

<제72차 언론인권포럼>

“보도댓글, 어떻게 개선되어야 하나”

일시 : 2022년 11월 11일 (금) 오후 2시
장소 : 한국언론진흥재단 미디어교육원 2층 누리실
주관 : (사)언론인권센터
후원 : 한국언론진흥재단

사회 : 백미숙 (서울대 기초교육원 교수)

발제 : 조아라 (언론인권센터 활동가)

'성범죄 및 아동학대 사건에 대한 포털 댓글 현황'

박진우 (건국대학교 교수)

'공론화의 장, 댓글의 문제와 개선방향'

최이숙 (동아대학교 교수)

'댓글창- 인권을 보호하면서 독자를 잃어가는 공간이 될 수 있을까?'

토론 : 김위근 (퍼블리시 최고연구책임자)

이수연 (큰길 공동법률사무소 변호사)

이혜미 (한국일보 기자)

장운재 (서울여대 교수)

성범죄 및 아동학대 사건에 대한 포털 댓글 현황

조아라(언론인권센터 활동가)
이정환(언론인권센터 자원활동가)
이하은(언론인권센터 자원활동가)

지난 6월 30일 언론인권센터는 <'2차 피해' 유발하는 보도의 문제점 : 성범죄, 아동학대 보도를 중심으로> 세미나를 통해 성범죄와 아동학대 범죄 보도의 문제점을 살펴봄과 동시에 해당 기사들의 댓글 현황에 대한 내용들을 발표하였다. 범죄 예방 대책에 대한 공론화나 제도적 방안을 마련하는데 초점을 두기보다는 선정적이고 자극적인 사건의 나열에 집중하고 있는 보도들의 문제들이 해당 댓글에서는 더욱 폭발적이고 자극적인 언어들로 나타나고 있음을 모니터링을 통해 확인할 수 있었다. 결국 댓글은 초창기의 기대와는 달리 공론장을 형성할 수 있는 가능성에서 멀어지고 있으며, 특히 2차 피해를 유발할 수 있는 성범죄와 아동학대 범죄 보도에 대해서는 댓글의 관리가 무엇보다 필요하다고 판단하였다.

앞선 세미나를 시작으로 언론인권센터에서는 논평 및 기고문을 통해 댓글 관리의 필요성을 지속적으로 주장하였고, 언론사의 댓글 관련 정책의 변화를 이끌어내고자 언론인 심층인터뷰를 통한 연구 작업을 진행하였다. 이와 함께 7월부터 10월까지 보도된 성범죄와 아동학대 범죄 중 3건을 골라 해당 사건을 보도한 기사를 수집하였고, 해당 기사에 달린 포털(네이버 뉴스) 댓글을 모니터링하였다.

1. 안희정 전 지사 출소 보도

'안희정 전 지사 성폭력 사건'과 관련하여, 가해자의 출소 시기를 전후하여 (2022.07.28 ~ 2022.09.12) 보도된 기사 총 102건의 포털 댓글(네이버 뉴스)을 수집하여 분류하였다. 해당 사건의 가해자와 피해자가 명확하고 가해자의 가해 사실이 인정, 형이 확정되어 만기 출소를 한 상황임에도 불구하고 피해자에 대한 2차 가해가 꾸준히 이어지고 있었기 때문에, 해당 출소 보도의 댓글을 모니터링하여 현황을 파악할 필요가 있다고 판단하였다.

총 10,900건의 댓글을 수집하였고, 개중 포털 댓글 시스템에 따라 부적절한 내용으로 삭제된 것과 작성자 본인이 삭제한 것을 제외한 8,127건을 내용에 따라 총 3가지 항목으로 분류하였다. 내용에 따라 중복하여 분류할 수 있도록 하였다. 해당 댓글의 내용 속 가장 많이 등장하는 단어를 시각화하여 다음 이미지와 같은 결과를 얻었다.

hoho****	2022.08.04	불쌍한 안희정. 요즘 나쁜 여자들 많아요. 남자분들 조심하세요.
thom****	2022.08.04	솔직히, 같은 남자로서 안희정 불쌍하다. 성관계 싫었으면 침부터 거절했어야지.
hyg3****	2022.08.03	안희정...아까운사람...&불쌍한사람...내심참신하고괜찮다싶었는데... 미투사건으로희생된사람... 암튼고생많았수다. 앞으로참회하고잘되길바라겠소.
sr29****	2022.08.04	솔직히 50대이상 남성들 중에...안희정보다 더 깨끗한(?) 자가 몇이나 될까?...석연치 않은 미투로 아까운 인물 하나가 지는구나!

2) 성폭력 피해자에 대한 직·간접적인 공격

해당 사건의 피해자를 직·간접적으로 공격하는 내용의 댓글을 분류한 결과, 전체 8,127건 중 1,474건이 집계되었다. 해당 내용에는 ‘바람’이나 ‘불륜’ 등으로 해당 사건의 성폭력 가해/피해 사실을 부정하는 댓글을 포함하였다.

0	성폭행	0.9940770864
1	아니다	0.9933928251

그림 3 ‘불륜’ 키워드를 기준으로 한 상관유사도 분석

0	불륜	0.9940771...
1	아니다	0.9935715...

그림 4 ‘성폭행’ 키워드를 기준으로 한 상관유사도 분석

‘성폭행’과 ‘불륜’이라는 단어를 기준으로 각각 상관유사도 분석을 진행한 결과, 댓글 내용 속에서 두 단어 서로 간의 상관관계가 높고, 두 번째로 높은 단어가 ‘아니다’로 나타났다. 이는 댓글의 내용 중 해당 사건을 ‘성폭력이 아니라 불륜’이라고 언급하는 댓글의 비중이 높기 때문이다.

이는 피해자에 대한 2차 가해일 뿐만 아니라, 성폭력 가해자의 가해 사실을 축소하는 것이기도 하다. 실제로 해당 사건 피해자와 피해 사실에 대하여 공격적인 표현을 포

해 ‘피해’를 받은 결과라고 보거나, 오히려 정치적 공방 속에서 ‘희생’되었다고 보는 내용이 포함되어 있다.

이 때문에 해당 내용으로 분류된 댓글 대다수는 1), 2)의 내용을 함께 포함하고 있다. 총 2,444건의 댓글 중 가해 사실에 대한 옹호 및 축소 내용을 함께 포함한 경우는 약 59%(1,458건)에 달했고, 피해자에 대한 공격적 표현을 포함한 경우 역시 약 11%(276건)를 차지했다.

song****	2022.07.28	공작정치의피해자불륜을성폭행으로뒤집어씌워서조국을대권주자로만들려고 가지치기 당하고 참 인생 기구하다 문씨 라인에 선 이상 자살당하지 않은걸 감사하며 살아야할듯
lko6****	2022.08.02	같은편들에게 철저히 토사구팽 당한거지...아무리봐도 이혼녀와 불륜으로 보이는데...
mh_i****	2022.08.02	이게 무슨 성폭행이냐. 정치발목 잡기 판결이지. 내주위 대부분 사람들은 그냥 불륜이라 칭한다
junn****	2022.08.02	불륜이 강간이되고, 문죄인과 운동권 주사파들에게 도전장 냈다 개 발린꼴

2. 인하대학교 성폭력 사망 사건

인하대학교 성폭력 사망 사건과 관련하여, 사건이 발생한 직후의 시기를 중심으로 (2022.07.16~2022.07.27) 보도된 기사 총 173건에 대한 포털 댓글 43,359건을 수집하고 분류하였다. 사건의 양상이 잔혹하고 일부 언론의 자극적이고 선정적인 초기 보도가 확인되었기 때문에 댓글의 양상 역시 현황을 파악할 필요가 있다고 판단하였다.

이에 포털 댓글 시스템에 따라 부적절한 내용으로 삭제된 것과 작성자 본인이 삭제한 것을 제외한 31,583건을 내용에 따라 총 4가지 항목으로 분류하였다. 내용에 따라 중복하여 분류할 수 있도록 하였다.

1) 가해자를 대상으로 한 폭력적인 내용

가해자를 대상으로 한 폭력적인 내용을 포함한 댓글을 집계한 결과, 총 4,666건이 집계되었다. 해당 분류에는 가해자의 처벌 수위에 관한 언급부터 가해자 및 가해자 가족에 대한 악마화 및 인신공격 등이 포함되어 있다.

해당 내용 중에서 가장 많이 언급된 단어는 ‘사형’(약 46%, 2,161건), ‘공개’(약 21%, 1,015건)다. ‘공개’의 경우 ‘신상 공개’, 또는 ‘얼굴 공개’ 등의 형태로 언급되었다. 두 키워드는 성폭력 가해자에 대한 엄벌을 요구하고 처벌의 수위를 높여야 한다는 내용이 해당 분류의 댓글 대다수를 차지하고 있다는 것을 보여 준다.

jisk2****	2022.07.15	본보기로대공포로공개처형해야해사형을받아도 집행을안하니 막무가네. 막죽이잖아 개목숨보다 못한 사람목숨우짤꼬
ayst****	2022.07.15	얼굴 공개하고 광화문 광장에서 공개 거세및 참수형에 처합시다.대대손손부끄러운 줄 알아야 다시는 저런일뻘합니다.
j_m_*** *	2022.07.16	신상 공개 하세요 감형받으려고 머리 굴려서 자수한거 영악하네 낙인 찍읍시다
drea****	2022.07.16	악마 신상공개하고 석방없는 무기징역 해주세요인간도 아닌 놈

2) 피해자를 대상으로 한 직·간접적 공격 및 2차 가해

피해자를 대상으로 한 직·간접적 공격 및 2차 가해를 포함한 내용을 집계한 결과, 총

832건이 집계되었다. 해당 분류에는 해당 성폭력 피해의 책임을 피해자에게 일부 전가하거나, 피해자의 발견 당시 상황 및 사건 경위에 대해 일부 언론이 보도한 자극적인 표현을 그대로 반복하여 서술한 내용 등이 포함되어 있다.

beau****	2022.07.15	젊은 아가씨가 죽은것도 끔찍한데 나체라니 ? ㅠ 부모는 피를 토하는 심정일듯
mgs5****	2022.07.16	성폭행? 증거있냐 합의하 가능성도 있는거아님?
muju****	2022.07.16	그런시간에 그런장소에서 그런사람과 술을 마시다 당한 범죄.
dobo****	2022.07.20	아니 야밤에 남녀가 술을??? 저런 일 당하는게 자연스럽다.... 왜 술을 마셔?? 그것도 남자랑??

3) 지역/학교/성별 등에 대한 혐오 및 차별 표현

댓글 중 지역이나 학교, 성별에 대한 혐오 및 차별 표현을 포함한 내용을 집계한 결과, 총 2,663건이 집계되었다. 혐오 및 차별 표현은 지역, 학교, 성별 등 크게 세 가지와 관련된 것이 대다수를 차지하였다.

지역 혐오 및 차별 표현의 경우, 사건이 발생한 지역에 대한 비하 및 차별과 동시에 일부 커뮤니티와 SNS를 중심으로 퍼진 ‘가해자의 고향’ 지역에 대한 내용이 포함되어 있다. 사건 초기 가해자가 밝혀지지 않은 상황에서 보도된 기사의 일부 댓글 속에서는 가해자를 외국인으로 추정하면서 이와 관련된 여러 차별 표현을 사용하는 것 역시 일부 확인할 수 있었다. 학교의 경우 ‘학교 수준’이라는 표현과 함께 ‘지잡대’와 같은 비하 표현이 확인되었다.

성차별 표현의 경우 해당 사건을 직접적으로 다룬 기사보다 해당 사건과 관련한 여성 정치인의 발언 및 ‘여초 커뮤니티’의 사건 애도 화환과 관련된 내용 등을 다룬 기사에서 중점적으로 확인되었다.

k2dp****	2022.07.15	학교내 조선족이거나 중귀짱깨짓이지
skyb****	2022.07.15	인천은 절라도에서 온 이민자와 중공에서온 조선족과 짱게족이 넘쳐서 그래.
junh****	2022.07.17	인천 하와이 지잡...
repp****	2022.07.17	광주 출신이랍니다. 전라도 답네요
1992****	2022.07.18	페미는 엠생들만하는 정신병
geni****	2022.07.18	페미년들 오지네 사람이 죽은 걸 가지고 정재의 도구로 삼으려고 하네 ㅎㅎ

4) 성폭력 사건의 구조적 문제를 흐리는 내용

댓글 중 다양한 방식으로 성폭력 사건의 구조적 문제를 흐리는 내용을 집계한 결과, 총 14,662건이 집계되었다.

해당 분류에 전체 댓글의 46%를 넘는 댓글 수가 집계된 데에는 분석 대상이 된 기사와 일부 관계가 있다. 총 173건의 전체 기사 중 14건의 기사가 여성 정치인의 “인하대생 사망 사건, 정치인·대통령·법원 모두 공범”이라는 발언을 보도한 것이었는데, 이 기사들의 댓글이 총 16,093건에 달했고, 해당 발언에 대한 오독이 댓글의 대다수를 차지했기 때문이다. 이는 인하대학교 성폭력 사망 사건과 관련된 조사 대상 댓글 수의 50%를 넘는 비율이다.

mulg****	2022.07.16	?? 이걸 그냥 성욕에 돌아버린 놈이 불쌍한 어린 여자애 강간치사 한거야. 무슨 법원이랑 정치인이랑 대통령이 공범이래 ㅋㅋㅋㅋ 오히려 너를 의원직으로 올린 민주당이랑 너랑 공정 없애고 나라 망치는 공범인건 알겠다 ㅋㅋ
sype****	2022.07.16	뭔 사건만 생기면 사회구조적 문제로 몰아가는 것도 이젠 지친다. 태초부터 범죄는 있어왔고
rpoi****	2022.07.17	난 공범아니란다 한심한ㄴ
taow****	2022.07.17	범죄자 한놈이 저지른 범죄를 왜 아무런 관련도 없는 사람들에게 다 뒤집어 씌움??? 뭘 개소리래?? 근데 아빠정장은 왜 입고 나온거임?? ㅋ
kkp0****	2022.07.17	왜 모두가 공범이나? 모두 공범이면 너도 공범이다 니가 자수해라.. 무슨 일이 생기면 남 탓하기 바쁘지..

cool****	2022.07.17	난 그들에게 잘못된거 없다. 내가 왜 공범이 되어야 하나? 일면식도, 인천에도 살지 않는다. 민주당은 제발 어른이 미안해, 우리의 잘못 같은 말 좀 쓰지마라. 내가 왜 저런 범죄로 인해 죄책감을 느껴야하나? 어처구니가 없네.
----------	------------	--

3. 완도 일가족 실종-사망 사건

완도 일가족 실종-사망 사건과 관련하여, 사건 직후부터 (2022.06.24~2022.07.13) 보도된 기사 총 99건에 대한 포털 댓글을 수집하고 분류하였다.

해당 사건은 초기에 실종 사건으로 보도되었고, 일부 보도에서 사건의 배경이 된 지역이 함께 언급되었다. 실종 아동 및 가족에 대한 추측과 선정적 루머가 유포될 우려가 있는 상황이었으며, 해당 지역 역시 꾸준히 지역 차별 및 혐오의 대상이 되어 온 지역이었기 때문에 댓글의 현황을 분석할 필요가 있다고 판단하였다. 이후 아동 살해 후 자살 사건으로 밝혀지면서 해당 사건의 언론 보도, 댓글을 아동학대 사건 보도의 측면에서 파악하기 시작하였다.

실종 사건으로 처음 보도된 이후 여러 정황이 포착되면서 보도 방향 역시 조금씩 변화하였고 그에 따라 댓글의 내용도 달라졌기 때문에 보도 시점을 크게 세 단계로 나누어 댓글을 분석하였다. 사건 보도 초반부, 일가족의 차량이 발견된 시점을 중심으로 한 사건 보도 중반부, 해당 사건의 여러 맥락이 추가로 보도된 사건 후반부로 기사를 나누고, 해당 기사의 댓글을 수집하고 분석하였다.

개중 포털 댓글 시스템에 따라 부적절한 내용으로 삭제된 것과 작성자 본인이 삭제한 것을 제외한 9,341건을 대상으로 분류 작업을 수행하였다. 내용에 따라 총 4가지 항목으로 분류하였고, 중복하여 분류할 수 있도록 하였다.

1) 지역 차별 및 혐오 내용

지역 차별 및 혐오 내용을 포함한 댓글을 집계한 결과, 총 1,820건이 집계되었다. 해당 항목으로 분류된 댓글에는 사건의 배경이 된 지역에 대한 차별 및 혐오발언이 포함되어 있다. 해당 1,820건 중 91%에 달하는 1,657건의 댓글이 사건 초기 보도에서 수집, 분류된 것이다.

‘위험한 곳’, ‘사람 사는 곳이 아닌 곳’ 등의 표현부터 인근 지역에서 발생한 강력 범죄 사건 및 이를 다룬 미디어 콘텐츠 등을 언급하며 차별 및 혐오를 조장하는 내용을 확인할 수 있었다.

seok****	2022.06.25	전라도는 일반인들이 상상하지 못하는일이 비일비재하다..신안 광주 완도....정상적인 사람은 피하시는게 좋을듯...에휴 일가족 세명을...
cptm****	2022.06.25	조선족들도 지리고 쉬쉬한다는 전라도...ㄷㄷㄷㄷ
yc30****	2022.06.25	영화 곡성이 왜 그렇게 무서웠는가 생각해보면 전남 곡성이어서였다
sukj****	2022.06.25	까고 보니 전라도네 진짜.. ㄷㄷ 클릭 전에 또 전라도일까 하고 했는데 진짜 전라도였노... 까보전은 과학..
qudw****	2022.06.28	오오미 우덜 흥어들은 모른당께롱! 힝힝 니가 이제부터 춘식이여!

2) 사건의 정황에 대한 선정적, 자극적인 추측 등을 포함한 내용

사건의 정황에 대해 자극적이고 선정적인 추측 등을 포함한 내용을 집계한 결과, 총 485건이 집계되었다. 특히 사건 보도 초반부의 댓글이 485건 중 415건에 달하는 등 (약 85%) 대다수를 차지했으며, 1)과 같은 지역차별 및 혐오를 함께 동반한 경우가 192건(약 39%)을 차지했다.

jsha****	2022.06.24	내일 새벽에 새우나 흥어 잡는 배 찾아보면 있을 거야
park****	2022.06.24	빨리찾으세요..혹시 가족 염전노예 팔린거 아닌지요.그지역은 사람을 팔고사고도 모르는척.알면서도 모르는척하는 민주화 성지 입니다.
itsc****	2022.06.25	절라도네 어디 섬마을에 팔아버렸든가 장기매매 햇겠지 아우 절라도
star****	2022.06.25	완도 거기 인신매매로 악명높은 섬 아니냐? 추적60분 그것이알고싶다에도 단골로 나오는 섬인데 왜 하필 거기로 갔어

3) 정치인 및 정당에 대한 소모적인 비난

해당 사건의 경위나 정황에 대해 정치인 및 정당에 대한 소모적인 비난을 덧붙이는 내용을 집계한 결과, 총 354건이 집계되었다. 이 항목으로 분류된 댓글은 가족의 경제적 상황 등이 보도된 시점을 감안하여도 비교적 시점 별로 고르게 분포하는 것을

확인할 수 있었다.

drgo****	2022.06.25	문재인 저 가족 실종될때 모하고 있었냐 진상을 밝혀라
hori****	2022.06.28	문재앙이 만든 지옥도의 희생자들이다. 삼가 고인들의 명복을 빕니다.
zhen****	2022.07.13	아니다윤석열이정부에서 뭔가 있어 철저히 조사해봐야 한다
muna****	2022.07.25	윤 취임 3달만에 가족끼리 줄줄이 사탕이라..그 영험한 무속인 힘이라도 ..남은 5년 걱정된다.

4) 아동의 부모 및 유가족을 고려하지 않은 비난

본 사건의 경우 아동 살해 후 자살 사건이라는 점에서 아동의 부모가 가해자인 사건이지만, 동시에 부모 및 유가족에 대한 과도한 비난이 가해질 경우 아동에게도 2차적인 피해가 발생할 수 있다. 이에 따라 아동의 부모를 대상으로 한 비난 및 유가족을 고려하지 않은 원색적인 비난 등을 포함한 댓글을 집계한 결과 총 249건이 집계되었다. 이 중 213건(약 85%)이 사건 중반, 후반부에 집중되어 있었다.

qpla****	2022.06.25	한달동안 저탄체험을 간 부모가 비정상.
pobi****	2022.07.13	존 나 죽을때까지 민폐인가족 ㅋㅋ
love****	2022.07.13	저 부부XX은 지옥에 가는것도 아깝다. 화장해서 뼈가루를 죄수들있는 감옥 바닥에 뿌려서 그 죄수들이 뼈가루를 밟고다니도록 해야한다! 평생 원혼이 하늘로 승천못하고 감빵서 썩게해야한다!
ebli****	2022.07.25	능력없으면 짜지르지좀마라 피붙이 자기손으로 죽이려고 날는거나 ㅋㅋㅋㅋ

4. 2차 피해 예방하는 댓글정책으로 변화해야

언론인권센터는 언론보도 피해자를 돕는 과정에서, 2차 피해를 막기 위해 언론사 및 포털의 댓글 관리가 필요하다는 문제의식을 발전시켜 왔다. 2차 가해는 언론 보도 뿐만 아니라 댓글에서도 벌어지고 있으며, 그 양상 역시 각종 혐오발언부터 피해자의 신상 유포나 악의적인 루머의 재/생산에 이르기까지 다양하다. 이는 언론 보도의 2차 가해만큼이나 피해자에게 깊은 상처를 남긴다.

성폭력과 아동학대는 피해자의 주체성과 존엄성을 극히 훼손하는 사건임에도, 일부 언론 보도는 물론 사건 보도에 댓글까지도 그 심각성을 제대로 인지하지 못하고 있는 것으로 보인다. 언론인권센터는 언론과 뉴스 포털, 그리고 시민 사회 모두 이 문제의 자세한 현황을 들여다보고, 함께 해결해야 할 시점이라고 판단하였다.

성범죄 사건 2건과 아동학대 범죄 1건에 대한 댓글을 수집하고 분류한 결과, 성범죄 보도의 댓글에서는 피해 및 가해 사실을 축소하고 왜곡하는 등, 성폭력 문제의 구조적 측면을 무시하고 피해자에 대한 2차 가해로 간주될 수 있는 내용을 재생산하는 모습이 확인되었다. 성폭력 가해자를 엄벌하라는 내용 역시 성폭력의 근본적인 원인에 주목하는 것이라기보다는 분노의 표출에 가까워 보인다.

아동학대 보도 역시 관심과 애도의 댓글들이 오히려 피해 내용을 반복하거나 자극적인 추측을 유포하면서, 해당 피해자는 물론 유사 사건의 피해자들에게도 정신적 피해를 유발할 우려가 있었다. 이 뿐만 아니라 해당 사건과 직접적인 관련이 없음에도 불구하고 각종 혐오 발언이 뒤엉켜 되풀이되고 있는 모습 역시 확인할 수 있다.

두 종류의 사건 보도 댓글에서 공통적으로 나타나는 지점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 성폭력 사건과 아동학대 사건 모두 댓글에서 가해자에 대한 강도 높은 분노를 확인할 수 있었다. 그러나 피해자에게 책임을 전가하는 것은 물론, 가해자에 대한 격렬한 분노 역시 성폭력과 아동 학대의 사회 구조적 측면을 드러내지 못한다. 구조적인 면에 대한 분석과 이에 대한 고려 없는 가해자에 대한 엄벌주의는 근본적이고 제도적인 개선책으로 이어지지 않는다.

둘째, 지역 차별, 성차별 등 한국 사회에 퍼져 있는 차별과 혐오가 댓글에서도 꾸준히, 그리고 격렬하게 표출되고 있었다. 사건과 보도의 내용과 무관하다고 할지라도 차별과 혐오 발언은 댓글란에서 반복된다. SNS나 인터넷 커뮤니티에서 퍼진 내용을 그대로 댓글이 받아쓰는 경우도 있었다.

셋째, 사건과의 관련성을 막론하고 정치적·정파적인 내용을 담은 댓글의 수가 많다. 이번 조사에서 다룬 ‘안희정 전 지사의 성폭력 사건’ 보도 댓글은 가해자 출소 시점의 보도만을 대상으로 수집, 분류한 것이었다. 즉, 해당 사건의 가해자가 명백했고, 가해자가 성폭력 가해 사실로 이미 형을 다 마치고 나온 시점의 기사였다는 것이다. 그럼에도 불구하고 가해자가 전 정치인이라는 이유로 사건 자체를 성폭력 사건으로서

제대로 인식하지 못하거나 그러지 않는 댓글들의 비중이 매우 높았다. 인하대학교 성폭력 사망 사건 역시 박지현 전 민주당 비대위원장의 “우리 모두가 공범입니다”는 발언과 그 메시지의 핵심을 제대로 이해하지 못하거나 정파적으로 이해한 댓글이 많이 확인되었다. 해당 정치인의 성별이나 나이, 학력 등을 겨냥한 원색적인 비난 역시 많았다.

도입 초기 건전하고 생산적인 공론장으로서의 역할이 기대되었던 언론 보도 및 기사의 댓글란이지만, 이와 같은 현황을 볼 때 지금의 댓글 및 댓글란은 토론 및 토의의 장 보다는 차별과 혐오, 분노를 쏟아내는 장소가 되어가고 있다. 물론 모든 댓글이 그러한 내용을 포함하고 있는 것은 아니며, 기사 및 보도의 문제점에 대한 적극적인 피드백을 제공하거나 다른 댓글의 혐오와 차별을 지적하는 등 개선의 움직임을 보이는 댓글 역시 존재한다.

그럼에도 불구하고, 댓글란에서 재생산되고 있는 혐오의 문제, 특히 성폭력 및 아동학대와 같이 사회적 약자에게 가해지는 폭력 및 범죄를 다룬 기사의 댓글에서 반복되고 있는 2차 가해의 문제는 이와 같은 자정적 움직임이나 시민의식의 개선만으로는 역부족이다. 최근 포털 자체에서도 댓글의 내용을 필터링하거나 삭제하는 등 시스템 차원에서의 움직임을 보여주고 있으며, 언론사에서도 일부 카테고리의 기사에 대해서는 댓글을 막아놓는 등의 정책을 시행하고 있다. 이런 움직임들이 확산되어 보다 근본적이고, 신중한 댓글 관리 정책이 논의되어야 할 것이다.

제72차 언론인권포럼, <보도 댓글, 어떻게 개선되어야 하나>

공론화의 장, 댓글의 문제와 개선 방향

박진우

(건국대학교)

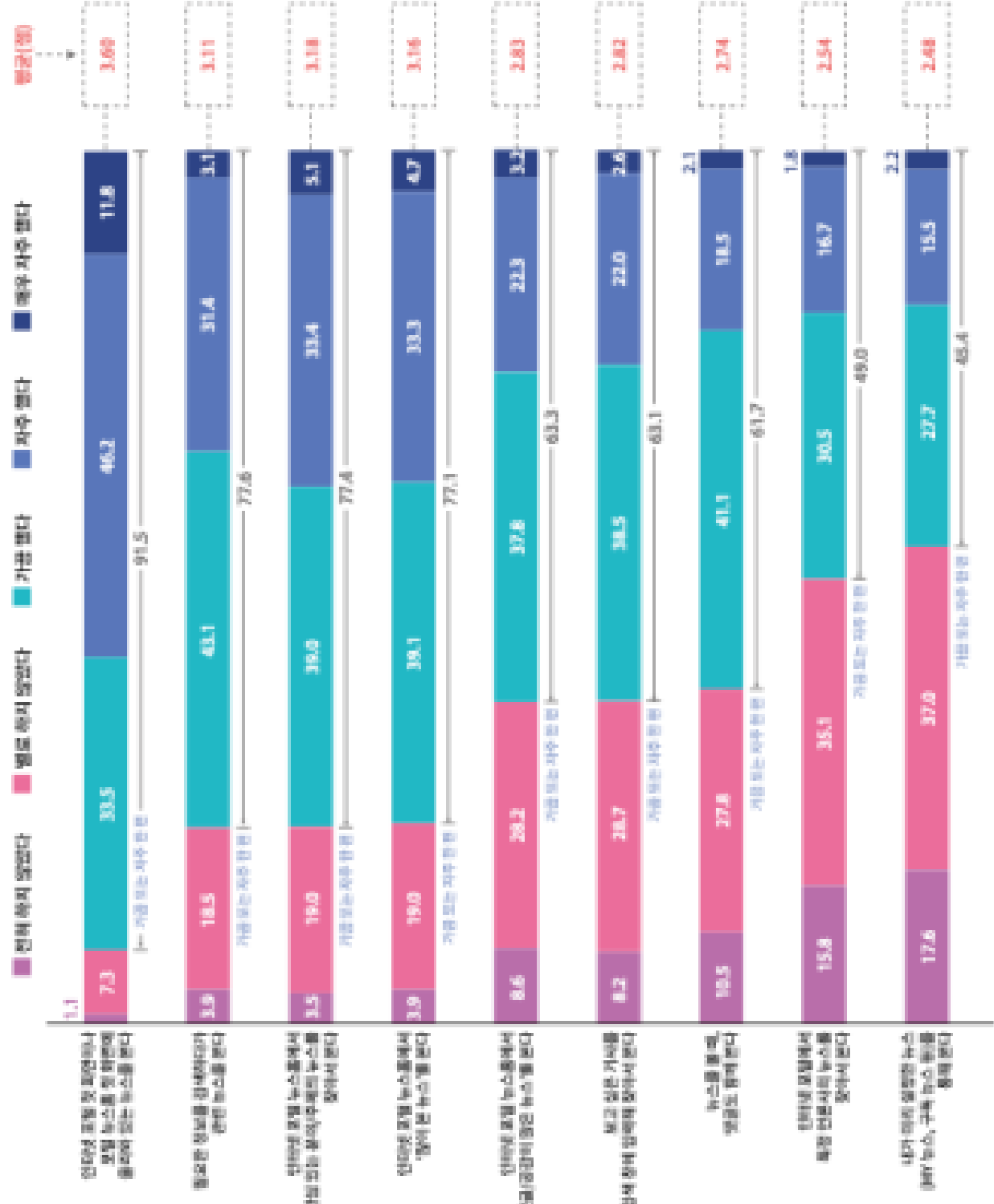
□ 뉴스와 뉴스 댓글 (1)

- '웹 2.0' 세대의 인터넷 공론장을 대표하는 시민들의 참여 영역
- '뉴스 수용자'라는 지위에 머물렀던 대중들이 자신의 의견을 적극 표출할 수 있는 공간으로 활용하였던 대표적인 수단
- 디지털 액티비티의 속성 : 뉴스 접촉과 동시에 진행, 익명의 대중을 향한 활동, 시간적 항상성 및 공간적 편재성 등

□ 뉴스와 뉴스 댓글 (2)

- 인터넷 공론장으로서의 역할에 대한 오랜 기대 : 뉴스와 더불어 게재된 댓글을 통해 해당 이슈에 관한 추가적인 정보의 획득, 익명의 타인들의 의견 혹은 여론 분포에 대한 파악, 언론이 해당 이슈를 다루는 구체적인 속성 등에 대한 정보의 획득
- 댓글은 따라서 뉴스 소비와 직접 결합된 활동으로, 그 자체로 인터넷 뉴스 소비의 핵심적인 영역으로 부상하였음.
- 뉴스 댓글 역시 '저널리즘 콘텐츠의 일부'라는 인식의 확산
- 2021년 <언론 수용자 조사> : 뉴스와 댓글 소비가 동시에 이루어지는 현실(한국언론진흥재단, 2021, p. 23).

□ 뉴스와 뉴스 댓글 (3)

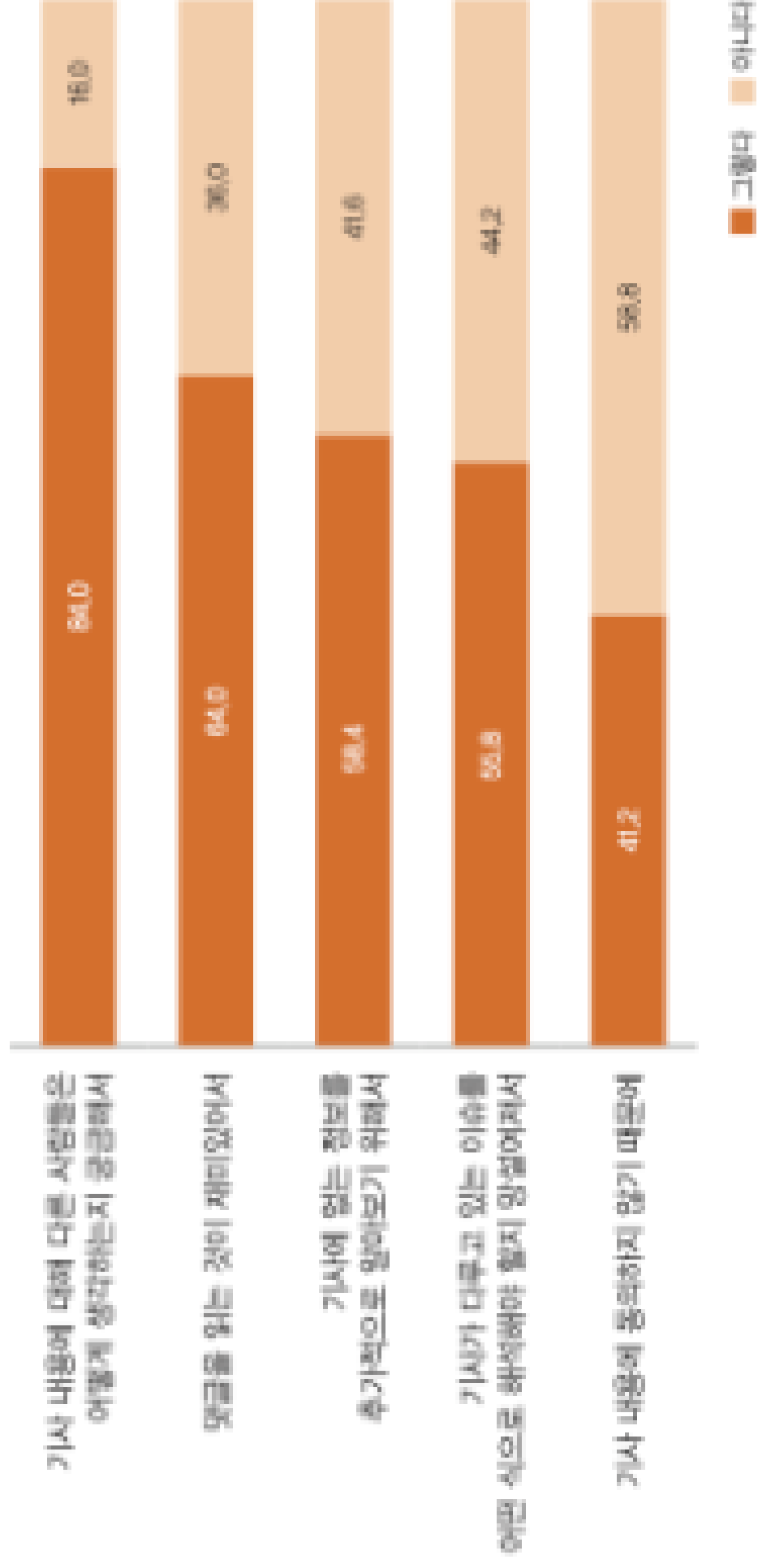


*한40 귀하여서는 지난 1주일 동안 인터넷 포털에서 다음과 같은 방법으로 뉴스를 얼마나 자주 보셨습니까?

□ 뉴스와 뉴스 댓글 (4) - 뉴스 댓글의 '순기능'

- 온라인 공론장에서 시민 참여(participation)의 확대 : 소수자, 소수의견의 피력 가능성 증대 및 이를 통한 의견 다양성 확대
- 숙의(deliberation)의 기회 제공 : 다양한 의견에 접한 시민들의 심사숙고 기회의 증대
- 타인의 의견 및 사회 전체의 여론 파악의 실마리를 제공
- 사회적 이슈에 대한 뉴스 이용자 개인의 의사결정에 직접적인 도움을 제공
- 언론인 및 언론사에 대해 유의미한 피드백의 제공 : 기사 내용의 오류, 보도 방향의 편향성 등에 관한 이용자들의 반응을 실시간으로 체크하고 이를 바탕으로 교정할 수 있는 기회의 제공
- 김선호, 오세욱(2018a; 2018b) : 여론 분포에 대한 관심, 그 자체의 흥미, 추가 정보의 추구 현상

□ 뉴스와 뉴스 댓글 (5)

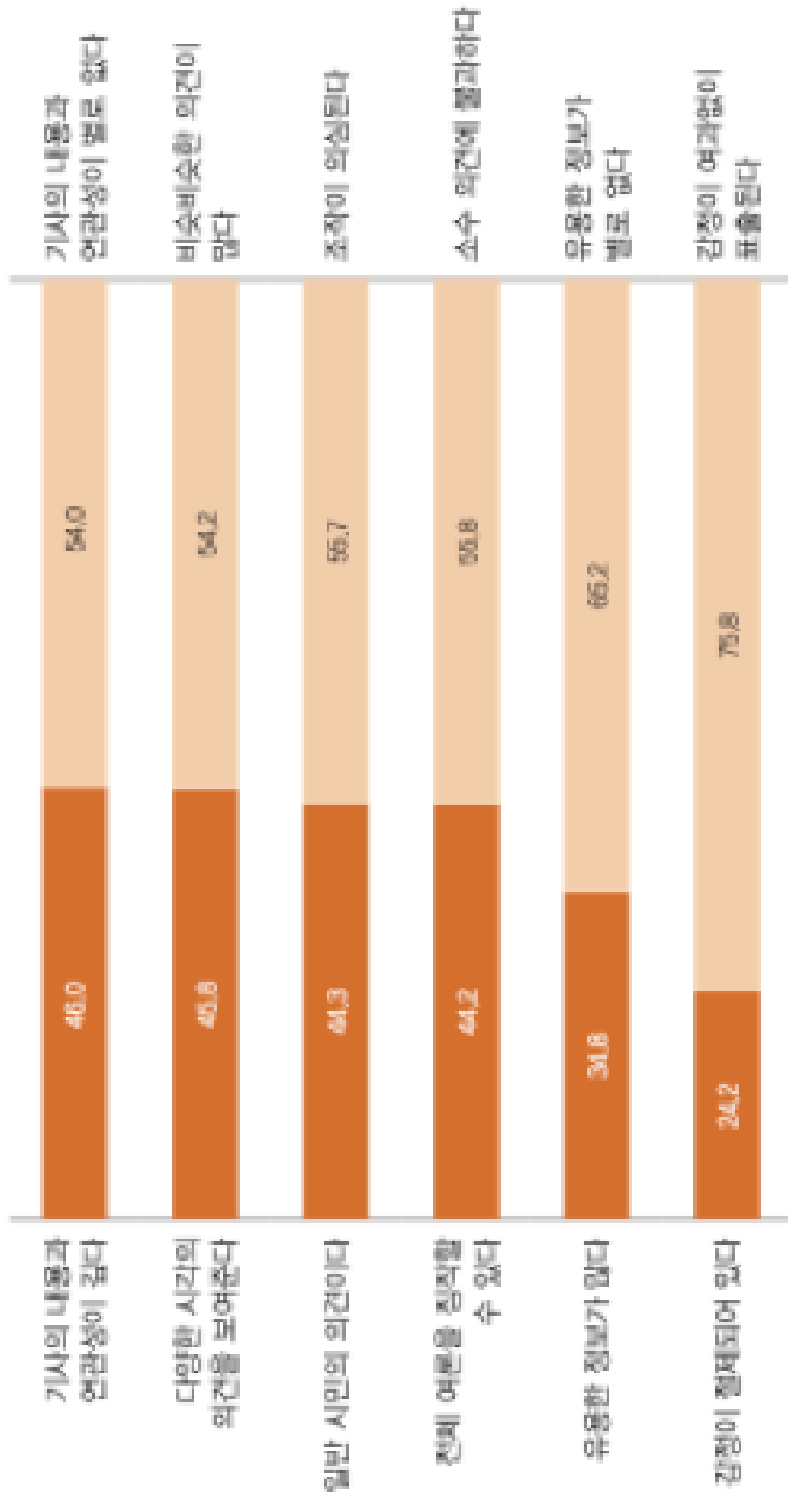


* 출처: 김선호 - 오세훈, 2018

□ 뉴스 댓글에 관해 제기되는 쟁점들 (1)

- 댓글의 대표성 문제 : 특정 집단이 댓글 작성에 지나치게 적극적으로 측면.
- 오주현(2018) : 전체 인터넷 뉴스 이용자의 8%만이 실제 댓글 작성 경험이 있음.
- 한국언론진흥재단(2021) : 남성, 50대, 고학력, 고소득, 화이트칼라 계층이 가장 적극적.
- 댓글 내용의 정보성에 대한 부정적 의견 : '유용한 정보가 별로 없다', '감정이 여과없이 표출된다' 등 (김선호, 오세욱, 2018)(뒷면 도표).
- 댓글 자체가 기사 내용에 대한 부정적 의견을 담고 있는 경우가 많아서, 이것이 뉴스 자체의 신뢰도 평가를 저하시키는 측면 (이은주, 장윤재, 2009).

□ 뉴스 댓글에 관해 제기되는 쟁점들 (2)



• 출처: 김선호 · 오세욱, 2018

□ 뉴스 댓글에 관해 제기되는 쟁점들 (3)

- 댓글의 통한 감정 표현(분노 등) 문제가 지속적으로 제기되어 왔음.
- 악플, 욕설 등 댓글을 통한 특정 집단을 향한 혐오표현의 확산이라는 문제.
- 언론인을 향한 혐오표현 : 댓글을 통한 분노 표출이 차츰 언론인을 직접 향하고 있음.
- 해외 언론의 경우, 이러한 이슈에 대해 뉴스 댓글 섹션 자체의 폐지(CNN, Reuters 등), 혹은 댓글을 허용하는 일부 기사의 지정(뉴욕타임스 등) 등으로 대응하고 있음.
- 국내 언론사 및 포털 사이트의 대응 : 댓글 실명제, 선거 시기의 댓글 정책의 엄격화, 네이버의 언론사별 댓글 선택 옵션의 도입(2018), 연예/스포츠 뉴스의 댓글창 폐지(2020), <한겨레>의 성범죄 관련 기사 댓글창 폐지(2021), 댓글 관리 외주화 등

□ 뉴스 댓글에 관해 제기되는 쟁점들 (4)

- 댓글창의 폐지가 유일한 해법인가? 댓글의 정보성과 피드백 기능은 여전히 고려할 필요가 있음.
- 부적절한 댓글에 대해 누가 어떻게 대처할 것인가? 부적절한 댓글에 대한 차단/삭제 기능이 포털 사이트에서 과거보다 훨씬 광범위하게 이루어지고 있음. 언론사의 비용 요인, 대중들의 표현의 자유 문제는 여전히 미해결.
- 댓글 배열 방법의 개선이 필요할까?
- 정치적인 '조작' 사건에 대해 대응할 수 있는가? 2012년 국정원 댓글조작 사건, 2018년 '드루킹' 사건 등.
- 댓글을 둘러싼 문제가 소셜 미디어로 이동하고 있지 않은가?
- <뉴욕타임스>와 같은 제한적인 댓글 운영 방식은 국내에 도입 가능성이 없는가?
- 댓글이 "인권을 보호하면서 독자를 읽을 공간이 될 수 있을까?"

인권보호와 이용자 참여 두 마리 토끼를 잡을 수 있을까?

-포털 댓글창에 대한 현장기자들의 목소리를 중심으로

최이숙(동아대, SOCIO21@GMAIL.COM)

목차

01 들어가며

02 현재: 기자들의 목소리를 통해 본 현재의 댓글 창

03 대안: 무엇을 어떻게 할 수 있을까?

BEST 연출편다이라고 있었는데 강아지 뒷모습 켜다 2020-11-02 23:43 신고	7770	4
BEST ㅋㅋㅋㅋ 강아지 마지막에 너무 자연스럽게 뒷모습으로 보고있어 ㅋㅋㅋㅋㅋㅋ 아! 울웃하다가 터져버 췌간야오 ㅠ 2020-11-03 00:14 신고	5200	5
BEST ㅠㅠㅠㅠ ㅠㅠㅠㅠㅠㅠ 고퀄리티 작화와 짜는 연출을 저 강아지 그러려고 쓴 사람 같으심 ㅠ ㅠㅠ ㅠㅠㅠㅠ 2020-11-03 10:39 신고	4650	6
BEST 딱! 순정민화! 블리세 나왔서 ㅋㅋㅋㅋ 준비하고 있었는데 ㅋㅋ 강아지 때문에 ㅋㅋㅋㅋ 취소다 ㅠㅠ ㅠㅠ ㅠㅠ ㅠㅠ ㅋㅋ 개웃기네 2020-11-02 23:41 신고	3308	4
BEST 수고했다. 외톨이 강아지 오를까지 인공히면되지? 2020-11-05 11:09 신고	3212	5

Part1 들어가며

- 한겨레의 성범죄보도 포털 댓글창 폐지가 쏟아올린 질문
- 연구 방법

1. 한겨레의 성범죄 보도 포털 댓글 댓글 페이지가 쏟아올린 질문

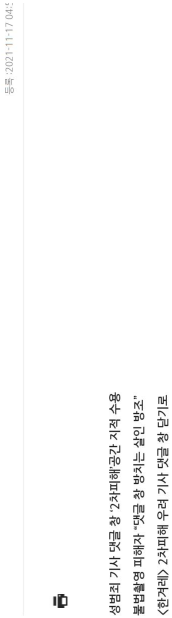
2021년 11월 27일

- “〈한겨레〉는 △성범죄 사건 등 피해자의 2차 피해가 예상되는 기사의 경우 △기사에 피해자가 부득이 등장해 해당 피해자의 2차 피해가 우려되는 기사에 한해 개별기사 댓글 창 닫기 기능을 활용할 방침이다”

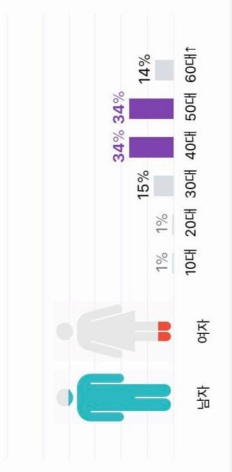
제기되는 질문

- 지금의 저널리즘의 환경 속에서 언론의 취재원, 사건 속 피해자 보도의 범위는 어디까지일까?
- 이용자 참여가 가능/중시되는 저널리즘 환경 속에서 언론 보도의 책임이란 무엇인가? 이는 현재의 언론 환경 속에서 어떻게 실행될 수 있을까?
- 범죄보도의 목적과 책임-사건의 실제적 진실 접근, 해당 이슈가 제기하는 의제/질문 설정, 범죄 피해가 ‘당신’의 문제가 아닌 ‘우리’의 문제라는 인식 확산, 피해자에 대한 연대와 공감의 창출-과 댓글창 폐지는 어떠한 관계가 있을까?
- 현장 기자에 대한 보호는 어떻게 이뤄져야 할까?

네이버에 뜬 ‘한겨레’ 성범죄 기사 댓글창 답습니다



누가 댓글을 썼을까요?



댓글을 입력해주세요

네이버뉴스 댓글창 캡처

네이버가 각 언론사에 개별 기사 댓글 창 온오프(ON/OFF) 기능을 제공하기로 했다. 포털 상범죄 기사 댓글 창이 2차 피해의 공간이 되고 있다는 지적에 따른 것이다. 네이버는 그동안 언론사에 독선형 댓글 창 온오프 기능만 제공해 특정 기사 댓글 창만 켜고 끄는 것은 불가능했었다. 이제 댓글을 통한 2차 피해 예방이 기술적으로 가능해졌다. 이에 따라 〈한겨레〉는 2차 피해가 예상되는 기사를 신병에 댓글 창을 닫는 등 책임있는 조치를 취하기로 결정했다.

2. 연구 방법

7인의 현장 기자/디지털 부서 담당자와의 심층 인터뷰

- 9월~10월까지 줌/전화/대면인터뷰 방식으로 진행
- 젠더 담당, 아동학대 보도 담당자 인터뷰 후 스노우볼링 방식으로 진행
- 평소 본인/기자들의 댓글에 대한 인식과 경험, 각 사의 댓글 창에 대한 관리 현황, 한겨레 성범죄 보도 댓글창 폐지에 대한 의견, 향후 포털 댓글 관리에 대한 의견 등에 대해서 질문

	연차/성별	업무경험		연차/성별	업무 경험
A	8년차, 여	젠더 담당	E	17년차/여	정치, 사회, 디지털 /현 디지털부장
B	9년차, 여	젠더 담당	F	20년차/여	정치, 사회/디지털 콘텐츠 생산
C	12년차, 남	아동학대, 기획 보도	G	23년차/남	이용자 관여팀장
D	16년차, 여	디지털부 팀장			

1. 기자들의 댓글에 대한 인식

현장 언론인의 댓글에 대한 인식1- 대부분 댓글 무관심

- 일반적으로 기자들의 경우, 자기가 쓴 기사에 대한 댓글을 안 보는 경우가 많음 (모든 기자)
- 저연차 젊은 기자들의 경우, 댓글 읽고 관심 But 고연차 기자들의 경우 댓글 무관심(B, F, G)
- 취재(경험 있는) 기자 5인 중 댓글에 대해 1명은 '더 이상 읽지 않는다' & 3명을 댓글에 적극적 & 1인은 스트레이트 부서 근무시 댓글을 읽지 않다가 인터넷부 중심 보도를 하면서 댓글의 순기능에 대해서 경험하게 되었다고 언급함.
- 디지털 부서 담당자들의 경우, 댓글에 대해서 중요한 의미-독자 반응, 이용자 참여, PV 등의 차원에서-를 부여함.

기자들의 댓글에 대한 인식1: 댓글로 에너지로 뺏기고 싶지 않음. 세력다툼의 장으로서의 댓글

"어쨌든 젠더 이슈를 계속 혼자 쓰던 상황이고 그때(2018년-19년) 당시 사건이 터졌잖아요 안희정 특히 안희정 이런 미투 사건 이런 기사를 계속 썼을 때 달리는 댓글이라는 것이 사실 뻔해서 굳이 그걸 읽는데 저의 에너지를 낭비하면 안 되겠다 (중략) 제목 대중 봐, 배댓글 분위기 봐, 그리고 그냥 그런 레토리를 반복하거나... 그게 저는 그런 생각이 들 적도 있어요 이게 정말 이 사람의 진실한 성찰의 결과와 고민의 결과에 의전일까 그게 아니라 뭔가 이 싸움의 전장이 마련이 됐으니까 여기에 어쨌든 내가 조금 나와 조금 더 가까운 전선이 여기가 있잖아요. 그럼 그냥 그 전선에 내가 힘을 보태는 방식으로 댓글을 쓰거나 좋아요를 눌러주는 것 같다는 생각이 들어요 그래서 과연 기사의 관점이 달라진다고 해서 댓글에 엄청난 영향 받고 댓글을 달고 엄청나게 댓글 판도를 바꿔버릴 어떤 그거에 영향을 미치나 아니오라고 생각하고 그런 거 그냥 그 전선을 어떻게 강화하고 싸워서 세력 다툼을 할 것인가의 장이라는 생각이 좀(B)

1. 기자들의 댓글에 대한 인식

기자들의 댓글에 대한 인식2: 독자 반응의 확인, 오보에 대한 수정, 제보 및 후속보도 아이디어의 공간

“댓글에 순기능 일 수도 있는데 저희는 또 이제 오보를 지적하는 기사를 많이 쓰잖아요 그러다 보니까 ‘내가 틀린 걸 썼으면 어떡하지’ 이런 거에 대한 불안감이 크거든요 그리고 혹은 ‘내가 놓친 게 있으면 어떡하지 이런 거를 되게 불안하게 여기는데 그렇게 하면서 댓글을 많이 보게 된 것 같고’ (A)

댓글은 기사에 대한 독자의 반응을 확인할 수 있는 통로이다(A, C, D, E, F)

“팩트가 잘못된 게 있는데 놓친 건 혹시 없는지 혹은 기사 방향을 잘못 잡은 건 없는지 그 외에 제가 생각하지 못한 다른 입장에서의 이야기는 또 추가로 없는지 (중략)그러니까 그런 실제 현장에서 어떤 다양한 이야기들이 또 있는지 이런 것들을 좀 파악할 수 있는 그런 통로라고 생각을 해요 그래서 예를 들면 간병인 관련 체험을 해서 그 간병인의 어려운 점에 대해서 썼더니 이제 환자 입장에서 비싼 간병비라든지 그러고도 제대로 안 해서 뒷돈을 더 줘야 되는 문제라든지 이런 것들이 댓글에 막 달리거든요 그러면은 관련된 것들을 추가 취재해서 또 쓸 수 있고 그랬더니 원래 기사보다 더 많은 댓글이 달리기도 하고 피드백을 제대로 해줘서 고맙다 이런 반응도 있고 그런 거 자체가 이제 소통이 되고 기사 자체에 대한 신뢰를 좀 담보해 줄 수 있다든지 이런 역할을 하는 것 같기도 합니다”(C기자)

1. 기자들의 댓글에 대한 인식

기자들의 댓글에 대한 인식3:기자과 독자 간의 community 형성의 공간

저는 이제 기자들마다 다르긴 할 텐데 저는 댓글을 아주 중요하게 생각하는 편이거든요. 거의 기사를 온라인에 송출하자마자 계속 댓글 반응을 살피고 읽고 이제 원래 그렇지는 않았는데(중략) 제가 정치부 사회부 이런 스트레이트 부서 주로 있었거든요 그때는 댓글이 얼마나 달리는지 확인은 하지만 일일이 기사 내보내자마자 확인을 하고 이러지는 않았어요 그리고 이제 그때는 댓글들이 뭔가 이제 제 스트레스의 원인이 되거나 기사와 상관없는 댓글들이 많이 달리니까요(중략) 콘텐츠 기획으로 인터넷 기사를 담당하면서 그 기사에 대한 의견을 다는(중략) 댓글을 읽으면서 이제 독자들이 기사를 읽고 자기 생각을 어떤지를 자기 기사를 댓글로 쓰더라고요 그러니까 댓글들이 수적으로 많기도 했지만 하나의 댓글마다 분량도 충실했어요. 그래서 (중략) 댓글을 거의 다 읽어봤죠. 그리고 나니까 제가 그 기사를 쓴 기자로서 가만히 있을 수가 없었던 거예요. 그래서 이제 제가 댓글을 달았어요. 이 기사를 쓴 아무개 기사인데 여러분 댓글에 어땠다 그랬더니 거기에 대댓글 기능이 있잖아요 대 댓글이 달리고 또 제 댓글에 좋아요를 누르는 독자들도 생기고, 그래서 이제 그게 좀 동기부여가 된 거죠(중략) 정리하면, 독자하고 중요한 소통의 도구가 된다는 걸 느꼈고 저 개인에게도 동기부여가 되고 또 구체적인 피드백의 증거이기도 하고 기사의 신뢰도를 높이는 효과도 있고 또 악플을 좀 막고 본래적 의미의 댓글을 쓰고 싶게 만드는 일반 그런 독자들로 하여금 그런 분위기를 만드는 데도 영향이 있다고 생각을 합니다(F)

2. 기사의 유형과 댓글

댓글창의 반응은 기사의 게시양상, 유형, 주제, 인물 등에 따라 달라짐.

- 포털 메인에 게시되는 댓글의 경우(ex-다음) 같은 기획물이라도 독자의 반응이 다르게 나타남
- 정치기사의 경우, 제목만 읽고 댓글러들끼리 막 싸우는 경향이 발생. 댓글창은 세력 다툼의 공간 & 악플도 많이 발생(B, D, E)
- 젠더 이슈라도 너무나도 명백하고 입증된 사건(예를 들면 N번방, 신당역 비난의 댓글이 이전에 비해서 줄었음(B)
- 지역의 기획기사, 심층 인터뷰 기사의 경우 훈훈한 댓글, 선풀이 불러오는 경우가 많음.
- “공들여 쓴 기사”에는 반응이 없거나 악플이 덜 달리지만, 갈등적 요소가 있는 젠더 이슈의 경우 공들여 쓰더라도 댓글창의 논의 각본은 그대로 유지하는 느낌이 많이 듦(B, G)
- [이슈에 따라] 다르기는 해요 그러나니까 가장 격렬한 반응이 오는 건 딱 젠더랑 정치 기사예요.(중략) 다른 이슈를 다룰 때는 훈훈한 것도 많이 달리고 이렇게까지 격렬하게 분노를 표현하는 댓글 같은 건 잘 안 달리고 반응이 다 없을 때도 많고 소수가 달릴 때도 있고 그랬는데(중략) 딱 정파성이 되게 뚜렷한 경우 그리고 이제 젠더처럼 지금 치열하게 싸우고 있는 이슈인 경우 그래서 그 경우 수도 많고 그 어떤 뭔가 표현하는 감정의 정도도 훨씬 크고 막 그런 것 같아요[기사 접근 방법에 따라] 한 90%는 차이가 없는 것 같아요 그러나 좀 다른 대안을 하거나 조금 더 어쨌든 성평등 관점에서 쓰려고 노력하는 기사들은 이 기사들 응원한다는 성 대부분의 여성 독자들도 의 댓글이 조금 더 많이 달리는 편은 있어요(중략) 90% 정도는 그냥 싸우고 비난하고 그러니까 왜냐하면 그 젠더 이슈에 대해 되게 약간 알려지지만 반응을 보이는 이들도 레토릭이 정해져 있잖아요.’ 왜 우리 다 잠재적 가해자 취급을 하나 여자만 죽냐’ 등 페미니즘을 대항하면서 그들이 만들어낸 주요 경고한 논리들이 이미 이제 자리를 잡았다고 생각을 하거든요 그게 그냥 댓글 창에서 반복이 돼요(B)

2. 기사의 유형과 댓글

기자들은 댓글창이 “폭발”하거나 “갈등의 공간”으로 만드는 유형의 기사는 따로 있다고 언급함

“독자들이 많이 이제 관심을 갖고 댓글을 다는 기사들이 있거든요. 많이 보는 기사랑 많이 댓글을 다는 기사와 또 좀 다른 것 같은데 많이 댓글을 다는 기사는 주로 이제 공분을 부르는 기사들이라든지, 자기 자기한테 직접적으로 뭔가 손해가 오는 그거와 관련된 기사들이라든지 혹은 양쪽의 대립이나 갈등과 관련한 거라든지, 말도 안 되는 법안 이런 것들이라든지 갑질, (중략) 좀 참견할 만한 접점이 좀 많은 영역인 경우에 이게 댓글이 달리는 것 같아요. 그래서 의견을 막 제가 쏟아내고 싶은 주제인 경우 그러니까 오히려 기획이나 속보나 이런 것보다도 주제에 따라서 좀 많이 그 댓글이 많이 달리는 게 기사들이 좀 많지 않나라는 생각이 들어요(중략) 또 사안의 중대성에 따라서 좀 다른 것 같아요 그런 것 같습니다 그래서 역으로 생각하면 그런 거를 좀 언론사들이 이용해서 갈등을 죽인다거나 댓글을 유도하는 거나 이런 경우도 있죠 그래서 그런 건 좀 악용하는 게 아닐까 생각도 들고”(C기자)

선정적인 보도, 제목에 대해서는 기자/피해자에 대한 악플이 더 달림

“[Q] 자극적인 제목이 달리면 댓글이 차이가 있나요? 당연히 차이가 있죠. 좀 이렇게 좀 선정적으로 달면은 기자 욕하는 또 피해자라든지 가해자를 욕하는 댓글들이 조금 더 많이 달리죠 조금 하게 무난하게 기사를 달면은 이제 좀 악플이 조금 덜 달리는 경향이 있어요.(D)

3. 젠더 데스크의 운영과 댓글

젠더 데스크의 운영과 댓글

- 젠더 데스크의 운영 이후 그동안 당연시 되었던 젠더 편향을 없애기 위해 노력, 선정적인 표현을 활용하지 않기 위해 노력하고 놓치는 부분들을 잡아주는 역할을 함(C, F).
- 범죄, 사건 사고 기사에 대해 해당 피해자/인물에 대한 인식 공격은 줄어 들고 있음.
- “저희 회사는 젠더 데스크도 있잖아요. 젠더 데스크가 있으니까 일단은 여섯 피해자들 가해자들 어떤 성별이 안 드러나게 해야 되는 게 커지고(중략) 교통사고도 만약에 50대 김모 해서 가호에 여가 있으면 김 여사 이래가지고 나쁜 댓글이 엄청 달리는데 그냥 50대로만 가니까 그런 경우에 이제 김 여사와 관련된 그래도 그 외중에 이거 분명히 여자가 운전했다. 그런 건 있죠 그렇지 않은 그건 추측일 뿐이고 직접적으로 하지는 않거든요. 그러니까 이제 그런 것들에 한 번 이렇게 쿠션을 한 번 하니까 그분들은 조금 나쁜 댓글은 조금 덜 달리고 있지 않나”(D)

4. 기자/언론사의 포털 댓글에 대한 개입 및 관리

기자들의 댓글에 대한 개입

1. “첫번째 댓글은 내가 단다”

“그게 그 전에는 전문신문 달다가 2018년에 000시작하면서부터 아마 제 기사에는 꼭 거의 나가자마자 항상 달기 시작해 8시에 표출되면 8시에 바로 달고 그래서 그날 그러니까 이게 나중에는 독자들도 인식을 하시고 댓글이 좀 늦게 단다거나 하면 오늘은 00기자가 좀 늦게 왔다 이렇게 얘기를 하기도 하고 그러더라고요 그래서 그게 근데 신기하게 항상 그게 독자들이 추천을 누르고 베풀어 되는 편이어서 이게 항상 상위에 올라가 있었고, 그래서 거기에서 댓글로 이제 제게 또 댓글에 댓글을 달기도 하고 이런 식으로 소통을 좀 했던 것 같아요”(C기자)

- 첫번째 댓글의 분위기가 사실상 해당 기사 댓글창의 분위기를 좌우하기 때문에 C의 사례의 경우는 사실상 기자가 댓글창의 분위기를 만드는 데 중요한 역할을 했다고 할 수 있음.

4. 기자/언론사의 포털 댓글에 대한 개입 및 관리

기자들의 댓글에 대한 개입

2. 각 댓글에 대한 동의/비동의를 표시함.

“제가 약간 좀 화가 나기도 하고 그래서 좀 제 나름의 실험을 해보자 이렇게 해서 네이버 댓글을 보통 많이 달리잖아요 그럼 거기 들어가면 그런 약간 좀 혐오 표현이나 여성 비하를 하는 표현이나 내 기사를 읽지도 않고 쓴 댓글에 대해서 이렇게 비공감을 누르는 거 있잖아요 그거를 엄청 빨리 다 놓어요 그리고 내 기사를 제대로 읽고 되게 그 취지를 이해하면서 더 좋은 정보를 주거나 혹은 이런 기사도 있는데 뭐 읽어보세요 이런 정보가 있으면 공감을 되게 빠르게 눌러봤어요 그거 되게 좀 오래했거든요 제가 로그인 안 하고 했는데 댓글에 어차피 한개밖에 못하니까 그렇게 해보면서 이제 좀 추위를 지켜보면은 확실히 그 혐오 댓글이나 이런 걸 비공감 눌러놓으면은 그 뒤로도 비공감이 되게 많이 고 그거를 이제 삭제하는 사람도 많은 거예요 내가 비공감 이걸 눌러봤죠 처음에 그리고 특히 아무도 표현을 안 했는데 내가 먼저 비공감 눌러 놓으면 그거가 나중에 다시 들어가 보면 그 댓글을 제가 삭제한 사람도 많은 거예요(중략) 내가 우리 회사에 그런 건 없지만 내 기사에 그런 댓글 보는 것도 싫고 그나마 좀 한번 실험 느낌으로 약간 해봤어요 근데 진짜 좀 저는 효과가 있다고 생각했어요”(A)

4. 기자/언론사의 포털 댓글에 대한 개입 및 관리

기자들의 댓글에 대한 개입

3. 기자들의 댓글창 개입에 대한 의견

- 댓글을 달아본 기자들(C, F), 댓글창에 개입해본 기자들은(A기자) 이러한 실천이 보도에 대한 댓글창의 분위기를 다르게 만든다고 보고 있음. 아울러 독자와의 건전한 소통이 모든 기사에서 이뤄질 수 없다고 보고 있음. 현재 기자들의 업무가 과중 되고, 온라인 공간에 대한 harassment가 지속되는 상황에서 기자들에게 댓글에 대한 모니터링나 독자 소통을 하도록 해야한다고 할 수는 없다고 봄(A, F기자)

4. 악플에 대한 취재원 보호

- 인물 취재를 한 기자의 경우, 인터뷰에 앞서 악플 우려에 대해서 충분히 이야기함. 인터뷰이들이 악플에도 불구하고 뭔가를 말하고자 하는 의도가 있는 사람들이기 때문에 미리 예견하고 잘 견뎌주었음. 악플이 많이 달린 경우, 선פל도 전달하면서 취재원을 보호하고자 하였음(F기자).

4. 기자/언론사의 포털 댓글에 대한 관리

언론사의 댓글에 대한 관리(by 디지털부서 담당자)

1. 언론사에 있어 댓글의 의미: 댓글이 없는 것 보다는 있는 것이 낫다.

- 댓글은 독자의 반응을 파악할 수 있는 가장 중요한 공간
- 댓글은 해당 언론사의 포털 내 PV(page view)와 밀접하게 관련이 되어 있음. 특히 방송보다는 신문 매체에서 상업적 측면에서 독자반응 확인의 측면에서 그 중요성이 더욱 큼. (방송의 경우 broadcast의 중요성이 크며, 시청률 조사를 통해 이용자 반응을 check)

2. 댓글 관리 1-포털 댓글에 대한 조직 내 모니터링

- 인터뷰이 중 디지털 팀 담당자들은 포털에 대한 모니터링을 하고 있음.
- 주요 업무: 기사 내 오류에 대한 수정 및 (후속) 기사 취재 아이디어를 제공 받음, 주요 이슈/기사에 대한 여론 반응 및 동향에 대한 모니터
- 조직 내 환류: 출고 부서 담당기자에게 통보, 담당 부서 부장을 통해 제작회의에 보고(D). 급하게 보도가 필요한 기사 생산 제안 또는 기사를 생산하기도 함(E), 회사 인트라넷에 관련 자료 공유(G)
- 문제: 소수의 인원이 이 일을 담당하고 있어서 안정적으로 진행됨. 모니터에 따른 피로도도 상당히 있는 편

4. 기자/언론사의 포털 댓글에 대한 관리

언론사의 댓글에 대한 관리(by 디지털부서 담당자)

3. 댓글 관리 3-표현에 대한 점검, 디지털 기사에 대한 Curation

- 해당 제목이 범죄 피해자에게 2차 피해를 유발할 수 있는 것인가에 대해서 디지털 팀에서(젠더 데스크와 함께) 끊임없이 점검함(D, E).
- 지면 기사의 작법과 디지털 기사의 작법이 다르다는 점을 기자들에게 주지시킴, 디지털 공간에서의 반응을 고려하여 기획 기사의 순서등을 정하기도 함(E)

4. 댓글 관리 4-댓글 창 닫기

- 현재도 기자들의 요청, 부서의 요청이 있으면 댓글창을 닫을 수 있도록 되어 있음(D, E, G)
- 해당 보도의 내용이 악플을 유발하는 내용(ex-쌍용차 파업보도), 기자들에 대한 비난 및 취재원/취재원 가족의 정신적 피해가 예상되는 경우 진행됨. (G)
- 때로는 예상치도 못하게 악플 피해에 노출되어 사후적으로 댓글창을 닫기도 함(D, G)

5. 한겨레의 댓글창 폐쇄에 대한 의견

피해자 보호와 저널리즘 책무성을 높이기 위한 시도로 평가 but 댓글창을 폐쇄가 2차 피해를 막을 수 있을까?

포털 댓글창을 막으면 각 커뮤니티 사이트로 퍼지게 됨. 차라리 “포털에서 관리하는 편”이 나을 수도 있음. 특히 포털에 댓글이 많이 달리면 좋은 기사로 인식되는 상황에서 아마 다른 언론사들이 쉽게 동참하기는 어려울 것으로 생각됨(D)

[연예기사의 경우] 연예를 체크를 하면은 댓글을 못 달게 되겠지만 생활문화 파트로 체크를 하거나 사회 파트로 내보내서 여전히 댓글을 달 수가 있거든요 그러니까 그런 것도 아마 많이 보셨을 것 같은데 어디 언론사는 연예로 나와서 댓글을 못 달게 돼 있는데 어떤 데는 또 댓글이 엄청 많이 달려 있고 그런데 댓글을 달고 싶은 마음이었죠] 이제 독자들이 오려면 한겨레의 시도가 좋다고 생각하고 있는데 보니까 부작용이 여전히 있는 것 같아요 제가 느끼기에는(중략) 저는 한겨레의 2차 가해가 예상되는 경우라든지 아동학대 사건에서 피해자가 존재하고 그로 인해서 특정되거나 신고자가 성폭행 위혐이 있다거나 이런 여러 가지 사례들이 많이 있는데 이게 어느 한 곳만 막는다고 해서 될 문제가 아니고 매체가 너무 많고 포털 사이트에 다 들어와 있고 이제 어디서든 달 수 있으면 사실은 효과는 미미하다고 생각은 하거든요 (중략) 포털 차원에서 어떤 사안에 대해서 다 달아버리겠다라고 하는 게 아니면 이게 언론사 자율에 맡기면 이게 좀 한계가 있는데 그런데 그럼에도 불구하고 저는 그렇게 하는 언론사들의 모습을 보여주는 게 언론계 좀 시사하는 바가 있기 때문에 의미 있다고 생각을 하는데... (C기자)

1. 언론의 보도 책임-이용자 참여영역까지 확대 될 수 있을까?

저널리즘 생태계의 변화-이용자 참여 환경은 부인할 수 없는 사실임(G)

기사 작법, 표현에 따른 독자 반응의 변화-뉴시성 기사, 선정적 보도 및 제목 달기 지양 필요

기자의 개입과 이용자 참여 양상의 변화-기자의 업무, 역할에 대한 질문을 제기

- 기자의 역할이 기사 생산에 머무는 것이 아니라 생산이후의 독자 소통의 영역까지 확대될 필요가 있음
- 하지만 현실적으로 이것이 가능할까? 기자들의 업무상 받게 되는 심리적 외상와 온라인 트롤링에 대한 대처는 있는가?의 문제는 따져봐야할 것임.
- 기사 보호를 위해 개인이 아닌 회사 계정으로 독자 참여 공간에 개입하는 방법(G)도 고려할 수 있을 것임

2. 포털의 관리책임 & 변화가 필요한 부분

현재의 포털에서 언론사가 할 수 있는 일은 답느냐 vs 여느냐일 뿐임.

언론사에 더 많은 권한을 부여-예를 들면 답는 기간 설정, 댓글의 curation 권한-가 필요하다고 언급.

- 단 큐레이션의 경우, 여론조작등의 불필요한 오해를 불러일으킬 가능성이 있음.
- 권한이 주어진다고 하더라도 조직 내에서 댓글창의 관리를 누가할 것인가의 문제는 남은 부분임

포털이 악성 댓글에 더 적극적으로 개입할 필요가 있음.

- 악성댓글 신고 누락자/제정에 대한 경고 및 삼진아웃제의 실시 등 제한
- 욕설 등에 대한 삭제 및 블라인드 처리에 보다 적극적으로 임해야
- 이와 관련된 논의기구등 필요함.