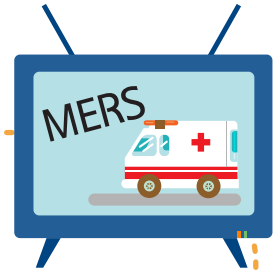




따뜻한 말 한마디



메르스 사태가 한 달 여 가까이 이어지면서, 신문기사나 방송뉴스의 대부분은 메르스 관련 기사가 차지하고 있다. 이렇게 화제의 중심이 되는 뉴스가 있을 때면 관련 보도에 대한 신청도 줄을 잇는 것이 상담팀 근무로 얻어진 경험칙. 메르스 관련 보도내용을 살피며 상담준비를 하고 있을 때 한통의 전화가 걸려왔다.

신청인은 사실 응급구조업체를 운영하고 있는데, 모 방송사로부터 취재 요청을 받았다. 사실 응급구조업체에 대한 정부의 미흡한 지원과 운영상의 어려움을 보도해주겠다고 했단다. 불감청(不敢請)이언정 고소원(固所願)이라고 했던가. 안 그래도 언론에서 이 문제를 다루어주기를 학수고 대하던 업체는 적극적으로 취재에 응했고, 앰불런스의 안팎이며 내부 시설과 장비까지 모두 살살이 촬영하도록 협조했단다.

하지만 며칠 후, 신청인은 뉴스를 보다가 소스라치게 놀랐다. 한 사실 응급구조업체가 메르스 확진 환자를 아무런 조치 없이 무방비 상태로 이송했고, 그 후에도 여타의 방역조치 없이 계속해서 영업을 하고 있다는 뉴스에 신청인 업체의 앰불런스가 방영되고 있었다. 신청인이 적극적으로 촬영에 협조했으니 오죽이나 구석구석 잘 찍었겠는가. 앰불런스에 선행하게 새겨진 신청인 업체의 로고는 물론이고, 담요며 장비마다 새겨진 이름까지 반복적으로 신청인 업체를 노출했다. 이건 누가 봐도 신청인 업체에서 메르스 환자를 무방비로 이송했다고 친절하게 알려주는 뉴스였다. 정작 신청인 업체는 메르스 환자를 본 적조차 없는데 말이다.

대경실색한 신청인이 기자에게 전화하여 따지자 미안하다는 말만 되풀이하더라. 하지만 도대체 이게 미안하다고 해서 되는 일인지 의문이란다. 수화기 저편에서 열변을 토하던 신청인은 이제 숯에 울먹이기 시작한다.

“그런 뉴스가 나갔으니 누가 우리 앰불런스를 이용하겠어요. 이대로 가면 우리 회사는 망하겠지요. 우리 회사에 직원이 50명이네요. 직원 한 사람당 식구 4명이 딸려있다고 가정하면 200명이네요. 기자는 그 뉴스로 얼

마나 많은 사람들이 피해볼지 한번 생각이나 해봤을까요? 이건 미안하다는 말로 돌이킬 수 없잖아요.”

구구절절 맞는 말이다. 물론 방송사도 나름의 고충이나 고민은 있었을 것이다. 아무리 최대의 특종이라도 자료화면이 없으면 내보낼 수 없는 것이 방송의 속성이다 보니 때때로 그림을 확보하는 과정에서 이런 불상사가 벌어지기도 한다. 하지만 그래도 그렇지 전 국민의 아목이 집중된 사건과 연관 지어 아무 관련 없는 업체의 영상을 내보낸 건, 다급했다거나 어쩔 수 없었다는 변명으로 무마될 일이 아니지 않나.

수화기 저편에서 전해지는 마음고생에 깊이 공감되어 어느덧 나도 신청인과 함께 탄식하고 맞장구를 치게 된다. “세상에, 얼마나 놀라셨겠어요. 어쩔 이런 일이...” 내가 덩달아 속상해하는 것이 느껴져서인지 신청인의 마음이 조금씩 진정되는 것 같아 조정신청 절차를 안내해드렸다. 보도내용과 신청인 업체는 전혀 관련 없다는 취지의 정정보도도, 명예훼손적 보도로 인해 신청인 업체가 입은 정신적 피해에 대한 손해배상을 함께 청구할 수 있다고 말씀드리자, 한번 해보겠다고 열심히 듣던 신청인은 전화를 끊기 전에 내게 감사의 인사를 한다. “솔직히 전화를 걸면서, 언론중재위원회에서도 우리 말을 안 믿어주면 어쩌나 걱정했어요. 믿어주시고 공감 해주시니까 정말 감사하고 힘이 나요.”

상담업무를 하면서 때때로, 신청인에게 진심을 전달하기 위해 어떻게 해야 할까 고민을 하곤 한다. 사실과 다른 기사가 보도된 후 세상이 모두 자신을 오해하고 등 돌리고 있는 것 같을 때, 신청인이 필요로 하는 건 법률적인 지식이나 절차에 대한 설명보다 일단 나는 당신의 말을 다 믿고 있으며 언제든지 도와드릴 준비가 되어 있다는 따뜻한 말 한마디가 아닐까. 어쩌면 언론중재위원회 상담팀이 건네는 위로와 공감은 막막한 상황을 헤치고 한걸음 나아갈 수 있도록 내밀어 잡아주는 손 같은 존재일지 모르겠다.

