

언론은 어떻게 여론을 대변해야 하나?

실체 없는 여론에 흔들리면 삼류 언론으로 전락

최순욱 / 너비의깊이(주) 대표

조국 법무부 장관의 사임 후에도 그에 대한 평가는 여전히 분분하다. 분명한 것은 언론이 진실을 보도하지도, 여론을 대변하지도 못했다는 것이다. ‘보도 참사’라 할 정도로 정파성에 눈이 멀어 갈등과 혼란을 야기하는 주체였다는 오명을 지우기 어렵다. 실체 없는 여론에 계속 흔들릴 것인지, 제대로 여론을 담고 대변할 것인지 언론이 선택해야 할 때다. 편집자 주

10월 14일, 조국 법무부 장관이 결국 사임했다. 장관 지명 후 70여 일, 임명 후 35일 만이다. 검찰 개혁의 ‘불쏘시개’가 된 후 스러진 것일까, 벗겨진 ‘내로남불’ 가면의 무게를 이기지 못하고 넘어진 것일까. 그에 대한 평가는 조 전 장관을 지켜본 사람의 입장과 시각에 따라 크게 달라질 것이지만, 그 과정에 언론이 지대한 영향을 미쳤다는 것에는 누구도 이견이 없을 것 같다. 그리고 대부분의 사람들은 아마 이 말에도 동의하리라 본다. 이른바 ‘조국 사태’를 보도하는 언론의 행태가 매우 엉망진창이었다는 것. 문제점은 여럿이지만, 유독 언론이 ‘실시간 급상승 검색어(실검)’나 트위터의 해시태그와 같이 실체가 불분명한 말뭉치들에 휘둘리는 바람에 여론 형성의 기반이 될 정확한 정보를 시민에게 제공하기는커녕 도리어 혼란만 초래하는 현상이 두드러졌다. 여론의 충실한 대변자이고 싶었다고 항변할 수는 있겠지만 안타깝게도 그



사의를 표명한 조국 법무부 장관이 지난 10월 14일 오후 정부 과천청사 법무부를 나서고 있다. 9월 9일 법무부 장관으로 취임한 지 35일 만이다. ©뉴스1

렇지 못했고, 그런 보도를 통해 이룬 것도 없었다. 일련의 ‘조국 사태’ 보도들의 가장 큰 공은 조 전 장관의 사임이 아니라 ‘언론의 여론 대변은 이렇게 이뤄지는 것이 아니다’에 대한 여러 타산지석을 남긴 것이다.

너도나도 실검 따라 어뷰징, 불분명한 정보 남발

가장 먼저 비판받아야 할 것은 수도 없이 양산된 실검·SNS ‘받아치기’, 또는 어뷰징 기사다. 어뷰징은 이용자들의 클릭을 유도하기 위해 포털사이트로 송고되는 기사에 언론사가 손을 대는 행위 전반을 가리킨다. 검색 결과에 더 잘 노출되도록 기사 본문이나 제목에 이슈가 될 만한 온갖 키워드를 집어넣거나, 실

검과 관련된 기사를 조금씩 수정해 포털에 반복적으로 송고하는 방법이 대표적이다. 여러 언론사에서 ‘온라인이슈팀’, ‘연예팀’과 같은 정체가 불분명한 이름으로 운영되는 팀이 어뷰징을 전담하는 경우가 많다는 것은 이미 공공연한 사실이다.¹⁾ 이런 어뷰징 팀, 또는 전담 인력들은 계속 발전하는 포털사이트의 필터링에 걸리지 않는 어뷰징 기사를 만들기 위해 지금 이 순간에도 온갖 창의력을 발휘하고 있을 것이다. 조 전 장관 관련 보도의 경우 이런 어뷰징 전담 인력뿐 아니라 법조팀, 사회팀 등 대개 직접적인 어뷰징에서는 한 발짝 물러나 있던 기자들까지 참여한 것이 특징이다. 조 전 장관과 관련된 실검이나 해시태그가 새롭게 발생하면 이와 관련된 정치부발, 사회부발, 심지어 연예부발 기사들까지 신속하게 송고돼 언론사 사이트와 포털의 뉴스 섹션을 채웠다.

이런 기사들의 대표적인 특징은 출처가 불분명한, 확인되지 않은 정보를 기반으로 만들어진 경우가 많다는 것이다. 표현도 대개 ‘~라고 알려졌다’라고 하거나 ‘법조계’나 ‘관련자’와 같은 도통 누군지 알 수도 없고 확인도 불가능한 사람의 말을 기사의 핵심 근거로 인용한다.²⁾ 내용 역시 수십 개의 기사를 읽어도 별다를 게 없을 정도로 서로 붕어빵이다. 사실 생각해 보면 지극히 자연스러운 일이다. 분초 단위로 순위가 오락가락하는 실검에 맞춰 기사를 만들려니 새로운 사실을 취재할 시간이나, 알려졌다는 정보의 진위를 확인할 여유가 있을 리 없다. 내가 알고 있는 걸 재탕하고 남이 알고 있는 걸 적당히 버무려야 하는데, 정보라는 것이 한 번 기사화되고 나면 누구나 다 알게 되는 것이니 결국 기존에 나온 기사를 적당히 베끼고 안 베끼고 손을 봐서 새로운 기사를 만들게 되는 것이다.

이런 실검 받아치기, 어뷰징 기사들이 야기하는 1차

적인 문제점은 부정확한 정보로 야기되는 갈등과 혼란이다. 미디어는 쟁점에 대한 정보를 직접적으로 제공할 뿐 아니라 갈등하는 사회세력의 의도와 목표, 실행에 대한 평가, 향후 전망 등에 대해 보도함으로써 미디어에 담긴 메시지의 영향력을 확대시키는 경향이 있다.³⁾ 지배적 세력이나 다수 세력의 입장을 지배적인 것이라고 전달함으로써 기존의 여론 지형을 더욱 지배적인 세력의 입장으로 기울게 만들 수도 있고, 사회적 약자나 소수 세력의 메시지를 부각시켜 다수의 입장으로 변환시킬 수도 있다.⁴⁾ 사람들이 미디어를 통해 정보를 얻고 이를 다른 사람들과의 의사소통에 활용하거나 특정 사안에 대한 태도를

“

가장 먼저 비판받아야 할 것은 수도 없이 양산된 실검·SNS ‘받아치기’, 또는 어뷰징 기사다. 어뷰징은 이용자들의 클릭을 유도하기 위해 포털사이트로 송고되는 기사에 언론사가 손을 대는 행위 전반을 가리킨다. 검색 결과에 더 잘 노출되도록 기사 본문이나 제목에 이슈가 될 만한 온갖 키워드를 집어넣거나, 실검과 관련된 기사를 조금씩 수정해 포털에 반복적으로 송고하는 방법이 대표적이다.

”

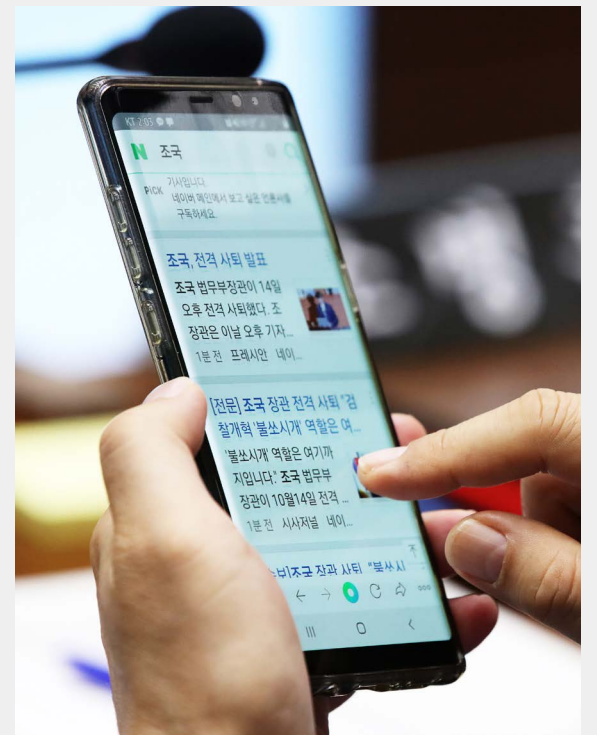
- 1) 최진순, <세월호 보도에 나타난 기사 어뷰징 양상과 법적·윤리적 이슈>, 《언론중재》 2015년 봄호, 2015.
- 2) 민주언론시민연합, <조국 단독 기사의 절반은 검찰이 썼다>, 2019.10.1, <http://www.ccdm.or.kr/xe/watch/287276>
- 3) 성동규, <여론 개념화 분석을 통한 여론-미디어 상호 관련성 진단>, 《여론과 미디어》(한국언론진흥재단), 2010.
- 4) 이준웅, <비판적 담론 공중의 등장과 언론에 대한 공정성 요구: 공정한 담론 규범 형성을 위하여>, 《방송문화연구》 제17권 2호, 2005.

강화하거나 변화시키는데 이용한다는 사실은 굳이 의제 설정(agenda setting), 점화(priming), 틀 짓기(framing) 같은 이론적 개념을 이용하지 않더라도 쉽게 이해할 수 있다. 오스터(Jan Oster)는 지금과 같은 압도적인 인터넷 정보 환경의 시대에 전통적 미디어의 게이트키퍼 기능이 도리어 강화됐다고 보기도 한다.⁵⁾ 그럼에도 최근과 같이 언론이 부정확한 정보의 유통과 생산에 뛰어드는 건 시민들이 언론을 존중하고 자유를 보호해야 하는 근거를 스스로 지워버리는 것에 다름 아니다.

‘실검’은 절대 여론이 될 수 없다

이런 실검 받아치기나 어뷰징에 참여하는 언론사와 기자들은 우리가 보는 실검이 여론과 그다지 관련이 없다는 것을 인식해야 한다. 우리는 실검을 ‘실시간 검색어’라고 생각하는 경우가 많지만 실제로 실검은 ‘실시간 급상승 검색어’이고 이 둘은 전혀 다르다. 실시간 검색어는 특정 인터넷 서비스의 전체 이용자가 입력한 특정 순간의 검색어를 입력량에 따라 정렬한 목록일 텐데, 이런 목록은 국내외를 막론하고 전 세계 어떤 사업자도 공개하지 않는다. 이런 목록에는 항상 ‘sex’, ‘nude’, ‘porno’ 같이 일반 이용자에게 드러내기 곤란한 단어가 절대적으로 상위를 차지하고 있기 때문이다. 그래서 서비스 사업자는 전체 검색어 순위를 아예 공개하지 않거나, 보여주지 곤란한 단어를 나름의 기준에 따라 걸어낸 목록을 따로 만들어 공개하곤 한다. 이걸 구글이나 네이버도 다 마찬가지다.

반면 실시간 급상승 검색어는 지금 이 순간, 또는 특정 기간에 검색하는 빈도가 급격하게 늘어난 검색어를 말하고 네이버의 경우 1분간 검색 횟수 증가 ‘비



지난 10월 14일 서울시청에서 열린 행정안전위원회의 서울시에 대한 국정감사에서 의원들이 조국 법무부 장관 사퇴를 다룬 뉴스 속보를 보고 있다. ©뉴스1

율’이 높은 검색어 목록을 만들어 이를 ‘급상승 검색어’란 목록으로 공개한다.⁶⁾ 이런 방식의 목록에서는 100명이 1분 전에 한 번씩 검색하다 두 번씩 검색한 검색어가 1000명이 1분 전과 지금 모두 한 번씩 검색한 검색어보다 상위에 자리 잡는다. 간단히 말해 ‘조국수호’나 ‘조국구속’이 급상승 검색어가 되었다는 건 그저 그 검색어를 입력한 사람들이 1분 전보다 얼마나 늘어났는지 정도만 대략 알려주는 것 외에는 별 의미가 없다. 고작 그 정도가 여론이라면 전 세계의

5) 안 오스터 저, 한용학·이재진 역, 《미디어 자유는 기본권이다》, 커뮤니케이션북스, 2017.

6) 네이버, <실시간 급상승 검색어 서비스의 변화를 안내드립니다>, 2018.10.10, https://blog.naver.com/naver_search/221374430038

언론, 커뮤니케이션 분야 학계, 업계 종사자들의 상당수는 진작 백수가 됐을 것이다. 댓글도 실검도 여론이 아니긴 마찬가지다. 사람들이 일반적인 의미에서 어떤 시점에 특정 문제에 관한 공중 내의 개개인이 가진 의견의 집합이 여론이라고 했을 때,⁷⁾ 언론이 실검 이슈 기사화에 열을 올리는 건 언론의 여론 반영과는 하등 관련이 없는, 좋게 말해 취재력 낭비 내지는 헛짓에 불과할 뿐이다.

독자 압박에 따른 정파성에 휘둘리지 말아야

두 번째로 비판받아야 할 것은 정파성의 문제다. 한국 언론이 정파성으로 비판받은 것은 어제오늘의 일이 아니다. 하지만 여기서 문제 삼는 것은 특정 언론사가 “사회 구조와 여기에 영향을 미치는 공공 사안에 대한 상대적으로 일관된 입장과 태도”⁸⁾를 견지하는 것, 즉 정파성을 갖는 것 자체는 아니다. 개인적으로 언론이 정파성을 갖는 것은 문제가 아니라고 본다. 아니, 인간이나 언론이나 애초부터 정파성을 가지지 않는 것 자체가 불가능하다. 어떤 사물이나 사안을 절대적인 객관성에 근거해 인식할 수 없는 인간은 매사를 입장, 관점에 근거해 파악할 수밖에 없고, 이는 모든 언론사도 마찬가지이기 때문이다. 이 때문에 언론의 정파성을 ‘정당한 정파성’과 사회적으로 인정받을 수 없는 ‘정당하지 못한 정파성’으로 구분하는 경우도 있다.⁹⁾ 그리고 실제로 대부분의 사람들은 정파성의 정도와 방향을 일정한 수준에서 유지하는 언론사를 정파성 그 자체로 비판하지 않는다. 수십 년 전부터 뉴욕타임스는 주로 민주당과 가까운 입장의 기사를, 워싱턴타임스는 공화당과 가까운 입장의 기사를 많이 게재해 왔지만 이런 경향은 각 언론사의 특징 중 하나로 간주된다.

정파성이 문제가 되는 건, 그것 때문에 미디어가 이용자가 이슈의 전모를 파악하는데 중요한 정보를 왜곡하거나 고의적으로 전달하지 않으려 할 때다. 한겨레의 주니어 기자들이 편집국장 등 국장단이 고의적으로 조 전 장관 관련 이슈 검증보다 감싸기에 급급했다며 공개적으로 비판하고 나섰던 이른바 ‘조국 보도 참사’ 사건은 이 문제가 언론사 외부로 불거진 사례다. 이것도 따지고 보면 언론과 여론의 관계 문제다. 언론사의 지지자, 또는 구독자의 의견을 핵심 여론으로 간주하고 이를 기사에 반영하려던 언론사 내부의 움직임이 여기에 동조하지 않는 다른 내부의 움직임과 충돌한 것이기 때문이다.

그리고 이 사건에 관심을 가져야 하는 건 이런 일이 어느 매체에서건, 특히 상대적으로 규모가 작고 매출 구조가 취약한 언론에서 언제든지 발생할 수 있기 때문이다. 이미 한겨레는 몇 차례 지지자들의 심기를 거슬렀다가 독자들의 절독 선언 포화를 맞은 적이 있다. 2017년 직책이 없는 사람을 기사 작성 원칙대로 ‘~씨’라고 했다가 그런 일을 겪었고, 2010년 한 대담 코너의 제목에 ‘관 장사’라는 말을 그대로 옮겼다가도 그랬다. 이번 사건의 발발에는 이 사건들의 기억도 일정 부분 작용했을 가능성이 있다. 실제로 조 전 장관 임명 직전에 한겨레에 접수된 절독 요청 300여 건 중 100여 건이 논조를 절독 사유로 꼽았다고 한다.¹⁰⁾

그럼 한겨레 외에 다른 언론사들은 조 전 장관과 관련된 정파성으로 인한 편향적 정보 전달의 문제에서

7) 빈센트 프라이스·도널드 로버츠 저, 김영석 역, 《여론과 현대사회》, 나남, 1996.

8) 김영옥, 〈한국 언론의 정파성과 사회적 소통의 위기〉, 《한국언론학회 심포지움 한국 사회의 소통 위기:진단과 전망》, 2011.

9) 8)과 같은 책.

10) 최승영, 〈한겨레 기자 100명 ‘조국 보도’ 난상토론… “대화는 의미 있었다”〉, 기자협회보, 2019.9.11.

“

댓글도 실검도 여론이 아니긴 마찬가지다. 사람들이 일반적인 의미에서 어떤 시점에 특정 문제에 관한 공중 내의 개개인이 가진 의견의 집합이 여론이라고 했을 때, 언론이 실검 이슈 기사화에 열을 올리는 건 언론의 여론 반영과는 하등 관련이 없는, 좋게 말해 취재력 낭비 내지는 헛짓에 불과할 뿐이다.

”

완전히 자유로웠을까. 확증할 수는 없지만 그렇지 않은 경우가 꽤 있을 것이라 생각한다. 특별히 눈에 띄는 확인도 되지 않는 저열한 내용의 보도들, 사실과 의견이 전혀 구분되지 않는 기사들이 몇 있었다. 이에 대해선 한국 기자의 전반적인 수준이나 취재력이 그렇다고 생각하는 것보다 언론사의 정파성 때문에 잠시 기자와 편집자의 눈이 멀었다고 생각하는 것이 나을 것 같다.

실체 없는 여론 아닌 진짜 여론 취재해야

결국 문제는 ‘언론은 어떻게 여론을 반영할 것인가?’로 귀결된다. 물론 언론이 여론을 반영하는 방법에 대한 정답은 있을 수 없다. 기자와 언론사, 각자가 처한 취재 현실에 부딪치며 최선의 방안을 찾아야 할 것이다. 다만, 일련의 조 전 장관 보도들을 통해 하지 말아야 몇 가지는 분명해진 듯하다. 먼저 실검과 같은 실체 없는 다수인지, 소수인지 알 수도 없는 목소리에 부화뇌동해서는 안 된다. 다음으로 독자의 의견만 고려해 기사를 만들고 보도하는 것도 안 될

일이다. 전자는 잠시 인터넷 트래픽을 끌어올려 광고 수익을 얼마라도 언론사에 보태줄 수도 있겠다. 하지만 장기적으로는 편집국의 취재력을 분산시켜 중요한 기사 작성에 투입될 자원을 줄이고 독자에게도 ‘어뷰징 기사를 남발하는 삼류 언론사’ 이미지를 심어준다. 후자는 언론사 스스로 독자의 범위를 소수 집단으로 제한함으로써 미래의 저변 확대의 가능성을 차단한다. 그런 차원에서 “언론에 ‘내 편다움’을 바라면 안 된다”는 지적¹¹⁾은 절대적으로 옳은 말이다. 이런 일은 어느 쪽이건 중국에는 언론 전반에 대한 시민들의 신뢰를 낮추고 언론 내부의 회의감과 자괴감만을 낳을 뿐이다. 그리고 언론은 여론을 파악해 기사 자체나 논조에 반영한다는 점에서 여론도 하나의 엄격한 취재의 대상으로 간주해야 할 필요가 있다고 생각된다. 빌 코바치(Bill Kovach)와 톰 로젠스틸(Tom Rosenstiel)은 저널리즘 활동의 핵심 원칙으로 ‘사실 확인 규율’, ‘취재하는 대상으로부터의 독립’, ‘권력에 대한 독립적 감시’ 등을 제시한 바 있는데,¹²⁾ 이들을 여론의 반영과 관련해 ‘여론에 대한 포괄적이고 면밀한 취재’, ‘여론으로부터의 독립(여론에 휩쓸리지 않기)’, ‘독자의 압력에 대한 독립 내지는 감시’ 등으로 바꾸어 이해해도 좋지 않을까. 📰

11) 김고은·김달아, 〈조국 신상보도 과한 측면 있지만... 언론에 ‘내 편다움’ 바람 곤란〉, 기자협회보, 2019.10.9.

12) 빌 코바치·톰 로젠스틸 저, 이재경 역, 《저널리즘의 기본원칙》, 커뮤니케이션 북스, 2014.