

조선일보의 글로벌 에티켓에 관한 기사 내용분석

The Content Analysis of the Articles related to Global Etiquette in Chosun Daily Newspaper.

성신여자대학교 가족문화소비자학과

강사 최배영

Dept. of Family Culture & Consumer Science, Sungshin Women's Univ.

Lecturer: Choi, Bea-Young

<Abstract>

This paper aims to provide the basic data for the educational direction of global etiquette through the analyses of 1,028 articles appearing in Chosun Daily Newspaper. The results of this study are as follows:

1. The articles of global etiquette were classified into the life in public places, the traffic and the public behavior. 1) The contents of the life in public places dealt with restaurants(29.3%), the neighborhood(24.7%), theaters and stadiums(9.7%), hotels and sanitary facilities(8.8%), stores(7.7%), schools and offices(7.0%), airports and public offices(6.6%) and resorts(6.2%). 2) The contents of traffic dealt with the motorists(29.3%), buses(24.7%), taxis(12.3%), subways(10.3%), trains(8.2%), elevators and pedestrian crossing(6.2%), airplanes(4.6%) and parking(4.4%). 3) The contents of public behavior contained the kindness(45.6%), the use of cellular phone(12.4%), the concession and queues(10.8%), the greeting(10.3%), the responsibility and obeying laws(7.9%), the cleanliness(7.7%), the commercial transaction(2.9%) and the table manner(2.4%).

2. Koreans were negatively evaluated on 1) the kindness at restaurants, the neighbor and strangers and the motorists, 2) there aren't enough greetings being practiced within the neighborhood and at restaurants, 3) The use of cellular phone at theaters and stadiums, schools and offices, buses and subways, 4) The table manner at restaurants, 5) The concession and queues at theaters and stadiums, resorts, the motorists and subways, 6) The responsibility and obeying laws of the motorists, 7) the commercial transaction at restaurants and stores, 8) The cleanliness at restaurants, resorts and hotels and public sanitary facilities. According to this finding, it is recommended that we develop the educational contents and programs of global etiquette which are focused on educating the public on the connection between the living area and how the public should adapt and behave

▲ 주요어(Key Words): 글로벌 에티켓(Global Etiquette), 공중(public), 교통(traffic), 몸가짐(behavior)

1. 서론

1. 연구목적

21세기에 접어들어 현재 그 어느 때보다도 세계인들의 이목이

월드컵 축구대회라는 지구촌의 축제로 집중되어 왔다. 이는 스포츠 부문에만 국한된 것이 아니라 각 나라의 오랜 역사에서 스며 나오는 문화에 대한 폭넓은 이해 그리고 문화교류의 장이 되는 것임에 주지해야 한다. 또한 이것이 한 시점의 축제로 끝나는 것이 아니라 앞으로 세계화를 향한 전진에 중요한 계기가 된다는 점을 간과해서도 안 된다. 이러한 시대적 관심사를

* 주저자: 최배영 (E-mail: kb9112@hanmail.net)

여실히 반영하듯 최근 몇 년간 신문지상에는 세계인이 되기 위한 자질과 요건으로 글로벌 에티켓(Global Etiquette)에 관한 내용이 게재되어 왔다.

신문이 시대상을 반영하고 기사 보도를 통해 대중과 커뮤니케이션하는 매체(황덕순 외, 1994)라는 점에서 글로벌 에티켓에 대한 기사도 모든 대중에게 관심있고 다양하며, 시의적(時宜的)인 특징(차배근, 1991)을 지닌다고 판단된다.

일정한 생활문화권에서 오랜 생활관습을 통해 하나의 공동된 생활방법으로 정립되어 행해지는 사회계약적(社會契約的) 생활규범(生活規範)을 에티켓(임혜경, 2001)이라고 할 때, 글로벌 에티켓은 보다 넓게 지구촌의 생활문화권에서 복잡한 인간관계의 유지와 발전을 위해 인류가 공감하고 합의한 질서이자 기본적인 행위규범으로 볼 수 있다.

글로벌 에티켓에 관한 신문기사들을 분석하는 것은 첫째, 실천학문인 가정학이 관심을 갖고 연구해나가야 할 일 분야로 생활규범으로서의 에티켓이 부각될 수 있으며, 둘째 분석내용은 인간의 기본 생활교육장인 가정과 사회에 유용한 정보로 제공·활용될 수 있는 교육적 의의를 지닌다고 판단된다. 이는 글로벌 에티켓이 일시적인 여론이 아닌 우리 국민들이 국내·외적인 생활 경험을 통해 그 중요성을 지적하고 자성(自省)하고 있는 바이므로 이를 다른 사회교육과 마찬가지로 체계적인 내용으로 정립함으로써 현재와 미래의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 생활양식으로 인식되어야 함을 시사한다.

이제 에티켓에 관한 교육은 가정에서의 비형식적인 교육으로만 남아 있어서는 안되며, 제도적인 교육의 성격을 띤 교육내용으로 제공될 필요가 있기 때문이다(이길표 외, 1998). 즉 에티켓에 관한 교육은 가정교육의 문제로만 생각하기 보다 사회적 문제로 인식하는 것이 옳다고 본다(주영애·김선주, 2001).

이에 본 연구의 목적은 1998년 12월부터 조선일보에 시리즈(<표 1> 참조)로 실린 기사 내용을 분석함으로써 글로벌 에티켓의 실상과 문제점을 파악하여 앞으로 우리 사회가 정립해나가야 할 글로벌 에티켓교육의 방향 모색에 기초 자료를 제시하는데 있다.

2. 연구방법

본 연구는 신문 기사를 분석하는데 내용분석방법을 적용하였다.

1) 분석대상

1998년 12월부터 2002년 3월까지 조선일보 사회면에 시리즈로 게재된 글로벌 에티켓에 관한 기사를 분석대상으로 삼았다. 분석한 글로벌 에티켓 기사는 총 1028건이다.

<표 1> 글로벌 에티켓 시리즈

구분	시리즈명	게재 시기
제 1부	나의 경험	1998. 12 - 1999. 7
제 2부	교통 질서	1999. 8 - 1999. 12
제 3부	식당 문화	2000. 1 - 2000. 6
제 4부	휴대폰 문화	2000. 11 - 2000. 11
제 5부	빨리빨리 병 고치자	2000. 11 - 2001. 5
제 6부	월드컵 앞으로 365일	2001. 6 - 2002. 5

2) 분석유목

본 연구에서는 주제분석과 행위자 분석을 실시하였다.

(1) 주제분석

김옥희(1993), 임혜경(2001), 최배영(2002) 등의 분류기준을 참고로 하여 공중생활, 교통생활, 몸가짐생활의 3가지 주제분석 유목을 선정하였다. 각 주제분석유목의 개념정의와 하위유목은 다음과 같다.

- 공중생활유목은 여러 사람이 모여 생활하는 장소에 의거한 분류로 하위유목에는 공연장·경기장/ 공항·관공서/ 상점/ 숙박·위생시설/ 식당/ 이웃·타인/ 학교·직장/ 휴양·관광지를 포함시켰다.

- 교통생활유목은 사람들이 이용하는 교통수단을 기준한 것으로 하위유목으로 기차/ 버스/ 승강기·보행/ 비행기/ 자가운전/ 주차/ 지하철/ 택시로 분류하였다.

- 몸가짐생활유목은 앞서 분류한 공중생활 및 교통생활 가운데 에티켓을 실천해야 하는 상황에서 나타나는 행위를 중심으로 한 것으로 여기에는 상거래/ 식사/ 인사·언어/ 질서·양보/ 책임·준법/ 청결/ 친절·배려/ 휴대폰 사용이 포함되었다.

(2) 행위자분석

행위자 분석은 글로벌 에티켓 상황의 행위주체로서 어떤 대상이 지목되고 있는가를 살펴보기 위한 것으로 한국인과 외국인으로 대별하여 분석하였다. 또한 에티켓 상황에서 한국인과 외국인의 행위에 대한 게재자들의 평가 내용에 의거하여 긍정적·부정적으로 구분하여 살펴보았다.

3) 분석방법 및 자료처리

총 1028건의 기사를 데이터베이스화하여 첫째, 신문기사를 작성한 게재자들의 일반적인 사항을 분석하고 둘째, 주제유목과 하위유목별로 빈도와 백분율로 처리하였다.

II. 내용분석 및 결과

1. 전체개관

1) 일반적 사항

본 연구에서 분석한 신문기사의 게재자들의 일반적인 사항은 <표 2>와 같다. 글로벌 에티켓에 관한 기사의 게재자들은 성별에 있어 남성 561명(54.6%), 여성 467명(45.4%)으로 나타났다. 연령은 50대이상(25.1%), 40대(24.3%), 30대(23.9%), 20대(20.0%), 10대(6.7%)의 순으로 분포를 보여 글로벌 에티켓에 대한 관심과 중요성을 높은 연령층에서 많이 인식하고 있음을 알 수 있다.

직업에 있어서는 전문직(28.9%)와 사무관리직(25.7%)이 높은 비율을 보였으나 주부(21.1%)와 학생(15.6%)들도 참여율이 높아 특히 주부를 포함한 여성이 45.4%를 차지함을 볼 때 글로벌 에티켓에 대한 여성들의 많은 관심을 반영한다고 하겠다.

게재자들의 국적은 한국인이 1022명(99.4%)으로 대다수를 차지했는데 이는 외국인들이 국내신문을 접함에 있어 일종의 문자·언어적 제약이 따르는데 기인한 것으로 보인다. 기사를 계

제한 외국인들(0.6%)이 한국에 거주하는 유학생들이나 외국어 학원 강사인 점을 보면 우리 사회의 에티켓 문화에 대한 직·간접적 경험을 바탕으로 글을 기고하는 데는 제약이 있음을 알 수 있다. 현 거주지는 한국이 98.6%를 나타냈으며 미국, 일본 등 1.4%가 외국에 거주하면서 기사를 게재하였다.

게재자들이 경험한 에티켓 상황장소로는 한국 71.7%, 외국 28.9%였는데 그 가운데 일본, 미국, 영국, 캐나다 등의 순으로 많은 내용을 차지했다. 에티켓 상황의 행위주체자로는 한국인 72.9%, 외국인 27.1%였으며, 에티켓 상황에 대한 게재자들의 평가로는 긍정적 평가 47.1%, 부정적 평가 52.9%를 나타냈다.

2) 글로벌 에티켓 관련 주제유목 및 하위유목

글로벌 에티켓 관련 주제유목을 공중생활과 교통생활로 대별해 본 결과(<표 3> 참조) 공중생활 62.2%, 교통생활 37.8%로 나타났다. 먼저 공중생활을 살펴보면 식당(29.3%), 이웃·타인(24.7%), 공연장·경기장(9.7%), 숙박·위생시설(8.8%), 상점(7.7%), 학교·직장(7.0%), 공항·관공서(6.6%), 휴양·관광지(6.2%) 순으로 관련 기사가 많았으며, 교통생활에서는 자가운전(29.3%), 버스(24.7%), 택시(12.3%), 지하철(10.3%), 기차(8.2%), 승강기·보행(6.2%), 비행기(4.6%), 주차(4.4%)의 순으로 많은 내용이 다루어지고 있었다.

1028건의 기사내용을 몸가짐생활의 하위유목별로 살펴보면 친절·배려(45.6%), 휴대폰사용(12.4%), 질서·양보(10.8%), 인사·언어(10.3%), 책임·준법(7.9%), 청결(7.7%), 상거래(2.9%), 식사(2.4%)에 관한 내용이 게재되었다.

<표 2> 일반적 사항

구분		N(%)
성별	남	561 (54.6)
	여	467 (45.4)
계		1028(100.0)
연령	10대	68 (6.7)
	20대	206 (20.0)
	30대	246 (23.9)
	40대	250 (24.3)
	50대 이상	258 (25.1)
계		1028(100.0)
직업	사무관리직	264 (25.7)
	전문직	297 (28.9)
	학생	160 (15.6)
	주부	224 (21.8)
	기타·무직	83 (8.0)
계		1028(100.0)
국적	한국인	1022 (99.4)
	외국인	6 (0.6)
	계	1028(100.0)
현거주지	한국	1014 (98.6)
	외국	14 (1.4)
	계	1028(100.0)
에티켓 상황장소	한국	731 (71.1)
	외국	297 (28.9)
	계	1028(100.0)
에티켓 상황행위 주체자	한국인	749 (72.9)
	외국인	279 (27.1)
	계	1028(100.0)
에티켓 상황평가	긍정적	484 (47.1)
	부정적	544 (52.9)
	계	1028(100.0)

<표 3> 주제유목 및 하위유목 분석

주제 유목	하위유목	N(%)	주제 유목	하위유목	N(%)
공중 생활	공연장·경기장	62 (9.7)	몸가짐 생활	상거래	30 (2.9)
	공항·관공서	42 (6.6)		식사	25 (2.4)
	상점	49 (7.7)		인사·언어	106 (10.3)
	숙박·위생시설	56 (8.8)		질서·양보	111 (10.8)
	식당	187 (29.3)		책임·준법	81 (7.9)
	이웃·타인	158 (24.7)		청결	79 (7.7)
	학교·직장	45 (7.0)		친절·배려	469 (45.6)
	휴양·관광지	40 (6.2)		휴대폰사용	127 (12.4)
	소계	639 (62.2)			
	교통 생활	기차		32 (8.2)	
버스		96 (24.7)			
승강기·보행		24 (6.2)			
비행기		18 (4.6)			
자가운전		114 (29.3)			
주차		17 (4.4)			
지하철		40 (10.3)			
택시		48 (12.3)			
소계	389 (37.8)				
합계	1028(100.0)		합계	1028(100.0)	

2. 주제유목별 내용분석

공중생활 및 교통생활의 하위유목을 몸가짐생활 하위유목과 각각 연계하여 분석하였다.

1) 공중생활에서의 몸가짐

<표 4>를 보면 공중생활(639건)에서의 몸가짐을 지적하는 가사는 공연장·경기장의 경우 휴대폰사용(32.3%), 친절·배려(24.2%), 질서·양보(16.1%)에 대한 것이 많았고, 공항·관공서에 있어서는 친절·배려(45.2%), 질서·양보(19.0%), 인사·언어(11.9%), 휴대폰사용(11.9%)의 순으로 많은 의견이 제시되었다. 상점에 있어서는 친절·배려(44.9%), 상거래(22.5%), 질서(12.2%), 인사·언어(10.2%)에 대한 의견, 숙박·위생시설의 경우에는 친절·배려(39.3%), 청결(19.6%), 휴대폰사용(19.6%)에 관한 것이 많았고, 식당은 친절·배려(52.9%), 식사(13.4%), 인사·언어(11.8%), 청결(10.2%)에 대한 내용이 주로 언급되었다.

이웃·타인에 관한 것으로는 친절·배려(64.6%), 인사·언어(20.3%)의 의견이 주를 이루었고, 학교·직장의 경우 휴대폰사

용(46.8%), 친절·배려(24.4%)에 대한 의견이 많았다. 휴양·관광지에 있어서는 청결(32.5%), 질서(27.5%), 휴대폰사용(10.0%)에 대한 내용이 많이 게재되었다.

2) 교통생활에서의 몸가짐

교통생활(389건)에서의 몸가짐을 분석한 결과(<표5>) 기차의 경우 친절·배려(40.6%), 휴대폰사용(34.2%)에 관한 내용이 많았고, 버스에 있어서는 친절·배려(46.9%), 휴대폰사용(21.9%), 질서·양보(12.5%), 책임·준법(11.5%)의 순으로 나타났다. 승강기·보행의 경우 친절·배려(45.8%), 책임·준법(37.5%), 질서·양보(12.5%), 비행기는 친절·배려(27.8%), 질서(22.2%), 휴대폰사용(16.7%)에 대한 의견이 많았다. 자가운전에 있어서는 친절·배려(37.7%), 책임·준법(23.7%), 질서·양보(17.5%)에 대한 지적이 많았고, 지하철의 경우에는 친절·배려(42.8%), 질서·양보(27.5%)에 관한 것이 주로 다루어졌다. 택시에 있어서는 친절·배려(58.4%), 책임·준법(14.6%)에 대한 의견이 많이 나타났다.

<표 4> 공중생활의 몸가짐

몸가짐 공중생활	N(%)								
	상거래	식사	인사·언어	책임·준법	질서·양보	청결	친절·배려	휴대폰사용	계
공연장 경기장	1 (1.6)	-	9(14.5)	1 (1.6)	10(16.1)	6 (9.7)	15(24.2)	20(32.3)	62(100.0)
공항 관공서	-	-	5(11.9)	3 (7.2)	8(19.0)	2 (4.8)	19(45.2)	5(11.9)	42(100.0)
상점	11(22.5)	-	5(10.2)	1 (2.0)	6(12.2)	2 (4.1)	22(44.9)	2 (4.1)	49(100.0)
숙박 위생시설	2 (3.6)	-	-	-	10(17.9)	11(19.6)	22(39.3)	11(19.6)	56(100.0)
식당	12 (6.4)	25(13.4)	22(11.8)	2 (1.0)	5 (2.7)	19(10.2)	99(52.9)	3 (1.6)	187(100.0)
이웃·타인	-	-	32(20.3)	1 (0.5)	2 (1.3)	8 (5.1)	102(64.6)	13 (8.2)	158(100.0)
학교·직장	-	-	2 (4.4)	6(13.3)	2 (4.4)	3 (6.7)	11(24.4)	21(46.8)	45(100.0)
휴양관광지	-	-	2 (5.0)	3 (7.5)	11(27.5)	13(32.5)	7(17.5)	4(10.0)	40(100.0)

<표 5> 교통생활의 몸가짐

몸가짐 교통 생활	N(%)								
	상거래	식사	인사·언어	책임·준법	질서·양보	청결	친절·배려	휴대폰사용	계
기차	-	-	2 (6.3)	2 (6.3)	2 (6.3)	2 (6.3)	13(40.6)	11(34.2)	32(100.0)
버스	-	-	5 (5.2)	11(11.5)	12(12.5)	2 (2.0)	45(46.9)	21(21.9)	96(100.0)
승강기보행	-	-	1 (4.2)	9(37.5)	3(12.5)	-	11(45.8)	-	18(100.0)
비행기	-	-	2 (11.1)	3(16.7)	4(22.2)	1 (5.5)	5(27.8)	3(16.7)	24(100.0)
자가운전	-	-	13(11.4)	27(23.7)	20(17.5)	6 (5.3)	43(37.7)	5 (4.4)	114(100.0)
주차	-	-	1 (5.9)	4(23.5)	1 (5.9)	1 (5.9)	10(58.8)	-	17(100.0)
지하철	-	-	1 (2.5)	1 (2.5)	11(27.5)	2 (5.0)	17(42.5)	8 (2.0)	40(100.0)
택시	4 (8.3)	-	4 (8.3)	7(14.6)	4 (8.3)	1 (2.1)	28(58.4)	-	48(100.0)

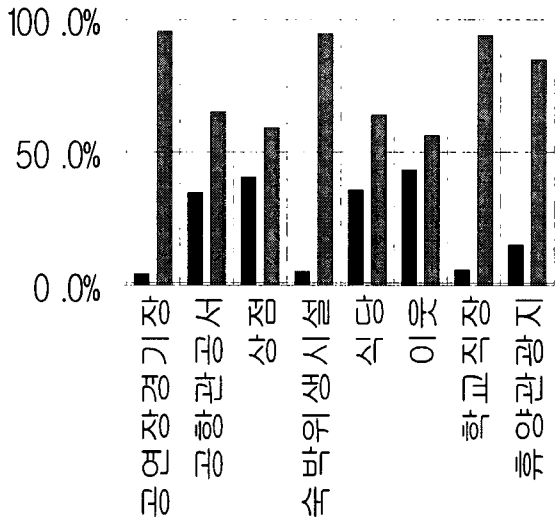
3. 행위주체유목별 내용 분석

1) 행위주체별 에티켓 상황 평가

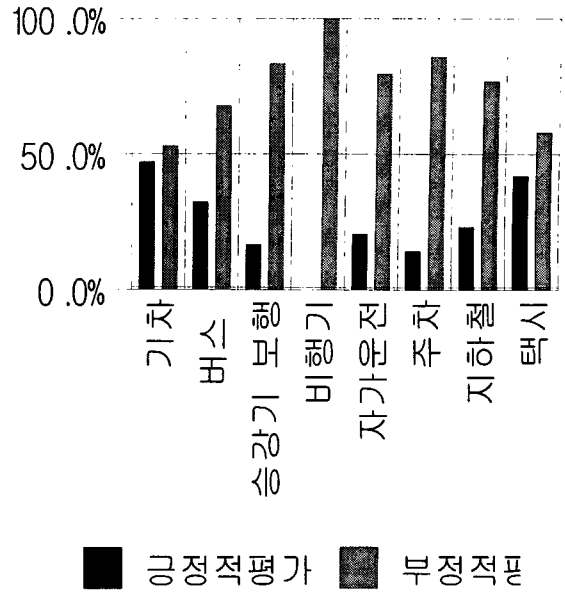
<표 6>을 보면 한국인은 공중생활의 에티켓상황에서 긍정적 평가(28.3%)보다는 부정적 평가(71.7%)를 많이 받는 것으로 나타났다. 특히 공연장·경기장, 숙박·위생시설, 학교·직장, 휴양·관광지에서 긍정적 평가에 비해 부정적 평가가 높게 반영되었다(<그림 1> 참조). 반면 외국인은 부정적 평가(0.6%)보다는 긍정적 평가(99.4%)가 높게 나타났고 이웃·타인에 대한 에티켓상황에서 긍정적 평가를 많이 받음을 알 수 있었다.

교통생활에 있어서 한국인은 긍정적 평가(26.9%)보다는 부정적 평가(73.1%)가 높게 나타났으며, <그림 2>를 보면 비행기, 승강기·보행, 주차, 자가운전, 지하철에서 긍정적 평가에 비해 부정적 평가가 크게 두드러졌다. 외국인은 공중생활에서와 같이 교통생활의 에티켓 상황에서 긍정적 평가(98.0%)가 높게 반영되었다.

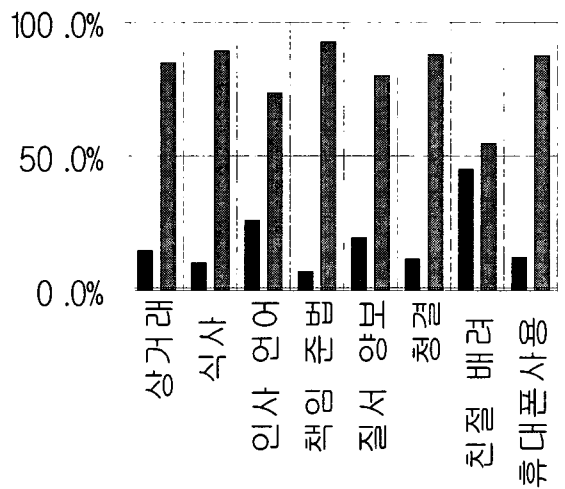
한편 한국인은 몸가짐생활의 측면에서도 전체적으로 부정적 평가(72.2%)가 높게 나타났다. <그림 3>을 보면 특히 책임·준법, 식사, 청결, 휴대폰사용, 상거래, 질서·양보에서 부정적 평가가 긍정적 평가보다 높게 나타났다. 반면 <표 6>에서 보면 외국인은 에티켓 상황에서 부정적 평가(1.1%)보다는 긍정적 평가(98.9%)가 높게 나타났고 무엇보다 친절과 배려를 실천하는 그들의 몸가짐에 대해서는 긍정적인 의견이 반영되었다.



<그림 1> 한국인의 공중생활 에티켓평가



<그림 2> 한국인의 교통생활 에티켓평가



<그림 3> 한국인의 몸가짐생활 에티켓평가

<표 6> 행위주체별 에티켓 상황평가

행위 주체 평가 유목		한국인			외국인		
		긍정적 평가	부정적 평가	계	긍정적 평가	부정적 평가	계
공중 생활	공연장·경기장	2(4.4)	43(95.6)	45(100.0)	17(100.0)	-	17(100.0)
	공항·관광서	8(34.8)	15(65.2)	23(100.0)	19(100.0)	-	19(100.0)
	상점	11(40.7)	16(59.3)	27(100.0)	21(95.5)	1(4.5)	22(100.0)
	숙박·위생시설	2(5.3)	36(94.7)	38(100.0)	18(100.0)	-	18(100.0)
	식당	60(35.9)	107(64.1)	167(100.0)	20(100.0)	-	20(100.0)
	이웃·타인	40(43.5)	52(56.5)	92(100.0)	66(100.0)	-	66(100.0)
	학교·직장	2(5.9)	32(94.1)	34(100.0)	11(100.0)	-	11(100.0)
	휴양관광지	5(15.2)	28(84.8)	33(100.0)	7(100.0)	-	7(100.0)
계	130(28.3)	329(71.7)	459(100.0)	179(99.4)	1(0.6)	180(100.0)	
교통 생활	기차	8(47.1)	9(52.9)	17(100.0)	14(93.3)	1(6.7)	15(100.0)
	버스	24(32.4)	50(67.6)	74(100.0)	22(100.0)	-	22(100.0)
	승강기·보행	3(16.7)	15(83.3)	18(100.0)	6(100.0)	-	6(100.0)
	비행기	-	12(100.0)	12(100.0)	6(100.0)	-	6(100.0)
	자가운전	18(20.7)	69(79.3)	87(100.0)	27(100.0)	-	27(100.0)
	주차	2(14.3)	12(85.7)	14(100.0)	3(100.0)	-	3(100.0)
	지하철	7(23.3)	23(76.7)	30(100.0)	9(90.0)	1(10.0)	10(100.0)
	택시	16(42.1)	22(57.9)	38(100.0)	10(100.0)	-	10(100.0)
계	78(26.9)	212(73.1)	290(100.0)	97(98.0)	2(2.0)	99(100.0)	
몸가짐 생활	상거래	3(15.0)	17(85.0)	20(100.0)	9(90.1)	1(10.0)	10(100.0)
	식사	2(10.5)	17(89.5)	19(100.0)	6(100.0)	-	6(100.0)
	인사·언어	21(26.2)	59(73.8)	80(100.0)	26(100.0)	-	26(100.0)
	책임·준법	4(7.1)	52(92.9)	56(100.0)	25(100.0)	-	25(100.0)
	질서·양보	15(19.7)	61(80.3)	76(100.0)	35(100.0)	-	35(100.0)
	청결	8(11.9)	59(88.1)	67(100.0)	12(100.0)	-	12(100.0)
	친절·배려	140(45.2)	170(54.8)	310(100.0)	159(100.0)	-	159(100.0)
	휴대폰사용	15(12.4)	106(87.6)	121(100.0)	4(66.7)	2(33.3)	6(100.0)
계	208(27.8)	541(72.2)	749(100.0)	276(98.9)	3(1.1)	279(100.0)	

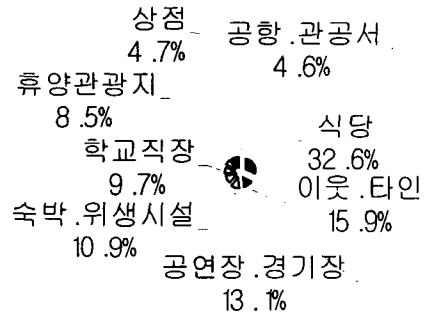
2) 한국인의 부정적 에티켓 상황

<표 6>에 나타난 한국인의 부정적 에티켓 상황 평가를 구체적으로 살펴보기 위해 각 주제유목별로 부정적으로 평가되는 에티켓 상황을 분석하였다.

먼저 <그림 4>를 통해 공중생활의 측면을 보면 총 329건 가운데 식당(32.6%), 이웃·타인(15.9%), 공연장·경기장(13.1%), 숙박·위생시설(10.9%), 학교·직장(9.7%), 휴양·관광지(8.5%), 상점(4.7%), 공항·관광서(4.6%)의 순으로 부정적 평가가 높게 나타났다.

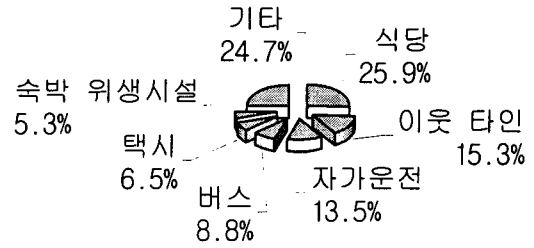
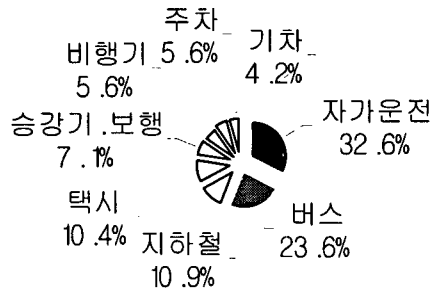
교통생활의 경우 총 212건에서 자가운전(32.6%), 버스(23.6%), 지하철(10.9%), 택시(10.4%), 승강기·보행(7.1%), 비행기(5.6%), 주차(5.6%), 기차(4.2%) 순으로 부정적인 평가가 높게 반영되었다.(<그림 5> 참조)

<그림 6>에서 몸가짐생활의 하위유목을 보면 총 541건 가운데 친절·배려(31.5%), 휴대폰사용(19.6%), 질서·양보(11.3%), 인사·언어(10.9%), 청결(10.9%), 책임·준법(9.6%), 상거래(3.1%), 식사(3.1%)의 순으로 에티켓 상황이 부정적으로 평가되고 있었다.



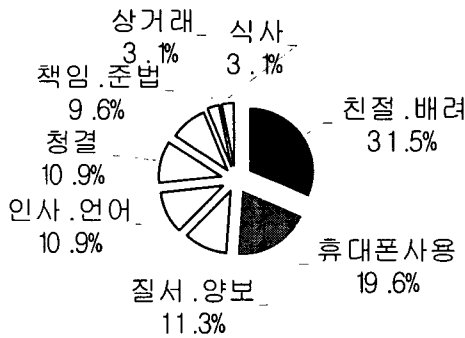
<그림 4> 한국인에 대한 공중생활의 부정적 평가(N=329)

름이 없다.<그림 7> 참조)



<그림 7> 한국인에 대한 친절·배려의 부정적 평가(N=170)

<그림 5> 한국인에 대한 교통생활의 부정적 평가(N=212)



<그림 6> 한국인에 대한 몸가짐생활의 부정적 평가(N=541)

반면 외국생활에서의 경험을 바탕으로 글을 게재한 사람들은 이웃과 타인에 대한 외국인들의 친절·배려의 몸가짐을 매우 긍정적으로 평가하여서 대조를 이룬다. 한국을 방문하는 외국인들에게 우리는 과연 어떠한 모습으로 비추어지고 있는지 한국인이 한국인에게 매기는 부정적 평가보다 더 낮은 평가가 되지는 않을지 반문해보아야 한다. 친절·배려와 언어소통 그리고 따스한 표정과 행동은 준비된 문화월드컵의 요건이다.

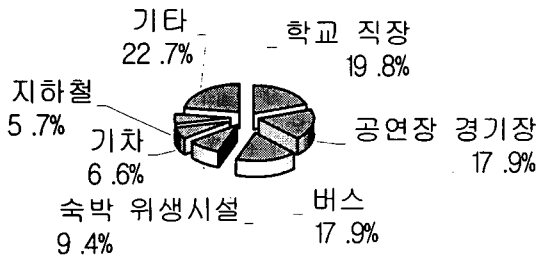
또한 친절에 대한 기사들 가운데 눈에 띄는 것으로 장애인들에 대한 우리 사회의 실질적 배려가 부족하다는 점을 들 수 있다. 리서치 앤 리서치(1999)의 조사에서 젊은 청각장애인들이 가장 하고 싶은 것은 영화·연극 관람(55.7%), 전시회 관람(8.1%), 운동경기 관람(8.1%)이라는 사실을 볼 때 공연장·경기장 등 공중생활장소에서 장애인에 대한 배려가 시급함을 알 수 있다. 최근 들어 장애인 전용 공중목욕탕 건립(동아일보, 2002)이 추진되고, 장애인 전용주차구역에서 비장애인들의 무단주차를 단속(동아일보, 2002)해야 한다는 찬성의 여론이 높아지고 있음은 다행한 일이 아닐 수 없다.

우리 사회가 공생공영(共生共榮)을 기반으로 할 때 '사회적(社會的) 인간(人間)'으로서 상대방을 애정을 갖고 수용하며, 서로의 발전적인 삶을 위해 격려하고 도와주는 배려의 자세(지영숙·김선미, 1997)가 실천될 수 있다고 본다. 이러한 친절·배려 몸가짐이 토대를 이루어야만 이웃과 타인을 향해 감사 혹은 사과의 뜻을 바른 인사와 언어로 표현할 수 있으며 학교, 공연장·경기장, 숙박·위생시설, 버스, 기차, 지하철 심지어는 관공서, 병원, 비행기 등에서 타인에게 심각한 피해를 줄 수 있는 휴대폰 사용(<그림 8> 참조)을 자제할 수 있고, 식당에서도 타인을 배려할 수 있는 식사 습관이 생활화될 수 있을 것이다.

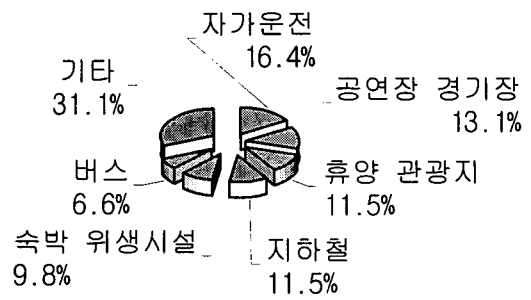
본 연구에서 밝혀진 내용분석 결과를 종합해 우리 사회가 안고 있는 글로벌 에티켓의 문제점을 간추리면 다음과 같다.

첫째, 우리 사회는 친절과 배려의 중요성을 인식하고 있지만 실제 개개인의 생활을 점검해보면 친절을 실천해야 하는 상황에 임했을 때 제대로 실천하지 못함으로써 결국 부정적인 평가를 받을 수밖에 없는 수준에 머무르고 있다. 사실상 친절은 대인관계상 타인에게 불쾌감을 주지 않고 유쾌하게 하며, 편안하게 느끼도록 자신의 표정, 말씨, 행동을 보이는 태도(문용린 외, 1998)를 말한다.

식당, 숙박시설, 상점 등에서 손님을 대하는 종업원 혹은 버스나 택시의 운전기사들에게만 국한된 이야기는 아니다. 이웃 혹은 타인과 접하는 상황에서 보여야 하는 친절과 배려가 아직까지 한국인에게 좋은 습관으로 정착되지 못한 현실을 반영하는 셈이다. 이는 자가운전자가 자신은 제쳐두고 다른 사람들에게만 남에 대한 배려가 부족하다는 부정적 평가를 내리고 있는 것과 마찬가지로, 누워서 자기 얼굴에 침 뱉는 것이나 다



<그림 8> 한국인에 대한 휴대폰사용의 부정적 평가(N=106)

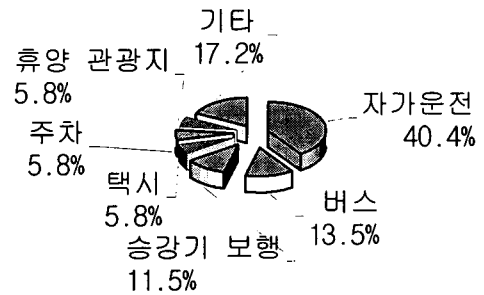


<그림 9> 한국인에 대한 질서·양보의 부정적 평가(N=61)

둘째, 한 나라의 문화적 수준과 사회적 발전의 정도는 그 나라 국민들이 올바른 질서의식을 얼마나 잘 이행하고 있는 가로 판별될 수 있다. 본 연구의 분석결과 공연장·경기장, 휴양·관광지, 숙박·위생시설 등에서 한국인의 질서·양보에 관한 에티켓 개선이 시급함을 알 수 있었다(<그림 9> 참조). 더욱이 한국인들이 외국에 나갔을 때 공중질서에 있어 부정적 평가를 받는 것을 감안한다면 심사숙고해야 할 문제이다. 교통생활에서는 자가운전, 버스 등이 부정적 평가가 높아 차례 지키기, 양보하기 등의 구호가 무색할 정도인데 이는 자가운전과 버스가 책임·준법(<그림 10> 참조)에 대한 몸가짐생활에서 가장 부정적 평가를 많이 받는 것과도 연관지을 수 있다.

내 고장 알기 환경탐사단(1999)의 조사에 의하면 서울 시내 운전자가 신호대기시 횡단보도를 침범하는 비율은 48%였으며, 횡단보도 정지선을 지키지 않는 차량들은 승용차의 52%, 승합차의 46%, 화물차의 43%, 버스의 37%, 택시의 23% 순이었다. 월드컴문화시민협의회(1999)는 31.7%의 한국인은 교통법규위반 이유에 대해 “바빠서 어쩔 수 없이”, 30.2%는 “법규를 지키는 것이 현실적으로 불가능하거나 합당하지 않아서”, 28.4%는 “지키지 않아도 사고가 날 만큼 위험하지 않아서”였다고 조사결과를 밝혔다. 보행에 있어서도 한덕생명(1996)의 조사에 의하면 74%의 한국 초등학생은 부모와 함께 도로를 무단횡단한 경험이 있다고 밝혀졌다. 이는 한국인의 단점으로 꼽히는 일명 빨리빨리 병인 조급성과 질서의식의 결여(공보처, 1996) 그리고 안전불감증을 여실히 반영하고 있다.

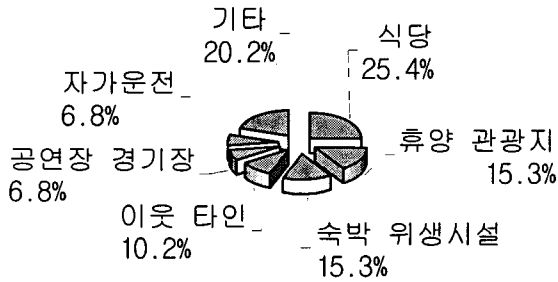
상거래 질서에 있어서는 특히 식당의 사례가 많이 언급되었는데 이중가격 매뉴판을 이용하거나 1인분의 육류요리 가격을 명시해놓고서도 1인분만은 주문을 받을 수 없다는 식의 비양심적 문제가 지적되었다.



<그림 10> 한국인에 대한 책임·준법의 부정적 평가(N=52)

셋째, 한국인은 청결문제에 대해 공공의식이 부족하다는 지적을 많이 받는다. 자기 집안과 자기 물건은 청결하게 유지하지만 공중장소나 시설물에 대한 청결에는 무관심하다는 것이다. 본 연구결과에서도 식당, 휴양·관광지, 숙박·위생시설 등에서 청결(<그림 11> 참조)에 대한 부정적 평가가 두드러졌다. 특히 식당의 경우 친절 다음으로 청결에 대한 문제가 많이 지적되었으며, 휴양·관광지의 경우 쓰레기, 흡연, 음주 문제가 심각하게 다루어졌다. 또한 본 연구결과에서처럼 공중화장실의 위생 및 청결문제를 지적하는 서울시(2002)의 시내 9651개 화장실에 대한 조사결과 화장실 2곳 중 1곳이 청소불량으로 나타났다. 2003년부터 연면적 300평 이상의 정부청사, 모든 의료기관, 보육시설, 초·중·고교 건물, 지하철 승강장, 경기장 관람석을 절대금연지역으로 지정(동아일보, 2002)하게 되면 공중시설의 청결문제가 일부 해소될 것으로는 보인다. 그러나 보다 중요한 것은 청결에 대한 우리 국민들의 주인의식과 실천에 있다. 자율을 바탕으로 한 시민공동체로서 국민 한사람 한사람이 청결한 환경

을 가꾸어나감으로써 우리뿐만 아니라 우리 후손들이 살아야 할 삶의 터전을 건강하게 지켜나가야 하는 것이다. 새 세기에는 남을 배려하는 사회적 장치를 만들어야 할 것을 역설한 가라타니 고진(2000)은 환경문제는 우리한테는 큰 문제가 안되지만 다음 세대에게는 심각한 영향을 미치므로 아직 태어나지 않은 사람을 생각하는 윤리가 21세기의 가장 큰 문제(중앙일보, 2000)임을 강조하였다.



<그림 11> 한국인에 대한 청결의 부정적 평가(N=59)

III. 결론

우리 사회의 인간관계 양식과 에티켓 그리고 사회규범이 파괴될 대로 파괴되어가고 있다(김안중 외, 1992)는 지적은 오래 전부터 있어왔다. 그러나 그러한 윤리적 혼란상태를 극복하기

위해서는 무엇보다 현실에 대한 정확한 판단이 있어야만 그 개선을 위한 처방을 정확히 내릴 수 있다. 그러한 견지에서 보면 국민의 여론이 반영된 신문 기사를 통해 글로벌 에티켓의 실상과 문제점을 분석하는 것은 단순한 획일적, 평면적인 의견조사에서는 파악할 수 없는 심층적, 역동적인 현실분석이 될 수 있는 의의를 지닌다고 하겠다.

결론적으로 우리의 생활이 영위되는 미시적·거시적 환경에서 인간관계의 조화에 대한 책임을 공유하는 전인류적(全人類的) 공생공영의 윤리문제의 시발(始發)로 이제 인류가 공감하고 합의하는 질서이자 기본적인 행위규범인 글로벌 에티켓을 바르게 이해하고 지켜나가는 것이 필수과제로 부각되어 이에 대한 구체적 교육이 이루어져야 함을 주장하는 바이다. 이는 가정에만 그 역할과 책임을 지우는 것이 아닌 학교 그리고 사회의 연계를 통해서만이 가능한 일이며, 평생교육·사회교육의 일환으로 간주되어 노블레스 오블리주(Noblesse Oblige)를 이행하는 한국인을 양성하도록 해야 한다. 본 연구에서 분석대상으로 삼았던 기사내용의 게재자들(<표 2>참조)을 통해서도 알 수 있듯이 우리 사회를 향해 반성의 경각심을 일깨우는 의식 있는 사람들이 존재하고 있음은 변화와 발전의 가능성을 의미한다고 사료된다. 자신을 주부로서 밝히는 여성들은 가정교육의 모체로서, 10대·20대들은 사회의 새로운 기틀로서 그리고 기성세대는 국내·외적인 생활경험과 경륜에서 목소리를 높였다고 생각된다. 개인의 양심과 의식에 의거하여 사회적 약속으로서 글로벌 에티켓을 지켜나가는 것은 상호 신뢰를 구축하고, 신뢰를 기반으로 유대를 마련하여 글로벌 시대의 공동체로서 성장해나갈 수 있는 초석이 될 것이다.

<표 7> 생활영역에 따른 글로벌 에티켓 교육의 필요성

생활 영역	몸가짐관련 에티켓 교육 내용	친절				질서			청결
		친절·배려	휴대폰 사용	인사·언어	식사	질서·양보	책임·준법	상거래	
공중 생활	공연장·경기장	*	***	*		***	*	*	*
	공항·관공서	*	*	*		*	*		*
	상점	*	*	*		*	*	*	*
	숙박·위생시설	*	*	*	*	*	*	*	***
	식당	***	*	***	***	*	*	***	***
	이웃·타인	***	*	***		*	*		*
	학교·직장	*	***	*	*	*	*		*
교통 생활	휴양·관광지	*	*	*	*	***	*	*	***
	기차	*	*	*	*	*	*		*
	버스	*	***	*		*	*		*
	보행·승강기	*	*	*		*	*		*
	비행기	*	*	*	*	*	*		*
	자가운전	***	*	*		***	***		*
	주차	*		*		*	*		*
지하철	*	*	*		***	*		*	
택시	*		*		*	*	*	*	

(참조: 글로벌 에티켓교육의 필요성 * 그렇다 *** 매우 그렇다)

이상 글로벌에티켓의 실상과 문제점에 대한 분석을 바탕으로 앞으로 우리 사회가 체계적으로 정립해나가야 할 글로벌 에티켓의 교육 방향을 모색해보았다. <표 7>은 본 연구에서 시도한 공중생활 및 교통생활과 몸가짐생활과의 연계작업을 기초로 각 생활영역에서 요구되는 몸가짐 관련 글로벌 에티켓 교육내용을 선별하여 그 필요성(표시: *)을 예시한 것이다. 분석결과를 토대로 볼 때 에티켓 상황에서 부정적 평가를 많이 받아 우선적으로 교육이 활성화되어야 하는 생활영역에는 표시(***)를 하여 강조하였다.

<표 7>을 보면 우선 친절과 배려에 대한 교육은 식당, 이웃·타인과의 공중생활 그리고 자가운전의 교통생활에서 요구된다. 휴대폰 사용에 관한 에티켓 교육은 공연장·경기장, 학교·직장, 버스, 지하철 이용 부문과 연계되어야 하며, 인사·언어의 에티켓은 이웃·타인, 식당에서의 생활교육으로 강조되어야 할 필요가 있다. 식당에서의 식사에티켓 실천교육도 반드시 이행되어야 한다. 질서·양보에 대한 교육은 공연장·경기장, 휴양·관광지, 자가운전, 지하철 이용 부문에서 우선적으로 실시되어야 하며, 책임·준법에 관한 것은 역시 자가운전 부문에서 무엇보다 선행되어야 한다. 상거래질서는 식당 부문에서 강화되어야 하며, 청결에 관한 교육은 식당, 휴양·관광지, 숙박·위생시설에서의 에티켓을 포함해야 한다. 끝으로 급변하는 현대 사회에 부응하는 글로벌에티켓에 대한 지속적인 연구가 이루어져 각 생활영역별로 실천·적용될 수 있는 더 나은 실질적인 교육내용과 교육프로그램이 구성될 수 있기를 기대한다.

접수일 : 2002년 5월 15일

심사완료일 : 2002년 8월 19일

【참고문헌】

- 김보배(2000), Pro. 이미지 컨설팅, 서울: 교문사.
- 김선미·지영숙(1997), 예사상을 통한 현대인의 생활윤리모색, 한국가족자원경영학회지 1(2), 17-30.
- 김선주(1997), 직장인의 예절의식과 생활예절실천에 관한 연구, 성신여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김안중 외(1992), 한국인의 윤리의식 연구, 서울: 한국정신문화연구원.
- 김옥희 외(1993), 생활예절, 서울: 양서원.
- 김창훈(1995), 국제예절과 생활에티켓, 서울: 샘터.
- 문용린 외(1998), 문화시민 생활윤리 실천요강, 서울: 문화시민운동추진협의회.
- 신양재·김영주(1993), 한국 신문에 실린 아동양육에 관한 기사 내용분석, 대한가정학회지 31(2), 159-175.
- 엄문자·유미현(2000), 대학생의 생활예절에 대한 지식, 태도와 수행에 관한 연구, 한국전통생활문화학회지 3(2), 101-111.
- 우유선(1997), 유치원생의 생활예절 실습진후에 나타난 교육효과에 관한 연구, 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이길표(1997), 규범서를 중심으로한 기성세대와 청소년간의 생활예절 비교 연구, 한국가정관리학회지, 35(3), 125-137.
- 이길표 외(1998), 사회교육으로서의 예절교육프로그램 개발을 위한 연구, 성신여자대학교 연구논문집 36, 433-451.
- 이영미(1995), 한국전통사회의 자녀교육에 대한 고찰, 성신여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 임혜경(2001), 신세대를 위한 예절길라잡이, 서울: 도서출판 호미.
- 이정우·김연화(1998), 대학생의 생활예절 관심도 및 수강 후 태도, 행동 변화에 대한 만족도, 대한가정학회지 36(12), 161-173.
- 이형철(1999), 글로벌 에티켓 글로벌 매너, 서울: 에디터.
- 정정순(1995), 청소년의 예절교육 실태에 관한 연구, 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 조선일보사(2000), 한국인의 일생.
- 주영애·김선주(2000), 산업체의 서비스예절교육프로그램 개발을 위한 기초연구, 한국전통생활문화학회지 3(1), 33-45.
- _____ (2001), 웹사이트를 통해 본 청소년 예절교육프로그램의 내용분석, 한국전통생활문화학회지 4(1), 9-18.
- 차혜연(1991), 구용을 중심으로 본 여학생의 몸가짐에 관한 연구, 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 최배영(2002), 생활예절과 자기표현, 서울: 신평출판사.
- 최정화(2000), 매너 나의 경쟁력이다. 서울: 조선일보사.
- 황덕순·한경미(1994), 동아·조선일보의 가정생활관련 지면에 실린 기사내용분석, 한국가정관리학회지 12(1), 189-199.
- www. biz.cataegu.ac.kr
- www. culturecom.co.kr
- www. everfood.co.kr
- www. imagepower.co.kr
- www. imbc.com
- www. kcon.co.kr
- www. kict.re.kr
- www. kyoungwon.or.kr
- www. pen.go.kr
- www. totwo.com