

Dong-A Business Review

PDF EDITION

2010 JANUARY ① Vol.48

저작권 공지

본 PDF 문서에 실린 글, 그림, 사진 등 저작권자가 표시되어 있지 않은 모든 자료는 발행사인 (주)동아일보사에 저작권이 있으며, 사전 동의 없이는 어떠한 경우에도 사용할 수 없습니다.

무단 전재 재배포 금지

본 PDF 문서는 동아비즈니스리뷰 독자 및 www.dongabiz.com 회원에게 (주)동아일보사가 제공하는 것으로 저작권법의 보호를 받습니다. (주)동아일보사의 허락 없이 PDF문서를 온라인 사이트 등에 무단 게재, 전재하거나 유포할 수 없습니다. 본 파일 중 일부 기능은 제한될 수 있습니다.

‘무한도전’에서 본 위기관리법

| 이종범 | 블로거 www.comdozer.com, http://tvexciting.com

‘무한도전’의 위기

TV 예능 프로그램의 대표 주자인 ‘무한도전’이 최근 위기를 경험했다. 무한도전 멤버들이 한식을 전파하기 위해 미국 뉴욕을 찾았는데 정준하가 도와주려고 온 셰프에게 짜증을 냈다. 이 모습이 시청자들에게 불쾌감을 유발했고, 이내 이슈가 되어 정준하는 위기에 몰렸다.

게다가 그 전에 길은 정준하가 만든 음식에 소금을 뿌렸다. 이전 방송에서 ‘우리 농산물을 남기지 말고 먹자’는 메시지를 던져놓고, 이번엔 다 된 음식에 소금을 왕창 뿌려 먹지도 못하게 만들어 길 또한 부정적 이슈의 한가운데에 섰다. 여기에 가수 타블로의 친형이 자신의 미니홈피에 무한도전에 대한 비판 글을 올렸다. 그는 “영어도 못 하면서 미국에 가서 무시나 당하고 오는 바보들”이라고 직격탄을



날렸다. 논란이 커지자 타블로의 친형은 재빨리 미니홈피 원문을 부드럽게 수정하고 해당 웹사이트에서 탈퇴까지 했지만, 누리꾼들은 그가 처음에 쓴 원문을 열심히 전파했다. 이 모든 과정이 거의 하루 이틀 만에 일어났다.

김호 더랩에이치 대표가 말하는 ‘악플’ 대처법

이종범 블로거는 본인의 블로그 'TV익사이팅'에서 가수 그룹 '노라조'의 악플(악성 댓글) 대처법에 대해 글을 올린 바 있다. 이번 '무한도전' 사례를 보면서 노라조의 악플 대처법이 떠올랐다.

당시 노라조는 자신들을 비방하는 누리꾼들의 악플 수십 개에 일일이 댓글을 달았다. "산티난다"는 악플에는 "맞습니다. 저희는 산티의 절정입니다!! 앞으로 고급스러워지도록 노력하겠습니다!!"라고 응수했고, "뜨려고 별 생소를 다 한다"는 악플에는 "맞습니다!! 진짜 뜨고 싶습니다! 떠보고 싶어서 그랬습니다!! π.π"라고 썼다. 노라조의 솔직함은 누리꾼들의 호감을 샀다.

유명인에게 일정 수준의 악플은 어쩌면 피할 수 없는 것이기도 모른다. 따라서 악플에 너무 심각하게 대응하는 것은 바람직하지 않다. 우리에게 공이 날아올 때 충격을 완화하기 위해서는 뽀뽀하게 서서 받지 말고 한 발 뒤로 물러서며 받아야 한다. 악플을 받아들이는 태도도 마찬가지다. 악플을 '심플(심각한 리플)'로 받아 치면 악플은 오히려 눈덩이처럼 커진다.

앞으로 연예인이나 유명인들은 악플에 대응할 때 3가지를 참고할 만하다. 첫째, 악플에서 인정할 수 있는 부분은 받아들이기. 둘째, 자신의 캐릭터에 맞는 전달 방식을 사용하기. 마지막으로 노라조의 방식처럼 향후 개선할 점이 있다면 개선 의지를 밝히는 것이다.

유쾌한 사과

위기에 처한 '무한도전'은 비틀스 노래 '오블라디 오블라다(Ob-la-di Ob-la-da)'를 '미안하다 미안하다'라는 제목으로 바꾸고 패러디하며, 시청자들의 의견에 귀를 기울이며 그동안의 잘못을 겸허히 반성한다는 사과 메시지를 코믹하게 전달했다. 길은 이 노래를 통해 "소금 뿌린 것은 예능 욕심 때문이었다"는 메시지를 전했다. 정준하도 "잘 해보려는 욕심에 그랬다"며 미안함을 표현했다. 박명수와 유재석은 "무식해서 미안하고 무모해서 미안하다"고 말했다. 이는 바로 타블로의 친형이 쓴 글에 대한 답변이었다. 다시 전체가 "미안하다 미안하다"라며 흥겨운 멜로디를 합창하고 이 상황을 모두 종료시켰다.

이제 상황은 역전됐다. 방송이 끝나자마자 '무한도전'의 통쾌한 한판승이라는 메시지가 쏟아졌다. 밋상 정준하는 용서받았고 '무한도전' 멤버 전체가 호감을 샀다. 이 유쾌한 사과는 모든 불만과 비판을 웃음으로 승화시켰다. ●

필자는 현재 대학강사 및 블로그 강사로 활동하고 있다. 경제적 자유에 관한 이야기를 적는 블로그 'BIZ BLOG'와 TV에 대한 생각을 쓰는 블로그 'TV익사이팅'을 운영하고 있다.

DBR은 기존 국내 매거진과 확실히 다릅니다.

高純度 경영 콘텐츠

기존 시사 경제지의 잡식성 콘텐츠를 지양합니다. 기업경영에 초점을 맞춰 심층적인 콘텐츠를 전달합니다.

현장형 콘텐츠

DBR은 단순히 정보만을 전달하지 않습니다. 현장의 생생한 케이스와 실질적인 솔루션을 드립니다.

MBA 출신의 제작진

고급 콘텐츠 제작을 위해 경영학 박사, MBA 기자들이 모였습니다. 차별적인 매패워로 한발 앞선 정보를 제공합니다.

생생한 해외 콘텐츠

DBR은 국내에서 유일하게 하버드 비즈니스 리뷰(HBR) 맥킨지쿼터리와 전재 계약을 맺었습니다.

와튼스쿨 IMD INSEAD 등 14개 해외 기관의 콘텐츠도 DBR 지면에 소개됩니다.

국내 최초의 경영지식 통합 솔루션

매거진은 물론 프리미엄 온라인 사이트, e-mail 뉴스레터, 오프라인 강좌를 함께 이용할 수 있습니다.

DBR, 이렇게 신청하세요.

발행정보 | 월 2회 발행, 연 24회 발행

가격 | 날권 12,000원, 연 288,000원

1년 정기구독료 | 240,000원

인터넷 구독 신청 | www.dongaBiz.com

온라인 투고 | DBR@donga.com

● 개인 구독 문의 | 02-721-7800

은행계좌 | 우리은행 1005-801-091411 (주)동아PDS

● 단체 구독 문의 | 02-2020-0685

은행계좌 | 우리은행 217-221493-13-002 (주)동아일보사