

모바일 메신저 대화에서 나타나는 공손 전략

윤상석* · 김정숙** · 이동은***

Abstract

Yoon, Sang-Seok, Kim, Chung-Sook & Lee, Dong-Eun. 2014. 9. 30. **Politeness Strategies in Conversations through Mobile Messaging Applications.** *Bilingual Research 56*, 155-181. The purpose of this study is to explore politeness strategies found in conversations through mobile messaging application (MMA). MMA, which is represented by Kakao Talk in Korea, is the most frequently used application on smartphones, and now MMA communication seems to be replacing traditional telephone or even face-to-face conversations. However, unlike telephone or face-to-face conversations, MMA communication lacks prosodic and supralinguistic features which are very important parts of communication. Therefore, people try to manage MMA conversations not to be misunderstood their intentions. The current study analyzed some group conversations and one-on-one conversations made through Kakao Talk and investigated politeness strategies. Firstly, people make use of wide range of stylistic variations, from very formal written style to non-standard casual style, to regulate the atmosphere of the conversation. Secondly, there appear lots of attempts to build rapport among conversation participants using emoticons, slangs, and many non-standard internet jargons. Also, people use lots of collaborative tokens such as back-channeling and onomatopoeic and mimetic expressions. Thirdly, there appear many adjacent pairs which are separated by many turns, which is rare in oral conversations. Thus, people try to respond their conversation partners even after a long time. Fourthly, it appears that MMA users try to avoid imposing others for responding quickly: delayed or lack of response and omission of opening or closing remarks seem to be well

* 제1저자

** 공동저자

*** 교신저자

understood. At the same time they appear to feel obligation of responding as quickly as possible. This study concludes that MMA enables people maintain social relationship widely, respecting each other's privacy and politeness is considered importantly but not strictly. (University of Iowa · Korea University · Kookmin University)

【Key words】 online/cyber communication(온라인/사이버 대화), internet language(인터넷 언어), honorifics(존대법), politeness(공손성), discursive(논변적)

1. 서론

인터넷 사용 인구의 확대에 따라 온라인 통신은 현대 사회에서 점점 더 중요한 의사소통 수단으로 자리매김해 나가고 있다. 온라인 통신은 1990년대부터 이메일이 점차 대중화된 것을 시작으로 인스턴트 메신저(instant messenger)나 웹상에서의 실시간 문자 채팅으로 발전되었고, 현재는 메시지 및 사진이나 동영상 등을 공유할 수 있는 서비스인 트위터나 페이스북 같은 SNS(social networking system)와 스마트 폰에서 문자나 사진 동영상 등을 실시간으로 주고받을 수 있는 모바일 메신저(mobile messaging application¹⁾)의 사용이 광범위하게 확산되고 있다.

온라인 통신은 몇 년 전까지만 해도 주로 데스크톱 컴퓨터나 노트북 등을 이용해 이용되어 왔지만 이동 통신이 대중화되고 최근 들어 휴대전화가 컴퓨터의 기능을 할 수 있는 스마트폰으로 발전되면서 이제는 사용자들이 컴퓨터와 스마트폰을 유기적으로 사용하여 온라인 통신을 이용하고 있고, 이에 따라 온라인을 이용한 통신의 양은 기하급수적으로 늘어나고 있다. 이처럼 온라인 통신은 매우 빠른 속도로 오프라인 통신을 교체해 나가고 있다.

특히 스마트 폰에서 사용이 가능한 카카오톡(Kakao Talk)²⁾이나 라인

1) 이하 MMA로 약함.

(Line) 같은 MMA들은 문자 및 사진 공유 등을 추가 요금 없이 실시간으로 사용할 수 있다는 장점 덕분에 최근 스마트폰 사용자들 사이에서 가장 대표적으로 쓰이는 기능이 되었다. 또 대화의 당사자들이 실시간으로 대화할 수 없는 상황이라도 시차를 두고 대화를 이어 나갈 수 있다는 특성 덕분에 사람들은 시간과 장소에 구애받지 않고 메시지를 주고받고 있다. 게다가 MMA는 3명 이상의 사람들이 대화를 하는 것이 가능해서 시공간의 제약을 크게 받지 않고 단체로 대화를 할 수 있다는 장점도 있다. 이런 기능 덕분에 많은 사람들이 단순한 친목에서부터 업무상 중요한 대화까지 MMA를 이용하는 경우가 늘어나고 있다. 단체 대화 기능은 소속 집단이나 공동체의 친목 및 단결을 중시하는 한국 사람들에게 환영받는 기능이며 많은 사람들이 그룹별로 대화방을 통해서 지속적으로 의사소통을 이어가고 있다.

이처럼 온라인 대화가 인간관계의 중요한 의사소통 수단으로 급부상하면서 최근 온라인 언어³⁾에 대한 연구도 많아지고 있다. 이정복 외(2000)의 연구를 필두로 사회국어학적인 연구물의 양적 팽창이 돋보이나(이정복 2005:52)⁴⁾, 이때까지 연구들은 주로 인터넷 게시판이나 채팅 사이트의 대화들, SNS에서의 언어 변화 현상을 포함한 사회언어적인 현상들⁵⁾을 전반적으로 기술하고 있어서, 스마트폰을 기반으로 한 MMA의

-
- 2) 모바일 메신저 서비스를 처음으로 스마트폰 앱을 무료로 제공함으로써 엄청난 규모의 가입자 기반을 초기에 확보해서 시장을 선점했는데, 가입자 수가 많은 곳으로 쓸림 현상이 나타나는 것을 경제학에서는 네트워크 효과(network externalities)라고 한다(Shapiro & Varian 1999).
 - 3) 인터넷 게시판이나 채팅, SNS등에서 사용되는 언어들은 인터넷 언어, 사이버 언어, 온라인 언어 등으로 불리는데 이 글에서는 온라인 언어라고 주로 지칭하겠다.
 - 4) 손세모돌(2003), 송경숙(2003), 박동근(2001, 2011, 2012), 이정복(2003가, 2003나, 2005, 2009, 2011, 2012, 2013) 등에 이른다.
 - 5) 한국어 소통 문화의 변화를 논의한 임영호(2013:3~17)는 팩트와 근거가 실종된 소통, 소통의 감성화를 특징으로 꼽고 공동체의 확대와 파편화의 한 예로 의사상호작용(para-social)을 들고 있다.

대화에 대한 분석 연구는 아직 심도 있는 논의가 부족한 실정이다. 전화 대화가 담화 분석의 중요한 연구 대상인 만큼 놀라운 속도로 전화 대화를 대체해 나가고 있는 MMA 대화도 중요하게 다루어져야 할 연구 주제일 것이다.

‘공손성(politeness)’은 원활한 대화를 위해서는 필수적인 요소이지만 MMA 대화에서는 공손성에 대해 사용자들 간에 아직 확실한 규약이 형성되어 있지 않은 것으로 보인다. 예를 들어 스마트폰을 많이 사용하는 어린 세대 사이에서는 표준 어법과는 다른 인터넷 언어를 많이 사용하더라도 공손성에 크게 위배된다고 생각하지 않겠지만 기성세대라면 그런 것은 공손법에 어긋난다고 생각할 수도 있을 것이다. 또 사회 집단의 성격에 따라 MMA를 공적, 사적인 용도로 사용하는 집단도 있겠지만 어떤 집단에서는 공적인 용도로 사용되는 데에는 거부감이 있을 수도 있을 것이다.

또한 휴대폰 사용자체에 대한 예절도 세대별 집단별로 다르게 나타나서, 젊은 세대들은 식사나 회의 중에 휴대폰을 사용하는 것에 익숙하고 관대하지만 기성세대들은 부정적인 시각을 보인다(Fraser, 2012). 이런 현상들은 휴대전화, 특히 스마트폰이 비교적 새로운 통신 수단이고 MMA는 그 사용이 최근에 확산되었기 때문에 아직 공손성에 대한 개념이 정립되지 않았기 때문으로 보인다.

MMA를 통한 대화는 구어의 특징을 많이 가지고 있는 것으로 보이나, 의사소통의 상황에서 구어와는 달리 말의 피치나 억양 같은 초분절적(prosodic) 요소나 준언어학적(paralinguistic) 요소 등의 도움을 받을 수 없다. 그러므로 대화자 간의 어감이나 말하고자 하는 숨은 의도를 정확하게 전달하기 어려울 때가 많이 있기 때문에 자칫하면 대화할 때 서로 오해할 가능성도 있다. 이런 이유로 MMA 대화에서는 공손 전략이 특히 중요하며 이에 따라 문자 대화로서의 한계를 극복하려는 많은 여러 가지 전략이 사용되는 것을 볼 수 있다.

본 연구는 MMA를 이용한 몇 종류의 대화를 분석해 봄에 있어 특히 공손 전략이 어떻게 나타나고 있는가를 살펴보고자 한다. 본 연구를 위해 수집된 대화들이 MMA대화를 대표하거나 모든 공손 전략을 보여 줄 수는 없겠지만 이 자료들을 분석해 봄으로써 현대 사회의 온라인을 통한 의사소통에서 공손이라는 개념이 어떻게 이해되고 구현되는지 그 일면을 살펴보고자 한다. 더 나아가 온라인 언어가 실제 대화와 어떻게 다르게 나타나고 있는지에 대해서도 논의해 보고자 한다.

2. 이론적 배경 – 공손성에 대한 이해

인간관계에서 대화가 원활하게 유지되기 위해서는 공손성(politeness)이 필수적인 요소 중 하나이다. Leech(1983)나 Brown and Levinson (1987)은 공손성은 문화에 상관없이 보편적으로 나타나는 현상이라고 주장한다. 이러한 보편성의 전제 하에 특히 지난 20~30년간 동안은 Brown and Levinson(1987)의 공손 이론(politeness theory)에 기반을 둔 연구들이 많이 행해져 왔다. 공손이론에서는 한국 사회에서 말하는 ‘체면’에 해당할 수 있는 ‘face’를 공손 원리에서 가장 중요한 개념으로 두고 있는데, 그들에 따르면 공손 전략이라는 것은 서로의 체면⁶⁾을 손상시키지 않으려는 노력의 과정이다. 즉 사람에게는 남들에게 인정받고 싶어 하는 욕구와 남들에게 방해받고 싶지 않은 욕구의 두 가지의 욕구가 존재한다고 하는데 전자와 관련된 체면을 적극적 체면(positive face)이라고 하고 후자와 관련된 것을 소극적 체면(negative face)이라고 정의하였다. 이 두 가지의 체면에 따라 두 종류의 다른 공손 전략이 나타날 수 있는데, 적극적으로 상대방을 인정해 주고 상대방의 기분을 좋게 해 주려는 전략을 적극적 공손(positive

6) Brown and Levinson이 말하는 ‘face’와 일반적으로 한국에서 말하는 ‘체면’이 정확하게 같은 개념은 아니지만 본 장에서는 편의상 ‘체면’을 ‘face’의 뜻으로 사용하겠다.

politeness)이라고 규정하고, 소극적으로 상대방에게 방해를 하지 않으려고 하는 전략을 소극적 공손(negative politeness)이라고 규정하였다.

구체적으로 적극적 공손의 전략으로는 청자의 이익, 필요, 요구 등에 관심 표명하기, 유대성 고취시키기, 낙관적 태도로 이야기하기, 화자를 청자의 행동에 동반하기, 약속해주기, 칭찬하기, 반대 피하기, 농담하기 등의 청자에게 적극적으로 맞춰 주는 행동들이 있다. 반면에 소극적 공손의 전략으로는 간접적으로 말하기, 에둘러 말하기, (화자 자신이 결례를 하고 있다는) 비관적 자세로 말하기, 상대방의 부담 최소화하기, 상황 객관화하기, 사과하기, 복수 주어로 이야기하기 등 상대방에게 직접적으로 방해를 주지 않으려는 행동들이 있다(Brown and Levinson, 1987).

Brown and Levinson의 연구가 인간관계의 의사소통에 있어서의 공손 원리에 대한 깊은 통찰을 보여 주지만 그 보편성에 있어서는 여러 문제가 제기되어 왔다. 일단, 그들은 인간관계라는 것이 언제나 서로의 체면을 손상할 위험을 무릅쓰고 있는 상태라는 것을 기본 전제로 두고 있는데 이에 대해서 인간관계를 너무 비관적으로 본다는 지적이 있다(Kasper, 1990). 특히 한국어뿐만 아니라 유교 문화권인 중국어나 일본어 연구자들은(e.g. Ide, 1989; Mao, 1994; Matsumoto, 1988; Pizziconi, 2003) Brown and Levinson의 연구가 너무 서양 사회에 기반을 두고 있다며 보편성 측면에서 문제를 제기하고 있다. 이들에 따르면 한국, 중국, 일본 등 동아시아 사회에서는 체면이라는 것이 사회 위계(social hierarchy)의 관계 안에서 작용하기 때문에 서양 사회와는 다르게 이해되어야 한다는 것이다. 즉, 한·중·일 사회에서는 사회 계층 안에서 자기의 위치를 잘 파악하여 그에 맞게 처신하는 것이 공손에서 대화자들에 의해 기대되는 핵심적인 기능이기 때문에 개인 간의 체면보다는 사회 계층에 따른 역할 수행이 공손에 가장 중요한 요소라고 인식되어 왔다는 것이다.

이러한 문제 제기와 함께 공손을 주제로 한 화용론 연구에서는 Brown and Levinson의 프레임워크에서 벗어나 대화의 문맥을 종합적으로 판단

해서 화자들 간의 상호작용을 이해해야 한다는 필요성이 제기되어 오고 있고, 이에 따라 논변적(discursive) 접근 방법의 연구들이 주목을 받고 있다(Watts, 2003; Mills, 2011). 논변적 접근이라는 것은 언어 현상을 이해할 때에 어떠한 이론에 따라 현상을 미리 예측하거나 일반적 규칙을 찾으려 하기보다 주어진 맥락을 전체적으로 파악하여 화자들의 의도를 이해하려는 포스트 모더니즘적인 방법론이다(Mills, 2011). Mills(2011)에 따르면 논변적 시각의 공손 연구들은 공손이라는 것이 어떤 언어 형태 안에 존재하는 것이 아니라고 전제하면서 공손이라는 것이 전체 맥락에서 발현되는 과정을 밝혀내는 것을 그 목적으로 한다. 예를 들어, “감사합니다”라는 말 자체가 실제로 그 문맥을 이해하지 않고서는 실제로 감사를 표시하고자 하는 것인지 아니면 별 의미 없이 인사치레로 하는 말인지, 심지어 비꼬아서 하는 말인지는 알 수 없다는 것이다. 마찬가지로 공손 전략이라는 것도 어떤 문장 구조를 사용했는지, 어떤 단어나 표현을 사용했는지, 어떤 호칭/지칭을 사용했는지, 어떤 어미를 사용했는지, 얼마나 간접적으로 표현했는가만을 가지고서는 판단할 수 없다고 지적되어 왔다. 예를 들어 한국어 존대법에서, 일반적으로는 존대법 어미의 사용에 따라 공손의 정도가 달라진다는 논의도 있었지만 존대법 어미의 사용은 화자들 사이의 체면보다는 사회적 규범이나 대화의 상황이 더 중요한 요소이기 때문에 존대법의 사용과 공손은 따로 떼어서 검토해야 한다는 주장이 있어 왔다(Hwang, 1990; 이동은, 2000:62~68, Yoon, 2010).

이러한 시각에서, 본 연구는 MMA에서 이루어진 대화를 분석하는 과정에서 어떻게 문자를 비롯한 시각적인 효과만으로 공손성을 구성해 나가는 지에 초점을 맞추어 살펴보고자 한다. 먼저 한국어 공손 전략에 중요한 요소인 존대법이 어떻게 사용되어 공손성이나 격식성이 조절되어 나가는 지 논의해 보려고 한다. 아울러 대화자들 간에 동질성(solidarity)을 높이기 위해 어떤 전략들이 사용되고 있는지도 살펴보고자 한다. 동질성을 높이는 전략은 Brown and Levinson의 적극적 공손에 해당하는 만큼

적극적 공손 전략들이 어떻게 나타나는 지 살펴보면서 소극적 공손 전략은 또 어떻게 나타나는 지에 대해서도 논의해 보려고 한다. 더 나아가 전화와 같은 전통적인 의사소통 방식과 비교하여 MMA의 대화에서는 공손의 개념이 어떻게 다르게 해석되는가에 대해서도 논해 보고자 한다.

3. 온라인 의사소통의 특징

온라인 언어는 의사소통의 목적에 따라 다양한 형태의 스타일이 나타난다. 예를 들어 전문적인 지식을 나누는 웹사이트의 게시판 같은 경우는 아주 정중한 문어 스타일이 나타나기도 하지만 유머 게시판에서는 구어를 바탕으로 한 비표준어 형태의 형태가 많이 나타날 것이다. 특히 실시간 채팅의 경우는 구어의 특징이 많이 나타나는 것으로 보인다. 이정복(2003)에서는 방언 사용자들이 게시판에서는 표준어가 더 많이 사용되었으나 실시간 채팅방에서는 실제로 말하는 것과 같은 방언의 사용이 빈번하다는 것을 보여주고 있다. 즉 같은 인터넷 상의 언어라도 실시간으로 대화를 하는 경우에는 구어의 성격이 현저하다는 것을 말해 준다.

온라인 언어의 특징에 대해 이정복(2011)은 경제성, 표현성, 오락성, 유대성, 심리적 해방성 등으로 정리하고 있다. 경제성의 특징으로는 줄임말의 사용이나 표음적 표기, 띄어쓰기의 생략 등이 있고, 표현성의 특징으로는 의성어, 의태어 등의 사용, 이모티콘의 사용 등이 있으며, 오락성의 특징으로는 재미를 위해 말을 변형된 형태로 쓰는 경우, 유대성의 특징으로는 비슷한 나이이거나 비슷한 지역, 비슷한 취미를 가진 사람들이 자기들끼리 통용되는 말을 쓰는 경우, 심리적 해방성으로는 비표준형을 사용하거나 욕설, 비속어 등을 사용하는 경우를 예로 들고 있다.

MMA의 대화도 온라인 언어의 범주에 속하기 때문에 이러한 특징들이 대부분 나타나는데 특히 MMA는 스마트폰을 이용하여 작은 화면의 키보드로 빠른 시간에 입력을 해야 하기 때문에 경제성이 제일 두드러지게 나

타나는 것으로 보인다. 문장이 짧고 간단한 경우가 많고 줄임 형태가 특히 많이 나타난다. 줄임말의 형태로는 단어나 표현의 앞 자음만 따서 표기하는 방법(예: ㄱ스ㄱ스 ‘감사감사’)이나 문장에서 단어 첫머리 음절만 나타내는 경우(예: 즐감 ‘즐겁게 감상’) 들도 나타나고 음절을 축소하여 짧게 표기하는 방법(예: 하여튼 → 하튼, 여하튼 → 여튼)등도 특히 많이 나타난다. 또 빨리 입력을 하다 보면 오자, 탈자가 자주 나타나는데 다른 온라인 대화보다 이런 특징들이 더 많이 나타나는 것으로 보이며 이에 대해서는 대화자들끼리 서로 용인해 주는 정서가 있는 것으로 보인다.

최명원 외(2012)는 MMA의 한 종류인 카카오톡을 통한 대화에 대한 연구에서 카카오톡 대화를 “준구어”로 규정하고 있다. 이들의 연구 자료에서는 구어의 특징이 반영된 경우들은 국어 정서법을 무시하고 소리 나는 대로 표기하는 경우(예: 좋아 → 조아, 맞아 → 마자)가 있는데, 이는 구어의 느낌을 주기도 하면서 입력 시간을 줄일 수 있기 때문에 위에서 언급한 경제성과도 관련이 있다고 할 수 있을 것이다. 그리고 애교스러운 말투를 표현하기 위해 문장 끝에 ㅇ, ㅁ 등을 덧붙이거나 모음을 교체시키는 경우(예: 오늘 뭐 해? → 오늘머행?)도 있는데 이들은 카카오톡 대화에서 얼굴 표정이나 억양 등을 들어낼 수 없는 한계를 극복하려는 노력으로 해석하고 있다. 아울러 ㅋㅋㅋ, ㅎㅎㅎ 등의 표기로 웃음소리를 나타낸다는지, ‘후아’, ‘쩍’, ‘털썩’ 등등 동작이나 소리를 나타내는 표현을 쓰는 경우도 있는데, 이 역시 대화자들이 서로 볼 수 없는 상황을 극복하기 위한 것으로 생각된다. 이 외에도 이들은 띄어쓰기나 줄바꿈의 누락, 이모티콘 등의 빈번한 사용을 카카오톡 대화의 특징으로 제시하고 있다. 요컨대 MMA 대화는 경제성이 강조된 특징이 많이 나타나며 대화의 호흡이 매우 짧게 이어지고 초분절적 요소나 준언어학적 요소가 나타날 수 없는 문자 대화의 한계를 극복하기 위한 표준 형태의 파괴나 이모티콘 등의 사용이 많이 나타난다고 할 수 있겠다. 아래 <표 1>에 온라인 언어의 특징을 요약해 보았다.

<표 1> 온라인 언어의 특징7)

특징		예
형태 축약	음절 축약	멤 (<게임), 짐 (< 지금), 하튼 (<하여튼), 여튼 (<여하튼)
	어두 음절	즐감 (<즐겁게 감상), 멘붕 (<멘탈 붕괴), 불금 (<불타는 금요일), 깜놀 (<깜짝 놀람), 맛집 (<맛있는 점심), 즐주 (<즐거운 주말), 강추 (<강력 추천), 알바 (<아르바이트)
	어두 자음어	ㄱㅅㄱㅅ (<감사감사) ㅇㅇ (<응)
형태 변이	모음이나 자음을 바꿔서 귀엽게 하기	줍, 뚝, 뚝, 뚝, 짹, 짹, 줌 ... (<줍) 칭구, 띠구, 땡구, 칭그... (<친구) 오늘 (<오늘)
	발음대로 표기	조와요, 조아요 (<좋아요) 마자 (<맛아)
	오타에서 기인되어 널리 쓰이는 경우	했어묘 (<했어요), 뽕미 (<뽕입)
	어미에 음소 더하기	-입니당. (<입니다) -해용. -해음 (<해요)
	새롭게 나타나는 문장 종결어미	한다요체: 카페에서 들으니 좋다요 한다능체: 용서해 주라능 좋으다체: 동그리 조으다. 음습체: 괜찮음. 있습.
	형태 교환	므훗하다 (<흐뭇하다)
음성 상징	신조 음성상징어	쓰담쓰담 (쓰다듬다), 후덜덜, ㅎㅎ (놀란 모습) 토닥토닥 (위로하는 모습) 뿌잉뿌잉 (귀여운 모습)
	자음만 사용	ㅋㅋㅋ, ㅎㅎㅎ (웃음소리),
이모티콘	기존의 부호 이용	ππ (우는 모습), ^^ (웃는 모습), *^_^* (크게 웃는 모습)
	그래픽 이모티콘	

이처럼 기존의 어법과는 다른 온라인 언어가 널리 쓰임에 따라 한국어

7) 시정근(2006), 이정복(2012) 참조

가 파괴되어 가는 것이 아닌가 하는 우려의 시각도 있으며 온라인 언어 사용 자체가 공손하지 않은 것으로 여겨지는 경우도 있다. 하지만 온라인 언어 사용이 일반화되면서 그 사용이 오히려 친근함을 나타내고 공손에 위배되지 않는다고 생각하는 경향도 생겨나는 것으로 보인다. 이러한 문제들에 대해 아래에서 논해 보고자 한다.

4. 자료 및 분석 방법

본 연구는 MMA중 가장 많이 쓰이는 카카오톡을 이용한 대화 중 여러 명이 참여하는 두 가지 대화와 다섯 가지 경우의 일대일 대화의 분석을 시도했다. 먼저 30대 후반에서 40대 중반의 여성 11명이 참여하는 대화방의 대화를 분석 대상으로 포함시켰다. 대화 참가자들은 같은 성당의 구성원들로 서로 친분이 있으며 친목 도모 및 성당 봉사활동을 준비하는 목적으로 주로 대화가 이루어졌다. 그리고 교사 3명이 참여하는 대화는 서로 업무에 관련된 대화 및 개인적인 대화도 주고받는 대화이다. 아울러 일대일 대화들은 친분이 있는 대학생들 사이의 개인적 대화로 비격식적이며 비표준어 형태가 많이 쓰이고 있다.

<표 2> 카카오톡 대화 정보

		대화 참여자 수	연령	대화 목적	대화 길이
1	성당 대화	11명(여자)	30대 후반 ~ 40대 중반	모임 및 친목	680 줄
2	선생님 대화	3명 (남자1, 여자 2)	여자 2: 30대 초반, 남자 1: 40대 중반	업무 및 친목	381 줄
3	개인 대화 2	2명 (여자 2)	20대	친목	169 줄
4	개인 대화 3	2명 (남자 2)	20대	친목	136 줄

이 연구에서는 논변적 관점에서 질적 연구의 방법으로 대화를 분석해 보고자 하였다. 즉, MMA대화의 공손 전략이나 그 특징을 일반화 하는

데에 그 목적이 있는 것이 아니라 MMA를 통한 몇몇 형태의 대화 분석을 함께 MMA라는 새로운 매체가 공손 전략에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 살펴보는 데에 그 논점이 있다고 하겠다.

특히 대화가 온라인에서 문자로 이루어지는 특성을 고려하며 일상 구어, 특히 전화 대화라면 나타나기 어려운 공손 전략을 찾아보려고 하였다. 먼저 전체적인 대화의 목적 및 분위기 등을 감안하여 한국어 공손 어미들이 사용되는 양상을 관찰하였다. 그리고 Brown and Levinson(1987)에서 설명하고 있는 적극적 공손 및 소극적 공손 전략이 대화 속에서 어떻게 나타나는지, 또한 그러한 전략들이 효과적으로 공손성에 기여하는지를 문맥적으로 살펴보았다.

문맥을 분석하면서 담화의 구조도 음성 대화의 경우와 어떻게 다른지, 또 공손에 어느 정도 역할을 하는지 다루고자 했다. 대화 분석에 있어서 특히 순서교대(turn taking)의 패턴에도 주목하면서 대화자들 사이에 대화가 어떻게 협력적으로 구성되는지를 살펴보았다. 그리고 이모티콘의 사용을 포함해 비언어적인 요소들이 어떻게 나타나는지, 그들의 기능은 무엇인지 등에 대해 논의하고자 한다.

5. 분석

5.1. 격식체의 사용

본 연구를 위한 자료들은 전체적으로 비격식적인 구어의 특성을 많이 가지고 있는 것으로 나타나지만 간혹 아주 격식을 갖춘, 오프라인 대화라면 잘 쓰지 않을 것 같은 격식체의 표현이 나타나 대화를 정중한 분위기로 이끄는 경우를 볼 수 있었다. 사실 현대 한국어의 일반 구어에서는 경어체 중에서 격식체인 함쇼체의 사용이 줄어들고 비격식체인 해요체가 주로 많이 쓰이는 추세이지만(서정수, 1984), Yoon and Lee(2011)의

연구에서 대학생들이 교수님에게 부탁을 하는 이메일에서는 격식체인 합쇼체가 주로 사용되는 것을 볼 수 있었다. 즉 구어에서는 격식을 갖추는 말투의 사용이 줄어들고 있지만 문어로 하는 의사소통에서는 격식체를 사용하는 경우가 꽤 있는 것으로 보인다.

본 연구 자료에서도 격식체의 사용이 자주 보이는데 특히 대화를 시작하거나 끝낼 때에는 이메일이나 편지글에서나 볼 수 있는 의례적 표현을 쓰는 경우도 볼 수 있었다. 이러한 전형적인 문구는 딱딱한 느낌이기 때문에 구어에서는 아주 격식을 갖추는 경우가 아니면 나타나지 않겠지만 문자로 이루어진 대화라 그런지 그다지 어색하지 않게 사용되는 것으로 보인다.

(예 1, 3명, 선생님 대화)⁸⁾

1. 7:45AM, 준수 : 윤아선생님 메일 잘 받았습니다. 오늘도 수업이 무사히 잘 진행 되길 바랄게요.
2. 8:00AM, 윤아 : 네~ 감사합니다. 두 분 모두 오늘하루 잘 보내세요.

(예 2, 3명, 선생님 대화)

1. 11:33AM, 준수 : 소현선생님 수업 들어가기 전에 저한테 잠깐만 들러 주세요
2. 12:04PM, 소현 : 네 학교가면 뵙겠습니다~

이 대화들은 같은 학교에서 가르치는 선생님들끼리의 대화로 윤아와 소현은 동등한 위치의 관계이고 준수는 이 선생님들을 관리하는 위치의 선생님이다. 이들에 따르면 평소에 직접 만나 대화를 하는 경우라면 ‘-습니다’ 형태는 잘 쓰지 않을 것이며, 위의 (예 1) 에서 “오늘도 수업이 무사히 잘 진행 되길 바랄게요” 같은 표현은 “수업 잘 하세요” 정도로 나

8) 본 장의 대화 예들은 실제 대화 자료를 그대로 복사해서 붙인 관계로 띄어쓰기나 철자가 틀린 경우가 많이 있다. 본 연구는 그런 부분도 대화의 특징으로 간주하고 그대로 두었다.

타날 것이라고 한다. 즉 일상 대화라면 나타나지 않을 것 같은 문어체 표현이 군데군데 나타난다고 할 수 있겠다.

대화를 시작하거나 끝내는 경우 이외에도 발화 내용에 따라 격식체가 나타나는 경우가 있었다. 특히 3명 이상이 참가하는 대화에서 공식적으로 정보를 통지하는 경우나 어떤 사실을 공지하는 경우에 합쇼체가 사용 되는 경우가 있었다. Yoon(출판 예정)에서 한국의 토크쇼 대화자들이 합쇼체를 대화 중간에 사용하는 것에 대해 프레임의 전환으로 논의하고 있는데, MMA의 대화에서도 이러한 발화 스타일의 전이가 대화의 분위기를 조율하는 역할을 하고 있는 것으로 보이며 이것도 일종의 공손 전략이라고 할 수 있겠다.

(예 3, 11명, 성당 모임)

1. → 5:27PM, 도연 : 이번주 미사가 취소되었습니다 일단 급한마음에 성모회언니들은 음식때문에 먼저 아셔야 될거 같아서 공지합니다
2. 5:27PM, 도연 : 무슨 일이 있나요?
3. 5:27PM, 태연 : 다음주에 미사가 있을예정이니
4. 5:28PM, 도연 : 네 알겠습니다
5. 5:30PM, 수영 : 다음 주 장소는 되나요?
6. 5:30PM, 수영 : 걱정이네~
7. → 5:31PM, 태연 : 알아봐야 될거 같습니다

이 대화에서는 공식적 모임의 취소를 공지하고 있는데 1, 7에서와 같이 오프라인 대화라면 쓰이지 않을 것 같은 합쇼체를 사용하여 공식적인 느낌을 주고 있다. 1, 7의 경우는 여러 사람에게 공지를 하는 내용이므로 공식적인 자리라면 오프라인에서도 쓰일 수 있는 말투이지만, 이들에 따르면 성당 모임이 공식적 성격은 있으나 큰 규모의 그룹이 아니라 친목

단체 같은 성격이 강하고 참가자들이 개인적으로 친한 관계라 서로 직접 만나는 경우라면 합쇼체의 사용은 거의 없을 것이라고 한다. 즉, 오프라인의 모임이라면 공식적 말투가 좀 어색하게 느껴 질 수 있는 관계이지만 온라인으로는 자연스럽게 느껴진다고 한다.

위에서 언급한 바와 같이 MMA대화에서는 전체적으로는 보통 구어의 특징이 나타나고 때로는 일반 구어보다도 더 비격식의 언어가 나타나기도 하지만 본 연구 자료에서는 이렇게 문어의 특징이 나타나기도 하였다. 즉 형식의 폭이 오프라인 대화와 비교해 볼 때 공식적인 느낌의 문어와 파괴된 구어를 넘나들 정도로 넓은 것으로 보인다.

5.2. 협동적 단서(Collaborative tokens) - 적극적 공손성 (positive politeness)

5.2.1. 청자 반응(Back channeling)

본 연구 자료들은 대체적으로 짧은 문장들로 구성되는 것으로 나타난다. MMA대화는 대체적으로 긴 내용을 이야기 할 때에도 한 번에 많은 양의 메시지를 보내기보다는 짧은 메시지를 연이어서 보내는 경향이 있다. 이것은 스마트폰의 키보드로 입력하는 것이 불편해서도 그렇겠지만, 실시간 대화에서 메시지를 입력하는 데에 너무 오랜 시간이 걸린다면 상대방은 계속 기다리는 것이 되므로 상대방을 배려하기 위해서도 그렇게 나타나는 것으로 보인다. Tannen(1984: 30)에 따르면 대화에 나타날 수 있는 주된 두 가지 스타일로 적극 관여형(high-involvement style)과 심사숙고형(high-considerateness style)을 들 수가 있는데 본 연구 자료에서는 온라인 언어의 특징과 함께 적극 관여형이 두드러지게 나타나는 경우가 있었다⁹⁾. 즉, 적극 관여형은 화자들이 대화를 부드럽게 이어가기 위해

서로 적극적으로 협력하는 과정에서 나타나는 현상들인데 MMA 대화에 서는 서로 얼굴을 볼 수 없는 상황인 만큼 더욱 적극적으로 대화를 이끌어 나감으로써 대화에 기여하려는 모습을 볼 수 있었다.

(예 4, 11명, 성당 모임)

8. 7:58PM, 현아 : 수영언니 담주에 하시니 저희집에 오세요
9. 7:58PM, 수영 : 나도 몰라요... 되는대로 해 봐요 현아씨..
10. 7:58PM, 현아 : ㅎㅎㅎ
11. 7:58PM, 수영 : 아 이런 훈훈한..
12. 7:58PM, 유리 : 저희집 오세요
13. 7:58PM, 수영 : 아이고
14. 7:58PM, 유리 : 좀 작아서 죄송해서 ㅎㅎㅎ
15. 7:58PM, 현아 : ㅎㅎㅎㅎ
16. 7:59PM, 수영 : 우리 많이 시끄러울 텐데..
17. 7:59PM, 수영 : 부끄
18. 7:59PM, 유리 : 알아요 ㅋㅋㅋ
19. 7:59PM, 유리 : 몇시가 괜찮으세요?

위 대화에서는 참가자들이 모임 장소를 정하고 있는데 대화 시간은 1분 남짓밖에 되지 않으나 많은 말차례를 구성하고 있다. 이중에 대부분은 협동적 단서(collaborative token)들인데 ㅎㅎㅎ와 ㅋㅋㅋ처럼 웃음소리를 나타내는 경우가 많고 감탄사(아 이런 훈훈한..., 아이고), 그리고 부끄러워 한다는 느낌을 주기 위한 “부끄”라는 표현도 보인다. 이처럼 MMA 실시간 대화에서는 서로 빠르게 대답을 해 주지 않으면 대화를 따라 오고 있는지 아닌지를 확실하게 알 수 없다. 그렇기 때문에 대화중에

9) Tannen (1984)에 따르면 높은 관여성의 스타일에는 다음과 같은 특징이 나타난다. ① 빠른 발화 속도 ② 빠른 말차례 순서 교체 ③ 말차례 간 휴지의 저빈도 출현 ④ 협동적 말접침 ⑤ 참여적 청취 태도.

상대방의 대화를 잘 따라가고 있다는 표현을 하기 위한 청자 반응을 해 주는 경우를 자주 볼 수 있었다. 이런 청자 반응은 언어적으로 나타나는 경우(예. 네, 응, 어머, 그래, 알았어, 그래서? 등)와 자음만 쓰는 경우(ㅇㅇ < 응)나 이모티콘이나 문장 부호만으로 나타나는 경우도 있었다. 이렇게 대화 참여자들에게 적극적으로 대화에 참여한다는 것을 표현하는 것도 협동적 전략의 하나로 볼 수 있을 것이다.

5.2.2. 이모티콘과 의성어/의태어의 사용

MMA 대화에서 보이는 가장 큰 특징 중 하나가 이모티콘의 사용이었다. 얼굴 표정을 나타내는 이모티콘 (예: 😊, 😭, 😡, 🤔)을 문장 끝에 사용하여 화자의 감정을 보여 주는 것 같은 느낌을 주는 경우가 자주 있었다. 이와 더불어 의태어, 의성어를 써서 화자의 감정을 나타내는 경우도 많이 있었다. 보통 말끝에 습관적으로 붙이거나 말없이 이모티콘만으로 의사를 전달하는 경우도 많이 보인다.

아래의 대화에서는 부탁을 하는 경우인데 의태어와 이모티콘을 사용하여 친근감을 주면서 부탁을 부드럽게 하려는 전략이 보인다.

(예 5, 3명, 선생님 대화)

1. 11: 45AM, 준수 : 이따 여섯 시 괜찮지요? 윤아쌤 남편하고 같이 오세요. 그리고 소현쌤이랑 같이 와 주실 수 있으시지요?
2. → 11:49AM, 소현 : 윤아쌤 저 좀 실어가 주세요(굽신굽신) 🙇
3. 3:48 AM, 윤아 : 앗 선생님 죄송합니다. 남편은 선약이 있어서 못갈거 같습니다.
4. 3:49 PM, 윤아 : 소현쌤 제가 픽업하러갈 때 메세지 남기겠습니다.
5. 3:55 PM, 윤아 : 카톡 늦게 봐서 죄송해요

위의 대화에서는 준수가 윤아와 소현을 식사에 초대하고 있는데 시간을 공지한 후 윤아에게 소현과 차를 타고 올 수 있냐고 묻고 있는 상황이다. 차가 없는 소현은 윤아에게 차를 태워 달라고 부탁하고 있는데 팔호 안에 머리를 조아리는 동작을 설명하는 (굽신굽신)이라는 메시지를 넣고 부끄러워하는 모습의 이모티콘을 첨가하면서 대화를 재미있게 만들어 부탁을 부드럽게 풀어 가고 있다. 이렇게 이모티콘이나 음성상징어들의 사용은 동질성을 높여 주는 전략으로 보인다.

이외에도 위에서 언급한 동질성을 나타내기 위해 비표준 형태의 언어를 쓰는 경우들이 대부분 모두 친근함을 보여 주는 전략으로 협동적 전략(cooperative strategy)이라고 볼 수 있다. 이런 전략은 SNS나 게시판 등의 다른 온라인 대화에서도 널리 사용 되는 것들이지만 특히 스마트폰을 이용한 MMA 대화에서 더 효과적으로 사용되는 것으로 보인다.

5.2.3. 적절하게 응답하기

대화가 원활하게 진행되기 위해서는 대화 참가자들 사이의 협력이 필수적이며 대화 참가자들 간의 적극적인 협조는 공손 전략의 중요한 부분 중의 하나일 것이다. 대화중에는 상대방의 반응을 요구하거나 필요로 하는 발화들이 있기 마련인데 이러한 발화와 반응의 쌍을 대화 대응쌍(adjacency pair)(Schegloff & Sacks, 1973)이라고 부른다. 대화 대응쌍의 예로는 인사-인사, 질문-대답, 제안-받아들임 또는 거절, 요청-받아들임 또는 거절 등이 있는데 음성 대화에서는 이러한 경우 적절하게 상대방의 발화에 대해 반응을 하지 않는다면 무례하다고 여겨지거나 다른 의미가 있는 것으로 생각될 여지도 있을 것이다. 예를 들어 음성 대화에서 인사에 대한 대답을 듣지 못한다면 인사를 못 들었거나 일부러 무시하는 것으로, 요청에 대한 무응답은 상황에 따라 거절이나 심사숙고 등으로 해석될 수 있을 것이다.

MMA 대화에서는 대화 참가자들이 서로 보이지 않는 상황인데다가 인터넷 연결이 부드럽지 않은 경우나 대화자들이 갑자기 대답을 할 수 없는 상황이 생기기도 하기 때문에 대화 대응쌍들이 현실 대화와는 좀 다른 양상으로 나타나기도 하는 것 같다. 예를 들면, 대화 대응쌍 간에 시간적으로 간격이 많이 생긴다든지 3인 이상의 대화라면 대응쌍 사이에 다른 사람의 발화가 끼어들어 오기도 한다.

(예 6, 11명, 성당 모임)

1. 7:39PM, 수영 : 우리 아구찜 같은 거 먹으면 좋겠다~ 이젠 막
꿈이 점점 야무져져
2. 7:39PM, 현아 : 오 맞나겠네요
3. 7:39PM, 태연 : 아구찜이라
4. → 7:39PM, 도연 : 아구는요? ππ
5. 7:40PM, 수영 : 참 최고수님 덕에 제가 전화드렸어요.. 연세가 있으셔서 메일 못 보시고 오실까 봐
6. 7:40PM, 보라 : 제 대모님이랑 대너랑 똑같이 카톡 잘 확인 안하
나봐여
7. 7:40PM, 현아 : 수영언니 오이랑상추 사도 되나요?
8. 7:40PM, 현아 : 파세요 ㅋㅋㅋ
9. 7:40PM, 수영 : 아니 뭘 사기까지.. 뭐 필요해요?
10. 7:41PM, 수영 : 나 무슨 그것도 있어요
11. 7:41PM, 현아 : 오이랑 상추요
12. 7:41PM, 수영 : 보라씨 빙고... 그런 거 같아요 ㅋ
13. 7:41PM, 수영 : 얼마나? 상추가 아니라 artisan 로메인이라고 적
은 거 있어요
14. 7:42PM, 수영 : 오이는 두 개
15. 7:42PM, 태연 : 수영언니 감사해요
16. 7:42PM, 현아 : 그거 하나랑 오이두개 조아요

17. 7:42PM, 수영 : 씨 없는 English 오이
18. 7:42PM, 현아 : 네~^^
19. 7:43PM, 수영 : 오케이.. 내일 배달 가요... 집에 없음 밖에 걸어
놓고 올게요
20. 7:43PM, 수영 : 태연씨 왜?
21. 7:44PM, 현아 : ㅎㅎ 집에있어요~
22. 7:44PM, 수영 : 아... 참.. 윤호씨 안 계신 거 까 먹었네
23. 7:44PM, 현아 : 오전엔 없구니 ㄸ
24. 7:44PM, 수영 : 나 오후 배달...
25. 7:45PM, 현아 : 네 그럼집에 있을듯해요^^
26. 7:45PM, 수영 : 또 필요하신 분~?
27. 7:46PM, 현아 : 내일 저녁에 맥주한잔 하는건가요?
28. 7:46PM, 현아 : 호텔서
29. → 7:46PM, 수영 : 도연씨 아구가 없어요
30. → 7:46PM, 수영 : 결정적으로...

위의 다섯 명의 대화에서는 1에서 4까지는 “아구찜”에 대한 이야기가 이어지다가 5부터는 주제가 바뀌어 진행이 된다. 그런데 4에 대한 대답이 7분 후인 29-30에서 나타난다. 일반 음성 대화라면 그냥 지나가 버렸을 수도 있는 내용이 소급되어서 4와 29-30의 대화 대응쌍으로 나타나고 있다.

대화의 맥락에 따라서 다룰 수는 있겠지만 일반적인 음성 대화에서라면 질문이 있으면 대답이 있고 인사를 할 경우에는 그에 상응하는 대꾸를 하는 것이 기본적인 예의일 것이다. 즉, 대응쌍을 이루어 주는 것이 그렇지 않은 경우에 비해서 공손하다고 여겨 질 것이다. 물론 음성 대화에서도 여러 사람이 참여하는 대화에서는 질문과 대답 사이에 다른 대화가 이루어질 수도 있겠으나 이렇게 7분 정도의 시간을 소급해서라도 질문에 응답하는 경우는 쉽지 않을 것이다. 하지만 문자 대화에서는 대화

에 늦게 참여할 때나 대화 중에도 다른 일을 하다가 다시 대화에 참여할 때에도 지난 대화 내용을 확인하고 대화를 지속해 나갈 수 있기 때문에 대응쌍이 멀리 나타나는 경우가 자주 나타나는 것으로 보인다.

하지만, 경우에 따라서는 대화 인접쌍이 이루어지지 못하고 그냥 지나가 버리는 경우도 있었다. 위의 대화 15에서 태연이 수영에게 감사하다는 인사를 하는데 당사자는 20에서 왜 인사를 하는 줄 몰라서 “태연씨 왜?”하고 반문을 한다. 하지만 이 물음에 대해서는 대답이 없고 이후에 이어지는 대화에서도 이에 대한 언급은 없어져 버린다. MMA 대화에서는 이렇게 질문이나 인사에 대한 답이 없는 경우가 종종 발견되는데 이는 통신 수단의 특성상 기술적으로 온라인 연결이 끊기는 경우도 있고, 오프라인 상에서 급한 일이 생기는 경우도 있으며, 대화자들이 전화와 같은 다른 수단으로 대화를 지속한다든지 직접 만나는 경우도 가능하기 때문인 것으로 생각된다. 이처럼 MMA대화에서는 인접쌍 구성에 대한 부담이 덜한데도 불구하고 대화의 흐름을 거슬러서 굳이 한참 전의 질문에 대해서 대답을 해 주는 경우는 적극적인 공손 전략이라고 생각될 수 있을 것이다.

5.3. 소극적 공손성 전략

전화 대화와는 달리 MMA 대화는 “여보세요”나 “응, 나야”와 같은 대화 시작 신호가 없이 바로 대화가 시작되거나 지난번 대화에 바로 이어져 대화가 지속되는 경우도 많이 있었다. 요즘에는 발신자 표시 덕분에 전화 대화도 대화 시작 신호 없이 대화가 시작되기도 하나 일단 발신 신호가 가서 대화가 시작하고 대화를 일단락 짓고 전화를 끊는 경우가 일반적인 전화 대화의 경우일 것이다. 하지만 MMA대화는 음성 전화 대화와는 달리 시간 차이를 두고 계속 이어질 수 있기 때문에 대화의 시작과

끝이 다분히 불분명한 경우가 많이 있다.

음성 전화 통화라면 불쑥 대화를 시작하거나 갑자기 대화중에 전화를 끊어 버린다면 무례하다고 생각되거나 혹은 다른 불가피한 상황에 처한 것으로 간주되겠지만, MMA 대화에서는 대화의 시작과 끝이 느슨하게 나타나며 이것이 그다지 공손성에 어긋나는 것으로 간주되지는 않는 것으로 보인다. 그렇기 때문에 소극적 공손 전략은 적극적 공손 전략에 비해 두드러지게 나타나는 것은 별로 없었다. 하지만 음성 통화만큼은 아니더라도 MMA 대화도 상대방의 주의를 요구하는 행위이므로 간혹 상대방이 대화가 가능한 상태인지 확인하는 경우도 보였다.

(예 7, 2명[여자], 개인 대화)

1. 오후 2:30, 효연 : A yo
2. 오후 2:33, 서현: 왜ㅋㅋㅋㅋ
3. 오후 2:35, 효연 : 모행
4. 오후 2:35, 서현: 신문사 출근...
5. 오후 2:36, 효연 :아하..
6. 오후 2:36, 효연 : 출근길??
7. 오후 2:36, 효연 : 출근을이제해??
8. 오후 2:43, 서현 : 1-5시...
9. 오후 2:44, 효연 : ...아 지금신문사
10. 오후 2:48, 서현 : 왜?
11. 오후 2:51, 효연 : ㅋㅋㅋ그냥
12. 오후 2:51, 효연 : 첫눈와서 연락했어
13. 오후 2:51, 효연 : ㅋㅋㅋㅋㅋㅋ
14. 오후 2:51, 효연 : 로맨틱해

예 7의 경우는 MMA대화의 전형적인 방식은 아닌 것으로 보이나, 1에서 대화 시작 신호를 보내고 상대방이 “왜 ㅋㅋㅋㅋ”라고 대답을 하면

서 대화가 시작하고 있다. 하지만 사실 MMA에서는 전화 대화의 “여보세요” 같은 널리 쓰이는 대화 시작 신호가 없고 바로 본론으로 들어가는 경우도 많은 것으로 보인다. 갑자기 대화를 시작한다 해도 전화만큼 상대방을 방해하는 것이 아니기 때문에 대화의 시작도 바로 본론으로 들어갈 수 있다고 생각된다.

메시지 수신자는 꼭 바로 메시지를 봐야 한다는 의무가 있는 것도 아니지만 “카톡을 너무 늦게 봤어요”라는 메시지가 세 번 나오고 위의 예 5를 포함한 그중에 두 번은 “죄송합니다”라는 말도 같이 쓰였다. 메시지 응답을 얼마나 빨리 해야 하는가는 대화자들 간의 관계에 따라 다르겠지만 응답을 일정 시간 내에는 해 줘야 한다는 암묵적인 공감대가 있는 것으로 보인다. 이를 어겼다고 생각할 때에는 사과를 하는 것이 공손 전략이라고 할 수 있겠다. 하지만 대화자들 사이에 얼마나 빨리 답장을 해야 하는가에 대한 기준이 다르다면 사람에 따라 상대방이 공손성을 위배한 것으로 생각할 소지도 있을 것이다.

6. 토론 및 결론

이 연구는 최근 의사소통의 가장 강력한 도구로 떠오르고 있는, 카카오톡으로 대표되는 스마트폰 MMA를 이용한 대화에서 어떤 공손 전략들이 나타나고 있는지를 살펴보았다. 현대 사회에서 스마트폰과 컴퓨터를 사용한 의사소통량이 증가하면서 온라인상에서의 공손이란 것은 전화나 면대면 대화에서와는 사뭇 다른 모습으로 나타나고 있다.

첫째, 본 연구 자료 대화들은 문어와 구어의 특징을 모두 가지고 있는 것으로 나타났다. MMA 대화의 모드는 문자이기 때문에 때로는 편지글이나 이메일 등에서 사용될 수 있는 문어체의 표현이 쓰여도 어색하지 않게 받아들여진다. 이러한 문어체 표현의 사용은 대화를 정중하고 격식을 갖춘 분위기로 이끌어 줄 수 있을 것이다. 하지만 동시에 인터넷 상에

서 널리 쓰이는 정서법에 맞지 않는 형태나 신조어 등등이 널리 사용되고 있다. 거기에 더하여 자음이나 모음만 쓰는 언어의 파괴된 형태나 이모티콘의 사용도 많이 때문에 MMA의 언어는 일상생활의 언어보다 훨씬 다양한 형태로 나타난다. 이러한 광범위한 언어 스타일을 상황에 맞게 사용함으로써 문자 대화의 한계도 극복해 나가고 또 대화의 분위기도 조절해 나가는 것으로 보인다.

둘째, MMA 대화에서는 친근감 및 동질감을 주려는 노력이 많이 보이는 것으로 나타났다. MMA 대화에서는 얼굴을 표정이나 몸짓, 음성의 톤 등을 사용할 수 없기 때문에 이러한 느낌을 나타내기 위해 다양한 시도가 이루어지고 있다. 예를 들어 문장 부호를 적극 사용하여 어감을 전달한다든가 ππ (우는 모습), ^^ (웃는 모습), ^^;; (당황한 모습), ㅋㅋ (웃는 소리), ㅎㅎㅎ (웃는 소리), 등의 형태를 통해 감정을 나타내거나 이모티콘을 사용하는 것들이 이런 노력의 예일 것이다. 또 문장 어미를 변형시켜 장난스럽거나 귀여운 느낌을 주거나 은어나 약어 등을 쓰는 것들도 모두 친근감과 동질감을 주려는 노력으로 적극적 공손성(positive politeness)의 전략인 것이다.

셋째, 음성 대화와는 달리 대화의 시작과 맺음이 분명하지 않고 대화의 흐름도 시간의 흐름이나 주제에 따라서 자연스럽게 이어지는 것이 아니라 무질서한 형태로 나타나기도 하였다. 예를 들어 질문에 대한 대답이 없거나 아니면 대화의 흐름을 소급해서 갑자기 한참 전의 질문에 대한 대답이 나오기도 한다. MMA 대화에서는 질문이나 인사에 대한 대답이 없더라도 아주 결례로 여겨지는 것 같지 않으며, 혹시 소급하여 질문에 대해서 대답을 해 주는 경우는 적극적인 공손 전략으로 보인다. 마찬가지로 대화의 시작이나 끝도 특별한 신호가 없으며 혹시라도 신호를 해 준다면 적극적인 공손 전략의 시도라고 할 수 있을 것이다.

MMA 대화는 시간과 공간에 제약 없이, 서로 크게 부담을 주지 않고 대화를 이어나갈 수 있기 때문에 짧은 시간에 많은 사람들과 관계를 이

어 나가기에 적합한 수단으로 기능하는 것이다. 대화자들이 서로 오프라인의 생활을 존중해 주면서 온라인 대화를 통해 인간관계를 지속적으로 이어 나가는 것으로 생각되며 공손이라는 것도 그런 맥락 속에서 중요하지만 까다롭지 않은 장치로 실현되는 것으로 보인다.

<참고 문헌>

- 박동근(2001). 통신 언어의 유형에 따른 언어학적 기능 연구, <어문학연구> 11, 상명대학교 어문학연구소. 1쪽~16쪽.
- 박동근(2011) 도구 유입에 따른 어휘 의미 변화 : 컴퓨터 사용과 관련된 용어의 의미. 변화를 중심으로, <사회언어학> 19-2, 한국사회언어학회. 9쪽~82쪽.
- 박동근(2012). [X-남], [X-녀]류 통신 언어의 어휘 형성과 사회적 가치 해석, <사회언어학> 20-1, 한국사회언어학회. 27쪽~56쪽.
- 서정수(1984). 현대 국어의 대어법 연구, 『국어 경어법 연구』 김종훈(편저), 서울: 집문당. 483쪽-504쪽.
- 손세모돌(2003). 인터넷 게시판 글 제목의 욕설/비속어 사용과 익명성의 관계, <텍스트 언어학> 15, 한국텍스트언어학회. 169쪽~198쪽.
- 송경숙(2003). 한국어와 영어 사이버 커뮤니케이션에서 남성과 여성 간의 성(gender) 역학, <사회언어학> 11-2, 한국사회언어학회. 161쪽~186쪽.
- 시정근(2006). 사이버 언어의 조어법 연구, <한국어학> 31, 한국어학회. 215쪽~243쪽.
- 이동은(2000). 토론의 상호작용사회언어학적 연구, 서울대학교 인문대학 언어학과 박사학위논문.
- 이정복·김봉국·이은경·하귀녀(2000). 바람직한 통신언어 확립을 위한 기초연구, 연구보고서, 서울: 문화관광부.
- 이정복(2003가). 『인터넷 통신 언어의 이해』. 서울: 월인.
- 이정복(2003나). 대구 지역 대학생들의 게시글에 나타난 통신 언어 분석, <한국어학> 21, 한국어학회. 239쪽~267쪽.
- 이정복(2005). 사회언어학으로 인터넷 통신 언어 분석하기 : 최근의 연구 현황과 과제, <한국어학> 27, 한국어학회. 37쪽~79쪽.
- 이정복(2009). 『인터넷 통신 언어의 확산과 한국어 연구의 확대』. 서울: 소통.
- 이정복(2011). 인터넷 통신 언어 실태와 세대 간 의사소통의 문제, <배달말> 49, 배달말학회. 29쪽~69쪽.

- 이정복(2012). 스마트폰 시대의 통신 언어 특징과 연구 과제, <사회언어학> 20 (1), 사회언어학회. 117쪽~211쪽.
- 이정복(2013). 누리소통망과 새말의 형성, <새국어생활> 23-1 봄, 국립국어원. 34 쪽~52쪽.
- 임영호(2013). 누리소통망 서비스 확산과 소통 문화의 변화, <새국어생활> 23-1 봄, 국립국어원. 3쪽~17쪽.
- 최명원·김선영·김지혜·이애경(2012). SNS메신저 ‘카카오톡’ 언어현상 연구, <텍스트언어학> 33, 한국텍스트언어학회. 469쪽~495쪽.
- Brown, P., & Levinson, S.(1987). *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraser, B.(2012). *Cell Phone Etiquette Across The Ages*, Presentation note at the Experimental and Empirical Approaches to Politeness and Impoliteness conference at the University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Hwang, J-R.(1990). ‘Deference’ versus ‘politeness’ in Korean speech. *International Journal of the Sociology of Language*, 82, 41-55.
- Ide, S.(1989). Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 2, 3, 223-248.
- Kasper G.(1990). Linguistic Politeness: Current Research Issues. *Journal of Pragmatics*, 14, 193-218.
- Leech, G.(1983). *Principles of pragmatics*, London, New York: Longman Group Ltd.
- Mao, L. R.(1994). Beyond politeness theory: ‘face’ revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Matsumoto Y.(1988). Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, 403-426.
- Mills, S.(2011). Discursive approaches to politeness and impoliteness. In Linguistic Politeness Research Group (ed.). *Discursive Approaches to Politeness*. (19-56). Berlin/Boston: De Gruyter Mouton.
- Pizziconi, B.(2003). Re-examining politeness, face and the Japanese language. *Journal of Pragmatics*, 35, 1471-1506.
- Shapiro Carl & Varian, Hal R.(1999). *Information Rules*. Harvard Business School Press.
- Schegloff & Sacks(1973). Opening up closing. *Semiotica*, 8(4), 289-327.
- Sohn, H-M.(1999). *The Korean Language*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Tannen.(1984). *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*, Norwood, NJ: Ablex.

- Watts, R. J.(2003). *Politeness*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Yoon, S-S.(2010). Situational Meanings and Functions of Korean Speech Styles. Ph.D Dissertation, University of Hawai'i at Mānoa.
- Yoon, S-S., & Lee, D-E.(2010). Request and apology speech acts in email discourse of KFL/KSL students. *The Journal of Studies in Language*, 27(1), 117-145.
- Yoon, S-S.(in press). Korean Honorifics beyond Politeness Markers: Change of Footing through Shifting of Speech Style. In M. Terkourafi (Ed.) *Interdisciplinary Approaches to Impoliteness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

윤상석(Yoon, Sang-Seok)

Asian & Slavic Languages and Literatures, University of Iowa

669 Phillips Hall, Iowa City, IA 52242-1323

전화번호: 1-651-497-4031

전자우편: sang-seok-yoon@uiowa.edu

김정숙(Kim, Chung-Sook)

고려대학교 국어국문학과

136-701 서울 성북구 안암동 1가 고려대학교

전화번호: 02-3290-1977

전자우편: kmjane@korea.ac.kr

이동은(Lee, Dong-Eun)

국민대학교 국어국문학과

136-702 서울 성북구 정릉로 77

전화번호: 02-910-4855

전자우편: delee@kookmin.ac.kr

접수일자: 2014년 8월 11일

심사(수정)일자: 2014년 8월 20일

게재확정: 2014년 9월 17일