

조정·중재를 성공으로 이끄는 ‘프레이밍’



박 성 희
언론중재위원회 중재위원,
이화여대 언론홍보영상학부 교수

- I. 여는 말
- II. 프레이밍 이론이란
- III. 프레이밍과 언어
- IV. 조정·중재에서의 ‘프레이밍’ 활용법
- V. 맺는 말

조정 · 중재를 성공으로 이끄는 ‘프레이밍’

I. 여는 말

우리말로 ‘틀’을 뜻하는 ‘프레임’에서 온 ‘프레이밍(Framing)’이라는 개념은 다양한 각도에서 해석이 가능하다. 미술관에 전시된 그림을 에워싼 액자의 ‘틀’은 제한된 캔버스 위의 완벽한 구도를 재현하며 예술 애호가들의 시선을 그림으로 집중시키도록 도와준다. 작건 크건, 한 편의 그림은 틀과 더불어 작가의 창작 세계를 세상에 투영시킨다.

반면 틀이 현실을 재단하고 제한한다는 시각도 존재한다. 언론이라는 ‘창틀’을 통해 세상을 보고 읽는 사람들은 종종 그 언론이 제시하는 창틀의 모양과 방향, 유리의 투명성과 색깔을 의심한다. 그들은 언론이라는 틀이 세상을 왜곡시켜 오히려 있는 그대로의 세상을 보기 어렵게 만든다고 비판적으로 바라본다. 누군가는 뉴스를 선별하고 작성해야 하는 저널리즘 행위가 정상적 직업 활동의 하나라는 데 공감하는 사람들은 뉴스가 사회적 현실을 구성한다는 구성주의(Constructionism)적 시각으로 언론의 한계를 이해하려고 한다.

틀은 반드시 액자나 언론처럼 눈에 보이고 손으로 만져지는 형태로 존재하는 것만도 아니다. 사람들의 인식 세계에 좀 더 천착하여 연구하는 인지심리학자들은 사람들마다 머릿속에 자신만의 틀이 있어 세상을 제각각으로 인식하고 해석한다고 역설한다. 각각 머릿속 회로가 다르기 때문에 사람들은 같은 대상을 놓고 다른 사고와 판단을 하고, 갈등을 빚기도 한다. 그런 인지의 틀을 스키마(Schema)라고 한다.

이렇게 다양한 프레임은 때로는 세상을 인식하는 편리한 통로가 되기도 하지만 편견과 왜곡의 원인이 되기도 하고, 어느 한쪽 입장에 치우치다 보면 소통을 방해하는 요소로 바뀌기도 한다. 언론보도에 의한 피해를 호소하는 사람들과 언론사 사이의 갈등도 마찬가지이다. 언론사와 독자의 갈등에는 인지적 차

원의 갈등에서부터 사회적 차원의 갈등에 이르기까지 다양한 프레임이 각기 다른 차원에서 작용한다. 메시지(보도)를 던지는 언론은 진실 추구하고 사회 감시라는 ‘직업적인 틀’ 안에서 움직이며, 기자들은 개인적인 ‘인식의 틀’에 따라 취재의 방식과 취재원을 선택한다. 언어의 사용 또한 ‘보도의 틀’을 형성하는 데 크게 기여한다. 메시지를 해석하는 독자들 역시 자신의 ‘주관적 틀’에 따라 그 메시지를 해석하고 받아들인다. 그로 인해 영향력이 큰 언론과 언론보도로 인해 피해를 입은 독자는 자신이 처한 어려움을 갈등상황으로 인식하고, ‘가해자-피해자 프레임’이라는 갈등 구조의 당사자가 된다.

이러한 ‘프레임’의 개념과 특성, 한계를 잘 이해하면 사람들 사이에서 발생하는 오해의 소지를 줄여 소통의 길을 넓힐 수 있고 궁극적으로 사회갈등을 감소시키는 도구로 활용할 수 있을 것이다.

이 글은 다양한 피해 상황에 노출된 이해당사자들이 언론중재위원회에 왔을 때 성공적인 조정·중재 절차를 거쳐 갈등을 해소하는 데 있어 ‘프레이밍’의 역할이 중요하다고 보고, 언론조정·중재사건의 심리를 보다 효과적으로 수행하기 위한 다양한 프레임 활용법을 제시하고자 한다. 이를 위해 먼저 프레임 이론의 개념과 특성을 살펴보고, 언어의 사용에 따른 프레임 효과를 알아보도록 한다. 다양한 상황에서 갈등해소와 협상의 방법으로 제시된 프레임 활용법을 검토한 후, 언론조정·중재 상황에 적용 가능한 부분을 정리해 보고자 한다.

II. 프레임 이론이란

프레임의 개념은 심리학자 어빙 고프만(Irving Goffman, 1974)이 그의 저서 『프레임 분석(Frame Analysis)』에서 “사회적 사건과 그 사건에 대한 우리의 주관적 관여가 지배하는 조직의 원칙”이라고 설명하며 구체화되었다. 그는 프레임을 피할 수 없는 인식활동의 한 부분으로 보았다. 수많은 자극에 노출된 인간은 선택적 자각과 선택적 지각을 통해 외부세상을 인식하는데, 하나의 연속적인 흐름으로 이루어진 현실의 일부만을 자의적으로 선택하여 인식하므로 그 과정에서 파편화된 현실을 어떤 프레임에 입각하여 바라보느냐에 따라 의미가 달라진다고 주장했다.

이후 프레임, 혹은 프레임링 개념은 언어학, 인지심리학, 사회학, 커뮤니케이션학 등으로 확산됐으며, 특히 사회적 구성주의 관점으로 의미가 확장되며 언론 보도와 관련된 많은 논의를 생산했다. 미국의 사회학자이자 미디어 연구자인 토드 기틀린(Todd Gitlin)은 프레임 개념을 “상징 조작자가 상례적으로 언어적 또는 영상적 담화를 조직하는 근거로 삼는 인식, 해석, 제시, 선별, 강조, 배제 등의 지속적인 유형”이라고 정의하고, 이를 바탕으로 매스미디어의 보도가 ‘프레임’에 갇혀 있으며 그러한 ‘프레임’이 이념적 효과를 확산시킨다고 주장했다. 언론의 ‘틀’과 관련된 논의가 활발해지며 많은 연구가 나왔는데, 일상적인 언론보도 뒤에 숨어있는 ‘틀’을 밝혀낸 엔트만(Entman, 1991)의 연구도 그 중 하나이다. 그는 1983년 소련에 의한 대한항공기(KAL) 격추사건 보도와 1988년 미군에 의한 이란항공기(IA) 피격사건에 대한 보도내용을 분석하였는데, 전자의 경우에는 ‘살인, 격추, 고의적 파괴 행위 등 소련에 의한 일종의 전쟁행위’로 틀짓기 되어있는 반면, 후자의 경우에는 “왜 이런 사건이 일어났는가”에 집중하여 미군의 비극적 실수로 프레임링 된 언론보도가 주를 이루었다고 분석했다.

더 나아가 팬과 코시키(Pan & Kosicki, 1993)는 미국 워싱턴에서 열린 반낙태 운동에 대한 언론보도 연구를 통해 미디어 프레임이 네 가지 구조적 분석틀, 즉 ‘구문론적 구조’, ‘이야기 구조’, ‘주제적 구조’와 ‘수사적 구조’가 있다고 제시했다. 뉴스의 구문론적 구조란 단어나 어절을 문장으로 배열하는 패턴을 지칭하며, 이야기 구조란 뉴스가 이야기의 성격을 가졌다는 인식에서 출발한 것으로 육하원칙이 기자가 수집하고 보도하리라고 기대되는 정보의 범주이며 뉴스 스토리의 기본적인 조건이다. 주제적 구조는 뉴스의 이슈 스토리가 가설-검증적 특성을 갖는 것을 말하며, 수사적 구조란 저널리스트들이 의도한 효과를 얻기 위해 선택한 다양한 스타일적 요소를 말한다. 여기에는 갠슨(Gamson)이 제시한 다섯 가지 프레임 기제인 은유, 범례, 표어, 묘사, 시각적 이미지들이 포함된다. 이와 같이 언론보도는 단어의 선별에서 비유의 활용, 구문론적 구성, 사진보도에 이르기까지 모두 ‘틀짓기’의 도구가 될 수 있다.

프레임이라는 개념은 2006년 미국 인지언어학자 조지 레이코프(George Lakoff)의 저서 『코끼리는 생각하지 마』에서 다시 한번 주목을 끌며 정치영역으로 논의를 확산시킨다. 레이코프는 “어떤 사람에게 ‘코끼리를 생각하지 말라’고 말하면 그 사람은 계속 코끼리를 떠올릴 것이다”며 “상대편의 프레임임을 단순히

부정하는 것은 단지 그 프레임을 강화할 뿐”이라고 주장했다. 프레임이란 우리가 세상을 바라보는 방식을 형성하는 정신적 구조물이라고 정의한 레이코프는 프레임이 “우리가 추구하는 목적, 우리가 짜는 계획, 우리가 행동하는 방식, 그리고 우리 행동이 좋고 나쁘다는 식의 결과를 결정 한다”고 보았다. 이러한 프레임은 특히 정치 영역에서 위력을 발휘하는데, 유권자들의 표심을 가르는 것은 결국 가치와 인간적 유대, 신뢰와 정체성이 가져오는 인식의 틀이라고 그는 말했다. 사안의 진실이나 훌륭한 대안, 정책의 상세 목록들은 부차적이라는 것이다. 선거의 승패 구도를 지배하는 프레임의 영향력은 강력한 설득적 무기로 새롭게 조명되는 계기를 얻는다. 그러면서 갈등 상황에서의 조정이나 협상의 도구로서 프레임의 효용성도 함께 힘을 받으며 다양한 전략적 조언들을 생산해냈다.

Ⅲ. 프레임과 언어

조지 오웰(George Orwell)은 ‘정치와 언어’라는 소논문에서 언어가 듣는 이의 감성적 반응을 유발해 현실에 대한 인식을 바꿔 놓는 힘이 있다고 했다. 이는 언어의 틀짓기 효과, 즉 프레임링 효과이다. 논쟁에서 우위를 점하거나 상대방의 마음을 얻고자 하는 사람들은 논리나 증거를 내세우기 이전에 인식을 바꾸는 것의 효과를 잘 알고 있다. 다양한 색채의 언어를 사용해 일단 인식의 틀을 지배하면 굳이 설득의 도구를 동원하지 않아도 상대방의 생각을 움직일 수 있기 때문이다.

언어는 개념을 정의하고, 범주화하며, 분류하는 기능을 한다. 단순한 단어 사용에 있어서도 상대방이 사용에 동의하는 순간 그 단어가 주는 의미의 틀 안에 들어오는 결과를 가져온다. ‘양심적 병역 거부’라는 말을 활용해 “나는 양심적 병역거부에 반대한다”고 해도, 동일한 언어를 사용하는 사람은 결국 그 언어를 확산시켜 개념에 함락되는 결과를 가져온다. 논쟁적인 대화를 할 때, 혹은 갈등을 해소하고 원만한 의사결정을 하고 싶을 때 언어의 사용에 주의해야 하는 이유이기도 하다.

미국의 정치커뮤니케이션 전문가 프랑크 룬츠(Frank Luntz)는 “언어는 불과 같아서 적절하게 사용되면 집 전체를 따뜻하게 덥히지만, 선부르게 사용하면 집을 통째로 태울 수도 있다”고 했다. 이렇듯 언어에는 갈등을 해소하는 열쇠와 갈등을 증폭시키는 이유가 함께 담겨있다.

미국의 저널리즘 스쿨에서는 저널리즘 글쓰기의 기본으로 중립적이고 객관적인 언어의 사용을 강조하여 교육한다. 사실보도와 의견보도를 구분하고, 사실보도는 정확하게, 의견은 건강하고 합리적으로 개진할 것을 가르친다. 이는 언어를 매개로 전달되는 뉴스가 가져오는 각종 법적 분쟁을 사전에 차단하려는 직업정신(Professionalism)의 일환이다. 이 같은 직업교육이 발달하지 않은 우리나라의 경우 각종 보도에서 언어의 틀짓기 효과에 따른 부작용이 적지 않다. 언론중재위원회에도 이와 관련한 분쟁으로 인해 조정신청이 제기되기도 하는데, 2014서울조정610 사건의 경우, 피신청인이 “셀프 감독, 일감 나눠먹기, 지하철추돌 뒤에 ‘철피아’”라는 제목의 기사에서 ‘철피아’라고 명명한 것에 대해 신청인이 이의를 제기, 일감 나눠주기가 아닌 공개입찰을 통해 공정한 업체 선정과정을 거쳤음을 주장한 사례가 있다.

또한 영화진흥위원회가 등급제를 개정하고 영화제 사전심의 방식을 바꾸며 영화제 출품작들을 사실상 사전검열하려고 시도했다는 취지로 보도한 어느 신문 기사에 대해 신청인은 ‘사전검열’이라는 표현을 문제 삼아 정정보도를 청구했다. 등급제 및 사전심의 방식 개정 부분은 심리가 열리기 전에 신청 취지대로 기사가 수정되었고, 심리 중에 신청인이 영화제 출품작들에 대한 사전검열을 시도했는가에 대해 중점적으로 논의한 결과, 중재부는 사전검열이라는 표현이 신청인의 명예를 훼손할 여지가 있지만, 피신청인처럼 해석할 여지도 일부 있다고 판단, 피신청인에게 반론보도문을 게재해줄 것을 권유했다. 이에 양 당사자 모두 중재부의 조정안을 수용해 조정이 성립되었다. 이 밖에도 과도한 단어의 사용이 문제가 된 사례들은 무수히 많다. 특히 인터넷 언론의 경우 보다 선명하고 선정적인 ‘낚시’ 제목을 다는 과정에서 위와 같은 문제점이 불거져 조정 신청이 들어오는 사례가 많다.

일단 언론중재위원회에 피해구제를 신청한 갈등의 당사자들이나 그 갈등을 조정 혹은 중재하는 조정인이 언어를 적절하게 사용하는 것은 매우 중요하다. 먼저 갈등의 당사자들은 소통을 위해 단순하고 솔직하며 중립적인 언어를 사용해야 할 것이다. 지나친 과장이나 위선적인 언어의 사용을 자제하고 상대방에게 자신의 뜻이 명료하게 전달되는데 도움이 되는 언어를 선택해야 한다. 갈등의 조정이나 중재에 나선 조정인이라면 갈등 당사자들이 상호 이해와 배려의 언어를 사용하는지 살펴보고 감정이 실린 단어의 사용으로 갈등을 증폭시킬 소

지가 있는 경우 자제하도록 권해야 한다. 또한 갈등의 양측에 대해 공평하고 일관성 있는 언어를 사용하고, 중립적이거나 공식적 명칭을 사용함으로써 공정한 입장을 갖고 있다는 신뢰를 주는 것이 중요하다.

최근 언론중재위원회가 세월호 사건 관련 보도의 정정 및 반론보도신청을 처리하는 데 있어 ‘구월파’라는 단어 대신 ‘기독교복음침례회’라는 정식 명칭을 사용해 신청인의 입장을 객관적이고 공정하게 배려한 것은 사건이 원만한 합의 및 조정에 이르는 데 도움을 주었다고 판단된다.

IV. 조정 · 중재에서의 ‘프레이밍’ 활용법

다양한 언론조정 · 중재 심리 사례를 접하다 보면 비교적 쉽게 조정에 이르는 경우와, 좀처럼 입장 차이를 좁히지 못해 조정불성립에 이르는 경우를 대비적으로 목격한다. 조정이 잘 되는 사례들에는 공통점이 있다. 우선 양측이 갈등 해소의 의지가 분명하고, 사안이 비교적 단순하거나 실체적 진실 여부를 가리기 쉽다는 점이다. 무엇보다 언론의 오보가 편견이나 악의 없는 순수한 의욕 과잉으로 인한 것일 경우, 또 신청인이 언론에 대한 지나친 피해의식이 없고 불거진 갈등을 원만하게 해결하기 위해 언론중재위원회를 찾은 경우에는 당사자 사이에 약간의 합리적 소통이 수반되면 충분히 조정이 가능하다.

이에 비해 갈등 당사자들이 조정에 다다르지 못하는 이유는 보다 복잡하고 다양하다. 우선 이슈의 특성상 진위 여부보다 의견 차이가 사안의 핵심이 될 때 양측의 입장 차이를 좁히기는 쉽지 않다. 언론이 진실 추구나 권력 감시 기능이라는 직업적 틀을 타협하기 어려운 원칙으로 내세울 때 갈등해소가 쉽지 않다. 특히 그 언론이 취재 대상에 대해 편견이나 다소간의 악의 섞인 감정이라도 갖고 있다면 조정에 이르는 것은 더욱 어려워진다. 신청인의 경우도 마찬가지다. 언론의 일상적인 기능을 무시하고 자신이 입은 피해만을 주관적으로 확대해석하거나, 언론 혹은 자신을 취재한 기자에 대한 실망과 배신감, 억울함 같은 감정의 양극이 있다면 양측의 화해는 쉽지 않을 것이다. 다시 말해 갈등의 당사자가 직업적, 사회적, 정치적, 심리적, 감정적 ‘프레임’ 안에서 사안을 판단하고 바라볼 때 갈등 해소는 쉽지 않다.

앞서 이론적 검토 부분에서 잠시 살펴보았듯이 프레임이란 인간이 결정을 내리거나 문제해결을 할 때 피할 수 없는 인지활동의 한 부분이다. 이슈를 해석하고, 상대를 설득하며 협상해 나가는 과정에서 프레임은 절대적 역할을 한다. 언론 관련 분쟁 해결 과정에서 프레임의 역할과 그에 대한 바람직한 대응책을 단계별로 살펴보기로 하자.

먼저 피해 당사자가 언론중재위원회에 구제를 신청하고 그에 따라 언론사 측이 함께 출석하여 심리절차에 들어갔다는 사실은 양측이 자신들이 처한 상황을 ‘갈등 프레임’으로 인식하고 있다는 뜻이다. 중재부에서는 그들이 각기 인식하는 ‘갈등’의 내용과 본질, 각자 느끼는 갈등의 정도를 쟁점 내적인 것과 쟁점 외적인 것으로 구분해 파악할 필요가 있다. 간혹 피해자 중에는 언론중재위원회에 오기 이전에 언론사와 접촉하여 해명이나 사과 등을 요구했으나 기대했던 반응이 없어 갈등이 더욱 증폭된 상태로 심리에 들어오는 경우가 있다. 언론사의 진심 어린 사과 한마디와 발 빠른 대응이 선행되었다면 굳이 조정절차를 구하지 않을 사람들도 많다. 그 피해자에게 쟁점 자체는 애초에 큰 갈등상황이 아니었으나 언론사의 대응 미숙으로 갈등상황이 더욱 악화되었다고 할 수 있다. 쟁점 외적인 문제로 갈등상황이 증폭된 경우 중재부에서는 언론사 측의 적절한 대응을 유도하여 신청인 측이 확대 이전의 갈등상황으로 돌아가도록 도와주는 조력자 역할을 해야 한다. 조정인이 갈등상황의 범위를 축소시킴으로써 쟁점 사안에 집중하여 조정·중재를 할 수 있게 된다.

자신들이 처한 입장을 갈등 상황으로 인식한 양 당사자는 언론중재위원회에 와서 서로 대화를 하며 상황에 대한 인식 변화를 경험하기도 한다. 직접 만나 상대방이 말하는 것을 들으니 생각보다 왜곡되지 않았다고 여겨 대화로 해결이 가능하겠다는 기대를 갖게 되는 것이다. 대면접촉 없이 갈등이 증폭되는 상황에서 양측이 만나 대화할 수 있는 장을 제공한다는 점에서 언론중재위원회는 존재 자체로도 갈등 해소의 장으로 기능할 수 있다. 그렇다면 언론중재위원회는 갈등 당사자들이 서로에 대한 인식의 ‘프레임’을 교정할 기회를 갖도록 자연스럽게 우호적인 만남이 가능한 분위기를 조성해야 한다. 물론 반대의 가능성도 있다. 대화를 기대하고 왔으나 상호 이견만 노출되는 경우가 이에 속할 것이다. 중재부는 갈등이나 이견 노출이 증폭되는 상황으로 비화되지 않고 상호 이해의 밑거름이 되도록 적절하게 차단하고 걸러내서 소통의 흐름을 유지시켜주어야 할 것이다.

실제 조정·중재 과정에서 갈등 당사자는 자연스럽게 서로의 프레임을 노출시킨다. 예를 들어 언론은 국민의 알 권리를 비교우위에 두고 언론의 당연한 사명이라는 틀 안에서 논거를 유지하는데 반해 피해자는 알 권리보다 개인의 인격권이 우선이라는 틀로써 맞서는 경우를 들 수 있다. 중재부에서는 상호 이해의 ‘프레임’을 서로에게 노출시켜 옳고 그름의 영역이 아닌 이해와 화합의 영역에서 당사자들이 만나도록 유도해야 한다. 다시 말해 당사자들을 각자의 ‘프레임’으로부터 끄집어 내와서 상대방의 ‘프레임’을 바라볼 수 있도록 해야 한다. 자신의 입장을 객관화하여 바라볼 때 비로소 문제 해결의 실마리를 찾을 수 있다.

갈등 당사자들이 상호 ‘프레임’을 바라보고 이해하는 동안 중재부는 중립적이고 공정한 프레임을 견지하도록 노력해야 한다. 중재위원들은 신청인과 피신청인에게 질문을 하거나 의견을 개진하는 과정에서 자신이 어느 한쪽의 프레임에 경도되어 있지 않다는 믿음을 주어야 하며, 상호 조정을 위해 최선을 다하는 모습을 보여야 한다. 무리한 주장을 펴는 사람이 있어도 존중하는 언어로 대하고, 중립적인 용어를 사용해 양측의 공감을 얻어야 할 것이다. 특정 언론사에 대한 친분을 드러내거나 사안에 대한 지식을 앞세운다면 공정한 프레임을 상실하는 결과를 초래할 것이다.

문제 해결을 위한 각종 협상 상황에서 ‘프레이밍’을 지혜롭게 활용하기 위한 방법으로 로저 피셔 외(Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton, 1991)는 다음과 같은 일곱 가지 조언을 제시한다.

첫째, 문제를 상대방의 시각에서 바라본다. 상대의 입장에 반드시 동의할 필요는 없으나 그쪽 입장을 느껴보도록 노력하다 보면 해결점을 발견할 수도 있다. 둘째, 상대방이 원하는 것에 대해 필요 이상으로 예단하지 않는다. 겉으로는 강경하게 보일지 모르나 생각보다 사람들은 유연한 태도를 보일 수도 있다는 가능성을 열어두고 협상이나 문제 해결에 나선다면 의외로 전진적인 결과를 얻을 수 있다. 상대방에 대한 무지와 두려움이 오히려 더 큰 갈등상황으로 이어질 수 있다. 셋째, 상대방이 갈등의 원인을 제공했다고 비난하지 않는다. 갈등상황이 어느 한쪽에서 원인을 제공하여 발생한 것일지라도 일방적으로 상대방을 비난하는 것은 갈등해소에 도움이 되지 않는다. 비난은 상대방으로부터 또 다른 비난을 불러일으키는 부정적 사이클을 가져오므로 자제하는 것이 좋다. 넷째, 상대방과 서로 다른 인식에 대해 터놓고 이야기하는 것이 좋다. 상대

방의 입장을 이해하기 위해 생각의 차이부터 짚고 넘어가야 한다는 것이다. 이 과정에서 서로에 대한 불필요한 오해와 역측을 해소할 수 있다. 다섯째, 상대방이 갖고 있는 오해와 인식의 차이를 알았다면, 이제 그것들을 불식시키기 위해 노력할 필요가 있다. 상대방이 자신에 대해 올바른 인식을 갖도록, 또한 부정적인 인식이나 부정확한 믿음들을 해소할 수 있는 말이나 행동을 통해 신뢰 구축의 첫 발을 떼는 것이 중요하다. 여섯째, 갈등 해소 과정에 상대방이 적극적으로 참여할 기회를 허락해야 한다. 충분히 논의하고 의견을 경청한 후에 어떠한 결론에 다다른다면 상대방은 협상이나 조정을 자신이 참여한 결과로 받아들일 것이다. 일곱째, 어떤 제안을 할 때에는 상대방의 원칙이나 체면 등을 고려해야 한다. 스스로 믿었던 바대로 결론이 도출되었을 때 상대방이 합의안을 받아들일 확률이 더욱 높아진다. 언론보도로 인한 갈등상황에서 신청인과 피신청인이 마주했을 때, 위의 일곱 가지 방법을 거치도록 중재부에서 유도한다면 더욱 원만하게 합의에 이를 수 있을 것이다.

위의 조언이 분쟁 당사자간에 유효한 것이라면 중재부에서 고려할 수 있는 프레이밍 전략에는 다음과 같은 것이 있다.

첫째, 집중 전략이다. 분쟁의 당사자들이 문제 해결에 전념할 수 있도록 쟁점이 개인적 영역까지 확산되는 것을 방지해야 한다. 사안을 보는 입장의 차이는 충분히 고려하되 그 차이가 상호 감정을 상하게 하거나 불필요한 오해로 이어지지 않도록 문제의 핵심으로 조정의 에너지를 집중시킨다. 둘째, 윈윈(Win-Win) 전략이다. 어느 한쪽이 명분과 실익을 모두 가져가지 않도록 적절하게 배분하여 갈등의 당사자가 모두 승자가 되도록 이끈다. 갈등 해소는 승패의 게임이 아니라 공동승리의 결과임을 강조하여 상호 승패 구도의 프레임에서 벗어나도록 이끈다. 셋째, 손실부각프레임의 활용이다. 『넛지(Nudge)』의 저자로도 잘 알려진 캐스 선스타인(Cass Sunstein)은 행동경제학에서 말하는 ‘손실 회피 심리(Loss Aversion)’를 예로 들어 인간은 현상유지 상태에서의 이익보다 손실에 더욱 민감하게 반응한다고 설명했다. 사람은 무엇인가를 얻을 때와 잃을 때 느끼는 체감이 다르며, 그 중에서도 잃을 때 느끼는 감정의 정도가 얻을 때 보다 훨씬 크다. 예를 들어 연료절감형 자동차를 사면 매년 200달러의 이익을 본다고 했을 때와, 연료절감형 자동차를 사지 않으면 매년 100달러의 손해를 본다고 했을 때, 사람들은 손해가 나는 후자의 경우에 더욱 민감하게 반응

했다고 한다. 언론조정·중재사건의 경우, ‘최악의 조정이 최선의 판결보다 낫다’는 사실을 강조하며 신청인에게 동 사건을 법원에 가져갔을 때 예상되는 이익보다 손실이 더 클 수 있다는 것을 강조하거나, 피신청인(언론사)에게 법원의 판결보다 상호 간의 조정으로 제고할 수 있는 이미지와 절약할 수 있는 비용의 가치를 강조하는 것이 이 전략에 해당할 것이다.

V. 맺는 말

세상을 선택적으로 지각하는 인간에게 ‘프레임’이란 피할 수 없는 인지활동의 한 부분이다. 어느 한쪽을 부각시키는 ‘프레이밍’은 소통의 방해요소가 되기도 하지만, 이슈를 해석하고 상대를 설득할 때 유용하게 활용할 수 있는 도구가 되기도 한다. 갈등의 당사자들이 자신만의 ‘틀’에서 벗어나 상대방의 ‘틀’을 보는 것이 상호 이해의 출발점이다. 언론보도를 둘러싼 다양한 분쟁상황에서 역시 전략적 프레이밍을 효과적으로 활용하면 갈등을 줄이고 원만한 조정 및 화해에 이르게 할 수 있다.

언어를 매개로 하는 언론보도의 경우 언어의 틀짓기 효과에 주목하여 공정하고 객관적인 언어를 사용하도록 유의한다면 갈등의 소지를 사전에 줄일 수 있을 것이다. 그리고 일단 갈등이 불거져 조정 내지 중재에 돌입한 단계라면 명료하고 객관적인 언어로 논점에 집중하여 자신의 입장을 상대방에게 설명하고 전달해야 한다. 이때 중재부 역시 중립적이고 객관적인 언어 사용으로 공정한 프레임을 유지해야 한다.

언론중재위원회에 조정을 신청한 당사자들은 자신들이 처한 상황을 갈등상황으로 인식한다. 중재부에서는 그들이 인지하는 갈등의 양상과 쟁점을 파악해서 불필요한 영역으로 갈등이 확산되지 않도록 문제가 되는 쟁점에 갈등해소 노력을 집중할 필요가 있다. 즉 분쟁의 당사자들이 문제해결에 전념할 수 있도록 쟁점 외적인 영역에서의 논쟁적 요소를 최소화해야 한다. 사안을 보는 입장의 차이는 충분히 고려하되 그 차이가 상호 감정을 상하게 하거나 불필요한 오해로 이어지지 않도록 문제의 핵심으로 조정의 에너지를 집중시키는 것을 집중 전략이라고 한다.

중재부는 당사자들에게 갈등이 어느 한쪽에 귀책사유가 있는 것이 아니며 승패가 있는 게임이 아니라는 점을 인식시켜 문제해결을 위한 공동의 노력을 유도할 필요가 있다. 소위 윈윈전략이기도 한 이 전략을 통해 중재부는 어느 한 쪽이 명분과 실익을 모두 가져가지 않도록 적절하게 배분하여 갈등의 당사자가 모두 승자가 되도록 이끄는 것이 바람직하다. 이와 함께 중재부는 ‘최악의 조정이 최선의 판결보다 낫다’는 사실을 강조하며 해당 사건이 법적 분쟁으로 확대될 경우, 예상되는 이익보다 손실이 더 클 수 있다는 것을 강조하여 상호 이해와 타협을 얻어내는 것이 좋다. 이는 행동경제학에서 말하는 ‘손실 회피 심리’에 기반한 것으로, 인간은 현상유지 상태에서 이익보다 손실을 더 크게 받아들이는 심리를 이용한 프레이밍 전략이다.

언론중재위원회에 갈등해소를 요청하는 당사자들이 서로 상반되는 ‘프레임’에 갇혀 있는 경우가 많다. 언론중재위원회에서는 먼저 그들이 속해있는 프레임으로부터 자유롭게 하고, 상대의 프레임을 보고 이해하도록 도와주어야 한다. 그 후에 문제해결을 위한 건설적이고 창의적 프레임을 제시한다면 성공적인 조정과 중재를 달성할 수 있을 것이다. 🍊