

글로벌 에티켓



김홍기 KCSC/회장

정 보화로 인해 나타난 두드러진 변화 중 하나는 바로 인터넷과 PC 통신사용의 일반화를 들 수 있다. 이로 인해 "가상공간"이라는 새로운 공간이 생겨났고 이 곳에서 활동하는 사람들을 일컫는 "네티즌", 이 사람들이 지켜야 할 예절이란 뜻의 "네티켓(Netiquette)"이란 신조어가 생겨났다.

가상공간을 통한 정보의 교류가 활발해짐에 따라 통신망을 통한 의사소통이 증가하게 되었고 가상세계에서도 나름대로의 예절이 필요하게 되었다. 네티켓이 중요해진 것은 가상세계와 실제 생활과는 차이가 있기 때문이다. 따라서 현실세계에 누구나 지켜야 할 기본적인 예절이 있는 것처럼 가상세계 또한 이에 합당한 나름대로의 예절이 존재한다. 누구나 자신에게 온 메일의 제목과 내용이 상이하여 당황했거나 메일의 내용을 읽어보고 회신하고자 할 때 회신할 인터넷 주소가 적혀 있지 않아 곤란했던 경험을 가지고 있을 줄 안다.

약력 : •69~78 중소기업은행 •78~88 제일모직 •현재 삼성SDS(주) 고문, 한국소프트웨어컴포넌트컨소시엄 회장

가상공간에서의 통신은 익명성, 쌍방향성 등의 특성 때문에 실생활에서는 문제가 되지 않을 수 있는 것들이 예외에 벗어나는 것으로 생각되어질 수 있다. 본래의 의도와 다르게 오해를 사거나 다른 사람들의 감정을 해칠 수도 있고, 본래 의도가 다르게 해석 될 수도 있다. 그러므로 가상공간의 문화적 특성을 이해함과 동시에 이에 부합되는 행동양식을 갖추어 나가는 것이 중요하다.

이러한 신기술의 발전 및 활용이 새로운 일탈 행동을 낳고 있는 경우가 있다. 요즘에는 휴대폰 사용이 일반화 되어 너도나도 휴대폰을 가지고 다니는데 버스, 지하철에서 옆 사람을 무시한채 큰소리로 전화하는 사람을 흔히 찾아볼 수 있을뿐더러 공연장, 강의장, 회의실 같은 공공장소에서도 휴대폰이 마구 울려 눈살이 찌푸려지는 경우가 많다. 휴대폰 소음이 문제시되자 한 공연장에서는 휴대폰이 울리지 않도록 전파 차단 시설을 했다 하고 앞으로는 공공장소에 휴대폰 전파차단장치 설치를 의무화한다는 보도를 접하기도 한다.

이 외에도 사생활을 침해하는 몰래 카메라, 불건전한 인터넷 방송, 컴퓨터 바이러스의 유포 등 우리 주위엔 문명의 이기가 오히려 새로운 무질서를 낳는 사례가 많아지고 있고, 그 범위는 과거와는 다르게 한 지역 혹은 국가에 국한되지 않고 전 세계에 동시에 해당하는 문제로 부각되고 있다. 앞으로 기술 발전 및 과학 문명의 발달이 더욱 빨라지는데 반하여 우리의 의식은 답보상태에 있지 않은지 걱정스러울 때가 많다. 이 모든 것들도 기본적인 글로벌

에티켓을 생각하는 의식이 문명 발전과 부합되지 않아 발생하는 문제들로서 우리 모두가 노력하여 시급히 개선해야 할 과제라고 생각한다.

글로벌 에티켓이란 세계 시민으로서 갖추어야 할 규범 혹은 행동요령이라 하겠다. 역사와 문화에 따라 표현 방법은 조금씩 다를 수 있지만 사랑, 우정, 신의 등 기본 가치를 지켜 나가기 위한 틀은 세계 어디서나 공통점이 있다. 그런데 에티켓은 각 분야에서 책임을 맡고 있는 사람들의 생각과 솔선수범이 미치는 영향이 절대적이다. 에티켓이라는 것이 하나의 문화 현상이라 한다면, 이를 이끌어 가고 있는 리더의 생각과 행동이 조직 구성원뿐만 아니라 구성원들과 상호 작용하는 대중속에 커다란 변화를 일으킨 사례들을 우리는 현실 세계에서 종종 찾아 볼 수 있다.

흔히 고속도로 휴게소 하면 생각나는 것이 불결한 화장실, 무질서한 내방객이었는데, 요즘은 고속도로 휴게소는 과거와 확연히 달라진 모습을 볼 수 있다. 고속 도로를 달리다 잠시 휴게소에 들리게 되면, 화장실이 많이 깨끗해진 모습들이 먼저 눈에 들어온다. 화장실을 이용하는 손님들도 과거와 달리 담배꽂이를 아무 데나 버리지 않는 것과 같이 화장실의 청결이 에티켓 의식에까지 긍정적 영향을 미치는 것을 발견하게 된다. 또한 휴게소에는 몸이 불편한 손님을 위해 휠체어나, 목발, 아기를 위한 유모차가 비치되어 있어 누구나 이용할 수 있게 되어 있다. 그런데, 이렇게 비치된 물품이 뒷사람이 사용할 수 있도록 온전히 잘 보존되어 있는 것을 보면 손님의 편의를 위한 배려가 손님들의

에티켓 의식에도 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보게 된다. 이러한 변화는 과거에는 생각할 수 없었던 천지개벽과 같은 변화로 휴게소 내지 고속도로 운영을 맡고 있는 리더의 선도적 노력에 의한 조직적인 긍정적 변화로 생각된다.

이외에도 지하철역에 편안하게 앉을 자리를 준비하고 읽을 만한 책을 비치한다든지, 비오는 날에는 미처 우산을 준비하지 못한 손님을 위해 무료로 우산을 빌려 준다든지 하는 배려는 손님을 믿고 행하는 서비스 개선이 공공의 질서 의식 개선에 많은 도움을 주는 사례라 하겠다.

이러한 순방향의 서비스 개선이 더 많이 이루어져 우리 사회의 글로벌 에티켓 마인드 확산에 더 큰 도움이 되었으면 한다. 특히 공공 서비스 기관에서의 서비스 개선은 결국 이를 이용하는 국민들에게 긍정적인 영향을 미치므로 앞으로 더욱 권장되어야 하겠다. 우리 사회는 이제까지 겉으로 보이는 외형적인 성장 혹은 발전을 중시하였지만 이제부터는 사회를 구성하는 개개인의 내면적인 의식 발전에도 신경을 써야한다. 즉, 우리 사회가 좀 더 풍요로워지고 아름답게 바뀌기 위해서는 모두가 넉넉한 마음을 가질 수 있도록 사회 분위기를 바꾸어야 하며, 그 속에서 보다 밝은 심성을 가진 건강하고 성숙된 사회인이 많이 양성되어야 하겠다. 그래야만 우리나라가 결과 속이 조화로운 발전을 할 수 있게 될 것이고 새로운 의미의 동방예의 지국으로서 세계인으로부터 존경받는 대상이 될 수 있을 것이다.