

국립국어원 2009-01-74

발간등록번호

11-1371028-000166-01

한국인의 언어활동 조사 연구

연구책임자

윤준채

 국립국어원

국립국어원 2009-01-74

발간등록번호

11-1371028-000166-01

한국인의 언어활동 조사 연구

연구책임자 : 윤준채(대구교육대학교)

공동연구자 : 이형래(서울사대부초)

옥현진(고려대학교)

서수현(광주교육대학교)

박창균(경인교육대학교)

연구보조원 : 김지연(고려대학교)

이지영(고려대학교)

최건아(고려대학교)

김경화(고려대학교)

 국립국어원

제 출 문

국립국어원장 귀하

“한국인의 언어활동 조사 연구”에 관하여 귀 원과 체결한 연구 용역 계약에 의하여 연구 보고서를 작성하여 제출합니다.

2009년 12월 13일

연구책임자 : 윤준채(대구교육대학교)

연구 책임자 : 윤준채

공동 연구자 : 이형래, 옥현진, 박창균, 서수현

연구 보조원 : 김지연, 이지영, 최건아, 김경화

연구 협력 기관 : 대구교육대학교 산학협력단

<국문 초록>

한국인의 언어활동 조사 연구

이 연구의 목적은 한국인의 언어활동 조사 및 국민의 국어 능력에 대한 인식 조사를 통하여 국민의 일상적인 언어활동 현상과 국어 능력에 대한 국민의 인식을 파악하고, 이를 토대로 국민의 국어 능력을 향상시킬 수 있는 국어 정책을 수립하는 데 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다. 아울러 이 연구를 통하여, (1) 일상적인 언어활동 및 국어 능력에 대한 국민의 관심과 인식의 지평을 확장시키고, (2) 국민의 언어활동 능력(국어 능력) 향상을 위한 국가수준의 교육과정 개발을 위한 기초 자료로 활용하고, 그리고 (3) 고등교육기관(대학 등)과 기업의 언어활동 교육을 위한 중요 자료로 활용하고자 한다.

이를 위해, 이 연구에서는 <우리나라 경제 활동 인구 총괄>과 <산업·직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서>를 토대로 우리나라 국민을 경제 활동 인구와 비경제 활동 인구로 분류하고, 경제 활동 인구 가운데 우리나라 사람들이 가장 많이 종사하는 대표 직업군 7개를 선정하고, 그리고 개별 직업군 내에서는 성별 및 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 편의적으로 표집하였다. 반면에 비경제 활동군으로는 전업 주부, 대학생, 노인을 선정하고 해당 군의 성별 및 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 편의적으로 선택하였다. 이러한 절차에 따라 최종적으로 10명의 예비 조사 피험자와 100명의 본조사 피험자를 선정하였다. 그리고 이러한 연구 피험자를 대상으로 한국인의 언어활동에 대한 정보를 수집하기 위해서는 <한국인의 국어(언어)활동 일과표>를, 국민의 국어 능력에 대한 인식을 조사하기 위해서는 <한국인의 국어 능력 인식 조사(직업인용/학생용/주주·노인용)>을 구안하여 검사 도구로 사용하였다.

이 연구의 주요 결과를 ‘한국인의 언어활동’과 ‘한국인의 국어 능력’으로 나누어 요약하면 다음과 같다.

첫째, 3일 동안(평일 2일, 주말 1일) 연구 피험자 110명이 수행한 언어활동을 주중과 주말(휴일)을 고려하여 직업군별로 나타내면 다음과 같다.

(1) 주말(휴일)에 수행되는 대부분의 언어활동은 듣기와 말하기와 같은 음성 언어활동이었다. 예를 들어, ‘텔레비전 시청, 가족이나 친구와 대화하기, 안부

전화하기, 교회나 절에 가서 말씀 듣기, 결혼식이나 친목회에 참석하여 대화하기' 등이 이에 해당한다. 아울러 언어 사용 목적에서는 친교의 목적이 뚜렷했다.

(2) 건축·설계 업무자의 언어활동은 도면과 관련된 읽기와 쓰기 활동이 많았다. 안전 교육을 위해 듣기 활동을 하며 여러 협력 업체 직원과 협의하기도 한다. 현장에서 업무를 수행할 때는 전화로 보고하는 언어활동을 주로 하였다. 그리고 여가 시간에는 건축 관련 잡지 읽기 활동을 하며 자격증 획득을 위한 공부도 한다. 건축·설계 업무자도 공문서를 활용하여 중요한 업무를 처리한다.

(3) 교사도 행정적인 업무로서 공문서 다루기를 하지만 수업 활동이 가장 주요한 언어활동이다. 교육과정 내용에 따라 구성된 교과서의 내용을 설명하고 시범하는 과정에서 말하기와 듣기 활동을 주로 한다. 학생과 상호소통하면서 질문하고 답하는 활동을 하며 문항 제작이나 자료 제작과 같은 글쓰기 활동도 한다. 또한 재량활동이나 특별활동 시간에 학생들과 대화를 나누기도 하고, 방과 후에는 상담을 하기도 한다.

(4) 농부는 생산한 농작물을 판매하기 위해 택배 업무와 관련된 언어활동을 하는데, 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 등의 비교적 간단한 언어활동을 한다. 농부는 주변 사람들의 협조를 받기도 하는데, 예를 들어, 택배 업무를 수행하는 직원의 도움을 받기도 하고 우체국 직원의 도움을 받기도 한다. 농부는 마을 회관에서 마을 주민과 함께 회의를 통해 의사결정을 하는 일이 많기 때문에 회의하기 등에 자주 참여한다.

(5) 사무직은 메일 확인, 전화 업무, 부서 회의, 사내 연수, 민원 업무처리, 업무 기안 등 보편적인 회사원의 업무를 처리한다. 사무직의 경우, 해당 업무의 전문 분야 따라 언어활동에서 이루어지는 용어의 활용, 사용, 선택 등에 차이가 있으나 전반적인 업무는 유사하다.

(6) 요식업은 고객과의 응답하기 활동이 주요 언어활동이다. 인사에서부터 음식 주문하기까지 고객들과 대면하거나 전화로 언어활동을 하는데, 전문적인 듣기, 말하기 언어활동이 아닌 일상적인 언어활동을 한다.

(7) 운수업은 운송장 작성하거나 운송장 확인하기 등의 기본적인 읽기 쓰기 활동과 교통 정보 확인하기를 위한 교통방송 청취하기 등의 듣기 활동을 하며 내비게이션과 같은 장치를 이용하여 길 찾기 활동을 주로 한다.

(8) 판매직은 고객과의 상담 업무를 주로 한다. 그리고 직원회의를 비교적 자주 열며 판매 실적에 대한 분석하기 활동을 하며 직원 상호 간의 교육 활동에

적극 참여한다.

(9) 대학생은 공부하기 활동에 적극적으로 참여한다. 읽기뿐만 아니라 토론 활동도 능동적이고 적극적으로 참여한다. 팀플과 같이 대학생이 의도적으로 모임을 만들어 소모임을 운영하면서 공부를 한다. 강의 시간에 이루어지는 언어활동은 주로 듣기와 말하기이며, 수업 후에는 보고서 쓰기과 같은 쓰기 활동과 전공 학습과 관련 있는 도서를 찾아 읽는 활동을 한다.

(10) 노인은 텔레비전 시청을 하면서 보기와 듣기 활동을 한다. 그리고 건강상담 활동에 참여하여 의견을 제시하며 의사의 말을 듣는 활동을 한다. 종교 활동에 적극 참여하며 산행 활동을 하면서 주변 사람들과 일상적인 대화를 나눈다.

(11) 주부의 경우에는 자녀 교육과 관련된 언어활동을 많이 한다. 그리고 조리하기와 상품 구입과 관련하여 읽기 활동을 주로 하며 가계부 작성과 같은 쓰기 활동을 한다.

둘째, 3일 동안(평일 2일, 주말 1일) 연구 피험자 110명이 수행한 언어활동의 두드러진 특성을 직업군을 가로질러 정리하면 다음과 같다.

(1) 주중의 언어활동과 주말의 언어활동 모두에서 언어활동이 분절적으로 이루어지지 않고 통합적으로 이루어진다. 예를 들어, 회의하기나 협의하기 등의 경우, 듣기와 말하기뿐만 아니라 자료 읽기와 메모하기 등과 같이 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동이 통합적으로 이루어진다. 내비게이션 듣기를 하면서 지도 읽기를 하며, 텔레비전 듣기를 하면서 자막 읽기를 한다. 즉, 사람들은 보편적으로 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 통합적으로 수행하고 있다.

(2) 매체 도구를 이용한 언어활동이 많다. 텔레비전, 라디오, 휴대전화기, MP3, 내비게이션, 노트북, 컴퓨터 등 멀티미디어 매체 도구를 이용하여 언어활동을 하는 예가 많았다. 인터넷을 이용한 자료 검색하기와 휴대전화를 이용하는 문자 송수신 활동은 대표적인 예이다.

(3) 직장 언어활동에서는 문서가 언어활동의 주요 매체 구실을 한다. 문서 작성, 문서 검토, 수정을 위해 회의하기를 하고 협의하기를 한다. 대학생의 경우에도 전문 서적이 대학생의 언어활동에서 주요 매체 구실을 한다. 문서 중심의 언어활동이 이루어지는 경우는, 문식성의 수준이 높은 직장인의 경우에 그 빈도가 높다. 반면 농부나 요식업무자의 경우에는 문서를 중심으로 한 언어활동의 빈도가 상대적으로 낮다.

(4) 대부분의 업무 수행자의 경우, 협의하기, 회의하기 등 어떤 사항을 여럿이 모여 의견을 교환하는 활동을 주로 한다. 협의하기에도 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동이 통합적으로 이루어지는데, 이러한 협의하기 활동이 업무 수행자들의 중요한 언어활동 가운데의 하나이다.

셋째, 국어 능력에 대한 연구 피험자 110명의 인식을 요약하면 다음과 같다.

(1) ‘국어 능력’이란 말을 들어본 적이 있느냐는 질문에 응답자의 78.3%가 들어본 적이 있다고 반응했으며 21.7%가 듣거나 읽은 적이 없다고 답하였다. 그리고 들어보거나 읽어본 적이 있는 사람들의 대부분은 신문이나 잡지와 같은 인쇄 매체(41.7%), TV나 라디오와 같은 방송 매체(39.8%), 책(22.2%), 인터넷(20.4%) 등을 통해 접하는 것으로 나타났다.

(2) 응답자들은 ‘국어 능력이 뛰어난 사람’으로서 언론인, 국어학자, 정치인, 작가, 연예인 등을 꼽았는데, 그 가운데 특정 인물로는 세종대왕(12명)과 언론인 손석희(11명)를 꼽았다. 그리고 그렇게 생각한 이유로는 1) 정확한 언어 구사 능력이나 정보 전달력, 논리적인 언변, 토론 진행 능력이 뛰어나기 때문에, 2) 국어에 대한 해박한 지식, 국어에 대한 지속적인 관심, 국어에 대한 관심과 사랑이 있기 때문에, 3) 창의적이거나 미적인 국어 표현 능력을 지니고 있기 때문이라고 반응했다.

(3) 응답자들 가운데 대략 84%, 88%가 각각 일상생활과 직장 생활에서 국어 능력이 중요하다고 답했다. 직업군별 중에는 경영·회계·사무 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 영업·판매 관련직, 학생에게서 두드러졌다. 그리고 응답자의 64%는 국어 능력이 보수나 취업·승진에 영향을 준다고 응답했다.

(4) 응답자 중의 69.2%가 우리 사회에서 국어 능력이 점점 중요해지고 있다고 반응했으며, 이러한 경향은 경영·회계·사무 관련직, 건설 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 농림어업, 노인 등의 직업군에서 더욱 두드러졌다.

(5) 국어 능력을 구성하는 세부적인 국어 능력에 대한 중요성을 묻는 항목에, 대략적으로 응답자들의 50% 이상이 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력,’ ‘남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력,’ 그리고 ‘글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력’이 매우 중요하다고 반응했다.

(6) 현재의 국어 능력에 영향을 주는 요소로는 응답자들의 많은 수가 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등), 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업

및 가정환경(부모 포함)을 들었다.

(7) 자신의 국어 능력에 대한 질문에 응답자의 23.4%만이 높다고 대답했으며, 응답자의 67.3%는 보통이라고 응답했다. 그리고 낮다고 응답한 비율도 8.4%였다. 이러한 경향은 영업·판매직, 주부, 학생에서 더욱 두드러졌다.

(8) 국어 능력을 구성하는 세부적인 국어 능력에 대한 자신의 만족도에서 응답자들의 대부분은 보통인 것으로 반응했다. 특히, 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 재치 있고 재미있게 말하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력, 문법에 맞게 글을 쓰는 능력 등은 보통이라고 응답한 응답자가 많았다.

(9) 응답자들의 40% 이상은 자신의 국어 능력을 향상시키기 위해 실제로 하고 있는 활동으로 TV 시청, 독서, 인터넷, 글쓰기, 다른 사람의 강연이나 토론 듣기 등을 꼽았다.

(10) 학교 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 국어 능력에 대한 질문에는 응답자의 50% 이상이 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력, 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력’ 등을 들었다.

(11) 응답자들의 60% 이상, 33% 이상은 각각 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력’과 ‘자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력’을 향상시키는 프로그램에 참여하기를 원했다. 그러나 응답자의 35% 이상은 시간적 여유가 없어서 해당 프로그램에 참여하지 못하는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 토대로 국어(언어) 교육 정책을 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, ‘국어 능력’이 무엇을 의미하는지에 대한 명확한 개념 규정이 이루어져야 한다.

둘째, 국민들의 국어 능력 수준을 알아볼 수 있는 ‘국어 능력 평가 도구’를 개발할 필요가 있다.

셋째, 국어(언어) 교육을 담당하는 국가 기관에서는 국민들이 쉽게 활용할 수 있는 국어 능력 신장 프로그램을 제공할 필요가 있다.

넷째, 개별 직업군에서 요구하는 국어 능력이 무엇인지를 파악하고, 그것을 신장시킬 수 있는 ‘맞춤형 프로그램’이 마련되어야 한다.

다섯째, 초·중·고·대학교에서 국어와 관련된 교육과정을 개발할 때, 국민들의 국어 능력에 대한 인식과 요구를 고려하고, 더 나아가 실제 사회생활에서 필요한 국어 능력을 충실히 반영해야 한다.

마지막으로, 국어 교육 내용에는 통합적 언어활동과 전자 매체 도구를 이용한 언어활동이 핵심 내용으로 포함되어야 한다.

주요어 : 언어활동, 국어 능력, 국어 능력 실태 조사, 직업군별 언어활동
언어 사용 목적, 국어 사용 기능

【목 차】

<국문 초록>	i
I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구의 내용	5
1) 언어활동 및 국어 능력	5
2) 자료 수집 방법 및 도구 개발	6
3. 연구 방법	6
1) 연구 대상	6
2) 검사 도구	10
3) 연구의 절차 및 자료 분석	21
4. 연구의 제한점	26
II. 이론적 배경	29
1. 언어활동	29
1) 듣기 활동	29
2) 말하기 활동	34
3) 읽기 활동	37
4) 쓰기 활동	43
2. 국어 능력	45
1) 능력, 기능, 전략	45
2) 국어 능력	49
III. 연구결과 분석	57
1. 일과표 분석	57
1) 직업군별 일과표 분석	57
2) 일과표 분석 종합	105

2. 설문지 분석	113
1) 국어 능력에 대한 인식 조사	113
2) 설문 참여자들의 국어 능력에 대한 조사	124
3) 국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사	129
IV. 결론 및 제언	136
<참고 문헌>	141
<Abstract>	144
<부 록>	
<부록 1> 한국인의 언어(국어) 활동 일과표	145
<부록 2> 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 피험자가 작성한 한국인의 언어(국어) 활동 일과표(초등교사 000)	150
<부록 3> 한국인의 국어 능력 인식 조사(주부/노인용)	158
<부록 4> 한국인의 국어 능력 인식 조사(학생용)	164
<부록 5> 한국인의 국어 능력 인식 조사(직업인용)	170

【표차례】

<표 1> 우리나라 국민이 종사하는 대표적인 직업군별 분포	7
<표 2> 연구 피험자의 인구통계학적 특성	8
<표 3> 한국인의 언어(국어) 활동 일과표	11
<표 4> <한국인의 국어 능력 인식조사(직업인용)> 설문지	16
<표 5> 연구 피험자 정보표	23
<표 6> 언어활동 분석틀	24
<표 7> 이해 능력과 표현 능력의 구성 요소	54
<표 8> 직업군에 따른 휴일 동안의 언어활동	58
<표 9> 건축·설계 업무자의 ‘안전교육 비디오 시청하기’와 언어활동	60
<표 10> 건축·설계 업무자의 ‘건설 협력 업체 직원과의 회의하기’와 언어활동	61
<표 11> 건축·설계 업무자의 ‘내비게이션 사용하기’와 언어활동	62
<표 12> 건축·설계 업무자의 ‘회의 내용 보고하기’와 언어활동	62
<표 13> 건축·설계 업무자의 ‘도면 작성 및 수정 관련 협의하기’와 언어활동	63
<표 14> 건축·설계 업무자의 ‘건축 관련 잡지 읽기’와 언어활동	63
<표 15> 건축·설계 업무자의 ‘법률 검토’와 언어활동	64
<표 16> 건축·설계 업무자의 ‘자기 연수’와 언어활동	65
<표 17> 건축·설계 업무자의 ‘건축사 자격시험 공부’와 언어활동	65
<표 18> 건축·설계 업무자의 ‘패널 작성’과 언어활동	66
<표 19> 건축·설계 업무자의 ‘모델하우스 현장 점검’과 언어활동	67
<표 20> 건축·설계 업무자의 ‘공문서 활용’과 언어활동	67
<표 21> 교사의 ‘공문서 처리’와 언어활동	68
<표 22> 교사의 ‘수업’과 언어활동	68
<표 23> 교사의 ‘강의 듣기’와 언어활동	69
<표 24> 교사의 ‘교육 자료 개발’과 언어활동	69
<표 25> 교사의 ‘평가 문항 제작’과 언어활동	70
<표 26> 교사의 ‘채점하기’와 언어활동	71
<표 27> 교사의 ‘조회와 종례’와 언어활동	71
<표 28> 교사의 ‘특별활동 지도’와 언어활동	72
<표 29> 교사의 ‘청소 지도’와 언어활동	72

<표 30> 교사의 ‘학생 조회 및 종례’와 언어활동	73
<표 31> 교사의 ‘학생 상담’과 언어활동	73
<표 32> 교사의 ‘학생 질문에 대한 응답’과 언어활동	74
<표 33> 노인의 ‘텔레비전 시청’과 언어활동	75
<표 34> 노인의 ‘건강 상담’과 언어활동	75
<표 35> 노인의 ‘동창생들과의 대화, 나들이 모임’과 언어활동	76
<표 36> 노인의 ‘종교 활동’과 언어활동	77
<표 37> 노인의 ‘산행 활동’과 언어활동	77
<표 38> 농부의 ‘농작물 택배 판매 활동’과 언어활동	78
<표 39> 농부의 ‘공문서 읽기’와 언어활동	79
<표 40> 농부의 ‘마을 회관에서의 회의하기’와 언어활동	79
<표 41> 농부의 ‘농작물 판매 문제 협의하기’와 언어활동	80
<표 42> 농부의 ‘농기구 및 기자재 수리’와 언어활동	81
<표 43> 농부의 ‘작업 지시하기’와 언어활동	81
<표 44> 농부의 ‘산불 예방 일깨움 활동’과 언어활동	82
<표 45> 대학생의 ‘도서관에서 공부하기’와 언어활동	83
<표 46> 대학생의 ‘인터넷으로 정보 공유하기’와 언어활동	83
<표 47> 대학생의 ‘수업 활동’과 언어활동	84
<표 48> 대학생의 ‘팀플 활동’과 언어활동	84
<표 49> 대학생의 ‘보고서 작성하기’와 언어활동	85
<표 50> 대학생의 ‘과외 지도’와 언어활동	86
<표 51> 사무직원의 ‘메일 확인하기’와 언어활동	86
<표 52> 사무직원의 ‘전화 업무’와 언어활동	87
<표 53> 사무직원의 ‘부서 회의’와 언어활동	88
<표 54> 사무직원의 ‘사내 연수’와 언어활동	88
<표 55> 사무직원의 ‘민원 업무’와 언어활동	89
<표 56> 사무직원의 ‘업무 기안하기’와 언어활동	90
<표 57> 요식업자의 ‘고객 응대하기’와 언어활동	90
<표 58> 요식업자의 ‘홀 주문받기’와 언어활동	91
<표 59> 요식업자의 ‘전화 주문받기’와 언어활동	91
<표 60> 요식업자의 ‘계산하기’와 언어활동	92
<표 61> 요식업자의 ‘음식 조리 방법 시청하기’와 언어활동	92

<표 62> 운수업자의 ‘부름 받기’와 언어활동	93
<표 63> 운수업자의 ‘운송장 작성 및 확인’과 언어활동	94
<표 64> 운수업자의 ‘내비게이션 사용’과 언어활동	94
<표 65> 운수업자의 ‘교통방송 청취’와 언어활동	95
<표 66> 운수업자의 ‘고객과 대화하기’와 언어활동	95
<표 67> 운수업자의 ‘인사하기 연습’과 언어활동	96
<표 68> 전업주부의 ‘상품 구입’과 언어활동	97
<표 69> 전업주부의 ‘조리하기’와 언어활동	97
<표 70> 전업주부의 ‘은행 업무와 이뱅킹’과 언어활동	98
<표 71> 전업주부의 ‘자녀 교육’과 언어활동	98
<표 72> 전업주부의 ‘가계부 작성’과 언어활동	99
<표 73> 전업주부의 ‘전화하기’와 언어활동	100
<표 74> 전업주부의 ‘방송 청취하기’와 언어활동	100
<표 75> 판매직원의 ‘고객 상담하기’와 언어활동	101
<표 76> 판매직의 ‘미팅과 교육활동’과 언어활동	102
<표 77> 판매직원의 ‘상담 내용 사전 검토하기’와 언어활동	103
<표 78> 판매직원의 ‘상담 결과 검토하기’와 언어활동	103
<표 79> 판매직원의 ‘주간, 월간 업무 계획 공유하기’와 언어활동	103
<표 80> 판매직원의 ‘역할 연습하기(role playing)’와 언어활동	104
<표 81> 판매직원의 ‘자기 계발’과 언어활동	104
<표 82> 휴일 동안 수행된 언어활동에 대한 분석	105
<표 83> 건축·설계 업무자의 언어활동	106
<표 84> 교사의 언어활동	107
<표 85> 농부의 언어활동	107
<표 86> 사무직의 언어활동	107
<표 87> 요식업 종사자의 언어활동	108
<표 88> 운수업자의 언어활동	108
<표 89> 판매직의 언어활동	109
<표 90> 대학생의 언어활동	109
<표 91> 노인의 언어활동	110
<표 92> 주부의 언어활동	110
<표 93> 직업군에 따른 언어활동	111

<표 94> ‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽어본 경험(단위: 명)	113
<표 95> ‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽은 곳(단위: 명)	115
<표 96> 국어 능력이 가장 뛰어난 인물(단위: 명)	116
<표 97> 프로그램 참여가 용이하지 않은 이유(단위: 명)	133

【그림 목차】

[그림 1] 연구의 절차	21
[그림 2] 국어 능력의 체구조화	52
[그림 3] 국어 능력의 구성 요소	53
[그림 4] 국어 능력이란 말을 듣거나 읽은 곳	114
[그림 5] 국어 능력이 가장 뛰어난 직업군	116
[그림 6] 일상생활에서 국어 능력의 중요성	118
[그림 7] 직장 생활/학업 수행에서 국어 능력의 중요성	119
[그림 8] 국어 능력이 보수·승진·취업에 미치는 영향	120
[그림 9] 우리 사회에서의 국어 능력의 중요성	121
[그림 10] 국어 능력 세부 항목의 중요도	122
[그림 11] 국어 능력에 영향을 미치는 요인	123
[그림 12] 본인의 국어 능력에 대한 인식	124
[그림 13] 현재 본인의 국어 능력에 대한 만족도	125
[그림 14] 국어 능력 각 세부 항목에 대한 본인의 만족도	126
[그림 15] 국어 능력 신장을 위한 활동	128
[그림 16] 직업군별 국어 능력 신장을 위한 활동	128
[그림 17] 학교 국어 수업에서 중요하게 다루어야 할 국어 능력	130
[그림 18] 참여하고 싶은 국어 능력 신장 프로그램	131
[그림 19] 프로그램 참여가 용이하지 않은 이유	132
[그림 20] 프로그램 제공 장소로 가장 적합한 곳	134



1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

아침에 일어나서 저녁 잠자리에 들기까지 사람들은 어떤 활동을 하면서 생활하는가? 그냥 “오늘 어디를 갔다 왔어.”라고 하면 간단하겠지만 그 안을 속속들이 살펴보면, 하루 종일 정말 많은 일을 했다는 것을 알 수 있다. 아래의 50대 주부와 30대 보험 판매 사원의 하루 일과는 그러한 의문에 대한 답의 실마리를 제공한다.

(06:30-07:00) 남편과 대화하며 텃밭에서 감을 딸 준비물 챙기기, (07:00-08:30) 아침 식사를 하면서 뉴스를 들음, (08:30-09:00) 화분 분갈이하는 남편을 도우며 꽃 생육에 대해 물어봄, (09:00-10:20) 남편과 대화하며 감을 따고 난 쓰레기 태우기, (10:20-11:30) 남편 친구 부부를 만나 등산하다가 중간 지점에서 내려옴, (11:30-12:00) 주유소에서 기름을 넣고 무료 세차함, (12:00-13:30) 국수집에서 만난 이웃들과 담소하면서 식사함, (13:20-14:00) 작은 딸과 통화하면서 ‘학원 휴강 소식’에 대해 전해 들음, (14:00-15:00) 텃밭에서 따온 감을 이웃에서 나누어 주고 ‘감사하다’는 인사를 받음, (15:00-16:10) 부모님께 안부 전화를 함, (16:10-17:20) 마트 세일 기간 중 상품 및 가격을 상세하게 비교한 후에 구매함, (17:20-18:00) 옆 공사장에서 시멘트와 모래를 얻어와 터진 문턱을 수리함, (18:00-19:00) 내일 ‘계모임’ 참석 여부와 관련하여 전화를 받음, (19:00-20:00) 자녀들과 통화하며 ‘뉴스에 추위가 온다고 하니 감기 조심’ 부탁을 함, (20:00-21:30) 텔레비전 보며 병원 ‘건강 일지’ 순서대로 정리함, (21:30-22:00) 텔레비전 시청 및 인터넷 쇼핑, (22:00-22:30) 음악에 맞추어 저녁 운동을 함, (22:30) 잠을 잠.

<2009년 10월 31일(토), 50대 주부 하루 일과>

(08:00-08:30) 세수를 하고 로션을 바른 후 신문을 훑어 읽음, (08:30-09:00) 아침 식사를 하면서 가족들과 일상적인 대화를 함, (09:00-10:00) 만날 약속을 확인하기 위해 문자를 보내고, 재차 확인 전화를 함, (10:00-12:00) 부산에서 창원으로 차로 이동하면서 라디오 뉴스 청취 및 음악 듣기, (12:00-13:00) 고객과 점

심을 하면서 회사 상황 및 개인 신상에 대한 대화, (13:00-13:30) 다음 약속 장소로 이동하면서 뉴스 청취, (13:30-14:00) 인생 목표 및 재무 상황에 대한 상담을 해줌, (14:40-15:00) 다음 약속 장소로 이동하면서 뉴스 청취, (15:00-16:00) 잠재 고객과 세일즈 상담을 함, (16:00-16:20) 다음 약속 장소로 이동하면서 라디오 청취, (16:20-17:20) 인생 목표 및 재무 상황에 대한 상담을 해줌, (17:20-18:00) 다음 약속 장소로 이동하면서 라디오 청취, (18:00-19:00) 고객과 저녁을 하면서 회사 상황 및 개인 신상에 대한 대화, (19:00-19:10) 고객과 커피숍으로 이동하면서 대화, (19:10-20:00) 재무 상담 및 보험 상품에 대해 소개를 함, (20:00-21:30) 집으로 귀가하면서 뉴스 및 음악 청취, (21:30-22:00) 집에 도착하여 몸을 씻음, (22:00-23:30) 하루 활동에 대한 정리 및 내일 일정 정리, 아내와 상담 내용에 대해서 검토.

<2009년 10월 22일(목), 30대 보험 판매 사원 하루 일과>

위의 하루 일과에 나타나 있듯이, 50대 주부와 30대 보험 판매 사원은 잠자기를 포함하여, 가족과 대화하기, 식사하기, 텔레비전 시청하기, 신문 읽기, 운동하기, 가정일 돌보기, 인터넷 하기, 가족 또는 친구와 전화 통화하기, 이웃과 답소하기, 업무와 관련하여 자동차로 이동하기, 고객과 약속 정하기(전화 및 문자 메시지), 고객과 상담하기, 음악 듣기 등 다양한 활동을 하면서 하루를 보냈다. 하루 동안 했던 구체적인 활동들에서 차이는 있겠지만 이러한 상황은 우리들에게도 크게 다르지 않을 듯하다.

그런데 사람들이 일상생활 및 직업 생활에서 수행하는 수많은 활동들을 잘 관찰해 보면, 그러한 활동들의 대부분은 음성언어(예, 말하기나 듣기) 혹은 문자언어(예, 읽기나 쓰기)를 매개로 하는 활동, 즉 언어활동과 관계가 있다는 것을 쉽게 알 수 있다. 이러한 사실은 위의 50대 주부와 30대 보험 판매 사원의 활동에도 잘 나타나 있는데, 하루 동안 그들이 수행한 활동 중에 ‘가족과 대화하기, 가정에서 일하면서 남편에게 질문하기, 텔레비전 시청, 신문 읽기, 인터넷 하기, 가족 또는 친구와 전화 통화하기, 이웃과 답소하기, 고객과 약속 정하기(전화 및 문자 메시지), 고객과 상담하기, 라디오 듣기’ 등은 모두 글을 ‘읽거나’, 글을 ‘쓰거나’, 전달 사항을 ‘듣거나’, 누군가에게 ‘말을 해야’하는 언어활동이라 할 수 있다.

이와 같이 우리는 다양한 언어활동을 통하여 가족이나 친구와 정을 나누기도 하고 슬픔을 공유하기도 하고 갈등을 겪기도 하고 그것을 해결하기도 한다. 이웃과 사귀기도 하고 필요한 정보를 습득하기도 하고 주어진 업무를 수행하기도 한다. 보다 일반적으로 말하면, 우리는 남의 말을 듣거나 다른 사람이 써 놓은 글을

읽고 그 사람의 생각이나 느낌을 이해하기도 하며, 자기의 사고나 감정을 말이나 글을 통하여 표현하기도 한다. 실로 우리의 삶은 언어활동을 벗어나서 생각하기 쉽지 않다.

이러한 이유에서, 많은 국가들은 국민들의 언어활동 능력 향상을 교육이 성취해야 할 가장 중요한 목표로 설정하여 그것을 성취하기 위해 많은 노력을 경주하고 있다(Morrow, 1991; Elley, 1994). 이러한 사정은 우리도 예외는 아니어서, 초등학교 및 중등학교에서 언어활동과 직접적으로 관련된 국어 교과와 수업 시수를 다른 과목에 비해 많이 배당하여 핵심 교과로 다루고 있다. 예를 들어, 초등학교 저학년들은 주당 7시간의 국어 수업을 들어야 하며, 초등학교 고학년의 경우에도 주당 6시간의 국어 수업을 받아야 한다. 초등학생들의 경우 적어도 하루에 한 시간 이상, 중등학생들은 최소 일주일에 4~5시간의 국어 수업을 들어야 하니 언어활동 능력을 신장시키는 국어 과목의 중요성은 실로 크다고 하겠다.

그런데 국어 과목의 중요성에 비추어 사람들이 느끼는 언어활동의 중요성은 그리 크지가 않은 듯하다. 많은 사람들은 우리나라 땅에 태어나서 자란 사람이라면 누구든지 (한)국어로 자신의 생각이나 감정을 옹계 표현하고 (한)국어로 표현된 다른 사람의 사고나 감정을 정확하게 이해할 수 있다고 생각한다. (한)국어로 자신의 생각을 바르게 표현하고 남의 생각을 오해 없이 이해하는 데에는 큰 불편함이 없다고 생각하는 것이 보통이다. 그래서 사람들은 일상생활을 하거나 직무를 수행하는 데 있어 언어활동의 중요성이나 필요성을 심각하게 인식하지 못하는 경향이 있다.

그러나 실질적으로 많은 사람들은 일상이나 직무와 관련된 언어활동을 하는 데 많은 어려움을 겪고 있다고 말한다. 예를 들어, 부부 싸움을 한 남편이나 아내의 상대방의 화를 풀어주기 위해 어떻게 말을 해야 하는지에 대해 어려움을 토로한다. 부모들은 이성에 대한 지나친 관심으로 학교 성적이 급격히 떨어진 자녀에게 어떻게 말을 해야 하는가에 대해 고민을 한다. 직무와 관련하여, 의사들은 자신이 담당하고 있는 암 환자에게 가능한 한 심리적 충격을 주지 않으면서 임종이 가까이 왔음을 어떻게 알려야 하는지에 대해 걱정한다. 또한 물건을 판매하는 사람들은 소비자들을 설득하여 물건을 구입하도록 하는 것이 결코 쉽지 않은 일임을 이야기한다.

이러한 사정은 우리나라 국민의 일상생활 및 직무와 관련된 언어활동을 조사한 최근의 연구에 의해서도 뒷받침된다. 국립국어원이 수행한 <국민의 기초 문해력 조사>(2008, 김창원, 서혁, 윤준채, 이관규, 정건지, 김순임)에 따르면, 우리나라 성

인(19~79세)의 1.7%, 즉 대략적으로 64만 명이 글을 전혀 읽고 쓸 줄 모르는 문맹자인 것으로 나타났다. 아울러, 우리나라 국민의 5.4%는 단어를 소리 내어 읽을 수는 있으나 문장 이해 능력은 거의 없으며, 21.5%는 초청장, 명함 등 간단한 생활문 정도만을 읽고 원하는 정보를 찾아낼 수 있을 뿐 다소 길거나 복잡한 문장은 이해하지 못하는 것으로 나타났다. 그리고 37.5%는 신문기사나 광고, 공공기관 서식 등 일상적인 생활문을 대부분 이해할 수 있으나 법령문 등 복잡한 문서의 이해나 추론 능력은 부족한 것으로 나타났다. 나머지 35.7%만이 길고 어려운 문장이나 내용이 복잡한 글도 잘 이해할 수 있고 글에 직접 드러나지 않은 내용도 추론할 수 있는 것으로 나타났다. 또한 국립국어원이 수행한 <공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구>(2004, 이병규, 노명완, 김창원, 정혜승)에 따르면, 설문에 응답한 5급 및 9급 공무원들의 29%, 41%가 자신들의 직무와 언어활동(말하기, 듣기, 읽기, 쓰기)이 “매우 관계있다”, “관계있다”고 응답했다.

이러한 경향은 일본 사람들의 언어활동을 조사한 <국어력관에 관한 전국 조사>(國語力觀に關する全國調査, 國立行政法人立語研究所, 2006)에도 잘 나타나 있는데, 일본 국민은 “자신의 국어 능력에 대해 어느 정도 자신을 가지고 있습니까?”라는 질문에 응답자 중에 66.7%가 “자신이 없다”라고 반응했다. “자신의 국어 능력을 100점으로 환산하면 어느 정도 된다고 생각하십니까?”라는 질문에는 대략적으로 응답자의 30%가 50점, 19%가 60점 쯤 된다고 응답했다. 반면에 90점 이상이라고 응답한 사람들은 1.8%에 불과했다. 이러한 결과는 일반적으로 사람들은 일상생활을 하거나 직무를 수행하는 데 있어 언어활동이 담당하는 역할의 중요성을 심각하게 인식하고 있지는 않지만, 구체적인 일상생활이나 현실적인 직무 상황에 직면해서는 그것의 중요성을 명확하게 인식하고 있음을 나타낸다.

이와 같은 언어활동에 대한 사람들의 이중적인 관점은 언어활동에 대한 국민과 국가의 무관심을 초래하여 자연스럽게 국민의 언어활동 및 국어 능력에 대한 체계적인 조사와 연구를 저해하는 요인이 되었다. 그 결과 현재까지, 물론 해방 이후 국민의 문해에 대한 몇 차례의 조사가 수행되기는 했지만, 국민의 언어활동 전반에 대한 체계적인 연구는 수행되지 못했다. 이러한 연구 부재 상황은 최근에 국립국어원이 수행한 <교사의 국어 능력 실태 조사>(윤여탁 & 신명선, 2009, 1쪽)에서도 제기되었는데, 연구팀은 “현재 우리는 국민의 국어 능력 수준을 알지 못할 뿐더러 특정 집단의 국어 능력 실태조차도 제대로 파악하지 못하고 있다.”고 주장했다. 결국 이러한 상황은 국민의 언어활동 능력 신장을 위한 언어(국어) 교육 정책을 마련하는 데 필요한 정보를 제공해 주지 못하는 결과를 초래했다. 이것은 언

어활동과 직접적으로 관련된 국어 교과 학습 내용을 일상생활과 직장 생활에서 요구되는 언어활동보다는 화석화된 국어학·국문학 지식을 강조하여 학교에서 배운 지식과 삶에서 사용하는 지식 간의 괴리를 만드는 결과를 초래하였다.

이와 관련하여, 이 연구의 목적은 한국인의 언어활동 조사 및 국민의 국어 능력에 대한 인식 조사를 통하여 국민의 일상적인 언어활동 현상과 국어 능력에 대한 국민의 인식을 파악하고, 이를 토대로 국민의 국어 능력을 향상시킬 수 있는 국어 정책을 수립하는 데 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다. 아울러 이 연구를 통하여, (1) 일상적인 언어활동 및 국어 능력에 대한 국민의 관심과 인식의 지평을 확장시키고, (2) 국민의 언어활동 능력(국어 능력) 향상을 위한 국가수준의 교육과정 개발을 위한 기초 자료로 활용하고, 그리고 (3) 고등교육기관(대학 등)과 기업의 언어활동 교육을 위한 중요 자료로 활용하고자 한다.

2. 연구의 내용

이 연구의 목적은 한국인의 언어활동 및 국민의 국어 능력에 대한 인식을 조사하여 국민의 국어 능력을 향상시킬 수 있는 언어(국어) 교육 정책을 수립하는 데 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다. 따라서 이 연구를 수행하기 위해서는 우선 ‘언어활동’ 및 ‘국어 능력’에 대한 명확한 개념 정의가 필수적이다. 아울러 ‘한국인의 언어활동’ 및 ‘국어 능력에 대한 국민의 인식’을 조사할 수 있는 자료 수집 도구에 대한 연구도 수행되어야 한다. 이 연구에서 수행하고자 하는 연구 내용을 좀 더 구체적으로 나타내면 다음과 같다.

1) 언어활동 및 국어 능력

이 연구의 핵심 내용은 ‘한국인의 언어활동’과 ‘국어 능력에 대한 국민의 인식’을 조사하는 것이다. 따라서 이 연구에서는 우선적으로 ‘언어활동’과 ‘국어 능력’이 구체적으로 무엇을 의미하는지, 그것들의 하위 요소에는 어떠한 것들이 포함될 수 있는지, 사람들은 그것을 어떻게 획득하여 일상생활 및 직무 상황에서 사용하는지 등에 대한 이론적 검토가 선행되어야 한다. 이를 위해, 언어활동 및 국어 능력에 대한 학자들의 논의를 토대로 언어활동과 국어 능력이 의미하는 바를 심층적으로

탐구하고자 한다.

2) 자료 수집 방법 및 도구 개발

한국인의 언어활동과 국어 능력에 대한 국민의 인식을 규명하기 위해서는 ‘한국인이 일상생활에서 뿐만 아니라 직무 생활에서 어떤 언어활동을 하는가?’와 ‘국민들이 국어 능력을 무엇이라고 생각하는가?’에 대한 정보를 획득하여야 한다. 따라서 이러한 정보를 타당하고 신뢰롭게 획득할 수 있는 자료 수집 방법 및 구체적인 도구 개발이 선행되어야 한다. 이를 위해, 언어활동 및 국어 능력과 관련 있는 선행 연구(예를 들면, 공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구, 이병규, 노명완, 김창원, 정혜승, 2004; 시간의 사용, Szalai, 1972; 國語力觀に關する全國調査, 國立行政法人立語研究所, 2006)에서 사용되었던 방법을 기초하여 언어활동과 국어 능력을 효과적으로 측정할 수 있는 자료 수집 방법과 검사 도구를 개발하고자 한다.

한편, 현상을 이해하기 위해서는 수집된 자료가 정리·요약되어야 한다. 일반적으로 자료를 정리하는 방법은 수집된 자료가 양적 자료의 특성(예, 숫자)을 갖고 있느냐 혹은 질적 자료의 특성(예, 글)을 갖고 있느냐에 따라 달라진다. 따라서 이 연구의 자료를 분석하기 위해서는 ‘획득될 자료의 특성과 구체적인 정리 방법’에 대한 논의가 선행되어야 한다. 이를 위해, 언어활동 연구와 관련된 선행 연구를 바탕으로 구체적인 자료 정리 방법을 탐색하였다.

3. 연구 방법

1) 연구 대상

이 연구에서 국민의 언어활동과 국어 능력에 대한 인식 조사에 참여할 연구 피험자는 <우리나라 경제 활동 인구 총괄>(통계청, 2009)과 <산업·직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서>(한국고용정보원, 2009)를 토대로 편의표집 방법을 사용하여 총 110명(예비 조사 10명, 본조사 100명)이 추출되었다. 이러한 자료에 따르면, 경제 활동에 참여하고 있는 우리나라 국민의 수는 24,525,000명으로 15세 이상 경제 활동이 가능한 인구 40,168,000명의 대략 61%이며, 경제 활동에 참여하고

있지 않은 우리나라 국민은 15,646,00명으로 15세 이상 경제 활동이 가능한 인구의 39%를 차지한다. 그리고 경제 활동 인구 가운데, 많은 사업들이 종사하는 직업군 중 대표적인 직업군에는 영업·판매 관련직(15.2%), 경영·회계·사무 관련직(14.2%), 농림어업 관련직(8.1%), 음식 서비스 관련직(7.3%), 운전·운송 관련직(6.7%), 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직(5.8%), 건설 관련직(5.6%) 등이 포함되었다. 아래의 <표 1>은 우리나라 국민이 종사하고 있는 대표적인 직업군의 분포적 특성을 나타내고 있다.

<표 1> 우리나라 국민이 종사하는 대표적인 직업군별 분포

직업군	성비(%)		경제 활동 인구 대비 비율(%)	대략 인구수(명)
	남자	여자		
영업·판매 관련직	55	45	15.2	3,727,800
경영·회계·사무 관련직	55.7	44.3	14.2	3,482,550
농림어업 관련직	42.5	57.5	8.1	1,986,525
음식 서비스 관련직	21.2	78.8	7.3	1,790,325
운전·운송 관련직	94.8	5.2	6.7	1,643,175
교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직	31.6	68.4	5.8	1,422,450
건설 관련직	94.9	5.1	5.6	1,373,400
기계 관련직	95.7	4.3	4.5	1,103,625
경비 및 청소 관련직	54.3	45.7	4.2	1,030,050
전기·전자 관련직	78.8	21.2	3.4	833,850
미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직	34.5	65.5	3.2	784,800

※ 이 표는 <산업·직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서> (한국고용정보원, 2009)의 <표 12> ‘인구학적 특성별 직업별 취업 분포’를 토대로 재구성된 것임.

이 연구에서는 국민의 언어활동과 국어 능력에 대한 인식을 살펴보기 위해 우리나라 국민이 가장 많이 종사하는 대표 직업군과 직업군 내의 성별과 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 선정하였다. 예를 들어, 성별에 있어서 영업·판매 관련직, 경영·회계·사무 관련직, 농림어업 관련직은 타 직종에 비해 남녀의 비율이 상대적으로 균형을 이루고 있기 때문에 이 연구에서도 그 비율을 5:5 또는 6:4로

상정하였다. 그러나 음식 서비스 관련직, 운전·운송 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 건설 관련직은 남녀의 비율이 직종에 따라 상이한 분포를 보이고 있는 것으로 나타났다. 음식 서비스 관련직의 경우 남성이 21.1%, 여성이 78.8%로 여성의 비율이 70%를 상회하였으며, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직의 경우에도 남성이 31.6%, 여성이 68.4%로 여성의 비율이 남성의 두 배 이상이었다. 따라서 이 연구에서 음식 서비스 관련직과 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직은 여성 연구 피험자가 다수를 이룬다. 반면에 남성의 비율이 90% 이상인 직종인 경우 남성 연구 피험자가 다수를 이룬다. 운전·운송 관련직은 94.8%, 건설 관련직은 94.9%로 남성이 절대 다수를 차지하였기 때문에, 이 연구에서도 이를 고려하여 두 직업군의 경우 남성 연구 피험자의 비율을 90%로 설정하였다.

<표 2> 연구 피험자의 인구통계학적 특성

직업군		성별		연령대				
		남	여	20	30	40	50	60 이상
경제활동 동군	영업·판매 관련직	5(1)	5	2	3(1)	3	2	0
	경영·회계·사무 관련직	6(1)	4	2	3(1)	3	2	0
	농림어업 관련직	6(1)	4	0	2	2	3	3(1)
	음식 서비스 관련직	2(1)	8	1(1)	3	3	2	1
	운전·운송 관련직	9(1)	1	1	3	3	2	1(1)
	교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직	3(1)	7	1	3	3(1)	2	1
	건설 관련직	9	1(1)	1(1)	3	4	1	1
비경제활동 동군	노인	6(1)	4	0	0	0	0	10(1)
	주부	0	10(1)	2	3	3	2(1)	0
	학생	5(1)	5	10(1)	0	0	0	0
합계		51	49	20(3)	23(2)	24(1)	16(1)	17(3)
총합		100(10)		100(10)				

※ () 숫자는 예비 조사에도 참여한 연구 피험자임.

연령에 있어서는 경영·회계·사무 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직은 30대가 가장 높은 비율을 보였으나, 타 직업군에 비해 20대와 40대의 비율이 상대적으로 균형을 이루고 있음이 나타났다. 예컨대, 경영·회계·사무 관련직은 30대가 34.5%로 가장 높은 비율을 차지하지만, 20대가 28.2%, 40대가 24.8%로 나타남을 통해 이를 확인할 수 있다. 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 또한 이와 크게 다르지 않다. 반면에, 영업·판매 관련직, 음식 서비스 관련직, 운전·운송 관련직, 건설 관련직은 40대가 가장 높은 비율을 보였으며, 20대에 비해 30대와 50대의 비율이 다소 높다는 공통점을 보인다. 이러한 양상은 영업·판매 관련직을 통해서도 구체적으로 확인할 수 있는데, 이 직업에서는 20대 15.5%, 30대 25.9%, 40대 31.5%, 50대 18.7%의 연령 분포를 보이고 있다. 음식 서비스 관련직, 운전·운송 관련직, 건설 관련직의 경우에도 구체적인 숫자의 차이는 다소 있지만, 대략적인 양상은 크게 다르지 않다. 이 연구에서는 대체로 이와 같은 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 선정하였다. 다만, 농림어업 관련직의 경우 60세 이상이 62.3%로 가장 높은 비율을 보이나, 연령 비율만을 고려할 경우 비경제 활동군의 노인 연구 피험자와 중복되어 전체 연구 피험자 중 노인 연구 피험자의 비율이 상대적으로 과대하게 추정될 것을 고려하여 30대, 40대, 50대도 일부 표집하였다.

한편, 이 연구에서는 경제 활동에 참여하지 않은 국민의 언어활동과 국어 능력에 대한 인식을 조사하기 위해 경제 활동에 참여하지 않는 비경제 활동 국민이 포함되었다. 그 가운데 대표적인 비경제 활동군으로 대학생, 주부, 노인(65세 이상)을 연구 피험자로 선정하였다. 비경제 활동군으로서 전업 주부는 우리나라 15세 이상의 여성 중 취업하지 않은 51%를 대상으로 하였는데, 이 가운데 대학생, 노인을 제외한 여성만을 대상으로 하였다. 이러한 비경제 활동군은 성별과 연령에 있어 경제 활동군과는 다소 다른 특성을 보인다. 즉, 대학생의 경우는 20대, 노인의 경우는 60대 이상으로 연령 분포에 있어서 고르지 않으며, 주부의 경우는 거의 모두 여성으로 성별 분포에 있어서 고르지 않다.

정리하면, 이 연구에서는 <우리나라 경제 활동 인구 총괄>(통계청, 2009)과 <산업·직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서>(한국고용정보원, 2009)를 토대로 우리나라 국민을 경제 활동 인구와 비경제 활동 인구로 분류하고, 경제 활동 인구 가운데 우리나라 사람들이 가장 많이 종사하는 대표 직업군 7개를 선정하였다. 그리고 개별 직업군 내에서는 성별 및 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 편의적으로 선택하였다. 반면에 비경제 활동군으로는 전업 주부, 대학생, 노인을 선정

하고 해당 군의 성별 및 연령 분포를 고려하여 연구 피험자를 편의적으로 선택하였다. 그리고 이러한 절차에 따라 최종적으로 10명의 예비 조사 피험자와 100명의 본조사 피험자를 선정하였다. 위의 <표 2>은 이 연구에 참여한 예비 조사 및 본조사 피험자들의 인구통계학적 특성은 보여주고 있다.

2) 검사 도구

(1) 일과표

이 연구에서는 일상적인 생활에서 뿐만 아니라 직무와 관련된 한국인의 언어활동의 양상을 파악하기 위해 검사 도구로서 <한국인의 국어(언어) 활동 일과표>를 구안하여 사용하였다. 일과표는 연구 피험자가 하루 동안 생활하면서 수행하는 언어활동(예, 듣고, 말하고, 읽고, 쓰는 것과 관련된 활동)을 언어활동이 발생할 때마다 시간대 별로 기록하는 도구로서, 활동이 일어난 이후에 기억에 의존하여 정보를 수집해야 하는 면담이나 설문지에 비해 보다 신뢰롭게 정보를 수집할 수 있는 자료 수집의 방법이다(Fraenkel & Wallen, 2006). 물론 보다 정확한 정보를 얻기 위해 참여 관찰 방법을 사용하여 개인의 하루 일과를 기록할 수도 있으나, 자료 수집 과정에서의 사생활 침해나 피험자의 직무 수행에 대한 의도적 개입과 같은 문제를 야기할 수 있기 때문에, 이 연구에서는 현실적인 방법으로 일과표를 선택하였다.

이 연구에서 사용된 일과표는 3장으로 이루어져 있는데 평일 2일과 휴일 1일로 구분하여 작성하도록 하였다. 평일 2일의 경우, 월요일부터 금요일까지 5일 중 2일을, 휴일 1일은 토요일과 일요일 중 하루를 선택하여 일과표에 작성하도록 하였다. 그런데 요일의 선택은 연구 피험자가 임의적으로 선택하도록 하기보다는 연구자가 미리 표집 계획을 하여 그것에 따라 작성하도록 요구하였다. 이렇게 하여 다른 연구 참여자들의 요일과 심하게 중복되지 않게 하였으며, 가능한 월요일~일요일까지 모든 요일들이 골고루 분포되도록 하였다. 그리고 가능한 한 연구 피험자들에게 하루 동안 생활하면서 수행한 언어활동을 언어활동이 발생할 때마다 시간대 별로 기록하도록 하였다. 예를 들어, 듣기, 보기, 말하기, 읽기, 쓰기, 적기, 대화하기 등과 관련된 언어활동을 기록하도록 안내하였다. 연구 피험자들에게 일과표 작성에 대해 충분한 안내를 하였고, 일과표 앞에 안내문을 숙지하여 작성하도록 강

조하였다. 특히, 연구 피험자가 국어 활동과 관련 있는 일상생활의 예를 쉽게 이해할 수 있도록 하기 위해 “친구와 전화로 토요일에 등산 가기로 약속함” 등과 같은 구체적인 예를 제시하고 밑줄을 그어 강조하였다. 그리고 예시 자료를 첨부하여 일과표 작성에 참여하는 피험자의 일상생활이 언어활동으로 잘 드러날 수 있도록 하였다. 아래의 <표 3>은 평일 하루와 주말 하루의 일과표를 나타내고 있다.

<표 3> 한국인의 언어(국어) 활동 일과표

한국인의 언어(국어) 활동 일과표

안녕하십니까?

<한국인의 국어 활동 일과표>는 우리나라 국민들이 일상생활에서 어떠한 언어(국어) 활동을 하면서 생활하고 있는가를 알아보기 위한 것입니다. 이 조사는 국민의 국어 능력 향상과 관련된 국어교육 정책을 수립하는 데 필요한 정보를 얻기 위해 실시되는 것입니다.

<한국인의 국어 활동 일과표> 작성하는 방법을 잘 읽어보신 후에, 성의껏 응답해 주시기를 부탁드립니다. 여러분의 국어 활동에 대한 조사는 향후 국민의 국어 능력을 신장시키는 데 유용한 자료가 될 것입니다. 이 조사에 적극적으로 참여해 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 감사합니다.

대구교육대학교 국어교육과 교수 윤준채

<일과표 작성 방법>

- 하루 동안 생활하시면서 하셨던 국어(언어) 활동(예, 듣기, 보기, 말하기, 읽기, 쓰기, 적기, 대화하기 등과 관련된 언어활동 등)을 모두 기록해 주십시오.
- 평일 2일과 휴일 1일, 총 3일 동안의 국어 활동을 기록해 주십시오.
- 다음 쪽의 <예시 자료>를 참고하시어 기록해 주십시오.

※ **참고** : ‘하루 동안의 국어 활동’을 기록하실 때, 누구와 무엇을 어떻게 했는지에 대해 구체적으로 기록하십시오.

예) 친구와 전화로 토요일에 등산 가기로 약속을 함.

<한국인의 국어 활동: 첫째 날>

일 시	2009년 월 일 ()요일
-----	-------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 둘째 날>

일 시	2009년 월 일 ()요일
-----	--------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 셋째 날>

일 시	2009년 월 일 ()요일
-----	-------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
22:00 이후		

(2) 설문지

국어 능력에 대한 한국인들의 인식을 조사하기 위해 이 연구에서는 설문지를 제작한 다음, 이를 연구 피험자들에게 배포하여 작성하도록 하였다. 설문지는 크게 세 부분으로 나누어 1) 국어 능력에 대한 인식 조사, 2) 설문 참여자들의 국어 능력에 대한 조사, 3) 국어 능력 신장 프로그램에 대한 요구 조사로 구성하였다. 첫째 부분은 연구 참여자들이 인식하고 있는 국어 능력이 무엇인지를 알아보기 위한 것이고, 둘째 부분은 참여자들이 생각하고 있는 자신의 국어 능력이 어느 정도 인지를 조사하기 위한 것이다. 마지막 부분은 국어 능력을 향상시키는 데 어떤 프로그램들이 필요한지를 파악하기 위한 것이다.

설문지는 18문항으로 제작되었으며, 일부 문항의 경우 6~12개의 하위 문항이 포함되었다(<표 4> 참조). 주부와 노인(비경제 활동군)의 경우 다른 설문지와 달리 17문항으로 제작되었는데, 이는 경제 활동군에게는 공통적으로 포함된 ‘직장 생활(학업)에서 국어 능력은 중요하다고 생각하십니까?’라는 문항이 빠졌기 때문이다(주부와 노인용 설문지와 학생용 설문지는 <부록 3>을 참조할 것). 설문 문항 중 두 문항(‘우리나라에서 국어 능력이 가장 뛰어난 사람은 누구라고 생각하십니까?’와 ‘본인의 국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 적이 있습니까?’)은 서술형이며 나머지 문항은 모두 선택형 문항으로 제작되었다. 선택형 문항의 경우 기본적으로 선택지를 5단 척도(예, ‘매우 그렇다/그렇다/보통이다/그렇지 않다/매우 그렇지 않다’)로 구성하였으며, 질문의 내용에 따라 그 선택지의 내용은 조금씩 변형되었다(가령, ‘매우 중요함/중요함/보통임/중요하지 않음/전혀 중요하지 않음’). 일부 선택형 문항의 경우 둘 이상의 선택지를 한꺼번에 고를 수 있도록 하였다. 다음의 <표 4>는 이 연구에서 사용된 <한국인의 국어(언어) 능력 인식조사(직업인용)>을 보여주고 있다.

4. 일상생활(직장 생활 제외)에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다
5. 직장 생활에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다
6. 귀하의 국어 능력이 보수나 승진에 영향을 준다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다
7. 우리 사회에서 국어 능력이 점점 더 중요해지고 있다고 생각하십니까?
 ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다
8. 다음의 항목은 국어 능력을 나타내는 예입니다. 국어 능력으로서 아래의 항목이 얼마나 중요하다고 생각하
 는지 V표 하십시오.

항목	매우 중요함	중요함	보통임	중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력을 나타내는 다른 항목이 있다면 아래에 적고, V표 하십시오.					

9. 다음의 항목이 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 영향을 주었다고(또는 준다고) 생각하십니까? V표 하십시오.

항목	크게 영향을 줌	영향을 줌	보통임	영향을 주지 않음	전혀 영향을 주지 않음
1) 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업					
2) 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등)					
3) 선천적인 능력					
4) 가정환경(부모 포함)					
5) 친구 혹은 직장 동료들					
6) 대중 매체					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

<귀하의 국어 능력에 대한 조사>

10. 현재 귀하의 국어 능력은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우 낮다

11. 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

12. 현재 귀하께서는 아래의 항목에 얼마나 만족하시는지 V표 해 주십시오.

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
* 그 밖에 국어 능력을 나타내는 다른 항목이 있다면 아래에 적고, V표 하십시오.					

13. 현재 귀하는 국어 능력을 신장시키기 위해 어떤 활동을 하고 계십니까? 해당 사항에 모두 V표 해 주십시오.

<input type="checkbox"/> 1) TV를 시청한다. <input type="checkbox"/> 2) 독서를 한다. <input type="checkbox"/> 3) 인터넷을 한다. <input type="checkbox"/> 4) 글을 써 본다. <input type="checkbox"/> 5) 글씨 쓰기 연습을 한다. <input type="checkbox"/> 6) 학원을 다닌다. <input type="checkbox"/> 7) 말하기/발표 연습을 한다. <input type="checkbox"/> 8) 사람들을 만나 말하는 연습을 한다. <input type="checkbox"/> 9) 다른 사람의 토론이나 강연을 듣는다. <input type="checkbox"/> 10) 국어 능력 신장에 관한 책을 읽는다. <input type="checkbox"/> 11) 아무 것도 하지 않는다. <input type="checkbox"/> 12) 기타 : (_____)
--

14. 본인의 국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 적이 있습니까? 있다면 언제 불편을 겪었는지, 왜 그랬는지 구체적으로 적어주십시오.

예) 신문을 읽을 때마다 이해를 잘 못하는 데, 어휘력이 떨어져서 그런 것 같다.

<국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사>

15. 귀하께서는 학교(초중고 대학 모두 포함)의 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 것이 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중 세 가지를 고르십시오.
- ① 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력
 - ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력
 - ③ 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력
 - ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력
 - ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력
 - ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력
 - ⑦ 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)
 - ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력
 - ⑨ 한자 사용 능력
 - ⑩ 기타(_____)
16. 국어 능력 신장을 위해 다음과 같은 프로그램이 개설된다면 어떤 프로그램에 참여하시겠습니까? 중요하다고 생각하는 것 두 가지를 고르십시오.
- ① 자신의 생각을 설득력 있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ③ 남이 말하는 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램
 - ⑦ 문법에 맞게 글쓰는 능력(예, 맞춤법/띄어쓰기)을 신장시키는 프로그램
 - ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력을 신장시키는 프로그램
 - ⑨ 한자 사용 능력을 신장시키는 프로그램
 - ⑩ 기타(_____)
17. 문항 16번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’에 참여하기 힘들다면, 왜 그렇다고 생각하십니까?
- ① 거리가 멀어서 ② 시간이 부족하여 ③ 재미(흥미)가 없어서
 - ④ 돈이 없어서 ⑤ 내 수준에 맞는 프로그램이 없어서
 - ⑥ 필요가 없어서 ⑦ 좋은 강좌를 찾기 힘들어서
 - ⑧ 관련 정보를 얻지 못해서 ⑨ 기타(_____)
18. 문항 16번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’는 어디에서 제공되어야 한다고 생각하십니까?
- ① 근처 학교 ② 동(면)사무소나 지역 도서관과 같은 공공서
 - ③ 인터넷 ④ 텔레비전이나 라디오
 - ⑤ 기타(_____)

<응답해 주셔서 감사합니다.>

3) 연구의 절차 및 자료 분석

(1) 연구의 절차

한국인의 언어활동 및 국민의 국어 능력에 대한 인식을 조사 목적으로 하는 <한국인의 언어활동 조사 연구>의 절차는 다음과 같다. 다음의 [그림 1]은 이 연구의 절차를 나타내고 있다.

1단계	2단계	3단계	4단계
문헌 분석	도구 개발 (일과표 및 설문지) 예비 검사	자료 수집 결과 분석	언어(국어) 교육 정책 제언
9/14~10/4	10/5~10/31	11/1~11/30	12/1~12/13

[그림 1] 연구의 절차

가. 문헌 분석

국민의 ‘언어활동’ 및 국민이 인식하고 있는 ‘국어 능력’을 개념화하고 하위 요소를 추출하기 위해 언어활동 및 국어 능력과 관련 있는 선행 연구(예를 들면, 공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구, 이병규, 노명완, 김창원, 정혜승, 2004; 國語力觀に關する全國調査, 國立行政法人立語研究所, 2006)를 심층적으로 검토하였다. 그리고 국민의 언어활동과 국어 능력에 대한 국민의 인식을 조사하는 데 필요한 자료 수집 방법 및 구체적인 도구 개발을 위해서는 <시간의 사용>(Szalai, 1972) 과 <국어력관에 관한 전국 조사>(國語力觀に關する全國調査, 國立行政法人立語研究所, 2006)과 같은 사례 연구와 일반적인 연구 방법론 및 자료 개발에 관한 문헌을 분석하였다. 또한 질적 자료 분석에 필요한 ‘분석틀’을 구안하기 위해서는 질적 연구 방법론(예, 질적 연구 방법론, 조홍식, 정선욱, 김진숙, 권지성 역, 2005) 등과 같은 일반적인 연구서를 검토하였다.

나. 도구 개발 및 예비 검사

한국인의 언어활동을 조사하기 위해서 <일과표>를, 국민의 국어 능력에 대한 인식을 조사하기 위해서 <설문지>를 개발하였다. 우선, 우리나라 국민들이 평일 2일, 주말 1일 동안 수행하는 ‘언어활동’을 조사하기 위해, 선행 연구(예를 들면, 공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구, 이병규, 노명완, 김창원, 정혜승, 2004; 시간의 사용, Szalai, 1972; 國語力觀に關する全國調査, 國立行政法人立語研究所, 2006)를 참고하여 <한국인의 언어(국어) 활동 일과표>를 개발하였다. 이 일과표는 연구 피험자들의 구체적인 국어(언어) 활동 내용과 해당 언어활동이 수행되었던 시간을 시간대 별로 구체적으로 기록하기 위한 것이다. 국민의 ‘국어 능력에 대한 인식’을 조사하기 위해서 직업군의 특성을 반영하여 <한국인의 국어 능력 인식 조사(주부/노인용)>, <한국인의 국어 능력 인식 조사(학생용)>, <한국인의 국어 능력 인식 조사(직업인용)> 설문지를 개발하였다. 이 설문지는 1) 국어 능력에 대한 인식 조사, 2) 국어 능력에 대한 조사, 3) 국어 능력 신장 프로그램에 대한 조사의 3부분으로 구성하였다. 첫 번째 영역에서는 국민들이 인식하고 있는 국어 능력이 무엇인지를 알아보기 위한 것이고, 두 번째 영역에서는 국민의 생각하고 있는 자신의 국어 능력이 어느 정도인지를 조사하기 위한 것이다. 그리고 세 번째 영역에서는 국민의 국어 능력을 향상시키는 데 어떤 프로그램들이 필요한지에 대해 파악하기 위한 것이다. <부록 3, 4, 5>는 이 연구에 사용되었던 <설문지>를 나타내고 있다.

한편, 여러 차례의 연구팀 회의와 자문 회의를 통해 개발한 <일과표>와 <설문지>를 본 검사에 적용하기 전에 연구 피험자들이 <일과표>와 <설문지>를 잘 이해하고 편리하게 사용하는지를 알아보기 위해 예비 검사를 실시하였다. 직업군별로 1명씩 총 10명을 선정하여 10월 19일부터 10월 31일까지 2주 동안 예비 검사와 면담 또는 전화 면담을 통하여 검사 도구에 대한 의견을 수합하였다. 그리고 이러한 의견을 바탕으로 본 검사를 위한 최종 검사 도구를 확정하였다.

다. 자료 수집 및 결과 분석

<일과표>와 <설문지>를 사용하여 자료를 수집하기 위해 통계청(2009)의 <우리나라 경제 활동 인구 총괄>과 한국고용정보원(2009)의 <산업 직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서>를 참고하여 우리나라 국민들의 대표 직업군 7개(영업·판매직, 경영·회계·사무직, 농림어업직, 음식 서비스직, 운전·운송직, 교육직, 건설직)를 선정하였다. 그리고 비경제 활동 인구로는 학생, 주부, 노인(65세 이상)을

선정하였다. 그리고 연구 피험자들은 직업군의 특성(예, 성별, 나이, 학력, 경력 등)을 고려하여 직업군별로 10명씩 총 100명이 추출되었다. 이러한 과정을 토대로 <표 4>와 같은 <연구 참여자 정보표>를 완성하고 11월 1일부터 11월 30일까지 대략적으로 한 달 동안 본 검사를 위한 자료를 수집하였다.

<표 5> 연구 피험자 정보표

번호	이름	성별	나이	학력	직업군 직업	전화 이-메일	계좌 번호	일과표 작성 날짜 및 요일	기타
1									
2									
3									

한편, 10명의 예비 검사와 100명의 본 검사를 통해 수집된 총 110명의 자료는 일과표 자료와 설문지 자료로 나누어 분석하였다. 우선, 일과표 자료는 대체로 언어로 표현된 질적 자료이었기 때문에 개별적인 언어활동을 포괄하는 핵심 요소들을 추출하여 범주화하고, 이를 토대로 내용 분석을 실시하였다. 또한 양적 자료로 전환될 수 있는 질적 자료들은 직업군, 성별, 언어활동(일상 활동 및 직업 활동 등)을 기초하여 양적 방법으로 분석하였다.

설문지 자료는 대체로 수(數)로 요약될 수 있는 양적 자료였기 때문에 직업군의 특성(예, 성별, 나이, 학력, 경력 등)을 반영하여 기술통계(평균, 사례수, 백분율 등)를 중심으로 자료를 요약·정리하였다. 그리고 설문지를 통해 획득된 질적 자료는 대표적인 사례를 추출하고, 그에 대한 구체적인 사례를 제시하는 방식으로 정리하였다.

라. 언어(국어) 교육 정책적 제언

연구 결과에 기초하여 실질적으로 수행 가능한 언어(국어)교육 정책 방안을 마련하기 위해, <공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구>(이병규, 노명완, 김창원,

정혜승, 2004), <國語力觀に關する全國調査>(國立行政法人立語研究所, 2006), <국민의 기초 문해력 조사>(김창원, 서혁, 윤준채, 이관규, 정건지, 김순임, 2008) 등과 같은 문헌을 검토하였으며, 이를 기초하여 국어 교육 정책 방안을 구체화하였다. 그리고 최종적으로 자문 회의를 통해 정책 방안에 대한 타당성을 검토하여 방안을 수정하고 확정하였다.

(2) 자료 분석 방법

가. 일과표 분석

이 연구에서는 일과표를 통해 수집된 한국인의 언어활동 양상을 ‘주중 언어활동’과 ‘주말(휴일) 언어활동’으로 분류한 후, 직업군의 특성에 따라 나타나는 언어활동의 양상을 분석하기 위해 아래 <표 6>과 같은 <언어활동 분석틀>을 구안하였다. 이 분석 틀은 ‘주요 언어활동’, ‘언어활동’, ‘세부 언어활동’, ‘언어 사용 목적’, ‘매체 활용’의 4개의 요소로 구성되어 있다.

<표 6> 언어활동 분석틀

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
									영상 매체
	세부 활동								

우선, 한국인의 언어활동 양상을 분석하기 위해 일과표를 통해 수집된 3일 동안(주중 2일, 주말 1일)의 언어활동을 ‘주중 언어활동’과 ‘주말(휴일) 언어활동’으로 분류하였다. 이것은 직무 생활과 밀접하게 관련되어 있는 주중의 언어활동과 일상 생활과 밀접하게 관련되어 있는 주말(휴일)의 언어활동에는 커다란 차이가 있을 것으로 판단하였기 때문이다. 그러나 주말에 이루어지는 구체적인 언어활동은 직무적 특성을 반영하기보다는 개인적 특성을 반영할 가능성이 높을 것으로 추정된다. 예를 들어, 직업군을 가로질러 종교 활동을 하는 사람들의 경우 대체로 일요일

오전의 언어활동은 종교 생활과 관련될 것이라고 예상할 수 있다. 이러한 이유에서, 이 연구에서는 ‘주말(휴일) 언어활동’을 분석할 때 직업군의 특성을 고려하기보다는 직업군의 특성을 가로질러 한국인이 주말에 수행하는 언어활동 양상을 분석하는 데 초점을 맞추었다. 이와는 반대로 사람들이 주중에 수행하는 언어활동은 개인적 특성보다는 직업적 특성을 반영할 가능성이 높을 것으로 판단되어, 직업군에 따라 한국인의 언어활동 양상을 분석하였다.

두 번째로, 직업군별로 나타나는 특징적인 언어활동 양상을 파악하기 위해 ‘주요 언어활동’을 요소를 선정하였다. 그러나 이들 주요 활동을 직업군의 고유한 활동으로 규정하기에는 제한점이 따른다. 왜냐하면 업무 수행자의 활동은 담당 업무에 따라 특수한 측면도 드러나지만 보편적이고 공통적인 면도 있기 때문이다. 예를 들어, 업무 관련자들이 주고받는 대화는 누구에게나 일어나는 활동이다. 주요 활동은 업무와 관련 있는 직무자나 일과표 작성자의 행위로 제시하였다.

세 번째로, 직업군의 주요 활동과 언어활동과의 관련성을 파악하기 위해 언어활동인 ‘듣기’, ‘말하기’, ‘읽기’, ‘쓰기’를 분석틀 하위 요소로 제시하였다. 일과표에 자신의 하루 일과를 기록한 연구 피험자의 주요 활동이 언어활동인 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기의 활동과 어떤 관련이 있는지를 알아보기 위해서 이들 언어활동을 제시하였는데, 주요 활동이 이들 4개 영역의 언어활동으로 대별되지 않는 경우도 있다. 이를 보완하기 위해 ‘보기’, ‘컴퓨터 활용’ 등의 항목을 따로 설정할 수도 있겠지만 여기에서는 가능한 한 이들 네 개 영역과의 관련성에 대해서 언급하고자 하였다.

네 번째로, 사람들이 수행하는 언어활동 양상을 언어 사용 목적에 따라 분석하기 위하여 ‘언어 사용 목적’을 하위 분석 요소로 사용하였다. 대체로 언어 사용 목적은 정보, 설득, 친교(예, 일상 대화 및 안부 전화 등), 정서 표현(문학 작품 감상 등) 등으로 구분되는데, 여기서는 설문조사 참여자들이 기록한 주요 언어활동이 어떤 목적으로 사용되었는지를 나타낸다.

다섯 번째로, ‘세부 언어활동’은 주요 활동을 언어활동과 관련지어 보다 더 섬세하게 세별한 것이다. 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 수준으로는 주요 활동의 구체적인 특성을 파악하기 어렵기 때문에 가능한 한 항목을 잘게 나누어 소별하고자 하였다. 예를 들어, 건축 설계 업무자의 ‘안전 비디오 시청하기’라는 주요 활동에는 ‘비디오 시청 목적 안내하고 파악하기, 비디오 보고 질문하기, 비디오 내용 듣고 기록하기, 비디오 시청 내용을 중심으로 협의하기’ 등과 같은 세부 언어활동이 포함된다.

마지막으로, ‘매체 활용’은 세부 언어활동이 이루어질 때 사용하거나 동원된 매

체에 대해 언급하기 위해 설정한 영역이다. 매체를 어떻게 규정하느냐에 따라 성격이 달라지겠지만 여기에서는 보편적으로 우리가 다루고 있는 일반 매체 및 전자 매체를 중심으로 기술하였다.

나. 설문지 분석

수거된 설문지는 MS-Excel 프로그램을 이용하여 모두 입력한 다음, SPSS 프로그램을 활용하여 설문 결과를 분석하였다. 일차적으로는 각 문항에 대한 전체 응답자들의 반응을 분석하여 우리 국민 전반의 국어 능력에 대한 인식을 예측해보고자 하였다. 또한 특정 문항에서 필요하다고 판단될 경우 각 집단별 비교 분석을 실시하여 집단 간 어떤 견해차를 보이는지도 분석해 보았다. 분석 결과는 문항의 순서에 따라 기술하였다.

4. 연구의 제한점

이 연구는 우리나라 국민의 언어활동 및 국어 능력에 대한 인식을 파악하기 위해 일과표 및 설문지를 분석하고, 이를 바탕으로 국민의 국어 능력을 향상시킬 수 있는 국어 정책을 수립하는 데 필요한 기초 자료를 제공하는 데 있다. 그러나 이 연구는 연구 수행 과정과 연구 결과와 관련하여 몇 가지의 제한점을 가지고 있다.

첫째, 연구에 참여한 피험자의 수가 모집단을 대표할 수 있을 정도로 충분히 크지 않고(총 110명), 직업군(예, 농림어업, 운전 및 운송업 등)과 하위 직업(예, 농부, 운전기사, 보험 판매원)들 모두를 고려한 것은 아니기 때문에, 또한 우리나라 인구 비율과 동일하게 피험자의 연령과 남녀 비율을 산정한 것이 아니므로 연구 결과를 모집단에 일반화하는 데에는 한계를 가지고 있다. 그러나 연구 대상자를 선택할 때 가능한 한 모집단의 특성을 잘 반영할 수 있는 표본을 추출했다. 또한 이 연구는 양적 연구와 질적 연구를 병행한 ‘혼합 연구’의 특성을 지니고 있으므로, 비록 피험자의 수가 충분하지 않으나 양적·질적 자료를 통해 국민의 언어활동 및 국어 능력에 대한 인식을 조사하는 데에는 커다란 문제는 없을 것이다.

둘째, 이 연구의 목적 가운데 하나는 사람들이 일상생활 및 직업 생활에서 어떤 언어활동을 하면서 생활하는가를 조사하는 것이다. 이를 위해, 이 연구에서는 <일과표>를 사용하여 평일 2일, 주말 1일 동안의 언어활동에 대한 정보를 수집하였

다. 그러나 3일 동안의 짧은 자료 수집 기간과 특정한 직업군의 경우(예를 들면, 농부의 경우 농번기나 농한기나에 따라 언어활동 양상이 달라질 수 있음) 계절에 따라 언어활동 양상이 달라지기 때문에 피험자들의 일반적인 언어활동을 충분히 반영하기 어렵다는 한계를 가지고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해, 피험자들에게 자신들의 언어활동을 잘 반영할 수 있는 날들을 선택하여 일과표를 작성하도록 하였고, 특정한 직업군의 경우 가능한 한 자신들의 표준적인 언어활동을 반영하여 일과표를 기록하도록 하였다.

셋째, 이 연구에서 일과표는 피험자들이 언어활동을 수행할 때마다 작성하는 것을 원칙으로 하였다. 따라서 언어활동이 시작되어 끝나게 되면, 피험자들은 그것이 언제 시작되었는지, 언제 끝났는지, 언어활동의 내용이 무엇이었는지를 일과표에 구체적으로 기록하여야 한다. 그러나 현실적으로 피험자들의 바쁜 생활을 고려하면 이와 같은 엄격한 원칙에 따라 언어활동을 기록하기는 쉽지 않다. 아마도 피험자들의 대부분은 하루 일과가 종료된 시점에서 일과표를 작성할 것이다. 이것은 하루의 언어활동을 기록하는 데 피험자들의 기억에 전적으로 의존하기 때문에 정확한 정보를 제공하기 어렵다는 한계를 가지고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해, 점심과 저녁 하루에 두 차례 피험자들에게 문자 메시지를 보내거나 전화를 걸어 가능한 한 언어활동이 일어나는 시점에서 그것을 정리하도록 요구하였다. 그리고 부실한 일과표에 대해서는 다른 날을 선택하여 새롭게 작성해야 한다는 것을 미리 공지하여 가능한 한 꼼꼼히 일과표를 정리하도록 요구하였다.

마지막으로, 이 연구의 내용 가운데의 하나는 사람들이 ‘국어 능력’을 무엇이라고 생각하는지를 조사하는 것이다. 따라서 피험자들이 인식하고 있는 ‘국어 능력’을 파악하기 위해서는 그것에 대한 명확한 이해가 선행되어야 한다. 그런데 ‘국어 능력’이라는 말은 일상에서 자주 사용되는 용어이기 때문에 생소하지는 않을 수 있지만, 그 의미를 명료하게 언어적으로 표현하기는 쉽지 않을 수 있다. 특히, 이러한 현상은 특정한 직업군의 피험자들과 나이가 많은 피험자들에게서 나타날 가능성이 크다. 이를 해결하기 위해, 이 연구에서는 피험자들에게 국어 능력을 나타내는 예, 즉 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 재치 있고 재미있게 말하는 능력, 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력, 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력, 글씨를 예쁘게 쓰는 능력, 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것), 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력, 한자 사용 능력’ 등을 제시하여 선택을 용이하도록 하였다. 아울러, 개인 면접 또는 전화 면접을 통하여, 추가적으로 ‘국어 능력’

에 대해 자유롭게 심층적인 반응을 할 수 있는 기회를 제공하였다. 그럼에도 불구하고, 이 연구는 선택할 수 있는 반응을 미리 제시함으로써 ‘국어 능력’에 대한 피험자들의 다양한 반응을 제한했다는 제한점을 가지고 있다.

이와 같은 연구의 여러 제한점들을 고려할 때, 이 연구로부터 도출된 결론은 조심스럽게 해석되어야 하며, 모집단에 일반화시키는 데에도 유의해야 할 것이다.

II. 이론적 배경

1. 언어활동

아침에 잠자리에서 일어나서 저녁에 잠자리에 들기까지 우리는 듣고, 말하고, 읽고, 쓰는 언어활동을 한다. 어린 아이부터 어른에 이르기까지, 학생에서 직장인에 이르기까지 언어활동은 끊이지 않고 우리의 삶을 채우고 있다. 언어활동으로 우리 사회는 활기차게 움직이며 언어활동으로 우리 사회는 유지되며 발전하고 있다.

언제 어디에서나 우리는 사람들의 언어활동을 쉽게 목격할 수 있다. 집에서, 학교에서, 직장에서도 언어활동을 쉽게 확인할 수 있으며, 등교하거나 출퇴근을 할 때에도 언어활동을 확인할 수 있다. 가정에서는 물론이고 가까운 슈퍼마켓이나 빵집, 약국, 음식점에 가도 언어활동 없이 원하는 일을 할 수 없다. 필요한 정보를 얻거나, 친교를 위해서나 감정이나 정서를 표현하기 위해서나 다른 사람을 설득시키기 위해 말을 주고받고 글을 읽고 쓴다. 이런 언어활동은 언제 어디에서나 쉽게 경험할 수 있다.

어머니가 아이를 깨우는 일, 텔레비전을 보면서 아침 식사를 하는 일, 헬스클럽에서 뉴스를 시청하는 일, 운전을 하면서 라디오 프로그램을 듣는 일, 전철과 버스에서 신문을 읽는 일, 길을 가다가 광고문을 보는 일, 전철과 버스에서 흘러나오는 안내 방송을 듣는 일, 슈퍼마켓에서 물건을 고를 때 상표를 보고 읽는 일, 제품의 값을 확인하는 일, 영수증에 적힌 물건 값을 읽는 일 등 우리의 일상생활은 언어활동으로 가득 차 있다.

어느 누구든지 언어활동을 통해 하루하루를 보낸다. 언어활동을 좀 더 세밀하게 보면, 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동으로 구분할 수 있다. 그러나 이러한 구분이 마치 언어활동이 이들 개별 언어활동으로 분절되어 이루어진다는 것을 의미하지는 않는다. 실제 언어활동은 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기가 상황과 맥락을 고려하며 통합적으로 이루어지는 경우가 보다 보편적이라고 할 수 있다.

1) 듣기 활동

인간은 태어나면서부터 듣기 시작해서 생명을 마감하기까지 듣기를 한다. 듣기는 언어활동의 가장 많은 부분을 차지한다. 듣기를 언어 이해 활동이라고 하는데 듣기를 통해 필요한 내용을 이해하기 때문이다. 언어 이해 활동이 중요한 까닭은 언어 표현을 위한 전제 조건이 되기 때문이다. 일상생활에서 듣기는 상대방과의 언어적 상호작용을 위한 1차적 조건이 된다. 듣지 않고는 상대방에게 응답을 할 수 없다. 듣기 없는 말하기로는 소통이 이루어지지 않으며 관계와 신뢰도 형성되지 않는다. 협상도 할 수 없다. 그래서 인간관계 형성에 듣기가 중요하고 필요하다.

이러한 듣기의 중요성 때문에 Dedmon(1983)이나 Boyer(1983)는 학교에서 듣기 교육을 강화해야 한다는 주장을 했다. Rankin(1930)은 그의 학위 논문에서 성인의 경우, 하루의 언어활동 중 42.1%가 듣기 활동에 참여하고 말하기에 31.9%, 읽기에 15%, 쓰기에 11%의 시간을 보내고 있다고 보고하였다. 이러한 주장은 몇 십 년이 지난 후 Weinrauch와 Swanda(1975)와 Werner(1975)에 의해서도 확인되었다. 즉, 성인의 경우나 아이들의 경우나 일상생활에서 듣기 활동에 가장 많은 시간을 할애하고 있음을 알 수 있다.

언어활동으로서의 듣기는 단순한 사실을 확인하거나 내용을 확인하는 데도 필요하지만 상대방의 의견을 듣고 비판을 하기 위해서도 필요하므로 듣기를 단순한 언어활동으로 규정할 수는 없다. 듣기의 수준과 그 양상도 듣기 상황과 맥락에 따라 다양한 수준과 층위로 나누어진다. 간단한 내용의 듣기에서부터 판사의 판결문 듣기까지, 편안한 분위기에서 친구와 대화를 나누는 듣기 상황에서부터 대통령이 참여한 텔레비전의 토론회에서 전문가들의 토론 내용 듣기까지 듣기에도 그 수준과 양상에 차이가 있다.

(1) 가정에서의 듣기 활동

가정에서의 듣기를 생각해보자. 가정에서는 가족 간의 대화가 주로 이루어진다. 가정에서는 부모와 아이들 간의 대화가 주로 이루어진다. 물론 텔레비전이나 음악 듣기와 같은 매체를 듣는 행위도 가정 내에서 쉽게 볼 수 있지만 가족 간의 대화에서 우리는 언어활동으로서의 듣기를 쉽게 관찰할 수 있다. 다음의 예를 살펴보자.

아이: 왜 한자를 꼭 획순에 맞게 써야 되나요?

엄마: 그건 약속이니까? 한자를 만든 사람이 그렇게 쓰는 게 좋다고 생각을 했고…….

아이: 언제부터 그 약속을 지켰죠? 누가 그런 약속을 정한 거예요?

아빠: 아주 오래 전부터 전해오는 약속이기 때문에 누가 처음 시작했는지는 정확하게 알 수는 없어. 하지만 그 약속을 지키지 않으면 한자의 모양도 이상하고, 덜 경제적인 거지.

아이: 덜 경제적이라는 말은 무슨 말이에요?

아빠: 힘을 들인 만큼 효과가 없다는 말이지.

대화의 내용을 보면, 한자의 획순에 대한 학생의 궁금증과 그 궁금증에 대한 부모님의 의견이 듣기와 말하기의 언어활동으로 실현되고 있음을 알 수 있다. 각자의 의견을 말하기로 제시하지만 그 말하기를 위해서는 듣기가 전제가 됨을 알 수 있다. 이러한 듣기 활동은 단순한 기능이라고 말할 수는 없다. 듣기도 고차적인 수준의 사고가 요구된다. 물론 전문 지식을 강의하는 강의실에서 강의를 듣는 학생들의 경우에는 이보다 더 높은 수준의 듣기 능력을 필요로 한다. 하지만 일상생활에서의 듣기 또한 단순한 내용 확인이나 정보 확인을 위한 듣기만 존재하는 것은 아니다. 내용을 확인하고 새로운 정보를 생성하기 위해서는 추론하기도 필요하다. 하지만 우리는 듣기를 일상생활에서의 보편적인 언어활동과 연관 지어 생각하는 경우가 많다. 우리가 인식하지 못하지만 일상생활에서 다음과 같은 듣기 활동을 하고 있다.

아내: 여보, 청소기 좀 돌려주세요.

남편: 그러지 뭐.

할아버지: 신문 좀 갖다 줄래?

손자: 네, 제가 갖다 드릴게요.

아빠: 오늘 저녁에 내가 된장찌개 한번 해볼까?

딸: 좋아요.

엄마: 영민아, 저 책 제자리에 갖다 놔라.

아들: 네, 엄마.

텔레비전을 보면 대담이나 토론 프로그램을 쉽게 볼 수 있다. 그 토론 프로그램에서의 듣기를 생각해 보자. 텔레비전을 시청하는 일이 일상생활의 일부임을 감안하면 텔레비전 시청자도 수준 높은 듣기를 하고 있다. 대담자나 토론자와의 말하기, 듣기 과정을 지켜보면서 시청자의 입장에서 비판도 하고, 평가도 하고, 가치 판단도 한다. 텔레비전을 시청하면서 주로 보고 듣기를 하지만 중요한 참여자가 되어 입장과 의견을 공유하게 되는 것이다. 따라서 듣기는 일상생활에서 흔히 이루어지는 단순한 듣기에서 복잡한 사고를 요구하는 듣기까지 그 수준이 천차만별임을 알 수 있다.

그러나 직장에서 이루어지는 듣기는 이와 다르다. 업무와 관련된 듣기는 일상생활의 듣기와는 다르다. 듣기를 통해서 일을 해야 한다는 점에서 일상생활의 듣기와 차이가 난다.

(2) 직장에서의 듣기 활동

직장에서 일을 할 때 언어활동으로서의 듣기 활동은 의식하든 그렇지 않든 수시로 일어난다. 듣기와 말하기가 독립적, 분절적으로 이루어지지 않고 대부분 상호작용을 통해 이루어지지만 특수한 상황에서는 듣기만을 통해 중요한 업무를 파악해야 하는 경우도 있다. 예를 들어, 고객 지원 업무를 수행하는 직무수행자들에게 듣기 활동은 직무 수행 활동의 매우 중요한 부분을 차지한다. 고객의 요구 사항이나 불만 사항, 문제점 등을 신속하고 정확하게 파악하기 위해서는 듣기가 매우 중요한 구실을 한다. 그리고 동료나 상급자와의 업무 회의에서도 듣기는 중요하다.

과 장: 김대리, 오후 3시까지 콘텐츠 검수 자료를 담당자에게 우송하고, 이틀 후에 웹하드에 탑재하도록 하세요. 그리고 바로 그쪽에서 다운로드 해서 작업에 들어갈 수 있도록 연락을 하세요.

김대리: 네, 과장님, 잘 알겠습니다.

직장에서 듣기는 업무 처리와 직접적인 관련이 있다. 같은 부서의 동료나 상급자와의 협의를 통해서 업무를 처리하기도 하지만 대부분 상급자의 업무 지시 사항을 듣고 이행하는 경우가 많다. 전화를 통해서도 업무를 수행하는데, 전화를 활용하는 업무는 대부분 말하기, 듣기가 동시에 이루어지만 상급자가 지시하는 내용을 듣고 업무를 수행할 경우, 전화로 듣기를 하면서 업무를 수행하는 예가 많

다.

5급 공무원은 하급 기관이나 관련 기관의 업무 담당자에게 중요한 업무를 전달하거나 지시하는 경우가 많다. 업무 지시는 문서를 통해 이루어지기도 하지만 전화로 이루어지기도 한다. 이 과정에 말하기와 듣기 기능이 사용된다. 9급 공무원과 마찬가지로 관련 기관 출장을 통해 업무를 수행하지만, 이들의 출장 업무는 9급 공무원의 듣기·말하기 기능과는 차이가 있다. 9급 공무원들이 사실적 정보의 수집과 파악에 초점을 두고 듣기·말하기 활동을 한다면, 5급 공무원들의 듣기·말하기는 정책 개선을 위한 정보 수집에 초점을 맞추고 있다. 하급 기관이나 관련 기관의 업무 수행자들이 제시하는 다양한 의견이 정책 결정이나 정책 수정 등에 중요하게 고려되어야 하기 때문이다(이형래, 2006, 86쪽).

공무원뿐만이 아니다. 전화를 이용한 텔레마케팅은 직업의 한 영역으로 자리 매김하였다. 전화를 통한 듣기는 언어활동을 차지하는 일상적인 행위이다. 다음은 전화를 이용한 상담업무를 맡고 있는 업무수행자들이 자기 평가를 통하여 자신들에게 필요한 듣기 활동의 예로 제시한 내용들이다(이형래, 2007, 95-96쪽).

- 문의하는 내용 듣고 신속하게 파악하기
- 고객이 원하는 것을 파악한 뒤 메모하기
- 고객의 의도 파악하기
- 고객이 하는 말의 핵심 사항 파악하기
- 업무 관련 교육 기간에 관련 지식 잘 듣기
- 고객이 말할 때 중간에 끊어서 말하지 않고 끝까지 듣기
- 회사 업무 내용이나 회의 내용 듣기
- 동료의 의견에 주의 집중해서 듣기

직장에서 업무를 처리하기 위해 듣기를 하는 경우가 있지만 듣기 활동이 오히려 업무의 주요 활동이 되는 경우가 있음을 확인할 수 있다. 이러한 자료를 통해서 우리가 알 수 있는 것은 듣기는 직장에서 업무를 수행하는 데 매우 중요한 기능을 하고 있다는 점이다. 일상생활에서 듣기를 하면서 상대방과 의사소통을 하는 것과 별개로 업무처리와 고객 상담이라는 특수한 목적에 맞는 듣기가 이루어지고 있다는 것을 알 수 있다. 이는 학교에서 듣기 교육을 실시하는 근본적인 이유와 관련이 있다. 직장에서 듣기가 업무 수행에 중요한 구실을 하기 때문에 학교에서도 이를 지도해야 하는 것이다.

전형적인 사무 업무를 수행하는 공무원의 경우에도 듣기는 매우 중요하다. 9급 공무원의 경우, 관련 기관에 출장을 가서 업무를 수행할 때에는 해당 기관의 업무 추진 사항에 대해서 듣기를 해야 하기 때문이다. 이는 현장의 상황을 정확하게 파악하기 위해 필요한 과정이다. 말하기보다 우선해서 듣기가 필요한 것이다. 물론 이러한 과정에는 말하기도 함께 수반된다. 상황 파악을 위해 필요한 정보를 들었을 때에는 다시 그 내용에 대해서 질문을 하기도 하고, 대화를 나누기도 한다.

단속 업무도 마찬가지이다. 문제 상황을 파악하기 위해 듣고, 말하는 과정을 거치게 된다. 담당 업무를 추진하거나 업무 협의하기를 하더라도 듣기와 말하기는 공무원의 직무 수행에 자연스럽게 이용된다(이형래, 2006, 106-107쪽).

2) 말하기 활동

일상생활에서 말하기를 듣기와 분리하기는 어렵다. 특수한 상황을 제외하고는 말하기와 듣기는 상호작용을 통해 이루어지기 때문이다. 다만 말하기를 듣기와 분리하여 바라보면 보다 더 세밀하게 말하기를 고찰할 수 있다. 연설가의 경우, 일방적으로 연설을 하기도 하지만 대부분 연설 후에는 청중들의 반응을 듣고, 그 반응에 맞춰 말을 하게 된다. 뉴스를 진행하는 앵커 또한 사전에 준비한 자료를 바탕으로 말하기를 하는데 이런 경우는 특수한 경우이다. 그 이외의 대부분의 일상생활에서 말하기 활동은 듣기와 함께 이루어진다.

말하기는 가정 및 사회생활을 하는 데 가장 기본이 되는 언어활동이다. 말을 하지 않고 사회의 구성원으로 참여하기 어려우며 사회생활을 영위하기도 어렵다. 문자가 만들어지기 전이나 문자가 만들어 진 후에도 말하기는 여전히 언어생활에서 큰 비중을 차지하고 있다. 특히, 현대 사회에서는 말하기의 예절이 강조되고 있는데, 이는 회의, 대화, 토의, 토론, 연설, 강의 등에서의 말하기 활동이 일방적인 것이 아니라 상호 소통되고 상호작용한다는 점을 강조하기 때문이다. 그래서 말하기를 항상 듣기와 연계하여 논의하고 있다.

(1) 가정에서의 말하기 활동

가정에서는 가족에게 의사를 전달하고 친밀감과 우호적인 관계를 유지하기 위해 말을 한다. 말하기 활동을 하지 않고 가족과 친밀한 관계를 유지하기란 쉽지 않다. 아침에 일어나서 인사를 하며 치약과 칫솔, 수건이 놓여 있는 곳을 찾기 위

해 말을 한다. 아침 식사를 하면서 가족이 관심을 갖고 있는 일에 대해서 이야기를 하기도 하고, 궁금한 점을 묻기도 한다. 때로는 자녀들은 학교 숙제를 위해 부모님이나 할머니, 할아버지께 질문을 하기도 한다. 자녀들은 부모님이 묻는 말에 대답하기 위해서 말을 하기도 하며, 자신의 의견을 내세우기 위해 말하기도 한다.

아빠: 요즘은 사회 시간에 뭐 배우니?

아들: 우리나라 역사, 삼국 시대에 대해서 배워요.

아빠: 삼국 통일도 배우겠네?

아들: 아직 안 배웠어요.

아빠: 역사 책 미리 읽으면 도움이 되겠는 걸.

자녀: 오늘 점심 라면 먹을 거예요.

엄마: 라면이 몸에 좋지 않은 건 알지?

자녀: 그래도 라면 먹을래요. 싱싱 마트에 가서 신라면 사서 끓여주세요.

엄마: 넌 매주 토요일마다 라면 먹는데, 그건 좋지 않은 습관이야.

가정에서 뿐만 아니라 가족과 함께 외식을 하거나 공원에 산책을 갈 때에도 말하기 활동을 한다. 고민을 털어 놓기 위해 말을 하기도 하고, 위로의 말을 하기도 하며, 칭찬이나 타이르기 위해 말을 하기도 한다. 말하기의 목적이나 의도에 따라 어휘의 선택도 달라진다. 하지만 분명한 것은 말하기를 통해 의사전달을 하며 가정생활을 하고 있다는 점이다.

가정에서는 이웃의 전화를 받기도 하고, 이웃 사람들과 대화를 나누기도 한다. 그리고 가까운 문구점이나 슈퍼마켓에서 물건을 구입하기 위해, 정확한 물건 값을 확인하기 위해 말하기를 하며, 때로는 길가에서 파는 물건을 구입하기 위해 가격 흥정을 위한 말하기를 하기도 한다. 미용실에서 미용사가 머리를 자르기 위해 궁금한 점을 물어보면 선호하는 머리의 모양이나 길이를 말한다. 음식점에서 음식 주문을 위해 말하기를 하며, 병원에서 진료를 받을 때 의사의 질문에 맞게 말을 하거나 자신의 상태에 대해 말을 한다. 택시를 타면 목적지를 말해야 하며, 버스 기사에게 안내표에 적혀 있지 않은 곳에 버스가 가는지 묻기 위해 말을 한다. 이렇게 말하기는 우리의 일상생활과 항상 함께 하고 있다.

(2) 직장에서의 말하기 활동

직장에서도 가정에서의 말하기와 같이 소통, 친교, 지시, 정보 교환, 의견 제시, 설득 등 다양한 목적에 따라 말하기가 이루어진다. 직장에서는 가정에서의 말하기 활동보다 더 적극적이며 능동적이고 업무와 관련된 초점을 둔 말하기가 주로 이루어진다. 물론 직무와 관련된 말하기 활동에 오직 직무와 연관된 말하기만 동원되는 것은 아니다. 동료나 상하급 직원들과 업무와 무관한 내용에 대해 담소를 나누기도 하며, 정치나 경제, 사회 문화의 이슈가 되는 내용이나 스포츠에 대해서 이야기를 나누기도 한다. 하지만 이러한 일상적인 말하기와는 달리 직무와 관련된 말하기가 명백하게 존재한다.

예를 들어, 고객 지원 업무를 수행하는 직무수행자에게는 말하기 능력이 직무수행의 중핵적인 구실을 한다. 말하기를 통해 고객의 문제를 해결해야 하기 때문이다. 상대방의 입장에서 말하는 능력, 상대방이 쉽게 이해할 수 있도록 말하는 능력, 제한된 시간에 중요한 내용, 필요한 내용만 간추려서 말할 수 있는 능력, 상대방과의 대화를 위해 필요한 기본적 지식에 대한 이해 능력, 표준어 사용 능력, 정확한 어휘 사용 능력 등도 말하기 능력과 관련된 능력들이다. 직무수행자들이 자신에게 필요한 말하기 능력으로 제시한 예들은 다음과 같다(이형래, 2007, 96-97쪽).

- 고객의 이해를 돕기 위해 정확한 발음으로 쉽게 말하기
- 설득력 있게 말하기
- 믿음을 주는 말하기
- 고객의 이해를 우선으로 하는 말하기
- 상급자에게 논리적으로 말하기
- 조리 있게 다양한 표현으로 의견 제시하기
- 간단명료하게 말하기
- 친절하게 말하기
- 상대방의 감정 고려하며 말하기
- 원하는 답 말하기
- 표준어 사용하기

이러한 말하기 활동은 가정에서의 말하기와 차별되는 점이 있다. 직장에서의 말

하기는 직무에 대한 책무성이 작용한다. 직무와의 유관한 내용을 말하기 위해서는 직무 관련 지식이나 고객인 상대방에 대한 태도에 대해서도 매우 신중한 반응을 보여야 한다. 따라서 정확성도 요구되며 유창한 말하기 기능도 필요하며 신뢰성을 줄 수 있는 말하기도 필요하다.

3) 읽기 활동

읽기는 언어생활의 중요한 부분이다. 사람들의 하루 생활을 살펴보면 읽기를 통해서 얻는 이로움이 많다. 인터넷에서 오늘의 날씨를 보고 날씨에 맞는 옷을 입고 외출을 할 수 있다. 직장에서도 읽기를 통해 업무를 확인한다. 읽기를 하지 못한다면 생활에서 큰 불편을 느낄 것이다. 슈퍼마켓에서 물건 값 계산하는 것도 쉽지 않으며, 제품을 새로 산 뒤에 그 제품을 사용하거나 문제가 생겼을 때 적지 않게 불편을 겪게 될 것이다.

우리는 읽기를 통해서 생활에 필요한 정보를 얻기도 하지만 재미와 즐거움을 얻으며 감동을 느끼기도 한다. 신문을 읽으면서 중요한 사건을 접하며, 지구 저편에서 일어나는 사건을 파악한다. 대중 작가의 글을 읽으면서 고개를 끄덕이기도 하고 맞장구를 치기도 한다. 휴대전화기에 수신된 짧은 글을 읽으면서 친교를 쌓기도 하고 중요한 약속 장소를 확인하기도 한다. 인터넷의 하이퍼텍스트를 읽으면서 필요한 정보를 찾는 일도 읽기의 중요한 부분인데, 이들 모두는 인간의 생활이며 인간의 삶에 큰 영향을 주고 있다.

언어생활을 하면서 얼마나 많은 읽기 활동을 하는가? 우리는 헤아릴 수 없이 많은 읽기 활동을 한다. 하지만 우리는 그것을 잘 의식하지 못한다. 왜냐하면 글을 읽을 수 있는 사람은 읽기로 인하여 생활 속에서 불편함을 느끼지 않는다고 생각하기 때문이다. 그리고 이는 기본적인 읽기 기능을 대부분 습득했음을 의미하는 것이기도 하다. 다음은 일상생활에서의 성인들의 읽기 활동 실태를 엿보기 위한 조사 활동의 한 예이다.

한국인의 언어생활에 대한 연구를 진행하면서 한국인의 일상을 엿보고 싶은 생각이 들어 다양한 시간대에 사람들이 많이 모이는 곳을 참관하려는 계획을 세웠다. 2009년 11월 16일 월요일 11시 30분 경, 지하철 3호선 종로 3가 역에서 전철을 탔다. 전철 한 량에는 47명의 승객이 타고 있었다. 그들이 무엇을 하고 있을까 관심을 가지고 조사를 하였다. 7명이 휴대전화를 이용하여 문자를 송수

신하고 있었다. 그리고 2명이 DMB를 이용하여 텔레비전을 시청하고 있었으며, 2명이 신문을 읽고 있었고, 2명이 책을 읽고 있었다. 그리고 3명은 MP3를 이용하여 음악을 듣고 있었고, 나머지는 눈을 지그시 감고 휴식을 취하고 있었다. 오후 11시 30분이라는 시각에 연구원의 눈에 비친, 한국인의 언어생활에도 읽기 활동은 적게나마 존재한다. 이는 읽기가 일상생활의 한 부분임을 보여주는 단적인 예이다. 책 읽기와 신문 읽기, 텔레비전을 통한 영상 자료 보기, 휴대전화의 문자 읽기는 이제 보편적인 한국인의 언어생활이 되었다.

2009년 11월 26일 오전 7시 30분, 지하철 3호선 종로3가 역에서 시민들의 언어 생활에 대한 관찰 조사를 위해 전철을 탔다. 탑승 승객은 85명, 그 중 27명이 무가지 신문을 읽고 있었다. 5명은 일반 도서를 읽고 있었는데, 그 중 1명은 업무와 관련된 매뉴얼을 읽고 있었다. 그리고 1명은 PSP로 텔레비전 시청을 하고 있었고, 2명은 휴대전화를 이용하여 문자 주고받기를 하고 있었다.

듣기, 말하기가 우리 삶의 중요한 부분을 차지하는 것과 마찬가지로 읽기도 우리 삶에 매우 중요한 부분을 차지하고 있다. 우리는 읽기로 필요한 정보를 받아들이며 상대방의 주장을 이해하고 수용하며 친해지고, 사회적 상호작용을 한다. 문학 작품 읽기는 즐거움을 주며 감상의 기쁨을 준다. 집에서 신문을 보거나 식사나 아침 운동을 하면서 뉴스 자막을 읽는 것도 언어생활의 일부분이다. 버스나 전철을 타고 출근을 할 때 버스 안, 전철 안의 광고를 읽는 행위, 전철에서 내려 방향을 정하여 걷기 위해 방향 표지판을 읽거나 역 주변의 정보를 알아보기 위해 표지를 읽는 행위도 언어활동이다.

그런데 이런 일상적인 언어활동만이 읽기를 대표하는 것은 아니다. 일상생활의 읽기는 또한 직무와 직접적인 관련이 있기 때문이다. 직장에 출근하여 일일 업무를 파악하기 위해 일일업무일지를 읽거나 회사 네트워크(사내 인트라넷 등)를 통해 업무를 확인하는 일도 읽기이며, 공문을 확인하는 일이나 업무와 관련 있는 자료를 읽는 행위도 업무 중에 일어나는 읽기 행위이다.

(1) 가정에서의 읽기 활동

어린 아이가 있는 가정에서는 부모님들이 대부분 어린 아이들에게 글을 읽게 한다. 글자 깨치기를 위해 책을 놓고 소리 내어 읽도록 지도하기도 하고, 동화책을

읽어 주기도 하며, 어깨를 맞대고 책을 같이 읽기도 한다. 이러한 읽기 지도가 끝나면 대부분 독립적인 독자가 되어 스스로 책을 골라 읽는다. 글을 읽는 기능과 능력이 사회생활에 꼭 필요하기 때문에 의도적으로 글을 읽게 하는 것이다.

어린 아이에서부터 노인에 이르기까지 가정에서는 다양한 읽기 활동이 이루어지고 있다. 어린 아이들이 문구점이나 가게에 가서 물건을 하나 고르는 데에도 읽기가 필요하다. 아이들은 제품에 적힌 그림과 글을 읽으며 구매를 결정한다. 과자를 구입할 때에도 과자의 포장에 적힌 글을 읽는다. 장난감을 산 뒤에도 설명서를 제대로 읽지 못하면 그 장난감을 제대로 작동시킬 수 없기 때문에 꼼꼼하게 글을 읽는다.

집에서 흔히 볼 수 있는 읽기 활동에는 텔레비전의 자막 읽기, 신문 읽기, 광고 읽기, 책 읽기, 잡지 읽기, 전화번호부 책 읽기, 인터넷 검색하기, 전자제품 사용 설명서 읽기, 하루 일과표 읽기, 알림장 읽기, 휴대전화 문자 읽기, 약품 설명서 읽기, 영수증 읽기, 병원 진료 예약서 읽기, 계약서 읽기 등 다양하다. 이러한 읽기가 반드시 가정에서 이루어지는 것은 아니다. 때때로 상황에 따라 읽는 장소가 바뀌기도 한다. 예를 들어, 디지털 카메라를 구입하기 위해 제품의 사양과 설명서를 전자제품 판매 매장에서 읽기도 하지만, 제품을 구입한 후에 가정에서 다시 계약서나 제품의 특징이나 작동 방법을 확인하기 위해 다시 읽는 경우도 있다. 가정에서의 읽기 활동은 생활을 하는 데 필요한 기능적인 구실을 하고 있다. 즉 읽기를 함으로써 편리한 가정생활을 할 수 있으며 여유를 가질 수 있고 휴식을 취할 수 있다.

(2) 직장에서의 읽기 활동

직장에서의 읽기 활동도 기본적으로는 정보를 확인하는 수준의 기능적인 측면도 있지만 비판적이고 창의적인 측면에서의 읽기가 점점 더 요구되고 있다. 1960년대에는 한 개인의 읽기 능력을 경제 발전을 위한 동력으로 보고 읽기의 기능적 측면을 강조하였다(UNESCO, 1965, 29쪽). 왜냐하면 대량의 제품 생산을 위해서 노동자의 읽기 능력이 필수였기 때문이다. 글을 읽지 못하면 기계 조작을 하는 데 더 많은 시간이 소요될 수밖에 없다. 그런데 시시각각 변하는 지식과 정보를 읽어야 하는 지식 정보화 사회에서는 이러한 기능적 측면에서의 읽기 활동과 더불어 비판적이고 창의적인 읽기 활동이 더 요구되고 있는 것이 사실이다. 그 이유는 읽기 활동 자체가 사회 활동에 대한 기대에 부응하고 적응하기 위해 필요한 것이기

때문이다.

직무수행자에게 읽기 활동이 중요한 구실을 한다는 점을 고려하면, 직무를 수행하는 독자의 역할과 책임도 커진다. 직업수행자로서의 독자는 직업 수행과 관련된 다양한 독서 상황에 직면한다. 업무 자체가 독서를 통해 이루어지기도 하고, 독서를 통해 얻은 정보를 바탕으로 업무를 처리하기도 한다. 시시각각 변하는 정보, 헤아릴 수 없을 정도로 방대한 지식, 그리고 그러한 정보와 지식에 쉽게 접근할 수 있는 정보기술이 마련되었기 때문에 독자의 역할은 점점 더 커지고 있다(이형래, 2006, 204쪽). 직장에서의 읽기 능력은 개인과 사회의 경제적 이익을 보장한다(Levine, 1986, 155쪽)는 주장은 읽기 능력이 업무 수행에 커다란 영향을 미친다는 것을 의미한다. 이는 독서 능력에 따라 생산성과 경제성에 차이가 생긴다(Banovetz, 2000, 3-6쪽)는 것을 의미한다. 고차적인 읽기 능력이 더 우수한 사람은 낮은 수준의 사람에 비해 더 많은 연봉을 받는다(Reeder, 2000, 113쪽). 회사의 입장에서는 업무 담당자의 읽기 활동이 회사의 업무 효율 및 이윤 추구와 직결된다고 생각한다. 그래서 사내 연수를 통해 유능한 독자, 비판적인 독자, 창의적인 독자를 만들기 위해 다양한 기회를 제공한다. 정부 차원에서는 성인들의 독서 활동을 조사하여 현상을 파악하려고 노력한다. 왜냐하면 성인들의 읽기 활동이 국가의 경제 발전과 밀접한 상관이 있다고 생각하기 때문이다.

‘국가 수준 성인 문식성 조사(National Adult Literacy Survey)’에 따르면, 성인들의 읽기 활동의 수준에 따라 경제적 지위에서도 크게 차이가 난다. 성인들의 읽기와 쓰기 수준을 5단계로 구분했을 때, 최하 단계인 ‘1수준’은 최상 단계인 ‘5수준’ 주간 수입의 약 3분의 1수준이었다(Kirch 등, 2002, 66쪽).

직장에서의 읽기 활동은 업무 담당자가 설정한 개인의 목표를 실현하고, 성과를 얻기 위한 유의미한 언어활동이다. 읽기 능력이 한편으로는 사회를 바람직한 방향으로 변화시키는 데 필요한 힘이 되기도 하는데, 이는 읽기 능력을 사회생활에 필요한 개인적인 기능, 능력, 지식과 관련 있는 능력의 총체로 파악하는 이유이기도 하다. 그래서 읽기 능력을 문화인과 교양인이 되는 척도로 파악하기도 한다(Harris & Hodges, 1995, 140-143쪽). 대부분의 기업 인사 담당자들이 신입사원의 선발 과정에서 언어 능력 평가를 통해 읽기 능력을 검증하려는 것도 이러한 이유와 관련이 있다.

직장에서 업무수행자에게 필요한 읽기 능력은 주로 업무 관련 문서나 고객이 작성한 이메일 읽기, 직무와 관련된 매뉴얼 읽기, 관련 법령 자료 읽기, 업무 처리 지침 읽기, 공지 사항 읽기, 담당 업무 관련 서류 읽기 등 개별 업무에 따라 다양

한 읽기가 요구된다.

예를 들어, 고객이 작성한 문서에서 세부 내용을 파악하고, 문서의 작성 의도나 중심 내용이 무엇인지 파악하는 능력이 필요하다. 전산 처리된 내용이나 고객이나 민원인이 작성한 글의 내용을 검색하여 정확하게 이해해야 한다. 때로는 이메일을 이용하여 고객의 요구 사항을 정확하게 파악해야 하며, 때로는 신속하게 중요한 정보만 골라 읽어야 한다. 물론 전문지식이 필요한 분야의 서류나 자료를 검색하고 읽는 활동도 필요하다.

공무원의 경우에도 직장에서의 읽기 활동은 폭넓게 이루어지고 있다. 9급 공무원의 직무 분석 내용을 살펴보면, 읽기 활동이 공무원의 업무 수행 과정에 폭넓게 요구되고 있음을 알 수 있다(이형래, 2006, 115-116쪽).

- 일일업무계획서 읽기
- 공문 읽기
- 업무 관련 전자 메일 읽기
- 인터넷 민원 글 읽기
- 기존 문서 검토하기
- 상급 기관에서 작성한 보고서 읽기
- 상급 기관에서 작성한 문서 읽기
- 민원 처리 관련 업무 편람, 법률 조항 확인하기
- 인터넷을 통한 업무 관련 자료 검색하기
- 업무 관련 도서 읽기

9급 공무원의 업무 수행 과정에서 나타나는 읽기 활동은 ‘정보 정확하게 파악하기’에 초점을 두고 있다. 공문서나 전자 문서, 전자 메일, 전자 민원에서 핵심이 되는 내용을 읽기를 통해서 정확하게 파악해야 하는 것이다. ‘일일, 주간, 월간 처리 업무 확인하기’는 사실적인 정보를 파악하는 읽기 활동과 관련되어 있다. 업무 계획에 대한 주간 단위의 실적 파악하기도 축적된 정보 가운데에서 필요한 정보를 찾는 읽기 활동이다.

‘상급 기관에서 작성한 보고서 읽기’, ‘상급 기관에서 작성한 문서 읽기’나 ‘인터넷을 통한 업무 관련 자료 검색하기’도 정확한 정보의 파악과 관계 깊은 읽기 활동이다. 하지만 공무원의 읽기 활동이 정보를 확인하고 그대로 수용하는 것에만 치우쳐 있지는 않다. 인터넷을 통해 정보를 검색하는 기회가 많기 때문에 인터넷

검색을 통해 얻어진 정보를 비판적으로 읽는 활동이 요구된다. 연간 업무 추진이나 월간, 주간 업무 추진을 위해 필요한 자료나 상급 기관이 요구하는 자료를 관련 기관이나 관련 부서에서 수집한 후 그 자료의 타당성을 판단하는 활동 또한 필요하다. ‘공문 검토하기’와 ‘주요 업무 추진을 위한 결재 기안 검토하기’는 비판적 읽기 활동으로 볼 수 있다. 왜냐하면 주어진 정보가 타당한지 그 적절성을 평가해야 하기 때문이다.

5급 공무원도 9급 공무원과 마찬가지로 읽기 활동을 통해 업무를 수행한다. 5급 공무원의 직무를 분석한 결과를 보면 보고서 작성을 위한 자료 검색의 기회가 많다는 점인데, 바로 이러한 언어활동이 대표적인 읽기 활동이다. 특히 신문이나 방송 또는 잡지의 기사나 보도를 검색하고, 중요한 자료를 스크랩하기도 하는데 이러한 업무는 읽기 활동과 직결된다. 5급 공무원 업무 중 가장 큰 특징 가운데 하나는 ‘보고서 작성하기’이다. 9급 공무원과는 달리 장기간의 계획으로 많은 분량의 보고서를 기획하고 작성한다. 보고서를 기획하고 작성하기 위해서는 방대한 분량의 관련 자료를 읽어야 한다. 따라서 이들은 고도의 수준 높은 읽기 활동을 하고 있다고 말할 수 있다. 다음은 5급 공무원의 직무 분석 내용인데, 이들 직무 분석 내용을 살펴보면, 직장에서 이루어지는 읽기 활동이 가정에서의 읽기 활동과는 큰 차이가 있음을 알 수 있다.

- 개정 법령집 교정하기
- 보고서 검토하기
- 보도 신문 자료 수집하기
- 보도 자료 게재 여부 결정하기
- 언론 보도 사항 점검하기(작성 후 검토하기)
- 업무와 관련된 언론 보도 사항 점검하기
- 인터넷 민원 처리하기
- 인터넷을 통한 자료 검색하기
- 주요 외부 전문가들의 제출 자료 분석하기

5급 공무원의 읽기 활동에서는 ‘정보 수집하기 활동’과 ‘비판적 읽기 활동’이 두드러진다. 개정 법령집을 교정하기 위해서는 정보 정확하게 파악하기 활동보다는 정보의 타당성과 적절성을 판단하는 읽기 활동이 더 필요하다. 보고서를 검토하기 위해서는 보고서 내용에 대한 전문적인 지식을 활용해야 하며 보고서 내용의 적

절성과 타당성, 문제 해결 방안이 얼마나 잘 제시되었는지를 점검하면서 읽을 수 있는 능력도 필요하다.

‘인터넷 민원 처리하기’를 수행하기 위해서는 인터넷으로 제시한 민원인의 요구 사항을 정확하게 판단해야 하며 그를 바탕으로 해결책을 모색해야 한다. ‘인터넷을 통한 자료 검색하기 기능’은 5급, 9급 공무원 모두에게 요구되는 읽기 활동이다. 그리고 ‘주요 외부 전문가들의 제출 자료 분석하기’를 수행하기 위해서는 전문가들이 제출한 자료의 내용을 이해하고 해석하고 분석해야 한다. 이를 위해서는 업무 관련 내용에 대한 풍부한 정보가 필요하므로 5급 공무원에게는 ‘정보를 다양하게 수집, 해석하는 읽기 활동’이 요구된다.

4) 쓰기 활동

일상생활에서 읽기 활동만큼 쓰기 활동이 활발하게 이루어지지 않는다. 일상생활에서 간단한 문자 작성하기, 이메일 작성하기 등은 수시로 이루어지지만 장문의 글쓰기 활동을 하는 경우는 많지 않다. 그러나 최근에는 인터넷 매체를 이용하여 다양한 정보를 주고받는 블로그가 활성화되어 이전보다 훨씬 글쓰기 활동에 적극적이다.

일상생활에서의 쓰기와는 달리 직장이나 학교에서 이루어지는 쓰기는 훨씬 더 전문적이다. 보고서 작성하기나 사업계획서 작성하기 등은 고도의 글쓰기 전략이 요구되는 쓰기 활동이다. 초·중·고 학생들이나 대학생들도 계획적이고 의도적인 글쓰기를 한다.

(1) 가정에서의 쓰기 활동

가정에서의 쓰기는 매우 간단한 쓰기에서부터 다소 복잡한 쓰기에 이르기까지 다양한 쓰기가 이루어지고 있는데, 쓰기는 의도적인 노력 없이 자연스럽게 이루어지는 언어활동으로 파악하기는 어렵다. 가스 사용량을 기록하지 않으면 재촉을 받기 때문에 월별 사용량을 기재해야 하며, 전기사용량이나 수도 사용량도 동일한 이유 때문에 기록하게 된다. 물론 신문을 보면서 필요한 내용을 메모지나 수첩에 기록하기도 하며, 텔레비전을 시청하면서 필요한 내용을 글로 쓰는 경우도 있다.

최근에는 이메일을 작성하는 시간이 가정에서의 쓰기 활동의 가장 큰 부분을 차지하고 있다. 여러 가지 이유로 주고받는 이메일에 대하여 답을 글로 작성하여

보내는 경우가 많기 때문이다. 그리고 휴대전화기를 이용하여 짧은 글을 주고받는 쓰기 활동도 가정에서 쉽게 볼 수 있는 쓰기 활동이다. 가정에서의 성인들의 쓰기 활동이 소극적인 반면, 학생들의 쓰기 활동은 왕성한 편이다. 그 이유는 학교 과제나 개인 학습을 위해 가정에서 글쓰기를 하고 있기 때문이다. 일기 쓰거나 독서 감상문 쓰기는 일반적인 쓰기 활동이며 이와 유사한 활동은 학교에서도 이루어지고 있다.

(2) 직장에서의 쓰기 활동

직업에 따라 쓰기 활동에도 다양한 특색이 드러나겠지만 9급 공무원의 업무 수행에 필요한 쓰기 활동은 '필요한 정보를 정확하게 쓰는 활동'이다. 보통 9급 공무원은 지도 감독 계획안을 작성해야 하며, 각종 물품을 주문하기 위한 서류를 작성해야 한다. 결재를 받기 위한 공문서나 현장 출장 결과에 대한 보고서도 작성해야 하는데 이 때, 상급자가 쉽게 이해할 수 있도록 정보를 정확하게 담아낼 수 있는 쓰기 활동이 이루어진다.

쓰기 활동과 관련 있는 업무 수행 활동 가운데 메모하기를 들 수 있다. 현장 출장을 가거나 회의에 참석하면 필요한 정보를 메모하게 된다. 많은 분량을 작성해야 하는 보고서 구성하기보다는 현장에서 수집한 정보를 즉각적으로 메모하는 언어활동이 훨씬 빈번하다. 이것 역시 정확한 정보를 그대로 기록하는 글쓰기 활동이라고 말할 수 있다.

9급 공무원은 관련 기관에 출장 결과나 민원의 문제 해결 과정, 그 결과 등을 보고서로 작성하기도 한다. 5급 공무원이 연간 계획에 따라 작성하는 장기 계획 작성이나 연간 업무를 보고서로 만들기와는 양적으로 그리고 질적으로 차이가 있다. 단지 있는 사실을 그대로 보고서에 수록하여 정확한 정보를 문서에 남기는 업무를 주로 수행한다.

9급 공무원과 5급 공무원의 업무 분석 결과, 쓰기 활동은 '보고서 작성하기'와 관련이 깊다. 보고서를 작성하기 위해 업무 관련 담당자와 업무 협의를 해야 하며, 보고서 작성의 기준과 방향을 설정해야 한다. 수집한 자료를 정리하고 분류하거나 분석하는 것도 쓰기 활동과 관련 있는 활동이다. 9급 공무원은 비교적 짧고 간단한 내용을 중심으로 업무 보고서를 구성한다. 5급 공무원도 이와 유사한 방법으로 업무 보고서를 작성하되 연간 업무 추진 계획에 의해 방대한 양의 보고서를 작성하는 것이 특징이다. 장문의 보고서 작성과 관련하여 5급 공무원이 수행하는 관련

기능을 정리하면 다음과 같다.

- 각종 현안과 업무 및 보고서 작성 등에 필요한 자료 등을 인터넷 검색하기
- 해당과의 보고서 작성 등에 필요한 사항들을 과 직원들과 토의하기
- 국정 감사 대비 업무 보고서 작성 방침에 대해 토의하기
- 국정 감사 대비 업무 보고서 작성하기
- 기획관리실장에게 ‘○○능력 향상 방안’ 보고서 작성 지시받기
- 기획실장으로부터 성과 관리행정 보고서 작성 지시받기
- 업무 관련 기획 보고서 작성하기

이처럼 5급 공무원의 업무 수행 과정에서 나타나는 쓰기와 관련된 업무는 주로 ‘업무 관련 기획 보고서 작성하기’와 관계가 있다. 장기 업무 추진을 위한 기획 보고서를 작성하는 동안에도 외부나 내부에서 새로 발생한 다양한 현안을 해결하기 위해 또 다른 소규모의 보고서나 자료를 만들어야 하는 경우도 빈번하다.

‘각종 현안과 업무 및 보고서 작성 등에 필요한 자료 등을 인터넷으로 검색’하는 것도 보고서 작성을 위해 필요하다. 이것은 읽기와 쓰기 활동이 모두 필요하다는 것을 보여 주는 예라고 할 수 있다. 해당 부서에서 맡고 있는 보고서를 효과적으로 구성하기 위해 ‘직원들과 보고서 작성 전략에 대해서 논의’하는 것 역시 5급 공무원이 보고서 작성하기 업무를 수행하는 데 갖추어야 할 기능이다. 이 밖에도 국정 감사에 대비하여 업무 보고서를 작성하기 위해 상위 기관에서 제시한 지침과 내부 방침에 대해 토의를 하거나 상급자로부터 보고서 작성하기 지시를 받는 일도 보고서 작성하기 업무와 관련되어 있다. 이렇게 업무의 많은 부분이 바로 쓰기 활동을 통해 이루어지고 있음을 알 수 있다. 물론 이러한 글쓰기는 대부분 컴퓨터를 이용한다. 따라서 컴퓨터를 이용한 쓰기 활동의 비중이 점점 커지고 있다.

2. 국어 능력

1) 능력, 기능, 전략

누군가가 동물과 구분되는 인간의 특질이 무엇이라고 묻는다면, 아마도 대부분

의 사람들은 ‘언어 능력’을 가장 먼저 떠올릴 것이다. 그렇다면 인간의 ‘언어 능력’은 무엇을 의미하는 것일까. 질문을 좀 더 구체적으로 좁혀, 국어를 잘하기 위해 사람들에게 필요한 ‘국어 능력’은 무엇을 의미하는 것일까. 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 재치 있고 재미있게 말하는 능력, 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력, 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력과 같이 언어활동과 관련된 능력에서부터, 문법에 맞게 글을 쓰는 능력, 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력, 한자 사용 능력 등은 모두 ‘국어 능력’과 관련되는 능력일 것이다. 그렇다면 이와 같은 ‘국어 능력’을 갖추기 위해서는 어떤 능력, 기능, 전략이 필요한 것일까?

연구자들은 흔히 능력과 기능, 전략을 구분하여 논의하기도 하지만, 사실 이들이 가리키는 대상은 유사한 것이라고 볼 수 있다. 이 세 개념은 모두 인간의 머릿속에서 일어나는 어떤 지적인 실체나 그 작용을 나타내는 말이기 때문이다(노명완, 1992). 이 절에서는 인간의 언어 능력을 설명할 때에 동원되는 개념인 능력과 기능, 전략에 대해 간략하게 살펴보도록 한다.¹⁾

우선 ‘능력(能力: competence)’이라는 용어는 인간이라면 누구나 갖고 있는 생득적 언어 능력을 일컫는다(Chomsky, 1965). Chomsky가 동물과 인간을 구분하기 위해 사용한 언어 능력이라는 용어는 주로 문법적인 능력(grammatical competence)을 의미한다. 예컨대, 문법적인 표현과 비문법적인 표현을 판단하고 생산하거나, 무한수의 문법적 문장을 이해하고 생산할 수 있는 것 등이다. 그런데, 언어 능력을 문법적 능력으로 제한한다면, 특정 상황에 대한 발화의 적절성 또는 사회문화적 의미를 반영하지 못하며(Campbell & Wales, 1970), 일련의 언어 사용 규칙들을 간과하고(Hymes, 1972) 있다는 한계에 직면하게 된다. 이에 Bachman(1990)은 언어 능력의 구성 요소를 다음과 같이 제안하고 있다(이천희, 2005에서 재인용).

① 언어 능력(language competence)

- 조직 능력(organizational competence)
 - 문법 능력(grammatical competence): 어휘, 형태, 통사, 음운적 요소
 - 글 구성 능력(textual competence): 결속력(cohesion), 수사학적 조직
- 화용 능력(pragmatic competence)
 - 화행적 능력(illocutionary competence): 언어의 기능적 특성

1) 이하 능력, 기능, 전략에 대한 논의는 이천희(2005)의 논의를 참고하여 정리한 것이다.

- 사회언어학적 능력(sociolinguistic competence)
- ② 전략적 능력(strategic competence)
- ③ 심리생리적 기제(psychophysiological mechanism)

이렇듯 Chomsky가 제안한 추상적이고 이상적인 개념, 그리고 문법적 능력으로서의 ‘능력(competence)’은 그 후에 사회언어학적 지식과 결합하여 ‘의사소통 능력(communicative competence)’이라는 개념으로 확장·수정되기 시작했다. 이는 Chomsky가 제안한 생득적 능력으로서의 언어 능력의 단점을 극복하고 실제 상황에서의 수행과 적절성의 개념을 포함하는 실제적 능력을 지칭한다(천경록, 1995, 323쪽). 따라서 기본적으로 능력은 생득적인 능력으로서의 문법적 능력과 의사소통 능력을 포괄하는 용어라 할 수 있다.

다음으로 능력이라는 용어보다 좀 더 중층적인 의미를 가지는 용어인 ‘기능(技能, skill)’에 대해서 살펴보자. 기능은 대체로 다음과 같이 두 가지로 정의된다(Harris & Hodges, 1995).

① 기능은 수행을 잘 하기 위하여 획득된 능력(proficiency)을 의미한다. 이 용어는 흔히 지각 운동 학습의 결과로 세심하게 조직되어 있는 복잡한 근육 활동을 말한다. 글씨 쓰기, 골프 등이 이런 능력에 포함된다.

② 기능은 또한 독해나 사고에 포함되는 고등 수준의 능력을 요구하는 지적인 활동을 의미한다.

이처럼 기능(技能)은 ‘지적인 것을 배제한 기계적인 활동’이라는 의미에서 ‘사고를 요하는 고등 능력’이라는 의미까지 넓게 사용되어, 사고력을 요하지 않는 기계적인 활동이라는 것과 반대로 사고력을 요하는 고등 능력이라는 말을 둘 다 포함하고 있다. 즉, 기능이란 ‘다소간 고정된 방식으로 일련의 완성된 행동을 하는 수행’으로 정의될 수도 있고(Cronbach, 1963), ‘최대한의 확신을 가지고 미리 결정된 목표를 달성하기 위해 학습 과정 속에서 조직화되고 협조적인 방식인 중앙 감각과 운동 기제의 전체 연결 고리를 포함한 의도적이고 복잡한 활동들’로 정의될 수도 있다(Whiting, 1975).

기능에 대한 설명의 이러한 복잡성은 여타의 국내 연구에서도 확인할 수 있다. 예를 들면, 노명완(1992)에서도 ‘관찰 가능한 행동으로부터 추론되어야 하는 추상적인 구성 개념’으로 기능의 개념을 규정하고 이를 기계적인 활동의 기능에서 벗

어나 구체적인 과제를 수행하는 총체적인 능력으로 설명하고 있다. 한편, 한철우(1994)와 이도영(1998)에서는 기능을 상당히 분절적이고 기계적인 자동성의 측면에서 설명하고 있다. 결국, 기능(skill)은 좁은 의미로는 언어 능력과 같이 종합적인 능력의 한 부분을 이루는 하위 요소를 가리키며, 광의로는 언어 사용의 고등한 정보 처리 행위 능력을 지칭한다(천경록, 1995, 319쪽). 이 두 가지 의미 모두에서 기능은 내용 그 자체보다는 내용을 추구하는 방법 또는 수행의 측면을 강하게 내포하고 있다.

그런데 많은 학자들은 이 기능이라는 용어와 전략이라는 용어에 대해 혼란을 보이고 있다. 이에 대해 노명완 외(1988)에서는 지식 및 그 지식의 적용 능력으로서의 전략을 다음과 같이 설명하고 있다.

전략은 잠정적으로 언어 처리 과정에서 언어 처리자가 취하는 조직적인 계획과 처리 방법을 뜻한다. 그리고 전략은 지식 배경(knowledge base)과 매우 밀접하게 관련되어 있다. 어쩌면 전략은 지식의 일부라고도 할 수 있다. 전략의 습득이 초기에는 내용 의존적이라는 점은 전략과 지식의 밀접한 연계를 의미한다. 그러나 일단 습득된 전략이 지속적으로 활용됨에 따라 그 전략은 내용 의존에서 벗어나 내용 독립적인 일반적 수준의 지적 능력으로 발전한다(노명완 외, 1988, 26쪽).

이렇게 볼 때 전략(strategy)의 개념 속에는 과제에 대한 지식과 함께 그 과제를 수행해 내는 지적 작용을 모두 포함한다. 이에 대해 천경록(1995)에서는 전략을 의사 결정과 같은 인지적 사고를 요하는 목적 지향적인 인간의 행동에서 '행위자가 주어진 목적을 달성하기 위하여 최적의 대안을 모색하는 방법'이라고 정의하여 전략이 목적 지향적인 지적 작용임을 강조하였다.

또한 전략은 주어진 기능을 수행하는 특정한 방식이나 절차로 사용하는 것을 말한다(Jones, Palinsar & Ogle, 1987, 박수자, 1993, 56쪽에서 재인용)는 논의는 결국 전략은 기능에 대한 절차적 수행이라는 의미를 담고 있다. 즉, 별개로 습득했던 기능을 나의 지식으로 받아들여 스스로 조절하고 수행할 수 있는 능력을 의미하는 것이다. 이러한 전략의 개념은 앞서의 능력이나 기능보다는 사용의 측면이 매우 강조된 것이라 할 수 있다.

2) 국어 능력

‘국어 능력’을 설명하기 위해 앞 절에서 살펴본 능력, 기능, 전략이라는 용어가 다층적으로 정의될 수 있듯이, 국어 능력의 개념 또한 국어 능력을 어떻게 바라보느냐에 따라 각각 다르게 정의될 수 있다. 즉, 국어 능력을 정의하는 사람들마다 각각 그 개념은 달라질 수 있다. 그렇다면 일반 사회 구성원들은 국어 능력에 대해서 어떻게 생각할까? 일반적인 사회인들이 생각하는 국어 능력, 국어 능력을 갖고 있다는 것은 무엇을 의미하는지 다음 사례를 통해 살펴보자.

국어 능력은 국어문법, 맞춤법, 글쓰기 등 우리말에 대해서 정확하게 알고 있는 능력이다(문○○, 40대 여성).

국어 능력은 본인의 생각을 정확하게 상대방에게 전달(말하기, 쓰기)하는 능력과 상대방이 전달하고자 하는 내용을 이해(읽기, 듣기)하는 능력이다. 즉, 우리의 일상에서 정확한 의사소통을 가능하게 하는 능력이다(신○○, 30대 남성).

국어 능력은 듣고, 말하고, 읽고, 쓰는 것을 포함한 총체적인 능력을 말한다. 그래서 국어 능력을 갖고 있다는 것은 위의 능력을 이용하여 상대방의 말을 잘 듣고 그가 하는 말을 잘 이해하는 능력, 내가 원하는 바를 명확하게 말하고 그것을 상대방에게 전달하는 능력, 글을 읽고 글쓴이가 말하는 것을 잘 파악하여 이해하고, 글을 쓸 때 내가 하고자 하는 뜻을 설득력 있게 쓰는 능력이다. 덧붙여 말을 하거나 글을 쓸 때 수려하고 감성적으로 표현할 줄 아는 것도 그 능력의 일부이다(김○○, 20대 여성).

위에서 예로 든 것처럼, 국어 능력에 대한 일반적인 한국인들의 관점은 대체적으로 ①문법적 지식(40대 여성), ②표현 능력(말하기, 쓰기)과 이해 능력(듣기, 말하기)(30대 남성), ③듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 포함한 총체적 능력(30대 여성)으로 정리할 수 있다.

국어교육 연구 담론에서 논의되는 국어 능력에 대한 개념 또한 이와 크게 다르지 않다. 즉, 국어 능력을 논의할 때에는 문법적 지식에 초점을 두기도 하고 이해와 표현의 국어 사용 능력을 강조하기도 한다. 또한, 여기서 더 나아가 국어 능력의 개념을 더욱 확대하여 정의하기도 한다. 이처럼 국어 능력에 관한 개념은 크게

세 가지 관점으로 구분하여 살펴볼 수 있다.²⁾

첫째, 협의의 관점이다. 이는 국어 능력을 문법적 지식에 초점을 둔 것이다. 국어 능력을 문법적인 측면 또는 국어 알기에 초점을 두고 정의하기도 한다.

국어 능력이란 우리가 사용할 수 있는 언어 형식을 결정하는 문법 단위(담화 포함)에 관련되는 모든 규칙에 대한 능력에다가 화용적인 능력을 포함시킨 개념이다. 화용적 능력이란 화자나 청자의 의도와 관련되는 언어의 기능적 측면에 대한 능력과 방언이나 문체, 문화 등과 관련되는 사회 언어적 능력을 포함하는 능력을 말한다. 여기에 전략적 능력이 추가된다. 전략적 능력이란 언어 수행상의 변인이나 불완전한 언어 능력 때문에 의사소통이 중단되는 경우 이를 보완하기 위하여 사용하는 언어적, 비언어적 의사소통 전략을 의미한다(왕문용, 2004, 93쪽).

국어 능력이란 국어를 알고 사용할 수 있는 능력이고, 문식 능력이란 글을 읽고 쓰고 말을 하고 듣는 능력이다. 국어 능력은 ‘국어 알기’와 ‘국어 사용하기’로 나눌 수 있다(이관규, 2007, 107쪽)

이러한 관점에서 국어 능력을 정의하면 국어 문법 지식에 대해 많이 알고 있는 사람이 국어를 잘 사용한다고 볼 수 있다. 그러나 문법적 지식을 잘 알고 있다고 해서 국어사용 능력이 우수하다고 볼 수는 없다. 이는 Chomsky가 제안한 ‘능력’이라는 개념의 한계와도 유사하다. 즉, 어떤 사람이 문법적 지식만을 가지고 있다고 해서 그 사람이 특정한 상황에서 특정한 사회 문화적 의미를 형성하며 의사소통할 수 있다고 말하기는 어렵기 때문이다. 따라서 문법적 지식은 국어 능력을 구성하는 부분적인 요소일 수는 있으나, 그것이 국어 능력의 전반을 표상하는 능력이라고 보기는 어렵다.

둘째, 보다 확장된 관점으로 국어 능력을 국어사용 능력으로 정의하는 경우이다.

말하고 듣고 읽고 쓰는 언어활동을 통해 언어를 의미로 또는 의미를 언어로 재구성하는 복합적인 능력을 말한다. 이는 크게 화자·필자의 생각을 언어화하는 표현 능력과 언어를 듣거나 그것을 의미화하는 이해 능력으로 나누어진다(서울대학교국어교육연구소, 1999, 534쪽).

2) 이하 국어 능력에 관한 세 가지 관점은 조재운(2008)의 논의를 참고하여 정리한 것이다.

국어 능력(ability)은 인간의 정신 작용, 즉 사고력과 밀접한 관계가 있다. 국어 능력은 언어적 표현과 이해의 문제이며, 이것은 텍스트로 표현하고 텍스트를 이해하는 데 동원되는 사고력이다. 이것은 바로 국어를 사용하는 전략의 문제이다. 따라서 국어 능력이란 국어에 대한 지식을 바탕으로, 다양한 의사소통 상황에서 언어의 기능(機能, function)에 따라 적절하게 말하고, 듣고, 읽고, 쓰는 정신작용, 즉 국어사용 전략을 말한다(이천희, 2005, 25쪽).

미래사회에서 지식은 객관적으로 존재하는 절대적 지식이 아니라 생활 속에서 창출되고 관리되고 활용되는 지식이다. 이런 지식의 창출, 관리, 활용은 지식을 다루는 생활인의 언어활동에서 그 가장 구체적인 실체를 찾아볼 수 있다. 표현과 이해의 언어활동은 지식의 창출 활동이며, 표현과 이해의 결과는 곧 지식이 된다. 즉, 국어 능력이란 “지식과 정보를 평가하고 선택하고 조직하고 활용하고 생산하고 재구성하는 창조적 사고 과정으로서의 언어활동”이다(노명완, 2007, 16-17쪽).

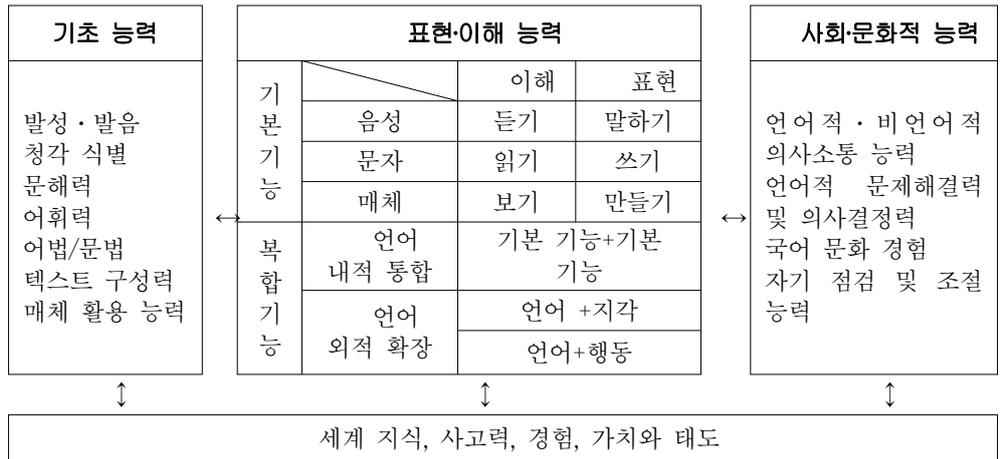
국어 능력이라 함은 국어를 통하여 생각이나 느낌 등을 정확하게 표현하고 이해하는 데 필요한 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 능력을 말한다(국어기본법, 2005, 제 3조 5항).

전통적으로 국어 교육에서는 학습자의 국어 능력 신장을 강조하여 왔다. 이 능력은 기존 지식의 단순 수용이나 표출 능력이 아니라 언어 기능을 통합적으로 운용하여 사고(의미)와 언어를 연결지어야 하는 지적 기능으로서의 고등 정신 능력이다. 이 능력은 단순히 문자를 읽고 쓰고 읽을 수 있는 기초 기능이 아닌 의미를 언어화(표현)하고 언어에서 의미를 추출하여 재구성(이해)하는 데 필요한 지식, 기능, 맥락의 학습이 균형 있게 이루어질 때에 효과적으로 신장되는 능력이다(교과부, 2008, 15쪽).

이러한 관점은 국어 능력을 실제로 국어를 사용할 수 있는 능력으로 보는 것이다. 우리가 국어를 잘 사용한다는 것은 결국 효율적인 의사소통을 할 수 있음을 의미한다. 언어의 효율적 사용을 위해서는 복잡한 인지 과정이 동원되게 되며, 이러한 인지 과정은 듣기·말하기·읽기·쓰기의 네 가지 활동으로 나타난다. 이 관점에서 국어 능력을 갖추었다는 것은 국어와 관련된 지식을 많이 알고 있다거나 국어에 대한 좋은 태도를 갖고 있다거나 하는 것을 의미하지는 않는다. 결국 이 관점

에서 국어 능력을 갖춘 언어 사용자는 다양한 의사소통 상황에서 자신이 의도한 목적에 부합하는 말하기, 듣기, 읽기, 쓰기 등의 언어활동을 수행할 수 있는 사람을 의미한다.

셋째, 확장된 관점에서 국어 능력을 정의하는 경우이다. 이는 국어 능력 검정시험의 방향과 체제를 논의하면서 국어 능력을 구조화한 김창원(2007)의 논의를 참고할 수 있다.



[그림 2] 국어 능력의 재구조화

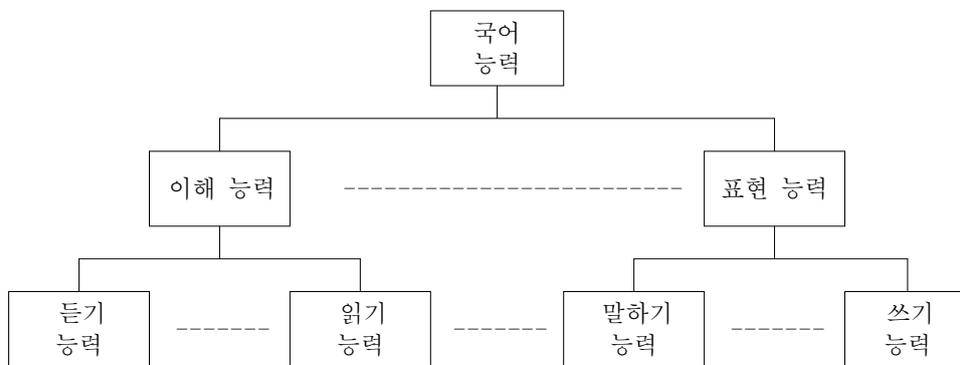
김창원(2007)은 국어 능력을 ‘행위로서의 언어’와 관련되는 능력으로서 ‘표현·이해 능력’이라고 하고, 표현·이해 능력은 다시 하위분류가 가능하며 각각의 하위 기능들은 통합에 의해 복합 기능으로 작용한다고 보았다. 그리고 표현과 이해의 바탕에는 ‘규칙 체계로서의 언어’가 작용하는데, 이 범주를 ‘기초 능력’이라고 하였다. 그리고 표현·이해의 언어활동은 그 결과로서 텍스트 혹은 담화를 구성하며 이를 특정 사회·문화적 기능을 수행하므로 이 범주를 ‘사회·문화적 능력’으로 명명하였다.

그러나 이러한 관점은 국어 능력의 핵심이라고 말한 표현·이해 능력과 기초 능력, 사회·문화적 능력의 차이가 무엇인지 분명하지 않다. 예를 들어 기초 능력으로 본 텍스트 구성력은 표현·이해이라고 할 수 없는지, 또한 사회·문화적 능력으로 본 자기 점검 및 조절 능력은 초인지적 능력을 나타내는 것이므로 표현·이해 능력에 포함되는 것은 아닌지 등이 분명하지 않다. 또한 세 범주가 배타성을

따고 있는지, 각 능력 범주의 하위 요소가 타당한 것인지에 대한 검토가 필요하다 (조재윤, 2008, 10쪽).

이상과 같이 국어 능력에 관한 세 가지 관점을 살펴볼 때에, 국어 능력은 국어 사용 능력으로 규정하는 것이 타당할 것이다. 국어 능력의 문법적인 측면을 강조하는 관점에서도 국어 능력을 문법에 대해 아는 것으로 한정하는 것이 아니라 화용적 능력과 전략적 능력을 포함하여 국어사용에 이르는 포괄적인 능력으로 규정한다. 또한 확장된 개념의 국어 능력의 관점에서도 그 중핵에는 표현과 이해의 활동이 자리 잡고 있다. 따라서 국어 능력은 실제 국어사용 상황에서 사용되는 능력을 의미한다고 할 수 있으며, 국어 능력은 곧 ‘국어사용 능력’으로 규정할 수 있다. 즉, 국어 능력은 국어에 대한 지식을 바탕으로, 다양한 의사소통 상황에서 언어의 기능에 따라 적절하게 말하고, 듣고, 읽고, 쓰는 정신 작용을 수행하는 고등 정신 능력을 의미하는 것이다.

따라서 국어 능력은 국어사용의 매개물인 도구(언어)에 초점을 두어 음성언어 사용 능력(듣기, 말하기)과 문자언어 사용 능력(읽기, 쓰기)으로 구분할 수 있다. 또한 의미 구성 과정에 따라 국어 이해 능력과 표현 능력으로 구분할 수도 있다. 국어 능력을 어떻게 구분하든지 간에 국어 능력은 국어 활동 양상에 따라 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 네 가지 능력으로 구체화된다. 여기에서는 국어 능력을 국어사용의 의미 구성 과정(표현과 이해 과정)에 따라 하위 구성 요소를 따라 다음과 같이 구조화한다.



[그림 3] 국어 능력의 구성 요소

위의 그림에서 보듯이 국어 능력은 ‘이해 능력’과 ‘표현 능력’으로 구성되는데

이때 이해와 표현 능력은 다양한 요인들로 복잡하게 구성되어 있다. 이해와 표현의 관련 요인에 따라 다음과 같이 그 능력을 구체화하기도 한다(이삼형 외, 2007).

<표 7> 이해 능력과 표현 능력의 구성 요소

요인	이해 능력	표현 능력
언어	음성 언어나 문자 언어를 해독하는 능력	음성 언어나 문자 언어를 다룰 수 있는 능력
	언어 규범이나 장르 관습, 문체 등을 파악하는 능력	언어 규범이나 장르 관습, 문체 등을 고려하는 능력
심리	기억, 연상 등 기초적인 사고 능력	기억, 연상 등 기초적인 사고 능력
	분석, 조직, 추론, 평가, 통찰, 창조 등의 고등 사고 능력	분석, 조직, 추론, 평가, 통찰, 창조 등의 고등 사고 능력
사회·문화	화자나 필자의 목적과 성향, 가치관 등을 고려하는 능력	청자나 독자의 목적과 성향, 가치관 등을 고려하는 능력
	사회적 가치, 문화적 배경 등을 고려하는 능력	사회적 가치, 문화적 배경 등을 고려하는 능력

표현 능력과 이해 능력을 언어, 심리, 사회·문화 요인을 기준으로 그 능력을 상세화하여 제시할 때 이해와 표현의 과정만이 변별될 뿐 그 능력이 구분되지 않는 문제(특히, 심리 요인에 따른 이해 능력과 표현 능력은 동일)가 드러난다. 이러한 문제는 이해와 표현의 능력을 국어 활동에 따라 구분하여 듣기 능력, 읽기 능력, 말하기 능력, 쓰기 능력으로 구체화하여 변별할 수 있을 것이다.

첫째, 이해 능력으로서 듣기의 첫 단계는 화자가 말한 내용에 주의를 기울이고 그 내용을 기억하는 것이다. 청자는 화자의 이야기를 전체적으로 이해하기 위해서 단편적인 정보들 사이의 관계를 구성하고 자신의 경험이나 지식을 동원하여 해석하기도 한다. 또한 들은 내용을 있는 그대로 받아들이는 것이 아니라 들은 내용을 분석하고 판단하여 비판적으로 이해한다. 그리고 각각의 듣기 과정에는 감상이 함께 수반된다. 이처럼 듣기는 내용 확인, 추론, 평가와 감상 등의 층위를 가지는 언어활동으로서 들리는 내용을 수동적으로 받아들이기만 하는 언어활동이 아니라 능동적인 의미 구성 활동이다. 즉, 듣기 능력은 정보를 확인하거나 내용을 이해하는 것에서 더 나아가 들은 내용에서 새로운 정보를 이끌어내고, 듣거나 추론한 내용을 비판, 평가하고 감상하는 능력이다.

둘째, 문자언어를 매개로 한 이해 과정인 읽기 활동은 주어진 글을 수동적으로

읽기만 하는 것이 아니라, 자신의 관점에서 능동적이고 적극적으로 의미를 구성하는 과정이다. 글을 읽고 이해하는 과정은 매우 복잡하다. 읽기 과정은 개별 문장의 아이디어를 이해하고 선택적으로 기억하는 과정, 언어 자료의 절과 절, 문장과 문장 사이의 관계를 파악하여 선택적으로 통합하는 과정, 글에 명시적으로 제시되지 않은 의미 또는 아이디어를 추론하여 글의 세부 내용을 더욱 정교하게 이해하는 과정, 글의 의미나 내용을 구조화하거나 요약하는 과정 등으로 하위분류를 할 수 있다. 따라서 읽기 능력이란 수신자(독자)가 자신의 언어·인지 능력과 지식을 바탕으로, 발신자가 언어적·시각적 텍스트를 통해 전달하는 메시지를 이해하고 재구조화하여 표현할 수 있는 능력을 말한다. 이때 독자는 언어적·시각적 텍스트들의 특성을 이해하고, 이 텍스트들이 다양한 매체를 통해서 소통되는 상황과 맥락을 이해할 수 있어야 한다(서혁 & 서수현, 2007에서 재인용).

셋째, 표현 능력으로서 말하기는 크게 두 가지 형태의 지적 활동으로 나누어지는데, 하나는 계획하기이며, 다른 하나는 계획한 내용을 음성 언어로 표현하는 과정이다. 화자는 청자의 지적 상태를 어떻게 변화시킬 것인지에 바탕을 두어 무엇을 말해야 할 것인지를 먼저 계획하고, 그런 다음 그 계획을 실행하기 위하여 음절, 단어, 구, 문장 등의 발화로 표현한다. 이렇게 말하기 능력은 말할 내용의 선정, 선정된 내용의 조직, 조직된 내용의 적절한 표현 등과 관련되는 언어적 능력은 물론 말하는 상황과 관련되는 사회적 인지 능력, 그리고 각 개인의 신념, 태도, 가치 및 문화적 배경 등과 관련되는 여러 요인들의 복합적인 상호작용을 충분히 고려할 때 효과적으로 신장될 수 있는 능력이라 할 수 있다. 즉, 말하기 능력은 목적, 상황, 대상을 고려하면서 알맞은 내용을 선정하고 조직하여 정확하면서도 효과적으로 말하는 것이다.

넷째, 문자언어를 매개로 하는 표현 과정인 쓰기는 자신의 사고와 정서를 문자언어로 표현하는 능력, 글로 쓸 내용을 창안하고 선정하는 능력, 자기 조정 능력, 쓰기에 관한 일반적이고 문화적인 관습에 대한 이해 능력, 읽을 이를 고려하여 적절하게 글을 쓸 수 있는 사회 인지적 능력, 우수한 글에 대한 감상력과 비판력, 통합적 사고력 및 통찰력 등을 필요로 하는 매우 복잡한 능력이다. 이렇게 볼 때에 쓰기 능력은 단순히 단어로 문장을 구성할 수 있는 능력을 의미하는 것이 아니라, 자신의 사상과 감정 및 경험을 일정한 형태의 의미 단위로 표상하여 조직할 수 있는 능력을 의미한다. 따라서 쓰기를 잘 하기 위해서는 문제 상황을 발견하고 문제의 해결 방법을 찾는 과정에서 생각과 느낌을 풍부하게 생성해야 함은 물론, 독자나 필자 자신의 입장을 고려하여 글을 구성하는 방법 등을 터득해야만 한다. 쓰

기를 하는 데에 동원되는 이러한 일련의 인지적 행위는 인간의 고등 사고 능력을 잘 보여주는 것이다(서수현, 2008에서 재인용).

Ⅲ. 연구결과 분석

1. 일과표 분석

1) 직업군별 일과표 분석

<한국인의 언어(국어)활동 일과표>를 통해 수집된 총 110명(예비 조사 10명, 본조사 100명)에 대한 질적 자료는 우선적으로 ‘주중 언어활동’과 ‘주말 언어활동’을 고려하여 구분하였다. 그런 다음에, 아래의 <표 6>의 언어활동 분석틀을 사용하여, 직업군별로 나타나는 두드러진 언어활동의 특징을 ‘주요 언어활동’, ‘언어활동’, ‘언어 사용 목적’, ‘세부 언어활동’, ‘매체 활용’을 중심으로 분석하였다.

‘주요 언어활동’은 설문조사 참여자들이 작성한 일과표에 두드러지게 드러난 언어활동을 의미한다. 그리고 그 ‘주요 언어활동’은 다시 ‘언어활동’인 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기로 구분하여 그 관련성이 드러나게 하였다. 정보, 설득, 친교, 정서표현 등으로 구분한 ‘언어 사용 목적’은 국어과 교육과정에 적용된 개념으로, 여기서는 설문조사 참여자들이 기록한 주요 언어활동들이 어떤 목적으로 사용되었는지를 나타내고 있다. ‘세부 언어활동’은 주요 언어활동을 연구 참여자와의 상담을 통해 보다 더 세밀하게 제시한 내용이다. 그리고 ‘매체 활용’은 설문지에 기록한 주요 활동에 어떤 매체가 사용되었는지를 나타내는 것이다.

이 연구에서 분석된 직업군과 하위 직업은 영업·판매 관련직(판매원), 경영·회계·사무 관련직(은행원, 시청 공무원, 회사원), 농림어업 관련직(농부), 음식 서비스 관련직(요식업 종사자), 운전·운송 관련직(운수업 종사자), 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직(초·중등학교 교사), 건설 관련직(건축 설계 업무자)이었다. 반면에 비경제 활동군으로는 전업 주부, 대학생, 노인(65세 이상)을 선정하였다.

(1) 주중 언어활동 및 주말 언어활동 분석

일과표 참여자들의 주중 언어활동 및 주말 언어활동에 나타난 가장 뚜렷한 현상은 대학생, 주부, 노인을 제외하면 참여자들이 작성한 휴일 하루 동안의 언어활

동과 평일 2일 동안의 언어활동에는 커다란 차이가 있었다. 예를 들어, 운수업에 종사하는 사람들은 주중에는 ‘부름받기, 운송장 작성 및 확인, 내비게이션 사용, 교통방송 청취, 고객과 대화, 인사하기 연습’ 등과 같은 듣기와 쓰기를 기반으로 하는 언어활동에, 언어 사용 목적에서는 정보를 위한 언어활동에 참여하는 경향이 높았다. 반면에 주말에는 ‘텔레비전 시청, 이 매일 확인 및 정보 검색, 신문 읽기, 가족이나 친구와 대화하기, 안부 전화하기, 행사(결혼, 돌, 친목회 등)에 참석하기, 종교 활동, 장보기’와 같은 듣기나 말하기를 기반으로 하는 언어활동을, 언어 사용 목적에서는 친교를 위한 언어활동을 수행하는 경향이 높았다.

그러나 주말에 수행한다고 보고한 언어활동에는 커다란 차이가 없었다. 이것은 주중의 언어활동이 직무적 특성을 반영하고 있는 반면에 주말의 언어활동은 개인적 특성을 반영하고 있기 때문으로 추정된다. 이러한 이유에서, 이 연구에서는 ‘주말(휴일) 언어활동’을 분석할 때 직업군의 특성을 고려하기보다는 직업군의 특성을 가로질러 한국인이 주말에 수행하는 언어활동 양상을 분석하는 데 초점을 맞추었다. 직업군에 따른 휴일 언어활동을 정리하면 다음과 같다.

<표 8> 직업군에 따른 휴일 동안의 언어활동

직업군	언어활동
건축·설계	선배와 설계에 대해 이야기 나누기, TV 시청, 친구 자녀 돌잔치에 가서 인사하기, 기도문 암송, 성가 찬송하기, 강론 경청하기, 식사 하며 담소 나누기, 독서하기, 찻집에서 차 마시며 대화하기, 등산하며 전화 통화하기, 만화 보기, 영화 관람하기, 식사 메뉴 상의하기, 인터넷 메일 확인하기, 블로그 확인하기, 인터넷으로 기차표 예매하기, 친구들과 안부 전화하기, 인터넷 검색하기(건축 및 뉴스), 건축 잡지 읽기, 서점에서 책 고르기
교사	메일 확인하기, 미니 홈페이지 방문하기, 인터넷 뉴스 검색하기, TV 시청, 동료 교사와 수업 준비물 관련 통화하기, 대학 친구와 인터넷 메신저로 대화하기, 친구와 통화하기, 교과서 읽기, 미니 홈페이지 일기 쓰기, 휴대전화 문자 쓰기, 인터넷으로 영문 교재 읽기, 백화점에서 표지판 읽기, 연구 방법론 교재 읽기, 자녀에게 과학적 개념 설명하기, 영어 자료 읽고 해석하고 메모하기, 책 읽기, 쇼핑 목록 읽기, 신문 읽기
농부	기도하기, TV 시청, 가족과 대화하기, 가족에게 안부 전화하기, 등산하며 대화하기, 친구 모임에서 대화하기, 예금 인출하기, 라디오 청취하기, 인터넷 뉴스 보기, 일기 예보 듣기, 아이들과 놀아주기, 택배 물건 주문하기, 자녀들과 이야기하기, 음식점 대기실에서 친구들과 이야기 나누기

직업군	언어활동
사무직	설교 듣기, 성경 읽기, TV 시청, 영화 관람하기, 서점에서 책 읽기, 일본어 공부하기, 역사 이야기 DVD 시청하기, 인터넷 검색하기(뉴스, 오락, 블로그), 라디오 듣기, 휴대전화 통화하기, 스포츠클럽 회원들과 대화하기, 꽃감 만들면서 대화하기, 도서관에서 책 읽기, 동영상 강의 시청하기, 지하철에서 책 읽기, 친구 만나서 대화하기, 김장하며 대화하기, 친척들과 자녀교육에 대해 대화하기
요식업	등산하면서 대화하기, TV 시청, 친구와의 여행, 종업원과 대화, 가족 대화, 피자 주문하기, 소설 읽기, 대형 할인마트 쇼핑하기, 휴대전화 통화하기, 아이들 문제집 채점하기, 이웃과 인사, 친구 만나기, 시장 보기, 음악 듣기, 결혼식 방문하기, 라디오 듣기, 이메일 확인, 지인들의 누리집 방문, 인터넷 쇼핑몰 방문, 노래 부르기(종교 활동), 부동산 방문하기, 인터넷 주식 확인하기
운송업	TV 시청, 영화 관람하기, 가족 문안 인사하기, 가요 듣기, 인터넷 검색하기, 인터넷 게임하기, 다음 날 일할 내용 통화하고 메모하기, 신문 읽기, 농구 경기 관전하기, 교통 방송 듣기, 결혼식 참석하여 동료들과 대화하기, 가족과 대화하기, 등산 회원들과 대화하기, 할인 매장 방문하기
판매업	고객 업무 관련 자료 정리하기, 인터넷 검색하기(뉴스, 증권, 스포츠), TV 시청, 친구들과 대화 나누기, 아이들과 책 읽고 이야기 나누기, 가족과 답소나누기, 응원가와 교가 제창(동문회 행사)하기, 라디오 청취하기, 백화점 쇼핑하며 점원과 대화하기, 인터넷으로 동영상 강의 듣기, 블로그에 일기 쓰기, 숙제 도와주기, 냉장고 AS 신청하기, 신문 읽기, 설법 듣기, 후보 읽기, 결혼식 방문하기, 아파트 친목모임에서 대화하기, 대형 매장에서 물건 구입하기
대학생	인터넷 신문 검색하기, 전공 수업 복습하기, 조별 발표 정보 문자 보내기, 과외하기, 인터넷으로 영어 시험 분석 자료 스크랩하기, 노트북으로 리포트 작성하기, 메일 보내기, 음악 듣기, 동료들과 과제에 대한 이야기하기, 가족에게 안부 전화하기, 인터넷 사전 검색하기, 학생회관 정리 방법 의논하기, 선거 유세 울동 배우기, 요리 방법 읽기, 영화보기, 선배에게 과제에 대한 질문하기, UCC 시청하기, 소설 독서하기, 만화책 읽기, 문자 주고받기, 한문 해석하기, 학교 누리집 읽기, 전공 서적 읽기, 인터넷 쇼핑하기, 연예 뉴스 읽기
노인	신문 읽기, 가족과 대화하기, 종교 서적 읽기, 뉴스 듣기, TV시청, 독서하기, 인터넷 뉴스 기사 읽기, 이메일 확인하기, 여행정보 확인하기, 친구와 통화하기, 종교 관련 동료들과 대화하기, 여행가면서 대화하기, 인터넷 소식 읽기, 이메일 확인하기, 인터넷 카페 방문하기, 손자 교과서 문제 같이 풀기

직업군	언어활동
주부	TV 시청, 가족과 대화, 대형 할인 마트 방문하기, 알림장 확인하기, 박물관 방문하여 자료 읽기, 독서, 교통사고 협상하기, 헤어 디자이너와 대화하기, 설교 듣기, 외식하면서 가족과 대화하기, 인터넷 카페 검색하기, 인터넷 가게부 작성하기, 가족과 전화 통화하기, 휴대전화 구경하며 담소나누기, 5일장 방문하기, 문자 메시지 보내기, 게임하기, 인터넷 기사 검색하기, 라디오 듣기, 염색약 설명서 읽기, 부모님께 안부전화하기, TV보면서 내용 적기

(2) 직업군에 따른 언어활동 분석

가. 건축·설계 업무자의 언어활동

건축·설계 업무자는 업무 수행 과정에서 건축 설계와 관련 있는 도면 문서를 주로 다루기 때문에 이와 관련 있는 문식성이 필요하다. 또 이들은 건축과 설계와 관련 있는 지식 형성을 위해 전문 도서를 읽기도 하고, 전문 인터넷 검색을 통해 방대한 양의 정보를 얻기도 한다. 협의하기 과정에서도 전문적인 지식을 근거로 논의하기 때문에 이들 업무 중 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동에는 전문적인 지식이 동원될 수밖에 없다.

<표 9> 건축·설계 업무자의 '안전교육 비디오 시청하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
안전교육 비디오 시청하기	○	○		○	○	○			영상 매체
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 비디오 시청 목적 안내하고 파악하기 · 비디오 보고 질문하기 · 비디오 내용 듣고 기록하기 · 비디오 시청 내용을 중심으로 협의하기 							

건축·설계 업무자의 직무에서는 ‘안전교육 비디오 시청하기’ 활동이 매우 중요하다. 건설 업무에서 발생할 수 있는 재해를 사전에 차단하기 위해 회사에서는 다양한 방식으로 직원들을 대상으로 안전 교육을 실시한다. 따라서 건축·설계 업무 관련자는 개별적으로 이러한 과정에 참여하여 안전과 관련된 정보를 습득해야 한다.

안전교육 관련 비디오 시청하기 활동은 읽기를 제외한 듣기, 말하기, 쓰기 활동과 관련이 있다. 안전교육 관련 책자나 문서를 읽을 때에는 읽기 활동도 이루어지지만 비디오 시청 시에는 중요한 내용을 듣고, 기록하는 활동, 시청 소감에 대해서 말하고 듣는 활동을 주로 하게 된다.

<표 10> 건축·설계 업무자의 ‘건설 협력 업체 직원과의 회의하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
건설 협력 업체 직원과의 회의하기	○	○	○	○	○	○			회의 자료 문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 회의 자료 읽기 · 회의 내용 기록하기 · 업무 관련 내용 설명하기 · 업무 추진 사항 듣기 							

건축·설계 업무자는 협력 업체 직원과의 협의회를 자주 갖는데, 이때 회의하기 또는 협의하기와 같은 언어활동을 하게 된다. 협의하기와 회의하기에서는 정해진 주제, 문제, 논의 사항 등에 대하여 자료를 준비하여 논의를 하여 문제를 해결하기도 하고, 새로운 안건을 생성하기도 하고, 중요한 사항을 결정하기도 한다. 그리고 협력 업체와의 협의를 통해 업무 추진 과정에 대해서 듣기도 하며, 다양한 의견을 제시하기도 한다. 협의하기 활동에는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 등 언어활동이 전반적으로 다 동원되며 직급에 따라 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동의 빈도가 달라진다.

예를 들어, 업무 담당자는 말하기 활동을 통해 협력 업체와 상급자에게 추진 과정을 안내하는 활동을 하므로 말하기에 초점을 두는 반면, 상급자는 협력 업체와 업무 담당자의 말을 듣는 데 초점을 두게 된다. 하지만 이러한 특성도 상황이나 맥락에 따라 바뀌기도 한다.

<표 11> 건축·설계 업무자의 ‘내비게이션 사용하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
내비게이션 사용하기	○		○	○	○	○			내비게이션 라디오
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 공사 현장 확인하기 · 공사 현장 정보 파악하기 · 위치 안내 방송 듣기 · 라디오 방송 청취 							

내비게이션 사용하기는 건축·설계 업무자에게 국한되어 일어나는 언어활동은 아니다. 여기서 내비게이션 사용하기를 주요 언어활동으로 제시한 이유는 연구 참여자의 일과표에 많은 부분을 차지하고 있었기 때문에 ‘내비게이션 사용하기’ 활동을 건축·설계 업무자의 주요 활동으로 선정하여 분석한 것이다.

건축·설계 업무자는 내비게이션 사용을 위해 사전에 교통 안내 방송을 듣기도 하고 공사장에 대한 정보를 사전에 검색한 뒤, 운전을 하면서 공사 현장 안내 정보를 듣는다. 이 활동은 듣기와 읽기 활동이 동시에 이루어지는 언어활동의 특성을 띠고 있다. 공사장에 대한 위치 정보를 귀로 들으면서 정확한 위치 확인을 위해 눈으로 지도와 주변 정보를 읽는 활동을 하기 때문이다.

<표 12> 건축·설계 업무자의 ‘회의 내용 보고하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
회의 내용 보고하기	○	○	○	○	○	○			문서 보고서 휴대전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 협력 업체와의 회의 내용을 상급자에게 보고하기 · 회의 내용을 전화로 보고하기 · 회의 내용을 자료로 정리하기 							

건축·설계 업무자는 회의 내용을 본사에 보고하기 위해 자료를 작성하기도 하

며, 전화로 회의 결과를 보고하는 활동을 주로 한다. 외근을 할 경우, 본사에 전화로 보고하는 경우는 주로 건설 현장에서 업무를 수행하는 업무자의 몫이다. 회의 내용을 보고하기도 하지만 본사나 상급자로부터 지시를 받는 경우도 있다. 특히 이런 업무자의 경우, 현장 관리를 담당하는 업무 담당자에게 정확한 정보를 파악하여 그 내용을 본사나 상급자에게 구두로 정확하게 전달해야 하기 때문에 상대방의 말을 주의 깊게 듣는 태도가 요구된다.

건축 설계 업무에서 도면이 차지하는 비중이 크기 때문에 직원 간의 협의하기도 도면을 매개로 이루어진다. 도면은 건축·설계 업무자의 주요 매체임과 동시에 이들의 언어활동을 유발하는 동력원이 되는 자료이다. 도면에 대한 해석과 검토, 수정 등의 활동은 전문적인 지식이 요구되는데, 건축·설계 업무자는 도면을 매개로 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동을 한다.

<표 13> 건축·설계 업무자의 ‘도면 작성 및 수정 관련 협의하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
도면 작성 및 수정 관련 협의하기	○	○	○	○	○	○			도면 컴퓨터
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 도면 작성하기 · 도면 수정하기 · 도면 검토하기 · 도면 검토 의견 읽기 · 도면 검토 회의하기 							

<표 14> 건축·설계 업무자의 ‘건축 관련 잡지 읽기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
건축 관련 잡지 읽기			○	○	○				잡지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 잡지 목차 읽기 · 주요 기사 읽기 · 필요한 정보 적어두기 · 관련 사이트 찾기 							

건축·설계 업무자가 건축 관련 잡지를 읽는 활동은 여가 생활 중에 즐거움이나 흥미를 위해 글을 읽는 행위와는 구별된다. 건축·설계 업무자는 전문적인 지식과 함께 폭넓은 정보를 얻기 위해서 또는 최신 경향이나 건축 업무나 건축 문화에 대한 전반적인 상황을 파악하기 위해 잡지 읽기를 한다. 그런데 이러한 활동은 업무 중에 이루어지지 않으며 주로 업무를 수행하지 않는 토요일이나 일요일에 이루어지고 있다. 이런 면에서 보면 건축·설계 업무자의 일상생활에서의 읽기 활동은 직무 활동과 깊은 관련성이 있다.

<표 15> 건축·설계 업무자의 ‘법률 검토’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
법률 검토	○	○	○	○	○				계약서 법률문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 건축설계 업무 관련 법률 파악하기 · 법적 문제 자문 구하기 · 법률적 문제 해결 방안 찾기 							

건축·설계 업무자는 계약서를 통해 업무 협약을 체결하고 사업을 진행하기 때문에 업체들과 체결하는 계약서에 대하여 정확한 정보를 파악하고 있어야 한다. 그리고 공사 시행 조건에 맞는 법적 문제를 충분히 고려해야 한다. 공사 업무 추진 과정에서 발생하는 법적 문제에 대해서는 관련 공공 기관 등과 협력하여 문제를 해결해야 한다. 따라서 업무와 관련 있는 문제를 해결하기 위해서는 법률에 대한 이해가 필요하다.

건축·설계 업무자가 ‘메모의 기술’이라는 강의를 업무 중에 수강하고 있다는 내용을 보고, 이러한 활동이 건축·설계 업무자 언어활동의 매우 중요한 특성을 드러내는 부분이라고 판단하였다. 회사에서는 건축, 설계의 업무를 하면서 건설 현장에서 업무를 추진하고 실행하는 업무자의 다양한 의견이나 협의하기에서 제안된 아이디어를 효율적으로 메모하는 관리 능력이 필요하기 때문에 이러한 연수 과정을 개설하였을 것이다. 이를 통해서 알 수 있는 사실은 직장에서 업무를 수행하는 성인들도 지속적으로 자기 계발을 위해서, 또는 회사 업무를 효율적으로 처리하기 위해 다양한 기법, 기술, 지식 등을 배우고 있다는 것이다. 이러한 학습도

중요한 언어활동이며 대부분 듣고, 말하고, 읽고 쓰는 활동을 통해 이루어지고 있다.

<표 16> 건축·설계 업무자의 '자기 연수'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
자기 연수	○	○	○	○	○				프레젠테이션 교육자료
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 메모하기 기법 강의 듣기 · 메모하기 전략 연습하기 · 메모하기 시범 과정 보고 질문하기 · 메모하기 강의 자료 읽기 							

물론 '메모의 기술'은 일과표를 작성한 개인이 소속된 회사에서 진행된 연수이므로 이러한 연수가 모든 건축·설계 업무 수행자를 대상으로 이루어지고 있다고 추론하는 데는 제한점이 따른다. 하지만 또 다른 관점에서 생각한다면 다른 회사에서도 이와 유사한 유형의 연수가 이루어지고 있거나 또 이루어질 필요성이 있다는 것을 의미하기도 한다.

<표 17> 건축·설계 업무자의 '건축사 자격시험 공부'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
건축사 자격시험 공부	○		○	○	○				수험서 컴퓨터 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 동영상 강의 듣기 · 시험 문제집 풀기 · 요약 내용 암송하기 · 과목별 수험서 분석하기 							

건축사 자격시험에 합격하면 국가 행정 기관인 건설 교통부로부터 자격증을 받아 건축물의 설계, 공사 감리 따위의 업무를 수행할 수 있다. 직업을 가지고 있는

건축·설계 업무자가 건축사 자격시험을 위해 학습을 하는 이유는 회사가 국가 공인 자격증을 취득한 사원에 대하여 우대하기 때문이다. 물론 개인의 자아실현이나 전문적인 지식과 안목을 넓히기 위한 개인적인 노력으로 볼 수도 있지만 회사 차원에서 이를 장려하고 있기 때문에 건축사 자격시험 공부를 하게 된다. 업무를 수행하는 업무자가 자격증을 얻기 위해 공부를 하고, 이러한 공부 과정에서 언어 활동이 이루어지고 있다는 것도 일과표 분석을 통해 파악할 수 있다.

<표 18> 건축·설계 업무자의 ‘패널 작성’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
패널 작성	○	○	○	○	○				전문서 패널
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 패널 작성 자료 도서관에서 찾아 읽기 · 패널 작성을 위한 콘셉트 설정하기 · 패널 작성을 위한 대안을 팀별로 구분하여 회의하기 · 패널 작성 후 검토, 수정하기 							

건축과 설계 과정에서 만들어지는 다양한 자료는 특정한 의도나 목적에 따라 상대방에게 중요한 정보로 이용된다. 이 때문에 건축·설계 업무자는 수요자의 요구에 따라 패널을 작성하는데, 패널을 작성하는 과정 중에는 도서관에서 자료 찾기, 콘셉트 설정을 위한 회의하기, 패널 작성하기 및 검토하기, 수정하기 등의 업무 활동을 하면서 다양한 언어활동을 하게 된다.

분양사에서 제작하여 모델하우스에 방문하는 고객에게 배부하는 소책자에 게재 된 정보를 확인하는 일이나 모델 하우스에 사용된 재료를 확인하는 것도 건축·설계 업무자의 중요한 일과이다. 이러한 일을 수행하기 위해 주로 협의하기를 한다. 협의하기에는 문제 발견과 문제 해결 활동 위주로 이루어지는데, 이 과정에서 주로 대화하기를 통해 문제를 발견하고 해결한다. 일방적인 지시나 통보 형식의 업무는 협력 업체의 업무 능률성을 제고하는 데 제한점이 있기 때문이다. 이러한 특성을 보면, 업무 수행자에게는 지시적인 말하기, 설명적인 말하기보다 상대방과 함께 문제를 해결하려는 협력적인 말하기가 요구됨을 알 수 있다.

<표 19> 건축·설계 업무자의 '모델하우스 현장 점검'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
모델하우스 현장 점검	○	○	○	○	○				모델하우스 안내 자료
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 협력 업체 회의 자료 준비 · 단위세대 평면도의 모델하우스와 상이한 점, 마감재 등에 대한 회의하기 · 모델 하우스 점검 내용 정리하기 · 모델 하우스 점검 내용 및 회의 내용 기록하기 							

<표 20> 건축·설계 업무자의 '공문서 활용'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
공문서 활용			○	○	○				공문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 건축 설계 관련 공문서 검토하기 · 건축 설계 관련 공문서 작성하기 							

건축·설계 업무자는 건축 설계 업무와 관련하여 허가권을 가진 행정기관과 소통하기 위해 공문서를 주고받는다. 따라서 공문서의 내용을 정확하게 파악해야 하며, 또한 행정기관에서 요구하는 정보를 활용하여 공문서를 작성해야 한다. 따라서 공문서 이해하기 및 작성하기는 공무원뿐만 아니라 대부분의 회사원에게도 필요한 언어활동이다.

나. 교사의 언어활동

교사는 교육 활동을 하는 직업군으로 분류하였는데, 대부분의 업무를 학교에서 처리하며 학생이라는 교육 대상자와 함께 상호작용을 한다. 교사는 교과서라는 주요 매체와 다양한 교구, 예를 들어 프로젝션 텔레비전, 컴퓨터, 실물 화상기, 빔 프로젝터 등을 이용하여 지도한다. 이러한 지도 과정에도 다양한 언어활동이 이루어

진다. 그러나 한편으로는 이러한 언어활동에는 교육과정이라는 법정 문서에 대한 이해가 근간이 된다. 그러나 교육과정에 대한 이해는 교사의 언어활동을 통해 쉽게 관찰하기는 어렵다.

<표 21> 교사의 '공문서 처리'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
공문서 처리	○	○	○	○	○				공문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 공문서 읽기 및 작성하기 · 공문서 읽고 업무 관련 담당자에게 설명하기 · 공문서 읽고 업무 지시하기 · 공문서 작성을 위한 조사하기 							

교사의 주요 업무는 교육과정에 근거한 학생 교육인데, 교사가 작성한 일과표의 많은 부분에 '공문서 처리하기' 항목이 있었기 때문에 여기에서 교사의 주요 활동으로 다루었다. 공문서 처리는 상급 행정 기관이나 타 기관 등에서 지시, 전달, 협조를 위해 보내는 문서를 정확하게 읽고, 필요한 내용을 파악하여 업무를 처리하는 활동이다. 이 활동 과정에는 공문서 읽기와 쓰기뿐만 아니라, 공문서 작성을 위해 필요한 정보를 묻는 말하기와 듣기 활동도 포함된다. 그리고 상급 기관에서 지시한 행·재정적 사항을 실천하기 위해 협의회도 열어야 한다. 협의회 과정에서는 의견 주고받기와 같이 다수의 교사가 참여하여 말하고 듣는 언어활동이 이루어진다.

<표 22> 교사의 '수업'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
수업	○	○	○	○	○				교과서 지도서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 학습할 내용 설명하기 · 단원 학습 목표 읽고 설명하거나 시범하기 · 핵심 내용 판서하기 · 단원 제재 일부만 읽고 학생에게 낭독시키기 							

교사의 수업은 다양한 방식으로 이루어진다. 교사는 중요한 내용을 설명하며 필요한 내용을 칠판에 쓴다. 한 차시 분량의 수업을 진행 할 때, 교사는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동을 종합적으로 수행한다. 인터넷, 텔레비전을 이용하는 화상 강의와는 달리 학생과 상호작용하며 수업을 하기 때문에 교사의 언어활동은 매우 적극적으로 이루어진다.

<표 23> 교사의 '강의 듣기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
강의 듣기	○	○	○	○	○				프레젠테이션
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 강사의 강의 내용 청취하기 · 강사의 강조 내용 적기 · 강의 내용에 대하여 질의하기 							

교사는 한편으로는 강의를 하는 강사이지만 또 한편으로는 강의를 듣는 수강자가 되기도 한다. 이는 학교에서 다양한 연수가 이루어지고 있다는 것을 의미한다. 교사가 입시 설명회와 관련된 강의를 듣는 이유는 입시와 관련된 전문적인 정보를 수집하기 위해서이다. 교사의 강의 듣기는 학생들을 위한 교사의 진학 상담으로 이어진다. 교사는 강의를 통해 얻은 정보를 학생들의 교육활동에 그대로 활용한다.

<표 24> 교사의 '교육 자료 개발'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
교육 자료 개발	○	○	○	○	○				인터넷 워드프로세서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 논술 지도 자료 수집하기 · 논술 지도 자료 집필하기 · 논술 지도 자료 편집하기 · 논술 지도 자료 검토하기 							

교사는 교과서 이외에 학생 교육에 필요한 자료를 개발하는 업무를 한다. 이 업무를 진행하면서 동료 교사들과 일정한 기간 동안 원고 작성을 위해 회의를 한다. 회의를 하기 전에는 또 회의 자료를 작성하여 핵심 사안들이 무엇인지 정리하기도 한다. 이러한 논의를 거치면서 자료 개발의 윤곽을 잡는다. 그리고 자료를 수집하고 직접 집필도 한다. 이런 과정을 거친 뒤, 자료집이 만들어진다. 교과서 이외의 자료를 만드는 일은 교사의 주요 업무 중의 한 가지이다.

<표 25> 교사의 '평가 문항 제작'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
평가 문항 제작	○	○	○	○	○				인터넷 워드프 로세서 시험지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> • 교육과정 내용과 성취기준 검토 • 교과서 내용 검토 • 다원목적분류표 작성하기 • 기출 문제 검토하기 • 문항 관련 자료 검색하여 읽기 • 문항 출제하기 • 문항 검토하기 							

교사는 학생들의 평가를 위해 지도한 내용에 대한 평가 문항을 제작한다. 문항 출제를 위해 교육과정, 교사용 지도서, 참고서, 문제집 등의 자료를 참고하며, 문항의 출제 근거가 되는 이원목적분류표나 다원목적 분류표를 작성한다. 문항을 출제한 후에는 과목별 담당 교사가 검토자를 위촉하여 문항 검토를 하며 검토 과정에서 지적 사항이 있는 경우에는 수정을 하게 된다. 시험문항에 대한 출제와 검토는 학생 평가와 직결되므로 교사는 고부담을 안고 업무를 처리한다. 문항 출제는 주로 쓰기 활동과 관련이 있지만 문항 출제를 위해 다양한 정보를 수집하기 때문에 읽기 활동도 깊이 관련되어 있다. 그리고 문항을 검토할 때에는 다른 동료 교사들과 협의를 하기 때문에 듣기, 말하기 활동도 하게 된다.

채점 업무는 교사의 고유 업무인데, 답안지나 시험지 읽기와 채점 점수 기록하기를 주로 하게 된다. 채점 결과를 평가 기록부에 옮기는 업무를 하기도 하며, 교무 업무시스템에 학생의 성적을 입력하는 업무도 수행한다. 성적의 산출은 담당 부장, 교감, 교장 등으로부터 결재를 얻어 시행한다. 같은 학년 교사들이 모여 공

동으로 채점을 한다면 친교적인 목적으로 언어를 사용할 수도 있다. 그리고 학생들의 교육 목적으로 각 문항에 대한 개별 학생들의 반응을 기록할 수도 있다.

<표 26> 교사의 '채점하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
채점하기	○	○	○	○	○				시험지 답안지 교무업무 시스템
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 채점 기준표 읽기 · 채점 기준 협의하기 · 시험 기준 수정하기 · 시험지 읽기 · 답안지 읽기 · 점수 기록하기 							

<표 27> 교사의 '교직원 조회와 종례'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
교직원 조회와 종례	○	○	○	○	○				업무일지 유인물 교무일지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 일일업무 계획서 읽기 · 주간 업무 계획서 읽기 · 월간 업무 계획서 읽기 · 부서별 업무 계획 듣기 · 연구, 교무부장 업무 안내 사항 듣기 · 교감, 교장 업무 안내 사항 듣고 교무 일지에 기록하기 · 업무 안내에 대해 질의하기 · 주요 전달 사항 기록하기 							

교사는 조회와 종례를 통해 학교 업무를 주로 파악한다. 교사는 조회와 종례의 형식으로 이루어지는 교무회의에 참석함으로써 학교의 주요 업무를 파악한다. 이 활동에도 중요한 내용 메모하거나 의문점 질문하여 확인하기 등의 언어활동이 이루어지며, 일일업무나 주간 업무와 같은 부서별 업무 내용을 기록한 유인물을 읽는 활동도 한다. 또 조회와 종례에 제출할 자료를 작성하는 업무도 한다.

<표 28> 교사의 '특별활동 지도'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
특별활동 지도	○	○			○	○	○	○	영상극 대본
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 학생 소집 안내문 전달하기 · 발표 연습 보며 조언하기 · 학생들과 발표 내용에 대해 이야기 나누기 · 학생 발표에 대한 감상 말하기 							

교사는 교과 영역의 지도 이외에 특별활동 영역도 지도한다. 교사는 학생들이 특별활동을 통해 배운 내용을 발표하기 위해 연습하고 준비하는 과정에 참여하여 문제점, 개선점 등을 언급하기도 하며 학생들과 대화를 한다. 예를 들어, 학생들이 영상극을 발표하기 위해 준비하는 과정에서 교사가 참여하여 영상극에 대한 감상을 말하면 학생들은 대본을 수정하기도 한다. 교사가 직접 수정을 하는 경우도 있다. 학교에서 이루어지는 특별활동의 영역은 매우 다양하기 때문에 담당 교사가 맡고 있는 특별활동 부서에 따라 활동 양상이 다르지만 대부분 교사의 설명과 시범이 수반된다.

<표 29> 교사의 '청소 지도'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
청소 지도	○	○			○		○		
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 청소 구역 안내하기 · 청소 당번 지정하기 · 청소 상대 점검하기 · 학생들의 청소 활동 평가하기 							

청소 지도 과정에는 교사의 말하기 활동이 이루어진다. 학생들과 대화를 나누기도 하지만 학생들이 해야 할 청소 업무에 대해 지시를 한 뒤, 학생들이 청소를 끝내면 확인한다. 대화의 상대가 학생이라는 점을 제외하면 가정에서 이루어지는 청소하기 중의 언어활동과 큰 차이가 나지는 않는다.

<표 30> 교사의 '학생 조회 및 종례'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
학생 조회 및 종례	○	○			○		○		유인물
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 인사하기 · 전달 사항 안내하기 · 가정통신 배부하기 · 학생들과 질의 응답하기 · 알림장 내용 적기 							

교사는 교실에서 학생들과 생활하면서 다양한 언어활동을 한다. 교사가 학생과 함께 이야기를 나누는 조회와 종례 시간에는 인사하기를 비롯하여 학교 및 학년, 학급 단위에서 필요한 전달사항을 주로 안내한다. 중요한 내용을 칠판에 쓰기도 한다. 그리고 학생들은 교사가 말하는 안내 사항을 듣고 질문을 한다. 학생 조회와 종례 시간은 학생과 교사가 수업 이외의 일로 언어활동을 하는 주요 시간이다.

<표 31> 교사의 '학생 상담'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
학생 상담	○	○	○	○	○	○	○	○	인터넷 교무일지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 학급 누리집에 올린 글 읽기 · 학급 누리집에 올린 글에 답 글 써 주기 · 고민 기록하기 · 고민에 대해 질문하고 답하기 							

교사는 누리집을 이용하여 학생들의 고민에 대해 상담을 한다. 누리집을 이용하는 경우에는 학생이 작성한 글에 답 글을 쓴다. 그리고 직접 상담할 경우에는 주로 대화를 통해 고민을 묻고 해결 방법에 대해 이야기를 나눈다. 교사는 이러한 과정을 교무 일지에 누가하여 기록한다.

<표 32> 교사의 ‘학생 질문에 대한 응답’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
학생 질문에 대한 응답	○	○		○	○		○		판서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 질문 받기 · 질문에 대해 설명하기 · 질문에 대한 설명을 판서로 안내하기 							

학생 질문에 대응하는 교사의 언어활동은 교사의 수업 업무에 포함되는 내용이지만 학생이 중심이 되어 상호작용이 이루어진다는 점에서 차이가 있다. 교사가 수업을 진행할 때 학생이 질문을 하면 교사는 학생의 질문의 의도와 목적, 질문의 주요 내용을 파악하게 된다. 그런 뒤에 학생이 잘 이해할 수 있도록 질문에 답한다. 행동과 말로 설명하기도 하고 글과 그림으로 나타내면서 설명하기도 한다.

다. 노인의 언어활동

노인의 일상생활에서 이루어지는 주요 활동을 언어활동과 관련지어 분석하고, 세부 활동으로 구분지어 살펴보았는데, 노인의 일상생활 중 주요 활동은 직업을 가진 성인들이나 학생, 주부와 분명한 차이를 보인다. 그 중 대표적인 것이 여가 생활을 많이 보내고 있다는 점이다. 노인의 언어활동이 주로 여가 생활과 관련이 있기 때문에 다른 직업군의 주말 언어생활과 공통되는 부분도 있다. 노인의 주요 활동을 언어활동과 관련지어 제시한 표는 다음과 같다.

노인의 일상생활에서 텔레비전 시청하기가 차지하는 비중은 크다. 일과표의 내용을 분석해 보면, 오전에는 주로 아침 뉴스와 KBS의 ‘무엇이든 물어보세요.’와 같이 생활에 필요한 정보를 안내하는 방송을 듣는다. 그리고 일기 예보 방송에 집중한다는 점도 특징이다. 일기 예보를 집중하여 듣는 이유 중의 한 가지는 날씨

정보에 따라 외출 시에 고려해야 할 점이 달라지기 때문이다. 예를 들어, 기온이 급강하할 경우, 모자를 준비하는 일이나 눈이나 비가 온다는 예보가 있을 경우에는 가능한 한 외출을 하지 않기 때문이다. 이는 노인의 건강관리와 직결되기 때문인 것으로 여겨진다.

<표 33> 노인의 '텔레비전 시청'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
텔레비전 시청	○			○	○		○	○	텔레비전
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 텔레비전 뉴스 듣기 · '무엇이든 물어보세요.' 프로그램 듣고 메모하기 · 연속극 시청하기 · 바둑 채널(케이블 방송) 시청하기 							

오후에는 저녁 뉴스와 연속극 프로그램을 주로 시청한다. 방송듣기를 하면서 필요한 내용을 메모하는 활동도 한다. 방송 듣고 메모하기는 유익한 정보라고 판단하는 내용에 대해서만 이루어지는 언어활동이다.

<표 34> 노인의 '건강 상담'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
건강 상담	○	○	○		○				
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 건강 상태 의사에게 말하기 · 의사의 진찰 소견 듣기 · 진료 후 생활 시 주의 사항 듣기 · 약 복용 방법 듣기 · 약 복용 방법 읽기 							

병원 진료하기는 노인의 일상생활에서 가장 두드러지는 활동이다. 노인의 일과표를 살펴보면 고혈압 치료약과 당뇨병 치료약, 관절염 치료약, 요통 치료약, 비노

기 치료약 등을 처방받기 위해 병원을 방문하여 의사와 상담하는 시간이 많다. 이때 노인은 자신의 건강 상태에 대하여 의사에게 말을 하며 의사는 진료 결과를 노인에게 설명하는데 노인은 의사의 진료 결과에 대하여 듣게 된다. 그리고 처방전으로 약을 받으며 약사로부터 복용 지도를 받게 된다. 이후 약을 복용할 때 약 봉지를 보면서 복용 방법을 읽기도 한다. 병원 진료는 남녀노소가 받는 일상적인 언어활동이다. 그런데 노인의 경우에는 병원 진료를 규칙적으로 실시하기 때문에 다른 직업군에 비해 건강 상담 활동과 관련된 내용을 일과표에 상대적으로 많이 기록하였다.

<표 35> 노인의 ‘동창생들과의 대화, 나들이 모임’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
동창생들과의 대화 나들이 모임	○	○			○		○		휴대전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 약속 시간, 장소 정하기 위해 휴대전화로 연락하기 · 동창생의 이야기 듣기 · 동창생에게 이야기하기 · 모임 참가들과 의견 주고받기 · 나들이 장소에 대한 정보 듣기 							

노인의 일과표를 보면 동창생 모임을 알리기 위해 엽서를 작성하는 경우도 있다. 그러나 대부분 전화 통화로 모임 장소와 시간을 안내하고 확인한다. 노인의 주요 활동 중에는 모임을 가지는 활동이 많은데 그 중에서 동창생들과의 모임에 대한 기대감과 만족감이 매우 컸다. 동창생과의 만남에서 이루어지는 언어활동은 옛 경험담에 대한 이야기를 주고받는 활동이 주를 이루고 있다. 이는 노인이 동창생과의 이야기 나누기에 매우 적극적으로 참여하고 있다는 것을 의미한다.

종교 활동은 노인에게만 국한되는 것은 아니다. 종교 활동에는 남녀노소 누구나 참여하고 있지만, 특히 휴일을 중심으로 노인의 일과의 많은 부분을 차지하고 있기 때문에 여기에서 언급하고자 한다.

노인은 종교 활동을 하면서 동료들과 대화를 나누거나 종교와 관련된 도서 읽기, 종교와 관련된 문제에 대한 논의하기 등의 언어활동을 한다. 그리고 케이블 방송의 종교 프로그램을 시청하거나 인터넷으로 설교 방송을 듣기도 한다. 이러한 종교 활동은 남성보다 여성에게 두드러지게 나타난다. 노인의 경우, 종교와 관련된

서적을 읽고, 중요한 내용을 글로 쓰거나 방송을 통해 들은 내용을 글로 쓰는 활동을 한다. 노인의 경우, 쓰기를 하게 되는 주요 활동이 종교 활동과 관련이 있다는 것을 알 수 있다.

<표 36> 노인의 '종교 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
종교 활동	○	○	○	○	○	○	○	○	종교 관련 서적 텔레비전 인터넷
세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 종교 관련 서적 읽기 · 종교 방송 설교 듣기 · 동료들과 종교 관련 담화 나누기 · 종교 관련 문제와 주제에 대하여 토론하기 								

<표 37> 노인의 '산행 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
산행 활동	○	○			○	○	○	○	라디오
세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 국내외 소식 교환하기 · 건강을 위한 정보 교환하기 · 1주일 동안 각자의 신변에 일어난 일 이야기하기 및 의견 교환 · 산행하며 라디오 켜 놓고 듣기 								

산행 활동도 노인의 주요 활동 중의 한 가지이다. 산행을 하면서 동료들과 함께 여러 가지 담화를 나누는데 주요 관심사는 건강관리와 관련된 정보를 주고받는 언어활동이다. 그리고 정기적으로 산행 활동을 하는 동료 간에는 주변에서 일어난 일에 대해서 대화를 나누는 언어활동을 한다. 또 산행을 하면서 라디오 프로그램을 주로 듣는데, 주로 가요 음악 프로그램을 듣는다.

라. 농부의 언어활동

농부의 주요 활동은 농업과 관련이 있다. 그런데 주요 활동도 농작물의 종류에 따라 다소 차이가 있다. 그리고 재배시기에 따라서도 큰 차이가 있다. 모종을 기르는 단계나 김매기를 하는 단계, 추수를 하는 단계에 따라 일에도 차이가 있다. 그러나 전반적으로 일터에 나가서 일을 하고 귀가하는 비교적 단조로운 활동을 하고 있다. 따라서 농부의 주요 활동을 통해 언어활동을 분석하는 일은 제한적으로 이루어질 수밖에 없다.³⁾ 왜냐하면 시기에 따라 업무의 강도와 밀도에 차이가 있기 때문이다. 예를 들어, 논농사를 짓는 농부의 경우, 김매기 약병을 읽는 활동은 겨울철에는 관찰하기가 어렵다. 그 이유는 김매기를 하는 시기가 아니기 때문이다. 따라서 일과표에 기록된 내용을 바탕으로 농부의 언어활동을 분석하기 때문에 농부의 언어활동의 쏠림 현상이 있을 수 있다는 점을 염두에 두어야 한다. 아래의 표에서 보는 바와 같이 농부의 택배 업무는 추수 이후의 농부의 주요 활동으로 볼 수 있다.

<표 38> 농부의 '농작물 택배 판매 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
농작물 택배 판매 활동	○	○	○	○	○				휴대 전화 운송장 컴퓨터 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 농산물 주문 전화 받기 · 주문 내용 기록하기 · 주문자 정보 저장하기 · 운송장 작성하기 · 운송회사에 연락하기 · 입금 정보 확인하기 							

주문 받은 농작물을 배달하는 과정에는 여러 가지 언어활동이 동원된다. 주문을 받기 위해 가정용 전화기나 휴대전화기로 주문 내용을 확인하고 주소와 전화번호

3) 농부의 일과표 작성이 11월 셋째 주부터 넷째 주까지 이루어졌는데, 일과표의 내용은 이 시기의 농부의 업무와 관련이 있다. 즉 농부의 경우, 절기에 따라 주요 활동에 큰 차이가 있다.

등 기본 정보를 적어두는 언어활동을 하며, 택배회사에 전화 연락을 하여 정해진 시간에 물건을 송달할 수 있도록 정확하게 말하기를 해야 한다. 그리고 이어서 송장 작성이라는 중요한 쓰기 업무를 수행하는데, 이 업무는 일정한 부분 택배 업무를 수행하는 직원이 맡아하기도 한다. 송장을 작성한 뒤에는 송장이 정확하게 기록되었는지 확인하는 활동을 한다.

<표 39> 농부의 '공문서 읽기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
공문서 읽기	○	○	○		○		○		세금 고지서 예금통장
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 세금고지서 읽기 · 세금 납부 관련 문의하기 · 은행(농협) 담당자와 대화하기 							

대부분의 성인들은 세금고지서도 읽고, 세금을 은행에 납부하는 활동을 하지만 농부의 경우, 인터넷이나 자동 이체의 방식보다 직접 납부하는 방식을 선호하고 있다. 농부는 세금 고지서를 읽고, 납부할 사항에 대한 문제점이 무엇인지 찾는 활동을 하며 납부 시기와 장소를 확인한다. 확인한 세금을 은행에 가서 납부할 때에는 업무 담당자와 간단한 대화를 나누는데, 이 때 궁금한 점을 묻기도 한다.

<표 40> 농부의 '마을 회관에서 회의하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
마을 회관에서 회의하기	○	○			○	○	○		면사무소 홍보자료
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 일손 필요한 집 확인하기 · 면사무소 행정 사항 안내 받기 · 월중 주민행사 안내 듣기 · 마을 공사 관련 민원 제기 사항에 대한 의견 제시하기 							

농촌에서는 마을 회관에서 수시로 회의를 열고 마을의 문제에 대해 의논한다. 부족한 일손을 나누기도 하고, 면사무소의 행정 업무에 대해 상호 정보를 교환하기도 한다. 그리고 마을 이장으로부터 주민행사에 대해 안내를 받기도 하며, 농작물 재배에 대한 정보를 나누기도 한다. 주민들은 마을 주민들의 민원에 대해 이장에게 필요한 내용을 설명하고 요구 사항을 제안하기도 한다.

<표 41> 농부의 '농작물 판매 문제 협의하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
농작물 판매 문제 협의하기	○	○			○	○			전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 마을 주민과 농작물 판매 가격에 대해 대화하기 · 농작물 유통업자와 전화 통화하며 가격 흥정하여 결정하기 							

계절에 따라 생산하는 농작물에 차이가 있지만 대부분의 농부는 배추, 무, 쌀 등에 대한 판매 가격을 결정하기 위해 중간 도매상과 전화 또는 직접 대화를 한다. 가격 결정 과정에는 이웃 주민과의 대화가 필요하다. 이웃에서 판매하는 농작물의 값에 영향을 받기 때문이다. 가격 결정과 관련된 이웃주민과의 대화에는 협상하기와 같은 언어활동이 동원된다. 가격 결정은 도매업자와의 대화에서 결정되는 경우도 있지만 마을 주민과 협의하기를 통해 사전에 가격을 결정한 뒤, 도매업자와 재협상을 하는 경우가 많다. 농산품 판매 가격이 결정되는 구체적인 상황에 대해서는 일과표를 통해 확인할 수가 없지만 가격 결정을 위한 근거가 될 자료를 말하기를 통해 제시해야 농부가 원하는 가격을 얻을 수 있다는 점은 명백하다.

농부는 농기구 수리를 위해 필요한 사항을 정비사나 대리점 직원에게 알려주는 언어활동을 하며 수리 과정에 대해 설명을 듣고 주의 사항 등을 듣는 활동을 한다. 농작물 재배에 필요한 비닐하우스 설치 문제 등에 대해서도 작업을 하기 전이나 작업을 하면서까지 계속 의논을 한다. 그리고 설치를 다 끝낸 뒤에도 향후 관리 방법에 대해서 의논을 하기도 한다. 농부가 농작물을 잘 재배하기 위해서는 농작물에 대한 관리가 중요한데, 농작물을 효율적으로 관리하기 위해서는 다양한 기자재에 대한 구입, 사용, 유지, 보수 등과 관련이 있는 의견 교환이 중요하다.

<표 42> 농부의 '농기구 및 기자재 수리'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
농기구 및 기자재 수리	○	○			○		○		전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 농기구 작동의 문제점 설명하기 · 수리비용과 수리 과정에 대해 정비사에게 설명 듣기 · 수리 결과 듣고 주의 사항 듣기 · 보일러, 열교환기 등 점검 요청하기 · 비닐하우스 설치 방법 의논하기 							

<표 43> 농부의 '작업 지시하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
작업 지시하기	○	○			○		○		
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 인부에게 일일업무에 대해 설명하기 · 시설 하우스 환기 방법 설명하기 · 작물 잎(딸기) 제거하는 방법 설명하고 시범하기 · 소독하는 방법 설명하기 · 상추 수확하는 절차 안내하기 · 관수(하우스 물주기) 방법 설명하기 · 난방기 사용법 말하기 							

비닐하우스에 작물을 재배하는 농부는 인부에게 여러 가지 작업 업무를 지시한다. 일일 품삯에 대해 설명을 하기도 하며 일일 업무에 대해서 말하기도 한다. 하우스의 환기 방법이나 작물을 수확할 수 있도록 김매는 과정, 잎을 정리하는 방법까지 설명한다. 그리고 소독을 하거나 난방 방법, 관수 방법까지 설명을 한다. 농부는 인부에게 많은 시간을 설명한다.

산불 예방 홍보 업무는 행정기관 공무원의 주요 업무인데, 일과표를 작성한 농부의 경우, 이 업무를 간접적으로 맡아 수행하고 있었다. 그 이유는 주민에게 행정기관의 정책을 전달하는 업무를 맡겨 두었기 때문이다. 산불 예방을 위하여 개별 가정을 방문하여 산과 인접한 논두렁, 밭두렁에 불을 놓지 않도록 계도한다. 그리고 직접 순찰을 하며 논일과 밭일을 하고 있는 농부에게 산불 조심을 당부하기도

한다. 그리고 보다 전문적인 지식을 얻기 위해 산림 기사 관련 서적, 수험서를 읽기도 한다.

<표 44> 농부의 '산불 예방 일깨움 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
산불 예방 홍보 활동	○	○	○		○	○	○		유인물 홍보 자료
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 산불 예방을 위해 주민을 만나 유인물 배부하며 협조 요청하기 · 주민과 함께 공동 소각하며 산불의 위험성 말하기 · 산행인 안전지도 및 담당구역 순찰 중 인사하기 · 산림기사 공부하기 							

마. 대학생의 언어활동

대학생의 주요 활동은 학습하기이다. 학습하기에 동원되는 언어활동은 전공 서적 읽기와 같은 개인별 언어활동도 있지만 강의 듣기 과정에 동원되는 상호작용적인 언어활동도 있다. 예를 들어, 교수의 질문에 답을 하거나 교사의 설명에 질문을 하는 언어활동은 상호작용을 통한 언어활동이다.

대학생은 수업 시간 이외에 많은 시간을 도서관에서 지내기 때문에 도서관 예약하기 업무가 대학생의 주요 활동 중의 한 가지이다. 예약을 위해서는 학교 누리집에 들어가 일정한 과정을 거쳐 인증을 받아야 한다. 인터넷을 이용하여 예약을 하고 정해진 자리에 앉아 공부 활동을 한다. 도서관에서의 대학생의 공부 활동은 주로 읽기로 나타난다. 그리고 읽은 내용을 정리하는 활동을 하는데 이는 쓰기 활동으로 파악할 수 있다.

대학생은 학습을 위해 인터넷을 주로 이용한다. 자료 검색하기에서부터 블로그 참여, 영어 학습 등에 이르기까지 인터넷을 이용하여 다양한 활동을 한다. 인터넷을 이용한 이러한 활동은 주로 읽기 활동과 관련을 맺고 있다. 검색한 자료를 읽고, 분석하고 요약 정리하는 활동을 하기 때문이다. 그림보거나 음성 및 음악 듣기 활동이 동원되지만 주요 언어활동은 읽기 활동이다. 인터넷을 이용한 학습하기가 대학생들의 주요 활동인 만큼 대학생은 인터넷을 이용하여 다양한 언어활동을 하고 있음을 추론할 수 있다. 블로그를 만들어 자신의 관심사와 관련된 다양한 자

료를 축적하거나 의견을 기록하는 일, 다양한 블로그를 방문하여 의견을 남기는 일 등도 대학생들이 인터넷을 이용하여 주로 하는 쓰기 활동들이다.

<표 45> 대학생의 ‘도서실에서 공부하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
도서실에서 공부하기	○	○	○	○	○				인터넷 노트북 전공 서적 신문 워드프로세서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 열람실 좌석 예약을 위해 학교 누리집 접속하여 열람실 좌석 현황 보기 · 도서실에서 책 읽기 · 전공서적 읽으며 중요 내용 정리하기 · 전공 서적 읽으며 중요 내용 노트북에 워드프로세서로 작성하기 · 신문 사설 읽기 · 도서 검색하여 소장 정보 (위치, 대출 상태 등) 파악하기 · 도서 열람하기(신간 서적 문의하기) · 전자 도서 열람하기 · 해외 도서관 방문하기 							

<표 46> 대학생의 ‘인터넷으로 정보 공유하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
인터넷으로 정보 공유하기	○		○	○	○		○		인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 인터넷 신문 검색하기 · 인터넷으로 영어 학습하기 · 인터넷으로 영어 학습 후 틀린 문항 해설지 보며 오답을 확인하고 핵심 내용을 노트에 필기하기 · 수업 관련 정보 찾기 위해 자료 검색하기 · 관심 분야 블로그 방문하기 · 학교 누리집에서 과제 다운로드하여 읽고 의견 써서 피드백하기 							

<표 47> 대학생의 '수업 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
수업 활동	○	○	○	○	○	○			전공 서적 유인물 PPT 컴퓨터
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 소주제에 대해 글쓰기 · 주제 강의 듣기 · 개인, 조를 정하여 발표하기 · 조를 구성하여 토론하기 · PPT 자료 보기 · 교수의 질문에 대답하기 · 교수에게 질문하기 · 자유 토론하기 · 강의 들으면서 필기하기 							

대학생은 수업 활동을 하면서 질문하기, 토론하기, 대답하기, 글쓰기 등 다양한 언어활동을 수행한다. 전공서적을 읽기도 하고, 중요한 부분에 밑줄을 긋거나 전공서적에 메모를 하기도 한다. 교수가 설명하는 프레젠테이션 자료를 보며 내용을 파악하기도 한다. 수업 활동에서 이와 같은 언어활동이 이루어지지만 수업을 준비하기 위해 전공서적을 읽고 리포터를 작성하고 동료들과 협의하기를 하며 발표 준비를 하는 등 수업 전후에도 일련의 언어활동이 연속적으로 이루어진다.

<표 48> 대학생의 '팀플 활동'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
팀플 활동	○	○	○	○	○	○	○		전공 서적 유인물 컴퓨터
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 주요 화제에 대해 토론하기 · 공동 과제 해결을 위한 협의하기 · 논쟁거리 설정하여 논의하기 · 노트북에 토론 내용 정리하기 · 토론 계획 협의하기 · 토론 계획서 작성하기 · 팀플 계획 협의하기 							

대학생의 언어활동 중 팀플(team play)이 차지하는 비중은 매우 높다. 팀플도 대학생 학습의 한 유형이기 때문에 독립 항목으로 분리하는 것이 큰 의미는 없지만 소집단을 만들어 보다 효율적으로 학습을 하기 때문에 다른 직업군과는 차이가 있다. 팀플에서 이루어지는 언어활동은 주로 논의하기나 토론하기인데, 주제와 관련 있는 텍스트를 읽고 논쟁점을 찾아내는 일, 논쟁점에 대한 각자의 의견을 제시하는 일 등을 통해 과제 학습을 한다. 팀플은 유목적적인 공부 모임으로 일정한 목적과 의도에 따라 토론 중심의 언어활동을 수행한다.

<표 49> 대학생의 ‘보고서 작성하기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
리포터 작성하기	○	○	○	○	○	○			전공 서적 유인물 컴퓨터
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 자료 수집 위해 도서관 방문(인터넷 검색하기) · 자료 대출하기 · 도서 읽기(인터넷 검색 자료 읽기, PDF 파일 읽기) · 중요 내용 노트에 정리하기 · 보고서 초고 작성하기 · 보고서 다시 읽고 수정하기 · 읽은 내용 노트북에 즉각적으로 기록하기 							

보고서 작성하기는 고차적인 사고 능력이 요구되는 쓰기 활동이다. 담당 교수가 제시한 과제의 목적에 맞게 보고서를 쓰기 위해서는 보고서의 작성 의도나 목적에 적합한 자료를 수집하는 일, 수집을 위한 검색, 동료들과의 논의 및 질의하기 등의 언어활동이 필요하다. 그리고 수집한 자료를 읽는 일, 읽은 내용을 바탕으로 보고서 작성하기 활동, 작성 후에 다시 읽으면서 의도나 목적에 맞게 수정하기 등의 활동도 하게 된다. 보고서 작성하기는 보고서 발표하기와도 이어진다. 프레젠테이션을 통해 발표를 하기도 하지만 보고서를 작성하여 학생들을 대상으로 발표를 하기도 한다.

방과 후에 과외 지도를 하는 대학생의 경우, 담당 학생의 지도교사가 되어 강의를 한다. 담당 교과에 대한 개념 설명하기, 문제 풀이 과정 설명하기 및 시범하기, 틀린 문항에 대한 원인을 분석하여 학생에게 설명하고 해설도 한다. 과외 지도 내

용을 파악하기 위해 사전에 교과서와 지도 자료인 참고서를 읽어야 하며, 중요한 내용을 정리하여 학생에게 전달하기도 한다.

<표 50> 대학생의 '과외 지도'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
과외 지도	○	○	○	○	○	○			교과서 참고서 유인물
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> 강의하기(개념 설명하기 등) 초·중·고 교과서 및 참고서 읽기 교과서 주요 내용 요약하여 자료 만들기 문제 푸는 과정 시범하기 채점하기 틀린 문항에 대하여 해설하기 							

바. 사무직원의 언어활동

사무직원은 출근을 하여 일상적인 인사를 하고, 회사 업무를 사내 인트라넷으로 확인하거나 일일 업무 일지를 통해 확인하고 업무를 수행한다. 업무의 특수성에 따라 차이가 나지만 사무직원은 듣고, 말하고, 읽고, 쓰는 언어활동을 하면서 사무 업무를 수행한다.

<표 51> 사무직원의 '메일 확인하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
메일 확인하기	○	○	○	○	○				인터넷 컴퓨터 이메일
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> 업무 관련 메일 확인하기 업무 관련 메일 읽고 답신 메일 작성하기 메일에 첨부된 파일 저장하고 출력하여 읽기 메일에서 확인한 업무 관련 내용 읽고 파악하여 문서 작성하기 업무 관련 메일 내용 확인하여 직원에게 전달하기 							

전자우편인 이메일은 사무 업무를 처리하는 업무수행자에게 매우 중요한 의사

소통 도구이다. 이메일을 통해 업무를 수행하면서 업무 처리 속도가 빨라졌고 즉각적인 피드백도 가능해졌다. 짧은 글에서부터 긴 장문, 그리고 복잡한 문서를 쉽게, 신속하게 정확하게 주고받을 수 있기 때문에 이메일은 사무 업무에 매우 중요한 구실을 한다.

예를 들어, 금융업에 종사하는 사무직원의 경우, 은행 내 리스크 관련사건 정보를 정리하고 각 부서 담당자에게 정리된 내용을 전달하게 되는데, 이때에도 사내 인트라넷과 함께 이메일을 사용한다. 동일한 업무로 타 은행 근무자에게 관련 서류를 전달할 때에도 이메일을 이용한다.

<표 52> 사무직원의 '전화 업무'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
전화 업무	○	○	○	○	○				전화 매뉴얼
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 처리 사항 요구하기 · 민원의 요구 사항에 응대하기 · 업무 처리 관련 자료 확인하기 · 부서 간 협조 사항 요청받거나 요청하기 · 동료에게 업무처리 방식 문의하기 및 답하기 · 상급자에게 업무 지시받기 · 업무 처리 과정 보고하기 · 업무 처리 과정 안내하기 							

전화 업무는 시시각각 이루어지는 업무의 효율성을 높이기 위해 사무직의 업무에 꼭 필요한 업무이다. 사무직원은 전화라는 의사소통 도구를 사용하여 수시로 연락을 주고받으며 업무를 처리한다. 전화 업무에서의 언어활동은 주로 듣기와 말하기 활동이다. 때때로 듣기를 하면서 필요한 내용을 적기도 한다. 사무직원은 고객의 문의에 답하기에서부터 상급자 및 동료, 부하 직원과 업무처리와 관련된 다양한 정보와 의견을 전화 업무를 통해 주고받는다. 사무직원은 전화 업무와 관련된 다양한 듣기 말하기 활동을 한다.

일일 업무 계획과 주간 업무 계획에 따라 부서 회의가 이루어지는 경우가 대부분이지만 사무 업무를 수행하는 직원은 회사에서 긴급 사안이 발생할 경우, 업무 관련자나 상급자의 요청 및 지시에 의해 회의를 수시로 열어 사안에 대해 협의를

한다. 부서 회의를 위해 자료를 수집하여 회의 자료를 만드는 일이나 협의하기, 회의록 작성하기, 회의 결과 보고하기 등의 업무를 처리할 때 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 언어활동이 모두 동원된다.

<표 53> 사무직원의 '부서 회의'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
부서 회의	○	○	○	○	○				인터넷 컴퓨터
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 회의 내용 전달받기 · 회의 자료 작성하기 · 회의 자료 작성을 위해 관련 문서 찾아 읽기 · 회의 안건에 대해 협의하기 · 회의 결과 정리하기 · 회의 결과 보고하기(구두, 서면 보고하기) 							

<표 54> 사무직원의 '사내 연수'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
사내 연수	○	○	○	○	○				프레젠테이션
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 부서 교육 계획서 확인하기 · 교육 내용(계획표) 읽기 · 교육 장소 및 시간 인터넷으로 통보받고 확인하기 · 부서 교육 프레젠테이션 자료 보며 경청하기 · 유익한 정보 간단하게 메모하기 							

사무직원의 사내 연수 과정에는 직무 수행능력 및 교양 함양을 위한 연수 프로그램이 있다. 예를 들어, '긍정의 심리학'과 같은 연수 프로그램에 참여하는 경우가 있는데, 이 강좌는 업무 처리 지식습득과 직접적인 관련은 없지만 업무 처리 태도나 자세에 영향을 미치기 때문에 정해진 시간에 의무적으로 참석하게 된다. 사무직원은 강사의 강의를 듣고 질문하고 응답하는 방식으로 이루어지는 연수 프로그램 과정에 참여하면서 프레젠테이션 보기와 같은 읽기 활동과 강의 듣기와

질문하기, 강의 자료 읽기, 간단한 메모하기 등의 언어활동을 수행한다.

<표 55> 사무직원의 '민원 업무'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
민원 업무	○	○	○	○	○	○	○		인터넷 보고서 전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 민원인(예: 상가 개점과 관련된 노점상의 민원)과 현장 상담하기 · 현장 민원 상담 결과 보고서 자료 작성하기 · 각종 전화 민원 응답하기 · 보고서 작성하기 · 누리집 민원 사항 검색하기 · 누리집에 민원인의 문제에 대해 답 글 작성하기 · 민원 처리 대상 작성하기 · 민원인 안내 자료 작성하기 · 민원 처리 과정 안내하기 · 민원 업무 처리 지침 문의하기(동료 및 상급자) 							

사무 업무를 수행하는 공무원은 민원 업무를 처리해야 한다. 방문 민원 업무는 관공서를 방문한 민원인 응대하기에서부터 질의에 응답하기, 요구 사항에 대해 관련 법규나 조항을 확인하여 정확한 정보를 알려주는 활동 등이 있다. 이런 민원 업무 처리 과정에는 일상적인 듣기와 말하기에서 업무 매뉴얼이나 법률 문서 읽기 등 전문적인 지식이 요구되는 언어활동도 필요하다. 특히 누리집에서 민원인이 제기한 문제를 해결하기 위해서는 관련 부서 담당자들과 협의를 하며, 상급자의 자문을 얻어 그에 대한 답변서를 작성하여 게재한다. 전화 민원 업무의 경우에는 간단한 정보 확인하기에서부터 인허가 관련 민원, 납세 및 법률 자문에 이르기까지 다양한 상담 활동 등이 있다. 담당 업무에 따라 차이가 있지만 민원 업무를 위해 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 등의 언어활동을 통합적으로 수행하며 정보 전달 및 설득은 물론이고 친교 등의 언어 사용 목적과도 관련이 있다.

공무원의 경우, 공공사업이나 연간 계획 실천을 위해 부서별로 업무 실행 계획서를 작성한다. 이 계획서는 업무 실현을 위한 기안으로 기안 작성을 위해 부서별 협의 과정을 거친다. 기안을 작성할 때에는 연간 업무 계획이나 예산 편성, 지침, 관련 문서 등을 참고한다. 기안을 작성하면서 부서 동료와 상사와 수시로 협의를 하며 업무 지시를 받기도 한다.

<표 56> 사무직원의 '업무 기안하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
업무 기안하기	○	○	○	○	○	○			기안문
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 기안 관련 회의하기 · 업무 기안 초안 구성하기 · 업무 기안 작성하기 · 업무 기안 검토하기 · 업무 기안 타부서에 공람하여 검토 의견 수집하기 							

사. 요식업자의 언어활동

요식업에 종사자들은 주로 음식점에 찾아오는 고객을 응대하는 언어활동을 한다. 음식점을 방문한 고객을 응접하기 위해 인사를 하며 주문을 받는다. 그리고 고객이 주문한 음식에 대한 정보를 주방에 정확하게 전달해야 한다. 주방에 주문 정보를 전달할 때, 때로는 말로 전달하기도 하고 때로는 쪽지에 간단하게 적어서 전달하기도 한다.

<표 57> 요식업자의 '고객 응대하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
고객 응대하기	○	○	○	○	○		○		
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 홀 방문 고객 응접하기 · 날씨 관련 인사하기 · 일상적 대화로 분위기 조성하기 · 음식에 대한 주제로 고객과 대화하기 							

요식업 종사자는 고객을 맞이하는 인사하기를 매우 중요하게 생각한다. 계산원이나 점원, 안내원, 조리원 등 요식업에 종사하는 모든 사람들은 고객과 만나는 상황이 발생할 때 친절함이 드러나도록 인사하는 것을 중요하게 생각하고 있다. 홀에 들어온 고객에게 좌석을 안내하면서도 짧은 인사말과 함께 적절한 행동을 취해 착석하도록 안내한다. 주문을 받기 전에 먼저 고객의 상태를 확인하면서 일상

적인 인사말을 주고받기도 한다. 이러한 고객 응대하기 활동에는 비록 짧은 인사말들이 동원되지만 상대방을 고려해야 하기 때문에 응대자의 판단이 요구되는 신중한 언어활동이 이루어진다.

<표 58> 요식업자의 '홀 주문받기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
홀 주문받기	○	○	○	○	○		○		차림표 쪽지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 차림표 설명하기 · 차림표에 대해 질문하는 고객에게 답변하기 · 차림표에 적힌 음식 추천하기 · 주문받기 · 주문 정보 적기 · 주방에 주문 정보 전달하기 · 가격, 음식의 양, 맛, 특성 정보 안내하기 							

음식을 판매하는 요식업에서는 홀 주문과 전화 주문을 구분한다. 전화 주문의 경우에는 차림표에 있는 음식의 이름, 주소, 조리 상의 주의점 등을 간단하게 적는 활동을 한다. 음식 주문을 받을 때에도 고객의 기분이나 심리적인 상태를 고려하여 말하기를 하며 고객의 요구 사항을 파악하면서 주문 내용을 기록한다. 상대방의 입장이나 심리 상태 등을 신중하게 고려하면서 말하기를 해야 하기 때문에 친교적인 말하기에 능숙하다.

<표 59> 요식업자의 '전화 주문받기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
전화 주문받기	○	○	○	○	○		○		차림 표 쪽지
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 고객에게 인사하기 · 전화로 주문받고 기록하기 · 전화로 주문받으면서 음식의 가격과 맛에 대해 안내하기 · 음식점의 위치 정보 및 영업시간 안내하기 · 주문 사항, 특징 적기 							

전화 주문받기도 요식업자의 중요한 언어활동이다. 전화라는 의사소통 도구를 이

용하면서 짧은 시간 동안 듣고 기록해야 하기 때문에 홀 주문 시보다 더 정확한 듣기 능력이 요구된다. 고객의 요구 사항에 대해서 즉각적으로 응답해야 하기 때문에 음식 차림표에 대한 전반적인 지식도 필요하다. 그리고 매장의 위치에 대한 안내와 더불어 배달을 위해 고객이 말하는 내용을 재확인하여 주문, 배달 정보를 기록한다.

<표 60> 요식업자의 '계산하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
계산하기	○	○	○	○	○				쪽지 명세서 계산서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 주문 명세서 확인하기 · 금액 계산하기 · 카드 결제하기 · 카드 결제 명세 안내하기 · 서명 요청하기 							

고객 식사 후, 계산을 하기 위해서는 주문한 항목에 대한 명세서를 정확하게 파악해야 한다. 요식업 종사자가 계산을 할 때에는 고객에게 주문한 내용을 재확인하기도 한다. 그리고 계산원에게 주문한 표를 제시하면서 계산 요청을 하는데, 계산원은 다시 고객에게 금액 확인을 한 뒤 결제 요청을 한다. 이때에는 비교적 짧은 대화가 이루어지지만 식사비용과 관련 있는 언어활동이므로 정확성과 신중함이 요구된다. 신용 카드나 현금 결제 여부를 확인하기 위해 질문을 하기도 하고, 결제 방법에 대해서도 문의를 하기도 한다.

<표 61> 요식업자의 '음식 조리 방법 시청하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
음식 조리 방법 시청하기	○	○	○	○	○				텔레비전
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 요리 방송 시청하기 · 요리 방법 적기 · 요리 방법 읽으며 요리하기 							

요식업 종사자들도 음식을 조리하기 위해 다양한 정보를 수집한다. 그 중에서 텔

레비전에서 방송하는 요리 정보를 수집하여 요리를 직접 만드는 경우가 있다. 텔레비전을 시청하면서 필요한 정보를 수첩이나 메모지에 기록한 뒤, 그 내용을 보면서 요리를 한다.

아. 운수업자의 언어활동

운수업은 사람을 태워 나르거나 물건을 실어 나르는 영업을 하는 업종이다. 운수업에 종사하는 사람은 어떤 업무를 맡는가에 따라 언어활동에도 큰 차이가 난다. 화물을 운송하는 업무를 하는 사람은 주로 화물 운송 정보가 기록된 배송, 운송 자료를 중요하게 여기기 때문에 이들 정보를 기록하거나 정확하게 읽는 활동을 주로 하게 된다. 사람을 태워 나르는 일을 하는 사람은 고객과 대화를 나누는 일을 주로 한다. 그리고 고객이 원하는 목적지에 가는 방법에 대해서 묻거나 설명하는 말하기 등을 주로 한다. 운수업자는 비교적 짧은 대화를 하며 메모하기 등과 같은 간단한 쓰기 활동을 주로 한다.

<표 62> 운수업자의 ‘부름 받기’와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
부름 받기	○	○		○	○		○		휴대전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 부름 받기 전 동료들과 이야기 나누기 · 콜센터로부터 부름 받기 · 목적지와 전화 번호 듣고 적기 							

부름 받기에는 주로 듣기 언어활동이 동원된다. 퀵서비스 업무자는 시간과 장소를 정확하게 파악한 뒤, 이동하면서 고객과 휴대전화를 이용해 통화를 한다. 통화를 하면서 목적지를 확인한다. 기록하기는 거의 하지 않으며 주로 휴대전화를 이용하여 듣고 말하는 언어활동을 통해 업무를 수행한다. 따라서 퀵서비스 업무를 수행하는 경우에는 비교적 언어활동의 양이 적으나 말하기와 듣기 활동은 읽기와 쓰기 활동에 비해 상대적으로 많다.

<표 63> 운수업자의 ‘운송장 작성 및 확인’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
운송장 작성 및 확인			○	○	○				운송장
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 수하물 운송장 작성하기 · 운송장 읽기 							

수하물의 운송을 위해서는 송장에 정확하게 정보를 기입해야 한다. 의뢰인이 말한 내용을 근거로 송장을 작성하며, 송장을 적성한 뒤에는 의뢰인에게 확인을 하도록 요구한다. 그리고 이렇게 작성한 송장은 일정한 기간 동안 운송 과정을 거친 뒤, 또 다른 운송업자가 읽게 된다. 운송장에 기록되는 정보는 주소와 전화번호, 성명 등으로 그 항목이 제한적이지만 이 정보를 근거로 수하물을 배달하게 된다.

<표 64> 운수업자의 ‘내비게이션 사용’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
내비게이션 사용	○		○	○	○				내비게이션
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 내비게이션에 목적지 입력하기 · 내비게이션 안내 방송 듣기 · 내비게이션으로 위치 확인하기 							

운송업 종사자는 물품 배달의 신속성과 정확성을 높이기 위해 업무를 수행할 때, 내비게이션을 사용한다. 목적지를 입력할 때에는 주소나 주변 건물, 전화번호를 입력하기도 한다. 입력된 내용에 따라 이동하면서 내비게이션 안내 방송을 듣는다. 내비게이션에 목적지를 입력하는 행위를 쓰기 행위로 보는 데는 제한적인 면이 있지만 문자 정보를 다룬다는 점에서는 쓰기 활동으로 파악할 수 있다. 비교적 간단한 쓰기 활동을 한다.

<표 65> 운수업자의 '교통방송 청취'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
교통방송 청취	○		○	○	○				라디오 휴대전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 라디오 실시간 교통 상황 듣기 · 휴대전화로 교통상황 정보 서비스 보기 							

운수업은 시간의 운영과 밀접한 관련을 맺고 있는 업무이다. 이 때문에 교통 체증 등으로 인한 연착 현상이 발생되지 않도록 실시간으로 중계하는 라디오 교통방송을 청취한다. 그리고 휴대전화기로 교통상황을 확인하는 정보를 이용하기도 한다. 교통 정보 청취활동은 주로 듣기 활동과 관계되며 휴대전화기를 이용한 교통정보 확인하기는 읽기 활동과 관계된다. 휴대전화 이외에 휴대용 개인정보 단말기(PDA, Personal Digital Assistants)를 이용하여 고객의 주소를 검색하기도 한다. 이 활동도 읽기와 쓰기 활동으로 파악할 수 있다.

<표 66> 운수업자의 '고객과 대화하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
고객과 대화하기	○	○			○		○		라디오 휴대전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 배송 내역 안내하기 · 고객의 상황 파악하기 · 고객의 요구 내용 파악하기 							

운수업자가 작성한 일과표에서 확인할 수 있는 운수업 종사자의 언어활동은 비교적 단조롭다. 교통방송 청취, 고객과의 통화, 배송 주문서 확인하기 등이 그 주요 활동이다. 이와 같이 언어활동이 단조로운 이유는 운수업 종사자의 경우, 대부분의 시간을 운전을 하면서 보내기 때문이다. 고객에게 배송할 물품에 대해 안내를 하기 전에는 회사로부터 배달 요청을 받는 과정을 거치는데, 이러한 과정도 서류 확인하기와 같이 비교적 단조로운 읽기활동으로 이루어진다.

<표 67> 운수업자의 '인사하기 연습'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
인사하기 연습		○					○		
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 고객에게 인사하기 · 상황에 맞는 인사말하기 							

고객을 대면하는 업무를 하는 운수업 종사자는 고객에게 인사하는 언어활동을 주로 한다. 따라서 업무를 하기 전에 고객에게 인사를 하는 연습을 하는데, 이는 운수업 종사자가 회사에서 요구하는 직원에 대한 평가를 염두에 두고 있기 때문이다. 많은 운수업 회사에서는 고객에 대한 직원의 친절 정도를 인사와 보수에 반영하고 있다. 그러나 대부분의 인사하기 연습은 운수업 종사자의 개인 성향이나 특성에 따라 다르게 이루어지는데, 적극적인 업무 수행자의 경우에 인사하기 연습 시간을 많이 갖는 경향이 있다.

자. 주부의 언어활동

전업주부의 하루 일과는 가정 업무로 채워진다. 전업주부는 식사 준비, 청소, 세탁, 자녀 교육, 가족 건강관리, 상품구입, 여가·문화생활 등 수없이 많은 활동을 한다. 다른 직업군에 비해 활동이 다양하며 비교적 자유롭게 이동하고 시간적 제약을 덜 받는다. 전업주부의 언어활동은 다른 직업군의 언어활동과 중복되는 점이 많다. 그 이유는 주부의 언어활동이 일상생활을 근간으로 이루어지기 때문이다.

주부가 슈퍼마켓이나 대형 할인 매장에서 물건을 구매할 때의 그 전 과정을 보면 다양한 언어활동이 이루어짐을 알 수 있다. 가정에 배달된 신문을 보고 세일 품목이나 가격을 확인하는 읽기 활동, 매장에 방문하여 여러 회사의 상품을 비교 분석하는 읽기 활동, 호객 행위를 하는 판매자의 말에 귀 기울이며 듣는 듣기 활동, 제품 가격이나 특성 등에 대해 판매자에게 직접 질문하기 및 요구하기 등의 말하기 활동 등을 한다. 인터넷이나 TV홈쇼핑을 이용하여 상품을 구입할 때에도 읽기 활동을 한다. 그리고 전화로 구매 사항을 문의하기도 한다. 또 인터넷 식품구매 사이트에 방문하여 우수 상품의 평을 읽기도 한다. 이러한 언어활동은 주로 정보 수집, 정보 확인과 관련이 있다. 정보를 정확하게 파악해야 상품 구입 과정에서

이익을 누릴 수 있기 때문이다.

<표 68> 전업주부의 '상품 구입'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
상품 구입	○	○	○	○	○				컴퓨터 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 가격표 읽기 · 상품 특성(친환경, 유기농 제품 등) 안내 자료 읽기 · 홈쇼핑 시청하기 및 주문하기 · 인터넷 쇼핑 주문하기 · 쇼핑 목록 작성하기 · 식품 구매 사이트 둘러보며 상품 평 읽기 							

<표 69> 전업주부의 '조리하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
조리하기	○	○	○	○	○				컴퓨터 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 음식 요리 과정에 대해 어머니께 질문하고 설명 듣기 · 음식 조리 과정 정보 검색하여 읽기 · 즉석식품 조리 과정 정보 읽기(식품 포장지 읽기) · 요리 관련 도서(자료) 읽기 · 조리 방법 메모하기 							

주부가 음식을 조리하는 과정에도 다양한 언어활동이 동원된다. 예를 들어, 인근 뷔음을 하기 위해 친정 부모님께 전화를 하기도 하며, 이웃 주민에게 김치를 담그는 방법을 묻기도 한다. 요리 방법에 알기 위해 텔레비전을 시청하기도 하며 인터넷을 검색하여 자료를 출력하여 읽기도 하고 중요한 내용을 메모하기도 한다. 그러나 이러한 언어활동은 일에 대한 책무성이 따르지 않기 때문에 비교적 가벼운 언어활동으로 볼 수 있다.

<표 70> 전업주부의 '은행 업무와 이뱅킹'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
은행 업무와 이뱅킹			○	○	○				컴퓨터 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 대출 계약서 읽기 및 작성하기 · 금융 상품 설명 듣기, 홍보 자료 읽기 · 공인 인증서 발급받기 · 인터넷으로 계좌번호 및 입금액 작성하기 · 세금 납부하기 							

이뱅킹(E-banking)은 주부뿐만 아니라 직장인 대부분이 하는 금융 활동이다. 주부는 은행에 직접 방문하여 은행 관련 업무를 처리하기도 하지만 이뱅킹을 이용하여 업무를 처리하기도 한다. 이뱅킹을 위해 은행에 방문하여 공인인증서를 발급받고, 비밀번호를 부여받으며 자물쇠 카드를 수령한다. 공과금 납부를 위해 이뱅킹을 할 때에는 해당 은행의 사이트에 들어가서 일정한 절차에 따라 업무 처리를 하는데 대부분 일정한 정보를 보고 입력하는 과정을 거치게 된다.

<표 71> 전업주부의 '자녀 교육'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
자녀 교육	○	○	○	○	○		○		참고서 교과서 텔레비전
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 전과 요점 정리 읽기 · 정답지와 해설서 읽기 · 책 읽어 주기 · 공부 방법 설명하기 · 학습 방법 관련 도서 읽기(학습 사이트 방문하기) · 학원 등록 상담하기 · 학교 및 학원 학부모 교육 참여하기 · 학교 및 학원 교사와 상담하기 · 알림장 확인하기 · 학습 준비물 점검하기 · 도서 대출, 반납 · EBS 시청하기 							

주부는 자녀 교육을 위해 많은 시간을 할애하고 있다. 자녀의 연령에 따라 주부의 언어활동에 차이가 있지만 공부 방법에 대해 지속적으로 설명하거나 책 읽어주기, 문제 풀이 과정 설명하기, 채점하기, 정답 설명하기 활동을 주로 하며 자녀가 질문을 할 경우 그에 대해 응답을 하기도 한다. 학교와 학원 교사와의 상담하기도 주부의 주요 활동이며, 이때에는 주로 듣기와 말하기를 하며, 학교나 학원에서 실시하는 학부모 참여 연수에서는 듣기와 쓰기 활동을 주로 한다. 자녀 상담과 생활지도를 위해 자녀들의 학교 및 학원 생활에 대해 자녀와 대화를 나누기도 하고, 자녀의 학습 결과물을 살펴보면서 대화를 나누기도 한다. 자녀와의 대화 과정에서는 친교적인 언어활동이 이루어지는데 일과표에 기록한 내용을 바탕으로 추론할 수밖에 없기 때문에 그 상세한 과정을 파악하기는 어렵다.

주부는 가계부에 수입 지출 내역을 기록하는데, 이 때 영수증, 신용카드 전표 등을 보고 확인하는 과정을 거친다. 지출 내역을 확인하기 위해 가족과 이야기를 나누기도 하며 지출 계획이나 수입 계획에 대해 대화를 나누기도 한다. 이런 과정을 통해 가정의 월별 수입 및 지출 내역을 파악하게 된다.

<표 72> 전업주부의 '가계부 작성'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
가계부 작성	○	○	○	○	○				컴퓨터 인터넷 청구서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 지출 및 수입 내역 기록하기 · 인터넷 가계부 정리하기 · 월별 수입 지출 내역 확인하기 · 영수증 확인하기 · 신용카드 구매 전표 확인하기 · 신용카드 청구서 확인하기 							

주부는 다양한 상대를 대상으로 전화 통화를 한다. 가족에게 안부 전화를 하기도 하고, 가족이 건 전화를 받기도 한다. 이웃 주민들과 다양한 이야깃거리에 대해 전화 통화를 한다. 학생 교육이나 상품 구매, 서비스 신청 문제, 부동산 문제, 법률 자문 문제 등으로 통화를 하기도 한다. 음식점 예약이나 신용 카드 사용과 관련된 내용에 대해 문의 전화를 하기도 하며 세금이나 민원 관련 전화 통화를 하기도 한다. 전화하기는 성인뿐만 아니라 어린이의 경우에도 일상적인 언어활동으로 자

리 잡고 있다. 특히 주부의 경우에는 지역 주민과의 원활한 소통을 위해 전화를 자주 이용하는데 최근에는 전화 통화의 주요 화제로 자녀 교육 문제가 대두되고 있다.

<표 73> 전업주부의 '전화하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
전화하기	○	○			○		○		전화
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 가족과 일상적인 일로 전화하기 · 미용실 예약 전화하기 · 음식점 문의, 예약 전화하기 · 친구와 만날 곳, 때 정하기 · AS 문의 및 신청하기 · 동사무소 업무 문의하기 							

<표 74> 전업주부의 '방송 청취하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
방송 청취하기	○	○	○		○		○		라디오 텔레비전 신문
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 라디오 들으며 식사하기 · 청소하며 라디오 듣기 · 텔레비전 시청하며 이웃과 대화하기 · 차 마시며 아침 연속극 보기 · 케이블 방송 보며 신문 읽기 							

신문 읽기, 인터넷 검색하기, 라디오 청취하기, 텔레비전 시청하기 등은 주부들에게만 해당되는 언어활동은 아니다. 이는 일상생활을 하는 사람이라면 누구나 하게 되는 언어활동이다. 주부의 경우에도 이런 언어활동을 하는데, 라디오 청취나 텔레비전 시청의 시간이 비교적 길고 자유롭다는 점이 특징이다. 그리고 주로 다른 일을 하면서 라디오를 청취하는 경우가 많다. 설거지를 하거나 청소를 할 때에는 라디오 음악 프로그램을 주로 청취하며 휴식 시간에는 케이블 방송을 시청하는 경우가 많다. 그런데 방송 청취하기도 주부의 연령과 가정환경이나 상황에 따

라 차이가 있다. 유치원이나 초등학교에 다니는 자녀를 둔 주부의 경우에는 교육 방송을 즐겨 듣거나 보는 경향이 있다. 웃어른과 함께 사는 주부의 경우에는 웃어른이 선호하는 방송 프로그램을 듣거나 보게 되는 경우가 많다. 그 외에는 자신이 관심 있는 분야, 예를 들어, 연예 관련 방송, 인테리어 관련 방송, 홈쇼핑 관련 방송, 교육 관련 방송, 요리 관련 방송을 청취한다.

차. 판매직원의 언어활동

관리, 사무직이 상품에 대해 기획을 하고 생산직이 상품을 생산하면 판매직은 고객에게 그 상품을 판매한다. 판매를 위해서는 상품에 대한 정보를 정확하게 파악하고 있어야 한다. 그리고 고객에게 그 정보를 정확하게 전달해야 한다. 따라서 판매직의 언어활동은 주로 고객을 상대로 이루어진다. 판매직은 상품 판매를 통해 이윤을 추구해야 하므로 상품 판매의 추이 과정에 대한 기록이나 판매 전략 회의 하기 등도 중요한 업무이다.

<표 75> 판매직원의 '고객 상담하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
고객 상담하기	○	○	○	○	○		○		휴대전화 컴퓨터 엑셀프로그램
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 고객과 직접 만나 상품의 장점과 특성 설명하기 · 매니저와 상담 내용 검토하기 · 고객 관리 리스트 작성하기 · 고객과 전화 상담하기 · 고객에게 안부 문의하기 · 고객에게 안부 메일 보내기 · 신상품 정보 휴대전화 문자정보로 제공하기 							

판매직은 고객과 면대면 대화를 통해 제품의 장점을 안내하는데 이때 제품 판매를 위한 전략적인 말하기 활동을 한다. 면담의 결과를 기록하여 구매가 될 수 있도록 면담 자료를 분석하는 업무도 수행한다. 고객 명부를 작성하는 일과 고객 상담을 위한 전략 회의를 갖기도 한다. 필요한 정보를 제공하는 것도 고객과의 중요한 상담 활동이지만 고객과의 상담 활동을 통해 가능한 한 친근한 관계를 유지

하는 것도 중요하다. 그래서 언어 사용 목적이 정보 전달뿐만 아니라 친교와도 관련이 있다.

팀원과의 미팅에서는 금주 활동 계획 등 판매와 관련된 요일별, 주별, 월간 업무에 대해 논의를 한다. 지점 미팅에서는 지점의 화제, 예를 들어, 판매 실적이 우수한 판매원의 이야기 등을 주요 화제로 다루며 시상을 하기도 한다. 판매 실적과 관련하여 지점별로 팀장들과 상담을 하며 성과 확대를 위한 대책을 수립하기도 한다. 이때에는 대부분 협의하기 형태의 대화가 이루어진다. 그리고 미팅에는 직원 교육 활동도 함께 이루어진다.

<표 76> 판매직의 ‘미팅과 교육활동’과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
미팅과 교육 활동	○	○	○	○	○				컴퓨터 엑셀 프로그램
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 팀 미팅하기 · 지점 미팅하기 · 지점 이슈 문제 해결하기 · 팀장 면담하기 · 지점 교육하기 							

판매직은 고객과 만나기 전에 치밀한 계획을 수립한다. 고객에게 제안할 제품의 특성이나 장점 등을 충분히 파악하기 위해 제품의 상세 내용을 숙지해야 한다. 이를 위해서는 판매하려는 상품과 관련된 중요한 내용을 읽고 정리하거나 핵심적인 용어의 개념을 이해해야 한다. 상품에 대하여 전반적으로 이해하는 일과 고객의 요구가 무엇인지 예측하는 일도 중요한 업무이다. 고객의 필요와 요구에 맞추어 상품에 대해 설명을 하면서 고객을 이해시키고 설득하는 언어활동을 한다.

또한 판매직은 고객과 만난 후에 상담한 내용을 정리하여 일정한 문서로 만든다. 최종 계약이 성사되기 전까지 상담 내용을 기록하여 상급자에게 보고하며 팀원과 동료들과 함께 사후 대책을 수립한다. 협의하기 등을 통하여 문제를 공유하고 대안을 생성하며 추후 상담을 위한 자료를 제작한다. 판매직의 언어활동은 상담을 위한 사전 준비에서부터 상담하기, 상담 후 활동까지 상담과 관련하여 연속적인 업무를 수행하고 있다.

<표 77> 판매직원의 '상담 내용 사전 검토하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
상담내용 사전 검토하기			○	○	○				컴퓨터 엑셀 프로그램
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 상담 내용 정리하기 · 상담자의 특징과 요구 사항 분석하기 · 제품의 특성 파악하기 · 판매 상품의 장점 숙지하기 							

<표 78> 판매직원의 '상담 결과 검토하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
상담 결과 검토하기	○	○	○	○	○				컴퓨터 엑셀 프로그램
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 상담 결과 정리하기 · 상담 내용 검토하기 · 상담 내용 분석하기 · 상담 내용에 대한 대책 수립하기 · 상담 내용에 대한 회의하기 							

<표 79> 판매직원의 '주간, 월간 업무 계획 공유하기'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
주간, 월간 업무 계획 공유하기	○	○	○	○	○				업무 계획서 문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 주간 업무 계획서 작성하기 · 월간 업무 계획서 작성하기 · 주간 업무 정보 사전 수집하기 · 주간, 월간 업무에 대해 토의하기 							

판매직원은 일일 업무 계획, 주간 업무 계획, 월간 업무 계획 등을 작성하여 동료들과 토의를 한다. 업무 계획서 작성 담당자는 계획서를 작성하기 전에 각 부서의 주간, 월간 업무를 수집하며 상급자와의 협의를 거쳐 주간, 월간 업무 계획서를 작성한다. 판매직원은 업무 계획서를 이용하여 부서별, 팀별 토의하기를 하며 이러

한 토의하기 과정을 통해 업무를 공유한다.

<표 80> 판매직원의 '역할 연습하기(role playing)'와 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
역할 연습하기	○	○			○	○	○		시연 계획서 문서
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 상담 내용 시연하기 · 시연 내용에 대해 피드백하고 피드백 받기 							

모든 판매직 사람들에게 해당되는 것은 아니지만 신입 판매직을 중심으로 역할 연습하기(role playing) 시간을 갖는 것이 특징이다. 역할 연습하기는 고객과의 효율적인 상담 업무를 위해 회사 차원에서 전략적으로 수행하는 업무의 한 양상으로 보인다. 사전에 작성한 시연 계획서를 보면서 가상의 고객을 상대로 상품에 대한 설명과 안내를 위한 언어활동을 한다. 이러한 역할 연습하기 활동의 목적은 실제 업무 수행 상황에서의 오류와 실수를 줄이는 것이다.

<표 81> 판매직원의 '자기 계발'과 언어활동

주요 활동	언어활동				언어 사용 목적				매체 활용
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
자기 계발	○	○	○	○	○				도서 인터넷
	세부 활동	<ul style="list-style-type: none"> · 자기 계발 관련 도서 읽기 · 자기 표현력 신장을 위한 연수 프로그램에 참여하기 · 인터넷으로 강의 듣기 							

경력이 많고 적고를 막론하고 판매직원은 자기 계발에 많은 시간을 투자하고 있다. 토요일에는 학원에 가서 '열심히 살자'라는 주제로 담화나 말하기 연습을 한다. 평일에는 고객과의 상담 업무 이외의 시간에 '시크릿(The Secret)', '기획서 작성하기', '화술의 힘' 등과 같은 서적을 읽는다. 이는 직장인들도 자기 계발을 위해 독서활동을 하고 있음을 나타내는 것이다. 이러한 독서활동은 판매직뿐만 아니라 일반적인 업무 수행자에게 보편적으로 나타내는 언어활동이다. 그리고 업무 중에도 인터넷을 이용하여 자기 계발과 관련된 강의를 듣기도 한다. 다만 판매직의 경

우에는 ‘효과적으로 말하는 방법’에 대한 연수 활동이나 도서 읽기 활동에 주로 참여하고 있다.

2) 일과표 분석 종합

연구 피험자 110명이 수행한 3일 동안의 두드러진 언어활동을 주중 언어활동과 주말 언어활동을 고려하여 직업군에 따라 분류하여 정리하면 다음과 같다.

첫째, 주말(휴일)에 수행되는 대부분의 언어활동은 말하기, 듣기, 읽기 활동이다. 예를 들어, ‘텔레비전 시청, 가족이나 친구와 대화하기, 안부 전화하기, 교회나 절에 가서 말씀 듣기, 결혼식이나 친목회에 참석하여 대화하기’ 등은 말하기와 듣기 활동을 토대로 이루어지는 언어활동이다. ‘이 매일 확인 및 정보 검색, 책이나 신문 읽기’는 읽기 활동을 토대로 이루어지는 언어활동이다.

언어 사용 목적에서는 친교와 정보를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다. 이것은 주말에 이루어지는 언어활동의 대부분이 가족이나 친구 등 가까운 사람들과 만나서 정을 나누고 관계를 강화하는, 즉 친교를 목적으로 수행되는 활동이기 때문이다. 아울러 많은 사람들이 시간적인 제약에서 벗어나 자기 개발이나 정보 획득을 위한 목적으로 책 읽기나 인터넷 자료 읽기에 적극 참여하고 있기 때문이기도 하다. 이와는 대조적으로 직무와 관련된 언어활동에서 자주 수행되는 쓰기 활동은 거의 나타나지 않았는데, 이것은 휴일에 이루어지는 활동 자체가 쓰기를 동반해야 할 만큼 중요하거나 심각하지 않기 때문일 것으로 추정된다.

<표 82> 휴일 동안 수행된 언어활동에 대한 분석

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
◎	◎			◎		◎		텔레비전, 휴대전화, 컴퓨터, 책(신문)
주요 활동		텔레비전 시청, 이 매일 확인 및 정보 검색, 책이나 신문 읽기, 가족이나 친구와 대화하기, 안부 전화하기, 행사(결혼, 돌, 친목회 등) 참석, 종교 생활						

※ ◎ 두드러진 언어활동을 나타냄.

둘째, 건축·설계 업무자의 언어활동은 도면과 관련된 읽기와 쓰기 활동이 많았다. 안전 교육을 위해 듣기 활동을 하며 다양한 건설 협력 업체 직원과의 협의하기도 한다. 현장에서 업무를 수행할 때는 전화로 보고하는 언어활동을 주로 하였다. 그리고 여가 시간에는 건축 관련 잡지 읽기 활동을 하며 자격증 획득을 위한 공부도 한다. 건축·설계 업무자도 공문서를 활용하여 중요한 업무를 처리한다. 언어 사용 목적 측면에서는 정보나 설득을 위한 언어활동이 두드러졌다.

<표 83> 건축·설계 업무자의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	문서, 내비게이션, 휴대전화, 컴퓨터, 잡지, 법률 문서, PPT, 패널
◎			◎	◎	◎			
주요 활동		안전 교육 비디오 시청, 협력 업체와 회의, 내비게이션 사용하기, 회의 내용 보고, 도면 작성 및 수정 협의, 건축 잡지 읽기, 법률 검토, 건축사 시험공부, 패널 작성, 모델 하우스 점검, 공문서 검토						

셋째, 교사는 행정적인 업무로서 공문서 다루기를 하지만 수업 활동이 교사의 가장 주요한 언어활동이다. 교육과정 내용에 따라 구성된 교과서의 내용을 설명하고 시범하는 과정에서 말하기와 듣기 활동을 주로 한다. 학생과 상호소통하면서 질문하고 답하는 활동을 하며 문항 제작이나 자료 제작과 같은 글쓰기 활동도 한다. 또한 재량활동이나 특별활동 시간에 학생들과 대화를 나누기도 하고, 방과 후에는 상담을 하기도 한다. 언어 사용 목적 측면에서는 정보나 친교를 위한 언어활동이 두드러졌다.

넷째, 농부는 생산한 농작물을 판매하기 위해 택배 업무와 관련된 언어활동을 하는데, 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 등의 비교적 간단한 언어활동을 한다. 농부는 주변 사람들의 협조를 받기도 하는데, 예를 들어, 택배 업무를 수행하는 직원의 도움을 받기도 하고 우체국 직원의 도움을 받기도 한다. 농부는 마을 회관에서 마을 주민과 함께 회의를 통해 의사결정을 하는 일이 많기 때문에 회의하기 활동에 자주 참여한다. 언어 사용 목적에서는 정보나 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 84> 교사의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	공문서, 교과서 및 지도서, PPT, 컴퓨터, 교무일지
◎	◎			◎	◎			
주요 활동		공문서 처리, 수업, 강의 듣기, 교육자료 개발, 평가문항 작성, 채점, 종례·조회, 특별활동 지도, 교사 조회·종례, 학생 상담, 청소 지도, 학생 질문에 답변하기						

<표 85> 농부의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	휴대전화, 운송장, 인터넷, 세금고지서, 전화, 면사무소 홍보 자료
◎	◎			◎		◎		
주요 활동		농작물 택배 판매, 공문서 읽기, 마을회의, 농작물 판매 협의, 농기구 수리, 작업 지시, 산불 예방 활동						

다섯째, 사무직은 메일 확인, 전화 업무, 부서 회의, 사내 연수, 민원 업무처리, 업무 기안 등 보편적인 회사원의 업무를 처리한다. 사무직의 경우, 해당 업무의 전문 분야 따라 언어활동에서 이루어지는 용어의 활용, 사용, 선택 등에 차이가 있으나 전반적인 업무는 유사하다. 언어활동에서는 말하기와 듣기가, 언어 사용 목적에서는 정보를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 86> 사무직원의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	인터넷, 이메일, 컴퓨터, 전화, PPT, 기안문
◎	◎			◎				
주요 활동		메일 확인, 전화 받기, 부서 회의, 사내 연수, 민원 업무, 공문 작성						

여섯째, 요식업 종사자의 경우에는 고객과의 응대하기 활동이 주요 언어활동이다. 인사에서부터 음식 주문하기까지 고객들과 대면하거나 전화로 언어활동을 하는데, 전문적인 듣기, 말하기 언어활동이 아닌 일상적인 언어활동을 한다. 언어활동에서는 말하기와 듣기가, 언어 사용 목적에서는 정보나 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 87> 요식업 종사자의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	차림표, 전화, 계산서, 텔레비전
◎	◎			◎		◎		
주요 활동		고객 응대하기, 주문받기, 전화 주문받기, 계산하기, 조리 방법 시 청하기						

일곱째, 운수업자는 운송장 작성하거나 운송장 확인하기 등의 기본적인 읽기 쓰기 활동과 교통 정보 확인하기를 위한 교통방송 청취하기 등의 듣기 활동을 하며 내비게이션과 같은 장치를 이용하여 길 찾기 활동을 주로 한다. 운수업자는 고객과 대면 대화나 전화 대화를 주로 하는데 이러한 언어활동도 비교적 간소한 편이다. 언어활동에서는 듣기와 쓰기가, 언어 사용 목적에서는 정보를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 88> 운수업자의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	휴대전화, 운송장, 내비게이션, 라디오,
◎			◎	◎				
주요 활동		부름받기, 운송장 작성 및 확인, 내비게이션 사용, 교통방송 청취, 고객과 대화, 인사하기 연습,						

여덟째, 판매직은 고객과의 상담 업무를 주로 한다. 그리고 직원회의를 비교적 자주 열며 판매 실적에 대한 분석하기 활동을 하며 직원 상호간의 교육 활동에

적극 참여한다. 그리고 고객 상담 이전에 역할 연습하기와 같이 상담 연습 활동을 하는데 주로 말하기 활동을 중심으로 연습을 한다. 언어활동에서는 말하기, 듣기와 쓰기가, 언어 사용 목적에서는 정보나 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 89> 판매직의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	휴대전화, 전화, 컴퓨터(엑셀 프로그램), 업무 계획서
◎	◎		◎	◎				
주요 활동		고객 상담하기, 미팅과 교육 활동, 상담내용 검토, 상담 결과 검토, 업무 계획 작성 및 공유, 역할 연습하기, 자기 계발						

<표 90> 대학생의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	노트북, 인터넷, 워드 프로세스, 이메일, 전공 서적, 강의 노트, PPT, 휴대전화
◎		◎	◎	◎	◎			
주요 활동		공부하기, 인터넷으로 정보 공유, 강의 듣기, 팀플 활동, 리포트 작성, 과외 지도						

아홉째, 대학생은 공부하기 활동에 적극적으로 참여한다. 읽기뿐만 아니라 토론 활동도 능동적이고 적극적으로 참여한다. 팀플과 같이 대학생이 의도적으로 모임을 만들어 소모임을 운영하면서 공부를 한다. 강의 시간에 이루어지는 언어활동은 주로 듣기와 말하기이며 수업 후에는 보고서 쓰기와 같은 쓰기 활동과 전공 학습과 관련 있는 도서를 찾아 읽는 활동을 한다. 언어활동에서는 말하기, 듣기와 읽기가, 언어 사용 목적에서는 정보, 설득, 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

열째, 노인은 텔레비전 시청을 하면서 보기와 듣기 활동을 한다. 그리고 건강 상담활동에 참여하여 의견을 제시하며 의사의 말을 듣는 활동을 한다. 종교 활동에 적극 참여하며 산행활동을 하면서 주변 사람들과 일상적인 대화를 나눈다. 언어 사용 목적에서는 정보와 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다.

<표 91> 노인의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	텔레비전, 휴대전화, 종교 서적, 라디오
◎	◎			◎		◎		
주요 활동		텔레비전 시청, 건강 상담, 친목 모임, 종교 활동, 등산						

<표 92> 주부의 언어활동

언어활동				언어 사용 목적				매체
듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	인터넷 컴퓨터, 참고서, 텔레비전, 전화, 세금 고지서, 라디오
◎	◎			◎		◎		
주요 활동		상품 구입, 조리하기, 은행 업무(이뱅킹), 자녀 교육지도, 전자 가계부 작성, 전화하기, 방송 청취하기						

열한 번째, 주부의 경우에는 자녀 교육과 관련된 언어활동을 많이 한다. 그리고 조리하기와 상품 구입과 관련하여 읽기 활동을 주로 하며 가계부 작성(인터넷 가계부)과 같은 쓰기 활동을 한다. 언어활동에서는 말하기와 듣기가, 언어 사용 목적에서는 정보나 친교를 위한 언어활동이 상대적으로 두드러졌다

한편, 직업군을 가로질러 나타나는 언어활동 양성을 분석하면 다음과 같은 특성을 도출할 수 있다.

첫째, 대학생, 주부, 노인을 제외하면 참여자들이 작성한 휴일(토요일 또는 일요일) 하루 동안의 언어활동과 평일 2일 동안의 언어활동에는 커다란 차이가 있었다. 대부분의 사람들은 주중에는 듣기, 말하기, 쓰기를 기반으로 하는 언어활동과 정보를 위한 언어활동을 수행하는 경향이 높았다. 그러나 주말에는 듣기나 말하기를 기반으로 하는 언어활동과 친교를 위한 언어활동을 수행하는 경향이 뚜렷했다.

둘째, 주말(휴일)에 수행되는 대부분의 언어활동은 듣기와 말하기와 같은 음성 언어활동이었다. 예를 들어, ‘텔레비전 시청, 가족이나 친구와 대화하기, 안부 전화하기, 교회나 절에 가서 말씀 듣기, 결혼식이나 친목회에 참석하여 대화하기’ 등이 이에 해당한다. 언어 사용 목적에서는 친교, 즉 가족이나 친구 등 가까운 사람들과

만나서 정을 나누고 관계를 강화하는 활동과 관계된 언어활동이 뚜렷했다.

<표 93> 직업군에 따른 언어활동

직업군	언어활동				언어 사용 목적				주요 매체
	듣기	말하기	읽기	쓰기	정보	설득	친교	정서 표현	
주말 활동	○	○			○		○		텔레비전, 휴대전화, 컴퓨터, 책
건축·설계	○			○	○	○			문서, 컴퓨터, 내비게이션, 휴대전화, PPT
교사	○	○			○	○			컴퓨터, PPT, 교무일지, 공문서, 교과서
농부	○	○			○		○		운송장, 인터넷, 세금고지서, 전화, 면사무소 홍보 자료
사무직	○	○			○				인터넷, 이메일, 컴퓨터, 전화, PPT, 기안문
요식업	○	○			○		○		차림표, 전화, 계산서, 텔레비전
운송업	○			○	○				휴대전화, 운송장, 내비게이션, 라디오,
판매업	○	○		○	○				휴대전화, 전화, 컴퓨터(엑셀) 업무 계획서
대학생	○		○	○	○	○			노트북(인터넷), 전공 서적, 노트, 휴대전화
노인	○	○			○		○		텔레비전, 라디오, 휴대전화, 종교책
주부	○	○			○		○		컴퓨터, 참고서, 텔레비전, 전화, 라디오

셋째, 전반적으로 말하기와 듣기와 같은 음성 언어활동이 상대적으로 뚜렷했다. 그러나 그러한 언어활동이 독립적으로 이루어지기보다는 읽기와 쓰기와 같은 문

자 언어활동과 통합적으로 이루어지는 경향이 높았다. 예를 들어, 회의하기, 협의하기 등의 경우, 듣기와 말하기뿐만 아니라, 자료 읽기와 메모하기 등과 같이 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동이 통합적으로 이루어진다. 내비게이션 듣기를 하면서 지도 읽기를 하며, 텔레비전 듣기를 하면서 자막 읽기를 한다. 즉, 사람들이 수행하는 대부분의 언어활동은 보편적으로 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기가 통합적으로 이루어져 나타난다.

넷째, 구체적인 언어활동에 따라 언어활동을 수행하는 목적이 동일하지는 않지만, 예를 들어 교사의 경우에는 정보를 위한 언어활동, 노인의 경우에는 친교를 위한 언어활동이 뚜렷하지만, 직업군을 가로질러 대체로 사람들은 일상과 직무 영역에서 정보, 설득, 친교를 목적으로 하는 언어활동에 많이 참여하는 것으로 나타났다. 특히, 정보 획득을 위한 언어활동은 10개의 직업군에서 가장 뚜렷한 언어활동이었다. 그러나 이러한 언어 사용 목적 또한 독립적으로 이루어지기보다는 여러 목적이 함께 통합적으로 이루어지는 것으로 나타났다. 한편, 일과표에는 정서 표현과 관련된 언어활동이 많이 드러나지 않았는데 그 이유는 정서 표현과 관련된 언어활동을 구체적으로 기술하기가 어려웠기 때문으로 여겨진다.

다섯째, 전자 매체 도구를 이용한 언어활동이 많았다. 텔레비전, 라디오, 휴대전화기, MP3, 내비게이션, 노트북, 컴퓨터, 프레젠테이션(PPT) 등 멀티미디어 매체 도구를 이용하여 언어활동을 하는 예가 많았다. 인터넷을 이용한 자료 검색하기, 인터넷 장보기, 인터넷 은행 업무, 휴대전화를 이용하는 문자 송수신 활동은 전자 매체 도구를 이용하는 대표적인 언어활동의 예이다. 또한 주부의 경우 책자 형태의 전통적인 가게부를 사용하기보다는 인터넷에서 제공하는 전자 가게부를 사용하는 것도 이러한 예가 될 수 있다.

여섯째, 직장 언어활동에서는 문자언어를 기반으로 하는 문서(연속적 문서 및 비연속적 문서)가 언어활동의 주요 매체 구실을 한다. 문서 작성, 문서 검토, 수정을 위해 회의하기를 하고 협의하기를 한다. 대학생의 경우에도 전문 서적이 대학생의 언어활동에서 주요 매체 구실을 한다. 문서 매체 중심의 언어활동이 이루어지는 경우는, 문식성 수준이 높은 직장인의 경우에 그 빈도가 높다. 반면 농부나 요식업자의 경우에는 문서를 중심으로 한 언어활동 빈도가 낮다.

마지막으로, 업무 수행자의 경우, 협의하기, 회의하기 등 어떤 사항을 여럿이 모여 의견을 교환하는 언어활동에 참여한다. 협의하기에는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기, 정보, 설득, 친교 활동이 통합적으로 이루어지는데, 이러한 협의하기 활동이 업무 수행자들의 언어활동의 중요한 한 양상임을 일과표 분석을 통해 파악할 수 있다.

2. 설문지 분석

설문지는 크게 세 부분으로 나누어 국어 능력에 대한 인식 조사, 설문 참여자들의 국어 능력에 대한 조사, 그리고 국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사로 이루어졌다. 분석은 각 문항에 대한 응답 결과를 도표나 그래프로 정리하고 그 결과를 해석하는 형태로 이루어졌다.

1) 국어 능력에 대한 인식 조사

(1) ‘국어 능력’이란 말을 듣거나 읽어본 경험

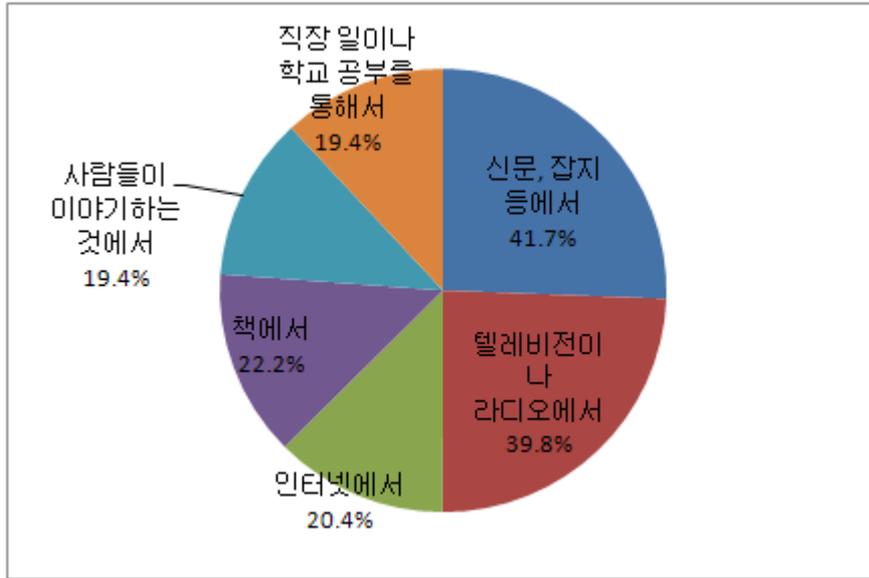
‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽은 적이 있느냐는 질문에 대해 전체 응답자의 78.3%가 있다고 대답한 반면, 21.7%는 듣거나 읽은 적이 없다고 답하였다. 직업군 별로는 학생(100%), 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직(90.9%), 그리고 노인(90.9%)이 국어 능력이라는 말에 대한 인지도가 높은 반면, 농림어업 관련직(54.5%)과 음식 서비스 관련직(55.6%)은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 94> □□국어 능력□□이라는 말을 듣거나 읽어본 경험(단위: 명)

직업군	있다	없다
영업·판매 관련직	8(80.0%)	2(20.0%)
경영·회계·사무 관련직	8(72.7%)	3(27.3%)
농림어업 관련직	6(54.5%)	5(45.5%)
음식 서비스 관련직	5(55.6%)	4(44.4%)
운전·운송 관련직	8(72.7%)	3(27.3%)
교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직	10(90.9%)	1(9.1%)
건설 관련직	9(81.8%)	2(18.2%)
노인	10(90.9%)	1(9.1%)
주부	8(80.0%)	2(20.0%)
학생	11(100.0%)	0(0.0%)
총계	83(78.3%)	23(21.7%)

(2) ‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽은 곳(중복 선택 가능)

‘국어 능력’이라는 말을 어디에서 듣거나 읽어보았는가 하는 질문에 대해 응답자들은 신문이나 잡지와 같이 인쇄된 대중 매체를 가장 많이 언급하였으며 (41.7%), TV나 라디오와 같은 공중파 방송 매체(39.8%), 책(22.2%), 인터넷 (20.4%), 사람들의 이야기(19.4%), 직장일이나 학교 공부(19.4%)가 그 뒤를 이었다.



[그림 4] ‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽은 곳

응답 결과 학생 집단이나 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 집단의 경우는 다양한 정보원을 통해 국어 능력에 대한 정보를 얻는 반면, 음식 서비스 관련직, 운전·운송 관련직, 주부의 경우 그 정보원이 주로 신문이나 잡지, TV나 라디오와 같은 대중 매체에 국한되어 있음을 보여 주었다.

각 직업군과 주된 정보원의 상관관계를 분석해 보는 것은 추후에 각 직업군별로 국어능력 신장 프로그램을 홍보하고 실행하는 데 유의미한 정보를 제공해 줄 수 있으나, 이번 연구에서는 뚜렷한 경향을 파악하기가 쉽지 않았다. 특히 인터넷과 같은 디지털 매체도 음식 서비스 관련직을 제외한 모든 집단에서 응답을 얻어 우리 국민들에게 이미 보편화된 정보원의 하나임을 보여주었다. 좀 더 뚜렷한 경

향을 파악하기 위해선 표본의 숫자를 늘리고 설문을 좀 더 초점화할 필요가 있다고 판단된다.

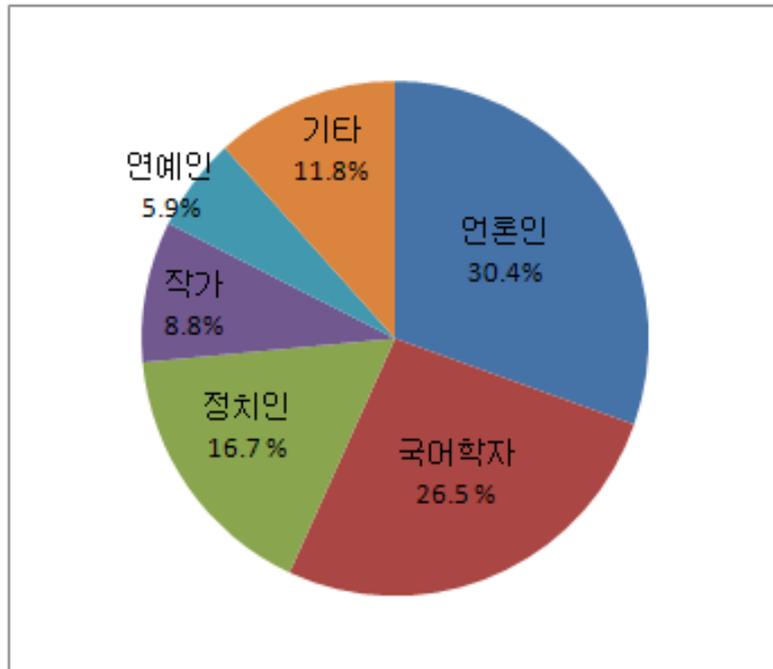
<표 95> ‘국어 능력’이라는 말을 듣거나 읽은 곳(단위: 명)

직업군	신문 잡지	TV 라디오	책	인터넷	사람들의 이야기	직장일 학교공부	총계
영업·판매	4	5	1	4	1	1	16
경영·회계	5	2	3	1	4	1	16
농림어업	3	6	1	3	2	0	15
음식 서비스	2	3	2	0	1	1	9
운전·운송	5	5	0	1	1	0	12
교육 및 자연과학사회 과학 연구	5	2	6	3	5	6	27
건설	3	3	1	4	2	0	13
노인	9	7	3	2	1	1	23
주부	3	6	0	1	1	2	13
학생	6	4	7	3	3	9	32
총계(%)	45 (41.7)	43 (39.8)	24 (22.2)	22 (20.4)	21 (19.4)	21 (19.4)	

(3) 국어 능력이 가장 뛰어난 인물

역사적 인물을 포함하여 우리나라에서 국어 능력이 가장 뛰어난 사람이 누구라고 생각하느냐는 질문에 대해 응답자들은 언론인(30.4%), 국어학자(26.5%), 정치인(16.7%)을 주로 거론하였으며 작가(8.8%)와 연예인(5.9%)이 그 뒤를 이었다.

구체적으로 살펴보면 언론인 중에서 많이 거론된 인물은 손석희(11명)였으며, 국어학자 중에서는 세종대왕(12명), 주시경(7명), 양주동(4명), 그리고 정치인 중에서는 김대중(4명), 노무현(3명), 박정희(2명) 각 전직 대통령이 거론되었다. 또한 작가군에서는 이어령(5명)이, 연예인 중에서는 유재석(3명)이 가장 많이 거론되었다. 각 인물별로 구체적인 결과는 아래 표와 같다.



[그림 5] 국어 능력이 가장 뛰어난 직업군

<표 96> 국어 능력이 가장 뛰어난 인물(단위: 명)

분류	이름	판매직	사무직	주부	요식업	운송	교직	건설	노인	주부	학생	합계
언론인	손석희		2				3	3		1	2	11
	아나운서	1		1		3		1	2	1	1	10
	언론계종사자					2		1	1			4
	임성훈									2		2
	김동건							1				1
	김주하						1					1
	방송인								1			1
	진중권		1									1

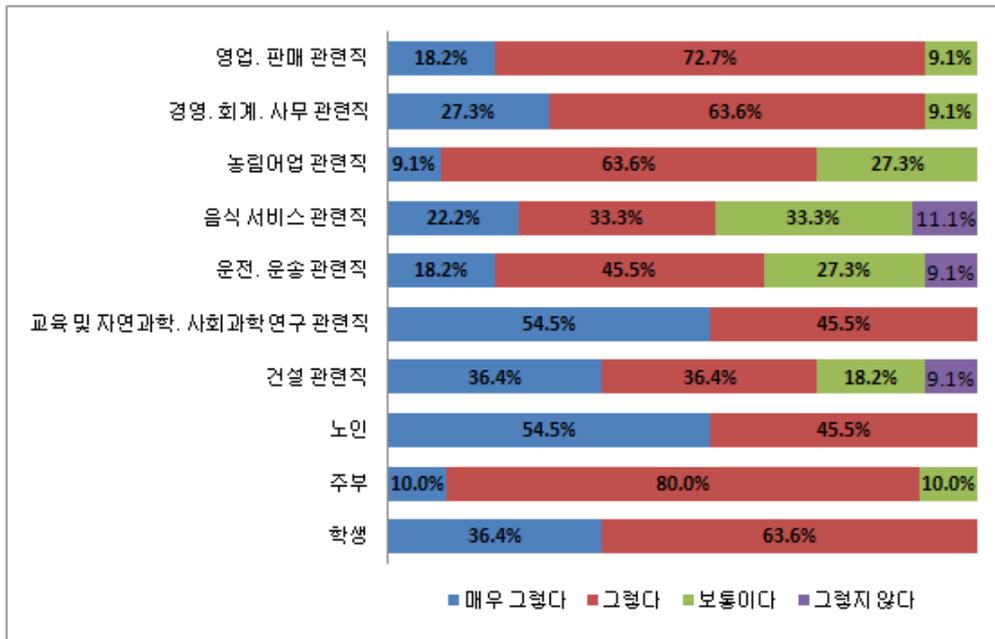
분류	이름	판매진	사무진	제과	여성업	유승	교직	건설	노인	주부	학생	합계
국어학자	세종대왕	5		1	1	1	1	1		2		12
	주시경			2	1	1	1		1	1		7
	양주동	1			1				2			4
	국어학자							1				1
	문세영							1				1
	이희승									1		1
	최현배	1										1
정치인	김대중		1				2	1				4
	노무현						2				1	3
	박정희		2									2
	대변인			1								1
	서희						1					1
	조광조										1	1
작가	이어령	1			1				2		1	5
	신영복										1	1
	이외수									1		1
	피천득	1										1
	한비야		1									1
연예인	유재석		1							1	1	3
	김제동	1	1									2
	박중훈										1	1
기타	국어교사					1			2			3
	교사								2			2
	이이										2	2
	서한샘			1								1
	국문학박사	1										1
	연암 박지원		1									1
	보험설계사					1						1
	조용기 목사								1			1

이처럼 답변이 여러 직업군으로 나뉘는 것은 국어 능력에 대한 응답자들의 인식

이 서로 다름을 보여주는 좋은 근거가 된다. 가령 언론인들을 선택한 응답자들은 주로 정확한 언어 구사 능력이나 정보 전달력, 논리적인 언변, 토론 진행 능력 등을 중요한 국어 능력으로 언급하였다. 또 국어학자들을 선택한 응답자들의 경우 한글 창제(예, 세종대왕), 국어에 대한 해박한 지식, 국어에 대한 지속적인 관심, 국어에 대한 관심과 사랑 등을 그 이유로 제시하였다. 한편 연예인이나 작가를 선택한 응답자들의 경우 창의적이거나 미적인 국어 표현 능력을 국어 능력의 핵심적인 요소로 보았다.

(4) 일상생활에서 국어 능력의 중요성

일상생활에서 국어 능력이 중요하다고 생각하는지 묻는 질문에 대하여 응답자들은 전반적으로 그렇다(‘매우 그렇다’ 29.0%, ‘그렇다’ 55.1%)는 반응을 보였으며 ‘매우 그렇지 않다’는 응답은 전체 직업군을 통틀어 한 명도 없었다.



[그림 6] 일상 생활에서 국어 능력의 중요성

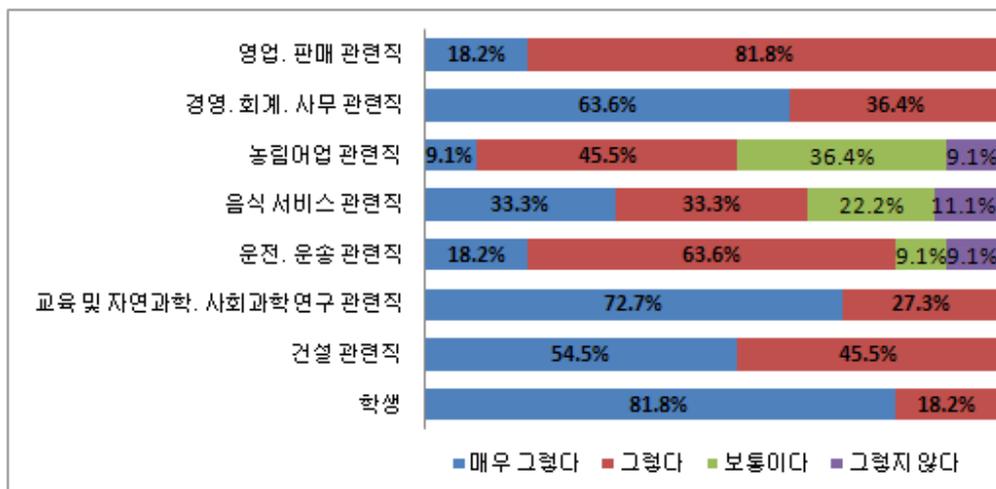
직업군별로 볼 때 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 노인, 학생은

100% ‘그렇다’나 ‘매우 그렇다’는 반응을 보인 반면, 음식 서비스 관련직이나 농림 어업 관련직, 그리고 건설 관련직은 상대적으로 ‘보통이다’는 반응이 높아 직업군 별로 일상생활에서 국어 능력이 미치는 영향에 대한 인식에 다소 차이가 있음을 보여 주었다.

(5) 직장 생활/학업 수행에서 국어 능력의 중요성

학생들과 직장인들을 대상으로 하여(주부와 노인 집단은 제외) 학업 수행이나 직장 생활에서 국어 능력이 중요한가를 묻는 질문에 대해 전체 응답자들은 전반적으로 그렇다는 반응을 보였다(‘매우 그렇다’ 44.2%, ‘그렇다’ 44.2%). ‘보통이다’는 응답(8.1%)과 ‘그렇지 않다’는 응답(3.5%)은 매우 낮게 나타났으며 ‘매우 그렇지 않다’는 응답은 한 명도 없었다.

앞서 제시된 일상생활의 경우와 비교해 볼 때 한 가지 두드러진 차이는 ‘매우 그렇다’는 반응의 비율이 훨씬 높다는 점이다. 이 점은 특히 경영, 회계, 사무 관련직과 학생 집단에서 두드러졌다. 운전·운송 관련직의 경우 일상생활에서는 국어 능력의 중요성에 대해 ‘보통이다’고 응답한 비율이 상대적으로 높았던 반면(27.3%) 직장 생활에서의 경우는 그 비율이 상대적으로 낮아(9.1%), 일상생활과 직장 생활에서 국어 능력이 미치는 영향에 대한 인식이 서로 차이를 보여주었다.

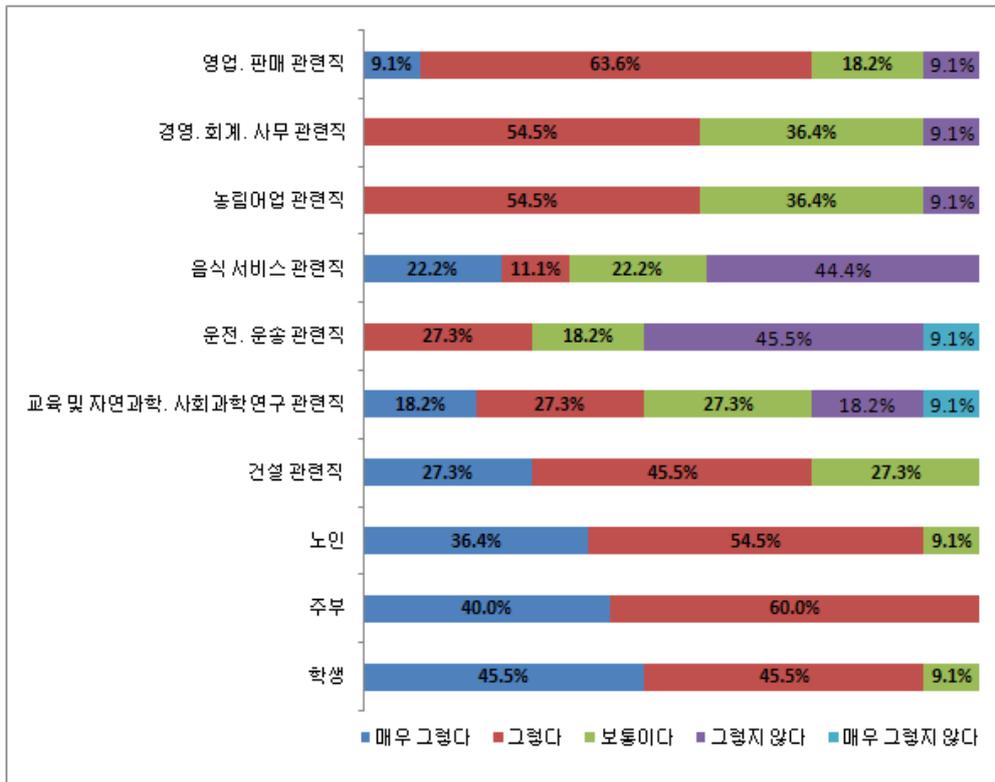


[그림 7] 직장 생활/학업 수행에서 국어 능력의 중요성

(6) 국어 능력이 보수·승진·취업에 미치는 영향

국어 능력이 취업(학생, 주부, 노인 집단의 경우)이나 보수·승진(그 외 직업군)에 영향을 준다고 생각하는지를 묻는 질문에 대해 전체 응답자의 19.6%는 ‘매우 그렇다,’ 44.9%는 ‘그렇다,’ 20.6%는 ‘보통이다,’ 13.1%는 ‘그렇지 않다,’ 그리고 1.9%는 ‘매우 그렇지 않다’는 반응을 보였다.

앞서 제시된 두 문항(일상생활 및 직장 생활과 국어 능력의 관계)의 결과와는 다소 다르게, 일부 직업군의 경우 직장 내에서 국어 능력의 수준과 승진·보수의 상관관계가 그다지 높지 않다고 인식하는 것으로 보인다. 가령 운전·운송 관련직의 경우 바로 앞 문항에서 직장 생활에서 국어 능력의 중요성에 대해 물었을 때는 전반적으로 그렇다는 반응을 보였으나, 국어 능력이 승진이나 보수에 영향을 미치는가 하는 질문에는 45.5%가 ‘그렇지 않다’는 반응을 보여 주목할 만하다. 음식 서비스 관련직의 경우도 운전·운송직과 유사한 경향을 보인다.

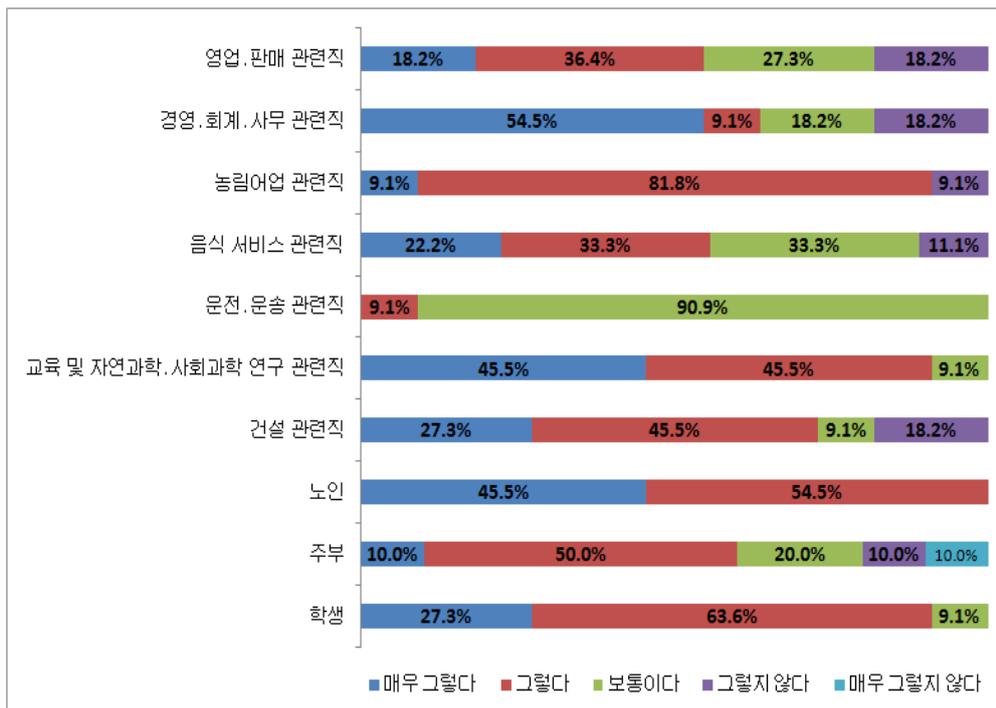


[그림 8] 국어 능력이 보수·승진·취업에 미치는 영향

교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직의 경우도 직장 생활에서 국어 능력의 중요성에 대해서는 응답자들이 모두 그렇다는 반응을 보였으나 국어 능력이 보수나 승진에 미치는 영향에 대해서는 3명(27.3%)이 ‘보통이다’는 반응을, 그리고 2명(18.2%)이 ‘그렇지 않다’는 반응을 보였다. 이는 이 직업군에 속한 응답자들의 경우 보수가 각 개인의 능력보다는 상대적으로 연차에 의해 결정되거나 승진경쟁이 치열하지 않은 직장 문화(가령 교직의 경우) 때문인 것으로 해석된다.

(7) 우리 사회에서 국어 능력의 중요성

우리 사회에서 국어 능력이 점점 중요해지고 있다고 생각하느냐는 질문에 대해 전체 응답자의 26.2%가 ‘매우 그렇다,’ 43.0%가 ‘그렇다,’ 21.5%가 ‘보통이다,’ 8.4%가 ‘그렇지 않다,’ 그리고 0.9%가 ‘매우 그렇지 않다’는 반응을 보였다. 이러한 반응은 바로 앞 문항(국어 능력과 취업·승진·보수의 상관관계)의 결과와 매우 유사한데, 이는 응답자들이 앞으로 우리 사회에서 국어 능력의 중요성을 취업·승진·보수 등과 밀접하게 연관 지어 전망하고 있기 때문인 것으로 풀이된다.

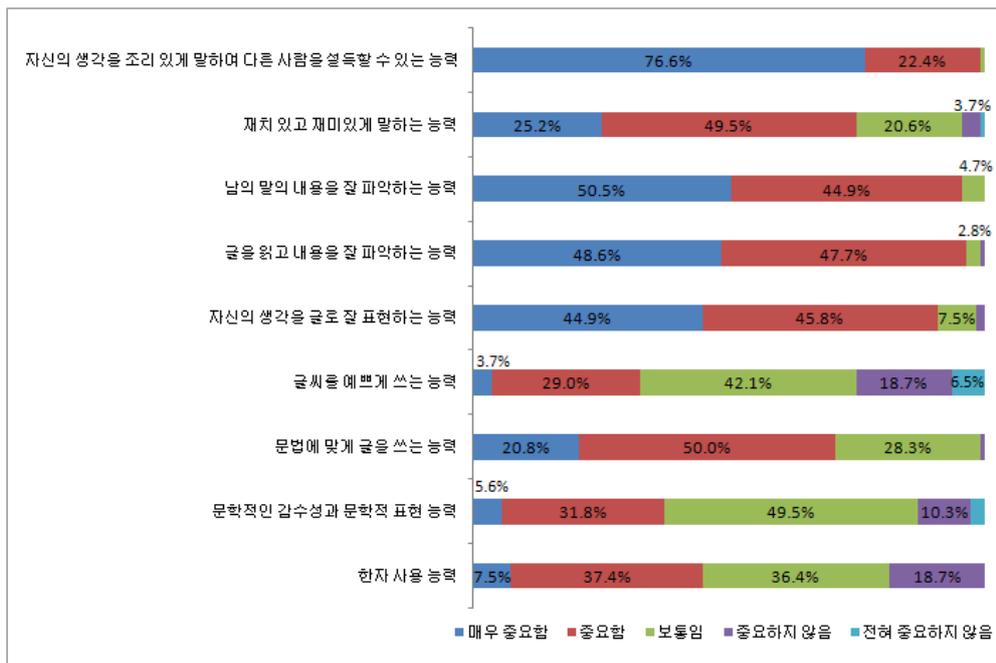


[그림 9] 우리 사회에서 국어 능력의 중요성

위의 그림에서 보듯이 앞으로의 전망에 대해 직업군별로 약간 다른 견해를 보인다. 경영·회계·사무 관련직 집단과 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 집단은 앞으로 우리 사회에서 국어 능력이 더 중요해진다고(‘매우 그렇다’ 혹은 ‘그렇다’) 전망한 반면, 운전·운송 관련직은 전체 11명 응답자 중 10명이(90.9%) ‘보통이다’고 응답하여 좋은 대조를 이루었다.

(8) 국어 능력 세부 항목의 중요도

국어 능력을 아홉 가지 세부 항목으로 나누어 그 각각의 중요성에 대해 물어본 결과 응답자들은 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력’, ‘남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력’, 그리고 ‘글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력’을 매우 중요한 국어 능력으로 인식하였다. 반면 ‘글씨를 예쁘게 쓰는 능력’이나 ‘문학적인 감수성과 문학적 표현 능력’, 그리고 ‘한자 사용 능력’에 대해서는 각각 25.2%, 13.1%, 18.7%의 응답자들이 ‘(전혀) 그렇지 않다’는 반응을 보여 대조를 이루었다.

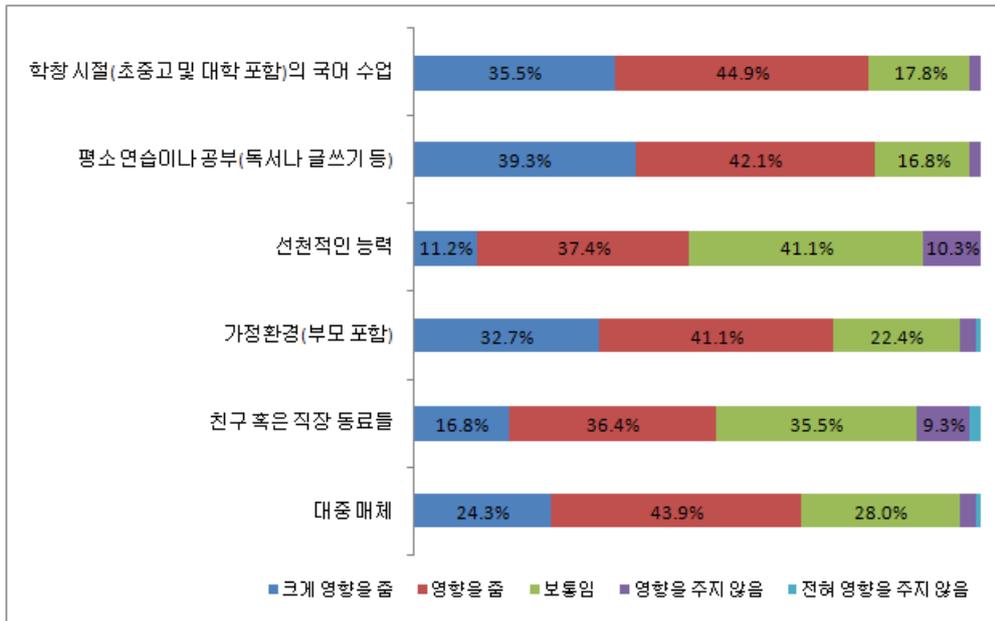


[그림 10] 국어 능력 세부 항목의 중요도

표준편차를 비교해 본 결과 각 집단별로 가장 견해차가 컸던 세부 항목은 ‘글씨를 예쁘게 쓰는 능력’이었다. 이 항목에 대해 노인 집단의 45.5%가 ‘(매우) 중요함’이라고 응답한 반면 운전·운송 관련직 집단은 아무도 중요하다는 반응을 보이지 않고 오히려 ‘(전혀) 중요하지 않다’에 54.6%가 응답을 하였다. 학생 집단도 운전·운송 관련직 집단과 유사한 반응을 나타냈는데, ‘(전혀) 중요하지 않다’에 54.6%를 보여 노인 집단과 대조를 이루었다. 한편 집단 간 이견이 가장 적었던 항목은 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력’이었다.

(9) 국어 능력에 영향을 미치는 요인

국어 능력에 영향을 미치는 요인이 무엇이라고 생각하는지 파악하기 위해 여러 요인들을 제시해 놓고 그 각각의 영향력에 대해 어떻게 생각하는지 응답자들에게 물었다. 그 결과 응답자들은 제시된 요인 모두가 전반적으로 국어 능력에 영향을 미친다고 생각하는 것으로 나타났다. ‘크게 영향을 준다’는 응답과 ‘영향을 준다’는 응답을 합칠 경우 첫 번째 요인은 ‘평소 연습이나 공부’(81.4%)이며, 그 다음으로 ‘학창 시절의 국어 수업’(80.4%), ‘가정환경’(73.8%), ‘대중 매체’(68.2%)가 뒤를 이었다.



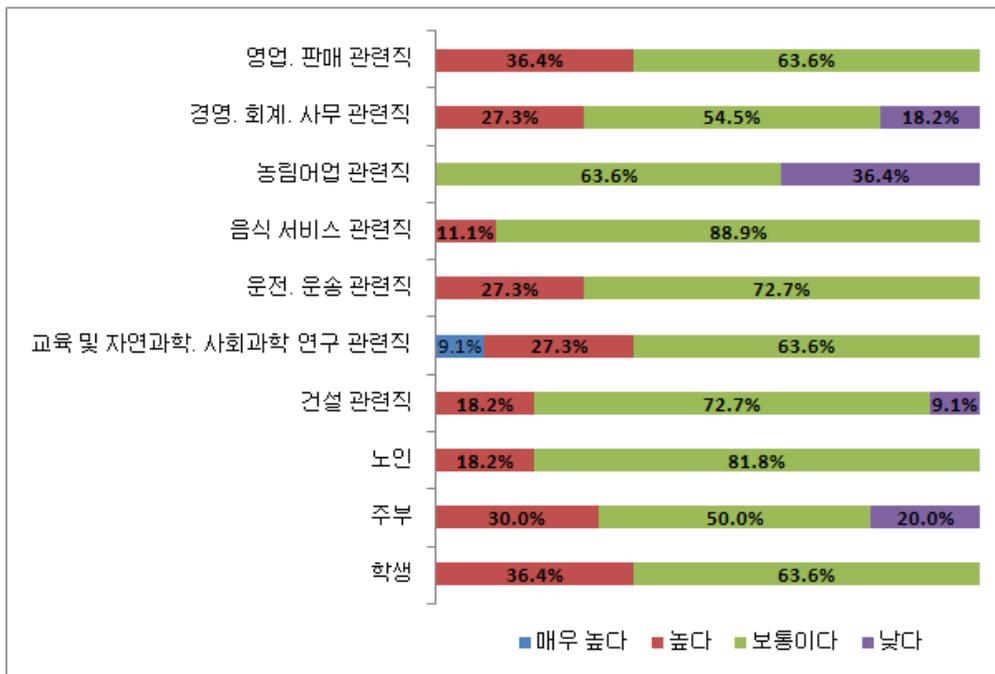
[그림 11] 국어 능력에 영향을 미치는 요인

한편 ‘선천적인 능력’이 영향을 준다는 의견(48.6%)은 다른 요인들보다 낮게 나타나 많은 응답자들이 국어 능력을 선천적인 지적 능력보다는 후천적인 환경의 영향으로 보는 경향이 강하다는 것을 알 수 있었다. 또한 직접적인 교육이나 연습·공부 외에 간접적인 문식 환경(가령 가정이나 직장)의 영향도 중요한 요인으로 꼽고 있다는 점도 주목할 만하다.

2) 설문 참여자들의 국어 능력에 대한 조사

(1) 본인의 국어 능력에 대한 인식

자신의 현재 국어 능력에 대해 어떻게 생각하는가 하는 질문에 응답자들은 대체로 ‘보통이다’ (67.3%)라는 반응을 보였다. 직업군이나 학력 수준에 관계없이 대체로 ‘보통이다’는 반응이 많은 것은 각자 자신이 처한 사회적 위치에서 상대적으로 자신의 주변 사람들과 비교하여 자신의 수준을 설정하기 때문인 것으로 풀이된다.

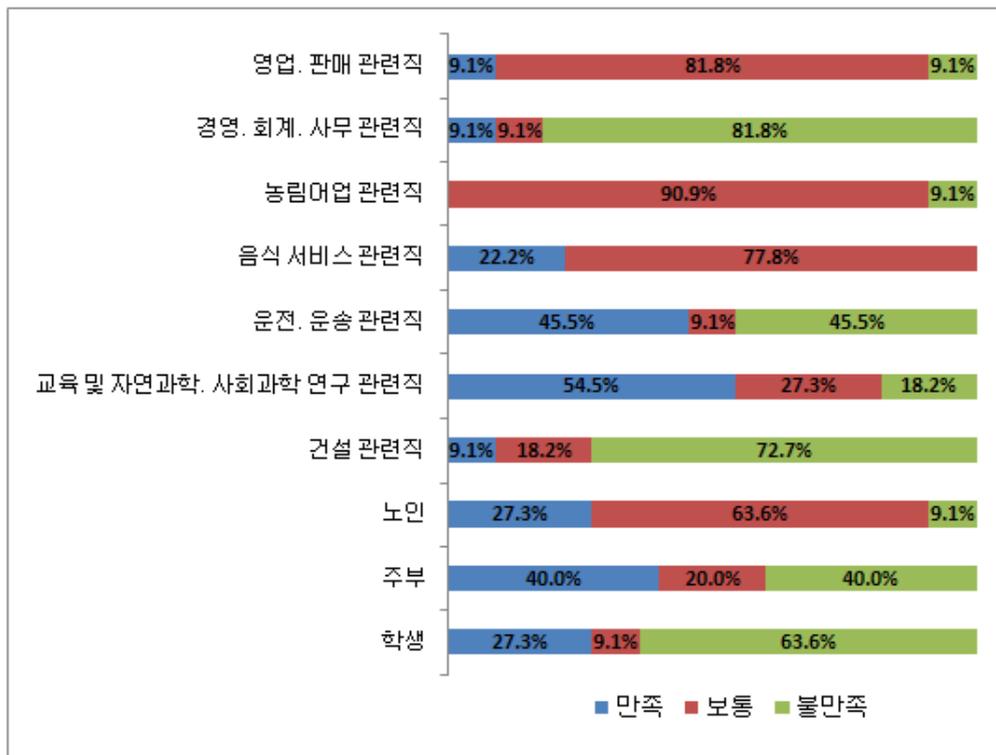


[그림 12] 본인의 국어 능력에 대한 인식

‘매우 높다’는 의견은 전체 응답자 중 1명에 불과하고 ‘매우 낮다’는 응답은 한 명도 없었다. 직업군별로 볼 때 ‘높다’는 반응이 가장 많은 직업군은 영업 판매 관련직(36.4%)과 학생(36.4%) 집단이었으며, 반대로 ‘낮다’는 반응이 가장 많은 직업군은 농림어업 관련직(36.4%), 주부(20.0%)였다.

(2) 현재 본인의 국어 능력에 대한 만족도

현재 자신의 국어 능력에 대해 얼마나 만족하고 있는가 하는 질문에 응답자들은 ‘보통’ (40.2%)이나 ‘불만족’ (35.5%)이라는 반응을 많이 보였다. ‘매우 만족’한다거나 ‘매우 불만족’이라는 반응은 한 명도 없었다. 상대적으로 만족도가 높은 직업군은 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직(54.5%), 운전·운송 관련직(45.5%), 주부(40.0%) 등이었으며, 불만족도가 높은 직업군은 경영·회계·사무 관련직 (81.8%), 학생(63.6%), 운전·운송 관련직(45.5%), 주부(40.0%) 등이었다.

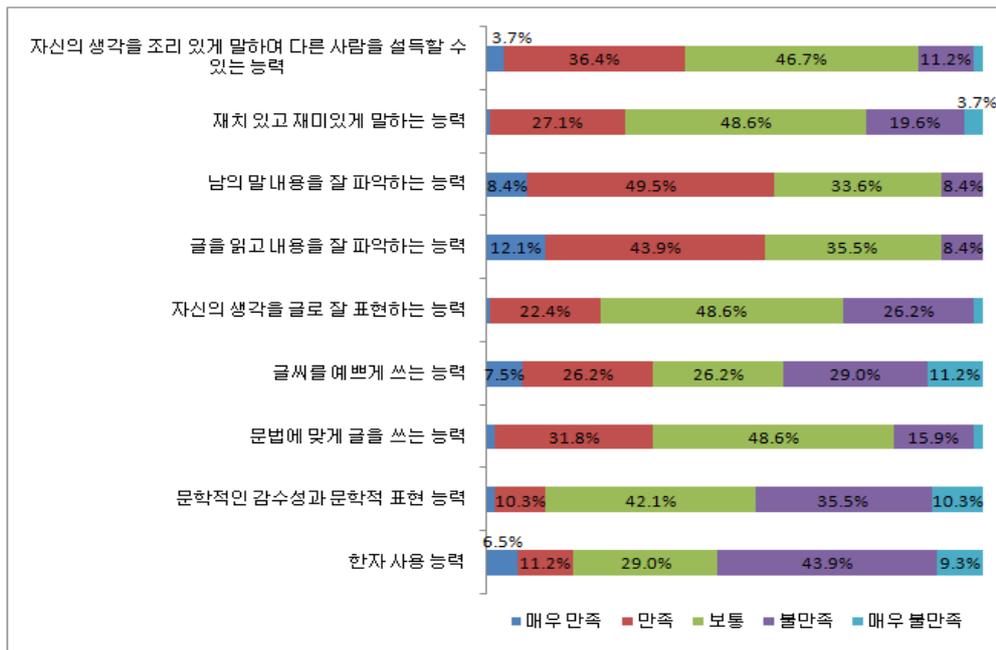


[그림 13] 현재 본인의 국어 능력에 대한 만족도

특히 경영·회계·사무 관련직의 경우 바로 앞 질문(본인의 국어 능력에 대한 인식)에서 ‘높다’거나(27.3%) ‘보통이다’(54.5%)라는 반응이 많았음에도 불구하고 그러한 자신의 수준에 대한 불만족도가 크다는 점은 주목할 만하다. 학생이나 건설 관련직 응답자의 결과 역시 경영·회계·사무 관련직과 유사한 경향을 보인다. 이러한 결과는 상대적으로 이들 집단에서 자신의 국어 능력을 신장시키기 위한 프로그램에 참여할 의사가 높은 것으로도 풀이할 수 있을 것이다. 반면, 농림어업직의 경우 앞 질문에서 자신의 국어 능력이 ‘낮다’(36.4%)는 반응이 많았으나 만족도에서는 ‘보통이다’(90.9%)는 반응이 많아 자신의 낮은 국어 능력에 대한 불만족도가 상대적으로 낮은 것으로 볼 수 있다.

(3) 국어 능력 각 세부 항목에 대한 본인의 만족도

국어 능력 중에서 구체적으로 어떤 면에 대한 만족도나 불만족도가 높은지 알아보기 위해 아홉 개 세부 항목에 대한 만족도를 각각 물었다.



[그림 14] 국어 능력 각 세부 항목에 대한 본인의 만족도

그 결과 만족도('매우 만족' 혹은 '만족')가 상대적으로 높은 항목은 '남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력'(57.9%), '글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력'(56.0%), '자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력'(40.1%)인 것으로 나타났다. 반대로 불만족도가 높은 항목은 '한자 사용 능력'(53.2%), '문학적인 감수성과 문학적 표현 능력'(45.8%), '글씨를 예쁘게 쓰는 능력'(40.2%)인 것으로 나타났다.

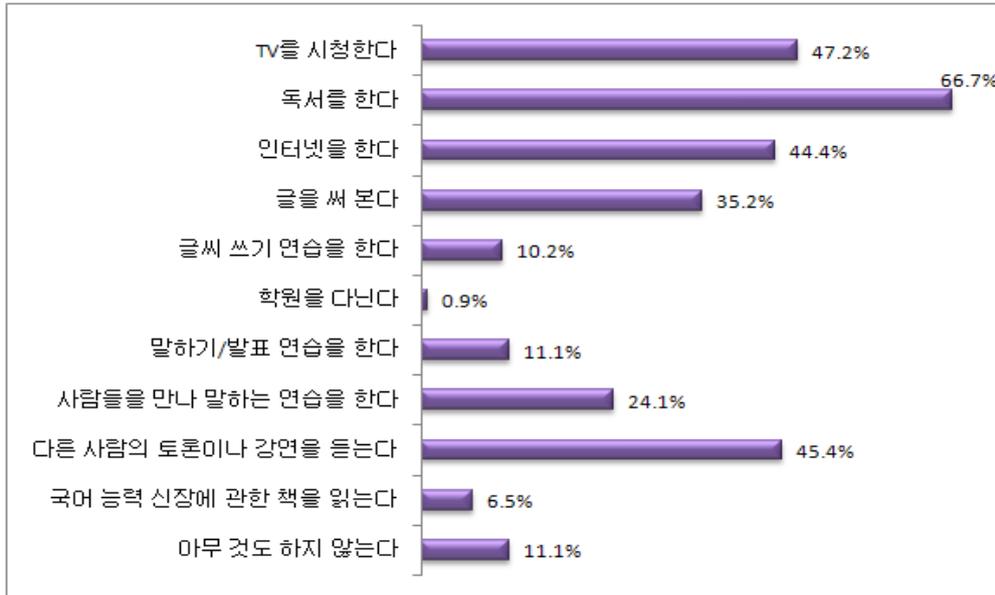
이 결과에서 한 가지 유의할 것은 높은 불만족도가 프로그램 요구로 이어지는 않는다는 점이었다. 가령 많은 응답자들이 자신의 '한자 사용 능력'에 대해 불만을 표시했으나 이 설문문의 마지막 부분에서 참여하고 싶은 국어 능력 신장 프로그램(<표 91> 참조)을 물었을 때 7.4%의 응답자만이 '한자 사용 능력을 신장시키는 프로그램'에 참여하고 싶다는 반응을 보였다. 마찬가지로 '글씨를 예쁘게 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램'에 대한 요구도 불만족도에 비해 매우 낮게 나타났다(2.8%).

(4) 국어 능력 신장을 위한 활동

국어 능력을 신장시키기 위해 실제로 하고 있는 활동을 복수 선택하도록 한 결과, 응답자들이 많이 하고 있는 활동으로는 독서(66.7%), TV 시청(47.2%), 다른 사람의 토론이나 강연 듣기(45.4%), 그리고 인터넷(44.4%) 등이 꼽혔다.

이러한 결과는 응답자들이 국어 능력 신장을 위해 표현 활동(쓰기나 말하기)보다는 이해 활동(읽기나 듣기)에 더 치중하고 있음을 보여준다. 바로 앞 문항에서 응답자들이 자신의 국어 능력 중에서 이해 능력보다는 표현 능력에 더 불만을 가지고 있다는 점에서 이 결과는 다소 의외라고 할 수 있다. 이는 아마도 응답자들이 자신들의 표현 능력에 대해 더 많은 불만을 가지고 있음에도 불구하고 스스로 표현 능력을 신장시킬 수 있는 활동을 잘 실천하지 못하기 때문인 것으로 풀이된다. 한편으로 이 문항에 전체 응답자의 11.1%는 '아무 것도 하지 않는다'는 반응을 보였다.

응답 결과를 아래 그림과 같이 직업군별로 구분해 보면, 국어 능력 신장을 위한 노력을 많이 하는 집단은 영업·판매 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 노인 집단이었으며 반대로 저조한 집단은 음식 서비스 관련직, 건설 관련직, 운전·운송 관련직, 주부 집단이었다.



[그림 15] 국어 능력 신장을 위한 활동



[그림 16] 직업군별 국어 능력 신장을 위한 활동 (단위: 활동의 수)

(5) 국어 능력 부족으로 불편을 겪은 경험

국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 경험을 구체적으로 적어달라는 문항에 대해 모두 69명의 응답자가 자신의 경험을 적어주었다. 그 중 가장 많은 응답자들이 언급한 불편은 자신의 부족한 어휘력과 관련된 것이었다(모두 28명 응답). 이 중 11명의 응답자는 대화, 발표, 고객 상담, 문서나 서신 작성 등의 상황에서 적절한 어휘 구사가 어려워 불편을 겪는다는 응답을 해 주었다. 또 다른 9명의 응답자는 신문이나 책 등을 읽으면서 낯선 한자어를 접할 때 자주 불편을 겪는다고 응답했다. 시사나 전문 학술 분야의 용어나 인터넷의 신조어를 접할 때 어려움을 겪는다는 응답도 6명 있었다. 그러나 전문 분야의 용어는 그 분야의 학술적 개념과 깊은 상관이 있다는 점에서 국어 능력의 일부로 볼 것인지, 아니면 그 분야의 전문적 소양의 일부로 볼 것인지에 대해선 앞으로 좀 더 충분한 논의가 이루어져야 할 것으로 본다. 이 밖에도 어휘력과 관련하여 ‘아이에게 어려운 단어의 의미를 설명해 줄 때 나도 어휘 실력이 짧아서인지 확실하게 이해시켜 주지 못해 아쉬운 경우가 있다’거나 ‘KBS 우리말 겨루기 볼 때 모르는 문제 나오면’ 등의 응답도 제시되었다.

음성 언어 표현 능력이 부족하다는 응답도 두드러졌다(16명). 그 중 12명은 대화 상황에서도나 발표 상황에서 자신의 의사를 조리 있고 설득력 있게 표현하는 능력의 부족을 언급하였으며, 또 다른 3명은 면대면이나 전화 상황에서 사교적으로 표현하는 능력이 부족하다는 응답을 해 주었다. 나머지 한 명(교사)은 수업 상황에서 수업 내용을 재미있게 전달할 수 있는 유머가 부족하다고 응답하였다.

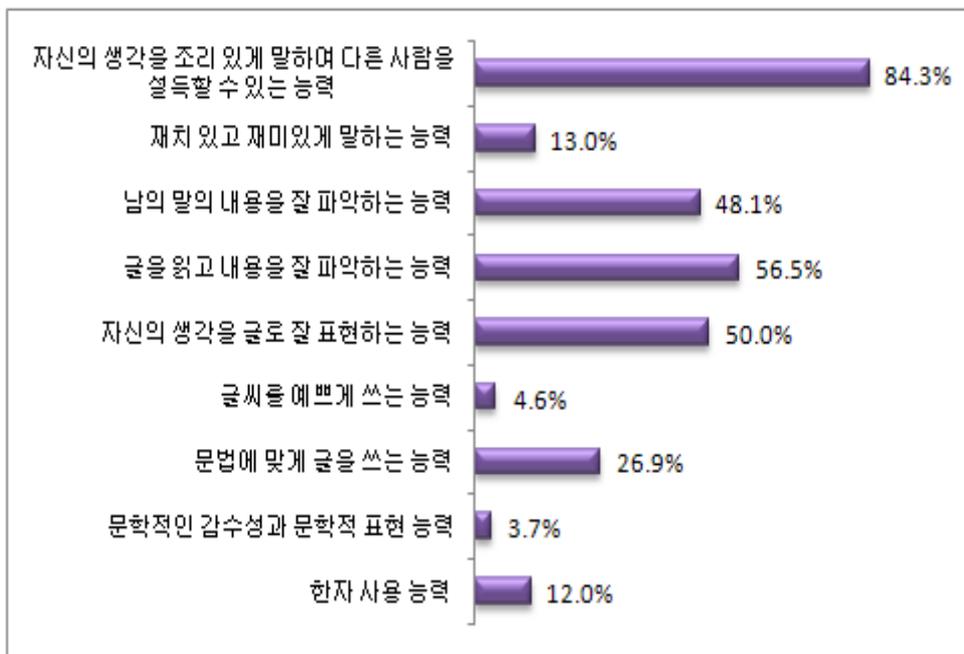
8명의 응답자는 문서나 책, 인터넷 읽기 상황에서 내용을 파악하고 요약하는 능력이 부족하다는 점을 언급하였다. 또 5명의 응답자는 편지나 기도문 등을 쓰는 상황에서 전달하고자 하는 내용을 잘 표현하지 못한다고 응답하였다. 이 밖에 맞춤법이나 띄어쓰기 능력의 부족(3명), 나쁜 글씨체(2명), 표준어 사용 능력 부족(1명), 문학적 소양 부족(1명) 등을 언급한 응답자들도 있었다.

3) 국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사

(1) 학교 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 국어 능력

국어 능력 신장을 위한 프로그램 요구 조사의 일환으로 응답자들에게 학교(초

중고 대학을 모두 포함) 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 것이 무엇인지 보기 중에서 세 가지를 고르도록 하였다. 그 결과 응답자들은 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력’(84.3%), ‘글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력’(56.5%), ‘자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력’(50.0%), ‘남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력’(48.1%)이 국어 교육의 중요 내용으로 다루어져야 한다는 반응을 보였다. 반면 ‘문학적인 감수성과 문학적 표현 능력’(3.7%), ‘글씨를 예쁘게 쓰는 능력’(4.6%), ‘한자 사용 능력’(12.0%)에 대한 중요도는 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 설문 결과는 학교 국어교육의 내용을 구성하는데 중요한 자료로 활용할 수 있을 것으로 보인다.



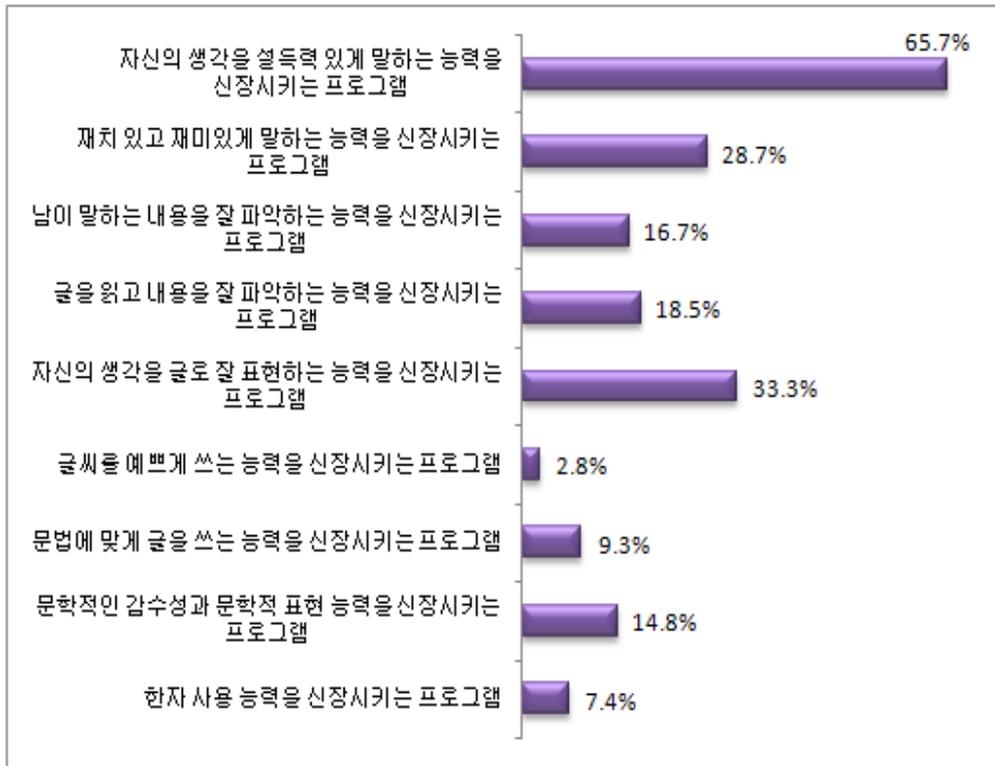
[그림 17] 학교 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 국어 능력

(2) 참여하고 싶은 국어 능력 신장 프로그램

응답자들에게 국어 능력 신장을 위해 여러 프로그램이 개설된다고 할 때 참여하고 싶은 프로그램을 두 개만 고르라고 하였다. 그 결과 응답자들은 ‘자신의 생각을 설득력 있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램’(65.7%)에 가장 높은 관심을

보였으며, 그 다음으로 ‘자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력을 신장시키는 프로그램’(33.3%), ‘재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램’(28.7%)에 대한 관심이 높았다. 이러한 결과는 응답자들이 이해력보다는 표현력 신장을 위한 프로그램에 더 관심이 많으며, 글보다는 말을 통한 표현력 신장에 더 관심이 많다는 것을 보여준다.

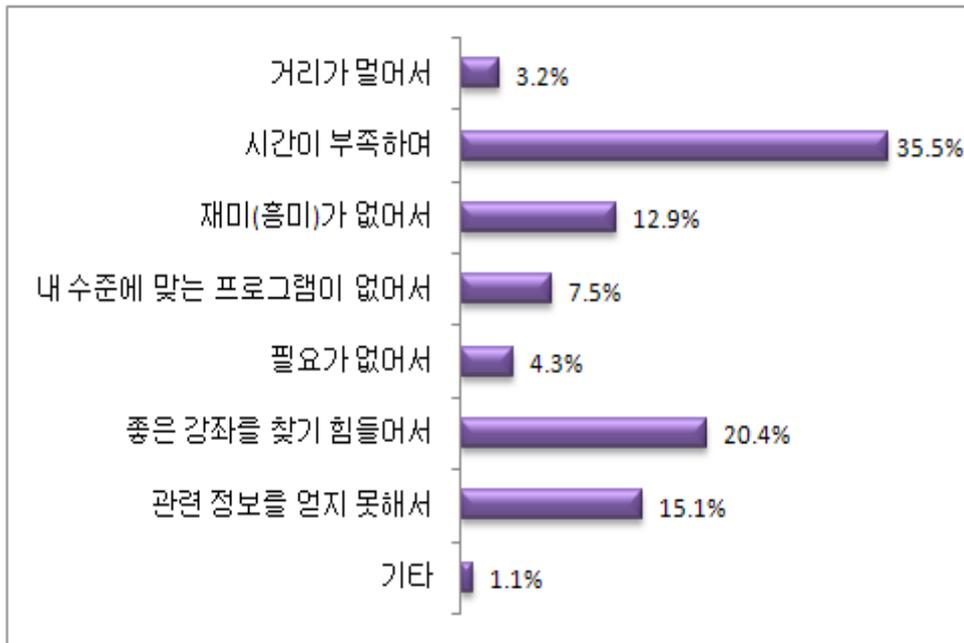
또한 응답자들은 학교 교육에서 담당해야 할 국어 능력과 사회 교육 프로그램으로서 담당해야 할 국어 능력 간에 다소 차이가 있다고 인식하는 것으로 보인다. 가령 앞선 문항에서 ‘재치 있고 재미있게 말하는 능력’이 학교 국어교육에서 다루어져야 한다는 응답은 13.0%에 불과했으나(<표 94>참조), 이 문항에 대한 응답에서 ‘재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램’에 대한 요구는 28.7%로 높게 나타났다. 또 ‘문법에 맞게 글을 쓰는 능력’을 학교 국어교육에서 중요하게 다루어야 한다는 의견은 26.9%이었으나 이 문항에서는 9.3%만이 ‘문법에 맞게 글을 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램’에 참여하겠다고 하여 대조를 보였다.



[그림 18] 참여하고 싶은 국어 능력 신장 프로그램

(3) 프로그램 참여가 용이하지 않은 이유

‘국어 능력을 신장시키는 프로그램에 참여하기 힘들다면, 왜 그렇다고 생각하십니까?’라는 질문에 대해 설문 참여자들은 ‘시간이 부족하다는 점’(35.5%)을 가장 큰 이유로 꼽았다. 그 다음으로는 ‘좋은 강좌를 찾기 힘들어서’(20.4%), ‘관련 정보를 얻지 못해서’(15.1%), ‘재미(흥미)가 없어서’(12.9%)를 중요한 이유로 꼽았다. 반면 ‘돈이 없어서’(0%)나 ‘거리가 멀어서’(3.2%)라는 응답은 매우 낮아 재정적인 면이나 물리적인 거리는 프로그램 참여에 큰 걸림돌이 아님을 보여주었다.



[그림 19] 프로그램 참여가 용이하지 않은 이유

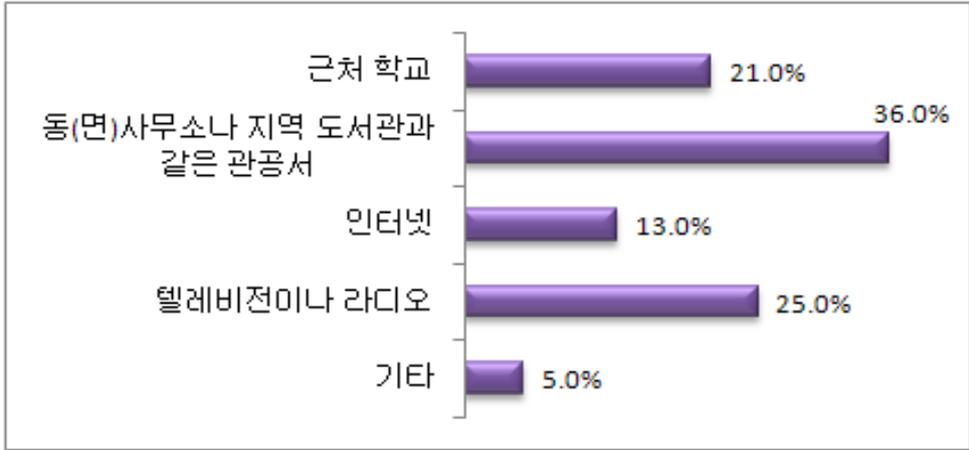
각 직업군별로 구체적인 응답 결과는 아래 표와 같았다. 이러한 결과는 국어 능력 신장을 위한 프로그램을 기획할 때 참고 자료로 활용할 수 있을 것으로 보인다. 예를 들어, 응답자들이 시간 부족을 가장 중요한 걸림돌로 생각한다는 점에서 TV나 인터넷(VOD)으로 강좌를 개설하고 개별 강좌의 시간을 짧게 구성함으로써 프로그램 참여자들이 주말이나 자투리 시간을 적극적으로 활용할 수 있도록 하는 것도 시간 부족의 문제를 해결하는 하나의 방안이 될 수 있을 것이다.

<표 97> 프로그램 참여가 용이하지 않은 이유(직업군별)

직업군	거리가 멀어서	시간 부족	재미 없음	수준에 안 맞아	필요 없어서	좋은 강좌 찾기 힘들어	관련 정보 얻지 못해	기타
영업·판매 관련직	0	3	1	0	0	1	2	0
	0.0%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	0.0%
경영·회계·사무 관련직	0	5	2	0	0	2	2	0
	0.0%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	18.2%	18.2%	0.0%
농림어업 관련직	2	2	0	0	1	0	2	0
	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	28.6%	0.0%
음식 서비스 관련직	0	4	4	0	1	0	0	0
	0.0%	44.4%	44.4%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
운전·운송 관련직	0	4	1	1	1	1	1	0
	0.0%	44.4%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%
교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직	0	3	0	1	0	6	0	1
	0.0%	27.3%	0.0%	9.1%	0.0%	54.5%	0.0%	9.1%
건설 관련직	0	4	2	2	0	3	0	0
	0.0%	36.4%	18.2%	18.2%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%
노인	1	3	0	3	0	0	2	0
	11.1%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%
주부	0	1	0	0	1	4	2	0
	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	50.0%	25.0%	0.0%
학생	0	4	2	0	0	2	3	0
	0.0%	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%	18.2%	27.3%	0.0%
총계	3	33	12	7	4	19	14	1
	3.2%	35.5%	12.9%	7.5%	4.3%	20.4%	15.1%	1.1%

(4) 프로그램 제공 장소로 적합한 곳

마지막으로 응답자들에게 국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)를 어디에 제공했으면 좋겠는지 물었다. 그 결과 응답자들은 동사무소(36.0%)에 대한 선호도가 가장 높았으며 그 다음으로 TV(25.0%), 근처 학교(21.0%)를 선택했다. 기타 의견으로는 회사나 백화점 문화 센터가 있었으며 한 응답자는 텔레비전의 한 채널이 지속적으로 한자, 문학 작품, 신조어 등 국어 능력 신장과 관련된 프로그램들을 방송하도록 해야 한다는 의견을 제시하기도 하였다.



[그림 20] 프로그램 제공 장소로 적합한 곳

2) 설문지 분석 종합

연구 피험자 110명이 작성한 <한국인의 국어 능력 인식조사>에 나타난 주요 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, ‘국어 능력’이란 말을 들어본 적이 있느냐는 질문에 응답자의 78.3%가 들어본 적이 있다고 반응했으며 21.7%가 듣거나 읽은 적이 없다고 답하였다. 그리고 들어보거나 읽어본 적이 있는 사람들의 대부분은 신문이나 잡지와 같은 인쇄 매체(41.7%), TV나 라디오와 같은 방송 매체(39.8%), 책(22.2%), 인터넷(20.4%) 등을 통해 접하는 것으로 나타났다.

둘째, 응답자들은 ‘국어 능력이 뛰어난 사람’으로서 언론인, 국어학자, 정치인, 작가, 연예인 등을 꼽았는데, 그 가운데 특정 인물로는 세종대왕(12명)과 언론인 손석희(11명)를 꼽았다. 그리고 그렇게 생각한 이유로는 1) 정확한 언어 구사 능력이나 정보 전달력, 논리적인 언변, 토론 진행 능력이 뛰어나기 때문에, 2) 국어에 대한 해박한 지식, 국어에 대한 지속적인 관심, 국어에 대한 관심과 사랑이 있기 때문에, 3) 창의적이거나 미적인 국어 표현 능력을 지니고 있기 때문으로 반응했다.

셋째, 응답자들 가운데 대략 84%, 88%가 각각 일상생활과 직장생활에서 국어 능력이 중요하다고 답했다. 직업군별 중에는 경영·회계·사무 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 영업·판매 관련직, 학생에게서 두드러졌다. 그리

고 응답자의 64%는 국어 능력이 보수나 취업·승진에 영향을 준다고 응답했다.

넷째, 응답자 중의 69.2%가 우리 사회에서 국어 능력이 점점 중요해지고 있다고 반응했으며, 이러한 경향은 경영·회계·사무 관련직, 건설 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직, 농림어업, 노인 등의 직업군에서 더욱 두드러졌다.

다섯째, 국어 능력을 구성하는 세부적인 국어 능력에 대한 중요성을 묻는 항목에, 대략적으로 응답자들의 50% 이상이 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력,’ ‘남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력,’ 그리고 ‘글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력’이 매우 중요하다고 반응했다.

여섯째, 현재의 국어 능력에 영향을 주는 요소로는 응답자들의 많은 수가 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등), 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업 및 가정환경(부모 포함)을 들었다.

일곱째, 자신의 국어 능력에 대한 질문에 응답자의 23.4%만이 높다고 대답했으며, 응답자의 67.3%는 보통이라고 응답했다. 그리고 낮다고 응답한 비율도 8.4%였다. 이러한 경향은 영업·판매직, 주부, 학생에서 더욱 두드러졌다. 여덟째, 국어 능력을 구성하는 세부적인 국어 능력에 대한 자신의 만족도에서 응답자들의 대부분은 보통인 것으로 반응했다. 특히, 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 재치 있고 재미있게 말하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력, 문법에 맞게 글을 쓰는 능력 등을 보통이라고 응답한 응답자가 많았다.

아홉째, 응답자들의 40% 이상은 자신의 국어 능력을 향상시키기 위해 실제로 하고 있는 활동으로 TV 시청, 독서, 인터넷, 글쓰기, 다른 사람의 강연이나 토론 듣기 등을 꼽았다.

열째, 학교 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 국어 능력에 대한 질문에는 대략적으로 응답자의 50% 이상이 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력, 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력, 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력’ 등을 들었다.

열한 번째, 응답자들의 60% 이상, 33% 이상은 각각 ‘자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력’과 ‘자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력’을 향상시키는 프로그램에 참여하기를 원했다. 그러나 응답자의 35% 이상은 시간적 여유가 없어서 해당 프로그램에 참여하지 못하는 것으로 나타났다.

IV. 결론 및 제언

이 연구에서는 한국인의 언어활동 및 국민의 국어 능력에 대한 인식을 조사하였다. 연구 피험자 110명이 참여한 ‘한국인의 언어활동’에 대한 분석 결과에 따르면, 우리나라 국민들이 종사하고 있는 직업군을 가로질러 많은 사람들은 일상생활 및 직업 생활에서 많은 활동에 참여하고 있고, 그러한 활동들의 대부분은 음성언어(예, 말하기나 듣기) 혹은 문자언어(예, 읽기나 쓰기)를 매개로 하는 활동, 즉 언어활동과 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 사람들이 수행하는 언어활동을 언어 사용 기능(말하기, 듣기, 읽기, 쓰기), 언어 사용 목적(설득, 설명, 친교, 정서 표현), 및 사용하는 매체 측면(연속적 텍스트, 비연속적 텍스트, 전자 매체)으로 분류할 때, 어느 직업에 종사하느냐에 따라 그들이 수행하는 언어활동의 양상에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

예를 들어, 건축·설계 종사자는 언어 사용 기능 측면에서는 도면과 관련된 읽기와 쓰기 활동에, 언어 사용 목적으로는 정보 습득에, 그리고 매체 측면에서는 도면과 같은 비연속적 텍스트에 참여하는 경향이 높았다. 판매직 종사자는 주로 고객과의 면담과 같은 언어활동에 참여하는데, 언어 사용 기능 측면에서는 말하기와 듣기 활동에, 언어 사용 목적으로는 설명과 설득에 참여하는 경향이 높았다. 주부는 언어 사용 기능 측면에서는 음식 장만하기와 상품 구입과 관련된 읽기 및 쓰기 활동에, 전화를 통한 안부 확인 등과 관련된 말하기·듣기 활동에, 언어 사용 목적으로는 정보 습득과 친교 활동을 수행하는 경향이 높았다. 특히, 유치원 및 초등학교 자녀를 둔 부모의 경우 교육과 관련된 언어활동을 빈번하게 수행하는 것으로 나타났다.

그러나 직업군에 따른 언어활동 양상에서 차이가 나타나기도 했지만 직업군을 가로질러 공통적으로 나타나는 언어활동 양상도 많았다. 그 가운데 대표적인 것은 주말(휴일)에 수행되는 대부분의 언어활동은 듣기와 말하기와 같은 음성 언어활동이었다. 예를 들어, ‘텔레비전 시청, 가족이나 친구와 대화하기, 안부 전화하기, 교회나 절에 가서 말씀 듣기, 결혼식이나 친목회에 참석하여 대화하기’ 등이 이에 해당한다. 아울러 언어 사용 목적에서는 친교의 목적이 뚜렷했다.

또 다른 것은 사람들의 언어활동이 언어 사용 기능 및 언어 사용 목적 측면에서 분절적으로 나타나지 않고 통합적으로 이루어진다는 것이다. 예를 들어, 회의하기, 협의하기 등의 경우, 듣기와 말하기뿐만 아니라 자료 읽기와 메모하기 등과 같이 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 활동이 통합적으로 이루어졌고, 설명·설득·친교와

같은 언어 사용 목적도 동시에 이루어졌다. 또한 전자 매체 도구를 이용한 언어활동이 많았는데, 텔레비전, 라디오, 휴대전화기, MP3, 내비게이션, 노트북, 컴퓨터 등 멀티미디어 매체 도구를 언어활동에 이용하는 예가 많았다.

종합하면, 일상 및 직무를 목적으로 수행하는 사람들의 대부분의 활동은 언어를 사용하는 언어활동과 관련되어 있다. 사람들의 직업에 따라 수행되는 언어활동의 양상에는 차이가 있지만, 언어 사용 기능, 언어 사용 목적, 사용하는 매체 측면에서 여러 요소가 독립적으로 나타나지 않고 통합적으로 이루어진다는 공통점도 있다. 특히, 언어 사용 목적 가운데 정보 획득을 위한 언어활동이 10개의 직업군에서 가장 뚜렷한 언어활동이었다. 반면에 대부분의 사람들은 정서 표현을 목적으로 하는 언어활동에 거의 참여하지 않았다.

한편 국어 능력에 대한 인식 조사에 따르면, 많은 응답자들은 국어 능력이 뛰어난 사람의 특성으로 정확한 언어 구사 능력이나 정보 전달력, 논리적인 언변, 토론 진행 능력, 국어에 대한 해박한 지식과 국어에 대한 지속적인 관심, 창의적이거나 미적인 국어 표현 능력을 꼽았다. 그리고 많은 응답자들이 일상생활과 직장생활에서 국어 능력이 중요하다고 답했으며, 우리 사회에서 국어 능력이 점점 중요해지고 있다고 반응했다. 또한 국어 능력이 자신의 승진이나 취업에 도움이 된다고 반응했다. 반면에 많은 응답자들은 자신의 국어 능력에 만족하고 있지 않다고 답했으며, 구체적으로 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력, 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력, 그리고 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력에 만족하고 있지 않은 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과를 토대로 국어(언어) 교육 정책을 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, ‘국어능력’이 무엇을 의미하는지에 대한 개념 규명이 이루어져야 한다. 이 연구에서 참여자들에게 국어능력에 대한 면접을 실시한 결과, 대부분의 국민들이 일상생활에서 국어능력에 대한 필요성을 절실하게 느낀다고 밝히고 있으나 정작 국어 능력이 무엇인지에 대한 생각은 제각각 다르게 나타났다. 이러한 경향은 학문 분야에도 동일하게 나타나는데, 대체로 국어학 분야에서는 국어능력의 중핵 요소로 문법 능력을, 국어교육 분야에서는 언어 사용 기능을, 그리고 문학교육 영역에서는 문학 감상 능력을 꼽고 있다. 또한 어떤 학문 분야에서는 국어 능력을 위의 것을 모두 포함하는 것으로 규정하기도 한다. 이러한 사정은 국어능력에 대한 사람들 간의 의사소통을 혼란시키거나 왜곡시키는 결과를 초래할 뿐만 아니라, 국어능력을 신장시키는 교육 정책을 마련하는 데에도 장애가 된다. 따라서 국민들의

국어사용과 관련된 다양한 양상을 고려하여 보다 과학적인 국어능력에 대한 개념이 시급하게 규명되어야 한다.

둘째, 국민들의 국어 능력의 수준을 알아볼 수 있는 ‘국어 능력 평가’를 개발할 필요가 있다. 물론 현재에도 ‘한국어 검정 시험’이 존재하지만 이것은 외국인들의 한국어 능력을 측정하기 위한 도구로 사용되는 것이며, 내국인을 위한 제대로 된 국어 능력 평가 체제는 아직 개발되지 않은 상태이다. 타당성과 공정성이 높은 국어 능력 평가 체계가 개발된다면, 자신의 국어 능력의 수준을 알기 원하는 국민들은 손쉽게 자신의 국어 능력을 가늠해보고 부족한 부분을 교육을 통해 보완할 수 있을 것이다. 또한 각 기업에서도 신입 사원 채용 시에 이 평가 제도를 선발의 지표로 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 국민의 언어생활을 향상시키기 위해 노력하는 국가 기관(예, 국립국어원)에서는 국민들이 쉽게 활용할 수 있는 국어 능력 신장 프로그램을 제공할 필요가 있다. 특히 일상생활 및 직무에서 요구하는 국어 능력이 구체적으로 무엇인지를 파악하고, 그것을 신장시킬 수 있는 ‘맞춤형 국어 능력 프로그램’이 마련되어야 한다.

이 연구의 국어 능력에 대한 만족도 조사에서 참여자의 24.3%만이 만족을, 35.5%는 불만족을 밝혔다. 그 불만족의 세부 항목으로는 이해 능력(듣기, 읽기)보다는 표현 능력(말하기, 쓰기)에 더 큰 불만을 갖고 있다고 꼽았다. 그런데 국어 능력 신장을 위해서 현재 하고 있는 활동은 무엇인지에 대한 질문에는 표현 활동보다는 이해 활동(독서, TV시청)을 하고 있다고 하여 다소 의외의 반응을 보였다. 이는 아마도 응답자들이 자신의 국어 능력, 더 구체적으로는 표현 능력 신장에 대한 요구가 있음에도 불구하고 현재 참여할 수 있는 국어 능력 신장 프로그램이 부족하기 때문이라고 판단된다. 또한 그러한 프로그램이 유료 사설 기관에는 일부 존재한다고 하더라도 시간과 비용의 문제로 참여하기가 어렵다고 밝히고 있다.

우리의 삶은 다양한 언어활동을 통해 영위되고 그에 따라 많은 국가들이 국민들의 언어 능력 향상을 위해 노력을 경주하는 만큼, 우리나라 국가기관에서도 국민들의 삶의 질 향상을 위한 언어 교육 프로그램, 특히 표현 능력 신장 프로그램을 국민들이 접근하기 용이한 방식으로 다양하게 제공해야 할 것이다. 인터넷에 온라인 강좌를 개설하거나 동사무소, 구청 등에 상시 강좌를 개설하고 무료로 이용할 수 있게 하는 것도 한 방법이 될 것이다.

넷째, 초·중·고·대학교에서 국어와 관련된 교육과정을 개발할 때, 국민들의 국어 능력에 대한 인식과 요구를 고려하고, 실제 사회생활에서 필요한 국어 능력을 신

장시키는 것을 고려할 필요가 있다. 이 연구를 통해 참여자들은 일상생활에서 국어 능력이 중요하다고 생각하는지에 대해 전반적으로 그렇다는 반응을 보였으며 ‘매우 그렇지 않다’는 응답은 전체 응답자를 통틀어 한 명도 없었다. 특히 학생들과 직장인들의 경우, 국어 능력이 학업 수행이나 직장 생활에 중요하다고 생각하는 비중이 높았고, 그것이 취업이나 보수·승진에 영향을 준다고 생각하는 응답자가 65.4%에나 달했다.

이와 관련하여, 국민들이 인식하는 국어 능력의 중요도에 대한 답변이 흥미롭다. 현재 초·중·고등학교 국어 과목에서 큰 비중을 차지하고 있는 문학과 문법이 중요하거라는 질문에 각각 5.6%, 20.8%만이 매우 중요하다고 답변했다. 반면에 자신의 생각을 설득력 있게 표현하는 말하기, 쓰기 능력, 내용을 잘 파악하는 듣기, 읽기 능력이 매우 중요하다고 응답한 사람들은 각각 76.6%, 44.9%, 50.5%, 48.6%였다. 즉, 우리 국민들은 학교교육에서는 문학과 문법 중심의 국어교육을 많이 받았는데, 실제 사회에서는 듣기·말하기·읽기·쓰기 능력에 대한 요구가 많다는 것을 시사한다. 따라서 국민들의 국어 능력 향상을 목적으로 하는 학교 국어과 교육과정을 수립할 때에는 국민들이 실제 생활에서 필요로 하는 국어 능력을 신장시켜 줄 수 있는 교육 내용이 충실히 반영되어야 한다.

다섯째, 국어 교육 내용에는 통합적 언어활동과 매체 도구를 이용한 언어활동이 강화되어야 한다. 이 연구에서 참여자들의 일상생활을 일과표를 통해 관찰해본 결과, 언어활동이 분절적으로 이루어지지 않고 통합적으로 이루어진다는 사실이 드러났다. 예를 들어, 회의하기와 협의하기의 경우 듣기와 말하기뿐만 아니라 읽기와 쓰기 활동까지 통합적으로 이루어지는 것으로 나타났다. 또한 최근 매체 도구를 이용한 언어활동이 많아졌음을 알 수 있다. 인터넷을 통한 자료 검색과 휴대전화를 통한 문자 송수신 활동 등이 그것이다. 따라서 앞으로 학교, 행정기관 등에서 운영하는 국어 능력 신장 프로그램 내용에는 통합적 언어활동과 매체도구를 이용한 언어활동이 보다 강화되어야 한다.

마지막으로, 국민들의 직무와 관련된 국어 능력을 신장시키기 위한 토대로서 여러 직업군의 국어 생활 및 국어 능력에 대한 연구가 보다 강화되어야 한다. 이 연구는 여러 직업군에 걸친 국민들의 국어 능력에 대한 인식 및 실질적인 국어 생활을 조사함으로써 경험적으로 국어사용 실태를 규명했다는 의의를 가지고 있다. 그러나 시대가 급속히 변화함에 따라 조사의 결과 역시 변화될 수 있다는 점을 염두에 둘 필요가 있다. 인터넷 매체를 비롯한 여러 요인들로 인해 국어 생활이 더욱 다양하게 변모할 수 있기 때문에, 이에 대한 조사 및 연구가 지속적으로 이

루어져 시대에 발맞춘 국어 정책 및 교육 정책 수립에 필요한 정보를 제공해 줄 수 있어야 한다.

<참고문헌>

- 교육과학기술부(2008). *초등학교 교육과정 해설(Ⅲ): 국어, 도덕, 사회*. 서울: 한솔사.
- 교육인적자원부(2007). *국어과 교육과정*. 서울: 세원문화사
- 김창원(2001). *국어 능력 평가의 원칙과 방향*. 서울: 언어문화연구원.
- 김창원(2007). 한국어 학습자를 위한 문화 능력 평가 방안. *한국어교육*, 18권 2호
- 김창원, 서혁, 윤준채, 이관규, 정건지, 김순임(2008). *국민의 기초 문해력 조사*. 저자: 국립국어원.
- 노명완 외(1991). *국어과교육론*. 갑을출판사.
- 노명완 외(2005). *읽기 능력 검사도구 개발 연구*. 한국교육개발원.
- 노명완(1992). 기능 학습의 절차. *교육연구*, 12호.
- 노명완(2002). 국어교육과 국어 능력. *새국어생활*, 여름(12-2).
- 노명완(2007). 미래사회에서의 전문 활동과 국어 능력. *국어교육*, 122.
- 박상현, 김경희, 권윤섭(2009). *산업·직업별 고용구조 조사 기초 분석 보고서: 7차년도 자료분석*. 서울: 한국고용정보원.
- 박수자(1993). *읽기 전략 지도 교재 구성에 관한 연구*. 서울대학교 박사학위 논문.
- 박창균(2008). *듣기·말하기 교육에서 맥락 설정에 관한 연구*. 고려대학교 박사학위 논문.
- 서수현(2008). *요인 분석을 통한 쓰기 평가의 준거 설정에 대한 연구*. 고려대학교 박사학위 논문.
- 서울대학교국어교육연구소(1999). *국어교육학사전*. 대교출판.
- 서혁·서수현(2007). 읽기 능력 검사 개발 연구 (1): 읽기 능력 검사의 하위 영역 설정 연구. *국어교육*, 123.
- 왕문용(2004). 국어 능력과 삶의 질. *국어교육*, 113.
- 이관규(2008). 국어 능력, 문식 능력, 통합적 국어교육. *문식성 교육 연구*. 한국문화사.
- 이도영(1998). *언어 사용 영역의 내용 체계에 대한 연구*. 서울대학교 박사학위 논문.
- 이병규, 노명완, 김창원, 정혜승(2004). *2004 공무원 임용 국어 시험 개선 방안 연구*. 국립국어원.
- 이삼형 외(2007). *국어교육학과 사고*. 역락.

- 이천희(2005). 국어 능력의 개념 정립을 위한 시론. *국어교육*, 118.
- 이형래(2006). 공무원의 직업문식성 평가에 관한 연구, 고려대학교 박사학위 논문.
- 이형래(2007). 직장에서 요구되는 국어 능력에 관한 조사 연구. *국어교육*, 122.
- 이형래(2008). 직업문식성 평가로서의 9급 공무원 임용 국어 시험 분석 연구, *국어교육학 연구*, 31.
- 조재윤(2008). 일반화가능도 이론을 이용한 말하기 평가의 과제와 채점자 요인 최적화 조건에 관한 연구. 고려대학교 박사학위 논문.
- 천경록(1995). 기능. 전략. 능력의 개념 비교. *청람어문학*, 13.
- 통계청(2009). 우리나라 경제 활동 인구 총괄. [온라인]
http://www.kosis.kr/domestic/theme/do10_index.jsp
- 한철우(1994). 국어교육학의 의미와 과제: 교과교육학의 학문적 성격과 체제. 한국교원대학교 교과교육연구소 학술토론회 발표논문.
- 國立行政法人立語研究所(2006). *國語力觀に關する全國調査*. 日本: Author.
- Bachman, L. F.(1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Boyer, E. L.(1983) *High school*. NY: Harper and Row.
- Campbell, R. & R. Wales(1970). The study of language acquisition, In J. Lyons(ed.), *New horizons in linguistics*. Harmondsworth, England: Penguin Books.
- Chomsky, N.(1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, MA: M.I.T. Press.
- Cronbach, L. J., Rajaratnam, N. & Gleser, G.C.(1963). A liberalization of reliability theory. *British Journal of Statistical Psychology*, 16, 137-163.
- Dedmon, D. N.(1983) Education: Confirming what we know. *Vital Speeches*, 50, 18-20.
- Elley, W.B. (1994). Voluntary reading activities. In W.B. Elley (Ed.), *The IEA study of reading literacy: Achievement and instruction in thirty-two school systems* (pp. 65-148). Tarrytown, NY: Author.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2006). *How to design and evaluate research in education* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Harris. T. L., & Hodges, R. E.(1995) *The Literacy Dictionary*, Newark, DE: IRA, pp.140-143.

- Hymes, D.(1972). On communicative competence, In J. B. Pride and J. Holmes(Eds.), *Sociolinguistics*. Harmondsworth, England: Penguin Books.
- Jones, B. F., Palinsar, A. S., & Ogle. D. S.(1987). *Strategic teaching and learning: cognitive instruction in the content areas*. North Central Regional Education Laboratory.
- Kirsch, I. S., Jungeblut, A., Jenkins, L., Kolstad, A.(2002) *Adult Literacy in America: A First Look at the Findings of the National Adult Literacy Survey*, U.S. Department of Education–Office of Educational Research and Improvement.
- Levine Kenneth(1986). *The social context of literacy*. London and New york:
- Morrow, L.M. (1991). Promoting voluntary reading. In J. Flood, J.M. Jensen, D. Lapp & J.R. Squire (Eds.), *Handbook of research on teaching the English language arts* (pp. 681-690). New York: Macmillan.
- Rankin, P. T.(1930) Listening ability: Its importance, measurement, and development. *Chicago School Journal 1930. 12*, 177-179.
- Reders, S.(2000) Adult Literacy and Postsecondary Education Students, *The Annual Review of Adult Learning and Literacy, Volume 1*, NCSALL, P. 113.
- Szalai, A. (1972). *The use of time: Daily activities of urban and suburban populations in twelve countries*. Paris: Mouton.
- Weinrauch, J. D., & Swanda, J. R.(1975) Examining the significance of listening: Anexploratory study of contemporary management. *Journal of Business Communication, 13*, 25-32.
- Werner, E. K.(1975) *A study of communication time*. Unpublished M. A. thesis, University of Maryland College Park.
- Whiting, H. T. A. (1975). *Concepts in skill learning*. London: Lepus Books.

<Abstarct>

A Study of Korean Language Activities

This study investigated Korean people's language activities and their awareness of Korean language ability. For the study, 110 subjects participated in the study and 'Daily Language Activity Form' and 'Korean Language Ability Survey' were used for the data collection.

Results from the study document that most of Korean people's daily activities at home as well as at work were associated to language activities such as speaking, listening, reading and writing. Furthermore, they used their language activities to achieve a variety of purposes such as information, persuasion, personal relationship, and emotional expression at home and at work. Even though there are any differences in the ways of using language activities, however, there are also some common features in the aspects of language usage. That is, Korean people's daily language activities such as speaking, listening, reading and writing are integratedly performed not separately and purposes of language usage are also integratedly performed.

Results from Korean Language Ability Survey show most of Korean people think that language ability is important for their daily life and job but they did not think that they have enough language ability.

Based on there research results, we proposed several suggestions for Korean language policies and language education in the future. Various language programs to be able to improve people's daily life-related and worked-related language ability should be provided. Korean language curriculum should reflect social changes. Further, it is suggested that more research should be performed.

Key words : Language Activity, Language Ability, Purpose of Language Usage, Function of Language Usage, Awareness of Language Ability

<부록 1> 한국인의 언어(국어) 활동 일과표

한국인의 언어(국어) 활동 일과표

안녕하십니까?

<한국인의 국어 활동 일과표>는 우리나라 국민들이 일상생활에서 어떠한 언어(국어) 활동을 하면서 생활하고 있는가를 알아보기 위한 것입니다. 이 조사는 국민의 국어 능력 향상과 관련된 국어교육 정책을 수립하는 데 필요한 정보를 얻기 위해 실시되는 것입니다.

<한국인의 국어 활동 일과표> 작성하는 방법을 잘 읽어보신 후에, 성의껏 응답해 주시기를 부탁드립니다. 여러분의 국어 활동에 대한 조사는 향후 국민의 국어 능력을 신장시키는 데 유용한 자료가 될 것입니다. 이 조사에 적극적으로 참여해 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 감사합니다.

대구교육대학교 국어교육과 교수 윤준채

<일과표 작성 방법>

- 하루 동안 생활하시면서 하셨던 국어(언어) 활동(예, 듣기, 보기, 말하기, 읽기, 쓰기, 적기, 대화하기 등과 관련된 언어활동 등)을 모두 기록해 주십시오.
- 평일 2일과 휴일 1일, 총 3일 동안의 국어 활동을 기록해 주십시오.
- 다음 쪽의 <예시 자료>를 참고하시어 기록해 주십시오.

※ 참고 : ‘하루 동안의 국어 활동’을 기록하실 때, 누구와 무엇을 어떻게 했는지에 대해 구체적으로 기록해 주십시오. 예) 친구와 전화로 토요일에 등산 가기로 약속을 함.

<한국인의 국어 활동 예시 자료>

일 시	2009년 9월 4일 (금)요일
-----	-------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00	07:00~07:20 07:20~08:00	· 아침 식사 전에 조간신문을 훑어 읽음. · 버스에서 MP3로 라디오로 ○○ 프로그램 청취, 무가지신문 헤드라인 보기
08:00	10:00~10:30 10:30~10:50 10:50~11:00	· 동료 직원에게 오전의 일과 전달 받고, 컴퓨터로 문서 작성 /타 부서로 전화 협조 요청함 · 공문을 읽고 검토, 업무 관련 담당자에게 다시 설명하고 업무 지시 · 인터넷으로 뉴스 검색하기
09:00	11:00~11:20 11:30~11:50 11:50~12:00	· 타부서 협조 회의 참석/회의 내용 경청하고 중요 내용 기록 · 회의 자료 작성하여 상사에게 메신저(쪽지)로 전달하기 · 아내와 휴대전화로 통화하기
<중간 생략>		
12:00	12:00~12:10 12:20~13:00	· 동료 직원과 점심 식사 장소 결정하기 위해 이야기하기 · 직원들과 점심 식사하면서 담소(프로야구) 나누기 · 식사 후, 계산서에 서명하며 식당 주인과 잠시 대화하기
<중간 생략>		
20:00	20:00~20:30 20:30~20:40 20:40~09:00	· 퇴근하면서 전철에서 <축복>이라는 책 읽기 · 업무와 관련된 내용에 대해 부서 직원과 휴대 전화로 통화 · 자녀와의 통화(있는 위치 확인하여 알려주기)
21:00	09:10 09:10~09:20 09:20~10:00	· 집에 도착(가족들과 퇴근 인사) · 간식 먹으면서 자녀와 이야기하기(대화 내용: 영어 공부와 수학 공부) · 인터넷 검색하기(주식 시세 보기)
22:00	22:00~23:00	· 선덕여왕 시청하면서 가족과 대화하기
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 첫째 날>

일시	2009년 월 일 ()요일
----	--------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 둘째 날>

일 시	2009년 월 일 ()요일
-----	-----------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 셋째 날>

일시	2009년 월 일 ()요일
----	--------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00		
이전		
07:00		
08:00		
09:00		
10:00		
11:00		
12:00		
13:00		
14:00		
15:00		
16:00		
17:00		
18:00		
19:00		
20:00		
21:00		
22:00		
이후		

<부록 2>. 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 피험자가 작성한 한국인의 언어(국어) 활동 일과표(초등교사 000)

<한국인의 국어 활동: 첫째 날>

일 시	2009년 11월 19 일 (목)요일
-----	------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		7:00 기상
07:00	7:00-7:15 7:15-7:50 7:55-8:23	식사 준비함. 강아지(다래)와 안부 주고 받음 식구들 기상과 아침 식사 독려를 말하며 출근, 등교 준비함. 버스로 출근하며 ‘엄마를 부탁해(신경숙)’ 읽음.
08:00	8:23-8:30 8:30-8:37 8:37-8:40 8:40-8:50 8:50-9:00	등굣길에 만난 우리 반 아이 두 명과 예방접종과 유성우에 대해 이야기함. 교실 환기를 위해 창문 열기 시킴(지시 중심의 말하기 활동) 예종 준비시킴(이제 수업을 준비하자는 내용을 말하기). 외조부상을 마친 학생 안부 묻고 준비물 점검해줌. 지각생 관리 아침 티타임 시간에 어제 함께 본 ‘2012’ 감상을 이야기하고 신 종플루 예방 접종 준비 협의함.(티타임은 동학년 교사의 모임이고 ‘2012’도 교사끼리 봄, 예방접종 협의는 부장 선생님이 주제를 이야 기하면 서로 적극적으로 듣고 말하기 함)
09:00	9:00-9:10 9:20-9:30 9:30-9:40 9:40-9:50 9:50-10:00	‘전기 회로도’ 관서하며 단원 설명하기 전기 회로도 만들기 실험하기.(실험을 하는 중에도 서로 적극적 으로 실험 에 관한 내용 말하기와 듣기 포함), 불량 실험도구 바꿔 주기.(불량 실험도구를 이야기하면 확인하는 말을 하고 들은 후 바 꾸어주며 다시 불량이면 이야기하라는 말하기 활동) 실험 관찰 결과 써 보기 시킴(시키는 말하기 활동): 공지사항과 신종플루예방접종 사전 예진표 확인하기, 메신저 확 인(읽기 활동) : 전구송 듣고 전구송과 전구의 연결 차이점 알기가 학습 목표 알기 임을 설명하기
10:00	10:00-10:30 10:30-10:40 10:40-11:20	학생 실험(전기회로도) 중 돌아다니며 독려, 실험 잘 하는 모습 칭찬과 잘못된 실험 지적해 주기(말하기 활동) 우유 마시기 지도, 1층 보건실에 가 예방접종 상황 파악하기(듣고 말하기 활동) ‘전기회로도’ 동영상 함께 시청하고 실험 관찰 책 내용 채워 쓰

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
		계 하기(시청한 내용을 바탕으로 채워 쓰라고 말하기 활동) 어려워하는 내용 판서, 회로도 그리며 다시 설명하기
11:00	11:20-11:30	컴퓨터 DVD점검하고 직접 작동해 보기(그냥 말없이, 입을 것도 없이 DVD 상태만 파악했음), 업무 개선방안 작성하여 메시지 보내기
	11:30-11:40	실험도구 정리하고 자리 정리하기 시키기(지시 중심의 말하기 활동)
	1:40-12:00	국어 읽기 '연변에 살고 있는 동포 친구에게' 문단 별로 서로 돌려 읽게 시키는 말하기 활동하고 내용 파악하기, 다시 각자 읽으며 사실과 의견 구분하여 교과서에 표시하고 발표하기(파악하고 발표하도록 말하고 그 내용을 함께 듣고 서로 생각을 말하기)
12:00	12:00-12:10	'독도는 우리 땅' 노랫말 낭독하고 전하고자 하는 의견 서로 말하기, 노래 크게 부르기(학생과 선생 모두 함께 서로 낭독하고 서로 말하고 노래 크게 불렀음, 리 반은 선생도 함께 노래하고 서로 함께 낭독도 잘 함)
	12:30-12:45	연필로 작성한 교사일과표 컴퓨터로 작성하기
	12:45-13:00	일인일역 시키고 돌아다니며 검사하기
13:00	13:00-13:20	친절에 관한 동영상 보며 '작은 친절로 아름다운 세상' 내용 파악하고 사실과 의견 구분하기를 하도록 말하기 활동, 학생은 사실과 의견을 구분하며 본문을 읽기, 구분하여 본문에 간단하게 표시하기
	13:20-13:30	친절에 관한 속담 서로 이야기하다 수업에 벗어난 주제로 잡담함(서로 말하고 듣기).
	13:30-13:40	사실과 의견 등 교과서 내용 쓰기 지도(지시 중심의 말하기 활동)
	13:40-13:50	신종플루 예방 접종 대기 전화 받고 사전 예진표 나눠주기, 주의 사항 설명
	13:50-14:00	반 전체 인솔하여 4층에서 1층까지 내려가기(계속 지시하는 말)
14:00	14:00-14:05	사전 예진표 확인, 체온검사 확인, 의사에게 특별 학생 설명
	14:05-14:20	접종 시작, 학생 접종 응원(하는 말과 행동을)하고 관찰함(눈으로 학생의 상태가 나빠지지 않는지 계속 확인함).
	14:20-14:25	전체 학생 인솔하여 교실로 이동
	14:25-14:45	학생 상태 관찰하며(눈으로 학생 상태 파악) DVD 보여주며(학생은 동영상보고 나는 학생들을 관찰하기 위해 봄) 접종 후 안내문 나눠주기(안내문 요약하여 한 두 문장으로 말하며) 먼저 집에 가야 한다는 학생과 면담 후 보내주기, 알림장 쓰기, 알림장 검사하기
	14:45-14:55	접종 후 상태 서로 관찰하고 이야기하기
	14:55-15:00	접종 후 상태 서로 관찰하고 이야기하기
15:00	15:00-15:15	귀가시키고 접종 후 민감한 반응 보인 학생 데리고 보건실에 가

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
	15:15-15:25 15:25-15:40 15:40-15:45 15:45-16:25	서 설명, 관찰 의뢰, 확인 받기 보건실 옆의 교과실 놀러가서 일상적인 대화 교실에 올라 와 교실 뒷정리와 청소(혼자 청소하므로 언어 활동 없음) 특별관리 대상 학생 엄마와 접촉 후 유의사항과 의사 선생님 전달 사항 전화로 설명 5,6학년 친한 선생님들과 간식, 차 마시며 일상적인 대화
16:00	16:25-17:00	할 일 점검(달력에 표시한 내용)하고 학생들 시험지 채점하기 : 언제 오냐는 집 전화와 서로 귀가 시간 확인하는 남편과의 핸드폰 통화
17:00	17:00-17:15 17:15-17:55 17:55-18:20	성당친구와 차타고 오면서 담소(성당교사문제) 집 도착 후 아이들과 대화(저녁 메뉴)하며 간식 준비 TV보며 간식 먹기, 아빠 귀가 후 아들 음악 수행 평가 결과 묻고 아들 수행평가 본 노래(종소리) 부르는 것 듣기
18:00	18:20-19:00	학원 등록하러 가며 옆 집 아줌마와 학원에 관한 정보 교환
19:00	19:00-19:30 19:30-19:40 19:40-19:47 19:47-20:10	TV 들으며(보지 않음) 본격적인 저녁 준비 친정과 전화 통화, 남편과 전기 난로 사는 건과 토요일 제사에 관한 대화 간략한 청소하며 계속 대화하기 '지붕뚫고 하이킥' 시청하며 마루 청소, 남편 인터넷 검색(전기 난로)하며 전기난로 구매에 관한 대화
20:00	20:10-20:23 20:23-21:00	남편과 인터넷 검색하며 대화, 살 품목 정함 일일 연속극 '다함께 차차차' 시청하며 저녁 식사, 막걸리 마시며 남편과 주로 남편학교 업무에 관한 대화
21:00	21:00-21:20 21:20-21:45 21:45-22:10	뉴스 들으며 설거지 샤워 아침 미역국 끓이며 남편과 이번 겨울 난방과 집 옮기는 문제에 관한 대화, 학원에서 온 아이들 맞기
22:00	22:10-22:25 22:25-23:00	학원 다녀온 아이들 저녁식사 챙기고 대화하기(날씨, 공부, 저녁 식사 메뉴, 내일 사야 할 준비물) 신경숙 소설 '엄마를 부탁해' 읽으면서 자기
22:00 이후		

<한국인의 국어 활동: 둘째 날>

일 시	2009년 11월 20일 (금)요일
-----	-----------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전		
07:00	07:00-7:20 07:20-07:25 07:25-07:40 07:40-07:55	아침식사 준비하며 귀로 TV뉴스 청취 명령조와 읍소형으로 식구들 기상시킴 아침식사와 하루 할 일 식구들과 대략 이야기(아들 신종플루 백신 맞는 날 주제로 뉴스로 나온 신종 플루 부작용 이야기) 출근, 등교 준비, 준비 시키는 명령어 사용
08:00	07:55-08:25 08:25-08:35 08:35-08:50 08:50-09:10	버스 타러 나감, 버스 기다렸다 탐, 버스에서 틀어놓은 방송 흘러 들음 학교 들어가며 만난 선생님과 일상적인 대화 국어 문제 풀이(미리 시험 본 내용이므로 주로 설명하는 말 하기 활동) 티타임 시간에 금요일 협의회 간식 협의, 신종플루 백신 부작용 사례 보고(단순하게 몇 명, 어떤 사례인지 말하기, 보고서에 숫자 쓰기), 교과 시간이라 도서실 사서 선생님과 대화(요즘 읽는 책, '도가니' 이야기로 생각됨)
09:00	09:10-09:40 09:40-09:50 09:50-10:20	교과시간이라 수학기시대회 문제 검색, 검색하면서 자녀 문제로 교과실 서너 선생님들과 대화, 메신저로 검색한 자료(수학기시문제) 보냄 수업 마치고 나온 교과실 선생님과 일상적 대화 수학 6단원 문제지 채점하기, 빨간 색연필 없어 행정실에서 받아오기
10:00	10:20-10:30 10:30-10:40 10:40-11:00	6학년 선생님 반에서 차 마시며 대화(날씨와 옷), 컴 검색하여 저녁 식사 계획 짜기 수업 준비 시키기, 교실에서 공놀이 하는 학생 제어하기(지시 중심의 말하기 활동) 말듣쓰 수업, 동영상으로 만화로 의견 제시시 장점 설명하고 서로 그리고 싶은 의견과 만화 표현 이야기하기

11:00	11:00-11:20	각자 그리고자 하는 의견 정하기, 제목 정하기, 만화 그리기 지도, 다 그린 학생 검토해 주기(학생은 자신이 그리고자 하는 만화의 내용을 다른 이들에게 말하고 다른 사람(선생 포함) 서로 들으며 서로 말해주기, 서로 그럴 내용에 대한 듣고 말하기 활동, 다 그려서 완성해 오면 보고 선생의 견해 이야기해주기)
	11:20-11:25	과학 단원 평가 채점하기
	11:25-11:30	컴 수업 지도 수업인 것 옆 반 선생님과 대화하며 파악, 컴 실가기 위해 복도에 줄 세우기 (지시 중심의 말하기 활동)
	11:30-11:37	컴 실 선생님과 정보검색대회 출력 계획 대화
	11:37-11:45	교무실에서 5교시 계발활동 수업 자료 복사, 들어가고 나가며 인사하는 것 제외하곤 말하지 않음.
	11:45-11:55 11:55-12:10	동글레차 티백 빌리러 옆 반에 감, 일상적 대화 YES24 주문 카트 검색, 책 추가, 원하는 DVD 1개 품목 일상품절로 주문은 보류
12:00	12:10-12:22	점심 식사 준비, 7반 점심 식사 카트 없어진 문제로 옆 반 선생님과 대화
	12:22-12:45	점심식사 시작하기, 어제 본 비디오 나머지 부분 보기 시키기(신중플루로 편안하게 볼 수 있는 비디오를 보라하여 코믹 내용의 비디오, 미리 본 내용이라 집중하지 않고 산만하게 보기)
	12:45-12:55	알림장 쓰고 모둠 별로 검사하기, 모둠 청소 시킴
	12:55-13:00	실수로 빗자루로 친구 얼굴을 친 경우 해결, 맞은 학생 보건실로 보내기, 교실내 공놀이 금지 선언(강력한 지시 전달 말하기 활동) :
13:00	13:00-13:25	수학 영재반 5,6학년 2학기 수학 경시 대회 문제 풀기 시킴.
	13:25-13:40	답 맞추어 보기(답 보고 그냥 읽기), 직접 나와 풀어보기 시킴(말하고 학생이 푸는 내용 학생들과 함께 읽고 지적하는 말하기 활동)
	13:40-13:50 13:50-14:10	보건실 내려가서 다른 친구 실수로 빗자루로 맞은 학생 경과 살피고 주의 사항 들음. 금요일 회식 건으로 동학년 회비 꺼내려 은행 불 일(ATM기계가 말을 하지 못하므로 화면을 보며 지시대로 돈 꺼내기, 사용된 국어활동은 읽기로 추정)보고 오면서 같이 간 선생님과 일상적인 대화
14:00	14:10-14:25	오늘 국어활동 기록 컴퓨터에 입력
	14:25-14:45	입력 중 메신저 와서 학교 들어 온 반찬 아주머니에게 감, 반찬과 저녁 식사에 관한 대화
	14:45-15:00	수학경시대회 문제 출제, 정보검색대회 일정 조정 문제로 동학년 선생님들과 대화

15:00	15:00-15:15 15:15-15:30 15:30-15:45 15:45-16:25	교실에서 국어활동 기록 컴퓨터로 입력 정보검색대회 예선문제로 학년 부장과 대화, 컴실 담당자와 전화(정보검색대회 예선 문제와 지원 시스템 확인) 부장회의 전달, 동학년 회의(주로 듣기, 가끔 확인하는 말하기 활동, 아주 중요한 내용에 별표치는 정도의 쓰기 활동) 간식 먹으며 동학년 협의회 및 일상적인 대화
16:00	16:25-16:40 16:40-17:00	정보검색 대회 문제 검색하기, 남편이 데리러 온다는 내용의 핸드폰 통화, 간식 문제로 집에 전화 컴퓨터와 지난 수학경시대회 문제로 수학경시대회 문제 유형 파악하기(읽기)
17:00	17:00-17:10 17:10-17:15 17:15-17:25 17:25-17:55	과학정보부장과 과학정보 업무 전반에 관한 통화 학년 부장과 정보 검색대회 예선 추진 문제로 전화 통화 음악 들으며 정리하고 귀가 준비 버스로 귀가
18:00	17:55-18:30 18:30-19:35	저녁식사 준비, 아이들과 신종플루 백신과 저녁 식사 메뉴 문제로 대화, TV 틀어놓은 것 그냥 듣기(뉴스와 음식 기행류) 남편이 전화하여 전기 난방기 사러 가자고 함. 주차장에서 만나 롯데마트, 하이마트 돌아다니며 물건 구입 (난방기의 장 단점을 묻고 듣기 활동, 우리가 원하는 난방기의 주요 기능 말하기 활동)
19:00	19:35-20:20	저녁 설거지, 설거지하며 쉴 새 없이 아이들 공부시키기(지시 중심의 말하기 활동)
20:00	20:20-20:45 20:45-21:00	빨래하기. '다함께 차차차' 시청하며 빨래 개기
21:00	21:00-21:17 21:17-22:10	TV뉴스 들으며 청소하기 학교 정보검색대회 예선 문제 출제
22:00	22:10-22:50 22:50-23:30	컴퓨터로 최신 가요 들으며 아이 문제집 풀어 놓은 것 채점하기, 틀린 문제 다시 가르치기 학생들 시험지 채점하기
22:00 이후	23:30-23:45	간단히 침구 정리하기, 강아지와 대화하고 잘 준비

<한국인의 국어 활동: 셋째 날>

일 시	2009년 11월 21 일 (토)요일
-----	------------------------

시간	시간 기록	하루 동안의 국어 활동
07:00 이전	06:45-07:15	강아지와 아침 인사, 라디오(고전음악 채널) 틀고 아침식사 준비
07:00	07:15-07:25 07:25-07:45 07:45-07:55	식구들 기상시킴, 라디오 볼륨 크게 함. 아침식사하면서 식구들과 대략 이야기(오늘 충주 제사 가는 문제로 학교 갔다 와서 할 일 중점으로) 출근, 등교 준비, 별말 없이 잘 다녀오라고 하고 나옴.
08:00	07:55-08:25 08:25-08:30 08:30-08:40 8:40-08:55 08:55-09:00	버스타고 출근하며 ‘엄마를 부탁해’ 읽음 버스에서 내려 만난 선생님들과 대화 교실로 바로 못가고 교무실에서 킴으로 어제 출제한 정보검색문제 뽑고 복사함. 그 중간 중간에 교감 선생님들과 인사, 실장님과 봉투 얻는 문제로 대화, 복사하러 온 선생님과 인사 아이들과 등교 인사, 히터 켜기 시킴, 어제 채점한 시험지 나눠주고 오답노트 시작시킴, 토요일 조희로 TV켜고 시청 지도, 각각생 관리 일요일 선생님 결혼식 축의금 전달, 출결 관리
09:00	09:00-09:05 09:05-09:40 09:40-09:50 09:50-09:54 09:54:10:05	정보검색예선대회 시작하는 반에게 문제지와 주의 사항 전달 (지시하는 말하기 중심) 국어 문제지 해설과 잘못 쓴 답 유형 파악하면서 설명하는 말하기 중심 국어활동 옆 반 선생님과 과학의 전류의 방향 가르치기와 칼테라와 분화구 구별 문제를 분명히 하는 문제로 대화 체온 재면서 체온 불러주고 약간 체온 높은 아이와 대화 사회 정보화 사회의 생활 간략한 설명하기
10:00	10:05-10:15 10:15-10:35 10:35-10:45 10:45-11:00	교과서 보며 정보화 사회에 대한 단원 설명하기 정보화 사회 중 1/2 부분만 먼저 시험보기 시키고 수학 경시대회 문제 내기 시험지 복사위해 교무실에 감, 선생님들과 인사 교과서 보며 정보화 사회 나머지 내용 설명하기
11:00	11:00-11:30 11:00-11:40 11:40-12:00	정보화 사회 2/2 부분 시험 보기 시키고 2교시에 본 시험지 채점하고 평가 결과 쓰기 다른 반과 다른 시간 운영으로 조용히 화장실 다녀오기, 복도 뛰지 않기 지도하기 시험지 두 종류 전체적인 단원의 설명과 함께 한 문제씩 풀이하기(설명하는 말하기 활동)

12:00	12:00-12:10 12:10-12:20 12:20-12:30 12:30-12:35 12:35-13:00	알림장 쓰고 검사하기 모듬청소 시키고 검사하기 복도에서 댄 학생 2명 별도 청소하고 검사하기 뒷정리하고 정보 검색 예선 처음 치른 반과 전화 통화, 문제 집 검토하기 안선생님 차로 귀가하며 자녀 문제로 대화
13:00	13:00-13:10 13:10-13:30 13:30-13:40 13:40-13:58	초록마을에서 물건 구매(그냥 계산만 하고 나오려다 포인트 행사 안내를 늦게 듣고 포인트 점검하여 숨어있는 포인트를 판 매원과 함께 찾아 가장 적합한 물건을 다시 구매하는 적극적 듣 고 말하기 활동으로 1,200원 정도 이득 봄) 집 도착, 점심 준비하며 아이들과 학교 이야기, 남편 귀가시 간 통보 전화 아빠의 도착 기다리며 TV시청(남자의 자격) 아빠 도착, 점심 먹으며 남편 학교 보건 보조 교사 문제로 대 화
14:00	13:58-14:20 14:20-16:20	사과 및 차 마시며 서로 활기찬 대화(일정짜기) 충주 가기 전 잠시 전 가족 낮잠
15:00		가족 낮잠
16:00	16:20-16:45 16:45-19:45	커피 마시며 짐싸기, 서로의 짐에 대한 참견 라디오 들으며 가족끼리 대화하며 충주 가기, 음악을 무엇으 로 할지에 대한 대화 많이 했음.
17:00	17:30경	시아버지 휴대폰 전화, 고속도로 교통체증에 대한 대화
18:00	17:30-19:45	라디오가 잘 나오지 않아 음악 CD 들으면서 가느라 서로 선곡하는 내용의 대화, 18:30-40분경 휴게소에서 간식만 사러 나만 내렸음. 간식 사면서 감자의 익은 정도를 판매원에게 묻고 듣기 활동, 구매 활동
19:00	19:45-19:55 19:55-20:10	충주 집 도착, 친지들과 인사, 손 씻기 제사 시작되어 강아지 안정시키며 마루에 시어머니와 앉아 친지 안부에 대한 대화
20:00	20:10-20:35 20:35-21:00	제사 치우기, 식사하며 친지들과 서로 안부 묻고 음식 이야기 설거지 하기, 제기 치우기, 서로 설거지에 관한 (그릇, 제기의 보존 상태나 설거지 방법의 유의 사항, 행주 삶기 등에 관한) 간 단한 대화
21:00	21:00-21:10 21:10-21:50 21:50-23:10	친지들과 서로 안부 물으며 헤어짐, 친지 가족 중 아이들과 학교 이야기 TV 시청하며 뉴스에 관한 주제로 이야기 막걸리 마시며 서로 안부 및 요즘 학교, 회사 이야기, 아이들 할머니와 키 재기
22:00		막걸리 마시며 서로 안부 및 요즘 학교, 회사 이야기, 아이들 할머니와 키 재기
22:00 이후	23:00-23:10 23:10-23:30	서로 어떻게 치울지 상의하며 상 치우기 세수하고 책 읽기, 잠 안 자려는 아이들 취침 준비 시키기

⑦ 기타(_____)

3. 우리나라에서 국어 능력이 가장 뛰어난 사람은 누구(역사적 인물을 포함하여)라고 생각하십니까? 또 왜 그렇게 생각하십니까?

<p>· 국어 능력이 뛰어난 사람 :</p> <p>· 그렇게 생각하는 이유? :</p>
--

4. 일상생활에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

5. 취업을 하게 된다면, 귀하의 국어 능력이 취업하는 데 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 중요함 ② 중요함 ③ 보통임 ④ 중요하지 않음 ⑤ 매우 중요하지 않음

6. 우리 사회에서 국어 능력이 점점 더 중요해지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

7. 다음의 항목은 국어 능력을 나타내는 예입니다. 국어 능력으로서 아래의 항목이 얼마나 중요하다고 생각하는지 **V표** 하십시오.

항목	매우 중요 함	중요 함	보통임	중요하 지 않음	전혀 중요하 지 않음
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤 법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력을 나타내는 다른 항목이 있다면 아래에 적고, V표 하십시오.					

8. 다음의 항목이 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 영향을 주었다고(또는 준다고) 생각하십니까? **V표** 하십시오.

항목	크게 영향을 줌	영향을 줌	보통임	영향을 주지 않음	전혀 영향을 주지 않음
1) 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업					
2) 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등)					
3) 선천적인 능력					
4) 가정환경(부모 포함)					
5) 친구 혹은 직장 동료들					
6) 대중 매체					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

<귀하의 국어 능력에 대한 조사>

9. 현재 귀하의 국어 능력은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우 낮다

10. 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

11. 현재 귀하께서는 아래의 항목에 얼마나 만족하시는지 **V표** 해 주십시오.

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

12. 현재 귀하는 국어 능력을 신장시키기 위해 어떤 활동을 하고 계십니까? 해당 사항에 모두 **V표** 해 주십시오.

__ 1) TV를 시청한다. __ 2) 독서를 한다. __ 3) 인터넷을 한다. __ 4) 글을 써 본다. __ 5) 글씨 쓰기 연습을 한다. __ 6) 학원을 다닌다. __ 7) 말하기/발표 연습을 한다. __ 8) 사람들을 만나 말하는 연습을 한다. __ 9) 다른 사람의 토론이나 강연을 듣는다. __ 10) 국어 능력 신장에 관한 책을 읽는다. __ 11) 아무 것도 하지 않는다. __ 12) 기타(_____)
--

13. 본인의 국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 적이 있습니까? 있다면 언제 불편을 겪었는지, 왜 그랬는지 구체적으로 적어주십시오.

예) 신문을 읽을 때마다 이해를 잘 못하는 데, 어휘력이 떨어져서 그런 것 같다.

<국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사>

14. 귀하께서는 학교(초중고 대학 모두 포함)의 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 것이 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중 **세 가지**를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력
- ③ 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력
- ⑦ 문법에 맞게 글을 쓰는 능력 (예, 맞춤법, 띄어쓰기를 잘하는 것)
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력
- ⑨ 한자 사용 능력
- ⑩ 기타(_____)

15. 국어 능력 신장을 위해 다음과 같은 프로그램이 개설된다면 어떤 프로그램에 참여하시겠습니까? 중요하다고 생각하는 것 두 가지를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 설득력 있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ③ 남이 말하는 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑦ 문법에 맞게 글쓰는 능력(예, 맞춤법/띄어쓰기)을 신장시키는 프로그램
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑨ 한자 사용 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑩ 기타 (_____)

16. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’에 참여하기 힘들다면, 왜 그렇다고 생각하십니까?

- ① 거리가 멀어서
- ② 시간이 부족하여
- ③ 재미(흥미)가 없어서
- ④ 돈이 없어서
- ⑤ 내 수준에 맞는 프로그램이 없어서
- ⑥ 필요가 없어서
- ⑦ 좋은 강좌를 찾기 힘들어서
- ⑧ 관련 정보를 얻지 못해서
- ⑨ 기타(_____)

17. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’는 어디에서 제공되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 근처 학교
- ② 동(면)사무소나 지역 도서관과 같은 관공서
- ③ 인터넷
- ④ 텔레비전이나 라디오
- ⑤ 기타(_____)

<응답해 주셔서 감사합니다.>

⑦ 기타(_____)

3. 우리나라에서 국어 능력이 가장 뛰어난 사람은 누구(역사적 인물을 포함하여)라고 생각하십니까? 또 왜 그렇게 생각하십니까?

<p>· 국어 능력이 뛰어난 사람 :</p> <p>· 그렇게 생각하는 이유? :</p>
--

4. 일상생활(학교생활 제외)에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

5. 학교생활(학업 수행 포함)에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

6. 국어 능력이 취업하는 데 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 중요함 ② 중요함 ③ 보통임 ④ 중요하지 않음 ⑤ 매우 중요하지 않음

7. 우리 사회에서 국어 능력이 점점 더 중요해지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

8. 다음의 항목은 국어 능력을 나타내는 예입니다. 국어 능력으로서 아래의 항목이 얼마나 중요하다고 생각하는지 **V표** 하십시오.

항목	매우 중요 함	중요 함	보통임	중요하 지 않음	전혀 중요하 지 않음
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤 법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력을 나타내는 다른 항목이 있다면 아래에 적고, V표 하십시오.					

9. 다음의 항목이 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 영향을 주었다고(또는 준다고) 생각하십니까? **V표** 하십시오.

항목	크게 영향을 줌	영향을 줌	보통임	영향을 주지 않음	전혀 영향을 주지 않음
1) 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업					
2) 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등)					
3) 선천적인 능력					
4) 가정환경(부모 포함)					
5) 친구 혹은 직장 동료들					
6) 대중 매체					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

<귀하의 국어 능력에 대한 조사>

10. 현재 귀하의 국어 능력은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우 낮다

11. 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

12. 현재 귀하께서는 아래의 항목에 얼마나 만족하시는지 **V표** 해 주십시오.

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

13. 현재 귀하는 국어 능력을 신장시키기 위해 어떤 활동을 하고 계십니까? 해당 사항에 모두 **V표** 해 주십시오.

__ 1) TV를 시청한다. __ 2) 독서를 한다. __ 3) 인터넷을 한다. __ 4) 글을 써 본다. __ 5) 글씨 쓰기 연습을 한다. __ 6) 학원을 다닌다. __ 7) 말하기/발표 연습을 한다. __ 8) 사람들을 만나 말하는 연습을 한다. __ 9) 다른 사람의 토론이나 강연을 듣는다. __ 10) 국어 능력 신장에 관한 책을 읽는다. __ 11) 아무 것도 하지 않는다. __ 12) 기타(_____)

14. 본인의 국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 적이 있습니까? 있다면 언제 불편을 겪었는지, 왜 그랬는지 구체적으로 적어주십시오.

예) 신문을 읽을 때마다 이해를 잘 못하는 데, 어휘력이 떨어져서 그런 것 같다.

<국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사>

15. 귀하께서는 학교(초중고 대학 모두 포함)의 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 것이 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중 **세 가지**를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력
- ③ 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력
- ⑦ 문법에 맞게 글을 쓰는 능력 (예, 맞춤법, 띄어쓰기를 잘하는 것)
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력
- ⑨ 한자 사용 능력
- ⑩ 기타(_____)

16. 국어 능력 신장을 위해 다음과 같은 프로그램이 개설된다면 어떤 프로그램에 참여하시겠습니까? 중요하다고 생각하는 것 두 가지를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 설득력 있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ③ 남이 말하는 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑦ 문법에 맞게 글쓰는 능력(예, 맞춤법/띄어쓰기)을 신장시키는 프로그램
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑨ 한자 사용 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑩ 기타 (_____)

17. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’에 참여하기 힘들다면, 왜 그렇다고 생각하십니까?

- ① 거리가 멀어서
- ② 시간이 부족하여
- ③ 재미(흥미)가 없어서
- ④ 돈이 없어서
- ⑤ 내 수준에 맞는 프로그램이 없어서
- ⑥ 필요가 없어서
- ⑦ 좋은 강좌를 찾기 힘들어서
- ⑧ 관련 정보를 얻지 못해서
- ⑨ 기타(_____)

18. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’는 어디에서 제공되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 근처 학교
- ② 동(면)사무소나 지역 도서관과 같은 관공서
- ③ 인터넷
- ④ 텔레비전이나 라디오
- ⑤ 기타(_____)

<응답해 주셔서 감사합니다.>

⑦ 기타(_____)

3. 우리나라에서 국어 능력이 가장 뛰어난 사람은 누구(역사적 인물을 포함하여)라고 생각하십니까? 또 왜 그렇게 생각하십니까?

<p>· 국어 능력이 뛰어난 사람 :</p> <p>· 그렇게 생각하는 이유? :</p>
--

4. 일상생활(직장 생활 제외)에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

5. 직장 생활에서 국어 능력이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

6. 귀하의 국어 능력이 보수나 승진에 영향을 준다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

7. 우리 사회에서 국어 능력이 점점 더 중요해지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

8. 다음의 항목은 국어 능력을 나타내는 예입니다. 국어 능력으로서 아래의 항목이 얼마나 중요하다고 생각하는지 **V표** 하십시오.

항목	매우 중요 함	중요 함	보통임	중요하 지 않음	전혀 중요하 지 않음
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤 법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력을 나타내는 다른 항목이 있다면 아래에 적고, V표 하십시오.					

9. 다음의 항목이 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 영향을 주었다고(또는 준다고) 생각하십니까? **V표** 하십시오.

항목	크게 영향을 줌	영향을 줌	보통임	영향을 주지 않음	전혀 영향을 주지 않음
1) 학창 시절(초중고 및 대학 포함)의 국어 수업					
2) 평소 연습이나 공부(독서나 글쓰기 등)					
3) 선천적인 능력					
4) 가정환경(부모 포함)					
5) 친구 혹은 직장 동료들					
6) 대중 매체					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

<귀하의 국어 능력에 대한 조사>

10. 현재 귀하의 국어 능력은 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 높다 ② 높다 ③ 보통이다 ④ 낮다 ⑤ 매우 낮다

11. 현재 귀하의 국어 능력에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

12. 현재 귀하께서는 아래의 항목에 얼마나 만족하시는지 **V표** 해 주십시오.

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력					
2) 재치 있고 재미있게 말하는 능력					
3) 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력					
4) 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력					
5) 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력					
6) 글씨를 예쁘게 쓰는 능력					
7) 문법에 맞게 글을 쓰는 능력(예, 맞춤법이나 띄어쓰기를 잘하는 것)					
8) 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력					
9) 한자 사용 능력					
※ 그 밖에 국어 능력에 영향을 주는 요소가 있으면 아래에 적고, V표 하십시오.					

13. 현재 귀하는 국어 능력을 신장시키기 위해 어떤 활동을 하고 계십니까? 해당 사항에 모두 **V표** 해 주십시오.

__ 1) TV를 시청한다. __ 2) 독서를 한다. __ 3) 인터넷을 한다. __ 4) 글을 써 본다. __ 5) 글씨 쓰기 연습을 한다. __ 6) 학원을 다닌다. __ 7) 말하기/발표 연습을 한다. __ 8) 사람들을 만나 말하는 연습을 한다. __ 9) 다른 사람의 토론이나 강연을 듣는다. __ 10) 국어 능력 신장에 관한 책을 읽는다. __ 11) 아무 것도 하지 않는다. __ 12) 기타(_____)
--

14. 본인의 국어 능력이 부족하여 불편을 겪은 적이 있습니까? 있다면 언제 불편을 겪었는지, 왜 그랬는지 구체적으로 적어주십시오.

예) 신문을 읽을 때마다 이해를 잘 못하는 데, 어휘력이 떨어져서 그런 것 같다.

<국어 능력 신장 프로그램에 관한 조사>

15. 귀하께서는 학교(초중고 대학 모두 포함)의 국어 수업에서 중요하게 다루어야 하는 것이 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중 **세 가지**를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 조리 있게 말하여 다른 사람을 설득할 수 있는 능력
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력
- ③ 남의 말의 내용을 잘 파악하는 능력
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력
- ⑦ 문법에 맞게 글을 쓰는 능력 (예, 맞춤법, 띄어쓰기를 잘하는 것)
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력
- ⑨ 한자 사용 능력
- ⑩ 기타(_____)

16. 국어 능력 신장을 위해 다음과 같은 프로그램이 개설된다면 어떤 프로그램에 참여하시겠습니까? 중요하다고 생각하는 것 두 가지를 고르십시오.

- ① 자신의 생각을 설득력 있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ② 재치 있고 재미있게 말하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ③ 남이 말하는 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ④ 글을 읽고 내용을 잘 파악하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑤ 자신의 생각을 글로 잘 표현하는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑥ 글씨를 예쁘게 쓰는 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑦ 문법에 맞게 글쓰는 능력(예, 맞춤법/띄어쓰기)을 신장시키는 프로그램
- ⑧ 문학적인 감수성과 문학적 표현 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑨ 한자 사용 능력을 신장시키는 프로그램
- ⑩ 기타 (_____)

17. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’에 참여하기 힘들다면, 왜 그렇다고 생각하십니까?

- ① 거리가 멀어서
- ② 시간이 부족하여
- ③ 재미(흥미)가 없어서
- ④ 돈이 없어서
- ⑤ 내 수준에 맞는 프로그램이 없어서
- ⑥ 필요가 없어서
- ⑦ 좋은 강좌를 찾기 힘들어서
- ⑧ 관련 정보를 얻지 못해서
- ⑨ 기타(_____)

18. 문항 15번과 같은 ‘국어 능력을 신장시키는 강좌(프로그램)’는 어디에서 제공되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 근처 학교
- ② 동(면)사무소나 지역 도서관과 같은 관공서
- ③ 인터넷
- ④ 텔레비전이나 라디오
- ⑤ 기타(_____)

<응답해 주셔서 감사합니다.>

연구 책임자 : 윤준채(대구교대)
공동 연구자 : 이형래(서울사대부초)
 옥현진(고려대)
 서수현(광주교대)
 박창균(경인교대)
연구 보조원 : 김지연(고려대)
 이지영(고려대)
 최건아(고려대)
 김경화(고려대)

담당 연구원 : 최혜원(국립국어원)

한국인의 언어활동 조사 연구

발행인	권재일
	국립국어원
발행처	서울시 강서구 방화 3동 827
	전화 : 02-2669-9745 팩스 : 02-2669-9747
인쇄일	2009년 12월 13일
발행일	2009년 12월 13일
인쇄	교대문화사