언론중재 '양다리'의 괴로움

김상우
JTBC 보도국 부국장

시청자정책실 직원 S가 머리를 긁적이며 책상 앞에 선다. "뭔데?" 모른 체하고 필자가 한마디 던진다. 그는 "여기 서명해 주세요."라는 말과 함께 손가락 끝으로 장부를 가리킨다. S는 큰 봉투 두 개를 밀어놓고 사라진다. 발신인은 언론중재위원회, '기일출석요구서' 도장이 선명하게 찍혀 있다. 하나는 구원파 신도가 초상권이 침해되고 명예가 훼손됐다며 정정보도와 2000만 원의 손해배상을 청구하는 내용이다. 다른 하나는 공무원들이 실리콘으로 지문을 만들어 초과근무 수당을 받아낸다는 리포트에 대해 실리콘 지문을 만든 업체의 직원이 명예훼손을 당했다고 호소하는 내용이다.

2월 말부터 3월 초까지 '청구서'가 이어졌다. 한 인터넷 TV는 내용증명을 보내왔다. 영상을 허가 없이 사용했다며 어떻게 할 것인지를 묻는다. 제대로 처리하지 않으면 법적 책

임을 묻겠다고 덧붙인다. 구원파 사건의 박모씨는 초상권 침해와 명예훼손을 이유로 두툼한 신청서류를 보내왔다. 춘천 ○○랜드 개발과 관련한 정정보도, 불법 대부업자 보도와 관련한 정정보도 청구도 잇따랐다.

보도와 관련해 접수되는 민원은 일주일에 평균 한 건. 두 달 치가 한꺼번에 밀려오면 머리가 뜨끈뜨끈하다. 그러나 스스로를 위로한다. JTBC의 영향력이 커지면서 취재원들이 반응을 보인 것이라고. '악플보다 무플이 더 나쁘다.'는 말도 있지 않은가.

화난 시청자를 대하는 세 가지 원칙

기자들이 취재 · 보도하는 데 어려움이 없는지를 살피고 지원하는 것이 필자의 주된 임무다. 기사로 인한 분쟁이나 갈등을 해결하는 것은 유통 · 소비된 기사에 대한 애프터서비스라고 할 수 있다. 제품이 작동하지 않는다고 주장하는 사람에게 제조 과정과 사용방법을 설명하고, 제품에 하자가 있으면 사과하거나 손해를 배상하는 것은 기사라고해서 다를 바 없다.

'고객'은 각양각색이다. 시청자상담실에 전화로 항의하거나 홈페이지에 의견을 남겨 놓으면 양반이다. 회사 고위층과의 친분을 내세워 요구 조건을 내놓고 은근히 압박하는 경우가 있는가 하면 전화를 걸어 다짜고짜 "사장 바꾸라."고 목소리를 높이는 사람도 있다. 언론중재위원회, 방송통신심의위원회, 법원 등을 통해 곧바로 서류를 보내오는 경우도 있다.

전화든, 직접 만나서 이야기 하든 필자가 고객을 대하는 원칙은 첫째 '충분히 듣는 것'이다. 민원인이 언론사를 상대로 문제를 제기할 정도가 되면 나름대로 열 받을 이유가 있다. 이 때 정면으로 맞받아치면 문제 해결은 물 건너간다. 인내심을 갖고 들어야 실마리를 찾을 수 있다. 듣는 동안 민원인의 목소리 톤은 내려가 있다. 그렇다고 저자세를 보이는 것은 금물이다. 자칫 저자세는 오히려 사태를 키울 위험성이 있기 때문이다. 적절한 타이밍에서 브레이크를 거는 것이 중요하다. 아닌 것은 아니라고 분명히 말하는 것이 필요하다. 둘째 원칙은 '서두르지 않기'다. 이미 물은 엎질러졌다. 여유를 갖고 답을 찾는 것이 좋다. 민원인에게는 최선을 다한다는 느낌을 주게 되고, 그 동안 나도 쿨다운 된다. 사실 인터넷의 '기사삭제' 등 응급조치를 제외하고는 재촉한다고 제대로 되는 일이 별로 없다. 셋째 원칙은 기자를 믿는 것이다. 기자는 사건의 전말을 파악하고, 대안을 제시하는 데 핵심적인 역할을 한다. 기자의 기를 살려줘야 한다. 그러나 때로는 자신의 실책은 감추고 유리한 것만 주장하는 오리발 스타일의 기자도 있다. 이때는 혈압이 올라간다.

'모자이크 처리' 할까요, 말까요?

방송 뉴스, 그 중에서도 텔레비전 뉴스의 초상권 침해와 관련된 사건이 많아지는 추세다. 그것은 사실성과 현장성을 강조하는 텔레비전 뉴스의 특성에서 비롯된다. 방송기자는 내용을 취재하는 것 못지않게 '생생한 그림'을 확보하는 데 힘을 쏟는다. 뉴스의 신뢰성과 현실감을 높이기 위해서다. CCTV나 블랙박스 영상 등 다양한 영상 소스를 활용하는 것도 같은 맥락이다.

이와 함께 시민들의 권리의식도 높아지고 있다. 명예훼손, 초상권, 손해배상 등의 단어가 낯설지 않다. 검찰청에서 조사를 받고 나오면서 기자와 인터뷰 한 뒤 초상권을 침해당했다고 주장하는 일도 있다. 사정이 이렇다보니 기자들은 움츠려들고 방어막을 친다. 문제가 될 소지를 원천 봉쇄 하기 위해서다. 영상을 모자이크 처리하는 것도 그런 차원이다. 뭐든지 적당히, 적절하게 사용하면 문제가 되지 않는다. 지나치면 탈이 난다. 시위대의 얼굴을 모자이크 하는 것이 그런 예이다. 자신들의 주장을 공개적으로 드러내기 위해 행동하는 사람들을 초상권 보호를 앞세워 모자이크 하는 것은 논리적으로 맞지 않다. 사건의 배경까지 모자이크하는 바람에 시청자의 시청을 방해하는 때도 있다. 화재 현장 주변 상가의 간판을 모조리 모자이크 처리하는 것이 그런 예이다. 하지만 기자들을 나무랄 수도 없다. 언론중재위원회나 법원이 인격권을 보호하는 방향으로 강도를 높여가기 때문이다. 문제가 생기면 책임을 질 수도 있다. 그래서 기자들은 애매할 때마다 필자에게 질문한다. "모자이크 처리 할까요, 말까요?" "이름을 공개할까요, 말까요?" 선뜻 대답하기 어려울 때가 많다.

데스크 '닥달'부터 피해자와 '밀당'까지

취재기자는 자신이 보도한 기사가 조정의 대상이 되면 긴장한다. 부담스러워하고 미안해한다. 우선 회사 간부가 바쁜 시간을 쪼개 조정에 참석해야 하는 것을 알기 때문이다. 한편으로는 자신의 기사에 흠이 있다는 것을 인정하는 것이 어렵기 때문이다. 반론보도, 정정보도를 막론하고 마찬가지다. 자존심을 먹고 사는 기자로서는 당연하다. 신청인에게 지급하고도 합의서에 과실로 인한 손해배상이 아닌 취재협조 등의 다른 명목을 내세우는 것도 '내 기사가 잘못이 없다.'는 것을 강조하는 것이다. 그만큼 명분을 중요하게 느낀다.

필자는 끼인 자리에 있다. 방송국에서는 "기사에 문제 있는 것 아니냐?"며 데스크와 기자를 닦달하지만 언론중재위원회에서는 을이 된다. 자리에는 '피신청인' 팻말이 놓여 있다. 어느 직책이든 '피(被)'자가 붙으면 능동적이기 어렵다. 선심 쓰고, 큰소리치기보다는 해명하고 사정해야 하는 입장이 된다. 논리 싸움에 밀리지 않기

위해 심리에 참석하기 앞서 관련 서적과 판례를 뒤적여야 한다. 기자 · 언론사의 자존심을 지키면서 한편으로는 피해자의 아픔을 어루만져야 한다.

양다리를 걸치는 것은 갈등을 원만하게 해결하기 위해서다. 합의를 이끌어내기 위해서다. 그렇지 않을 경우 치러야 할 비용이 만만치 않다. 언론중재(조정)의 장점은 적은 비용으로 신속하게 사건을 마무리하는 것으로 요약할 수 있다. 웬만하면 한 번의 심리로 끝난다. 소송으로 간다고 생각해보자. 변호사를 선임해야 하는 것은 물론, 몇 차례 법원을 오가야 한다. 짧으면 반년이고 1년은 보통이다. 법원에 인사이동이라도 있으면 더 길어진다. 진이 빠진다. '나쁜 결정이 늦은 결정보다 낫다.'는 말이 있지 않는가?

중재(조정)의 또 다른 장점은 '밀당'의 묘미다. 신청인과 피신청인이 티격태격하지만 하나씩 주고받으며 입장 차이를 좁혀간다. 일방적으로 몰아붙이는 게임이 아니다. 얼굴을 보며 소통함으로써 가능한 일이다. 이 과정에서 경험이 풍부한 중재위원의 조정이 촉매 역할을 한다. 언론계 출신의 중재위원들이 취재현장의 입장을 헤아려주는 것도 기자 입장에서는 힘이 된다. 이런 분위기는 방송통신심의위원회의 심리에서는 기대하기 어렵다. 그 곳에서는 언론사를 대표해 나온 사람을 앉혀 놓고 피의자 심문하듯 몰아붙이고 위원들이 제재 수위를 결정한다. 언론사의 입장은 별로 반영되지 않는다. 이런 이유에서 필자는 후배 기자들에게 언론중재(조정) 예찬론을 편다.

함께 뛰는 '링 안의 심판'을 기대한다

아쉬운 점이 없지는 않다. 중재위원회가 좀 더 적극적으로 역할을 했으면 좋겠다. 중재부가 사안을 충분히 파악하고 어느 정도 입장을 정리한 다음, 심리를 진행하면 어떨까? 선수만 링 위에 올려 보내고 링 밖에서 경기를 바라보는 것이 아니라 심판으로서 링 위에서 함께 뛰는 것이다. 여기서 '조정'이라는 단어에 지나치게 얽매일 필요는 없다고 본다. 한 쪽의 주장이 합리성이 부족할 땐 내용을 설명하고 교통정리 하는 것이 마땅하다. 그것이 위원회의 권위를 올리는 방법이다.

직권조정결정을 하는 경우에도 심리 당일 결정을 내리는 것이 좋겠다. 심리가 끝나고 1~2주일 뒤 우편으로 결정을 알려오는 경우가 더러 있다. 중재부의 고민이 많았다는 것을 보여주는 것일 수 있지만 당사자로서는 기다리는 시간이 길게 느껴진다.

기자와 피해자 사이에서 '양다리'를 걸치는 것은 쉬운 일이 아니다. 균형을 잃고 한 쪽으로 쏠리는 순간 문제 해결은 멀어진다. 언론 보도로 인한 분쟁을 해결하는 과정에서 언론사가 염두에 두어야 할 '덕목'이 아닐까 생각한다.