

# 대학생들의 전자편지에 대한 화용론적 분석

허상희\*

|| 차례 ||

1. 머리말
2. 이론적 배경
3. 주제발화 유형과 분포
4. 주제발화 유형별 공손전략
5. 맺음말

## 【국문초록】

이 논문은 대학생들이 수강하는 담당과목의 교수에게 보낸 전자편지를 목적별로 나누어 그 특징과 공손전략을 살펴보는 데 목적이 있다. 학생이 교수에게 보내는 전자편지는 동일한 대화자간 관계와 채널, 화제를 갖는 하나의 명백한 의사소통사례이다. 학생이 교수에게 전자편지를 쓰는 목적은 다양한데, 이러한 목적을 달성하기 위해 송신자인 학생은 다양한 공손전략을 사용할 것이다. 학생이 교수에게 편지를 쓰는 목적은 안부하기, 질문하기, 요청하기, 마음나타내기, 정보전하기, 제출하기로 나타났다. 예를 들어 요청하기는 상대방이 느끼는 부담의 크기가 가장 큰데, 칭찬, 불인정, 근거대기, 이유제시, 자기비하 등 다양한 공손전략을 동반하고 있다. 이처럼 상대방에게 체면손상이나 부담을 주는 행위는 그만큼 다양한 공손전략이 요구됨을 알 수 있다. 이로써 전자편지라는 구조적 특징 내에서 학생이 자신의 목적을 달성시키기 위해 어떠한 전략을 사용하는지 분석하고, 다른 통신언어로 확대해 살펴볼 수 있다는 점에서 이 연구의 의의를 찾을 수 있다.

주제어 : 전자편지, 통신언어, 공손전략, 체면, 부담

---

\* 부산대학교 국어국문학과 강사

## 1. 머리말

이 논문은 대학생들이 수강하는 담당과목의 교수에게 보낸 전자편지를 주제발화별로 나누어 그 특징과 공손전략을 살펴보는 데 목적이 있다. 먼저 연구대상인 전자편지는 현재 주요한 의사소통 중 하나로 현대생활에 없어서는 안 될 유용한 매체로 자리매김하였다. 사회생활을 하는 사람이라면 대부분 아침에 출근하여 처음으로 하는 일이 전자편지를 확인해보는 일일 것이다. 이러한 전자편지는 통신언어로서, 운영자 언어, 게시판 언어, 대화방 언어, 휴대전화 문자 전송 언어와 더불어 최근 연구가 이루어졌다. 전자편지는 개인적인 내용이 많고 자료를 구하기 어려워서인지 선행 연구가 그리 많지 않은 실정이다.<sup>1)</sup>

이 논문의 연구대상인 전자편지는 20대 초반의 대학생들이 교수에게 보낸 편지이다. 학생과 교수의 관계는 지위, 나이 등 힘의 불균형 상태다. 학생이 교수에게 전자편지를 쓰는 목적은 안부 묻기, 질문하기, 성적 이의 제기 등 여러 가지가 있을 것인데, 그 목적에 따라 목적을 달성하기 위한 공손전략과 정도가 달라지리라 예상해볼 수 있다. 이 글은 사례를 통해 검증하는 실증적 연구에 속한다. 따라서 이 글에서는 전자편지라는 형식 아래에서 전자편지의 주제발화인 목적에 따라 어떠한 공손전략을 사용하는지 살펴보도록 한다.

이 글의 연구대상은 2010년 9월부터 2012년 7월까지 4학기동안 필자가 담당하는 과목인 글쓰기 강좌를 수강하는 학생들이 필자에게 보내온 것이

---

1) 전자편지에 대한 선행연구로는 이정복(2002ㄱ,ㄴ), 백경숙(2010)이 있고, 전자편지 제목에 대한 연구로는 조은희(2006), 허상희(2012ㄴ)가 있다. 이정복(2002ㄱ)에서는 전자편지의 구조적 특성과 기능, 그에 따른 언어적 특성을 분석하였고, 이정복(2002ㄴ)에서는 전자편지에 나타난 우리말 변용 현상에 대해 다루었다. 백경숙(2010)에서는 대학생들의 성적관련 전자편지를 대상으로 분석하였다.

다. 이 기간에 필자가 받은 학생들의 전자편지는 모두 307통이다. 우선 송신자와 수신자의 관계가 교수와 학생으로 고정되어 있고, 비교적 제한된 화제를 갖는다는 점에 주목하여 텍스트를 분석해볼 수 있을 것이다. 이를 통해 전자편지 통신매체라는 구조적 특징 내에서 동일한 관계, 제한된 화제에 따른 공손전략을 살펴볼 수 있으며, 다른 통신언어로 확대해 적용해볼 수 있다는 점에서 의의를 찾을 수 있다고 본다.

## 2. 이론적 배경

전자편지의 공손성을 논의하는 데 있어 기존의 화행이론과 공손이론을 이론적 배경으로 삼고자 한다. 전자편지의 목적을 담은 주제발화가 되는 화행 유형을 설정하고 화용적 특성을 기술하는 데에는 화행이론(speech act theory)을 이용한다(Austin, 1962; Searle, 1975, 1979; Grice, 1975; Leech, 1983). 모든 발화는 발화수반력을 가지고 있다는 관점에서 전략적이라고 본다. 공손이론에 대해서는 여러 가지 접근<sup>2)</sup>이 있지만 레이코프(Lakoff, 1973), 그라이스(1975), 리치(1983) 등의 대화 격률적 이론에서 말하는 보편적 공손의 원리에 공감하며, 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)의 체면이론<sup>3)</sup>도 이용한다. 이 글에서 ‘공손’은 의도적 공손(volitional

2) 프레이저(Fraser, 1990)는 언어적 공손 현상을 어떤 관점에서 보느냐에 따라 사회 규범적 이론, 대화 격률 이론, 체면 이론, 대화계약 이론으로 나누어 설명하고 있다.

3) 브라운과 레빈슨(1987)은 체면을 다른 사람으로부터 인정받고자 하는 적극적인 것과 다른 사람으로부터 간섭받기 싫어하는 소극적인 것으로 분류하였다. 이러한 욕구를 위협하는 행위를 ‘체면위협행위(Face Threatening Acts)’라고 하는데, 체면위협행위는 언어적 상호작용에서 당연한 것이다. 사과, 질문, 요청 등을 하지 않으면 언어행위 자체가 일어날 수 없다.

politeness)을 일컫는다. 의도적 공손은 공손의 전략적인 부분으로 사회적 규범에 해당하는 ‘분별적(discernment) 공손’과는 다르다.<sup>4)</sup> 따라서 공손성을 화용적 책략으로 보는 입장에서 연구하였다. 그리고 브라운과 길만(Brown & Gilman, 1960)의 힘(power)과 유대(solidarity)라는 개념도 차용하여 사용하되 ‘유대’ 대신 ‘거리’라는 명칭으로 바꾸어 사용하기로 한다.<sup>5)</sup>

### 3. 주제발화 유형과 분포

일반적으로 텍스트유형으로서의 ‘편지’는 “공간적/시간적으로 분리되어 수행되는 간접적 언어 커뮤니케이션의 매체”(오장근, 2001:255)로 정의할 수 있다. 여기에서 다루고자 하는 전자편지는 일반 편지와 같이 일정한 형식과 기능이 있으며, 한 사회의 의사소통 수단으로서 그 쓰임이 특정한 사회적, 역사적 상황에 의존하고 있다고 볼 때(허상희, 2012년:242), 학생이 교수에게 보내는 전자편지는 동일한 대화자간 관계와 채널, 화제를 갖는 하나의 명백한 의사소통사례로 볼 수 있다.

대학생이 교수에게 전자편지를 보내는 목적은 몇 가지로 추려볼 수 있다. 예를 들면, 수업 때 하지 못한 질문을 한다든지 과제에 대한 상세한 설명을 요구한다든지 성적에 대한 이의를 제기할 수도 있다. 이러한 목적에 따라 공손전략이 다양하게 실현될 것으로 추측해볼 수 있다. 따라서 공

4) 힐 외(Hill, Ide, Ikuata and Ogino, 1986)에서는 공손을 ‘의도적 공손(volitional politeness)’과 ‘분별적 공손(discernment politeness)’으로 구분한 바 있다.

5) ‘solidarity’라는 개념은 한국어로 설명할 때, ‘사회적 집단성’과 ‘개인적 친밀성’을 다 포괄하는 단어이다. 영어에서는 두 가지 의미를 동일개념으로 취급한다. 따라서 우리 말에서는 이 둘을 별개의 개념으로 봐야 한다. 그러므로 이 글에서는 ‘유대’ 대신 ‘거리’라는 개념을 사용하기로 한다.

손전락을 분석하기 이전에 대학생들이 교수에게 전자편지를 보내는 목적 즉, 주제발화를 살펴보고, 그것에 따른 공손전락을 살펴볼 필요가 있다.

전자편지는 (일반 편지도 마찬가지이지만) 인사말을 포함한 도입부, 전하고자 하는 메시지를 담고 있는 본론, 끝인사를 포함한 종결부로 구성된다. 전자편지에서 송신자가 전하고자 하는 메시지는 전자편지의 목적이 되며, 그것은 주제발화 또는 주화제라고 말할 수 있다.<sup>6)</sup> 대학생들이 교수에게 전자편지를 보내는 목적 즉, 주제발화에 대해 사례를 통해 그 유형을 살펴보고(허상희, 2012: 246-7), 유형에 따른 특징을 살펴보도록 한다.

(1) 전자편지를 쓴 목적에 따른 전자편지 사례<sup>7)</sup>

가. 안녕하세요 선생님^^ 중간고사 직전에 빈 이후로 연락을 못 드렸던 것 같은데 잘 지내고 있으시죠?

나. 논평쓰는 과제에 대해 질문이 있습니다.

다. 오늘 오리엔테이션이 늦게 끝나서 수업에 참석하지 못했는데요. 혹시 수업 자료나 과제, 휴강에 대해 공지된 게 있는지 알고 싶습니다.

라. 한 학기동안 친구같은 교수님이 되어 주셔서 지루하고 재미없을 것 같은 글쓰기 시간이 즐거웠습니다. 일주일의 마지막 수업을 항상 기분 좋게 마무리했던 것 같아요~ 단순한 글쓰기로 끝나는 것이 아니라 앞으로 삶에 많은 도움이 될 것 같습니다. 현실적인 실질적인 도움이 되는 수업 감사합니다.

마. 다름이 아니라 이번 주 수업에 참석하지 못할 것 같아 메일을 보내

6) 주제발화의 구조는 핵심구조라 할 수 있는 핵발화(head act)와 핵발화 이전의 예비발화(pre-sequence), 핵발화 이후의 후속발화(acknowledgement)로 이루어진다. 핵발화에 대해서는 블룸-쿨카, 하우스와 캐스퍼(Blum-Kulka, House & Kasper, 1989: 17) 참조.

7) 전자편지의 사례는 사생활보호 차원에서 송신자의 이름, 전자편지 주소는 원문과 달리 바꾸고, 전자편지의 내용은 일부 수정하거나 생략하였음을 밝히는 바이다. 그리고 맞춤법 및 띄어쓰기는 요즘 학생들의 실태를 반영하기 위해 그대로 두었다.

게 되었습니다.

바. 논평하기 과제 파일 보냅니다!

(1가)의 전자편지 목적은 안부하기이다. 이것은 편지의 서두 부분인데, 이후에서는 자신은 어떻게 지내고 있는지, 자신의 동향을 전하고 있다. (1나)의 전자편지 목적은 질문하기이다. (1다)는 출석을 하지 못하여서 수업 자료, 과제물 등 공지사항이 있는지 요청하고 있다. (1라)는 학기를 마치고 감사하다는 말을 전하기 위한 것이다. (1마)는 수업을 참석하지 못 할 것 같다는 알림의 편지이다. (1바)는 과제 제출을 하기 위한 목적이다.

이상과 같이 학생들의 전자편지를 쓴 목적을 분석하여 정리하면 다음과 같다. 전자편지의 목적은 수행동사를 중심으로 기술하였다.

(2) (학생들이 교수에게) 전자편지를 쓰는 목적<sup>8)</sup>

- 가. 안부하기 : 안부 묻기, 안부 전하기
- 나. 질문하기 : 수업 관련 사항(과제, 수업, 성적 관련)
- 다. 요청하기 : 수업자료, 성적 등
- 라. 마음나타내기 : 감사, 불만 등
- 마. 정보전하기 : 결석 예고 등
- 바. 제출하기 : 과제

학생들이 교수에게 전자편지를 쓰는 목적은 여섯 가지로 정리해볼 수 있다.<sup>9)</sup> 이 글의 연구대상인 307통의 전자편지를 (2)의 목적에 따라 분포해

---

8) 전자편지의 주요 기능에 대한 연구로는 이정복(2002-1), 조은희(2006)을 들 수 있다. 대표적으로 이정복(2002-1: 117)에서는 전자편지의 주요 기능으로 ‘안부하기, 마음나타내기, 정보전하기, 자료/행위 구하기, 즐거움 나누기’를 제시하였다. 이것이 일반적인 전자편지의 기능이라면 (2)의 목적들은 학교, 수업이라는 테두리 안에서 구체화된 것일 것이다.

보면 다음과 같다.

(3) 주제발화에 따른 유형 사례 분포

주제발화	편지 개수(%)
안부하기	2(0.7%)
질문하기	37(12.1%)
요청하기	53(17.3%)
마음나타내기	11(3.6%)
정보전하기	16(5.2%)
제출하기	164(53.4%)
복합 유형	7(2.3%)
답장	17(5.5%)
합계	307(100%)

대학생들이 교수에게 전자편지를 보내는 목적에 따른 분포를 조사해본 결과, 제출하기>요청하기>질문하기>정보전하기>마음나타내기>안부하기 순으로 나타났다. 이 글에서는 복합 유형과 답장은 연구 대상에서 제외하기로 한다. 복합 유형은 전자편지를 쓴 목적 즉, 주제발화가 하나가 아닌 둘 이상을 뜻한다. 일반적으로 편지를 쓸 때 단지 하나의 목적만으로 쓰지는 않는다. 안부를 묻고, 자신의 상황도 전하지만 편지를 쓴 주목적이 있을 것이다. 그래서 여기에서는 송신자의 의도가 담긴 핵발화를 주목적으로 삼

9) 이 글의 연구대상인 307통의 제한된 자료 내에서 여섯 가지의 전자편지 목적이 나왔지만 이외의 목적이 나타날 가능성이 있음을 밝힌다. 또한 일반적인 전자편지 쓰는 목적은 여섯 가지 이외의 목적이 나타날 수 있다. 필자의 자료에서는 나타나지 않았지만 이정복(2002: 117)에서 '즐거움 나누기'를 제시하였다. 필자의 자료에 '즐거움 나누기'가 나타나지 않은 것은 교수와 학생의 관계에 따른 것으로, 재미있는 것을 공유하고 말장난을 할 만큼의 거리가 형성되지 않기 때문이다.

는다. 복합 유형은 어느 한 가지만 주목적으로 삼을 수 없는 경우이다. 답장은 수신자인 교수의 답변에 대한 송신자의 답장이라 볼 수 있는데 이것은 편지의 일반적인 형식을 지니고 있지 않기 때문에 제외하기로 한다.

#### 4. 주제발화 유형별 공손전략

앞에서 유형화한 주제발화를 재분류한다면 질문하기와 요청하기, 정보전하기와 제출하기, 안부하기와 마음나타내기 세 부류로 나눌 수 있다. 오장근(2001)에서는 편지를 의사소통적-기능적 입장에서 호소적 편지, 정보적 편지, 접촉적 편지로 분류하였는데, 위의 재분류에 차례로 대입하여 볼 수 있다. 학생의 입장에서 본다면, 호소적, 정보적, 접촉적 편지 순으로 부담이 덜 할 것이다. 이러한 부담은 공손성으로 나타나는데 공손성은 언어 표현만으로 분별할 수 없기 때문에 언어 외적 요소 즉, 사회적 요인이 중요하다. 이 글에서 대상으로 삼고 있는 교수와 학생은 힘과 거리, 상황 요인으로 봤을 때, 힘 측면에서는 교수 [+힘], 학생 [-힘]으로 고정되어 있고, (심리적) 거리와 상황(공적/사적) 요인은 변인으로 작용한다.<sup>10)</sup> 교수와 학생과의 관계는 일반적으로 '힘'의 차이로 인해 위계공손체계를 형성하거나 이들이 처해 있는 거리와 상황에 따라 상호공손체계나 유대공손체계를 형성할 수 있다.<sup>11)</sup> 비교적 사회적 요인이 고정되어 있는 관계에서 전자편지 목적에 따라 어떠한 공손전략을 사용하는지 살펴보도록 한다.

10) 공손표현의 체계에 관여하는 요인과 상황유형 분류는 허상희(2012ㄱ: 93-4)를 따르도록 한다.

11) '힘'과 '거리', '상황' 요인에 따른 한국어 공손표현 체계를 제시하면 다음과 같다(허상희, 2012ㄱ: 97-8).

(4) 안부하기의 유형 사례①

제목 : 안녕하세요. 교수님.

보낸사람 : 이병일 10.12.8. 15:46

안녕하세요 교수님.

교내 전산실에서 자기소개서 쓰다가 지쳐서 메일을 보냅니다.

서울에는 어제 눈이 내렸나요?

이곳은 눈은 오지 않았지만 부쩍 추워졌습니다.

항상 느끼지만 글은 아무나 쓰는 게 아닌가 봅니다.

아마 너무 잘쓰려고, 남들과 다르게만 쓰려다 보니 핵심을 놓치기도 하고, 시간에 쫓겨서 하다보니 더더욱 그런 것 같습니다.

일기장에 휘갈길 때는 그렇게도 잘 떠오르더니...

참! 시험 끝나고 차한잔 하자던 말씀 꼭 기억하고 있겠습니다.

그럼 내일 수업때 뵙겠습니다^^

-교수님과 차한잔을 기다리며 병일 올림.

(5) 안부하기의 유형 사례②

제목 : ○○쌤~.~ 저간호학과세영이예요~

보낸사람 : 세영 11.08.16 15:51

ㅋㅋㅋ쌤TT방학인데보고싶네요

수업안들어도쌤자주만나고싶어요

멜저주하세요 어떠케지내세영ㅎㅎㅎ

(4)와 (5)는 안부하기 사례이다. 안부하기의 경우는 총 307건의 전자편

요인		공손체계
힘	[±힘]	위계공손체계
거리	[+거리]	상호공손체계
	[-거리]	유대공손체계
상황	[공적]	상호공손체계
	[사적]	유대공손체계

지 중에서 2건으로 다른 목적에 비해 수가 상대적으로 매우 적다. 안부하기는 송신자와 수신자의 관계에서 어느 정도 친분을 필요로 한다. 안부하기가 2건밖에 나타나지 않은 것은 송수신자의 친밀도가 적다고 볼 수 있고, 해당 수업이 교양 강좌이므로 전공수업과는 차이가 있을 것으로 추측된다. (4)는 인사말과 날씨 등을 포함한 도입부와 메일을 보낸 목적을 담은 본문, 종결부를 갖추고 있다. 특별한 목적 없이 자신의 상황을 풀어놓고 있는데 이것은 자신의 상황, 안부를 전한다는 의미에서 안부하기에 해당한다. 본문 마지막 부분에 보낸 사람이 있는데 요즘 젊은이들의 전자편지에서는 보기 드물다. 이 글의 연구대상인 전자편지 307통 중에 편지 말미에 보내는 사람을 밝힌 것은 12건(3.9%)에 불과하다.<sup>12)</sup> (4)는 도입부, 본문, 종결부의 편지 형식과 편지 말미에 보낸 사람을 기입하는 등 예의를 잘 갖추고 있다. (5)는 제목<sup>13)</sup>에 도입부에 해당할 만한 내용을 적고, 본문에 교수에 대한 우호적인 감정 표현을 하고 있다. 칭찬, 감사 등 우호적 감정 표현은 적극적인 공손 전략 중의 하나이다. 칭찬은 상대방에게 칭찬을 함으로써 대화 참여자 간의 유대감을 강화한다. 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)에서도 칭찬은 적극적 체면을 실현하기 위한 전략으로 본다. (5)에서 특이할 만한 것은 교수를 부를 때 ‘교수님’ 또는 ‘선생님’이 아닌 교수의 이름을 넣어 ‘○○쌤’이라고 부른 것이다. 사실 교수에게 ‘이름+쌤’의 호칭

12) 이정복(2002-1: 104)에서도 이와 관련하여 “20대 화자들이 쓴 100통의 전자편지 가운데서 보내는 사람의 이름을 본문에 이어서 직접 밝힌 경우는 5%에 지나지 않았다. 이와 달리 30대 이상에서는 70%가 이름을 밝혔다. 20대에서는 대부분 본문 다음에 보내는 사람을 따로 밝히지 않은 셈인데, 이것은 전자편지의 텍스트 구조를 경제성의 관점에서 적극적으로 수용한 결과라 생각된다.”고 언급한 바 있다.

13) 전자편지에서의 ‘제목’은 또 하나의 텍스트나 본문의 연장선으로 볼 수 있다. 제목은 송신자를 밝히거나 인사말, 호칭어를 사용하는 등 도입부의 역할을 한다. 또한 본문의 내용을 요약해서 보여주기도 한다. 이러한 전자편지의 제목에 주목한 연구로는 조은희(2006), 허상희(2012-)가 있다.

어를 쓰는 것은 필자의 상식으로는 있을 수도 없으며, 필자도 처음으로 경험했다. 그 이유를 추측해보자면, 이 학생은 다른 전자편지를 통해 교수에 대한 애정과 관심을 드러낸 적이 있고, 담당교수가 상대적으로 나이가 젊어서 심리적 거리를 가깝게 느꼈을 수 있다. 본문 내용을 보더라도 띄어쓰기, 맞춤법을 무시해서 적고 있는데, 담당교수가 국문과 교수임에도 불구하고 신경쓰지 않은 것을 보면 정말 격의 없이, 심리적으로 가깝게 느끼고 있음을 알 수 있다. 자칫 호칭어로 인해 상대방에게 불쾌감을 전달할 수 있으나 송신자의 의도가 긍정적인 것이므로 그 불쾌감이 상쇄된다. 이처럼 공손성에는 화자의 발화의도가 중요한데, 발화 자체의 의미가 아닌 발화의 의도된 의미를 파악하는 것이 중요하다.

(6) 안부하기의 공손전략 유형

가. 상황기술

가-1. 항상 느끼지만 글은 아무나 쓰는 게 아닌가 봅니다. 아마 너무 잘쓰려고, 남들과 다르게만 쓰려다 보니 핵심을 놓치기도 하고...

나. 우호적 감정 표출

나-1. 방학인데보고싶네요. 수업안들어도 쌤자주만나고싶어요

안부하기는 2건밖에 나타나지 않아 일반적으로 유형화하기는 어렵지만 다른 주제발화와 대칭을 이루기 위해 공손전략을 제시하면 위와 같다. 일반적으로 안부는 상대방의 안부를 묻고, 자신의 안부를 전하는 것에 목적이 있으므로 자신이 어떻게 지내는지 상황을 기술한다. 그리고 안부는 서로의 친분을 전제로 하기 때문에 우호적 감정을 표출하기도 한다.

(7) 질문하기의 유형 사례①

제목 : 교수님

보낸사람 : 정래원 10.11.17 02:10

교수님 안녕하세요

수업명 11시분반 학생인데요 궁금한게 있어서요

참고문헌적는거는 어떤거 말하는거예요? 수업때처럼 날짜와 논문이름 적는거예요? 그리고 표지차례에는 1 논문 2 요약 해놓고 2-1,2-2해서 내용도 좀 적을까요??

(8) 질문하기의 유형 사례②

제목 : 교수님~ 금요일 ‘수업명’ 분반 이민영 문의드려요^^

보낸사람 : 이민영 10.11.24 19:34

교수님!

안녕하세요. 저는 국어교육과 200733128 이민영입니다.

다름이 아니라 목요일, 금요일 고등학생 수시전형 면접 때문에  
단대별로 건물 사용 금지로 인해 수업이 휴강하는 경우가 있어서-  
혹시 수업이 원래대로 진행되는지 아니면 휴강되는지 궁금해서 문의드  
립니다.

답변 기다리겠습니다.^^

(7), (8)은 질문하기 유형인데, (7)은 과제와 관련된 질문이고, (8)은 휴강 문의에 관한 질문이다. 질문하기는 학생이 교수에게 대답을 요구하는 것이므로 상대방이 부담을 느낄 수 있다. 학생이 교수에게 질문을 하는 것은 마땅한 행위이지만 상대방이 시간을 할애해야 하고, 질문에 대한 답변을 해야 하므로 부담감이 있을 수 있다. (7)에서 호칭어와 인사말, 신원 밝힘을 포함한 도입부로 시작하여 주제도입을 위한 발화 ‘궁금한게 있어서요’로 본론을 시작한 후 질문하고 있다. 그런데 종결부 없이 편지를 마무리하고 있다. 종결부가 갖추어지지 않았지만 예의가 없다거나 무례하게 생각되지 않는다. 이는 ‘질문’이라는 행위가 인접쌍인 ‘대답’을 요구하므로 답장을

전제하기 때문이다. 질문하기 37건의 편지 중 질문으로 편지를 마친 경우가 22건(59.4%)으로 나타났다. 특히 과제 관련 질문에서는 편지의 형식을 갖춘 것(11건)보다 질문으로 끝난 경우(22건)가 2배나 많았다. 과제 관련 질문 외에 휴강 문의, 과제 점수 문의, 수업 관련 질문에 있어서는 도입부, 본문, 종결부로 형식을 갖추어 질문하였다. (8)은 휴강에 대한 질문인데, 호칭어와 인사말, 신원 밝힘의 도입부와 본문, 종결부의 형식을 잘 갖추고 있다. 본문에서는 ‘다름이 아니라’와 같은 발화 수반력 표지(illocutionary force indicating device: IFID)를 동반하여 주제도입을 암시하고 있다. 그리고 질문을 할 때 (7)에서는 직접화행으로, (8)에서는 간접화행으로 질문하고 있다. 일반적으로 간접화행이 더 공손한 것으로 인식되는데, 과제 관련 질문 32건 중에서 직접화행으로 질문한 경우가 27건으로, 84.3%에 달한다. 질문이라는 행위는 예들러 말하는 것보다 직접적으로 말하는 것이 보다 명료할 수 있다. 대화원칙 상 충돌이 발생하지 않는다면 명료한 것이 우선이다.<sup>14)</sup> 그리고 질문하는 행위 자체는 학생의 본분이자 의무사항이므로 굳이 간접적으로 공손하게 말할 필요가 없는 것이다. 간접성과 공손과의 관계에서 항상 간접적인 것이 공손한 것은 아니며, 직접적인 것이 오히려 공손할 수도 있다.<sup>15)</sup> 학생들이 교수에게 보낸 질문의 내용으로는 과제 관련 질문, 휴강 문의, 수업 관련, 과제점수 문의에 관한 것이며, 각각 차지하는 비율은 85.7%, 5.7%, 5.7%, 2.9%로 과제 관련 질문이 가장 많은 비율

14) 레이코프(1973)에서는 대화원칙 상 충돌이 발생한다면 공손하고자(be polite) 하는 의도가 명료하고자(be clear) 하는 의도를 이긴다고 설명하고 있다.

15) 블룸-쿨카(1987, 1991)를 비롯한 여러 연구들에서 밝혀졌듯, 가장 간접적인 전략과 표현이 반드시 가장 공손한 것은 아니며, 간접성과 공손성의 관계는 언어, 문화마다 달라 언어에 따라서는 직접적인 표현이 더 공손한 표현이 되는 경우가 있고 상황에 따라서는 너무 간접적으로 말하면 오히려 청자를 불편하게 할 수도 있다(김수정, 2010:5-6)에서 재인용)고 언급하였다.

을 차지한다. 위의 사례 외에 질문하기 공손전략의 유형 및 사례, 분포를 정리하면 다음과 같다.

(9) 질문하기의 공손전략 유형과 사례

가. 상황기술(52.7%)

가-1. 032 분반 8조 과제를 수정했는데요, 각주를 그때 수업시간에 교수님께서, 논문 원본에 있는 건 쓰지 말라고 하셨는데요.

가-2. 저번에 1차, 2차 과제 컴퓨터에 올리는거 있잖아요. 올리는 방법을 몰라서 제가 나의 공간에 학습하기에 올렸었거든요

나. 주제소개(41.8%)

나-1. 논문 요약에 관한 질문을 드리려 하는데요~

나-2. 과제에 대해 문의 드릴 것이 있어서 메일을 보냅니다.

다. 사과(5.5%)

다-1. 죄송해요. 한번에 여쭙봤어야 했는데...

다-2. 이렇게 계속 질문해서 죄송합니다ㅠㅠ

(10) 질문하기의 공손전략 분포

세부 공손전략	개수(%)
주제소개	5(13.5%)
상황기술	11(29.7%)
사과	3(8.1%)
주제소개+상황기술	18(48.6%)
총	37(100%)

질문하기의 예비발화의 공손전략은 위의 세 가지로 나타났다. 주제를 소개하거나 상황에 대한 기술을 함으로써 상대방이 주제발화에 대처할 수 있는 시간을 벌어 준다. 그럼으로써 수신자가 받을 체면손상이나 부담을 예

비해주는 역할을 한다. 그리고 사과는 전형적인 공손전략 중의 하나이다.

(11) 요청하기의 유형 사례①

제목 : 교수님 안녕하세요^^

보낸사람 : 문근영 11.10.15 00:02

교수님 안녕하세요^^

금요일 1시 수업듣는 문근영입니다.

논문요약과제를 하려는데요...

저희 2조(박슬기,문근영,최수정)가 정한 논문이 3개 정도가 있는데 어느 것이 더 괜찮을지 교수님의 조언을 부탁드립니다.ㅎㅎ^^

(12) 요청하기의 유형 사례②

제목 : 교수님 안녕하세요. 노어노문학과 정은영입니다.

보낸사람 : 정은영 12.07.02 17:48

교수님 안녕하세요. 저는 지난 1학기 동안 교수님께 '수업명' 수업을 들었던 노어노문학과 정은영입니다.

(ㄱ)한 학기 동안 교수님의 수업을 들으면서 대학생이 갖추어야 할 기본적인 것들을 배울 수 있었고, 아울러 더 넓은 사고를 할 수 있었습니다. 좋은 수업을 해 주셔서 정말 감사드립니다.ㅎㅎ

(ㄴ)제가 이렇게 메일을 쓰는 이유는 다름이 아니라 교수님의 수업에서 받은 학점이 조금 안타까워서 메일을 쓰게 되었습니다.

저는 C0를 받았습니다. (ㄷ)물론 제가 기말시험에서 다른 학생들보다 미흡한 답안지를 제출한 것은 사실이지만 (ㄹ)저는 수업시간에도 성실히 참여하였고, 조별활동을 할 때에도 다른 조원들을 독려하며 열심히 과제를 수행하였습니다. 저희 조의 과제물을 교수님께서 흡족해 하셨던 기억이 있는데, (ㅇ)그 점을 고려하셔서 제 점수를 조금만 상향해 주실 수 있으신가요...?ㅠㅠ 부탁드립니다. 제가 높은 점수를 바라는 것은 아니고 C0를 C+로만 올려주셨으면 좋겠습니다.

(ㄷ)교수님께서 학점을 올려주신다면 앞으로는 학업에 열심히 매진하여 좋은 결과를 보여드릴 수 있도록 하겠습니다.  
 교수님의 긍정적인 답변을 기대하고 있습니다.  
 제 메일을 읽어주셔서 감사합니다. ^^

(11)와 (12)는 요청하기 사례로, (11)은 과제에 관한 조언 요청, (12)는 성적 상향 요청이다. 요청하기는 상대방에게 부담이 되는 행위인데 이 부담의 크기에 따라 공손전략 및 정도가 달라질 수 있다. 학생이 교수에게 요청하는 내용으로는 과제관련(50.9%), 성적 관련 요청(34.5%), 사적 조언 구하기(7.3%), 수강신청관련(3.6%), 출결(1.8%), 자료전송(1.8%)으로 나타났다. (11)에서는 호칭어, 인사말, 신원 밝힘을 포함한 도입부로 시작해 ‘논문요약과제를 하려는데요’하며 암시적 전략을 사용하고 있다. 요청에 대한 힌트를 준 다음 본격적인 목적을 말하고 있다. ‘부탁드리다’는 겸양어를 사용하고 있고, 부탁을 긍정적인 것으로 유도하기 위해 웃음을 나타내는 이모티콘 ‘^^’과 웃음소리 ‘ㅎㅎ’를 사용하고 있다. (12)는 성적 관련 요청인데 학생이 교수에게 요청하는 내용으로는 상대방 부담의 크기가 가장 크다고 볼 수 있다. 요청하기 53건 중에서 성적 관련 요청은 19건으로 비교적 높은 비율(34.5%)을 차지한다. (12)의 전자편지 목적은 성적 상향 요청이다. 본론을 말하기 위해 상당한 양의 예비발화를 한다. 수업에 대한 칭찬과 감사 발화(ㄱ), 주제도입발화(ㄴ), 자기실책인정(ㄷ), 근거대기(ㄹ)와 본론인 요청을 한 뒤에 보상제안(ㅁ) 전략까지 이용하고 있다. 교수와 학생과의 관계에서 힘의 불균형은 학생 입장에서 교수가 성적 권한이 있다는 것에서 비롯될 수 있다. 이러한 교수가 가진 권한에 학생이 이의를 제기한다는 것은 교수의 체면을 손상시키거나 위협하는 것이며 일종의 도전이기도 하다. 예전에, 그리고 필자가 대학을 다니던 때에는 교수에게 성적에 대한 이의

를 제기한다는 것은 있을 수 없는 일이었다. 그러나 요즈음은 학기말에 성적정정기간이라는 것이 있어서 자신의 성적에 대한 의문이나 이의를 제기하거나 성적을 올려달라고 요청하기도 한다. 이제는 관례화되어 학생의 입장에서 성적에 대한 의문 제기는 당연하게 받아들이고 있고, 교수 입장에서도 놀랄만한 일이 아니다. 이렇게 성적에 대한 이의 제기가 가능하다고는 하나 학생의 입장에서 그리 쉽지만은 않을 것이다. 따라서 성적에 대한 이의 제거나 상항 요청을 하기 전에 다양한 전략의 예비 발화로 교수의 마음이 상하지 않게, 자신의 요청이 합당하게끔 만든다. (11)과 (12)는 요청하기 사례이지만 그 요청의 내용이 무엇이나에 따라 공손전략의 정도가 다름을 알 수 있다.

(13) 요청하기의 공손전략 유형과 사례

가. 상황기술(37.1%)

- 가-1. 집안사정이 안 좋아서 장학금 꼭 받아야하는 상황인데...
- 가-2. 부모님께 조금이나마 힘을 덜어드리고도 싶고, 앞으로도 계속 열심히 해서 교직 이수를 하고 싶은...

나. 주제소개(14.3%)

- 나-1. 다름이 아니라 성적에 대해 여쭙보고 싶어서 이렇게 메일을 보냅니다.
- 나-2. 다름이 아니라 이번 학기 학점 때문에 이렇게 메일을 쓰게 되었습니다.

다. 사과(11.4%)

- 다-1. 바쁘신데 정말 죄송합니다. (--)(\_\_)
- 다-2. 교수님을 직접 뵈어 문의드리지 못하는 점 죄송하게 생각합니다.

라. 칭찬 또는 감사(11.4%)

- 라-1. 교수님 수업 잘 들었습니다. 수업을 하면서 글을 똑바로 쓰는 것에 대해 생각하는 계기가 되었습니다.

라-2. 제가 개인적으로 들었던 수업중에서 교수님이 제일 친근하고 화  
기애애한 분위기여서 정말 좋았던거 같아요.

마. 근거대기(8.6%)

마-1. 학기 내내 정말 열심히 했습니다.

마-2. 제가 이번 수업에 출석률도 100%이고, 과제물도 꼼꼼히 해서  
제출했습니다.

바. 자기비하 또는 자기실책인정(5.7%)

바-1. 제가 부족한 점이 있었다는 것도 잘 알지만

바-2. 이렇게 메일을 쓰는 제가 너무 초라하고 볼품없어 보이지만...

사. 보상제안(1.9%)

사-1. 학점을 올려주신다면 앞으로는 학업에 열심히 매진하여 좋은 결  
과를 보여드릴 수 있도록 하겠습니다.

아. 상대지지(1.0%)

아-1. 교수님께서 최대한 좋게 성적을 주신 점은 잘 알고 있지만...

자. 불인정 또는 불평(1.0%)

자-1. 성적에 약간 의문이 들어요.

(14) 요청하기의 공손전략 분포

요청하기	세부 공손전략	개수
과제관련	사과	2
	상황기술	12
	주제소개	1
	직접요청	4
	간접요청	1
	사과+상황기술	2
	주제소개+상황기술	4
성적관련	주제소개	1
	상황기술	1
	상황기술+사과	1
	칭찬+상황기술	1

	사과+주제소개	1
	간접요청+직접요청	1
	주제소개+근거대기	1
	근거대기+상황기술	1
	상황기술+근거대기+사과	2
	칭찬+자기비하+상황기술	1
	주제소개+상황기술+사과+감사	1
	주제소개+근거대기+사과+칭찬	1
	칭찬+상황기술+자기실책인정+감사	1
	칭찬+주제소개+사과+자기실책인정	1
	주제소개+칭찬+자기실책인정+상황기술	1
	감사+주제소개+불인정+근거대기+상황기술	1
	자기비하+상황기술+근거대기+상대지지+감사	1
	칭찬+감사+주제소개+상황기술+근거대기+보상제안	1
기타	상황기술	2
	상황기술+감사	1
	사과+상황기술	1
	사과+주제소개+상황기술	2
	상황기술+자기실책인정+감사	1
	상황기술+근거대기+보상제안	1
총		53

요청하기는 다른 전자편지 목적에 비해 공손전략이 다양하고, 겹쳐서 나타난다. 그것은 요청하기가 다른 목적에 비해 상대방의 체면을 손상시키는 정도가 크고, 상대방에게 부담스러운 행위임을 알 수 있다. 요청을 하기 전에 칭찬 또는 감사 발화로 상대방의 기분을 좋게 해 준 다음 먼저 사과를 함으로써 앞으로의 불쾌한 행동을 만회하려 한다. 특히 성적관련 요청하기의 경우 다양한 책략들이 함께 사용되는데, 이는 그만큼 상대방에게 부담스러운 행위임을 역으로 말해주는 것이며, 다양한 책략으로 학생들이 성적상향 요구로 야기되는 부담을 만회하고자 하는 것이다.

(15) 마음나타내기의 유형 사례①

제목 : 윤리교육 김반석

보낸사람 : euphoria 10.12.18 00:06

이틀 잠을 못 잤더니 너무 피곤해서 오늘 시험을 어떻게 쳤는지도 모르겠습니다.

게다가 나오면서 감사하다는 말씀도 제대로 못 드려서 정말 죄송합니다. 유종의 미를 보여드렸어야 했는데...

일주일애 한 번뿐인 수업이었지만, 정말 즐겁고 유익한 시간이었습니다. 교수님께서 하시는 다른 과목의 수업이 있다면 정말 또 수강하고 싶습니다.

다음 학기에도 빌 수 있기를 기대하며,

이만 줄이겠습니다.

(16) 마음나타내기의 유형 사례②

제목 : 교수님 안녕하세요? 간호학과 학생 최현지입니다.

보낸사람 : 최현지 10.12.30 13:29

안녕하세요 교수님. 이렇게 이메일을 보내는 것은 다름이 아니오라 한학기동안 가르쳐주셔서 감사하다는 말씀 전하고싶어서입니다.

시험만 급하게 치고 나오느라 인사를 제대로 드리지 못한 것 같아 이렇게 이메일을 보내게 되었습니다.

한학기동안 잘 가르쳐주셔서 감사드리고 열심히 가르쳐 주셨는데 교수님이 가르쳐주신만큼 잘 따라가지 못해 죄송합니다.

올 연말 즐거운 연말 보내시고 요즘 한파가 와서 날씨가 많이 쌀쌀하니 감기 조심하시고 몸 건강하세요~

(15)와 (16)은 마음나타내기 사례이다. 마음나타내기는 그 ‘마음’이 무엇 이냐에 따라 상대방에게 부담을 주는 정도가 다르다. 이 글의 연구대상인 해당자료에서는 그 ‘마음’이 ‘감사’로만 나타났다. 이는 힘에서 약자인 학생

의 입장에서 교수에게 표현할 수 있는 감정이 제한되어 있음을 보여준다. 이의 제기 정도는 할 수 있겠지만 그 이상의 불만, 불평을 표현한다는 것은 학생의 입장에서는 특별한 각오를 하지 않는 이상 어렵다. (15)에서는 올바른 도입부는 갖추지 않았지만 상황 기술, 사과 발화, 칭찬 발화를 통해 우호적 감정이 있음을 표출하고 있다. (16)에서는 제목에 도입부에 들어갈 내용을 전하고 있고, '다름이 아니오라'를 통해 주제를 도입시키고, 사과, 칭찬 발화를 통해 감사한 마음을 표현하고 있다. 칭찬과 사과는 적극적인 공손 전략이다. '칭찬'은 브라운과 레빈슨(1987)에서도 적극적 체면을 실현하기 위한 전략으로 본다. '사과'는 일반적으로 요청이나 질문 행위를 할 때 나타나는 공손성 기제이다. 길을 묻는다거나 대화에 끼어들고 싶을 때 사용하는 전형적인 방법이다. (15), (16)에서의 '사과'는 대화 시 끼어들 때의 전형적인 사과 발화는 아니지만 상대방에게 직접적인 피해가 가지 않는 자신의 행위에 대해 사과를 함으로써 상대방의 부담을 축소시키는 방법이다.

(17) 마음나타내기의 공손전략 유형과 사례

가. 칭찬(56.2%)

가-1. 제가 들었던 1학점 수업 중에 가장 알찬 수업이었습니다.

가-2. 완전 짬이 보이시는데 박사라니 멋져요!!!!

나. 사과(18.8%)

나-1. 열심히 가르쳐 주셨는데 교수님이 가르쳐주신 만큼 잘 따라가지 못해 죄송합니다.

나-2. 스승의 날인데 뵙지 못해서 이렇게나마 대신하는 제자를 용서해주세요...T

다. 바람(기대)(18.8%)

다-1. 다음 학기에도 뵙 수 있기를 기대하며...

다-2. 교수님과 대화할 수 있는 날이 꼭 왔으면 좋겠습니다.

라. 주제소개(6.2%)

라-1. 다름이 아니오라 한학기동안 가르쳐주셔서 감사하다는 말씀 전하고 싶어서입니다.

(18) 마음나타내기의 공손전략 분포

세부 공손전략	개수
칭찬	7
감사+바람(기대)	1
주제소개+사과	1
사과+바람(기대)	1
사과+칭찬+바람(기대)	1
총	11

마음나타내기의 예비발화로는 칭찬, 사과, 바람(기대), 주제소개로 나타났다. 칭찬은 상대방의 체면을 직접적으로 세워주는 적극적 전략이고, 사과는 자신의 체면을 오히려 낮춤으로써 상대방의 체면을 살려주는 소극적 전략이다. 바람(기대)는 자신의 소망을 표현하는 소극적 공손 전략이다.

(19) 정보전하기의 유형 사례①

제목 : 국가대표 요트선수

보낸사람 : 요맨 10.09.18 22:12

안녕하십니까 ○○○교수님

스포츠과학부10학번 이동민 입니다.

이번달 19일 대표팀 훈련이 끝나고 20일 학교를 찾아가서 새로운 공문을 가지고 했지만 아시안게임이 얼마 남지 않아서 19일날 바로 통영으로 전지훈련을 가게 되었습니다.

죄송합니다. 저도 공부하고 싶고 배울게 많이 있지만 국가 대표 운동선

수로서 아시안 게임 금메달을 따기 위해 훈련해야 하기 때문에 출석 못하는점 죄송합니다.

공문은 어쩔 수 없이 메일로 보내드리겠습니다. 출결은 공문으로 처리가 된다고 합니다. 수업과 관련된 것이나 어떤 과제라도 내주시면 최대한 하여서 제출하겠습니다.

(20) 정보전하기의 유형 사례②

제목 : 안녕하세요.

보낸사람 : 이슬 12.03.12 23:09

안녕하세요 수업명 교수님 맞으시죠?

저는 매주 금요일 3시에 수업듣는 12학번 의과대학 이슬이라고 합니다. 다름이 아니라, 저번주 제출했던 “글은 왜 쓰는가?” 과제에 제 이름을 적지 못했어요...많은 과제들 중 유독 짧고, 반 장 안되는 두 문단으로 된 것이 있을꺼예요ㅠ,ㅠ 죄송해요. 이름도 기입안해서...

201252153 의과대학 이슬입니다!~

(19)와 (20)의 정보전하기 사례로, (19)는 결석을 알리는 내용이고, (20)은 송신자 정보를 밝히는 내용이다. 정보전하기는 그 정보가 누구에게 유용한 정보이냐에 따라 공손성의 정도가 달라진다. 정보전하기의 내용으로는 결석알림, 자신상황 알림, 과제관련, 자신정보 알림, 수강신청관련으로 나타났다. 각각 차지하는 비율은 결석알림(43.8%), 자신정보 알림<sup>16)</sup>(25.0%), 과제관련(18.8%), 자신상황 알림(6.3%), 수강신청관련(6.3%) 순이다. 이 정보를 살펴보면, 송신자에게 유리한 정보라는 것을 알 수 있다. 결석을 알리고, 누락된 자신의 정보를 알리고, 과제 선정 결과를 알리고, 수강신청에 대한 변경 사항을 알리는 모든 것이 송신자와 관련된 정보이

---

16) 자신의 정보라는 것은 이전에 보낸 전자편지에 신원을 밝히지 않아 다시 전자편지를 보낸 경우이다.

다. 이것은 자신이 불이익을 받지 않기 위해 자발적으로 정보를 전하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 자신에게 유리한 정보를 어떠한 전략으로 전달하는지 살펴볼 필요가 있다. (19)는 출석을 하지 못한다는 핵발화를 하기 이전에 예비발화로써 자신의 상황을 서술하고 있고, 결석하는 이유에 대해 설명하고, 사과발화를 하고 있다. 그리고 후속발화로 자신의 결석을 보장하기 위해 어떠한 과제라도 하겠다는 보상 제안 전략을 사용하고 있다. (20)은 인사말, 상대방 확인 물음, 신원밝힘의 도입부로 시작하여 주제도입 발화 ‘다름이 아니라’와 같은 발화 수반력 표지를 동반하고 있다. 본론에 해당하는 주제 도입 후 사과발화와 이유에 대해 설명한다. 과제에 이름을 적지 않으면 자신이 불이익을 받기 때문에 편지 형식을 갖추고, ‘πππ’의 이모티콘, 사과발화, 이유제시 등의 전략을 사용하고 있다. 정보전하기의 공손전략 유형 및 사례를 정리하면 다음과 같다.

(21) 정보전하기의 공손전략 유형과 사례

가. 상황기술(31.3%)

- 가-1. 이번달 19일 대표팀 훈련이 끝나고 20일 학교를 찾아가서 새로운 공문을 가지고 했지만 아시안게임이 얼마 남지않아서 19일 날 바로 통영으로 전지훈련을 가게되었습니다.
- 가-2. 저는 지금 국내 훈련을 끝마치고 현지 해상 적응훈련을 위해 중국 광저우 산웨이에 와있습니다. 여긴 날씨가 한국처럼 춥지 않고 좋습니다. 여기서 훈련을 하다 14일부터 요트종목 레이스가 시작됩니다.

나. 주제소개(12.5%)

- 나-1. 다름이 아니라 이번 주 수업에 참석하지 못할 것 같아 메일을 보내게 되었습니다.
- 나-2. 다름이 아니라 제가 4월 1일 열리는 채용설명회에 가야해서 수업에 못 들어갈 수도 있을 듯합니다.

다. 칭찬 또는 감사(12.5%)

다-1. 교수님의 재밌는 강의를 못들은 것은 아쉬워요.T.T

라. 사과(9.4%)

라-1. 죄송해요 이름도 기입안해서...

라-2. 이렇게 직전에 연락드리는 것 죄송합니다 TT

마. 보상제안(9.4%)

마-1. 수업과 관련된 것이나 어떤 과제라도 내주시면 최대한 하여서 제출하겠습니다.

마-2. 그럼 다음 마지막 수업시간에는 참여하는 모습으로 뵈게요~

바. 이유제시(6.3%)

바-1. 저도 공부하고 싶고 배우게 많이 있지만 국가 대표 운동선수로서 아시안 게임 금메달을 따기 위해 훈련해야 하기 때문에

바·2. 제가 오늘 중요한일이 생겨서 서울에 급하게 올라가는 바람에 부득이하게 수업에 불참하게 되었습니다.

(22) 정보전하기의 공손전략 분포

세부 공손전략	개수
상황기술	2
직접회행	6
상황기술+칭찬	2
주제소개+상황기술	2
상황기술+주제소개+감사	2
상황기술+사과+보상제안	1
사과+이유제시+보상제안	1
상황기술+사과+이유제시+보상제안	1
총	16

정보전하기의 경우 송신자와 관련된 정보이기 때문에 송신자 자신이 불

이익을 받지 않기 위해 상황기술이나 이유제시를 함으로써 자신의 상황을 합리화시키고, 사과발화를 통해 상대방의 체면을 세워주며, 보상제안을 함으로써 자신의 부족함을 만회하고자 한다. 정보전하기의 공손전략 분포를 보면, 직접화행이 가장 많은 수를 차지했는데, 이는 송신자에게 유리한 정보라고 하더라도 정보를 알리는 것에 주목적이 있으므로 특별한 공손전략 없이 직접적인 정보만 제공한 경우가 많음을 알 수 있다.

(23) 제출하기의 유형 사례①

제목 : '글은 왜 쓰는가' 201161118 신현주  
보낸사람 : 신현주 11.09.24 21:11  
수업명 / 금요일 11시  
201161118 신현주  
'글은 왜 쓰는가'  
[첨부파일]

(24) 제출하기의 유형 사례②

---

☆ **11/19일까지 제출해야하는 과제**  첨부파일보기 | [관련공지검색](#)

 보낸사람 : dlghwowkd 10.11.17 23:45 | 주소추가 | 수신차단

---

**일반 첨부파일** 2개 (353KB) 전체저장

 대구시 대기환경구조 특성에 관한 고찰 요약증.hwp 111 KB

 KHGGAH\_2007\_y2007m05a\_121.pdf 242 KB

(25) 제출하기의 유형 사례③

제목 : 교수님 수업명 과제 제출입니다  
보낸사람 : 이겨레 11.09.09 15:41  
교수님 안녕하세요~  
201161330 의류학과 이겨레 입니다

수업명 과제를 했는데  
 공책에 적어놓고 미처 출력하지 못한 관계로 제출을 하지 못했습니다  
 TTT  
 그래서 수업 끝나고 곧바로 메일로 보냅니다  
 제시간에 제출하지 못해서 죄송합니다

(23)-(25)는 제출하기로 과제를 제출하는 경우이다. 과제 제출하기는 학생인 송신자에게 유리한 경우이다. 학생의 입장에서는 과제 제출이 성적에 포함되기 때문에 과제 제출을 위한 전자편지를 보낼 때 상당한 공손을 요할 것으로 추측된다. (23)은 기한 내에 제출하는 일반적인 경우이고, (25)는 기한을 넘어 늦게 제출한 경우이다. 늦게 제출한 경우는 그만큼 공손전략을 사용할 것으로 보인다. (23)의 경우 도입부와 종결부 없이 과제를 첨부하고 필요한 정보인 수업명, 분반, 송신자 정보, 과제명만 전하고 있다. 필요 정보만 풀어 없이 명사형으로 전하고 있어 정보 전달 측면에서 명확하고, 간결하지만 사무적이고 공손하다는 느낌은 받지 못한다. 제출하기의 경우 도입부, 종결부 없이 필요한 정보만 전달하는 경우가 39건으로, 24.8%에 해당한다. 학생의 입장에서는 과제 제출이 성적에 포함되는 중요한 사안이기 때문에 자신의 신원을 밝히는 것이 중요하다. 따라서 이 유형의 경우 송신자 정보를 밝히는 것이 필수요소로 볼 수 있다. 그런데 (24)와 같이 본문 내용 없이 제출하는 파일만 있는 경우가 27건, 본문 내용을 비워놓기가 힘들었는지 의미없는 문자기호만 남긴 경우가 5건으로, 본문내용이 없는 경우가 총 32건으로 19.5%에 해당한다. 처음 본문이 없는 전자편지를 받았을 때, 필자의 상식으로는 이해되지 않았다. 또한 교수와 학생과의 관계, 즉 힘의 불균형 측면에서 생각해볼 때도 납득하기 어려웠다. 그러나 전자편지의 구조상 보내는 사람이 드러나고, 파일이 첨부되어 있으니 과제

제출로 이해하리라 생각하여 경제성의 관점에서 최소한의 정보만 제공했을 수 있다. 문자기호<sup>17)</sup>만 남긴 경우도 전자편지의 구조상 갖추어져 있는 본문을 채워야한다는 부담감이 작용했을 것이다. (25)는 과제를 늦게 제출한 경우로, 기한 내에 제출한 일반적인 제출과는 다르다. (23), (24)에서 살펴봐왔지만, 필자의 기대와는 달리 과제 제출 시 형식을 갖추지 않고, 필요 정보만 전달한 경우가 많았다. 그러나 과제를 늦게 제출하는 경우는 자신에게 불리한 상황이기 때문에 공손전략을 사용할 것이다. (25)의 경우를 보면, 호칭어, 인사말, 웃음의 이모티콘, 신원밝힘의 도입부를 잘 갖추고 있고, 자신이 제 때 제출하지 못한 상황기술, 편지 목적인 핵발화, 사과인사로 마무리하고 있다. 이상의 예를 살펴본 결과, 앞서 기대와는 달리 제출하기는 성적에 상관된 과제를 제출함에도 불구하고 전자편지를 보낸 목적 중에서 본문의 길이가 가장 짧고, 심지어 본문의 내용이 없는 경우도 왕왕 있었다. 이런 점으로 미루어 볼 때, 학생들에게 과제 제출은 일상적인 일이며 전자편지의 구조상 경제적 관점을 적극적으로 수용한 것으로 보인다.

(26) 제출하기(늦게 제출)의 공손전략 유형과 사례

가. 사과(57.7%)

가-1. 늦게 제출해서 죄송합니다 TTTT

가-2. 늦어서 죄송합니다.

나. 이유제시(54.5%)

17) 본문내용 없이 문자기호만 남긴 경우는 5건으로, ‘ㅇㄹ’, ‘ㅎ’, ‘...’, ‘\*^’, ‘멜보내랑ㄱ’이다. ‘ㅎ’와 ‘\*^’은 전할 내용이 없고, 본문을 비워놓기가 힘들어 웃음 표시를 남겼다고 이해할 수 있지만, 나머지 것들은 의미없다고 볼 수 있다. ‘...’ 역시 본문을 비워놓는 것에 부담이 작용했는지 ‘땡땡’만 남겼다. 그리고 ‘멜보내랑ㄱ’은 친구에게 보냈던 공동과제를 교수에게 같이 보낸 것으로 보인다. 이러한 예들은 전자편지의 형식을 무시하기는 힘들고 지키려 하였으나 본문내용이 없는 것과 마찬가지로 공손성을 실현하지 못한다.

나.1. 새롭게 논문을 선택하고 다시 과제를 시작하게 되어 (과제 제출이 조금 늦어 졌습니다.)

나.2. 공책에 적어놓고 미처 출력하지 못한 관계로 (제출을 하지 못했습니다.)

다. 보상제안(7.7%)

다.1. 앞으로는 잘 준비해서 내도록 하겠습니다.

다.2. 다음에는 이런 실수하지 않겠습니다.

(27) 제출하기(늦게제출)의 공손전략 분포

세부 공손전략	개수
사과	14
이유제시	3
사과+보상제안	2
이유제시+사과	12
사과+이유제시+보상제안	2
총	33

제출하기(늦게 제출)의 공손전략은 이유제시, 사과와 보상제안으로 나타났다. 과제를 늦게 제출한다는 것은 송신자 자신이 불이익을 받는 것이기 때문에 늦은 이유와 사과, 보상제안으로 이를 만회하고자 한다. 분포에서도 사과하기 단독과 이유제시를 곁들은 사과하기가 가장 많이 나타났다.

이상으로 주제발화별 세부 공손전략을 종합하여 브라운과 레빈슨(1987)의 공손전략을 기준으로 분류하면 다음과 같다.

(28) 세부 공손전략의 분류와 분포

공손전략	세부 공손전략	개수(%)
노골적으로 하기	불인정/불평	1(0.3%)
	직접요청	11(3.7%)
적극적 공손전략	우호적 감정 표출	27(9.2%)
	보상제안	9(3.1%)
	이유제시	19(6.5%)
	근거대기	9(3.1%)
	상대지지	1(0.3%)
	주제소개	44(15.0%)
소극적 공손전략	사과	53(18.0%)
	간접요청	2(0.7%)
	바람(기대)	3(1.0%)
	자기비하	7(2.4%)
암시적 말하기	상황기술	109(37.1%)
총		294(100%)

모든 것을 종합하여 볼 때, 노골적으로 하기(4.0%), 적극적 공손전략(37.2%), 암시적 말하기(37.1%), 소극적 공손전략(22.1%)로, 학생들이 교수에게 자신의 전자편지 목적을 달성하기 위해 적극적 공손전략을 가장 많이 사용함을 알 수 있다. 세부 공손전략으로는 상황기술이 가장 높는데, 이는 자신의 주목적을 달성하기 위해 객관적으로 상황을 진술함으로써 수신자인 교수가 이를 이해하게 만드는 전략이다. 명료성의 측면에서는 적절성이 떨어지지만 상대방에게 직접적인 요청행위를 하지 않는다는 점에서 공손성을 수행한다고 볼 수 있다.

## 5. 맺음말

지금까지 대학생들이 담당교수에게 보낸 전자편지를 대상으로 주제발화의 유형과 그에 따른 공손전략을 분석하였다. 전자편지의 목적이 무엇이든 간에 대체로 도입, 본문 그리고 종결부라는 편지의 형식을 갖추고 있고, 자신의 편지 쓴 목적을 내세우기 전에 예비발화를 한다는 점에서 비교적 격식을 갖추고 있다고 볼 수 있다. 또한 송신자가 전자편지를 보내는 목적에 따라 공손전략이나 정도가 달라짐을 확인하였다.

학생이 교수에게 전자편지를 보내는 목적은 안부하기, 질문하기, 요청하기, 마음나타내기, 정보전하기, 제출하기 여섯 가지이다. 안부하기의 경우 송수신자가 서로 친분이 있다는 것을 전제하기 때문에 편지형식을 갖추는 등 예의를 잘 갖추고 있다. 질문하기의 경우 주로 주제소개와 상황기술로 상대방이 질문에 대한 부담을 대처할 수 있는 시간을 벌어준다. 요청하기의 경우 가장 상대방에게 부담이 되는 행위인데 칭찬 및 감사, 불인정, 근거대기, 이유제시, 자기비하, 상대지지, 상황기술과 같은 전략을 통해 부담감을 완화시키고자 하였다. 마음나타내기의 경우, 그 ‘마음’이 ‘감사’로만 나타났는데 감사를 하기 전 칭찬이나 사과로 상대방의 체면을 적극적으로 세워주려 하였다. 정보전하기는 송신자와 관련된 정보로, 자신이 불이익을 받지 않기 위해 상황기술, 이유제시, 사과, 보상제안 전략 등을 통해 만회하려 하였다. 제출하기는 기한 내 제출하는 경우 송신자 정보만 남기거나 심지어 본문내용 없이 파일만 남기는 경우가 있었다. 그러나 과제를 늦게 제출하는 경우 이유제시, 사과 발화를 통해 자신의 부족함을 만회하려고 하였다. ‘사과’, ‘상황기술’, ‘우호적 감정 표출(칭찬/감사)’, ‘주제소개’는 여러 목적에 주요한 전략으로 이용되었는데, 자신의 목적을 달성하기 위한 이러한 행위는 자연스럽고 당연하다. 학생들은 자신의 목적을 달성하기 위해

적극적인 공손전략을 사용함을 알 수 있었다.

이 논문은 한 교수와 그 교과를 배웠던 학생들 간의 전자편지라는 점에서 제한점이 있을 수 있다. 그러나 개인적인 전자편지를 구하기 힘들고, 전자편지라는 형식 아래서 교수와 학생 간의 일정한 관계, 비교적 제한된 화제에 따른 공손전략을 실증적으로 분석할 수 있고, 이를 확장하여 다른 사회적 관계, 매체 등에 비교, 적용할 수 있음에 나름의 의의가 있다고 본다.

## 【참고문헌】

- 김명운, 「현대국어의 공손성 연구」, 서울대 박사학위논문, 2009.
- 김수정, 「한국어 교재의 공손성 분석-요청 발화를 중심으로」, 이화여대 석사학위논문, 2010.
- 백경숙, 「대학생들의 성적관련 전자편지에 대한 화용론적 분석」, 『우리말글』 50, 우리말글학회, 2010, pp.23-54.
- 오장근, 「텍스트유형 ‘편지’로서 빌레몬서의 텍스트화행론적 분석」, 『텍스트언어학』 11, 한국텍스트언어학회, 2001, pp.253-277.
- 이정복, 「전자편지 텍스트의 구조와 기능」, 『텍스트언어학』 12, 한국텍스트언어학회, 2002, pp.93-118.
- \_\_\_\_\_, 「전자편지 언어에 나타난 우리말 변용 현상」, 『사회언어학』 10-1, 한국사회언어학회, 2002, pp.225-251.
- 전정미, 「요청화행에 나타난 공손 전략의 실현 양상」, 『한말연구』 제21호, 한말연구학회, 2007, pp.247-267.
- 조은희, 「이메일 제목에 나타난 언어 양상 연구」, 홍익대 석사학위논문, 2006.
- 허상희, 『한국어 공손표현의 화용론적 연구』, 소통, 2012.
- \_\_\_\_\_, 「대학생들의 전자편지 제목 분석-교수와 학생 간의 전자편지를 중심으로-」, 『우리말연구』 제30집, 우리말학회, 2012, pp.241-268.
- Austin, J. L., *How to do things with words*, Oxford: Clarendon Press, 1962.
- Blum-Kulka, S., *Indirectness and politeness in requests: same or different*, Journal of Pragmatics, 11, 1987, pp.131-146.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G., *Cross-cultural pragmatics: request and apologies*, Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation, 1989.
- Brown, P. & Levinson, S., *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- Brown, R. and A. Gilman, *The pronoun of power and solidarity*, Style in Language, T. Sebeok(ed), Cambridge, MA: MIT Press, 1960.
- Fraser, B., *Perspective on politeness*, Journal of Pragmatics, 14, 1990, pp.219-236.
- Grice, H. P., *Logic and Conversation*, in P. Cole & J. Morgan (eds.), *Syntax and semantics: vol 3. Speech acts*, New York: Academic Press, 1975,

pp.42-58.

- Hill, B., Ide, S., Kawasaki, A. & Ogino, T., *Universals of Linguistic Politeness: Quantitative Evidence from Japanese and American English*, Journal of Pragmatics, 10(3), 1986, pp.347-371.
- Lakoff, G., *The logic of politeness: or Minding your P's and Q's*, in Papers from the English Regional meeting of the Chicago Linguistic Society, Chicago Linguistic Society, 1973, pp.292-305.
- Leech, G., *Principles of Pragmatics*, London: Longman, 1983.
- Searle, J. R., *Indirect speech acts*, in P. Cole & J. Morgan (eds.), *Syntax and semantics: vol 3. Speech acts*, New York: Academic Press, 1975, pp.59-82.
- Searle, J. R., *Expression and meaning*, Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

**Abstract**

## A Pragmatic Analysis of Korean University Students' E-Mail Letters

Hur, Sang-Hee

This study aims to analyze various pragmatic aspects of the e-mail letters by Korean University students. The e-mail from students to their professor are distinctive communicative event having same communicator, channel and topic. The purposes of students' e-mail are various. Those purposes are asking safety, asking a question, requesting, expressing emotion, reporting information and submitting homework. Students use various politeness strategy to achieve their purposes. For example, in case of requesting the amount of burden is the largest of all. So it is accompanied by compliment, disapproval, suggesting grounds and self-humbling etc. Therefore we notice that the face threatening acts ask for various politeness strategy.

Key Word : e-mail, computer communication language, linguistic politeness strategy, face, weight

허상희

소속 : 부산대학교 국어국문학과 강사

주소 : (462-100) 경기도 성남시 중원구 여수동 센트럴타운 318동 804호

전화번호 : 051-510-1507 / 010-3575-4616

전자우편 : sh1260@hanmail.net

이 논문은 2013년 6월 30일 투고되어  
2013년 8월 13일까지 심사 완료하여  
2013년 8월 15일 게재 확정됨.