

# 원자력발전소와 지역주민 간 조직-공중 관계성에 대한 상호지향성 분석

: 한빛원자력을 중심으로\*

## 국문초록

본 연구에서는 PR에서 중요하게 다루는 조직-공중 관계성의 6개 구성요인을 중심으로 한빛원전 직원과 지역주민 간의 인식 차이를 상호지향성 모델로 분석했다. 연구결과, 조직-공중 관계성에 대한 객관적 일치도가 모두 통계적으로 유의했다. 특히 신뢰와 상호통제는 지역주민 스스로의 인식보다 한빛직원의 인식이 훨씬 높았고, 공공관계와 교환관계 요인에서는 반대로 지역주민이 한빛직원들보다 높게 인식하고 있었다. 신뢰와 상호통제는 객관적 일치도뿐 아니라 주관적 일치도와 정확도까지 모두 통계적으로 유의하며 지역주민보다 한빛원전이 더 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 헌신의 경우 지역주민 자신의 인식과 한빛직원이 생각할 것으로 추정되는 지역주민의 인식에는 큰 차이가 있었다. 만족의 경우 정확도에서 지역주민과 한빛원전 사이에 인식의 차이를 보였는데, 한빛직원은 지역주민 스스로보다 더 지역주민이 만족할 것이라고 인식하는 반면, 지역주민은 한빛직원 스스로의 인식보다 한빛직원이 지역주민의 만족을 더 낮게 인식할 것으로 생각하고 있었다. 결론적으로, 한빛원전은 지역주민과 특히 큰 차이를 보이는 조직-공중 관계성의 핵심적인 요인인 신뢰와 상호통제 인식을 높이는 노력을 기울여야 할 것이다. 한빛원전과 지역이 상생·발전한다는 지역 내 커뮤니케이션을 강화하고, 지역주민의 만족도를 높일 수 있는 관계정립, 상호작용, 가치공유 등의 PR 전략이 필요할 것이다. 마지막으로, 지역주민들에게 공공 서비스를 제공하는 조직이며 지역주민과 상호 도움을 주고받을 수 있는 대등한 관계의 교환적인 존재라는 인식을 한빛원전 직원들에게 심어줄 필요가 있다.

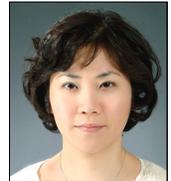
주제어: 조직-공중 관계성, 상호지향성 모델, 객관적 일치도, 주관적 일치도, 정확도



김봉철 | 조선대학교  
신문방송학과 교수\*\*



이민항 | 조선대학교  
행정복지학부 교수\*\*\*



안주아 | 동신대학교  
상담심리학과 부교수\*\*\*\*

\* 이 논문은 경희대학교 미래사회에너지정책연구원의 지원(20161556)을 받아 수행된 연구임.

\*\* 김봉철은 현재 조선대학교 신문방송학과 교수이다. 한양대학교에서 학사, 석사, 박사학위를 받았다. 코래드 광고전략연구소 소장, 한국방송광고진흥공사 연구위원, 미국 조지아대학교 방문교수, 광주전남언론학회 회장, 한국광고학회 편집위원장 등을 역임했으며, 현재 언론중재위원회 중재위원, 방송광고규정발전위원회 위원 등을 맡고 있다. 주 관심분야는 광고산업, PR, 헬스 커뮤니케이션 등이다(e-mail: bckimbc@hanmail.net, 주저자).

\*\*\* 이민항은 서울대학교 대학원에서 행정학 박사학위를 2001년에 취득(논문제목: 정책변동의 제도론적 분석)하고 현재 조선대학교 행정복지학부에 재직 중이다. 주요 관심분야는 제도주의이론, 규제이론, 정책갈등 등이다. 최근 발표 논문으로는 “지방규제개혁 추진: 경쟁은 작동하는가?”(2015), “중국 의료위생정책 변동과정분석: 경로진화 유형분류와 행위자의 전략적 행동을 중심으로”(2014), “갈등관리 관점에서 본 굿거버넌스: 광주 푸른길 사례를 중심으로”(2014) 등이 있다(e-mail: savio@chosun.ac.kr).

\*\*\*\* 안주아는 경희대학교에서 언론학 박사학위를 받고 동신대학교 교수로 재직 중으로, 주로 매스컴과 대중문화, 광고제작 등을 가르치고 있다. 한국광고학회, 한국광고홍보학회, 한국광고PR실학회와 광주전남언론학회에서 이사를 맡고 있으며, 광고정책, 소비자 심리 및 행동, 브랜드 커뮤니케이션에 관심을 가지고 있다(e-mail: lluvia2@naver.com, 교신저자).

## 문제제기와 연구목적

지난 5월 15일 문재인 대통령이 노후 석탄화력발전소를 봄철에 일시 가동 중단하고, 임기 내 완전 폐쇄하겠다고 밝힌 것을 두고 ‘탈(脫)원전·탈석탄’ 정책의 신호탄이란 해석이 나오고 있다. 미세먼지 대책으로 내놓은 것이지만, 대선 때부터 석탄화력발전소와 원자력발전소의 신규 건설 중단을 일관되게 공언해왔기 때문이다. 전문가들은 문재인 정부가 에너지 정책의 큰 방향을 내놨다는 점에 주목하고 있다. 일각에선 문재인 정부가 에너지 수급 현황에 대한 면밀한 검토 없이 선부르게 대응책을 내놓은 것 아니냐는 지적도 나왔다(이태훈·조미현, 2017. 5. 15).

1970년 국내 최초 고리 1호기 착공을 시작으로 1978년 고리 1호기 준공 및 운전개시로 송전선로를 통해 전국 방방곡곡 불을 밝히고 전력가뭇에서 완전히 해갈됐다. 고리 2호기 준공 즈음 1983년 소비자 물가가 156%나 올랐지만 값싼 연료비용으로 대용량 전력을 생산하는 원전 덕분에 전기요금은 고작 3% 상승에 그쳐 서민 생계에 버팀목 역할을 해왔다(한찬희, 2017. 5. 17). 참여정부 출범 후 고유가 및 온실가스 의무감축에 대비하고 효율적인 원전운영을 위해 2007년 고리 1호기 계속운전을 성사시켰고 정부의 숙원과제인 방사성폐기물 처분장 부지선정도 민주적인 주민 투표를 통해 이뤄졌다.

원자력은 저렴한 가격으로 전력을 이용할 수 있게 해주지만 국민들의 생명과 생태환경을 위협할

수 있는 위험도 내포하고 있다. 특히 2011년 일본 후쿠시마 원전사고 이후 이러한 위험이 실제 생활의 주변에 있음을 확인하게 되었다(김유미·정원관·김봉철, 2016). 일본의 경우 원자력 발전소의 안전성에 자부심을 가지고 있었지만, 상상을 초월하는 피해를 초래한 후쿠시마 원전폭발 이후 원자력에 대한 긍정적인 인식들에 많은 변화가 발생하고 있다. 후쿠시마 원전사고 이후 원자력의 위험과 비리 등 부정적인 보도도 급증한 것으로 나타났다(조은희, 2012).

그러나 현실적으로, 국가산업의 성장에 필수적인 전력의 생산에 있어서 원자력을 완전히 대체할 만한 자원이 없다. 풍력이나 태양열과 같은 대체 에너지 활성화의 노력에도 불구하고 현재의 기술이나 사회적 상황을 고려해 볼 때, 원자력발전을 축소하거나 포기하는 것은 정책적으로 가용한 대안이 될 수 없다는 것이다. 이 때문에 위험의 요소가 존재하는 원자력을 전력생산의 동력으로 국민들이 수용할 수 있도록 하는 방안에 정책적 초점이 맞춰져왔고 이와 관련한 연구들이 활발히 이루어졌다.

문 대통령은 공약집을 통해 노후 석탄화력발전소 10기의 조기 폐쇄뿐 아니라 신규 석탄화력발전소 건설 전면 중단 및 공정률 10% 미만 석탄화력발전소 건설 재검토, 신규 원전 건설 중단 및 건설계획 백지화, 신고리 원전 5·6호기 공사 중단 및 월성 원전 1호기 폐쇄 등을 약속했다. 하지만 이러한 정책은 장기적인 관점에서 접근되어야 하며 각계의 전문가들의 진단과 검토가 반드시 필요하다고

생각된다. 대체 에너지의 활성화 정책과 더불어 사회적 합의가 전제되어야 하는 것이다.

이러한 배경하에 본 연구에서는 매우 편리하고 저렴한 에너지지만, 위험을 내포하고 있고 지속적인 연구와 관리가 필요한 원자력을 조직과 공중의 관점에서 분석해보고자 한다. 이제까지 원자력과 관련한 연구들은 원자력에 대한 수용성, 원자력에 대한 인식, 원자력에 대한 언론보도, 원자력과 지역발전 등에 집중되어 왔다. 원자력이라는 이슈를 조직과 공중 차원에서 바라보는 시각이 PR분야에서 시도되어왔지만, 최근 미세먼지, 기후변화, 환경오염, 생태변화와 친환경 에너지 및 대체에너지에 대한 관심이 높아지면서 다시 원자력에 관심이 집중되고 있는 상황이다. 더구나 새 정부에서도 에너지 정책에 대한 비전을 내놓은 만큼, 원자력에 대한 커뮤니케이션 관점의 연구는 매우 시의적이며 중요하다고 할 수 있을 것이다. 특히 2018년은 고리원전이 가동된 지 40년이 되는 해이다. 원자력이라는 매우 민감한 이슈에 대하여 특히 관련 지역에 거주하는 지역민과 원자력에 근무하는 구성원들 간에는 인식의 차이를 비교, 분석한다면 보다 실무적인 함의를 얻을 수 있을 것이다.

PR의 가장 일반적인 정의는 조직과 공중 간의 긍정적인 관계를 창출하고 유지시키는 커뮤니케이션 관리라고 할 수 있다. 다시 말해 PR은 조직과 공중 어느 한 쪽의 이익만을 대변하는 것이 아니라, 조직과 공중 사이에 존재하는 이질성과 갈등 등을 해소시킴으로써 상호 이익을 추구하는 커뮤니케이션 활동이라는 것이다(김봉철·정세종·이민창,

2013). 따라서 원자력이라는 이슈는 원자력을 다루는 조직이 주체가 되어 주민과의 긍정적인 관계를 형성하기 위한 커뮤니케이션 활동을 해야 한다.

이처럼 PR이 조직과 공중 모두의 이익을 추구하는 계획된 커뮤니케이션 활동으로 인식됨에 따라 조직-공중 관계성이 PR의 새로운 패러다임으로 주목받고 있으며(최지현·조삼섭, 2009), 관련 연구들도 꾸준히 증가하고 있다. 조직-공중 관계성 연구들을 살펴보면, 조직-공중 관계성 개념 정의, 관계성 구성 요인에 대한 탐색, 공중관계성의 역할 등 다양하게 이루어졌는데(Ledingham, 2003), 특히 공중관계성 개념을 구성하는 요인에 대한 탐색적 연구가 많이 진행되어 왔다. 또한 조직-공중 관계성 연구의 대상도 과거에는 주로 기업과 소비자 관계를 중심으로 이루어져 왔으나 최근에는 행정조직, 대학 등 다양한 조직으로 확장 적용되고 있다(조수영·조경숙·배지양, 2012). 구체적으로 정부기관(노동부)과 정책공중과의 공중관계성 척도 검증(박현순, 2009), 정부 부처의 인터넷 PR커뮤니케이션 활동에 대한 인식이 조직-공중 관계성 정도에 미치는 영향(문미란·김영옥, 2004), 지방정부와 시민 간의 관계성 측정(김봉철, 2005), 지방정부의 공중관계성이 위기인식 및 관리에 미친 영향(김정현, 2010) 등이 정부기관과 조직-공중관계성을 접목시킨 연구들이다.

원자력과 관련한 상호지향성 연구로는 김봉철, 정운관, 그리고 김유미(2015)의 연구가 있는데, 상호지향성 모델을 중심으로 원자력에 대한 위험인식에 대한 원자력 발전소 직원, 지역주민, 일반국

민의 차이를 분석한 바 있다. 이 연구에서는 위험 인식이 원자력 발전소 직원과 지역주민, 일반국민 사이에 차이가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 원자력 발전이라는 조직과 지역민 즉 공중의 관계성을 중심으로 상호지향성 모델을 적용하여 분석해보고자 한다. 이를 통해 조직-공중 관계성이 원자력 발전소 직원과 지역주민 사이에 어떻게 다르게 나타나는지 살펴보고, 조직-공중 관계성을 긍정적으로 설정하기 위한 실무적인 방법을 모색해보고자 한다.

## 문헌연구

### 조직-공중 관계성의 중요성과 측정

1984년 퍼거슨(Ferguson, 1984)은 AEJMC (Association for Education in Journalism and Mass Communication)에서 'PR 연구의 단위는 조직, 공중, 혹은 커뮤니케이션 과정이 아니라 관계성이어야 한다고 주장하였다. PR(public relations)가 이름 자체에 관계성을 내포하고 있음에도 불구하고 기존의 연구들이 커뮤니케이션 메시지를 통한 공중 설득에만 집중했음을 비판한 것이다(김효숙·양성운, 2014). 본격적인 조직-공중 관계성에 대한 연구는 1990년대 말에 시작되었다.

조직-공중 관계성에 대한 정의는 학자에 따라 조금씩 차이가 있다. 브룸, 케이스, 그리고 리치(Broom, Casey, & Ritchey, 1997)는 '조직과 공

중이 관계를 맺는 전 과정의 활동을 통칭하는 것'으로 정의했으며, 레딩햄과 브루닉(Ledingham & Brunig, 2000)은 '한 존재의 행동이 다른 존재의 경제적·사회적·정치적·문화적 복지에 영향을 미칠 수 있는 상태'로 정의했다. 이후 브룸, 케이스, 그리고 리치(Broom, Casey, & Ritchey, 2000)는 관계성을 조직-공중 간 '상호교환, 거래, 커뮤니케이션 및 다른 상호 연관된 행위의 속성'으로 정의하였다. 황(Huang, 2000)은 이를 보다 구체화하여 '조직과 공중이 상호 신뢰하는 정도, 누가 어떤 권력을 행사할 정당성을 가졌는지에 대해 동의하는 정도, 상호 만족을 경험하는 정도, 상호 적극적으로 관여하고 있는 정도'라고 정의하였다. 김형석과 이현우(2008)는 '조직과 공중 사이에 상호작용의 결과로 발생하는 인지적·감정적·행동적 관점의 산물'이라고 정의하고 있다. 이 밖에도 많은 학자들이 조직-공중 관계성에 대한 조금씩 다른 정의를 제시하고 있는데, 이러한 다양한 정의에서도 알 수 있듯이, 조직-공중 관계성은 추상적이고 포괄적인 개념이다. 따라서 조직-공중관계성의 측정과 이론을 개발하는 것이 그다지 쉬운 과정은 아니다(Broom et al., 2000). 조직-공중관계성 측정과 관련한 연구가 많은 이유이기도 하다.

지금까지의 조직-공중 관계성 연구는 개념 정의, 관계성 구성 요인, 공중 관계성의 역할 등을 중심으로 이루어져 왔으며(김찬석·이재록, 2008, Ledingham, 2003), 그 가운데도 특히 조직-공중 관계성 구성요인에 대한 연구가 많이 진행되어왔다. 그러나 기존의 조직-공중 관계성 구성요인들

은 주로 기업-공중 관계성 검토에 초점을 맞추고 있으며(조수영 등, 2012), 추상적이고 포괄적인 조직-공중 관계성 개념으로 인해 학자들마다 다른 구성요인을 제시해 왔다(박현순, 2009). 예를 들어, 레딩햄과 브루닉(Ledingham & Bruning, 1998)은 기업을 대상으로 개방성, 신뢰, 관여, 투자, 헌신 등 4개의 조직-공중 관계성 구성요인을 제시했으며, 황(Huang, 1997)은 신뢰, 상호 혜택, 헌신, 만족 등 4개 요인을 제시했다. 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)은 신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 공공관계, 교환관계 등 6개 요인을 제시했다. 황(Huang, 2001)은 국회라는 조직을 대상으로 한 조직-공중 관계성 연구에서 신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 체면과 인정 등을 구성요인으로 제시했다.

국내에서는 한정호(2002)가 기업을 대상으로 상호통제성 · 신뢰성 · 만족성 · 헌신성 · 상호공존성 · 상호교환적 관계성 · 사회적 기여성 등 7개의 조직-공중 관계성 구성요인을 제시했으며, 김효숙(2007)은 헌신성 · 신뢰성 · 만족성 · 상호통제성 · 공동체적 관계성 등 5개 요인을 제시하고 있다. 이처럼 조직-공중 관계성 구성요인은 같은 기업이라는 조직이라 할지라도 학자들에 따라 서로 다르게 제시해왔다.

그뿐만 아니라 문화적 차이나 연구대상 조직에 따라라도 다른 구성요인들이 제시되고 있다. 김형석과 이현우(2008)는 한국의 문화적 특성을 반영하여 유대감, 커뮤니케이션 균형성, 공동체 관여라는 세 가지 구성요인을 제시했다. 한정호(2000)는 방송사 조직-공중 관계성 측정척도 개발에서 만족

성 · 신뢰성 · 상호통제성 · 헌신성 · 친밀성 · 공언이행 · 능력 · 상호교환 등을, 조수영 등(2012)은 정당을 대상으로 한 조직-공중 관계성 측정척도 개발에서 호의성 · 상호이해도 · 정책동의도 · 커뮤니케이션 균형성 등 4개 구성요인을 제시했다.

한편, 공중관계성의 중요성에 대한 인식이 높아지는 가운데, 조직-공중 관계성이 조직에 어떤 영향을 미치는가를 검토하기 위해 공중관계성과 다양한 커뮤니케이션 효과변인들과의 관계를 탐색하는 연구들이 진행되었다(김영옥 · 박소영, 2003; 조삼섭 · 정만수 · 유종숙, 2008; 차희원, 2005; Broom et al., 2000; Bruning, 2002; Bruning & Ledingham, 1998, 1999; Grunig & Huang, 2000; Ledingham, 2003; Ledingham & Bruning, 1998; Ledingham, Bruning, & Wilson, 1999; Yun & Woo, 2008). 특히 기업이미지, 기업평판, 고객만족도, 고객충성도, 조직에 대한 태도, 브랜드 태도 및 구매의사 등과 조직-공중 관계성과의 관계를 살펴보는 연구들이 주를 이루고 있다(박현순, 2009). 부르닉과 레딩햄(Bruning & Ledingham, 1998)은 조직-공중 관계가 고객만족과 연관되어 있으며, 고객 만족도는 핵심 공중과의 관계에 영향을 받는다고 밝혔다. 김영옥과 박소영(2003)도 인터넷상에서 조직-공중 관계성이 고객 만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직-공중 관계성은 고객 만족도와 고객 충성도에 영향을 미친다는 결론을 내렸다.

지금까지 이루어진 대부분의 조직-공중 관계성 관련 연구들은 주로 기업과 공중 간의 관계성에 대

표 1 연구자에 따른 조직-공중관계성의 구성요인들

연구자	조직-공중 관계성 차원
Gruning, Grunig, & Ehling (1992)	상호성, 신뢰, 믿음, 상호 정당성, 개방성, 상호만족, 상호 이해
Huang (1997)	신뢰, 상호 혜택, 헌신, 만족
Ledingham & Bruning (1998)	개방성, 신뢰, 관여, 투자, 헌신
Bruning & Ledingham (1998)	전문적, 개인적, 커뮤니티 관계
Hon & Grunig (1999)	신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 공공관계, 교환관계
Grunig & Huang (2000)	신뢰, 상호혜택, 헌신, 만족
Huang (2001)	신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 체면과 인정
Kim (2001)	헌신, 평판, 공동체, 신뢰, 상호호혜적 관계성
한정호 (2002)	상호통제성, 신뢰성, 만족성, 헌신성, 상호교환적 관계성, 상호공존성, 사회적 기여성
한정호 · 정지연 (2002)	신뢰성, 유대감, 상호통제성, 상호공존성, 상호교환적 관계성, 사회 봉사성, 친밀, 정
김호숙 (2007)	헌신성, 신뢰성, 만족성, 상호통제성, 공동체적 관계성
김형성 · 이현우 (2008)	유대감, 커뮤니케이션 균형성, 공동체 관여
박현순(2009)	순수 신뢰성, 공언이행 신뢰성, 능력 신뢰성, 만족도, 충실성, 친숙성, 상호통제성, 커뮤니케이션 균형성, 상호이해도, 정책동의도
문빛 · 이유나 (2011)	신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 불만, 불신, 지배통제, 관계해지
조수영 · 조경숙 · 배지양 (2012)	호의성, 상호이해도, 정책동의도, 커뮤니케이션 균형성

출처: 김봉철 등(2013)의 연구에서 제시된 내용을 바탕으로 보완, 추가함.

한 검토를 다루고 있으며, 정부기관과 정책공중, NGO와 시민 또는 이슈공중 등 다양한 특정 공중과의 관계를 검토한 연구는 드문 상황이다(박현순, 2009). 그러나 최근 정부기관, 교육기관, NGO 등도 공중관계성을 검토하고 그 영향력을 평가해야 하는 현실적 필요성을 인식하면서(Bruning, 2002; Jo, 2006) 정부나 공공기관의 공중 관계성을 다룬 연구들도 나타나고 있다.

이수범, 신성혜, 그리고 최원석(2004)은 인천광역시를 대상으로 혼과 그루닉(Hon & Grunig,

1999)이 개발한 조직-공중 관계성 측정척도 중에서 시민관계성에 적용 가능한 요소를 선별하고, 여기에 시민 기여성과 친밀성, 공동체 관계를 추가하여 7개의 시민 관계성 측정지수와 그에 따른 65개의 진술문을 개발했다. 선정된 시민 관계성 구성요소는 신뢰성, 상호통제성, 만족성, 상호공존적 관계성, 시민 기여성, 친밀성, 공동체 관계 등이다. 박현순(2009)은 정부기관(노동부)과 정책공중과의 공중관계성 척도 검증에서 상호통제성, 커뮤니케이션 균형성, 순수적 신뢰성, 공언이행 신뢰성,

능력신뢰성, 충실성, 만족도, 친숙성, 상호이해도, 정책동의도 등 10개 구성요인을 제시했으며, 김정현(2010)은 지방정부의 공중관계성이 위기인식 및 관리에 미치는 영향에 관한 연구에서 혼과 그루닉이 제시한 6개의 구성항목에 사회기여성, 이미지, 친밀성 등을 더하여 총 9개의 관계성 측정지수를 제시했다.

본 연구에서는 조직-공중 관계성을 ‘공중(조직)과 장기적으로 긍정적인 관계를 확립하고 유지할 것을 시도하는 조직(공중)에 대한 공중(조직)의 인식’으로 개념화하였다. 김봉철 등(2015), 김효숙(2007), 한정호(2002), 혼과 그루닉(1999) 등의 연구를 참고하여 한빛원전이라는 조직과 지역주민이라는 조직-공중의 관계성을 측정하는 데 타당하다고 생각되는 6개의 구성요인(신뢰, 상호통제, 만족, 공공관계, 교환관계)을 중심으로, 각각 4개의 문항의 총 24개의 항목으로 5점 리커트 척도(1: 전혀 그렇지 않다~5: 매우 그렇다)를 이용하여 조직-공중 관계성을 측정하였다. 특히 신뢰, 상호통제, 만족, 헌신의 경우 많은 연구들에서 조직의 성격이나 특성을 초월하여 사용되어온 구성요인이고, 공공관계 및 교환관계는 공적인 조직에서 많이 사용된 구성요인인 만큼, 선행연구들의 연구결과를 토대로 하여 6개의 조직-공중의 관계성 구성요인을 측정하였다.

### 상호지향성 모델의 개념과 적용

한 대상에 대한 사람의 태도는 그 사람의 개인적인

지나 가치에 기초하기도 하지만 같은 사회체계 내에 있는 다른 사람의 인지도나 가치에도 많이 의존하게 된다. 사람들은 항상 다른 사람과의 관계를 의식하고 있으며, 그 대상에 대해 다른 사람이 생각하고 있다고 느끼는 바에 따라 자신의 태도를 결정하는 경우도 있다. 그러므로 한 대상에 대한 사람의 태도를 정확하게 이해하기 위해서는 같은 사회체계 내에 있는 다른 사람의 태도도 정확하게 이해되어야 한다.

이는 원자력 발전소와 지역 주민들과의 관계에서도 마찬가지이다. 원자력 발전과 지역 주민과의 관계성이 성립하기 위해서는 한쪽의 행위가 다른 쪽의 삶과 경험에 영향을 미친다는 점을 인지해야 한다. 다시 말해 원자력 발전소의 행위는 지역 주민들의 삶과 경험에 영향을 미치게 되고, 반대로 지역 주민의 행위는 원자력 발전소의 발전과 경험 등에 영향을 미치게 된다. 따라서 올바른 PR를 위해서는 원자력 발전소와 해당 지역 주민들이 서로 상대방에 대한 이해와 원활한 커뮤니케이션이 전제되어야 한다.

채피와 맥러드(Chaffee & McLeod, 1968)에 의해 제안된 상호지향성 모델은 이 문제를 해결하는데 매우 유용한 틀을 제공해 준다. 일반적으로 사람들의 태도는 다른 사람들에 대한 지향성과 다른 사람들이 가지고 있는 지각(perception)에 의해서 영향을 받게 된다(McLeod & Chaffee, 1973). 사람들은 어떤 대상에 대해 태도를 취할 때에는 다른 사람들을 의식하게 된다. 즉, 다른 사람이 그 대상에 대해 어떤 생각과 태도를 갖고 있는가에 따라

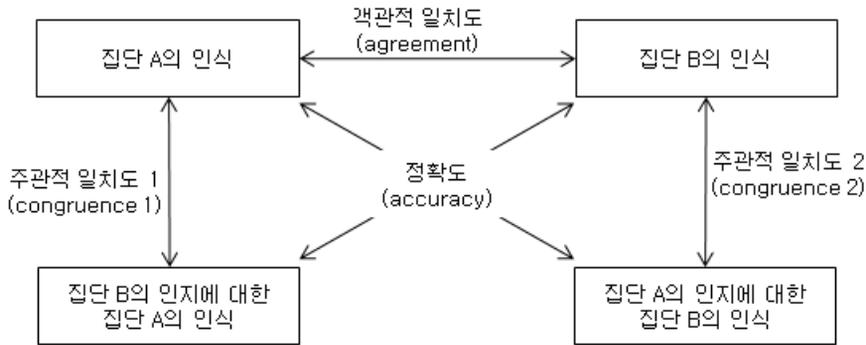


그림 1 Coorientation Model of Chaffee & McLeod(1973)

자신의 태도를 결정하는 경우가 많다. 따라서 어떤 대상에 대한 사람들의 태도를 정확하게 이해하기 위해서는 그 사람이 생각하는 다른 사람의 태도도 정확하게 이해되어야 한다(김봉철·최양호, 2005). 뉴콤(Newcomb, 1953)의 모델에 이론적 배경을 두고 있는 상호지향성 모델은 한 사람(A)은 상호지향하는 다른 사람(B)과의 관계 속에서 그(A)가 생각하는 것을 안다는 것과 다른 사람(B)이 생각하는 것을 추측(estimate)한다는 두 가지로 나뉘는 인지구조를 갖고 있다는 것을 기본 전제로 한다(김봉철·최양호, 2005). 상호지향성 모델은 어떤 대상에 대해서 상대방이 갖고 있는 인식과 자신의 인식뿐만 아니라 상대방이 갖고 있다고 생각하는 자신의 인식과 자신이 갖고 있다고 생각하는 상대방의 인식까지도 종합적으로 고려하는 것이다.

〈그림 1〉에 제시한 것처럼 상호지향성 모델은 객관적 일치도(agreement), 주관적 일치도(perceived

agreement), 정확도(accuracy)를 기본 변인으로 한다. 객관적 일치도란 ‘어떤 대상에 대한 두 집단의 인식 혹은 태도가 일치하는 정도’를 말하는 것으로 객관적 일치도가 완벽하게 이루어졌을 때 두 집단은 상호 지향되어 있다고 할 수 있다(김봉철·최명일·장지영, 2012). 본 연구의 경우 원자력 발전소의 조직-공중 관계성에 대한 원자력 발전소의 인식과 지역 주민의 인식에 차이가 없을 경우 객관적 일치도가 높다고 할 수 있다.

반면에 주관적 일치도란 자신의 인식과 상대방의 인지에 대한 자신의 인식(주관적 일치도 1), 혹은 상대방의 인식과 자신의 인지에 대한 타인의 인식(주관적 일치도 2)이 일치하는 정도를 말한다. 본 연구에서는 원자력 발전소의 조직-공중 관계성에 대한 원자력 발전소의 인식과 지역 주민의 인지에 대한 원자력 발전소의 인식은 ‘주관적 일치도 1’에 해당하고, 지역 주민의 인식과 원자력 발전소의

인지에 대한 지역주민의 인식은 ‘주관적 일치도’에 해당된다. 마지막으로 정확도는 상대방의 의견에 대한 자신의 인식이 상대방이 실제로 인식하는 것과 어느 정도나 일치하는가를 말해 주는 것으로, 상대방을 얼마나 정확하게 이해했는가를 나타내는 지표다.

상호지향성 모델은 기존의 커뮤니케이션 효과를 태도의 차원에서 인지의 차원으로까지 확대함으로써 한 대상에 대한 두 집단 간의 인지를 보다 심층적으로 비교해줄 수 있을 뿐 아니라 집단 간 이해 및 갈등의 정도를 명확히 파악할 수 있게 해준다(강현두·이창현, 1990). 상호지향성 모델은 특정 대상에 대한 두 개인이나 집단 간 인식을 비교할 수 있도록 해주는 것뿐만 아니라, 집단 간 이해 및 몰이해의 정도를 파악할 수 있게 해준다. 또 상호지향성 모델은 사회적 차원에도 적용되어 개인과 개인 간 상호지향 관계뿐만 아니라 집단과 집단, 전체 사회 등의 관계 연구에 확대 적용되고 있다.

국내에서도 다양한 분야에서 상호지향성 모델을 적용한 연구가 많이 이루어지고 있는데, PR 실무자의 전문성에 대한 기업과 정부 담당자의 비교(박종민, 2001), PR효과 측정에 대한 PR회사 실무자와 클라이언트의 인식 차이 연구(박정선·조정열, 2004), 방송광고 심의에 대한 광고주, 광고회사, 소비자 간의 인식차이 연구(김봉철·조병량·이병관, 2004), 대학 위기에 대한 구성원의 인식 비교(김봉철·최양호, 2005), 의사의 커뮤니케이션 스타일에 대한 의사와 환자의 인식비교(최명일·김봉철·장지영, 2011), 인터넷 건강정보에

대한 의사와 환자의 인식 차이 비교(김봉철 등, 2012) 등의 연구가 있다.

상호지향성 모델을 적용하여 조직-공중 관계성을 분석한 연구로는 경찰조직을 대상으로 한 김봉철 등(2013)의 연구가 있다. 기존 연구들의 연구결과를 보면, 대부분 객관적 일치도와 주관적 일치도, 정확도 등에서 인식의 차이가 나타남을 알 수 있다. 즉, 자신의 생각과 상대방의 생각이 다른 것은 물론 상대방의 생각조차도 제대로 읽어내지 못하고 있다는 것이다. 상호지향성 모델을 적용하는 가장 큰 이유는 조직과 공중이 서로의 생각을 인식하는데 있어서 차이가 자신의 인식에 영향을 미칠 수 있다는 점 때문이다. 따라서 상대방의 인식이 어떠한지에 대해 관심이 있고 그 관심이 자신의 생각에 영향을 미칠 수 있을 때 상호지향성 분석이 의미를 가질 수 있다. 이러한 점에서 상호지향성 분석은 PR 분야에서 특정 조직과 그 조직과 관련된 공중 간의 인식을 분석하는 데 매우 유용한 틀이 될 수 있는 것이다. 상호지향성 모델을 통하여 서로의 인식을 정확하게 파악하는 것은 향후 커뮤니케이션 방향과 전략을 수립하는 데 실무적인 시사점을 제공할 수 있을 것으로 생각된다.

## 연구방법

### 연구문제 설정

본 연구에서는 앞서 논의한 문헌연구를 바탕으로

다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 조직-공중 관계성에 대한 한빛원자력 구성원의 인식과 영광군 주민의 인식은 어느 정도 일치하는가? 즉, 객관적 일치도는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 2. 조직-공중 관계성에 대한 한빛원자력 구성원의 인식(혹은 영광군 주민의 인식)과 영광군 주민의 인식에 대한 한빛원자력 구성원의 추정(혹은 한빛원자력 구성원의 인식에 대한 영광군 주민의 추정)은 어느 정도 일치하는가? 즉, 주관적 일치도는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 3. 조직-공중 관계성에 대한 한빛원자력 구성원의 인식(혹은 영광군 주민의 인식)과 한빛원자력 구성원의 인식에 대한 영광군 주민의 추정(혹은 영광군 주민의 인식에 대한 한빛원자력 구성원의 추정)은 어느 정도 정확한가? 즉, 정확도는 어떻게 나타나는가?

## 응답자 선정 및 조사방법

본 연구에서는 조직-공중 관계성에 대해 원자력이라는 이슈에 대하여 한빛원자력 직원들과 지역민들 사이에 어떤 인식의 차이가 있는지를 알아보고자 하였다. 원자력 발전소와 주민 간의 조직-공중 관계성에 관한 상호지향성을 살펴보기 위해 한빛원자력에 근무하는 직원과 지역주민을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 한빛원자력은 전남 영광군에 소재한 한국수력원자력의 지역 본부로, 한빛원자력에 근무하는 직원 250명과 한빛원자력 주변 지역인 영광군에 거주하는 주민 250명의 총 500명을 대상으로, 2017년 4월 20일부터 4월 30일까지 10일 동안 1:1 방문 설문조사가 실시되었다.

지역주민은 잘 교육된 조사원 2명이 파견되어 방문 설문조사를 하였으며, 한빛원자력에는 내부 교육부서에 의뢰하여 교육부서 담당자가 직군과 직급별 방문조사하도록 협조를 구하였다. 한빛원

표 2 지역주민 응답자의 거주 지역 및 직업

구분		빈도	비율(%)
영광군	홍농읍	80	32.0
	법성면	70	28.0
	소계	150	60.0
고창군	공음면	35	14.0
	해리면	34	13.6
	상하면	31	12.4
	소계	100	40.0
합계		250	100.0

구분	빈도	비율(%)
사무/기술직	56	22.4
전문직	30	12.0
자영업(개인사업)	99	39.6
농/임/수산업	17	6.8
학생	4	1.6
주부	17	6.8
기타 및 무응답	27	10.8
합계	250	100.0

표 3 한빛직원 응답자의 직군과 직급

구분	빈도	비율(%)
경영	1	0.4
사무	30	12.7
발전	16	6.8
통신	2	0.8
토건	10	4.2
원자력	150	63.6
기타(특정업무) 및 무응답	27	11.5
합계	236	100.0

구분	빈도	비율(%)
사원	30	12.7
주임	79	33.5
대리	29	12.3
과장	43	18.2
차장	36	15.3
부장	10	4.2
임원	5	2.1
무응답	4	1.7
합계	236	100.0

자력에는 직군과 직급별로 모든 분야의 직원이 포함될 수 있도록 하였으며, 지역주민은 한빛원전 반경 10킬로미터 이내 거주하는 주민들을 대상으로 거주인원을 고려하여 할당하였다. 수거된 응답은 지역주민 250개, 한빛원전 직원 236개였다. 지역주민 응답자의 거주지역 및 직업과 한빛원전 직원 응답자의 직군과 직급은 <표 2>, <표 3>과 같다.

### 설문의 구성과 분석방법

설문은 조직-공중 관계성을 측정하는 24개의 문항이 직원과 인구통계적 속성에 관한 문항이 포함되었다. 분석방법은 인구통계적 속성 분석을 위해 빈도분석이 이용되었고, 연구문제 해결을 위해 객관적 일치도 및 정확도 분석은 독립표본  $t$ -test, 주관적 일치도는 대응표본  $t$ -test를 이용하였다.

## 결과

### 응답자의 인구통계적 속성

응답자의 인구통계적 속성은 지역주민 남성이 154명(61.6%), 여성이 96명(38.4%)으로 나타났으며, 한빛원전 직원의 경우 남성이 196명(83.1%), 여성이 40명(16.9%)으로 나타나 모두 남성이 여성보다 훨씬 많았다. 지역주민 및 한빛직원 응답자의 연령별 분포는 <표 5>에서 볼 수 있듯이, 지역주민의 경우 1960년대 이전 출생자들이 50%를 넘게 차지하고 있었고, 한빛원전의 경우 1950년대 이후 출생자들이었으며 1980년대 이후 출생자들이 50%를 넘는 것으로 나타났다. 학력의 경우 두 집단 모두 고등학교 졸업과 대학졸업이 80% 이상을 차지하고 있었다(<표 6> 참고).

또한 한빛원전 직원의 경우 30년 이상 근무하고

있는 사람이 13명(5.5%), 20년 이상 30년 미만이 45명(19.1%), 10년 이상 20년 미만이 46명(19.5%), 3년 이상 10년 미만이 58명(24.6%), 3년 미만이 74

명(31.4%)을 차지하고 있었다. 거의 70%에 이르는 사람이 3년 이상의 근무기간을 보이고 있는 것으로 나타났다.

표 4 지역주민 및 한빛직원 응답자의 성별

구분	빈도(%)	
	지역주민	한빛직원
남성	154 (61.6)	196 (83.1)
여성	96 (38.4)	40 (16.9)
합계	250 (100.0)	236 (100.0)

#### 변인의 측정 및 신뢰도 분석 결과

‘신뢰’는 관계성 속의 양자가 상대방에 대해 갖고 있는 확신과 서로에게 자신을 보여주하고자 하는 정도로서 진실성(integrity), 의존할 만함(dependability)의 내용을 포함한다. 조직과 공중 간 ‘상호통제성’

표 5 지역주민 및 한빛직원 응답자의 연령

지역주민	빈도	비율(%)
1930년대 생	3	1.2
1940년대 생	22	8.8
1950년대 생	50	20.0
1960년대 생	75	30.0
1970년대 생	37	14.8
1980년대 생	40	16.0
1990년대 생	23	9.2
무응답	0	0
합계	250	100.0

한빛직원	빈도	비율(%)
1930년대 생	0	0
1940년대 생	0	0
1950년대 생	11	4.7
1960년대 생	53	22.5
1970년대 생	52	22.0
1980년대 생	83	35.2
1990년대 생	30	12.7
무응답	7	3.0
합계	236	100.0

표 6 지역주민 및 한빛직원 응답자의 학력

지역주민	빈도	비율(%)
중졸 이하	27	10.8
고교 졸업	102	40.8
대학 졸업	109	43.6
대학원 이상	12	4.8
합계	250	100.0

한빛원전	빈도	비율(%)
중졸 이하	0	0
고교 졸업	24	10.2
대학 졸업	172	72.9
대학원 이상	40	16.9
합계	236	100.0

은 조직과 공중 간의 관계의 균형을 지향하고 있다. 김형석(2008)에 따르면 이러한 통제 상호성을 커뮤니케이션 균형성(communication symmetry)

라고 개념화하기도 하였다. 즉 상호통제성은 얼마나 서로를 자신의 통제하에 둘 수 있는지에 관한 것으로 자신이 상대방을 제어하고 영향을 미칠 수 있

표 7 공중-관계성 구성요인의 신뢰도 분석

구성 요인	측정항목	Cronbach's $\alpha$	
		지역주민	한빛직원
신뢰	한빛원전은 중요한 결정을 내릴 때마다 지역주민들에게 관심을 가질 것이라고 믿는다.	.807	.888
	한빛원전은 지역주민들과 약속한 것을 지킨다.		
	한빛원전은 건전한 원칙을 갖고 있다		
	한빛원전은 지역주민들을 오도할 것이라 생각하지 않는다.		
상호 통제	한빛원전의 경영진은 지역주민들에게 의사결정과정에 대해서 충분히 설명해 준다.	.877	.877
	한빛원전과 접촉할 기회가 있을 때마다, 나는 어느 정도 지역 주민들의 의견이 반영되고 있다는 느낌이 든다.		
	한빛원전은 지역주민들과 잘 협조한다고 생각한다.		
	한빛원전의 의사결정과정에 지역주민들이 어느 정도 영향력을 행사한다고 믿는다.		
헌신	한빛원전이 무슨 일을 한다면 지역주민들은 잘 협조할 것이다	.826	.912
	지역주민들은 한빛원전에 충성심을 느낀다.		
	지역주민들은 한빛원전에 강한 애착을 느낀다.		
	다른 조직과 비교했을 때, 지역주민들은 한빛원전과의 관계에 가치를 느낀다.		
만족	나는 한빛원전이 지역주민들과 맺은 관계에 만족하는 편이다	.885	.864
	대부분의 지역주민들은 한빛원전과의 상호작용에 만족해한다.		
	한빛원전은 지역주민들의 필요를 채워주고 있다.		
	일반적으로 한빛원전과 지역주민들 사이에는 어떤 가치 있는 것이 이루어지고 있다		
공공 관계	나는 한빛원전이 우리 지역의 취약한 사람들을 이용하고 있다고 생각한다*	.755	.868
	한빛원전은 우리 지역에 특별히 도움을 주는 것 같지는 않다*		
	나는 한빛원전이 우리 지역에 특별히 도움을 주는 조직이라고 생각하지 않는다*		
	나는 한빛원전이 소수의 사람들만을 위하는 조직이라고 생각한다*		
교환 관계	나는 한빛원전이 지역 지원사업을 할 때에는 반드시 무언가를 돌려받기를 기대하고 있다고 생각한다*	.863	.930
	나는 한빛원전이 지역사람들에게 호의를 베풀 경우 뭔가 되돌려 받으려 한다고 생각한다*		
	한빛원전이 지역주민들과 타협을 할 경우에 뭔가 되돌려 받을 것을 알고 있다*		
	한빛원전은 자신들에게 뭔가 보상을 해줄 것 같은 사람들에게만 잘해준다*		

\* 역코딩 문항

는 정도를 의미한다. ‘헌신’은 관계성을 맺고 있는 양자가 그 관계성을 유지하고 촉진시키는 것이 가치 있다고 여기는 정도를 말하며, ‘만족’은 양자가 서로에 대해 호의적으로 느끼는 정도를 의미한다. 또한 지역 공동체에 헌신하고자 하는 노력을 의미하는 것은 ‘공공관계’로 조작화하였으며, 한쪽이 과거에 혜택을 베풀었거나 미래에 혜택을 베풀 것으로 예상되기 때문에 지금 다른 한쪽이 혜택을 베푸는 관계를 ‘교환적 관계’이라고 정의하였다.

본 연구는 다 항목으로 측정된 조직-공중관계성 개념에 대해 신뢰성을 검증했다. 신뢰성을 확인하기 위해 크론바흐 알파 계수를 이용했다. 본 연구에서 사용된 조직-공중 관계성 개념은 모두 .70을 상회하는 것으로 확인되어 구성항목들의 내적 일관성이 있는 것으로 확인되었다(〈표 7〉 참고).

## 조직-공중 관계성에 대한 상호지향성 분석 결과

### 신뢰 분석결과

먼저, 조직-공중 관계성 구성요인 중 신뢰요인에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.93( $SD = .87$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값 4.11( $SD = .79$ )로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉, 한빛직원들은 한빛원전에 대한 신뢰도가 높게 나타난 반면, 지역주민들은 상대적으로 낮게 나타나 신뢰요인에 대한 객관적 일치도는 통계적으로 큰 차이를 나타내고 있었다.

지역주민 자신의 한빛원전에 대한 신뢰요인 인식과 한빛직원의 한빛원전에 대한 신뢰요인 인식에 대한 지역주민의 인식인 주관적 일치도(1)와 한빛직원 자신의 한빛원전의 신뢰도 요인 인식과 지역주민의 한빛원전에 대한 한빛직원의 신뢰 인식

표 8 신뢰에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2.93	.87	-1.18	-16.53*
	한빛직원 자신의 인식	4.11	.69		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2.93	.87	-.24	-4.27*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3.17	.83		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	4.11	.69	.64	11.12*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3.48	.91		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2.93	.87	-.55	-6.78*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3.48	.91		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	4.11	.69	.94	13.56*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3.17	.83		

\* $p < .001$ . \*\* $p < .005$ . \*\*\* $p < .01$ . 양측검증.

인 주관적 일치도(2) 역시 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 지역주민의 한빛원전 신뢰도 인식과 지역주민의 한빛원전 신뢰도에 대한 한빛직원의 인식인 정확도(1)과 한빛직원의 한빛원전 신뢰도 인식과 한빛원전 직원의 한빛원전에 대한 신뢰도 인식인 정확도(2) 역시 통계적으로 유의한 차이를 나타내고 있었다. 즉, 한빛원전의 신뢰요인에 있어서 지역주민은 한빛직원들이 더 높게 평가하고 있는 것으로 인식하고 있었고, 한빛직원들은 지역주민이 더 낮게 평가하는 것으로 인식하고 있었다 (<표 8> 참고).

#### 상호통제 분석결과

조직-공중 관계성 구성요인 중 상호통제에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.76( $SD = .93$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값

4.03( $SD = .73$ )으로 나타나 매우 큰 차이를 나타냈다.

지역주민 자신의 한빛원전에 대한 상호통제와 한빛직원의 한빛원전에 대한 상호통제 인지에 대한 지역주민의 인식인 주관적 일치도(1)와 한빛직원 자신의 한빛원전의 상호통제 인식과 지역주민의 한빛원전에 대한 한빛직원의 상호통제 인식인 주관적 일치도(2) 역시 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 지역주민의 한빛원전 상호통제와 지역주민의 한빛원전 상호통제에 대한 한빛직원의 인식인 정확도(1) 및 한빛직원의 한빛원전 상호통제 인식과 한빛원전 직원의 한빛원전에 대한 상호통제 인식인 정확도(2)도 통계적으로 큰 차이를 나타내고 있었다. 특히 한빛직원들은 상호통제에 대한 평균값이 4.03으로 매우 높게 나타났으나, 한빛직원에 대한 지역주민의 인식은 평균값이 3.23으로

표 9 상호통제에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2.76	.93	-1.27	-16.65*
	한빛직원 자신의 인식	4.03	.73		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2.76	.93	-.47	-7.72*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3.23	.86		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	4.03	.73	.56	9.89*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3.47	.95		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2.76	.93	-.71	-8.27*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3.47	.95		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	4.03	.73	.80	11.01*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3.23	.86		

\* $p < .001$ . \*\* $p < .005$ . \*\*\* $p < .01$ . 양측검증.

낮게 나타났다(〈표 9〉 참고).

### 헌신 분석결과

헌신에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.60( $SD = .90$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값 2.87( $SD = .99$ )로 근소하지만 통계적으로는 유의한 차이가 있었다.

주관적 일치도의 경우 지역주민 자신의 인식과 한빛직원에 대한 지역주민의 인식인 주관적 일치도(1)에 통계적으로 유의한 차이가 있었지만, 한빛직원 자신의 인식과 지역주민에 대한 한빛직원의 인식인 주관적 일치도(2)에는 유의한 결과가 나타나지 않았다. 또한 지역주민 자신의 인식과 지역주민에 대한 한빛직원의 인식인 정확도(1)의 경우 큰 차이를 보였는데, 지역주민들은 한빛원전에 협조, 애착 등 헌신적 관계라고 인식하는 반면, 한빛직원

들은 지역주민들이 한빛원전에 대한 헌신한다고 인식하고 있지 않는 것으로 나타났다(〈표 10〉 참고).

### 만족 분석결과

만족에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.71( $SD = .91$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값 3.39( $SD = .90$ )로 유의한 차이가 나타났다. 주관적 일치도의 경우 지역주민 자신의 인식과 한빛직원에 대한 지역주민의 인식인 주관적 일치도(1)에 통계적으로 유의한 차이가 있었지만, 헌신 요인과 마찬가지로 한빛직원 자신의 인식과 지역주민에 대한 한빛직원의 인식인 주관적 일치도(2)는 통계적으로 유의하지 않았다. 지역주민 자신의 인식과 지역주민에 대한 한빛직원의 인식인 정확도(1)와 한빛직원 자신의 인식과 한빛직원에 대한 지역주민의 인식의 차이인 정확도(2)의 경우

표 10 헌신에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2.60	.90	-.28	-3.24**
	한빛직원 자신의 인식	2.87	.99		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2.60	.90	-.33	-5.02*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2.93	.84		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	2.87	.99	-.07	-1.63
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2.94	.99		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2.60	2.94	-.35	-4.08*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2.94	.99		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	2.87	.99	-.05	-.64
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2.93	.84		

\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .005$ , \*\*\* $p < .01$ , 양측검증.

표 11 만족에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2,71	.91	- .67	-8.16*
	한빛직원 자신의 인식	3,39	.90		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2,71	.91	- .41	-5.99*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3,13	.89		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	3,39	.90	.13	2.61
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3,25	.96		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2,71	.91	- .53	-6.28*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	3,25	.96		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	3,39	.90	.26	3.20**
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	3,13	.89		

\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .005$ , \*\*\* $p < .01$ , 양측검증.

유의한 차이를 나타내고 있었다(〈표 11〉 참고).

#### 공공관계 분석결과

공공관계에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.77( $SD = .94$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값 2.16( $SD = .90$ )로 한빛직원보다 지역주민이 훨씬 더 높게 인지하고 있었다. 주관적 일치도는 (1)과 (2) 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, 지역주민은 한빛원전이 지역에 도움을 주는 공공관계를 높게 인식하고 있는 반면, 지역주민은 한빛직원들이 공공관계를 자신들보다는 낮게 인식할 것이라고 생각하고 있었다. 반대로 한빛직원들은 자신들보다 지역주민들이 한빛직원들이 한빛원전의 공공관계를 더 높게 인식할 것이라고 생각하는 것으로 나타났다. 정확도의 경

우는 (2)만 유의한 것으로 나타났는데, 한빛직원들의 공공관계 인식보다 한빛직원에 대한 지역주민들의 공공관계 인식이 더 높은 것으로 나타났다(〈표 12〉 참고).

#### 교환관계 분석결과

교환관계에 대한 객관적 일치도는 지역주민 자신의 인식이 평균값 2.81( $SD = 1.00$ ), 한빛직원 자신의 인식이 평균값 2.33( $SD = 1.06$ )으로 한빛직원보다 지역주민이 훨씬 더 높았다. 주관적 일치도는 (2)만 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, 한빛직원들은 자신들보다 지역주민들이 이들의 관계를 상호 주고받는 관계인 교환적인 관계로 인식할 것이라고 생각하고 있었다. 정확도의 경우도 (2)만 유의한 것으로 나타났는데, 한빛직원들

표 12 공공관계에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2,77	.94	.61	6.92*
	한빛직원 자신의 인식	2,16	.99		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2,77	2.58	.18	3.20**
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2,58	.79		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	2,16	.99	-.56	-8.67*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2,72	.95		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2,77	.94	.05	.58
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2,72	.95		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	2,16	.99	-.42	-5.13*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2,58	.79		

\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .005$ , \*\*\* $p < .01$ , 양측검증.

표 13 교환관계에 대한 분석 결과

		평균	표준편차	평균 차이	t-값
객관적 일치도	지역주민 자신의 인식	2,81	1,00	.47	5,08*
	한빛직원 자신의 인식	2,33	1,06		
주관적 일치도(1)	지역주민 자신의 인식	2,81	1,00	.10	1,77
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2,71	.97		
주관적 일치도(2)	한빛직원 자신의 인식	2,33	1,06	-.59	-7,71*
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2,93	1,07		
정확도(1)	지역주민 자신의 인식	2,81	1,00	-.12	-1,26
	지역주민에 대한 한빛직원 인식	2,93	1,07		
정확도(2)	한빛직원 자신의 인식	2,33	1,06	-.37	-4,06*
	한빛직원에 대한 지역주민 인식	2,71	.97		

\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .005$ , \*\*\* $p < .01$ , 양측검증.

의 자신들의 교환관계 인식보다 지역주민들이 더  
한빛직원들이 교환관계적이라고 인식하는 것으로

나타났다(〈표 13〉 참고).

## 결론 및 함의

PR이 조직과 공중 모두의 이익을 추구하는 계획된 커뮤니케이션 활동으로 인식됨에 따라 조직-공중 관계성이 PR의 새로운 패러다임으로 주목받아 왔다(Choi & Jo, 2009). 1990년대 이후 활발하게 논의된 조직-공중 관계성은 한 조직과 그와 관련된 공중과의 관계를 파악하고 PR전략을 수립하는 데 매우 유용한 틀로서 자리매김해왔다. 조직-공중의 관계성에 대한 논의가 활발해지면서 그 측정방법에 대해서도 다양한 연구가 진행되고 있는데, 많은 연구자들이 공통적으로 제시한 변인들이 신뢰, 상호통제, 헌신, 만족 공공관계 등이다. 연구자들마다 조직-공중 관계성 구성요인과 측정항목에서 차이가 발견되고 있지만, 어떠한 조직과 그와 관련된 공중을 다루느냐에 따라서 제시된 구성요인들은 조금씩 차이를 보이며, 우리나라의 상황에 맞는 구성요인이 제안되기도 했다.

본 연구에서는 이러한 조직-공중 관계성에 주목하며 이를 6개의 구성요인으로 측정하였다. 최근 정권의 교체와 함께 대두되고 있는 에너지 정책의 방향과 맞물려, 공공PR 혹은 지역PR에서 연구된 바 있는 원자력과 관련하여 원자력 발전소 구성원과 해당 지역 주민들을 대상으로 상호지향성 모델을 적용하였다. 구체적으로, 1980년 한국수력원자력의 지역 본부로 전기에너지를 생산해 온 한빛원자력을 대상으로 한빛원전 직원과 지역주민 간의 인식의 차이가 있는지 분석하였다.

연구결과 첫째, 조직-공중 관계성의 6개 구성요

인에 대한 객관적 일치도가 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 이는 지역주민과 한빛원전 직원 간의 공중-관계성의 6개 구성요인들 모두에서 객관적 일치도가 인식의 차이를 보이고 있다는 것이다. 특히, 신뢰와 상호통제는 지역주민 스스로의 인식보다 한빛직원의 인식이 훨씬 더 높게 나타났는데, 이는 한빛직원들이 한빛원전이 신뢰적인 조직이며 주민들에게 의사결정 시 충분히 설명하고 지역주민들과 협조하며 지역주민들도 어느 정도 한빛원전의 결정에 영향을 미칠 수 있다고 여긴다는 것이다. 이에 반해 지역주민들은 그렇지 않게 인식하는 것으로 나타났다.

둘째, 공공관계와 교환관계 요인에서는 반대로 지역주민이 한빛직원들보다 더 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 한빛원전이 공공적인 관계이며 상호 영향을 미치며 교환을 하는 관계로 인식하고 있다는 것이다.

셋째, 신뢰와 상호통제는 객관적 일치도뿐 아니라 주관적 일치도와 정확도까지 모두 통계적으로 유의하며 지역주민보다 한빛원전이 훨씬 더 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 헌신의 경우 주관적 일치도(1)과 정확도(1)에서 인식의 차이를 보였는데, 지역주민 자신의 인식과 한빛직원이 생각할 것으로 추정되는 지역주민의 인식에는 큰 차이가 있는 것으로 나타났다. 주관적 일치도(1)은 지역주민들이 한빛원전에 협조하며 애착을 가지고 있을 것이라는 헌신이라는 요인에 대해 한빛직원들이 지역주민 자신들보다 더 높게 인식하는 것으로, 두 집단의 인식 차이를

극명하게 보여준다. 지역주민 스스로의 인식과 지역주민에 대한 한빛직원의 인식의 차이인 정확도 (1)도 한빛직원은 지역주민이 더 헌신을 높게 인식할 것으로 생각하고 있었다.

다섯째, 만족의 경우 정확도에서 (1), (2) 모두 지역주민과 한빛원전 사이에 인식의 차이를 보였는데, 한빛직원은 지역주민 스스로보다 더 지역주민이 만족할 것이라고 인식하는 반면, 지역주민은 한빛직원 스스로의 인식보다 더 한빛직원이 지역주민의 만족을 더 낮게 인식할 것으로 생각하고 있었다.

본 연구의 결과를 종합하여 다음과 같은 몇 가지 결론을 도출하고자 한다. 먼저, 한빛직원과 지역주민 간에 객관적 일치도가 일관적으로 차이를 보인다는 것이다. 신뢰, 상호통제, 헌신, 만족은 한빛직원이 더 높게 평가하고 있었고, 공공관계와 교환관계는 지역주민이 더 높게 평가하고 있었다. 한빛직원들은 한빛원전이 지역주민과의 관계성 차원에서 신뢰, 상호통제, 헌신과 만족을 주는 관계로 인식하지만, 지역주민들은 공공관계와 교환관계로 인식하고 있다는 것이다. 따라서 한빛원전 차원에서는 지역주민과 특히 큰 차이를 보이고 있는 조직-공중 관계성의 핵심적인 요인인 신뢰와 상호통제 인식을 높이는 노력을 기울여야 할 것으로 생각된다.

둘째, 헌신의 경우 지역주민 자신보다 한빛직원이 지역주민이 더 한빛원전에 헌신적이라고 생각한다고 인식하고 있었고, 한빛직원 역시 지역주민 스스로의 인식보다 지역주민이 한빛원전에 더 헌신적일 것이라고 인식하고 있었다. 이는 지역주민

과 한빛직원이 서로 상대방이 한빛원전이라는 조직이 지역과 밀착되어 지역민들이 애착을 느끼고 필요로 한다고 생각한다는 것으로, 한빛원전이 지역의 개발과 발전에 기여했다는 것이 한빛직원들에게 전제되어 있는 것이 아닌가 하고 예측해볼 수 있다. 따라서 한빛원전과 지역이 상생, 발전한다는 지역 내 커뮤니케이션을 강화할 필요가 있다.

셋째, 만족의 경우 정확도가 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 지역주민 자신의 만족에 대한 인식보다 지역주민의 만족도에 대한 한빛직원의 인식이 더 높게 나타났고, 한빛직원 스스로의 지역주민과 한빛직원 간의 관계에 대한 만족도 인식에 비해 한빛직원이 느끼는 지역주민과의 만족도에 대한 지역주민의 인식이 더 낮게 나타났다. 즉, 지역주민은 자신의 만족도보다 한빛직원이 자신들의 만족도를 더 높게 인식하고 있을 것으로 생각하고 있었고, 한빛직원은 자신들의 만족도보다 지역주민이 자신들이 덜 만족하고 있을 것으로 오해하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 지역주민의 만족도를 높일 수 있는 관계정립, 상호작용, 가치공유 등의 PR전략이 필요할 것으로 생각된다.

마지막으로, 공공관계 및 교환관계의 경우 한빛직원들이 매우 낮게 인식하고 있었는데, 지역주민들에게 공공 서비스를 제공하는 조직이며 지역주민과 상호 도움을 주고받을 수 있는 대등한 관계의 교환적인 존재라는 인식을 한빛원전 직원들에게 심어줄 필요가 있다. 이는 내부의 여러 가지 프로그램과 교육을 통해서 실현될 수 있을 것이다.

본 연구는 단순히 한빛원자력이라는 특정 지역

의 조직과 지역주민을 대상으로 한 연구로서의 한계는 가진다. 제목의 부제에서 밝히고 있듯이 본 연구의 결과와 다른 지역의 연구결과와 다를 수도 있다는 것이다. 또한 본 연구는 한빛원자력이라는 조직과 지역주민이라는 공중 간의 인식 차이를 넘어, 왜 이런 인식차이가 발생하는지에 대한 심층적인 연구가 더 필요할 것으로 생각된다. 또한 정부 정책과 관련하여 정부의 정책을 시행하는 데 있어서 조직과 공중 간의 인식 차이에 대한 추가적인 분

석도 필요할 것으로 생각된다. 한빛원자력은 한국수력원자력의 지역 본부로 1980년 이후 설비가 가동되어 현재까지 전기에너지를 생산하고 있다. 그동안 지역주민들과의 소통, 지역의 개발과 발전 등에 노력을 기울였겠지만, 조직-공중 상호관계성이라는 PR의 관점에서 조직 구성원과 지역주민과의 인식에 어떠한 차이가 있는지 실증적으로 분석해보고, 이를 토대로 향후 커뮤니케이션 방향을 모색해보고자 했다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

## 참고문헌

- 강현두, 이창현 (1990). 텔레비전 영상표현 심의에 대한 제작자와 심의위원의 상호지향성 연구. *신문연구소학보*, 27, 43~89.
- 김봉철, 정세종, 이민창 (2013). 경찰과 시민 간의 조직-공중 관계성에 관한 상호이해도 분석. *한국광고홍보학보*, 15(1), 223~252.
- 김봉철, 정운관, 김유미 (2015). 원자력 위험특성 인식에 관한 상호지향성 분석: 일반국민, 원전지역주민, 원전 직원을 대상으로 한 확장된 모형적용. *광고연구*, 104(3), 48~478.
- 김봉철, 조병량, 이병관 (2004). 방송광고 심의제도에 대한 상호지향성 연구: 광고주, 심의기구, 소비자 단계 간 비교분석. *광고연구*, 62, 161~186.
- 김봉철, 최명일, 장지영 (2012). 인터넷 건강정보 이용에 대한 의사와 환자간의 인식차이 비교: 상호지향성 모델의 적용. *광고학연구*, 23(5), 63~84.
- 김봉철, 최양호 (2005). 대학 구성원들의 위기지각에 대한 상호지향성 분석: 언론의 위기보도 사례를 중심으로. *한국광고홍보학보*, 7(3), 7~41.
- 김영옥, 박소영 (2003). 인터넷상에서 조직-공중관계성이 고객만족도와 충성도에 미치는 영향. *광고학연구*, 14(1), 7~30.
- 김유미, 정운관, 김봉철 (2016). 원자력 관련 언론보도에 대한 부정적 인식이 원자력 안전규제 인식에 미치는 효과. *광고PR실학연구*, 9(3), 9~25.
- 김정현 (2010). 지방정부의 공중관계성이 위기인식 및 관리에 미치는 영향 요인 분석. *한국 정부학회 학술발표 논문집*, 249~276.
- 김찬석, 이재록 (2008). 과학기술 PR 효과 측정 방안으로서 조직-공중 관계성 연구. *한국언론학보*, 52(2), 407~452.
- 김형석, 이현우 (2008). 한국의 문화적 특성을 반영한 공중관계성 측정도구에 관한 연구. *한국광고홍보학보*, 10(1), 99~139.
- 김효숙 (2007). 조직-사원 관계성의 선행요인으로서의 조직 구조와 내부 커뮤니케이션. *한국광고홍보학보*, 9(2), 61~95.
- 김효숙, 양성운 (2014). 조직-공중 관계성 이론의 발전과정과 미래 연구 방향에 대한 고찰. *홍보학연구*, 18(1), 476~515.
- 문미란, 김영옥 (2004). 정부 부처의 인터넷 PR커뮤니케이션 활동에 대한 인식이 조직-공중 관계성 정도에 미치는 영향. *미디어 경제와 문화*, 2(1), 40~73.
- 문빛, 이유나 (2011). 조직-공중 관계의 양면성: 부정적 관계특성의 탐색과 측정. *한국언론학보*, 55(5), 416~496.
- 박정선, 조정열 (2004). PR 효과 측정에 대한 한국 PR 업무 담당자들의 인식 연구: PR회사 실무자와 클라이언트의 상호지향성. *광고학연구*, 15(4), 209~229.
- 박종민 (2001). 한국 홍보 실무자들의 전문성 기준 연구: 정부와 기업 홍보 실무자의 상호지향성 중심으로. *한*

- 국언론학보, 45(3), 107~148.
- 박현순 (2009). 정부기관과 정책공중과의 공중관계성 척도 검증에 관한 연구. *한국광고홍보학보*, 11(4), 144~170.
- 이태훈, 조미현 (2017. 5. 15). 문재인 정부 “화력·원자력 대신 LNG발전 확대”...전기료 인상 불가피. *한국경제*.
- 이수범, 신성혜, 최원석 (2004). 삼성전자 기업 PR 광고의 문화적 함의에 관한 연구: 수용자 코드와 물신주의를 중심으로. *한국광고홍보학보*, 6(3), 80~125
- 조삼섭, 정만수, 유종숙 (2008). 갈등시 조직-공중 관계성에 대한 공중 인식 연구: 대학 등록금 이슈를 중심으로. *한국광고홍보학보*, 10(3), 248~266.
- 조수영, 조정숙, 배지양 (2012). 한국 정당의 공중관계성 척도 검증. *광고학연구*, 23(6), 207~235.
- 조은희 (2012). 국내신문의 일본 대지진 원전사태 보도특성 연구. *사회과학연구*, 23(1), 117~143.
- 차희원 (2005). 기업이미지와 기업명성이 조직-공중 관계성과 기업 슈퍼브랜드에 미치는 영향. *광고학연구*, 68, 171~199.
- 최명일, 김봉철, 장지영 (2011). 의사의 커뮤니케이션 기술에 대한 의사와 환자의 인식 차이 비교: 상호지향성 모델을 중심으로. *홍보학연구*, 15(4), 115~143.
- 최지현, 조삼섭 (2009). 조직-공중 간 관계성과 갈등에 대한 상호인식 연구. *한국언론학보*, 53(6), 330~353.
- 한찬희 (2017. 5. 17). [발언대] 국가 성장의 원동력, 원자력. *서울경제*.
- 한정호 (2002). 기업의 공중관계성(public relationship) 지수 측정을 위한 연구. *광고연구*, 54(1), 131~152.
- Broom, G. M, Casey, S., & Ritchey, J. (2000). Concepts and theory of organization-public relationships. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (pp. 3~22). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Broom, G. M., Casey, S., & Ritchey, J. (1997). Toward a concept and theory of organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 9(2), 83~98.
- Bruning, S. D. (2002). Relationship building as a retention strategy: Linking relationship attitudes and satisfaction evaluations to behavioral outcomes. *Public Relations Review*, 28, 39~48.
- Bruning, S. D., & Ledingham, J. A. (1998). Organization-public relationships and consumer satisfaction: Role of relationships in the satisfaction mix. *Communication Research Reports*, 15(2), 199~209.
- Bruning, S. D., & Ledingham, J. A. (1999). Relationships between organizations and publics: Development of a multi-dimensional organization-public relationship scale. *Public Relations Reviews*, 25(2), 157~170.
- Chaffee, S. H., & McLeod, J. M. (1968). Sensitization in panel design: A coorientational experiment. *Journalism Quarterly*, 45, 661~669.
- Ferguson, M. A. (1984). *Building theory in public relations: Interorganizational relationships*. Paper

presented at the annual convention of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Gainesville, FL.

- Grunig, J. E., & Huang, Y. H. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to public relations* (pp. 23~53). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). *Guidelines for measuring relationships in public relations*. Gainesville, FL: The Institute for Public Relations.
- Huang, Y. H. (2000). The personal influence model and Gao Guanxi in Taiwan Chinese public relations. *Public Relations Review*, 26(2), 219~236.
- Huang, Y. H. (2001). Values of public relations: Effects on organization-public relationships mediating conflict resolution. *Journal of Public Relations Research*, 13(4), 265~301.
- Kim, Y. W. (2001). Searching for the organization-public relationship: A valid and reliable instrument. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 78(4), 799~815.
- Ledingham, J. A. (2003). Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of Public Relations Research*, 15(2), 181~198.
- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (1998). Relationship management in public relations: Dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review*, 24(1), 55~65.
- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (2000). A longitudinal study of organization-public relationship dimensions: Defining the role of communication in the practice of relationship management. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management* (pp. 55~70). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ledingham, J., Bruning, S., & Wilson, L. (1999). Time as an indicator of the perceptions and behavior of member of a key public monitoring and predicting organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 11(2), 167~183.
- McLeod, J. M., & Chaffee, S. H. (1973). Interpersonal approaches to communication research. *American Behavioral Scientist*, 16(4), 469~501.
- Yun, S. U., & Woo, S. Y. (2008). Study on the customer satisfaction effect on customer loyalty: Focused on the mediating role of corporate public relationships. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations*, 10(4), 41~75.

투고일: 2017년 7월 10일 / 수정일: 2017년 8월 5일 / 게재 확정일: 2017년 8월 7일

## Abstract

# An Analysis on Organization-Public Relationships between Members of Hanbit Nuclear Power Plant and Local Residents

: From the Perspective of Co-orientation Model\*

Kim, Bong-chul

Professor, Dept. of Journalism & Communications, Chosun University

Lee, Minchang

Professor, Dept. of Public Administration & Welfare, Chosun University

Ahn, Jooah

Associate Professor, Dept. of Counseling & Psychology, Dongshin University

This study is a trial to find some implications in public relation studies through the analysis on organization – public relationships between members of Hanbit nuclear power plant and local residents. This study uses co-orientation model which is composed of objective agreement, subjective congruence, accuracy of public relationship to measure the communication effect. The result shows as below: Organization – public relationship consist of 6 composing variables. All agreement on organization – public relationships appeared statistically significant about 6 composing variables. ‘Trust’, ‘Mutual Control’ show low rate of objective agreement, subjective congruence, and accuracy between members of Hanbit nuclear power plant and local residents. The members of Hanbit nuclear power plant were high aware than Local residents about ‘Trust’, ‘Mutual Control’. Local residents were high aware than members of Hanbit nuclear power plant about ‘Public Relationships’, ‘Exchange Relationships’. ‘Commitment’ and ‘Satisfaction’ shows high rate of agreement and accuracy. The implication drawn from the result is that mutual communication between members of Hanbit nuclear power plant and local residents are vivid in a good manner at the level of ‘Trust’, ‘Mutual Control’, ‘Commitment’ and ‘Satisfaction’. But it is necessary efforts to reduce awareness of local residents on ‘Public Relationships’, ‘Exchange Relationships’ for Hanbit nuclear power plant.

Keywords: public relations, organization–public relationship, coorientation model, agreement, perceived agreement, accuracy

---

\* This work was supported by the Future Energy Policy Institute of Kyung Hee University(20161556).