통해 이익을 얻을 만한 사람이 있는가?	▶ 사람들은 자신의 경제적 또는 정치적 이득을 위해 루머를 퍼뜨릴 수도 있다.



한 눈에 보기:

검증된 정보를 활용해 루머를 다루는 과정에 커뮤니티를 관여시키려면 다음을 수행해야 한다.

- ▶ 대상 집단을 파악하고 루머를 대체할 새로운 서사를 개발해 전달한다.
- ▶ 대상 집단이 가장 편안하게 구사하는 언어를 사용한다.
- ▶ 의사소통 채널을 활용하고 대상 집단이 이미 신뢰하는 출처를 인용하거나, 그러한 채널을 개발한다.
- ▶ 메시지와 새로운 서사가 전달되고 이해되며 신뢰받고 있는지 확인한다.

관여시키기...

루머를 수집하고 검증한 후에는 커뮤니티를 관여시켜 검증된 정보를 공유해야 한다. 이렇게 검증된 정보를 접하게 하면 사람들이 정보에 입각한 선택을 할 수 있도록 힘을 실어줄 수 있다. 커뮤니티를 관여시키면 메시지를 전달할 수 있으며, 루머를 수집할 기회와 대화를 지속할 기회도 얻을 수 있다.

새로운 서사 개발하기

대상 집단이 가장 편안하게 구사하는 언어나 방언이 무엇인지 파악하고, 이는 커뮤니티에 속한 집단마다 다를 수 있음을 명심해야 한다. 예컨대, 커뮤니티에서 교육 수준이 낮은 집단은 교육 수준이 높은 사람과 다른 언어 또는 방언을 선호할 수도 있다.

루머를 단순히 부인하거나, 사실임을 확인하거나, 무시한다고 해서 사람들의 믿음이 바뀌지는 않을 것이다. 또한 단순히 루머에 가려진 사실을 제시한다고 해도 루머는 복잡한 감정을 유발하기 때문에 그런 사실을 뒤덮을 수 있다. 따라서 기존 루머를 대체할 만큼 설득력 있는 새로운 서사를 개발해야 한다.

이러한 새로운 서사는 루머와 상황의 복잡성에 따라 하나 혹은 일련의 메시지를 통해 전달될 것이다. 예를 들어, 보건의로 활동가의 기존 커뮤니티 아웃리치 세션에 추가 정보를 포함시키는 등 비교적 간단하게 메시지를 전달할 수도 있고, 행동 변화를 위한 대규모의 의사소통 캠페인과 같이 장기적이고 복잡하며 자원이 집약된 개입이 필요할 수도 있다²¹.

복잡성에 따라 사람들의 문화, 신념, 관행, 지식 등 루머의 맥락을 더 잘 이해하기 위한 추가 작업을 수행해 새로운 서사에 반영해야 할 수도 있다.

이는 지식, 태도, 관행(Knowledge, Attitudes and Practices, KAP) 설문 조사²²나 다른 연구 방법을 통해 수행할 수 있다. 이뿐만 아니라 자체 메시지를 개발하거나 지원 대상 집단과 접촉하기 위해서도 다른 기관이나 조직과 협력하거나 파트너십을 맺는 것이 무척 유용할 수 있다.

예를 들어, 미디어 개발 기관과 파트너십을 맺으면 사용자 친화적이고 전문 용어를 사용하지 않은 검증된 정보를 바탕으로 콘텐츠를 만드는 데 도움이 될 수 있다. 파트너십에 대한 내용은 본 지침 후반부에 더 자세히 설명되어 있다.

효과적인 메시지 개발하기

새로운 서사의 핵심은 하나의 혹은 일련의 메시지로 구성될 것이며, 이러한 메시지가 효과적인지를 확인하는 것은 사람들이 메시지에 포함된 정보를 이해하고, 믿고, 그에 따라 행동하는 데 있어서 매우 중요하다. 혼란이나 오해를 야기해 더 많은 루머를 양산하지 않으려면 메시지를 개발하는 것만 큼이나 테스트하는 것도 중요하다.

새로운 서사를 뒷받침할 메시지를 효과적으로 생성하는 방법은 다음과 같다.

- ▶ **단순하게 작성하기** - 사람들은 단순하게 작성된 사실을 기억할 가능성이 높다.
- ▶ **시각적 자료 활용하기** - 그림과 도표는 루머를 없애는 데 효과적일 수 있다.
- ▶ **긍정적인 메시지로 표현하기** - 사람들은 긍정적인 메시지를 기억할 가능성이 높다.
- ▶ **메시지 조정하기** - 커뮤니티의 대상 집단에 맞추어 메시지를 조정한다.
- ▶ **적시성 고려하기** - 루머는 빠르게 확산할 수 있으므로 이에 대한 대응 메시지를 최대한 신속히 전달해야 한다.
- ▶ **실행 가능한 정보 포함하기** - 사람들이 메시지를 접했을 때 어떻게 달리 행동할 수 있는지에 대한 정보와 추가 정보를 얻을 수 있는 이정표 등을 포함한다.
- ▶ **신뢰성 보장하기** - 커뮤니티가 신뢰하는 출처에서 정보를 얻었음을 밝힌다²³.

사람들이 메시지를 이해하고 믿을 수 있게 하려면 항상 메시지를 활용하기 전에 테스트를 해 보아야 한다. 메시지를 통해 사람들에게 어떤 행동을 촉구하고자 한다면, 실제로 대상 집단이 실행할 수 있는 메시지인지를 확인하도록 한다. 잘못 작성되거나 잘못 전달된 메시지는 더 많은 루머를 양산하고 더 많은 피해를 입힐 수 있다.

²¹ 일레로, 유니세프(UNICEF)의 접근법 참고. https://www.unicef.org/cbsc/index_65736.html [2017년 5월 18일에 확인]

²² 지식, 태도, 관행(KAP) 설문조사 (표준화된 설문지 형식의 사전 정의된 질문)는 양적 및 질적 정보 모두를 제공하는 정량적 방법이다.

²³ 『폭로하기 핸드북(Debunking Handbook)』, Lewandowsky, (2011). 변형

FREE DOCTOR

پزشک رایگان
الطبيب المجاني



WC and Showers

دوشخانه و حمام
حمامات و مراحيض



Drinkable water

آب آشامیدنی
ماء صالح للشرب



Eau potable

고려 사항

- ▶ 루머를 검증하는 과정에서 루머를 퍼뜨리지 않도록 상당한 주의를 기울여야 한다.
- ▶ 루머를 생성하거나 퍼뜨린 외부 동기를 파악하는 데 너무 오랜 시간을 들이지 않도록 한다. 루머를 촉발한 원인을 파악하여 최선의 대응 방법을 결정하기만 하면 된다.

메시지 테스트는 커뮤니티 내 대상 집단의 구성원과 함께 수행하는 것이 이상적이다. 이것이 불가능할 경우에는 가급적 해당 주제에 대한 지식이 없는 동료나 파트너를 대상으로 테스트를 진행할 수도 있다.

메시지를 테스트할 때에는 커뮤니티를 관여시킬 때 활용한 것과 동일한 채널을 활용하도록 한다. 예를 들어, SMS를 통해 커뮤니티를 관여시킬 계획이라면 가능한 한 현실적인 테스트를 진행할 수 있도록 테스트 대상 집단에게 핸드폰으로 메시지 초안을 공유하도록 한다.

메시지 테스트 대상 집단과 함께 메시지가 얼마나 잘 작성되었는지를 다음 질문을 통해 확인한다.

- ▶ 다른 사람에게 메시지를 전달한다면 상대방이 어떻게 반응할 것 같은가?
- ▶ 메시지의 어떤 부분이 이해가 되지 않는가?
- ▶ 내용과 관련해 궁금한 점이 있는가?
- ▶ 메시지 내용을 믿는가?
- ▶ 메시지를 바탕으로 현재 어떤 조치를 취할 수 있는가?
- ▶ 메시지에서 어떤 부분이 마음에 들었는가?
- ▶ 어떤 점이 마음에 들지 않았는가?

기존 루머를 언급할지 여부를 결정하기

메시지에서 기존 루머를 언급할지 말지를 결정해야 한다. 여기에는 장점과 단점이 있기 때문이다. 기존 루머를 언급하면 그러한 루머를 접했거나 믿

는 사람들을 특정하기가 쉬워지는 한편, 루머가 거짓임을 확실히 함으로써 사람들이 미래에 그 루머를 다시 접했을 때 스스로 루머를 시정하게 할 수 있다.

그러나 기존 루머를 언급하면 의도치 않게 루머를 강화하거나 확산할 수도 있고, 너무 많은 정보로 메시지를 복잡하게 만들어 내용을 정확히 이해하거나 기억하기 어렵게 만들 수 있다는 단점도 있다. 루머를 언급하기로 결정하는 경우에는 루머임을 확실히 밝히고 이를 반박하는 사실을 곧바로 명시해야 한다.

상황에 따라 어떤 접근법이 올바른지를 평가해야 한다. '정확한' 접근법은 존재하지 않으며, 실제로 인도주의 기관마다 서로 다른 접근법을 취한다. 뒷부분의 사례 연구에 제시된 인터뷰스의 경우 기존 루머를 언급한다.

대안적인 접근법은 루머를 일종의 질문으로 만드는 것으로, 이는 루머를 더 확산할 수도 있다는 우려 없이 문제를 제기하는 데 도움이 될 수 있다.

올바른 의사소통 채널 활용하기

라디오 프로그램, 포스터, SMS, 표적 집단 등의 의사소통 채널은 메시지를 공유하는 방식이다.

커뮤니티가 이미 사용하고 있으며 신뢰하는 채널을 통해 커뮤니티를 관여시키는 것은 그들이 믿을 수 있는 메시지를 전달하는 데 있어서 핵심적이다.

대상 집단이 어떤 의사소통 채널을 사용하고 신뢰하는지 아직 모른다면 이것부터 파악해야 한다. 단, 재난 발생 후에는 커뮤니티가 사용하고 신뢰하는 의사소통 채널이 바뀔 수 있음을 기억해야 한다. 이용 가능한 기존 데이터를 확인하고, 필요하

루머 관련 실제 사례

루머를 공유하는 대신 질문 던지기

2016년 3월 국제이주기구(International Organization for Migration, IOM)는 그리스 정부로부터 난민 커뮤니티에 퍼진 루머 대응에 도움을 달라는 요청을 받았다. 루머의 내용은 그리스 학교에 자녀를 등록하면 유럽연합 재배치 프로그램(EU relocation programme)에 참여할 수 없다는 것이었다. 국제이주기구(IOM)는 커뮤니티가 다른 난민들을 가장 신뢰할 것이라는 이해를 바탕으로 그리스 학교에 자녀를 등록하고 재배치 프로그램에 참여한 난민들의 증언을 담아 동영상 제작했다. 루머를 직접 언급하는 대신 '자녀를 학교에 등록해도 유럽연합 재배치 프로그램에 참여할 자격이 주어질까?'라는 질문으로 재구성한 것이었다

²⁴ <https://www.fema.gov/disaster/recover/rumor-control>
[2017년 5월 14일에 확인]

루머 명명하기

비상사태 기간에 미국 연방재난관리청(Federal Emergency Management Agency, FEMA)은 웹사이트에서 기관 통제에 관한 루머를 다루는 페이지²⁴를 운영한다. 이 페이지는 각각의 루머를 루머 뒤에 숨겨진 사실과 함께 명확하게 설명한다.

다면 신속 현황 조사를 실시한다. 이를 위해 활용할 수 있는 두 가지 도구는 다음과 같다.*

- ▶ **정보 및 의사소통 필요와 접근성 조사하기: 신속하고 손쉬운 지침(Assessing Information and Communications Needs and Access: A Quick and Easy Guide)**은 CDAC 네트워크 및 조사 역량 프로젝트(Assessment Capacities Project, ACAPS)가 개발한 것으로, 정보 관련 필요와 접근성, 신뢰받는 정보 출처, 수집된 정보 활용 방법에 관한 지침 등에 대한 질문을 포함하고 있다.
- ▶ **정보 생태계 매핑하기(Mapping Information Ecosystems)**는 인터뷰스가 작성한 자료로, 신뢰받는 채널과 정보 출처를 포함해 커뮤니티 정보 및 의사소통 흐름의 8가지 요소에 관한 일련의 질문을 포괄적으로 분석한다.

두 가지 이상의 채널을 활용하면 메시지를 강화하고 다양한 청중에게 전달하는 데 도움이 될 수 있다. 여성, 남성, 여아, 남아는 다양한 채널을 통해 정보를 얻을 수 있으며, 반드시 동일한 채널을 신뢰하지는 않을 수도 있다. 가능한 한 커뮤니티의 피드백을 들을 수 있는 쌍방향 채널을 우선시하면 메시지가 제대로 이해되고 있는지를 확인하는 데 도움이 될 것이다.

신뢰는 매우 중요한 문제다. 신뢰받는 채널을 통해 신뢰받는 출처의 메시지를 전달하면 메시지의 효과성에 상당한 영향을 끼칠 수 있다. 예컨대, 대상 집단이 여성 가장 가구인 경우, 그들이 정보를 얻기 위해 라디오(채널)를 듣고 조산사(출처)가 제공하는 정보를 신뢰한다는 점을 알게 될 수도 있다.

소셜 미디어의 글로벌 영향력이 위기 상황에서 위험을 줄이고 피해를 예방한다

세계보건기구(WHO)는 소셜 미디어와 전통적인 미디어를 주기적으로 모니터링한다. 일본에서 지진과 쓰나미가 발생하고 뒤이어 후쿠시마 원전 위기가 찾아왔을 때, WHO는 트위터와 페이스북을 통해 확산한 루머에 귀를 기울였다. 루머의 내용은 요오드 처리된 소금을 다량 섭취하거나 요오드 성분이 함유된 상처 세정제를 마시면 방사능 피폭으로부터 몸을 보호할 수 있다는 것이었다.

언론은 일본과 중국의 슈퍼마켓에서 이러한 물건을 사재기하는 현상이 벌어지고 있다고 보도했다. WHO는 이러한 두 관행 모두 해를 끼치고 있다고 판단해 대응에 나섰다. 루머가 거짓임을 검증한 후, WHO는 트위터와 페이스북을 통해 커뮤니티에 개입했다. WHO는 요오드 처리된 소금이나 요오드 성분이 함유된 상처 세정제 모두 사람을 보호할 수 없으며 오히려 해를 끼친다고 설명했다. 또한 안전을 유지하는 방법에 관한 정부 지침을 따를 것을 안내했다. 이러한 메시지는 일본 총리 계정을 통해 리트윗되는 등 널리 공유되고 '좋아요'를 받았다. 이 덕분에 WHO는 많은 사람을 관여시키고 검증된 정보를 공유하면서 거짓 루머를 신속히 해결할 수 있었다. 이에 따른 영향은 즉각적으로 나타났다. 다음날 일본과 중국의 슈퍼마켓 앞에 대량 구입한 소금과 상처 세정제를 반품하려는 사람들이 장사진을 이루었던 것이다.

*42쪽 추가 자료 참고.

루머 관련 실제 사례

커뮤니티를 관여시키는 현지 미디어의 힘

BBC 미디어 액션은 에볼라 발병에 대응하기 위해 라디오를 활용했다. 킥 에볼라 나르 살로네(Kick Ebola Nar Salone, '시에라리온에서 에볼라를 퇴치하라')는 30분 분량의 프로그램으로 매주 제작되어 35개 파트너 방송국에서 주 3회 방영되었다. 이 프로그램은 검증된 정보를 제공하고 루머와 오정보를 직접 다루었다. 한 프로그램에서는 쓴맛이 나는 콜라(Kola)너트를 마시면 에볼라를 치료할 수 있다는 거짓 루머에 대응하기 위해 보건부 관계자와 인터뷰를 진행했다.

루머 관련 실제 사례

커뮤니티 네트워크를 활용한 듣기, 검증하기, 관여시키기

2013년 케냐의 타나 델타(Tana Delta)에서는 루머와 불신이 인종 간 학살 사건을 촉발했다. 이에 센티넬 프로젝트(Sentinel Project)는 우나 하키카('확실합니까?'라는 뜻의 스와힐리어)를 시작했다. 이 프로젝트는 훈련받은 커뮤니티 홍보대사 네트워크를 통해 정확하고 공정한 정보를 커뮤니티에 제공함으로써 루머에 대응하는 것으로, 루머를 수집하고, 검증하고, 사람들을 관여시키는 데 커뮤니티 네트워크를 활용했다.

- ▶ 듣기 – 우나 하키카 구독자들이 문자 메시지, 음성 통화 또는 16개 마을에 상주하는 200명 가량의 훈련받은 커뮤니티 홍보 자원봉사자와 소통해 자신이 접한 루머를 신고할 수 있다.
- ▶ 검증하기 – 커뮤니티는 루머를 검증하기에 가장 적합한 위치에 있을 때가 많다. 우나 하키카의 커뮤니티 홍보대사는 커뮤니티 구성원과 접촉하거나 해당 사안을 직접 조사하여 진상을 파악하는 방식으로 루머를 검증한다.
- ▶ 관여시키기 – 관여시키기에는 허위 정보가 확산하여 피해가 생기기 전에 커뮤니티 수준에서 허위 정보를 억제하고 이에 대응하기 위한 전략이 포함된다. 이 과정에서는 커뮤니티 대표, 연장자, 청소년 지도자, 여성 대표 같은 커뮤니티 파트너가 매우 중요하다.

이 프로젝트에 대한 평가 결과, 사람들이 정확한 정보에 적시에 접근할 수 있게 되었고 사람들은 이 프로젝트를 통해 커뮤니티 간의 긴장이 완화되었다고 느꼈으며, 프로젝트는 커뮤니티에서 가장 신뢰받는 정보 출처가 되었다.

이러한 경우에는 이 정보를 바탕으로 라디오 채팅 방송의 정보 출처 및 채널을 질의응답 형식과 결합해 대상 집단이 가장 신뢰할 만한 새로운 서사를 전달할 수 있다.

상황에 따라 해당 지역의 모든 사람에게 메시지를 전달하거나 직접 연락을 취하는 것이 불가능할 수도 있다. 메시지를 널리 공유할 수 있는 신뢰받는 소규모의 개개인을 통해 더 광범위한 커뮤니티에게 메시지를 전달할 방법을 고려해 보도록 한다.

커뮤니티 연장자, 종교 지도자, 커뮤니티 아웃리치 활동가 같은 집단과 협력할 수도 있다. 여성, 남성, 여아, 남아에게 접근할 때에는 다양한 또는 다각적인 접근법이 필요할 수 있음을 명심해야 한다.

메시지가 이해되고 있는지 확인하기

메시지가 이해되고 있는지 모니터링하기 위해 사람들이 자신에게 전달되는 검증된 정보에 귀를 기울이고 그러한 정보를 이해하고 믿는지를 확인해야 한다.

루머 관련 실제 사례

체험은 가장 강력한 메시지가 될 수 있다

국제이주기구(IOM)는 경험자의 증언이 지닌 힘을 활용해 니제르와 같은 이주자들의 출신국에서 허위정보에 대응했다. IOM은 유럽에서는 모든 것들이 무료라는 휴먼 트래피킹 가해자들이 퍼뜨린 루머를 접했다.

이 허위정보는 유럽으로 이주한 난민들이 커다란 차를 몰고 좋은 집에 사는 모습을 보여주는 조작된 이미지를 통해 강화되는 경우가 많았다. IOM은 커뮤니티와 이 문제를 논의했고, 특히 커뮤니티가 진실을 털어놓을 만큼 신뢰할 사람이 누구인지를 이해하고자 했다. 커뮤니티 구성원들은 정부나 단체를 믿지 않으며, 유럽으로의 이주 여정을 함께 한 '형제 자매'를 믿겠다고 답했다. IOM은 이를 바탕으로 위험한 여정을 마치고 현재 살고 있는 삶의 현실을 솔직하게 이야기 해줄 수 있는 사람들의 대본 없는 증언을 직접 카메라에 담았다.

이 동영상은 소셜 미디어를 통해 공유되었고, 커뮤니티 내 대상 집단도 이를 시청했다. IOM은 신뢰받는 정보 출처를 활용하고 증언의 힘을 이용함으로써 허위정보에 대응하고 커뮤니티가 정보에 입각한 선택을 할 수 있도록 힘을 실어주었다.

루머 관련 실제 사례

마음을 바꾸고 생명을 구하는 종교 지도자의 힘

시에라리온에서는 에볼라 대응을 위해 이슬람, 기독교, 전통 종교의 종교 지도자들이 모인 종교 간 실무그룹이 구축되었다. 이 실무그룹의 목적은 신뢰받는 종교 지도자들을 통해 위험한 루머에 대응할 정확한 정보를 전파하는 것이었다. 종교 지도자들은 각 종교의 역사와 가르침을 바탕으로 커뮤니티가 스스로를 보호하기 위해 취해야 할 특정 행동이나 조치를 검증하고 설명했다. 이는 메시지를 조정하고 추가적인 혼란을 막는 데 도움이 되었다.

듣기, 검증하기, 관여시키기라는 과정의 주기는 이렇게 완성된다. 커뮤니티와 대화를 유지하면서 루머의 진위를 파악하고 사람들이 메시지를 이해하는지를 확인해야 한다. 또한 누군가가 모순되는 정보를 공유하고 있지는 않은지도 확인해야 한다. 그럴 경우 혼란이 야기되고 사람들이 정확한 정보를 신뢰하거나 믿지 않을 수도 있기 때문이다.

메시지가 효과를 발휘하지 못한다면 이전 단계로 돌아가 메시지 개발 및 공유를 위한 새로운 접근

법을 모색해야 한다. 예컨대, 대상 청중이 메시지를 수신하지 않는다면 메시지 전달에 활용된 채널을 검토하고, 청중이 메시지를 신뢰하지 않는다면 새로운 접근법을 모색하기 전에 그 이유를 파악하도록 한다.

3 예측, 책임, 조정, 파트너십

접근 가능하고 연관성 있는 정보를 커뮤니티와 공유하는 것은 루머 확산을 줄이는 가장 좋은 방법이다. 루머가 발생할 경우 소속 기관이나 다른 기관 혹은 집단에서 루머 대응을 위해 협력할 사람이 누구인지, 어떤 파트너십 기회가 존재하는지를 파악하는 것도 루머를 다루는 데 있어서 중요한 세 가지 요소에 해당한다. 대비 활동의 일환으로 이러한 영역을 탐구하는데 시간을 투자하면 대응 기간 동안 루머를 줄이거나 효과적이고 효율적으로 처리하는 데 도움이 될 것이다.

예측

루머를 완전히 차단하는 것은 불가능하지만 인도주의 프로그램이나 기관에 소속된 직원의 행동에 관한 루머는 기관이 자체적으로 예방할 수 있는 영역에 속한다. 인도적 지원의 핵심 기준(CHS) 같은 서약을 철저히 준수하고 비상 역량 구축(ECB) 프로젝트의 『긴급재난시 영향력 측정 및 책무성: 굿이너프 가이드 (Good Enough Guide on Impact Measurement and Accountability)』, ECB)에 제시된 것과 같은 도구를 활용하면 투명성과 정보 공유를 개선하고 커뮤니티에 질문과 문제를 제기할 기회를 제공하는 데 도움이 될 수 있다. 또한 이러한 단계는 커뮤니티에 접근 가능하고 검증된 정보를 제공하는 데 도움이 될 수 있으며, 이를 통해 유일하게 접근 가능한 정보 출처로서 루머가 발휘하는 힘을 약화시킬 수 있다.

루머는 절차나 상황에 대한 오해에서 비롯하는 경우가 많으므로 기관이 내리는 결정의 이유를 명확하게 설명해야 한다는 점을 명심하도록 한다. 예컨대, 프로그램 선정 기준을 명확히 설명하면 편파성에 관한 루머를 차단할 수 있다.

이와 마찬가지로, 아웃리치 및 커뮤니티 동원 메시지를 활용하기 전에 먼저 테스트를 거쳐야 한다. 메시지가 잘못 작성되거나 잘못 전달되면 오

해와 루머를 낳을 수 있다.

또 다른 유용한 도구는 ‘해를 끼치지 않음’(do no harm) 프레임워크로, 지원하고 있던 지원하고 있지 않은 모든 커뮤니티 내의 다양한 사람들에게 기관의 활동이 미칠 수 있는 의도하거나 의도하지 않은 결과와 이러한 결과가 루머를 생성할 가능성을 고려해야 한다. 루머 발생 가능성이 있을 경우 즉각 이를 완화하기 위한 조치를 취해야 한다.

루머 관련 실제 사례

루머를 예측하고 완화하기: 시작부터 원활한 의사소통

2009년 케어 인터내셔널(CARE International)은 콩고민주공화국 고마(Goma)의 수용 가구에 거주하는 수천 명의 국내 이재이주민(IDP)에게 현금 바우처를 지급하는 것과 관련해 커뮤니티 동원자 팀 및 수백 개의 커뮤니티 자원봉사자 네트워크와 협력했다. 현금 지급 프로그램은 상대적으로 새로운 개념이었기 때문에 팀은 대상자 선정 과정을 비롯해 이와 관련된 혼란과 루머가 발생할 것으로 예상했다. 이를 예방하기 위해 팀은 초기에 메시지를 작성하여 커뮤니티 동원자와 자원봉사자를 통해 전달했고, 이들이 꾸준히 메시지를 전달할 수 있도록 핵심 메시지 게시판을 제공했다. 또한 메시지를 불신하는 문제가 불거지지 않도록 하기 위해 커뮤니티 게시판에 공식 문서 사본을 게시했다. 이러한 접근법을 취한 결과, 프로그램은 상대적으로 순조롭게 진행되었고 수혜자와 비수혜자 모두에게 긍정적인 평가를 받았다.

책임

듣기, 검증하기, 관여시키기에 대한 책임이 직원 역할에 따라 어떻게 나뉘는지, 루머 보고와 관리가 기관의 사업 설계에 어떻게 통합되는지를 알면 과정을 수립하는데 도움이 될 것이다.

먼저, 루머에 대한 공통의 이해를 형성하는 것이 유용하다. 예컨대, 본 지침의 제1부에 제시된 요소들을 활용해 팀이나 직원 또는 파트너와의 회의에서 루머가 중요한 이유와 루머를 다루어야 하는 이유에 대해 설명해 볼 수 있다. 기관의 모든 구성원은 루머에 대처하는 것의 중요성을 이해하고 루머를 접할 때 어떻게 해야 하는지 알고 있어야 한다. 고위 경영진이 이를 지지하고 가능하게 하는 것이 도움이 될 수 있으며, 그들과 함께 루머에 대처하는 것의 중요성을 논의하는 시간을 갖는 것이 필요할 수도 있다. 루머의 영향과 중요성을 설명할 때에는 실제 경험이나 본 지침에 제시된 관련 사례들을 활용하도록 한다.

루머를 파악하고, 보고하고, 다루기 위한 메커니즘은 루머에 대한 대응책보다는 예방책으로 마련해 두는 것이 이상적이다. 이러한 메커니즘을 고려할 때에는 먼저 루머를 다룰 커뮤니티의 역량과 책임 및 이를 보완할 수 있는 기관의 역량을 파악하고, 함께 신뢰와 주인 의식 및 지속 가능성에 기반한 메커니즘을 개발해야 한다.

앞서 설명한 듣기, 검증하기, 관여시키기라는 세 단계를 바탕으로 기관이 갖추고 있는 시스템과 간극을 메우기 위해 취해야 할 조치도 검토해야 한다. 이때 중요한 부분 중 하나는 책임과 역할을 확인하고 할당하는 것이다. 지역과 국가의 직원은 루머 대응에서 핵심적인 역할을 할 것이며, 논의에 보안 담당관을 포함시키는 것이 도움이 된다. 보안 담당관이 루머를 파악할 수 있는 자체 연락처와 네트워크를 갖고 있더라도, 이러한 정보가 반드시 프로그램 팀에 보고될 필요는 없다. 역할과 책임을 정립할 때에는 아래 표에 제시된 질문을 활용할 수 있다. 이때 각자가 기관에서 모든 일을 수행할 필요는 없으며 그 역할에 갖추고 있지 않을 수도 있음을 명심해야 한다. 조정하거나 협력할 전문 기관이나 현지 단체가 존재할 수도 있다.

활동	역할과 책임을 파악하기 위한 가이드 질문
듣기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 누가 이미 커뮤니티 내 대상 집단과 협력하고 있는가? ▶ 누가 이미 커뮤니티의 신뢰를 받고 있는가? ▶ 누가 커뮤니티와 동일한 언어 또는 방언을 구사하는가? ▶ 누가 커뮤니티 내 대상 집단과 정기적으로 격식에 얽매이지 않은 대화를 나눌 시간을 갖고 있는가?
검증하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 누가 기술 전문가 및 권력자에게 연락해 정보를 얻을 수 있는가? ▶ 누가 핵심 정보원으로부터 필요한 정보를 얻어낼 수 있을 것인가? ▶ 누가 루머 및 루머가 발생한 맥락을 평가하고 분석할 수 있는가?
관여시키기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 누가 설득력 있는 메시지를 생성할 수 있는가? ▶ 누가 신뢰받는 채널과 출처를 통해 메시지가 전달되도록 보장할 수 있는가? ▶ 커뮤니티가 메시지를 이해하고 믿는지 누가 확인할 수 있는가?



사진: iStock/J Claudiad

조정

조정은 유사한 문제를 다루는 인도적 지원 활동가들이 모여 정보를 공유하고 공동 계획을 수립하여 서비스의 공백이나 중복을 피할 수 있게 한다. 그리고 조정은 협력을 촉진하고 공동 모금과 옹호 활동의 잠재력이 발휘될 수 있게 해 준다. 또한 조정은 커뮤니티 구성원들이 똑같은 질문에 반복적으로 대답해야 하는 상황을 방지하고, 서로 상충하거나 혼란스러운 메시지를 차단하며, 커뮤니티 채널이 과부화되지 않도록 할 수 있다.

조정의 첫 번째 단계는 커뮤니티에서 누가 루머를 다루고 있는지를 파악하는 것이다. 커뮤니티에서 활동하는 기관들을 매핑하고, 기존에 어떤 현지 조정 구조가 존재하는지를 파악한다.

정부가 운영하는 조정 메커니즘, 비정부기구(NGO) 포럼 혹은 이와 유사한 단체가 이미 존재할 수도 있다. 유엔 인도주의업무조정국(OCHA)이나 유엔 난민기구(UNHCR)는 대규모 재난 시 조정 주관 기관으로 임명될 때가 많다.

이미 루머를 접할 시스템을 갖추고 있을 수도 있는 보안 담당관 그룹이 조정 주관이 될 수도 있다. 예컨대, 2010년 말 남수단에서는 NGO 포럼의 보안 그룹이 루머 관리에 대한 몇 가지 기본적인 지침을 개발했다. 이러한 조정은 루머에 대한 공동의 이해를 형성하고 기관 내에서 루머 대응 지침을 구축하

는데 도움이 되었으며, 계획을 공유하고 사안을 논의할 수 있는 포럼도 마련해 주었다.

이러한 조정 구조를 통해 소통하면 루머 대응과 관련된 문제를 제기하고, 개별 기관으로서 처리할 수 없는 문제를 연계하고, 잠재적인 협력자와 파트너를 찾을 수 있을 것이다.

상황에 따라 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 공통 서비스 접근법이 존재할 수도 있다. 이러한 접근법은 커뮤니티를 관여시키기 위한 여러 프로젝트를 한데 모으고, 피드백과 통찰을 하나의 메커니즘으로 통합해 의사결정에 도움을 주는 풍부한 정보를 제공할 수 있다.

이러한 접근법은 모든 인도주의 단체를 대표하기 때문에 '공통 서비스'라고 할 수 있다. 이 접근법은

관여뿐만 아니라 통합된 피드백 전달도 조정함으로써 대응 관련 의사결정권자들이 그들이 지원하는 커뮤니티의 우려와 문제를 알 수 있게 해 준다. 루머 관리를 이러한 공통 서비스 메커니즘과 연계하는 것은 매우 적절한 조치일 수 있다.

조정은 인도주의 기관들이 협력해 공동의 과제를 극복하고 루머에 더 효과적으로 대처하는 데 도움을 준다. 또한 동일한 문제에 대응하고 있거나 자기가 속한 기관에 보완적인 기술을 제공할 수 있는 다른 기관들을 파악할 수 있는 좋은 기회, 즉 파트너십의 기초가 된다.

루머 관련 실제 사례

커뮤니티에 대한 공통 서비스 접근법의 일환으로 루머에 대응하기

기관 간 공통 피드백 프로젝트(Common Feedback Project)는 2015년 네팔 지진 발생에 대한 대응으로 수립되었다. 이 프로젝트는 인도주의 의사 결정권자들이 대응을 조정하고 현지화하는 것과 관련된 선택을 하는 데 도움을 주기 위해 커뮤니티의 피드백을 수집, 분석, 공유함으로써 인도주의 파트너들에게 공통 서비스를 제공했다.

프로젝트는 다음과 같은 세 가지 요소로 구성되었다.

- ▶ 매달 피해 지역에서 간략한 인식 설문 조사를 진행했다. 이 조사에는 대응 진행 방식에 대한 피해인구의 생각, 피해인구의 참여 방식, 피해인구의 수요 등과 관련된 질문이 포함되었다.
- ▶ 12개 이상의 인도주의 파트너로부터 피해인구의 수요와 고충에 대한 피드백을 받아 통합했다.
- ▶ 루머를 추적하고 관리했다. 자원봉사자와 파트너 기관들은 루머를 파악하기 위해 귀를 기울였고, 중앙팀이 이를 평가하고 검증했으며, 자원봉사자와 파트너 및 현지 미디어가 커뮤니티를 관여시켜 검증된 정보를 바탕으로 루머에 대응했다.

이 프로젝트는 커뮤니티의 통합된 피드백을 제공함으로써 대응에 대한 의사결정에 영향을 미치는 데 초점을 맞추면서 대응 전반을 아우른 최초의 체계적인 이니셔티브였다는 점에서 의미가 있었다.

파트너십

조정을 바탕으로 한 파트너십은 인도주의 기관이 공통의 목표 달성을 위해 협력할 수 있게 해 준다. 이는 각 집단과 네트워크, 기관이 가진 힘을 활용한다는 점에서 매우 효과적이고 효율적일 수 있다. 미래에 파트너가 될 가능성이 있는 대상에 대해 창의적으로 생각하면서 현재 파트너 관계를 맺은 대상으로 범위를 한정하지 않도록 해야 한다. 이 섹션에서는 루머에 대응할 파트너를 선택할 때 고려할 몇 가지 사항을 소개한다.

앞서 설명했듯, 주요 파트너는 커뮤니티여야 한다. 다른 파트너들은 강력한 동맹이 될 수 있으며, 파트너십을 파악하고 구축할 때에는 다음 사항을 고려해야 한다.

강력한 파트너십의 원천:

1. 공통의 목표와 목적 정의
2. 효과적인 리더십 확보
3. 파트너십을 가능하게 하는 내부 문화 보장
4. 가시적인 지원과 신뢰할 수 있는 약속 입증
5. 절차를 촉진하고 지원하기 위한 직원 업무

시간의 우선순위 설정

6. 투명하고 효과적인 의사소통 보장
7. 역할과 책임 명시
8. 적절한 시간과 자금을 염두에 두고 파트너십 자원 확보
9. 공통의 접근법 모색
10. 분쟁 및 문제의 신속한 관리²⁵

잠재적인 파트너의 목록은 활동하는 커뮤니티만큼 다양하고 역동적일 것이다. 본 지침의 끝부분에 제시된 두 가지 심층적인 사례 연구는 다양한 파트너

루머 관련 실제 사례

루머, 미디어 문해력, 연극

미얀마 라카인주에서 세이버더칠드런, 미얀마 예술사회프로젝트(Myanmar Art Social Project, MASC), 서치 포 커먼 그라운드(Search for Common Ground)는 청소년의 미디어 문해력을 강화하고 루머의 위험에 대한 인식을 제고하기 위해 파트너십을 맺었다. 이들은 연극을 비롯한 다양한 창의적인 기법을 활용해 더 많은 커뮤니티 구성원이 루머 유포의 위험 및 각자가 들은 정보를 비판적으로 평가하는 방법을 알 수 있도록 했다.



사진: iStock/verve231

²⁵『협력에 대해 우리가 알고 있는 것: ECB 국가 컨소시엄 경험』, ECB, (2012), 변형
<https://reliefweb.int/report/world/what-we-know-about-collaboration-ecb-country-consortium-experience>
 [2017년 5월 18일에 확인]

십의 실제 사례를 보여준다.

이러한 유형의 기관과 파트너십을 맺어야 하는 이유와 몇 가지 선택지는 다음을 참고한다.

▶ **커뮤니티 기반 네트워크, 기관, 현지 비정부기구**

이 유형의 기관들은 커뮤니티 내에 심도 있고 신뢰받는 네트워크를 갖추고 있고, 현지 지식을 바탕으로 하며, 더 잘 듣고 검증하고 관여시키는 데 필요한 현지의 수단과 관점을 제공하기에 유리한 경우가 많다.

▶ **현지 미디어, 커뮤니티 기반 라디오**

이들은 이미 청중을 확보하고 있으며, 업무의 일환으로 듣기, 검증하기, 관여시키기를 위한 자체 방법을 갖추고 있을 것이다. 이들은 다양한 채널을 통해 많은 사람에게 빠르게 도달하는 데 도움이 될 수 있다.

▶ **미디어 발전 에이전시**

이들은 표현의 자유, 미디어의 다원성과 다양성뿐만 아니라 미디어 소유권의 투명성과 관련해서도 기관 또는 개인의 역량을 강화해 준다. 또한 청중을 이해하고, 다양한 채널을 통해 메시지를 생성하고 전달하는 것과 관련해 전문성을 갖춘 경우가 많다.

▶ **디아스포라 집단**

사람들은 보통 자신의 출신 커뮤니티와 강한 유대 관계를 유지하며 커뮤니티에 있는 친구 및 가족과 연락을 유지하는 다양한 방법을 모색한다. 이러한 집단은 위기에 처한 커뮤

니티에 정보 및 기타 자원을 제공하는 데 있어서 핵심적인 역할을 수행할 수 있다.

▶ **민간 부문 기업**

기업은 자사의 제품과 서비스를 통해 위기에 영향을 받은 사람들과 나뉠의 관계를 맺게 될 것이다. 이를 보여주는 명확한 사례로 모바일 네트워크 사업자를 들 수 있는데 이들은 자사의 고객 기반을 유지하거나 확장하기를 원하며, 비상 상황이 발생하면 SMS를 통한 조기 경보 발송 등을 통해 지원을 제공하는 역할을 할 것이다. 또한 기업은 루머 대응에 도움이 될 수 있는 기술이나 틈새 전문 지식을 갖추고 있을 수도 있다.

▶ **유엔 및 국제 NGO**

보통 규모가 큰 이러한 국제기구들은 조정 및 기술 전문성을 제공할 수 있다. 이들은 커뮤니티 내에 이미 네트워크를 보유하고면서 지역, 국가, 국제 조정 기구의 일부일 가능성이 있다.

파트너십을 맺을 잠재적인 집단이나 기관을 평가하는 방법 중 하나는 신속한 루머 대응과 관련해 소속 기관에 대한 스왑(SWOT)²⁶ 분석을 실시하여 파트너십이 부가가치를 창출할 수 있는 분야를 파악하는 것이다.

루머 관련 실제 사례

현지 미디어와 파트너십을 맺으면 구호품이 도착하기 전에 루머에 대처할 수 있다

2017년 4월, 소말리아 곳곳이 기근과 가뭄으로 황폐화되어가자 라디오 에르고(Ergo)는 커뮤니티에 등장한 새로운 위험인 콜레라에 대한 정보를 송출하기 시작했다. 콜레라가 어떻게 확산하고 있는지에 대한 루머가 돌았고, 일부 라디오 청취자들은 물을 정화하는 데 사용되는 염소가 설사병을 유발한다는 루머를 라디오 방송국에 공유했다. 그 결과, 보건의로 클러스터는 방송국과 파트너십을 맺고 루머에 관한 사실 및 질병을 예방하는 방법을 설명했다. 나이로비에 위치해 있어 단파로 방송을 송출하는 라디오 에르고 방송국은 접근이 어려워 현지 FM 방송국이 서비스를 제공하지 못하고 구호품도 전달되지 못한 경우가 많은 외딴 시골 지역에도 도달했다. 또한 라디오 에르고의 프로그램은 소말리아 전역의 15개 현지 FM 방송국을 통해 재방송되었다. 이렇게 현지 미디어와 파트너십을 맺은 결과, 물리적 접근성의 어려움을 극복하고 신뢰받는 채널을 활용해 커뮤니티에 가장 필요한 시기에 정보를 전달할 수 있었다.

²⁶ 강점(Strengths), 약점(Weaknesses), 기회(Opportunities), 위협(Threats)을 가리킨다. 참고: https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm [2017년 5월 26일에 확인]

결론

루머는 단순히 현지에서 도는 소문으로 치부할 수 없으며 그래서 안 된다. 루머는 전 세계의 위기에 처한 커뮤니티에 영향을 미친다. 루머는 우리가 인도적 지원 활동가로서 추구하는 모든 것을 훼손할 힘을 가지고 있다. 루머는 프로그램을 마비시키고, 개인과 커뮤니티가 생사를 가르는 결정을 내려야 하는 순간에 그들을 혼란에 빠뜨려 재앙적인 결과를 초래할 수 있다.

그러나 루머가 가진 힘을 긍정적인 방향으로 활용할 수도 있다. 머지않아 벌어질 수 있는 중대한 사건에 대한 조기 경보를 제공하고 인도주의 프로그램이 얼마나 잘 작동하고 있는지를 훨씬 정직하게 보여주는 수단으로 활용할 수 있는 것이다.

루머를 더 잘 인지하고 동료, 파트너, 협력 중인 커뮤니티와 루머에 대해 논의하는 것만으로도 루머 대응을 위한 대책 마련을 시작할 수 있다.

가장 중요한 루머에 먼저 대응하고, 시간이 지남에 따라 더욱 강력한 조치를 개발해 나가야 한다. 그럴수록 프로그램은 더 강력하고 안전해질 것이며, 더 중요하게는 우리 모두가 지원하는 커뮤니티가 더 잘 보호받을 수 있을 것이다.



사진: iStock/Idemir

사례 연구

선구적인 접근법: 루머가 아닌 진실로 커뮤니티와 인도주의 기관을 연결하다

미디어 개발 단체인 인터뉴스는 네 차례의 대규모 대응을 통해 기관 간 루머 대응을 위한 모델을 조정하고 서로 연결시켰다. 이 모델은 유해한 루머를 신속하고 효과적으로 관리할 수 있게 해 주었고, 피해 커뮤니티의 역량을 강화해 그들이 정보에 입각하여 자신의 미래에 대한 시의적절한 선택을 할 수 있게 했다.

인터뉴스는 다음과 같은 몇 가지 루머 관리 프로젝트를 실시했다.

- ▶ 2014~2016년 에볼라 발생에 대응하기 위한 라이베리아에서의 *데이 세이(Dey Say)*²⁷
- ▶ 2015년 지진 대응을 위한 네팔에서의 *오픈 마이크(Open Mic)*
- ▶ 그리스에서의 지속적인 난민 위기 대응을 위한 *이동하는 뉴스(News that Moves)*
- ▶ 2016년 아이티의 허리케인 매튜에 대응하기 위한 *삭 디 삭 브레(Sak Di Sak Vre)*²⁸

모든 상황은 다르고 각각의 프로젝트 역시 서로 다른 커뮤니티의 고유한 수요를 반영하지만, 그 핵심에는 듣기, 검증하기, 관여시키기라는 동일한 과정이 있다.

프로젝트들은 다음과 같은 공통적인 특징을 공유한다.

- ▶ 참여: 커뮤니티가 커뮤니티에 중요한 사안을 알고 있다.
- ▶ 파트너십 기반: 강점을 활용하고 협력을 촉진한다.
- ▶ 사실 기반: 사실을 적용 가능한 정보와 연결한다.
- ▶ 대화: 격식에 얽매이지 않고 열린 대화를 중시한다.
- ▶ 신뢰 기반: 커뮤니티가 신뢰하는 네트워크와 채널을 구축한다.
- ▶ 조정: 다른 인도주의 파트너와 조정한다.
- ▶ 주기적: 지속적인 대화에 커뮤니티를 참여시킨다.

커뮤니티가 신뢰하는 의사소통 채널을 바탕으로 프로젝트를 구축하는 것은 인터뉴스가 취하는 접근법의 핵심이다.

예컨대, 허리케인 매튜 발생 이후에 시행된 현황 조사 결과, 커뮤니티가 정보를 수신하는 채널로 라디오를 선호한다는 사실이 밝혀졌다. 그 결과 기존의 라디오 방송국이 루머 관리 프로젝트 *삭 디 삭 브레*의 주요 채널로 선정되었다.

이와 마찬가지로 중요한 것은 커뮤니티 수준에서 시작되는 현지 역량 구축이다. 예를 들어, 그리스에서는 난민 연락 담당관들을 피해 커뮤니티에서 채용했다. 이는 루머를 촉발하는 우려와 오해를 신속히 파악할 수 있게 했다. 루머를 문서화하고 나면 담당팀

은 당국, 법률 고문, 보안군, 인도주의 기관, 기타 핵심 정보원의 확인을 거쳐 루머를 조사하고 검증했다.

담당팀은 루머가 이토록 널리 확산한 이유를 파악하고, 연관성 있고 신뢰할 수 있으며 적용 가능한 정보를 제공하여 커뮤니티의 우려에 대응하는 일에 집중했다. 현지에서 채용된 난민 연락 담당관도 커뮤니티를 관여시키고 검증된 정보를 공유하는 데 있어서 매우 중요한 역할을 했다.

파트너십은 인터뉴스의 루머 관리 프로젝트 이행의 핵심이었다. 적십자사 또는 적신월사, 현지 단체, 현지 미디어 등 기존에 커뮤니티 기반 네트워크를 갖춘 파트너와 협력하는 것이 더 신속하고 효율적이다.

인터뉴스 루머 추적 모델 한눈에 보기	
듣기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기존 네트워크와 신뢰받는 관계 활용하기 ▶ 조력 기술(enabling technologies)의 지원 받기 ▶ (정량적 데이터가 아닌) 정성적 데이터 수집을 위해 격식에 얽매이지 않은 대화 시작하기 ▶ 루머의 확산보다는 위험 현황 조사에 기반해 우선순위 설정하기
검증하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 기술 전문가와 조정 메커니즘을 갖춘 담당팀 구성하기 ▶ 더 구체적인 이해를 돕기 위해 피해 커뮤니티 관여시키기 ▶ 루머의 확산 수준보다는 잠재적 영향에 기반해 우선순위 설정하기
관여시키기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사실에 기반한 정보와 함께 추가적인 정보 출처를 표시하여 제공하기 ▶ 피해인구의 언어 사용하기 ▶ 의사소통을 위해 준비된 정보에 의존하는 대신 새로운 정보 확보하기

²⁷ 라이베리아 영어로 '루머'를 의미함

²⁸ 아이티 크리올어로 '들리는 말이 진실이다'를 의미함

루머



돌라카(Dolakha)주, 남두(Namdu)

"그 사람들이 우리 마을에서 지진 피해자들에게 하얀색 신분증을 나눠주고 있어요. 카드 색깔 때문에 1만 5천 루피 지급이 지연되고 있대요. 빨간색 신분증을 받았다면 캐나다나 호주로 가서 일할 수 있었을 거예요. 제 아들은 실직 상태이고 저는 빚을 지고 있어서 빨간색 신분증을 받고 싶어요."

루머

출처는 익명이지만 위치를 언급하고 있어 진실임을 강조하고 사람들이 쉽게 입입하게 만든다.

사실

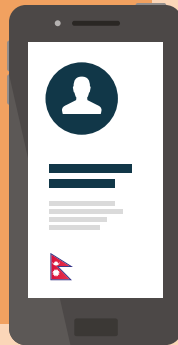
피해 지역에서 배포된 지진 피해자의 신분증 색깔은 각기 다르다. 예컨대, 돌라카주에서 배포되는 신분증 색상은 하얀색이고, 고르카(Gorkha)에서 배포되는 신분증 색상은 빨간색이다.

이러한 차이가 생긴 이유는 신분증 색상에 대한 지침이 없기 때문이다. 재난구호조정위원회(District Disaster Relief Committee, DDRC)는 각 지구(district)별로 어떤 색상의 신분증을 인쇄할지 선택할 수 있다.

신분증 색상은 구호 물자 및 기타 지원을 요구할 수 있는 신분증 소지자의 자격과 아무런 관련이 없다.

정부는 지진 피해를 입은 가구 구성원들을 해외로 취업시킬 구체적인 계획을 갖고 있지 않다.

구호금 지급이 지연되는 이유는 다양할 수 있지만, 신분증 색상은 그 이유에 해당하지 않는다.



사실

'진실' 혹은 '거짓' 여부를 떠나 우려를 해소하고 적용 가능한 정보를 제공한다.

내용

현지와 관련되어 있고 신뢰할 수 있어 후속 정보 획득 및 조치가 가능하다.

파트너들은 루머를 검증하고 커뮤니티를 관여시키며 정확한 정보를 공유하는 데 도움을 줄 수 있다. 예를 들어, 라이베리아의 *데이 세이*는 라이베리아 적십자사, 유니세프, 프로젝트 컨선 인터내셔널과 파트너십을 맺었다. 또한 인터뉴스가 라이베리아 전역의 현지 라디오 방송국 및 언론인들과 맺은 기존의 파트너십을 활용했다.

인터뉴스는 의사소통 및 커뮤니티 관여에 있어서 조정이 필요함을 강조해 왔고, 루머 대응에 있어서도 다르지 않았다. 인터뉴스의 모든 인도주의 루머 관리 프로젝트는 인도주의 조정 시스템에 포함되어 있다. 공통 피드백 프로젝트에 통합된 네팔의 *오픈 마이크* 프로젝트는 쌍방향 의사소통 프로젝트를 대응 전반에 걸친 피드백 메커니즘에 적용하고 대응의 과정과 내용을 주도하는 데 도움을 주었다.

라이베리아, 네팔, 그리스, 아이티에서 진행된 루머 관리 프로젝트의 결과, 루머와 해당 루머에 대한 조사 결과를 명확하게 표시한 게시판이 제작되었다.

이 게시판에는 추가 정보를 얻는 방법, 적용

가능한 정보 등을 포함해 해당 사안과 관련된 사실 정보들이 제시되었다. 게시판 내용은 인도적 지원 활동가, 현지 미디어, 정부와 정기적으로 (매주 혹은 격주로) 공유되어 피해 커뮤니티에 대한 지속적인 아웃리치 활동에 반영되었다. 각종 추세와 안전도 프로그램이나 아웃리치가 피해 커뮤니티의 수요를 더 잘 충족할 수 있는 방향으로 바뀔 수 있도록 조정 회의에 반영되고 있다.

인터뉴스가 네 가지 프로젝트에서 추적한 루머를 분석한 결과, 대부분의 루머가 절차에 대한 설명이 부족한 상황에서 발생하여 커뮤니티에 오해를 불러일으킨 것으로 나타났다. 예를 들어, 식량 배분 선정 기준이 제대로 설명되지 않으면 부패나 편애에 관한 루머가 쉽게 퍼질 수 있다.

프로그램과 분석에 대한 이러한 증거 기반(evidence base)은 인터뉴스의 루머 관리 모델을 통해 두 가지 유형의 수요자를 지원하는 데 도움이 된다.

이때 한 '수요자'는 검증되고 연관성 있으며 적용 가능한 정보에 접근할 수 있게 된 피해 커뮤니티를 가리키며, 다른 '수요자'는 프로

그램 개선에 필요한 피드백을 제공하는 인도주의 커뮤니티를 가리킨다.

이렇게 수요자에 집중하면 루머 관리 모델을 다양한 상황에 맞게 조정하고 현지화할 수 있으며, 루머가 발휘할 수 있는 힘과 인도주의 기관이 루머에 대응할 수 있는 방법을 보여줄 수 있다.

성찰을 위한 질문

- ▶ 이 접근법에서 우리의 프로그램에 통합할 수 있는 요소는 무엇인가?
- ▶ 우리가 가진 기존 커뮤니티 네트워크를 활용할 경우, 듣기와 관여 시키기를 위한 채널 역할을 수행해 줄 것을 각 네트워크에 요청할 수 있는가?
- ▶ 루머를 수집함으로써 어떻게 프로그램을 개선할 수 있는가?

사례 연구

갈등에 대항하는 서사를 제시할 수 있는 커뮤니티 네트워크의 역량 강화

서치 포 커먼 그라운드는 갈등에 대한 협력적인 해결책을 장려함으로써 사람들이 갈등을 다루는 방식을 변화시키는 데 중점을 둔다. 이 기관은 커뮤니티, 미디어, 대화라는 세 영역에 집중한다. 미얀마에서는 커뮤니티 간 폭력을 줄이고 미얀마가 민주주의로 전환할 수 있도록 지원하기 위해 루머를 관리하는 커뮤니티 기반 프로젝트를 시범 운영했다.

미얀마에는 공식적으로 135개 민족이 존재하는 등 민족적으로 다양한 인구가 살고 있다. 역사적으로 각 민족과 종교 사이에 긴장도 존재해 왔다. 미얀마는 2010년 군부 통치에서 민주주의로 전환하기 시작했으며, 그때부터 외부 세계에 개방되었다. 이러한 전환은 모바일 핸드폰 보급, 미디어 매체, 인터넷 접근성 등에서 상당한 성장을 불러 일으켰다. 그리고 이러한 정보에 대한 접근성 증대는 긍정적인 영향과 부정적인 영향 모두를 가져왔다.

이러한 새로운 의사소통 채널을 통해 퍼진 루머는 지난 5년 간 미얀마의 여러 지역에서 갈등 유발 환경을 조성했다. 이로 인해 국내 및 국제 기구들은 커뮤니티 간 대화와 사회적 결속을 높이기 위해 노력했다. 그러나 폭력을 선동하는 루머를 해결하려는 노력은 상대적으로 거의 이루어지지 않았다. 이에 서치 포 커먼 그라운드는 미얀마의 커뮤니티 간 폭력을 줄이기 위한 미얀마 정보 개발기구(Myanmar Information Development Organization, MIDO)와 파트너십을 맺어 커뮤니티 정보 관리에 관한 9개월간의 시범 프로젝트를 실시했다.

이 시범 프로젝트의 전반적인 목표는 과거에 커뮤니티 간 폭력이 발생했던 두 지역, 즉 산(Shan)주의 라시오(Lashio)와 만달레이(Mandalay)주의 아마라푸라(Amarapura)에서 폭력을 유발하는 루머 및 조작된 정보의 영향을 최소화하는 것이었다. 세 가지 세부적인 목표는 다음과 같았다.

1. 정보와 루머가 어떻게 조작되어 폭력을 야기할 수 있는지에 대한 주요 이해관계자 및 인플루언서의 이해를 증진한다.

2. 커뮤니티에서 루머 및 조작된 정보의 영향을 줄이기 위해 핵심 커뮤니티 인플루언서의 역량을 강화한다.
3. 루머 및 조작된 정보의 폭력적인 영향을 줄이기 위해 다양한 이해관계자 및 인플루언서 간의 공동 행동을 촉진한다.

2달에 걸친 이 프로젝트의 연구를 통해 심층 분석을 실시하고 개인 및 커뮤니티와 관계를 구축했다. 이는 존중과 신뢰의 관계를 바탕으로 프로젝트를 실시할 수 있게 해주었다.

프로젝트는 루머가 본질적으로 좋지도 나쁘지도 않은, 검증되지 않은 정보임을 이해하는 것에서 시작되었다. 그러나 루머는 커뮤니티에 긍정적인 영향을 미칠 수도, 부정적인 영향을 미칠 수도 있다.

이에 연구 단계에서는 사람들이 정보를 공유하고 받아들이는 방식, 신뢰받는 정보 출처, 현지에서의 검증 방법, 루머가 해당 두 지역에서 갈등 및 커뮤니티 간 분쟁에 기여하는 방식을 들여다보았다. 그리고 커뮤니티가 스스로 인식하는 기준에 따라 정보 원으로서 신뢰받는 커뮤니티 인플루언서들을 선정했다.

프로젝트의 대응 사례:	
듣기	▶ 2016년 4월 양곤의 한 모스크 사원에서 대량의 칼이 압수되었다는 루머가 페이스북을 통해 확산되었다. 이 소식은 산주 전역의 불교 민족주의 네트워크 구성원들에게 널리 공유되었고, 이로 인해 산주의 불교 커뮤니티와 무슬림 커뮤니티 간의 긴장이 고조되었다.
검증하기	▶ 커뮤니티 정보 관리 위원회(Community Information Management Committee, CIMC)가 연락망 및 라이쇼(Laisho) 뉴스 포털을 통해 루머를 확인했다. 그 결과, 인도네시아 자카르타의 한 남성이 루머를 퍼뜨리기 위해 페이스북에 게시한 칼 사진이 원인이었음을 알아냈다. 커뮤니티 정보 관리 위원회(CIMC)는 그 남성에게 연락해 칼이 압수된 일이 없었으며 그가 지금 거짓 루머를 퍼뜨려 안보 위협을 가하고 있다고 설명했다. 그러자 남성은 사진을 지우고 자신의 실수에 대해 사과했다.
관여시키기	▶ CIMC는 CIMC 페이스북 계정과 위원회 구성원들의 개인 페이스북 계정 등의 소셜미디어뿐만 아니라 미디어(라이쇼 뉴스, 라디오 프리 아시아)를 통해서도 검증된 정보를 배포했다.

연구 결과에 따르면 사람들이 느끼는 불안감(경제적 불안, 정치적 또는 민족적/종교적 갈등 등에 따른 불안감)은 더 쉽게 루머를 믿고 공유하게 했다. 또한 연구에 따르면 사람들이 자신의 존재/자아에 직접적인 위협이 된다고 인식할 경우 루머를 검증할 가능성이 낮다는 점도 드러났다. 연구는 루머 관리가 필요하다는 가정을 입증했고, 커뮤니티도 이러한 루머 관리의 필요성과 그 중요성에 동의했다.

이렇게 수집한 증거를 바탕으로, 커뮤니티 수준의 대화를 통해 파악한 핵심 커뮤니티 인플루언서들이 동원되었다. 그들은 갈등 전환(conflict transformation)²⁹, 미디어 문해력, 정보통신기술(CT) 능력³⁰, 루머 관리에 관한 교육을 받았다.

커뮤니티 인플루언서들은 자체적으로 CIMC를 결성했고, 매달 재교육, 멘토링, 확인한 루머에 대응하기 위한 긍정적인 메시지 전달 캠페인의 공동 설계 등을 통해 미얀마 정보개발기구(MIDO)와 서치 포 커먼 그라운드²⁹의 지원을 받았다. CIMC는 새로운 기술을 습득함으로써 자신감을 얻고 루머에 대한 커뮤니티의 회복력을 높이는 데 기여할 수 있었다. CIMC는 시범 프로젝트가 완료되고 오랜 시간이 지난 후에도 현지 리더십 주도 하에 지속되고 있다.

이 시범 프로젝트에는 언론인, 청소년 활동가, 여성 대표, 종교인, 마을 이장, 지방 당국, 경찰, 현지 사업가, 의료인, 차(tea) 및 인터넷 매장 주인, 시장 상인 등 43명의 커뮤니티 인플루언서가 참여했다.

이러한 인플루언서들은 잠재적으로 유해한 루머에 반박하는 28개의 긍정적인 이야기를 개발하고 커뮤니티 내의 갈등 전환을 지원했다. 또한 이 프로젝트는 학습 내용을 공유하고 향후 협력을 촉진하기 위해 (두 지역의 CIMC 구성원을 위한) 실천 커뮤니티를 구성하는 결과를 낳았다.

독립적인 평가³¹를 수행한 결과, 프로젝트의 성과는 다음과 같았다.

- ▶ 루머의 잠재적인 부정적 영향에 대한 인식을 높였다.
- ▶ 루머 관리, 검증, 갈등 예방, 미디어 문해력과 관련된 참가자들의 역량을 강화했다.
- ▶ 다음과 같은 비공식적인 절차를 수립하는 데 기여했다.
 - ▶ **듣기:** 입소문, 온라인 뉴스 사이트, 소셜 미디어를 통해 수집하기
 - ▶ **검증하기:** 현지 연락망/당국, 기자, CIMC 구성원을 통해 검증하기
 - ▶ **관여시키기:** 긍정적인 반박 서사를 생성하고 이를 배포하기

CIMC는 프로젝트가 마무리된 후에도 계속 활동하면서 루머 추적 시스템을 이행하고 있다. 서치 포 커먼 그라운드는 커뮤니티 간 긴장이 존재하는 미얀마의 다른 지역에서도 이 프로젝트를 수행할 계획이다.

성찰을 위한 질문

- ▶ 이 접근법이(혹은 이 접근법의 구성 요소들이) 우리의 활동이나 우리가 이미 협력하고 있는 위원회, 집단, 네트워크와 관련이 있는가?
- ▶ 우리의 기존 커뮤니티 네트워크 및 직원들과 함께 이를 더 간단하게 구현할 수 있는 방법은 무엇인가?
- ▶ 기존 커뮤니티 네트워크를 대상으로 루머 대응이 중요한 이유와 듣기, 검증하기, 관여시키는 기본 단계에 관한 교육 세션을 진행할 수 있는가?

²⁹ 서치 포 커먼 그라운드의 '공통 기반 접근법(Common Ground Approach)' 활용

³⁰ 정보(Information), 통신(Communication), 기술(Technology)

³¹ S.Dungana, 최종 평가: 미얀마의 커뮤니티 간 폭력 경감을 위한 커뮤니티 정보 관리, 2016

추가 자료

도구

정보 생태계 매핑(Mapping Information Ecosystems) - 인터뉴스

이 도구는 8개 구성 요소에 대한 일련의 질문으로 구성되어 있다. 커뮤니티의 정보 및 의사소통 흐름에 대한 전반적인 내용을 파악할 수 있다.

http://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Mapping_Information_Ecosystems_2015.pdf

다양한 의사소통 채널의 특징(Characteristics of Different Channels of Communication) - infoasaid

이 표에는 다양한 의사소통 채널을 활용하는 것의 장단점이 요약되어 있다. 채널은 텔레비전, 라디오, 인쇄물과 같은 대중 매체에서부터 연극이나 음악과 같은 전통적인 방법에 이르기까지 다양하다.

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/hetb4p0kk10f7gyisxceqo040i0qvd>

정보 및 의사소통의 필요성 현황 조사: 인도적 대응 활동가를 위한 신속하고 손쉬운 지침 (Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response)

- 조사 역량 프로젝트(ACAPS) 및 CDAC 네트워크

이 지침은 비상사태의 다양한 단계에서 커뮤니티와의, 그리고 커뮤니티 간의 의사소통을 개선할 방법을 조사하고 판단하기 위한 단계를 제시한다. 지침에 제시된 질문을 던져야 하는 이유, 그리고 인도적 대응에서 의사소통을 개선하기 위해 인도주의 기관들이 데이터를 활용하는 방법에 대한 설명도 포함되어 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/communication-needs-assessments>

문서

오정보 관리를 위한 글로벌 디지털 솔루션의 확장(Globally Scaling Digital Solutions for Managing Misinformation)

인도주의 기관과 개인들이 오정보 관리 프로젝트를 이행하는 데 도움을 주기 위해 작성되었다. 이 지침은 지침, 예시, 사례 연구뿐만 아니라 필요한 하드웨어 및 소프트웨어에 관한 정보도 제공한다.

<https://thesentinelproject.org/wp-content/uploads/2022/07/Public-Report-Globally-Scaling-Digital-Solutions-for-Managing-Misinformation-Final.pdf>

진실 밝히기 핸드북(The Debunking Handbook)

- John Cook, Stephan Lewandowsky

이 핸드북은 오정보에 대한 심리학적 연구를 간단히 요약하고 있다. 의사소통 담당자가 오정보에 대응할 효과적인 방법을 찾을 수 있도록 돕는 것을 목표로 한다.

<https://skepticalscience.com/debunking-handbook-2020-downloads-translations.html>

검증 핸드북(The Verification Handbook)

- Craig Silverman

비상사태 시 사용자 제작 콘텐츠를 사용하는 방법, 특히 대중이 제공한 정보를 검증하고 활용하는 방법에 관한 지침을 제시한다.

<http://verificationhandbook.com/>



교육 자료

적극적인 듣기 및 루머 관리(Dynamic Listening and Rumour Management)

- 세계보건기구(WHO)

이 발표 자료에서 다루는 내용은 다음과 같다.

- ▶ 청중을 파악하고 그들의 우려를 해결하기 위한 적극적인 듣기
- ▶ 혼란이나 불신을 야기할 수 있는 루머 파악
- ▶ 루머를 다루기 위한 전략 개발 방법

<https://www.who.int/emergencies/risk-communications/emergency-risk-communication-training>

소프트웨어

위키루머스 - 센티넬 프로젝트

오정보와 허위정보를 중재하기 위한 웹 및 모바일 기반의 플랫폼이다. 이 소프트웨어는 무료이고 오픈 소스다. 위키루머스는 투명성 그리고 갈등의 조기 완화를 통해 거짓 정보 확산에 대응하도록 설계된 워크플로 및 기술 플랫폼이다.

<https://www.wikirumours.org/>

베릴리(Verily)

인도주의 재난 기간에 정보 검증을 신속하게 크라우드소싱할 수 있도록 설계된 실험적인 웹 애플리케이션이다. 이 플랫폼은 국제 뉴스 기관들을 통해서도 시범 운영되었다. 베릴리는 위기 상황에서 정보를 신속히 검증할 뿐만 아니라 일반 대중이 더 나은 '디지털 탐정'이 될 수 있도록 교육하는 것도 목표로 한다.

기타

CDAC 네트워크가 생성하거나 엄선한 추가 도구 및 자료

인도주의 기관이 의사소통 및 커뮤니티 관여 역량을 구축하는 데 활용할 수 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance>

디자인: beetroot.co.uk



CDAC 네트워크
27 Dingley Place
런던
EC1V 8BR
영국

기업 등록소(Company House) 등록 번호: 10571501

