

## 사람을 향한 커뮤니케이션에 대해 묻고 답하기

- 이름 : 이자영
- 근무기구 및 부서 : UNICEF Pacific, 홍보부서(Communication)
- 직위 : UN University Volunteer
- 지원 경로 : 대학생 KOICA-UNV 프로그램
- 근무 기간 : 2016.02.22-2016.08.20

### UN University Program, 2015년의 마지막 도전이 되다

학부생으로서의 마지막 학기를 보내던 중, 한국국제협력단(KOICA)에서 대학(원)생을 대상으로 UN Volunteer를 뽑는다는 공고문을 보았다. 국가와 기관별 리스트에서 평소에 관심을 가지던 프로젝트와 더불어 유니세프 남태평양 사무소가 눈에 들어왔다. 기술과 혁신 분야 업무와 유니세프라는 조합에 너무나 흥분되고 가슴이 떨렸지만 그것도 잠시, 스스로의 적합성에 대한 의구심이 들었다.

그 동안 비정부기구, 공공정책연구원, 비영리기구 등에서 일을 했었고, ‘사람의 삶을 더 낮게 하는 것’에 대한 경험과 고민을 꾸준히 해온 것은 사실이었다. 그 고민 속에서 효율적인 개발을 위한 기술의 발전과 혁신의 중요성을 절감한 것이었다. 그러나 유니세프는 인턴의 최소 지원요건은 석사이다. 때문에 학부생의 신분으로 유니세프에 도전을 하기에는 나 자신의 배움이 부족하지 않은지 자문(自問)했다. 결국 열망이 고민의 무게를 뒤로 밀어내기에 이르렀고, 꿈을 향해 달려가던 이들에게 도전의 조건이란 없는 것이라 스스로를 다독였다.

마음을 먹은 이후에는 남은 것은 철저한 준비뿐이었다. 그들과 나 사이의 접점을 만들기 위해 많은 노력을 쏟았다. 업무 설명에 적혀있던 프로젝트와 유니세프 남태평양 사무소에 대해 리서치를 하고 해당 내용을 숙지했다. 그리고 그 안에 나라는 사람을 어디에 포지셔닝할 수 있을지 진단하고, 그것을 상대방에게 이야기하는 연습을 했다. 이후 여러 과정을 거쳐 결국 유니세프 남태평양 사무소 홍보 부서에서 6개월 간 일할 수 있는 기회를 얻었다. 합격자 명단에 있는 등록 번호가 내 것인지 확인하기 위해 떨리는 손가락으로 핸드폰 화면을 눌렀던 그 순간은 평생 잊을 수 없을 것이다.

### 사이클론 윈스턴, 유니세프에서의 업무를 뒤엎다

피지로 출발하기 전날, 남반구 사상 최대 규모의 사이클론이 피지를 강타했다는 뉴스를 접했다. 상황에 대처하기 위해 UN 봉사단 프로그램 담당자에게 메일을 보냈지만 주말이라 답장을 받지 못했다. 대한항공은 난디까지 가는 비행기는 정상 운행이지만, 현지에서 수바로 가는 국내선으로의 환승 여부는 알 수 없

다고 했다. 그렇게 피지의 상황이 어떠한지 확실하지 않은 상황에서 출국을 하게 되었다.

무사히 피지의 수도인 수바에 도착해서 첫 출근한 유니세프는 말 그대로 비상사태였다. 두 달이 지나서야 부서 사람들과 환영 점심식사를 할 수 있을 정도로 다들 바빴다. 비상체제로 전환되면 홍보부서가 전선에 나서 ‘소통 창구’로서의 중책을 맡게 되기 때문에 더욱 그러했다. 피해를 입은 아이들의 상황을 파악·포착하고 알려 사람들이 관심이 끊어지지 않도록, 또 문제를 해결하는 데 충분한 자원확보를 할 수 있도록 해야 했다. 그런 상황이었기 때문에 나 또한 여적 떨리는 마음을 채 진정시키기도 일을 맡아 바로 시작하게 되었다.

내가 가장 처음 맡은 업무는 각지에서 모여드는 사진, 비디오, 오디오 중 가장 호소력 있는 것을 골라내고, 그것들을 규격화된 포맷에 맞게 정리하는 것이었다. 유니세프에서 콘텐츠를 관리하는 소프트웨어가 따로 있어 그 사용법을 빨리 익히는 것 또한 중요한 업무였다. 이 일과 더불어 직접 피해 지역을 방문하면서 그 누구보다 빨리 피해지역의 현장을 직·간접적으로 경험할 수 있었다. 또 수많은 콘텐츠 중 뉴욕 본부나 공여국과 공유하기 위한 것들을 골라내면서, 유니세프가 추구하는 소통의 방향을 보는 눈을 기를 수 있었다. 그것은 어린이들의 존엄성이 훼손된 현실의 폭로와, 그것이 회복되어야 하는 필요성에 대한 호소였다.



피해지역 어린이의 인터뷰를 따기 위해 준비하는 모습을 촬영했다.

사이클론이라는 자연재해에서 비롯된 피해의 범주는 다양했고, 때문에 그에 맞는 여러 프로그램이 진행되었다. 도움이 필요한 곳에 투입되어 업무를 했기 때문에 사무실 안팎으로 다양한 업무를 경험했다. 그 예로 C4D(Communication for Development)의 콘텐츠 제작 워크숍을 들 수 있다. C4D란 커뮤니케이션이라는 수단을 이용해 피지 사람들 및 커뮤니티의 (행동)변화를 이끌어내는 것을 말한다. 내가 참가한 워크숍에서는 동화책과 포스터를 커뮤니케이션 도구로 선정했고, 그 안에 사이클론으로 인해 트라우마에 시달리는 아이들을 위한 메시지를 담아내는 작업이 이루어졌다. 피지 정부, 시민사회, 선생님 등 다양한 배경을 가진 사람들이 팀을 이루었고, 이들 모두 일주일 간 유니세프 시니어 컨설턴트의 강의를 들으며 콘텐츠를 제작했다. 해당 동화책과 포스터는 피지 전국의 학교에 배포되었다.

자연재해가 발생한 덕분에 하나의 프로젝트에 배정되어 일하기로 했던 기존의 내용과 다르게, 홍보 부서의 여러 분야를 경험할 수 있었다. 유니세프의 소통

이 어떤 방식으로 이루어지는지, 그 소통에서 어떤 콘텐츠가 어떻게 생성되는지, 정부와 시민사회는 어떻게 협력하는지 등을 체험하며 익히게 되었다. 무엇보다 필드에 나가 피지 사람들과 직접 소통하고, 그들 안에 깃들어있는 긍정적인 마음가짐과 강인한 회복력을 엿볼 수 있었다는 것이 큰 수확이었다. 어떤 어려움이 있는 상황이라 하더라도, 결국 소통이 지향해야 하는 바는 사람이라는 것들을 마음속에 새겨놓을 수 있었기 때문이다.

## **U-Report, 프로젝트를 기획하고 론칭하다**

비상체제가 풀려난 후, 기존에 하기로 했던 U-Report(이하 유리포트) 프로젝트가 시작되어 빠르게 진행되었다. 유리포트는 문자메시지 전송 서비스(SMS)를 통해 사람들의 의견을 수용하고 정보를 수집하는 채널을 구축하는 프로젝트다. 국가별로 정한 특정 번호로 문자를 보낸 후 성별, 사는 곳, 나이 등의 간단한 개인정보를 입력하면 유리포터(U-Reporter)로 등록이 된다. 그 후 일주일에 한 번씩 진행되는 설문조사 문자를 받게 되고, 이에 응함으로써 자신의 의견을 개진할 수 있다. 익명으로 진행되는 해당 서비스는 사용자에게 무료이며, 설문조사 결과는 웹사이트에 실시간으로 업데이트가 된다.

현재는 서비스가 SMS뿐 아니라 페이스북, 트위터와 같은 SNS로까지 확대되었다. SNS를 이용하면 문자 서비스와 관련해 정부가 부담하는 비용이 줄어들고, 20대에 대한 접근성이 높아지기 때문에 긍정적인 발전방향이다. 그러나 피지인구의 과반에 가까운 수가 농촌에 살고 있고 인터넷 보급률이 40%에 불과하든 점을 고려할 때, SMS라는 상대적 로우테크를 이용하여 시민들에게 접근하는 것은 필요하다.

우간다에서 시작한 유리포트는 현재 많은 나라에서 시행이 되고 있다. 그 형태는 대부분 유니세프에서 시작하여 시민사회에게 주도권이 넘어가는 식이며, 주목적은 청년층의 사회참여이다. 그러나 피지의 경우, 피지 정부가 주도하고 싶다는 의사를 내비쳤고, 그 목적 또한 ‘자연재해 대처,’ ‘정부 부처 간 소통,’ ‘피드백 메커니즘’ 등으로 확장하고자 했다. 그 어떤 일도 정부와의 협의 없이는 진행될 수 없기 때문에 피지 정부와 지속적으로 미팅을 하며 유리포트 프로젝트 기획이 시작되었다.

프로젝트 기획에서도 다양한 일을 했으며 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째는 회의록 작성이다. 정부의 여러 부처와 시민사회 등과 미팅이 있을 때마다 참석하였고, 진행된 내용을 정리, 요약하여 회의록을 작성했다. 회의록은 다자간 의사소통에 혼선이 없도록 하는 가장 기본적인 소통 수단이었다. 두 번째는 초안 작성이다. 계획서나 계약서 같은 굵직한 서류는 상사의 업무였는데, 때

로는 그것의 초안을 작성했다. 유리포트를 위한 이행 파트너를 고르기 위해 비정부기구의 역량을 분석하거나, 유리포트 홍보 방안에 대한 내용과 방향을 제시하는 것이 그 예이다. 세 번째는 기술적인 부분이다. 유리포트를 진행을 위해 필요한 설문조사는 특정 소프트웨어를 활용해서 만들게 되어있다. UNICEF Innovation 팀에서 유니세프와 피지 정부를 교육시키기 위해 전문가가 과견을 왔었고, 당시 해당 소프트웨어를 어떻게 쓰는지 배웠다. 그것을 바탕으로 여러 설문조사를 만들었고, 추후 그 중 하나로 프로젝트 파일럿을 개시하게 되었다.

사실 사이클론 복구 작업으로 인한 업무의 지연뿐 아니라 피지 정부와의 협업에서 비롯하는 정치적인 민감성 때문에 프로젝트 이행은 계속 미뤄졌다. 결과적으로 기존의 계획보다 작은 형태로 파일럿을 시행할 수밖에 없었다. 파일럿을 론칭했을 때는 이미 6개월이라는 시간이 흐른 후였다. 노력을 기울인 프로젝트가 시작되었다는 안도감과 더불어 그 이상을 지켜볼 수 없다는 씁쓸함이 공존했던 복잡한 마음으로 안녕을 고하게 되었다.

## **6개월의 소통, 앞으로 나아가는 움직임은 보게 하다**

다사다난한 6개월의 경험을 통해, 무엇보다 예상치 못한 상황과 환경에 적응할 수 있는 능력이 필요하다고 느꼈다. 국제기구 내·외부, 국내·국제적 요인에 의해 상황은 늘 바뀌기 마련이다. 하려고 준비했던 일들이 엇어질 수도 있고, 거의 완성되었던 그 무엇이 취소될 수도 있다. 그로 인해 때로는 일이 넘칠 수도, 때로는 일이 없을 수도 있다. 이런 상황에 놓였을 때, 스트레스를 다스리며 상황에 대처하는 역량을 발휘해야 할 것이다.

내가 어려움을 극복할 수 있었던 가장 근본적인 이유는 ‘위기를 기회로’ 보는 인식의 전환이었다. 새로운 상황에 처할 때마다 내가 할 수 있는 일과 할 수 없는 일을 빠르게 구분하고, 나의 역할을 찾았다. 잘 모르는 부분은 리서치를 통해 공부했고, 주변에 있는 사람들에게 질문했다. 그런데 내가 있었던 사무소의 경우 사람들이 너무 바빠서 간신히 잡은 점심 약속이나 커피 약속마저 깨지기 일쑤였다. 질문을 하는 것조차 쉽지는 않았다. 그럴 때는 이야기하려고 했던 이슈와 관련하여 읽을거리가 있는지 묻고, 그것을 받아 읽고는 했다.

그러나 사람들과 이야기를 나누는 기회를 결코 포기하지 말라고 말하고 싶다. 이야기를 나누어보면 부서별로, 같은 부서 내에서도 역할별로 사람들이 ‘어린이들의 권리’를 바라보는 인식이 조금씩 다르다는 것을 알게 된다. 데이터를 관리하는 사람, 아동발달을 전공으로 한 사람, 정책 모니터링을 하는 사람 모두 각자의 시각으로 같은 이슈를 다른 각도에서 바라본다. 물론 사내 커뮤니케이션을 통해 서로의 의견을 나누고, 그것을 바탕으로 방향을 통합하는 과정은 분명

존재한다. 그러나 내가 직접 다양한 사람들과 이야기를 나누었을 때, 비로소 어떻게 그들의 다름이 중구난방으로 흩어지지 않고 시너지를 내는지 느낄 수 있게 된다. 결국 사람과 사람의 소통이 원활한 업무를 가능케 하는 힘인 것이다.

물론 무엇보다 나에게 주어진 역할과 일을 잘 해내는 것이 중요하다. 나는 이 때 어떤 업무를 맡더라도 가장 먼저 그 일이 ‘왜’ 필요한지 이해하고자 했다. 그 질문에 답을 하면서 거시적 관점에서 바라보았을 때, 새로운 의미를 부여할 수 있었기 때문이다. 결국 유니세프 홍보부서에서 했던 일은 모두 어린이의 권리와 존엄을 지키는 움직임의 일부였다. 어린이에서 더 나아가, 그들의 부모 그리고 그들의 커뮤니티의 기본적인 권리를 지키기 위한 커뮤니케이션이었다. 당신(You), 즉 참여 주체에 의해서 완성된다는 의미의 유(U)리포트도 그런 맥락에서 진행되었으리라 되새겨본다.

업무 자체에서 배운 것도 많지만, 그것들을 엮어 유니세프가 그리는 청사진을 바라보고자 하는 시도도 유의미했다. 짧았기 때문에 더 값어치 있고 아쉬웠던 이 경험이 앞으로의 배움을 위한 원동력이 되어 줄 것이다. /끝/