

국립국어원
연구실
언어실태조사
연구책임자: 나윤정

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

연구 책임자: 나 윤 정



국립국어원

제 출 문

국립국어원장 귀하

국립국어원과 체결한 연구 용역 계약에 따라 ‘사회적 소통을 위한 언어 실태 조사’에 관한 연구 보고서를 작성하여 제출합니다.

■ 사업 기간: 2017년 8월 11일 ~ 2017년 12월 20일

2017년 12월 20일

연구 책임자: 나윤정[(주)메트릭스코퍼레이션]

연구 기관: (주)메트릭스코퍼레이션

연구 책임자: 나윤정

공동 연구원: 이필영, 임유종, 김태경, 박두진, 이종은, 김형배

연구 보조원: 윤보경, 이상희

요약문

1. 과업명: 사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

2. 과업의 목적: 이 과제는 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말에 관한 일반 국민의 언어 실태 및 의식을 파악하는 데 목적이 있다. 이로써 현실에 맞는 언어 예절 표준안 마련을 위한 시사점을 제공하고자 한다.

3. 과업의 배경: 『표준 언어 예절』(국립국어원, 2011)이 발간된 이후, 사회 변화에 따른 새로운 언어 예절 표준안에 대한 필요성이 제기되고 있다. 그간 새로운 직업의 출현, 서비스업의 발달, 수직적 사회 구조의 재편 등으로 인해 사회 구성원들의 인식이 변화하였고, 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 등의 사용 양상도 달라졌다.

이 연구는 『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 내용과 현실의 언어 사용이 얼마나 부합하는지 알아보고, 호칭어·지칭어, 인사말, 높임법 등으로 인한 갈등 실태와 새로운 언어 예절 또는 인사말의 개발 필요 여부를 조사하는 데 중점을 두었다. 이 연구는 국민 대다수가 공감하는 일상 언어생활의 불편 요소를 파악하고 새로운 용어 개발 및 표준 언어 예절 개정의 방향을 설정하는 데 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다.

4. 연구 방법 및 내용: 조사 대상자의 범위는 전국 17개 시도에 거주하는 10~60대 연령의 국민이며, 성별, 연령, 거주 지역 변인을 고려하여 표본을 추출하고(표본 크기 4,000명), 조사 결과에 대해 응답자 변인별 분석을 시도하였다. 이 연구의 내용은 다음과 같이 요약할 수 있다.

【과업 1】 언어 예절 실태 조사

- 가정, 사회(직장 내 / 직장 외)에서 쓰는 호칭어·지칭어
- 가정, 사회의 높임법 사용
- 일상생활의 인사말, 특정한 서식의 인사말

【과업 2】 언어 예절에 대한 의식 조사

- 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말과 관련한 갈등
- 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말에 대한 어려움
- 표준 언어 예절 개선에 대한 요구
- 표준 언어 예절 교육 및 홍보에 대한 요구

【과업 3】 표준 언어 예절 정비를 위한 시사점 제시

- 정책 분야, 교육 분야, 연구 분야의 후속 과제 제안

5. 연구 결과: 이 연구의 조사 결과, 우선 호칭어·지칭어 면에서 『표준 언어 예절』(2011)과 실제 언어 사용에 괴리가 있음을 알 수 있었다. 『표준 언어 예절』(2011)에서 제시되지 않았으나 현실에서 자주 사용되는 호칭어·지칭어들도 있고, 표준안에서 권고하고 있으나 실제로는 거의 쓰이지 않는 호칭어·지칭어들도 있다. 특히, 친족 호칭어가 가족 또는 친족 관계의 범위를 넘어 사회 안에서 통칭 호칭어로 널리 쓰이고 있었고, 주로 인터넷 공간에서 사용되어 온 ‘○○○ 님’이 직장 내에서 다른 직원을 호칭할 때에도 부분적으로 사용되고 있음을 확인할 수 있었다.

둘째, 호칭어·지칭어 사용에 어려움을 겪고 있는 국민이 많은 것으로 조사되었다. 언어 예절로 인한 문제를 경험한 응답자의 67.6%가 ‘어떤 말을 써야 하는지 몰라서’라고 답했고, 전체 응답자의 79.6%가 ‘언어 예절 교육 및 홍보가 필요하다’고 답했으며, 이 가운데 호칭어·지칭어 교육 및 홍보에 대한 요구가 가장 많았다. 가정 내 호칭어·지칭어 사용의 어려움은 복잡한 친족 호칭 체계, 기존의 부계 중심 호칭 체계와 현대 생활상의 괴리, 가족 서열 기준과 연령 기준의 충돌 등에 기인하는 경우가 많았다. 사회에서는 직장 상사나 동료의 남편을 지칭할 때의 어려움이 큰 비중을 차지했는데, 이는 여성의 경제 활동 비율이 높아지면서 직장 내 여성 상사나 동료의 가족을 지칭하게 되는 상황이 많아진 반면에 마땅한 지칭어가 없기 때문이라고 여겨진다.

셋째, 언어 예절의 개선 방향에 대해서는 가정 내에서 성차별적인 호칭어·지칭어를 개선해야 한다는 의견과 복잡한 호칭어·지칭어 체계를 간소화해야 한다는 의견이 지배적이었다. 높임법 사용과 관련해서는 가정에서 시가 구성원과 처가 구성원에게 높임 등급을 달리하는 관행에 대한 개선 요구가 높았다.

이러한 조사 결과를 바탕으로 언어 예절을 정비하고 정착시키기 위해 이 연구에서 제안하는 후속 과업 내용을 보이면 다음과 같다.

구분	과업명
정책 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 『표준 언어 예절』 개선을 위한 제도 마련 ▪ 『표준 언어 예절』 개선 및 시행을 위한 협력 체계 구축
연구 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언어 예절 실태 및 원인에 대한 심층 조사 ▪ 언어 실태의 수용 타당성 연구 ▪ 표준 언어 예절 개선안 마련 ▪ 표준 언어 예절 개선안에 대한 국민 선호도 조사
교육 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언어 예절 교육 내용 및 방법 개발 ▪ 언어 예절 교육 및 홍보

6. 결과물: 결과보고서 30부, 보존용 시디 5개(설문지, 결과보고서 원문, 설문 응답 원시 자료, 기초 통계 자료, 검정 통계 결과)

Abstract

1. Title: A Survey on Contemporary Use of Language for Social Communication

2. Purpose: The purpose of this study is to examine the use of address terms, reference terms, honorification, salutation and the language attitude, and to suggest guidelines to improve the standard manners of language use.

3. Background: Since <The Standard Manners of Language Use>(2011, National Institute of the Korean Language) was published, many changes have occurred in the use of address terms, reference terms, honorification, and salutation due to emergence of new occupations, the growth of service industry, and the reorganization of social system.

Our research focuses on investigating whether the use of terms that has been recommended in <The Standard Manners of Language Use>(2011) corresponded to the actual use in Korean contemporary language life and determining how to resolve potential problems caused by inappropriate use of the terms.

4. Research method and contents: We performed a questionnaire survey targeting 4,000 people in 17 administrative areas across the country. The contents of this study are summarized as follows.

【Task 1】 A survey on the language use

- the use of address terms and reference terms at home and in the workplace
- the use of honorification at home and in the workplace
- the use of salutation in everyday life and in the context of a certain area

【Task 2】 A survey on the language attitude

- conflicting situations in relation to the use of address terms, reference terms, honorification, and salutation
- inconvenience in relation to the use of address terms, reference terms, honorification, and salutation
- the needs for improving standard language manners.
- the needs for education and promotion for standard language manners.

【Task 3】 A study on implications for improvement of the standard language manners.

- Development of follow-up tasks in policy, research, and education

5. Results: The result of current study revealed that there were a number of differences between the suggested terms in <The Standard Manners of Language

Use>(2011) and the actual use of the terms in contemporary Korean. First, some kinship titles were found to be widely used in the context of society as well as in the context of family. Furthermore, an honorific suffix ‘-nim(님)’, which has been commonly used in the context of internet, is now partially used in the company when addressing other employee.

Second, the results uncovered that many people were likely to have difficulty in the use of address terms and reference terms. Among participants, 67% of them showed difficulty in the use of appropriate manners of language. In addition, 79.6% of them feel the need for education and information about the proper use of language manners, especially address terms and reference terms. The difficulty in the use of address terms and reference terms within a family was largely due to its complicate system of kinship terms, the social change from patriarchal society and confusing standard for judging hierarchical status and age difference in a family. On the other hand, in the context of society, many people were likely to find difficulty in the use of honorific terms when they referred to their superior's spouse. It seemed to be caused that there were lack of specific terms to address female superiors' family even though the participation of women in economic activities has increased in Korean society.

Third, it was suggested that sexually discriminated titles or reference terms in the context of family should be modified and that complicate system of address terms should be simplified. When it comes to the use of the honorific terms, the different use of the honoric terms between husband's family and wife's family might create conflict in a family.

Employing the results from the present study, the follow-up tasks are suggested to obtain standard speech of contemporary Korean as follows.

Classification	Task title
policy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approach for arranging the reformation system of <the Standard Manners of Language Use> ▪ Construction of cooperating system for the improvement and implementation of <the Standard Manners of Language Use>
research	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Close examination about the actual use of speech manners and probable causes involved in the improper use of the terms ▪ Study on validity of the uses of terms which substitutes the <the Standard Manners of Language Use> ▪ Improvement proposal for the standard manners of language ▪ Survey research on the public preference for the suggested manners of language use
education	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Development of educational contents and programs for the standard language manners ▪ Implementation of education program and promotion of the education program

6. List of project outcomes: There are 30 copies of final report and 5 CDs including questionnaire, copies of original report, survey raw data, and Statistical data.

차례

제1장 조사 개요	1
1. 연구 배경과 목적	3
2. 연구 내용	5
2.1. 조사 대상과 범위	5
2.2. 연구 추진 일정	9
3. 연구 수행 절차	10
3.1. 조사 대상 목록 선정	11
3.2. 질문지 개발	13
3.3. 실사	14
3.4. 결과 분석	15
제2장 조사 결과	17
1. 호칭어·지칭어	19
1.1. 가정의 호칭어·지칭어	19
1.1.1. 가정의 호칭어·지칭어 사용 실태	19
1.1.2. 가정의 호칭어·지칭어 사용으로 인한 갈등	28
1.1.3. 가정의 호칭어·지칭어 사용의 어려움	32
1.2. 사회의 호칭어·지칭어	41
1.2.1. 사회의 호칭어·지칭어 사용 실태	41
1.2.2. 사회의 호칭어·지칭어 사용으로 인한 갈등	49
1.2.3. 사회의 호칭어·지칭어 사용의 어려움	60
2. 높임법	70
2.1. 가정의 높임법	70
2.1.1. 가정의 높임법 사용 실태	70
2.1.2. 가정의 높임법으로 인한 갈등 실태	71
2.2. 직장/사회의 높임법	76
2.2.1. 직장/사회의 높임법 사용 실태	76
2.2.2. 직장/사회의 높임법으로 인한 갈등 실태	83
2.2.3. 직장/사회에서 높임법 사용의 어려움	89

3. 인사말	93
3.1. 인사말 사용 실태	93
3.2. 인사말의 갈등 실태	98
3.3. 인사말 사용의 어려움	100
4. 언어 예절 전반	107
4.1. 언어 예절 문제로 곤란했던 경험 여부	107
4.2. 언어 예절의 정비	109
4.3. 언어 예절의 교육과 홍보	111
4.4. 언어 예절 개선에 관한 의견	113
4.4.1. 호칭어·지칭어에 관한 의견	113
4.4.2. 높임법에 관한 의견	115
4.4.3. 인사말에 관한 의견	119
 제3장 결론	 121
1. 요약	123
2. 조사 결과의 활용 방안	136
3. 제언	139
3.1. 정책 분야	139
3.2. 연구 분야	140
3.3. 교육 분야	142
 【부록 1】 조사표	 143
【부록 2】 통계표	161

표 차례

[표 1] 연구 사업 개요	4
[표 2] 조사표 구성	6
[표 3] 조사 범주별 세부 문항	6
[표 4] 빅데이터 분석 예시	12
[표 5] 표본 배분표	14
[표 6] 유효 표본 수	15
[표 7] ‘○○아/○○야’, ‘아들!, 딸!’ 호칭어 사용 여부와 응답자 성별 교차표	20
[표 8] ‘장인어른’, ‘아버님’ 호칭어 사용 여부와 응답자 거주 지역의 교차표	22
[표 9] ‘장모님’, ‘어머님’ 호칭어 사용 여부와 응답자 거주 지역의 교차표	23
[표 10] ‘여보’, ‘자기(야)’ 호칭어 사용 여부와 응답자 성별 교차표	25
[표 11] ‘숙모’ 호칭어 사용 여부와 응답자 연령대의 교차표	27
[표 12] ‘도련님, 아가씨’, ‘처남, 처제’ 호칭의 개선 필요성	28
[표 13] ‘도련님/아가씨, 처남/처제’ 호칭 개선 의식 차이에 대한 t -검정	29
[표 14] ‘시댁’, ‘처가’ 지칭의 개선 필요성	30
[표 15] ‘시댁, 처가’ 지칭 개선 의식 차이에 대한 t -검정	31
[표 16] 다른 사람에게 배우자를 소개할 때의 곤란함	32
[표 17] 배우자를 지칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	33
[표 18] 손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때의 곤란함	33
[표 19] 결혼한 시동생(남편의 남동생)을 부를 때의 곤란함	34
[표 20] 나보다 나이가 어린 ‘남편의 형이나 누나’를 부를 때의 곤란함	34
[표 21] 나보다 나이가 어린 ‘아내의 오빠나 언니’를 부를 때의 곤란함	35
[표 22] 사위나 며느리의 조부모를 부를 때의 곤란함	36
[표 23] 어머니의 친인척을 부를 때의 어려움	37
[표 24] 아버지의 친인척을 부를 때의 어려움	38
[표 25] 배우자의 친인척을 부를 때의 어려움	39
[표 26] 직위에 따른 호칭 사용과 사업장 규모의 교차표	42
[표 27] ‘○○ 씨’, ‘제수씨’ 호칭 사용 여부와 응답자 연령별·성별 교차표	43
[표 28] 친구 아내에게 ‘제수씨’, ‘○○ 엄마’ 호칭 사용 여부와 응답자 연령의 교차표	45
[표 29] 부모님 친구에 대한 호칭 사용과 응답자 연령별·성별 교차표	46
[표 30] 낯선 사람에 대한 호칭 사용과 응답자 연령별·성별 교차표	48
[표 31] 나이가 어린 직장 상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우	49
[표 32] 직장 상사나 동료가 ‘아가씨’라고 부르는 경우	50
[표 33] 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님, ○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’ 등으로 부르는 경우	52
[표 34] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우	53

[표 35]	관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부르는 경우	54
[표 36]	손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부르는 경우	55
[표 37]	손님이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우	56
[표 38]	손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부르는 경우	57
[표 39]	낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우	58
[표 40]	직장 내에서 직함이 없는 사원을 부를 때	60
[표 41]	직함이 없는 직원을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	61
[표 42]	직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때	61
[표 43]	나이가 많은 아래 직원을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	62
[표 44]	직장 상사의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)	63
[표 45]	직장 상사의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)	63
[표 46]	동료나 아래 직원의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)	64
[표 47]	동료나 아래 직원의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)	64
[표 48]	지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때	65
[표 49]	지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때	65
[표 50]	지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때	66
[표 51]	자신보다 나이가 많은 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	66
[표 52]	자신보다 나이가 적은 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	67
[표 53]	자신과 동갑인 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정	67
[표 54]	관공서 등 공공장소에서 직원을 부를 때	67
[표 55]	상점이나 식당에서 종업원을 부를 때	68
[표 56]	학교(행정실 등) 직원을 부를 때	68
[표 57]	선배를 부를 때	69
[표 58]	후배를 부를 때	69
[표 59]	낯선 사람을 부를 때	69
[표 60]	시가 구성원에 대한 상대 높임(존댓말) 관행 개선 의식	71
[표 61]	시가에 대한 존댓말 개선 의식 차이에 대한 t -검정	72
[표 62]	처가 구성원에 대한 상대 높임(반말) 관행 개선 의식	73
[표 63]	‘처가’에 대한 반말 개선 의식 차이에 대한 t -검정	74
[표 64]	‘처가’에 대한 반말 개선 의식 차이에 대한 t -검정	75
[표 65]	나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 차이에 대한 t -검정	79
[표 66]	직장의 압존법 사용 실태에 대한 t -검정	80
[표 67]	나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도	83
[표 68]	나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정	84
[표 69]	나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도	84
[표 70]	나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정	85
[표 71]	다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도	86

[표 72] 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정	86
[표 73] 직장에서 압존법을 지키지 않은 표현에 대한 불쾌함 정도	87
[표 74] 직장에서 압존법 관련 표현에 대한 불쾌함 정도 t -검정	88
[표 75] 사물 높임 표현과 관련된 어려움	89
[표 76] 사물 높임 표현 여부에 따른 어려움에 대한 t -검정	90
[표 77] 간접 높임 표현 여부에 따른 어려움	90
[표 78] 높임 표현의 중복에 따른 어려움	91
[표 79] 높임 표현의 중복에 따른 어려움에 대한 t -검정	92
[표 80] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 실태에 대한 t -검정	94
[표 81] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 실태에 대한 t -검정	97
[표 82] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌함 정도	98
[표 83] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌감 t -검정	99
[표 84] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움	100
[표 85] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움에 대한 t -검정	101
[표 86] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움	101
[표 87] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움에 대한 t -검정	102
[표 88] 양해를 구하는 표현의 어려움	103
[표 89] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움	104
[표 90] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움에 대한 t -검정	105
[표 91] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움	105
[표 92] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움에 대한 t -검정	106
[표 93] 호칭어·지칭어의 개선 방안 및 방향	114
[표 94] 높임법에 대한 자유 서술 응답의 영역별 현황	115
[표 95] 높임법 개선 여부에 대한 의견	116
[표 96] 상대 높임법 개선 여부에 대한 의견	117
[표 97] 압존법 개선 여부에 대한 의견	118
[표 98] 인사말 개선 여부에 대한 의견	119
[표 99] ‘수고하세요.’에 대한 의견	119

그림 차례

[그림 1] 언어 예절 변화에 관한 보도 자료 예시	3
[그림 2] 미혼인 자녀를 부를 때	19
[그림 3] 기혼인 자녀를 부를 때	20
[그림 4] 아내의 아버지를 부를 때	21
[그림 5] 아내의 어머니를 부를 때	23
[그림 6] 배우자를 부를 때	24
[그림 7] 손아래 시누이의 남편을 부를 때	25
[그림 8] 삼촌의 아내를 부를 때	26
[그림 9] 배우자 동생 호칭 관행에 대한 개선 의식	29
[그림 10] 배우자 집안 지칭 관행에 대한 개선 의식	30
[그림 11] 배우자를 지칭할 때의 곤란함	32
[그림 12] 남편의 동기와 그 배우자를 부를 때의 곤란함	34
[그림 13] (배우자의 순위 동기가 나보다 연하인 경우) 호칭의 곤란함	35
[그림 14] 사위나 며느리의 조부모를 부를 때의 곤란함	36
[그림 15] 어머니의 친인척을 부를 때의 어려움	37
[그림 16] 아버지의 친인척을 부를 때의 어려움	38
[그림 17] 배우자의 친인척을 부를 때의 어려움	40
[그림 18] 직장 내에서 다른 직원을 부를 때	41
[그림 19] 직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때	43
[그림 20] 친구의 아내를 부를 때	44
[그림 21] 어머니나 아버지의 친구를 부를 때	46
[그림 22] 낯선 사람을 부를 때	47
[그림 23] 나보다 나이가 어린 직장 상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도	50
[그림 24] 직장 상사나 동료가 ‘아가씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(연령별)	51
[그림 25] 직장 상사나 동료가 ‘아가씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(직업별)	51
[그림 26] 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도	52
[그림 27] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도	53
[그림 28] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도	54
[그림 29] 손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도	55
[그림 30] 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(연령별)	56
[그림 31] 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(직업별)	57
[그림 32] 손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도	58
[그림 33] 낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도	59
[그림 34] 직함이 없는 사원을 부를 때의 어려움 정도	60
[그림 35] 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때의 어려움 정도	62

[그림 36] 직장 내 다른 직원에 대한 호칭의 어려움 정도	62
[그림 37] 지인에 대한 호칭의 어려움 정도	66
[그림 38] 가정의 압존법 실태	70
[그림 39] 시가 구성원에 대한 존댓말 관행 개선 의식(연령별, 성별)	72
[그림 40] 시가 구성원에 대한 존댓말 관행 개선 의식(사업장 유형, 혼인 상태)	73
[그림 41] 처가 구성원에 대한 반말 관행 개선 의식(연령별, 성별)	74
[그림 42] 처가 구성원에 대한 반말 관행 개선 의식(사업장 유형, 혼인 상태)	75
[그림 43] 나이 어린 상사에 대한 높임말 사용 실태	76
[그림 44] 나이 어린 상사에 대한 높임말 사용 정도	77
[그림 45] 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 실태	78
[그림 46] 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 정도	78
[그림 47] 직장의 압존법 사용 실태	79
[그림 48] 직장의 압존법 사용 정도	80
[그림 49] 학교의 압존법 사용 실태	81
[그림 50] 사물 높임 표현의 사용 실태	82
[그림 51] 나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도	83
[그림 52] 나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도	85
[그림 53] 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도	86
[그림 54] 직장에서 압존법을 지키지 않은 표현에 대한 불쾌함 정도	88
[그림 55] 사물 높임 표현 여부에 따른 어려움	89
[그림 56] 간접 높임 표현 여부에 따른 어려움	91
[그림 57] 높임 표현의 중복에 따른 어려움	92
[그림 58] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 실태	93
[그림 59] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 정도	94
[그림 60] 전화를 끊을 때 ‘들어주세요.’ 표현의 사용 실태	95
[그림 61] 전화를 끊을 때 ‘들어주세요.’ 표현의 사용 정도	95
[그림 62] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 실태	96
[그림 63] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 정도	97
[그림 64] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌함 정도	98
[그림 65] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움	100
[그림 66] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움	102
[그림 67] 양해를 구하는 표현의 어려움	103
[그림 68] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움	104
[그림 69] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움	106
[그림 70] 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 경험 여부	107
[그림 71] 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 이유	108
[그림 72] 언어 예절의 정비 필요성 여부	109

[그림 73] 우선 정비가 필요한 영역	110
[그림 74] 언어 예절 교육과 홍보의 필요성 여부	111
[그림 75] 교육·홍보가 가장 필요한 영역	112
[그림 76] 호칭어·지칭어 개선의 필요성(응답 비율)	113
[그림 77] ‘도련님’, ‘처남’ 등의 호칭에 대한 개선 의견	126
[그림 78] ‘시댁’, ‘처가’ 지칭에 대한 개선 의견	126
[그림 79] 사회에서 호칭어·지칭어로 인한 불쾌함 정도	127
[그림 80] ‘좋은 아침(입니다)’, ‘들어가요’, ‘잠깐만요’ 인사말 사용 실태	132
[그림 81] 언어 예절 문제로 곤란했던 경험 여부와 이유	133
[그림 82] 언어 예절의 정비 필요성 및 교육과 홍보의 필요성	134

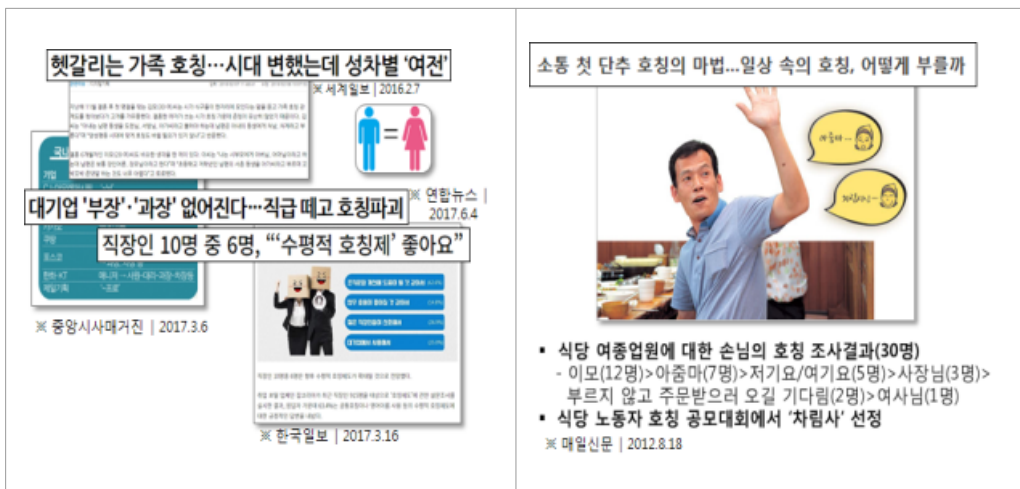
제1장 조사 개요

1. 연구 배경과 목적

『표준 화법 해설』(1992)과 『표준 언어 예절』(2011)이 발간된 이후, 사회 변화에 따른 새로운 언어 예절 표준안에 대한 필요성이 제기되고 있다. 그간 새로운 직업의 출현, 서비스업의 발달, 수직적 사회 구조의 재편 등으로 인해 사회 구성원들의 인식이 변화하였고, 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 등의 사용 양상도 달라졌다.

이 연구의 목적은 전국 규모의 설문 조사를 하여 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말에 관한 일반 국민의 언어 실태 및 의식을 파악하고, 현실에 맞는 언어 예절 표준안 마련을 위한 시사점을 제공하는 것이다.

[그림 1] 언어 예절 변화에 관한 보도 자료 예시



이 연구는 『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 내용과 현실의 언어 사용이 얼마나 부합하는지 알아보고, 호칭어·지칭어, 인사말, 높임법 등으로 인한 갈등 실태와 새로운 언어 예절 또는 인사말의 개발 필요 여부를 조사하는 데 중점을 두었다. 조사 대상자의 범위는 전국 17개 시도에 거주하는 10~60대 연령의 국민이며, 성별, 연령, 거주 지역 변인을 고려하여 표본을 추출하고(표본 크기 4,000명), 조사 결과에 대해 응답자 변인별 분석을 시도하였다.

언어 예절 표준안이 국민의 효율적인 의사소통과 바람직한 언어생활에 기여하려면 시대적·사회적 변화와 국민의 요구를 적절히 반영할 필요가 있다. 이 연구는 국민 대다수가 공감하는 일상 언어생활의 불편 요소를 파악하고 새로운 용어 개발 및 표준 언어 예절 개정의 방향을 설정하는 데 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다.

[표 1] 연구 사업 개요

구분	내용
언어 실태 조사	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조사 대상 <ul style="list-style-type: none"> - 전국 17개 시도의 10~60대 남녀 4,000명 ▪ 조사표 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 사용 실태에 관한 조사 항목 및 질문지 작성 ▪ 조사 방법 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 조사(예비 조사 실시)
개선 분야 및 시사점 제시	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 사용에서 다수의 국민이 불편을 느끼는 분야 제시 ▪ 변화한 현실과 국민의 요구가 반영된 언어 예절 표준안을 마련하기 위한 정책적 시사점 제시

2. 연구 내용

2.1. 조사 대상과 범위

이 연구는 기존 『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 내용(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말)을 토대로 각각의 사용 실태 및 장애(갈등) 요소, 새로운 용어 개발 또는 교육·홍보가 필요한 항목의 우선순위를 파악하는 데 중점을 두었다. 조사 항목의 영역은 아래와 같이 구분하였다.

- 호칭어·지칭어
 - 가정에서 쓰는 호칭어·지칭어
 - 사회(직장 내/직장 외)에서 쓰는 호칭어·지칭어
- 높임법
 - 가정에서 필요한 높임법
 - 사회에서 필요한 높임법
- 인사말
 - 일상생활의 인사말
 - 특정한 서식의 인사말
- 언어 예절 전반
 - 언어 예절 문제로 인한 불편 정도
 - 표준 언어 예절 개선에 관한 의견

이 연구에서는 표준 언어 예절 전반에 관한 국민의 언어 실태와 의식을 조사하는 것을 목적으로 하지만 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말의 모든 경우의 수를 고려하여 조사하는 것은 현실적으로 불가능하고 조사 결과의 질도 낮아지게 된다. 그러므로 이 연구는 『표준 언어 예절』(2011)과 현실 언어 사용에서 차이가 있을 것으로 예상되는 항목들을 중심으로 조사를 계획하였다. 『표준 언어 예절』(2011)에는 제시되지 않았거나 권장하지 않는 표현이라 하더라도 현실에서 일반화된 호칭으로 사용된다면 그 수용 여부를 논의할 필요가 있을 것이다. 또한 특정한 호칭이나 잘못된 언어 표현이 타인에게 불쾌감을 주는 것으로 조사된다면, 이러한 표현은 특히 사용에 유의하도록 언어 예절 표준안을 마련해야 한다. 마지막으로, 호칭어·지칭어나 인사말이 부재하거나 특정 언어 표현에 대한 지식이 부족하여 의사소통에 불편을 겪는 일이 빈번하다면 해당 용어의 개발 또는 홍보 방안 마련이 필요하다고 볼 수 있다.

[표 2] 조사표 구성

범주		영역	문항 수
응답자 요인		사회인구학적 요인	14
호칭어·지칭어	가정에서	사용 실태	12 (복수선택)
	사회에서	갈등 요소	13
		어려움(불편) 요소	27
높임법	가정에서	사용 실태	6
	사회에서	갈등 요소	6
		어려움(불편) 요소	3
인사말	일상생활에서	사용 실태	3
	특정 서식	갈등 요소	1
		어려움(불편) 요소	5
언어 예절 전반		불편 실태	2
		요구(의견)	5
전체			97

[표 3] 조사 범주별 세부 문항

구분	범주	조사 항목 및 문항 번호
A	사회인구학적 요인	<p>▣ 사회인구학적 요인</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 연령 A1 ▪ 성별 A2 ▪ 혼인 여부 A4 ▪ 자녀(기혼/미혼) 유무(손주 유무) A5(A5-1) ▪ 직업(업종, 기업체 규모) A6(A6-1, A6-1-1, A6-1-2, A6-2) ▪ 학력(이수 현황) A7(A7-1) ▪ 지역(17개 시도 구분, 도시/농어촌 구분) A3(A3-1)
B	호칭어 지칭어	<p>▣ 호칭어·지칭어 실태</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 가정에서 B1-B7 <ul style="list-style-type: none"> - 부모와 자녀 사이 - 처부모와 사위 사이 - 남편에 대하여 - 아내에 대하여

구분	범주	조사 항목 및 문항 번호
		<ul style="list-style-type: none"> - 남편의 동기와 그 배우자에 대하여 - 숙질 사이 ▪ 사회에서 B8-B12 <ul style="list-style-type: none"> - 직장/학교 사람들과 그 가족에 대하여 - 지인의 가족에 대하여 - 부모의 지인에 대하여 - 낯선 사람에 대하여 ■ 호칭으로 인한 갈등 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 가정에서 B13-B14 <ul style="list-style-type: none"> - 배우자의 동생에 대하여 - 시가와 처가에 대하여 ▪ 사회에서 B15-B23 <ul style="list-style-type: none"> - 직장/학교 사람들에 대하여(○○○ 씨, 아가씨, ○○○ 님 등) - 직원이 손님에 대하여(관공서, 상점/식당) - 손님이 직원에 대하여(관공서, 상점/식당) - 낯선 사람에 대하여 ■ 호칭어·지칭어의 부재 또는 홍보 부족 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 가정에서 B24-B31 <ul style="list-style-type: none"> - 배우자에 대한 지칭 - 사돈 사이(사위나 며느리의 조부모에 대하여) - 남편의 동기와 그 배우자에 대하여 - 아내의 동기와 그 배우자에 대하여 - 부모의 친인척에 대하여 - 배우자의 친인척에 대하여 ▪ 사회에서 B32-B46 <ul style="list-style-type: none"> - 직장/학교 사람들과 그 가족에 대하여 - 지인에 대하여 - 손님이 직원에 대하여(관공서, 상점/식당) - 학교 선배와 후배에 대하여 - 낯선 사람에 대하여
C	높임법	<ul style="list-style-type: none"> ■ 높임법 사용 실태 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 가정에서 C1 <ul style="list-style-type: none"> - 가정 내 압존법 사용 ▪ 사회에서 C2-C6 <ul style="list-style-type: none"> - 나이가 어린 상사에 대하여 - 나이가 많은 하위직원에 대하여 - 직장/학교 내 압존법 사용 - 사물 높임 ■ 높임법으로 인한 갈등 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 가정에서 C7-C8 <ul style="list-style-type: none"> - 남편의 동생에 대하여 - 아내의 동생에 대하여

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

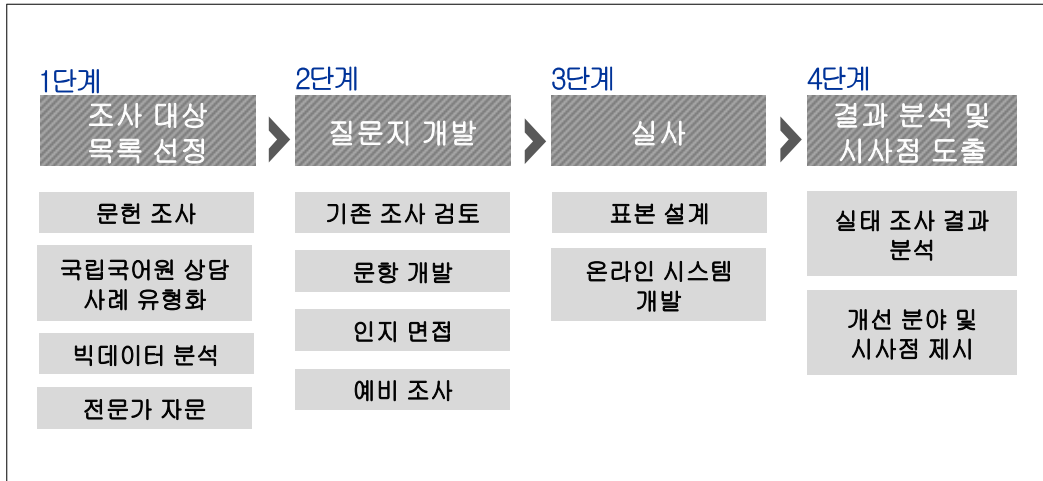
구분	범주	조사 항목 및 문항 번호
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회에서 C9-C12 <ul style="list-style-type: none"> - 나이가 어린 상사에 대하여 - 나이가 많은 하위직원에 대하여 - 다른 회사 직원에 대하여 - 직장 내 압존법 사용 ▣ 높임법 원칙의 부재 또는 홍보 부족 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회에서 C13-C15 <ul style="list-style-type: none"> - 사물 높임 - 간접 높임 - 높임 표현의 중복
D	인사말	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 인사말 사용 실태 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 일상생활에서 D1-D3 <ul style="list-style-type: none"> - 아침 인사말 - 전화를 끊을 때 인사말 - 공공장소에서 양해를 구할 때 ▣ 인사말로 인한 갈등 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 일상생활에서 D4 <ul style="list-style-type: none"> - 헤어질 때 인사말(“수고하세요.”) ▣ 인사말의 부재 또는 홍보 부족 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 일상생활에서 D5-D8 <ul style="list-style-type: none"> - 뒤편사람보다 먼저 자리를 뜰 때 인사말 - 전화를 끊을 때 인사말 - 공공장소에서 양해를 구할 때 - 하루 중 다시 만났을 때 인사말 ▪ 서식 D9 <ul style="list-style-type: none"> - 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말
E	언어 예절 전반	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 실태 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 문제점/갈등 실태(이유) E1(E1-1) <ul style="list-style-type: none"> - 호칭어·지칭어 사용 - 높임법 - 인사말 ▣ 언어 예절 개선에 대한 의견 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 개선의 필요성(영역) E2(E2-1) ▪ 교육/홍보의 필요성(영역) E3(E3-1) ▪ 개선 방향 E4

2.2. 연구 추진 일정

대분류	중분류	8월			9월			10월			11월			12월		
조사 대상 목록 선정	문헌 조사, 기존 목록 검토															
	국립국어원 상담 자료 분석															
	소셜 빅데이터 분석															
조사표 개발	기존 문항 검토															
	문항 초안 개발															
조사표 수정 보완	전문가 자문															
	인지 면접															
	예비조사 및 문항 수정 보완															
실사	표본 설계															
	온라인 시스템 개발															
	실사															
	데이터 클리닝															
결과 분석	기초 통계표 산출															
	결과 분석 및 보고서 작성															

3. 연구 수행 절차

이 연구는 아래와 같은 절차에 따라 수행하였다.



단계		세부 내용
[1단계] 조사 대상 목록 선정		일반 국민이 실제 불편을 느끼는 언어 예절 분야 도출 1) 문헌 조사를 통한 기존 목록 검토 2) 국립국어원 상담 사례 유형화: 총 1,372건 3) 소셜 빅데이터 분석: 총 16,404건
[2단계] 조사 설계	조사 문항 개발	사용 실태 및 사용상 문제점을 파악하기 위해 총 83개 문항 설계 1) 전문가 자문: 총 2회 실시, 전문가 5명 참여 2) 조사 대상 목록을 기반으로 문항 개발 3) 예비조사: 총 24명 참여
	표본 설계	만 10~69세 일반국민 총 4,000명, 성·연령·지역을 층화변수로 비례할당
[3단계] 조사 및 자료 처리	조사 수행	온라인 조사, 총 20일간(10월 20일~11월 9일) 진행, 총 4,224명이 조사에 참여함.
	자료 처리	1) 데이터 검증: 온라인 조사 시스템 프로그래밍 및 데이터 클리닝을 하여 검증이 완료된 유효 표본 수는 4,000개 2) 통계 분석
[4단계] 결과 분석		조사 결과에 대한 기술 및 정책적 시사점 제시

3.1. 조사 대상 목록 선정

이 연구의 목적인 대다수가 공감하는 일상 언어생활의 불편 영역과 내용을 파악하기 위해서는 이러한 분야를 찾아내어 조사표로 개발하는 것이 선행되어야 한다. 따라서 아래의 단계를 거쳐 일반 국민이 실제 불편을 느끼는 언어 예절 분야를 구체적인 상황과 함께 도출하여 조사 대상 목록을 구성하였다.

가. 문헌 조사를 통한 기존 목록 검토

국립국어원에서 2011년에 발간한 『표준 언어 예절』은 1992년의 『표준 화법 해설』을 변화한 현실에 맞게 수정하고 보완하여 발간한 자료이다. 이 자료에 제시된 호칭어·지칭어, 높임말, 인사말에 대한 분류를 검토하여 표준 언어 예절이 어떠한 세부 영역으로 구성되며, 어떻게 분류되는지를 파악하였다. 각 자료를 통해 산출된 조사 대상 목록은 이 분류 체계를 기반으로 유형화하였다.

나. 국립국어원 상담 사례 유형화

국립국어원에서 수집한 언어 예절 관련 민원 글을 분석하였다. 국립국어원 누리집 내 ‘국어생활종합상담실’의 언어 예절 관련 민원 자료 총 1,346건(호칭어 관련 자료 906건, 지칭어 관련 자료 295건, 인사말 관련 자료 145건)과 국민신문고 누리집 내 언어 예절 관련 민원 자료 26건의 유형을 분류하였다.

다. 소셜 빅데이터 분석

온라인을 통한 의견 개진 및 다양한 정보 수집이 일상화됨에 따라 온라인상 편제된 언어 예절 관련 의견을 수집·분석하여 조사 대상 목록의 대표성을 제고하고자 하였다. 연구진이 자체 개발한 온라인버즈 수집 엔진을 활용하여 최근 2년간 주요 포털 사이트 내 화법 관련 질문 내용과 보도 자료 16,404건을 수집하여 분류하였다.

[표 4] 빅데이터 분석 예시

언어 예절 관련 질문 내용 분석

보도 자료 분석

키워드 분석/수집

Q **처남덕을 어떻게 불러야 하나요?** 2016.06.16.

처남덕을 어떻게 불러야 하나요?

A 마는 '처남덕'이라는 호칭 **지형**에도 높이는 느낌이 들지 않기는 마찬가지입니다.
언의 성립언어규범'은 "마주머니"는 중부 지방을 비롯하여 많은...

전통 예절, 의식 2

Q **올케언니 호칭어, 지칭어** 2016.12.14.

올케가 **지형**대언인 것인데, 올케언니는 세언니랑 같은 말이라는데 호칭어인가요, **지형**대언인가요?
A 올케언니는 **지형**대입니다. '올케언니'는 **지형**대라고도 호칭어라고도 할 수 있습니다. '올케, 올케언니'의 대상을 지칭할 때 쓰는 말이라고 호칭으로 써서는 안 됩니다....

국어 맞춤법, 문법 3

유형 분류

질문 일시	질문 제목	대분류	소분류
2016.06.16	처남덕을 어떻게 불러야 하나요?	지칭	가정 08_아내의 동기와 그 배우자에 대하여
2016.12.14	올케언니 호칭어, 지칭어	지칭	가정 06_동기와 그 배우자에 대하여
2017.02.14	가족관계 호칭어 지칭어	지칭	가정 04_남편에 대하여
2016.12.24	남편의 사촌누나를 뭐라고 부르나요	지칭	가정 06_남편의 사촌형제
2016.06.18	상사의 남편을 어떻게 불러야 하나요?	지칭	사회 13_직장 사생활과 그 가족에 대하여
2016.10.24	누나의 남편을 뭐라고 부르나요?	지칭	가정 06_동기와 그 배우자에 대하여

키워드 분석/수집

유럽에서 점점 사라져 가는 표현... "신사 숙녀 여러분"

60년대 '여보', 70년대 '자기', 지금은 'OO'

삼성전자 직급 4단계 단순화, 호칭 통일..."수평적 소통 장려"

기간제 공무원 ~싸여사님 호칭은 차별

주요이슈 도출

1 **남성과 여성을 구분하는 호칭 사용증가**

'신사 숙녀 여러분' → '참석자 여러분'

※ 연합뉴스 |
2017.7.31

2 **정보화, 다문화시대로 부부간 호칭어 등 우리말 변화가 속화**

'여보' → '자기' → '오빠' → '?'

※ 경향신문 | 2016.5.27

3 **수평적 기업문화 변화로 직급 간소화, 호칭 파괴**

'부장님', '과장님' ... → 'OO님'

※ 뉴스인사이드 | 2017.2.10

4 **인권문제로써 호칭의 중요성 대두**

'O주사', 'OO씨' → '주무관'

※ 연합뉴스 |
2016.12.21

라. 전문가 자문

먼저 연구진, 국립국어원, 외부 전문가 2인의 참여하에 착수 회의를 진행하여 설계 방향을 논의하였다. 조사 대상 목록을 기반으로 개발된 조사표 초안에 대해서도 중간 보고 회의를 통해 외부 전문가 3인의 의견을 수렴하여 문항 타당성 및 이용자 요구 사항을 반영하였다.

3.2. 질문지 개발

가. 문항 초안 개발

국립국어원 상담 사례 및 빅데이터 분석을 통해 상담 빈도가 높거나 불쾌감을 표시한 빈도가 높은 항목 및 상황들을 중심으로 조사 항목의 범위를 제한하고, 조사 내용을 검토하였다. 문항 개발의 원칙은 다음과 같다.

- 조사 항목 가운데 응답자 특성은 다른 독립 변수(대화 상황 등)보다 먼저 발생한 변수(선행 변수)에 해당하므로 응답자 특성에 관련한 각 항목을 별도의 독립적인 문항으로 개발한다.
- 선행 연구에서 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 사용에 영향을 미치는 요인으로 예측된 다양한 인구통계 변수를 포함하여 분석에 활용한다.
- 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 실태 관련 문항은 각 범주별로 다양한 의사소통 요인(청자 요인, 상황 맥락 등)과 관련지어 개발한다.
- 새로운 호칭어·지칭어, 언어 예절에 대한 의식(요구) 조사 문항은 구체적인 맥락을 한정하여 개발한다.

이어서 인지 면접을 하여 문항 표현, 조사표 구조, 영역별 문항 나열 순서 등을 조정하고 레이아웃을 개발하였다. 호칭어·지칭어, 인사말, 높임법은 성별, 연령, 혼인 여부, 직장 생활 경험 여부 등에 따라 사용 및 경험 정도의 차이를 보인다. 따라서 공통으로 응답하는 문항 외 특정 대상자만 응답할 수 있도록 계층별 특성 문항도 다수 개발되었다.

나. 예비 조사

예비 조사를 하여 응답자 특성별로 예상되는 문항 논리 및 답변을 사전 점검하여 오류를 차단하였다. 예비 조사 대상자 선정 시 성별, 연령, 혼인 여부에 따라 응답 대상 문항이 상이하기 때문에 이를 고려하여 총 24명이 예비 조사에 참여하였다. 응답 소요 시간, 문항별 이해 수준, 단계별 오차를 사전 점검 후 조사표를 확정하였다.

3.3. 실사

가. 표본 설계

본 조사 대상자는 전국 17개 시도에 거주하는 만 10~69세 일반 국민이며, 목표 표본 수는 4,000명이다. 표본 대표성 확보를 위해 다음과 같이 배분하였다. 모집단 자료는 행정자치부의 주민등록인구통계(2017년 9월) 자료를 활용하였는데, 전국의 만 10~69세까지의 인구는 총 42,333,929명이다. 17개 시도, 성별, 연령을 층화변수로 고려하는 층화 추출 방식을 적용하였으며, 표본 배분은 비례 배분 방식으로 모집단의 특성을 반영하였다.

[표 5] 표본 배분표

	10~19세	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60~69세	계
서울특별시	65	82	86	87	85	70	475
부산광역시	38	45	47	50	53	46	279
대구광역시	35	39	39	44	44	34	235
인천광역시	37	43	45	48	48	35	256
광주광역시	29	31	30	34	32	25	181
대전광역시	28	31	32	34	34	26	185
울산광역시	24	27	28	30	31	23	163
세종특별자치시	12	12	16	15	12	10	77
경기도	81	88	95	103	97	73	537
강원도	27	29	29	33	35	30	183
충청북도	28	30	31	34	35	28	186
충청남도	32	34	37	39	39	32	213
전라북도	30	31	32	37	37	32	199
전라남도	30	31	31	36	38	32	198
경상북도	35	38	39	43	46	40	241
경상남도	41	42	45	51	51	42	272
제주특별자치도	18	19	20	23	22	18	120
계	590	652	682	741	739	596	4,000

나. 조사 수행

이 연구는 한정된 기간 내에 최대한의 표본을 확보하고, 인구통계 특성별 조사 대상 문항이 구분되는 점을 감안하여 온라인 조사 방식을 채택하였다.

성별, 연령, 혼인 여부, 경제 활동 여부에 따라 응답자의 범위가 달라지므로 온라인 조사 시스템 논리 설계를 통해 각 문항별 해당자만 응답할 수 있도록 구성하여 오류를 원천 차단하였다. 또한 세부 상황에 대한 이미지를 개발하여 응답자의 이해도 및 집중도를 높여 조사 결과의 신뢰도를 높이하고자 하였다.

조사는 10월 20일부터 11월 9일까지 총 20일간 진행하였으며, 사전 배분된 지역, 성별, 연령별 총 4,224명이 조사에 참여하였다.

3.4. 결과 분석

자료의 신뢰성을 제고하기 위해 다단계 검증 과정을 거친 후 통계분석을 실시하였다. 먼저 온라인 조사 시스템 개발 단계에서 응답 범위 설정, 문항 간 논리 설계 등 프로그래밍을 통하여 응답 오류를 최소화하였다. 조사가 완료된 후에는 문항별로 설정한 데이터 클리닝 기준에 따라 이상치 및 불성실 응답에 대해 검증을 진행하였고, 응답이 부실한 데이터는 전량 폐기하였다. 검증을 마친 최종 유효 표본 수는 4,000개이며, SPSS 24.0, 엑셀 프로그램을 이용하여 분석하였다.

[표 6] 유효 표본 수

		응답자 수	비율(%)
전체		4,000	100
연령	10대	590	14.8
	20대	652	16.3
	30대	682	17.1
	40대	741	18.5
	50대	739	18.5
	60대 이상	596	14.9
성별	남성	2,023	50.6
	여성	1,977	49.4
지역	수도권	1,268	31.7
	충청권	661	16.5
	강원권	183	4.6
	영남권	1,190	29.8
	호남권	578	14.5
	제주	120	3.0
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	10.3
	도시(동 거주)	3,590	89.8
혼인 상태	기혼	2,224	55.6
	미혼	1,186	29.7
	해당 없음(10대)	590	14.8
학력	초졸 이하	252	6.3
	중졸	332	8.3
	고졸	805	20.1
	대졸 이상	2,611	65.3
사업장 유형	민간 사업체	1,851	68.4
	교육 기관	331	12.2
	정부/공공기관	304	11.2
	기타	221	8.2
사업장 규모	50인 미만	1,307	48.3
	50인 이상~300인 미만	783	28.9
	300인 이상	617	22.8
직업	관리직/전문직	980	32.2
	사무직	1,279	42.0
	서비스직	374	12.3
	기능직	227	7.5
	노무직	184	6.0

제2장 조사 결과

1. 호칭어·지칭어

1.1. 가정의 호칭어·지칭어

1.1.1. 가정의 호칭어·지칭어 사용 실태

가. 미혼인 자녀를 부를 때

미혼 자녀가 있는 응답자 1,830명을 대상으로 혼인하지 않은 자녀에 대한 호칭을 조사한 결과, ‘○○아/○○야’와 같이 자녀의 이름을 부른다는 응답 비율이 79.6%로 가장 높게 나타났으며, ‘아들!, 딸!’(30.3%), ‘애(야)’(6.6%), 기타(0.8%) 순으로 조사되었다.

[그림 2] 미혼인 자녀를 부를 때

			[N=1,830(미혼자녀 있음), 단위: 명, %]			
			○○아/○○야	아들!, 딸!	애(야)	기타
계		1,830	79.6	30.3	6.6	.8
연령	20대	66	78.8	37.9	13.6	0
	30대	290	80.7	28.3	7.9	1.4
	40대	469	81.4	29.4	6.8	1.1
	50대	610	77.5	33.3	4.9	.5
	60대 이상	395	79.7	27.1	6.8	.8
성별	남성	929	73.7	35.1	7.6	.8
	여성	901	85.6	25.4	5.5	.9

『표준 언어 예절』(2011)에서는 미혼인 자녀를 부를 때 ‘철수야’처럼 이름을 부르는 것이 바람직하다고 하였으며, 본 조사에서도 자녀의 이름을 부르는 경우의 응답 비율이 가장 높게 나타났다. ‘아들!, 딸!’을 호격 조사 없이 호칭어로 쓰는 경우는 『표준 언어 예절』(2011)에 제시되지 않았다. 그러나 현실에서는 응답자의 30.3%가 ‘아들!, 딸!’을 호칭어로 사용하고 있어, 『표준 언어 예절』(2011)의 내용과 현실 언어 사용 간에 차이가 있음을 알 수 있다.

이러한 호칭어들 가운데 사용 비율이 비교적 높은 두 개 항목에 대해 연령별·성별 집단에 따라 차이를 보이는지 알아보기 위해 피어슨의 카이제곱 분석¹⁾을 시행하였다.

1) 두 범주형 변수가 서로 독립이 아니라고 할 수 있는가를 알아보는 방법

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

그 결과, 연령 집단 간에는 차이가 없었으나 성별로는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

[표 7] ‘○○아/○○야’, ‘아들!, 딸!’ 호칭어 사용 여부와 응답자 성별 교차표

[N=1,830(미혼자녀 있음), 단위: 명, %]

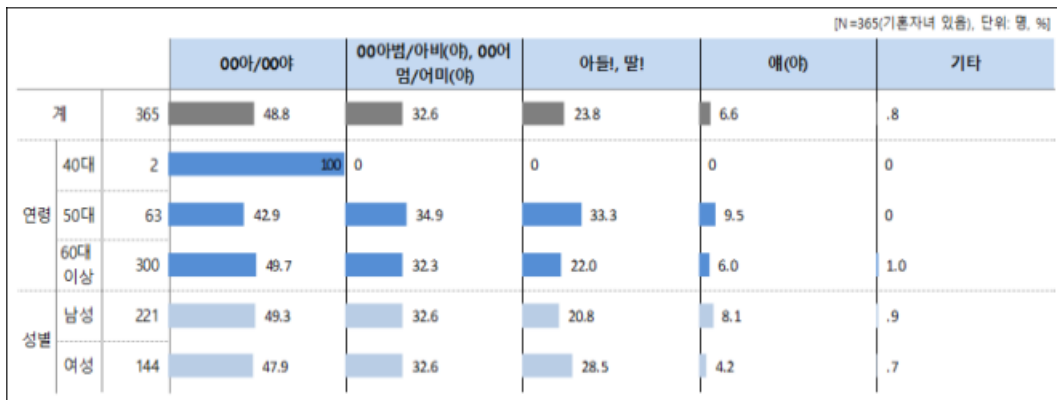
		○○아/○○야		아들!, 딸!		전체
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함	
전체	빈도	374	1,456	1,275	555	1,830
	기대빈도	374	1,456	1,275	555	1,830
	비율	20.4%	79.6%	69.7%	30.3%	100.0%
성별	남성	빈도	244	685	603	929
		기대빈도	190	739	647	929
		비율	26.3%	73.7%	64.9%	35.1%
	여성	빈도	130	771	672	901
		기대빈도	184	717	628	901.0
		비율	14.4%	85.6%	74.6%	25.4%

위 표에 보이듯이 자녀의 이름을 부른다고 응답한 비율은 여성 응답자 집단에서 더 높게 나타났고($\chi^2=39.41$, $p<.001$), ‘아들!, 딸!’이라는 호칭을 사용하는 비율은 남성의 경우에 여성 응답자들에 비해 더 높았다($\chi^2=20.26$, $p<.001$). 기타 응답으로는 ‘별명이나 애칭을 부른다.’(8명), ‘아가(야)’(4명) 등이 있었다.

나. 기혼인 자녀를 부를 때

기혼 자녀가 있는 응답자 365명을 대상으로 혼인한 자녀를 부를 때의 호칭을 조사한 결과, ‘○○아/○○야’(48.8%), ‘○○ 아범/아비(야), ○○ 어멈/어미(야)’(32.6%), ‘아들!, 딸!’(23.8%)의 순으로 많이 사용되고 있었다.

[그림 3] 기혼인 자녀를 부를 때

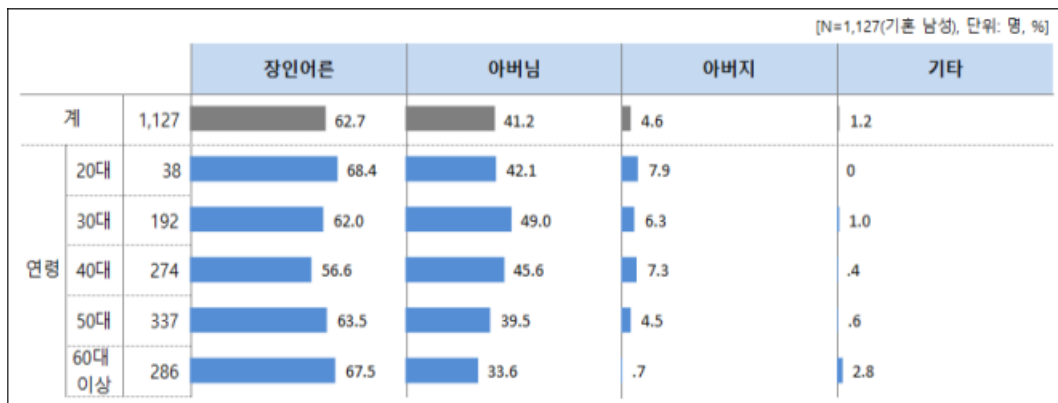


『표준 언어 예절』(2011)에서는 자녀가 혼인한 후에는 ‘아범, 어멈’, ‘○○(손주) 아범/아비, ○○(손주) 어멈/어미’, ‘○○(이름)’ 등으로 부르는 것을 권고하고 있다. 그러나 실제로는 기혼 자녀에 대해서도 혼인 전과 마찬가지로 ‘○○야’라는 호칭이 가장 많이 쓰이고 있으며, ‘아들!, 딸!’이라는 호칭도 미혼 자녀를 부를 때와 비슷한 수준으로 많이 쓰이고 있음을 알 수 있었다. 기혼 자녀에 대한 호칭 선택에서 응답자의 연령대별·성별에 따른 차이는 나타나지 않았다.

다. 아내의 아버지를 부를 때

기혼 남성 1,127명을 대상으로 아내의 아버지를 부를 때 호칭을 살펴본 결과, 응답자의 62.7%가 ‘장인어른’이라는 호칭을 사용한다고 응답했고, 응답자의 41.2%는 ‘아버님’이라는 호칭을 사용한다고 응답했다. ‘아버지’라는 호칭을 사용하는 경우도 4.6%를 차지하였다. 즉 두 가지 이상의 호칭어를 모두 사용하는 응답자들도 있음을 알 수 있다.

[그림 4] 아내의 아버지를 부를 때



응답자 변인에 따라 이러한 호칭 사용 여부에 차이가 있는지 알아보기 위해 카이제곱 검정을 시행한 결과, 연령대별로는 유의미한 차이가 없었으며, 지역별로는 매우 유의미한 차이가 있었다.

[표 8] ‘장인어른’, ‘아버님’ 호칭어 사용 여부와 응답자 거주 지역의 교차표

[N=1,127(기혼 남성), 단위: 명, %]

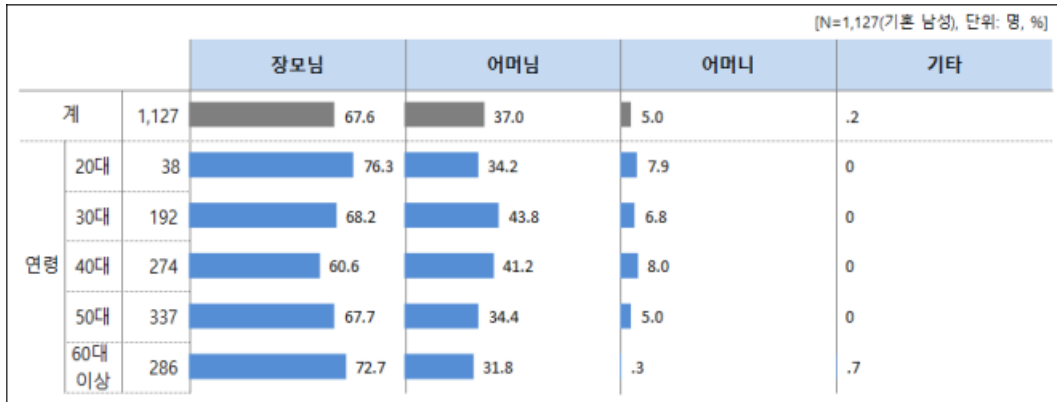
		장인어른		아버님		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전체	빈도	420	707	663	464	1,127	
	기대빈도	420	707	663	464	1,127	
	비율	37.3%	62.7%	58.8%	41.2%	100.0%	
지역	수도권	빈도	148	208	184	172	356
		기대빈도	133	223	209	147	356
		비율	41.6%	58.4%	51.7%	48.3%	100.0%
	충청권	빈도	76	118	107	87	194
		기대빈도	72	122	114	80	194
		비율	39.2%	60.8%	55.2%	44.8%	100.0%
	강원권	빈도	14	27	25	16	41
		기대빈도	15	26	24	17	41
		비율	34.1%	65.9%	61.0%	39.0%	100.0%
	영남권	빈도	89	251	242	98	340
		기대빈도	127	213	200	140	340
		비율	26.2%	73.8%	71.2%	28.8%	100.0%
	호남권	빈도	80	80	83	77	160
		기대빈도	60	100	94	66	160
		비율	50.0%	50.0%	51.9%	48.1%	100.0%
	제주	빈도	13	23	22	14	36
		기대빈도	13	23	21	15	36
		비율	36.1%	63.9%	61.1%	38.9%	100.0%

위 표에서 보이듯이, 수도권과 충청권, 호남권에서는 ‘아버님’이라는 호칭 사용이 기대수보다 높게 나타났고($\chi^2 = 32.30$, $p < .001$) 영남권에서 ‘장인어른’이라는 호칭 사용이 다른 지역에 비해 확연히 높았다($\chi^2 = 33.33$, $p < .001$) 강원권과 제주에서는 지역에 따른 특별한 특징이 나타나지 않았다.

라. 아내의 어머니를 부를 때

아내의 어머니를 부를 때에는 ‘장모님’이라는 호칭이 가장 많이 쓰였고(67.6%), 다음으로 ‘어머님’(37.0%), ‘어머니’(5.0%)라는 호칭이 사용되었다. 아내의 아버지에 대해 ‘장인어른’이라고 부르는 비율(62.7%)에 비해 아내의 어머니를 ‘장모님’이라고 부르는 비율이 다소 높았다.

[그림 5] 아내의 어머니를 부를 때



응답자 변인에 따라 ‘장모님’과 ‘어머님’이라는 호칭 사용 여부에 차이가 있는지 알아보기 위해 카이제곱 검정을 시행한 결과, 연령대별로는 유의미한 차이가 없었으며, ‘장인어른’, ‘아버님’에 대한 사용 여부와 마찬가지로 지역별로는 매우 유의미한 차이가 있었다.

[표 9] ‘장모님’, ‘어머님’ 호칭어 사용 여부와 응답자 거주 지역의 교차표

[N=1,127(기혼 남성), 단위: 명, %]

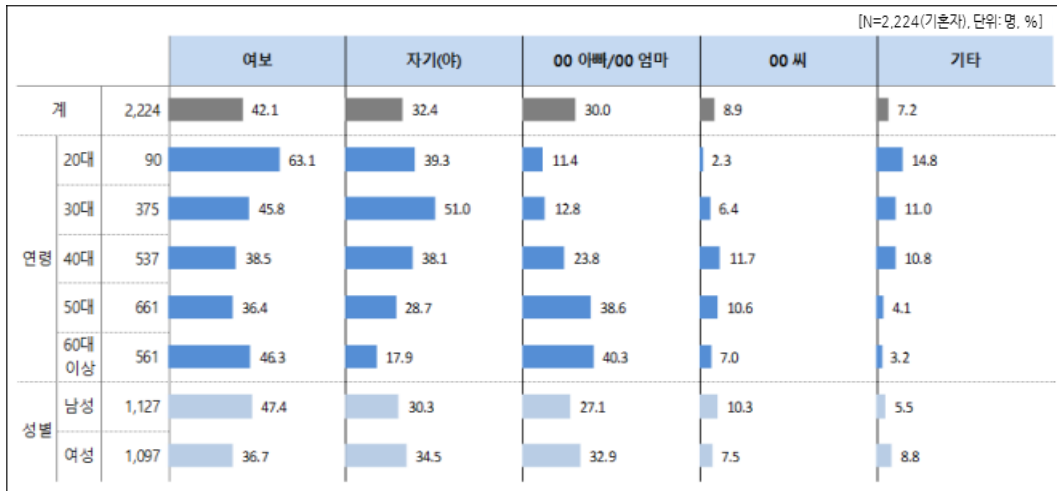
		장모님		어머님		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전 체	빈도	365	762	710	417	1,127	
	기대빈도	365	762	710	417	1,127	
	비율	32.4%	67.6%	63.0%	37.0%	100.0%	
지 역	수도권	빈도	134	222	199	157	356
		기대빈도	115	241	224	132	356
		비율	37.6%	62.4%	55.9%	44.1%	100.0%
	충청권	빈도	67	127	116	78	194
		기대빈도	63	131	122	72	194
		비율	34.5%	65.5%	59.8%	40.2%	100.0%
	강원권	빈도	11	30	27	14	41
		기대빈도	13	28	26	15	41
		비율	26.8%	73.2%	65.9%	34.1%	100.0%
	영남권	빈도	70	270	257	83	340
		기대빈도	110	230	214	126	340
		비율	20.6%	79.4%	75.6%	24.4%	100.0%
	호남권	빈도	71	89	88	72	160
		기대빈도	52	108	101	59	160
		비율	44.4%	55.6%	55.0%	45.0%	100.0%
	제주	빈도	12	24	23	13	36
		기대빈도	12	24	23	13	36
		비율	33.3%	66.7%	63.9%	36.1%	100.0%

‘장모님’이라는 호칭은 영남권에서 그 사용이 두드러졌고($\chi^2 = 37.60, p < .001$), 수도권, 충청권, 호남권에서는 ‘어머님’이라는 호칭 사용이 상대적으로 높았다($\chi^2 = 36.22, p < .001$).

마. 배우자를 부를 때

기혼자 2,224명을 대상으로 배우자를 부를 때의 호칭을 조사한 결과, ‘여보’라는 호칭을 쓴다는 응답자 수가 가장 많았고(42.1%), ‘자기(야)’, ‘○○(자녀 이름) 아빠/엄마’라는 호칭을 쓴다는 응답자가 각각 32.4%와 30.0%로 나타났다. 즉 이 세 가지 호칭이 거의 비슷한 정도로 많이 쓰이며, 다수의 응답자가 두 가지 이상의 호칭을 함께 사용하고 있음을 알 수 있다. ‘기타’ 호칭을 쓴다고 응답한 경우도 7.2%나 되어, ‘○○(이름) 씨’에 대한 사용자(8.9%)와 비슷한 비율로 나타났다.

[그림 6] 배우자를 부를 때



응답자의 연령대에 따라 배우자 호칭 사용 양상이 서로 다르게 나타났는데, 특히 30대의 경우 ‘여보’라는 호칭보다 ‘자기(야)’라는 호칭 사용자가 더 많았고, 40대에서는 두 가지 호칭을 비슷한 비율로 쓰고 있었다($\chi^2 = 128.74, p < .001$). 50대와 60대에서는 ‘○○ 아빠/엄마’라는 호칭 사용 비율이 이전 연령대에 비해 높아진 것을 볼 수 있었고, ‘자기(야)’라는 호칭을 사용한다는 응답자도 50대의 경우 28.7%, 60대의 경우 17.9%로 적지 않은 비율을 차지하였다. 『표준 언어 예절』(2011)에 따르면 남편이나 아내에 대한 호칭이나 지칭으로 ‘자기’라는 표현은 바람직하지 않다고 기술하고 있으나 현실에서는 그만큼 광범위하게 사용되고 있음을 볼 수 있었다.

아래 [표 10]을 보면 응답자의 성별에 따른 배우자 호칭 사용의 차이를 볼 수 있는데, ‘여보’라는 호칭은 남성이 여성보다 좀 더 많이 사용하고($\chi^2 = 25.84, p < .001$), ‘자기(야)’

라는 호칭은 여성이 남성에 비해 더 많이 사용하는 것으로 조사되었다($\chi^2=4.67$, $p<.05$).

[표 10] ‘여보’, ‘자기(야)’ 호칭어 사용 여부와 응답자 성별 교차표

[N=2,224(기혼자), 단위: 명, %]

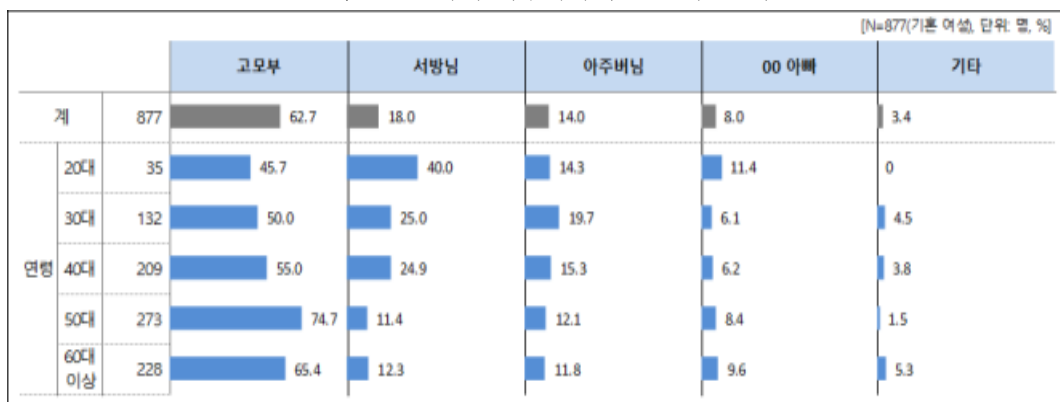
		여보		자기(야)		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전체	빈도	1,287	937	1,504	720	2,224	
	기대빈도	1,287	937	1,504	720	2,224	
	비율	57.9%	42.1%	67.6%	32.4%	100.0%	
성별	남성	빈도	593	534	786	341	1,127
		기대빈도	652	475	762	365	1,127
		비율	52.6%	47.4%	69.7%	30.3%	100.0%
	여성	빈도	694	403	718	379	1,097
		기대빈도	635	462	742	355	1,097
		비율	63.3%	36.7%	65.5%	34.5%	100.0%

기타 응답으로 남편을 부를 때 ‘오빠’(60명, 5.5%), ‘별명이나 애칭을 부른다’(9명, 0.8%), ‘이름을 부른다’(5명, 0.5%), ‘신랑’(5명, 0.5%)이 있었고, 아내를 부를 때 ‘이름을 부른다’(34명, 3.0%), ‘별명이나 애칭을 부른다’(7명, 0.6%), ‘마누라’(4명, 0.4%) 등이 있었다.

바. 손아래 시누이의 남편을 부를 때

손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때의 호칭은 ‘고모부’가 62.7%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘서방님’(18.0%), ‘아주버님’(14.0%), ‘○○ 아빠’(8.0%) 순으로 나타났다.

[그림 7] 손아래 시누이의 남편을 부를 때



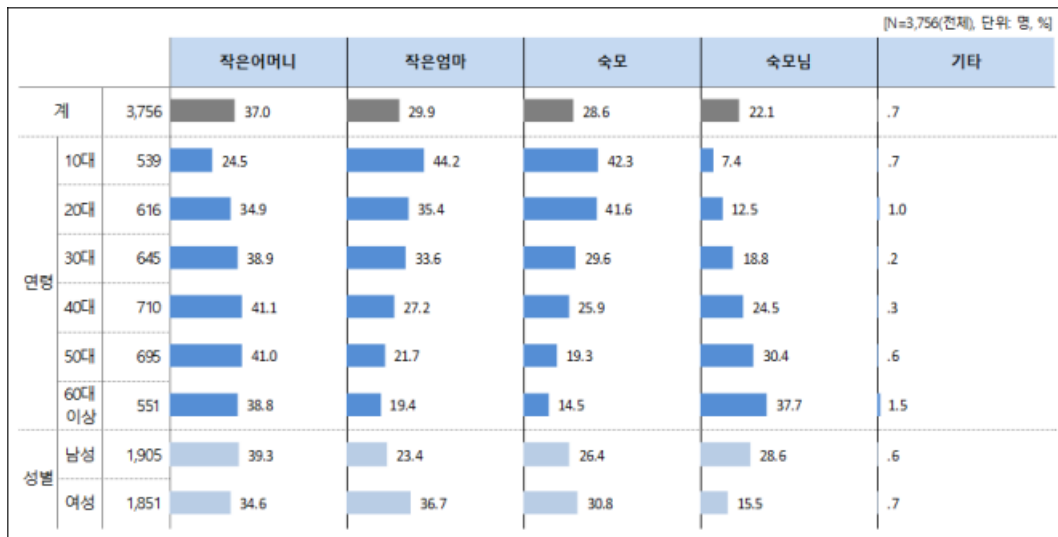
『표준 언어 예절』(2011)에서는 남편 여동생의 남편에 대한 호칭은 ‘서방님’이라고 제시하고, ‘아주버님’은 남편 누나의 남편을 이르는 말이라 적당하지 않다고 하였다.

‘고모부’라는 말은 자녀에게 지칭할 때 사용하고, 호칭으로는 적당하지 않다고 하였으나, 현실에서는 ‘고모부’라는 말이 압도적으로 많이 사용되고 있음을 조사를 통해 확인할 수 있었다. 기타 응답으로는 ‘호칭을 안 쓴다(안 부른다)’는 답변이 가장 많았다(8명, 0.8%).

사. 삼촌의 아내를 부를 때

삼촌의 아내를 부를 때의 호칭은 ‘작은어머니’(37.0%), ‘작은엄마’(29.9%), ‘숙모’(28.6%), ‘숙모님’(22.1%)이 고루 사용되는 것으로 조사되었다. 연령층으로 보면 연령대가 낮을수록 ‘작은엄마’, ‘숙모’의 사용 비율이 높았고, 연령대가 높을수록 ‘작은어머니’, ‘숙모님’의 사용 비율이 높았다.

[그림 8] 삼촌의 아내를 부를 때



특히 ‘숙모’라는 호칭은 10대의 경우 42.3%가 사용하고 있고, 20대에서도 41.6%가 사용하는 등 연령대가 낮아질수록 높은 사용 비율을 보여, 이러한 호칭이 젊은 세대에서 일반적으로 사용되고 있음을 볼 수 있었다($\chi^2=186.21$, $p<.001$).

[표 11] ‘숙모’ 호칭어 사용 여부와 응답자 연령대의 교차표

[N=3,756(전체), 단위: 명, %]

		숙모		전체
		사용 안 함	사용함	
전체	빈도	2,683	1,073	3,756
	기대빈도	2,683	1,073	3,756
	비율	71.4%	28.6%	100.0%
연령	10대	빈도	311	539
		기대빈도	385	539
		비율	57.7%	100.0%
	20대	빈도	360	616
		기대빈도	440	616
		비율	58.4%	100.0%
	30대	빈도	454	645
		기대빈도	461	645
		비율	70.4%	100.0%
	40대	빈도	526	710
		기대빈도	507	710
		비율	74.1%	100.0%
	50대	빈도	561	695
		기대빈도	496	695
		비율	80.7%	100.0%
	60대 이상	빈도	471	551
		기대빈도	394	551
		비율	85.5%	100.0%

1.1.2. 가정의 호칭어·지칭어 사용으로 인한 갈등

가. 배우자의 동생에 대하여

결혼한 여성이 남편의 동생을 부를 때에는 ‘도련님, 아가씨’ 등으로 높여 부르고, 결혼한 남성이 아내의 동생을 부를 때에는 ‘처남, 처제’ 등으로 높이지 않고 부르는 관행이 고쳐져야 한다고 생각하는지 묻는 문항에 전체 응답자 중 25%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 40.8%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 65.8%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 28.5%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 5.7%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율이 34.2%에 그쳤다.

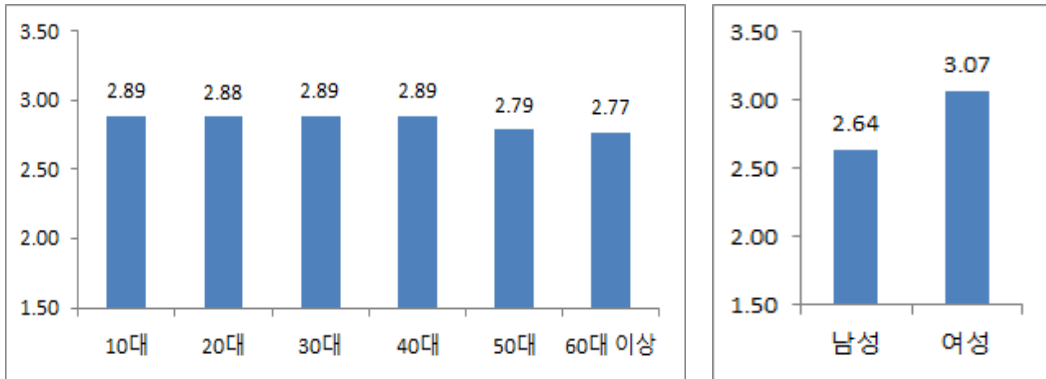
[표 12] ‘도련님, 아가씨’, ‘처남, 처제’ 호칭의 개선 필요성

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	25.0	40.8	28.5	5.7	65.8	34.2
연령	10대	590	24.9	43.9	26.4	4.7	68.8	31.2
	20대	652	25.6	42.0	27.5	4.9	67.6	32.4
	30대	682	27.0	39.4	28.7	4.8	66.4	33.6
	40대	741	24.8	43.9	26.3	5.0	68.7	31.3
	50대	739	25.6	35.3	31.9	7.2	60.9	39.1
	60대 이상	596	21.8	40.9	29.7	7.6	62.8	37.2
성별	남성	2,023	15.5	41.1	35.2	8.3	56.5	43.5
	여성	1,977	34.8	40.5	21.6	3.1	75.3	24.7

배우자의 동생에 대한 남성과 여성의 호칭 등급이 서로 다른 것에 대한 문제의식의 정도 차이를 보다 쉽게 알아보기 위해 각각의 선택지를 점수로 환산하였다. 매우 그렇다(4점), ‘조금 그렇다’(3점), ‘별로 그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지 않다’(1점). 아래 [그림 9]에 제시한 연령대별, 성별 평균은 이와 같이 4점 척도로 환산한 결과이다.

[그림 9] 배우자 동생 호칭 관행에 대한 개선 의식



위 그림을 보면, 연령대별로는 50대와 60대에서 다른 연령대에 비해 다소 낮은 수치를 보였고, 성별로는 여성이 남성에 비해 수치가 크게 높은 것을 볼 수 있다. 이러한 차이가 통계적으로 유의미한 차이인지 알아보기 위해, 연령대별 평균에 대해 일원 배치분산분석(ANOVA)²⁾ 및 셰페(Scheffé)의 사후 검정을 시행하고, 성별 집단의 평균에 대해 독립표본 t -검정³⁾을 시행하였다. 그 결과, 연령대별로는 유의미한 차이가 없었던 반면, 성별에 따라서는 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t = -16.416$, $p < .001$). 즉 이러한 호칭 관행이 특히 여성들에게 갈등 요소가 되고 있음을 짐작할 수 있다.

[표 13] ‘도련님/아가씨, 처남/처제’ 호칭 개선 의식 차이에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-16.419	3998	.000	-.433	.026	-.484	-.381

배우자의 동생에 대해 ‘도련님, 아가씨, 처남, 처제’라는 호칭 대신에 다른 말을 쓴다면 각각 어떻게 부르는 것이 좋은지 서술형으로 답한 결과를 보면, 남편의 동생을 부를 때에는 ‘이름을 부른다’(441명, 33.8%)가 좋겠다는 의견이 가장 많았다, 그밖에 ‘○○ 씨’(300명, 23.5%), ‘동생’(99명, 7.6%), ‘부남 또는 부제’(33명, 2.5%) 등의 의견이 있었다. 아내의 동생을 부를 때에 대한 의견으로는 ‘이름을 부른다’(441명, 36.3%), ‘○○ 씨’(295명, 24.3%), ‘동생’(109명, 9.0%), ‘처남님 또는 아우님’(31명, 2.6%) 등이 있었다.

2) 세 개 이상의 집단에서 연속형 변수의 평균을 비교하는 방법

3) 서로 독립인 두 집단에서 측정된 데이터의 평균을 비교하는 방법

나. 배우자의 집안에 대하여(‘시댁’ 대 ‘처가’)

결혼한 여성이 남편의 집안을 가리킬 때는 ‘시댁’이라고 높여 말하고, 결혼한 남성이 아내의 집안을 가리킬 때는 ‘처가’라고 높이지 않고 말하는 관행이 고쳐져야 한다고 생각하는지 묻는 문항에 ‘매우 그렇다’라고 답한 응답자는 전체 응답자(4,000명) 가운데 24%였고, ‘조금 그렇다’는 응답은 35.8%, ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 32.5%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 7.7%로 나타났다. 이와 같이 ‘매우 그렇다’와 ‘조금 그렇다’를 합한 긍정 응답 비율은 전체 응답에서 59.8%로 ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’를 합한 부정 응답 비율(40.2%)에 비해 높게 나타났다.

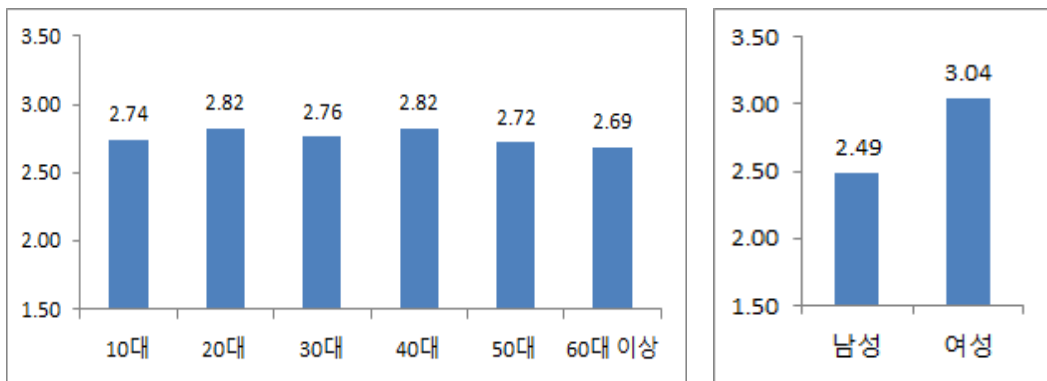
[표 14] ‘시댁’, ‘처가’ 지칭의 개선 필요성

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	24.0	35.8	32.5	7.7	59.8	40.2
연령	10대	590	23.2	34.7	34.9	7.1	58.0	42.0
	20대	652	25.2	38.7	28.8	7.4	63.8	36.2
	30대	682	23.5	35.6	34.3	6.6	59.1	40.9
	40대	741	25.8	37.4	30.2	6.6	63.2	36.8
	50대	739	23.5	34.8	32.1	9.6	58.3	41.7
	60대 이상	596	22.7	33.1	35.2	9.1	55.7	44.3
성별	남성	2,023	12.8	34.6	41.5	11.2	47.4	52.6
	여성	1,977	35.5	37.0	23.3	4.2	72.5	27.5

응답자의 연령대와 성별에 따라 문제의식의 정도에 차이가 있는지 알아보기 위해 4점 척도로 환산한 점수 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 10] 배우자 집안 지칭 관행에 대한 개선 의식



연령대별로는 평균 2.69~2.82로 나타나 대체로 ‘조금 그렇다’라는 응답 내용에 가까웠고, 연령대별 차이는 유의미하지 않았다. 반면, 성별에 따른 문제의식은 큰 차이를 보였는데, 남성은 평균 2.49, 여성은 평균 3.04로 나타나 여성이 남성에 비해 이러한 지칭어 사용 관행에 대한 개선 요구가 더 큰 것을 알 수 있다($t = -20.133$, $p < .001$).

[표 15] ‘시댁, 처가’ 지칭 개선 의식 차이에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-20.133	3992	.000	-.549	.027	-.602	-.495

남편의 집안을 지칭할 때 새로운 용어를 쓴다면 어떻게 부르는 것이 좋은지 서술형으로 답한 결과를 보면, ‘남편 본가’(136명, 10.6%), ‘부모님 댁’(83명, 10.6%), ‘남편 집’(57명, 4.5%), ‘시집’(41명, 3.2%) 등으로 부르자는 의견이 있었다. 아내의 집안을 지칭할 때는 ‘처댁’(298명, 19.1%), ‘부모님 댁’(82명, 5.3%), ‘아내 집’(53명, 3.4%), ‘아내 본가’(52명, 3.4%)로 부르자는 의견이 있었다.

1.1.3. 가정의 호칭어·지칭어 사용의 어려움

가. 배우자를 지칭할 때

다른 사람에게 배우자를 소개할 때 어떻게 지칭해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지 묻는 문항에 기혼 응답자 2,224명 가운데 61.1%가 ‘별로 그렇지 않다’라고 답했고, ‘조금 그렇다’라는 응답이 19.3%, ‘전혀 그렇지 않다’라는 응답이 19.0%를 차지했다. 즉 ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’는 부정 응답의 비율이 긍정 응답에 비해 훨씬 높아, 배우자를 지칭할 때 대체로 별다른 어려움을 느끼지 않는 것으로 나타났다.

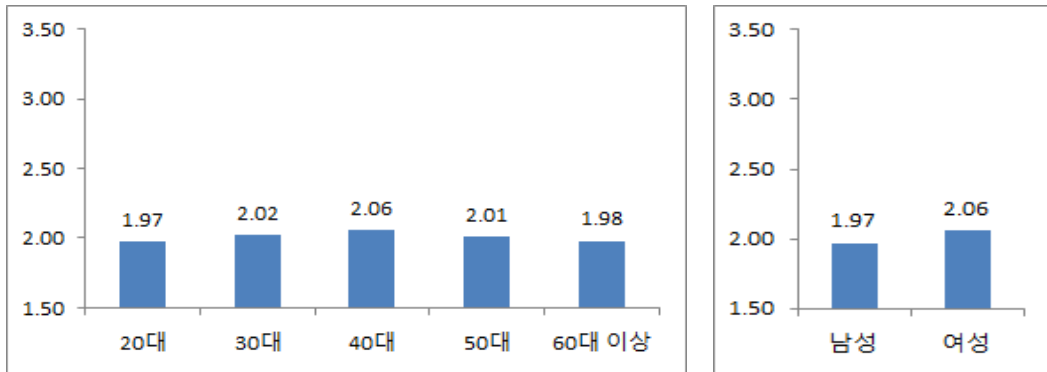
[표 16] 다른 사람에게 배우자를 소개할 때의 곤란함

[N=2,224(기혼자), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		2,224	0.6	19.3	61.1	19.0	19.9	80.1
연령	20대	90	-	22.2	52.2	25.6	22.2	77.8
	30대	375	1.1	19.7	59.7	19.5	20.8	79.2
	40대	537	0.6	22.2	59.6	17.7	22.7	77.3
	50대	661	0.5	18.0	63.7	17.9	18.5	81.5
	60대 이상	561	0.5	17.5	61.9	20.1	18.0	82.0
성별	남성	1,127	0.7	17.7	59.4	22.2	18.4	81.6
	여성	1,097	0.5	21.1	62.8	15.7	21.5	78.5

배우자를 지칭할 때 어려움을 느끼는 정도에서 응답자 연령대와 성별에 따라 차이가 나타나는지 알아보기 위해 4점 척도의 점수로 수치화하였다. 아래 [그림 11]은 각 집단의 평균을 보인 것이다.

[그림 11] 배우자를 지칭할 때의 곤란함



위 그림에서 보이는 것과 같이 응답자 변인에 따라 큰 차이는 나타나지 않았으나, 아내를 지칭할 때에 비해 남편을 지칭할 때 곤란함을 약간 더 느끼는 것으로 분석되었다($t = -3.486$, $p < .001$).

[표 17] 배우자를 지칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.486	2220	.000	-.094	.027	-.147	-.041

나. 남편의 동기와 그 배우자를 부를 때

기혼 여성을 대상으로 남편의 동기와 그 배우자에 대한 호칭의 곤란함 정도를 조사하였다. 먼저, 손아래 시누이의 남편을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지 묻는 문항에 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 응답한 비율은 37.2%였다. 응답자 연령대별로 ‘매우 그렇다’라고 응답한 비율을 보면, 20대와 30대 응답자들의 경우에 각각 9.3%, 6.7%로 비교적 높았고, 60대 이상에서는 0.8%에 그쳤다.

[표 18] 손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때의 곤란함

[N=964(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		964	2.9	34.3	44.9	17.8	37.2	62.8
연령	20대	43	9.3	30.2	41.9	18.6	39.5	60.5
	30대	149	6.7	40.3	41.6	11.4	47.0	53.0
	40대	234	3.4	38.5	40.2	17.9	41.9	58.1
	50대	289	1.4	33.6	44.6	20.4	34.9	65.1
	60대 이상	249	0.8	28.5	52.2	18.5	29.3	70.7

다음으로, 결혼한 시동생을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지 묻는 문항에는 28.3%의 응답자가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. ‘매우 그렇다’라고 응답한 비율은 20대(7.7%)와 30대(6.6%)에서 높게 나타났고 60대 이상에서는 1.1%만이 ‘매우 그렇다’라고 답했다.

[표 19] 결혼한 시동생(남편의 남동생)을 부를 때의 곤란함

[N=1,097(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,097	3.5	24.8	59.3	12.5	28.3	71.7
연령	20대	52	7.7	21.2	51.9	19.2	28.8	71.2
	30대	183	6.6	21.3	59.6	12.6	27.9	72.1
	40대	263	4.2	30.8	53.2	11.8	35.0	65.0
	50대	324	2.5	23.8	61.4	12.3	26.2	73.8
	60대 이상	275	1.1	23.3	63.6	12.0	24.4	75.6

이어서, 남편의 형이나 누나가 자신보다 나이가 어린 경우에 호칭에 곤란을 겪는지 묻는 문항에는 40.9%의 응답자가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. ‘매우 그렇다’라고 응답한 비율은 20대에서 9.5%로 가장 높았고, 60대 이상에서는 3.7%로 가장 낮았다.

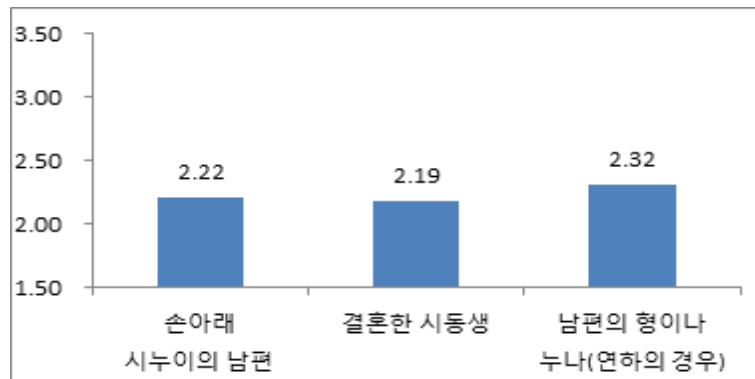
[표 20] 나보다 나이가 어린 ‘남편의 형이나 누나’를 부를 때의 곤란함

[N=959(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		959	5.4	35.5	44.8	14.3	40.9	59.1
연령	20대	42	9.5	31.0	45.2	14.3	40.5	59.5
	30대	151	6.0	34.4	47.7	11.9	40.4	59.6
	40대	239	5.9	39.3	41.8	13.0	45.2	54.8
	50대	286	5.6	37.1	42.0	15.4	42.7	57.3
	60대 이상	241	3.7	31.1	49.4	15.8	34.9	65.1

응답자들이 각각의 대상을 부를 때 느끼는 곤란함의 정도를 비교하기 위해 응답 결과를 4점 척도로 수치화하고, 대상별로 평균을 구하였다.

[그림 12] 남편의 동기와 그 배우자를 부를 때의 곤란함



위 그림에서 보이는 것처럼, 남편의 동기와 그 배우자에 대한 호칭 중에서는 남편의 형이나 누나가 자신보다 연하인 경우에 좀 더 곤란함을 느끼는 것으로 나타났다.

다. 아내의 동기를 부를 때

기혼 남성을 대상으로, 아내의 오빠나 언니가 자신보다 나이가 어린 경우에 어떻게 부를지 곤란한 적이 있는지 조사하였다. 그 결과, 31.4%의 응답자가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. 동일한 문항(남편의 형이나 누나가 나보다 나이가 어린 경우)에 대한 여성들의 응답과 비교하면, 긍정 응답의 비율이 낮게 나타났다.

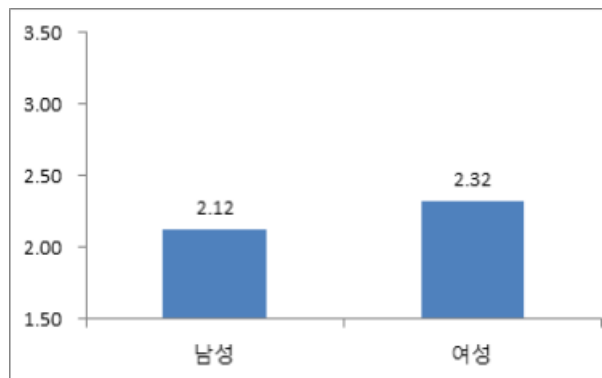
[표 21] 나보다 나이가 어린 ‘아내의 오빠나 언니’를 부를 때의 곤란함

[N=1,053(기혼 남성), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,053	1.9	29.5	47.7	20.9	31.4	68.6
연령	20대	34	8.8	20.6	47.1	23.5	29.4	70.6
	30대	174	2.9	29.3	44.3	23.6	32.2	67.8
	40대	264	1.5	30.7	51.5	16.3	32.2	67.8
	50대	318	1.6	27.0	50.0	21.4	28.6	71.4
	60대 이상	263	1.1	32.7	43.3	22.8	33.8	66.2

배우자의 동기에 대한 호칭에서 이처럼 나이와 위계가 충돌하는 경우에 남성과 여성 응답자가 느끼는 어려움의 정도를 비교하기 위해 응답 결과를 4점 척도로 수치화 하고, 성별 집단의 평균에 차이가 있는지 알아보았다. 그 결과, 남성의 경우 평균 2.12로 여성(2.32)에 비해 어려움을 적게 느끼는 것으로 나타났다. 그리고 이러한 차이는 통계적으로 매우 유의미하였다($t = -5.709$, $p < .001$).

[그림 13] (배우자의 순위 동기가 나보다 연하인 경우) 호칭의 곤란함



라. 사돈 사이에서

기혼 자녀가 있는 응답자 338명을 대상으로 사위나 며느리의 조부모를 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 조사하였다. 그 결과, 응답자의 48.8%가 ‘별로 그렇지 않다’라고 답했고, ‘조금 그렇다’라는 응답이 25.4%, ‘전혀 그렇지 않다’라는 응답이 23.7%였다. ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’를 합한 부정 응답 비율은 72.5%로, 어려움을 느끼는 응답자가 많지 않은 것으로 볼 수 있다.

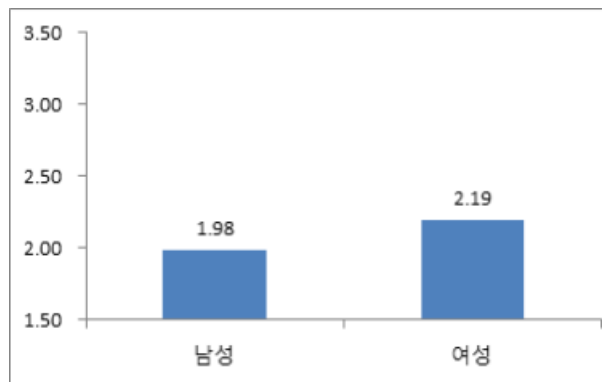
[표 22] 사위나 며느리의 조부모를 부를 때의 곤란함

[N=338(기혼 자녀 있음), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		338	2.1	25.4	48.8	23.7	27.5	72.5
연령	40대	2	-	-	100.0	-	-	100.0
	50대	58	6.9	25.9	50.0	17.2	32.8	67.2
	60대 이상	278	1.1	25.5	48.2	25.2	26.6	73.4
성별	남성	204	1.5	22.5	48.0	27.9	24.0	76.0
	여성	134	3.0	29.9	50.0	17.2	32.8	67.2

사위나 며느리의 조부모를 부를 때 느끼는 어려움의 정도를 비교하기 위해 응답 결과를 4점 척도로 수치화하고, 성별 집단의 평균에 차이가 있는지 알아본 결과, 여성이 평균 2.19로 남성(1.98)에 비해 약간 높게 나타났다($t = -2.530, p < .05$).

[그림 14] 사위나 며느리의 조부모를 부를 때의 곤란함



마. 친인척을 부를 때

친인척을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 ‘어머니의 친인척’, ‘아

버지의 친인척’, ‘배우자의 친인척’을 부를 때로 나누어 조사하였다. 먼저, 어머니의 친인척을 부를 때에는 43.5%의 응답자가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. 연령별로 보면, 10대 연령 집단에서 긍정 응답 비율이 가장 높았고(57.1%), 60대 이상에서 가장 낮았다(28.2%). 성별로는 여성의 긍정 응답 비율(48.0%)이 남성(39.1)에 비해 높게 나타났다.

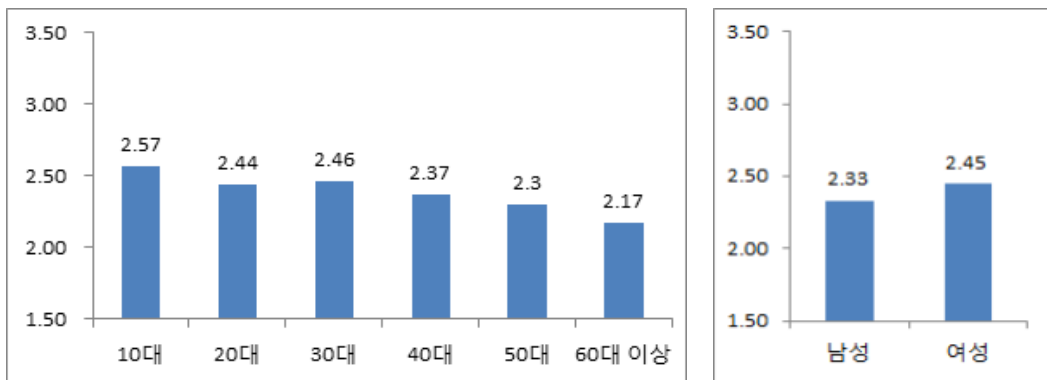
[표 23] 어머니의 친인척을 부를 때의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	4.8	38.7	46.7	9.8	43.5	56.5
연령	10대	590	9.3	47.8	33.6	9.3	57.1	42.9
	20대	652	5.4	44.2	39.6	10.9	49.5	50.5
	30대	682	6.5	40.2	46.8	6.6	46.6	53.4
	40대	741	3.4	39.1	49.0	8.5	42.5	57.5
	50대	739	3.0	34.9	51.3	10.8	37.9	62.1
	60대 이상	596	2.0	26.2	59.1	12.8	28.2	71.8
성별	남성	2,023	4.5	34.7	49.8	11.0	39.1	60.9
	여성	1,977	5.2	42.8	43.6	8.4	48.0	52.0

응답 결과를 4점 척도로 수치화하여, 집단별로 평균을 구한 결과도 이와 크게 다르지 않았다. 연령별로는 10대 응답자가 평균 2.57의 수치를 보여 어려움을 가장 크게 느끼는 것으로 분석되었고($F = 22.761$, $p < .001$), 성별로는 여성(2.45)이 남성(2.33)에 비해 더 어려움을 느끼는 것으로 나타났다($t = -5.276$, $p < .001$).

[그림 15] 어머니의 친인척을 부를 때의 어려움



어머니의 친인척 중에서 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상이 누구인지 구체적으로 묻는 질문에는 ‘어머니의 사촌 오빠’, ‘어머니의 사촌 언니’, ‘어머니의 사촌 동생’ 등 어머니의 사촌에 대한 호칭이 어렵다는 응답(215명, 12.4%)이 가장 많았고,

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

‘어머니의 이모’(39명, 1.0%), ‘어머니의 삼촌’(36명, 0.9%), ‘어머니의 고모’(35명, 0.9%) 등의 응답도 비교적 많았다.

다음으로 아버지의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지 묻는 문항에 전체 응답자의 28.7%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. 즉 어머니의 친인척에 대한 호칭에 비해 어려움을 적게 느끼고 있는 것을 알 수 있다. 연령별로는 30대 이하에서 다른 연령 집단에 비해 다소 높은 긍정 응답이 나타났다. 성별로는 여성의 긍정 응답 비율(34.0%)이 남성(23.4%)에 비해 높았다.

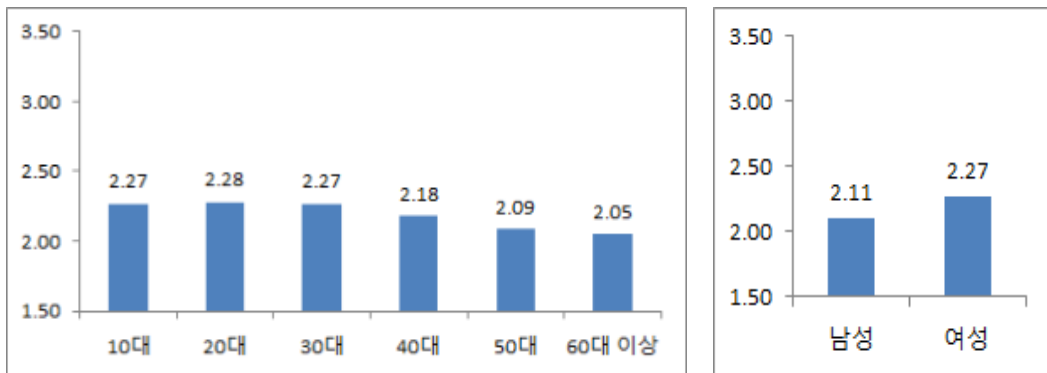
[표 24] 아버지의 친인척을 부를 때의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	3.2	25.5	58.5	12.9	28.7	71.4
연령	10대	590	6.1	29.3	50.5	14.1	35.4	64.6
	20대	652	4.8	31.1	51.1	13.0	35.9	64.1
	30대	682	4.4	28.2	57.2	10.3	32.6	67.4
	40대	741	1.8	25.6	61.9	10.7	27.4	72.6
	50대	739	1.6	20.4	63.2	14.7	22.1	77.9
	60대 이상	596	0.8	18.5	65.9	14.8	19.3	80.7
성별	남성	2,023	2.6	20.8	61.3	15.3	23.4	76.6
	여성	1,977	3.7	30.3	55.6	10.4	34.0	66.0

응답 결과를 4점 척도로 수치화하여 집단별 평균을 살펴보면, 연령별로는 50~60대 연령의 응답자가 다른 연령 집단에 비해 평균 수치가 낮았고($F = 13.560$, $p < .001$), 성별로는 여성이 더 높게 나타났다($t = -7.715$, $p < .001$).

[그림 16] 아버지의 친인척을 부를 때의 어려움



아버지의 친인척 중에서 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상이 누구인지 구체

적으로 묻는 질문에는 ‘아버지의 5촌’, ‘아버지의 6촌’ 등 복잡한 촌수로 인한 호칭이 어렵다는 응답(267명, 23.3%)이 가장 많았고, ‘나이 많은 조카’, ‘나이 어린 할아버지’ 등 나이와 항렬 기준이 서로 맞지 않을 때 어렵다는 응답(14명, 1.2%)이 있었다.

어머니와 아버지의 친인척에 대한 호칭의 어려움 정도를 비교해 보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 수치화하고 전체 응답자의 평균을 구하였다. 그 결과, 부모의 친인척에 대한 호칭 중에서는 어머니의 친인척을 어떻게 불러야 할지 몰라서 느끼는 어려움이 평균 2.39로, 아버지의 친인척을 부를 때 느끼는 어려움(2.19)보다 더 큰 것으로 나타났다.

마지막으로, 배우자의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지 묻는 문항에 전체 응답자의 36.2%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. 연령별로는 20대 응답자가 가장 높은 긍정 응답 비율을 보였고, 성별로는 여성의 긍정 응답 비율(42.3%)이 남성(30.3%)에 비해 높았다.

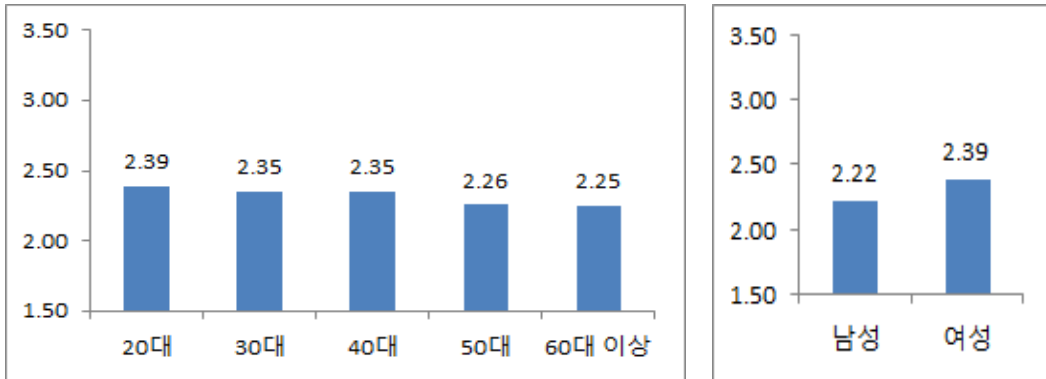
[표 25] 배우자의 친인척을 부를 때의 어려움

[N=2,224(기혼자), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		2,224	3.4	32.9	54.2	9.5	36.2	63.8
연령	20대	90	3.3	37.8	53.3	5.6	41.1	58.9
	30대	375	5.9	30.9	55.5	7.7	36.8	63.2
	40대	537	3.0	36.5	53.3	7.3	39.5	60.5
	50대	661	2.6	32.5	53.3	11.6	35.1	64.9
	60대 이상	561	3.0	30.3	55.6	11.1	33.3	66.7
성별	남성	1,127	2.5	27.9	58.7	11.0	30.3	69.7
	여성	1,097	4.3	38.0	49.7	8.0	42.3	57.7

4점 척도로 점수화한 결과로 응답자 변인에 따른 특징을 살펴보면, 각 집단의 특징을 살펴보면, 연령별로는 어려움을 느끼는 정도에 유의미한 차이가 없었고, 성별로는 배우자의 친인척에 대한 호칭에서도 다른 항목들과 마찬가지로 여성(2.39)이 남성(2.22)에 비해 곤란함을 약간 더 크게 느끼는 것으로 나타났다($t = -5.805$, $p < .001$).

[그림 17] 배우자의 친인척을 부를 때의 어려움



배우자의 친인척 중에서 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 구체적인 대상은 ‘아내의 사촌 동생’, ‘남편의 사촌 누나’ 등 배우자의 사촌에 대한 호칭 관련 응답이 가장 많았고(80명, 9.9%), ‘처남의 아내’ 등 배우자 형제의 배우자와 관련한 응답(31명, 3.9%), ‘나이가 어린 손위 처남’ 등 나이가 어리지만 항렬이 높거나 반대로 나이가 많지만 항렬이 낮은 경우의 호칭에 관한 응답(19명, 2.4%)이 있었다.

1.2. 사회의 호칭어·지칭어

1.2.1. 사회의 호칭어·지칭어 사용 실태

가. 직장 내에서 다른 직원을 부를 때

직장인 혹은 직장생활 경험이 있는 응답자 3,044명을 대상으로 직장 내에서 다른 직원을 부를 때의 호칭에 대해 조사하였다. 그 결과, ‘대리(님), 과장(님)’과 같이 직위에 따라 부른다는 응답자는 전체 응답자 중 77.6%였고, ‘선생님, ○○○ 선생님’ 등으로 부른다는 응답자는 15.4%, ‘○○○ 님’과 같이 직위 구분 없이 이름 뒤에 ‘님’을 붙여서 부른다는 응답자가 13.5%였다. ‘○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’처럼 직위 구분 없이 역할에 따라 부른다는 응답자도 4.4%로 나타났다. 기타 응답으로는 ‘○○씨’(26명, 0.9%), ‘이름을 부른다’(13명, 0.4%) 등이 있었다.

[그림 18] 직장 내에서 다른 직원을 부를 때

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		대리(님), 과장(님) 등 직 위에 따라 부른다	선생님, 000 선생님 등으 로 부른다	000님 처럼 직위 구분 없이 이름에 님을 붙여 부른다	00프로, 00담당(주무관) 처럼 직위구분없이 역할 에 따라 부른다	기타	
계	3,044	77.6	15.4	13.5	4.4	1.9	
연령	20대	529	74.7	18.3	17.0	5.1	2.8
	30대	638	80.9	13.8	13.2	3.9	2.2
	40대	691	78.4	14.8	12.4	5.4	1.3
	50대	659	76.9	14.3	13.1	3.2	.9
	60대	527	76.1	16.9	12.5	4.4	2.5
	이상						
성별	남성	1,633	79.9	11.3	14.3	5.1	2.0
	여성	1,411	74.9	20.3	12.6	3.5	1.8

위 그림에서 보이듯이 모든 연령대에서 ‘대리(님), 과장(님)’ 등 직위에 따라 직원을 부르는 호칭 사용이 가장 높은 비율을 차지하였다. 이러한 호칭 양상이 응답자 변인에 따라 다르게 나타나는지 알아보기 위해 연령별, 성별 요인에 의한 카이제곱 검정을 시행한 결과, 연령대와 성별에 따른 차이는 나타나지 않았다.

이어서 사업장 규모별로 직위에 따른 호칭 사용 양상을 따로 살펴보았다. 직원 수가 300명 이상인 경우는 대기업으로, 50명 이상 300명 미만인 경우는 중기업, 50명 미만인 경우는 소기업으로 분류하여 직위에 따른 호칭 사용 여부를 살펴본 결과, 사

업장의 규모에 따라 서로 다른 양상으로 나타났다.

[표 26] 직위에 따른 호칭 사용과 사업장 규모의 교차표

[N=2,707(직장인), 단위: 명, %]

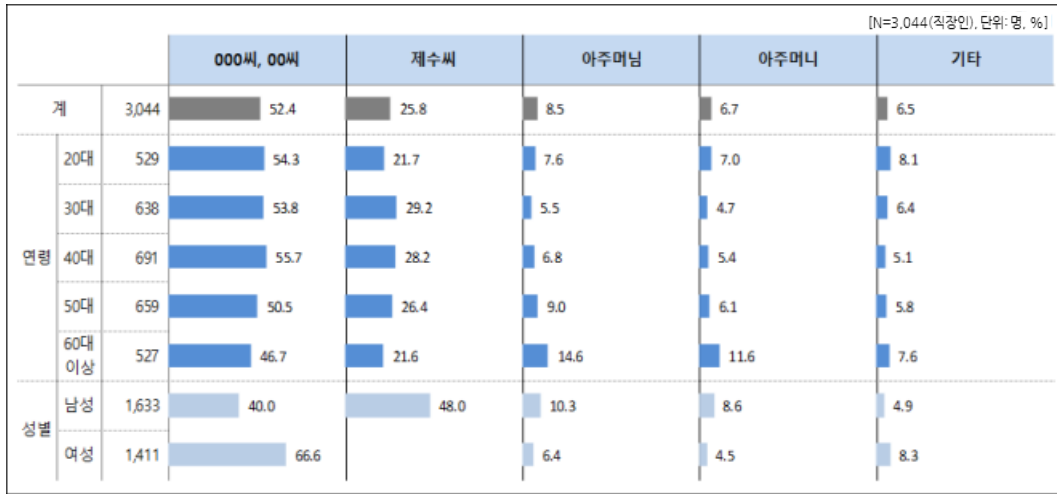
			대리(님), 과장(님) 등		전체
			사용 안 함	사용함	
전체			빈도	596	2,111
			기대빈도	596	2,111
			비율	22.0%	78.0%
사업장 규모	소기업	빈도	310	997	1,307
		기대빈도	288	1,019	1,307
		비율	23.7%	76.3%	100.0%
	중기업	빈도	195	588	783
		기대빈도	172	611	783
		비율	24.9%	75.1%	100.0%
	대기업	빈도	91	526	617
		기대빈도	136	481	617
		비율	14.7%	85.3%	100.0%

위 표에 보이듯이 대기업의 경우 ‘대리(님), 과장(님)’ 등 직위에 따라 부르고, 중기업이나 소기업의 경우에는 직위에 따른 호칭을 대기업에 비해 덜 사용하는 경향이 있음을 알 수 있었다($\chi^2=24.989$, $p<.001$).

나. 직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때

직장 내에서 다른 직원의 아내를 부를 때 ‘○○○ 씨, ○○ 씨’와 같이 이름 뒤에 ‘씨’를 붙여서 부른다는 응답자는 전체 응답자 3,044명 중 52.4%인 1,594명으로 가장 많았고, 다음으로 ‘제수씨’(25.8%), ‘아주머님’(8.5%), ‘아주머니’(6.7%)의 순으로 많이 쓰이는 것으로 조사되었다. 그러나 남성 응답자의 경우로 한정해 보면 ‘○○○ 씨, ○○ 씨’(40.0%)보다 ‘제수씨’(48.0%)라는 호칭을 오히려 더 많이 사용하는 것으로 조사되었다. 기타 응답으로는 ‘사모님’(50명, 1.6%), ‘선생님’(22명, 0.7%), ‘언니’(9명, 0.3%) 등이 있었다.

[그림 19] 직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때



가장 높은 사용률을 보인 ‘○○○ 씨, ○○ 씨’는 호칭 사용 여부를 응답자 연령과 성별에 따라 살펴보면, 연령별로는 20~40대에 상대적으로 더 많이 사용하는 것으로 나타났고($\chi^2 = 12.085$, $p < .05$), 성별로는 여성이 주로 사용하고 있었다($\chi^2 = 214.24$, $p < .001$).

‘제수씨’는 30~40대에서 주로 사용하며 20대와 50~60대는 상대적으로 덜 사용하는 것으로 나타났다($\chi^2 = 24.435$, $p < .001$). 50~60대에서는 ‘아주머님’을 사용한다는 응답자의 비율이 다른 연령대에 비해 높게 나타났다($\chi^2 = 36.184$, $p < .001$).

[표 27] ‘○○ 씨’, ‘제수씨’ 호칭 사용 여부와 응답자 연령별·성별 교차표

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		○○○ 씨, ○○ 씨		제수씨		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전 체		빈도	1,450	1,594	2,260	784	3,044
		기대빈도	1,450	1,594	2,260	784	3,044
		비율	47.6%	52.4%	74.2%	25.8%	100.0%
연령	20대	빈도	242	287	414	115	529
		기대빈도	252	277	393	136	529
		비율	45.7%	54.3%	78.3%	21.7%	100.0%
	30대	빈도	295	343	452	186	638
		기대빈도	304	334	474	164	638
		비율	46.2%	53.8%	70.8%	29.2%	100.0%
	40대	빈도	306	385	496	195	691
		기대빈도	329	362	513	178	691
		비율	44.3%	55.7%	71.8%	28.2%	100.0%
	50대	빈도	326	333	485	174	659
		기대빈도	314	345	489	170	659
		비율	49.5%	50.5%	73.6%	26.4%	100.0%

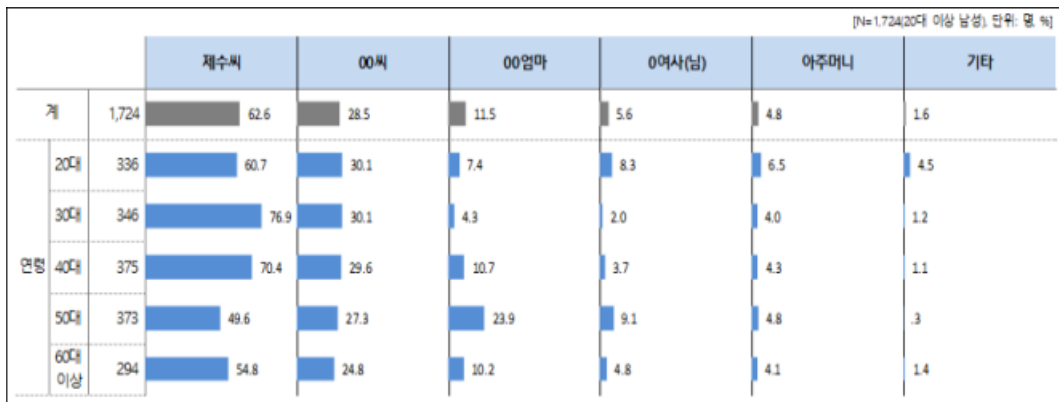
사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

			○○○ 씨, ○○ 씨		제수씨		전체
			사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함	
	60대 이상	빈도	281	246	413	114	527
		기대빈도	251	276	391	136	527
		비율	53.3%	46.7%	78.4%	21.6%	100.0%
성별	남성	빈도	979	654	849	784	1,633
		기대빈도	778	855	1,212	421	1,633
		비율	60.0%	40.0%	52.0%	48.0%	100.0%
	여성	빈도	471	940	1,411	0	1,411
		기대빈도	672	739	1,048	363	1,411
		비율	33.4%	66.6%	100.0%	0.0%	100.0%

다. 친구의 아내를 부를 때

친구의 아내에 대한 호칭으로는 ‘제수씨’(62.6%)가 가장 높은 사용 비율을 보였고, 다음으로 ‘○○ 씨’(28.5%), ‘○○ 엄마’(11.5%)가 비교적 많이 사용되는 것으로 조사되었다. ‘○ 여사(님)’, ‘아주머니’ 등의 호칭은 사용률이 각각 5.6%, 4.8%에 그쳤다. 기타 응답으로는 ‘이름을 부른다’(3명, 0.2%), ‘형수(님)’(3명, 0.2%) 등이 있었다.

[그림 20] 친구의 아내를 부를 때



『표준 언어 예절』(2011)에 따르면 친구의 아내에 대한 호칭은 ‘아주머니’, ‘○○ 씨’, ‘○○○ 씨’, ‘○○(친구 자녀) 어머니’, ‘○○ 엄마’, ‘○ 여사(님)’을 쓸 수 있고, ‘제수씨’, ‘계수씨’라고 부르는 것은 적절하지 못하다. 그러나 현실에서는 ‘제수씨’라는 호칭이 모든 연령대에서 가장 많이 사용되고 있는 것으로 조사되었다.

[표 28] 친구 아내에게 ‘제수씨’, ‘○○ 엄마’ 호칭 사용 여부와 응답자 연령의 교차표

[N=1,724(20대 이상 남성), 단위: 명, %]

		제수씨		○○ 엄마		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전체	빈도	644	1,080	1,525	199	1,724	
	기대빈도	644	1,080	1,525	199	1,724	
	비율	37.4%	62.6%	88.5%	11.5%	100.0%	
연령	20대	빈도	132	204	311	336	
		기대빈도	126	210	297	39	336
		비율	39.3%	60.7%	92.6%	7.4%	100.0%
	30대	빈도	80	266	331	15	346
		기대빈도	129	217	306	40	346
		비율	23.1%	76.9%	95.7%	4.3%	100.0%
	40대	빈도	111	264	335	40	375
		기대빈도	140	235	332	43	375
		비율	29.6%	70.4%	89.3%	10.7%	100.0%
	50대	빈도	188	185	284	89	373
		기대빈도	139	234	330	43	373
		비율	50.4%	49.6%	76.1%	23.9%	100.0%
	60대 이상	빈도	133	161	264	30	294
		기대빈도	110	184	260	34	294
		비율	45.2%	54.8%	89.8%	10.2%	100.0%

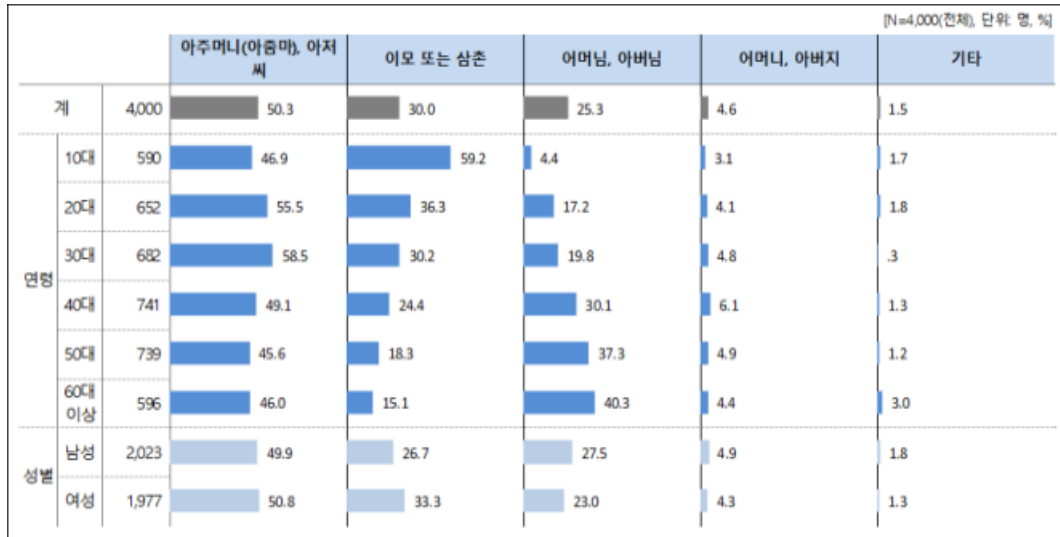
응답자 연령에 따라 친구의 아내에 대한 호칭 사용 양상을 살펴보면, ‘제수씨’는 다른 연령대에 비해 30~40대에서 많이 사용하고 있었고($\chi^2 = 75.069$, $p < .001$), ‘○○ 엄마’는 50대에서 많이 사용하고 있었다($\chi^2 = 79.367$, $p < .001$).

지역별 사용 양상을 카이제곱 검정을 통해 살펴본 결과, 친구 아내에 대한 호칭에 대한 지역별 차이는 나타나지 않았다.

라. 어머니나 아버지의 친구를 부를 때

어머니의 친구 또는 아버지의 친구를 부를 때 쓰는 말로는 ‘아주머니(아줌마), 아저씨’(50.3%)의 사용률이 가장 높았고, 이어서 ‘이모, 삼촌’(30.0%), ‘어머님, 아버님’(25.3%), ‘어머니, 아버지’(4.6%)의 순으로 나타났다. 기타 응답으로는 ‘어르신’(16명, 0.4%), ‘사모님, 사장님’(0.1%) 등이 있었다.

[그림 21] 어머니나 아버지의 친구를 부를 때



‘아주머니(아줌마), 아저씨’는 모든 연령대에서 비교적 고루 사용된 반면, ‘이모, 삼촌’, ‘어머니님, 아버지님’의 사용률은 응답자의 연령대에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 특히 10대 연령에서는 ‘이모, 삼촌’의 사용률이 59.2%로 나타나, ‘아주머니(아줌마), 아저씨’의 사용률(46.9%)보다도 높았다.

[표 29] 부모님 친구에 대한 호칭 사용과 응답자 연령별·성별 교차표

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		이모, 삼촌		어머니, 아버지		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전체	빈도	2,802	1,198	2,988	1,012	4,000	
	기대빈도	2,802	1,198	2,988	1,012	4,000	
	비율	70.1%	30.0%	74.7%	25.3%	100.0%	
연령	10대	빈도	241	349	564	26	590
		기대빈도	413	177	441	149	590
		비율	40.8%	59.2%	95.6%	4.4%	100.0%
	20대	빈도	415	237	540	112	652
		기대빈도	457	195	487	165	652
		비율	63.7%	36.3%	82.8%	17.2%	100.0%
	30대	빈도	476	206	547	135	682
		기대빈도	478	204	509	173	682
		비율	69.8%	30.2%	80.2%	19.8%	100.0%
	40대	빈도	560	181	518	223	741
		기대빈도	519	222	554	187	741
		비율	75.6%	24.4%	69.9%	30.1%	100.0%
	50대	빈도	604	135	463	276	739
		기대빈도	518	221	552	187	739
		비율	81.7%	18.3%	62.7%	37.3%	100.0%

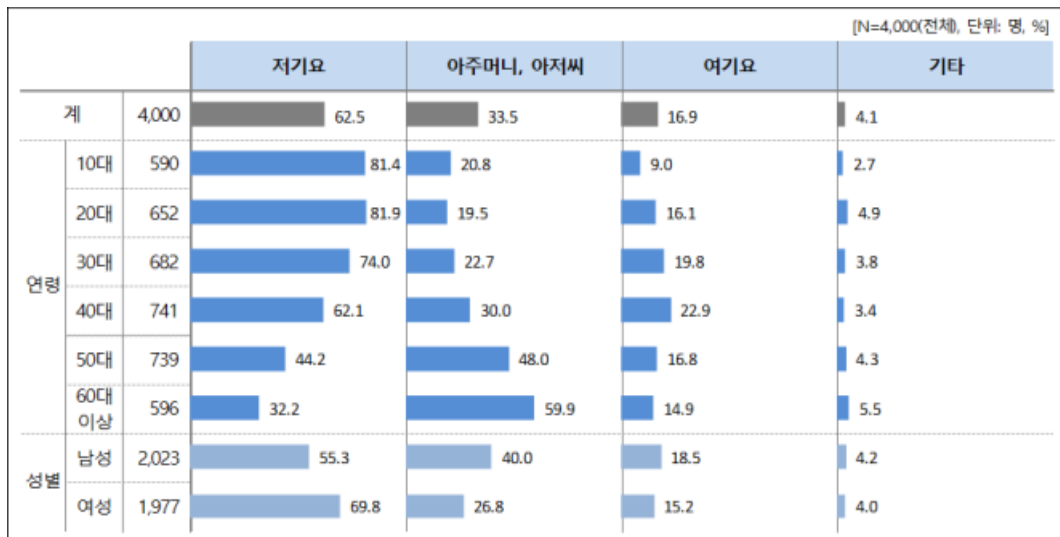
			이모, 삼촌		어머님, 아버님		전체
			사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함	
성별	60대 이상	빈도	506	90	356	240	596
		기대빈도	417	179	445	151	596
		비율	84.9%	15.1%	59.7%	40.3%	100.0%
	남성	빈도	1,483	540	1,466	557	2,023
		기대빈도	1,417	606	1,511	512	2,023
		비율	73.3%	26.7%	72.5%	27.5%	100.0%
	여성	빈도	1,319	658	1,522	455	1,977
		기대빈도	1,385	592	1,477	500	1,977
		비율	66.7%	33.3%	77.0%	23.0%	100.0%

이러한 호칭 사용 양상을 연령과 성별에 따라 보다 자세히 살펴보기 위해 카이제곱 검정을 시행한 결과, 부모님의 친구를 ‘이모’ 또는 ‘삼촌’이라고 부르는 경향은 10~30대에서 두드러졌으며($\chi^2=374.06$, $p<.001$), ‘어머님, 아버님’ 등으로 부르는 경향은 40대 이상에서 두드러졌다($\chi^2=20.70$, $p<.001$). 성별로는 여성이 ‘이모’ 또는 ‘삼촌’이라는 호칭을 남성에 비해 더 많이 사용하는 것으로 분석되었다($\chi^2=306.40$, $p<.001$).

마. 낯선 사람을 부를 때

낯선 사람을 부를 때에는 ‘저기요’라는 말을 쓴다는 응답 비율이 62.5%로 가장 높았고, ‘아주머니, 아저씨’는 33.5%, ‘여기요’는 16.9%로 조사되었다.

[그림 22] 낯선 사람을 부를 때



이러한 호칭 사용 경향을 연령과 성별 변인에 따라 살펴본 결과, ‘저기요’를 쓰는

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

응답자는 10~30대가 다른 연령대에 비해 더 많았고($\chi^2 = 571.03$, $p < .001$), 여성 응답자가 남성 응답자에 비해 더 많았다($\chi^2 = 88.89$, $p < .001$).

‘아주머니, 아저씨’라는 호칭은 다른 연령대에 비해 50~60대에서 더 많이 사용하는 경향이 있었고($\chi^2 = 396.34$, $p < .001$), 성별로 볼 때에는 남성이 더 많이 사용하는 것으로 분석되었다($\chi^2 = 78.02$, $p < .001$).

[표 30] 낯선 사람에 대한 호칭 사용과 응답자 연령별·성별 교차표

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		저기요		아주머니, 아저씨		전체	
		사용 안 함	사용함	사용 안 함	사용함		
전체	빈도	1,502	2,498	2,661	1,339	4,000	
	기대빈도	1,502	2,498	2,661	1,339	4,000	
	비율	37.6%	62.5%	66.5%	33.5%	100.0%	
연령	10대	빈도	110	480	467	123	590
		기대빈도	222	368	392	198	590
		비율	18.6%	81.4%	79.2%	20.8%	100.0%
	20대	빈도	118	534	525	127	652
		기대빈도	245	407	434	218	652
		비율	18.1%	81.9%	80.5%	19.5%	100.0%
	30대	빈도	177	505	527	155	682
		기대빈도	256	426	454	228	682
		비율	26.0%	74.0%	77.3%	22.7%	100.0%
	40대	빈도	281	460	519	222	741
		기대빈도	278	463	493	248	741
		비율	37.9%	62.1%	70.0%	30.0%	100.0%
	50대	빈도	412	327	384	355	739
		기대빈도	277	462	492	247	739
		비율	55.8%	44.2%	52.0%	48.0%	100.0%
	60대 이상	빈도	404	192	239	357	596
		기대빈도	224	372	396	200	596
		비율	67.8%	32.2%	40.1%	59.9%	100.0%
성별	남성	빈도	904	1,119	1,214	809	2,023
		기대빈도	760	1,263	1,346	677	2,023
		비율	44.7%	55.3%	60.0%	40.0%	100.0%
	여성	빈도	598	1,379	1,447	530	1,977
		기대빈도	742	1,235	1,315	662	1,977
		비율	30.2%	69.8%	73.2%	26.8%	100.0%

1.2.2. 사회의 호칭어·지칭어 사용으로 인한 갈등

가. 직장 내에서

직장 내에서 자신보다 나이가 어린 직장 상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우, 청자 입장에서 불쾌한 기분이 드는지(또는 그런 경우를 가정했을 때 불쾌한 기분이 들 것으로 생각되는지) 조사하였다. 그 결과, 전체 응답자 3,044명 가운데 9.5%가 ‘매우 불쾌하다’, 39.6%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 불쾌하다는 응답 비율이 49.0%를 차지하였다.

[표 31] 나이가 어린 직장 상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우

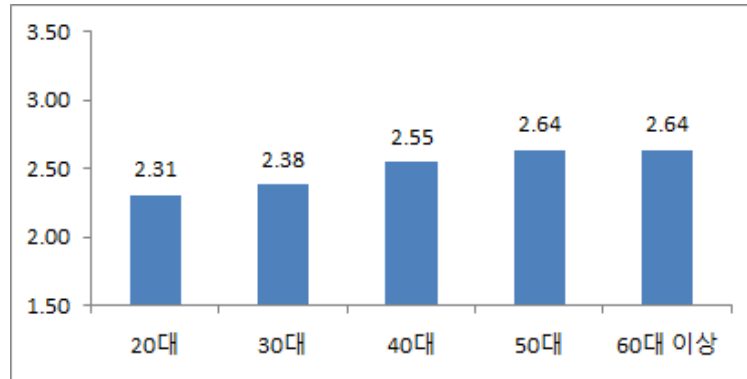
[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	9.5	39.6	43.1	7.9	49.0	51.0
연령	20대	529	6.0	31.6	49.3	13.0	37.6	62.4
	30대	638	5.6	36.4	48.4	9.6	42.0	58.0
	40대	691	9.0	42.5	42.7	5.8	51.5	48.5
	50대	659	14.7	40.8	37.9	6.5	55.5	44.5
	60대 이상	527	11.6	46.1	37.2	5.1	57.7	42.3
성별	남성	1,633	10.2	38.5	42.3	9.1	48.6	51.4
	여성	1,411	8.6	40.9	43.9	6.5	49.5	50.5
직업	관리직/전문직	980	11.1	41.0	40.5	7.3	52.1	47.9
	사무직	1,279	8.6	39.2	43.9	8.4	47.8	52.2
	서비스직	374	8.6	38.8	45.2	7.5	47.3	52.7
	기능직	227	8.4	34.8	46.7	10.1	43.2	56.8
	단순노무직	184	9.8	42.4	42.4	5.4	52.2	47.8

나이가 어린 직장 상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부를 때 청자 입장에서 느끼는 불쾌감의 정도를 응답자 변인에 따라 알아보기 위해 각각의 선택지를 점수로 환산하였다. ‘매우 불쾌하다’(4점), ‘조금 불쾌하다’(3점), ‘별로 불쾌하지 않다’(2점), ‘전혀 불쾌하지 않다’(1점). 이어서 연령 및 직업에 따른 응답자 집단별 평균에 대해 일원분산 분석(ANOVA) 및 셰페(Scheffé)의 사후 검정을 시행하고, 성별 집단의 평균에 대해 독립표본 t -검정을 시행하였다. 그 결과, 연령별로 유의미한 차이가 있으며, 직업과 성별에 따른 차이는 없는 것으로 분석되었다. 아래 [그림 23]은 통계적으로 유의미한 차이가 나타난 연령 집단의 평균을 보인 것이다.

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[그림 23] 나보다 나이가 어린 직장 상사나 동료의 ‘○○○ 씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도



위 [그림 23]에서 보이듯이 20~30대 연령의 응답자는 다른 연령대에 비해 ‘○○○ 씨’라는 호칭을 들었을 때 불쾌한 정도가 다른 연령대에 비해 낮았다. 그리고 50~60대는 같은 상황에서 ‘○○○ 씨’라는 호칭을 더 불쾌하게 느끼는 것을 알 수 있었다($F=22.954$, $p<.001$).

다음으로 직장인 가운데 여성들을 대상으로 직장 상사나 동료의 ‘아가씨’라는 호칭을 쓸 때 불쾌한 기분이 들 것으로 생각하는지 조사하였다. 그 결과, 84.5%가 ‘매우 불쾌하다’ 또는 ‘조금 불쾌하다’라고 응답해, ‘아가씨’라는 호칭이 갈등 요소가 될 수 있음을 알 수 있었다.

[표 32] 직장 상사나 동료의 ‘아가씨’라고 부르는 경우

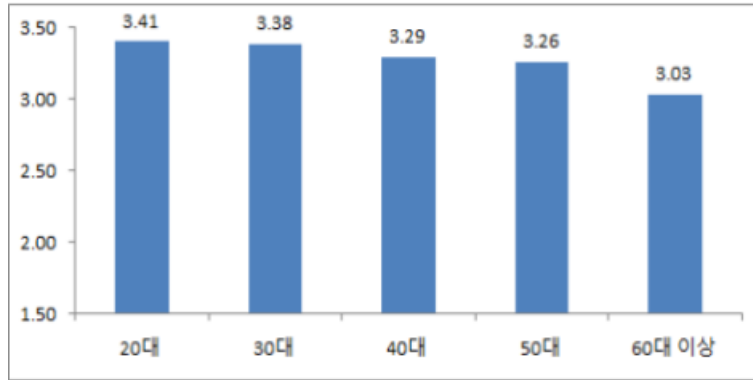
[N=1,411(여성 직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,411	45.4	39.1	13.7	1.8	84.5	15.5
연령	20대	260	53.1	35.0	11.5	0.4	88.1	11.9
	30대	302	50.0	39.7	8.9	1.3	89.7	10.3
	40대	321	45.8	38.3	15.0	0.9	84.1	15.9
	50대	291	47.1	34.4	16.2	2.4	81.4	18.6
	60대 이상	237	28.7	49.4	17.7	4.2	78.1	21.9
직업	관리직/전문직	379	48.0	39.3	11.3	1.3	87.3	12.7
	사무직	716	49.4	37.3	11.6	1.7	86.7	13.3
	서비스직	200	33.5	41.5	23.0	2.0	75.0	25.0
	기능직	42	38.1	42.9	14.3	4.8	81.0	19.0
	단순노무직	74	29.7	45.9	21.6	2.7	75.7	24.3

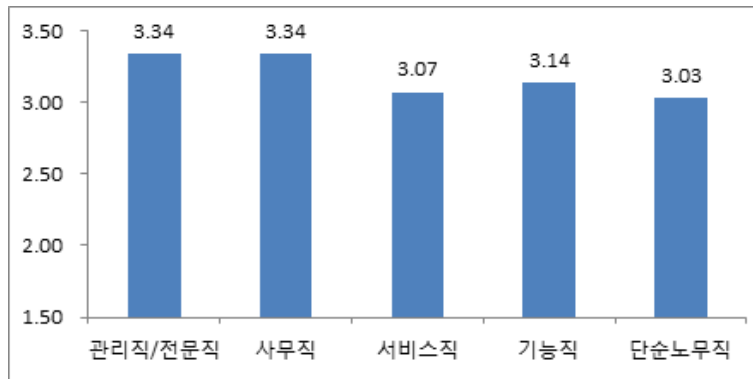
응답자 변인별로는 연령과 직업에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 먼저, 연령별로는 20~30대 응답자들이 ‘아가씨’라는 호칭에 대해 더 크게 불쾌감을 느

끼는 것으로 나타났고($F = 10.109$, $p < .001$), 직업별로는 관리·전문직이나 사무직 종사자들이 더 큰 불쾌감을 느끼는 것으로 나타났다($F = 8.380$, $p < .001$).

[그림 24] 직장 상사나 동료의 ‘아가씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(연령별)



[그림 25] 직장 상사나 동료의 ‘아가씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(직업별)



이어서, 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님, ○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’ 등으로 부르는 경우에 불쾌한 기분이 들 것인지 물었다. 그 결과, 13.7%만이 ‘매우 불쾌하다’ 또는 ‘조금 불쾌하다’로 답하였고, 86.3%는 ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’로 답하여, 이러한 호칭에 거부감이 거의 없는 것을 알 수 있었다.

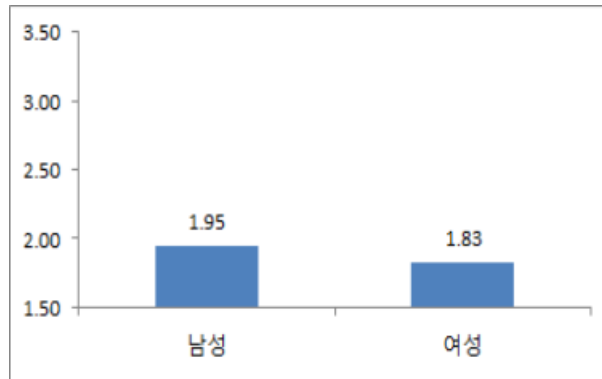
사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 33] 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님, ○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’ 등으로 부르는 경우
[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	1.5	12.2	60.8	25.5	13.7	86.3
연령	20대	529	1.7	13.0	57.7	27.6	14.7	85.3
	30대	638	1.4	11.1	60.0	27.4	12.5	87.5
	40대	691	0.7	12.6	64.4	22.3	13.3	86.7
	50대	659	2.1	13.1	58.9	25.9	15.2	84.8
	60대 이상	527	1.5	11.2	62.4	24.9	12.7	87.3
성별	남성	1,633	1.7	13.8	62.6	21.8	15.6	84.4
	여성	1,411	1.2	10.3	58.6	29.8	11.6	88.4
직업	관리직/전문직	980	1.1	14.7	59.1	25.1	15.8	84.2
	사무직	1,279	1.3	11.8	60.4	26.4	13.1	86.9
	서비스직	374	1.9	10.4	63.4	24.3	12.3	87.7
	기능직	227	1.8	9.3	60.8	28.2	11.0	89.0
	단순노무직	184	3.3	9.2	66.8	20.7	12.5	87.5

응답자의 연령과 성별, 직업에 따라 응답에 차이가 나타나는지 알아보기 위해 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 일원분산분석 및 t -검정을 시행하였다. 그 결과, 연령과 직업군에 따라서는 유의미한 차이가 없었고, 성별에 따른 차이만 관찰되었다. 아래 그림에서 보이는 것과 같이, 남성이 여성에 비해 직위 구분 없이 호칭하는 것에 대해 거부감이 다소 큰 것을 알 수 있다($t=5.314$, $p<.001$).

[그림 26] 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도



나. 직원이 손님에게

관공서나 병원 등에서 직원이 손님에게 ‘○○○ 씨’라고 부를 경우 불쾌한 기분이 들 것으로 생각하는지 조사한 결과, 긍정 응답 비율은 16.7%에 그쳤고, ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’로 답한 부정 응답 비율이 83.3%를 차지하였다.

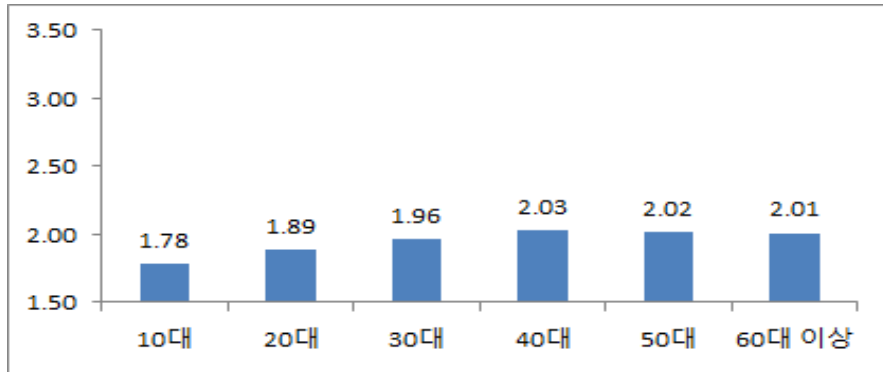
[표 34] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.5	14.2	59.4	23.9	16.7	83.3
연령	10대	590	2.9	9.5	50.7	36.9	12.4	87.6
	20대	652	2.9	11.7	57.2	28.2	14.6	85.4
	30대	682	1.5	14.8	61.7	22.0	16.3	83.7
	40대	741	2.6	17.1	61.1	19.2	19.7	80.3
	50대	739	3.4	14.2	63.2	19.2	17.6	82.4
	60대 이상	596	1.7	17.4	60.9	20.0	19.1	80.9
성별	남성	2,023	2.7	14.9	57.9	24.5	17.5	82.5
	여성	1,977	2.3	13.6	60.9	23.2	15.9	84.1

불쾌함을 느끼는 정도를 4점 척도로 환산하여 응답자 변인에 따라 각 집단의 평균을 비교한 결과, 응답자의 연령에 따라서 유의미한 차이가 나타났다. 아래 [그림 27]에서 볼 수 있듯이, 10~20대의 응답자들은 다른 연령대에 비해 ‘○○○ 씨’라는 호칭에 대해 불쾌함을 느끼는 정도가 더 낮았다($F = 12.22, p < .001$)

[그림 27] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부를 경우의 불쾌함 정도



다음으로 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님’ 또는 ‘어머님’이라고 부를 경우, 손님 입장에서 불쾌하게 느끼는지를 조사하였다. 조사 결과, 긍정 응답은 22.4%를 차지하였고, 77.6%는 ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’고 응답하였다.

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

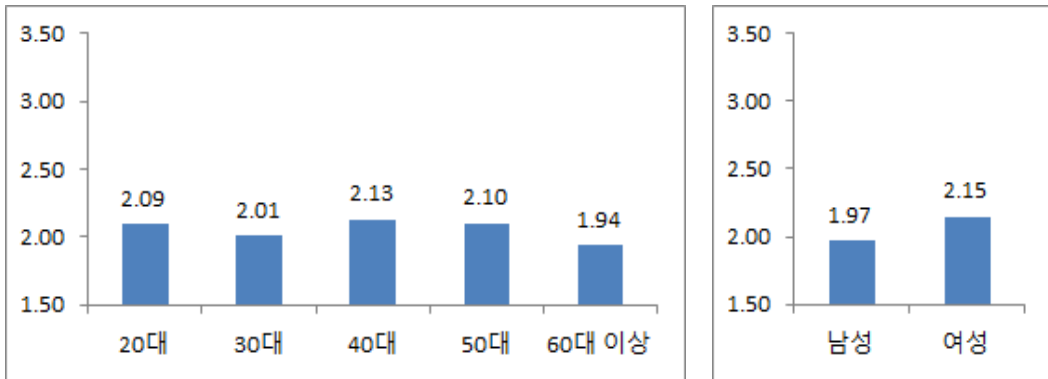
[표 35] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부르는 경우

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,410	4.2	18.3	56.8	20.8	22.4	77.6
연령	20대	652	6.6	17.2	54.9	21.3	23.8	76.2
	30대	682	4.0	15.1	59.2	21.7	19.1	80.9
	40대	741	4.2	21.1	57.9	16.9	25.2	74.8
	50대	739	3.9	20.8	56.2	19.1	24.8	75.2
	60대 이상	596	2.0	16.4	55.5	26.0	18.5	81.5
성별	남성	1,724	3.2	15.2	56.4	25.2	18.4	81.6
	여성	1,686	5.1	21.4	57.2	16.3	26.5	73.5

불쾌한 정도에 있어서는 응답자의 연령과 성별에 따라 차이가 관찰되었다. 먼저, 성별에 따라 살펴보면, 60대 이상에서는 평균 1.94로 다른 연령대에 비해 불쾌한 정도가 낮았고($F = 6.437, p < .001$), 성별로는 여성이 남성보다 불쾌함을 더 크게 느끼는 것으로 분석되었다($t = -7.450, p < .001$).

[그림 28] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도



다. 손님이 직원에게

대민 업무를 주로 하는 관공서 및 서비스/판매직 종사자, 기능직, 노무직 종사자들을 대상으로 손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부르는 경우에 불쾌하게 느끼는지 여부를 조사하였다. 그 결과, ‘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.

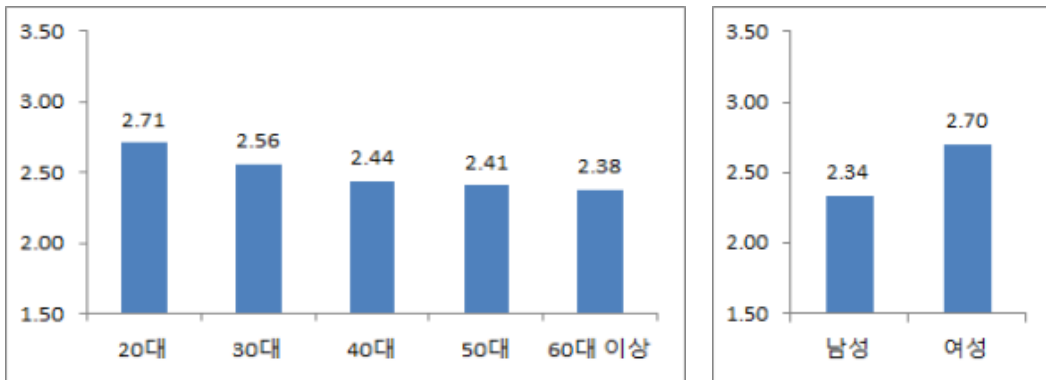
[표 36] 손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부르는 경우

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,020	9.5	37.1	46.5	7.0	46.6	53.4
연령	20대	188	18.6	38.8	37.2	5.3	57.4	42.6
	30대	183	8.2	43.2	44.8	3.8	51.4	48.6
	40대	183	4.4	43.7	43.7	8.2	48.1	51.9
	50대	240	9.2	31.3	50.8	8.8	40.4	59.6
	60대 이상	226	7.5	31.4	53.1	8.0	38.9	61.1
성별	남성	589	5.6	32.3	52.6	9.5	37.9	62.1
	여성	431	14.8	43.6	38.1	3.5	58.5	41.5
직업	관리직/전문직	78	9.0	34.6	47.4	9.0	43.6	56.4
	사무직	182	11.5	42.3	43.4	2.7	53.8	46.2
	서비스직	374	9.9	39.8	43.9	6.4	49.7	50.3
	기능직	202	7.4	31.2	51.0	10.4	38.6	61.4
	단순노무직	184	9.2	33.7	49.5	7.6	42.9	57.1

응답자 변인별로는 연령과 성별에 따른 차이가 두드러졌다. 연령별로 보면, 50대 이상에서는 불쾌함의 정도가 상대적으로 낮았고($F = 6.259, p < .001$), 성별로는 여성이 남성보다 불쾌함을 크게 느끼는 것으로 분석되었다($t = -7.640, p < .001$).

[그림 29] 손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도



다음으로, 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부르는 경우에 대해 조사하였다. 그 결과, 불쾌하다는 긍정 응답(33.9%)에 비해 ‘별로 불쾌하지 않다’ 또는 ‘전혀 불쾌하지 않다’는 부정 응답(66.1%) 비율이 좀 더 높게 나타났다.

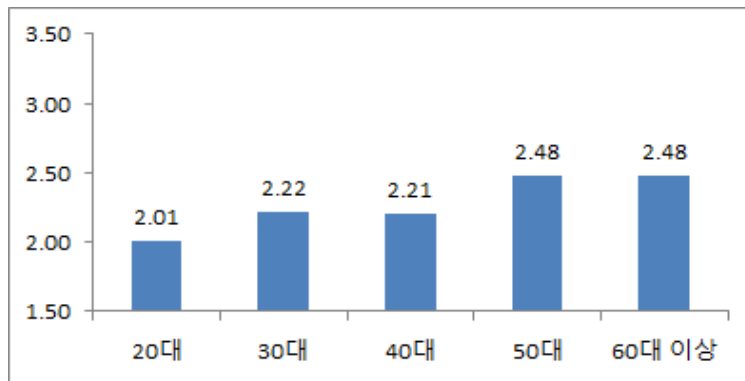
[표 37] 손님이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

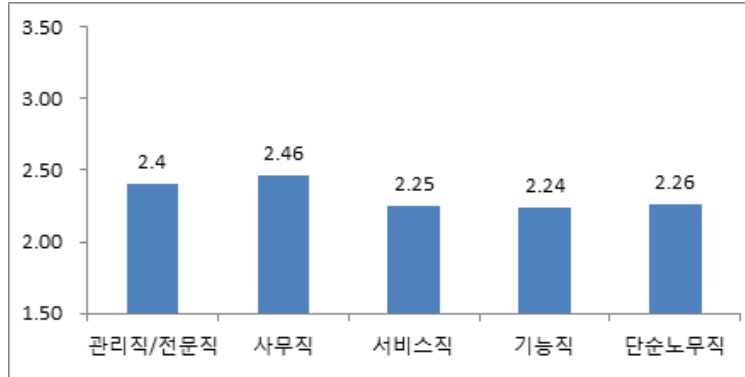
		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,020	5.7	28.2	56.2	9.9	33.9	66.1
연령	20대	188	5.3	12.8	59.6	22.3	18.1	81.9
	30대	183	2.2	25.1	65.0	7.7	27.3	72.7
	40대	183	4.4	22.4	63.4	9.8	26.8	73.2
	50대	240	7.5	37.9	49.2	5.4	45.4	54.6
	60대 이상	226	8.0	38.1	47.8	6.2	46.0	54.0
성별	남성	589	6.3	29.2	54.8	9.7	35.5	64.5
	여성	431	4.9	26.9	58.0	10.2	31.8	68.2
직업	관리직/전문직	78	7.7	34.6	47.4	10.3	42.3	57.7
	사무직	182	8.2	34.1	53.3	4.4	42.3	57.7
	서비스직	374	4.5	27.8	55.3	12.3	32.4	67.6
	기능직	202	4.5	25.7	59.4	10.4	30.2	69.8
	단순노무직	184	6.0	23.4	60.9	9.8	29.3	70.7

응답자 변인별로 보면, 연령과 직업군에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 관찰되었다. 먼저, 연령별로는 50~60대 응답자들이 ‘여기요/저기요’라는 호칭에 대해 불쾌함을 더 크게 느끼는 것으로 분석되었고($F=16.721$, $p<.001$), 직업군에 따라서는 관리직이나 전문직, 사무직 종사자들의 불쾌감 정도가 서비스/판매직, 기능직, 단순노무직 종사자들과 비교하여 더 높게 나타났다($F=3.686$, $p<.01$).

[그림 30] 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(연령별)



[그림 31] 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부를 경우의 불쾌함 정도(직업별)



다음으로, 손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부르는 경우에 대해 조사한 결과, ‘매우 불쾌하다’ 또는 ‘조금 불쾌하다’라고 응답한 비율은 35.4%로, ‘여기요/저기요’라고 부르는 경우에 비해 약간 높은 수준을 보였다.

[표 38] 손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부르는 경우

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		1,020	6.1	29.3	53.8	10.8	35.4	64.6
연령	20대	188	9.6	22.3	51.6	16.5	31.9	68.1
	30대	183	3.3	26.8	60.7	9.3	30.1	69.9
	40대	183	3.8	35.5	47.0	13.7	39.3	60.7
	50대	240	7.5	28.8	56.3	7.5	36.3	63.8
	60대 이상	226	5.8	32.7	53.1	8.4	38.5	61.5
성별	남성	589	3.1	23.3	59.4	14.3	26.3	73.7
	여성	431	10.2	37.6	46.2	6.0	47.8	52.2
직업	관리직/전문직	78	5.1	37.2	46.2	11.5	42.3	57.7
	사무직	182	8.8	37.4	48.9	4.9	46.2	53.8
	서비스직	374	7.0	28.9	54.5	9.6	35.8	64.2
	기능직	202	5.4	23.3	57.4	13.9	28.7	71.3
	단순노무직	184	2.7	25.5	56.5	15.2	28.3	71.7

불쾌함의 정도를 4점 척도로 환산하여 집단별 차이를 검정한 결과, 응답자의 연령에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 없었고, 직업군과 성별에 따라 차이가 있는 것으로 분석되었다. ‘아가씨/총각’ 등의 호칭에 대해 직업별로는 사무직 종사자들의 불쾌함 정도가 가장 높았고($F = 6.261, p < .001$), 성별로는 여성이 남성보다 더 크게 불쾌감을 느끼는 것으로 나타났다($t = -7.963, p < .001$). 이러한 차이는 통계적으로 매우 유의미하였다.

[그림 32] 손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부를 경우의 불쾌함 정도



라. 낯선 사람 사이에서

‘여기요/저기요’라는 호칭을 낯선 사람이 사용했을 때 불쾌하게 느끼는지를 묻은 결과, 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 때와 대조된다. 손님이 직원에게 ‘여기요/저기요’라는 호칭을 쓸 경우에는 불쾌하다는 긍정 응답 비율이 33.9%로, 낯선 사람이 사용했을 때에 비해 불쾌하다고 느끼는 응답자가 더 많았다.

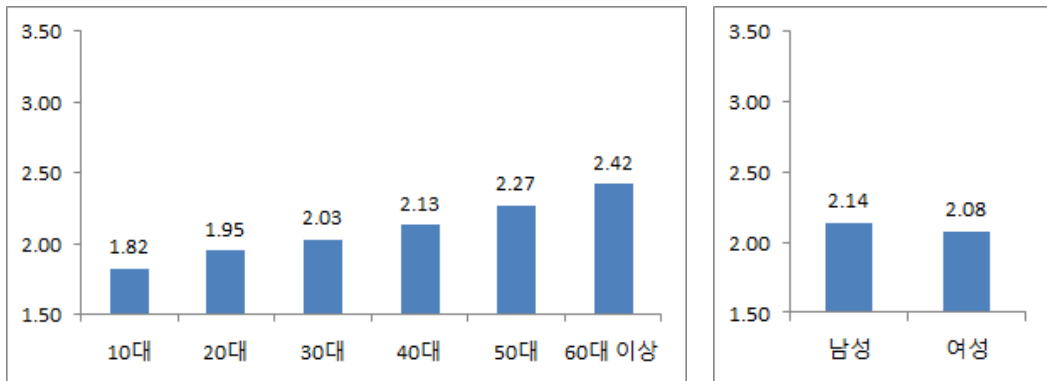
[표 39] 낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	3.5	19.6	61.3	15.7	23.0	77.0
연령	10대	590	2.0	11.2	53.6	33.2	13.2	86.8
	20대	652	1.8	13.3	62.9	21.9	15.2	84.8
	30대	682	2.3	14.1	67.9	15.7	16.4	83.6
	40대	741	1.9	20.4	66.7	11.1	22.3	77.7
	50대	739	4.6	26.0	61.4	8.0	30.6	69.4
	60대 이상	596	8.6	31.9	52.9	6.7	40.4	59.6
성별	남성	2,023	4.1	21.6	58.3	16.0	25.7	74.3
	여성	1,977	2.8	17.5	64.3	15.4	20.3	79.7

응답자 변인에 따라 불쾌한 정도(4점 척도에 의한 집단별 평균)를 살펴보면, 연령과 성별에 따라 차이가 있다. 연령별로는 연령대가 높아질수록 ‘여기요/저기요’라는 호칭에 대해 느끼는 불쾌감이 더 컸고($F = 66.938$, $p < .001$), 성별로는 남성이 여성에 비해 불쾌한 정도가 약간 더 높았다($t = 2.791$, $p < .01$).

[그림 33] 낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부를 경우의 불편함 정도



1.2.3. 사회의 호칭어·지칭어 사용의 어려움

가. 직장 내에서 직원을 부를 때

직장 내에서 다른 직원을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 직장인 및 직장생활 경험이 있는 응답자 3,044명을 대상으로 조사하였다. 우선, 직함이 없는 사원을 부를 때에는 전체 응답자의 22.5%가 곤란했던 경험이 있는 것으로 조사되었다.

[표 40] 직장 내에서 직함이 없는 사원을 부를 때

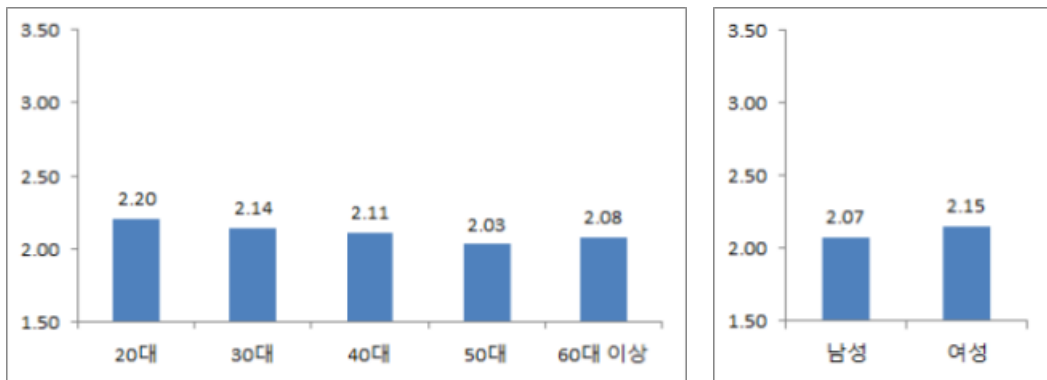
[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	1.8	20.7	63.9	13.6	22.5	77.5
연령	20대	529	2.8	28.4	54.6	14.2	31.2	68.8
	30대	638	2.8	22.3	61.0	13.9	25.1	74.9
	40대	691	1.2	20.4	66.4	12.0	21.6	78.4
	50대	659	1.2	14.1	70.9	13.8	15.3	84.7
	60대 이상	527	1.1	19.9	64.7	14.2	21.1	78.9
성별	남성	1,633	1.8	18.9	63.4	15.8	20.8	79.2
	여성	1,411	1.8	22.8	64.4	11.0	24.6	75.4

연령별로는 20대 응답자의 긍정 응답 비율이 31.2%로 가장 높았고, 50대 응답자의 긍정 응답 비율이 15.3%로 가장 낮았다. 성별로는 여성의 긍정 응답 비율이 24.6%로 남성(20.8%)에 비해 다소 높았다.

직함이 없는 사원을 부를 때 어려움을 느끼는 정도를 4점 척도로 환산한 결과(‘매우 그렇다’(4점), ‘조금 그렇다’(3점), ‘별로 그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지 않다’(1점)), 응답자의 연령과 성별에 따른 평균 수치는 아래 [그림 34]에 제시한 것과 같다.

[그림 34] 직함이 없는 사원을 부를 때의 어려움 정도



위 그림에 보이는 것처럼 연령별로 뚜렷한 차이는 보이지 않았으나, 성별로는 여성이 남성에게 비해 직함이 없는 다른 사원을 부를 때 어려움을 느끼는 정도가 비교적 높았다($t = -3.72$, $p < .001$).

[표 41] 직함이 없는 직원을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.724	3042	.000	-.086	.023	-.131	-.041

다음으로, 직장에서 자신보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 조사한 결과, ‘매우 그렇다’와 ‘조금 그렇다’라고 답한 응답자가 전체의 34.9%로 나타났다. 이러한 결과는 직함이 없는 사원을 부를 때에 비해 나이와 직위가 충돌하는 경우에 호칭에 곤란을 느끼는 응답자가 더 많다는 것을 보여준다.

[표 42] 직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

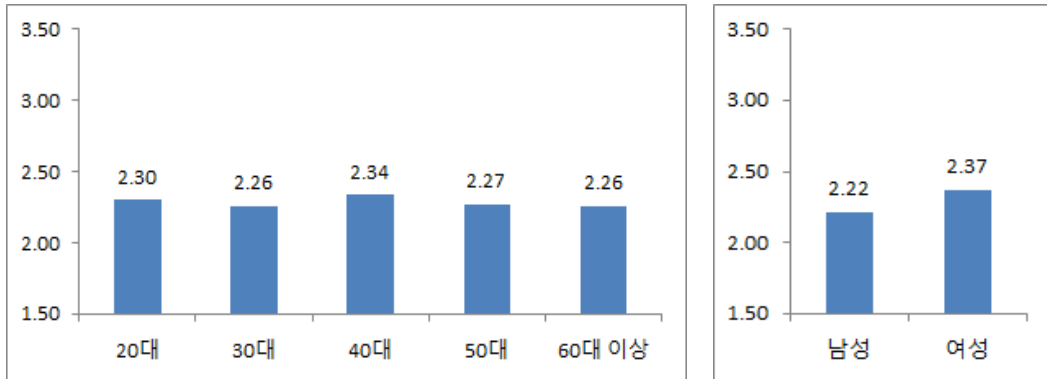
		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	3.5	31.3	55.4	9.7	34.9	65.1
연령	20대	529	5.3	30.8	52.9	11.0	36.1	63.9
	30대	638	2.4	31.0	56.6	10.0	33.4	66.6
	40대	691	3.9	33.9	55.0	7.2	37.8	62.2
	50대	659	3.2	30.0	56.9	9.9	33.2	66.8
	60대 이상	527	3.2	30.6	55.0	11.2	33.8	66.2
성별	남성	1,633	2.4	28.5	57.3	11.8	30.9	69.1
	여성	1,411	4.8	34.7	53.2	7.3	39.5	60.5

연령별로는 40대의 긍정 응답 비율(37.8%)이 가장 높았고, 성별로는 여성의 긍정 응답 비율이 39.5%로 남성(30.9%)에 비해 높게 나타났다.

자신보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때의 어려움 정도를 4점 척도로 환산하여 집단별 평균을 구한 결과, 이 경우에도 역시 연령별로는 역시 뚜렷한 차이가 없었고 여성이 남성에게 비해 호칭의 어려움을 더 많이 느끼는 것으로 분석되었다($t = -6.22$, $p < .001$).

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[그림 35] 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때의 어려움 정도

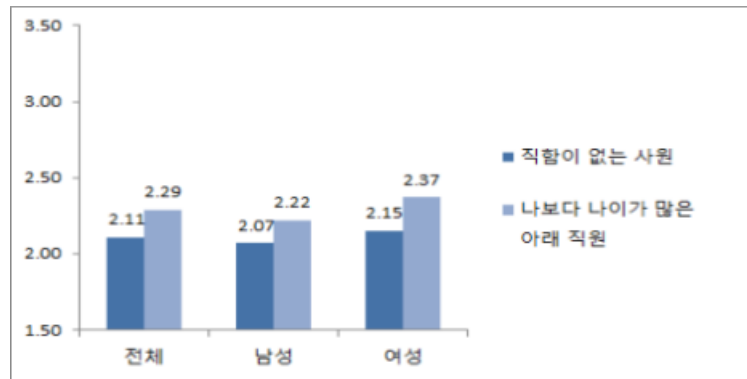


[표 43] 나이가 많은 아래 직원을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-6.22	2957.68	.000	-.154	.025	-.203	-.106

직장 내에서 다른 직원에 대한 호칭의 어려움 정도를 대상별로 비교하기 위해 전체 응답자의 평균을 보이면 [그림 36]과 같다.

[그림 36] 직장 내 다른 직원에 대한 호칭의 어려움 정도



위 그림을 볼 때, 직함이 없는 사원을 부를 때(2.11)보다는 직위가 낮지만 연령이 자신보다 많은 직원을 부를 때(2.29) 호칭으로 인한 곤란함이 더 크며, 두 경우 모두 여성이 남성보다 어려움을 좀 더 크게 느끼고 있음을 알 수 있다.

나. 직장 상사의 배우자를 지칭할 때

직장 상사의 아내를 어떻게 지칭할지 몰라서 곤란한 적이 있는가에 대해 응답자의 36.1%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’로 답하였다. 20~40대 응답자의 경우 이러한 긍정 응답의 비율이 약 38~39%로 나타나, 50~60대(약 31~32%)에 비해 어려움이 좀 더 큰 것을 알 수 있었다. 그리고 여성의 긍정 응답 비율이 42.3%로 남성(30.7%)에 비해 훨씬 높았다.

[표 44] 직장 상사의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	3.4	32.6	54.8	9.1	36.1	63.9
연령	20대	529	4.3	35.5	51.0	9.1	39.9	60.1
	30대	638	4.1	34.3	51.7	9.9	38.4	61.6
	40대	691	3.6	34.7	53.1	8.5	38.4	61.6
	50대	659	2.0	29.3	60.4	8.3	31.3	68.7
	60대 이상	527	3.4	29.0	57.7	9.9	32.4	67.6
성별	남성	1,633	2.8	27.9	57.7	11.6	30.7	69.3
	여성	1,411	4.2	38.1	51.5	6.2	42.3	57.7

직장 상사의 남편을 어떻게 지칭할지 몰라서 곤란한 적이 있는가에 대해서는 응답자의 44.6%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’로 답하여, 직장 상사의 아내를 지칭하는 경우보다 긍정 비율이 더 높게 나타났다. 특히 여성의 긍정 응답 비율은 51.4%로 과반수가 직장 상사의 남편을 지칭할 때 어려움을 느끼는 것으로 조사되었다.

[표 45] 직장 상사의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	5.5	39.1	47.8	7.6	44.6	55.4
연령	20대	529	6.4	41.4	42.7	9.5	47.8	52.2
	30대	638	6.6	37.3	48.6	7.5	43.9	56.1
	40대	691	4.6	40.1	48.6	6.7	44.7	55.3
	50대	659	4.7	38.1	50.1	7.1	42.8	57.2
	60대 이상	527	5.1	39.1	48.0	7.8	44.2	55.8
성별	남성	1,633	4.5	34.2	51.3	10.0	38.7	61.3
	여성	1,411	6.5	44.9	43.8	4.8	51.4	48.6

다. 직장 동료나 아래 직원의 배우자를 지칭할 때

직장 동료나 아래 직원의 아내를 어떻게 지칭할지 몰라서 곤란한 적이 있는가에 대해 응답자의 33.4%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’로 답하였다. 연령별로는 뚜렷한 경향이 나타나지 않았고, 여성의 긍정 응답 비율이 40.5%로 남성(27.4%)에 비해 높게 나타났다.

[표 46] 동료나 아래 직원의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	2.5	31.0	57.9	8.6	33.4	66.6
연령	20대	529	3.4	32.9	55.0	8.7	36.3	63.7
	30대	638	2.7	30.4	55.6	11.3	33.1	66.9
	40대	691	2.6	29.7	60.6	7.1	32.3	67.7
	50대	659	1.5	30.8	59.2	8.5	32.3	67.7
	60대 이상	527	2.3	31.7	58.4	7.6	34.0	66.0
성별	남성	1,633	1.8	25.5	60.9	11.7	27.4	72.6
	여성	1,411	3.2	37.3	54.4	5.1	40.5	59.5

직장 동료나 아래 직원의 남편을 어떻게 지칭할지 몰라서 곤란한 적이 있는가에 대해서는 응답자의 37.5%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’로 답하여, 직장 동료나 아래 직원의 아내를 지칭할 때보다 다소 높은 긍정 응답 비율을 나타냈다. 연령별로는 역시 뚜렷한 차이가 없었고, 성별로는 여성의 긍정 응답 비율이 42.9%로 남성(32.8%)에 비해 높게 나타났다.

[표 47] 동료나 아래 직원의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	3.3	34.2	54.8	7.7	37.5	62.5
연령	20대	529	3.4	34.4	53.7	8.5	37.8	62.2
	30대	638	3.8	33.2	54.5	8.5	37.0	63.0
	40대	691	2.9	34.0	56.2	6.9	36.9	63.1
	50대	659	3.6	34.9	53.6	7.9	38.5	61.5
	60대 이상	527	2.8	34.5	55.8	6.8	37.4	62.6
성별	남성	1,633	3.1	29.8	56.8	10.4	32.8	67.2
	여성	1,411	3.6	39.3	52.4	4.6	42.9	57.1

라. 지인을 부를 때

20대 이상의 성인 남녀 3,410명을 대상으로 사회에서 지인을 부를 때 어려움에 대해 조사하였다. 지인에 대한 호칭의 어려움은 ‘지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때’, ‘지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때’, ‘지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때’로 나누어 조사하였다.

먼저, ‘지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때’ 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 경험이 있는지 묻는 질문에는 전체 응답자의 30.3%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했고, ‘지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때’에 대한 질문에는 17.3%만이 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했다. ‘지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때’ 곤란함을 느꼈다고 답한 응답자는 15.4%에 그쳤다.

[표 48] 지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,410	2.1	28.2	57.6	12.1	30.3	69.7
연령	20대	652	3.7	27.9	53.5	14.9	31.6	68.4
	30대	682	1.8	26.4	58.5	13.3	28.2	71.8
	40대	741	1.8	28.9	60.2	9.2	30.6	69.4
	50대	739	1.8	29.8	56.7	11.8	31.5	68.5
	60대 이상	596	1.5	27.7	59.1	11.7	29.2	70.8
성별	남성	1,724	1.7	25.9	57.9	14.5	27.6	72.4
	여성	1,686	2.5	30.5	57.3	9.7	33.0	67.0

[표 49] 지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,410	1.4	15.9	68.7	14.1	17.3	82.7
연령	20대	652	2.0	17.2	63.3	17.5	19.2	80.8
	30대	682	1.0	17.0	67.9	14.1	18.0	82.0
	40대	741	1.5	14.6	71.0	13.0	16.1	83.9
	50대	739	1.2	16.0	69.0	13.8	17.2	82.8
	60대 이상	596	1.3	14.6	72.0	12.1	15.9	84.1
성별	남성	1,724	1.0	14.4	67.3	17.3	15.4	84.6
	여성	1,686	1.8	17.4	70.0	10.7	19.2	80.8

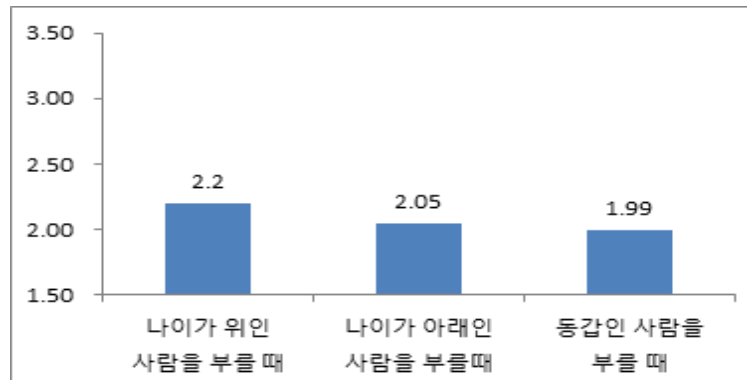
[표 50] 지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,410	1.1	14.3	67.1	17.5	15.4	84.6
연령	20대	652	1.4	14.6	61.0	23.0	16.0	84.0
	30대	682	1.0	16.3	66.3	16.4	17.3	82.7
	40대	741	1.5	15.8	68.6	14.2	17.3	82.7
	50대	739	1.2	12.9	67.5	18.4	14.1	85.9
	60대 이상	596	0.3	11.6	72.3	15.8	11.9	88.1
성별	남성	1,724	0.9	13.6	65.7	19.8	14.5	85.5
	여성	1,686	1.3	15.0	68.6	15.1	16.3	83.7

지인을 부를 때 어려움을 느끼는 정도를 4점 척도로 환산하여(‘매우 그렇다’(4점), ‘조금 그렇다’(3점), ‘별로 그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지 않다’(1점))를 그 평균을 살펴보면([그림 37]), 결과는 크게 다르지 않았다. 나이가 위인 사람을 부를 때 어려움의 정도는 평균 2.2으로 가장 높았고, 나이가 아래인 사람을 부를 때는 2.05, 동갑인 사람을 부를 때는 1.99로 비교적 낮게 나타났다. 이러한 응답 결과를 볼 때, 지인을 부를 때 겪는 어려움은 상대방과 본인 중 나이가 누가 많은가에 따라 좌우되는 것을 알 수 있다. 응답자의 연령에 따른 집단별 차이는 나타나지 않았고, 성별로는 여성이 남성에 비해 어려움의 정도가 더 높았다.

[그림 37] 지인에 대한 호칭의 어려움 정도



[표 51] 자신보다 나이가 많은 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-4.885	3408	.000	-.111	.023	-.156	-.067

[표 52] 자신보다 나이가 적은 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-5.576	3408	.000	-.113	.020	-.153	-.073

[표 53] 자신과 동갑인 지인을 호칭할 때 어려움을 느끼는 정도에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.352	3408	.001	-.069	.021	-.109	-.029

마. 손님이 직원을 부를 때

손님이 직원을 부를 때의 어려움에 대해서는 ‘관공서 등 공공장소에서’와 ‘상점이나 식당 등에서’로 나누어 조사하였다. 먼저 관공서 등 공공장소에서 직원을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했다고 응답한 비율은 전체 응답자의 23.5%로 나타났고, 상점이나 식당에서 종업원을 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했다고 응답한 비율은 전체 응답자의 20.8%로 나타났다.

[표 54] 관공서 등 공공장소에서 직원을 부를 때

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	1.5	22.0	62.9	13.7	23.5	76.6
연령	10대	590	2.2	22.9	55.6	19.3	25.1	74.9
	20대	652	2.1	20.2	61.7	16.0	22.4	77.6
	30대	682	1.5	18.3	65.8	14.4	19.8	80.2
	40대	741	1.3	22.5	65.7	10.4	23.9	76.1
	50대	739	1.1	23.7	63.3	11.9	24.8	75.2
	60대 이상	596	0.8	24.2	63.8	11.2	25.0	75.0
성별	남성	2,023	1.1	19.9	62.4	16.5	21.1	78.9
	여성	1,977	1.9	24.0	63.3	10.8	25.9	74.1

[표 55] 상점이나 식당에서 종업원을 부를 때

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	1.5	19.3	64.0	15.3	20.8	79.3
연령	10대	590	3.2	20.0	54.7	22.0	23.2	76.8
	20대	652	1.5	16.9	62.6	19.0	18.4	81.6
	30대	682	1.0	16.7	67.2	15.1	17.7	82.3
	40대	741	1.1	19.0	67.2	12.7	20.1	79.9
	50대	739	1.1	22.3	64.7	11.9	23.4	76.6
	60대 이상	596	1.2	20.6	66.1	12.1	21.8	78.2
성별	남성	2,023	1.3	17.4	62.8	18.5	18.7	81.3
	여성	1,977	1.7	21.2	65.2	11.9	22.9	77.1

위 표에서 보이듯이 손님이 직원을 부를 때 호칭의 어려움은 전반적으로 높지 않은 편이다. 연령대별로 보아도 모든 연령대에서 긍정 응답 비율이 25% 이하로 나타났다.

바. 학생이 학교 직원을 부를 때

10대 학생을 대상으로 행정실 등 학교 직원을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한지 여부를 조사하였다. 그 결과, 전체 응답자의 19.7%만이 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답했고, 53.7%는 ‘별로 그렇지 않다’, 26.6%는 ‘전혀 그렇지 않다’라고 답했다.

[표 56] 학교(행정실 등) 직원을 부를 때

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		590	3.4	16.3	53.7	26.6	19.7	80.3
성별	남성	299	4.3	11.7	56.5	27.4	16.1	83.9
	여성	291	2.4	21.0	50.9	25.8	23.4	76.6

사. 선배나 후배를 부를 때

10대 학생들이 선후배를 부를 때 호칭에 어려움을 겪는지 조사한 결과, 34.9%가 선배에 대한 호칭이 어렵다고 답하였다(‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답한 비율). 이에 비하여 후배에 대한 호칭에 어려움을 겪는다고 응답한 비율은 16.9%에 그쳤다.

[표 57] 선배를 부를 때

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		590	6.9	28.0	45.4	19.7	34.9	65.1
성별	남성	299	7.4	23.1	46.2	23.4	30.4	69.6
	여성	291	6.5	33.0	44.7	15.8	39.5	60.5

[표 58] 후배를 부를 때

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		590	3.1	13.9	53.2	29.8	16.9	83.1
성별	남성	299	3.7	10.4	55.2	30.8	14.0	86.0
	여성	291	2.4	17.5	51.2	28.9	19.9	80.1

아. 낯선 사람을 부를 때

낯선 사람을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 경험이 있는지 묻는 질문에는 전체 응답자의 37.1%가 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘조금 그렇다’라고 답하여, 적지 않은 사람들이 호칭에 곤란을 겪는 것으로 조사되었다. 그리고 이러한 긍정 응답의 비율은 50~60대에서 특히 높게 나타났다(42.1~42.8%).

[표 59] 낯선 사람을 부를 때

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	3.8	33.3	53.2	9.7	37.1	62.9
연령	10대	590	6.8	27.5	50.5	15.3	34.2	65.8
	20대	652	3.4	29.0	54.8	12.9	32.4	67.6
	30대	682	2.9	29.3	58.7	9.1	32.3	67.7
	40대	741	2.6	35.6	54.8	7.0	38.2	61.8
	50대	739	3.8	39.0	49.0	8.3	42.8	57.2
	60대 이상	596	4.0	38.1	51.2	6.7	42.1	57.9
성별	남성	2,023	3.7	32.4	52.4	11.5	36.1	63.9
	여성	1,977	4.0	34.1	54.0	7.9	38.1	61.9

낯선 사람에 대한 호칭과 관련하여 어려움을 겪은 경험을 묻는 질문에 대해 구체적인 답변 내용을 살펴보면, ‘나이가 가늠이 안 될 때’(75명, 5.1%), ‘처음 만났을 때’(64명, 4.3%), ‘길을 물을 때’(58명, 3.9%), ‘결혼 여부를 모를 때’(17명, 1.1%), ‘외국인을 부를 때’(17명, 1.1%), ‘인파 속에서 특정인을 부를 때’(9명, 0.6%) 등이 있었다.

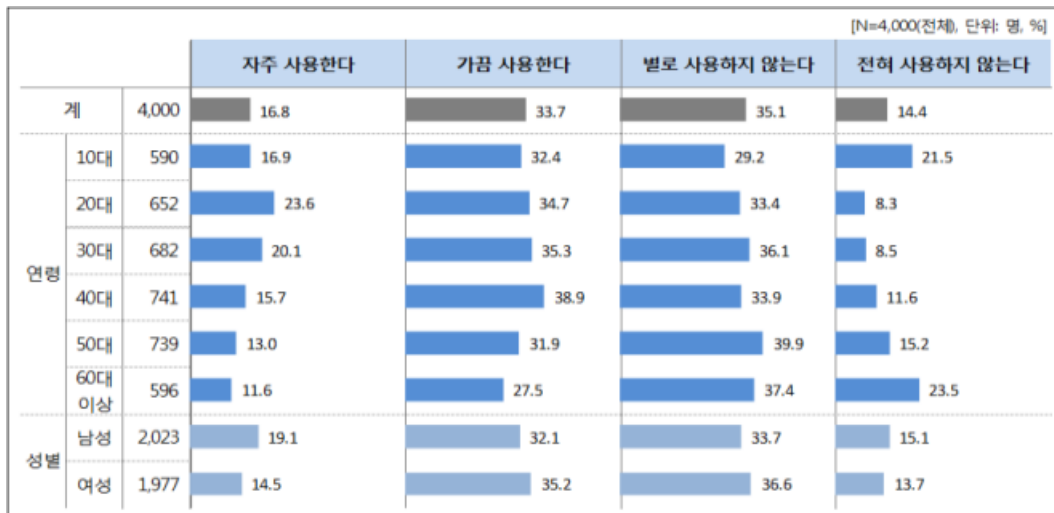
2. 높임법

2.1. 가정의 높임법

2.1.1. 가정의 높임법 사용 실태

가정에서 할아버지나 할머니에게 부모에 대해 말할 때 부모를 높이지 않고 말하는지 여부를 조사한 결과, 전체 응답자 중 16.8%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 33.7%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 50.5%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 35.1%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 14.4%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 49.5%이다.

[그림 38] 가정의 압존법 실태



연령별로 보면 20, 30, 40대는 압존법을 지키는 편이라는 응답이 많고, 10대와 50대, 60대 이상은 지키지 않는 편이라는 응답이 약간 더 많다. 10대를 제외하고, 20대부터는 연령대가 높아질수록 지키지 않는 편이라는 응답이 약간 더 많은데, 통계적으로는 유의미하지 않았다. 성별로 보면, 남성은 지키는 편이라는 응답이 약간 우세하고, 여성은 지키지 않는 편이라는 응답이 약간 우세한데, 역시 통계적으로 유의미하지는 않았다.

전체적으로 보면, 가정에서 압존법을 지킨다는 응답이 약간 앞서지만, 지키지 않는다는 응답도 거의 비슷하게 나타났다. 가정에서 압존법을 지키지 않는 경우도 어느 정도 허용하고 있는 현재 『표준 언어 예절』(2011)은 이런 현재 상황을 잘 반영하고 있는 것으로 보인다.⁴⁾

4) 다만, 허용 규정으로 인하여, 가정에서 압존법을 지켜야 하는지 아닌지 혼란을 주는 문제는 남아 있으므로, 추후 지속적인 실태 조사와 연구 등을 바탕으로 하여 해결해 나가야 할 과제라고 본다.

2.1.2. 가정의 높임법으로 인한 갈등 실태

가. 시가 구성원에 대한 상대 높임(존댓말) 관행 개선

‘결혼한 여성이 자신보다 어린 시가 구성원에게 존댓말을 쓰는 관행을 고쳐야 하는가’라는 질문에 전체 응답자의 13.7%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 35.1%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 48.8%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 43.3%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 8.0%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 51.2%이다. 전체 응답 양상을 보면 고칠 필요가 없다는 응답이 약간 많긴 하지만, 고쳐야 한다는 의견도 거의 비슷하게 나타났다.

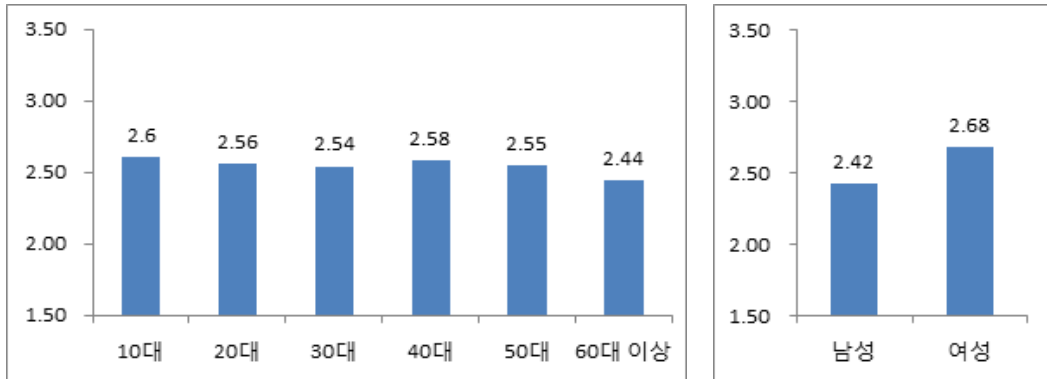
[표 60] 시가 구성원에 대한 상대 높임(존댓말) 관행 개선 의견

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	13.7	35.1	43.3	8.0	48.8	51.2
연령	10대	590	18.0	34.2	38.0	9.8	52.2	47.8
	20대	652	16.3	33.3	40.8	9.7	49.5	50.5
	30대	682	13.3	32.7	48.1	5.9	46.0	54.0
	40대	741	12.7	38.2	43.3	5.8	50.9	49.1
	50대	739	12.2	37.1	44.2	6.5	49.3	50.7
	60대 이상	596	10.4	34.1	44.5	11.1	44.5	55.5
성별	남성	2,023	9.4	32.7	48.2	9.7	42.1	57.9
	여성	1,977	18.2	37.5	38.2	6.2	55.6	44.4

개선 여부에 관해 좀 더 면밀하게 보기 위하여 연령대와 성별에 따른 응답 차이를 보기로 한다. 시가 구성원에게 존댓말을 하는 관행에 대한 문제의식의 정도 차이를 보다 쉽게 알아보기 위해 각각의 선택지를 점수로 환산하였다. (‘매우 그렇다’(4점), ‘조금 그렇다’(3점), ‘별로 그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지 않다’(1점). 아래[그림 39]에 제시한 연령대별, 성별 평균은 이와 같이 4점 척도로 환산한 결과이다.)

[그림 39] 시가 구성원에 대한 존댓말 관행 개선 의식(연령별, 성별)



위 그림을 보면, 연령대별로는 평균 2.44~2.6으로 나타났고, 성별로는 여성이 남성
에 비해 수치가 높은 것을 볼 수 있다. 이러한 차이가 통계적으로 유의미한 차이인지
알아보기 위해, 연령대별 평균에 대해 일원분산분석(ANOVA) 및 셰페(Scheffé)의 사
후 검정을 시행하고, 성별 집단의 평균에 대해 독립표본 t -검정을 시행하였다. 그 결
과, 연령대별로는 유의미한 차이가 없었던 반면, 성별에 따라서는 유의미한 차이가 있
는 것으로 나타났다($t = -10.019$, $p < .001$). 여성이 남성에 비해 이러한 관행에 대한
개선 요구가 더 큰 것을 알 수 있다.

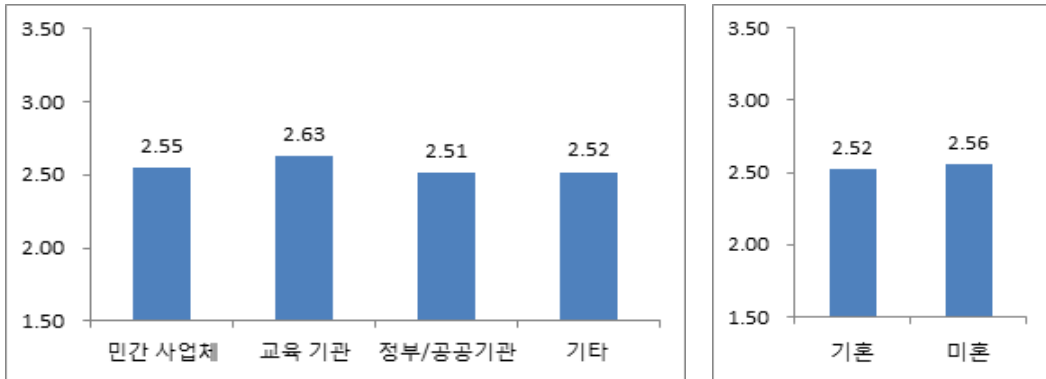
[표 61] 시가에 대한 존댓말 개선 의식 차이에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양측)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-10.019	3970.242	.000	-.259	.026	-.309	-.208

이밖에 사업장 유형별 응답 양상을 보면, 아래 그림과 같이 교육 기관-민간 사업체
-정부/공공기관의 순으로 나타나는데, 통계적으로는 유의미하지 않았다. 혼인 상태에
따른 평균 수치도 아래와 같이 미혼인 경우가 다소 높게 나타나는데, 이것 역시 통계
적으로 유의미하지는 않았다.⁵⁾

5) 이후 서술에서는 주요 변인인 연령대와 성별을 제외하고는 유의미한 경우만 자세히 제시하기로 한다.

[그림 40] 시가 구성원에 대한 존댓말 관행 개선 의식(사업장 유형, 혼인 상태)



전체 응답 양상 및 성별 응답 차이 등을 보면, 시가에 대한 존댓말 사용 관행은 사회적 소통에 갈등 및 장애 요소로 작용할 가능성이 있는 것으로 보인다. 전체적으로 개선이 필요하다는 의견이 거의 50%에 달하고 있고, 남성과 여성의 개선 요구 정도가 다소 달라서 남성과 여성 사이의 갈등 소지를 내포하고 있기 때문이다.

나. 처가 구성원에 대한 상대 높임(반말) 관행 수정 요구

‘결혼한 남성이 자신보다 어린 처가 구성원에게 반말을 쓰는 관행을 고쳐야 하는가’라는 질문에 전체 응답자의 14.4%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 36%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 50.4%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 42.2%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 7.4%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 49.6%이다.

[표 62] 처가 구성원에 대한 상대 높임(반말) 관행 개선 의식

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

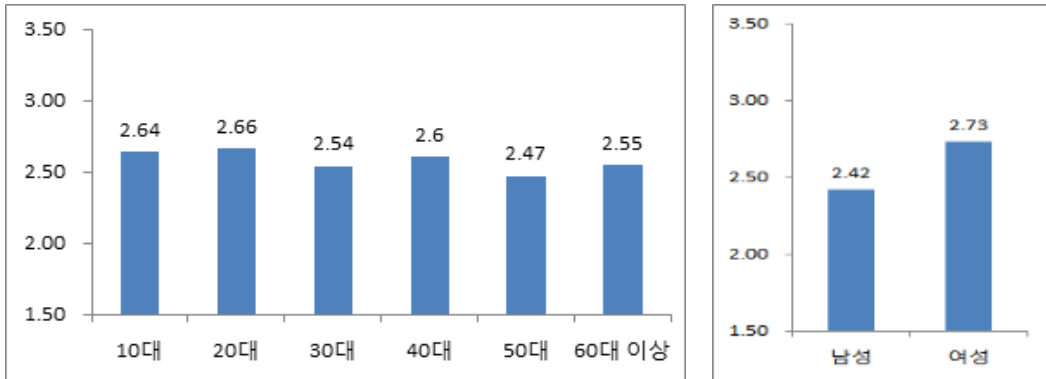
		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	14.4	36.0	42.2	7.4	50.4	49.6
연령	10대	590	20.5	32.7	37.5	9.3	53.2	46.8
	20대	652	19.8	34.8	36.7	8.7	54.6	45.4
	30대	682	14.1	32.4	47.1	6.5	46.5	53.5
	40대	741	12.8	39.7	42.5	5.0	52.5	47.5
	50대	739	9.9	35.9	45.6	8.7	45.7	54.3
	60대 이상	596	10.4	40.4	43.0	6.2	50.8	49.2
성별	남성	2,023	9.2	33.1	48.3	9.3	42.4	57.6
	여성	1,977	19.7	39.0	36.0	5.3	58.7	41.3

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

전체 응답 양상을 보면, 고쳐야 한다는 응답이 약간 많긴 하지만, 고치지 않아도 된다는 의견도 거의 비슷하게 나타났다. 이는 앞의 시가 구성원의 경우와는 반대의 양상이다. 시가 구성원의 경우는 고칠 필요 없다는 의견이 약간 우세한데, 처가 구성원의 경우는 고쳐야 한다는 의견이 약간 우세하다. 상대적으로 시가 구성원에 대해서보다는 처가 구성원에 대한 상대 높임 관행을 고쳐야 한다는 개선 요구가 더 강하다는 것을 보여준다.

개선 여부에 관해 좀 더 면밀하게 보기 위하여 연령대와 성별에 따른 응답 차이를 보기로 한다. 응답자의 연령대와 성별에 따라 문제의식의 정도에 차이가 있는지 알아보기 위해 4점 척도로 환산한 점수 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 41] 처가 구성원에 대한 반말 관행 개선 의식(연령별, 성별)



연령대별로는 평균 2.47~2.66으로 나타났는데, 통계적으로 유의미하지 않았다. 반면, 성별에 따른 문제의식은 차이를 보였는데, 남성은 평균 2.42, 여성은 평균 2.73로 나타나 여성이 남성에 비해 이러한 지칭어 사용 관행에 대한 개선 요구가 더 큰 것을 알 수 있다($t = -12.006, p < .001$).

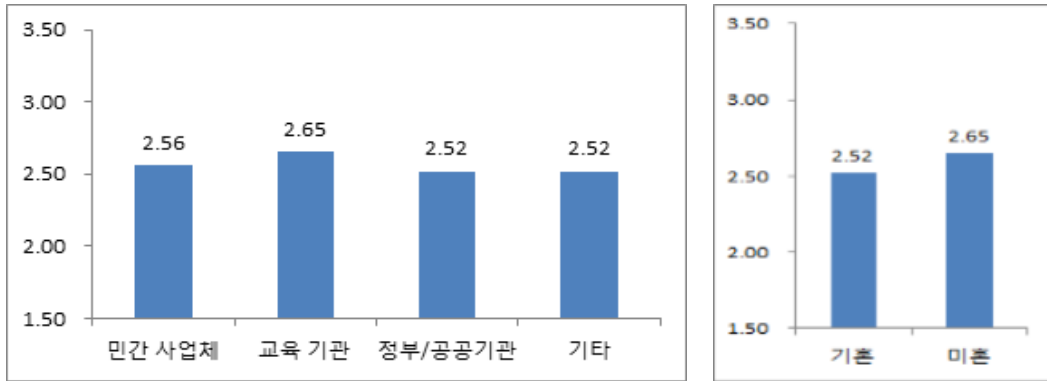
[표 63] ‘처가’에 대한 반말 개선 의식 차이에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-12.006	3969.572	.000	-.308	.026	-.358	-.258

이밖에 사업장 유형별 응답 양상을 보면, 아래와 같이, 교육 기관-민간 사업체-정부/공공기관의 순으로 나타나는데, 이런 집단 간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다. 혼인 상태에 따른 응답의 경우는, 아래와 같이, 미혼인 경우가 다소 높게 나타나는데, 사후 검정 결과 유의미한 것으로 나타났다. 미혼의 경우에 개선 요구가 더 큰

것을 알 수 있다($t = -4.621$, $p < .001$).

[그림 42] 처가 구성원에 대한 반말 관행 개선 의식(사업장 유형, 혼인 상태)



[표 64] ‘처가’에 대한 반말 개선 의식 차이에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
기혼-미혼	-4.621	3408	.000	-.134	.029	-.191	-.077

전체 응답 양상 및 성별 응답 차이 등을 보면, 처가에 대한 반말 사용 관행은 사회적 소통에 갈등 및 장애 요소로 작용할 가능성이 있는 것으로 보인다. 전체적으로 개선이 필요하다는 의견이 거의 50%에 달하고 있고, 남성과 여성의 개선 요구가 다소 달라서 남성과 여성 사이의 갈등 소지를 내포하고 있기 때문이다. 더욱이 앞에서 본 바와 같이, 시가 구성원의 경우에는 고칠 필요가 없다는 의견이 다소 앞서지만, 이 경우에는 반대로 고쳐야 한다는 의견이 앞선다는 점을 고려하면, 처가에 대한 반말 사용 관행이 사회적 소통에 갈등과 장애 요소로 작용할 가능성은 더욱 높아진다고 할 수 있다.

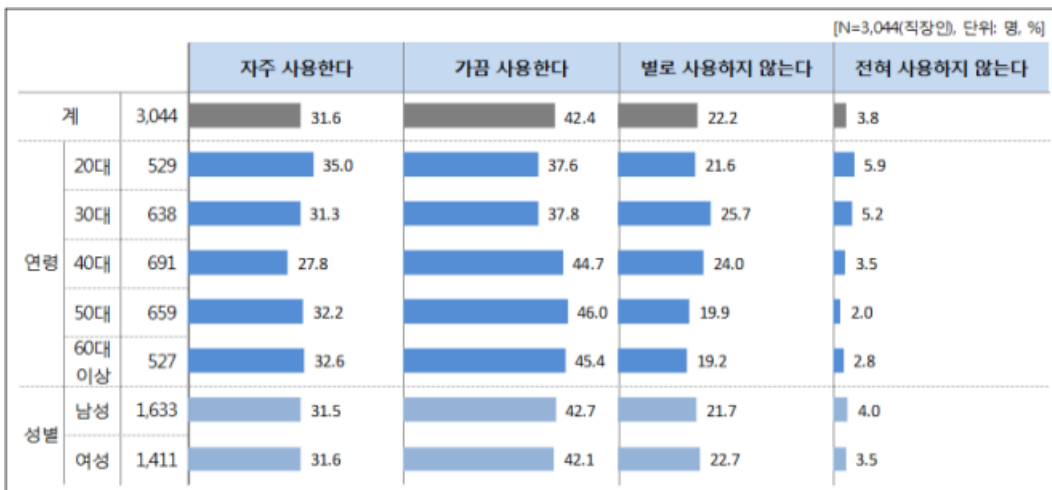
2.2. 직장/사회의 높임법

2.2.1. 직장/사회의 높임법 사용 실태

가. 나이 어린 상사에 대한 높임말 사용 실태

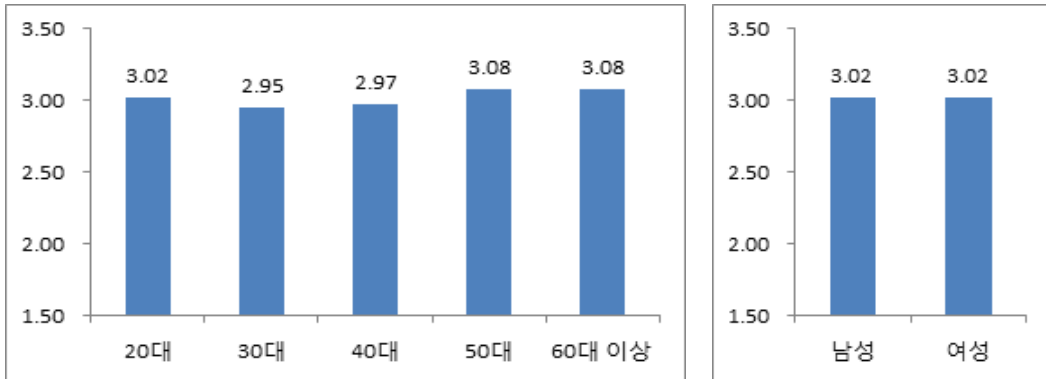
직장인 3,044명을 대상으로 직장에서 나이가 어린 직장 상사에게 높임말을 사용하는지 여부를 조사한 결과, 31.6%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 42.4%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 74%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 22.2%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 3.8%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 26%에 그쳤다.

[그림 43] 나이 어린 상사에 대한 높임말 사용 실태



연령대별 응답 양상을 보면, 아래 그림과 같이 50대와 60대가 40대 이전보다 다소 높게 나타나는데, 이런 집단 간 차이는 통계적으로 다소 유의미한 것으로 나타났다($F=3.314$, $p<.05$).

[그림 44] 나이 어린 상사에 대한 높임말 사용 정도



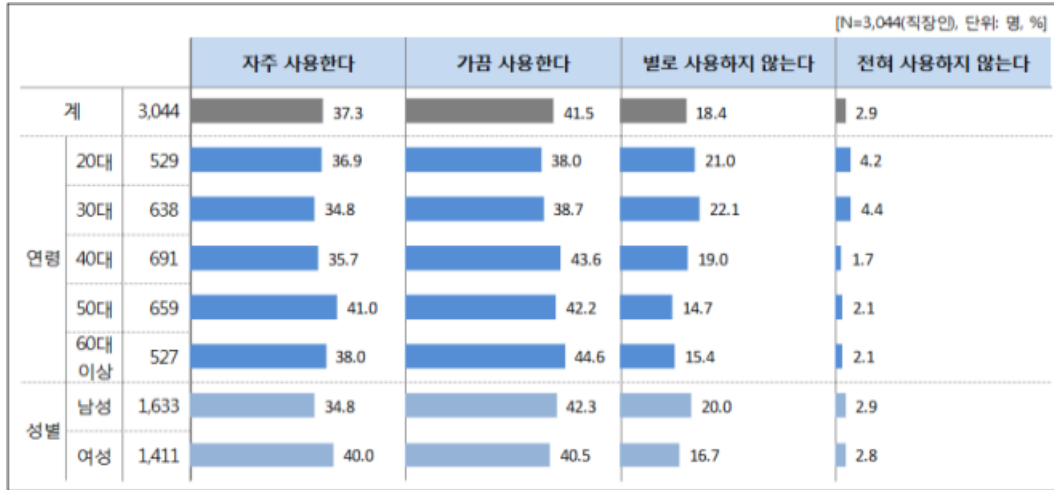
한편, 성별 변인에 따른 응답을 보면 남성과 여성의 평균 수치가 동일하게 나타나 차이가 없었다(남성 3.02점, 여성 3.02점). 이밖에 사업장 규모에 따라서 그 규모가 커질수록 점수가 점점 높아지는 양상을 보이는데, 이것 역시 통계적으로는 의미가 없었다.

전체적으로 보면, 나이 어린 직장 상사에게 높임말을 쓴다는 의견이 압도적으로 높다. 배려와 상호 존중의 정신을 담고 있는 『표준 언어 예절』(2011)을 비교적 잘 지키고 있는 것으로 나타났다.

나. 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 실태

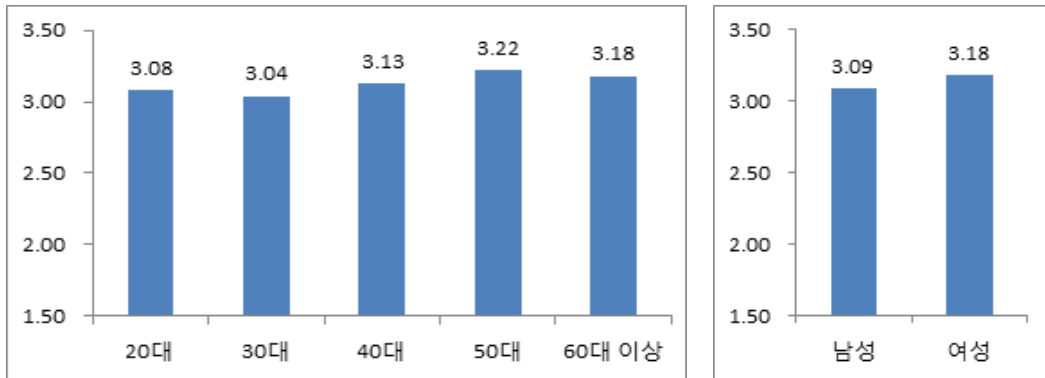
직장인 3,044명을 대상으로 직장에서 나이가 많은 아래 직원에게 높임말을 사용하는지 여부를 조사한 결과, 37.3%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 41.5%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 78.8%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 18.4%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 2.9%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 21.3%에 그쳤다.

[그림 45] 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 실태



연령대별 응답 양상을 보면 20대, 30대에 비해 40대 이상이 응답 비율이 높은 편이고, 성별로 보면, 남성보다 여성이 다소 높게 나타난다. 응답 결과를 4점 척도로 환산하여, 평균을 구한 결과를 제시한 아래 그림은 이런 점을 잘 보여준다.

[그림 46] 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 정도



사후 검정 결과, 연령대별 응답 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F = 5.269$, $p < .001$). 성별에 따른 차이 역시 유의미했다($t = -2.927$, $p < .01$).

[표 65] 나이 많은 아래 직원에 대한 높임말 사용 차이에 대한 t -검정

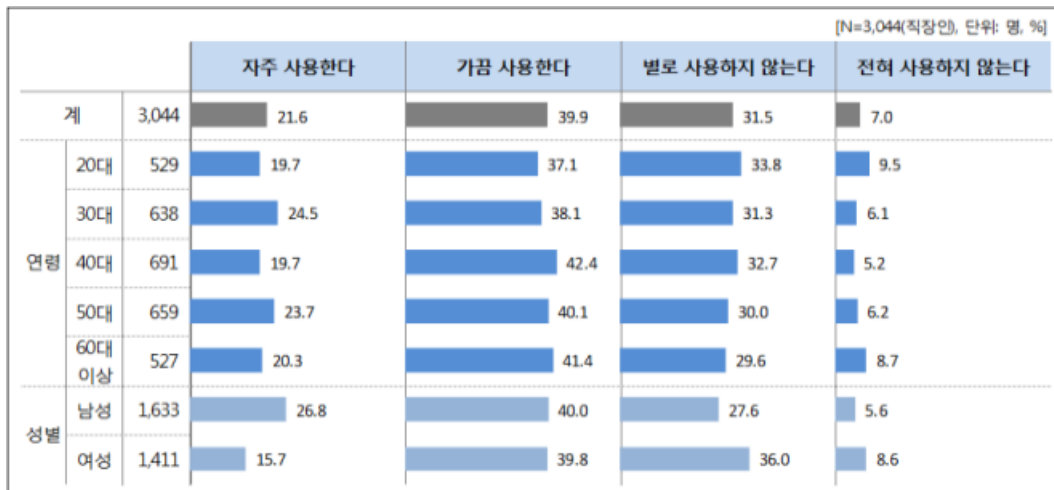
	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-2.927	3042	.003	-.086	.029	-.144	-.028

전체적으로 보면, 나이 많은 아래 직원에게 높임말을 쓴다는 의견이 압도적으로 높다. 앞의 나이 어린 직장 상사에게 높임말을 쓰는 경우보다도 긍정 응답 비율이 더 높다.⁶⁾ 배려와 상호 존중의 정신을 담고 있는 『표준 언어 예절』(2011)을 잘 지키고 있는 것으로 나타났다.

다. 직장의 압존법 사용 실태

직장인 3,044명을 대상으로 직급이 더 높은 상사에게 직위가 덜 높은 상사에 대해 말할 때 높이지 않고 말하는지 여부를 조사한 결과, 21.6%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 39.9%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 61.5%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 31.5%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 7.0%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 38.5%이다.

[그림 47] 직장의 압존법 사용 실태

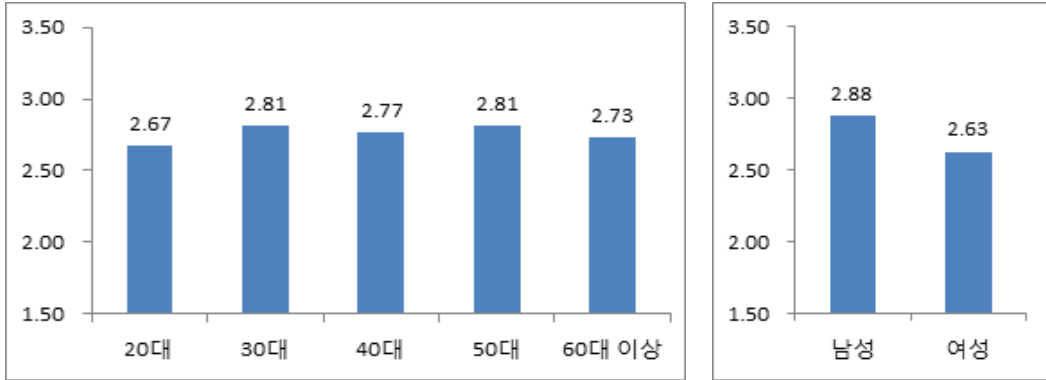


연령대와 성별에 따른 응답의 차이를 살피기 위하여, 응답 결과를 4점 척도로 환산하고(‘매우 그렇다’(4점), ‘조금 그렇다’(3점), ‘별로 그렇지 않다’(2점), ‘전혀 그렇지

6) 직위나 직급보다 나이가 상대 높임을 결정하는 데에 좀 더 영향력이 강하다는 해석도 가능하다.

않다’(1점)) 평균 수치를 구하였다. 아래의 그림은 연령대와 성별에 따른 평균 수치를 대비시켜 보인 것이다.

[그림 48] 직장의 압존법 사용 정도



연령대별 응답 양상을 보면 20대보다 30대 이상의 연령대에서 평균 수치가 다소 높고, 성별로 보면, 여성보다 남성이 다소 높다. 사후 검정 결과, 연령대별 응답 차이는 약간 유의미한 것으로 나타났다($F = 2.679, p < .05$). 성별에 따른 차이 역시 유의미했다($t = 8.198, p < .001$).⁷⁾

[표 66] 직장의 압존법 사용 실태에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	8.198	2996.427	.000	.255	.031	.194	.317

전체적으로 보면, 직장에서의 압존법을 지킨다는 응답이 매우 높다. 앞에서 본 가정에서 압존법을 지킨다는 응답보다도 더 높게 나타났다. 『표준 언어 예절』(2011)에 의하면, 직장의 압존법은 우리의 전통 언어 예절과는 거리가 멀어서, ‘총무과장님께서’는 곤란하여도, ‘총무과장님이’라고 하고 주체 존대의 ‘-시-’를 넣어 ‘총무과장이 이 일을 하셨습니다.’처럼 높여 말하는 것이 언어 예절에 맞는 것으로 되어 있는데, 잘 지켜지지 않고 있음을 보여 준다. 교육과 홍보의 필요성을 느끼게 하는 대목이다.

7) 이 밖에 사업장 규모에 따라서 그 규모가 커질수록 점수가 점점 높아지는 양상을 보이는데, 통계적으로는 의미가 없었다.

라. 학교의 압존법 사용 실태

학생 590명을 대상으로 선생님에게 선배에 대해 말할 때 선배를 높이지 않고 말하
는지 여부를 묻는 문항에 28%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 38.1%가 ‘가끔 사용하
다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 66.1%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답
은 22.7%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 11.2%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이
차지하는 비율은 33.9%이다.

[그림 49] 학교의 압존법 사용 실태

		[N=590(학생), 단위: 명, %]			
		자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다
계	590	<div><div></div></div> 28.0	<div><div></div></div> 38.1	<div><div></div></div> 22.7	<div><div></div></div> 11.2
연령	10대	<div><div></div></div> 28.0	<div><div></div></div> 38.1	<div><div></div></div> 22.7	<div><div></div></div> 11.2
성별	남성	<div><div></div></div> 27.1	<div><div></div></div> 36.5	<div><div></div></div> 25.1	<div><div></div></div> 11.4
	여성	<div><div></div></div> 28.9	<div><div></div></div> 39.9	<div><div></div></div> 20.3	<div><div></div></div> 11.0

남학생과 여학생의 경우, 응답 결과를 4점 척도로 환산하여 구한 평균 수치를 비교
해 보면, 남학생 2.79, 여학생 2.87로 나타나, 여학생이 남학생보다 평균 수치가 다소
높은데, 통계적으로는 의미가 없었다.

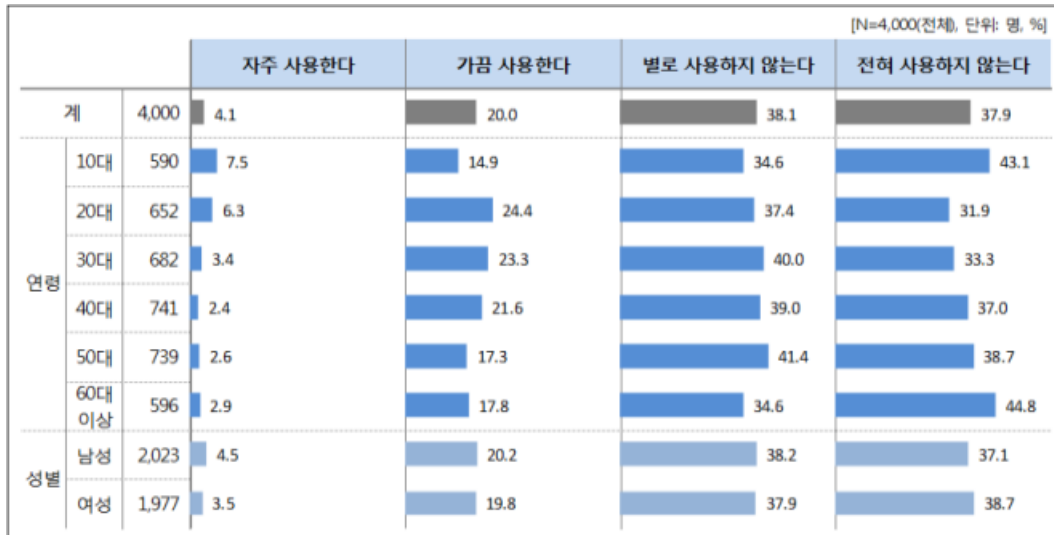
전체 응답 양상을 보면 압존법을 지킨다는 응답이 우세하다. 응답자가 동일하지 않
아서 직접적인 비교는 어렵지만, 앞의 가정과 직장의 경우와 견주어 봐도 긍정 응답
이 가장 많다. 상대적으로 압존법을 잘 지키고 있는 것으로 볼 수 있다.⁸⁾

마. 사물 높임 표현의 사용 실태

윗사람이나 손님에게 사물을 높이는 표현을 쓰는지 여부를 묻는 문항에 전체 응답
자의 4.1%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 20%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응
답 비율이 24.1%에 그쳤다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 38.1%, ‘전혀 사용하지
않는다’는 응답은 37.9%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 76%로
높은 비율을 보였다.

8) 다만, 이런 결과가 학생들이 압존법을 잘 알고 있어서 나타난 결과인지는 미지수이다. 학생들의 경우
선배를 높인다는 의식이 약한 경향이 있어서 우연적인 결과일 가능성도 배제할 수 없다.

[그림 50] 사물 높임 표현의 사용 실태



연령별로 보면, 20대가 가장 높고, 20대와 30대가 전반적으로 높은 편인데, 통계적으로는 유의미하지 않았다. 성별로 보면 남성이 여성보다 높은 편인데, 이것 역시 통계적으로 의미가 없었다. 한편, 서비스직 종사자의 경우는 다른 업종의 종사자에 비해 사용한다는 응답이 다소 높을 것으로 예상을 하였으나, 서비스직 종사자의 경우도 다른 업종에 종사하는 사람들과 비슷하게 사용하지 않는 편이라는 응답 양상을 보였다.

전체 응답 양상을 보면 사물 높임 표현을 하지 않는 편이라는 부정 응답이 더 높기는 하지만, 여전히 사용한다는 응답이 24.1%를 차지하고 있으므로, 지속적인 교육과 홍보가 필요하다고 본다.⁹⁾

9) 이와 관련하여, <표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사>(국립국어원, 2010)를 보면, “봉투값은 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. 이 연구의 실태 조사 결과와 비교하면 높은 수치이다. 단순 비교하면, 2010년에 비해 현 조사 시기에 사물 높임의 표현이 비교적 많이 줄었다고 볼 수 있다. 그간 국립국어원 등에서 사물 높임 표현을 줄이기 위한 각종 홍보와 교육 노력이 효과를 본 결과로 볼 수 있을 것이다. 아래에서 보듯이, 그간 국립국어원 및 관련 단체에서 사물 높임 표현을 줄이기 위한 다양한 노력이 있었다.

- 2008.10.16. “자리가 없으십니다” - 사물준대화 현상, 문화체육관광부 대학생 기자단(3분 39초)
- 2013.9.11. “영수증 받으실게요.”는 올바른 표현이 아닙니다, 국립국어원 제작(1분 12초)
- 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 영티리 높임말 자정 노력(롯데백화점 등)
- 2015. 카페베네와 함께, “사람이 사물보다 높습니다” 커피잔 포장지에 홍보

2.2.2. 직장/사회의 높임법으로 인한 갈등 실태

가. 나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌감

직장인 3,044명을 대상으로 나이가 어린 직장 상사가 나에게 반말을 하면 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 27.2%가 ‘매우 불쾌하다’라고 답했고, 49.1%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 76.3%를 차지하였다. ‘별로 불쾌하지 않다’는 응답은 21.3%, ‘전혀 불쾌하지 않다’는 응답은 2.4%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 23.7%에 그쳤다.

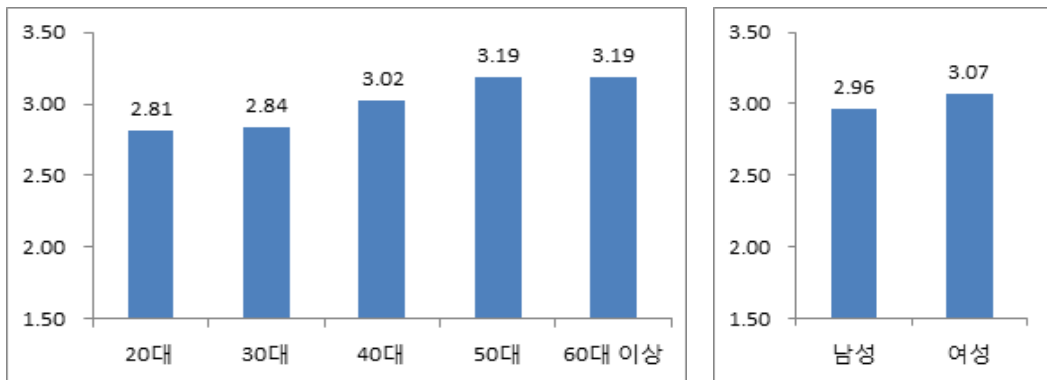
[표 67] 나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	27.2	49.1	21.3	2.4	76.3	23.7
연령	20대	529	18.7	46.9	30.8	3.6	65.6	34.4
	30대	638	19.9	47.0	30.4	2.7	66.9	33.1
	40대	691	27.1	49.9	21.0	2.0	77.0	23.0
	50대	659	34.9	50.5	13.2	1.4	85.4	14.6
	60대 이상	527	35.1	51.2	11.2	2.5	86.3	13.7
성별	남성	1,633	26.3	46.2	24.8	2.7	72.5	27.5
	여성	1,411	28.2	52.6	17.2	2.0	80.8	19.2

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 51] 나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도



연령대별로 보면, 연령대가 높아질수록 불쾌함 평균도 높게 나타났는데, 이러한 연

령대별 차이는 유의미한 것으로 분석되었다($F=35.252$, $p<.001$). 이를 통해 연령대가 높아질수록 불쾌함을 더 느끼는 것을 알 수 있다. 성별로 보면 여성이 다소 높은데, 이것 역시 통계적으로 유의미하였다($t=-3.962$, $p<.001$).

[표 68] 나이 어린 직장 상사의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.962	3027.758	.000	-.109	.027	-.163	-.055

전체 응답 양상을 보면, 나이 어린 직장 상사의 반말이 불쾌하다는 응답 비율이 매우 높다. 연령대가 높아질수록 더 불쾌함을 느끼고, 남성보다는 여성이 더 불쾌감을 느끼는 것을 알 수 있다. 상대방을 높여 말하는 것이 바람직하다는 현행 『표준 언어 예절』(2011)의 내용이 올바른 방향임을 보여준다.

나. 나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌감

직장인 3,044명을 대상으로 나이가 많은 아래 직원이 나에게 반말을 하면 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 23.2%가 ‘매우 불쾌하다’라고 답했고, 49.1%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 72.3%를 차지하였다. ‘별로 불쾌하지 않다’는 응답은 25.3%, ‘전혀 불쾌하지 않다’는 응답은 2.4%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 27.7%에 그쳤다.

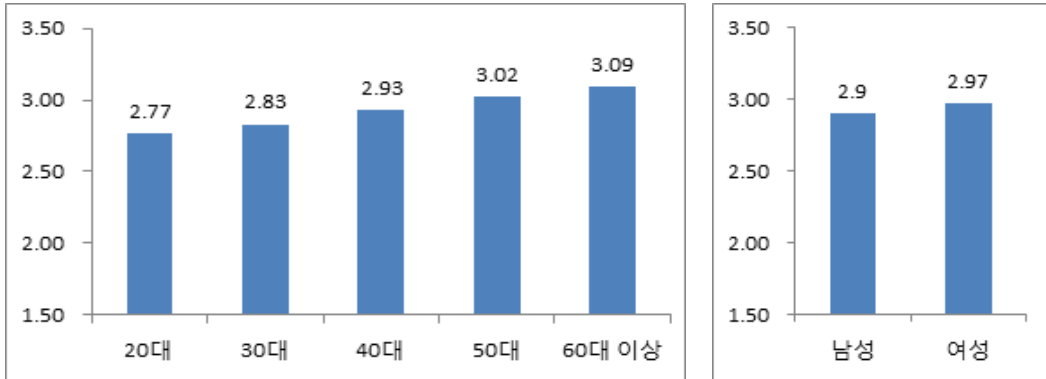
[표 69] 나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	23.2	49.1	25.3	2.4	72.3	27.7
연령	20대	529	19.7	41.8	34.6	4.0	61.4	38.6
	30대	638	19.9	46.6	30.6	3.0	66.5	33.5
	40대	691	22.1	51.5	23.7	2.6	73.7	26.3
	50대	659	25.8	52.0	20.8	1.4	77.8	22.2
	60대 이상	527	28.8	52.9	17.1	1.1	81.8	18.2
성별	남성	1,633	23.2	46.1	28.1	2.6	69.3	30.7
	여성	1,411	23.2	52.7	22.0	2.1	75.9	24.1

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 52] 나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도



연령대별로 보면, 연령대가 높아질수록 평균이 높아지고 있는데, 이러한 연령대별 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F = 17.391, p < .001$). 연령대가 높아질수록 불쾌함을 더 느끼는 것을 알 수 있다. 성별로 보면 여성이 다소 높는데, 이것 역시 통계적으로 유의미하였다($t = -2.595, p < .05$).

[표 70] 나이 많은 아래 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-2.595	3021.309	.010	-.071	.027	-.125	-.017

전체 응답 양상을 보면, 나이 많은 아래 직원의 반말이 불쾌하다는 응답 비율이 매우 높다. 연령대가 높아질수록 더 불쾌함을 느끼고, 남성보다는 여성이 더 불쾌감을 느끼는 것을 알 수 있다. 다만, 앞의 나이 어린 직장 상사의 경우보다는 나이 많은 아래 직원의 반말에 관한 불쾌감이 상대적으로 약간 낮다. 이런 차이가 생기는 원인은 직위나 직급보다 나이가 상대 높임에 더 영향을 끼치기 때문이라고 여겨진다.¹⁰⁾

다. 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌감

직장인 3,044명을 대상으로 나보다 직위가 높은 다른 회사 직원이 나에게 반말을 하면 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 30.5%가 ‘매우 불쾌하다’라고 답했고, 46.6%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 77.1%를 차지하였다. ‘별로 불쾌하지 않다’는 응답은 21%, ‘전혀 불쾌하지 않다’는 응답은 1.9%로, 전체 응답 가운데 부정

10) 직위나 직급보다 나이가 상대 높임에 끼치는 영향력이 강함은 앞의 나이 많은 아래 직원이나 나이 어린 직장 상사에게 높임말 사용 실태를 조사한 응답 결과에서도 엿볼 수 있었다.

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

응답이 차지하는 비율은 22.9%에 그쳤다.

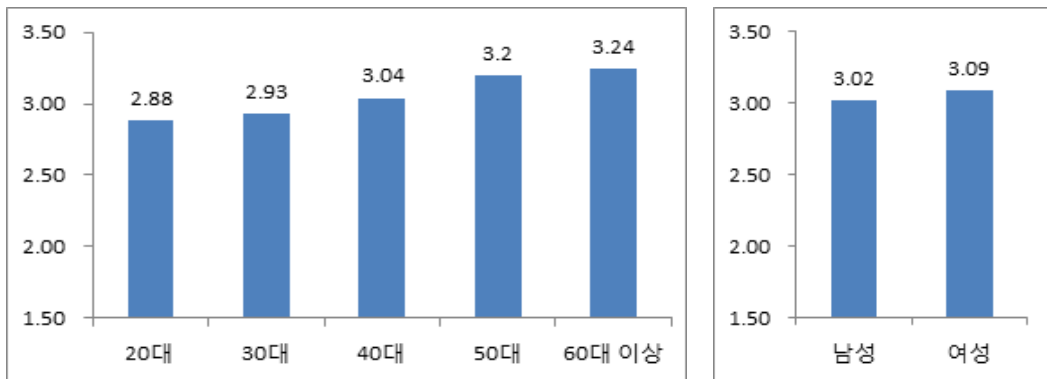
[표 71] 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	30.5	46.6	21.0	1.9	77.1	22.9
연령	20대	529	24.4	42.2	30.2	3.2	66.5	33.5
	30대	638	26.3	43.3	27.6	2.8	69.6	30.4
	40대	691	28.4	48.5	21.7	1.4	76.8	23.2
	50대	659	35.5	49.9	13.4	1.2	85.4	14.6
	60대 이상	527	38.0	48.8	12.3	0.9	86.7	13.3
성별	남성	1,633	30.5	43.8	23.3	2.4	74.3	25.7
	여성	1,411	30.4	49.9	18.4	1.3	80.3	19.7

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 53] 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도



연령대별로 보면, 연령대가 높아질수록 평균이 높아지고 있는데, 이러한 연령대별 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F = 25.274$, $p < .001$). 연령대가 높아질수록 불쾌함을 더 느끼는 것을 알 수 있다. 성별로 보면 여성이 다소 높은데, 이것 역시 통계적으로 약간 유의미하였다($t = -2.496$, $p < .05$).

[표 72] 다른 회사 직원의 반말에 대한 불쾌함 정도 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-2.496	3030.971	.013	-.069	.028	-.123	-.015

전체 응답 양상을 보면, 다른 회사 직원의 반말이 불쾌하다는 응답 비율이 매우 높다. 앞의 같은 회사의 나이 어린 직장 상사나 나이 많은 아래 직원의 경우와 견주어 봐도, 불쾌하다는 응답 비율이 가장 높게 나타났다. 변인별로 보면, 연령대가 높아질수록 더 불쾌함을 느끼고, 남성보다는 여성이 더 불쾌감을 느끼는 것으로 나타났다. 상대방을 높여 말하는 것이 바람직하다는 현행 『표준 언어 예절』(2011)의 내용이 올바른 방향임을 알 수 있다.

라. 압존법 관련 표현에 대한 불쾌감

직장인 3,044명을 대상으로 아래 직원이 나보다 직위가 낮은 직원에 대해 말할 때 높여서 말하면 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 4.5%가 ‘매우 불쾌하다’라고 답했고, 32.1%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 36.7%에 그쳤다. ‘별로 불쾌하지 않다’는 응답은 55%, ‘전혀 불쾌하지 않다’는 응답은 8.3%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 63.3%이다.

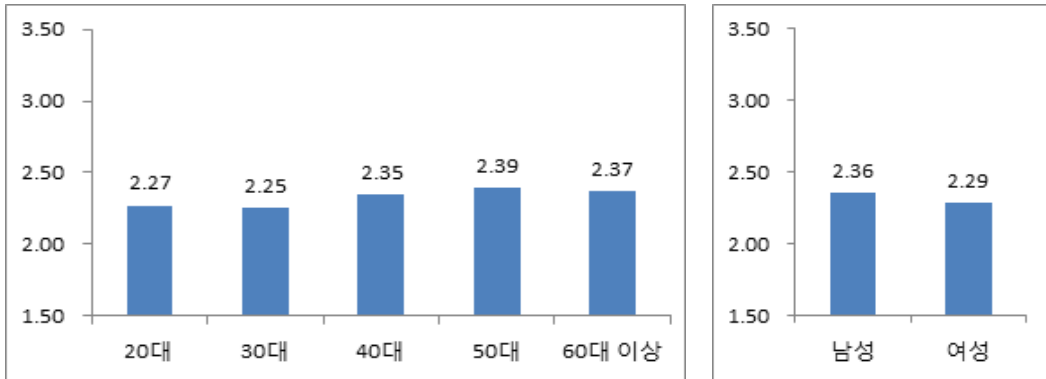
[표 73] 직장에서 압존법을 지키지 않은 표현에 대한 불쾌함 정도

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		3,044	4.5	32.1	55.0	8.3	36.7	63.3
연령	20대	529	3.8	30.1	55.8	10.4	33.8	66.2
	30대	638	4.5	25.5	60.5	9.4	30.1	69.9
	40대	691	5.1	32.1	55.9	6.9	37.2	62.8
	50대	659	4.1	37.6	51.6	6.7	41.7	58.3
	60대 이상	527	5.1	35.3	50.9	8.7	40.4	59.6
성별	남성	1,633	5.5	34.0	51.5	9.1	39.4	60.6
	여성	1,411	3.5	30.0	59.1	7.4	33.5	66.5

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 54] 직장에서 압존법을 지키지 않은 표현에 대한 불쾌함 정도



연령대별로 보면, 20~30대는 평균 수치가 낮은 편이고, 40~60대는 평균 수치가 상대적으로 높은 편이다. 이러한 차이는 분산 분석 결과 유의미한 것으로 나타났다($F=4.858$, $p<.01$). 20~30대보다는 40대 이상이 압존법을 따르지 않은 표현을 들었을 때, 상대적으로 더 불쾌해 함을 알 수 있다. 성별에 따른 차이도 보였는데, 남성은 평균 2.36, 여성은 평균 2.29 나타나, 남성이 여성보다 상대적으로 더 불쾌해 하는 것을 알 수 있다($t=2.545$, $p<.05$).

[표 74] 직장에서 압존법 관련 표현에 대한 불쾌함 정도 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	2.545	3035.413	.011	.063	.025	.015	.112

전체 응답 양상을 보면, 자신보다 아래 직원에 대해 높여 말해도 불쾌하지 않다는 응답 비율이 매우 높다. 한편, 변인별로 보면 연령대가 높은 경우에 상대적으로 좀 더 불쾌하다는 응답 비율이 높다. 그리고 여성보다는 남성이 더 불쾌하다는 반응을 보이고 있어, 남성이 여성에 비해 압존법 사용에 대한 요구가 좀 더 높은 것을 알 수 있다.

2.2.3. 직장/사회에서 높임법 사용의 어려움

가. 사물 높임 표현

윗사람이나 손님에게 ‘커피 나왔어요.’와 ‘커피 나오셨어요.’ 중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 묻는 문항에, 2.9%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 15.9%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 18.8%에 그쳤다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 46.5%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 34.7%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 81.2%이다.

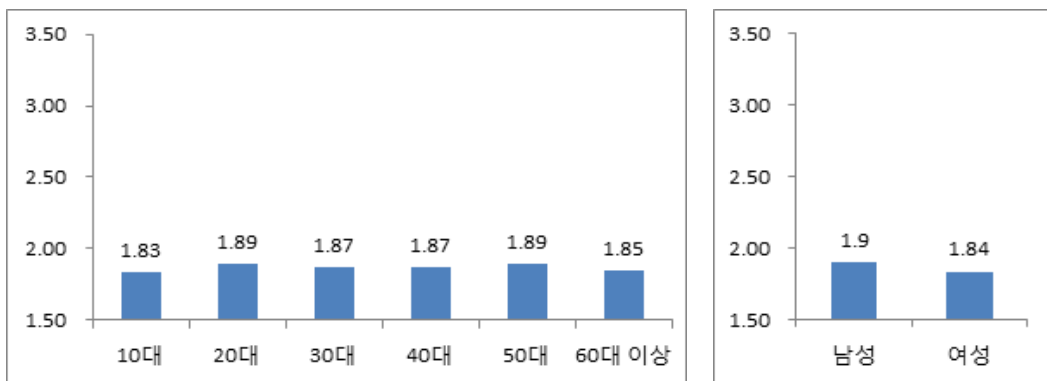
[표 75] 사물 높임 표현과 관련된 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.9	15.9	46.5	34.7	18.8	81.2
연령	10대	590	3.4	15.6	41.9	39.2	19.0	81.0
	20대	652	2.1	18.6	45.6	33.7	20.7	79.3
	30대	682	1.3	16.3	50.7	31.7	17.6	82.4
	40대	741	1.9	15.1	51.3	31.7	17.0	83.0
	50대	739	3.5	16.2	46.0	34.2	19.8	80.2
	60대 이상	596	5.4	13.6	41.9	39.1	19.0	81.0
성별	남성	2,023	3.4	17.0	45.8	33.9	20.4	79.6
	여성	1,977	2.4	14.8	47.2	35.6	17.2	82.8

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 55] 사물 높임 표현 여부에 따른 어려움



연령별로는 유의미한 차이가 없었다. 성별로는 남성이 여성보다 곤란하다는 응답이 다소 많은데, 통계적으로 약간 유의미하였다($t=2.381, p<.05$).

[표 76] 사물 높임 표현 여부에 따른 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	2.381	3998	.017	.059	.025	.010	.107

전체 응답 양상을 보면, 사물 존대 표현을 해야 하는지 여부 때문에 곤란한 적이 있다는 응답 비율은 매우 낮았다. 앞에서 실제로 사물 존대 표현을 하는 경우가 많지 않다는 실태 조사 결과와 연관을 지어 생각하면, 바람직한 결과로 볼 수 있을 것이다.¹¹⁾

나. 간접 높임

윗사람이나 손님에게 ‘가방 멋있어요.’와 ‘가방 멋있으세요.’ 중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 묻는 문항에, 2.5%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 16.9%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 19.5%에 그쳤다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 48.8%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 31.8%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 80.6%이다.

[표 77] 간접 높임 표현 여부에 따른 어려움

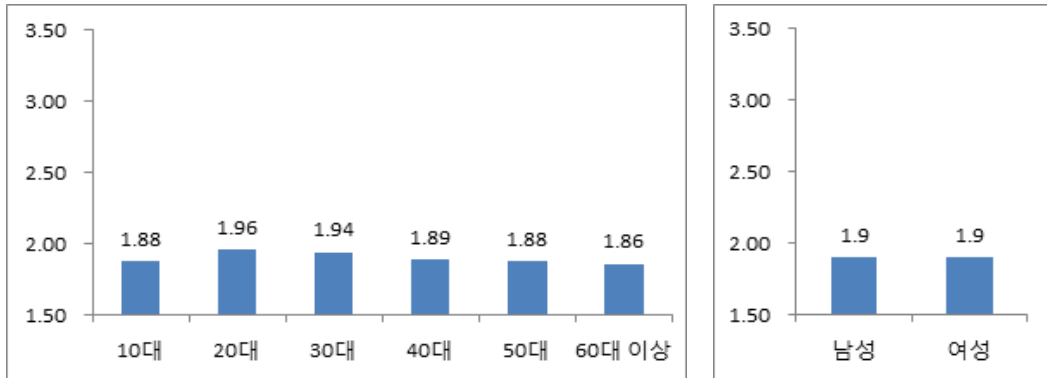
[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.5	16.9	48.8	31.8	19.5	80.6
연령	10대	590	3.4	15.9	46.1	34.6	19.3	80.7
	20대	652	2.6	22.1	44.0	31.3	24.7	75.3
	30대	682	2.2	18.5	50.1	29.2	20.7	79.3
	40대	741	1.3	15.5	54.0	29.1	16.9	83.1
	50대	739	2.0	16.6	49.0	32.3	18.7	81.3
	60대 이상	596	4.0	12.6	48.3	35.1	16.6	83.4
성별	남성	2,023	2.7	16.5	48.9	31.9	19.2	80.8
	여성	1,977	2.4	17.3	48.6	31.7	19.7	80.3

11) 뒤에서 다룰 표준 언어 예절 개선에 관한 의견이 있으면 자유롭게 쓰라는 자유 서술 문항에서도, 사물 존대에 대한 의견을 보면, 한 명을 제외한 모든 응답자가 사물 존대 표현을 해서는 안 된다는 부정적인 의견을 제시하고 있다.

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다. 그 결과, 연령별·성별로 유의미한 차이는 없었다.

[그림 56] 간접 높임 표현 여부에 따른 어려움



전체 응답 양상을 보면, 간접 높임 표현을 해야 하는지 여부 때문에 곤란한 적이 있다는 응답 비율은 매우 낮았다. 앞의 사물 높임 표현의 경우와 비교해 보면, 두 가지 경우 모두 전체적으로 긍정 응답 비율이 낮은 편인데, 상대적으로 간접 높임 때문에 곤란한 적이 있다는 응답 비율이 사물 높임의 경우보다는 약간 높다. 전반적으로 별로 곤란해 하지 않는 것으로 나타났다.

다. 높임 표현의 중복

윗사람이나 손님에게 ‘같이 가실 수 있어요?’와 ‘같이 가실 수 있으세요?’ 중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있는지를 묻는 문항에, 2.1%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 20.5%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 22.6%에 그쳤다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 51.2%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 26.3%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 77.4%이다.

[표 78] 높임 표현의 중복에 따른 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

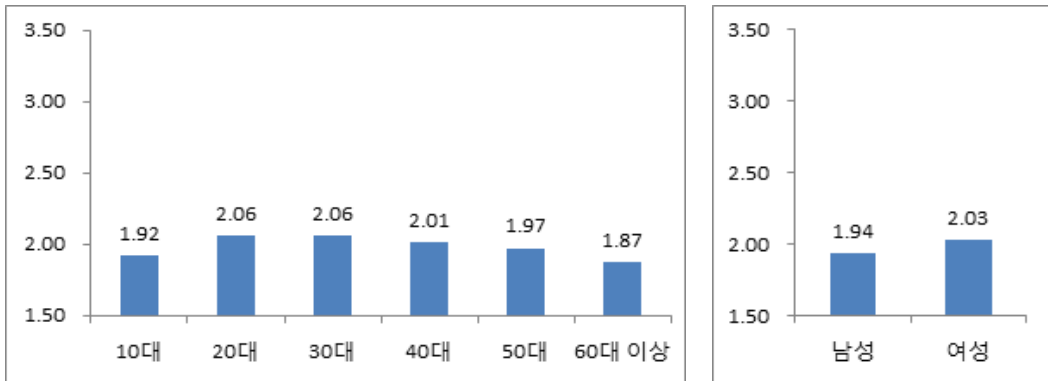
		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.1	20.5	51.2	26.3	22.6	77.4
연령	10대	590	3.4	18.5	44.9	33.2	21.9	78.1
	20대	652	3.1	26.2	44.2	26.5	29.3	70.7
	30대	682	2.1	23.9	51.9	22.1	26.0	74.0

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
성별	40대	741	0.9	21.9	54.8	22.4	22.8	77.2
	50대	739	1.6	18.8	54.1	25.4	20.4	79.6
	60대 이상	596	2.0	12.6	55.9	29.5	14.6	85.4
	남성	2,023	1.8	18.6	51.8	27.8	20.4	79.6
	여성	1,977	2.5	22.4	50.5	24.6	24.9	75.1

응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 57] 높임 표현의 중복에 따른 어려움



연령대별로 보면, 20대에서 30대까지 평균이 높아지다가 40대 이후에는 감소하는 양상을 보인다. 사후 검정 결과 이러한 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F = 6.677$, $p < .001$). 성별로는 여성이 남성보다 평균 수치가 다소 높은데, 통계적으로 매우 유의미하게 나타났다($t = -3.587$, $p < .001$).

[표 79] 높임 표현의 중복에 따른 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.587	3998	.000	-.084	.023	-.130	-.038

전체 응답 양상을 보면, 곤란한 경험이 있다는 응답 비율이 매우 낮았다. 나이 많은 사람보다 젊은이들이 곤란하다는 응답 비율이 높고, 성별로 보면 남성보다 여성이 더 높다. 전반적으로는 높임 표현의 중복에 대해 별로 곤란해 하지 않는 것을 알 수 있다.

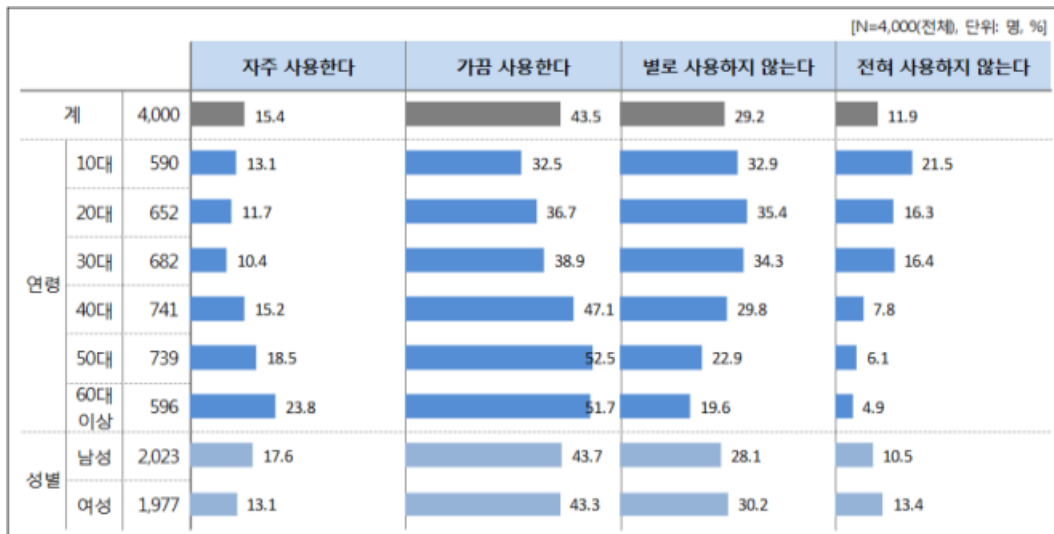
3. 인사말

3.1. 인사말 사용 실태

가. 아침 인사

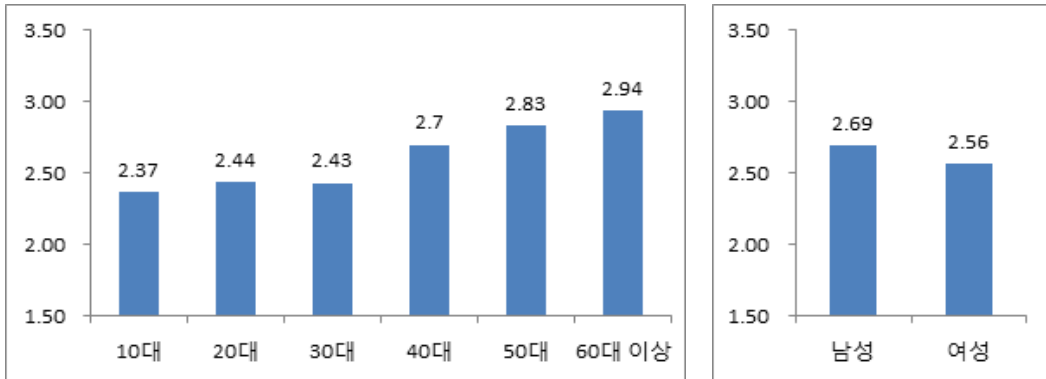
아침에 인사할 때 ‘좋은 아침(입니다).’라고 하는지를 묻는 문항에, 전체 응답자의 15.4%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 43.5%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 58.9%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 29.2%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 11.9%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 41.1%이다.

[그림 58] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 실태



응답자의 연령대와 성별에 따라 차이가 있는지 알아보기 위해 응답 결과를 4점 척도로 환산한 후 평균을 구하고, 사후 검정을 시행하였다.

[그림 59] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 정도



연령대별로 보면, 연령대가 높을수록 높아져가는 경향이 있다. 특히 40대 이후 평균 수치가 상대적으로 매우 높은 편이다. 사후 검정 결과, 이러한 연령대별 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F=49.883$, $p<.001$). 연령대가 높아질수록 자주 사용하는 경향이 있음을 알 수 있다. 성별로 보면 남성의 평균 수치가 다소 높는데, 이것 역시 통계적으로 유의미하였다($t=4.470$, $p<.001$).

[표 80] 아침 인사 ‘좋은 아침(입니다).’ 표현의 사용 실태에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	4.470	3998	.000	.125	.028	.070	.179

전체 응답 양상을 보면, ‘좋은 아침(입니다).’라는 인사말을 사용하는 편이라는 응답 비율이 매우 높다.¹²⁾ 연령대가 높아질수록 긍정 응답 비율이 높고, 성별로 보면 남성이 더 높다. 외국어를 직역한 표현이므로 사용하지 않는 것이 바람직하다는 『표준 언어 예절』(2011)의 내용과 실제 사용 실태 사이에 괴리가 있음을 보여준다.

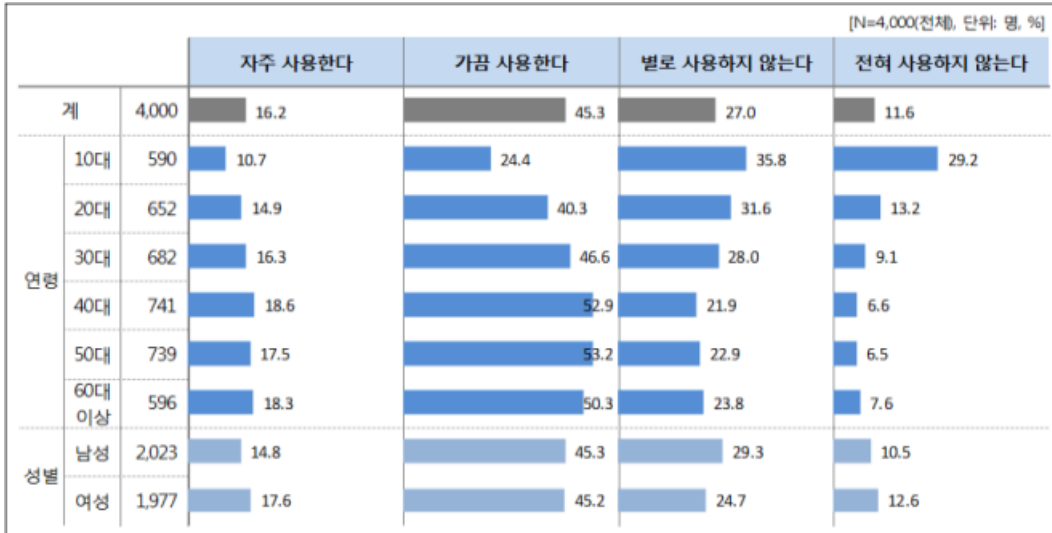
나. 전화를 끊을 때

전화를 끊을 때 ‘들어가요.’라고 하는지를 묻는 문항에, 전체 응답자의 16.2%가

12) <표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사>(국립국어원, 2010)에서도 출근하면서 동료/아랫사람에게 하는 인사말에 대한 조사를 실시한 바 있다. 이 조사에서는 ‘안녕하세요?’에 대한 응답 비율이 21.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘일찍 나왔네’(18.4%), ‘좋은 아침입니다’(17.8%), ‘안녕?’(17.6%), ‘좋은 아침!’(13.3%), ‘왔어?’(8.3%), ‘반갑습니다’(3.6%) 순으로 나타났다. “좋은 아침입니다”와 “좋은 아침!”을 합하면 31.1%로, 2010년에도 인사말로 많이 사용되고 있었음을 확인할 수 있다.

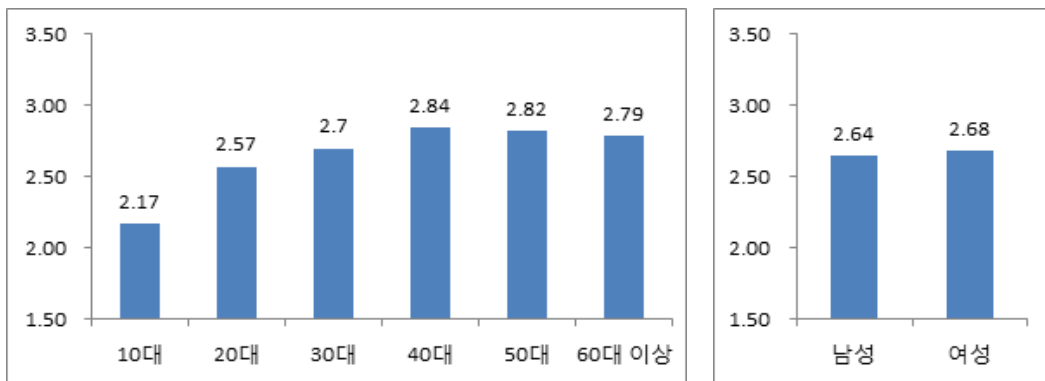
‘자주 사용한다’라고 답했고, 45.3%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 61.5%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 27%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 11.6%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 38.6%이다.

[그림 60] 전화를 끊을 때 ‘들어주세요.’ 표현의 사용 실태



연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 61] 전화를 끊을 때 ‘들어주세요.’ 표현의 사용 정도



연령대별로 보면, 10~20대에 비해, 30~60대가 전반적으로 높은 경향을 보인다. 이러한 연령대별 차이는 유의미한 것으로 나타났다($F = 55.353, p < .001$). 성별로 보면 여성

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

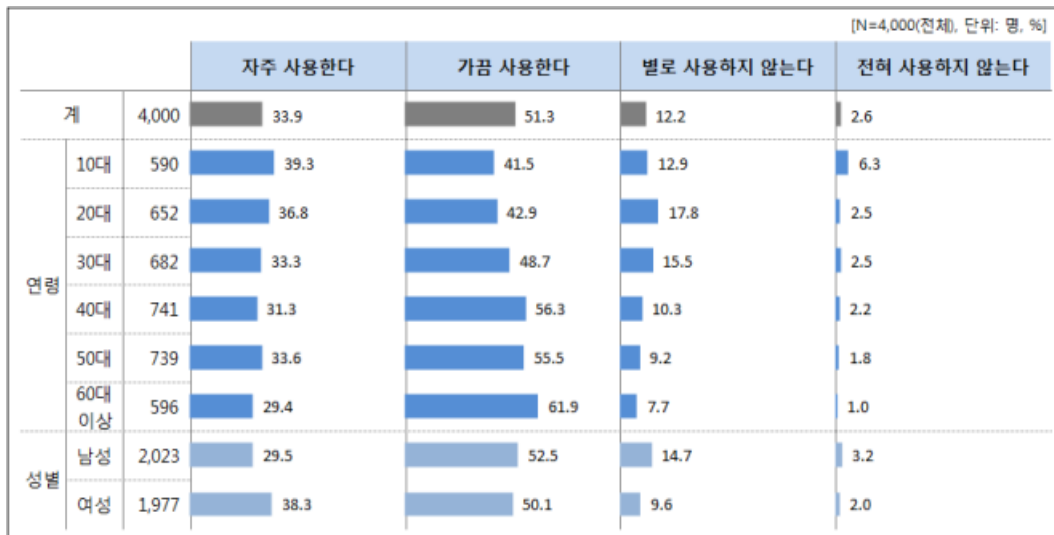
이 평균 점수가 다소 높은데(남성 2.64점, 여성 2.68점), 통계적으로는 의미가 없었다.

전체 응답 양상을 보면, 전화를 끊을 때 ‘들어가세요.’라는 말을 사용하는 편이라는 응답 비율이 매우 높다.¹³⁾ 30대 이후 연령대에서 긍정 응답 비율이 높다. 『표준 언어 예절』(2011)에서는 ‘들어가세요.’라는 표현이 명령형이기도 하고, 일부 지역에서만 쓰는 말이어서 피하는 것이 좋다고 되어 있는데, 실제 사용 실태를 보면, 피리가 있음을 보여준다.

다. 양해를 구할 때

공공장소에서 지나갈 수 있도록 비켜달라고 할 때 ‘잠깐만요.’라고 하는지를 묻는 문항에, 전체 응답자의 33.9%가 ‘자주 사용한다’라고 답했고, 51.3%가 ‘가끔 사용한다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 85.2%를 차지하였다. ‘별로 사용하지 않는다’는 응답은 12.2%, ‘전혀 사용하지 않는다’는 응답은 2.6%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 14.8%에 그쳤다.

[그림 62] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 실태

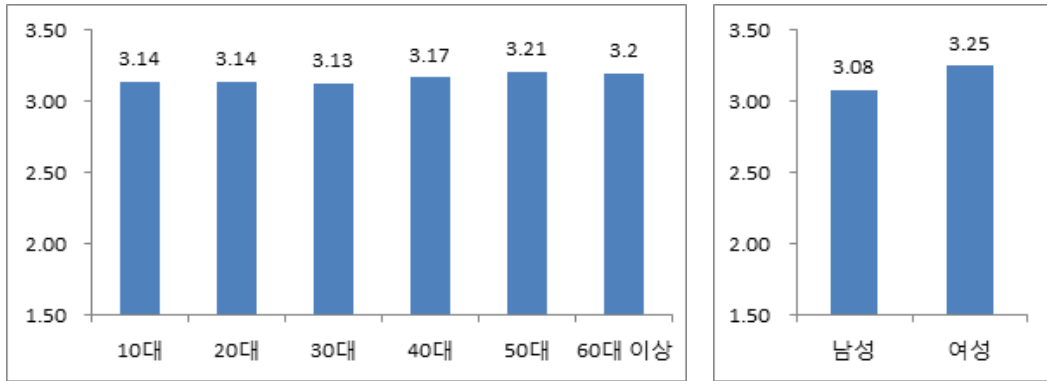


연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보

13) <표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사>(국립국어원, 2010)에서도 전화를 끊을 때 하는 인사 말에 대한 조사를 실시한 바 있다. 이 조사에서는 ‘들어가세요.’에 대한 응답 비율이 27.3%로 가장 높게 나타났다. 그밖에 ‘다시(또) 연락드릴게요’(19.3%), ‘안녕히 계십시오’(15.8%), ‘이만(그만) 끊겠습니다’(12.0%), ‘(먼저) 끊습니다’(10.2%), ‘(먼저) 끊겠습니다’(8.4%), ‘고맙습니다/감사합니다’(6.2%) 순으로 나타났다.

이면 다음과 같다.

[그림 63] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 정도



연령대별 차이는 뚜렷하지 않으며, 통계적으로도 의미가 없다. 성별로 보면 여성의 평균 점수가 다소 높은데, 통계적으로 유의미하였다($t = -7.061$, $p < .001$).

[표 81] 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’ 표현의 사용 실태에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-7.061	3992.273	.000	-.163	.023	-.208	-.118

전체 응답 양상을 보면, 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’라는 말을 사용하는 편이라는 응답 비율이 매우 높다. 성별로 보면 여성이 남성보다 긍정 응답 비율이 높다. ‘잠깐만요.’라는 표현을 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다.

3.2. 인사말의 갈등 실태

가. 헤어질 때 인사말에 대한 불쾌감

아랫사람이 나에게 ‘수고하세요.’라고 말하면 불쾌한지 여부를 묻는 문항에, 전체 응답자의 2.6%가 ‘매우 불쾌하다’라고 답했고, 16.3%가 ‘조금 불쾌하다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 18.9%에 그쳤다. ‘별로 불쾌하지 않다’는 응답은 60.9%, ‘전혀 불쾌하지 않다’는 응답은 20.2%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 81.2%이다.

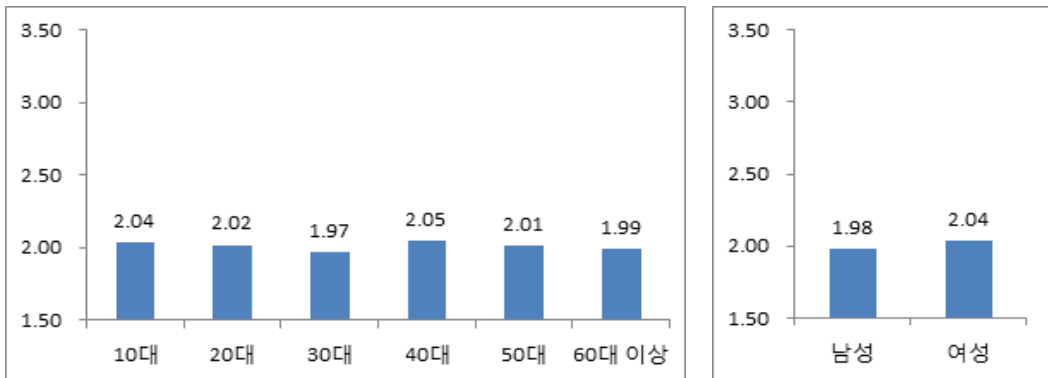
[표 82] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌함 정도

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.6	16.3	60.9	20.2	18.9	81.2
연령	10대	590	3.7	19.7	53.1	23.6	23.4	76.6
	20대	652	2.5	18.7	56.7	22.1	21.2	78.8
	30대	682	2.5	13.8	62.0	21.7	16.3	83.7
	40대	741	2.0	17.1	64.2	16.6	19.2	80.8
	50대	739	2.2	15.4	63.3	19.1	17.6	82.4
	60대 이상	596	2.7	13.3	64.9	19.1	15.9	84.1
성별	남성	2,023	2.5	16.2	58.6	22.7	18.6	81.4
	여성	1,977	2.6	16.4	63.3	17.7	19.1	80.9

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 64] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌함 정도



연령대별 차이는 뚜렷하지 않으며, 통계적으로도 의미가 없었다. 성별로 보면 여성의 평균 수치가 다소 높은데, 통계적으로 유의미하였다($t = -2.628$, $p < .01$).

[표 83] 헤어질 때 ‘수고하세요.’ 표현에 대한 불쾌감 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-2.628	3998	.009	-.057	.022	-.099	-.014

전체 응답 양상을 보면, 윗사람이 ‘수고하세요.’라는 말을 들어도 불쾌하지 않다는 응답이 매우 높다. 『표준 언어 예절』(2011)에서는 윗사람에게 ‘수고하세요.’라는 표현이 부적절하다고 되어 있는데, 실제 윗사람이 이런 표현을 들었을 때 불쾌한 느낌을 받는 경우는 드문 것으로 나타났다.

3.3. 인사말 사용의 어려움

가. 먼저 자리를 뜰 때

윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있느냐는 질문에, 전체 응답자의 5.2%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 40.5%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 45.7%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 44.1%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 10.2%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 54.3%이다.

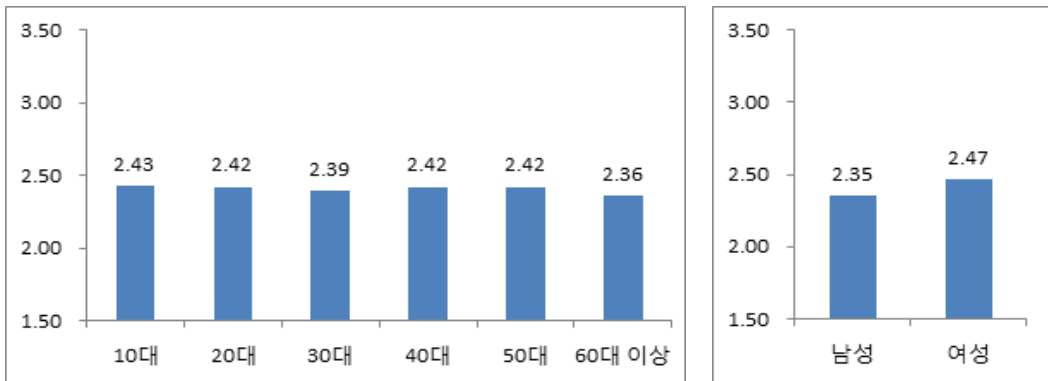
[표 84] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	5.2	40.5	44.1	10.2	45.7	54.3
연령	10대	590	8.0	38.6	41.4	12.0	46.6	53.4
	20대	652	7.2	39.6	41.7	11.5	46.8	53.2
	30대	682	4.5	40.5	44.3	10.7	45.0	55.0
	40대	741	3.9	41.4	47.4	7.3	45.3	54.7
	50대	739	4.5	41.9	44.7	8.9	46.4	53.6
	60대 이상	596	3.5	40.3	44.5	11.7	43.8	56.2
성별	남성	2,023	4.3	38.6	44.8	12.4	42.8	57.2
	여성	1,977	6.2	42.4	43.3	8.0	48.6	51.4

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보면 다음과 같다.

[그림 65] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움



연령대별 차이는 뚜렷하지 않으며, 통계적으로도 의미가 없었다. 성별로 보면 여성의 평균 점수가 남성보다 다소 높는데, 통계적으로 유의미하였다($t = -5.149, p < .001$).

[표 85] 먼저 자리를 뜰 때, 인사말 사용의 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-5.149	3998	.000	-.120	.023	-.166	-.075

전체 응답을 보면 곤란한 적이 있다는 응답 비율이 다소 낮기는 하지만, 45.7%로 곤란하지 않다는 응답과 비슷한 양상으로 나타났다. 여성이 남성보다 약간 높게 나타난다. 전체적으로 뒤에서 다룰 ‘전화를 끊을 때’나 ‘양해를 구할 때’ 등의 다른 경우들에 비해서는 곤란한 적이 있다는 응답 비율이 상대적으로 다소 높은 편이다.

나. 전화를 끊을 때

전화를 끊을 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있느냐는 질문에, 전체 응답자의 3.1%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 30%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 33.1%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 54.4%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 12.5%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 66.9%이다.

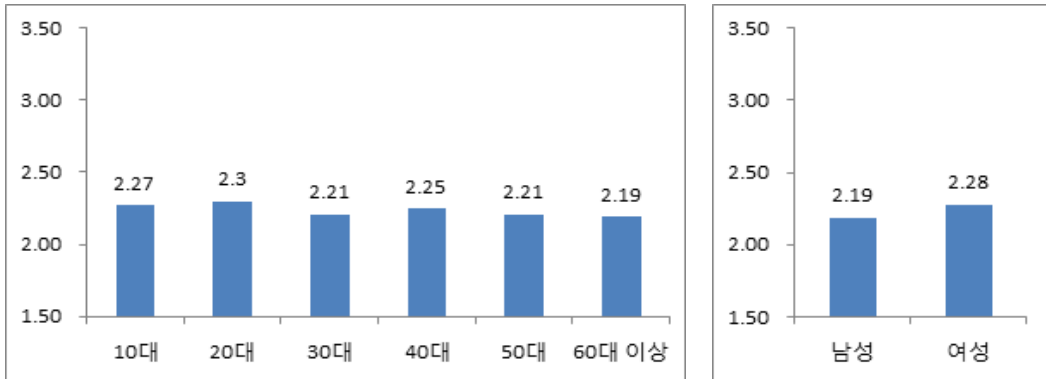
[표 86] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	3.1	30.0	54.4	12.5	33.1	66.9
연령	10대	590	6.6	30.7	45.6	17.1	37.3	62.7
	20대	652	4.1	35.0	47.7	13.2	39.1	60.9
	30대	682	2.5	28.4	56.2	12.9	30.9	69.1
	40대	741	0.8	31.8	59.0	8.4	32.7	67.3
	50대	739	2.7	27.7	57.5	12.0	30.4	69.6
	60대 이상	596	2.5	26.2	59.1	12.2	28.7	71.3
성별	남성	2,023	3.3	27.4	54.7	14.6	30.7	69.3
	여성	1,977	2.9	32.7	54.1	10.3	35.6	64.4

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 66] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움



연령대별로 보면 10대와 20대 점수가 30대 이후보다 약간 높은 편이고, 60대가 가장 낮다. 이런 집단 간 차이는 통계적으로 약간 유의미하였다($F = 2.385, p < .05$). 성별로 보면 여성의 평균 점수가 남성보다 다소 높은데, 통계적으로 유의미하였다($t = -3.925, p < .001$).

[표 87] 전화를 끊을 때, 인사말 사용의 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-3.925	3998	.000	-.087	.022	-.130	-.044

전체 응답 양상을 보면, 곤란하지 않다는 응답 비율이 매우 높다. 연령대로 보면, 10, 20대가 곤란하다는 응답이 상대적으로 높은 편이고, 남성보다는 여성이 곤란하다는 응답이 약간 높다. 전체적으로 전화를 끊을 때 적당한 인사말이 없어서 곤란함을 느끼는 경우는 그리 많지 않은 것으로 보인다.

다. 양해를 구할 때

공공장소에서 다른 사람에게 길을 비켜 달라고 양해를 구할 때 마땅한 표현이 없어서 곤란한 적이 있느냐는 질문에, 전체 응답자의 1.6%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 20.9%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 22.5%에 그쳤다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 59.7%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 17.8%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 77.5%이다.

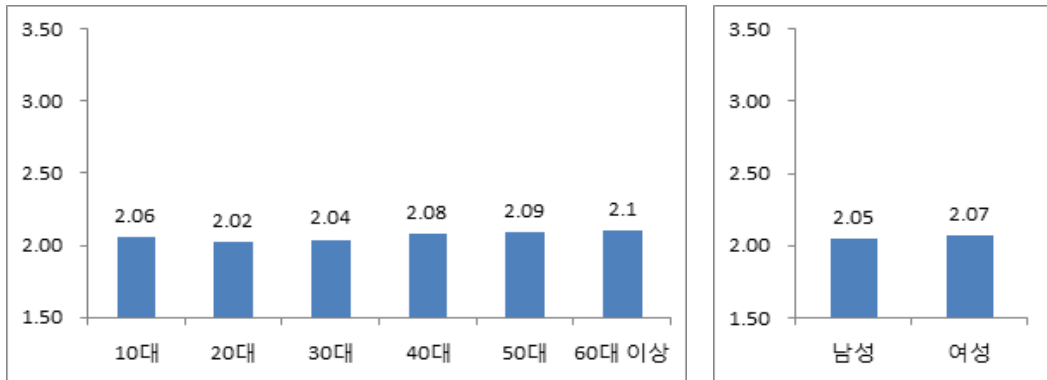
[표 88] 양해를 구하는 표현의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	1.6	20.9	59.7	17.8	22.5	77.5
연령	10대	590	4.2	21.9	49.2	24.7	26.1	73.9
	20대	652	1.8	19.8	56.9	21.5	21.6	78.4
	30대	682	1.2	19.6	61.4	17.7	20.8	79.2
	40대	741	1.1	19.7	65.5	13.8	20.8	79.2
	50대	739	0.9	20.7	64.3	14.1	21.7	78.3
	60대 이상	596	0.8	24.3	58.4	16.4	25.2	74.8
성별	남성	2,023	1.7	20.5	59.4	18.4	22.2	77.8
	여성	1,977	1.6	21.3	60.0	17.1	22.9	77.1

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 67] 양해를 구하는 표현의 어려움



연령대별 차이는 뚜렷하지 않으며, 통계적으로도 의미가 없었다. 성별로 보면, 여성이 남성보다 약간 높지만, 이것 역시 통계적으로 의미가 없었다.

전체 응답 양상을 보면, 곤란하지 않다는 응답 비율이 매우 높다. 양해를 구할 때 마땅한 표현이 없어서 곤란하다고 느끼는 경우는 그리 많지 않은 것으로 보인다.

라. 같은 사람을 다시 마주치게 되었을 때

조금 전에 만나서 인사한 사람을 다시 마주치게 되었을 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있느냐는 질문에, 전체 응답자의 5.6%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 34.9%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 40.5%를 차지하였다. ‘별로 그렇

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

지 않다'는 응답은 49.1%, '전혀 그렇지 않다'는 응답은 10.5%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 59.6%이다.

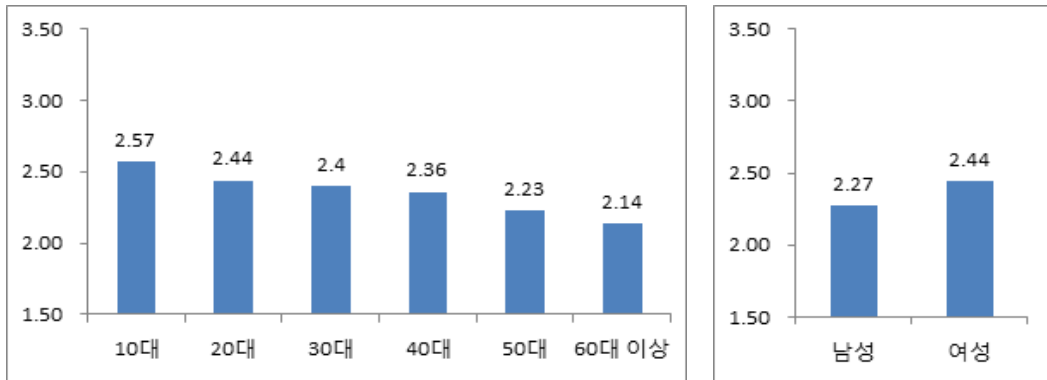
[표 89] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	5.6	34.9	49.1	10.5	40.5	59.6
연령	10대	590	14.2	39.5	35.1	11.2	53.7	46.3
	20대	652	7.5	40.2	41.1	11.2	47.7	52.3
	30대	682	5.9	37.8	47.1	9.2	43.7	56.3
	40대	741	3.6	36.4	52.5	7.4	40.1	59.9
	50대	739	1.5	30.6	57.2	10.7	32.1	67.9
	60대 이상	596	2.0	24.5	59.4	14.1	26.5	73.5
성별	남성	2,023	4.4	30.5	53.0	12.0	34.9	65.1
	여성	1,977	6.8	39.3	45.0	9.0	46.1	53.9

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 68] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움



연령대별로 보면 연령대가 어릴수록 높다. 이런 집단 간 차이는 통계적으로 매우 유의미했다($F = 26.741$, $p < .001$). 성별로 보면 여성의 평균 점수가 남성보다 다소 높은데, 통계적으로 유의미하였다($t = -7.101$, $p < .001$).

[표 90] 조금 전에 만났던 사람을 다시 만났을 때, 표현의 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-7.101	3986.247	.000	-.166	.023	-.211	-.120

전체 응답을 보면 곤란한 적이 있다는 응답 비율이 다소 낮기는 하지만, 40.5%로 나타났다. 연령대가 어릴수록 곤란하다는 응답 비율이 높고, 남성보다는 여성이 높다. 전체적으로 보면, ‘전화를 끊을 때’나 ‘양해를 구할 때’ 등의 다른 경우들에 비해서는 곤란한 적이 있다는 응답 비율이 상대적으로 다소 높은 편이다.

마. 전자우편을 시작하고 끝낼 때

전자우편을 시작하고 끝낼 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있느냐는 질문에, 전체 응답자의 2.0%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 19.8%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 21.8%에 그쳤다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 60.1%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 18.1%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 78.2%이다.

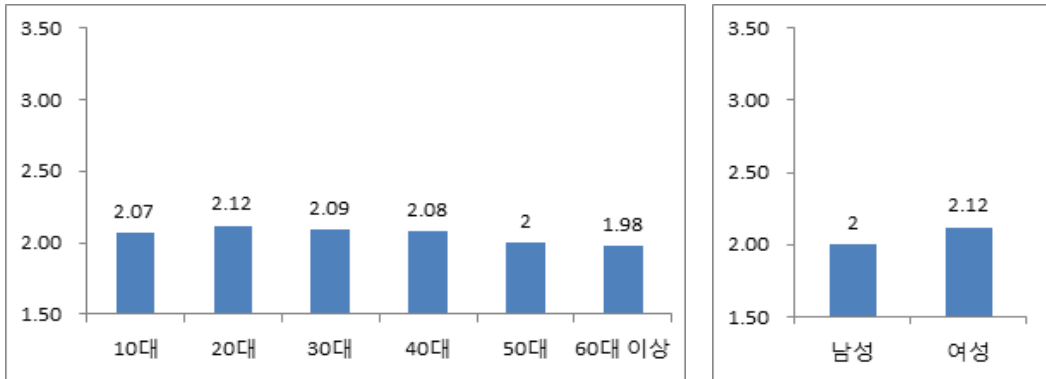
[표 91] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	긍정 응답 합계	부정 응답 합계
전체		4,000	2.0	19.8	60.1	18.1	21.8	78.2
연령	10대	590	4.6	21.0	50.8	23.6	25.6	74.4
	20대	652	4.0	23.0	54.4	18.6	27.0	73.0
	30대	682	1.3	22.9	59.5	16.3	24.2	75.8
	40대	741	1.1	21.2	62.8	15.0	22.3	77.7
	50대	739	0.5	15.4	67.3	16.8	16.0	84.0
성별	60대 이상	596	1.2	15.1	64.1	19.6	16.3	83.7
	남성	2,023	1.7	16.7	61.4	20.2	18.4	81.6
	여성	1,977	2.4	22.9	58.8	15.9	25.3	74.7

연령대별, 성별 응답 내용을 4점 척도로 환산하여 평균을 구한 결과를 그림으로 보이면 다음과 같다.

[그림 69] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움



연령대별로 보면 50대 이상은 평균 점수가 상대적으로 다소 낮기도 하고 점점 낮아지는 경향이 있는데, 이런 집단 간 차이는 통계적으로 매우 유의미했다($F = 4.717$, $p < .001$). 성별로 보면 여성의 평균 점수가 남성보다 다소 높는데, 통계적으로 유의미하였다($t = -5.558$, $p < .001$).

[표 92] 전자우편을 시작하고 끝낼 때 인사말의 어려움에 대한 t -검정

	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균 차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
						하한	상한
남성-여성	-5.558	3983.508	.000	-.118	.021	-.160	-.077

전체 응답 양상을 보면, 곤란하지 않다는 응답 비율이 매우 높다. 연령대로 보면, 50대 이상이 곤란하다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 편이고, 남성보다는 여성이 곤란하다는 응답이 약간 높다. 전체적으로 전자우편에서 적당한 인사말이 없어서 곤란함을 느끼는 경우는 그리 많지 않은 것으로 보인다.

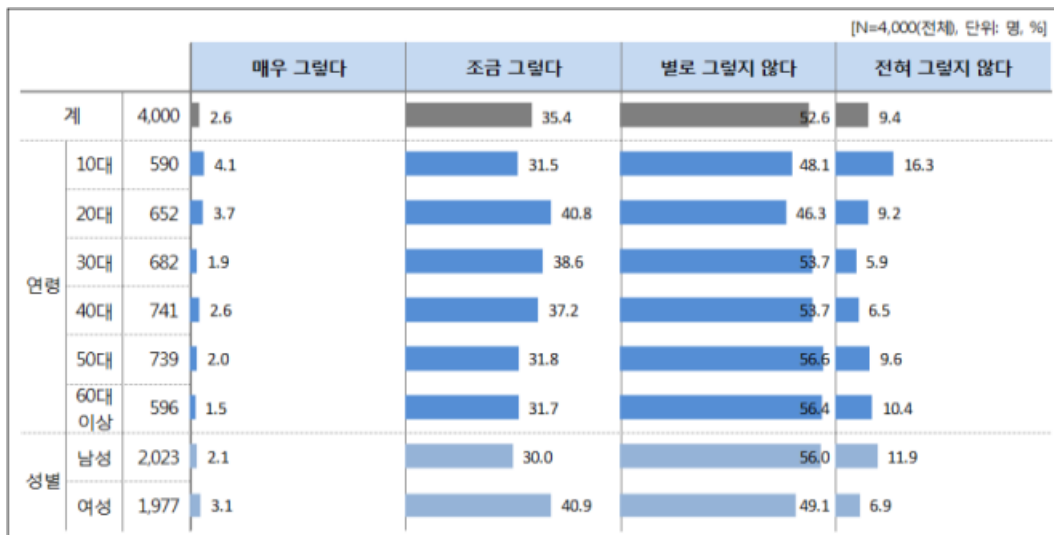
4. 언어 예절 전반

4.1. 언어 예절 문제로 곤란했던 경험 여부

가. 어려움을 겪은 경험 여부

일상생활에서 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 적이 있는지 여부를 조사한 결과, 전체 응답자의 2.6%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 35.4%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 38%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 52.6%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 9.4%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 62%이다. 전체 응답 양상을 보면, 언어 예절 문제로 어려움을 겪는 경우가 그리 많지는 않은 것으로 나타났다.

[그림 70] 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 경험 여부



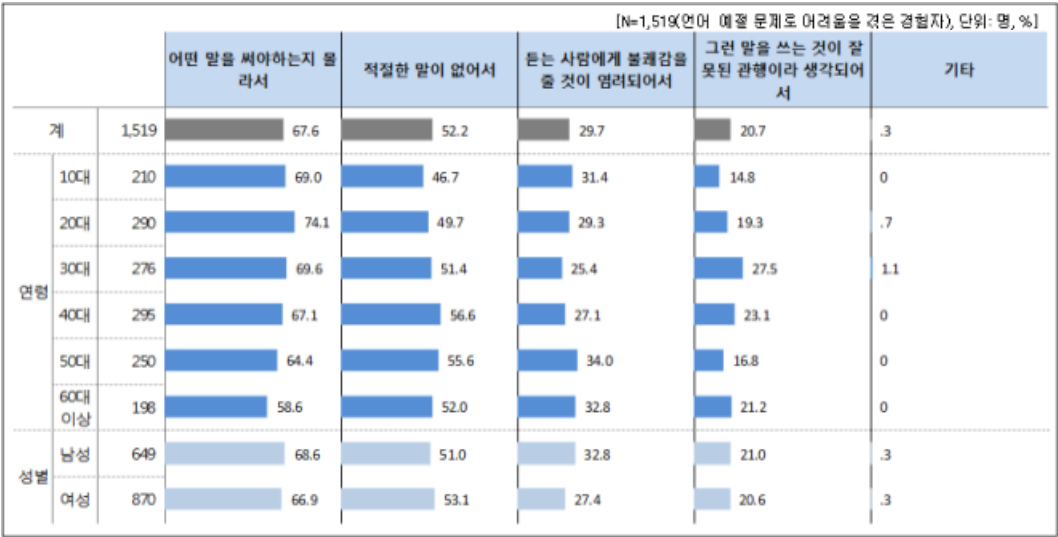
나. 어려움을 느낀 이유

일상생활에서 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 적이 있다고 응답한 1,519명을 대상으로 그 이유를 조사한 결과, ‘어떤 말을 써야하는지 몰라서’라는 응답이 67.6%로 가장 많았고, ‘적절한 말이 없어서’(52.2%), ‘듣는 사람에게 불쾌감을 줄 것이 염려되어서’(29.7%), 그런 말을 쓰는 것이 잘못된 관행이라 생각되어서(20.7%), 기타(0.3%)의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 ‘관습에 의한 불평등’, ‘높임말’, ‘덜 외워서’, ‘압존

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

법’, ‘존댓말을 쓰지 말아야 할 것이라 존댓말을 쓰지 않았는데 예의 없다고 시비 걸려서’라는 내용이 있었다.

[그림 71] 언어 예절 문제로 어려움을 겪은 이유

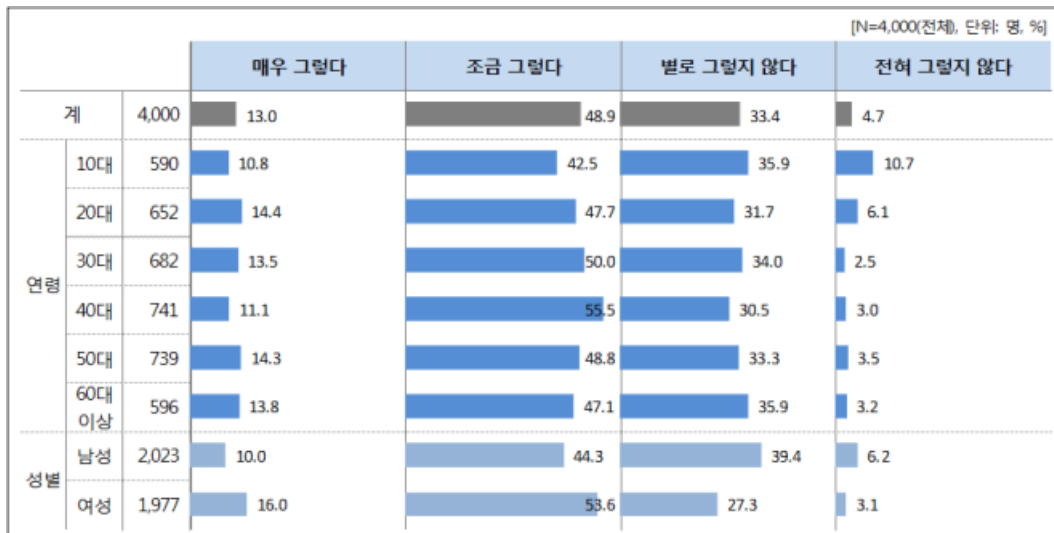


4.2. 언어 예절의 정비

가. 정비 필요성 여부

표준 언어 예절을 새롭게 정비할 필요가 있다고 생각하는지를 묻는 문항에, 전체 응답자의 13%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 48.9%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 61.9%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 33.4%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 4.7%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 38.1%이다. 전체 응답 양상을 보면, 언어 예절을 정비할 필요가 있다고 생각하는 경우가 많음을 알 수 있다.

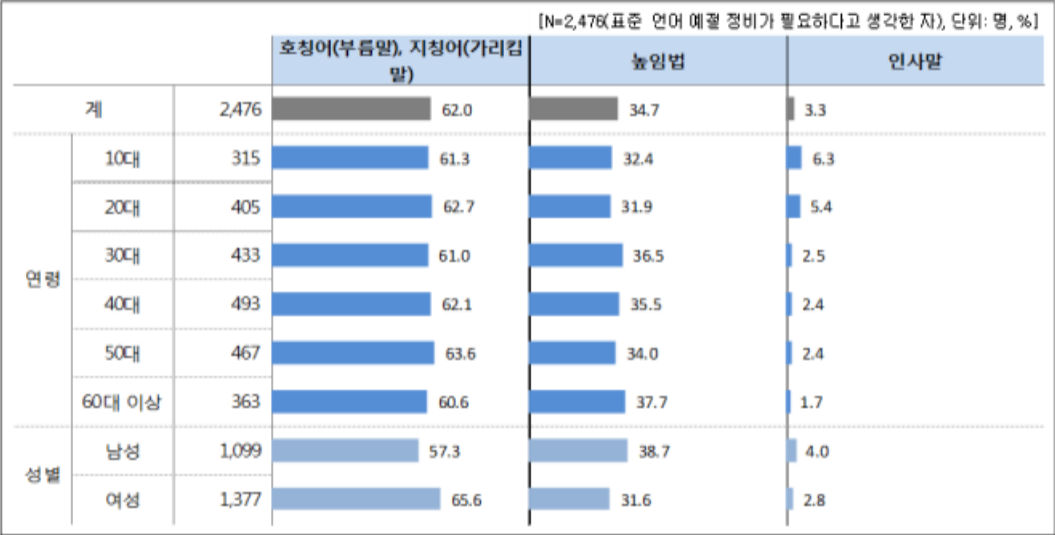
[그림 72] 언어 예절의 정비 필요성 여부



나. 우선 정비가 필요한 영역

표준 언어 예절을 정비할 필요가 있다고 응답한 2,476명을 대상으로 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 중에서 어느 영역이 가장 우선적으로 개선되어야 한다고 생각하는지를 조사한 결과, ‘호칭어·지칭어’라고 응답한 경우가 62%로 가장 높게 나타났다. 높임법이 34.7%로 뒤를 이었고, 인사말이라는 응답은 3.3%에 그쳤다. 순서대로 개선해 나간다면, 먼저 ‘호칭어·지칭어’ 영역에 관한 수정 보완이 시급함을 보여준다.

[그림 73] 우선 정비가 필요한 영역

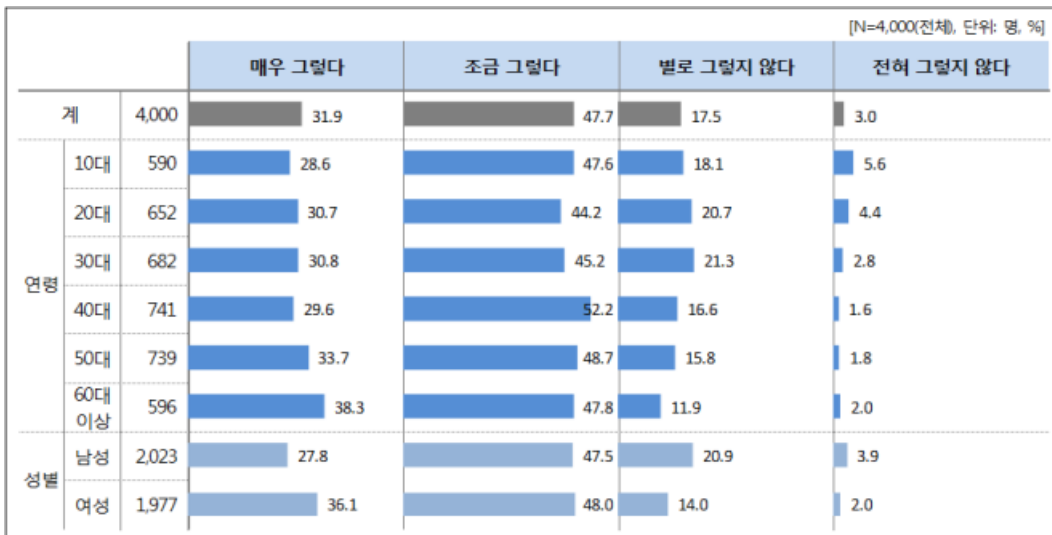


4.3. 언어 예절의 교육과 홍보

가. 교육·홍보의 필요성

표준 언어 예절을 홍보하고 교육할 필요가 있다고 생각하는지를 묻는 문항에, 전체 응답자의 31.9%가 ‘매우 그렇다’라고 답했고, 47.7%가 ‘조금 그렇다’라고 답해, 긍정 응답 비율이 79.6%를 차지하였다. ‘별로 그렇지 않다’는 응답은 17.5%, ‘전혀 그렇지 않다’는 응답은 3.0%로, 전체 응답 가운데 부정 응답이 차지하는 비율은 20.5%에 그쳤다. 전체 응답 양상을 보면, 언어 예절에 관한 교육과 홍보가 매우 필요하다고 생각하는 경우가 많음을 알 수 있다.

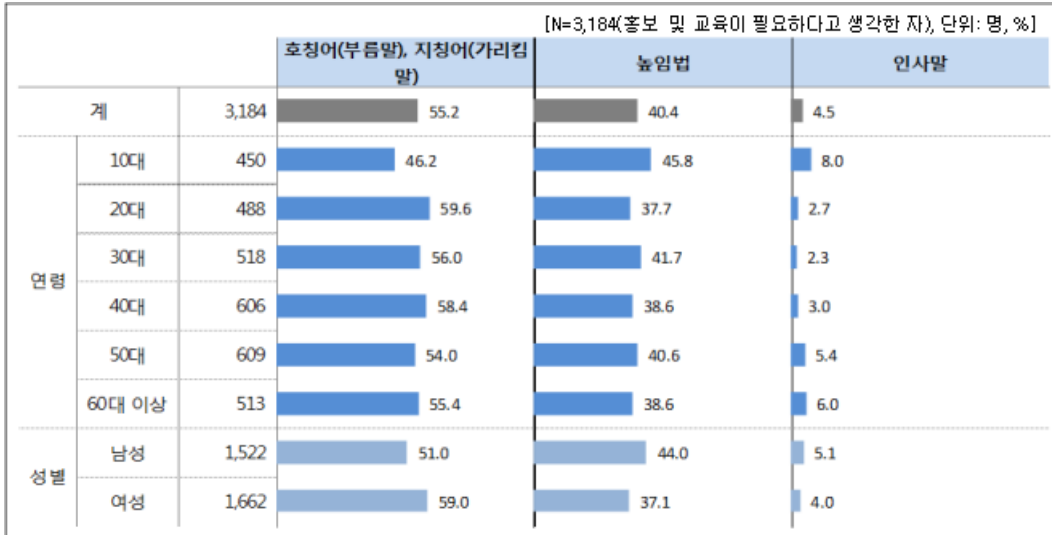
[그림 74] 언어 예절 교육과 홍보의 필요성 여부



나. 교육·홍보가 가장 필요한 영역

표준 언어 예절을 홍보하고 교육할 필요가 있다고 응답한 3,184명을 대상으로 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 중에서 교육과 홍보가 가장 필요한 영역을 조사한 결과, ‘호칭어·지칭어’라고 응답한 경우가 55.2%로 가장 높게 나타났다. 높임법이 40.4%로 뒤를 이었고, 인사말이라는 응답은 4.5%에 그쳤다. ‘호칭어·지칭어’에 대한 교육과 홍보가 가장 필요하다고 생각하는 경우가 많음을 알 수 있다.

[그림 75] 교육·홍보가 가장 필요한 영역



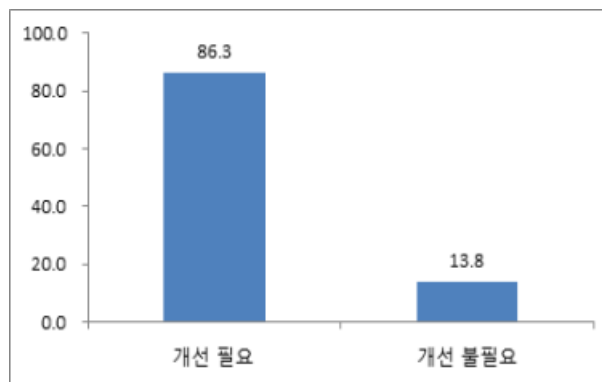
4.4. 언어 예절 개선에 관한 의견

언어 예절에 관해서 의견이 있으면 쓰라는 주관식 문항에 대한 전체 응답을 살펴보면, 영역별로는 호칭어·지칭어에 대한 의견이 가장 많았고(839건), 높임법(721건), 인사말(101건)의 순으로 나타났다. 언어 예절 전반에 관한 의견으로는 교육과 홍보가 필요하다는 의견이 압도적으로 많았다(661건).

4.4.1. 호칭어·지칭어에 관한 의견

호칭어·지칭어에 관한 의견은 크게 두 방향으로 나뉜다. 하나는 호칭어·지칭어 체계를 개선할 필요하다는 것이고, 또 다른 하나는 호칭어·지칭어를 잘 모르거나 잘못 쓰는 경우가 많으므로 현행 호칭어·지칭어 체계에 대한 교육과 홍보가 필요하다는 의견이다. 이런 두 가지 의견 중에서는 개선이 필요하다는 의견이 압도적으로 많다.¹⁴⁾ 현행 호칭어·지칭어 체계가 어떤 이유나 목적으로든 개선되어야 할 필요가 있음을 보여주는 대목이다.

[그림 76] 호칭어·지칭어 개선의 필요성(응답 비율)



한편, 개선이 필요하다는 의견이 압도적으로 많기는 하지만, 응답 내용에 나타난 구체적인 개선 방안이나 방향은 매우 다양하다. 이를 유형화하여 표로 정리하면 아래와 같다.

14) 개선이 필요 없다는 의견을 세부적으로 보면, 현행 호칭어·지칭어를 모르는 경우가 많으므로, 적극적인 교육과 홍보가 필요하다는 의견이 116건 중 111건으로 압도적으로 많다. 기타 현행 표준 예절에 사례를 충분히 추가하는 것이 필요하다는 의견이 4건, 호칭과 지칭을 엄격히 구분하여 교육과 홍보를 할 필요가 있다는 의견이 1건이었다.

[표 93] 호칭어·지칭어의 개선 방안 및 방향

구분	응답 수	비율(%)
양성평등	251	34.7
간소화	107	14.8
체계화	95	13.1
구체적 용어 개선	77	10.7
쉽게	42	5.8
용어 개발	22	3.0
범용 용어 개발	20	2.8
실태 반영	16	2.2
존중 방향 개선	14	1.9
나이 중심 개선	6	0.8
우리말 용어	5	0.7
호칭-지칭통일	4	0.6
극존칭 폐지	3	0.4
친근함 강화 개선	2	0.3
상세화	1	0.1
직급 중심 개선	1	0.1
기타	57	7.9
총 합계	723	100.0

위의 표에서 보듯이 남성, 여성 관련의 차별적 호칭어·지칭어 체계를 바꾸어야 한다는 의견이 가장 많다. 현행 호칭 체계는 너무 복잡하므로 통합하거나 잘 쓰지 않는 호칭을 정리하여 간소화하는 방향으로 개선해야 한다는 의견이 그 뒤를 잇고 있다. 다소 막연하지만, 호칭어·지칭어 체계를 좀 더 명확하게 정립하거나, 체계적으로 통일하고 개선할 필요가 있다는 응답이 3위로 나타났다. 그 뒤를 구체적 용어 개선이 필요하다는 응답, 쉽게 바꾸어야 한다는 응답, 새로운 용어 개발이 필요하다는 응답 등이 뒤를 이었다.

4.4.2. 높임법에 관한 의견

높임법에 관한 자유 서술 문항의 응답을 영역별로 정리해 보이면 다음과 같다.

[표 94] 높임법에 대한 자유 서술 응답의 영역별 현황

구분		응답 수	비율(%)
높임법 전반		343	47.6
주체 높임법	사물 높임	274	38.0
	과도한 높임 ¹⁵⁾	43	6.0
	압존법	30	4.2
상대 높임법	상대높임법 ¹⁶⁾	31	4.3
객체 높임법	경양법	1	0.1
총합계		721	100.0

위의 표에서 보듯이 높임법 전반에 관한 의견이 가장 많다(343건). 높임법 세부 영역으로 보면, 사물 높임에 관한 의견도 매우 많은 편이었다(274건). 이 두 영역은 다른 영역에 비해 압도적으로 많은 편이다. 그 뒤를 이어 ‘과도한 높임’(43건), ‘상대 높임법’(31건), ‘압존법’(30건)의 순으로 나타났다.

가. 높임법 전반에 관한 의견

먼저 높임법 전반에 관한 의견은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 현행 체제를 유지하고 잘못 쓰는 경우가 많으므로 교육 및 홍보를 적극적으로 할 필요가 있다는 것과 현행 체제를 개선해야 한다는 의견이다. 이를 표로 정리해 보이면 다음과 같다.

15) ‘과도한 높임’과 ‘사물 높임’은 구분이 어려운 경우도 있었음을 밝혀둔다. 대체로 ‘과도한 높임’은 ‘하실게요’와 같이 주체 존대가 잘못된 경우들을 일컫는데, ‘높이지 말아야 할 부분들까지 높이는’과 같이 사물 높임까지 포함한 것으로 볼 수 있는 의견들도 있었다.

16) ‘상대 높임법’은 응답 수가 예상 외로 적은 편인데, 상당수가 ‘높임법’ 영역에 포함되어 있을 것으로 본다. ‘높임법’이라고 표현하였지만, ‘상대 높임법’을 염두에 두고 표현한 경우가 많았을 것이다.

[표 95] 높임법 개선 여부에 대한 의견

개선 여부	구분	응답 수	비율(%)
개선 불필요(139건)	유지	136	39.7
	사례 추가	3	0.9
개선 필요(175건)	양성평등	54	15.7
	간소화	49	14.3
	체계화	28	8.2
	존댓말 사용	21	6.1
	쉽게	8	2.3
	반말 사용	3	0.9
	나이 중심	2	0.6
	실태 반영	2	0.6
	존중 느낌 개선	2	0.6
	상황별	1	0.3
	용어 개발	1	0.3
	일방향 통일	1	0.3
	자연 현상 높임 폐지	1	0.3
	폐지	1	0.3
	화자 중심	1	0.3
기타		29	8.5
합계		343	100.0

개선할 필요가 있다는 의견이 175건으로 개선할 필요가 없다는 의견(139건)보다 다소 많다. 개선이 필요하다고 생각하는 이들이 다소 많은 것으로 이해할 수 있을 것이다. 그러나 앞의 호칭어·지칭어의 경우에 개선이 필요하다는 의견이 압도적이었던 점을 감안하면, 상대적으로 높임법에 관해서는 개선의 필요성을 그리 강하게 느끼고 있지는 않은 것으로 여겨진다.

높임법과 관련한 주관식 문항의 응답 결과를 좀 더 자세히 살펴기로 한다. 먼저 개선할 필요가 없다는 의견들은 대부분 교육과 홍보를 강조하고 있다(136건). 일부 상황에 따라 높임법을 잘 몰라서 못 지키는 경우가 있으므로 『표준 언어 예절』(2011)에 구체적인 사례를 더 추가하여 제대로 높임법을 지킬 수 있도록 하자는 의견이 있다(3건).

개선이 필요하다는 응답은 총 175건인데, 구체적인 개선 방안이나 방향은 앞의 표에서 보듯이 매우 다양하다. 먼저, 가장 많은 의견은 양성평등 정신에 입각하여 개선이 필요하다는 것이다. 둘째는, 간소화해야 한다는 것이다. 셋째는 기준 등을 좀 더 명확히 하고 체계화하자는 의견이다. 기타 존댓말이나 반말 중 하나로 통일하자는 의견 등이 뒤를 이었다.

나. 사물 높임과 과도한 높임에 관한 의견

사물 높임과 과도한 높임에 대해서는 모든 의견들이 부정적이다. 사물 높임 표현과 과도한 높임 표현을 삼가야 한다는 의견, 이를 위해서 서비스업 종사자 등을 대상으로 적극적인 교육과 홍보가 필요하다는 주장이다.¹⁷⁾

다. 상대 높임법에 관한 의견

상대 높임에 관해서는 총 31건의 의견이 있는데, 현행 체계를 유지하자는 입장과 개선하자는 입장으로 나누어 볼 수 있다. 이를 표로 정리하면 아래와 같다.

[표 96] 상대 높임법 개선 여부에 대한 의견

개선 여부	구분	응답 수	비율(%)
개선 불필요(23건)	유지	23	74.2
개선 필요(5건)	양성평등	3	9.7
	존댓말 사용	1	3.2
	체계화	1	3.2
기타		3	9.7
합계		31	100.0

위의 표에서 보듯이 상대 높임법을 개선할 필요가 없다는 의견이 압도적이다. 현행 상대 높임법을 유지하고 교육과 홍보에 신경을 쓰자는 의견이다. 개선이 필요하다는 입장에서 구체적인 방법으로는 역시 남녀 차별적 요소를 없애야 한다는 의견이 가장 많다(3건). 그밖에 좀 더 명확하게 체계화를 하자는 의견과 반말을 폐지하고 존댓말을 사용하자는 소수 의견이 있다.

라. 압존법에 관한 의견

상대 높임에 관해서는 총 30건의 의견이 있는데, 현행 체계를 유지하자는 의견과 개선하자는 의견으로 나누어 볼 수 있다.

17) 나이만을 기준으로 하여 높임법을 개선해야 한다는 의견을 제시한 이 중 1명이 나이가 많은 사람에게 게는 사물도 높여서 말해야 한다는 반대 의견을 제시하고 있다. 이 1명을 제외하고는 모두 부정적인 의견이므로 모두가 부정적인 의견이라고 해도 지나치지 않다.

[표 97] 압존법 개선 여부에 대한 의견

개선 여부	구분	응답 수	비율(%)
개선 불필요(12건)	유지	10	33.3
	사례 추가	2	6.7
개선 필요(14건)	폐지	9	30.0
	체계화	4	13.3
	실태반영	1	3.3
기타		4	13.3
합계		30	100

위의 표에서 보듯이 압존법을 개선할 필요가 있다는 의견이 약간 많다(14건). 현행 압존법을 유지하고 교육과 홍보에 신경을 쓰자는 의견은 12건으로 거의 비슷하게 나타났다. 개선 여부에 관해서 거의 반반으로 의견이 갈리고 있다.

개선이 필요 없다는 의견은 다시 압존법을 모르는 경우가 있으므로 교육과 홍보 활동이 필요하다는 의견(10건)과 언어 예절에 압존법에 관한 구체적인 사례들을 추가하여 제대로 압존법을 지키게 하자는 의견(2건)이 있다.

개선이 필요하다는 의견에서 구체적인 방법으로는 아예 폐지하자는 의견이 가장 많다(9건). 좀 더 명확하게 체계화하자는 의견이 4건, 실생활의 사용 실태를 반영하여 개선하자는 의견이 1건 있다.

4.4.3. 인사말에 관한 의견

인사말 전반에 관한 의견을 표로 정리하면 다음과 같다.

[표 98] 인사말 개선 여부에 대한 의견

개선 여부	구분	응답 수	비율(%)
개선 불필요(29건)	유지	29	39.2
개선 필요(29건)	체계화	6	8.1
	간소화	5	6.8
	존중 느낌 개선	3	4.1
	범용 표현 개발	3	4.1
	구체 표현 개선	2	2.7
	비격식 개선	2	2.7
	실태 반영	2	2.7
	친근 느낌 개선	2	2.7
	표현 개발	2	2.7
	쉽게	1	1.4
	언어 예절 제외	1	1.4
기타		16	21.6
합계		74	100.0

위의 표에서 보듯이 현행 인사말 체계를 개선할 필요가 있다는 의견과 고칠 필요가 없다는 의견이 똑같다(29건). 개선 여부에 관해서 반반으로 의견이 갈리고 있다. 개선 여부를 판단하기가 쉽지 않은 상황이다.

구체적인 인사말에 대한 의견도 일부 있다. 뽕사람에게 ‘수고하세요.’를 쓰지 말아야 하는 점에 대한 의견이 압도적이었다(20건). 전화를 끊을 때 ‘들어가세요.’라는 표현에 대한 의견이 2건으로 뒤를 이었다. 그밖에 소수 의견으로 ‘쉬세요, 잠시만요, 실례합니다, 안녕하세요, 잠깐만요, 실례지만, 보세요.’ 등의 표현에 관한 의견이 있었다(각 1건). 가장 많이 응답을 한 ‘수고하세요.’에 대한 의견을 표로 정리해 보이면 다음과 같다.

[표 99] ‘수고하세요.’에 대한 의견

사용 여부	응답 수	비율(%)
사용하지 말아야 함.	5	25
사용해도 됨.	6	30
대체 표현 개발 필요	6	30
기타	3	15
합계	20	100

위의 표에서 보듯이 윗사람에게 ‘수고하세요.’를 현행대로 사용해서는 안 된다는 의견이 5건이고, 허용해야 한다는 의견이 6건이다. ‘수고하세요.’를 대체할 표현 개발이 필요하다는 의견도 6건으로 비슷하게 나타났다. 허용해야 한다는 의견과 대체 표현을 개발해야 한다는 의견은 윗사람에게 ‘수고하세요.’를 사용하지 말아야 한다는 것에 불편함을 느끼고 있음을 보여주는 것이라고 본다.

지금까지 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말에 대한 전체 설문 응답 결과를 살펴보았다. 소통에 장애와 갈등을 유발할 수 있는 영역이므로, 설문 분석 결과를 바탕으로 『표준 언어 예절』(2011)을 보완할 부분은 보완을 하고, 교육과 홍보가 필요한 부분은 다양한 경로와 방법으로 교육 및 홍보를 하는 적극적인 후속 조치가 필요할 것이다.

제3장 결론

1. 요약

이 연구는 최근의 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 사용 실태 및 이에 관해 일반 국민이 어떻게 인식하고 있는지를 파악하는 것이 목적이다. 이를 위해 전국 규모의 설문 조사를 실시하고, 2011년 발간된 『표준 언어 예절』에서 규정한 내용과 조사 결과 밝혀진 내용을 비교함으로써 현실에 맞는 언어 예절 표준안 마련을 위한 시사점을 제공하고자 하였다.

이 연구는 17개 시·도에 거주하는 10대부터 60대 연령의 남녀 국민 4,000명을 대상으로 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말에 관한 사용 실태 전반을 조사하였으며, 국립국어원 상담 사례와 소셜 빅데이터 분석을 하여 갈등 및 불편 요인으로 예측된 쟁점들에 대하여 국민 인식을 조사하였다. 표본 설계는 연령·성별·지역을 층화 변수로 하는 비례할당추출법을 활용하여 이루어졌고, 온라인 조사로 진행되었다. 조사 결과에 대해 각 문항별 응답 수와 비율 등 기술 통계 분석과 응답자 변인에 따른 설명 통계 분석이 이루어졌다.

이 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 호칭어·지칭어 면에서 『표준 언어 예절』(2011)과 실제 언어 사용에 괴리가 있음을 알 수 있었다. 『표준 언어 예절』(2011)에서 제시되지 않았으나 현실에서 『표준 언어 예절』(2011)에서 제시한 목록보다 더 자주 사용하는 호칭어·지칭어들이 있다. 특히, 친족 호칭어가 가족 또는 친족 관계의 범위를 넘어 사회 안에서 통칭 호칭어로 널리 쓰이고 있었고, 주로 인터넷 공간에서 사용되어 온 ‘○○○ 님’이 직장 내에서 다른 직원을 호칭할 때에도 부분적으로 사용되고 있음을 확인할 수 있었다. 반대로, 『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 목록 가운데 ‘서방님’(손아래 시누이의 남편) ‘○ 군, ○○○ 군, ○ 양, ○○○ 양’(직장 내 다른 직원)과 같이 현실에서 거의 쓰이지 않는 호칭어·지칭어들도 있었다.

둘째, 호칭어·지칭어 사용에 어려움을 겪고 있는 국민이 많은 것으로 조사되었다. 언어 예절로 인한 문제를 경험한 응답자의 67.6%가 ‘어떤 말을 써야 하는지 몰라서’라고 답했고, 전체 응답자의 79.6%가 ‘언어 예절 교육 및 홍보가 필요하다’고 답했으며, 이 가운데 호칭어·지칭어 교육 및 홍보에 대한 요구가 1,756건으로 가장 많았다(전체 3,184건). 가정 내 호칭어·지칭어 사용의 어려움은 복잡한 친족 호칭 체계, 기존의 부계 중심 호칭 체계와 현대 생활상의 괴리, 가족 서열 기준과 연령 기준의 충돌 등에 원인이 있는 경우가 많았다. 사회에서는 직장 상사나 동료의 남편을 지칭할 때의 어려움이 큰 비중을 차지했는데, 이는 여성의 경제 활동 비율이 높아지면서 직장 내 여성 상사나 동료의 가족을 지칭하게 되는 상황이 많아진 반면에 마땅한 지칭어가 없기 때문이라고 여겨진다.

셋째, 언어 예절에 대한 개선 요구는 가정 내에서 성차별적인 호칭어·지칭어를 개선해야 한다는 의견과 호칭어·지칭어를 간소화해야 한다는 의견이 지배적이다. 높임법

사용에 따른 갈등 실태를 보면, 가정의 경우 성차별적 높임 관행이 갈등 소지를 내포하고 있는 것으로 나타났다. 직장/사회의 경우에는 반말에 대한 거부감이 강한 것으로 드러났다. 특히, 나이 어린 상사가 반말을 하는 경우, 나이 많은 부하 직원이 반말을 하는 경우, 다른 회사 상급자가 반말을 하는 경우에 불쾌감이 높은 것으로 나타났다.

가. 호칭어·지칭어

【호칭어·지칭어 사용 실태】

『표준 언어 예절』(2011)과 실제 언어 사용에 괴리가 있는 내용을 정리하면 아래와 같다.

① 『표준 언어 예절』(2011)에 제시되지 않았으나 현실에서 자주 쓰이는 호칭어·지칭어¹⁸⁾

- 가정에서 자녀를 부를 때 '아들' 또는 '딸'로 호칭하는 일(미혼 자녀 30.3%, 기혼 자녀 23.8%)¹⁹⁾
- 부부 사이에 '자기(야)'로 호칭하는 일(32.4%)²⁰⁾
- 손아래 시누이의 남편을 부를 때 '고모부'(62.7%), '아주버님'(14.0%), '○○(조카 이름) 아빠'(8.0%)로 호칭하는 일
- 삼촌의 아내를 부를 때 '작은엄마'(29.9%), '숙모'(28.6%), '숙모님'(22.1%)으로 호칭하는 일
- 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 직위 구분 없이 이름 뒤에 '님'을 붙여 '○○○님'(13.5%)으로 호칭하는 일
- 직장 동료나 아래 직원의 아내를 가리켜 말할 때 '제수씨'로 지칭하는 일(25.8%)
- 친구의 아내를 '제수씨'로 지칭하는 일(62.6%)
- 어머니나 아버지의 친구를 부를 때 '이모/삼촌'(30.0%), '어머님/아버님'(25.3%)으로 호칭하는 일
- 낯선 사람을 부를 때 '저기요'(62.5%), '아주머니/아저씨'(33.5%), '여기요'(16.9%)로 호칭하는 일

② 『표준 언어 예절』(2011)에 제시하고 있으나 현실에서 쓰이지 않거나 사용률이

18) 『표준 언어 예절』(2011)에 제시되지 않은 호칭어 중에, 사용자 비율이 그리 높은 편은 아니지만 현실에서 자주 사용한다고 조사된 사례로는 (1) (아내의 어머니를 부를 때) '어머니'(5.0%), (2) (아내의 아버지를 부를 때) '아버지'(4.6%), (3) (직장 내에서 다른 직원을 부를 때) '○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)'(4.4%) 등이 있다.

19) 국립국어원(2010) <표준 화법에 관한 국민의 국어사용 실태 조사> 결과와 비교하면, 자녀를 '아들' 또는 '딸'로 호칭하는 비율이 매우 높아졌음을 알 수 있다.(2010년 조사 결과에서는 미혼 자녀에 대해 '아들', '딸'이라고 호칭하는 비율이 각각 16.4%와 8.1%로 나타남.)

20) 국립국어원(2010) 조사 결과와 비교할 때, '자기(야)'라는 호칭 사용이 꾸준히 늘어나는 추세임을 알 수 있다.(2010년에는 남편에게 '자기(야)'라는 호칭을 쓰는 비율은 (자녀가 없을 경우) 24.3%, (자녀가 있을 경우) 12.3%, 아내에게 '자기(야)'라는 호칭을 쓰는 비율은 (자녀가 없을 경우) 21.6%, (자녀가 있을 경우) 10.8%로 조사됨.)

낮은 호칭어·지칭어

- 손아래 시누이의 남편을 부를 때 '서방님'이라는 호칭을 표준 언어 예절로 삼고 있으나, 실제 사용률은 18%에 그침. (※비교: '고모부'라는 호칭은 62.7%가 사용함.)
- 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 성이나 이름 뒤에 '군' 또는 '양'을 붙여서 '○ 군, ○ ○○ 군, ○ 양, ○○○ 양'으로 호칭하는 경우는 거의 없음(기타 1.9%).

【호칭어·지칭어의 어려움】

호칭어·지칭어 사용에 어려움을 겪고 있는 국민이 많다. 가정 내 호칭어·지칭어 사용의 어려움은 복잡한 친족 호칭 체계, 기존의 부계 중심 호칭 체계와 현대 생활상의 괴리, 가족 서열 기준과 연령 기준의 충돌 등에 원인이 있는 경우가 많았다. 사회에서는 직장 상사나 동료의 남편을 지칭할 때의 어려움이 큰 비중을 차지했는데, 이는 여성의 경제 활동 비율이 높아지면서 직장 내 여성 상사나 동료의 가족을 지칭하게 되는 상황이 많아진 반면에 마땅한 지칭어가 없기 때문이라고 여겨진다.

- ① 친족 호칭어 사용에 대한 어려움은 어머니의 친인척을 부를 때(43.5%), 배우자의 친인척을 부를 때(36.2%), 아버지의 친인척을 부를 때(28.7%) 순서로 나타남.
 - 어머니의 친인척을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란하다는 응답자가 가장 많음. 특히, 어머니의 사촌언니나 사촌오빠, 사촌동생 등 '어머니의 사촌'에 대한 호칭, 그리고 '어머니의 이모, 삼촌, 고모' 등에 대한 호칭에 어려움을 겪음.
 - 배우자의 친인척 중에서는 '아내의 사촌동생, 남편의 사촌누나, 처남의 아내'를 부를 때 어려움을 겪는 경우가 많음.
 - 아버지의 친인척을 부를 때에는 '아버지의 5촌, 6촌' 등 복잡한 촌수로 인한 호칭 때문에 곤란을 겪는 일이 많고, '나이 많은 조카, 나이 어린 할아버지' 등 나이와 항렬 기준이 서로 맞지 않을 때 어려움을 느끼는 것으로 조사됨.
- ② 가족 서열과 연령에 따른 기준이 충돌하는 것으로 인해 호칭에 어려움을 겪는 사례
 - 나보다 나이가 어린 손위시누이에 대한 호칭(40.9%)
 - 나보다 나이가 어린 처형 또는 손위처남에 대한 호칭(31.4%)
- ③ 직장 내에서 지칭에 어려움을 겪는 사례
 - 직장 상사의 남편에 대한 지칭(44.6%)
 - 직장 동료의 남편에 대한 지칭(37.5%)
 - 직장 상사의 아내에 대한 지칭(36.1%)
 - 나이가 많은 아래 직원에 대한 지칭(34.9%)
 - 직장 동료의 아내에 대한 지칭(33.4%)

- ④ 지인 또는 낯선 사람을 부를 때 호칭의 어려움은 상대방의 나이에 따라 좌우됨. 지인 중에서는 나이가 위인 사람을 부를 때 어려움이 가장 많았고, 낯선 사람을 부를 때에는 상대방의 나이가 가늠이 안 될 때 호칭하기 어렵다는 응답이 가장 많음. 상대를 대할 때 연령을 매우 중요시하는 사회 분위기가 여전하다는 점을 알 수 있음.

- 낯선 사람을 부를 때(37.1%)
- 지인 중에서 나보다 나이가 위인 사람을 부를 때(30.3%)

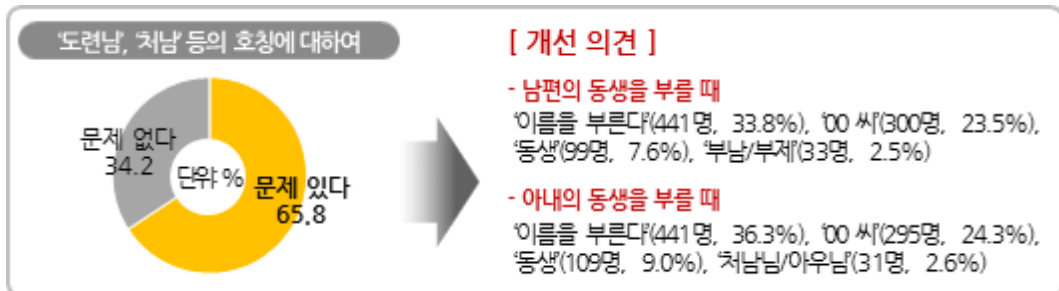
【호칭어·지칭어로 인한 갈등】

호칭어·지칭어에 대한 개선 요구는 성차별적인 용어를 개선해야 한다는 의견과 용어를 간소화해야 한다는 의견이 지배적이다.

- ① 가정에서 호칭어·지칭어로 인한 갈등

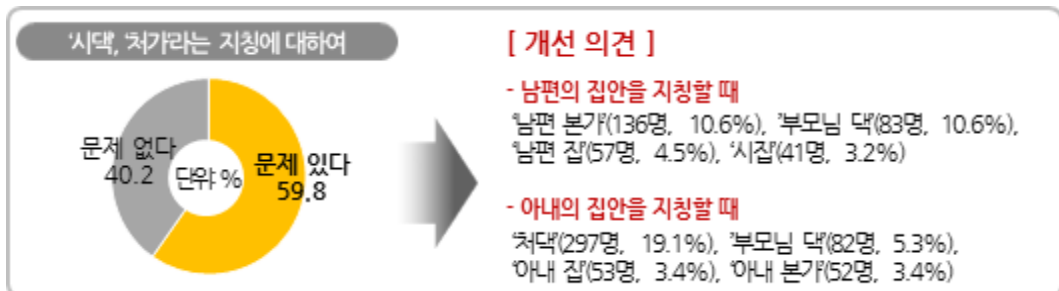
- 결혼한 여성이 남편의 동생을 부를 때에는 ‘도련님, 아가씨’ 등으로 높여 부르고, 결혼한 남성이 아내의 동생을 부를 때에는 ‘처남, 처제’ 등으로 높이지 않고 부르는 관행에 대해 고쳐져야 한다는 의견이 우세함(65.8%).

[그림 77] ‘도련님’, ‘처남’ 등의 호칭에 대한 개선 의견



- 결혼한 여성이 남편의 집안을 가리킬 때는 ‘시댁’이라고 높여 말하고, 결혼한 남성이 아내의 집안을 가리킬 때에는 ‘처가’라고 높이지 않고 말하는 관행에 대해 고쳐져야 한다는 의견을 가진 응답자가 과반수임(59.8%).

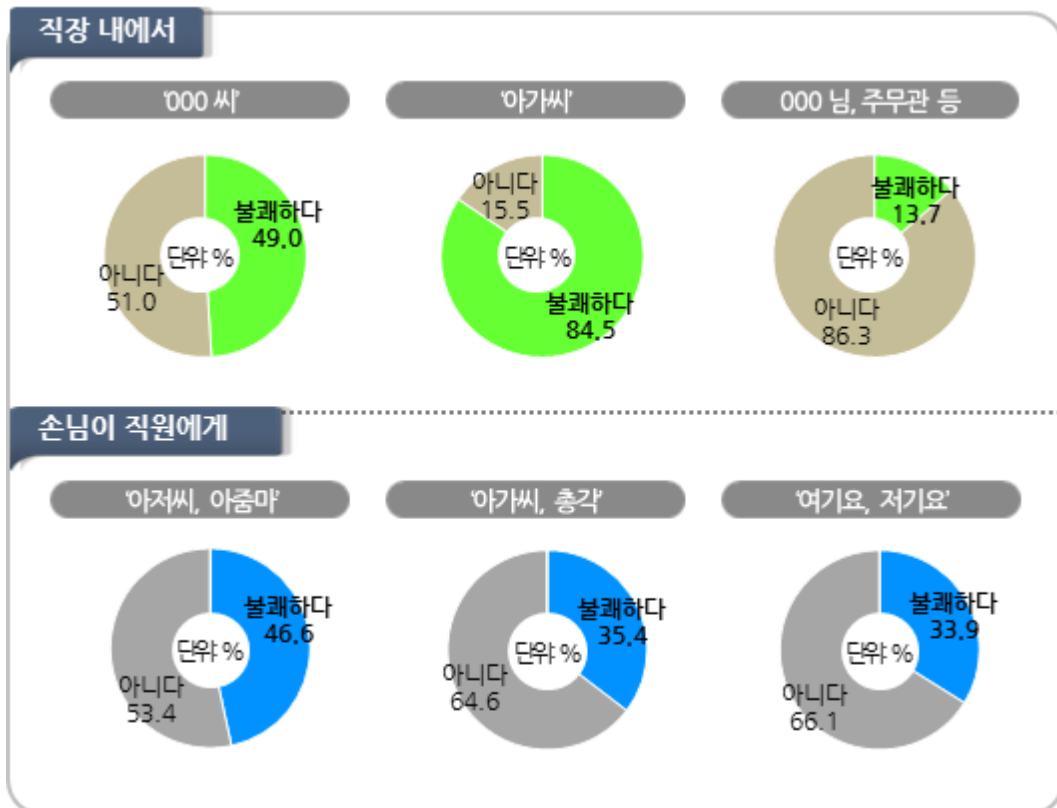
[그림 78] ‘시댁’, ‘처가’ 지칭에 대한 개선 의견



② 사회에서 호칭어·지칭어로 인한 갈등

- 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 『표준 언어 예절』(2011)에서는 '○○○ 씨' 등으로 부를 수 있다고 하였으나, 이러한 호칭에 불쾌감을 느끼는 비율이 비교적 높음(49%).
- 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 '아가씨'라는 호칭을 쓰는 것에 대해 응답자의 84.5%가 불쾌하다고 답하여 이러한 호칭이 적절하지 않음을 알 수 있음.
- 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 직위 구분 없이 '○○○ 님, ○○○ 담당(주무관)' 등으로 부르는 경우 불쾌하다는 응답은 13.7%에 그쳐, 이러한 호칭에 대해 거부감이 크지 않음을 알 수 있음.
- 손님이 관공서 직원이나 서비스직 종사자들을 부를 때, '아저씨/아주머니'라는 호칭을 사용하면 불쾌하게 여기는 경향이 있음(46.6%).
아가씨/총각(35.4%), '여기요/저기요'(33.9%)라는 호칭에 대해서 불쾌하다고 느끼는 비율이 상대적으로 낮음.

[그림 79] 사회에서 호칭어·지칭어로 인한 불쾌함 정도



【참고】『표준 언어 예절』(2011)과 조사 결과의 비교

[가정의 호칭]

분류	문항 내용	『표준 언어 예절』(2011)	사용 실태(고빈도순) ※ 굵은 글씨는 『표준 언어 예절』 (2011)에 없는 용어임.
부모와 자녀 사이	미혼인 자녀를 부를 때	○○(이름)야	○○아/○○야(79.6%), 아들! , 딸! (30.3%), 애(야) (6.6%)
	기혼인 자녀를 부를 때	아범, ○○(손주) 아범, 아비, ○○(손주) 아비, 어멈, ○○(외손주) 어멈, 어미, ○○(외손주) 어미, ○○(이름)	○○아/○○야(48.8%), ○○ 아범/아비(야), ○○ 어멈/어미(야)(32.6%), 아들! , 딸! (23.8%), 애(야) (6.6%)
처부모와 사위 사이	아내의 아버지를 부를 때	장인어른, 아버지	장인어른(62.7%), 아버님(41.2%), 아버지 (4.6%)
	아내의 어머니를 부를 때	장모님, 어머니	장모님(67.6%), 어머님(37.0%), 어머니 (5.0%)
부부 사이	아내를 부를 때	여보, ○○ 씨, ○○(자녀) 어머니, ○○(자녀) 엄마, 임자, ○○(손주, 외손주) 할머니	여보(42.1%), 자기(야) (32.4%), ○○ 엄마(30.0%), ○○ 씨(8.9%)
	남편을 부를 때	여보, ○○ 씨, ○○(자녀) 아버지, ○○(자녀) 아빠, 영감, ○○(손주, 외손주) 할아버지	여보(42.1%), 자기(야) (32.4%), ○○ 아빠(30.0%), ○○ 씨(8.9%)
배우자의 동기와 그 배우자에 대하여	손아래 시누이의 남편을 부를 때	서방님	고모부 (62.7%), 서방님(18.0%), 아주버님 (14.0%), ○○ 아빠 (8.0%)
숙질 사이	삼촌의 아내를 부를 때	작은어머니	작은어머니(37.0%), 작은엄마 (29.9%), 숙모(28.6%), 숙모님 (22.1%)

[사회의 호칭]

분류	문항 내용	『표준 언어 예절』(2011)	사용 실태(고빈도순)
직장 사람들과 그 가족에 대하여	직장 내에서 다른 직원을 부를 때	<ul style="list-style-type: none"> · 상사: 선생님, 선배님, 여사님, 부장님 · 직급이 같은 동료: ○○○ 씨, ○○ 씨, 선생님, 선배님, 선배, 형, 언니 · 여사, 과장님, 과장 · 아래 직원: ○○ 씨, ○○○ 씨, 선생님, 형, 여사, ○ 군, ○○군, ○○○군, ○ 양, ○○ 양, ○○○ 양, 과장님, 과장 	<ul style="list-style-type: none"> · 직급에 따라(77.6%): 대리님, 과장님 등 · 선생님, ○○○ 선생님(15.4%) · 직위 구분 없이(13.5%): ○○○ 님 · 역할에 따라(4.4%): ○○○ 프로, ○○○ 담당 (주무관) 등
	직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때	○○ 씨/○○○ 씨, 아주머님, 아주머니, ○ 선생님/○○○ 선생님, ○ 과장님/○○○ 과장님	○○ 씨, ○○○ 씨(52.4%), 제수씨(25.8%), 아주머님(8.5%), 아주머니(6.7%)
지인에 대하여	친구의 아내를 부를 때	아주머니, ○○ 씨, ○○○ 씨, ○○(친구 자녀) 어머니, ○○ 엄마, ○ 여사(님), ○ 과장님, ○ 선생(님)	제수씨(62.6%), ○○ 씨(28.5%), ○○ 엄마(11.5%), ○ 여사(님)(5.6%), 아주머니(4.8%)
	어머니나 아버지의 친구를 부를 때	<p>[원칙] 아주머니/아저씨, ○○(지역) 아주머니/아저씨, ○○(어머니 친구의 자녀) 어머니</p> <p>[허용] 아줌마, ○○(지역) 아줌마, ○○(아버지 친구의 자녀) 아버지, 어르신, 선생님, 과장님</p>	아주머니(아줌마)/아저씨(50.3%), 이모, 삼촌(30.0%), 어머님, 아버님(25.3%), 어머니, 아버지(4.6%)
모르는 사람 사이	낯선 사람을 부를 때		저기요(62.5%), 아주머니, 아저씨(33.5%), 여기요(16.9%)
[참고] 직원과 손님 사이	직원이 손님에게	손님, ○○○ 님, ○○○ 손님	
	손님이 직원에게	아저씨/아주머니, 젊은이, 총각/아가씨, ○○ 씨, ○○○ 씨, 과장(님), 선생(님), 여기요, 여보세요	

나. 높임법

【높임법의 사용 실태】

가정과 직장/사회의 높임법 사용 실태를 보면, 『표준 언어 예절』(2011)이 실제 언어 현실을 비교적 잘 반영하고 있고, 실제 언어생활에서도 『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 사항들이 비교적 잘 지켜지고 있는 것으로 보인다. 다만 직장의 압존법 사용의 경우에는 실제와 언어 예절 규범 사이에 다소 괴리가 있다.

① 가정

- 가정에서 압존법을 지킨다는 응답이 약간 높음(가정 50.5%).

② 직장/사회

- 직장에서 나이 어린 상사에게 높임말을 사용한다는 응답 비율이 매우 높음(74%).
- 직장에서 나이 많은 아래 직원에게 높임 표현을 한다는 응답 비율이 매우 높음(78.7%).
- 사물 높임 표현을 사용한다는 응답 비율은 비교적 낮음(24.1%).
- 직장에서 압존법을 지킨다는 응답 비율이 약간 높음(61.5%).
(『표준 언어 예절』(2011)에서는 직장에서윗사람 앞에서 그보다 낮은 사람에 대하여 말할 때 어느 정도 높여서 말하는 것을 권장하고 있는 데 반해 실제 직장에서는 그러한 경우에 높여 말하지 않는다는 응답률이 높다.)
- 학교에서 압존법을 지킨다는 응답 비율이 높음(학교 66.1%).

【높임법 사용의 어려움】

사물 높임, 간접 높임, 높임 표현의 중복의 경우를 중심으로 높임법 사용의 어려움을 조사한 결과, 응답 비율은 모두 20% 안팎이어서, 전반적으로 높임법 사용에서 어려움이 별로 없는 것으로 나타났다.

- 높임 표현의 중복의 경우 곤란한 적이 있었다는 응답 비율이 가장 높고(22.6%), 뒤이어 간접 높임(19.5%), 사물 높임(18.8%)의 순으로 나타남.

【높임법 사용에 따른 갈등 실태】

높임법 사용에 따른 갈등 실태를 보면, 가정의 경우 성차별적 높임 관행이 갈등 소지를 내포하고 있는 것으로 나타났다. 직장/사회의 경우에는 반말에 대한 거부감이 강한 것으로 드러났다. 부하 직원이 압존법을 지키지 않는 것에 대해서는 별로 불쾌해하지 않는 것으로 나타났다.

① 가정의 상대 높임으로 인한 갈등

- 시가와 처가에 대한 상대 높임 관행을 고쳐야 한다는 의견과 고칠 필요가 없다는 의견이 비슷하게 나타남(고쳐야 한다 48.8%, 고칠 필요 없다 51.2%).
- '결혼한 여성이 자신보다 어린 시가 구성원에게 존댓말을 쓰는 관행'에 대해서는 고칠 필요가 없다는 의견(51.2%)이 약간 우세하고, '결혼한 남성이 자신보다 어린 처가 구성원에게 반말을 쓰는 관행'에 대해서는 고쳐야 한다는 의견(50.4%)이 약간 우세함. 즉, 처가 구성원에 대한 반말 관행에 대한 개선 요구가 상대적으로 높음.

② 직장/사회의 상대 높임으로 인한 갈등

- '나이 어린 상사가 반말을 한 경우', '나이 많은 부하 직원이 반말을 한 경우', '다른 회사 상급자가 반말을 한 경우'에 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 세 경우 모두 불쾌하다는 응답 비율이 70% 이상으로 매우 높았음.
- 다른 회사 상급자가 반말을 한 경우에 불쾌하다는 응답 비율이 가장 높았고(77.1%), 나이 어린 직장 상사의 반말(76.3%)-나이 많은 직장 상사의 반말(72.3%) 순으로 나타남.

③ 직장/사회의 압존법으로 인한 갈등

- 직장에서 아래 직원이 압존법을 지키지 않을 경우 불쾌하다는 응답 비율은 높지 않은 편임(36.7%).

다. 인사말

【인사말의 사용 실태】

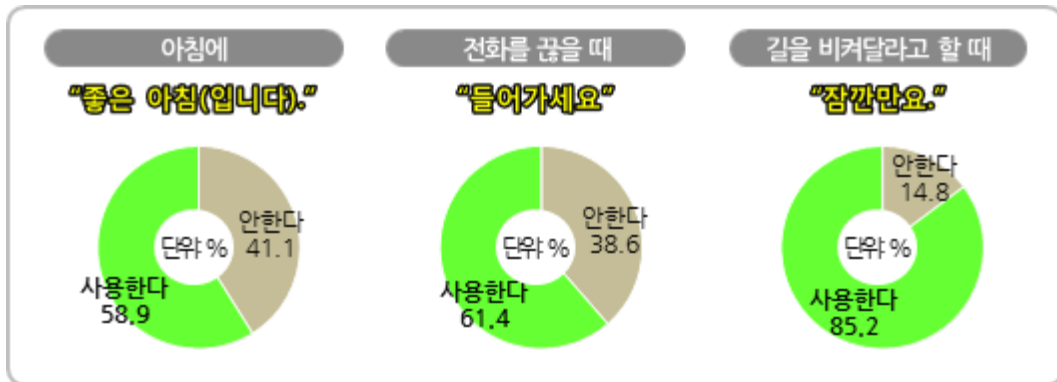
인사말 사용 실태와 관련하여, 아침 인사('좋은 아침(입니다).'), (2) 전화를 끊을 때('들어주세요.'), (3) 양해를 구할 때('잠깐만요.')에 관하여 조사한 결과, 이러한 인사말 사용이 보편화된 것을 알 수 있었다.

- '좋은 아침(입니다).'라는 인사말을 사용한다는 응답은 58.9%로 다소 높게 나타남. (『표준 언어 예절』(2011)에서는 '좋은 아침'이 외국어를 직역한 표현이므로 사용하지 않는 것이 바람직하다고 하였음.)

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

- 전화를 끊을 때 ‘들어가요.’라는 말을 사용하는 편이라는 응답 비율은 61.4%로 다소 높게 나타남.
(『표준 언어 예절』(2011)에는 ‘들어가요.’가 명령형이고 일부 지역에서만 쓰는 말임으로 피하는 것이 좋다고 하였음.)
- 양해를 구할 때 ‘잠깐만요.’라는 말을 사용하는 편이라는 응답 비율은 85.2%로 매우 높음.
(‘잠깐만요’는 『표준 언어 예절』(2011)에는 포함되지 않은 사항인데, 이 표현을 사용한다는 응답이 85% 이상으로 매우 높게 나타났음.)

[그림 80] ‘좋은 아침(입니다)’, ‘들어가요’, ‘잠깐만요’ 인사말 사용 실태



【인사말 사용의 어려움】

인사말 사용의 어려움과 관련하여, 상황에 따라 마땅한 인사말이나 표현이 없어서 곤란했던 적이 있는지 여부를 조사한 결과, 전반적으로 어려움을 크게 느끼고 있지는 않은 것으로 나타났다.

- 응답 비율로 보면, (1) 뒷사람보다 먼저 자리를 뜰 때(45.7%), (2) 같은 사람을 다시 마주치게 되었을 때(40.5%), (3) 전화를 끊을 때(33.1%) 곤란하다는 비율이 상대적으로 높은 편임.

【인사말로 인한 갈등 실태】

인사말로 인한 갈등 실태와 관련하여, 헤어질 때 아랫사람이 나에게 ‘수고하세요.’라고 하면 불쾌한지 여부를 조사한 결과, 별로 불쾌하지 않다는 응답 비율이 높았다.

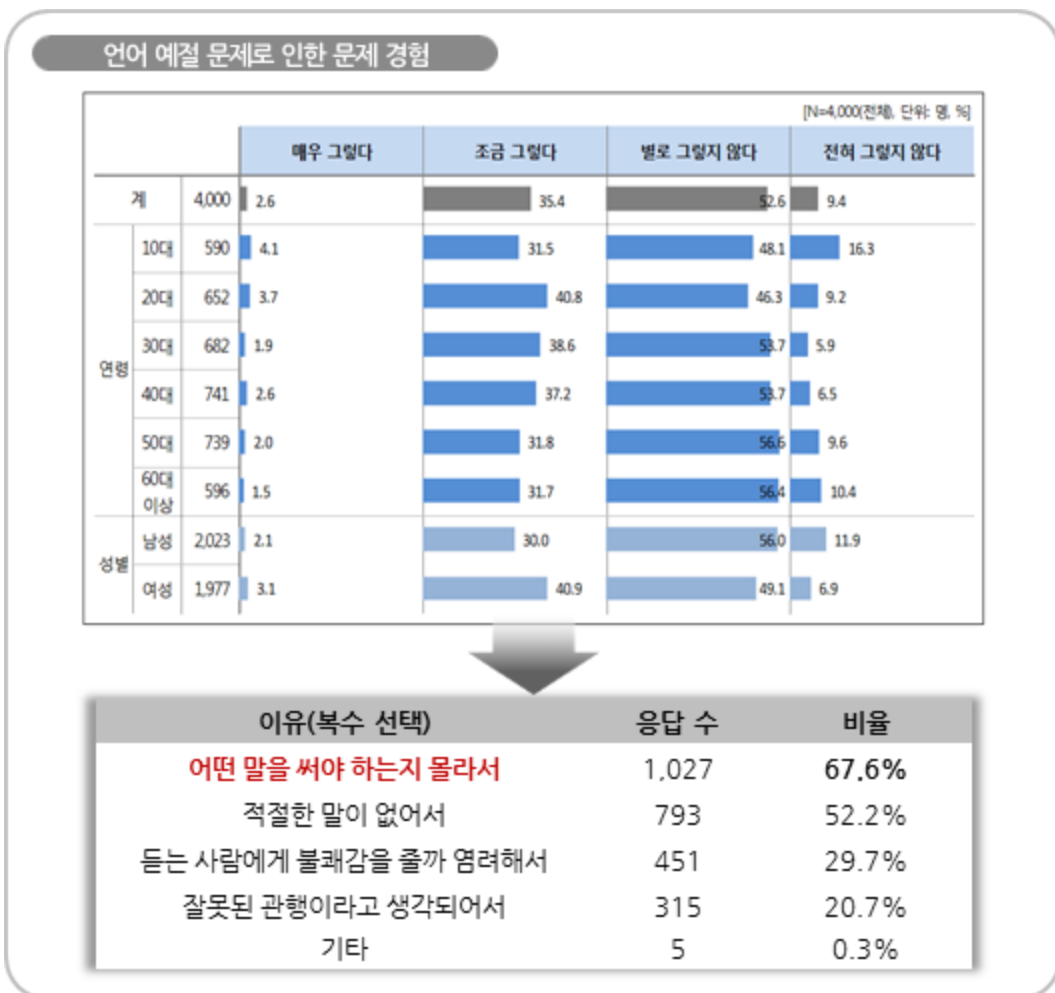
- ‘수고하세요’ 표현이 불쾌하다는 응답은 18.9%로 낮게 나타남.
- 『표준 언어 예절』(2011)에서는 뒷사람에게 ‘수고하세요.’라는 표현이 부적절하다고 되어 있는데, 실제 뒷사람이 이런 표현을 들었을 때, 별로 불쾌해 하지 않는 것으로 나타나서 다소 괴리가 있음을 알 수 있음.

라. 언어 예절 전반

① 언어 예절 문제로 곤란했던 경험 여부와 이유

- 일상생활에서 언어 예절 문제로 어려움을 겪는 경우는 그리 많지는 않은 것으로 나타남(곤란했던 경험이 있다 38%).
- 곤란했던 이유로는 '어떤 말을 써야 하는지 몰라서'라는 응답이 67.6%로 가장 많았고, '적절한 말이 없어서'(52.2%), '듣는 사람에게 불쾌감을 줄 것이 염려되어서'(29.7%), '그런 말을 쓰는 것이 잘못된 관행이라 생각되어서'(20.7%), 기타(0.3%)의 순으로 나타남.

[그림 81] 언어 예절 문제로 곤란했던 경험 여부와 이유



사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

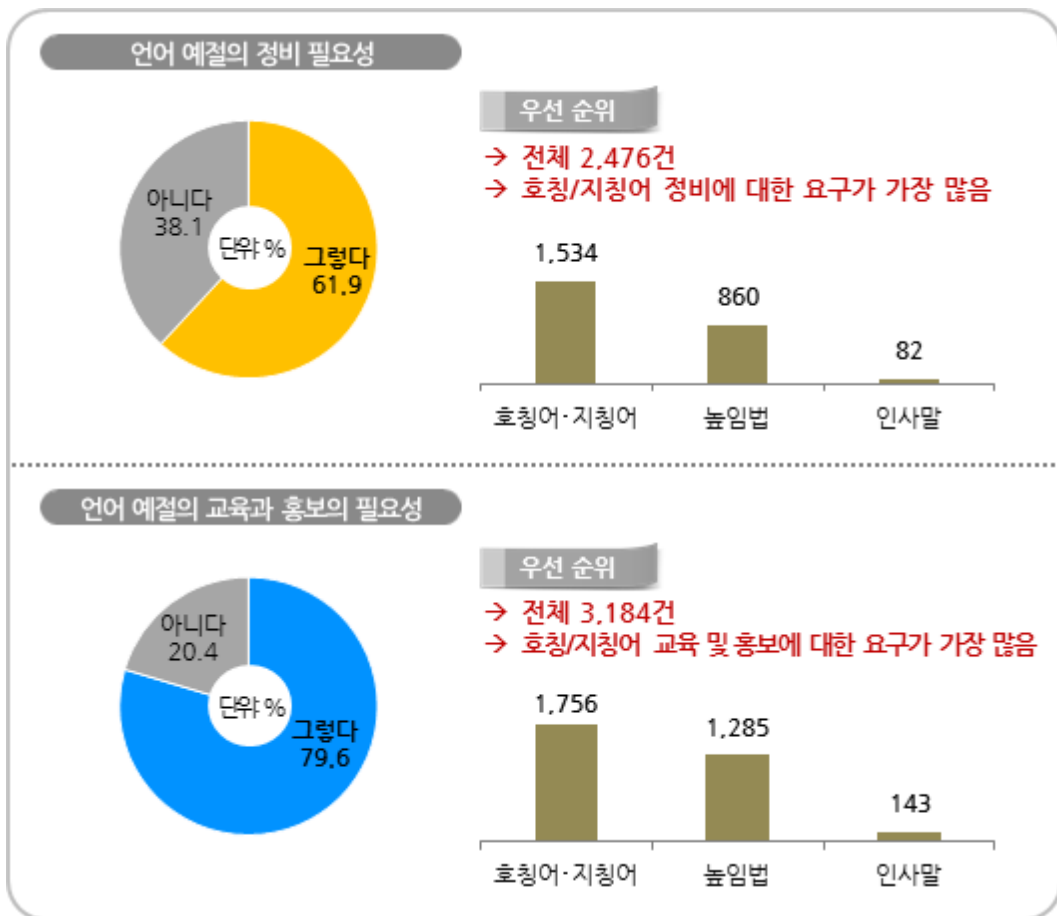
② 언어 예절의 정비 필요성

- 표준 언어 예절을 새롭게 정비할 필요가 있다는 응답 비율이 높음(61.9%).
- 가장 우선적으로 개선되어야 하는 영역은 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 순으로 나타남.

③ 언어 예절의 교육과 홍보의 필요성

- 표준 언어 예절을 홍보하고 교육할 필요가 있다는 응답 비율이 매우 높음(79.6%).
- 교육과 홍보가 가장 필요한 영역은 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 순으로 나타남.

[그림 82] 언어 예절의 정비 필요성 및 교육과 홍보의 필요성



④ 언어 예절 개선에 관한 의견(자유 서술 문항)

언어 예절에 관해서 의견이 있으면 쓰라는 자유 서술 문항에 대한 전체 응답을 살펴본 결과, 영역별로는 호칭어·지칭어에 대한 의견이 가장 많았고(839건), 높임법(721건), 인사말(101건)의 순으로 나타났다. 언어 예절 전반에 관한 의견으로는 교육과 홍보가 필요하다는 의견이 압도적으로 많았다(661건).

<호칭어·지칭어>

- 호칭어·지칭어에 관해서는 개선할 필요가 있다는 의견이 압도적으로 많음(개선 필요 723건 / 불필요 116건).
- 개선 방안이나 방향은 남성, 여성 관련의 차별적 호칭어·지칭어 체계를 바꾸어야 한다는 의견이 가장 많고, 현행 호칭 체계는 너무 복잡하므로 통합하거나 잘 쓰지 않는 호칭을 정리하여 간소화하는 방향으로 개선해야 한다는 의견도 많은 편임.

<높임법>

- 현행 높임법을 개선할 필요가 있다는 의견이 다소 많음(개선 필요 175건, 개선 불필요 139건).
- 높임법의 개선 방향이나 방안은, 양성평등 정신에 입각하여 개선이 필요하고, 높임법 체계를 간소화하는 방향으로 개선하자는 의견이 대부분임.
- 사물 높임에 관한 의견도 많은 편인데(274건), 모든 의견들이 부정적임. 사물 높임 표현과 과도한 높임 표현을 삼가야 한다는 의견, 이를 위해서 서비스업 종사자 등을 대상으로 적극적인 교육과 홍보가 필요하다는 의견이 압도적으로 많음.
- 압존법에 관해서는 의견이 많지는 않지만(30건), 압존법을 폐지하거나 그 기준이나 규정을 명확히 하자는 의견이 많음.

<인사말>

- 현행 인사말 체계를 개선할 필요가 있다는 의견과 고칠 필요가 없다는 의견이 똑같이 나타남(29건).
- 구체적인 인사말에 대한 의견으로는윗사람에게 ‘수고하세요.’를 쓰지 말아야 하는 점에 대한 것이 가장 많은데(20건), 윗사람에게 ‘수고하세요.’를 현행대로 사용해서는 안 된다는 의견(5건)보다 허용하거나(6건) 개선해야 한다는 의견(6건)이 많았음.

2. 조사 결과의 활용 방안

이 연구의 조사 결과는 표준 언어 예절의 정비, 새로운 용어 개발 연구, 교육 또는 홍보가 필요한 내용을 설정하는 데 기초 자료로 활용될 수 있다.

가. 『표준 언어 예절』(2011) 정비

『표준 언어 예절』(2011)에 제시된 내용과 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말의 실제 사용에서 괴리가 크거나 현재 언중의 정서에 맞지 않는다고 밝혀진 부분은 그 타당성 여부를 검토하여 관련 항목을 추가하거나 그 내용을 수정하는 방안이 마련되어야 한다. 이 연구의 조사 결과로 볼 때 우선적으로 검토할 필요가 있는 내용을 정리하여 보이면 아래와 같다.

(1) 호칭어·지칭어

- 『표준 언어 예절』(2011)에 제시되지 않았으나 현실에서 자주 쓰이는 호칭어·지칭어들은 언어 예절에 수용하는 방안을 검토할 필요가 있다.²¹⁾ (예: 자녀 호칭 ‘아들!’, ‘딸!’, 배우자 호칭 ‘자기(야)’, 삼촌의 아내 호칭 ‘숙모(님)’, 직장에서 다른 직원 호칭 ‘○○○ 님, ○○○ 담당/주무관’ 등)
- ‘이모’라는 호칭은 본래 어머니의 여자 형제를 가리키는 말이지만, 혈족이 아닌 여자 어른(어머니의 친구 등)에 대한 일반적인 호칭으로 쓰임이 확대되었다. ‘제수씨’ 역시 동생의 아내를 가리키는 말에서 지인(직장 동료, 친구)의 아내를 가리키는 말로 그 쓰임이 확대되었는데, 이를 수용할지를 검토해야 한다.
- 『표준 언어 예절』(2011)에 제시되었으나 현실에서는 거의 쓰이지 않는 호칭어·지칭어를 표준안에서 삭제하는 방안을 검토할 필요가 있다. (예: 손아래 시누이에 대한 호칭 ‘서방님’, 직장에서 다른 직원 호칭 ‘○ 양, ○ 군’, 지인의 아내 호칭 ‘아주머니’ 등)
- 다수가 불평등하다고 여기는 호칭어·지칭어 체계에 대해 수정 여부가 검토되어야 한다. (예: ‘도련님/아가씨’ 대 ‘처남/처제’, ‘시댁’ 대 ‘처가’ 등)

(2) 높임법

- 사회 구성원 간 갈등 요소로 작용할 가능성이 있는 관행에 대해 그 개선 방안을 마련하여 표준 언어 예절에 포함시켜야 하는지 검토가 필요하다.(시가와 처가 구성원에 대한 상대 높임 관행에 대하여, 그 개선 요구가 약 50%에 달하고, 남성과 여성의 개선 요구가 다소 달라서 갈등 및 소통 장애 요소로 작용할 가능성이 있음.)

21) 아내의 부모를 부를 때 ‘아버지(4.6%), 어머니(5.0%)’로 부르는 일이 있는 것으로 조사되었지만, 사용률이 낮고, 아내가 남편의 아버지(시아버지)를 ‘아버지’라고 부르기 곤란함에 비추어 수용 가능성은 의심된다.

(3) 인사말

- 사용이 보편화된 인사말의 수용 여부 검토 (전화를 끊을 때 '들어가요.', 아침에 만난 사람에게 '좋은 아침입니다')
- 갈등 유발 가능성이 적은 인사말의 허용 여부 검토 (윗사람에게 '수고하세요.' 등)

나. 새로운 용어 및 표현 체계 개발

호칭어·지칭어, 높임법, 인사말과 관련하여 적절한 표현이 없거나 복잡한 체계로 인해 의사소통에 불편을 느끼는 경우, 새로운 용어를 개발하거나 체계를 간소화하는 등 표현 방식의 개선을 위한 연구가 이루어져야 한다. 이 연구의 조사 결과를 보면, 아래 사안에 대해 새로운 용어 또는 표현 개발이 시급한 것을 알 수 있다.

(1) 호칭어·지칭어

- 어머니의 친인척, 배우자의 친인척과 관련하여 호칭이 따로 없는 경우들이 많은데, 이로 인해 다수의 국민이 불편을 겪고 있어서 새로운 용어가 개발되거나 호칭 체계를 간소화할 필요가 있다.(어머니의 이모, 어머니의 삼촌 등)
- 아버지의 친인척을 부를 때에는 그 호칭 체계가 너무 복잡해서 어려움을 겪는 경우가 많아, 호칭 체계를 간소화할 필요가 있다.

(2) 높임법

- 높임법 체계 간소화에 대한 검토

(3) 인사말

- 윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때
- 다시 만났을 때(범용 표현의 개발)
- 전화를 끊을 때
- 전자우편(이메일)을 시작하고 끝낼 때

다. 교육 및 홍보 확대

호칭어·지칭어, 높임법, 인사말과 관련하여 적절한 표현이 있는데도 불구하고 어떤 말을 써야 할지 몰라서 어려움을 겪는다고 조사된 항목, 타인에게 불쾌감을 줄 가능성이 높다고 조사된 항목과 관련해서는 올바른 소통을 위해 교육과 홍보를 확대할 필요가 있다.

(1) 호칭어·지칭어

- 어머니의 친인척 호칭(어머니의 사촌오빠, 사촌언니, 사촌동생 등)
- 가족 서열과 연령에 따른 기준이 충돌할 때 호칭(나보다 나이가 어린 손위시누이, 나보다 나이가 어린 처형 또는 손위처남 등)
- 직장 동료의 가족(남편)에 대한 지칭
- 직장 내 직위와 연령에 따른 기준이 충돌할 때 호칭(나보다 나이가 많은 아래 직원 등)

(2) 높임법

- 사물 높임 표현의 부적절성 교육·홍보
- 존댓말 사용 교육(다른 회사 직원을 대할 때, 직장 내에서 직위와 연령이 충돌할 때 등)

3. 제언

이 연구는 사회적 소통에서 갈등 및 불편을 초래할 소지가 있는 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 항목을 중심으로 그 전반적인 사용 실태와 의식을 조사하였다. 이 연구 결과를 바탕으로 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말 등 언어 예절 때문에 발생하는 다양한 유형의 문제에 대응하고 현 시대에 맞는 언어 예절을 정착시키기 위해서는 다음과 같은 후속 연구와 제도적 뒷받침이 필요하다.

3.1. 정책 분야

가. ‘표준 언어 예절’ 개선 및 시행을 위한 제도 마련

중장기적인 관점에서 ‘표준 언어 예절’의 개선이나 시행에 관한 법적 근거와 제도적 장치에 관한 연구를 진행할 필요가 있다. ‘표준 언어 예절’은 미래에도 지속적으로 시대와 사회상의 변화에 따라 수정 보완이 되어야 하는 규범 영역이므로, 외국의 사례 등을 검토하여 앞으로 어떤 내용에 대해서 어떤 절차와 과정을 거쳐 개선 작업을 수행하고 시행해 나갈 것인지에 대해서 구체적이고 현실적인 단계별 이행안을 마련할 필요가 있다고 본다. 국민 다수가 동의하는 방향으로 개선이 추진되어야 하므로 전문위원회 구성과 활동, 공청회, 간담회 등을 포함하여 개선 절차와 과정, 시행 방법 등에 대한 연구를 진행하고, 이를 바탕으로 법적·제도적 장치를 마련해 나갈 필요가 있다.

나. ‘표준 언어 예절’ 개선 및 시행을 위한 협력 체계 구축

단기적으로는 유관 기관, 단체들이 협력 체계를 구축하여 표준 언어 예절에 관한 국민의 의식을 바람직한 방향으로 이끌려는 노력이 필요하다. 호칭어 사용 등은 해당 사회가 지향하는 가치 척도나 관심사와 밀접한 관련이 있다. 몇몇 전근대적인 호칭의 문제점을 부각시키고 언어적 혁신의 필요성을 알리고 개선해 나가려는 노력이 중요한데, 이를 위해서는 문화체육관광부, 교육과학기술부, 여성가족부, 방송통신위원회 등 유관 기관들이 협력 체계를 구축하는 일이 매우 중요하다. 유관기관들의 긴밀한 협조 체계를 통해서 국민의 의식을 바람직한 방향으로 변화시키기 위한 방안이 마련될 필요가 있다.

3.2. 연구 분야

가. 언어 예절 실태 및 원인에 대한 심층 조사

표준 언어 예절의 내용 정립을 위해 추가적인 실태 조사가 필요하다. ‘표준 언어 예절’의 개정은 전 국민의 언어생활에 대한 준거를 바꾸는 중차대한 일이므로, 이 연구 결과를 토대로 추가적인 조사가 이루어져야 한다.

우선, 설문 조사를 통해 파악하기 어려운 내용에 대해 직접 조사가 이루어져야 한다. 일반 언중은 자신의 언어 습관에 대해 의식하지 못하는 경우가 많기 때문에, 자신의 언어 표현이나 특성을 정확하게 알기 어렵다. 이런 점 때문에 설문 문항에 잘못 응답하는 경우도 있을 것이다. 가령, 실제로는 사물 존대 표현을 쓰면서도 평소에 의식하지 못하고 있어서 사용하지 않는다고 응답할 수도 있을 것이다. 따라서 실제 구어와 문어 자료 등을 통해 실제 언어 실태를 살피는 등의 연구가 병행될 필요가 있다.

다음으로, 특정한 호칭어·지칭어, 높임법을 잘못 사용하는 일이 많다고 밝혀진 경우, 사안별로 그 원인이 무엇인지에 대해 추가 조사가 필요하다. 언어 예절을 지키지 않은 경우 그 원인은 서로 다양하게 나타날 수 있기 때문이다. 잘 몰라서 못 지킨 경우도 있을 것이고, 알고는 있지만 그런 표현을 쓰는 것이 어색하거나 상대방이 불쾌감을 느낄 것을 염려해서 일부러 잘못된 표현을 하는 경우도 있을 것이다. 어떤 원인에 의해서 나타난 결과인가에 따라 그 개선 방안이나 해결 방법이 달라질 수 있으므로 개별 사안에 구체적인 원인과 사용 맥락을 파악하는 연구가 추가로 이루어져야 할 것이다.

나. 언어 실태의 수용 타당성 연구

실태 조사 결과의 수용 가능성이나 타당성을 구체적으로 검토할 필요가 있다. 현실에서 실제 사용 빈도가 높다고 해서 모두 수용할 수 있는 것은 아니다. 명백히 잘못된 표현, 또는 우리말 구조에 맞지 않는 표현 등을 인정하는 것은 피해야 할 일이다. 따라서 그 내용의 타당성과 개선 방안 등을 전문가 차원에서 면밀히 검토하고 충분한 합의가 이루어져야 한다. 가령, 이 연구에서 ‘좋은 아침’이라는 인사말을 사용하는 비율이 높다고 밝혀졌는데, 이처럼 영어 표현을 그대로 직역한 표현의 경우에 어느 정도까지 용인할 수 있을지 등 그 수용 여부에 대해 충분한 논의가 이루어져야 한다.

다. 표준 언어 예절 개선안 마련

시대에 맞지 않는 호칭어·지칭어, 높임법 체계, 인사말을 수정한다면 구체적으로 어떻게 바꿀지 구체적인 개선안 마련을 위한 연구가 필요하다. 우리말의 체계와 어법, 의미 전달의 정확성, 사용의 편의성, 국민의 공감 정도 등 다양한 요인을 고려하여 기존의 용어나 표현을 대체할 새로운 표현과 체계 등에 관하여 구체적인 시안이 마련되어야 한다.

라. 표준 언어 예절 개선안에 대한 국민 선호도 조사

‘표준 언어 예절’은 전 국민의 언어생활에 대한 준거가 되는 내용이므로 선불리 개정하면 세대별 차이 등으로 큰 혼란과 갈등이 빚어질 가능성이 높다. 그러므로 다소 보수적이고 점진적으로 개정해 나가는 것이 바람직할 것이다. 따라서 실제 개정을 하기 위해서는 개선안을 마련하는 것도 중요하지만 그 개선안이 전 국민의 공감을 불러일으킬 수 있도록 하는 연구와 개정 과정이 필수적이다.

이를 위해서는 새롭게 개발된 용어, 표현법에 대해 국민이 어떻게 받아들이는지에 관한 조사가 필요하다. 설문조사, 면담, 공청회 등 다양한 경로로 새로운 개선안이나 표현에 관하여 긍정적으로 받아들이는지, 수용 가능성은 어느 정도나 되는지 등에 관한 구체적인 연구가 필요하다.

3.3. 교육 분야

가. 언어 예절 교육 내용 및 방법 개발

교육·홍보 내용에 관한 연구에서는 내용의 우선순위와 그 대상을 고려한 연구가 필요하다. 호칭어·지칭어의 경우만 해도 매우 복잡하기 때문에, 이를 한 번에 교육·홍보하기보다는 갈등 유발 가능성에 따라 교육 및 홍보가 시급한 내용을 우선 선별하는 식의 접근이 효율적이라고 본다. 또한 이런 우선순위를 결정할 때에는 그 대상이 누구인지를 고려하여 체계화하는 것이 바람직하다. 성별, 연령대, 직업군 등에 따라 시급성에 차이가 있으므로, 그 교육 항목이나 내용이 달라져야 할 것이다.

교육 방안에 대한 연구에서도 접근성과 용이성 높은 교육 방법론을 개발하기 위한 다각도의 접근이 필요하다. 다양한 교육·홍보 교재 및 자료 개발, 대상을 고려한 흥미롭고 구체적인 교육·홍보 방안, 상황이나 매체에 따른 교육·홍보 방법 등에 관한 다각도의 연구가 필요할 것이다.

나. 언어 예절 교육 및 홍보

교육과 홍보에 관한 선행 연구를 바탕으로 실제 전 국민을 대상으로 한 교육 및 홍보 활동을 전개할 필요가 있다. 앞서도 언급한 바와 같이, 『표준 언어 예절』(2011)의 내용을 일부 수정 보완해야 할 필요가 있는 경우도 있지만, 교육이나 홍보 부족으로 인해 문제가 되는 경우들도 있으므로, 효과적인 교육·홍보 활동을 지속적으로 병행해 나가는 것이 중요하다.

전 국민을 대상으로 하는 교육·홍보를 위해서는 영향력이 높은 매체를 활용하는 것이 가장 효과적일 것이다. 이전에도 국립국어원을 중심으로 방송·언론 매체 등을 활용한 교육·활동을 전개한 바 있는데, 이런 방법은 그 영향력이나 파급력이 높기 때문에 더욱 활성화할 필요가 있다. 컴퓨터와 휴대 전화를 통한 검색이 일상화되어 있는 상황을 고려하여, 주요 인터넷 들머리사이트(포털 사이트)를 활용한 홍보도 효과적일 것이다. 국립국어원 누리집(홈페이지)에서 ‘표준 언어 예절’에 관한 내용을 누구나 쉽게 검색할 수 있도록 접근성과 용이성을 높여 나가는 것도 필요한 일이라고 본다.

【부록 1】 조사표

설문 문항

A. 응답자 정보

1. 귀하가 속한 연령대에 표시해 주십시오.

- ① 10대
- ② 20대
- ③ 30대
- ④ 40대
- ⑤ 50대
- ⑥ 60대 이상

2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성
- ② 여성

3. 귀하가 거주하고 계시는 곳은 어느 지역입니까?

- ① 서울
- ② 부산
- ③ 대구
- ④ 인천
- ⑤ 광주
- ⑥ 대전
- ⑦ 울산
- ⑧ 경기
- ⑨ 강원
- ⑩ 충북
- ⑪ 충남
- ⑫ 전북
- ⑬ 전남
- ⑭ 경북
- ⑮ 경남
- ⑯ 제주
- ⑰ 세종

3-1. 귀하께서 거주하고 계신 세부 지역은 어디입니까?

- ① 농어촌(읍/면 거주)
- ② 도시(동 거주)

4. 귀하의 혼인 여부를 표시해 주십시오.

- ① 기혼(기간: ____년) ② 미혼

5. 귀하의 자녀 유무를 표시해 주십시오.

☒ 기혼 자녀도 있고 미혼 자녀도 있는 경우는 둘 다 표시

- ① 자녀 없음 ② 결혼한 자녀가 있음 ③ 결혼 안 한 자녀가 있음

5-1. (A5=②) 결혼한 아들이나 딸에게 자녀가 있습니까?

- ① 있음 ② 없음

6. (A1=② 또는 ③ 또는 ④ 또는 ⑤ 또는 ⑥) 귀하의 경제 활동 상태는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 현재 경제 활동 상태(임금근로자, 자영업자 등)
 ② 현재 경제 활동 상태는 아니지만 경제 활동을 한 경험이 있음
 ③ 경제 활동 경험이 없음(전업주부, 학생, 무직 등)

6-1. (A6=① 또는 ②) 귀하가 하시는(하셨던) 일의 종사상 지위는 무엇입니까?

- ① 임금 근로자(상용/임시/일용 근무자)
 ② 비임금 근로자(자영업자, 무급 가족 종사자)

6-1-1. (A6-1=①) 귀하가 일하고 있는(일했던) 사업장의 유형은 어떻게 됩니까?

- ① 민간 사업체
 ② 교육 기관(학교, 학원 등)
 ③ 정부/공공기관
 ④ 기타

6-1-2. (A6-1=㉑) 귀하가 일하고 있는(일했던) 사업장의 규모는 어떻게 됩니까?

- ① 50인 미만 (직위: _____)
- ② 50인 이상~300인 미만 (직위: _____)
- ③ 300인 이상 (직위: _____)

6-2. (A6=㉑ 또는 ㉒) 귀하가 하시는(하셨던) 일에 가장 적합한 직업 분류는 무엇입니까?

- ① 관리자
예: 기업 고위임원, 정부행정 관리자, 연구 관리자, 교육관련 관리자, 서비스 관리자
- ② 전문가 및 관련 종사자
예: 연구원, 조사 전문가, 회계사, 변호사, 법무사, 목사, 일반 의사, 영양사, 교사, 작가, 예술가
- ③ 사무 종사자
예: 국가행정 사무원, 무역 사무원, 일반 비서, 전화 상담원, 통계사무원, 사무 보조원, 속기사
- ④ 서비스/판매 종사자
예: 경찰관, 미용사, 주방장 및 조리사, 승무원, 자동차 영업원, 보험 설계사, 매장 계산원, 판매원
- ⑤ 농림어업 숙련 종사자
예: 채소작물 재배원, 조경원, 가축 사육 종사원, 벌목원, 해조류 양식원, 동물 사육사, 해녀
- ⑥ 기능원 및 장치·기계조작 종사자
예: 제빵원, 정육원, 선박 배관공, 통신장비 수리원, 인쇄판 출력원, 가구조립원, 택시 운전원
- ⑦ 단순노무 종사자
예: 아파트 경비원, 육아도우미, 주유원, 택배원, 거리 미화원, 주차 안내원, 농업 단순 종사원

7. 귀하의 최종 학력(학교)은 어떻게 되십니까?

- ① 초등학교 ② 중학교 ③ 고등학교 ④ 대학교 ⑤ 대학원

7-1. 이수 현황은 어떻게 되십니까?

- ① 재학(휴학) ② 졸업(수료)

B. 호칭어·지칭어

※ 상대방을 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?(자주 사용하는 호칭어(부름말)이 둘 이상인 경우에는 해당 항목에 모두 표시해 주십시오.)

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
1	미혼 자녀 있음	미혼인 자녀를 부를 때	‘○○아/○○야’	‘애(아)’	‘아들’, ‘딸’	기타	
2	기혼 자녀 있음	기혼인 자녀를 부를 때	‘○○아/○○야’	‘애(아)’	‘아들’, ‘딸’	‘○○ 아빤/아빠(아), ‘○○ 아మ్/아미(아)’	기타
3	기혼 남성	아내의 아버지를 부를 때	‘장인어른’	‘아버님’	‘아버지’	기타	
4	기혼 남성	아내의 어머니를 부를 때	‘장모님’	‘어머님’	‘어머니’	기타	
5	기혼 여성	남편을 부를 때	‘여보’	‘자기(아)’	‘○○ 아빠’	‘○○ 씨’	기타
	기혼 남성	아내를 부를 때	‘여보’	‘자기(아)’	‘○○ 엄마’	‘○○ 씨’	기타
6	기혼 여성	손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때	‘서방님’	‘고모부’	‘○○ 아빠’	아주버님	해당 사항 없는 경우는 무응답
7	전체	삼촌(아버지의 남동생)의 아내를 부를 때	‘숙모님’	‘숙모’	‘작은어머니’	‘작은엄마’	해당 사항 없는 경우는 무응답

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지							비고
			‘대리(님)’, ‘과장(님)’ 등 직위에 따라 부른다.	‘○○○ 님’처럼 직위 구분 없이 이름에 ‘님’을 붙여서 부른다.	‘○○○ 님’처럼 직위 구분 없이 이름에 ‘님’을 붙여서 부른다.	‘○○○ 프로, ○○○ 담당 (주무관)’처럼 직위 구분 없이 역할에 따라 부른다.	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	
8	직장인(또는 퇴직자)	직장 내에서 다른 직원을 부를 때							‘선생님’, ‘○○○ 선생님’ 등으로 부른다.	기타
9	직장인(또는 퇴직자)	직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때	‘이주머니’	‘이주머니’	‘이주머니’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	기타
10	남성, 20대 이상	친구의 아내를 부를 때	‘이주머니’	‘○○○ 씨’	‘○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	‘○○○ 씨, ○○○ 씨’	기타
11	전체	어머니나 아버지의 친구를 부를 때	‘이모’ 또는 ‘삼촌’	‘이주머니 (이줄마)’, ‘아저씨’	‘이주머니 (이줄마)’, ‘아저씨’	‘어머님’, ‘아버님’	‘어머니’, ‘아버지’	‘어머니’, ‘아버지’	‘어머니’, ‘아버지’	기타
12	전체	낯선 사람을 부를 때	‘여기요’	‘저기요’	‘저기요’	‘이주머니’, ‘아저씨’	‘이주머니’, ‘아저씨’	‘이주머니’, ‘아저씨’	‘이주머니’, ‘아저씨’	기타

※ 다음과 같은 호칭어·지칭어를 쓰는 관행이 고쳐져야 한다고 생각하십니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
13	전체	결혼한 여성이 남편의 동생을 부를 때에는 ‘도련님, 아가씨’ 등으로 높여 부르고, 결혼한 남성이 아내의 동생을 부를 때에는 ‘처남, 처제’ 등으로 높이지 않고 부르는 일	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
13-1	13에서 ‘매우 그렇다’와 ‘조금 그렇다’에 답한 경우	‘도련님, 아가씨, 처남, 처제’ 대신에 다른 말을 쓴다면 각각 어떻게 부르는 것이 좋겠다고 생각하십니까?					무응답 가능
14	전체	결혼한 여성이 남편의 집안을 가리킬 때는 ‘시댁’이라고 높여 말하고, 결혼한 남성이 아내의 집안을 가리킬 때는 ‘처가’라고 높이지 않고 말하는 일	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
14-1	14에서 ‘매우 그렇다’와 ‘조금 그렇다’에 답한 경우	‘시댁, 처가’ 대신에 다른 말을 쓴다면 각각 어떻게 지칭하는 것이 좋겠다고 생각하십니까?					무응답 가능

※ 다른 사람이 나를 다음과 같이 부를 경우(또는 부를 경우를 가정할 때)에 불쾌한 기분이 듭니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
15	직장인(또는 퇴직자)	나보다 나이가 어린 직장상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
16	여성 직장인(또는 퇴직자)	직장상사나 동료가 ‘아기씨’라고 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
17	직장인(또는 퇴직자)	직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님, ○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’ 등으로 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
18	전체	관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
19	20대 이상	관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
20	관공서/서비스직 종사자	손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
21	관공서/서비스직 종사자	손님이 ‘여기요/저기요’라고 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
22	관공서/서비스직 종사자	손님이 ‘아기씨/총각’ 등으로 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
23	전체	낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	

※ 다른 사람을 어떻게 불리야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
24	기혼자	다른 사람에게 배우자를 소개할 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
25	기혼 여성	손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	(해당 사항 없는 경우는 무응답)
26	기혼 여성	결혼한 시동생(남편의 남동생)을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	(해당 사항 없는 경우는 무응답)
27	기혼 자녀 있음	사위나 며느리의 조부모를 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	(해당 사항 없는 경우는 무응답)
28	기혼 여성	나보다 나이가 어린 '남편의 형이나 누나'를 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	(해당 사항 없는 경우는 무응답)
	기혼 남성	나보다 나이가 어린 '아내의 오빠나 인니'를 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	(해당 사항 없는 경우는 무응답)

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
29	전체	어머니의 친인척을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
29-1	29에서 '매우 곤란하다'와 '조금 곤란하다'에 답한 경우	어머니의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상					(구체적인 대상을 입력)
30	전체	아버지의 친인척을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
30-1	30에서 '매우 곤란하다'와 '조금 곤란하다'에 답한 경우	아버지의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상					(구체적인 대상을 입력)
31	기혼자	배우자의 친인척을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
31-1	31에서 '매우 곤란하다'와 '조금 곤란하다'에 답한 경우	배우자의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상					(구체적인 대상을 입력)

사회적 소통을 위한 언어 선택 조사

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
32	직장인(또는 퇴직자)	직장 내에서 직함이 없는 사원을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
33	직장인(또는 퇴직자)	직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
34	직장인(또는 퇴직자)	직장 상사의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
35	직장인(또는 퇴직자)	직장 상사의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
36	직장인(또는 퇴직자)	동료나 아래 직원의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때)	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
37	직장인(또는 퇴직자)	동료나 아래 직원의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때)	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
38	20대 이상	지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
39	20대 이상	지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
40	20대 이상	지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
41	전체	관공서 등 공공장소에서 직원을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
42	전체	상점이나 식당에서 종업원을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
43	학생	학교(행정실 등) 직원을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
44	학생	선배를 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
45	학생	후배를 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
46	전체	낮선 사람을 부를 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
46-1	46에서 '매우 그렇다'와 '조금 그렇다'에 답한 경우	낮선 사람을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란했던 대상					(구체적인 대상을 입력)

C. 높임법

※ (가정에서) 다른 사람과 대화할 때 다음과 같은 표현을 쓰는 일이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지			비고
1	전체	할아버지나 할머니에게, 부모에 대해 말할 때 “할아버지, 아버지는 먼저 갔어요. ”와 같이 부모를 높이지 않고 말한다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다

※ (사회에서) 다른 사람과 대화할 때 다음과 같은 표현을 쓰는 일이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지			비고
2	직장인(또는 퇴직자)	나보다 나이가 어린 직장 상사에게 높임말을 쓴다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다
3	직장인(또는 퇴직자)	직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원에게 높임말을 쓴다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다
4	직장인(또는 퇴직자)	직급이 더 높은 상사(부장)에게 직위가 덜 높은 상사(과장)에 대해 말할 때 “부장님, 김 과장 이 그렇게 말했 습니다.”와 같이 상사(과장)를 높이지 않고 말한다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다
5	학생	선생님에게 선배에 대해 말할 때 “선생님, 그 선배 가 그랬 어요.”와 같이 선배를 높이지 않고 말한다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다
6	전체	윗사람이나 손님에게 말할 때 “그 물건은 품절 이 제 요.”와 같이 사물을 높이는 표현을 쓴다.	자주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다

※ 다음과 같은 관행이 고쳐져야 한다고 생각하십니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
			매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇다	전혀 그렇지 않다	
7	전체	결혼한 여성이 자신보다 나이가 어린 시가 구성원(시동생 등)에게 존댓말을 쓰는 일					
8	전체	결혼한 남성이 자신보다 나이가 어린 처가 구성원(처제 등)에게 반말을 쓰는 일					

※ 다음과 같은 말을 들을 때(또는 들을 경우를 가정할 때)에 불쾌한 기분이 듭니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
			매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	
9	직장인(또는 퇴직자)	나보다 나이가 어린 직장 상사가 나에게 반말을 하는 경우					
10	직장인(또는 퇴직자)	나보다 나이가 많은 아래 직원이 나에게 반말을 하는 경우					
11	직장인(또는 퇴직자)	나보다 직위가 높은 다른 회사 직원이 나에게 반말을 하는 경우					
12	직장인(또는 퇴직자)	아래 직원(평사원)이 나(부장)에게 나보다 직위가 낮은 직원(과장)에 대해 말할 때, “김 과장님이 그렇게 말씀하셨어요.”와 같이 높여서 말하는 경우					

※ 다음 상황에서 어떻게 말해야 좋을지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
13	전체	(윗사람이나 손님에게 말할 때) “커피 <u>나왔어요</u> .”와 “커피 <u>나오셨어요</u> .” 중에서 어떤 표현을 써야 할지	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
14	전체	(윗사람이나 손님에게 말할 때) “가방 <u>댄있어요</u> .”와 “가방 <u>댄있으세요</u> .” 중에서 어떤 표현을 써야 할지	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
15	전체	(윗사람이나 손님에게 말할 때) “같이 가실 수 <u>있어요</u> ?”와 “같이 가실 수 <u>있으세요</u> ?” 중에서 어떤 표현을 써야 할지	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	

D. 인사말 실태

※ 다음과 같이 표현하는 일이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
1	전체	아침에 인사할 때, “좋은 아침(입니다).”라고 한다.	지주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다	
2	전체	전화를 끊을 때, “들어가세요.”라고 한다.	지주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다	
3	전체	공공장소에서 지나갈 수 있도록 비켜달라고 할 때, “잠깐만요.”라고 한다.	지주 사용한다	가끔 사용한다	별로 사용하지 않는다	전혀 사용하지 않는다	

※ 다른 사람이 나에게 다음과 같이 말하는 경우(또는 말하는 경우를 가정했을 때)에 불쾌한 기분이 듭니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
4	전체	아랫사람이 나에게 “수고하세요.”라고 말하는 경우	매우 불쾌하다	조금 불쾌하다	별로 불쾌하지 않다	전혀 불쾌하지 않다	

※ 다음과 같은 상황에서 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

번호	응답자 구분	문항 내용	선택지				비고
5	전체	윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
6	전체	전화를 끊을 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
7	전체	공공장소에서 다른 사람에게 길을 비켜 달라고 양해를 구할 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
8	전체	조금 전에 만나서 인사한 사람을 다시 마주치게 되었을 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	
9	전체	전자우편(이메일)을 시작하고 끝낼 때	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	

E. 언어 예절 전반

번호	응답자 구분	문항 내용	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇다 않다	전혀 그렇지 않다	선택지	비고
1	전체	일상생활에서 언어 예절(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말) 문제로 어려움을 겪은 적이 있습니까?						
1-1	1에서 '매우 그렇다'와 '조금 그렇다'에 답한 경우	언어 예절 문제로 어려움을 느낀다면 그 이유는 무엇입니까?	적절한 말이 없어서	어떤 말을 써야하는지 몰라서	그런 말을 쓰는 것이 잘못된 것인 가 관행이라고 생각되어서	듣는 사람에게 불쾌감을 줄 것이 염려되어서	기타	'기타' 선택한 경우는 서술형 응답
2	전체	표준 언어 예절(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말)을 새롭게 정비할 필요가 있다고 생각하십니까?	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇다 않다	전혀 그렇지 않다		
2-1	2에서 '매우 그렇다'와 '조금 그렇다'에 답한 경우	다음 중 어느 영역이 가장 우선적으로 개선되어야 한다고 생각하십니까?	호칭어(부름판), 지칭어(가리킴판)	높임법	인사말			
3	전체	호칭어·지칭어, 높임법, 인사말을 홍보하고 교육할 필요가 있다고 생각하십니까?	매우 그렇다	조금 그렇다	별로 그렇다 않다	전혀 그렇지 않다		
3-1	3에서 '매우 그렇다'와 '조금 그렇다'에 답한 경우	다음 중 교육과 홍보가 가장 필요한 영역은 무엇이라고 생각하십니까?	호칭어(부름판), 지칭어(가리킴판)	높임법	인사말			
4	전체	표준 언어 예절(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말) 개선에 관한 의견이 있다면 자유롭게 써 주십시오						무응답 가능

【부록 2】 통계표

[표 1] 미혼인 자녀를 부를 때

[N=1,830(미혼자녀 있음), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	○○아/○○야	아들!, 딸!	애(야)	기타
전체		1,830	79.6	30.3	6.6	0.8
연령	20대	66	78.8	37.9	13.6	-
	30대	290	80.7	28.3	7.9	1.4
	40대	469	81.4	29.4	6.8	1.1
	50대	610	77.5	33.3	4.9	0.5
	60대 이상	395	79.7	27.1	6.8	0.8
성별	남성	929	73.7	35.1	7.6	0.8
	여성	901	85.6	25.4	5.5	0.9
지역	수도권	587	80.4	30.0	7.5	0.5
	충청권	299	75.6	34.8	8.0	1.7
	강원권	68	83.8	27.9	2.9	-
	영남권	561	82.5	27.3	6.6	0.4
	호남권	254	74.8	32.7	4.3	1.6
	제주권	61	78.7	32.8	4.9	1.6
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	143	83.2	26.6	3.5	2.1
	도시(동 거주)	1,687	79.3	30.6	6.9	0.7
학력	초졸 이하	9	88.9	33.3	-	-
	중졸	15	93.3	13.3	6.7	-
	고졸	335	77.6	31.0	5.4	0.6
	대졸 이상	1,471	79.8	30.3	6.9	0.9
혼인 상태	기혼	1,830	79.6	30.3	6.6	0.8
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,012	78.7	30.9	7.8	0.5
	교육 기관	191	84.8	20.9	8.4	1.0
	정부/공공기관	164	74.4	37.2	3.0	1.2
	기타	89	75.3	29.2	9.0	1.1
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	632	80.9	27.4	5.9	0.5
	50인 이상~300인 미만	432	79.4	27.1	8.6	0.9
	300인 이상	392	74.7	38.3	8.7	0.8
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	581	78.7	30.8	5.2	0.7
	사무직	682	80.5	29.6	9.4	0.6
	서비스직	193	75.6	33.7	5.7	0.5
	기능직	116	69.8	32.8	7.8	-
	단순노무직	75	84.0	20.0	5.3	4.0

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 2] 기혼인 자녀를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=365(기혼자녀 있음), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	○○아/ ○○야	○○ 아범/ 아비(야), ○○ 어멈/ 어미(야)	아들!, 딸!	애(야)	기타
전체		365	48.8	32.6	23.8	6.6	0.8
연령	40대	2	100.0	-	-	-	-
	50대	63	42.9	34.9	33.3	9.5	-
	60대 이상	300	49.7	32.3	22.0	6.0	1.0
성별	남성	221	49.3	32.6	20.8	8.1	0.9
	여성	144	47.9	32.6	28.5	4.2	0.7
지역	수도권	112	47.3	38.4	21.4	7.1	0.9
	충청권	60	48.3	23.3	30.0	11.7	-
	강원권	19	42.1	36.8	21.1	5.3	5.3
	영남권	118	50.0	31.4	22.9	4.2	0.8
	호남권	43	53.5	27.9	30.2	7.0	-
	제주권	13	46.2	46.2	7.7	-	-
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	34	52.9	26.5	26.5	8.8	-
	도시(동 거주)	331	48.3	33.2	23.6	6.3	0.9
학력	초졸 이하	9	22.2	44.4	44.4	22.2	-
	중졸	10	70.0	20.0	30.0	-	-
	고졸	122	50.0	35.2	23.8	3.3	-
	대졸 이상	224	48.2	31.3	22.8	8.0	1.3
혼인 상태	기혼	365	48.8	32.6	23.8	6.6	0.8
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	156	45.5	36.5	24.4	6.4	0.6
	교육 기관	37	59.5	24.3	10.8	8.1	2.7
	정부/공공기관	48	35.4	39.6	29.2	8.3	-
	기타	16	81.3	6.3	25.0	-	-
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	122	49.2	32.8	25.4	4.9	0.8
	50인 이상~300인 미만	61	59.0	27.9	19.7	3.3	1.6
	300인 이상	74	36.5	39.2	23.0	12.2	-
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	151	51.7	31.1	19.9	7.3	1.3
	사무직	71	38.0	35.2	26.8	8.5	1.4
	서비스직	52	57.7	25.0	26.9	3.8	-
	기능직	31	32.3	54.8	12.9	6.5	-
	단순노무직	27	63.0	25.9	29.6	11.1	-

[표 3] 아내의 아버지를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=1,127(기혼 남성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	장인어른	아버님	아버지	기타
전체		1,127	62.7	41.2	4.6	1.2
연령	20대	38	68.4	42.1	7.9	-
	30대	192	62.0	49.0	6.3	1.0
	40대	274	56.6	45.6	7.3	0.4
	50대	337	63.5	39.5	4.5	0.6
	60대 이상	286	67.5	33.6	0.7	2.8
성별	남성	1,127	62.7	41.2	4.6	1.2
지역	수도권	356	58.4	48.3	5.3	0.8
	충청권	194	60.8	44.8	4.1	1.0
	강원권	41	65.9	39.0	-	2.4
	영남권	340	73.8	28.8	4.7	1.2
	호남권	160	50.0	48.1	3.8	1.9
	제주권	36	63.9	38.9	8.3	-
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	107	59.8	38.3	7.5	-
	도시(동 거주)	1,020	63.0	41.5	4.3	1.3
학력	초졸 이하	5	80.0	20.0	20.0	-
	중졸	6	83.3	16.7	-	-
	고졸	172	65.7	33.1	4.1	3.5
	대졸 이상	944	62.0	42.9	4.7	0.7
혼인 상태	기혼	1,127	62.7	41.2	4.6	1.2
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	697	63.1	41.5	5.3	0.9
	교육 기관	97	59.8	44.3	2.1	2.1
	정부/공공기관	124	70.2	36.3	4.8	-
	기타	45	60.0	40.0	4.4	2.2
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	346	61.0	40.5	5.5	1.2
	50인 이상~300인 미만	300	64.3	41.7	5.3	0.7
	300인 이상	317	65.6	41.0	3.8	0.9
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	480	62.3	42.7	3.8	1.0
	사무직	369	61.5	42.0	6.5	0.5
	서비스직	102	58.8	38.2	5.9	2.9
	기능직	121	70.2	33.9	3.3	0.8
	단순노무직	44	68.2	40.9	-	2.3

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 4] 아내의 어머니를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=1,127(기혼 남성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	장모님	어머님	어머니	기타
전체		1,127	67.6	37.0	5.0	0.2
연령	20대	38	76.3	34.2	7.9	-
	30대	192	68.2	43.8	6.8	-
	40대	274	60.6	41.2	8.0	-
	50대	337	67.7	34.4	5.0	-
	60대 이상	286	72.7	31.8	0.3	0.7
성별	남성	1,127	67.6	37.0	5.0	0.2
지역	수도권	356	62.4	44.1	5.6	0.3
	충청권	194	65.5	40.2	5.7	-
	강원권	41	73.2	34.1	-	-
	영남권	340	79.4	24.4	4.4	-
	호남권	160	55.6	45.0	3.8	0.6
	제주권	36	66.7	36.1	11.1	-
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	107	62.6	38.3	6.5	-
	도시(동 거주)	1,020	68.1	36.9	4.8	0.2
학력	초졸 이하	5	80.0	20.0	-	-
	중졸	6	100.0	-	-	-
	고졸	172	70.9	30.2	3.5	0.6
	대졸 이상	944	66.7	38.6	5.3	0.1
혼인 상태	기혼	1,127	67.6	37.0	5.0	0.2
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	697	68.4	36.7	5.9	-
	교육 기관	97	63.9	41.2	3.1	1.0
	정부/공공기관	124	71.0	33.1	7.3	-
	기타	45	60.0	40.0	-	-
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	346	66.8	36.1	5.8	0.3
	50인 이상~300인 미만	300	69.3	35.0	6.7	-
	300인 이상	317	67.8	39.4	4.1	-
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	480	66.7	40.4	3.8	0.2
	사무직	369	66.7	36.0	7.0	-
	서비스직	102	66.7	31.4	5.9	-
	기능직	121	71.9	33.1	2.5	-
	단순노무직	44	75.0	27.3	6.8	2.3

[표 5] 남편을 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=1,097(기혼 여성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	여보	자기(야)	○○ 아빠	기타	○○ 씨
전체		1,097	36.7	34.5	32.9	8.8	7.5
연령	20대	52	57.7	36.5	9.6	26.9	1.9
	30대	183	42.6	41.0	14.8	15.3	4.4
	40대	263	36.9	41.4	22.8	12.9	9.1
	50대	324	30.9	35.8	42.0	4.0	9.0
	60대 이상	275	35.6	21.8	48.4	2.9	7.3
성별	여성	1,097	36.7	34.5	32.9	8.8	7.5
지역	수도권	366	36.6	29.0	35.2	10.1	6.8
	충청권	180	37.2	38.9	32.2	7.2	7.8
	강원권	46	43.5	34.8	30.4	8.7	-
	영남권	329	38.6	37.1	28.6	8.8	7.9
	호남권	141	31.2	37.6	36.9	9.2	8.5
	제주권	35	31.4	34.3	40.0	2.9	14.3
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	87	34.5	33.3	32.2	16.1	3.4
	도시(동 거주)	1,010	36.9	34.7	33.0	8.2	7.8
학력	초졸 이하	9	33.3	33.3	33.3	11.1	11.1
	중졸	16	37.5	31.3	43.8	-	-
	고졸	252	34.9	26.6	46.8	6.0	5.2
	대졸 이상	820	37.3	37.1	28.4	9.9	8.3
혼인 상태	기혼	1,097	36.7	34.5	32.9	8.8	7.5
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	525	41.0	34.1	29.1	10.5	8.2
	교육 기관	133	23.3	39.1	40.6	10.5	6.0
	정부/공공기관	88	44.3	30.7	35.2	4.5	6.8
	기타	69	39.1	37.7	26.1	7.2	7.2
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	449	37.0	34.1	30.5	9.4	6.7
	50인 이상~300인 미만	215	40.0	33.0	32.1	10.7	9.3
	300인 이상	151	39.7	39.7	33.1	8.6	7.9
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	250	33.2	38.0	30.8	10.0	8.0
	사무직	439	39.4	34.4	31.9	9.1	8.4
	서비스직	123	45.5	30.1	28.5	10.6	4.1
	기능직	33	24.2	30.3	48.5	6.1	9.1
	단순노무직	54	33.3	31.5	42.6	3.7	5.6

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 6] 아내를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=1,127(기혼 남성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	여보	자기(야)	○○ 엄마	○○ 씨	기타
전체		1,127	47.4	30.3	27.1	10.3	5.5
연령	20대	38	68.4	42.1	13.2	2.6	2.6
	30대	192	49.0	60.9	10.9	8.3	6.8
	40대	274	40.1	34.7	24.8	14.2	8.8
	50대	337	41.8	21.7	35.3	12.2	4.2
	60대 이상	286	57.0	14.0	32.2	6.6	3.5
성별	남성	1,127	47.4	30.3	27.1	10.3	5.5
지역	수도권	356	48.0	35.4	25.0	9.6	6.2
	충청권	194	50.5	29.4	23.2	7.2	8.2
	강원권	41	39.0	41.5	26.8	7.3	7.3
	영남권	340	47.1	28.2	28.2	10.6	4.4
	호남권	160	46.9	20.0	33.1	14.4	2.5
	제주권	36	38.9	36.1	30.6	16.7	5.6
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	107	43.0	22.4	28.0	12.1	8.4
	도시(동 거주)	1,020	47.8	31.1	27.0	10.1	5.2
학력	초졸 이하	5	80.0	20.0	20.0	20.0	20.0
	중졸	6	50.0	-	33.3	16.7	-
	고졸	172	45.9	23.8	33.1	6.4	3.5
	대졸 이상	944	47.5	31.7	26.0	10.9	5.8
혼인 상태	기혼	1,127	47.4	30.3	27.1	10.3	5.5
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	697	46.3	33.9	25.5	10.0	5.6
	교육 기관	97	53.6	23.7	26.8	10.3	5.2
	정부/공공기관	124	50.8	27.4	25.8	10.5	4.0
	기타	45	53.3	33.3	11.1	8.9	8.9
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	346	46.2	29.2	23.7	9.8	6.4
	50인 이상~300인 미만	300	48.3	33.3	24.3	9.7	5.0
	300인 이상	317	49.5	33.8	27.1	10.7	5.0
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	480	48.8	25.6	27.7	11.3	5.2
	사무직	369	45.5	38.2	24.4	10.3	5.7
	서비스직	102	50.0	20.6	39.2	4.9	2.9
	기능직	121	50.4	32.2	21.5	10.7	5.0
	단순노무직	44	38.6	34.1	29.5	6.8	9.1

[표 7] 손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=877(기혼 여성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	고모부	서방님	아주버님	○○ 아빠	기타
전체		877	62.7	18.0	14.0	8.0	3.4
연령	20대	35	45.7	40.0	14.3	11.4	-
	30대	132	50.0	25.0	19.7	6.1	4.5
	40대	209	55.0	24.9	15.3	6.2	3.8
	50대	273	74.7	11.4	12.1	8.4	1.5
	60대 이상	228	65.4	12.3	11.8	9.6	5.3
성별	여성	877	62.7	18.0	14.0	8.0	3.4
지역	수도권	293	61.8	18.1	14.3	7.2	3.4
	충청권	145	66.9	22.1	11.0	6.2	1.4
	강원권	38	60.5	18.4	18.4	10.5	-
	영남권	267	58.1	18.0	16.9	9.4	6.0
	호남권	108	71.3	14.8	7.4	8.3	1.9
	제주권	26	65.4	7.7	19.2	7.7	-
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	67	64.2	20.9	14.9	6.0	3.0
	도시(동 거주)	810	62.6	17.8	14.0	8.1	3.5
학력	초졸 이하	6	66.7	16.7	-	16.7	-
	중졸	12	83.3	25.0	8.3	-	-
	고졸	218	62.4	15.1	16.1	8.3	4.1
	대졸 이상	641	62.4	18.9	13.6	8.0	3.3
혼인 상태	기혼	877	62.7	18.0	14.0	8.0	3.4
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	423	61.2	20.8	13.5	8.5	3.1
	교육 기관	106	66.0	9.4	14.2	8.5	5.7
	정부/공공기관	70	60.0	22.9	20.0	4.3	1.4
	기타	57	59.6	19.3	14.0	10.5	3.5
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	366	60.7	17.2	13.7	10.1	3.8
	50인 이상~300인 미만	178	59.0	24.2	12.4	9.0	3.4
	300인 이상	112	69.6	17.0	19.6	0.9	1.8
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	198	57.1	19.2	15.2	9.6	4.5
	사무직	357	64.4	19.3	13.2	7.6	2.5
	서비스직	99	64.6	17.2	17.2	8.1	4.0
	기능직	29	65.5	6.9	20.7	6.9	3.4
	단순노무직	44	70.5	18.2	4.5	6.8	-

[표 8] 삼촌(아버지의 남동생)의 아내를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=3,756(전체), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	작은어머니	작은엄마	숙모	숙모님	기타
전체		3,756	37.0	29.9	28.6	22.1	0.7
연령	10대	539	24.5	44.2	42.3	7.4	0.7
	20대	616	34.9	35.4	41.6	12.5	1.0
	30대	645	38.9	33.6	29.6	18.8	0.2
	40대	710	41.1	27.2	25.9	24.5	0.3
	50대	695	41.0	21.7	19.3	30.4	0.6
	60대 이상	551	38.8	19.4	14.5	37.7	1.5
성별	남성	1,905	39.3	23.4	26.4	28.6	0.6
	여성	1,851	34.6	36.7	30.8	15.5	0.7
지역	수도권	1,191	41.4	32.2	23.6	20.4	0.7
	충청권	626	38.5	36.6	24.8	19.0	1.1
	강원권	170	31.8	29.4	28.8	20.6	-
	영남권	1,114	29.7	22.4	39.5	27.2	0.7
	호남권	542	40.8	32.5	22.7	21.0	0.2
	제주권	113	43.4	31.9	22.1	15.0	0.9
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	382	35.9	30.1	30.9	21.5	0.5
	도시(동 거주)	3,374	37.1	29.9	28.3	22.2	0.7
학력	초졸 이하	222	17.6	44.1	44.6	6.8	1.4
	중졸	303	28.4	42.2	39.9	12.2	0.3
	고졸	746	36.2	28.8	30.6	20.9	1.3
	대졸 이상	2,485	40.0	27.5	25.2	25.1	0.4
혼인 상태	기혼	2,080	39.1	23.4	20.7	29.1	0.7
	미혼	1,137	39.1	35.2	36.5	16.3	0.5
	해당없음(10대)	539	24.5	44.2	42.3	7.4	0.7
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,752	39.9	26.7	26.1	25.2	0.7
	교육 기관	315	35.6	27.6	27.0	26.3	0.3
	정부/공공기관	294	38.8	27.9	27.2	23.8	0.3
	기타	208	40.4	27.4	28.8	20.2	0.5
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,242	37.6	27.9	27.9	23.6	0.8
	50인 이상-300인 미만	746	39.3	26.0	26.3	26.1	0.4
	300인 이상	581	42.9	26.3	24.1	25.5	0.3
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	931	40.6	25.5	21.9	28.5	0.3
	사무직	1,224	39.1	28.7	28.8	22.9	0.5
	서비스직	357	37.3	27.2	26.9	23.8	1.1
	기능직	210	44.8	21.4	18.1	29.0	1.4
	단순노무직	170	32.4	25.3	35.9	25.3	1.8

[표 9] 직장 내에서 다른 직원을 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=3,044(직장인), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	대리(님), 과장(님) 등 직위에 따라 부른다	선생님, ○○○ 선생님 등으로 부른다	○○○ 님 처럼 직위 구분 없이 이름에 님을 붙여 부른다	○○○ 프로, ○○○ 담당 (주무관)처럼 직위 구분 없이 역할에 따라 부른다	기타
전체		3,044	77.6	15.4	13.5	4.4	1.9
연령	20대	529	74.7	18.3	17.0	5.1	2.8
	30대	638	80.9	13.8	13.2	3.9	2.2
	40대	691	78.4	14.8	12.4	5.4	1.3
	50대	659	76.9	14.3	13.1	3.2	0.9
	60대 이상	527	76.1	16.9	12.5	4.4	2.5
성별	남성	1,633	79.9	11.3	14.3	5.1	2.0
	여성	1,411	74.9	20.3	12.6	3.5	1.8
지역	수도권	989	80.9	12.5	13.1	3.7	1.0
	충청권	491	77.4	14.3	13.6	4.9	1.8
	강원권	140	70.7	17.9	15.0	2.9	2.1
	영남권	900	78.1	15.9	14.0	4.6	1.9
	호남권	436	71.8	21.3	12.8	4.8	3.2
	제주권	88	75.0	17.0	13.6	6.8	4.5
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	74.9	19.2	11.1	5.2	2.4
	도시(동 거주)	2,757	77.8	15.1	13.8	4.3	1.8
학력	초졸 이하	13	53.8	-	23.1	7.7	15.4
	중졸	22	72.7	18.2	9.1	4.5	-
	고졸	576	79.2	8.5	16.0	4.3	3.0
	대졸 이상	2,433	77.4	17.1	12.9	4.4	1.6
혼인 상태	기혼	2,015	78.5	14.9	12.8	4.2	1.5
	미혼	1,029	75.8	16.4	15.0	4.7	2.6
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	84.8	8.5	12.9	3.1	1.5
	교육 기관	331	42.0	60.4	11.8	4.2	0.9
	정부/공공기관	304	78.9	15.8	14.8	9.5	0.7
	기타	221	73.8	10.9	14.0	5.9	5.0
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	76.3	16.3	12.7	3.4	1.5
	50인 이상~300인 미만	783	75.1	19.2	13.4	4.3	2.0
	300인 이상	617	85.3	10.7	13.3	5.8	1.3
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	70.1	26.3	10.5	4.0	1.8
	사무직	1,279	83.3	11.1	13.6	4.3	1.3
	서비스직	374	76.5	8.0	18.7	5.3	4.0
	기능직	227	80.2	7.0	17.2	4.4	1.3
	단순노무직	184	76.6	13.0	14.1	4.9	2.7

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 10] 직장 동료나 아래 직원의 아내를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=3,044(직장인), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	○○○ 씨, ○○ 씨	제수씨	아주머님	아주머니	기타
전체		3,044	52.4	25.8	8.5	6.7	6.5
연령	20대	529	54.3	21.7	7.6	7.0	8.1
	30대	638	53.8	29.2	5.5	4.7	6.4
	40대	691	55.7	28.2	6.8	5.4	5.1
	50대	659	50.5	26.4	9.0	6.1	5.8
	60대 이상	527	46.7	21.6	14.6	11.6	7.6
성별	남성	1,633	40.0	48.0	10.3	8.6	4.9
	여성	1,411	66.6	-	6.4	4.5	8.3
지역	수도권	989	53.3	25.0	9.1	8.0	5.6
	충청권	491	53.6	26.1	8.8	6.9	7.3
	강원권	140	50.7	26.4	7.1	3.6	7.1
	영남권	900	53.8	26.8	7.2	5.7	6.2
	호남권	436	48.4	23.9	9.6	6.7	7.6
	제주권	88	43.2	30.7	9.1	8.0	8.0
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	49.5	29.6	8.0	4.5	7.3
	도시(동 거주)	2,757	52.7	25.4	8.5	7.0	6.4
학력	초졸 이하	13	15.4	7.7	53.8	30.8	7.7
	중졸	22	45.5	22.7	4.5	13.6	9.1
	고졸	576	50.7	25.2	10.6	7.5	5.4
	대졸 이상	2,433	53.0	26.0	7.8	6.4	6.7
혼인 상태	기혼	2,015	49.9	27.7	9.0	7.5	5.7
	미혼	1,029	57.1	21.9	7.4	5.2	8.0
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	52.8	27.7	8.4	5.9	5.7
	교육 기관	331	56.8	12.4	7.9	8.8	12.4
	정부/공공기관	304	47.4	28.9	8.6	7.2	8.2
	기타	221	57.0	19.9	4.5	7.7	5.9
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	56.9	20.1	7.3	6.7	6.8
	50인 이상~300인 미만	783	51.7	26.4	7.7	6.6	7.0
	300인 이상	617	46.5	34.8	9.9	6.2	6.5
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	49.1	27.6	10.0	7.6	7.6
	사무직	1,279	56.9	21.5	7.3	5.8	6.3
	서비스직	374	53.7	22.2	9.4	5.3	5.3
	기능직	227	41.0	44.1	7.9	6.2	6.2
	단순노무직	184	49.5	30.4	7.1	12.5	4.3

[표 11] 친구의 아내를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=1,724(20대 이상 남성), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	제수씨	○○ 씨	○○ 엄마	○ 여사(님)	아주머니	기타
전체		1,724	62.6	28.5	11.5	5.6	4.8	1.6
연령	20대	336	60.7	30.1	7.4	8.3	6.5	4.5
	30대	346	76.9	30.1	4.3	2.0	4.0	1.2
	40대	375	70.4	29.6	10.7	3.7	4.3	1.1
	50대	373	49.6	27.3	23.9	9.1	4.8	0.3
	60대 이상	294	54.8	24.8	10.2	4.8	4.1	1.4
성별	남성	1,724	62.6	28.5	11.5	5.6	4.8	1.6
지역	수도권	543	61.7	27.1	14.4	5.5	7.7	1.7
	충청권	286	59.1	32.5	10.1	5.6	4.2	2.1
	강원권	80	67.5	25.0	10.0	2.5	1.3	2.5
	영남권	514	62.3	29.6	11.3	6.6	3.5	0.8
	호남권	249	67.1	26.5	7.6	4.4	3.2	1.6
	제주권	52	67.3	25.0	13.5	7.7	1.9	5.8
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	182	63.2	24.2	9.9	6.6	5.5	2.2
	도시(동 거주)	1,542	62.6	29.0	11.7	5.5	4.7	1.6
학력	초졸 이하	6	50.0	50.0	-	-	16.7	-
	중졸	10	30.0	30.0	10.0	10.0	10.0	10.0
	고졸	355	61.1	22.3	9.9	8.5	6.2	3.7
	대졸 이상	1,353	63.3	30.0	12.0	4.9	4.3	1.0
혼인 상태	기혼	1,127	61.1	27.6	13.4	5.4	4.8	0.7
	미혼	597	65.5	30.2	8.0	6.0	4.7	3.4
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,018	64.5	28.6	11.3	5.1	4.8	1.5
	교육 기관	130	52.3	37.7	11.5	3.8	6.9	0.8
	정부/공공기관	167	66.5	24.0	13.8	7.2	4.2	0.6
	기타	101	61.4	25.7	4.0	5.0	5.0	4.0
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	577	61.5	27.7	12.0	5.2	4.0	2.3
	50인 이상-300인 미만	438	63.2	31.5	11.0	5.3	4.6	0.7
	300인 이상	401	66.3	26.9	10.0	5.2	6.7	1.2
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	601	58.1	28.5	14.3	6.0	4.5	1.2
	사무직	563	66.1	32.0	11.4	4.4	5.2	0.5
	서비스직	174	67.8	24.1	9.2	4.6	2.9	2.3
	기능직	185	65.4	18.9	8.6	7.6	4.3	3.2
	단순노무직	110	58.2	30.9	8.2	8.2	4.5	2.7

[표 12] 어머니나 아버지의 친구를 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=4,000(전체), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	아주머니 (아줌마), 아저씨	이모 또는 삼촌	어머님, 아버님	어머니, 아버지	기타
전체		4,000	50.3	30.0	25.3	4.6	1.5
연령	10대	590	46.9	59.2	4.4	3.1	1.7
	20대	652	55.5	36.3	17.2	4.1	1.8
	30대	682	58.5	30.2	19.8	4.8	0.3
	40대	741	49.1	24.4	30.1	6.1	1.3
	50대	739	45.6	18.3	37.3	4.9	1.2
	60대 이상	596	46.0	15.1	40.3	4.4	3.0
성별	남성	2,023	49.9	26.7	27.5	4.9	1.8
	여성	1,977	50.8	33.3	23.0	4.3	1.3
지역	수도권	1,268	53.5	26.9	24.9	4.6	1.8
	충청권	661	54.2	28.3	24.7	4.1	1.4
	강원권	183	50.3	29.0	27.3	3.3	1.1
	영남권	1,190	50.7	28.7	26.4	4.5	1.3
	호남권	578	39.6	38.4	24.2	6.4	1.4
	제주권	120	44.2	45.0	24.2	3.3	2.5
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	51.5	34.6	22.0	3.4	1.7
	도시(동 거주)	3,590	50.2	29.4	25.7	4.8	1.5
학력	초졸 이하	252	44.4	59.1	6.0	2.4	2.4
	중졸	332	47.6	56.6	6.6	3.6	1.5
	고졸	805	49.3	29.4	27.1	4.7	2.1
	대졸 이상	2,611	51.6	23.9	29.0	4.9	1.3
혼인 상태	기혼	2,224	47.6	21.7	33.6	4.9	1.5
	미혼	1,186	57.2	30.9	20.2	4.8	1.5
	해당없음(10대)	590	46.9	59.2	4.4	3.1	1.7
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	50.5	25.2	28.6	5.3	1.6
	교육 기관	331	52.6	22.1	30.5	3.6	1.5
	정부/공공기관	304	50.3	23.7	32.6	4.3	1.0
	기타	221	48.0	29.9	28.1	5.0	2.3
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	49.9	26.0	28.8	4.7	1.6
	50인 이상-300인 미만	783	51.3	22.6	30.0	4.9	1.5
	300인 이상	617	50.7	26.1	29.2	5.7	1.5
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	49.3	21.6	32.0	4.8	2.0
	사무직	1,279	50.2	27.0	29.3	5.1	1.0
	서비스직	374	47.6	28.1	27.3	4.8	1.9
	기능직	227	54.2	20.7	30.0	4.0	0.9
	단순노무직	184	53.3	23.9	27.2	7.1	1.6

[표 13] 낯선 사람을 부를 때 어떤 말을 주로 사용합니까?

[N=4,000(전체), 복수응답, 단위: 명, %]

		응답자 수	저기요	아주머니, 아저씨	여기요	기타
전체		4,000	62.5	33.5	16.9	4.1
연령	10대	590	81.4	20.8	9.0	2.7
	20대	652	81.9	19.5	16.1	4.9
	30대	682	74.0	22.7	19.8	3.8
	40대	741	62.1	30.0	22.9	3.4
	50대	739	44.2	48.0	16.8	4.3
	60대 이상	596	32.2	59.9	14.9	5.5
성별	남성	2,023	55.3	40.0	18.5	4.2
	여성	1,977	69.8	26.8	15.2	4.0
지역	수도권	1,268	63.4	32.0	18.1	4.3
	충청권	661	62.8	35.9	17.2	4.8
	강원권	183	67.2	33.3	12.6	3.3
	영남권	1,190	62.6	33.4	15.7	3.4
	호남권	578	57.4	34.4	17.5	4.3
	제주권	120	65.8	31.7	17.5	5.0
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	62.9	37.6	15.9	3.9
	도시(동 거주)	3,590	62.4	33.0	17.0	4.1
학력	초졸 이하	252	79.8	23.4	8.7	0.8
	중졸	332	79.2	21.7	10.8	2.7
	고졸	805	60.0	35.8	17.0	3.7
	대졸 이상	2,611	59.4	35.2	18.4	4.7
혼인 상태	기혼	2,224	50.8	42.1	18.5	3.9
	미혼	1,186	74.9	23.6	17.8	5.2
	해당없음(10대)	590	81.4	20.8	9.0	2.7
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	61.0	33.5	20.4	3.6
	교육 기관	331	51.7	36.9	14.2	6.9
	정부/공공기관	304	54.9	40.5	15.8	7.6
	기타	221	67.4	28.1	17.6	2.7
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	60.9	31.7	19.4	4.1
	50인 이상-300인 미만	783	59.1	36.0	18.5	4.9
	300인 이상	617	58.0	37.4	18.2	4.5
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	50.9	41.1	16.2	6.0
	사무직	1,279	65.1	28.9	19.6	4.1
	서비스직	374	59.1	36.9	20.9	3.5
	기능직	227	50.2	44.5	21.1	3.1
	단순노무직	184	56.5	41.8	17.4	2.7

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 14] 결혼한 여성이 남편의 동생을 부를 때에는 ‘도련님, 아가씨’ 등으로 높여 부르고 결혼한 남성이 아내의 동생을 부를 때에는 ‘처남, 처제’ 등으로 높이지 않고 부르는 관행을 고쳐야 한다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	25.0	40.8	28.5	5.7	65.8	34.2	2.85
연령	10대	590	24.9	43.9	26.4	4.7	68.8	31.2	2.89
	20대	652	25.6	42.0	27.5	4.9	67.6	32.4	2.88
	30대	682	27.0	39.4	28.7	4.8	66.4	33.6	2.89
	40대	741	24.8	43.9	26.3	5.0	68.7	31.3	2.89
	50대	739	25.6	35.3	31.9	7.2	60.9	39.1	2.79
	60대 이상	596	21.8	40.9	29.7	7.6	62.8	37.2	2.77
성별	남성	2,023	15.5	41.1	35.2	8.3	56.5	43.5	2.64
	여성	1,977	34.8	40.5	21.6	3.1	75.3	24.7	3.07
지역	수도권	1,268	26.1	39.6	28.5	5.8	65.7	34.3	2.86
	충청권	661	24.1	40.8	29.0	6.1	64.9	35.1	2.83
	강원권	183	16.9	41.5	34.4	7.1	58.5	41.5	2.68
	영남권	1,190	25.6	41.3	27.6	5.5	66.9	33.1	2.87
	호남권	578	25.1	41.3	28.4	5.2	66.4	33.6	2.86
	제주권	120	25.0	45.0	25.8	4.2	70.0	30.0	2.91
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	24.1	43.7	27.3	4.9	67.8	32.2	2.87
	도시(동 거주)	3,590	25.1	40.5	28.6	5.8	65.6	34.4	2.85
학력	초졸 이하	252	25.4	46.4	24.6	3.6	71.8	28.2	2.94
	중졸	332	24.7	42.2	27.4	5.7	66.9	33.1	2.86
	고졸	805	24.1	39.9	29.2	6.8	64.0	36.0	2.81
	대졸 이상	2,611	25.3	40.4	28.8	5.6	65.7	34.3	2.85
혼인 상태	기혼	2,224	25.2	39.1	29.5	6.2	64.3	35.7	2.83
	미혼	1,186	24.7	42.4	27.6	5.3	67.1	32.9	2.87
	해당없음(10대)	590	24.9	43.9	26.4	4.7	68.8	31.2	2.89
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	23.9	40.4	29.6	6.2	64.3	35.7	2.82
	교육 기관	331	31.4	41.7	23.6	3.3	73.1	26.9	3.01
	정부/공공기관	304	25.3	43.1	25.7	5.9	68.4	31.6	2.88
	기타	221	24.9	38.9	29.4	6.8	63.8	36.2	2.82
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	25.9	41.9	26.9	5.3	67.8	32.2	2.88
	50인 이상-300인 미만	783	24.0	39.0	32.1	5.0	63.0	37.0	2.82
	300인 이상	617	24.6	40.5	26.7	8.1	65.2	34.8	2.82
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	24.3	40.6	29.8	5.3	64.9	35.1	2.84
	사무직	1,279	26.0	42.0	26.1	5.9	67.9	32.1	2.88
	서비스직	374	24.9	38.2	31.3	5.6	63.1	36.9	2.82
	기능직	227	19.4	36.6	34.8	9.3	55.9	44.1	2.66
	단순노무직	184	21.2	40.2	32.1	6.5	61.4	38.6	2.76

[표 15] 결혼한 여성이 남편의 집안을 가리킬 때는 ‘시댁’이라고 높여 말하고 결혼한 남성이 아내의 집안을 가리킬 때는 ‘처가’라고 높이지 않고 말하는 관행을 고쳐야 한다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	24.0	35.8	32.5	7.7	59.8	40.2	2.76
연령	10대	590	23.2	34.7	34.9	7.1	58.0	42.0	2.74
	20대	652	25.2	38.7	28.8	7.4	63.8	36.2	2.82
	30대	682	23.5	35.6	34.3	6.6	59.1	40.9	2.76
	40대	741	25.8	37.4	30.2	6.6	63.2	36.8	2.82
	50대	739	23.5	34.8	32.1	9.6	58.3	41.7	2.72
	60대 이상	596	22.7	33.1	35.2	9.1	55.7	44.3	2.69
성별	남성	2,023	12.8	34.6	41.5	11.2	47.4	52.6	2.49
	여성	1,977	35.5	37.0	23.3	4.2	72.5	27.5	3.04
지역	수도권	1,268	24.4	34.0	34.5	7.0	58.4	41.6	2.76
	충청권	661	25.1	37.7	28.7	8.5	62.8	37.2	2.79
	강원권	183	19.1	38.8	35.0	7.1	57.9	42.1	2.70
	영남권	1,190	24.0	35.5	31.9	8.5	59.6	40.4	2.75
	호남권	578	23.7	37.2	31.3	7.8	60.9	39.1	2.77
	제주권	120	22.5	35.0	38.3	4.2	57.5	42.5	2.76
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	22.4	35.6	34.6	7.3	58.0	42.0	2.73
	도시(동 거주)	3,590	24.2	35.8	32.2	7.8	60.0	40.0	2.76
학력	초졸 이하	252	23.4	37.3	32.5	6.7	60.7	39.3	2.77
	중졸	332	22.6	33.7	35.8	7.8	56.3	43.7	2.71
	고졸	805	22.0	35.0	34.3	8.7	57.0	43.0	2.70
	대졸 이상	2,611	24.9	36.1	31.5	7.5	61.0	39.0	2.78
혼인 상태	기혼	2,224	24.5	35.2	32.3	8.0	59.6	40.4	2.76
	미혼	1,186	23.6	37.4	31.5	7.4	61.0	39.0	2.77
	해당없음(10대)	590	23.2	34.7	34.9	7.1	58.0	42.0	2.74
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	23.3	34.8	33.7	8.1	58.2	41.8	2.73
	교육 기관	331	31.1	35.0	29.0	4.8	66.2	33.8	2.92
	정부/공공기관	304	24.0	36.8	29.9	9.2	60.9	39.1	2.76
	기타	221	24.0	39.4	29.9	6.8	63.3	36.7	2.81
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	25.9	37.0	30.8	6.4	62.9	37.1	2.82
	50인 이상-300인 미만	783	25.9	33.3	33.5	7.3	59.3	40.7	2.78
	300인 이상	617	19.4	34.8	34.5	11.2	54.3	45.7	2.63
	관리직/전문직	980	24.1	35.7	32.7	7.6	59.8	40.2	2.76
직업 (경제활동 경험자)	사무직	1,279	24.9	36.4	31.4	7.3	61.3	38.7	2.79
	서비스직	374	23.3	32.9	37.2	6.7	56.1	43.9	2.73
	기능직	227	18.5	31.7	36.6	13.2	50.2	49.8	2.56
	단순노무직	184	21.7	38.6	31.0	8.7	60.3	39.7	2.73

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 16] 나보다 나이가 어린 직장상사나 동료가 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우 불쾌한
기분이 듭니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	9.5	39.6	43.1	7.9	49.0	51.0	2.51
연령	20대	529	6.0	31.6	49.3	13.0	37.6	62.4	2.31
	30대	638	5.6	36.4	48.4	9.6	42.0	58.0	2.38
	40대	691	9.0	42.5	42.7	5.8	51.5	48.5	2.55
	50대	659	14.7	40.8	37.9	6.5	55.5	44.5	2.64
	60대 이상	527	11.6	46.1	37.2	5.1	57.7	42.3	2.64
성별	남성	1,633	10.2	38.5	42.3	9.1	48.6	51.4	2.50
	여성	1,411	8.6	40.9	43.9	6.5	49.5	50.5	2.52
지역	수도권	989	9.7	37.0	45.1	8.2	46.7	53.3	2.48
	충청권	491	10.6	42.4	37.1	10.0	53.0	47.0	2.54
	강원권	140	10.0	44.3	39.3	6.4	54.3	45.7	2.58
	영남권	900	8.0	38.4	45.9	7.7	46.4	53.6	2.47
	호남권	436	10.8	42.7	40.1	6.4	53.4	46.6	2.58
	제주권	88	8.0	42.0	45.5	4.5	50.0	50.0	2.53
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	7.7	39.4	45.6	7.3	47.0	53.0	2.47
	도시(동 거주)	2,757	9.6	39.6	42.8	7.9	49.3	50.7	2.51
학력	초졸 이하	13	7.7	30.8	53.8	7.7	38.5	61.5	2.38
	중졸	22	18.2	40.9	40.9	-	59.1	40.9	2.77
	고졸	576	9.5	38.5	43.9	8.0	48.1	51.9	2.50
	대졸 이상	2,433	9.4	39.9	42.8	7.9	49.2	50.8	2.51
혼인 상태	기혼	2,015	11.8	41.8	40.0	6.5	53.6	46.4	2.59
	미혼	1,029	4.9	35.3	49.2	10.7	40.1	59.9	2.34
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	8.9	38.3	44.5	8.3	47.2	52.8	2.48
	교육 기관	331	8.8	43.5	39.6	8.2	52.3	47.7	2.53
	정부/공공기관	304	13.8	42.4	37.8	5.9	56.3	43.8	2.64
	기타	221	5.9	35.7	48.9	9.5	41.6	58.4	2.38
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	7.4	38.9	44.9	8.7	46.4	53.6	2.45
	50인 이상-300인 미만	783	9.7	40.0	43.2	7.2	49.7	50.3	2.52
	300인 이상	617	12.2	38.7	41.0	8.1	50.9	49.1	2.55
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	11.1	41.0	40.5	7.3	52.1	47.9	2.56
	사무직	1,279	8.6	39.2	43.9	8.4	47.8	52.2	2.48
	서비스직	374	8.6	38.8	45.2	7.5	47.3	52.7	2.48
	기능직	227	8.4	34.8	46.7	10.1	43.2	56.8	2.41
	단순노무직	184	9.8	42.4	42.4	5.4	52.2	47.8	2.57

[표 17] 직장상사나 동료가 ‘아가씨’라고 부르는 경우 불쾌한 기분이 듭니까?

[N=1,411(여성 직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,411	45.4	39.1	13.7	1.8	84.5	15.5	3.28
연령	20대	260	53.1	35.0	11.5	0.4	88.1	11.9	3.41
	30대	302	50.0	39.7	8.9	1.3	89.7	10.3	3.38
	40대	321	45.8	38.3	15.0	0.9	84.1	15.9	3.29
	50대	291	47.1	34.4	16.2	2.4	81.4	18.6	3.26
	60대 이상	237	28.7	49.4	17.7	4.2	78.1	21.9	3.03
성별	여성	1,411	45.4	39.1	13.7	1.8	84.5	15.5	3.28
지역	수도권	471	48.0	38.0	12.7	1.3	86.0	14.0	3.33
	충청권	230	46.5	37.8	11.7	3.9	84.3	15.7	3.27
	강원권	64	50.0	35.9	14.1	-	85.9	14.1	3.36
	영남권	405	43.0	40.2	15.3	1.5	83.2	16.8	3.25
	호남권	201	42.3	41.8	13.9	2.0	84.1	15.9	3.24
	제주권	40	42.5	37.5	20.0	-	80.0	20.0	3.23
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	115	40.9	43.5	13.9	1.7	84.3	15.7	3.23
	도시(동 거주)	1,296	45.8	38.7	13.7	1.8	84.5	15.5	3.29
학력	초졸 이하	8	25.0	37.5	12.5	25.0	62.5	37.5	2.63
	중졸	12	8.3	41.7	41.7	8.3	50.0	50.0	2.50
	고졸	276	33.0	41.7	23.2	2.2	74.6	25.4	3.05
	대졸 이상	1,115	49.1	38.4	11.1	1.4	87.4	12.6	3.35
혼인 상태	기혼	899	40.4	42.0	15.2	2.3	82.4	17.6	3.20
	미혼	512	54.3	33.8	11.1	0.8	88.1	11.9	3.42
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	833	46.7	38.1	13.4	1.8	84.8	15.2	3.30
	교육 기관	201	48.3	37.8	12.9	1.0	86.1	13.9	3.33
	정부/공공기관	137	49.6	38.0	10.9	1.5	87.6	12.4	3.36
	기타	120	36.7	45.8	15.8	1.7	82.5	17.5	3.18
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	730	43.6	39.6	15.3	1.5	83.2	16.8	3.25
	50인 이상~300인 미만	345	49.6	39.7	9.0	1.7	89.3	10.7	3.37
	300인 이상	216	50.5	34.3	13.4	1.9	84.7	15.3	3.33
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	379	48.0	39.3	11.3	1.3	87.3	12.7	3.34
	사무직	716	49.4	37.3	11.6	1.7	86.7	13.3	3.34
	서비스직	200	33.5	41.5	23.0	2.0	75.0	25.0	3.07
	기능직	42	38.1	42.9	14.3	4.8	81.0	19.0	3.14
	단순노무직	74	29.7	45.9	21.6	2.7	75.7	24.3	3.03

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 18] 직장에서 직위 구분 없이 ‘○○○ 님, ○○○ 프로, ○○○ 담당(주무관)’ 등으로 부르는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	1.5	12.2	60.8	25.5	13.7	86.3	1.90
연령	20대	529	1.7	13.0	57.7	27.6	14.7	85.3	1.89
	30대	638	1.4	11.1	60.0	27.4	12.5	87.5	1.87
	40대	691	0.7	12.6	64.4	22.3	13.3	86.7	1.92
	50대	659	2.1	13.1	58.9	25.9	15.2	84.8	1.91
	60대 이상	527	1.5	11.2	62.4	24.9	12.7	87.3	1.89
성별	남성	1,633	1.7	13.8	62.6	21.8	15.6	84.4	1.95
	여성	1,411	1.2	10.3	58.6	29.8	11.6	88.4	1.83
지역	수도권	989	1.4	12.3	57.8	28.4	13.8	86.2	1.87
	충청권	491	0.8	12.4	60.7	26.1	13.2	86.8	1.88
	강원권	140	1.4	7.9	65.0	25.7	9.3	90.7	1.85
	영남권	900	1.8	12.1	63.1	23.0	13.9	86.1	1.93
	호남권	436	2.1	12.6	61.7	23.6	14.7	85.3	1.93
	제주권	88	-	15.9	59.1	25.0	15.9	84.1	1.91
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	0.3	11.8	66.6	21.3	12.2	87.8	1.91
	도시(동 거주)	2,757	1.6	12.3	60.2	26.0	13.9	86.1	1.89
학력	초졸 이하	13	-	15.4	53.8	30.8	15.4	84.6	1.85
	중졸	22	-	9.1	59.1	31.8	9.1	90.9	1.77
	고졸	576	3.3	12.0	62.3	22.4	15.3	84.7	1.96
	대졸 이상	2,433	1.1	12.3	60.5	26.2	13.4	86.6	1.88
혼인 상태	기혼	2,015	1.5	13.0	60.3	25.2	14.5	85.5	1.91
	미혼	1,029	1.5	10.7	61.7	26.1	12.1	87.9	1.87
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.5	12.7	60.0	25.8	14.3	85.7	1.90
	교육 기관	331	1.2	11.2	58.3	29.3	12.4	87.6	1.84
	정부/공공기관	304	1.3	12.8	61.8	24.0	14.1	85.9	1.91
	기타	221	0.5	10.9	64.7	24.0	11.3	88.7	1.88
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.2	12.5	60.1	26.2	13.8	86.2	1.89
	50인 이상-300인 미만	783	1.3	12.4	60.0	26.3	13.7	86.3	1.89
	300인 이상	617	1.8	12.2	61.4	24.6	13.9	86.1	1.91
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.1	14.7	59.1	25.1	15.8	84.2	1.92
	사무직	1,279	1.3	11.8	60.4	26.4	13.1	86.9	1.88
	서비스직	374	1.9	10.4	63.4	24.3	12.3	87.7	1.90
	기능직	227	1.8	9.3	60.8	28.2	11.0	89.0	1.85
	단순노무직	184	3.3	9.2	66.8	20.7	12.5	87.5	1.95

[표 19] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘○○○ 씨’라고 부르는 경우 불쾌한 기분이 듭니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.5	14.2	59.4	23.9	16.7	83.3	1.95
연령	10대	590	2.9	9.5	50.7	36.9	12.4	87.6	1.78
	20대	652	2.9	11.7	57.2	28.2	14.6	85.4	1.89
	30대	682	1.5	14.8	61.7	22.0	16.3	83.7	1.96
	40대	741	2.6	17.1	61.1	19.2	19.7	80.3	2.03
	50대	739	3.4	14.2	63.2	19.2	17.6	82.4	2.02
	60대 이상	596	1.7	17.4	60.9	20.0	19.1	80.9	2.01
성별	남성	2,023	2.7	14.9	57.9	24.5	17.5	82.5	1.96
	여성	1,977	2.3	13.6	60.9	23.2	15.9	84.1	1.95
지역	수도권	1,268	2.4	13.7	61.0	22.9	16.1	83.9	1.96
	충청권	661	2.6	16.6	55.8	25.0	19.2	80.8	1.97
	강원권	183	3.3	14.8	59.0	23.0	18.0	82.0	1.98
	영남권	1,190	2.2	11.9	60.5	25.4	14.1	85.9	1.91
	호남권	578	2.8	17.6	56.2	23.4	20.4	79.6	2.00
	제주권	120	4.2	11.7	66.7	17.5	15.8	84.2	2.03
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.4	15.4	58.0	24.1	17.8	82.2	1.96
	도시(동 거주)	3,590	2.5	14.1	59.6	23.8	16.6	83.4	1.95
학력	초졸 이하	252	3.2	9.1	47.2	40.5	12.3	87.7	1.75
	중졸	332	3.3	10.5	53.6	32.5	13.9	86.1	1.85
	고졸	805	2.1	12.0	62.4	23.5	14.2	85.8	1.93
	대졸 이상	2,611	2.5	15.9	60.4	21.3	18.3	81.7	1.99
혼인 상태	기혼	2,224	2.6	16.6	61.8	19.0	19.2	80.8	2.03
	미혼	1,186	2.1	12.1	59.2	26.6	14.2	85.8	1.90
	해당없음(10대)	590	2.9	9.5	50.7	36.9	12.4	87.6	1.78
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.1	15.2	59.9	22.7	17.3	82.7	1.97
	교육 기관	331	3.0	14.8	62.5	19.6	17.8	82.2	2.01
	정부/공공기관	304	3.3	20.7	60.5	15.5	24.0	76.0	2.12
	기타	221	3.2	15.4	59.3	22.2	18.6	81.4	2.00
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.2	13.8	61.7	22.3	16.0	84.0	1.96
	50인 이상-300인 미만	783	2.8	17.0	58.2	22.0	19.8	80.2	2.01
	300인 이상	617	2.4	18.6	59.8	19.1	21.1	78.9	2.04
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.6	16.8	59.5	21.1	19.4	80.6	2.01
	사무직	1,279	2.3	15.2	62.4	20.2	17.4	82.6	2.00
	서비스직	374	2.1	15.8	59.9	22.2	17.9	82.1	1.98
	기능직	227	2.6	12.8	58.6	26.0	15.4	84.6	1.92
	단순노무직	184	6.0	14.7	60.3	19.0	20.7	79.3	2.08

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 20] 관공서나 병원 등에서 직원이 ‘아버님/어머님’ 등으로 부르는 경우 불쾌한
기분이 됩니까?

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,410	4.2	18.3	56.8	20.8	22.4	77.6	2.06
연령	20대	652	6.6	17.2	54.9	21.3	23.8	76.2	2.09
	30대	682	4.0	15.1	59.2	21.7	19.1	80.9	2.01
	40대	741	4.2	21.1	57.9	16.9	25.2	74.8	2.13
	50대	739	3.9	20.8	56.2	19.1	24.8	75.2	2.10
	60대 이상	596	2.0	16.4	55.5	26.0	18.5	81.5	1.94
성별	남성	1,724	3.2	15.2	56.4	25.2	18.4	81.6	1.97
	여성	1,686	5.1	21.4	57.2	16.3	26.5	73.5	2.15
지역	수도권	1,085	4.0	18.8	55.4	21.8	22.8	77.2	2.05
	충청권	561	3.4	18.2	57.9	20.5	21.6	78.4	2.04
	강원권	156	5.1	20.5	57.1	17.3	25.6	74.4	2.13
	영남권	1,017	3.8	18.0	57.4	20.7	21.8	78.2	2.05
	호남권	489	5.5	17.2	56.9	20.4	22.7	77.3	2.08
	제주권	102	5.9	17.6	58.8	17.6	23.5	76.5	2.12
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	330	3.6	16.4	61.5	18.5	20.0	80.0	2.05
	도시(동 거주)	3,080	4.2	18.5	56.3	21.0	22.7	77.3	2.06
학력	초졸 이하	17	-	23.5	47.1	29.4	23.5	76.5	1.94
	중졸	27	3.7	18.5	51.9	25.9	22.2	77.8	2.00
	고졸	755	4.5	17.4	54.7	23.4	21.9	78.1	2.03
	대졸 이상	2,611	4.1	18.5	57.5	19.9	22.6	77.4	2.07
혼인 상태	기혼	2,224	2.5	17.7	58.0	21.8	20.1	79.9	2.01
	미혼	1,186	7.3	19.4	54.5	18.8	26.7	73.3	2.15
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.9	18.2	56.8	21.1	22.2	77.8	2.05
	교육 기관	331	6.6	21.5	51.4	20.5	28.1	71.9	2.14
	정부/공공기관	304	2.3	16.8	59.9	21.1	19.1	80.9	2.00
	기타	221	5.4	15.4	58.8	20.4	20.8	79.2	2.06
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.7	19.6	56.1	19.7	24.3	75.7	2.09
	50인 이상-300인 미만	783	4.6	17.1	56.8	21.5	21.7	78.3	2.05
	300인 이상	617	2.8	16.7	57.5	23.0	19.4	80.6	1.99
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	4.3	17.9	55.9	21.9	22.1	77.9	2.04
	사무직	1,279	4.1	17.7	59.0	19.2	21.8	78.2	2.07
	서비스직	374	3.5	17.4	58.3	20.9	20.9	79.1	2.03
	기능직	227	4.4	18.1	48.5	29.1	22.5	77.5	1.98
	단순노무직	184	5.4	20.1	55.4	19.0	25.5	74.5	2.12

[표 21] 손님이 ‘아저씨/아주머니(아줌마)’ 등으로 부르는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,020	9.5	37.1	46.5	7.0	46.6	53.4	2.49
연령	20대	188	18.6	38.8	37.2	5.3	57.4	42.6	2.71
	30대	183	8.2	43.2	44.8	3.8	51.4	48.6	2.56
	40대	183	4.4	43.7	43.7	8.2	48.1	51.9	2.44
	50대	240	9.2	31.3	50.8	8.8	40.4	59.6	2.41
	60대 이상	226	7.5	31.4	53.1	8.0	38.9	61.1	2.38
성별	남성	589	5.6	32.3	52.6	9.5	37.9	62.1	2.34
	여성	431	14.8	43.6	38.1	3.5	58.5	41.5	2.70
지역	수도권	241	10.4	33.6	46.9	9.1	44.0	56.0	2.45
	충청권	187	11.8	39.6	41.2	7.5	51.3	48.7	2.56
	강원권	52	7.7	42.3	46.2	3.8	50.0	50.0	2.54
	영남권	355	7.6	36.6	48.2	7.6	44.2	55.8	2.44
	호남권	157	11.5	38.2	46.5	3.8	49.7	50.3	2.57
	제주권	28	3.6	39.3	57.1	-	42.9	57.1	2.46
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	112	8.9	33.0	53.6	4.5	42.0	58.0	2.46
	도시(동 거주)	908	9.6	37.6	45.6	7.3	47.1	52.9	2.49
학력	초졸 이하	10	10.0	50.0	20.0	20.0	60.0	40.0	2.50
	중졸	20	5.0	20.0	60.0	15.0	25.0	75.0	2.15
	고졸	367	10.1	33.0	49.0	7.9	43.1	56.9	2.45
	대졸 이상	623	9.3	39.8	44.9	5.9	49.1	50.9	2.52
혼인 상태	기혼	644	7.3	35.2	50.3	7.1	42.5	57.5	2.43
	미혼	376	13.3	40.2	39.9	6.6	53.5	46.5	2.60
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	428	9.1	34.1	49.5	7.2	43.2	56.8	2.45
	교육 기관	24	8.3	45.8	45.8	-	54.2	45.8	2.63
	정부/공공기관	304	10.9	38.5	44.7	5.9	49.3	50.7	2.54
	기타	107	7.5	44.9	39.3	8.4	52.3	47.7	2.51
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	411	9.2	37.5	45.5	7.8	46.7	53.3	2.48
	50인 이상-300인 미만	201	12.9	36.8	44.3	6.0	49.8	50.2	2.57
	300인 이상	251	7.2	37.5	49.8	5.6	44.6	55.4	2.46
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	78	9.0	34.6	47.4	9.0	43.6	56.4	2.44
	사무직	182	11.5	42.3	43.4	2.7	53.8	46.2	2.63
	서비스직	374	9.9	39.8	43.9	6.4	49.7	50.3	2.53
	기능직	202	7.4	31.2	51.0	10.4	38.6	61.4	2.36
	단순노무직	184	9.2	33.7	49.5	7.6	42.9	57.1	2.45

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 22] 손님이 ‘여기요/저기요’라고 부르는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,020	5.7	28.2	56.2	9.9	33.9	66.1	2.30
연령	20대	188	5.3	12.8	59.6	22.3	18.1	81.9	2.01
	30대	183	2.2	25.1	65.0	7.7	27.3	72.7	2.22
	40대	183	4.4	22.4	63.4	9.8	26.8	73.2	2.21
	50대	240	7.5	37.9	49.2	5.4	45.4	54.6	2.48
	60대 이상	226	8.0	38.1	47.8	6.2	46.0	54.0	2.48
성별	남성	589	6.3	29.2	54.8	9.7	35.5	64.5	2.32
	여성	431	4.9	26.9	58.0	10.2	31.8	68.2	2.26
지역	수도권	241	5.0	32.8	52.7	9.5	37.8	62.2	2.33
	충청권	187	4.8	29.4	56.1	9.6	34.2	65.8	2.29
	강원권	52	5.8	28.8	61.5	3.8	34.6	65.4	2.37
	영남권	355	5.9	28.7	53.5	11.8	34.6	65.4	2.29
	호남권	157	7.6	21.7	62.4	8.3	29.3	70.7	2.29
	제주권	28	3.6	10.7	75.0	10.7	14.3	85.7	2.07
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	112	7.1	22.3	63.4	7.1	29.5	70.5	2.29
	도시(동 거주)	908	5.5	29.0	55.3	10.2	34.5	65.5	2.30
학력	초졸 이하	10	20.0	20.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.50
	중졸	20	5.0	10.0	75.0	10.0	15.0	85.0	2.10
	고졸	367	7.1	25.9	55.6	11.4	33.0	67.0	2.29
	대졸 이상	623	4.7	30.3	56.0	9.0	35.0	65.0	2.31
혼인 상태	기혼	644	6.2	34.3	53.1	6.4	40.5	59.5	2.40
	미혼	376	4.8	17.8	61.4	16.0	22.6	77.4	2.11
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	428	3.0	24.1	60.7	12.1	27.1	72.9	2.18
	교육 기관	24	4.2	25.0	62.5	8.3	29.2	70.8	2.25
	정부/공공기관	304	7.6	33.9	51.6	6.9	41.4	58.6	2.42
	기타	107	6.5	20.6	63.6	9.3	27.1	72.9	2.24
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	411	4.9	21.7	62.0	11.4	26.5	73.5	2.20
	50인 이상-300인 미만	201	5.0	31.3	55.7	8.0	36.3	63.7	2.33
	300인 이상	251	5.6	32.7	53.0	8.8	38.2	61.8	2.35
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	78	7.7	34.6	47.4	10.3	42.3	57.7	2.40
	사무직	182	8.2	34.1	53.3	4.4	42.3	57.7	2.46
	서비스직	374	4.5	27.8	55.3	12.3	32.4	67.6	2.25
	기능직	202	4.5	25.7	59.4	10.4	30.2	69.8	2.24
	단순노무직	184	6.0	23.4	60.9	9.8	29.3	70.7	2.26

[표 23] 손님이 ‘아가씨/총각’ 등으로 부르는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=1,020(관공서/서비스직 종사자), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,020	6.1	29.3	53.8	10.8	35.4	64.6	2.31
연령	20대	188	9.6	22.3	51.6	16.5	31.9	68.1	2.25
	30대	183	3.3	26.8	60.7	9.3	30.1	69.9	2.24
	40대	183	3.8	35.5	47.0	13.7	39.3	60.7	2.30
	50대	240	7.5	28.8	56.3	7.5	36.3	63.8	2.36
	60대 이상	226	5.8	32.7	53.1	8.4	38.5	61.5	2.36
성별	남성	589	3.1	23.3	59.4	14.3	26.3	73.7	2.15
	여성	431	10.2	37.6	46.2	6.0	47.8	52.2	2.52
지역	수도권	241	8.3	32.4	51.9	7.5	40.7	59.3	2.41
	충청권	187	6.4	27.8	55.6	10.2	34.2	65.8	2.30
	강원권	52	3.8	36.5	51.9	7.7	40.4	59.6	2.37
	영남권	355	4.5	25.6	54.9	14.9	30.1	69.9	2.20
	호남권	157	5.7	33.8	51.0	9.6	39.5	60.5	2.36
	제주권	28	10.7	21.4	64.3	3.6	32.1	67.9	2.39
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	112	4.5	30.4	55.4	9.8	34.8	65.2	2.29
	도시(동 거주)	908	6.3	29.2	53.6	10.9	35.5	64.5	2.31
학력	초졸 이하	10	10.0	60.0	10.0	20.0	70.0	30.0	2.60
	중졸	20	10.0	10.0	65.0	15.0	20.0	80.0	2.15
	고졸	367	4.4	26.4	56.9	12.3	30.8	69.2	2.23
	대졸 이상	623	6.9	31.1	52.3	9.6	38.0	62.0	2.35
혼인 상태	기혼	644	5.3	32.3	53.3	9.2	37.6	62.4	2.34
	미혼	376	7.4	24.2	54.8	13.6	31.6	68.4	2.26
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	428	4.9	24.3	58.9	11.9	29.2	70.8	2.22
	교육 기관	24	4.2	33.3	54.2	8.3	37.5	62.5	2.33
	정부/공공기관	304	7.9	36.5	47.7	7.9	44.4	55.6	2.44
	기타	107	0.9	35.5	49.5	14.0	36.4	63.6	2.23
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	411	3.6	30.4	54.3	11.7	34.1	65.9	2.26
	50인 이상-300인 미만	201	5.5	31.3	51.7	11.4	36.8	63.2	2.31
	300인 이상	251	8.4	29.1	54.2	8.4	37.5	62.5	2.37
직업 (경제활동 경력자)	관리직/전문직	78	5.1	37.2	46.2	11.5	42.3	57.7	2.36
	사무직	182	8.8	37.4	48.9	4.9	46.2	53.8	2.50
	서비스직	374	7.0	28.9	54.5	9.6	35.8	64.2	2.33
	기능직	202	5.4	23.3	57.4	13.9	28.7	71.3	2.20
	단순노무직	184	2.7	25.5	56.5	15.2	28.3	71.7	2.16

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 24] 낯선 사람이 ‘여기요/저기요’ 등으로 부르는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=4000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	3.5	19.6	61.3	15.7	23.0	77.0	2.11
연령	10대	590	2.0	11.2	53.6	33.2	13.2	86.8	1.82
	20대	652	1.8	13.3	62.9	21.9	15.2	84.8	1.95
	30대	682	2.3	14.1	67.9	15.7	16.4	83.6	2.03
	40대	741	1.9	20.4	66.7	11.1	22.3	77.7	2.13
	50대	739	4.6	26.0	61.4	8.0	30.6	69.4	2.27
	60대 이상	596	8.6	31.9	52.9	6.7	40.4	59.6	2.42
성별	남성	2,023	4.1	21.6	58.3	16.0	25.7	74.3	2.14
	여성	1,977	2.8	17.5	64.3	15.4	20.3	79.7	2.08
지역	수도권	1,268	3.7	20.0	61.2	15.1	23.7	76.3	2.12
	충청권	661	3.2	21.3	58.2	17.2	24.5	75.5	2.10
	강원권	183	4.9	15.8	64.5	14.8	20.8	79.2	2.11
	영남권	1,190	3.2	18.4	62.6	15.8	21.6	78.4	2.09
	호남권	578	3.3	21.1	60.2	15.4	24.4	75.6	2.12
	제주권	120	4.2	15.0	66.7	14.2	19.2	80.8	2.09
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	4.4	18.3	62.7	14.6	22.7	77.3	2.12
	도시(동 거주)	3,590	3.4	19.7	61.1	15.8	23.1	76.9	2.11
학력	초졸 이하	252	2.0	13.1	51.2	33.7	15.1	84.9	1.83
	중졸	332	2.7	11.4	54.5	31.3	14.2	85.8	1.86
	고졸	805	4.5	20.1	61.9	13.5	24.6	75.4	2.16
	대졸 이상	2,611	3.4	21.0	63.0	12.6	24.4	75.6	2.15
혼인 상태	기혼	2,224	4.2	24.4	62.0	9.4	28.6	71.4	2.23
	미혼	1,186	2.9	14.6	63.9	18.6	17.5	82.5	2.02
	해당없음(10대)	590	2.0	11.2	53.6	33.2	13.2	86.8	1.82
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.9	19.8	63.6	13.7	22.7	77.3	2.12
	교육 기관	331	3.0	24.5	61.9	10.6	27.5	72.5	2.20
	정부/공공기관	304	8.2	24.7	57.9	9.2	32.9	67.1	2.32
	기타	221	3.6	19.5	65.2	11.8	23.1	76.9	2.15
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	3.2	18.9	65.5	12.4	22.1	77.9	2.13
	50인 이상~300인 미만	783	3.8	21.1	62.2	12.9	24.9	75.1	2.16
	300인 이상	617	4.1	25.0	58.2	12.8	29.0	71.0	2.20
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	4.8	24.7	58.3	12.2	29.5	70.5	2.22
	사무직	1,279	3.2	19.5	63.7	13.5	22.8	77.2	2.12
	서비스직	374	2.9	21.4	63.9	11.8	24.3	75.7	2.16
	기능직	227	3.1	18.1	65.2	13.7	21.1	78.9	2.11
	단순노무직	184	3.8	22.3	65.2	8.7	26.1	73.9	2.21

[표 25] 다른 사람에게 배우자를 소개할 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=2,224(기혼자), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		2,224	0.6	19.3	61.1	19.0	19.9	80.1	2.02
연령	20대	90	-	22.2	52.2	25.6	22.2	77.8	1.97
	30대	375	1.1	19.7	59.7	19.5	20.8	79.2	2.02
	40대	537	0.6	22.2	59.6	17.7	22.7	77.3	2.06
	50대	661	0.5	18.0	63.7	17.9	18.5	81.5	2.01
	60대 이상	561	0.5	17.5	61.9	20.1	18.0	82.0	1.98
성별	남성	1,127	0.7	17.7	59.4	22.2	18.4	81.6	1.97
	여성	1,097	0.5	21.1	62.8	15.7	21.5	78.5	2.06
지역	수도권	722	0.3	18.6	64.1	17.0	18.8	81.2	2.02
	충청권	374	0.3	19.0	61.2	19.5	19.3	80.7	2.00
	강원권	87	2.3	19.5	60.9	17.2	21.8	78.2	2.07
	영남권	669	0.9	19.1	59.5	20.5	20.0	80.0	2.00
	호남권	301	0.3	21.6	59.8	18.3	21.9	78.1	2.04
	제주권	71	1.4	21.1	50.7	26.8	22.5	77.5	1.97
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	194	2.1	17.0	58.2	22.7	19.1	80.9	1.98
	도시(동 거주)	2,030	0.4	19.6	61.4	18.6	20.0	80.0	2.02
학력	초졸 이하	14	-	28.6	57.1	14.3	28.6	71.4	2.14
	중졸	22	-	22.7	50.0	27.3	22.7	77.3	1.95
	고졸	424	0.5	17.9	62.0	19.6	18.4	81.6	1.99
	대졸 이상	1,764	0.6	19.6	61.1	18.8	20.2	79.8	2.02
혼인 상태	기혼	2,224	0.6	19.3	61.1	19.0	19.9	80.1	2.02
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,222	0.7	17.3	62.6	19.4	18.0	82.0	1.99
	교육 기관	230	0.4	24.3	55.2	20.0	24.8	75.2	2.05
	정부/공공기관	212	0.9	19.3	53.8	25.9	20.3	79.7	1.95
	기타	114	-	28.1	50.9	21.1	28.1	71.9	2.07
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	795	0.6	20.4	59.4	19.6	21.0	79.0	2.02
	50인 이상-300인 미만	515	1.0	17.3	61.4	20.4	18.3	81.7	1.99
	300인 이상	468	0.4	19.0	59.0	21.6	19.4	80.6	1.98
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	730	0.4	17.9	58.1	23.6	18.4	81.6	1.95
	사무직	808	0.7	20.3	62.0	17.0	21.0	79.0	2.05
	서비스직	225	-	18.7	68.0	13.3	18.7	81.3	2.05
	기능직	154	0.6	20.8	53.9	24.7	21.4	78.6	1.97
	단순노무직	98	2.0	18.4	60.2	19.4	20.4	79.6	2.03

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 26] 손아래 시누이(남편의 여동생)의 남편을 부를 때 어떻게 불러야 할지
몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=964(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		964	2.9	34.3	44.9	17.8	37.2	62.8	2.22
연령	20대	43	9.3	30.2	41.9	18.6	39.5	60.5	2.30
	30대	149	6.7	40.3	41.6	11.4	47.0	53.0	2.42
	40대	234	3.4	38.5	40.2	17.9	41.9	58.1	2.27
	50대	289	1.4	33.6	44.6	20.4	34.9	65.1	2.16
	60대 이상	249	0.8	28.5	52.2	18.5	29.3	70.7	2.12
성별	여성	964	2.9	34.3	44.9	17.8	37.2	62.8	2.22
지역	수도권	324	3.4	33.0	45.7	17.9	36.4	63.6	2.22
	충청권	154	2.6	37.0	42.2	18.2	39.6	60.4	2.24
	강원권	41	2.4	39.0	39.0	19.5	41.5	58.5	2.24
	영남권	294	2.7	33.7	45.2	18.4	36.4	63.6	2.21
	호남권	121	1.7	38.0	47.1	13.2	39.7	60.3	2.28
	제주권	30	6.7	20.0	46.7	26.7	26.7	73.3	2.07
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	71	2.8	40.8	40.8	15.5	43.7	56.3	2.31
	도시(동 거주)	893	2.9	33.8	45.2	18.0	36.7	63.3	2.22
학력	초졸 이하	7	-	28.6	57.1	14.3	28.6	71.4	2.14
	중졸	15	-	33.3	53.3	13.3	33.3	66.7	2.20
	고졸	229	1.7	28.8	51.5	17.9	30.6	69.4	2.14
	대졸 이상	713	3.4	36.2	42.5	18.0	39.6	60.4	2.25
혼인 상태	기혼	964	2.9	34.3	44.9	17.8	37.2	62.8	2.22
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	463	3.5	34.3	45.4	16.8	37.8	62.2	2.24
	교육 기관	120	4.2	39.2	38.3	18.3	43.3	56.7	2.29
	정부/공공기관	74	2.7	40.5	40.5	16.2	43.2	56.8	2.30
	기타	63	1.6	30.2	49.2	19.0	31.7	68.3	2.14
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	405	3.0	34.1	45.9	17.0	37.0	63.0	2.23
	50인 이상-300인 미만	189	3.7	40.7	40.2	15.3	44.4	55.6	2.33
	300인 이상	126	4.0	31.7	43.7	20.6	35.7	64.3	2.19
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	224	4.0	33.0	44.2	18.8	37.1	62.9	2.22
	사무직	386	3.6	36.5	43.5	16.3	40.2	59.8	2.27
	서비스직	109	-	36.7	46.8	16.5	36.7	63.3	2.20
	기능직	30	-	33.3	50.0	16.7	33.3	66.7	2.17
	단순노무직	51	2.0	33.3	47.1	17.6	35.3	64.7	2.20

[표 27] 결혼한 시동생(남편의 남동생)을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서
곤란한 적이 있습니까?

[N=1,097(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,097	3.5	24.8	59.3	12.5	28.3	71.7	2.19
연령	20대	52	7.7	21.2	51.9	19.2	28.8	71.2	2.17
	30대	183	6.6	21.3	59.6	12.6	27.9	72.1	2.22
	40대	263	4.2	30.8	53.2	11.8	35.0	65.0	2.27
	50대	324	2.5	23.8	61.4	12.3	26.2	73.8	2.16
	60대 이상	275	1.1	23.3	63.6	12.0	24.4	75.6	2.13
성별	여성	1,097	3.5	24.8	59.3	12.5	28.3	71.7	2.19
지역	수도권	366	4.1	20.8	62.6	12.6	24.9	75.1	2.16
	충청권	180	3.9	28.9	55.6	11.7	32.8	67.2	2.25
	강원권	46	2.2	28.3	56.5	13.0	30.4	69.6	2.20
	영남권	329	2.1	26.4	58.1	13.4	28.6	71.4	2.17
	호남권	141	4.3	27.0	58.2	10.6	31.2	68.8	2.25
	제주권	35	5.7	17.1	62.9	14.3	22.9	77.1	2.14
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	87	5.7	28.7	51.7	13.8	34.5	65.5	2.26
	도시(동 거주)	1,010	3.3	24.5	59.9	12.4	27.7	72.3	2.19
학력	초졸 이하	9	-	22.2	66.7	11.1	22.2	77.8	2.11
	중졸	16	-	25.0	62.5	12.5	25.0	75.0	2.13
	고졸	252	1.2	23.4	63.9	11.5	24.6	75.4	2.14
	대졸 이상	820	4.3	25.2	57.7	12.8	29.5	70.5	2.21
혼인 상태	기혼	1,097	3.5	24.8	59.3	12.5	28.3	71.7	2.19
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	525	3.4	24.8	59.4	12.4	28.2	71.8	2.19
	교육 기관	133	6.0	21.8	61.7	10.5	27.8	72.2	2.23
	정부/공공기관	88	4.5	33.0	47.7	14.8	37.5	62.5	2.27
	기타	69	2.9	24.6	59.4	13.0	27.5	72.5	2.17
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	449	4.5	23.2	62.4	10.0	27.6	72.4	2.22
	50인 이상-300인 미만	215	3.7	27.9	54.9	13.5	31.6	68.4	2.22
	300인 이상	151	2.6	27.2	52.3	17.9	29.8	70.2	2.15
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	250	4.8	21.2	60.0	14.0	26.0	74.0	2.17
	사무직	439	3.6	27.1	56.9	12.3	30.8	69.2	2.22
	서비스직	123	2.4	24.4	61.0	12.2	26.8	73.2	2.17
	기능직	33	3.0	18.2	72.7	6.1	21.2	78.8	2.18
	단순노무직	54	1.9	29.6	59.3	9.3	31.5	68.5	2.24

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 28] 사위나 며느리의 조부모를 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=338(기혼 자녀 있음), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		338	2.1	25.4	48.8	23.7	27.5	72.5	2.06
연령	40대	2	-	-	100.0	-	-	100.0	2.00
	50대	58	6.9	25.9	50.0	17.2	32.8	67.2	2.22
	60대 이상	278	1.1	25.5	48.2	25.2	26.6	73.4	2.03
성별	남성	204	1.5	22.5	48.0	27.9	24.0	76.0	1.98
	여성	134	3.0	29.9	50.0	17.2	32.8	67.2	2.19
지역	수도권	102	-	21.6	52.9	25.5	21.6	78.4	1.96
	충청권	56	1.8	32.1	48.2	17.9	33.9	66.1	2.18
	강원권	19	10.5	31.6	42.1	15.8	42.1	57.9	2.37
	영남권	110	1.8	30.0	43.6	24.5	31.8	68.2	2.09
	호남권	39	2.6	15.4	53.8	28.2	17.9	82.1	1.92
	제주권	12	8.3	8.3	58.3	25.0	16.7	83.3	2.00
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	30	-	30.0	36.7	33.3	30.0	70.0	1.97
	도시(동 거주)	308	2.3	25.0	50.0	22.7	27.3	72.7	2.07
학력	초졸 이하	7	-	57.1	14.3	28.6	57.1	42.9	2.29
	중졸	10	-	50.0	40.0	10.0	50.0	50.0	2.40
	고졸	116	1.7	22.4	56.0	19.8	24.1	75.9	2.06
	대졸 이상	205	2.4	24.9	46.3	26.3	27.3	72.7	2.03
혼인 상태	기혼	338	2.1	25.4	48.8	23.7	27.5	72.5	2.06
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	144	2.1	22.2	52.8	22.9	24.3	75.7	2.03
	교육 기관	35	5.7	28.6	42.9	22.9	34.3	65.7	2.17
	정부/공공기관	45	2.2	33.3	35.6	28.9	35.6	64.4	2.09
	기타	14	-	28.6	71.4	-	28.6	71.4	2.29
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	112	2.7	30.4	49.1	17.9	33.0	67.0	2.18
	50인 이상~300인 미만	57	1.8	21.1	54.4	22.8	22.8	77.2	2.02
	300인 이상	69	2.9	21.7	44.9	30.4	24.6	75.4	1.97
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	140	2.1	20.0	50.0	27.9	22.1	77.9	1.96
	사무직	64	1.6	26.6	51.6	20.3	28.1	71.9	2.09
	서비스직	49	6.1	26.5	49.0	18.4	32.7	67.3	2.20
	기능직	29	-	27.6	48.3	24.1	27.6	72.4	2.03
	단순노무직	26	-	30.8	38.5	30.8	30.8	69.2	2.00

[표 29] 나보다 나이가 어린 ‘남편의 형이나 누나’를 부를 때 어떻게 불러야 할지
몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=959(기혼 여성), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		959	5.4	35.5	44.8	14.3	40.9	59.1	2.32
연령	20대	42	9.5	31.0	45.2	14.3	40.5	59.5	2.36
	30대	151	6.0	34.4	47.7	11.9	40.4	59.6	2.34
	40대	239	5.9	39.3	41.8	13.0	45.2	54.8	2.38
	50대	286	5.6	37.1	42.0	15.4	42.7	57.3	2.33
	60대 이상	241	3.7	31.1	49.4	15.8	34.9	65.1	2.23
성별	여성	959	5.4	35.5	44.8	14.3	40.9	59.1	2.32
지역	수도권	313	4.5	36.1	43.1	16.3	40.6	59.4	2.29
	충청권	159	5.0	39.6	44.7	10.7	44.7	55.3	2.39
	강원권	45	11.1	33.3	40.0	15.6	44.4	55.6	2.40
	영남권	288	5.6	32.6	48.3	13.5	38.2	61.8	2.30
	호남권	126	5.6	34.9	43.7	15.9	40.5	59.5	2.30
	제주권	28	7.1	39.3	42.9	10.7	46.4	53.6	2.43
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	70	7.1	31.4	48.6	12.9	38.6	61.4	2.33
	도시(동 거주)	889	5.3	35.8	44.5	14.4	41.1	58.9	2.32
학력	초졸 이하	6	-	50.0	33.3	16.7	50.0	50.0	2.33
	중졸	12	-	33.3	50.0	16.7	33.3	66.7	2.17
	고졸	227	5.3	30.0	47.6	17.2	35.2	64.8	2.23
	대졸 이상	714	5.6	37.1	44.0	13.3	42.7	57.3	2.35
혼인 상태	기혼	959	5.4	35.5	44.8	14.3	40.9	59.1	2.32
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	458	4.6	36.7	43.9	14.8	41.3	58.7	2.31
	교육 기관	112	9.8	30.4	46.4	13.4	40.2	59.8	2.37
	정부/공공기관	76	7.9	42.1	39.5	10.5	50.0	50.0	2.47
	기타	66	4.5	34.8	48.5	12.1	39.4	60.6	2.32
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	401	5.0	37.4	45.6	12.0	42.4	57.6	2.35
	50인 이상-300인 미만	181	6.6	36.5	42.5	14.4	43.1	56.9	2.35
	300인 이상	130	6.9	31.5	42.3	19.2	38.5	61.5	2.26
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	220	5.9	32.7	48.6	12.7	38.6	61.4	2.32
	사무직	382	6.3	36.4	43.7	13.6	42.7	57.3	2.35
	서비스직	111	4.5	39.6	39.6	16.2	44.1	55.9	2.32
	기능직	31	6.5	32.3	45.2	16.1	38.7	61.3	2.29
	단순노무직	47	-	38.3	46.8	14.9	38.3	61.7	2.23

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 30] 나보다 나이가 어린 ‘아내의 오빠나 언니’를 부를 때 어떻게 불러야 할지
몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=1,053(기혼 남성), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		1,053	1.9	29.5	47.7	20.9	31.4	68.6	2.12
연령	20대	34	8.8	20.6	47.1	23.5	29.4	70.6	2.15
	30대	174	2.9	29.3	44.3	23.6	32.2	67.8	2.11
	40대	264	1.5	30.7	51.5	16.3	32.2	67.8	2.17
	50대	318	1.6	27.0	50.0	21.4	28.6	71.4	2.09
	60대 이상	263	1.1	32.7	43.3	22.8	33.8	66.2	2.12
성별	남성	1,053	1.9	29.5	47.7	20.9	31.4	68.6	2.12
지역	수도권	344	2.0	25.6	50.9	21.5	27.6	72.4	2.08
	충청권	182	3.3	33.5	43.4	19.8	36.8	63.2	2.20
	강원권	39	2.6	23.1	59.0	15.4	25.6	74.4	2.13
	영남권	308	1.0	30.2	48.1	20.8	31.2	68.8	2.11
	호남권	149	1.3	35.6	41.6	21.5	36.9	63.1	2.17
	제주권	31	3.2	22.6	48.4	25.8	25.8	74.2	2.03
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	95	1.1	30.5	53.7	14.7	31.6	68.4	2.18
	도시(동 거주)	958	2.0	29.4	47.1	21.5	31.4	68.6	2.12
학력	초졸 이하	4	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	2.50
	중졸	3	-	33.3	66.7	-	33.3	66.7	2.33
	고졸	156	3.2	30.8	43.6	22.4	34.0	66.0	2.15
	대졸 이상	890	1.7	29.2	48.3	20.8	30.9	69.1	2.12
혼인 상태	기혼	1,053	1.9	29.5	47.7	20.9	31.4	68.6	2.12
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	654	1.8	26.5	50.9	20.8	28.3	71.7	2.09
	교육 기관	88	2.3	31.8	45.5	20.5	34.1	65.9	2.16
	정부/공공기관	118	2.5	32.2	40.7	24.6	34.7	65.3	2.13
	기타	40	2.5	30.0	50.0	17.5	32.5	67.5	2.18
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	317	2.2	28.1	51.4	18.3	30.3	69.7	2.14
	50인 이상-300인 미만	283	2.1	28.3	45.2	24.4	30.4	69.6	2.08
	300인 이상	300	1.7	27.3	50.0	21.0	29.0	71.0	2.10
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	454	1.5	29.1	49.3	20.0	30.6	69.4	2.12
	사무직	348	2.6	27.0	48.3	22.1	29.6	70.4	2.10
	서비스직	91	2.2	31.9	42.9	23.1	34.1	65.9	2.13
	기능직	110	0.9	33.6	45.5	20.0	34.5	65.5	2.15
	단순노무직	40	2.5	40.0	40.0	17.5	42.5	57.5	2.28

[표 31] 어머니의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	4.8	38.7	46.7	9.8	43.5	56.5	2.39
연령	10대	590	9.3	47.8	33.6	9.3	57.1	42.9	2.57
	20대	652	5.4	44.2	39.6	10.9	49.5	50.5	2.44
	30대	682	6.5	40.2	46.8	6.6	46.6	53.4	2.46
	40대	741	3.4	39.1	49.0	8.5	42.5	57.5	2.37
	50대	739	3.0	34.9	51.3	10.8	37.9	62.1	2.30
	60대 이상	596	2.0	26.2	59.1	12.8	28.2	71.8	2.17
성별	남성	2,023	4.5	34.7	49.8	11.0	39.1	60.9	2.33
	여성	1,977	5.2	42.8	43.6	8.4	48.0	52.0	2.45
지역	수도권	1,268	4.7	37.6	49.1	8.6	42.4	57.6	2.38
	충청권	661	5.3	41.3	43.7	9.7	46.6	53.4	2.42
	강원권	183	3.8	36.1	51.9	8.2	39.9	60.1	2.36
	영남권	1,190	5.0	39.6	44.3	11.2	44.5	55.5	2.38
	호남권	578	4.3	38.8	47.4	9.5	43.1	56.9	2.38
	제주권	120	5.8	30.8	51.7	11.7	36.7	63.3	2.31
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	4.1	39.5	45.9	10.5	43.7	56.3	2.37
	도시(동 거주)	3,590	4.9	38.6	46.8	9.7	43.5	56.5	2.39
학력	초졸 이하	252	10.7	46.8	31.3	11.1	57.5	42.5	2.57
	중졸	332	8.4	47.0	34.6	9.9	55.4	44.6	2.54
	고졸	805	4.5	34.7	50.2	10.7	39.1	60.9	2.33
	대졸 이상	2,611	3.9	38.1	48.7	9.3	42.0	58.0	2.37
혼인 상태	기혼	2,224	3.4	32.3	53.9	10.5	35.7	64.3	2.29
	미혼	1,186	5.3	46.2	39.9	8.6	51.5	48.5	2.48
	해당없음(10대)	590	9.3	47.8	33.6	9.3	57.1	42.9	2.57
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.9	37.2	49.2	9.8	41.1	58.9	2.35
	교육 기관	331	4.2	35.6	50.2	10.0	39.9	60.1	2.34
	정부/공공기관	304	4.3	38.2	51.0	6.6	42.4	57.6	2.40
	기타	221	5.9	40.3	42.5	11.3	46.2	53.8	2.41
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.7	37.4	48.2	9.6	42.2	57.8	2.37
	50인 이상-300인 미만	783	3.7	39.1	48.1	9.1	42.8	57.2	2.37
	300인 이상	617	3.4	35.0	51.5	10.0	38.4	61.6	2.32
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	4.2	30.7	54.2	10.9	34.9	65.1	2.28
	사무직	1,279	3.8	39.5	48.4	8.3	43.3	56.7	2.39
	서비스직	374	1.6	42.8	46.5	9.1	44.4	55.6	2.37
	기능직	227	6.2	34.4	45.8	13.7	40.5	59.5	2.33
	단순노무직	184	6.5	41.8	41.3	10.3	48.4	51.6	2.45

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 32] 아버지의 친인척을 부를 때 어떻게 불러야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	3.2	25.5	58.5	12.9	28.7	71.4	2.19
연령	10대	590	6.1	29.3	50.5	14.1	35.4	64.6	2.27
	20대	652	4.8	31.1	51.1	13.0	35.9	64.1	2.28
	30대	682	4.4	28.2	57.2	10.3	32.6	67.4	2.27
	40대	741	1.8	25.6	61.9	10.7	27.4	72.6	2.18
	50대	739	1.6	20.4	63.2	14.7	22.1	77.9	2.09
	60대 이상	596	0.8	18.5	65.9	14.8	19.3	80.7	2.05
성별	남성	2,023	2.6	20.8	61.3	15.3	23.4	76.6	2.11
	여성	1,977	3.7	30.3	55.6	10.4	34.0	66.0	2.27
지역	수도권	1,268	3.6	25.2	59.9	11.4	28.8	71.2	2.21
	충청권	661	3.0	27.8	56.0	13.2	30.9	69.1	2.21
	강원권	183	1.6	23.0	64.5	10.9	24.6	75.4	2.15
	영남권	1,190	3.0	25.7	56.1	15.1	28.7	71.3	2.17
	호남권	578	2.4	24.2	61.6	11.8	26.6	73.4	2.17
	제주권	120	6.7	23.3	57.5	12.5	30.0	70.0	2.24
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	3.7	23.2	59.0	14.1	26.8	73.2	2.16
	도시(동 거주)	3,590	3.1	25.7	58.4	12.7	28.9	71.1	2.19
학력	초졸 이하	252	5.6	31.0	46.8	16.7	36.5	63.5	2.25
	중졸	332	6.3	28.9	51.5	13.3	35.2	64.8	2.28
	고졸	805	3.1	22.4	59.4	15.2	25.5	74.5	2.13
	대졸 이상	2,611	2.6	25.5	60.2	11.7	28.0	72.0	2.19
혼인 상태	기혼	2,224	1.7	21.6	63.3	13.4	23.3	76.7	2.12
	미혼	1,186	4.6	30.8	53.5	11.2	35.3	64.7	2.29
	해당없음(10대)	590	6.1	29.3	50.5	14.1	35.4	64.6	2.27
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.6	25.4	59.4	12.5	28.0	72.0	2.18
	교육 기관	331	2.7	22.4	63.1	11.8	25.1	74.9	2.16
	정부/공공기관	304	3.9	23.7	62.2	10.2	27.6	72.4	2.21
	기타	221	2.3	27.6	55.7	14.5	29.9	70.1	2.18
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.7	25.9	58.5	12.9	28.6	71.4	2.18
	50인 이상-300인 미만	783	3.2	26.6	60.3	10.0	29.8	70.2	2.23
	300인 이상	617	2.4	21.1	62.4	14.1	23.5	76.5	2.12
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.9	21.3	63.0	13.8	23.3	76.7	2.11
	사무직	1,279	3.0	27.1	59.4	10.4	30.2	69.8	2.23
	서비스직	374	1.9	26.2	59.1	12.8	28.1	71.9	2.17
	기능직	227	2.6	21.1	59.0	17.2	23.8	76.2	2.09
	단순노무직	184	5.4	25.0	56.0	13.6	30.4	69.6	2.22

[표 33] 배우자의 친인척을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=2,224(기혼자), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		2,224	3.4	32.9	54.2	9.5	36.2	63.8	2.30
연령	20대	90	3.3	37.8	53.3	5.6	41.1	58.9	2.39
	30대	375	5.9	30.9	55.5	7.7	36.8	63.2	2.35
	40대	537	3.0	36.5	53.3	7.3	39.5	60.5	2.35
	50대	661	2.6	32.5	53.3	11.6	35.1	64.9	2.26
	60대 이상	561	3.0	30.3	55.6	11.1	33.3	66.7	2.25
성별	남성	1,127	2.5	27.9	58.7	11.0	30.3	69.7	2.22
	여성	1,097	4.3	38.0	49.7	8.0	42.3	57.7	2.39
지역	수도권	722	3.7	31.9	55.5	8.9	35.6	64.4	2.30
	충청권	374	4.0	35.3	53.5	7.2	39.3	60.7	2.36
	강원권	87	1.1	26.4	63.2	9.2	27.6	72.4	2.20
	영남권	669	2.2	34.5	51.4	11.8	36.8	63.2	2.27
	호남권	301	4.7	30.2	56.5	8.6	34.9	65.1	2.31
	제주권	71	4.2	33.8	50.7	11.3	38.0	62.0	2.31
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	194	5.7	33.0	50.5	10.8	38.7	61.3	2.34
	도시(동 거주)	2,030	3.2	32.9	54.6	9.4	36.0	64.0	2.30
학력	초졸 이하	14	-	42.9	35.7	21.4	42.9	57.1	2.21
	중졸	22	9.1	40.9	36.4	13.6	50.0	50.0	2.45
	고졸	424	2.8	28.1	57.8	11.3	30.9	69.1	2.22
	대졸 이상	1,764	3.5	33.8	53.7	9.0	37.3	62.7	2.32
혼인 상태	기혼	2,224	3.4	32.9	54.2	9.5	36.2	63.8	2.30
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,222	2.9	32.4	55.0	9.7	35.3	64.7	2.28
	교육 기관	230	3.9	30.9	55.2	10.0	34.8	65.2	2.29
	정부/공공기관	212	3.8	34.9	54.2	7.1	38.7	61.3	2.35
	기타	114	5.3	27.2	54.4	13.2	32.5	67.5	2.25
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	795	3.5	34.0	53.1	9.4	37.5	62.5	2.32
	50인 이상-300인 미만	515	2.9	32.2	55.9	8.9	35.1	64.9	2.29
	300인 이상	468	3.2	29.1	56.8	10.9	32.3	67.7	2.25
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	730	3.6	31.6	54.5	10.3	35.2	64.8	2.28
	사무직	808	3.2	33.0	55.8	7.9	36.3	63.7	2.32
	서비스직	225	1.3	35.6	50.2	12.9	36.9	63.1	2.25
	기능직	154	2.6	33.8	50.0	13.6	36.4	63.6	2.25
	단순노무직	98	3.1	25.5	60.2	11.2	28.6	71.4	2.20

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 34] 직장 내에서 직함이 없는 사원을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서
곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	1.8	20.7	63.9	13.6	22.5	77.5	2.11
연령	20대	529	2.8	28.4	54.6	14.2	31.2	68.8	2.20
	30대	638	2.8	22.3	61.0	13.9	25.1	74.9	2.14
	40대	691	1.2	20.4	66.4	12.0	21.6	78.4	2.11
	50대	659	1.2	14.1	70.9	13.8	15.3	84.7	2.03
	60대 이상	527	1.1	19.9	64.7	14.2	21.1	78.9	2.08
성별	남성	1,633	1.8	18.9	63.4	15.8	20.8	79.2	2.07
	여성	1,411	1.8	22.8	64.4	11.0	24.6	75.4	2.15
지역	수도권	989	2.1	18.5	63.1	16.3	20.6	79.4	2.06
	충청권	491	2.2	21.6	65.0	11.2	23.8	76.2	2.15
	강원권	140	2.1	22.9	64.3	10.7	25.0	75.0	2.16
	영남권	900	1.7	21.2	63.1	14.0	22.9	77.1	2.11
	호남권	436	0.7	21.8	66.1	11.5	22.5	77.5	2.12
	제주권	88	2.3	27.3	63.6	6.8	29.5	70.5	2.25
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	1.7	22.6	62.7	12.9	24.4	75.6	2.13
	도시(동 거주)	2,757	1.8	20.5	64.0	13.6	22.3	77.7	2.11
학력	초졸 이하	13	-	23.1	53.8	23.1	23.1	76.9	2.00
	중졸	22	4.5	18.2	63.6	13.6	22.7	77.3	2.14
	고졸	576	2.3	20.5	62.8	14.4	22.7	77.3	2.11
	대졸 이상	2,433	1.7	20.8	64.2	13.3	22.5	77.5	2.11
혼인 상태	기혼	2,015	1.3	18.8	66.6	13.3	20.1	79.9	2.08
	미혼	1,029	2.7	24.6	58.7	14.0	27.3	72.7	2.16
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.7	19.2	64.3	14.7	21.0	79.0	2.08
	교육 기관	331	2.4	23.0	64.4	10.3	25.4	74.6	2.18
	정부/공공기관	304	2.0	25.7	63.2	9.2	27.6	72.4	2.20
	기타	221	1.8	22.2	60.6	15.4	24.0	76.0	2.10
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.9	21.0	64.3	12.8	23.0	77.0	2.12
	50인 이상-300인 미만	783	1.7	20.9	63.5	13.9	22.6	77.4	2.10
	300인 이상	617	1.9	19.4	63.5	15.1	21.4	78.6	2.08
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.1	18.6	65.7	14.6	19.7	80.3	2.06
	사무직	1,279	1.9	21.7	63.3	13.1	23.6	76.4	2.12
	서비스직	374	1.6	21.4	65.2	11.8	23.0	77.0	2.13
	기능직	227	2.6	21.1	60.4	15.9	23.8	76.2	2.11
	단순노무직	184	4.3	23.4	60.3	12.0	27.7	72.3	2.20

[표 35] 직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원을 부를 때 어떻게 말해야 할지
몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	3.5	31.3	55.4	9.7	34.9	65.1	2.29
연령	20대	529	5.3	30.8	52.9	11.0	36.1	63.9	2.30
	30대	638	2.4	31.0	56.6	10.0	33.4	66.6	2.26
	40대	691	3.9	33.9	55.0	7.2	37.8	62.2	2.34
	50대	659	3.2	30.0	56.9	9.9	33.2	66.8	2.27
	60대 이상	527	3.2	30.6	55.0	11.2	33.8	66.2	2.26
성별	남성	1,633	2.4	28.5	57.3	11.8	30.9	69.1	2.22
	여성	1,411	4.8	34.7	53.2	7.3	39.5	60.5	2.37
지역	수도권	989	3.6	30.7	56.5	9.1	34.4	65.6	2.29
	충청권	491	3.9	33.6	52.1	10.4	37.5	62.5	2.31
	강원권	140	2.1	37.1	53.6	7.1	39.3	60.7	2.34
	영남권	900	3.4	29.4	56.3	10.8	32.9	67.1	2.26
	호남권	436	3.4	32.6	55.0	8.9	36.0	64.0	2.31
	제주권	88	4.5	29.5	55.7	10.2	34.1	65.9	2.28
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	2.8	36.2	52.3	8.7	39.0	61.0	2.33
	도시(동 거주)	2,757	3.6	30.8	55.7	9.8	34.5	65.5	2.28
학력	초졸 이하	13	7.7	30.8	46.2	15.4	38.5	61.5	2.31
	중졸	22	4.5	31.8	50.0	13.6	36.4	63.6	2.27
	고졸	576	3.5	30.9	55.4	10.2	34.4	65.6	2.28
	대졸 이상	2,433	3.5	31.4	55.5	9.5	35.0	65.0	2.29
혼인 상태	기혼	2,015	3.3	31.5	55.6	9.5	34.8	65.2	2.29
	미혼	1,029	4.0	31.0	54.9	10.1	35.0	65.0	2.29
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.2	31.2	55.3	10.2	34.5	65.5	2.27
	교육 기관	331	4.8	30.8	54.4	10.0	35.6	64.4	2.31
	정부/공공기관	304	3.6	30.6	59.2	6.6	34.2	65.8	2.31
	기타	221	2.7	33.0	51.1	13.1	35.7	64.3	2.25
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	3.6	32.0	54.2	10.2	35.6	64.4	2.29
	50인 이상-300인 미만	783	3.2	30.4	55.9	10.5	33.6	66.4	2.26
	300인 이상	617	3.4	30.8	56.7	9.1	34.2	65.8	2.29
직업 (경제활동 경력자)	관리직/전문직	980	2.8	26.7	59.1	11.4	29.5	70.5	2.21
	사무직	1,279	3.6	34.9	53.0	8.4	38.5	61.5	2.34
	서비스직	374	3.7	32.9	55.1	8.3	36.6	63.4	2.32
	기능직	227	4.8	27.8	52.9	14.5	32.6	67.4	2.23
	단순노무직	184	5.4	32.1	56.0	6.5	37.5	62.5	2.36

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 36] 직장 상사의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때) 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	3.4	32.6	54.8	9.1	36.1	63.9	2.30
연령	20대	529	4.3	35.5	51.0	9.1	39.9	60.1	2.35
	30대	638	4.1	34.3	51.7	9.9	38.4	61.6	2.33
	40대	691	3.6	34.7	53.1	8.5	38.4	61.6	2.33
	50대	659	2.0	29.3	60.4	8.3	31.3	68.7	2.25
	60대 이상	527	3.4	29.0	57.7	9.9	32.4	67.6	2.26
성별	남성	1,633	2.8	27.9	57.7	11.6	30.7	69.3	2.22
	여성	1,411	4.2	38.1	51.5	6.2	42.3	57.7	2.40
지역	수도권	989	3.4	32.5	55.0	9.1	35.9	64.1	2.30
	충청권	491	3.3	33.4	54.6	8.8	36.7	63.3	2.31
	강원권	140	5.7	32.9	53.6	7.9	38.6	61.4	2.36
	영남권	900	3.0	32.6	55.2	9.2	35.6	64.4	2.29
	호남권	436	2.8	32.3	54.8	10.1	35.1	64.9	2.28
	제주권	88	9.1	31.8	52.3	6.8	40.9	59.1	2.43
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	3.1	32.8	57.1	7.0	35.9	64.1	2.32
	도시(동 거주)	2,757	3.5	32.6	54.6	9.3	36.1	63.9	2.30
학력	초졸 이하	13	-	38.5	46.2	15.4	38.5	61.5	2.23
	중졸	22	9.1	22.7	54.5	13.6	31.8	68.2	2.27
	고졸	576	3.1	30.7	57.6	8.5	33.9	66.1	2.28
	대졸 이상	2,433	3.5	33.1	54.2	9.2	36.6	63.4	2.31
혼인 상태	기혼	2,015	3.2	31.4	56.2	9.3	34.5	65.5	2.28
	미혼	1,029	4.0	35.1	52.2	8.7	39.1	60.9	2.34
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	4.0	32.8	53.8	9.4	36.8	63.2	2.31
	교육 기관	331	2.7	29.9	58.0	9.4	32.6	67.4	2.26
	정부/공공기관	304	1.3	37.5	52.3	8.9	38.8	61.2	2.31
	기타	221	3.6	35.7	51.6	9.0	39.4	60.6	2.34
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.0	34.0	53.1	9.0	37.9	62.1	2.33
	50인 이상-300인 미만	783	3.6	33.1	55.3	8.0	36.7	63.3	2.32
	300인 이상	617	2.4	31.9	54.0	11.7	34.4	65.6	2.25
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	3.2	28.8	57.4	10.6	31.9	68.1	2.24
	사무직	1,279	3.9	34.9	52.8	8.4	38.8	61.2	2.34
	서비스직	374	3.2	32.4	57.0	7.5	35.6	64.4	2.31
	기능직	227	1.8	33.5	54.2	10.6	35.2	64.8	2.26
	단순노무직	184	4.3	37.0	51.6	7.1	41.3	58.7	2.39

[표 37] 직장 상사의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때) 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	5.5	39.1	47.8	7.6	44.6	55.4	2.42
연령	20대	529	6.4	41.4	42.7	9.5	47.8	52.2	2.45
	30대	638	6.6	37.3	48.6	7.5	43.9	56.1	2.43
	40대	691	4.6	40.1	48.6	6.7	44.7	55.3	2.43
	50대	659	4.7	38.1	50.1	7.1	42.8	57.2	2.40
	60대 이상	527	5.1	39.1	48.0	7.8	44.2	55.8	2.42
성별	남성	1,633	4.5	34.2	51.3	10.0	38.7	61.3	2.33
	여성	1,411	6.5	44.9	43.8	4.8	51.4	48.6	2.53
지역	수도권	989	5.6	37.5	49.7	7.2	43.1	56.9	2.41
	충청권	491	4.9	39.5	47.3	8.4	44.4	55.6	2.41
	강원권	140	7.1	41.4	43.6	7.9	48.6	51.4	2.48
	영남권	900	5.4	40.1	47.1	7.3	45.6	54.4	2.44
	호남권	436	5.0	38.3	47.9	8.7	43.3	56.7	2.40
	제주권	88	6.8	45.5	42.0	5.7	52.3	47.7	2.53
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	3.1	44.9	44.9	7.0	48.1	51.9	2.44
	도시(동 거주)	2,757	5.7	38.5	48.1	7.7	44.2	55.8	2.42
학력	초졸 이하	13	7.7	46.2	30.8	15.4	53.8	46.2	2.46
	중졸	22	13.6	31.8	45.5	9.1	45.5	54.5	2.50
	고졸	576	5.2	38.7	47.0	9.0	43.9	56.1	2.40
	대졸 이상	2,433	5.4	39.3	48.1	7.2	44.7	55.3	2.43
혼인 상태	기혼	2,015	4.8	37.8	49.9	7.4	42.6	57.4	2.40
	미혼	1,029	6.7	41.7	43.6	8.0	48.4	51.6	2.47
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	5.7	38.3	47.9	8.1	44.0	56.0	2.42
	교육 기관	331	6.3	38.1	48.3	7.3	44.4	55.6	2.44
	정부/공공기관	304	3.6	43.1	48.0	5.3	46.7	53.3	2.45
	기타	221	5.9	39.8	45.7	8.6	45.7	54.3	2.43
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	5.5	40.6	46.5	7.4	46.1	53.9	2.44
	50인 이상-300인 미만	783	6.0	38.6	48.4	7.0	44.6	55.4	2.44
	300인 이상	617	5.0	36.0	49.8	9.2	41.0	59.0	2.37
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	5.0	35.9	50.3	8.8	40.9	59.1	2.37
	사무직	1,279	5.6	40.5	46.8	7.2	46.1	53.9	2.44
	서비스직	374	5.3	42.2	44.9	7.5	47.6	52.4	2.45
	기능직	227	4.0	40.5	48.5	7.0	44.5	55.5	2.41
	단순노무직	184	9.2	38.6	46.7	5.4	47.8	52.2	2.52

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 38] 동료나 아래 직원의 아내를 가리켜 말할 때(지칭할 때) 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	2.5	31.0	57.9	8.6	33.4	66.6	2.27
연령	20대	529	3.4	32.9	55.0	8.7	36.3	63.7	2.31
	30대	638	2.7	30.4	55.6	11.3	33.1	66.9	2.24
	40대	691	2.6	29.7	60.6	7.1	32.3	67.7	2.28
	50대	659	1.5	30.8	59.2	8.5	32.3	67.7	2.25
	60대 이상	527	2.3	31.7	58.4	7.6	34.0	66.0	2.29
성별	남성	1,633	1.8	25.5	60.9	11.7	27.4	72.6	2.18
	여성	1,411	3.2	37.3	54.4	5.1	40.5	59.5	2.39
지역	수도권	989	2.4	29.5	58.5	9.5	32.0	68.0	2.25
	충청권	491	1.6	34.2	55.2	9.0	35.8	64.2	2.29
	강원권	140	2.1	30.0	58.6	9.3	32.1	67.9	2.25
	영남권	900	2.8	31.0	59.0	7.2	33.8	66.2	2.29
	호남권	436	2.8	30.0	57.6	9.6	32.8	67.2	2.26
	제주권	88	3.4	35.2	55.7	5.7	38.6	61.4	2.36
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	1.0	33.8	57.8	7.3	34.8	65.2	2.29
	도시(동 거주)	2,757	2.6	30.7	57.9	8.8	33.3	66.7	2.27
학력	초졸 이하	13	7.7	46.2	30.8	15.4	53.8	46.2	2.46
	중졸	22	4.5	27.3	59.1	9.1	31.8	68.2	2.27
	고졸	576	2.6	30.0	58.3	9.0	32.6	67.4	2.26
	대졸 이상	2,433	2.4	31.2	58.0	8.5	33.5	66.5	2.27
혼인 상태	기혼	2,015	2.1	30.3	59.1	8.5	32.4	67.6	2.26
	미혼	1,029	3.2	32.3	55.6	8.9	35.5	64.5	2.30
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.4	30.3	58.2	9.1	32.6	67.4	2.26
	교육 기관	331	3.0	30.2	60.4	6.3	33.2	66.8	2.30
	정부/공공기관	304	1.3	36.2	55.6	6.9	37.5	62.5	2.32
	기타	221	2.7	35.7	50.7	10.9	38.5	61.5	2.30
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.6	32.8	56.5	8.1	35.4	64.6	2.30
	50인 이상-300인 미만	783	2.8	30.0	58.9	8.3	32.8	67.2	2.27
	300인 이상	617	1.3	30.0	58.3	10.4	31.3	68.7	2.22
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.3	28.5	59.0	10.2	30.8	69.2	2.23
	사무직	1,279	2.0	33.5	56.7	7.7	35.6	64.4	2.30
	서비스직	374	2.7	30.5	58.3	8.6	33.2	66.8	2.27
	기능직	227	3.1	27.8	59.5	9.7	30.8	69.2	2.24
	단순노무직	184	4.9	31.5	58.2	5.4	36.4	63.6	2.36

[표 39] 동료나 아래 직원의 남편을 가리켜 말할 때(지칭할 때) 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	3.3	34.2	54.8	7.7	37.5	62.5	2.33
연령	20대	529	3.4	34.4	53.7	8.5	37.8	62.2	2.33
	30대	638	3.8	33.2	54.5	8.5	37.0	63.0	2.32
	40대	691	2.9	34.0	56.2	6.9	36.9	63.1	2.33
	50대	659	3.6	34.9	53.6	7.9	38.5	61.5	2.34
	60대 이상	527	2.8	34.5	55.8	6.8	37.4	62.6	2.33
성별	남성	1,633	3.1	29.8	56.8	10.4	32.8	67.2	2.25
	여성	1,411	3.6	39.3	52.4	4.6	42.9	57.1	2.42
지역	수도권	989	2.7	32.0	57.5	7.8	34.7	65.3	2.30
	충청권	491	2.9	39.3	49.7	8.1	42.2	57.8	2.37
	강원권	140	3.6	35.0	54.3	7.1	38.6	61.4	2.35
	영남권	900	3.9	34.6	53.9	7.7	38.4	61.6	2.35
	호남권	436	3.7	31.0	57.6	7.8	34.6	65.4	2.31
	제주권	88	4.5	42.0	47.7	5.7	46.6	53.4	2.45
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	2.1	36.6	53.3	8.0	38.7	61.3	2.33
	도시(동 거주)	2,757	3.4	33.9	54.9	7.7	37.4	62.6	2.33
학력	초졸 이하	13	-	46.2	38.5	15.4	46.2	53.8	2.31
	중졸	22	4.5	31.8	54.5	9.1	36.4	63.6	2.32
	고졸	576	4.7	30.7	55.0	9.5	35.4	64.6	2.31
	대졸 이상	2,433	3.0	35.0	54.8	7.2	38.0	62.0	2.34
혼인 상태	기혼	2,015	2.8	34.5	55.6	7.0	37.3	62.7	2.33
	미혼	1,029	4.3	33.6	53.1	9.0	37.9	62.1	2.33
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.1	33.8	55.1	8.0	36.9	63.1	2.32
	교육 기관	331	3.3	34.4	55.9	6.3	37.8	62.2	2.35
	정부/공공기관	304	2.6	40.5	50.7	6.3	43.1	56.9	2.39
	기타	221	4.5	33.0	54.3	8.1	37.6	62.4	2.34
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	3.2	34.8	54.8	7.2	38.0	62.0	2.34
	50인 이상-300인 미만	783	3.3	34.2	54.8	7.7	37.5	62.5	2.33
	300인 이상	617	3.1	34.4	54.0	8.6	37.4	62.6	2.32
직업 (경제활동 경력자)	관리직/전문직	980	3.0	32.8	55.4	8.9	35.7	64.3	2.30
	사무직	1,279	2.9	35.5	54.7	6.9	38.4	61.6	2.34
	서비스직	374	3.7	36.4	51.9	8.0	40.1	59.9	2.36
	기능직	227	3.1	33.0	55.5	8.4	36.1	63.9	2.31
	단순노무직	184	7.6	29.9	56.5	6.0	37.5	62.5	2.39

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 40] 지인 중 나보다 나이가 많은 사람을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,410	2.1	28.2	57.6	12.1	30.3	69.7	2.20
연령	20대	652	3.7	27.9	53.5	14.9	31.6	68.4	2.20
	30대	682	1.8	26.4	58.5	13.3	28.2	71.8	2.17
	40대	741	1.8	28.9	60.2	9.2	30.6	69.4	2.23
	50대	739	1.8	29.8	56.7	11.8	31.5	68.5	2.22
	60대 이상	596	1.5	27.7	59.1	11.7	29.2	70.8	2.19
성별	남성	1,724	1.7	25.9	57.9	14.5	27.6	72.4	2.15
	여성	1,686	2.5	30.5	57.3	9.7	33.0	67.0	2.26
지역	수도권	1,085	1.8	27.4	59.1	11.8	29.1	70.9	2.19
	충청권	561	2.5	30.1	56.5	10.9	32.6	67.4	2.24
	강원권	156	3.2	30.1	55.8	10.9	33.3	66.7	2.26
	영남권	1,017	1.8	27.6	56.7	13.9	29.4	70.6	2.17
	호남권	489	2.5	28.4	57.5	11.7	30.9	69.1	2.22
	제주권	102	2.9	27.5	60.8	8.8	30.4	69.6	2.25
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	330	1.8	32.7	56.1	9.4	34.5	65.5	2.27
	도시(동 거주)	3,080	2.1	27.7	57.8	12.4	29.8	70.2	2.20
학력	초졸 이하	17	5.9	29.4	52.9	11.8	35.3	64.7	2.29
	중졸	27	-	29.6	59.3	11.1	29.6	70.4	2.19
	고졸	755	2.6	27.3	57.0	13.1	29.9	70.1	2.19
	대졸 이상	2,611	1.9	28.4	57.8	11.8	30.3	69.7	2.20
혼인 상태	기혼	2,224	1.5	28.1	58.8	11.6	29.5	70.5	2.19
	미혼	1,186	3.2	28.4	55.4	13.0	31.6	68.4	2.22
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.7	27.9	57.3	13.1	29.6	70.4	2.18
	교육 기관	331	3.0	28.1	58.9	10.0	31.1	68.9	2.24
	정부/공공기관	304	1.3	29.6	59.2	9.9	30.9	69.1	2.22
	기타	221	1.4	30.8	51.6	16.3	32.1	67.9	2.17
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.7	28.6	57.4	12.3	30.3	69.7	2.20
	50인 이상-300인 미만	783	2.4	29.2	55.9	12.4	31.7	68.3	2.22
	300인 이상	617	1.3	26.6	58.5	13.6	27.9	72.1	2.16
직업 (경제활동 경력자)	관리직/전문직	980	1.5	25.1	59.0	14.4	26.6	73.4	2.14
	사무직	1,279	2.1	29.6	57.7	10.6	31.7	68.3	2.23
	서비스직	374	1.6	30.5	54.8	13.1	32.1	67.9	2.21
	기능직	227	1.3	30.8	55.5	12.3	32.2	67.8	2.21
	단순노무직	184	3.8	31.5	52.7	12.0	35.3	64.7	2.27

[표 41] 지인 중 나보다 나이가 적은 사람을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,410	1.4	15.9	68.7	14.1	17.3	82.7	2.05
연령	20대	652	2.0	17.2	63.3	17.5	19.2	80.8	2.04
	30대	682	1.0	17.0	67.9	14.1	18.0	82.0	2.05
	40대	741	1.5	14.6	71.0	13.0	16.1	83.9	2.05
	50대	739	1.2	16.0	69.0	13.8	17.2	82.8	2.05
	60대 이상	596	1.3	14.6	72.0	12.1	15.9	84.1	2.05
성별	남성	1,724	1.0	14.4	67.3	17.3	15.4	84.6	1.99
	여성	1,686	1.8	17.4	70.0	10.7	19.2	80.8	2.10
지역	수도권	1,085	1.3	14.1	69.9	14.7	15.4	84.6	2.02
	충청권	561	1.2	17.1	69.3	12.3	18.4	81.6	2.07
	강원권	156	1.9	20.5	66.7	10.9	22.4	77.6	2.13
	영남권	1,017	1.6	17.3	65.3	15.8	18.9	81.1	2.05
	호남권	489	1.2	13.9	71.4	13.5	15.1	84.9	2.03
	제주권	102	2.0	15.7	75.5	6.9	17.6	82.4	2.13
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	330	0.9	19.1	69.4	10.6	20.0	80.0	2.10
	도시(동 거주)	3,080	1.5	15.5	68.6	14.4	17.0	83.0	2.04
학력	초졸 이하	17	5.9	29.4	47.1	17.6	35.3	64.7	2.24
	중졸	27	-	7.4	74.1	18.5	7.4	92.6	1.89
	고졸	755	2.5	15.5	67.0	15.0	18.0	82.0	2.06
	대졸 이상	2,611	1.1	16.0	69.2	13.7	17.0	83.0	2.04
혼인 상태	기혼	2,224	1.3	15.6	69.9	13.2	17.0	83.0	2.05
	미혼	1,186	1.6	16.3	66.4	15.8	17.9	82.1	2.04
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.3	14.5	68.8	15.4	15.8	84.2	2.02
	교육 기관	331	1.2	15.7	70.1	13.0	16.9	83.1	2.05
	정부/공공기관	304	1.0	15.8	71.1	12.2	16.8	83.2	2.06
	기타	221	0.9	14.9	67.9	16.3	15.8	84.2	2.00
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.1	14.9	69.2	14.8	16.1	83.9	2.02
	50인 이상-300인 미만	783	1.4	13.5	71.0	14.0	14.9	85.1	2.02
	300인 이상	617	1.1	16.2	66.8	15.9	17.3	82.7	2.03
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	0.8	14.5	68.2	16.5	15.3	84.7	2.00
	사무직	1,279	1.3	15.2	70.7	12.8	16.5	83.5	2.05
	서비스직	374	1.3	15.8	69.5	13.4	17.1	82.9	2.05
	기능직	227	1.8	13.2	70.5	14.5	15.0	85.0	2.02
	단순노무직	184	2.2	17.9	65.8	14.1	20.1	79.9	2.08

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 42] 지인 중 나와 동갑인 사람을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=3,410(20대 이상), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,410	1.1	14.3	67.1	17.5	15.4	84.6	1.99
연령	20대	652	1.4	14.6	61.0	23.0	16.0	84.0	1.94
	30대	682	1.0	16.3	66.3	16.4	17.3	82.7	2.02
	40대	741	1.5	15.8	68.6	14.2	17.3	82.7	2.05
	50대	739	1.2	12.9	67.5	18.4	14.1	85.9	1.97
	60대 이상	596	0.3	11.6	72.3	15.8	11.9	88.1	1.96
성별	남성	1,724	0.9	13.6	65.7	19.8	14.5	85.5	1.96
	여성	1,686	1.3	15.0	68.6	15.1	16.3	83.7	2.02
지역	수도권	1,085	0.6	13.3	68.0	18.1	13.9	86.1	1.96
	충청권	561	1.4	16.4	65.2	16.9	17.8	82.2	2.02
	강원권	156	1.3	16.0	68.6	14.1	17.3	82.7	2.04
	영남권	1,017	1.6	13.1	66.7	18.7	14.7	85.3	1.98
	호남권	489	0.6	16.0	67.7	15.7	16.6	83.4	2.01
	제주권	102	2.0	14.7	66.7	16.7	16.7	83.3	2.02
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	330	1.5	16.4	68.8	13.3	17.9	82.1	2.06
	도시(동 거주)	3,080	1.1	14.1	66.9	18.0	15.1	84.9	1.98
학력	초졸 이하	17	-	23.5	58.8	17.6	23.5	76.5	2.06
	중졸	27	-	11.1	70.4	18.5	11.1	88.9	1.93
	고졸	755	1.7	12.5	65.7	20.1	14.2	85.8	1.96
	대졸 이상	2,611	1.0	14.8	67.5	16.7	15.7	84.3	2.00
혼인 상태	기혼	2,224	0.9	14.4	69.0	15.7	15.3	84.7	2.01
	미혼	1,186	1.4	14.1	63.6	20.9	15.5	84.5	1.96
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.1	14.3	67.0	17.6	15.4	84.6	1.99
	교육 기관	331	1.5	14.5	67.1	16.9	16.0	84.0	2.01
	정부/공공기관	304	-	15.8	68.8	15.5	15.8	84.2	2.00
	기타	221	0.9	11.3	67.4	20.4	12.2	87.8	1.93
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	0.9	14.3	66.9	17.9	15.2	84.8	1.98
	50인 이상-300인 미만	783	1.4	13.0	68.3	17.2	14.4	85.6	1.99
	300인 이상	617	0.6	15.7	66.6	17.0	16.4	83.6	2.00
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	0.5	12.6	68.3	18.7	13.1	86.9	1.95
	사무직	1,279	1.2	15.7	67.1	16.0	16.9	83.1	2.02
	서비스직	374	1.1	11.0	67.9	20.1	12.0	88.0	1.93
	기능직	227	0.4	15.4	65.6	18.5	15.9	84.1	1.98
	단순노무직	184	2.2	14.1	67.9	15.8	16.3	83.7	2.03

[표 43] 관공서 등 공공장소에서 직원을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	1.5	22.0	62.9	13.7	23.5	76.6	2.11
연령	10대	590	2.2	22.9	55.6	19.3	25.1	74.9	2.08
	20대	652	2.1	20.2	61.7	16.0	22.4	77.6	2.09
	30대	682	1.5	18.3	65.8	14.4	19.8	80.2	2.07
	40대	741	1.3	22.5	65.7	10.4	23.9	76.1	2.15
	50대	739	1.1	23.7	63.3	11.9	24.8	75.2	2.14
	60대 이상	596	0.8	24.2	63.8	11.2	25.0	75.0	2.15
성별	남성	2,023	1.1	19.9	62.4	16.5	21.1	78.9	2.06
	여성	1,977	1.9	24.0	63.3	10.8	25.9	74.1	2.17
지역	수도권	1,268	1.3	20.3	64.2	14.3	21.5	78.5	2.09
	충청권	661	1.4	26.3	59.0	13.3	27.7	72.3	2.16
	강원권	183	2.2	23.0	62.8	12.0	25.1	74.9	2.15
	영남권	1,190	1.3	20.4	63.2	15.1	21.7	78.3	2.08
	호남권	578	2.1	24.7	61.4	11.8	26.8	73.2	2.17
	제주권	120	3.3	15.8	73.3	7.5	19.2	80.8	2.15
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	1.5	21.7	64.9	12.0	23.2	76.8	2.13
	도시(동 거주)	3,590	1.5	22.0	62.6	13.9	23.5	76.5	2.11
학력	초졸 이하	252	3.6	23.8	52.8	19.8	27.4	72.6	2.11
	중졸	332	1.2	22.0	57.5	19.3	23.2	76.8	2.05
	고졸	805	1.9	21.4	63.4	13.4	23.2	76.8	2.12
	대졸 이상	2,611	1.2	21.9	64.3	12.5	23.2	76.8	2.12
혼인 상태	기혼	2,224	1.0	22.3	65.3	11.4	23.3	76.7	2.13
	미혼	1,186	2.0	20.8	61.9	15.3	22.8	77.2	2.10
	해당없음(10대)	590	2.2	22.9	55.6	19.3	25.1	74.9	2.08
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.5	20.9	64.3	13.2	22.4	77.6	2.11
	교육 기관	331	2.4	24.2	62.8	10.6	26.6	73.4	2.18
	정부/공공기관	304	0.3	19.4	69.1	11.2	19.7	80.3	2.09
	기타	221	-	23.5	61.5	14.9	23.5	76.5	2.09
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.6	21.7	64.6	12.1	23.3	76.7	2.13
	50인 이상-300인 미만	783	1.4	21.2	63.9	13.5	22.6	77.4	2.10
	300인 이상	617	0.8	20.7	65.0	13.5	21.6	78.4	2.09
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.6	21.0	64.1	13.3	22.7	77.3	2.11
	사무직	1,279	1.1	21.0	65.7	12.3	22.0	78.0	2.11
	서비스직	374	0.5	21.1	66.3	12.0	21.7	78.3	2.10
	기능직	227	1.3	24.2	56.4	18.1	25.6	74.4	2.09
	단순노무직	184	3.3	26.6	60.9	9.2	29.9	70.1	2.24

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 44] 상점이나 식당에서 종업원을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	1.5	19.3	64.0	15.3	20.8	79.3	2.07
연령	10대	590	3.2	20.0	54.7	22.0	23.2	76.8	2.04
	20대	652	1.5	16.9	62.6	19.0	18.4	81.6	2.01
	30대	682	1.0	16.7	67.2	15.1	17.7	82.3	2.04
	40대	741	1.1	19.0	67.2	12.7	20.1	79.9	2.09
	50대	739	1.1	22.3	64.7	11.9	23.4	76.6	2.13
	60대 이상	596	1.2	20.6	66.1	12.1	21.8	78.2	2.11
성별	남성	2,023	1.3	17.4	62.8	18.5	18.7	81.3	2.01
	여성	1,977	1.7	21.2	65.2	11.9	22.9	77.1	2.13
지역	수도권	1,268	1.4	18.3	65.1	15.2	19.7	80.3	2.06
	충청권	661	2.1	23.3	59.5	15.1	25.4	74.6	2.12
	강원권	183	1.6	21.3	63.4	13.7	23.0	77.0	2.11
	영남권	1,190	1.3	17.4	64.5	16.9	18.7	81.3	2.03
	호남권	578	1.2	20.9	64.2	13.7	22.1	77.9	2.10
	제주권	120	1.7	15.0	72.5	10.8	16.7	83.3	2.08
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	1.2	18.3	65.4	15.1	19.5	80.5	2.06
	도시(동 거주)	3,590	1.5	19.4	63.8	15.3	20.9	79.1	2.07
학력	초졸 이하	252	4.4	21.0	51.6	23.0	25.4	74.6	2.07
	중졸	332	2.7	17.5	58.7	21.1	20.2	79.8	2.02
	고졸	805	1.6	19.5	63.9	15.0	21.1	78.9	2.08
	대졸 이상	2,611	1.0	19.3	65.9	13.9	20.3	79.7	2.07
혼인 상태	기혼	2,224	0.9	19.4	66.6	13.1	20.3	79.7	2.08
	미혼	1,186	1.7	18.6	63.7	16.0	20.3	79.7	2.06
	해당없음(10대)	590	3.2	20.0	54.7	22.0	23.2	76.8	2.04
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.0	18.4	66.0	14.6	19.4	80.6	2.06
	교육 기관	331	1.8	20.8	61.9	15.4	22.7	77.3	2.09
	정부/공공기관	304	1.0	22.7	66.8	9.5	23.7	76.3	2.15
	기타	221	1.8	15.8	64.7	17.6	17.6	82.4	2.02
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.2	19.6	65.2	14.0	20.8	79.2	2.08
	50인 이상-300인 미만	783	1.3	19.2	64.6	14.9	20.4	79.6	2.07
	300인 이상	617	0.8	17.5	67.3	14.4	18.3	81.7	2.05
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	0.9	19.8	63.2	16.1	20.7	79.3	2.06
	사무직	1,279	0.9	18.7	67.6	12.8	19.6	80.4	2.08
	서비스직	374	0.8	16.3	66.8	16.0	17.1	82.9	2.02
	기능직	227	1.8	17.6	67.0	13.7	19.4	80.6	2.07
	단순노무직	184	3.3	21.2	64.1	11.4	24.5	75.5	2.16

[표 45] 학교(행정실 등) 직원을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		590	3.4	16.3	53.7	26.6	19.7	80.3	1.96
연령	10대	590	3.4	16.3	53.7	26.6	19.7	80.3	1.96
성별	남성	299	4.3	11.7	56.5	27.4	16.1	83.9	1.93
	여성	291	2.4	21.0	50.9	25.8	23.4	76.6	2.00
지역	수도권	183	2.7	16.4	58.5	22.4	19.1	80.9	1.99
	충청권	100	6.0	12.0	58.0	24.0	18.0	82.0	2.00
	강원권	27	-	22.2	44.4	33.3	22.2	77.8	1.89
	영남권	173	2.9	15.0	50.3	31.8	17.9	82.1	1.89
	호남권	89	3.4	23.6	49.4	23.6	27.0	73.0	2.07
	제주권	18	5.6	5.6	50.0	38.9	11.1	88.9	1.78
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	80	3.8	15.0	56.3	25.0	18.8	81.3	1.98
	도시(동 거주)	510	3.3	16.5	53.3	26.9	19.8	80.2	1.96
학력	초졸 이하	235	4.3	17.0	51.9	26.8	21.3	78.7	1.99
	중졸	305	3.3	15.7	54.8	26.2	19.0	81.0	1.96
	고졸	50	-	16.0	56.0	28.0	16.0	84.0	1.88

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 46] 선배를 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		590	6.9	28.0	45.4	19.7	34.9	65.1	2.22
연령	10대	590	6.9	28.0	45.4	19.7	34.9	65.1	2.22
성별	남성	299	7.4	23.1	46.2	23.4	30.4	69.6	2.14
	여성	291	6.5	33.0	44.7	15.8	39.5	60.5	2.30
지역	수도권	183	7.1	27.3	46.4	19.1	34.4	65.6	2.22
	충청권	100	8.0	23.0	51.0	18.0	31.0	69.0	2.21
	강원권	27	11.1	18.5	55.6	14.8	29.6	70.4	2.26
	영남권	173	5.2	30.1	41.6	23.1	35.3	64.7	2.17
	호남권	89	7.9	34.8	40.4	16.9	42.7	57.3	2.34
	제주권	18	5.6	22.2	50.0	22.2	27.8	72.2	2.11
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	80	10.0	20.0	57.5	12.5	30.0	70.0	2.28
	도시(동 거주)	510	6.5	29.2	43.5	20.8	35.7	64.3	2.21
학력	초졸 이하	235	9.4	33.6	37.9	19.1	43.0	57.0	2.33
	중졸	305	5.9	24.3	49.2	20.7	30.2	69.8	2.15
	고졸	50	2.0	24.0	58.0	16.0	26.0	74.0	2.12

[표 47] 후배를 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		590	3.1	13.9	53.2	29.8	16.9	83.1	1.90
연령	10대	590	3.1	13.9	53.2	29.8	16.9	83.1	1.90
성별	남성	299	3.7	10.4	55.2	30.8	14.0	86.0	1.87
	여성	291	2.4	17.5	51.2	28.9	19.9	80.1	1.93
지역	수도권	183	2.7	12.6	60.1	24.6	15.3	84.7	1.93
	충청권	100	4.0	14.0	50.0	32.0	18.0	82.0	1.90
	강원권	27	7.4	14.8	44.4	33.3	22.2	77.8	1.96
	영남권	173	2.9	15.0	51.4	30.6	17.9	82.1	1.90
	호남권	89	2.2	16.9	44.9	36.0	19.1	80.9	1.85
	제주권	18	-	-	72.2	27.8	-	100.0	1.72
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	80	2.5	5.0	58.8	33.8	7.5	92.5	1.76
	도시(동 거주)	510	3.1	15.3	52.4	29.2	18.4	81.6	1.92
학력	초졸 이하	235	3.4	17.9	47.7	31.1	21.3	78.7	1.94
	중졸	305	2.6	10.5	57.0	29.8	13.1	86.9	1.86
	고졸	50	4.0	16.0	56.0	24.0	20.0	80.0	2.00

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 48] 낯선 사람을 부를 때 어떻게 말해야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	3.8	33.3	53.2	9.7	37.1	62.9	2.31
연령	10대	590	6.8	27.5	50.5	15.3	34.2	65.8	2.26
	20대	652	3.4	29.0	54.8	12.9	32.4	67.6	2.23
	30대	682	2.9	29.3	58.7	9.1	32.3	67.7	2.26
	40대	741	2.6	35.6	54.8	7.0	38.2	61.8	2.34
	50대	739	3.8	39.0	49.0	8.3	42.8	57.2	2.38
	60대 이상	596	4.0	38.1	51.2	6.7	42.1	57.9	2.39
성별	남성	2,023	3.7	32.4	52.4	11.5	36.1	63.9	2.28
	여성	1,977	4.0	34.1	54.0	7.9	38.1	61.9	2.34
지역	수도권	1,268	4.1	29.3	56.6	9.9	33.4	66.6	2.28
	충청권	661	4.7	36.8	49.5	9.1	41.5	58.5	2.37
	강원권	183	3.8	33.3	51.4	11.5	37.2	62.8	2.30
	영남권	1,190	3.3	32.6	54.3	9.8	35.9	64.1	2.29
	호남권	578	3.3	37.7	49.5	9.5	41.0	59.0	2.35
	제주권	120	4.2	40.0	47.5	8.3	44.2	55.8	2.40
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	3.9	35.4	52.4	8.3	39.3	60.7	2.35
	도시(동 거주)	3,590	3.8	33.0	53.3	9.9	36.8	63.2	2.31
학력	초졸 이하	252	7.5	31.3	45.6	15.5	38.9	61.1	2.31
	중졸	332	6.3	23.8	53.9	16.0	30.1	69.9	2.20
	고졸	805	4.5	35.8	51.2	8.6	40.2	59.8	2.36
	대졸 이상	2,611	2.9	33.9	54.5	8.7	36.8	63.2	2.31
혼인 상태	기혼	2,224	3.1	35.8	53.5	7.6	38.9	61.1	2.34
	미혼	1,186	3.8	31.3	54.0	11.0	35.1	64.9	2.28
	해당없음(10대)	590	6.8	27.5	50.5	15.3	34.2	65.8	2.26
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.1	33.4	53.9	9.6	36.5	63.5	2.30
	교육 기관	331	3.9	40.2	49.5	6.3	44.1	55.9	2.42
	정부/공공기관	304	2.3	38.8	51.3	7.6	41.1	58.9	2.36
	기타	221	4.5	33.9	51.6	10.0	38.5	61.5	2.33
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	3.7	36.3	51.6	8.3	40.1	59.9	2.36
	50인 이상~300인 미만	783	2.0	34.5	53.9	9.6	36.5	63.5	2.29
	300인 이상	617	3.6	32.3	54.3	9.9	35.8	64.2	2.29
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	3.3	34.2	53.1	9.5	37.4	62.6	2.31
	사무직	1,279	2.8	34.2	54.5	8.5	37.0	63.0	2.31
	서비스직	374	1.9	36.4	53.2	8.6	38.2	61.8	2.32
	기능직	227	4.4	35.7	50.7	9.3	40.1	59.9	2.35
	단순노무직	184	6.5	37.0	51.1	5.4	43.5	56.5	2.45

[표 49] 할아버지나 할머니에게 부모에 대해 말할 때 “할아버지, 아버지는 먼저 갔어요.”와 같이 부모를 높이 지 않고 말한다.

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		4,000	16.8	33.7	35.1	14.4	50.5	49.6	2.53
연령	10대	590	16.9	32.4	29.2	21.5	49.3	50.7	2.45
	20대	652	23.6	34.7	33.4	8.3	58.3	41.7	2.74
	30대	682	20.1	35.3	36.1	8.5	55.4	44.6	2.67
	40대	741	15.7	38.9	33.9	11.6	54.5	45.5	2.59
	50대	739	13.0	31.9	39.9	15.2	44.9	55.1	2.43
	60대 이상	596	11.6	27.5	37.4	23.5	39.1	60.9	2.27
성별	남성	2,023	19.1	32.1	33.7	15.1	51.2	48.8	2.55
	여성	1,977	14.5	35.2	36.6	13.7	49.7	50.3	2.50
지역	수도권	1,268	17.2	32.4	35.3	15.1	49.6	50.4	2.52
	충청권	661	15.0	34.6	35.9	14.5	49.6	50.4	2.50
	강원권	183	17.5	31.7	36.1	14.8	49.2	50.8	2.52
	영남권	1,190	17.2	36.3	33.4	13.0	53.5	46.5	2.58
	호남권	578	16.3	30.4	37.9	15.4	46.7	53.3	2.48
	제주권	120	20.0	33.3	30.8	15.8	53.3	46.7	2.58
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	15.6	33.9	34.4	16.1	49.5	50.5	2.49
	도시(동 거주)	3,590	16.9	33.6	35.2	14.2	50.6	49.4	2.53
학력	초졸 이하	252	18.7	32.5	25.0	23.8	51.2	48.8	2.46
	중졸	332	15.1	30.7	35.2	19.0	45.8	54.2	2.42
	고졸	805	13.5	30.6	40.6	15.3	44.1	55.9	2.42
	대졸 이상	2,611	17.8	35.1	34.4	12.7	52.9	47.1	2.58
혼인 상태	기혼	2,224	14.7	33.3	36.8	15.2	48.0	52.0	2.48
	미혼	1,186	20.6	35.0	34.9	9.5	55.6	44.4	2.67
	해당없음(10대)	590	16.9	32.4	29.2	21.5	49.3	50.7	2.45
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	17.1	34.8	35.0	13.2	51.9	48.1	2.56
	교육 기관	331	17.2	32.0	39.0	11.8	49.2	50.8	2.55
	정부/공공기관	304	17.4	36.2	33.6	12.8	53.6	46.4	2.58
	기타	221	16.3	34.8	38.0	10.9	51.1	48.9	2.57
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	16.4	33.3	37.1	13.2	49.7	50.3	2.53
	50인 이상-300인 미만	783	16.2	37.5	34.2	12.0	53.8	46.2	2.58
	300인 이상	617	19.6	33.7	33.9	12.8	53.3	46.7	2.60
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	15.5	32.2	35.7	16.5	47.8	52.2	2.47
	사무직	1,279	18.3	36.1	34.6	10.9	54.4	45.6	2.62
	서비스직	374	13.6	32.1	41.7	12.6	45.7	54.3	2.47
	기능직	227	15.9	31.7	41.0	11.5	47.6	52.4	2.52
	단순노무직	184	19.0	33.2	34.2	13.6	52.2	47.8	2.58

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 50] 나보다 나이가 어린 직장 상사에게 높임말을 쓴다.

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	①+② 사용한다	③+④ 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		3,044	31.6	42.4	22.2	3.8	74.0	26.0	3.02
연령	20대	529	35.0	37.6	21.6	5.9	72.6	27.4	3.02
	30대	638	31.3	37.8	25.7	5.2	69.1	30.9	2.95
	40대	691	27.8	44.7	24.0	3.5	72.5	27.5	2.97
	50대	659	32.2	46.0	19.9	2.0	78.1	21.9	3.08
	60대 이상	527	32.6	45.4	19.2	2.8	78.0	22.0	3.08
성별	남성	1,633	31.5	42.7	21.7	4.0	74.2	25.8	3.02
	여성	1,411	31.6	42.1	22.7	3.5	73.7	26.3	3.02
지역	수도권	989	31.5	42.2	23.1	3.2	73.7	26.3	3.02
	충청권	491	29.5	43.8	22.2	4.5	73.3	26.7	2.98
	강원권	140	35.7	39.3	22.9	2.1	75.0	25.0	3.09
	영남권	900	31.3	43.6	21.1	4.0	74.9	25.1	3.02
	호남권	436	32.1	41.1	22.0	4.8	73.2	26.8	3.00
	제주권	88	36.4	37.5	23.9	2.3	73.9	26.1	3.08
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	34.8	38.0	23.3	3.8	72.8	27.2	3.04
	도시(동 거주)	2,757	31.2	42.9	22.1	3.8	74.1	25.9	3.02
학력	초졸 이하	13	23.1	30.8	30.8	15.4	53.8	46.2	2.62
	중졸	22	22.7	40.9	36.4	-	63.6	36.4	2.86
	고졸	576	28.6	43.8	24.0	3.6	72.4	27.6	2.97
	대졸 이상	2,433	32.4	42.2	21.6	3.8	74.6	25.4	3.03
혼인 상태	기혼	2,015	30.1	43.7	22.6	3.5	73.8	26.2	3.00
	미혼	1,029	34.4	39.8	21.4	4.4	74.2	25.8	3.04
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	31.3	43.0	21.9	3.8	74.3	25.7	3.02
	교육 기관	331	36.3	39.0	20.2	4.5	75.2	24.8	3.07
	정부/공공기관	304	33.2	41.1	23.4	2.3	74.3	25.7	3.05
	기타	221	29.0	43.4	22.6	5.0	72.4	27.6	2.96
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	30.0	43.8	22.5	3.7	73.8	26.2	3.00
	50인 이상-300인 미만	783	32.8	42.0	20.6	4.6	74.8	25.2	3.03
	300인 이상	617	34.8	39.5	22.5	3.1	74.4	25.6	3.06
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	33.2	41.5	22.0	3.3	74.7	25.3	3.05
	사무직	1,279	30.3	44.6	21.3	3.8	74.9	25.1	3.01
	서비스직	374	32.9	40.4	22.2	4.5	73.3	26.7	3.02
	기능직	227	32.2	39.2	23.3	5.3	71.4	28.6	2.98
	단순노무직	184	28.3	40.2	27.7	3.8	68.5	31.5	2.93

[표 51] 직장에서 나보다 나이가 많은 아래 직원에게 높임말을 쓴다.

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		3,044	37.3	41.5	18.4	2.9	78.7	21.3	3.13
연령	20대	529	36.9	38.0	21.0	4.2	74.9	25.1	3.08
	30대	638	34.8	38.7	22.1	4.4	73.5	26.5	3.04
	40대	691	35.7	43.6	19.0	1.7	79.3	20.7	3.13
	50대	659	41.0	42.2	14.7	2.1	83.2	16.8	3.22
	60대 이상	527	38.0	44.6	15.4	2.1	82.5	17.5	3.18
성별	남성	1,633	34.8	42.3	20.0	2.9	77.2	22.8	3.09
	여성	1,411	40.0	40.5	16.7	2.8	80.5	19.5	3.18
지역	수도권	989	35.5	41.9	19.4	3.2	77.4	22.6	3.10
	충청권	491	35.8	44.0	17.9	2.2	79.8	20.2	3.13
	강원권	140	45.0	37.1	15.7	2.1	82.1	17.9	3.25
	영남권	900	38.1	40.6	18.4	2.9	78.7	21.3	3.14
	호남권	436	36.9	41.3	18.6	3.2	78.2	21.8	3.12
	제주권	88	45.5	39.8	13.6	1.1	85.2	14.8	3.30
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	37.6	40.1	20.6	1.7	77.7	22.3	3.14
	도시(동 거주)	2,757	37.2	41.6	18.2	3.0	78.8	21.2	3.13
학력	초졸 이하	13	7.7	46.2	38.5	7.7	53.8	46.2	2.54
	중졸	22	36.4	36.4	27.3	-	72.7	27.3	3.09
	고졸	576	33.7	41.3	22.4	2.6	75.0	25.0	3.06
	대졸 이상	2,433	38.3	41.5	17.3	2.9	79.8	20.2	3.15
혼인 상태	기혼	2,015	36.2	43.5	17.6	2.7	79.7	20.3	3.13
	미혼	1,029	39.3	37.5	20.1	3.1	76.8	23.2	3.13
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	36.4	41.3	19.1	3.1	77.7	22.3	3.11
	교육 기관	331	47.7	36.0	14.5	1.8	83.7	16.3	3.30
	정부/공공기관	304	38.8	40.5	18.4	2.3	79.3	20.7	3.16
	기타	221	33.5	42.5	20.4	3.6	76.0	24.0	3.06
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	37.5	39.5	20.7	2.4	77.0	23.0	3.12
	50인 이상-300인 미만	783	36.0	43.3	16.7	4.0	79.3	20.7	3.11
	300인 이상	617	40.8	39.9	16.5	2.8	80.7	19.3	3.19
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	41.7	40.8	14.9	2.6	82.6	17.4	3.22
	사무직	1,279	35.7	41.5	19.4	3.4	77.2	22.8	3.09
	서비스직	374	37.2	40.6	19.3	2.9	77.8	22.2	3.12
	기능직	227	33.9	39.6	23.8	2.6	73.6	26.4	3.05
	단순노무직	184	28.8	48.4	22.3	0.5	77.2	22.8	3.05

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 52] 직급이 더 높은 상사(부장)에게 직위가 덜 높은 상사(과장)에 대해 말할 때
“부장님, 김 과장이 그렇게 말했습니다.”와 같이 상사(과장)를 높이지 않고 말한다.

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		3,044	21.6	39.9	31.5	7.0	61.5	38.5	2.76
연령	20대	529	19.7	37.1	33.8	9.5	56.7	43.3	2.67
	30대	638	24.5	38.1	31.3	6.1	62.5	37.5	2.81
	40대	691	19.7	42.4	32.7	5.2	62.1	37.9	2.77
	50대	659	23.7	40.1	30.0	6.2	63.7	36.3	2.81
	60대 이상	527	20.3	41.4	29.6	8.7	61.7	38.3	2.73
성별	남성	1,633	26.8	40.0	27.6	5.6	66.8	33.2	2.88
	여성	1,411	15.7	39.8	36.0	8.6	55.4	44.6	2.63
지역	수도권	989	22.3	39.9	32.1	5.7	62.3	37.7	2.79
	충청권	491	20.0	39.7	32.2	8.1	59.7	40.3	2.71
	강원권	140	20.0	39.3	32.9	7.9	59.3	40.7	2.71
	영남권	900	21.8	41.7	30.0	6.6	63.4	36.6	2.79
	호남권	436	21.3	37.4	33.0	8.3	58.7	41.3	2.72
	제주권	88	26.1	35.2	27.3	11.4	61.4	38.6	2.76
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	23.0	36.9	31.0	9.1	59.9	40.1	2.74
	도시(동 거주)	2,757	21.5	40.2	31.6	6.7	61.7	38.3	2.76
학력	초졸 이하	13	-	38.5	46.2	15.4	38.5	61.5	2.23
	중졸	22	22.7	22.7	50.0	4.5	45.5	54.5	2.64
	고졸	576	15.8	39.2	34.9	10.1	55.0	45.0	2.61
	대졸 이상	2,433	23.1	40.2	30.5	6.2	63.3	36.7	2.80
혼인 상태	기혼	2,015	21.9	41.5	30.2	6.4	63.4	36.6	2.79
	미혼	1,029	21.1	36.7	34.1	8.1	57.8	42.2	2.71
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	23.6	40.1	30.2	6.1	63.7	36.3	2.81
	교육 기관	331	20.5	41.4	31.4	6.6	61.9	38.1	2.76
	정부/공공기관	304	18.4	37.2	35.2	9.2	55.6	44.4	2.65
	기타	221	17.2	38.5	37.1	7.2	55.7	44.3	2.66
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	20.0	39.1	34.4	6.6	59.1	40.9	2.72
	50인 이상-300인 미만	783	23.8	40.0	29.4	6.9	63.7	36.3	2.81
	300인 이상	617	24.6	41.0	28.0	6.3	65.6	34.4	2.84
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	25.0	39.4	29.3	6.3	64.4	35.6	2.83
	사무직	1,279	21.4	40.7	31.0	6.9	62.2	37.8	2.77
	서비스직	374	15.0	37.4	37.4	10.2	52.4	47.6	2.57
	기능직	227	22.9	40.1	30.8	6.2	63.0	37.0	2.80
	단순노무직	184	17.4	41.3	35.9	5.4	58.7	41.3	2.71

[표 53] 선생님에게 선배에 대해 말할 때 “선생님, 그 선배가 그랬어요.”와 같이 선배를 높이지 않고 말한다.

[N=590(학생), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		590	28.0	38.1	22.7	11.2	66.1	33.9	2.83
연령	10대	590	28.0	38.1	22.7	11.2	66.1	33.9	2.83
성별	남성	299	27.1	36.5	25.1	11.4	63.5	36.5	2.79
	여성	291	28.9	39.9	20.3	11.0	68.7	31.3	2.87
지역	수도권	183	30.1	38.8	19.1	12.0	68.9	31.1	2.87
	충청권	100	28.0	41.0	22.0	9.0	69.0	31.0	2.88
	강원권	27	37.0	29.6	25.9	7.4	66.7	33.3	2.96
	영남권	173	26.0	40.5	21.4	12.1	66.5	33.5	2.80
	호남권	89	23.6	31.5	31.5	13.5	55.1	44.9	2.65
	제주권	18	33.3	38.9	27.8	-	72.2	27.8	3.06
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	80	27.5	35.0	25.0	12.5	62.5	37.5	2.78
	도시(동 거주)	510	28.0	38.6	22.4	11.0	66.7	33.3	2.84
학력	초졸 이하	235	31.5	35.3	20.0	13.2	66.8	33.2	2.85
	중졸	305	24.3	42.0	24.3	9.5	66.2	33.8	2.81
	고졸	50	34.0	28.0	26.0	12.0	62.0	38.0	2.84

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 54] 윗사람이나 손님에게 말할 때 “그 물건은 품질이세요.”와 같이 사물을
높이는 표현을 쓴다.

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 조금 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		4,000	4.1	20.0	38.1	37.9	24.1	76.0	1.90
연령	10대	590	7.5	14.9	34.6	43.1	22.4	77.6	1.87
	20대	652	6.3	24.4	37.4	31.9	30.7	69.3	2.05
	30대	682	3.4	23.3	40.0	33.3	26.7	73.3	1.97
	40대	741	2.4	21.6	39.0	37.0	24.0	76.0	1.89
	50대	739	2.6	17.3	41.4	38.7	19.9	80.1	1.84
	60대 이상	596	2.9	17.8	34.6	44.8	20.6	79.4	1.79
성별	남성	2,023	4.5	20.2	38.2	37.1	24.8	75.2	1.92
	여성	1,977	3.5	19.8	37.9	38.7	23.3	76.7	1.88
지역	수도권	1,268	4.8	20.9	38.2	36.1	25.7	74.3	1.94
	충청권	661	3.8	22.1	38.0	36.2	25.9	74.1	1.93
	강원권	183	6.0	20.8	35.0	38.3	26.8	73.2	1.95
	영남권	1,190	3.4	17.4	38.2	41.1	20.8	79.2	1.83
	호남권	578	3.8	19.6	40.3	36.3	23.4	76.6	1.91
	제주권	120	2.5	25.8	30.0	41.7	28.3	71.7	1.89
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	4.1	20.0	39.3	36.6	24.1	75.9	1.92
	도시(동 거주)	3,590	4.0	20.0	37.9	38.1	24.0	76.0	1.90
학력	초졸 이하	252	7.9	15.9	36.5	39.7	23.8	76.2	1.92
	중졸	332	6.3	14.5	35.8	43.4	20.8	79.2	1.84
	고졸	805	5.8	21.5	38.0	34.7	27.3	72.7	1.99
	대졸 이상	2,611	2.8	20.6	38.5	38.0	23.5	76.5	1.88
혼인 상태	기혼	2,224	2.9	19.7	39.4	38.0	22.6	77.4	1.87
	미혼	1,186	4.6	23.1	37.3	35.1	27.7	72.3	1.97
	해당없음(10대)	590	7.5	14.9	34.6	43.1	22.4	77.6	1.87
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.3	22.0	38.9	35.8	25.3	74.7	1.93
	교육 기관	331	4.5	17.8	32.6	45.0	22.4	77.6	1.82
	정부/공공기관	304	2.0	21.7	40.1	36.2	23.7	76.3	1.89
	기타	221	3.6	23.1	44.8	28.5	26.7	73.3	2.02
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	3.4	20.0	40.4	36.1	23.5	76.5	1.91
	50인 이상-300인 미만	783	3.1	24.5	36.9	35.5	27.6	72.4	1.95
	300인 이상	617	3.4	21.1	37.6	37.9	24.5	75.5	1.90
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.2	19.2	37.2	41.3	21.4	78.6	1.82
	사무직	1,279	3.1	23.4	39.2	34.3	26.5	73.5	1.95
	서비스직	374	5.6	22.5	37.4	34.5	28.1	71.9	1.99
	기능직	227	4.4	17.2	41.9	36.6	21.6	78.4	1.89
	단순노무직	184	7.1	21.7	43.5	27.7	28.8	71.2	2.08

[표 55] 결혼한 여성이 자신보다 나이가 어린 시가 구성원(시동생 등)에게 존댓말을 쓰는 관행을 고쳐야 한다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	13.7	35.1	43.3	8.0	48.8	51.2	2.55
연령	10대	590	18.0	34.2	38.0	9.8	52.2	47.8	2.60
	20대	652	16.3	33.3	40.8	9.7	49.5	50.5	2.56
	30대	682	13.3	32.7	48.1	5.9	46.0	54.0	2.54
	40대	741	12.7	38.2	43.3	5.8	50.9	49.1	2.58
	50대	739	12.2	37.1	44.2	6.5	49.3	50.7	2.55
	60대 이상	596	10.4	34.1	44.5	11.1	44.5	55.5	2.44
성별	남성	2,023	9.4	32.7	48.2	9.7	42.1	57.9	2.42
	여성	1,977	18.2	37.5	38.2	6.2	55.6	44.4	2.68
지역	수도권	1,268	12.8	35.4	44.0	7.8	48.2	51.8	2.53
	충청권	661	14.1	35.1	42.8	8.0	49.2	50.8	2.55
	강원권	183	20.2	32.8	42.1	4.9	53.0	47.0	2.68
	영남권	1,190	13.7	34.5	42.9	8.8	48.2	51.8	2.53
	호남권	578	13.5	37.2	41.9	7.4	50.7	49.3	2.57
	제주권	120	13.3	29.2	50.0	7.5	42.5	57.5	2.48
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	13.9	32.9	44.9	8.3	46.8	53.2	2.52
	도시(동 거주)	3,590	13.7	35.3	43.1	7.9	49.0	51.0	2.55
학력	초졸 이하	252	17.9	32.1	39.7	10.3	50.0	50.0	2.58
	중졸	332	19.3	35.8	36.1	8.7	55.1	44.9	2.66
	고졸	805	11.8	33.3	45.3	9.6	45.1	54.9	2.47
	대졸 이상	2,611	13.2	35.8	43.9	7.1	49.0	51.0	2.55
혼인 상태	기혼	2,224	11.7	36.2	44.5	7.6	47.9	52.1	2.52
	미혼	1,186	15.3	33.3	43.6	7.8	48.7	51.3	2.56
	해당없음(10대)	590	18.0	34.2	38.0	9.8	52.2	47.8	2.60
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	12.9	35.8	44.5	6.9	48.7	51.3	2.55
	교육 기관	331	17.8	34.1	41.1	6.9	52.0	48.0	2.63
	정부/공공기관	304	10.5	36.2	47.4	5.9	46.7	53.3	2.51
	기타	221	11.8	35.7	44.8	7.7	47.5	52.5	2.52
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	13.5	37.2	42.8	6.5	50.7	49.3	2.58
	50인 이상-300인 미만	783	12.1	33.2	47.8	6.9	45.3	54.7	2.51
	300인 이상	617	13.8	35.3	43.4	7.5	49.1	50.9	2.55
직업 (경제활동 경력자)	관리직/전문직	980	10.8	36.2	45.5	7.4	47.0	53.0	2.50
	사무직	1,279	14.8	35.9	42.8	6.5	50.7	49.3	2.59
	서비스직	374	11.2	32.4	47.9	8.6	43.6	56.4	2.46
	기능직	227	11.0	32.6	47.1	9.3	43.6	56.4	2.45
	단순노무직	184	12.0	40.8	41.8	5.4	52.7	47.3	2.59

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 56] 결혼한 남성이 자신보다 나이가 어린 처가 구성원(처제 등)에게 반말을 쓰는 관행을 고쳐야 한다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	14.4	36.0	42.2	7.4	50.4	49.6	2.57
연령	10대	590	20.5	32.7	37.5	9.3	53.2	46.8	2.64
	20대	652	19.8	34.8	36.7	8.7	54.6	45.4	2.66
	30대	682	14.1	32.4	47.1	6.5	46.5	53.5	2.54
	40대	741	12.8	39.7	42.5	5.0	52.5	47.5	2.60
	50대	739	9.9	35.9	45.6	8.7	45.7	54.3	2.47
	60대 이상	596	10.4	40.4	43.0	6.2	50.8	49.2	2.55
성별	남성	2,023	9.2	33.1	48.3	9.3	42.4	57.6	2.42
	여성	1,977	19.7	39.0	36.0	5.3	58.7	41.3	2.73
지역	수도권	1,268	14.4	35.3	42.7	7.6	49.6	50.4	2.56
	충청권	661	15.3	36.5	42.4	5.9	51.7	48.3	2.61
	강원권	183	18.0	29.5	47.0	5.5	47.5	52.5	2.60
	영남권	1,190	14.2	36.1	41.4	8.2	50.3	49.7	2.56
	호남권	578	13.0	38.8	41.3	6.9	51.7	48.3	2.58
	제주권	120	13.3	37.5	40.8	8.3	50.8	49.2	2.56
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	13.2	39.0	41.0	6.8	52.2	47.8	2.59
	도시(동 거주)	3,590	14.5	35.7	42.4	7.4	50.2	49.8	2.57
학력	초졸 이하	252	20.2	32.1	37.3	10.3	52.4	47.6	2.62
	중졸	332	19.3	37.7	34.6	8.4	56.9	43.1	2.68
	고졸	805	14.5	33.8	43.7	8.0	48.3	51.7	2.55
	대졸 이상	2,611	13.2	36.9	43.2	6.7	50.1	49.9	2.56
혼인 상태	기혼	2,224	10.9	36.8	45.3	7.0	47.7	52.3	2.52
	미혼	1,186	17.9	36.3	38.9	7.0	54.1	45.9	2.65
	해당없음(10대)	590	20.5	32.7	37.5	9.3	53.2	46.8	2.64
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	13.5	35.5	44.5	6.5	49.1	50.9	2.56
	교육 기관	331	17.2	37.8	37.8	7.3	55.0	45.0	2.65
	정부/공공기관	304	9.9	37.5	47.0	5.6	47.4	52.6	2.52
	기타	221	11.3	37.6	43.0	8.1	48.9	51.1	2.52
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	12.9	35.7	45.1	6.4	48.6	51.4	2.55
	50인 이상-300인 미만	783	13.5	37.5	42.4	6.5	51.1	48.9	2.58
	300인 이상	617	14.1	35.7	42.9	7.3	49.8	50.2	2.57
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	11.1	38.0	44.2	6.7	49.1	50.9	2.53
	사무직	1,279	14.8	37.1	41.2	6.9	51.9	48.1	2.60
	서비스직	374	12.8	35.3	44.9	7.0	48.1	51.9	2.54
	기능직	227	12.3	29.1	52.0	6.6	41.4	58.6	2.47
	단순노무직	184	10.3	38.6	43.5	7.6	48.9	51.1	2.52

[표 57] 나보다 나이가 어린 직장 상사가 나에게 반말을 하는 경우 불쾌한 기분이 듭니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	27.2	49.1	21.3	2.4	76.3	23.7	3.01
연령	20대	529	18.7	46.9	30.8	3.6	65.6	34.4	2.81
	30대	638	19.9	47.0	30.4	2.7	66.9	33.1	2.84
	40대	691	27.1	49.9	21.0	2.0	77.0	23.0	3.02
	50대	659	34.9	50.5	13.2	1.4	85.4	14.6	3.19
	60대 이상	527	35.1	51.2	11.2	2.5	86.3	13.7	3.19
성별	남성	1,633	26.3	46.2	24.8	2.7	72.5	27.5	2.96
	여성	1,411	28.2	52.6	17.2	2.0	80.8	19.2	3.07
지역	수도권	989	25.3	47.6	25.2	1.9	72.9	27.1	2.96
	충청권	491	24.6	53.8	18.9	2.6	78.4	21.6	3.00
	강원권	140	29.3	47.9	20.7	2.1	77.1	22.9	3.04
	영남권	900	28.2	49.6	19.8	2.4	77.8	22.2	3.04
	호남권	436	32.6	47.0	17.2	3.2	79.6	20.4	3.09
	제주권	88	22.7	48.9	27.3	1.1	71.6	28.4	2.93
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	25.1	51.6	22.6	0.7	76.7	23.3	3.01
	도시(동 거주)	2,757	27.4	48.9	21.1	2.5	76.3	23.7	3.01
학력	초졸 이하	13	15.4	53.8	30.8	-	69.2	30.8	2.85
	중졸	22	27.3	54.5	18.2	-	81.8	18.2	3.09
	고졸	576	28.1	46.0	22.7	3.1	74.1	25.9	2.99
	대졸 이상	2,433	27.0	49.8	20.9	2.2	76.9	23.1	3.02
혼인 상태	기혼	2,015	28.3	51.1	18.3	2.3	79.5	20.5	3.06
	미혼	1,029	25.0	45.3	27.2	2.5	70.3	29.7	2.93
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	26.0	49.3	22.4	2.3	75.3	24.7	2.99
	교육 기관	331	32.0	48.0	17.8	2.1	80.1	19.9	3.10
	정부/공공기관	304	32.6	44.4	19.4	3.6	77.0	23.0	3.06
	기타	221	18.6	50.7	27.6	3.2	69.2	30.8	2.85
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	27.0	48.7	22.4	1.9	75.7	24.3	3.01
	50인 이상-300인 미만	783	25.8	49.4	21.7	3.1	75.2	24.8	2.98
	300인 이상	617	28.0	47.8	21.1	3.1	75.9	24.1	3.01
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	28.8	48.7	20.6	1.9	77.4	22.6	3.04
	사무직	1,279	26.3	48.9	22.1	2.7	75.2	24.8	2.99
	서비스직	374	25.7	53.5	18.4	2.4	79.1	20.9	3.02
	기능직	227	27.3	47.6	22.5	2.6	74.9	25.1	3.00
	단순노무직	184	27.7	46.7	23.4	2.2	74.5	25.5	3.00

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 58] 나보다 나이가 많은 아래 직원이 나에게 반말을 하는 경우 불쾌한 기분이 듭니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	23.2	49.1	25.3	2.4	72.3	27.7	2.93
연령	20대	529	19.7	41.8	34.6	4.0	61.4	38.6	2.77
	30대	638	19.9	46.6	30.6	3.0	66.5	33.5	2.83
	40대	691	22.1	51.5	23.7	2.6	73.7	26.3	2.93
	50대	659	25.8	52.0	20.8	1.4	77.8	22.2	3.02
	60대 이상	527	28.8	52.9	17.1	1.1	81.8	18.2	3.09
성별	남성	1,633	23.2	46.1	28.1	2.6	69.3	30.7	2.90
	여성	1,411	23.2	52.7	22.0	2.1	75.9	24.1	2.97
지역	수도권	989	23.8	48.0	25.7	2.5	71.8	28.2	2.93
	충청권	491	20.0	54.6	23.2	2.2	74.5	25.5	2.92
	강원권	140	23.6	49.3	27.1	-	72.9	27.1	2.96
	영남권	900	22.2	50.1	24.8	2.9	72.3	27.7	2.92
	호남권	436	28.4	42.9	26.4	2.3	71.3	28.7	2.97
	제주권	88	18.2	52.3	28.4	1.1	70.5	29.5	2.88
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	18.1	54.4	26.1	1.4	72.5	27.5	2.89
	도시(동 거주)	2,757	23.7	48.6	25.2	2.5	72.3	27.7	2.94
학력	초졸 이하	13	15.4	46.2	38.5	-	61.5	38.5	2.77
	중졸	22	22.7	36.4	40.9	-	59.1	40.9	2.82
	고졸	576	20.5	46.5	30.4	2.6	67.0	33.0	2.85
	대졸 이상	2,433	23.9	49.9	23.8	2.4	73.8	26.2	2.95
혼인 상태	기혼	2,015	24.1	50.7	23.2	2.0	74.8	25.2	2.97
	미혼	1,029	21.5	46.1	29.3	3.2	67.5	32.5	2.86
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	23.1	48.4	25.7	2.8	71.5	28.5	2.92
	교육 기관	331	25.7	52.3	19.6	2.4	77.9	22.1	3.01
	정부/공공기관	304	26.3	45.7	26.3	1.6	72.0	28.0	2.97
	기타	221	18.1	48.9	29.4	3.6	67.0	33.0	2.81
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	21.5	51.0	25.3	2.1	72.5	27.5	2.92
	50인 이상-300인 미만	783	23.8	45.2	27.7	3.3	69.0	31.0	2.89
	300인 이상	617	26.9	47.6	22.4	3.1	74.6	25.4	2.98
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	26.0	47.8	24.3	1.9	73.8	26.2	2.98
	사무직	1,279	23.2	50.4	23.3	3.0	73.7	26.3	2.94
	서비스직	374	19.8	51.3	27.0	1.9	71.1	28.9	2.89
	기능직	227	20.3	42.3	35.7	1.8	62.6	37.4	2.81
	단순노무직	184	18.5	51.6	27.7	2.2	70.1	29.9	2.86

[표 59] 나보다 직위가 높은 다른 회사 직원이 나에게 반말을 하는 경우 불쾌한
기분이 됩니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	30.5	46.6	21.0	1.9	77.1	22.9	3.06
연령	20대	529	24.4	42.2	30.2	3.2	66.5	33.5	2.88
	30대	638	26.3	43.3	27.6	2.8	69.6	30.4	2.93
	40대	691	28.4	48.5	21.7	1.4	76.8	23.2	3.04
	50대	659	35.5	49.9	13.4	1.2	85.4	14.6	3.20
	60대 이상	527	38.0	48.8	12.3	0.9	86.7	13.3	3.24
성별	남성	1,633	30.5	43.8	23.3	2.4	74.3	25.7	3.02
	여성	1,411	30.4	49.9	18.4	1.3	80.3	19.7	3.09
지역	수도권	989	30.5	44.2	23.1	2.2	74.7	25.3	3.03
	충청권	491	28.9	48.9	21.4	0.8	77.8	22.2	3.06
	강원권	140	30.7	50.7	18.6	-	81.4	18.6	3.12
	영남권	900	29.9	47.7	20.4	2.0	77.6	22.4	3.05
	호남권	436	33.0	45.6	18.3	3.0	78.7	21.3	3.09
	제주권	88	30.7	50.0	18.2	1.1	80.7	19.3	3.10
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	24.7	49.8	25.1	0.3	74.6	25.4	2.99
	도시(동 거주)	2,757	31.0	46.3	20.6	2.1	77.4	22.6	3.06
학력	초졸 이하	13	15.4	38.5	46.2	-	53.8	46.2	2.69
	중졸	22	40.9	40.9	18.2	-	81.8	18.2	3.23
	고졸	576	28.0	46.2	23.4	2.4	74.1	25.9	3.00
	대졸 이상	2,433	31.0	46.9	20.3	1.8	77.9	22.1	3.07
혼인 상태	기혼	2,015	31.6	48.0	19.0	1.3	79.7	20.3	3.10
	미혼	1,029	28.2	43.9	24.9	3.0	72.1	27.9	2.97
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	29.6	46.9	21.4	2.0	76.6	23.4	3.04
	교육 기관	331	34.7	47.7	15.1	2.4	82.5	17.5	3.15
	정부/공공기관	304	34.9	38.8	24.3	2.0	73.7	26.3	3.07
	기타	221	23.5	48.9	25.3	2.3	72.4	27.6	2.94
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	28.5	48.0	21.7	1.8	76.5	23.5	3.03
	50인 이상-300인 미만	783	30.5	46.1	20.9	2.4	76.6	23.4	3.05
	300인 이상	617	34.0	42.8	21.1	2.1	76.8	23.2	3.09
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	33.6	44.9	19.8	1.7	78.5	21.5	3.10
	사무직	1,279	29.7	47.1	21.0	2.2	76.8	23.2	3.04
	서비스직	374	27.5	49.7	21.1	1.6	77.3	22.7	3.03
	기능직	227	32.6	42.3	23.3	1.8	74.9	25.1	3.06
	단순노무직	184	22.3	52.2	23.9	1.6	74.5	25.5	2.95

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 60] 아래 직원(평사원)이 나(부장)에게 나보다 직위가 낮은 직원(과장)에 대해 말할 때, “김 과장님이 그렇게 말씀하셨습니다.”와 같이 높여서 말하는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=3,044(직장인), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		3,044	4.5	32.1	55.0	8.3	36.7	63.3	2.33
연령	20대	529	3.8	30.1	55.8	10.4	33.8	66.2	2.27
	30대	638	4.5	25.5	60.5	9.4	30.1	69.9	2.25
	40대	691	5.1	32.1	55.9	6.9	37.2	62.8	2.35
	50대	659	4.1	37.6	51.6	6.7	41.7	58.3	2.39
	60대 이상	527	5.1	35.3	50.9	8.7	40.4	59.6	2.37
성별	남성	1,633	5.5	34.0	51.5	9.1	39.4	60.6	2.36
	여성	1,411	3.5	30.0	59.1	7.4	33.5	66.5	2.29
지역	수도권	989	5.3	30.3	56.7	7.7	35.6	64.4	2.33
	충청권	491	3.3	33.6	54.6	8.6	36.9	63.1	2.32
	강원권	140	3.6	30.7	57.1	8.6	34.3	65.7	2.29
	영남권	900	5.0	32.6	53.9	8.6	37.6	62.4	2.34
	호남권	436	3.2	33.3	54.6	8.9	36.5	63.5	2.31
	제주권	88	6.8	36.4	48.9	8.0	43.2	56.8	2.42
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	287	2.8	33.1	60.6	3.5	35.9	64.1	2.35
	도시(동 거주)	2,757	4.7	32.0	54.4	8.8	36.7	63.3	2.33
학력	초졸 이하	13	-	23.1	69.2	7.7	23.1	76.9	2.15
	중졸	22	-	27.3	68.2	4.5	27.3	72.7	2.23
	고졸	576	4.5	28.6	55.9	10.9	33.2	66.8	2.27
	대졸 이상	2,433	4.6	33.0	54.6	7.7	37.6	62.4	2.35
혼인 상태	기혼	2,015	4.7	34.4	53.3	7.6	39.1	60.9	2.36
	미혼	1,029	4.3	27.6	58.5	9.6	31.9	68.1	2.27
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	4.8	32.7	54.3	8.2	37.5	62.5	2.34
	교육 기관	331	3.9	31.1	52.9	12.1	35.0	65.0	2.27
	정부/공공기관	304	3.6	32.6	57.2	6.6	36.2	63.8	2.33
	기타	221	3.2	29.9	59.3	7.7	33.0	67.0	2.29
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.0	32.4	55.6	8.0	36.4	63.6	2.32
	50인 이상-300인 미만	783	5.6	31.3	53.6	9.5	36.9	63.1	2.33
	300인 이상	617	3.7	33.2	54.9	8.1	37.0	63.0	2.33
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	5.3	31.3	54.0	9.4	36.6	63.4	2.33
	사무직	1,279	4.2	31.4	56.8	7.6	35.7	64.3	2.32
	서비스직	374	4.3	32.1	57.0	6.7	36.4	63.6	2.34
	기능직	227	3.1	37.0	47.6	12.3	40.1	59.9	2.31
	단순노무직	184	4.9	35.3	53.8	6.0	40.2	59.8	2.39

[표 61] (윗사람이나 손님에게 말할 때) “커피 나왔어요.”와 “커피 나오셨어요.”

중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.9	15.9	46.5	34.7	18.8	81.2	1.87
연령	10대	590	3.4	15.6	41.9	39.2	19.0	81.0	1.83
	20대	652	2.1	18.6	45.6	33.7	20.7	79.3	1.89
	30대	682	1.3	16.3	50.7	31.7	17.6	82.4	1.87
	40대	741	1.9	15.1	51.3	31.7	17.0	83.0	1.87
	50대	739	3.5	16.2	46.0	34.2	19.8	80.2	1.89
	60대 이상	596	5.4	13.6	41.9	39.1	19.0	81.0	1.85
성별	남성	2,023	3.4	17.0	45.8	33.9	20.4	79.6	1.90
	여성	1,977	2.4	14.8	47.2	35.6	17.2	82.8	1.84
지역	수도권	1,268	3.1	16.6	45.1	35.2	19.7	80.3	1.88
	충청권	661	2.6	16.2	48.4	32.8	18.8	81.2	1.89
	강원권	183	2.7	17.5	47.0	32.8	20.2	79.8	1.90
	영남권	1,190	2.7	14.4	46.6	36.3	17.1	82.9	1.83
	호남권	578	3.5	16.6	47.2	32.7	20.1	79.9	1.91
	제주권	120	1.7	16.7	45.0	36.7	18.3	81.7	1.83
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.0	15.4	47.8	34.9	17.3	82.7	1.84
	도시(동 거주)	3,590	3.0	16.0	46.4	34.7	19.0	81.0	1.87
학력	초졸 이하	252	2.8	17.9	42.1	37.3	20.6	79.4	1.86
	중졸	332	3.9	13.3	42.8	40.1	17.2	82.8	1.81
	고졸	805	3.5	18.9	47.3	30.3	22.4	77.6	1.96
	대졸 이상	2,611	2.6	15.2	47.1	35.1	17.7	82.3	1.85
혼인 상태	기혼	2,224	3.1	15.2	47.5	34.2	18.3	81.7	1.87
	미혼	1,186	2.1	17.5	47.0	33.5	19.6	80.4	1.88
	해당없음(10대)	590	3.4	15.6	41.9	39.2	19.0	81.0	1.83
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.3	15.6	49.4	32.7	17.9	82.1	1.88
	교육 기관	331	3.6	11.5	43.2	41.7	15.1	84.9	1.77
	정부/공공기관	304	4.6	14.5	44.4	36.5	19.1	80.9	1.87
	기타	221	2.7	20.4	48.0	29.0	23.1	76.9	1.97
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.2	15.8	48.7	33.3	18.0	82.0	1.87
	50인 이상-300인 미만	783	2.8	17.0	47.1	33.1	19.8	80.2	1.90
	300인 이상	617	3.9	12.5	47.3	36.3	16.4	83.6	1.84
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.9	14.2	45.8	37.1	17.0	83.0	1.83
	사무직	1,279	3.0	16.9	47.5	32.7	19.9	80.1	1.90
	서비스직	374	1.9	13.4	51.3	33.4	15.2	84.8	1.84
	기능직	227	1.8	15.9	48.5	33.9	17.6	82.4	1.85
	단순노무직	184	4.3	23.9	48.4	23.4	28.3	71.7	2.09

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 62] (윗사람이나 손님에게 말할 때) “가방 멋있어요.”와 “가방 멋있으세요.”

중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.5	16.9	48.8	31.8	19.5	80.6	1.90
연령	10대	590	3.4	15.9	46.1	34.6	19.3	80.7	1.88
	20대	652	2.6	22.1	44.0	31.3	24.7	75.3	1.96
	30대	682	2.2	18.5	50.1	29.2	20.7	79.3	1.94
	40대	741	1.3	15.5	54.0	29.1	16.9	83.1	1.89
	50대	739	2.0	16.6	49.0	32.3	18.7	81.3	1.88
	60대 이상	596	4.0	12.6	48.3	35.1	16.6	83.4	1.86
성별	남성	2,023	2.7	16.5	48.9	31.9	19.2	80.8	1.90
	여성	1,977	2.4	17.3	48.6	31.7	19.7	80.3	1.90
지역	수도권	1,268	2.5	16.2	49.1	32.3	18.7	81.3	1.89
	충청권	661	2.1	18.5	49.5	30.0	20.6	79.4	1.93
	강원권	183	2.7	23.0	44.8	29.5	25.7	74.3	1.99
	영남권	1,190	2.6	16.1	47.9	33.4	18.7	81.3	1.88
	호남권	578	2.8	16.6	51.4	29.2	19.4	80.6	1.93
	제주권	120	2.5	16.7	44.2	36.7	19.2	80.8	1.85
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.0	15.9	52.9	29.3	17.8	82.2	1.90
	도시(동 거주)	3,590	2.6	17.0	48.3	32.1	19.6	80.4	1.90
학력	초졸 이하	252	3.2	17.1	45.2	34.5	20.2	79.8	1.89
	중졸	332	3.9	15.4	46.4	34.3	19.3	80.7	1.89
	고졸	805	3.0	18.9	50.9	27.2	21.9	78.1	1.98
	대졸 이상	2,611	2.1	16.5	48.8	32.6	18.7	81.3	1.88
혼인 상태	기혼	2,224	2.2	16.0	50.1	31.7	18.2	81.8	1.89
	미혼	1,186	2.6	19.2	47.6	30.6	21.8	78.2	1.94
	해당없음(10대)	590	3.4	15.9	46.1	34.6	19.3	80.7	1.88
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.1	16.7	50.2	31.0	18.8	81.2	1.90
	교육 기관	331	2.7	15.7	44.7	36.9	18.4	81.6	1.84
	정부/공공기관	304	3.3	15.8	46.1	34.9	19.1	80.9	1.88
	기타	221	1.8	18.1	53.8	26.2	19.9	80.1	1.95
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.9	17.6	49.8	30.7	19.5	80.5	1.91
	50인 이상-300인 미만	783	2.3	15.8	50.8	31.0	18.1	81.9	1.89
	300인 이상	617	3.1	15.4	46.5	35.0	18.5	81.5	1.87
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.7	14.2	49.5	34.6	15.9	84.1	1.83
	사무직	1,279	2.7	18.5	48.2	30.6	21.3	78.7	1.93
	서비스직	374	1.6	18.2	52.4	27.8	19.8	80.2	1.94
	기능직	227	1.8	15.4	49.3	33.5	17.2	82.8	1.85
	단순노무직	184	3.8	21.2	52.7	22.3	25.0	75.0	2.07

[표 63] (윗사람이나 손님에게 말할 때) “같이 가실 수 있어요?”와 “같이 가실 수 있으세요?” 중에서 어떤 표현을 써야 할지 몰라서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.1	20.5	51.2	26.3	22.6	77.4	1.98
연령	10대	590	3.4	18.5	44.9	33.2	21.9	78.1	1.92
	20대	652	3.1	26.2	44.2	26.5	29.3	70.7	2.06
	30대	682	2.1	23.9	51.9	22.1	26.0	74.0	2.06
	40대	741	0.9	21.9	54.8	22.4	22.8	77.2	2.01
	50대	739	1.6	18.8	54.1	25.4	20.4	79.6	1.97
	60대 이상	596	2.0	12.6	55.9	29.5	14.6	85.4	1.87
성별	남성	2,023	1.8	18.6	51.8	27.8	20.4	79.6	1.94
	여성	1,977	2.5	22.4	50.5	24.6	24.9	75.1	2.03
지역	수도권	1,268	1.9	20.9	51.6	25.6	22.8	77.2	1.99
	충청권	661	2.4	20.9	51.6	25.1	23.3	76.7	2.01
	강원권	183	3.8	21.9	51.9	22.4	25.7	74.3	2.07
	영남권	1,190	1.8	19.2	50.4	28.7	20.9	79.1	1.94
	호남권	578	2.2	20.8	51.9	25.1	23.0	77.0	2.00
	제주권	120	3.3	23.3	46.7	26.7	26.7	73.3	2.03
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.2	20.5	53.2	24.1	22.7	77.3	2.01
	도시(동 거주)	3,590	2.1	20.5	50.9	26.5	22.6	77.4	1.98
학력	초졸 이하	252	2.8	15.9	48.8	32.5	18.7	81.3	1.89
	중졸	332	3.0	21.4	43.4	32.2	24.4	75.6	1.95
	고졸	805	2.2	21.2	52.2	24.3	23.5	76.5	2.01
	대졸 이상	2,611	1.9	20.6	52.0	25.5	22.5	77.5	1.99
혼인 상태	기혼	2,224	1.6	19.1	54.2	25.1	20.7	79.3	1.97
	미혼	1,186	2.4	24.1	48.6	24.9	26.6	73.4	2.04
	해당없음(10대)	590	3.4	18.5	44.9	33.2	21.9	78.1	1.92
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.7	20.2	53.3	24.8	21.9	78.1	1.99
	교육 기관	331	3.6	19.0	51.1	26.3	22.7	77.3	2.00
	정부/공공기관	304	1.6	21.4	50.7	26.3	23.0	77.0	1.98
	기타	221	1.4	23.5	53.4	21.7	24.9	75.1	2.05
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.3	21.2	53.1	23.4	23.5	76.5	2.02
	50인 이상-300인 미만	783	1.7	18.9	53.8	25.7	20.6	79.4	1.97
	300인 이상	617	1.5	20.7	50.7	27.1	22.2	77.8	1.97
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.1	18.0	53.5	27.4	19.1	80.9	1.93
	사무직	1,279	2.3	22.4	51.6	23.7	24.7	75.3	2.03
	서비스직	374	1.9	17.9	58.8	21.4	19.8	80.2	2.00
	기능직	227	1.3	21.6	46.7	30.4	22.9	77.1	1.94
	단순노무직	184	3.8	21.7	54.9	19.6	25.5	74.5	2.10

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 64] 아침에 인사할 때, “좋은 아침(입니다).”라고 한다.

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 가끔 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		4,000	15.4	43.5	29.2	11.9	58.9	41.1	2.62
연령	10대	590	13.1	32.5	32.9	21.5	45.6	54.4	2.37
	20대	652	11.7	36.7	35.4	16.3	48.3	51.7	2.44
	30대	682	10.4	38.9	34.3	16.4	49.3	50.7	2.43
	40대	741	15.2	47.1	29.8	7.8	62.3	37.7	2.70
	50대	739	18.5	52.5	22.9	6.1	71.0	29.0	2.83
	60대 이상	596	23.8	51.7	19.6	4.9	75.5	24.5	2.94
성별	남성	2,023	17.6	43.7	28.1	10.5	61.4	38.6	2.69
	여성	1,977	13.1	43.3	30.2	13.4	56.4	43.6	2.56
지역	수도권	1,268	15.9	42.0	30.4	11.8	57.8	42.2	2.62
	충청권	661	14.4	47.4	26.5	11.8	61.7	38.3	2.64
	강원권	183	19.7	33.3	33.9	13.1	53.0	47.0	2.60
	영남권	1,190	14.8	43.2	29.7	12.4	58.0	42.0	2.60
	호남권	578	15.2	47.2	27.2	10.4	62.5	37.5	2.67
	제주권	120	16.7	40.0	28.3	15.0	56.7	43.3	2.58
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	13.4	44.1	30.2	12.2	57.6	42.4	2.59
	도시(동 거주)	3,590	15.6	43.5	29.0	11.9	59.1	40.9	2.63
학력	초졸 이하	252	12.3	34.5	32.5	20.6	46.8	53.2	2.38
	중졸	332	13.3	33.1	33.7	19.9	46.4	53.6	2.40
	고졸	805	14.2	43.2	31.3	11.3	57.4	42.6	2.60
	대졸 이상	2,611	16.4	45.8	27.6	10.3	62.2	37.8	2.68
혼인 상태	기혼	2,224	17.3	49.1	26.0	7.6	66.3	33.7	2.76
	미혼	1,186	13.1	38.6	33.1	15.2	51.7	48.3	2.50
	해당없음(10대)	590	13.1	32.5	32.9	21.5	45.6	54.4	2.37
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	15.5	45.4	28.7	10.4	60.9	39.1	2.66
	교육 기관	331	19.3	46.2	26.0	8.5	65.6	34.4	2.76
	정부/공공기관	304	18.1	47.0	26.6	8.2	65.1	34.9	2.75
	기타	221	11.3	43.0	32.6	13.1	54.3	45.7	2.52
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	13.6	45.7	30.5	10.2	59.3	40.7	2.63
	50인 이상-300인 미만	783	16.6	46.1	25.8	11.5	62.7	37.3	2.68
	300인 이상	617	19.9	44.4	27.4	8.3	64.3	35.7	2.76
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	19.8	46.0	25.1	9.1	65.8	34.2	2.77
	사무직	1,279	14.1	46.5	28.6	10.8	60.6	39.4	2.64
	서비스직	374	16.0	48.1	29.4	6.4	64.2	35.8	2.74
	기능직	227	16.7	46.7	23.8	12.8	63.4	36.6	2.67
	단순노무직	184	15.8	39.7	38.0	6.5	55.4	44.6	2.65

[표 65] 전화를 끊을 때, “들어주세요.”라고 한다.

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 가끔 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		4,000	16.2	45.3	27.0	11.6	61.4	38.6	2.66
연령	10대	590	10.7	24.4	35.8	29.2	35.1	64.9	2.17
	20대	652	14.9	40.3	31.6	13.2	55.2	44.8	2.57
	30대	682	16.3	46.6	28.0	9.1	62.9	37.1	2.70
	40대	741	18.6	52.9	21.9	6.6	71.5	28.5	2.84
	50대	739	17.5	53.2	22.9	6.5	70.6	29.4	2.82
	60대 이상	596	18.3	50.3	23.8	7.6	68.6	31.4	2.79
성별	남성	2,023	14.8	45.3	29.3	10.5	60.2	39.8	2.64
	여성	1,977	17.6	45.2	24.7	12.6	62.7	37.3	2.68
지역	수도권	1,268	17.7	46.9	23.7	11.6	64.7	35.3	2.71
	충청권	661	16.9	46.0	25.6	11.5	62.9	37.1	2.68
	강원권	183	15.3	43.2	31.7	9.8	58.5	41.5	2.64
	영남권	1,190	15.7	43.4	29.3	11.5	59.2	40.8	2.63
	호남권	578	14.4	44.6	29.6	11.4	59.0	41.0	2.62
	제주권	120	10.0	47.5	27.5	15.0	57.5	42.5	2.53
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	13.9	42.0	31.2	12.9	55.9	44.1	2.57
	도시(동 거주)	3,590	16.4	45.6	26.5	11.4	62.1	37.9	2.67
학력	초졸 이하	252	9.5	24.2	36.9	29.4	33.7	66.3	2.14
	중졸	332	13.3	28.0	32.8	25.9	41.3	58.7	2.29
	고졸	805	14.2	46.5	27.6	11.8	60.6	39.4	2.63
	대졸 이상	2,611	17.8	49.1	25.2	7.9	66.9	33.1	2.77
혼인 상태	기혼	2,224	17.9	51.4	23.9	6.8	69.3	30.7	2.80
	미혼	1,186	15.7	44.1	28.6	11.6	59.8	40.2	2.64
	해당없음(10대)	590	10.7	24.4	35.8	29.2	35.1	64.9	2.17
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	16.6	49.2	26.3	7.9	65.8	34.2	2.75
	교육 기관	331	21.5	48.3	22.7	7.6	69.8	30.2	2.84
	정부/공공기관	304	21.4	50.0	20.4	8.2	71.4	28.6	2.85
	기타	221	13.1	44.3	33.5	9.0	57.5	42.5	2.62
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	15.3	49.3	27.5	7.9	64.7	35.3	2.72
	50인 이상~300인 미만	783	19.8	48.3	23.8	8.2	68.1	31.9	2.80
	300인 이상	617	19.1	48.1	24.6	8.1	67.3	32.7	2.78
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	17.8	48.7	26.3	7.2	66.4	33.6	2.77
	사무직	1,279	17.4	50.0	24.2	8.4	67.4	32.6	2.76
	서비스직	374	17.9	45.5	29.9	6.7	63.4	36.6	2.75
	기능직	227	17.6	48.0	24.2	10.1	65.6	34.4	2.73
	단순노무직	184	14.7	47.3	30.4	7.6	62.0	38.0	2.69

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 66] 공공장소에서 지나갈 수 있도록 비켜달라고 할 때, “잠깐만요.”라고 한다.

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 자주 사용한다	② 가끔 사용한다	③ 별로 사용하지 않는다	④ 전혀 사용하지 않는다	[①+②] 사용한다	[③+④] 사용하지 않는다	4점 만점 (점)
전체		4,000	33.9	51.3	12.2	2.6	85.2	14.8	3.16
연령	10대	590	39.3	41.5	12.9	6.3	80.8	19.2	3.14
	20대	652	36.8	42.9	17.8	2.5	79.8	20.2	3.14
	30대	682	33.3	48.7	15.5	2.5	82.0	18.0	3.13
	40대	741	31.3	56.3	10.3	2.2	87.6	12.4	3.17
	50대	739	33.6	55.5	9.2	1.8	89.0	11.0	3.21
	60대 이상	596	29.4	61.9	7.7	1.0	91.3	8.7	3.20
성별	남성	2,023	29.5	52.5	14.7	3.2	82.1	17.9	3.08
	여성	1,977	38.3	50.1	9.6	2.0	88.4	11.6	3.25
지역	수도권	1,268	33.8	51.6	12.1	2.4	85.4	14.6	3.17
	충청권	661	33.9	53.4	10.9	1.8	87.3	12.7	3.19
	강원권	183	39.3	41.0	17.5	2.2	80.3	19.7	3.17
	영남권	1,190	34.6	50.3	12.4	2.7	84.9	15.1	3.17
	호남권	578	31.7	53.1	11.9	3.3	84.8	15.2	3.13
	제주권	120	28.3	55.0	10.8	5.8	83.3	16.7	3.06
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	33.7	47.8	15.6	2.9	81.5	18.5	3.12
	도시(동 거주)	3,590	33.9	51.7	11.8	2.6	85.6	14.4	3.17
학력	초졸 이하	252	38.1	41.7	13.5	6.7	79.8	20.2	3.11
	중졸	332	38.3	44.6	12.3	4.8	82.8	17.2	3.16
	고졸	805	29.3	53.7	14.7	2.4	83.0	17.0	3.10
	대졸 이상	2,611	34.3	52.4	11.3	2.0	86.7	13.3	3.19
혼인 상태	기혼	2,224	31.7	55.7	10.9	1.7	87.4	12.6	3.17
	미혼	1,186	35.1	48.1	14.3	2.5	83.1	16.9	3.16
	해당없음(10대)	590	39.3	41.5	12.9	6.3	80.8	19.2	3.14
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	34.1	51.5	12.2	2.2	85.7	14.3	3.18
	교육 기관	331	34.4	52.6	11.2	1.8	87.0	13.0	3.20
	정부/공공기관	304	30.9	57.2	11.2	0.7	88.2	11.8	3.18
	기타	221	28.5	53.4	14.9	3.2	81.9	18.1	3.07
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	33.1	52.9	12.4	1.6	86.0	14.0	3.17
	50인 이상~300인 미만	783	34.5	51.2	12.1	2.2	85.7	14.3	3.18
	300인 이상	617	32.6	53.0	11.7	2.8	85.6	14.4	3.15
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	33.4	52.9	12.4	1.3	86.2	13.8	3.18
	사무직	1,279	33.6	52.5	11.3	2.6	86.2	13.8	3.17
	서비스직	374	30.5	60.2	8.8	0.5	90.6	9.4	3.21
	기능직	227	34.8	48.0	14.1	3.1	82.8	17.2	3.15
	단순노무직	184	27.7	52.2	18.5	1.6	79.9	20.1	3.06

[표 67] 아랫사람이 나에게 “수고하세요.”라고 말하는 경우 불쾌한 기분이 됩니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 불쾌하다	② 조금 불쾌하다	③ 별로 불쾌하지 않다	④ 전혀 불쾌하지 않다	[①+②] 불쾌하다	[③+④] 불쾌하지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.6	16.3	60.9	20.2	18.9	81.2	2.01
연령	10대	590	3.7	19.7	53.1	23.6	23.4	76.6	2.04
	20대	652	2.5	18.7	56.7	22.1	21.2	78.8	2.02
	30대	682	2.5	13.8	62.0	21.7	16.3	83.7	1.97
	40대	741	2.0	17.1	64.2	16.6	19.2	80.8	2.05
	50대	739	2.2	15.4	63.3	19.1	17.6	82.4	2.01
	60대 이상	596	2.7	13.3	64.9	19.1	15.9	84.1	1.99
성별	남성	2,023	2.5	16.2	58.6	22.7	18.6	81.4	1.98
	여성	1,977	2.6	16.4	63.3	17.7	19.1	80.9	2.04
지역	수도권	1,268	3.5	15.1	61.7	19.7	18.6	81.4	2.02
	충청권	661	1.8	19.2	58.2	20.7	21.0	79.0	2.02
	강원권	183	2.2	16.4	65.0	16.4	18.6	81.4	2.04
	영남권	1,190	2.3	14.6	61.3	21.8	16.9	83.1	1.97
	호남권	578	1.9	17.0	60.9	20.2	18.9	81.1	2.01
	제주권	120	3.3	25.8	58.3	12.5	29.2	70.8	2.20
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.0	15.4	63.9	18.8	17.3	82.7	2.00
	도시(동 거주)	3,590	2.6	16.4	60.6	20.4	19.0	81.0	2.01
학력	초졸 이하	252	4.0	19.0	54.8	22.2	23.0	77.0	2.05
	중졸	332	3.3	19.6	54.5	22.6	22.9	77.1	2.04
	고졸	805	1.9	13.2	62.5	22.5	15.0	85.0	1.94
	대졸 이상	2,611	2.5	16.6	61.9	19.0	19.1	80.9	2.03
혼인 상태	기혼	2,224	2.2	15.3	64.2	18.3	17.5	82.5	2.01
	미혼	1,186	2.6	16.4	58.8	22.2	19.1	80.9	1.99
	해당없음(10대)	590	3.7	19.7	53.1	23.6	23.4	76.6	2.04
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.5	15.3	62.1	20.0	17.8	82.2	2.00
	교육 기관	331	4.8	21.1	56.2	17.8	26.0	74.0	2.13
	정부/공공기관	304	1.6	16.4	63.5	18.4	18.1	81.9	2.01
	기타	221	1.8	10.9	70.1	17.2	12.7	87.3	1.97
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.1	15.1	64.5	18.2	17.3	82.7	2.01
	50인 이상~300인 미만	783	4.1	16.9	59.1	19.9	20.9	79.1	2.05
	300인 이상	617	1.8	15.9	61.3	21.1	17.7	82.3	1.98
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.3	15.9	60.4	21.3	18.3	81.7	1.99
	사무직	1,279	2.9	17.6	61.9	17.6	20.5	79.5	2.06
	서비스직	374	1.9	10.2	69.5	18.4	12.0	88.0	1.95
	기능직	227	1.8	13.7	58.1	26.4	15.4	84.6	1.91
	단순노무직	184	2.7	15.8	65.2	16.3	18.5	81.5	2.05

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 68] 윗사람보다 먼저 자리를 뜰 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	5.2	40.5	44.1	10.2	45.7	54.3	2.41
연령	10대	590	8.0	38.6	41.4	12.0	46.6	53.4	2.43
	20대	652	7.2	39.6	41.7	11.5	46.8	53.2	2.42
	30대	682	4.5	40.5	44.3	10.7	45.0	55.0	2.39
	40대	741	3.9	41.4	47.4	7.3	45.3	54.7	2.42
	50대	739	4.5	41.9	44.7	8.9	46.4	53.6	2.42
	60대 이상	596	3.5	40.3	44.5	11.7	43.8	56.2	2.36
성별	남성	2,023	4.3	38.6	44.8	12.4	42.8	57.2	2.35
	여성	1,977	6.2	42.4	43.3	8.0	48.6	51.4	2.47
지역	수도권	1,268	4.8	39.2	45.3	10.7	44.0	56.0	2.38
	충청권	661	6.5	39.3	44.2	10.0	45.8	54.2	2.42
	강원권	183	6.6	44.8	43.2	5.5	51.4	48.6	2.52
	영남권	1,190	5.3	39.5	44.0	11.2	44.8	55.2	2.39
	호남권	578	4.2	45.2	41.0	9.7	49.3	50.7	2.44
	제주권	120	4.2	40.8	48.3	6.7	45.0	55.0	2.43
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	5.1	41.5	45.4	8.0	46.6	53.4	2.44
	도시(동 거주)	3,590	5.2	40.4	44.0	10.5	45.6	54.4	2.40
학력	초졸 이하	252	7.5	40.9	40.5	11.1	48.4	51.6	2.45
	중졸	332	6.9	37.7	44.3	11.1	44.6	55.4	2.40
	고졸	805	5.6	40.2	43.9	10.3	45.8	54.2	2.41
	대졸 이상	2,611	4.6	40.9	44.5	10.0	45.5	54.5	2.40
혼인 상태	기혼	2,224	3.9	41.5	45.1	9.5	45.4	54.6	2.40
	미혼	1,186	6.3	39.5	43.5	10.7	45.8	54.2	2.41
	해당없음(10대)	590	8.0	38.6	41.4	12.0	46.6	53.4	2.43
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	4.3	40.4	45.5	9.8	44.7	55.3	2.39
	교육 기관	331	5.7	44.7	39.3	10.3	50.5	49.5	2.46
	정부/공공기관	304	5.3	45.1	41.1	8.6	50.3	49.7	2.47
	기타	221	4.1	33.0	52.0	10.9	37.1	62.9	2.30
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.7	40.2	45.5	9.6	44.9	55.1	2.40
	50인 이상~300인 미만	783	4.1	42.1	44.2	9.6	46.2	53.8	2.41
	300인 이상	617	4.9	40.5	43.9	10.7	45.4	54.6	2.40
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	4.1	38.0	46.5	11.4	42.0	58.0	2.35
	사무직	1,279	4.8	43.9	42.4	9.0	48.6	51.4	2.44
	서비스직	374	4.5	39.6	46.5	9.4	44.1	55.9	2.39
	기능직	227	3.5	41.0	41.9	13.7	44.5	55.5	2.34
	단순노무직	184	6.0	37.5	51.1	5.4	43.5	56.5	2.44

[표 69] 전화를 끊을 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	3.1	30.0	54.4	12.5	33.1	66.9	2.24
연령	10대	590	6.6	30.7	45.6	17.1	37.3	62.7	2.27
	20대	652	4.1	35.0	47.7	13.2	39.1	60.9	2.30
	30대	682	2.5	28.4	56.2	12.9	30.9	69.1	2.21
	40대	741	0.8	31.8	59.0	8.4	32.7	67.3	2.25
	50대	739	2.7	27.7	57.5	12.0	30.4	69.6	2.21
	60대 이상	596	2.5	26.2	59.1	12.2	28.7	71.3	2.19
성별	남성	2,023	3.3	27.4	54.7	14.6	30.7	69.3	2.19
	여성	1,977	2.9	32.7	54.1	10.3	35.6	64.4	2.28
지역	수도권	1,268	2.9	29.5	54.2	13.4	32.4	67.6	2.22
	충청권	661	3.2	31.5	53.6	11.8	34.6	65.4	2.26
	강원권	183	3.8	35.0	54.6	6.6	38.8	61.2	2.36
	영남권	1,190	3.4	28.3	55.5	12.8	31.7	68.3	2.22
	호남권	578	2.9	30.3	54.2	12.6	33.2	66.8	2.24
	제주권	120	1.7	35.0	51.7	11.7	36.7	63.3	2.27
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	1.2	30.7	57.6	10.5	32.0	68.0	2.23
	도시(동 거주)	3,590	3.3	29.9	54.1	12.7	33.2	66.8	2.24
학력	초졸 이하	252	6.0	27.8	48.8	17.5	33.7	66.3	2.22
	중졸	332	6.6	31.6	46.1	15.7	38.3	61.7	2.29
	고졸	805	4.0	30.1	54.3	11.7	34.0	66.0	2.26
	대졸 이상	2,611	2.1	30.0	56.1	11.8	32.1	67.9	2.22
혼인 상태	기혼	2,224	2.0	28.7	58.3	11.0	30.7	69.3	2.22
	미혼	1,186	3.5	32.1	51.5	12.9	35.6	64.4	2.26
	해당없음(10대)	590	6.6	30.7	45.6	17.1	37.3	62.7	2.27
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	2.2	29.6	55.6	12.6	31.8	68.2	2.21
	교육 기관	331	2.7	32.6	55.3	9.4	35.3	64.7	2.29
	정부/공공기관	304	1.6	30.9	59.2	8.2	32.6	67.4	2.26
	기타	221	1.8	26.2	61.1	10.9	28.1	71.9	2.19
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.8	29.5	57.5	11.2	31.3	68.7	2.22
	50인 이상~300인 미만	783	2.0	30.4	55.7	11.9	32.4	67.6	2.23
	300인 이상	617	3.1	29.8	55.3	11.8	32.9	67.1	2.24
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.5	25.8	58.8	13.9	27.3	72.7	2.15
	사무직	1,279	2.2	32.5	54.7	10.6	34.7	65.3	2.26
	서비스직	374	2.9	28.9	57.2	11.0	31.8	68.2	2.24
	기능직	227	3.1	32.6	50.7	13.7	35.7	64.3	2.25
	단순노무직	184	4.3	25.5	62.5	7.6	29.9	70.1	2.27

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 70] 공공장소에서 다른 사람에게 길을 비켜 달라고 양해를 구할 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	1.6	20.9	59.7	17.8	22.5	77.5	2.06
연령	10대	590	4.2	21.9	49.2	24.7	26.1	73.9	2.06
	20대	652	1.8	19.8	56.9	21.5	21.6	78.4	2.02
	30대	682	1.2	19.6	61.4	17.7	20.8	79.2	2.04
	40대	741	1.1	19.7	65.5	13.8	20.8	79.2	2.08
	50대	739	0.9	20.7	64.3	14.1	21.7	78.3	2.09
	60대 이상	596	0.8	24.3	58.4	16.4	25.2	74.8	2.10
성별	남성	2,023	1.7	20.5	59.4	18.4	22.2	77.8	2.05
	여성	1,977	1.6	21.3	60.0	17.1	22.9	77.1	2.07
지역	수도권	1,268	1.6	22.2	58.4	17.7	23.8	76.2	2.08
	충청권	661	2.0	22.8	57.3	17.9	24.8	75.2	2.09
	강원권	183	2.7	21.9	61.7	13.7	24.6	75.4	2.14
	영남권	1,190	1.3	18.3	62.4	18.1	19.6	80.4	2.03
	호남권	578	1.9	20.1	60.0	18.0	22.0	78.0	2.06
	제주권	120	0.8	24.2	55.0	20.0	25.0	75.0	2.06
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	1.5	19.3	62.4	16.8	20.7	79.3	2.05
	도시(동 거주)	3,590	1.6	21.1	59.4	17.9	22.7	77.3	2.06
학력	초졸 이하	252	6.0	24.2	48.4	21.4	30.2	69.8	2.15
	중졸	332	2.7	21.7	50.9	24.7	24.4	75.6	2.02
	고졸	805	1.5	23.4	59.1	16.0	24.8	75.2	2.10
	대졸 이상	2,611	1.1	19.7	62.1	17.1	20.8	79.2	2.05
혼인 상태	기혼	2,224	0.8	21.6	62.1	15.6	22.3	77.7	2.08
	미혼	1,186	1.9	19.1	60.5	18.5	21.1	78.9	2.05
	해당없음(10대)	590	4.2	21.9	49.2	24.7	26.1	73.9	2.06
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.1	19.7	61.3	17.9	20.9	79.1	2.04
	교육 기관	331	1.8	22.4	60.7	15.1	24.2	75.8	2.11
	정부/공공기관	304	1.0	20.1	63.5	15.5	21.1	78.9	2.07
	기타	221	0.9	21.3	62.0	15.8	22.2	77.8	2.07
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.0	19.5	62.9	16.6	20.5	79.5	2.05
	50인 이상-300인 미만	783	1.7	18.4	62.5	17.5	20.1	79.9	2.04
	300인 이상	617	1.0	24.0	57.4	17.7	25.0	75.0	2.08
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	0.9	18.4	62.9	17.9	19.3	80.7	2.02
	사무직	1,279	1.1	21.2	60.8	16.9	22.3	77.7	2.06
	서비스직	374	1.1	20.9	63.4	14.7	21.9	78.1	2.08
	기능직	227	1.8	22.9	57.3	18.1	24.7	75.3	2.08
	단순노무직	184	2.7	19.0	64.7	13.6	21.7	78.3	2.11

[표 71] 조금 전에 만나서 인사한 사람을 다시 마주치게 되었을 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	5.6	34.9	49.1	10.5	40.5	59.6	2.36
연령	10대	590	14.2	39.5	35.1	11.2	53.7	46.3	2.57
	20대	652	7.5	40.2	41.1	11.2	47.7	52.3	2.44
	30대	682	5.9	37.8	47.1	9.2	43.7	56.3	2.40
	40대	741	3.6	36.4	52.5	7.4	40.1	59.9	2.36
	50대	739	1.5	30.6	57.2	10.7	32.1	67.9	2.23
	60대 이상	596	2.0	24.5	59.4	14.1	26.5	73.5	2.14
성별	남성	2,023	4.4	30.5	53.0	12.0	34.9	65.1	2.27
	여성	1,977	6.8	39.3	45.0	9.0	46.1	53.9	2.44
지역	수도권	1,268	5.5	34.2	49.7	10.6	39.7	60.3	2.35
	충청권	661	5.9	34.2	50.7	9.2	40.1	59.9	2.37
	강원권	183	4.9	37.2	51.4	6.6	42.1	57.9	2.40
	영남권	1,190	5.2	34.6	48.2	12.0	39.8	60.2	2.33
	호남권	578	6.2	37.5	46.5	9.7	43.8	56.2	2.40
	제주권	120	5.8	31.7	50.8	11.7	37.5	62.5	2.32
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	6.1	36.6	47.6	9.8	42.7	57.3	2.39
	도시(동 거주)	3,590	5.5	34.7	49.2	10.6	40.2	59.8	2.35
학력	초졸 이하	252	15.1	40.9	33.7	10.3	56.0	44.0	2.61
	중졸	332	11.7	38.0	38.6	11.7	49.7	50.3	2.50
	고졸	805	5.3	33.2	50.4	11.1	38.5	61.5	2.33
	대졸 이상	2,611	3.9	34.4	51.4	10.2	38.4	61.6	2.32
혼인 상태	기혼	2,224	2.5	32.3	54.6	10.6	34.8	65.2	2.27
	미혼	1,186	7.1	37.4	45.5	10.0	44.4	55.6	2.41
	해당없음(10대)	590	14.2	39.5	35.1	11.2	53.7	46.3	2.57
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	3.4	35.0	50.8	10.8	38.4	61.6	2.31
	교육 기관	331	6.3	33.2	50.5	10.0	39.6	60.4	2.36
	정부/공공기관	304	3.6	28.9	57.2	10.2	32.6	67.4	2.26
	기타	221	5.0	29.0	55.7	10.4	33.9	66.1	2.29
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	4.4	34.1	51.6	9.9	38.5	61.5	2.33
	50인 이상-300인 미만	783	4.0	32.8	53.4	9.8	36.8	63.2	2.31
	300인 이상	617	2.9	33.4	50.6	13.1	36.3	63.7	2.26
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.8	30.3	55.3	11.6	33.1	66.9	2.24
	사무직	1,279	4.1	36.5	49.2	10.2	40.6	59.4	2.34
	서비스직	374	4.0	28.3	58.8	8.8	32.4	67.6	2.28
	기능직	227	4.0	34.8	48.0	13.2	38.8	61.2	2.30
	단순노무직	184	7.1	33.7	51.6	7.6	40.8	59.2	2.40

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 72] 전자우편(이메일)을 시작하고 끝낼 때 마땅한 인사말이 없어서 곤란한 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.0	19.8	60.1	18.1	21.8	78.2	2.06
연령	10대	590	4.6	21.0	50.8	23.6	25.6	74.4	2.07
	20대	652	4.0	23.0	54.4	18.6	27.0	73.0	2.12
	30대	682	1.3	22.9	59.5	16.3	24.2	75.8	2.09
	40대	741	1.1	21.2	62.8	15.0	22.3	77.7	2.08
	50대	739	0.5	15.4	67.3	16.8	16.0	84.0	2.00
	60대 이상	596	1.2	15.1	64.1	19.6	16.3	83.7	1.98
성별	남성	2,023	1.7	16.7	61.4	20.2	18.4	81.6	2.00
	여성	1,977	2.4	22.9	58.8	15.9	25.3	74.7	2.12
지역	수도권	1,268	2.4	20.1	60.3	17.2	22.5	77.5	2.08
	충청권	661	1.7	20.1	60.8	17.4	21.8	78.2	2.06
	강원권	183	2.7	25.1	60.1	12.0	27.9	72.1	2.19
	영남권	1,190	1.8	18.3	60.0	19.8	20.2	79.8	2.02
	호남권	578	1.9	20.4	58.0	19.7	22.3	77.7	2.04
	제주권	120	1.7	17.5	65.8	15.0	19.2	80.8	2.06
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	2.0	21.2	58.8	18.0	23.2	76.8	2.07
	도시(동 거주)	3,590	2.0	19.6	60.3	18.1	21.6	78.4	2.06
학력	초졸 이하	252	4.0	20.2	52.4	23.4	24.2	75.8	2.05
	중졸	332	4.8	21.1	51.2	22.9	25.9	74.1	2.08
	고졸	805	2.6	19.3	59.9	18.3	21.9	78.1	2.06
	대졸 이상	2,611	1.3	19.7	62.1	16.9	21.0	79.0	2.05
혼인 상태	기혼	2,224	0.9	17.9	64.7	16.6	18.7	81.3	2.03
	미혼	1,186	3.0	22.8	56.2	18.1	25.7	74.3	2.11
	해당없음(10대)	590	4.6	21.0	50.8	23.6	25.6	74.4	2.07
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.1	19.2	61.9	17.7	20.4	79.6	2.04
	교육 기관	331	2.7	19.3	63.4	14.5	22.1	77.9	2.10
	정부/공공기관	304	1.3	21.4	61.8	15.5	22.7	77.3	2.09
	기타	221	2.3	21.7	58.8	17.2	24.0	76.0	2.09
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	1.5	19.2	62.4	16.9	20.7	79.3	2.05
	50인 이상-300인 미만	783	1.3	19.8	61.9	17.0	21.1	78.9	2.05
	300인 이상	617	1.5	20.6	60.6	17.3	22.0	78.0	2.06
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	1.0	16.1	63.8	19.1	17.1	82.9	1.99
	사무직	1,279	1.5	22.9	59.6	16.0	24.4	75.6	2.10
	서비스직	374	1.3	18.2	62.0	18.4	19.5	80.5	2.02
	기능직	227	1.8	15.4	66.5	16.3	17.2	82.8	2.03
	단순노무직	184	3.8	19.0	59.2	17.9	22.8	77.2	2.09

[표 73] 일상생활에서 언어 예절(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말) 문제로 어려움을 겪은 적이 있습니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	2.6	35.4	52.6	9.4	38.0	62.0	2.31
연령	10대	590	4.1	31.5	48.1	16.3	35.6	64.4	2.23
	20대	652	3.7	40.8	46.3	9.2	44.5	55.5	2.39
	30대	682	1.9	38.6	53.7	5.9	40.5	59.5	2.37
	40대	741	2.6	37.2	53.7	6.5	39.8	60.2	2.36
	50대	739	2.0	31.8	56.6	9.6	33.8	66.2	2.26
	60대 이상	596	1.5	31.7	56.4	10.4	33.2	66.8	2.24
성별	남성	2,023	2.1	30.0	56.0	11.9	32.1	67.9	2.22
	여성	1,977	3.1	40.9	49.1	6.9	44.0	56.0	2.40
지역	수도권	1,268	2.4	33.6	54.3	9.8	36.0	64.0	2.29
	충청권	661	2.7	38.1	51.7	7.4	40.8	59.2	2.36
	강원권	183	2.7	35.5	53.6	8.2	38.3	61.7	2.33
	영남권	1,190	3.0	35.5	51.1	10.4	38.5	61.5	2.31
	호남권	578	2.2	36.2	51.4	10.2	38.4	61.6	2.30
	제주권	120	1.7	34.2	59.2	5.0	35.8	64.2	2.33
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	3.9	37.1	50.7	8.3	41.0	59.0	2.37
	도시(동 거주)	3,590	2.5	35.2	52.8	9.6	37.6	62.4	2.31
학력	초졸 이하	252	4.0	32.5	44.4	19.0	36.5	63.5	2.21
	중졸	332	2.7	31.0	52.7	13.6	33.7	66.3	2.23
	고졸	805	3.7	32.9	53.0	10.3	36.6	63.4	2.30
	대졸 이상	2,611	2.1	37.0	53.2	7.7	39.1	60.9	2.33
혼인 상태	기혼	2,224	1.8	33.9	56.0	8.3	35.7	64.3	2.29
	미혼	1,186	3.3	40.1	48.4	8.2	43.4	56.6	2.39
	해당없음(10대)	590	4.1	31.5	48.1	16.3	35.6	64.4	2.23
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	1.8	37.1	53.1	8.1	38.8	61.2	2.33
	교육 기관	331	2.4	38.1	52.3	7.3	40.5	59.5	2.36
	정부/공공기관	304	3.9	31.3	57.6	7.2	35.2	64.8	2.32
	기타	221	3.2	35.3	50.2	11.3	38.5	61.5	2.30
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	2.7	37.9	51.8	7.6	40.6	59.4	2.36
	50인 이상·300인 미만	783	1.8	36.5	53.1	8.6	38.3	61.7	2.32
	300인 이상	617	1.8	32.9	56.4	8.9	34.7	65.3	2.28
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	2.2	32.6	56.0	9.2	34.8	65.2	2.28
	사무직	1,279	1.7	39.6	51.8	7.0	41.3	58.7	2.36
	서비스직	374	2.7	37.7	51.1	8.6	40.4	59.6	2.34
	기능직	227	1.8	31.7	55.5	11.0	33.5	66.5	2.24
	단순노무직	184	5.4	32.1	54.3	8.2	37.5	62.5	2.35

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 74] 언어 예절 문제로 어려움을 느낀다면 그 이유는 무엇입니까?

[N=1,519(언어 예절 문제로 어려움을 겪은 경험자), 단위: 명, %]

		응답자 수	어떤 말을 써야하는지 몰라서	적절한 말이 없어서	듣는 사람에게 불쾌감을 줄 것이 염려되어서	그런 말을 쓰는 것이 잘못된 관행이라 생각되어서	기타
전체		1,519	67.6	52.2	29.7	20.7	0.3
연령	10대	210	69.0	46.7	31.4	14.8	-
	20대	290	74.1	49.7	29.3	19.3	0.7
	30대	276	69.6	51.4	25.4	27.5	1.1
	40대	295	67.1	56.6	27.1	23.1	-
	50대	250	64.4	55.6	34.0	16.8	-
	60대 이상	198	58.6	52.0	32.8	21.2	-
성별	남성	649	68.6	51.0	32.8	21.0	0.3
	여성	870	66.9	53.1	27.4	20.6	0.3
지역	수도권	456	68.0	50.4	27.4	23.9	0.4
	충청권	270	68.5	53.3	32.2	16.3	-
	강원권	70	62.9	51.4	28.6	24.3	-
	영남권	458	67.9	52.0	30.8	19.0	0.4
	호남권	222	65.8	54.1	29.3	21.6	0.5
	제주권	43	72.1	58.1	30.2	23.3	-
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	168	68.5	55.4	32.1	19.0	0.6
	도시(동 거주)	1,351	67.5	51.8	29.4	20.9	0.3
학력	초졸 이하	92	71.7	42.4	33.7	7.6	-
	중졸	112	67.0	53.6	25.9	21.4	-
	고졸	295	68.1	51.5	33.6	16.9	1.0
	대졸 이상	1,020	67.2	53.1	28.6	22.9	0.2
혼인 상태	기혼	794	64.7	53.1	30.5	22.5	0.4
	미혼	515	71.5	53.0	27.8	20.4	0.4
	해당없음(10대)	210	69.0	46.7	31.4	14.8	-
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	719	67.7	53.0	27.7	23.1	-
	교육 기관	134	64.9	56.0	33.6	18.7	0.7
	정부/공공기관	107	64.5	49.5	35.5	28.0	0.9
	기타	85	78.8	43.5	24.7	25.9	1.2
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	531	68.7	52.0	27.9	20.9	0.2
	50인 이상-300인 미만	300	69.7	54.7	28.3	24.3	0.3
	300인 이상	214	63.6	49.5	32.7	27.6	0.5
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	341	63.9	53.1	31.1	20.8	0.3
	사무직	528	69.5	54.5	27.5	23.7	0.2
	서비스직	151	66.2	49.0	32.5	19.2	-
	기능직	76	64.5	52.6	35.5	26.3	-
	단순노무직	69	72.5	43.5	23.2	21.7	1.4

[표 75] 표준 언어 예절(호칭어·지칭어, 높임법, 인사말)을 새롭게 정비할 필요가 있다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	13.0	48.9	33.4	4.7	61.9	38.1	2.70
연령	10대	590	10.8	42.5	35.9	10.7	53.4	46.6	2.54
	20대	652	14.4	47.7	31.7	6.1	62.1	37.9	2.70
	30대	682	13.5	50.0	34.0	2.5	63.5	36.5	2.74
	40대	741	11.1	55.5	30.5	3.0	66.5	33.5	2.75
	50대	739	14.3	48.8	33.3	3.5	63.2	36.8	2.74
	60대 이상	596	13.8	47.1	35.9	3.2	60.9	39.1	2.71
성별	남성	2,023	10.0	44.3	39.4	6.2	54.3	45.7	2.58
	여성	1,977	16.0	53.6	27.3	3.1	69.7	30.3	2.83
지역	수도권	1,268	13.4	47.5	34.4	4.7	60.9	39.1	2.70
	충청권	661	12.7	49.9	33.7	3.6	62.6	37.4	2.72
	강원권	183	12.0	55.2	30.1	2.7	67.2	32.8	2.77
	영남권	1,190	13.1	48.0	33.4	5.5	61.1	38.9	2.69
	호남권	578	12.3	51.6	31.0	5.2	63.8	36.2	2.71
	제주권	120	14.2	45.0	38.3	2.5	59.2	40.8	2.71
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	14.4	45.9	36.3	3.4	60.2	39.8	2.71
	도시(동 거주)	3,590	12.8	49.2	33.1	4.8	62.1	37.9	2.70
학력	초졸 이하	252	10.3	42.9	35.7	11.1	53.2	46.8	2.52
	중졸	332	9.6	44.0	36.4	9.9	53.6	46.4	2.53
	고졸	805	12.9	45.1	37.8	4.2	58.0	42.0	2.67
	대졸 이상	2,611	13.7	51.3	31.5	3.5	65.0	35.0	2.75
혼인 상태	기혼	2,224	12.9	49.5	34.3	3.4	62.3	37.7	2.72
	미혼	1,186	14.3	51.0	30.6	4.0	65.3	34.7	2.76
	해당없음(10대)	590	10.8	42.5	35.9	10.7	53.4	46.6	2.54
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	13.2	49.2	33.5	4.1	62.4	37.6	2.72
	교육 기관	331	17.8	52.0	27.8	2.4	69.8	30.2	2.85
	정부/공공기관	304	11.5	54.9	31.9	1.6	66.4	33.6	2.76
	기타	221	9.0	54.8	33.5	2.7	63.8	36.2	2.70
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	12.6	52.0	32.1	3.4	64.6	35.4	2.74
	50인 이상-300인 미만	783	14.0	50.2	32.6	3.2	64.2	35.8	2.75
	300인 이상	617	13.5	48.5	34.0	4.1	61.9	38.1	2.71
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	13.9	49.9	32.3	3.9	63.8	36.2	2.74
	사무직	1,279	13.4	52.5	31.0	3.0	66.0	34.0	2.76
	서비스직	374	12.6	47.6	35.8	4.0	60.2	39.8	2.69
	기능직	227	11.0	44.9	37.9	6.2	55.9	44.1	2.61
	단순노무직	184	13.0	46.2	38.0	2.7	59.2	40.8	2.70

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 76] 다음 중 어느 영역이 가장 우선적으로 개선되어야 한다고 생각하십니까?

[N=2,476(표준 언어 예절 정비가 필요하다고 생각한 자), 단위: 명, %]

		응답자 수	호칭어(부름말), 지칭어(가리킴말)	높임법	인사말
전체		2,476	62.0	34.7	3.3
연령	10대	315	61.3	32.4	6.3
	20대	405	62.7	31.9	5.4
	30대	433	61.0	36.5	2.5
	40대	493	62.1	35.5	2.4
	50대	467	63.6	34.0	2.4
	60대 이상	363	60.6	37.7	1.7
성별	남성	1,099	57.3	38.7	4.0
	여성	1,377	65.6	31.6	2.8
지역	수도권	772	60.4	37.3	2.3
	충청권	414	58.9	35.5	5.6
	강원권	123	61.0	36.6	2.4
	영남권	727	64.2	32.6	3.2
	호남권	369	66.7	29.8	3.5
	제주권	71	50.7	46.5	2.8
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	247	63.6	34.0	2.4
	도시(동 거주)	2,229	61.8	34.8	3.4
학력	초졸 이하	134	61.2	29.1	9.7
	중졸	178	62.9	33.1	3.9
	고졸	467	57.6	37.0	5.4
	대졸 이상	1,697	63.1	34.7	2.2
혼인 상태	기혼	1,386	63.0	35.2	1.8
	미혼	775	60.4	34.8	4.8
	해당없음(10대)	315	61.3	32.4	6.3
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,155	62.3	35.2	2.5
	교육 기관	231	68.4	29.9	1.7
	정부/공공기관	202	60.9	35.6	3.5
	기타	141	54.6	44.7	0.7
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	844	63.2	34.4	2.5
	50인 이상-300인 미만	503	58.8	39.0	2.2
	300인 이상	382	64.9	32.7	2.4
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	625	62.4	35.4	2.2
	사무직	844	64.6	33.4	2.0
	서비스직	225	57.8	39.6	2.7
	기능직	127	63.8	31.5	4.7
	단순노무직	109	50.5	44.0	5.5

[표 77] 호칭어·지칭어, 높임법, 인사말을 홍보하고 교육할 필요가 있다고 생각하십니까?

[N=4,000(전체), 단위: 명, %]

		응답자 수	① 매우 그렇다	② 조금 그렇다	③ 별로 그렇지 않다	④ 전혀 그렇지 않다	[①+②] 그렇다	[③+④] 그렇지 않다	4점 만점 (점)
전체		4,000	31.9	47.7	17.5	3.0	79.6	20.4	3.09
연령	10대	590	28.6	47.6	18.1	5.6	76.3	23.7	2.99
	20대	652	30.7	44.2	20.7	4.4	74.8	25.2	3.01
	30대	682	30.8	45.2	21.3	2.8	76.0	24.0	3.04
	40대	741	29.6	52.2	16.6	1.6	81.8	18.2	3.10
	50대	739	33.7	48.7	15.8	1.8	82.4	17.6	3.14
	60대 이상	596	38.3	47.8	11.9	2.0	86.1	13.9	3.22
성별	남성	2,023	27.8	47.5	20.9	3.9	75.2	24.8	2.99
	여성	1,977	36.1	48.0	14.0	2.0	84.1	15.9	3.18
지역	수도권	1,268	31.2	47.0	18.6	3.2	78.2	21.8	3.06
	충청권	661	30.7	50.5	17.4	1.4	81.2	18.8	3.11
	강원권	183	32.8	49.2	15.3	2.7	82.0	18.0	3.12
	영남권	1,190	33.7	45.2	17.5	3.6	78.9	21.1	3.09
	호남권	578	31.3	49.8	15.9	2.9	81.1	18.9	3.10
	제주권	120	29.2	52.5	15.8	2.5	81.7	18.3	3.08
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	410	34.1	46.3	16.8	2.7	80.5	19.5	3.12
	도시(동 거주)	3,590	31.6	47.9	17.5	3.0	79.5	20.5	3.08
학력	초졸 이하	252	27.4	46.0	21.0	5.6	73.4	26.6	2.95
	중졸	332	29.5	49.7	16.6	4.2	79.2	20.8	3.05
	고졸	805	28.7	47.3	20.6	3.4	76.0	24.0	3.01
	대졸 이상	2,611	33.6	47.8	16.2	2.4	81.3	18.7	3.13
혼인 상태	기혼	2,224	32.7	48.1	16.9	2.3	80.8	19.2	3.11
	미혼	1,186	32.0	47.0	18.2	2.8	79.0	21.0	3.08
	해당없음(10대)	590	28.6	47.6	18.1	5.6	76.3	23.7	2.99
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,851	31.6	47.4	18.2	2.8	79.0	21.0	3.08
	교육 기관	331	39.6	45.9	12.1	2.4	85.5	14.5	3.23
	정부/공공기관	304	36.2	46.7	16.1	1.0	82.9	17.1	3.18
	기타	221	26.2	50.2	20.4	3.2	76.5	23.5	3.00
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,307	31.7	48.5	17.3	2.5	80.2	19.8	3.09
	50인 이상~300인 미만	783	32.7	46.9	18.0	2.4	79.6	20.4	3.10
	300인 이상	617	34.7	45.5	16.9	2.9	80.2	19.8	3.12
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	980	34.3	46.8	16.4	2.4	81.1	18.9	3.13
	사무직	1,279	32.8	47.8	16.8	2.7	80.5	19.5	3.11
	서비스직	374	30.5	46.5	20.6	2.4	77.0	23.0	3.05
	기능직	227	32.2	43.6	19.4	4.8	75.8	24.2	3.03
	단순노무직	184	27.7	48.9	22.8	0.5	76.6	23.4	3.04

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

[표 78] 다음 중 교육과 홍보가 가장 필요한 영역은 무엇이라고 생각하십니까?

[N=3,184(홍보 및 교육이 필요하다고 생각한 자), 단위: 명, %]

		응답자 수	호청어(부름말), 지칭어(가리킴말)	높임법	인사말
전체		3,184	55.2	40.4	4.5
연령	10대	450	46.2	45.8	8.0
	20대	488	59.6	37.7	2.7
	30대	518	56.0	41.7	2.3
	40대	606	58.4	38.6	3.0
	50대	609	54.0	40.6	5.4
	60대 이상	513	55.4	38.6	6.0
성별	남성	1,522	51.0	44.0	5.1
	여성	1,662	59.0	37.1	4.0
지역	수도권	991	53.9	42.9	3.2
	충청권	537	52.5	42.8	4.7
	강원권	150	54.7	42.0	3.3
	영남권	939	56.4	37.6	6.0
	호남권	469	59.3	35.8	4.9
	제주권	98	51.0	46.9	2.0
세부 지역	농어촌(읍/면 거주)	330	53.3	42.4	4.2
	도시(동 거주)	2,854	55.4	40.1	4.5
학력	초졸 이하	185	48.1	41.6	10.3
	중졸	263	46.8	46.0	7.2
	고졸	612	52.6	41.8	5.6
	대졸 이상	2,124	57.5	39.1	3.3
혼인 상태	기혼	1,797	57.4	38.6	4.1
	미혼	937	55.2	41.2	3.6
	해당없음(10대)	450	46.2	45.8	8.0
사업장 유형 (임금 근로자)	민간 사업체	1,462	56.4	40.4	3.1
	교육 기관	283	63.6	32.5	3.9
	정부/공공기관	252	60.7	35.3	4.0
	기타	169	50.3	46.2	3.6
사업장 규모 (임금 근로자)	50인 미만	1,048	58.0	38.5	3.5
	50인 이상-300인 미만	623	57.1	40.8	2.1
	300인 이상	495	56.4	39.0	4.6
직업 (경제활동 경험자)	관리직/전문직	795	58.5	38.4	3.1
	사무직	1,030	58.3	39.0	2.7
	서비스직	288	54.2	39.2	6.6
	기능직	172	54.7	39.5	5.8
	단순노무직	141	51.1	44.0	5.0

연구 책임자: 나윤정[(주)메트릭스코퍼레이션]

공동 연구원: 이필영(한양대학교)

임유중(한양대학교)

김태경(한양대학교)

박두진[(주)메트릭스코퍼레이션]

이종은[(주)메트릭스코퍼레이션]

김형배(국립국어원)

연구 보조원: 윤보경(한양대학교 대학원)

이상희[(주)메트릭스코퍼레이션]

담당 연구원: 김형배(국립국어원)

사회적 소통을 위한 언어 실태 조사

발행인: 국립국어원장

발행처: 국립국어원

서울시 강서구 금남화로 154

전화 02-2669-9775

발행일: 2017년 12월 20일

※ 이 책은 국립국어원의 용역비로 수행한 ‘사회적 소통을 위한 언어 실태 조사’ 사업의 결과물을 발간한 것입니다.