

# 코로나19 보도를 통해 본 사회적 재난을 보도하는 언론의 향후 과제

강소영 중재위원(서울제7중재부)/서울디지털대 미디어영상학과 교수

## 들어가며

현대 사회는 위험 또는 위기의 사회라고 부를 정도로 절대적으로 안전한 곳이 없어 보이는 사회다. 특히 지구온난화, 기후 변화, 각종 테러, 지진과 감염병 등 위기 발생의 가능성이 점차 증가하는 가운데, 실제로 최근 한국 사회는 일련의 재난 사태와 그에 따른 언론보도를 경험해 왔다. 재난보도의 종류는 다양하다. 재난보도 중에서도 지진, 여름철 집중 호우 등 자연재해에 대한 보도는 세월의 경험이 쌓이며 정상적인 보도 방향을 잡았다는 긍정적 평가가 대세인 것으로 보인다. 그러나 세월호 참사나 현재까지도 진행 중인 코로나19 사태 등의 사회적 재난 관련 보도에 대해서는 여전히 비판이 앞선다.

## 코로나 19 사태 때도 반복된 낙인찍기·경마중계식 보도

이번 코로나19 사태 때에도 재난보도와 관련해 꾸준히 문제가 제기돼 온 낙인찍기·경마중계식 보도가 반복적으로 나타났다. 최근 이태원 클럽 등지에서 확진자가 대거 발생했을 때 일부 언론은 성 소수자, 20대 등에 대한 혐오를 유발할 수 있는 프레이밍을 선택했다. 코로나19 초기 상황 때는 대구 지역의 확진자 증가로 인해 ‘우한 폐렴’이 아니라 ‘대구 폐렴’이란 단어가 헤드라인 등에 사용되며, 특정 지역에 대한 인신공격적 댓글이 생산되기도 했다. 특정 집단과 지역 등을 거명하는 낙인찍기식 보도는 언론이 반드시 지양해야 하는 보도이다. 이러한 문제 제기 이후 대부분 언론은 ‘코로나19(COVID-19)’를 공식 명칭으로 사용하고 있지만, 당시 몇몇 언론은 여전히 우한 폐렴이라는 명칭을 의식적으로 고수했다.

확진자 수를 마치 경마중계하듯 경쟁적으로 보도하는 보도 양태 역시 코로나 19라는 장기적 재난을 극복하는 데 아무런 도움이 되지 않고 있다. ‘확진자 1,000명 돌파’, ‘수백 명 집단 감염의 온상’ 등의 보도는 이른바 경마중계식 보도의 전형으로, 마치 언론이 경마장에 앉아 불구경 하듯 기사를 쓴 우리 언론의 창피한 민낯을 보여준 것이나 다름없다.

2015년 세계보건기구가 만든 <신종 감염병 가이드라인<sup>1)</sup>>은 새로운 전염병의 명칭을 결정할 때 특정 지역이나 사람, 동물 이름을 사용하지 말 것을 당부하고 있다. 그러나 일부 기사의 헤드라인은 이러한 가이드라인을 전혀 고려하고 있지 않음을 여실히 보여준다. “대구 우한 폐렴 능동감시 대상자 6명…확진자 없어” 등 마치 대구가 우한 폐렴의 본산지 같은 표현, “우한 교민, 아산·진천 격리수용…무증상자부터 우선 입국” 등 어떤 지역을 특정한 보도, “대림동 차이나타운 가보니…가래침 뱉고, 마스크 미착용 위생불량 심각”처럼 지역 차별적 표현을 사용한 보도 등 문제적 보도 사례는 많다. 이러한 보도는 특정 국가·지역 및 집단에 대한 나쁜 이미지를 조성해 선입견과 적대감만을 만들어낼 뿐 실질적인 재난 해결에는 전혀 도움을 주지 못했다.

언론의 5가지 기능을 얘기한 정치학자 헤롤드 라스웰에 따르면 언론이란 환경에 대한 정보를 제공해주는 환경 감시 기능은 물론, 문제 해결을 위해 선택적 대안을 제시하는 상관 조정 기능도 있다고 말했다. 이렇듯 언론은 위기관리 커뮤니케이션의 일환으로 재난보도 시 선택적 대안을 제시해 위기에서 벗어나도록 조력하는 역할을 해야 하며, 특정 지역·집단을 낙인찍고 경쟁적으로 자극적인 수치만을 내보내는 보도 방식은 지양해야 한다.

1) URL: <https://www.who.int/home/search?query=2015+guide&page=1&pagesize=10&sortdir=html>

## 사회적 재난의 전달자가 아닌 해결 주체로서 언론의 역할

“언론은 재난 극복의 조력자에서 더 나아가 주체라는 인식을 가지고 책임 있는 보도를 해야 한다”며 재난 상황에서 언론의 역할에 더욱 힘을 실는 주장 역시 주목할 만하다. 세월호 사고 초기 ‘전원 구조’ 기사는 사회적 재난 상황에서 경쟁적이고 무리한 보도가 낳은 오류였고 결과적으로 재난 보도의 본질적 목표인 ‘사고의 수습’까지 어렵게 만든 한국 언론사 최대의 오보였다. 우리는 이를 통해 사회적 재난 발생 시 언론은 단순한 전달자가 아닌 재난 극복의 주체라는 사실을 인지하고, 재난 극복의 방향을 제시해야 한다는 교훈을 얻었다. 다음은 사회적 재난 해결의 주체로서 언론이 참고할 만한 반면교사 사례다.

### 〈사례 1〉 특정 종교에 대한 추측성 보도로 인한 사회적 갈등 생산

‘신천지’ 종교에 대한 추측성 보도는 한때 심각한 문제를 야기했다. 그래서 국내 코로나19 바이러스 감염의 슈퍼 전파자로 알려진 신천지 신도들을 다루는 보도에 좀 더 주의를 기울여야 했다는 비판이 있다. 즉 신천지 신도 상당수가 방역 협조에 적극적이지 않아 크나큰 사회적 원성을 샀던 상황에서 대부분 언론은 바이러스의 ‘주요 전파 집단’이 ‘사이비’ 종교인 ‘신천지’ 신도들이라고 단적으로 지목했다. 또한 언론은 신천지를 향한 분노를 적극적으로 이용해 기사에 반영했으며, 이는 다양한 추측성 보도로 이어졌다. 이러한 사회적 갈등과 분노만을 양산한 자극적인 기사는 사고를 수습하는 데는 큰 도움이 되지 않았다.

### 〈사례 2〉 특정 집단을 ‘악마화’하는 보도

심지어 신천지 교도들을 악마나 사탄으로 표현하는 언론 보도까지 나왔다. 특정 집단이나 대상을 ‘악마화’하는 보도는 오히려 해당 집단의 반발심을 불러 일으켜 방역 작업에 역효과를 미쳤다는 지적이 나왔다. “이만희 신천지 총회장 등장 후 이슈된 ‘노동자와 ‘박근혜?’” 또는 “신천지의 그림자가 떠올랐던 그 영화” 등이 그 사례다.

### 〈사례 3〉 “방호복 입은 사람들이 데려 갔어요”...선정적 가짜뉴스

코로나 사태 초기 SNS 기반 뉴스 미디어인 인사이트가 게시한 기사 “강남·잠실서 시민이 잇달아 쓰러졌는데, ‘방호복’ 입은 사람들이 데려 갔어요”라는 기사<sup>2)</sup>의 헤드라인이 눈에 띄었다. 이 보도는 잠실 지하철 변화가에서 갑자기 쓰러진 시민들의 사진을 그대로 게재하며 코로나19 바이러스 감염과의 관련성을 집중 보도했다. 그러나 정작 그들이 쓰러진 원인과 코로나19 와 관련성은 전혀 찾아볼 수 없

2) 전형주 (2020, 2, 24). “강남·잠실서 시민이 잇달아 쓰러졌는데, ‘방호복’ 입은 사람들이 데려 갔어요”. (인사이트). URL: <https://www.insight.co.kr/news/269776>

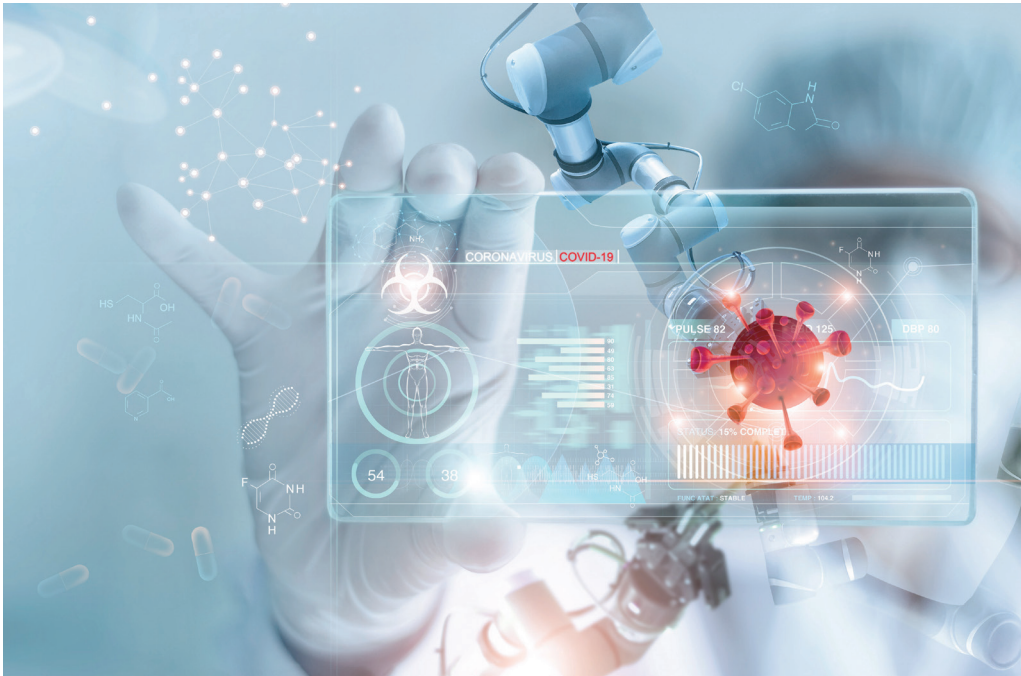
었다. 다른 언론사의 취재 결과, 사진 속 쓰러진 시민은 복통으로 쓰러진 것으로 확인되어 선정적 가짜 뉴스 논란에 휩싸였다. 이런 종류의 클릭 유도하기 위한 낚시성 기사는 비단 코로나19 보도만의 문제가 아니고 유행 감염병에 대한 사회적 불안감까지 조성했다는 점에서 그 사회적 병폐가 더 심각한 가짜뉴스라고 하겠다. 이러한 악의적 보도는 언론의 상관 조정 기능이라는 순기능이 아니라 사회적 불안감만 증폭시킨 역기능을 행사한 나쁜 보도 사례로 남을 것이다.

## 사회적 재난을 보도하는 언론의 향후 과제

지금도 진행 중인 코로나19 사태에서 우리 언론은 초기 대응 때부터 사회적 재난보도에 관한 전문성 결여로 불안한 보도 양상을 보였다. 사회적 재난보도와 관련해 우리 언론이 해야 할 선결 과제는 ‘재난보도에 대한 전문성 강화’임을 알 수 있다.

다음으로 감염병에 의해 사회적 재난이 발생한 위기 상황의 경우에는 팩트체크를 통해 사실의 근거를 반드시 마련하고, ‘가짜뉴스가 확산되지 않도록 해야 한다. 또한 이번 코로나19 사태로 감염자나 확진자의 동선 등 재난 수습에 필수적인 정보를 사람들이 숨기지 않도록 유도하는 언론의 ‘상관 관계 조정’ 기능이 다시 대두됐는데, 언론은 이러한 보도를 통해 재난 극복에 도움을 주어야겠다.





2014년 세월호 참사를 계기로 한국기자협회는 재난보도준칙<sup>9)</sup>을 제정한 바 있다. 여기에는 재난이 발생했을 때 정확, 신속하게 재난 관련 정보를 국민에게 제공해야 하며, 국민의 생명과 재산을 지키는 것도 언론의 기본 사명 중 하나임을 알아야 한다고 명시되어 있다. 그리고 언론의 재난보도에는 방재와 복구 기능도 있음을 유념해 피해 확산을 방지하고 피해자와 피해지역이 어려움을 극복하고 하루 빨리 일상으로 돌아갈 수 있도록 기능해야 한다고 밝혔다. 또한 재난보도는 사회적 혼란이나 불안을 야기하지 않도록 노력해야 하며, 재난 수습에 지장을 주거나 피해자의 명예나 사생활 등 개인 인권을 침해하는 일이 없도록 각별히 유의해야 한다고 천명했다.

우리나라는 지난 몇 년간 발생한 대형 재난사고들을 통해서 과연 언론 및 정부가 사회적 재난 및 위기에 효과적으로 대응하고 있는지 의심해봐야 한다. 이번 코로나19 사태 초기에 언론사 대부분은 우와좌왕하며 사회적 재난이 발생했을 때에 대비한 취재 매뉴얼이나 보도지침 등이 언론사 내부에 제대로 마련되어 있지 않음을 보여줬다. 이번 사태에서도 등장한 보도 경쟁은 또다시 부실한 보도로 귀결되었다. 6년 전 세월호 사건에 이어 이번 코로나19 사태를 계기로 각 언론사들은 선언적 의미가 아닌 진정한 의미의 취재 시스템 정비라는 숙원 과제가 생겼다.

3) URL: [https://www.journalist.or.kr/news/section4.html?p\\_num=10](https://www.journalist.or.kr/news/section4.html?p_num=10)

## 정확한 재난보도를 위한 정부 위기관리 커뮤니케이션의 중요성

언론사의 재난보도 시스템 및 재난보도준칙 못지않게 중요한 것은 정부와 각 부처의 소위 재난구조기관 및 컨트롤 타워의 철저한 재난보도 관리이다. 정부의 '위기관리 커뮤니케이션'이라고 불리는 재난보도 관리는 주로 대변인이나 부처 공보관들을 통해 이루어진다.

이번 코로나19 사태의 주무관청 역할을 맡은 질병관리본부 중앙방역대책본부는 연일 구체적이고 정확한 뉴스 브리핑을 2~3회씩 실시했다. 이번 코로나19 사태의 영웅으로 불리는 정은경 중앙방역대책본부장은 이미 지난 4월 WSJ(월스트리트저널)의 한 보도<sup>4)</sup>에서 코로나19 사태의 세계보건영웅 중 한 명으로 칭송 받았다. WSJ은 “정 본부장의 일관되고 솔직한 언급, 사실적 정보에 근거한 분석, 인내심 있는 침착함이 국민에게 강력히 어필했다”고 칭찬하며, “고조된 위기 국면에서 사람들은 본능적으로 정 본부장을 신뢰하게 되며 그의 말을 사실이라고 믿는다”라며 그의 브리핑에 대한 호평도 이어 갔다.

정부의 위기관리 커뮤니케이션 방법으로는 정부 브리핑의 중요성뿐만 아니라 부처의 온라인 커뮤니케이션도 중요하게 꼽힌다. 재난 발생 시 카카오톡, 트위터, 페이스북 등의 SNS를 통해 정부와 국민의 상호 커뮤니케이션이 가능하게 된 시대가 도래했다는 사실은 그나마 천만 다행인 요소임이 틀림없다.

재난관리 커뮤니케이션의 모범 사례가 되었던 일본은 이미 지진이라는 재난이 일상적으로 발생하기 때문에 인터넷 기반의 대국민 재난 대응 시스템 또한 잘 구축되어 있다. 2011년 3월 일본 관측 사상 최대 규모인 9.0 대지진이 발생했을 때도 일본 정부는 주도적으로 일사불란한 위기관리 커뮤니케이션을 진행했었다. 문부과학성, 후생노동성, 국토노동성, 기상청, 환경부 등 부처 간 협업이 눈에 띄었고, 각자 대처해야 할 상황들을 온라인을 통해 자주 공유했었다. 특히 홈페이지를 통해 곧바로 정보를 전달하고 재해 긴급정보, 이재민 정보 지원, 정보 공유 등이 실시간으로 통합 진행되어 커뮤니케이션 일원화를 이루었다.

최근 위기, 재난 관리를 위한 홈페이지 형태의 정보 공유 사이트를 미리 설계하고 구조화 해놓자는 취지에서 '다크 사이트(dark site)' 또는 '쉐도우 사이트(shadow site)' 구축에 대한 제안이 일고 있다. 이는 공식적인 브리핑 자료는 물론 유관 부처 및 접근 가능한 모든 채널에 올라오는 정보를 포함해 사실이 확인된 정보를 공유하며 핵심 이해 관계자들과 커뮤니케이션을 진행하는 공식 창구로 기능할 것이라는 전망이다. 이러한 방법은 2013년 아시아나 항공의 샌프란시스코 공항 불시착 사고 당시 활용되어 당시 아시아나 홈페이지에 등장한 바 있는데, 재난 발생 직후 가동되는 온라인 커뮤니케이션 채널 역할을 톡톡히 했다는 평가다.<sup>5)</sup>

4) <The Captain Class> 코너 참고. URL: <https://www.wsj.com/news/types/the-captain-class>

5) 참고 URL: <http://www.the-pr.co.kr/news/articleView.html?idxno=10885>



## 우리나라 언론이 참고할 만한 해외의 재난보도 방식

이연 선문대 명예교수 겸 한국 재난정보 미디어포럼 회장이 쓴 책 <국가 위기관리와 재난정보>(2016)에는 일본 NHK의 재난 방송 등 해외 재난보도가 잘 설명돼 있다. 이 책에 따르면 일본의 NHK 재난방송은 평상 시 재난훈련을 하면서 '준비되어 있는 방송사'로서 재난보도의 모범을 보여주고 있다. NHK는 또한 재해가 아닌 평상 시에도 재해 대책 규정을 제정해서 꾸준히 기자, PD, 엔지니어 등의 직원들을 훈련시키고 있다.

NHK가 제정한 '재해 대책 규정'에는 재해 규모에 따라 1~3 레벨을 정해 비상 대비 체계를 만들어 놓고 있다. 이에 따라 방송사의 어떤 직원이든 자신의 역할 및 내부 비상 연락망을 숙지하고 있어야 한다. 이런 재난보도 시스템은 재해 발생 시 총리에서부터 경찰서를 포함해 국가 정보 시스템으로부터 총체적인 지원을 받고 있기도 하다.

NHK 재난보도의 최고의 특징은 재해를 단순 중계하거나 객관적으로 보도하는 것이 아닌 재난으로 인해 파괴된 사회 질서 회복을 더욱 중시한다는 점이다. 이 때문에 신속한 대응도 필요하지만 상황을 정확히 전달하고 필요 없는 혼란을 일으키지 않기 위해 이성적인 보도태도를 준수할 것을 강조하고 있다.

1995년 일본 고베 지진 시, NHK를 포함한 일본 언론의 보도나 접근방식은 재난보도의 모범적 사례로 얘기되고 있다. 당시 NHK는 고베 지진을 다루면서 사망자 시신이나 보기 힘들 정도의 비

참한 모습은 방송 화면에 내보내지 않았다. 아울러 유족들이 통곡하거나 심지어 슬퍼하는 모습조차 거의 내보내지 않았다. 또한 당시 일본 언론들은 사망자 수도 공식적인 발표 내용 이외에 추측 보도를 자제한다는 원칙을 정확히 지켰음을 알 수 있다.<sup>6)</sup>

세계적인 공영방송인 영국 BBC 또한 재난보도의 모범을 보여주고 있다. BBC는 'PD 가이드라인'에서 재난보도 시 유의할 점을 상세히 적어 놓고 있다. 재난 발생시 시청자들이 불필요한 걱정을 하지 않도록 정확한 보도를 해야함을 명기해 놓고 있다. 또한 비참한 장면을 내보내지 않도록 규제함으로써 불필요한 혼란을 미리 방지하고 있다. 사망자, 부상자, 실종자에 대한 보도를 할 때 가족들이 받게 될 충격을 고려해 이름 공개 여부를 결정하게 하는 등 세심한 배려도 눈에 띈다. 특히 피해자나 유가족들을 대상으로 강제적인 인터뷰를 못하도록 만든 규정은 국내 언론이 반드시 본받아야 할 점이다.

미국의 경우도 재난 발생 시 언론이 어디에서 무엇을 해야 하며 재난과 관련한 구체적 정보를 어떻게 얻을 수 있는지에 대한 방법을 자세히 알리는 전문안내서 발간을 하고 있다. 미국연방긴급사태관리청(Federal Emergency Management Agency, FEMA)은 이 안내서를 발간하는 기관으로서, 이렇듯 언론의 협력을 최대한 유도하는 역할을 하고 있다. 2001년 9·11 테러 당시 미국 언론은 이러한 '지침'을 철저히 따르며 보도했다.

## 나가며

올해 4월 한국방송학회가 <코로나19(COVID-19)와 저널리즘: 지속가능사회를 위한 제안>이란 주제로 국제 웨비나(Webinar)를 열었다. '코로나19'라는 세계사적 재난 상황에서 한국, 미국, 일본의 커뮤니케이션 학자들이 세계 공동체의 지속가능한 발전을 위한 저널리즘의 올바른 역할을 모색하기 위해 기획되었다. 특히 배제와 혐오의 감정을 종식시키고 국제적 협력을 증진할 수 있는 바람직한 언론보도규범을 논의한 이 세미나에서 지적했듯, 일부 언론의 특정 대상을 향한 차별과 혐오보도는 이젠 지양되어야 하겠다.

아직 진행 중인 코로나19 사태, 우리 정부의 위기관리는 세계적인 주목을 받은 데 반해 우리 언론의 재난보도는 여전히 개선의 여지를 남기고 있다. 포스트코로나 시대에는 우리 언론이 재난관리 커뮤니케이션 매뉴얼에 있는 신속성, 진실성, 일관성을 지켜가며 제대로 된 재난보도를 할 것을 기대해 본다. 🇰🇷

6) 국립재난안전연구원 (1999). 緊急 災害放送 시스템 導入方案에 관한 研究 (I).