

지면제작의 화두는 신뢰



신문에서 가장 중요한 가치는 무엇일까. 신문기사는 객관성과 공정성, 보편성을 띄어야 한다. 이 모든 가치의 지향점은 신뢰다. 독자들이 믿지 못하는 신문은 더 이상 존재의 의미가 없다. 신문의 위기를 말하는 요즘이지만 묵묵히 신뢰를 다져 나간다면 얼마든지 떠난 독자를 다시 불러 모을 수 있다.



글. 서명수
중앙일보 고충처리인

오보에 대처하는 중앙일보의 자세

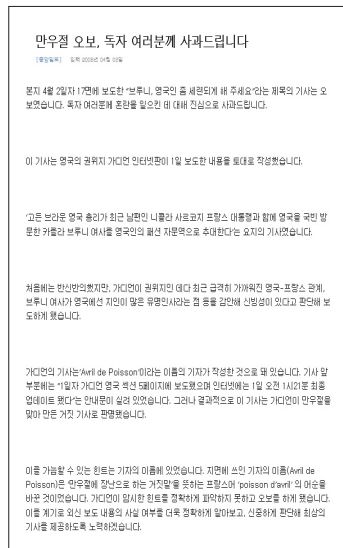
신뢰의 문제 때문에 우리는 나라를 한번 들어먹을 뻔한 적이 있다. 지난 1990년대 말 IMF 시절이다. 한국정부와 기업을 믿지 못하게 된 외국인들이 투자해 놓은 자산을 한꺼번에 빼가는 바람에 경제가 휘청거렸다. 사람들은 IMF를 거치면서 개방경제에서 신뢰는 정말 중요한 자산이라는 것을 뼈저리게 느꼈다. 신뢰란 것을 단순한 관념적인 윤리가치가 아닌 실질적으로 개인과 기업, 나아가 국가의 경쟁력을 높이는 원천으로 인식하게 된 것이다.

신문은 종종 크고 작은 오보 때문에 시달린다. 오보를 내고 싶어 내는 신문은 없겠지만 결과적으로 신뢰를 갉아먹는 주변 임엔 틀림없다. 본지도 과거 본의 아니게 여러 차례 오보 소동에 휘말렸다. 대표적인 것이 지난 2008년 4월 2일자 17면에 보도된 “브루니, 영국인 좀 세련되게 해주세요”라는 제목의 기사다. 영국의 권위지 가디언 인터넷판이 보도한 내용을 토대로 작성한 것으로 ‘고든 브라운 영국 총리가 영국을 국민 방문

한 니콜라 사르코지 프랑스 대통령의 부인 카롤라 부르니 여사를 영국인의 패션전문역으로 추대한다'는 것이 요지였다. 그러나 이는 가디언이 만우절을 맞아 거짓으로 만든 허무맹랑한 기사임이 판명됐다. 본지는 오보의 원인제공자가 가디언이지만 확인을 제대로 안한 책임을 지고 이튿날 보도경위에 관한 자세한 설명이 들어간 정정보도문을 게재해야 했다. 그 이전에도 스위스 호수사진을 뽕뽕 언 중국 사진이라며 1면에 실었다가 바로 정정보도를 한 적이 있었다. 광우병 파문이 온 나라를 시끄럽게 하던 그해 여름에는 취재기자가 미국산 쇠고기를 먹는 장면을 연출한 사진을 실어 사과문까지 내보냈다.



2008년 4월 2일자 중앙일보 17면



2008년 4월 3일자 중앙일보 17면에 게재된 정정보도문

이런 일련의 오보들은 따지고 보면 강한 취재의욕과 사실 확인을 소홀히 한 실수에서 비롯된 것이지만 사정을 잘 모르는 독자들은 따가운 질책을 쏟아냈다. 특히 광우병 사태 때는 사안의 민감성 탓에 엉뚱한 오해를 불러일으키기도 했다. 중앙일보는 독자의 신뢰를 회복하기 위한 특단의 조치들을 내렸다. 국내 언론사상 처음으로 사진·기사 사전검증시스템인 '팩트체킹제'를 도입한 것이다. '팩트체킹제'는 베테랑 기자들로 구성된 '팩트체커'들이 기사출고단계에서 촘촘한 심의로 팩

트가 정확한지를 걸러내고, 신문이 나간 후에도 오류여부를 찾아내는 시스템이다. 팩트체커들은 지금까지도 불량을 제로의 지면을 만들기 위해 밤낮없이 뛰고 있다. 기자들에게도 특종보다는 정확한 뉴스를 생산하고, 기사를 쓸 때 확인에 확인을 거듭하도록 당부가 이어졌다.

획기적인 신문혁신, 중앙일보의 '베를리너판'

2009년 3월은 국내 언론 역사의 한 페이지를 장식한 중앙일보의 '베를리너판'(Berliner format, 편집자 주: 신문판형의 한 가지로 대판과 타블로이드판의 중간 크기)이 탄생한 달이다. 기존의 대판사이즈를 대폭 줄인 베를리너판은 가장 획기적인 신문혁신으로 평가받고 있다. 베를리너판이 던진 화두는 신뢰였다. 이를 구현하는 방법을 '독자 밑에서, 뉴스 위에서'로 정리했다. 독자 밑에서 몸을 낮춰 독자를 섬기고 매체홍수 속에서 깊이 있고, 정확하며, 몰아가지 않는 차별화된 뉴스를 제공하겠다는 의미다. 이에 따라 뉴스의 선택부터 달라졌다. 선택기준은 철저히 독자의 눈높이와 관심이었다. 기사를 쓰는 방식도 크게 바뀌었다. 어느 한쪽 주장이나 언론사의 이해관계에 따라 몰아가는 보도가 아니라 좀 늦더라도 확인된 사실만 담았다. 의미분석이나 논평이 필요하면 별도의 뉴스분석으로 사실기사와 철저히 구분했다. '보도와 주장의 분리'는 베를리너판의 대원칙이다.

중앙일보만의 고충처리인 제도와

‘기사제보 및 독자불편불만처리센터’

제일선에서 독자와 소통하는 고충처리인의 기능도 대폭 강화됐다. 월 2회 열리는 편집간담회에 참석, 신문기사에 대한 의견·지적·건의사항들을 빠짐없이 전달하는 한편 ‘고충처리인 리포트’라는 칼럼도 신설해 생생한 독자의 목소리를 담았다. 지난해부터는 일일 심의보고서에 독자의 지적사항을 게재해 기자들에게 회람시키는 시스템을 도입했다. 심의보고서에 적시된 독자의 기사정정 요구사항은 즉각 2면 ‘바로잡습니다’ 코너에 반영된다. 중앙일보의 ‘바로잡습니다’는 단순한 정정에 그치지 않고 이런 저런 필요 정보를 담아 교육적 활용도(NIE; News in Education)도 높이고 있다.

바로잡습니다

◆8월 12일자 14면 ‘검찰, 전두환 아들들 소환조사 임박’ 제하의 기사에서 ‘종자돈’은 ‘종자돈’의 오타이므로 바로잡습니다. 한글 맞춤법 30항의 사이시옷 규정에 따르면 두 명사가 합쳐져 만들어진 합성명사 중 앞말이 모음으로 끝나는 경우 ▶뒷말의 첫 소리기 예사소리인데 뒷소리로 발음될 때(코+구멍=콧구멍) ▶뒷말의 첫소리 ‘ㄴ, ㄹ’ 앞에서 ‘ㄴ’ 소리가 덧날 때(아+몸=잇몸) ▶뒷말 첫소리가 모음 앞에서 ‘ㄴ, ㄹ’이 덧날 때(나무+

앞=나무앞) 사이시옷을 써야 합니다. 그러나 합성명사라도 한자어와 한자어가 결합된 경우 ‘콧간(庫間)’ ‘셋방(貰房)’ ‘숫자(數字)’ ‘차간(車間)’ ‘뒷간(退間)’ ‘회수(回數)’를 제외하고는 사이시옷을 쓰지 않습니다. ◆20면 ‘중국 졸부들 무례 못 참겠다’ 기사 중 ‘싱가포르로 이민 간 중국인은 50만~60만 명으로 (...) 싱가포르 인구의 10~20%에 해당한다’는 내용은 ‘싱가포르 인구의 10~12%’의 잘못이므로 바로잡습니다.

중앙일보 8월 13일자 2면 ‘바로잡습니다’ 기사

재된 ‘퇴폐 유리방·룸살롱에 포위된 하원 아이들 보고 배울까 겁나’로 주부 2명과 함께 경기도 일산 학원가 유흥업소를 르포로 다뤘다. 예전에는 편집국 부서마다 독자를 응대하다 보니 기자들이 독자전화에 매달려 시간을 빼앗겼고 중요한 제보전화가 담당부서로 연결되지 않는 경우도 자주 있었지만 이 센터가 가동된 뒤로는 이런 비효율이 사라졌다. ‘기사제보 및 독자불편불만처리센터’는 독자들과의 쌍방향 커뮤니케이션 활성화에 커다란 기여를 하면서 현재까지 이어지고 있다.



중앙일보 고충처리인 블로그

고충처리인은 노무현 정부 때 ‘언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률’을 통해 설치 의무화된 제도다. 그러나 중앙일보는 훨씬 이전부터 독자와의 소통창구를 두고 있었다. 2002년 4월, 기자와 공급자 중심으로 제작된 지면이 독자에게 실질적으로 접근하지 못했던 점을 개선하기 위해 편집국 내 ‘기사제보 및 독자불편불만처리센터’를 만들었다. ‘기사제보 및 독자불편불만처리센터’는 기사에 항의하는 독자에게 이에 대한 설명과 해명 및 독자들이 생활주변에서 겪는 억울함, 어려움 등 민원에 관한 제보를 접수하는 역할을 한다. 접수된 제보는 담당기자에게 전달되고 제보자와 함께하는 동행취재를 통해 지면에 기사화됐다. 첫 작품은 2002년 4월 10일자 사회면에 계



중앙일보 독자서비스 페이지

중앙일보 고충처리인은 이 센터를 운영하면서 독자의 다양한 의견에 눈과 귀를 열어놓고 신문제작에 반영하는 일을 하고 있다. 한마디로 독자와 신문을 잇는 다리라고 할 수 있다. 기사로 인해 피해를 봤거나 법익이 침해됐다고 판단되면 구제활동도 편다. 기삿거리가 될 만한 제보가 들어오면 신속히 담당기자에게 전달해 기사화를 돕는다. 기사에 대한 문의사항이 있으면 직접 답변도 해주는 등 피드백 기능도 수행한다. 중앙일보 고충처리인 제도가 다른 회사와 다른 점이 있다면 전임자를 두고 있다는 사실이다. 독자의 애로사항을 청취해 전담 처리하고 보다 밀도 있는 소통을 하기 위해서다. 다른 신문들은 논설위원이나 편집국 에디터급이 겸직하는 경우가 많다.

고충처리인이 독자와 소통하는 채널은 전화·이메일·팩스 등이 있는데, 이중 전화가 주 채널이다. 신문의 오타자·오류지적·보도내용에 대한 항의 및 의견, 각종 제보와 기사관련 문의 등 하루 평균 10여 통의 전화가 걸려온다. 국가적 이슈라던가 사회적 파장이 큰 뉴스가 신문에 나는 날엔 전화통은 불이 난다.

독자의견 접수 현황

기간 분류	2011.1.1.~12.31.	2012.1.1.~12.31.	2013.1.1.~7.31.
오류지적	245건	202건	121건
항의	92건	78건	45건
의견	1,448건	1,530건	837건

‘베를리너판’ 도입 이후 항의전화·악성독자 감소

기사가 맘에 들지 않는다고 거칠고 흥분된 말투로 항의하거나 때로는 욕설도 퍼부어대는 독자도 자주 있다. 이런 독자를 다루는 일은 쉽지 않지만 최대한 인내심을 발휘해 말을 경청해 주고 이해하려고 노력하다보면 상대방의 태도가 많이 누그러든다. 하지만 아무리 설득해도 막무가내인 악성독자가 문제다. 고충처리인하고 얘기가 잘 안된다며 회사로 직접 찾아오

거나 심지어 신문제작과 아무런 상관도 없는 회사 경영층에게까지 전화를 걸어 화풀이를 해대기도 한다. 그래도 과거보단 항의전화가 많이 줄어든 편이다. 악성독자도 눈에 띄게 감소했다. 중앙일보가 베를리너판으로 전환한 후 생긴 주목할 만한 변화들이다.

일례로 베를리너판 도입 직전인 2008년만 해도 1년 동안 400건이 넘었던 항의전화는 2009년 200건 아래로 떨어졌고 최근 2년 사이엔 연평균 100건도 채 안 된다. 보도와 논평을 분리하고 팩트 중심의 객관적이고 공정한 글쓰기를 해온 결과가 아닌가 생각된다. 중앙일보 기사에 대한 독자의 신뢰가 그만큼 높아졌다는 방증이다.

짹짹한 제보도 심심치 않게 들어온다. 그동안 중앙일보를 빗댄 특종 중엔 독자 제보가 실마리가 된 것이 제법 있다. 대표적인 것이 지난 2007년 5월 1면 톱으로 보도됐던 “‘혁신포럼’ 세미나 하러 남미 이과수 폭포 간다”란 기사다. 팩스를 통해 들어온 문서와 자료를 점검하다 우연히 발견한 익명 독자의 제보가 결정적 기여를 했다. 그 중이에는 이과수로 가는 공기업 감사들의 명단과 여행일정이 구체적으로 담겨있었는데, 이를 넘겨받은 취재기자들은 출국당일 전화확인 작업을 거쳐 기사화했다. 당시 공기업의 방만한 경영이 사회적 이슈가 됐던 터라 포럼을 빙자한 공기업 감사들의 외유는 엄청난 파장을 던졌다. 대부분 감사들은 도중에 귀국길에 올라야 했다.

중앙일보 '공기업 감사 이과수 세미나' 한국신문상 취재보도 부문 수상

【중앙일보】 입력 2008년 04월 01일

한국신문협회(회장 장대환)는 31일 2008년 한국신문상 취재보도 부문에 중앙일보의 '공기업·공공기관 감사 21명 혁신포럼 세미나 하러 남미 이과수 폭포 간다'(서명수·정경민·김준현·박혜민·윤창희·손해홍 기자·사진)를 선정했다. 이 기사는 지난해 5월 공기업·공공기관의 감사 21명이 남미의 대표적 관광지인 이과수 폭포로 외유성 출장을 떠났다는 사실을 보도해 공기업의 방만한 경영 실태에 대한 경각심을 일깨웠다.

신문협회는 "객관적이고 정확한 사실보도로 고발해 새 정부가 공공부문 개혁을 핵심 정책과제로 채택하는 데 기여했다"고 선정 이유를 밝혔다. 기획탐사 부문에는 경향신문의 '한국인의 자화상', 경영관리 부문에는 서울신문의 '신재생 에너지 사업'이 선정됐다.

2008년도 한국신문상 취재보도 부문 수상한 중앙일보

이 기사는 2008년도 한국신문상을 수상할 정도로 대어급 특종이었다. 그러나 독자제보 중엔 개인적 민원도 상당한 비중을 차지해 곤혹스러울 때가 많다. 이는 신문을 잘못 이해하는 데서 비롯되는 것이 아닌가 생각된다. 신문을 무슨 권력기관 쫓으로 여기는 독자가 적지 않은 현실이다. 그러나 신문은 오로지 뉴스를 전달하는 보도기관일 뿐, 그 이상도 이하도 아니다. 수사권이나 조사권한이 없기 때문에 취재를 통해 문제제기를 하고 여론형성으로 정부기관이나 권부를 움직이게 하는 역할만 할 뿐이다. 앞으로 신문의 역할과 기능을 제대로 이해하는 독자가 늘어나면서 개인 민원성 제보도 사라지길 기대해 본다.

피해구제를 위한 중앙일보의 노력

뭐니 뭐니 해도 고충처리인의 가장 중요한 기능은 기사로 인한 피해구제다. 고충처리인은 독자의 피해구제 요청이 들어오면 해당기사가 보도된 날부터 60일 이내에 사실여부를 조사해 관련부서에 정정과 반론보도, 필요한 경우 손해배상을 하도록 권고하고 있다. 초상권이라든가 기사의 명예훼손에 따른 피해구제요청이 한 달 평균 2~3건씩 들어온다. 건수론 얼마 안 되지만 독자가 피해를 보는 민감한 사안이기에 최대한 신

경 써서 처리하고 있다. 대개 신문이 정정보도를 내는 선에서 자율적으로 마무리된다. 요즘은 인터넷상의 과거 기사를 삭제해달라는 요청이 늘어나는 추세다. 이를 테면 재판결과 무죄로 판명됐는데, 사건발생 당시의 기사가 인터넷에 동등 떠다니는 바람에 취직이 안 되는 등 불이익을 받고 있다는 독자가 있었다. 고충처리인은 이 독자가 보내온 증빙을 근거로 중앙일보 인터넷판의 해당 기사를 삭제하는 한편 신문에도 정정보도를 낼 것을 권고했다. 우리나라에 고충처리인 제도가 도입된 지 올해로 9년째로 접어들었다. 도입 초기 여러 가지 말들이 많았지만 독자 응대창구를 일원화해 기자들이 자신의 업무에만 전념하게 하고 독자 불만을 내부에서 조정함으로써 문제확산을 방지한다는 긍정적 효과가 있는 건 사실이다.

고충처리인의 독립성·효율성 문제, 비판 감시 기능에 대한 내부의 부정적 인식 등 개선해나가야 할 사안도 적지 않지만 제도 정착을 위한 진통이라 생각한다. 아무쪼록 고충처리인 제도가 빨리 뿌리를 내려 독자들로부터 굳건한 신뢰를 받는 언론 창달에 한 몫 담당하는 날이 오길 기대해 본다.

