

## 일반 사회(공공장소)에서의 언어 예절

김태경

한양대학교 한국어문화원 원장

### 1. 머리말

우리는 사회생활을 하면서 늘 새로운 인간관계를 마주하게 된다. 이때 흔히 겪는 어려움 중 하나는 아마도 호칭이나 인사말 등 언어 예절에 관한 문제가 아닐까 싶다. 자주 보는 사이라면 일정한 호칭이 있겠지만 그렇지 않은 경우에는 상대를 어떻게 부르고 어떤 말을 쓰는 것이 좋을지 고심할 때가 많다. 지인의 가족을 만날 때, 식당이나 백화점 등 공공장소에서 직원을 부를 때, 길에서 처음 만나는 사람에게 양해를 구할 때 등 각각의 상황에서 참 다양한 말들이 쓰이고 있어서 어떤 말이 좋을지 선택하기가 쉽지 않다. 또한 무심코 사용하는 호칭이나 인사말이 상대에게 불편함이나 불쾌감을 주어서 인간관계에 부정적인 영향을 끼치기도 한다. 그러므로 일반 사회생활에서 의사소통이 효과적으로 이루어지고 의도치 않은 갈등이 생기는 것을 방지하기 위해서는 언어 예절에 관한 일종의 지침이 필요하다.

국립국어원에서는 이러한 언어 예절을 표준화하여 혼란을 바로잡고, 국민의 일상 언어생활의 어려움을 덜고자 《표준 언어 예절》(2011)을 발간한 바 있다. 《표준 언어 예절》(2011)은 2009년과 2010년 언어 예절에 관한 국어 사용 실태 조사 및 공개 토론회, 그리고 2011년 국어 심의회 보고를

거쳐 확정된 것으로, 호칭·지칭, 높임법, 인사말에 대해 사회적으로 공인된 표준을 제공하였다는 데 큰 의미가 있다. 하지만 현행 표준 언어 예절은 몇 가지 면에서 되돌아볼 필요가 있어 보인다. 최근 들어 새로운 직업의 출현, 서비스업의 발달, 수직적 사회 구조의 재편 등으로 인해 사회 구성원들의 인식이 변화하였고, 언어 예절의 양상도 이전과 많이 달라졌다. 이로 인해 현행 표준 언어 예절에서 권장하는 표현 중에는 거의 사용되지 않거나 요즘의 정서에 맞지 않는 경우도 적지 않다.

이러한 배경하에 새로운 언어 예절 표준안에 대한 필요성이 제기되었고, 지난해 국립국어원에서 《표준 언어 예절》을 개선하기 위한 기초 사업으로 <사회적 소통을 위한 언어 실태 조사>가 이루어졌다. 필자는 이 사업에 공동 연구자로 참여하여 가정과 사회에서의 언어 예절 실태 조사 및 분석을 수행한 바 있다. 이 글에서는 <사회적 소통을 위한 언어 실태 조사>(국립국어원, 2017) 조사 결과를 토대로 공공장소 등 일반 사회에서 통용되는 호칭·지칭어와 인사말, 높임법 등의 현황과 문제점을 살펴보고, 추후에 이루어질 표준 언어 예절 개정을 위한 시사점을 찾고자 한다.

## 2. 호칭과 지칭

### 2.1. 지인에 대하여

호칭어와 지칭어 사용 실태 조사에서 드러난 가장 두드러진 현상은 ‘제수씨’, ‘이모’와 같은 친족 호칭어가 가족이나 친족 관계의 범위를 넘어 사회 안에서 통칭 호칭어로 널리 쓰이는 일이다. 먼저, 친구의 아내를 부를 때 《표준 언어 예절》(2011)에서는 ‘아주머니’, ‘○○ 씨’, ‘○○○ 씨’, ‘○○(친구 자녀) 어머니’, ‘○○ 엄마’, ‘○ 여사(님)’을 쓸 수 있고, ‘제수씨’, ‘계수씨’라고 부르는 것은 적절하지 못하다고 보았다. 그러나 현실에서는 ‘제수씨’(62.6%)라는

호칭이 가장 많이 사용되고 있는 것으로 조사되었다. 다음으로 ‘○○ 씨’(28.5%), ‘○○ 엄마’(11.5%)가 비교적 많이 쓰이고 있었다. ‘○ 여사(님)’, ‘아주머니’ 등의 호칭은 사용률이 각각 5.6%, 4.8%에 그쳤다. 기타 응답으로는 ‘이름을 부른다’(0.2%), ‘형수(님)’(0.2%) 등이 있었다. 10대부터 60대에 이르기까지 모든 연령대에서 ‘제수씨’라는 호칭이 가장 많이 사용되고 있었으며, 특히 30~40대에서 이러한 호칭 사용 양상이 두드러졌다.

어머니나 아버지의 친구를 부를 때에도 ‘아주머니(아줌마)/아저씨(50.3%)’에 이어서 ‘이모/삼촌’(30.0%)이라는 말이 자주 사용되는 것으로 나타났다. 《표준 언어 예절》(2011)에서는 어머니나 아버지의 친구를 부를 때 ‘아주머니/아저씨, ○○(지역) 아주머니/아저씨, ○○(어머니 친구의 자녀) 어머니’ 등으로 부르는 것을 원칙으로 삼고, ‘아줌마, ○○(지역) 어르신, 선생님, 과장님’ 등으로 부르는 것도 허용한다고 되어 있다. 현실 언어에서도 《표준 언어 예절》(2011)에서 권고한 ‘아주머니(아줌마)/아저씨’의 사용 비율이 가장 높기는 하지만, 연령대별로 보면 조금 다른 사용 양상이 나타난다. ‘이모/삼촌’의 사용률은 젊은 층으로 갈수록 높아졌는데, 특히 10대에서는 ‘이모/삼촌’의 사용률이 59.2%로 나타나, ‘아주머니(아줌마)/아저씨’(46.9%)보다도 더 많이 사용되고 있었다.

이처럼 ‘제수씨’, ‘이모/삼촌’과 같은 호칭어는 가족이 아닌 지인을 부를 때에도 그 사용이 보편화되었고 특히 젊은 세대들 사이에서 큰 세력을 형성하고 있는 것으로 보인다. ‘제수씨’는 ‘동생의 부인에 대한 호칭·지칭어’이고 ‘이모/삼촌’은 각각 ‘어머니의 여자 동기’, ‘아버지의 남자 동기에 대한 호칭·지칭어’라는 점에서 친족이 아닌 사람에게 사용하는 것은 부적절하다고 보는 의견도 있다. ‘제수씨’ 등의 사용이 이러한 면에서 권장할 수 없는 호칭이기는 하지만, 부르는 대상의 이름을 모르는 경우에는 대안을 제시하기가 어렵다. 《표준 언어 예절》(2011)에서는 그런 경우에 ‘아주머니’, ‘○ 여사(님)’을 쓰도록 권장하고 있지만 이런 호칭이 화자와 청자 모두에게 자연스럽게

받아들여질지 의문이다. 또한 현재 통칭 호칭어로 인정되는 ‘아주머니/아저씨’도 원래는 친족 호칭어에서 유래한 사실로 볼 때, ‘제수씨’, ‘이모/삼촌과 같은 친족 호칭어 사용이 확대되는 현상 역시 시간의 흐름에 따른 자연스러운 변화의 결과로 볼 수 있을 것이다.

## 2.2. 직원과 손님 사이

《표준 언어 예절》(2011)에 따르면 식당, 상점 등의 영업소에서 손님을 부르거나 가리킬 때는 손님의 성별이나 나이에 관계없이 ‘손님’이라고 하고, 직함을 정확히 아는 손님일 때는 ‘과장님’, ‘○ 과장님’, ‘○○○ 과장님’처럼 직함을 부르거나 성명에 직함을 합쳐 부르고 가리킬 수 있다. 은행이나 관공서 측에서는 ‘손님’, ‘○○○ 님’, ‘○○○ 손님’으로 호칭하거나 지칭하는 것이 언어 예절로 되어 있다.

그런데 근래에는 ‘아버님/어머님’이라는 호칭이 확산되고 있다. 이처럼 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님’ 또는 ‘어머님’이라고 부를 경우, 손님 입장에서 불쾌감을 느끼는지를 조사한 결과, 불쾌감을 느낀다고 응답한 사람은 비교적 소수(22.4%)로 나타났다. 이를 통해 ‘아버님/어머님’이라는 호칭에 대해 불쾌감을 느끼는 사람은 그리 많지 않음을 알 수 있다. 그러나 불쾌한 정도에서는 응답자의 연령과 성별에 따라 차이가 관찰되었다. 먼저, 연령에 따라 살펴보면, 60대 응답자의 경우 불쾌한 정도가 가장 낮았고 40~50대 응답자는 다른 연령대에 비해 불쾌한 정도가 다소 높았다. 성별로는 여성이 남성에 비해 불쾌감을 더 크게 느끼는 것으로 분석되었다. 즉 ‘아버님/어머님’은 노년층에 대한 호칭이라는 인식이 있는 듯하다. 그러므로 듣는 이의 연령대와 성별에 따라 사용에 주의를 기울일 필요가 있어 보인다.

한때 병원에서 환자를 부르거나 은행이나 주민센터 등의 민원 창구에서 손님을 부를 때 나이에 관계없이 이름 뒤에 ‘씨’라는 의존 명사를 붙여서

불렀던 듯하다. 하지만 이제는 공공장소에서 이 호칭이 많이 사라졌다. 사회에서 특별한 직함이 없는 사람들을 부를 때 ‘씨’를 붙여서 말하다 보니, 이 말이 언제부터인가 대체로 지위가 낮은 사람들에게 쓰는 말이라는 인식이 생겼기 때문일 것이다. 그런데 실제로 공공장소에서 직원으로부터 ‘○○○ 씨’라고 불렸을 때 불쾌한 기분이 드는지 조사한 결과를 보면, 불쾌하다(16.7%)는 응답은 예상보다 많지 않았고, ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’로 답한 비율이 83.3%를 차지하였다. 특히, 10~20대의 응답자들은 다른 연령대에 비해 ‘○○○ 씨’라는 호칭에 대해 불쾌감을 느끼는 정도가 더 낮았다.

다음으로, 손님이 직원을 부를 때의 호칭·지칭에 대해 살펴보기로 하자. 《표준 언어 예절》(2011)에서는 식당, 상점, 회사, 관공서 등의 직원을 부르고 가리키는 말은 ‘아저씨/아주머니’, ‘젊은이’, ‘총각/아가씨’ ‘과장님’, ‘선생님’ 등이고, 주로 식당, 상점 등에서 종업원을 부르는 말은 ‘여기요’와 ‘여보세요’라고 하였다. 그러나 현실적으로는 ‘여기요/저기요’가 훨씬 널리 쓰이고 있었다. 《표준 언어 예절》(2011)에 제시된 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’, ‘총각/아가씨’와 현실적으로 널리 쓰이는 ‘여기요/저기요’ 등에 대해 청자 입장에서 어떤 호칭이 갈등을 일으킬 소지가 있는지 알아본 결과, ‘아저씨/아주머니(아줌마)’라는 호칭에 대한 거부감이 가장 높았다. ‘매우 불쾌하다’와 ‘조금 불쾌하다’는 응답이 46.6%로 나타나, 응답자의 절반 정도가 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’라는 호칭에 대해 불쾌하게 생각하고 있음을 알 수 있었다. 연령별로 보면, 20~30대에서 불쾌감의 정도가 상대적으로 높았고, 성별로는 여성이 남성에 비해 불쾌감을 더 크게 느끼는 것으로 분석되었다.

손님이 직원을 ‘아가씨/총각’ 등으로 부르는 경우는 35.4%가 ‘매우 불쾌하다’ 또는 ‘조금 불쾌하다’라고 응답하였다. 불쾌함의 정도를 4점 척도로 환산하여 집단별 차이를 살펴본 결과, 연령대에 따른 차이는 없었고, 직업군과 성별에 따라 차이가 있었다. ‘아가씨/총각’ 등의 호칭에 대해 불쾌감을 느끼는 정도는

사무직 종사자들이 서비스판매직, 기능직 종사자들에 비해 더 높았고, 성별로는 여성이 남성에 비해 더 큰 불쾌감을 느끼는 것으로 나타났다. 이는 ‘아가씨’라는 호칭이 원래의 의미와 다르게 특정 직업의 여성을 부르는 말로 쓰이면서 부정적인 뉘앙스를 갖게 된 데에 기인하는 것으로 보인다.

《표준 언어 예절》(2011)에는 언급되지 않았으나 현실에서 널리 쓰이는 ‘여기요/저기요’ 호칭에 대해서는 불쾌감을 느낀다는 응답이 33.9%로 나타나, ‘아가씨/총각’이라는 호칭에 대한 반응과 비슷한 수준이었다. 특히, 50~60대 응답자들이 ‘여기요/저기요’라는 호칭에 대한 불쾌감을 더 크게 느끼고 있었고, 직업군에 따라서는 관리직이나 전문직, 사무직 종사자들의 불쾌감 정도가 다른 직업군에 비하여 더 높게 나타났다.

### 2.3. 낯선 사람 사이에서

대상이나 상황이 특정되지 않은 범용 호칭어에 대해서는 《표준 언어 예절》(2011)에서 다루고 있지 않다. 낯선 사람을 부를 때 실제로 어떤 말을 쓰는지에 대해 조사한 결과를 보면, ‘저기요’(62.5%)라는 말을 쓴다는 응답 비율이 가장 높았고, ‘아주머니, 아저씨’(33.5%), ‘여기요’(16.9%) 순으로 자주 쓰이고 있었다. 연령대별로 보면, 젊은 세대일수록 ‘저기요’를 쓰는 경향이 높았고, ‘아주머니, 아저씨’라는 호칭은 주로 50~60대에서 사용하고 있었다.

낯선 사람이 ‘저기요’라고 불렀을 때 청자 입장에서 불쾌함을 느끼는지에 대한 응답 결과를 보면, ‘매우 불쾌하다’ 또는 ‘조금 불쾌하다’는 긍정 응답(23.0%)에 비해 ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’는 부정 응답의 비율(77.0%)이 훨씬 높게 나타났다. 이러한 결과는 같은 호칭을 손님이 사용했을 때의 반응과 대조된다. 앞에서 언급한 대로 손님이 직원에게 ‘여기요/저기요’라는 호칭을 쓸 경우에 불쾌하다는 긍정 응답 비율은 33.9%로

나타났다. 이에 비하면 낯선 사람이 이러한 호칭을 쓸 경우의 불쾌감은 높지 않은 편이다. 이는 낯선 사람 사이에 쓸 수 있는 호칭이 더 제한적이기 때문이 아닌가 한다. 응답자 변인에 따라 불쾌한 정도를 살펴보면, 연령대가 높을수록, 그리고 여성보다 남성이 ‘저기요’라는 호칭에 대해 더 불쾌하게 느끼는 것으로 나타났다.

### 3. 높임법

높임법 사용과 관련한 문제점으로 근래에 자주 언급되는 현상은 ‘커피 나오셨습니다.’, ‘자리가 없으십니다.’와 같이 사물을 높여 말하는 일이다. <표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사>(국립국어원, 2010)를 보면, “봉투 값은 오십 원이십니다.”라는 말에 대해 4.7%가 ‘매우 자주 듣는다’, 20.9%는 ‘종종 듣는다’, 16.4%는 ‘보통이다’라고 응답해 42.1%가 들어본 적이 있는 것으로 조사된 바 있다.

이처럼 서비스업이나 판매업 종사자들이 고객을 존대하려는 의도로 ‘-시-’를 남용하는 현상에 대해 ≪표준 언어 예절≫(2011)에서는 바른 경어법 사용이 아니라고 명시하고 있다. 이외에도 국립국어원 및 관련 단체에서 사물 높임 표현을 줄이기 위한 다양한 노력이 있었다. 다음은 그간 국립국어원 등에서 사물 높임 표현을 줄이기 위해 추진한 각종 홍보와 교육 사례이다.

- 2008. 10. 16. “자리가 없으십니다.” 사물 존대화 현상, 문화체육관광부 대학생 기자단(3분 39초)
- 2013. 9. 11. 백화점, 편의점 등에서 물건을 높이는 말, 들어 보셨나요? 국립국어원 제작(1분 5초)
- 2014. 한글문화연대, “커피 나오셨습니다.”(2분 23초)

- 2014. 11. 11. 언어 사용 설명서-와이티엔 라디오 “수도권 투데이”(1분 8초)
- 2014. 유통업계 영터리 높임말 자정 노력(롯데백화점 등)
- 2015. 카페베네와 함께, “사람이 사물보다 높습니다.” 커피잔 포장지에 홍보

이번 조사(2017)에서는 사물 높임 표현을 쓴다는 응답이 2010년 조사 결과와 비교할 때 상대적으로 적게 나타났다. 윗사람이나 손님에게 사물을 높이는 표현을 쓰는지 여부를 묻는 문항에 전체 응답자의 4.1%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 20%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 24.1%에 그쳤고, ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 38.1%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 37.9%로 나타났다. 연령별로 보면 20대의 사용 빈도가 가장 높았고, 성별로 보면 남성이 사물 높임 표현을 여성보다 좀 더 자주 사용하는 것으로 나타났는데 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다. 한편, 서비스직 종사자의 경우는 다른 업종의 종사자에 비해 사용한다는 응답이 다소 높을 것으로 예상을 하였으나, 서비스직 종사자의 경우도 다른 업종에 종사하는 사람들과 마찬가지로 사용하지 않는 편이라는 응답이 많았다.

이러한 조사 결과를 문자 그대로 보면, 사물 높임 표현을 쓰는 사람은 적지만 이러한 표현을 접하는(듣는) 사람은 많은 것으로 해석할 수 있다. 즉 소수에 국한된 사람들이 사물 높임 표현을 자주 사용하고 있다는 것이다. 그러나 공영 방송의 아나운서들조차 이런 표현을 흔히 사용하는 것을 보면, 실제로는 더 많은 사람들이 사물 높임 표현을 사용하면서도 이를 의식하지 못하고 있을 가능성도 있다. 그렇다면 조사 결과에 비해 실제 사용자 수는 더 많을 것으로 예상할 수 있다. 어쨌든 사물 높임 표현을 사용한다는 응답이 여전히 24%나 되므로, 이를 줄이려는 지속적인 노력과 홍보가 필요하다고 본다.



## 4. 인사말

### 4.1. 아침 인사

아침에 하는 일상적인 인사는 ‘안녕?’, ‘안녕하세요?’, ‘안녕하십니까?’, ‘안녕히 주무셨어요?’, ‘안녕히 주무셨습니까?’, ‘좋은 아침(입니다).’ 등이 있다. 이 가운데 ‘좋은 아침!’은 외국어를 직역한 말이므로 쓰지 않는 것이 좋다고 《표준 언어 예절》(2011)에서 권고하고 있다.

실제로 ‘좋은 아침(입니다).’이라는 인사말이 얼마나 자주 사용되는지 조사한 결과를 보면, 전체 응답자의 과반수가 이를 사용하고 있음을 알 수 있다. 응답자의 15.4%는 ‘자주 사용한다.’라고 답했고, 43.5%가 ‘가끔 사용한다.’라고 답해, 긍정 응답 비율(58.9%)이 부정 응답 비율에 비해 더 높았다. 부정 응답 중에서도 ‘별로 사용하지 않는다.’는 응답이 29.2%였고, ‘전혀 사용하지 않는다.’는 응답은 11.9%에 그쳤다.

연령대별로 보면, 젊은 세대보다 40~60대 연령층에서 이러한 말을 더 자주 쓰고 있었다. 60대 이상에서 ‘좋은 아침(입니다).’라는 인사말을 쓰는 비율이 가장 높았고, 다음으로 50대, 40대 순으로 높게 나타났으며, 남성이 여성보다 더 자주 쓰는 것으로 조사되었다. 이는 직장에서 40~60대 남성들이 아래 직원이나 직급이 같은 동료에게 인사할 때 ‘안녕하세요?’라는 말 대신 ‘좋은 아침(입니다).’라는 말로 대체하는 경우가 많은 데서 비롯한 현상으로 보인다.

### 4.2. 전화를 끊을 때

전화를 끊을 때는 ‘안녕히 계십시오.’, ‘고맙습니다.’, ‘이만/그만 끊겠습니다. 안녕히 계십시오.’ 하고 인사를 하고 끊는 것이 언어 예절로 알려져 있다. 그러나 전화를 끊을 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있는지 묻는

질문에 33.1%가 그렇다고 답한 것을 보면, 좀 더 다양한 인사말의 필요성을 느끼는 사람이 적지 않은 것 같다.

현실적으로는 ‘들어주세요.’라는 말도 많이 쓰이지만, 이 말은 명령형이고 일부 지역에서만 쓰는 말이기 때문에 피하는 것이 좋다고 《표준 언어 예절》(2011)에서는 명시하고 있다. 그런데 실태 조사 결과를 보면 전체 응답자의 16.2%가 ‘들어주세요.’라는 말을 ‘자주 사용한다.’라고 답했고, 45.3%가 ‘가끔 사용한다.’라고 답해, 과반수(61.5%)가 이 말을 쓰고 있음을 알 수 있다.

연령대별로 보면, 10대를 제외한 모든 연령대에서 이 말을 사용한 사람이 과반수를 차지하였고, 지역별로도 사용자가 비교적 고르게 나타나 이 말의 사용이 일부 지역에 국한된 현상은 아니라는 점을 확인할 수 있었다.

#### 4.3. 윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때

이번 조사 결과, 인사말 선택에서 가장 많은 어려움을 느끼는 상황은 ‘윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때’인 것으로 나타났다. 45.7%의 응답자가 윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란함을 느낀다고 답하였고, 구체적인 응답 결과를 보면, ‘매우 그렇다.’라고 답한 응답자가 5.2%, ‘조금 그렇다.’라고 답한 응답자가 40.5%였다.

《표준 언어 예절》(2011)에서는 ‘수고하세요.’처럼 ‘수고’라는 말을 동년배나 아래 직원에게는 쓸 수 있지만 윗사람에게 ‘수고하십시오.’ 하고 인사할 경우, 이 말을 듣는 사람이 기분이 상할 수 있으므로 바람직하지 않다고 하였다.

그러나 실태 조사 결과를 보면, 아랫사람에게 이러한 인사말을 들었을 때 기분이 상하는 사람은 많지 않은 듯하다. 아랫사람이 나에게 ‘수고하세요.’라고 말하면 불쾌한지 여부를 묻는 문항에, 전체 응답자의 60.9%가 ‘별로

불쾌하지 않다.’, 20.2%가 ‘전혀 불쾌하지 않다.’고 응답하였고, ‘조금 불쾌하다.’는 응답은 16.3%, ‘매우 불쾌하다’는 응답은 2.6%에 그쳤다. 연령대별 응답 결과를 살펴봐도 연령대별로 뚜렷한 차이가 없었으며, 60세 이상 연령의 응답자가 젊은 세대에 비해 불쾌감 정도는 오히려 적게 나타났다.

‘수고하세요.’라는 말은 명령형 문장이고 ‘수고’가 지닌 의미가 주로 고된 노동을 가리키므로 인사말로 적절하지 않다는 의견도 있지만, 윗사람보다 먼저 가면서 ‘수고하세요’를 대체할 말을 찾기 어려운 탓에 어느 정도 의례적으로 쓰이는 것으로 보인다. 또한 듣는 이도 특별히 불쾌감을 느끼지 않는다면 이제 인사말로 굳어졌다고 보아도 무방할 것이다.

## 5. 맺음말

표준 언어 예절을 정할 때에는 시대적인 변화를 인정해야 한다. 언어 사용은 권장한다고 해서 억지로 받아들여질 수 있는 것이 아니므로, 전통적인 기준에 비추어 다소 어긋나 있더라도 언중이 널리 쓴다면 수용하는 자세도 필요할 것이다. 이 글에서는 공공장소에서의 언어 예절을 중심으로 최근의 호칭어·지칭어와 인사말, 높임법 등의 사용 실태 및 이에 관련한 문제점을 살펴보았다. 이를 통해 현행 표준 언어 예절의 내용 가운데 현실과 유리된 부분이 적지 않음을 알게 되었다. 특히, ‘제수씨’, ‘이모/삼촌’, ‘어머님/아버님’과 같은 친족 호칭어가 가족 또는 친족 관계의 범위를 넘어 사회 안에서 통칭 호칭어로 널리 쓰이고 있었고, ‘여기요/저기요’가 손님이 직원을 부를 때뿐 아니라 낯선 사람을 부를 때에도 범용 호칭어로 쓰이고 있는 것으로 나타났다. 인사말 중에서 ‘좋은 아침(입니다).’과 (전화를 끊을 때) ‘들어주세요.’라는 말도 그 사용자가 과반수에 달하는 만큼 널리 쓰이고 있었다.

오랜 시간 지켜져 온 규범을 새롭게 바꾸는 일은 쉽지 않지만, 규범과 현실이 너무 동떨어져 있을 때 규범이 보다 현실적인 것이 되도록 진지하게 재검토할 필요가 있다. 가령, ‘제수씨’나 ‘이모’처럼 사용이 보편화되고 특히 젊은 세대들 사이에서 큰 세력을 형성하고 있는 용어는 그 수용 여부를 검토할 필요가 있다. ‘제수씨’는 원래 동생의 부인을 이르거나 부르는 말이므로 지인의 아내에 대한 호칭으로 부적절하다고 볼 수도 있지만, 상대방의 이름을 모르는 경우에는 대안을 제시하기가 어렵다. 현행 언어 예절 규범에서 권장하는 ‘아주머니’, ‘○ 여사(님)’과 같은 호칭이 화자와 청자 모두에게 자연스럽게 받아들여질지 또한 의문이다. 낯선 사람 사이의 호칭도 민감한 문제인데 《표준 언어 예절》(2011)에 언급되어 있지 않아, 이러한 내용에 대한 보완도 필요하다. 대상이나 상황이 특정되지 않은 경우의 호칭까지 규범으로 정해둘 필요가 있을지에 대해 논란의 여지가 없지는 않지만, 현실적으로 사람들이 궁금하게 여기는 문제가 아닌가 한다.

물론 널리 사용된다고 해도 분명한 오용은 구별해야 할 것이다. 요즘에는 기혼 여성들이 같은 여성 지인에게 ‘형남’이라는 호칭 대신 ‘언니’라는 호칭을 더 많이 사용하는 추세이다. 이러한 ‘언니’라는 호칭은 ‘동생’의 대응어이지만 실제로는 연령의 많고 적음에 관계없이 상호 간 호칭으로 사용되는 것으로 보인다. 그런데 심지어 자녀 이름에 기대어 ‘○○(자녀 이름) 언니’라고 부르는 일까지 있다. 연령과 상관없이 상호 간에 ‘언니’라고 부르는 것도 문제이지만, ‘○○(자녀 이름) 언니’와 같은 무질서한 언어 사용은 더욱 심각한 의미의 혼동을 가져오므로 특히 삼가야 할 것이다.

한편, 《표준 언어 예절》을 현실에 맞게 다듬는 일도 중요하지만, 이외에도 언중의 언어 감수성을 높이기 위해 함께 노력해야 한다. 가령, ‘사물 높임’과 같은 비문법적인 표현에 대해서는 지속적인 계도가 필요하다. 언어 예절을 지키지 않는 경우 그 원인은 서로 다양하게 나타날 수 있다. 잘 몰라서 못 지키는 경우도 있겠고, 알고는 있지만 그런 표현을 쓰는 것이

어색하거나 상대방이 불쾌감을 느낄 것을 염려해서 일부러 잘못된 표현을 하는 경우도 있을 것이다. 이처럼 다수가 잘못 인식하고 있는 언어 예절 규범에 대해 교육과 홍보를 확대한다면 사회적 소통에서 발생하는 불필요한 갈등을 줄이는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

## 참고 문헌

- 강희숙(2002), “호칭어 사용에 대한 사회언어학적 분석: 서비스를 중심으로”, 《사회언어학》 10(10), 한국사회언어학회, 1-24쪽.
- 국립국어연구원(1992), 《표준 화법 해설》, 국립국어연구원.
- 국립국어원(2011), 《표준 언어 예절》, 국립국어원.
- 김덕호(2006), 《연령별 계층별 언어 사용 실태 조사 연구 I: 일반 호칭어 지칭어를 중심으로》, 국립국어원.
- 김지연·심영택(2010), “표준 화법 개정을 위한 가정에서의 호칭어·지칭어 조사 연구”, 《화법연구》 16, 한국화법학회, 125-154쪽.
- 김태경·이필영(2018), “표준 언어 예절 개정을 위한 사회에서의 호칭어·지칭어 사용 양상 연구”, 《국어교육연구》 66, 국어교육학회, 31-68쪽.
- 김하수(2017), “왜 호칭이 문제인가”, 《한국 사회의 호칭 문제》, 한겨레말글연구소 제12차 연구발표회집, 3-8쪽.
- 나운정 외(2017), 《사회적 소통을 위한 언어 실태 조사》, 국립국어원.
- 노은희(2009), “국어 교육에서 표준 화법 관련 내용의 수용 방향”, 《화법연구》 15, 한국화법학회, 99-127쪽.
- 민병곤·박재현(2010), “표준 화법’의 개정을 위한 직장, 사회에서의 호칭·지칭어 사용 실태 분석”, 《화법연구》 16, 한국화법학회, 199-225쪽.
- 박은하(2013), “호칭어 ‘선생님’에 대한 사회언어학적 연구”, 《우리말글》 59, 우리말글학회, 1-24쪽.
- 서민정(2008), “한국어 여성 지칭, 호칭어의 변화 양상: 1940, 50년대와 2000년대의 비교”, 《우리어문연구》 30, 우리어문학회, 327-349쪽.
- 안태숙 외(2017), 《표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사》, 국립국어원.
- 이석주(2009), “특집: 한국 사회 말문화와 언어 예절: 한국 전통 사회와 언어 예절”, 《화법연구》 14, 한국화법학회, 9-28쪽.
- 이정복(2000), “통신 언어로서의 호칭어 ‘님’에 대한 분석”, 《사회언어학》 8(8), 한국사회언어학회, 193-221쪽.

- 이정복(2017), “사회적 소통망(SNS)의 호칭 문화와 시사점”, 《한국 사회의 호칭 문제》, 한겨레말글연구소 제12차 연구발표회집, 10-20쪽.
- 이창덕 외(2009), 《표준 화법 개선 및 보완을 위한 기초 연구》, 국립국어원.
- 전은주(2009), “호칭어·지칭어의 ‘표준 화법’ 실태와 개선 방안”, 《화법 연구》 15, 한국화법학회, 65-98쪽.

