■ 민족문화연구 제83호(2019.05.31), 고려대 민족문화연구원, pp.645-668.
http://doi.org/10.17948/kcs.2019..83.645

호칭어 사용의 갈등 양상과 적절한 호칭어 사용을 위한 제언*

나은미(羅恩美)**

목 차

1. 도입
2. 현대 사회의 특징과 호칭어 사용을 둘러싼 쟁점
3. 호칭어의 적절한 사용을 위한 제언
4. 마무리 및 남은 문제

국문초록

이 연구는 호칭어를 둘러싼 최근의 사회적 갈등 양상을 살펴보고, 적절한 호칭어 사용을 위한 방안을 탐색한 것이다. 가정에서 호칭어는 시대 인식과 부합하지 않는 비대칭적 호칭어와 나이와 관계의 역전에서 오는 기준 설정의 어려움이 문제로 나타났다. 사회에서 호칭어는 친족 호칭어를 친족이 아닌 사람에게 사용하는 유사 호칭어 사용과 두 가지 이상의 관계가 상충할 때 기준 설정의 어려움이 문제로 나타났다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 성별 비대칭적 호칭 체계를 대칭적이고 평등한

* 이 논문은 한성대학교 교내연구비 지원과제로, 제20회 한국화법학회 국제학술대회(An International Conference on the 20th Anniversary of The Korean Association of Speech Communication)에서 발표한 내용을 대폭 수정하여 다시 작성한 것이다.
** 한성대 상상력 교양교육원 부교수.

체계로 정비하는 것이 필요하며, 동시에 언어와 사고에 대한 교육 및 홍보를 병행할 필요가 있다. 유사 호칭어의 사용은 서로 친밀한 경우에는 문제가 없지만 1회적인 관계나 상거래 등에서는 오히려 역효과가 날 수 있으므로 지양할 필요가 있다. 특히 현대 사회와 같이 사회가 복잡하게 분화되고 다양한 가치가 공존하는 사회에서 호칭어를 적절하게 사용하기 위해서는 구체적인 상황 맥락 속에서 자신과 타인의 정체성을 탐색하고 조정할 수 능력이 절실하므로 이에 대한 교육도 고려할 필요가 있다.

주제어: 호칭어, 의사소통교육, 유사 호칭어, 의사소통, 말하기 교육.

1. 도입

이 논문은 호칭어를 둘러싼 최근의 사회적 갈등 양상을 살펴보고, 이러한 갈등을 해소하기 위한 호칭어 사용을 위한 방안을 탐색한 것이다.

호칭어는 한 개인이 다른 사람들과의 관계 속에 갖는 사회적 위치(social position)를 상징한다.[1] 즉, 호칭어는 "호칭 상대방에 갖는 화자의 지위(status)가 쉽게 식별되는 표지이기 때문"[2]에 관계 설정에 미묘한 역학관계가 개입될 수 있다.

최근 호칭어를 둘러싼 세대 및 성별 갈등은 개인의 문제로 두기에는 사회적 영향이 너무 큰 상황에 이르고 있다. 남편의 동생들은 아가씨, 도련님이라고 부르고 아내의 동생들은 처제, 처남으로 부르는 문제를 둘러싼 사회적 갈등은 언론에서도 여러 차례 다루었고, 급기야 정부가 개입하는 상황에 이르고 있다.[3] 또한 비친족인 일반인들에게 이모, 삼촌, 어머니, 할머니와 같

1) 호칭어(terms of address 또는 forms of address)란 "화자가 대화의 상대방과 말을 하는 동안에 그 상대방을 부르기 위해 사용하는 단어, 어구, 또는 표현들을 의미"한다. 왕한석, 『호칭어의 주요 이론과 연구 시각, 한국 사회와 호칭어』, 도서출판 역락, 2005, 17면.

2) Evans-Pritchard, E, E, "Nuer Modes of Address", reprinted in *Language in Culture and Society*, ed. by Dell Hymes, New York: Harper & Row, 1948, p.221; 왕한석, 앞의 책, 20면 재인용.

3) 「헷갈리는 가족 호칭…시대는 변했는데 성차별 '여전'」, 세계일보, 2016.2.7, https://www.segye.com/newsView/20160207000574(2019.03.26 검색); 「국민 86.8%, '도련님', '아가씨' 호칭 바꿔야」, 노컷뉴스, 2018.11.1, https://www.nocutnews.co.kr/news/5054065(2019.03.26 검색); 「남편 가족 높이는 '도련님, 서방님'…남성 57% '호칭 바꿔야' 공감」, 한국일보, 2018.11.1, http://www.hankookilbo.com/News/Read/201811011714773484(2019.03.26 검색).

은 친족호칭어를 사용하는 문제도 사회적 갈등의 한 원인이 되고 있다.

대화 상황에서 호칭어의 사용은 의사소통 당사자들의 관계를 설정하는 것으로 성공적인 의사소통의 출발점이다. “소통하고자 하는 목적과 내용이 무엇이든 간에 소통 당사자 간에 먼저 서로의 관계가 원하는 바대로 설정되지 못하면 호감이 형성되기 어렵기 때문이다.”[4]

이러한 문제를 해소하기 위해 국립국어원은 그동안 언어 예절에 관한 책자를 발간하여 사회 통합과 조정을 위한 노력을 지속적으로 진행해 왔다. 달라진 시대 인식을 반영하기 위해 2009년과 2010년에 국민을 대상으로 언어 예절에 관한 사용 실태 조사를 하였으며, 2017년에는 국민 4,000명을 대상으로 호칭어와 지칭어에 대한 언어 사용 실태 조사를 하였다.[5] 그리고 2018년에는 이러한 설문 자료를 토대로 심층 인터뷰를 진행하여 호칭 및 지칭어의 개선 방향과 갈등 해소를 위한 방안을 모색해 왔다.[6]

최근의 갈등 양상을 다룬 연구로는 실태 조사를 통해 본 언어 예절을 연구한 이필영・김태경[7], 가정 내 친인척 간 언어 예절의 문제점과 개선 방향을 다룬 이정복[8], 직장 내, 사회적 관계에서의 언어 예절 및 문제점과 개선 방향을 다룬 강희숙[9], 사회적 소통을 위한 언어 정책을 위한 심층 조사 문항

---

4) 이창덕・나은미, 「표준화법 규정 제정과 교육 방안 연구—표준화법 인식과 교육 및 홍보 설문조사 결과를 바탕으로—」, 『화법연구』 제16권, 한국화법학회, 2010, 281-307면. 상거래의 경우 호감이 형성되지 않아도 일방적으로 상대에게 맞춤으로써 의사소통이 이루어질 수도 있지만, 관계유지를 위한 의사소통의 경우는 실패하기 십상이다.

5) 국립국어원의 용역으로 진행된 연구 중 호칭어와 관련된 연구로 이창덕 외, 『표준 화법 개선 및 보완을 위한 기초 연구』, 국립국어원, 2009; 안태숙 외, 『표준화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사』, 국립국어원, 2010; 이필영 외, 『사회적 소통을 위한 언어 실태 조사』, 국립국어원, 2017; 박철우 외, 「사회적 소통을 위한 언어 정책 연구의 심층 조사 문항 설계」, 2018년 국어학회 여름 학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일 등을 들 수 있다.

6) 관련 연구로 박철우 외, 앞의 글; 이현희・박미영, 「《표준 언어 예절》로 본 언어 예절 연구 방향: ‘가정에서의 호칭, 지칭’을 중심으로」, 『사회언어학』 제26권 3호, 한국사회언어학, 2018, 201-233면; 「〈표준 언어 예절〉(2011)정비의 주요 방향과 사례—‘권력’에서 ‘배려와 소통’으로 나아감—」, 제49회 한말연구학회 전국학술대회 발표 자료집, 2019년 1월 25일, 106-123면 등을 참고할 수 있다.

7) 이필영・김태경, 「가정에서의 호칭어・지칭어 사용 실태와 문제점」, 『사회언어학』 제26권 1호, 사회언어학회, 2018, 277-309면.

8) 이정복, 「가정 내 친・인척간 언어 예절의 문제점과 개선방향」, 2018년 국어학회 여름학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일, 17-29면.

설계를 다룬 박철우 외[10] 등이 있다.

필자의 이 논문은 이러한 선행 연구를 토대로 하여 호칭어를 둘러싼 최근의 갈등 양상을 살펴보고, 해결 방안을 모색한 것이다.

2. 현대 사회의 특징과 호칭어 사용을 둘러싼 쟁점

우리나라와 같이 공동체와 서열이 우선시되는 문화권에서는 개인과 상대적으로 서열이 낮은 사람들의 희생 속에서 특정한 가치 규범이 유지되어 왔다고 볼 수 있다. 예컨대 개인의 가치와 가족이나 친인척의 가치가 충돌할 때, 또 손윗사람과 손아랫사람의 가치가 충돌할 때는 대체로 가족 우선, 연장자 우선의 원칙이 지켜져 왔다. 즉, 누군가의 암묵적 희생 속에서 공동체 우선, 나이 우선, 남성 우선과 같은 준거 틀이 작동될 수 있었다는 것이다.

하지만 현대 사회는 평등과 개인이 중시되는 분위기이며 1차적 집단보다 2차 집단과의 접촉이 빈번한 시대이다.[11] 이러한 상황에서는 어느 한쪽의 희생을 기대하기 어렵기 때문에 관계를 설정하는 기준이 충돌할 기회가 그만큼 잦아진다. 가족 구성원의 경우 세대에 따른 인식의 차이가 커지고 있는 것도 소통의 장애 요인이 되고 있다.[12] 특히 결혼에 의해 새로운 가족 공동체를 이루는 과정에서 개인의 가치, 공정함, 수평적 관계를 중시하는 자식 세대와 공동체의 가치, 수직적 관계를 중시하고 이러한 관계에 익숙한 부모 세대의 만남은 다양한 문제를 발생시키고 있다.[13]

---

9) 강희숙, 「사회적 관계에서의 호칭어 사용 실태와 문제점 개선 방향」, 2018년 국어학회 여름학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일, 32-49면.

10) 박철우 외, 앞의 글, 71면.

11) 1차 집단이란 혈연관계로 맺어진 집단을, 2차 집단은 이익을 추구를 목적으로 만들어진 집단을 말한다.

12) 예컨대 결혼한 여자의 입장에서 남편의 집을 자신은 '시댁'이라고 하는데, 자신의 집을 남편은 '처가'라고 하는 것에 대해 가족 구성원들이 서로 다른 가치를 가지고 있다. 이필영 외, 앞의 책에 의하면 "이런 관행을 고쳐야 하는가?"라는 질문에 여성은 35.5%가 '매우 그렇다'라고 응답한 반면, 남성은 12.8%만이 '매우 그렇다'고 응답하는 것을 볼 때, 문제에 대한 인식이 서로 다름을 알 수 있다.

13) 이러한 갈등은 사회가 복잡하게 분기하고, 가치가 다양할수록 커질 가능성이 높기 때문에 다양성과 복잡도가 증폭하는 미래 사회에서 의사소통능력은 더욱 중요한 개인의 능력으로 자리하게 될 것이다. 4차 산업혁명 및 인공지능 시대에 대한 논의가 빈번하고 분분하지만 일자리에 대한 기대

호칭어를 둘러싼 사회적 갈등은 최근 중요한 사회 문제로 떠오르고 있다. 여기서는 혈연과 결혼 등으로 맺어진 가족 간에서 발생한 문제와 다양한 사회적 관계에서 발생한 문제로 나누어 살펴보기로 한다.[14]

1) 가족 내 친족 호칭어의 사용 문제

친족 호칭어의 문제는 성별 비대칭과 가족 간 서열 문제가 갈등의 주된 원인인 것으로 보인다. 먼저 호칭어의 비대칭 문제부터 살펴보자. 이 문제는 사회 곳곳에서 일어나고 있는 성별 갈등 문제와 결부되면서 문제가 복잡해지고 있다. 최근에는 청와대 청원게시판에 불평등한 친족 호칭어의 개선을 요구하는 글이 빈번하게 올라오고 있다. 친족 호칭어에 대한 첫 청원(2017년 9월 17일)이 올라온 후 2018년 8월까지 36차례나 청원 글이 올라왔다.[15] 다음은 33,293명의 동의를 얻은 청원 글이다.

와 우려에 대한 논의는 많지만 정작 삶의 질에 중요한 변수가 되는 의사소통에 대한 논의는 매우 부족한 상황이다. 인간이 사회적 동물임을, 혼자서는 살 수 없는 동물임을 인정한다면 의사소통에 대한 논의는 미래사회 준비를 위한 핵심 논의 영역이 되어야 할 것이다. 그런 점에서 4차 산업혁명을 "물질과 연결의 욕망을 넘은 개인의 자기표현 단계라고 규정"한 이민화, 『대한민국의 4차 산업혁명』, (사)창조경제연구원, 2017의 논의는 시사하는 바가 크다.

14) 여기서는 직장 내 동료들 사이의 호칭은 다루지 않기로 한다. 직장 동료들 사이의 문제는 하나의 조직 내부의 문제이며 소속과 관계가 비교적 분명하여 다른 양상을 보인다. 사회에서 의사소통은 직장과 달리 1회적이고 비지속적인 성격을 갖는다는 점에서 직장에서의 소통과 그 양상이 다르다.

15) 이러한 호칭어 문제는 언론에서도 집중적으로 다루기 시작했고, 최근 여성가족부에서는 "국립국어원이 호칭 변경 안을 제시하면 이를 토대로 국민들의 의견을 수렴해 최종결정할 계획이라고" 밝혔다. 「가족 호칭도 성평등…'도련님'·'시댁' 바꾼다」, 채널 A 뉴스, 2018.8.31, http://www.ichannela.com/news/main/news_detailPage.do?publishId=000000110255(2019.03.26 검색).

(1) 친족 호칭어 청원 글


여성이 결혼 후 불러야 하는 호칭 개선을 청원합니다

참여인원 : [33,293명]

카테고리 인권/성평등 청원시작 2017-09-07 청원마감 2017-12-06 청원인 kakao-***

청원시작 청원진행중 청원종료 브리핑

청원개요

여성이 결혼 후 시댁에서 호칭은 대부분 '님' 자가 들어갑니다.
심지어 남편의 결혼 하지 않은 여동생과 남동생은 '아가씨' 와 '도련님' 입니다.

그렇다면 남성이 결혼 후 처가의 호칭은 '님'자가 없습니다.
장모, 장인, 처제, 처형... 입니다.

2017년을 살고 있는 지금
성평등에도 어긋나며 여성의 자존감이 낮아질 수 밖에 없는 호칭이라고 생각합니다.
이는 바로 고쳐져야 하며
수 많은 며느리들이 동등한 입장에서 보호 받아야 할 권리며, 나라가 나서 주어야 합니다.

이 청원은 “친족 호칭어가 성별 면에서 비대칭성을 보이며 여성을 차별하는 것이 많다는 문제점을 지적하고, 그 개선을 위해 국가적 차원의 적극적인 노력을 요구”한 것이다[16]. 남편의 동생들은 아가씨, 도련님이라고 부르면서 아내의 동생들은 처제, 처남과 같이 서로 다르게 부르는 현상을 지적한 것이다. 최근 남녀 성별에 대한 사회적 인식의 변화와 인터넷, 청와대 게시판 등 공론의 장이 마련되면서 호칭어 문제가 수면 위로 올라온 것이다. 국민 청원과 언론에서 가장 많이 언급하는 문제는 결혼으로 맺어진 남녀가 서로의 본가 가족을 부르는 호칭에 대한 것이다.

(2) 부부의 본가 쪽 가족에 대한 비대칭적 호칭

호칭어	남편 본가 쪽	아내 본가 쪽	호칭어
아버님	남편의 아버지	아내의 아버지	장인어른/아버님
어머님/어머니	남편의 어머니	아내의 어머니	장모님/어머님

16) 이정복, 앞의 글, 17-29면.

아주버님	남편의 형	아내의 언니	처형
서방님	남편의 남동생(기혼)	아내의 오빠	형님(나이가 적을 경우 처남)
도련님	남편의 남동생(미혼)	아내의 남동생	처남
아가씨	남편의 여동생(미혼)	아내의 여동생	처제

〈표〉 부부의 본가 가족에 대한 호칭어

위 표에서 볼 수 있듯이 결혼 후에 아내가 남편의 본가 가족을 부르는 말과 남편이 아내의 본가 가족을 부르는 말이 다르다. 많은 여성들이 이러한 '다름'을 단순한 차이로 인식하는 것이 아니라 성별에 따른 차별로 인식하는 데는 남편 쪽 가족은 높이는 반면 아내 쪽 가족은 높이지 않은 호칭어들이 있기 때문이다. 예컨대 남편의 남자 형제를 부르는 말은 형은 '아주버님'이고, 동생은 '서방님(기혼)/도련님(미혼)'으로 높임 접미사인 '-님'을 붙여 부르는 반면, 아내의 언니는 '처형', 아내의 여동생은 '처제'로 부르는 것이다.

또한 여자인 며느리는 배우자의 부모를 '아버님', '어머님(어머니)'이라고 부르는 반면 남자인 사위는 배우자의 부모를 '장인어른', '장모님'으로 서로 다르게 부르는 것도 쟁점이다.[17] 이러한 문제는 남편과 아내의 결혼 전 본가를 지칭하는 말에도 나타난다. 예컨대 남편의 본가와 아내의 본가를 지칭하는 말은 '시집(시가')과 '처가'의 대응쌍이 있는데, '시집(시가)'을 높여 부르는 '시댁'은 있지만 '처가'를 높여 부르는 단어는 등재되어 있지 않다.

이러한 비대칭은 자녀의 입장에서 아버지 쪽 친척을 부르는 말과 어머니 쪽 친척을 부르는 말에도 나타난다. 예컨대 "할아버지(외할아버지)/할머니(외할머니)'와 같이 '(외外-)'를 덧붙임으로써 가족 외부의 존재임을 표시한 것이다[18]. 아버지의 남동생은 '작은아버지/아저씨/삼촌'으로 부르는 반면 어머니의 남동생은 '외삼촌/아저씨'로 부르고 각각의 아내를 '작은어머니'와 '외

17) 이필영・김태경, 앞의 글, 277-309면에는 표준 언어 예절을 인용하면서 "처부모를 부를 때는 '장인어른', '장모님'이 원칙이되, '아버님', '어머님'도 쓸 수 있다. 다만 친부모에게처럼 '아버지', '어머니' 하는 것은 곤란하다."고 기술되어 있다. 실제로 기혼 남성 응답자 1,127명 중 62.7%가 '장인어른'이라고 부르고 있고, '아버님'이라고 부르는 사람은 41.2%로 나타나 '장인어른'이라고 부르는 사람이 많음을 알 수 있다.

18) 이정복, 앞의 글, 20면.

숙모/아주머니'로 부르는 것도 마찬가지이다.

(3) 친족 호칭어에 대한 청와대 청원

ㄱ. 여성이 결혼 후 불러야 하는 호칭 개선 청원합니다(2017-09-07).(33,293명)
ㄴ. 결혼 시 양가 불평등(아가씨, 도련님, 처형, 처제) 청원(2017-12-04).(2,448명)
ㄷ. 불평등한 가족 호칭부터 변해야 합니다(2018-02-17).(1,228명)
ㄹ. 양가 불평등 호칭을 중성적 또는 평등한 호칭으로 개선 요청드려요(2018-03-22).(587명)
ㅁ. 남녀 성차별 단어 개정과 폐지 요구(2018-05-22).(871명)
ㅂ. 부계와 모계 친족의 호칭을 평등하게 바꿔주세요(2018-06-18).(2,303명)

(3)은 성별 비대칭 호칭에 대한 청원 중 500건 이상의 동의를 얻은 청원들이다. 20대 후반의 결혼 적령기에 있는 한 여성은 "어릴 적부터 평등 사회에 대한 교육을 받고 자란 세대가 이런 차별을 눈감고 결혼할 만큼 순진하지 않다."는 의견을 보이고 있고(3ㄴ), 한 청원자는 "부계와 모계를 다르게 호칭하는 것에 대해 유치원생 자녀가 남성의 가족을 더 중시하는 가치관을 갖게 될까 걱정스럽다."는 의견을 보이고 있다(3ㅂ).

가족 내 호칭어의 또 다른 문제는 '오빠의 아내'가 나보다 나이가 적은 경우와 같이 나이 서열과 관계 서열이 역전되는 경우이다. 배우자를 서로 동급으로 보면 오빠의 아내가 당연히 서열상 위이지만 나이가 많이 차이 나는 경우에는 불편하다는 것이다. 최근에는 연상여자와 연하남자의 커플이 많아지고 있어 배우자의 동생들이 나보다 나이가 많은 경우도 흔하다.[19] 더구나 이러한 문제는 오랜 연애로 결혼 전부터 배우자의 가족들을 알고 지낸 경우에는 관계가 달라졌다고 호칭어를 바로 바꾸기도 어려워 갈등의 원인이 되기도 한다.[20]

19) 보도에 따르면 2017년 초혼 중 여성이 연상인 부부의 비율은 16.9%(3만 4800건)이다. 1990년의 여성 연상인 초혼 부부 비율은 8.8%로 10%에 미치지 않았으나 2000년 들어 10.7%로 올라선 후 2007년에 13.0%로 꾸준히 증가세를 보이고 있다. 「초혼 부부 16.9%는 '여성 연상' 커플…」, 뉴시스, 2018.7.2, http://www.newsis.com/view/?id=NISX20180702_0000351840&cID=10401&pID=10400(2019.03.26 검색).

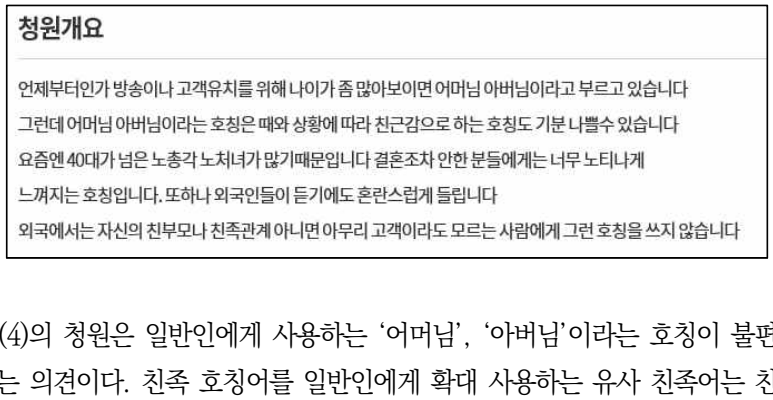
20) 예컨대 여자의 경우 결혼 전에 자신의 후배여서 이름을 불렀던 여자가 오빠나 남동생의 아내가

정리하자면 가정에서의 호칭어 문제는 다양할 수 있지만 가장 눈에 띄는 것은 결혼으로 맺어진 부부를 중심으로 발생하는 호칭어의 비대칭성과 가족 관계의 구성에서 발생하는 관계 서열과 나이 서열의 불일치가 원인임을 알 수 있다.[21]

2) 사회에서 호칭어의 사용 문제

사회에서 호칭어의 사용 문제는 갈등이 표면화되어 있지는 않지만 훨씬 더 복잡하고 다양하다. 갈등의 요인이 되고 있는 두 가지 문제를 중심으로 살펴보기로 한다.

(4) 유사 호칭어의 사용에 대한 의견


청원개요

언제부터인가 방송이나 고객유치를 위해 나이가 좀 많아보이면 어머님 아버님이라고 부르고 있습니다
그런데 어머님 아버님이라는 호칭은 때와 상황에 따라 친근감으로 하는 호칭도 기분 나쁠수 있습니다
요즘엔 40대가 넘은 노총각 노처녀가 많기때문입니다 결혼조차 안한 분들에게는 너무 노티나게
느껴지는 호칭입니다. 또하나 외국인들이 듣기에도 혼란스럽게 들립니다
외국에서는 자신의 친부모나 친족관계 아니면 아무리 고객이라도 모르는 사람에게 그런 호칭을 쓰지 않습니다

(4)의 청원은 일반인에게 사용하는 '어머님', '아버님'이라는 호칭이 불편하다는 의견이다. 친족 호칭어를 일반인에게 확대 사용하는 유사 친족어는 친밀도가 높은 관계에서 그리고 사적인 관계에서 사용되었다.[22] 하지만 최근에는

되는 경우, 자신에게 누나라고 불렀던 남자 후배가 여동생이나 언니와 결혼한 경우 등을 들 수 있다. 이런 경우는 부모들의 경우도 마찬가지이다. 자식의 후배여서 이름을 부르다가 자식과 혼인 관계로 사위나 며느리가 되는 경우는 흔한 일이다.

21) 친족 호칭어를 둘러싼 문제는 이 두 가지 이외에서 더 있을 수 있다. 기타 다양한 실태에 대해서는 이필영 외, 앞의 책을 참고할 수 있다.

22) 유사 호칭어(KMT: Metaphorical Use of Kinship Term)란 친족이 아닌 비친족에게 친족 용어를 사용하는 것을 말한다.

처음 보는 사람이나 상거래 상황에서 자주 사용되고 있다. 여자 종업원을 '이모' 또는 '언니'라고 부르거나 남자 종업원을 '삼촌'이라고 부르기도 하고, 업종에 따라 다소 다르지만 '어머님', '아버님'이라는 호칭어를 사용하기도 한다.

유사 호칭어를 사용하는 이유에 대해서 친밀감을 표현하기 위해서라는 주장이 일반적이다. '하급자가 상급자에게 친밀하게 다가가려는 수단'이라고 보기도 하고[23], '존경과 친밀감을 드러내기 위해서'라고도 한다.[24] 실제로 많은 사람들이 유사 호칭어를 사용한 경험이 있고, 그 이유 역시 '친밀감'을 표현하려는 것임을 알 수 있다. 대학생들도 유사 호칭어를 자주 사용하는 것으로 보인다. 필자가 조사한 바에 따르면 유사 호칭어를 사용한 적이 있느냐는 질문에 97.5%가 사용한 적이 있다고 응답했고, 59.8%가 '상대방이 친밀감을 느끼게 하려고'라고 응답했다.[25]

그런데 많은 경우 큰 고민 없이 유사 호칭어를 사용하기도 하는 것으로 보인다. 대학생들의 경우 친밀감을 느끼게 하려는 비율(59.8%)보다도 '그냥 남들이 사용해서'라는 응답(62.3%)이 높게 나왔다.[26] '그냥 남들이 사용해서'라는 응답은 많은 사람들이 상대가 그러한 호칭에 대해 어떻게 생각할지를 고민하지 않고 사용하고 있다는 것을 보여준다.

사회에서 호칭어 사용을 둘러싼 또 다른 문제는 관계 설정의 기준들이 충돌하는 경우이다.

(5) 입주민 여자와 남자 경비의 갈등 상황

"어느 날 아침 출근 시간에 아파트 입구를 어떤 승용차가 막고 있어 내렸더니

---

23) 최석재, 「호칭어의 사용 조건과 대우 등분 연구」, 『인문언어』 제9권, 국제언어인문학회, 2007, 307-336면.

24) 왕한석, 앞의 책, 114면.

25) 대학생들이 사용해 본 적이 있는 유사 호칭어로 가장 높은 것은 '이모(72.1%)'로 나타났다. 그 외에 사용하는 친족어로 '할아버지, 할머니, 아저씨, 삼촌, 언니, 형, 오빠, 아줌마' 등이 있었다.

26) 조사대상은 서울 시내 소재 H대학 학생이며, 2018년 7월 23일부터 27일까지이며 구글 설문을 이용하여 조사하였다. 300개 발송 중 총 122개가 회수되었으며, 이 중 남자가 55명(45.1%)이고 여자가 67명(54.9%)이다.

그 승용차의 주인인 듯한 여자 운전자(30대 중후반 정도)와 아파트 경비원(50대 중후반)이 말싸움을 하고 있었다. 싸움의 이유를 들어보니 경비원이 그 여자 운전자를 '아줌마'라고 부른 것이 원인이었다. 여자는 자신을 '사모님'이라고 부르지 않았다고 항의하고, 경비원은 자기보다 한참 나이어린 여자에게 '아줌마'라고 부른 것이 뭐 그리 잘못이냐고 항변하고 있었다."[27]

위의 사례는 서로가 생각하는 관계 설정의 기준이 달랐고, 그로 인해 갈등이 발생한 상황이라고 볼 수 있다. 30대 여자 운전자는 자신과 아파트 경비를 '고용과 피고용인'의 관계로 설정했을 것이고, 50대인 아파트 경비원은 여자 운전자와 자신의 관계를 '나이'로 설정했을 것이다.

갈등은 기준이 분명하지 않을 때 발생한다. 경비와 입주민의 문제는 직장과 달리 상하가 분명한 관계라고 보기도 어렵고 고용과 피고용의 관계라고 보기도 모호하다. 입주민의 입장에서 자신이 고용자라고 생각할 수 있지만 규모가 큰 공동주택의 경우 경비의 입장에서는 관리사무소(장)를 자신의 고용자로 생각할 수도 있을 것이다. 경비를 '경비 아저씨'라고 부르는 점은 경비의 모호한 위치를 잘 보여준다. '아저씨'에 방점이 있으면 친밀감과 나이가 드러나지만 '경비'에 방점을 둔다면 고용과 피고용의 관계가 드러나기 때문이다.

3. 호칭어의 적절한 사용을 위한 제언

2장에서 살펴보았듯이 가족 내 호칭어의 문제는 두 가지 정도로 보인다. 하나는 성별에 대한 평등한 인식과 전통 호칭체계가 부합하지 않는 데서 생기는 문제이고, 다른 하나는 나이 서열과 관계 서열이 역전되는 경우처럼 관계 설정의 기준이 여럿일 때 발생하는 문제이다.

한편 사회에서 호칭어 역시 두 가지 정도로 정리할 수 있다. 하나는 친족이 아닌 관계에게 사용되는 유사 호칭어의 사용 문제이고, 다른 하나는 입주민과 경비의 문제처럼 관계를 설정하는 기준이 다양할 때 발생하는 문제이다. 사실상 가족 내 서열이 역전되는 호칭어 문제와 사회에서 호칭어를 사용

27) 이창덕・나은미, 앞의 글, 281-307면.

하는 관계 설정의 문제는 두 가지 이상의 기준이 상충할 때 발생하는 문제이므로 함께 다루기로 한다.

⑹ 현대 사회 호칭어를 둘러싼 쟁점

첫째, 성별 인식과 부합하지 않는 비대칭적 호칭어의 문제
둘째, 친족 호칭어를 친족이 아닌 사람에게 확대 사용하는 문제
셋째, 두 가지 이상의 기준이 상충할 때 기준을 설정하는 문제

첫 번째 문제는 가족 구성원의 인식과 삶의 방식은 달라졌으나 호칭 체계가 이러한 인식에 부합하지 않는 데서 발생하는 문제이다. 며느리가 시댁으로 들어가 시댁의 한 사람으로 흡수되는 전통 혼인 방식과 달리 현대 사회의 혼인은 성인 두 사람이 하나의 가정을 이루는 부부 중심으로 변했다. 또한 부부가 맞벌이를 하는 가정이 많아지면서 육아 문제를 해결하기 위해 육아 부담이 큰 아내의 부모와 가까이 살거나 함께 거주하는 등 아내 쪽 가족을 중심으로 생활을 하는 경우가 많다.

이러한 현실과 달리 호칭 및 지칭어는 시댁 중심, 남성 중심 시대에 사용되던 것이 그대로 유지되고 있다. 도입에서 언급했듯이 호칭어는 사회의 조직과 구성의 중요한 측면을 보여줄 뿐 아니라 사람들과의 관계 속에서 갖는 사회적 지위를 드러낸다. 문제는 전통 사회의 기준에서 만들어진 친족 호칭어가 달라진 인식을 반영하지 못해 전통 시대의 불평등한 관계를 여전히 환기시킨다는 점이다.[28]

이 문제는 원리적으로 보면 해결방안이 쉬워 보인다. 인식과 부합하지 않는 어휘를 사용하지 않고 부합하는 어휘를 만들어 쓰면 되기 때문이다. 실제로 설문조사에서도 '도련님, 아가씨' 대신 '부남, 부제'를 사용하자는 의견이 있었다.[29] 하지만 하나의 어휘는 긴 세월 속에서 관련 어휘들과 체계를 이루

28) 필자가 '드러낸다'고 하지 않고 '환기 시킨다'고 한 이유는 인식이 달라졌음에도 불구하고 이러한 호칭들이 달라진 인식을 드러내지 못하고 현재 호칭 기표가 이전의 불평등한 관계를 이끌어내기 때문이다.

어 공고하게 자리하기 때문에, 특정 어휘를 한순간에 인위적으로 사용하지 못하도록 하거나 새로운 어휘를 강제로 사용하도록 하는 것도 어렵다. 또한 현재의 호칭어를 사용하는 데 문제가 없고 불편하지 않다는 사람들이 있다는 점도 고려해야 한다.

그러므로 이 문제는 두 가지 방향의 노력이 동시에 이루어져야 할 것이다. 하나는 호칭 및 지칭 체계를 시대에 맞게 정비하는 것이다. 여전히 현재의 호칭과 지칭 체계에 대한 불만이 없는 세대가 존재한다 하더라도 큰 틀의 방향을 설정할 때는 시대의 흐름에 따른 인식의 변화를 고려해야 할 것이다.[30] 그래서 성별, 세대별 인식을 고려하여 대칭적이고 평등한 정비 방향을 설정하는 것이 바람직할 것이다. 다만 구체적인 어휘를 체계화하는 과정에서 충분한 사용 실태 조사와 함께 다양한 세대의 의견을 수합하고 조율하는 과정을 반드시 거쳐야 할 것이다.

다른 하나는 서로 다른 인식을 가진 계층에 대한 이해와 배려에 대한 교육이 필요하다.[31] 현재 우리나라는 서열과 공동체의 가치를 중시하는 세대와 평등과 개인의 가치를 중시하는 세대가 공존하는 사회이다. 전통 사회에서는 누군가의 희생과 견딤으로 기존의 가치가 전수되고 유지되어 왔지만, 이러한 방식은 유지되기도 어려울 뿐 아니라 원천적으로 지양되어야 할 방식이다. 행복한 가족은 가족 구성원 모두의 행복한 삶에 토대를 두어야 한다는 생각으로 서로의 세대를 이해하고 수용할 수 있어야 할 것이다. 그러므로 서

29) 2-1)에서 언급했듯이 친족 호칭어의 문제는 '시댁', '도련님', '아가씨'와 같이 남편의 본가 쪽은 높이는 반면, '처가', '처남', '처제'와 같이 아내의 본가 쪽을 높이지 않는 높임의 불평등도 있지만, '외-'와 같이 구별 표지의 기능을 하는 경우도 있다. 다름이 차별이 아님에도 불구하고 다름이 차별로 인식될 수 있다는 것을 보여준다.

30) 익명의 심사자께서 지적하고 있듯이 시대의 흐름을 고려한다는 것이 생각처럼 간단하지는 않다. 한 시대에 서로 다른 가치를 가진 다양한 세대가 존재하기 때문이다. 또한 의미적 비대칭 이외에 호칭어 자체가 없는 어휘 공백도 있기 때문에 어휘의 대칭적인 체계를 정비하는 일도 쉬운 것은 아니다. 이러한 문제는 단시간에 해결하려 하기보다는 다양한 세대가 충분히 의견을 내놓고 조율할 수 있는 기회와 함께 전문가 집단의 연구가 병행되어야 할 것이다.

31) 국립국어원은 2010년부터 사회적 소통을 위한 기초조사와 연구를 병행해 오고 있다. 또한 이현희・박미영, 앞의 글, 2019년 1월 25일, 106-123면에서는 2018년 사회적 소통언어 예절을 위한 기본 방향으로 간소화, 호칭과 지칭의 통용성, 성별 차이를 없앤 대칭적 호칭 및 지칭, 자녀 또는 지역을 매개로 한 호칭 및 지칭의 수용이라는 방향을 설정하고 언어 예절을 정비하고 있다.

로의 가치를 일방적으로 주장하고 내세울 것이 아니라 대화를 통해 서로가 적절하다고 생각하는 호칭어와 지칭어가 무엇인지, 왜 특정 호칭어를 불편해 하는지에 귀를 기울이고 함께 적절한 호칭과 지칭을 찾아내고 사용하는 노력이 필요하다.[32]

이러한 노력과 동시에 언어와 사고의 관계에 대한 교육과 홍보도 병행할 필요가 있다. 가족 내 호칭어의 문제는 깊이 들여다보면 호칭어가 문제가 아니라 성별 비대칭의 문제가 성차별로 인식되고 있다는 점이다. 즉 시댁, 처가, 도련님, 아가씨를 둘러싼 문제는 시가와 처가의 문제가 아니라 본질은 남녀의 문제이고, 차이가 차별로 인식될 수 있다는 점이다. 주지하다시피 '차이'가 '차별'은 아니며, 비대칭적 표현은 남편의 본가와 아내의 본가 쪽을 구별하기 위한 구별표지로 볼 수도 있다. 하지만 언어가 사고에 미치는 영향을 고려한다면 언어 사용자는 언어의 차이가 차별을 불러올 수 있다는 것도 고려하고 조정하여 사용할 수 있어야 한다. 더 나아가 남녀를 구별하여 부르거나 지칭하는 말을 평등하게 바꾸는 것은 남녀평등 의식이 정착되는 데 기여할 수도 있다는 점도 이해할 필요가 있다.

두 번째 문제는 친족 호칭어를 친족이 아닌 사람들에게 확대 사용하는 문제이다. 이 경우는 두 가지 상황을 설정할 수 있을 것이다. 실제로 친밀한 관계와 실제로는 친밀하지 않은데 이러한 호칭어를 사용하는 경우이다. 전자는 엄마의 친구를 이모라고 한다거나 아빠의 친구를 삼촌이라고 하는 경우를 들 수 있다. 후자는 상거래나 기타 다양한 사회적 거래 상황에서 사용되는 경우이다.[33] 갈등은 주로 후자의 상황에서 발생한다. 2-2)에서 살펴보았듯이 친족 호칭어를 비친족 관계에 확대 사용하는 이유가 상대방이 친밀감을 느끼게 하려는 의도인 것은 의심의 여지가 없어 보인다. 문제는 듣는 사람이 그

32) 현대 사회와 같이 사회 구조가 복잡하게 미분화되고 역동적으로 변화하는 사회에서는 어떤 호칭어가 '맞다' '틀리다'라기보다 서로가 '적절하다'고 생각하는 호칭어를 찾아내는 것이 중요하다. 가족의 경우도 가정마다 문화가 다르고 서로 관계를 맺는 방식이 다르므로 가족 문화에 적절한 호칭어를 서로 협의하여 기존의 어휘를 사용하거나 때로 사용 가능한 어휘가 없을 때는 만들어 사용하는 것도 좋은 방법이 될 수 있을 것이다.

33) 최근 필자가 인터뷰한 중년 여성은 음식점 종업원들을 '이모'라고 호칭한 후로, 자신의 친구 딸들이 '이모'라고 하는 것도 별로 기분이 좋지 않다고 했다.

러한 친밀감 전략을 선호하지 않을 때이다.

그렇다면 후자의 상황이 어떤 상황인지 좀 더 구체적으로 살펴보자. 후자의 상황은 대체로 이익과 결부된 상거래에서 판매자와 소비자의 관계이거나 동사무소에서 직원과 지역 주민의 관계로 구체적인 목적을 달성하기 위한 관계이다. 이들의 관계는 대체로 1회적 거래 관계이거나 지속적인 관계를 유지한다 하더라도 상거래 목적 이외의 관계 형성이 없는 경우이다. 즉 지속적인 관계를 형성하는 것이 목적이 아니라 구체적인 거래의 목적으로 이루어진 접촉 상황이다.

이러한 상황에서 상대적으로 낮은 힘의 관계에 있는 사람이 자신의 목적을 달성하기 위한 전략으로 친족 호칭어를 사용하는 것으로 볼 수 있다.[34] 문제는 위의 청원을 통해서도 알 수 있듯이 '친밀감' 전략은 상대가 동의하지 않을 경우 오히려 역효과가 날 수 있다는 것이다. 현대백화점이 자체 조사한 자료에 따르면 백화점 고객들은 '언니, 어머님'과 같이 가족 호칭어를 불편해 했다.[35] 또한 '언택트, 혼족, 혼밥, 혼술, 관태기[36]'와 같은 단어를 통해 알 수 있듯이 요즈음 젊은 사람들은 타인과의 친밀감을 버거워 하고 피로해 하기까지 한다.[37]

또한 일정 정도의 나이를 먹은 여자에게 '어머니'라고 부르는 것은 특정한 나이를 먹으면 결혼을 했을 것이고, 결혼을 한 가정은 아이가 있을 것이라는

34) 물론 이러한 전략을 의식적으로 사용했을 수도 있고, 2-2)에서 언급했듯이 별생각 없이 습관적으로 사용했을 수도 있다.

35) 강희숙, 「호칭어 사용에 대한 사회언어학적 분석—서비스업을 중심으로—」, 『사회언어학』 제10권 1호, 사회언어학회, 2002, 1-24면에 따르면 백화점의 경우 조사 당시에 '고객님'이 확산되고 있었다고 한다. '손님'이라는 호칭보다 '고객님'을 사용하는 이유를 백화점 이미지를 고급화하려는 의도를 가지고 한자어인 '고객'을 사용한 것으로 보인다.

36) '관계'와 '권태기'를 합성한 신조어로, 인맥을 관리하고 새로운 사람과 관계 맺는 것에 권태를 느끼는 현상을 일컫는다. 관태기의 주원인으로는 인간관계에 대한 스트레스, 관계를 맺고 끊는 것이 쉬운 온라인 관계에 익숙해진 것 등이 꼽힌다. 새로운 관계의 필요성을 느끼지 못하거나, 인간관계를 유지하려는 노력이 불필요하게 느껴지고, 사람이 많은 모임이나 단체생활 등을 피하는 행동을 자주 한다면 관태기라고 할 수 있다. 「관태기」, 네이버 지식백과 시사상식사전, https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=3404603&cid=43667&categoryId=43667(2019.03.26. 검색).

37) 최근 반려동물의 증가, 혼족, 관태기 등의 현상은 어쩌면 관계 설정 및 유지의 어려움과 그에 따른 피로감에 대한 방증이 아닐까 싶다.

고정관념을 드러낸다. 혼인을 하지 않고 살거나 혼인을 했다 하더라고 자녀를 갖지 않는 사람들이 많아지고 있는 상황을 고려한다면 이러한 호칭은 적절하지 않다. 또한 '할아버지', '할머니', '어르신'과 같은 호칭어도 역효과가 날 수 있다. '나이 듦'이 지혜의 상징으로 존경을 받던 전통 사회와 달리 현대 사회에서 '나이 듦'은 비생산의 상징으로 무가치를 넘어 혐오의 대상으로까지 인식되고 있어 사용에 주의를 기할 필요가 있다.[38]

호칭어의 사용에는 발신자와 수신자의 관계, 나이, 관계의 지속성, 친밀함의 정도, 시대의 인식 등 다양한 변수가 개입된다.[39] 필자의 조사에 따르면 대학생의 경우도 부르는 사람의 연령, 장소 등에 따라서도 불리어 지고 싶은 호칭어가 다르게 나타났다. 대학생들을 대상으로 발신자를 달리하여 자신이 어떻게 불리어 지고 싶은지를 물었는데, 길거리에서 낯선 사람이 부를 때는 42.6%가 '학생'이라고 불리기를 원했고, 36.1%는 그냥 '저기요'라고 불렀으

38) 구술생애사 작가인 최현숙은 노인 혐오 이유를 "인간의 가치를 '생산성'으로 재단하는 신자유주의 체제"로 보고 있는데, 최근에는 갈등 양상이 "노인에 대한 일방적인 혐오로 흐르고 있다."고 진단했다. 그녀는 "사회에서 무언가를 생산해낼 수 없는 노인은 신자유주의에서 가장 쓸모없는 존재"라며 "노인복지에 들어가는 돈을 '비용'이라 보면서, 노인을 멸시하는 풍조가 만연하고 결국 우리 사회에서 배제하는 데까지 이르렀다."고 보았다. 「노인 혐오는 개인 문제? 압축적 근대화의 부작용」, 한국일보, 2019.1.17, http://www.hankookilbo.com/News/Read/201901081574054622(2019.03.26 검색).

39) 특정한 유사 호칭어가 특정한 업종의 특정한 직업군을 호·지칭하는 데 사용되는 현상도 매우 흥미롭다. '이모'는 주로 개인이 운영하는 음식점이나 주방에서 조리를 하거나 음식을 나르는 등의 일에 종사하는 비교적 나이가 든 여직원에게 사장이나 동료 직원들이 사용하는 호칭어로 등장하고 있다. 강희숙, 앞의 글, 2018년 6월 21일-22일, 32-49면. 또한 10여 년 넘게 옷 가게를 운영하고 있는 A씨의 인터뷰에 따르면 동대문 도매시장에서 도매상과 소매상들 사이에서 다양한 업무를 대행해 주는 사람들을 '삼촌'이라고 하고 옷가게 점원을 '언니'라고 한다고 한다. '삼촌들'은 대체로 수도권 지역은 주로 20대이지만 지방은 30대에서 50대까지 연령이 다양하다. 옷가게 사장이 주로 여자라는 점을 고려하면 '삼촌'이나 '언니'의 확대 사용은 자연스러운 현상으로 보인다. 하지만 남자 사장들의 경우도 이들을 부르거나 지칭할 때 '삼촌'이나 '언니'라고 호·지칭하며, 소매상의 연령과 무관하게 부른다는 점을 고려하면 특정 업종의 종사자를 지칭하는 것이라고 볼 수 있다. 한편 흥미로운 것은 여자종업원이나 여사장의 경우는 나이를 불문하고 '언니'라고 하는 반면, 남자 종업원이나 사장의 경우 나이가 조금 어리면 '삼촌'이라고 하고, 많은 느낌이면 '사장님'이라고 한다고 한다. 나이 불분하고 여자 종업원과 여사장을 '언니'라고 부르는 현상은 우리사회의 '여성'에 대한 시각을 잘 보여준다. 예컨대 '나이든 여자 사장'을 '사장님'이라고 부르지 않고 '언니'라고 부르는 것은 '나이 든 여성'에 대해 부정적 시각 때문일 확률이 높다. 즉, '여성'과 '나이 듦'이라는 두 가지 부정적 요소 중 '나이 듦'이 더 강한 부정적 요소임을 보여주는 것이다.

면 좋겠다고 응답했다. 그런데 학교 안에서 낯선 학생이 당신을 부를 때 듣고 싶은 호칭어가 무엇이냐는 질문에는 63.1%가 '저기요'를 선택했고, 당신은 어떻게 부르느냐는 질문에는 '91%'가 '저기요'라고 응답했다.

이러한 조사결과는 구체적인 장소, 부르는 사람과 듣는 사람의 관계에 따라 적절하다고 생각하는 호칭어가 다를 수 있음을 보여준다. 문제는 서로가 '적절하다'고 동의하는 호칭어를 찾는 것이 쉽지 않다는 것이다. 특히 상대방에 대한 정보를 거의 알 수 없는 1회적인 거래 목적의 관계에서는 자칫 발신자가 적절하다고 판단하는 것과 수신자가 적절하다고 생각하는 기준이 다를 가능성이 커진다.

이러한 점을 고려하면 구체적인 의사소통 목적 이외에 나이나 성별과 같은 정보는 드러나지 않고 거래 관계만이 드러나는 표지를 사용하는 것이 하나의 대안이 될 수 있다.[40] 업종에 따라 다소 다르긴 하지만 직원이 손님에게 사용하는 호칭어로 다양한 업종에서 상거래의 관계만을 드러낸 '고객님(25%)'이 가장 높게 나타났다[41]는 점도 시사하는 바가 크다.[42]

세 번째 문제는 두 가지 이상의 기준이 상충하는 경우이다. 예컨대 입주민과 아파트 경비원의 문제와 아내의 여동생 남편이 자신보다 나이가 많은 경우와 같이 나이 서열 기준과 관계 서열 기준이 충돌하는 경우이다.[43] 다양한 관

40) 필자가 주변 지인들을 대상으로 조사한 바에 따르면 40대와 50대뿐 아니라 70대의 경우도 상거래에서는 '나이'나 '성별' 정보가 드러난 호칭어가 불편하다고 응답하였다.

41) '고객님'은 처음 백화점 업계에서 사용되었다가 점차 금융업, 공공행정기관, 영화관 등 다양한 사업장에서 사용되고 있다. 강희숙, 앞의 글, 2018년 6월 21일-22일, 32-49면.

42) 한편 다양한 거래 관계에서 서로를 부르는 적절한 호칭어에 대한 기초 조사가 이루어지고, 이러한 조사 자료가 국민들에게 공유될 수 있도록 홍보하는 노력도 병행해야 할 것이다.

43) 두 가지 이상의 기준이 충돌하는 문제는 직장 내부에서도 오랫동안 갈등의 원인이기도 했다. 입사가 늦은 후배나 나이가 적은 사람이 먼저 승진하여 부하와 상사의 관계로 만나는 경우가 이에 해당한다. 직장의 경우는 관계가 지속적이라는 점, 공적인 업무 상황과 사적인 상황이 공존한다는 점에서 또 다른 복잡한 문제가 발생할 수 있다. 직장 내부의 문제는 여기서 따로 다루지 않는다. 직장에서의 의사소통 갈등과 소통 문제는 전은주 외, 『분야별 화법 분석 및 향상 방안 연구—직장 내 대화법』, 국립국어원, 2015; 전은주, 「직급과 성별에 따른 직장 의사소통 갈등 요인」, 『화법연구』 제34권, 한국화법학회, 2016, 174-201면; 「직장 내 의사소통양상과 개선 방향」, 『새국어생활』 제28권 1호, 국립국어원, 2018, 27-46면; 민병곤·박재현, 「'표준화법'의 개정을 위한 직장, 사회에서의 호칭·지칭어 사용 실태 분석」, 『화법연구』 제16권, 한국화법학회, 2010, 199-225면; 안태숙 외, 『표준화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사』, 국립국어원, 2010 등을 참고할 수 있다.

계와 가치 규범이 공존하는 사회에서 이러한 문제는 더욱 커질 확률이 높다. 문제는 전통 사회와 달리 이러한 관계가 공고하지도 않고 다양한 기준이 복합적으로 작용될 수 있기 때문에 미묘한 역학 관계가 발생한다는 것이다.

이러한 문제를 해결하고 소통 목적을 달성하기 위해서는 의사소통의 출발선에서 발신자와 수신자가 서로의 관계 설정이 적절하다고 동의할 수 있는 호칭어와 지칭어를 사용할 수 있어야 한다. 호칭어는 소통과정에서 내용 구성의 적절성뿐 아니라 어휘와 문장, 문체 등 구체적인 표현과 표정 등의 적절성에 영향을 끼치기 때문이다.[44]

그렇다면 발신자와 수신자가 동의할 가능성이 높은 객관적인 근거로서의 적절성은 어디에서 찾아야 할까? 그것은 구체적인 의사소통의 상황맥락 속에서 찾아야 할 것이다. 왜냐하면 소통 당사자의 관계는 구체적인 의사소통 상황맥락 속에서 결정되기 때문이다. 예컨대 한 개인의 정체성은 하나가 아니고 다면적인데, 이러한 다면적 정체성 중 하나의 정체성을 구체적인 의사소통상황에서 현저하게 드러나게 하는 것이 맥락이다. 주지하다시피 맥락은 시공간적 상황맥락과 사회문화적 맥락으로 구분할 수 있는데, 그러한 맥락 속에서 발신자와 수신자는 서로가(또는 많은 사람들이) 적절하다고 판단하는 정체성을 드러내게 되는 것이다.

예컨대 2018년 대한민국이라는 사회문화적 맥락과 대학 강의동 복도라는 공간적 상황에서 성인 어른은 '교수', 젊은 사람은 '학생'이라는 정체성이 발현될 확률이 높다. 발현될 확률이 높다는 것을 달리 표현하면 상호 적절하다고 인정할 확률이 높다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 관계 설정은 이후 호칭어 및 소통 방식의 선택에 영향을 끼친다. 특별한 상황이 아니라면 "학생 좀 조용히 해 주게"라는 말을 저항 없이 수용(판단)하는 이유는 이러한 맥락에서 설명이 가능하다.[45]

---

44) 의사소통과정에서 소통되어지는 의미가 발신자에서 수신자로 일방적으로 전달되어지는 것이 아니라 소통 당사자 간의 상호작용에 의해 생성된다는 최근의 의사소통이론에 근거한다면 서로 일치하지 않은 관계 설정이 의사소통의 실패로 이어질 것이라는 것은 예측 가능한 일이다.

45) 대학 1학년 학생들의 경우 학기 초에는 필자의 강의를 듣지 않는 학생임에도 불구하고 필자에게 인사를 하는 학생들이 종종 보인다. 그런데 이러한 현상은 3월이 지나면 사라지기 시작한다. 학생들

즉, 대인의사소통에서 발신자와 수신자의 관계의 적절성은 결국 구체적인 의사소통 맥락 속에서 자기 자신을 보는 정체성과 연관되어 있음을 알 수 있다. 이것을 의사소통의 관점에서 보면 대인의사소통이 자신과의 의사소통 즉 자기 자신에 대한 성찰에서 출발해야 함을 시사한다.

자신과의 의사소통, 즉 개인 내적 의사소통이란 "자기 자신을 아는 것, 예컨대 자신의 성격, 장점과 약점, 다른 사람에 대한 영향력과 또는 긍정적이고 정확한 자아상을 가지는 것"을 의미한다.[46] 의사소통에서 자기 자신에 대한 인식(앎)이 중요한 이유는 이것이 대인의사소통에 밀접하게 연결되어 있으며, 타인과의 관계에서 '적절성'을 만들어 내는 근거가 되기 때문이다. 더 중요한 것은 "자아에 대한 지식(앎)은 자아 통제의 가능성을 가져오기 때문이다."[47] 자신에 대한 앎이 자신에 대한 통제의 전제조건임은 자명한 일이다. 예컨대 다양한 정체성 중 의사소통이 이루어지고 있는 상황맥락에 사회적으로 인정된 정체성이 무엇인지를 알지 못한다면 그것을 통제할 수 없기 때문이다.[48]

자신에 대한 앎과 의사소통 맥락에 대한 이해는 타인과의 의사소통 상황에서 적절한 관계 설정을 위해 필요한 능력이다. 그러므로 대인의사소통 교육에서 이러한 점을 고려하여 자신과의 대화, 메타 대화, 성찰적 대화에 대한 교육에 초점을 두는 내적의사소통 교육을 병행할 필요가 있다.[49]

이 대학이라는 환경과 고등학교 환경에서 선생과 학생의 관계를 다르게 설정하고 있음을 보여준다.

46) Burton & Dimbleby, 이주행 외 옮김, 『인간관계와 의사소통』, 한국문화사, 2005, 58면. 더 나아가 그러한 자아상이 어떤 사회문화적 과정 속에서 형성된 것인지 아는 것도 포함해야 한다. 즉 현재 나를 이루고 있는 것들을 아는 것이야말로 또 다른 정체성인 개인을 이해하는 전제조건인 것이다.

47) 같은 책, 50면.

48) 예컨대 필자는 공적인 직업 맥락에서는 교수이지만, 봉사 단체에서는 평회원이고, 가족 내에서는 딸이자 누나이고, 언니이고, 처제이다. 그런데 가족과의 관계나 봉사 단체에서 '교수'로서 행동하는 것을 통제하지 못한다면 소통에 문제가 발생할 소지가 크다. 물론 이러한 통제 이전에 나 자신의 다양한 정체성에 대한 앎이 전제되는 것이 당연하다. 자신에 대한 경직된 시각을 가진 사람들은 다양한 정체성 중 특정 사회에서 상대적으로 선호 가치가 높은 정체성을 다양한 상황에서 드러내기도 한다. 예컨대 다양한 직업군의 사람들이 모인 집단 내에서, 그것도 특정한 직업군의 모임이 아님에도 '이교수, 김검사' 등으로 부르는 것도 일종의 정체성 드러내기 전략이라고 볼 수 있다.

49) 현재 의사소통은 대인의사소통 교육에 치중되어 있다는 것을 알 수 있다. 중등교육의 경우 표현교육인 〈화법과 작문〉을 하나로 묶고, 다음과 같은 세 개의 성취 기준을 두고 있다. 첫째, 사회적 의사소통행위로서 화법과 작문의 특성을 이해한다. 둘째, 협상에 따라 상황에 맞는 전략을 사용하여 문제를 해결한다. 셋째, 언어공동체의 담화 및 관습을 이해하고 건전한 화법의 문화 발전에

4. 마무리 및 남은 문제

지금까지 호칭어를 둘러싼 갈등 양상을 살펴보고 이러한 문제를 해결할 수 있는 방안을 탐색해 보았다.

가족 호칭어를 둘러싼 문제는 전통 시대의 소산인 호칭 체계가 현대의 시대 인식과 다른 데 기인한 것으로 보인다. 다양한 세대가 적절하다고 판단하는 호칭어가 다를 수 있지만 성별 비대칭적인 호칭어는 전통 시대의 불평등한 남녀 관계를 환기시킨다는 점에서 대칭적이고 평등하게 개선할 필요가 있다.

사회에서 친족이 아닌 사람들에게 사용하는 유사 호칭어의 사용은 좀 더 주의를 기울일 필요가 있다. 유사 호칭어는 친밀감을 전달하려는 의도로 사용하거나 관습적으로 사용하는 것으로 보인다. 그런데 이익이나 구체적인 목적으로 형성되는 2차 집단 및 3차 집단에서의 유사 호칭어의 사용은 오히려 역효과가 날 수 있다. 1회적이고 지속적이지 않는 관계에서 호칭어는 성별, 나이, 결혼, 자녀 유무와 같은 사적인 정보가 노출되지 않고 구체적인 거래의 목적만이 드러나는 호칭어를 사용하는 것이 대안이 될 수 있다.

의사소통 과정에서 다양한 기준이 충돌하거나 복수의 기준이 존재하는 상황에서 호칭어의 적절한 선택은 구체적인 맥락 속에서 결정된다. 즉 구체적인 맥락은 다양한 정체성 중에서 하나의 정체성이 발현되는 근거가 되는 것이다. 그러므로 개인의 다양한 정체성을 이해하고 의사소통 상황에서 적절한 정체성이 무엇인지 이해하고 통제할 수 있어야 한다. 구체적인 맥락 속 한 사람을 이해한다는 것은 그 사람이 살아온 사회문화적 맥락과 사회 구조 속에서 상대적 지위와 정체성을 이해한다는 것이기도 하다.

그리고 자신의 정체성에 대한 고민과 성찰은 상대방 역시 맥락 속의 한 개인으로 볼 수 있는 힘을 제공한다. 이해는 수용의 전제조건이다. 소통의

기여하는 태도를 지닌다. 김현정 외, 『2015 개정 교육과정에 따른 고등학교 국어과 평가 기준 개발 연구(CRC 2017-5-2)』, 한국교육과정평가원 2017. 대학에서 글쓰기의 경우 성찰 글쓰기가 주요한 영역으로 자리 잡아 가고 있지만 말하기의 경우는 여전히 설명하기, 설득하기, 협상하기와 같은 대인의사소통에 초점을 두고 있다. 하지만 자율적인 행동에서 자아정체성의 중요성을 고려한다면 말하기에서도 자기와의 대화, 성찰적 대화에 대한 교육이 필요하다.

당사자인 나와 그가 어떤 가치관을 가지고 있는지, 어떤 사회문화적 맥락 속에서 성장해 왔는지를 이해해야 하는 것은 다름을 수용하고 배려할 수 있도록 한다. 결국 의사소통 상대방의 가치관 형성 배경을 이해하는 것은 호칭어 사용과 행동의 근거를 이해하는 것이기도 하다.

구체적인 맥락 속에서 자신의 정체성과 상대방의 정체성을 이해하고 관계를 조정하고 설정할 수 있는 능력은 사회가 복잡하게 분기하고 개인의 가치가 증폭되는 사회에서 매우 중요한 능력이 될 것이다. DeSeCo(최종 2003)의 조사에 따르면 '이질적인 집단에서 상호작용 능력(Interact in heterogeneous groups)은 '잘 작동되는 사회'와 '개인의 성공적인 삶'을 위한 핵심(Key competence) 중 하나이다.[50]

이러한 사회에서 단순하게 어떤 관계에서는 어떤 호칭어가 적절하다와 같은 지식은 한계를 가질 수밖에 없다. 그러므로 미래사회를 위한 의사소통능력 교육은 적절성의 근거를 스스로 찾아내고 유연하게 대처할 수 있는 능력을 길러 줄 수 있어야 한다. 이러한 능력을 길러주기 위해 자기 자신에 대한 성찰과 대화 등 내적 의사소통 교육이 필요하다.[51]

호칭어를 둘러싼 갈등과 그러한 갈등을 해소하기 위해 방향 정도를 탐색한 것이다 보니 비대칭적 체계를 보완하는 방법이나 성별과 나이와 같은 표지가 드러나지 않고 거래 목적만이 드러나는 구체적인 표지, 구체적 맥락 속에서 자기 자신의 정체성을 탐색하는 방법 등에 대한 실천 가능한 방법론을 제시하지는 못했다. 기초조사를 토대로 한 실천 가능한 홍보 및 교육 방안에 대해서는 후고를 기대한다. 民硏 RIKS

50) OECD에 따르면 미래사회는 더욱 다양하고 구획화 되고 있기 때문에 사람들은 다양한 가치를 가진 사람들과 접촉이 빈번해지고 있으며, 상호 의존성이 높아져 개인의 행동이 지역사회 또는 국가 공동체를 넘어서는 세계화의 특성을 보인다.

51) 특히 내적의사소통 교육은 성인기 진입 전인 대학에서 이루어질 필요가 있다. 현재 대학 의사소통교육의 경우 글쓰기는 자기 탐색과 성찰적 사유와 표현에 대한 교육과 연구는 상당히 진행되고 있으나 말하기에 대한 교육과 연구는 매우 부족한 실정이다. 이 논문에서는 큰 틀에서 방향성을 제안하다보니 구체적인 내적 의사소통 방법을 제시하지는 못했다. 구체적인 방법론에 대한 고민과 탐색에 대해서는 후고를 기대한다.

▮ 참고문헌

강희숙, 「호칭어 사용에 대한 사회언어학적 분석—서비스업을 중심으로—」, 『사회언어학』 제10권 1호, 사회언어학회, 2002, 1-24면.

_____, 「사회적 관계에서의 호칭어 사용 실태와 문제점 개선 방향」, 2018년 국어학회 여름학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일.

국립국어원, 『표준 언어 예절』, 국립국어원, 2011.

김현정 외, 『2015 개정 교육과정에 따른 고등학교 국어과 평가 기준 개발 연구(CRC 2017-5-2)』, 한국교육과정평가원, 2017.

민병곤・박재현, 「'표준화법'의 개정을 위한 직장, 사회에서의 호칭・지칭어 사용 실태 분석」, 『화법연구』 제16권, 한국화법학회, 2010, 199-225면.

박철우 외, 「사회적 소통을 위한 언어 정책 연구의 심층 조사 문항 설계」, 2018년 국어학회 여름학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일.

Burton & Dimbleby, 이주행 외 옮김, 『인간관계와 의사소통』, 한국문화사, 2005.

스티브 테일러, 우태영 옮김, 『자아 폭발』, 다른 세상, 2011.

안태숙 외, 『표준화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사』, 국립국어원, 2010.

왕한석, 『호칭어의 주요 이론과 연구 시각, 한국 사회와 호칭어』, 도서출판 역락, 2005.

이민화, 『대한민국의 4차 산업혁명』, (사)창조경제연구원, 2017.

이정복, 「가정 내 친・인척간 언어 예절의 문제점과 개선방향」, 2018년 국어학회 여름학술대회 국어 정책 포럼 발표자료집, 2018년 6월 21일-22일.

이창덕 외, 『표준 화법 개선 및 보완을 위한 기초 연구』, 국립국어원, 2009.

이창덕・나은미, 「표준화법 규정 제정과 교육 방안 연구—표준화법 인식과 교육 및 홍보 설문조사 결과를 바탕으로—」, 『화법연구』 제16권, 한국화법학회, 2010, 281-307면.

이필영 외, 『사회적 소통을 위한 언어 실태 조사』, 국립국어원, 2017.

이필영・김태경, 「가정에서의 호칭어・지칭어 사용 실태와 문제점」, 『사회언어학』 제26권 1호, 사회언학회, 2018, 277-309면.

이현희・박미영, 「《표준 언어 예절》로 본 언어 예절 연구 방향: '가정에서의 호칭, 지칭'을 중심으로」, 『사회언어학』 제26권 3호, 한국사회언어학, 2018, 201-233면.

_____, 「〈표준 언어 예절〉(2011)정비의 주요 방향과 사례—'권력'에서 '배려와 소통'으로 나아감—」, 제49회 한말연구학회 전국학술대회 발표 자료집, 2019년 1월 25일.

전은주, 「직급과 성별에 따른 직장 의사소통 갈등 요인」, 『화법연구』 제34권, 한국화법학회, 2016, 174-201면.

_____, 「직장 내 의사소통양상과 개선 방향」, 『새국어생활』 제28권 1호, 국립국어원, 2018, 27-46면.

전은주 외, 『분야별 화법 분석 및 향상 방안 연구—직장 내 대화법』, 국립국어원, 2015.

존 브록스만 엮음, 최완규 옮김, 『우리는 어떻게 바뀌고 있는가』, 책읽는 수요일, 2011.

채 완, 「가족 간의 언어 예절—호칭을 중심으로」, 『새국어생활』 제28권 1호, 국립국어원, 2018, 9-26면.

최석재, 「호칭어의 사용 조건과 대우 등분 연구」, 『인문언어』 제9권, 국제언어인문학회, 2007,

307-336면.
한국교육과정평가원 이근호 외, 『미래사회 대비 핵심역량을 위한 국가 교육과정 구상』, 진한 엠앤비, 2017.

네이버 지식백과 시사상식사전, https://terms.naver.com/list.nhn?cid=43667&categoryId=43667(2019.03.26 검색).

「가족 호칭도 성평등…'도련님'·'시댁' 바꾼다」, 채널 A 뉴스, 2018.8.31, http://www.ichannela.com/news/main/news_detailPage.do?publishId=000000110255(2019.03.26 검색).
「국민 86.8%, '도련님', '아가씨' 호칭 바꿔야」, 노컷뉴스, 2018.11.1, https://www.nocutnews.co.kr/news/5054065(2019.03.26 검색).
「남편 가족 높이는 '도련님, 서방님'…남성 57% '호칭 바꿔야' 공감」, 한국일보, 2018.11.1, http://www.hankookilbo.com/News/Read/201811011714773484(2019.03.26 검색).
「노인 혐오는 개인 문제? 압축적 근대화의 부작용」, 한국일보, 2019.1.17, http://www.hankookilbo.com/News/Read/201901081574054622(2019.03.26 검색).
「초혼 부부 16.9%는 '여성 연상' 커플…」, 뉴시스, 2018.7.2, http://www.newsis.com/view/?id=NISX20180702_0000351840&cID=10401&pID=10400(2019.03.26 검색).
「헷갈리는 가족 호칭…시대는 변했는데 성차별 '여전'」, 세계일보, 2016.2.7, https://www.segye.com/newsView/20160207000574(2019.03.26 검색).

【Abstract】

Conflict Aspects of Address Form Use and Proposals for Appropriate Address Form Use

Na, Eun-Mi*

This study observes recent conflict aspects surrounding address forms and explores methods to resolve conflict. In the family, with regard to address forms, asymmetrical address forms that are not in accord with an awareness of the times and difficulties in standard settings that come from reversals of age and relationships appear as issues. In society, issues with address forms arise due to difficulties with standard settings when address forms for relatives are used similarly on general people who are not relatives or when two or more relationships contradict each other. To resolve such issues, it is necessary to organize gender asymmetrical address systems into symmetrical and equal systems. Along with such organization, education and promotion of language and thinking must be combined. The metaphorical use of kinship terms (MKT) causes no problems when within mutually close relationships but it can have adverse effects when used in one-time relationships or business transactions so in those cases, it should be avoided. In particular, for address forms to be used appropriately in a society that is intricately divided and in which diverse values coexist, like our modern society, it is necessary to have the ability to explore and adjust the identities of myself and others within specific situational contexts.

Keywords: Address Form, Communication Education, MKT: metaphorical use of kinship term, Communication, Speech Education.

접수일: 2019.03.26. ‖ 심사일: 2019.04.10. ‖ 게재확정일: 2019.05.03.

* Associate Professor, Institute of Liberal Arts Education, Hansung University.