

전화 대화상의 ‘맞장구’ 사용 양상 연구

- 베트남 학습자를 대상으로 하여 -

김성환*

|| 차례 ||

- I. 서론
- II. 전화 대화상의 언어예절 특징
- III. 전화 대화상의 ‘맞장구’ 표현법
- IV. 연구 방법 및 결과 분석
- V. 결론

【 】

본고는 제2 언어로서 한국어를 학습하는 베트남 학습자를 대상으로 하여 전화 대화상에서 나타난 ‘맞장구’ 사용 양상을 살펴보았다. 전화 대화상에 화자가 발화하는 상태에서 상대방인 청자가 어떤 식으로 대응하는지를 살펴보았다. 한국어 모어 화자는 전화상에서 화자가 발화하는 진행 상태에서 적절한 타이밍에 ‘맞장구’를 사용하여 화자의 대화에 집중하고 있음을 알려준다. 반면에 베트남 학습자는 화자가 발화하는 진행 상태에서 ‘맞장구’를 전혀 사용하지 않는다. 이는 베트남의 전화예절에 특징에서 비롯된 것이다. 이에 본고는 실제로 전화 대화상에서 나타난 베트남 학습자와 한국 모어 화자 간에 ‘맞장구’ 사용 양상을 살펴보고 그 특징을 비교하였다. 이를 통해서 같은 아시아권에 속하는 한국과 베트남이지만 ‘맞장구’라는 전화예절에 관한 인식의 차이를 확인하였고 이는 제2언어로서 한국어를 학습하는 베트남 학습자에게 한국사회의 ‘맞장구’라는 전화예절의 특징을 이해하고 익숙해져야 할 부분이다.

주제어: 베트남 학습자, 한국어 모어 화자, 맞장구, 특징, 전화예절

* 위덕대학교

I. 서론

본고는 제2 언어로서 한국어를 학습하는 베트남 학습자를 대상으로 한 전화 대화상에서 나타나는 특징을 살펴본다. 전화 대화상에 나타나는 특징들 가운데서 상대방의 발화에 대해서 호응해 주는 표현 방법에 대해서 살펴보는 것이다. 한국어 모어 화자의 경우에 발화하는 화자가 발화가 진행되는 상태에서 대화 연결, 전환, 호흡 등 발화하는 표현들 간에 발생하는 간격에 반응하는 현상을 발견할 수 있다. 이러한 현상은 상대방의 발화에 대해서 집중해서 듣고 있다고 ‘맞장구(reaction)’하는 것이다. 그런데 베트남 학습자의 경우에 상대방이 발화하는 도중에는 ‘맞장구’에 해당하는 표현을 전혀 사용하지 않는다. 이에 관한 내용은 (1)에서 제시된 전화 대화를 통해서 확인할 수 있다.

(1) 한국어 모어 화자와 베트남 학습자 간의 실제 전화 대화¹⁾

한국어 모어 화자	베트남 학습자
한: 어보세요?	베: 어보세요?
한: 팜티김중 이죠?	베: 네. 맞아요.
한: 김중! ○○○ 선생님이예요. 김중V내일 오전 11시에 사무실로 올 수 있어요?	. . . 베: 네. 올 수 있어요.
① 한: 내일 오전 11시에 사무실에 꼭 오세요.VV체류 연장 신청을 해야 해요.VV ① 알겠쥬!? 여권과 신청서가 필요해요.VV꼭 가지고 오세요.VV② 알겠어요!? V 베: 네. 알겠습니다.

* V : 발화된 표현의 간격 표시(‘맞장구’ 발화 가능 지점) / 시간상 1초(Sec)

1) ‘4장’의 연구 방법을 진행하는 과정에서 얻은 실제 전화 대화의 일부를 전사한 자료이다.

위에 전화 대화에서 (1㉞)에 한국어 모어 화자가 발화한 표현 가운데서 발화된 표현의 간격을 표시한 것이다. 이 'V'표시가 된 곳은 '맞장구(reaction)' 발화가 가능한 지점이다.²⁾ 이런 'V'표시가 많을수록 발화 표현 간격이 시간적으로 길어지는 것이며 이는 상대방의 반응과 호응을 기다린다는 의미이다. 그런데 베트남 학습자의 경우 'V'표시가 된 지점에서 아무런 반응과 호응을 보이지 않는다. 그로인해서 한국어 모어 화자가 (1㉞)의 ①, ②에 강한 어조로 상대방의 반응과 호응을 이끌어내고 있다. 이처럼 본고는 베트남 학습자의 '맞장구' 발화 가능 지점에서 전혀 반응을 보이지 않는 현상을 살펴보고자 한다. 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 전화 대화상 '맞장구' 사용 양상을 살펴보고 그 특징을 비교한다. 이를 통해서 같은 아시아권에 속하는 한국과 베트남이지만 전화 대화상에서 취하는 '맞장구'라는 전화예절에 관한 인식 차이를 확인한다.

II. 전화 대화상의 언어예절 특징

전화상에서 이뤄지는 대화와 직접 얼굴을 마주보는 면대면(面對面) 대화를 비교하면 발화 표현 방법의 차이는 크지 않다. 그러나 대화가 이뤄지

2) 약보의 박자를 표시하는 'V'기호를 착안한 것으로 'V' 표시는 '한 박'을 의미하며 이는 시간상으로 1초(sec)에 해당한다. 본고는 발화 간격을 박자로 표시한 'V'로 표시한다. 단, 본고는 '\ ' 표시를 제외한 'V' 표시부터 '맞장구' 발화가 가능한 지점이라고 본다.

(예) ㉞ 0.5초(sec): '\ '로 표시 ㉟ 1.5초(sec): 'V \ '로 표시

㊱ 2초(sec): 'VV'로 표시

이는 황지성·이숙향(2012)의 한국어 모어 화자 발화 간격 평균값 0.72초(sec)와 베트남 이주여성 평균값 0.82초(sec)를 고려한 것이다.

는 상황을 비교한다면 큰 차이가 존재한다. 전화상의 대화는 상대방의 목소리에 의지하여 발화된 표현의 목적과 그 의미를 파악해야한다. 기존의 연구에는 이러한 전화상 대화에서 이뤄지는 의사소통 전략 또는 표현법 특징에 관한 연구가 다수를 차지한다. 그에 비해서 전화상 언어예절에 관한 연구는 거의 찾아 볼 수 없다. 전화 대화상에 언어예절은 통화하는 ‘대상자’와 ‘환경’이라는 요소로 구분할 수 있다.³⁾ 우선, 통화하는 ‘대상자’의 경우에 남기심(1997)에서 언어예절의 대표적인 예로써 제시한 존대어법(尊待語法)을 꼽을 수 있다. 이는 대화 상대에 의해서 존대어가 달라지며 전화 대화상에서 통화하는 대상자의 ‘관계도’와 ‘친밀도’에 따라서 존대어법은 확연히 달라진다. 다음으로 ‘환경’이라는 요소에 해당하는 통화하는 ‘시간’과 ‘장소’에 의해서 언어예절이 달라진다. 허철구(1998, 2001)은 상대방을 어떻게 부르고 어떻게 인사하는지를 구분하는 것이 언어예절의 기본으로 보았다. 이는 대상자가 누구인지에 따라서 호칭어와 지칭어가 달라지고 ‘시간’과 ‘장소’에 따라서 인사 방식이 달라지기 때문이다. 이러한 요소는 전화상 대화뿐만 아니라 면대면 대화에서도 동일하게 적용된다. 그런데 ‘환경’ 요소 중에서 ‘시간’의 경우는 전화상 대화에서만 등장하는 표현법이 존재하며 이는 아래의 (2)와 같다.

(2) ‘전화상 대화’의 환경적 요소 - ‘시간’

늦은 시간	비쁜 시간
가: 여보세요?	가: 여보세요?
나: 여보세요?	나: 여보세요?
가: 저 ○○○입니다.	가: ○○○입니다.

3) 본고는 전화상 언어예절 구분하는 요소를 다음과 같이 분류한다.

- ㉠ 대상자: 연령, 성별, 친밀도, 관계도 등
- ㉡ 환경: 시간, 장소, 개인, 단체, 사건, 상황 등

저기, ㉠ <u>너무 늦은 시간에 전화 드린 것은 아닌지요?</u> 나: 아니에요. 별말씀을요. 근데 무슨 일이에요?	저기, ㉡ <u>바쁘실 텐데 잠깐 통화 가능할까요?</u> 나: 네. 괜찮습니다. 말씀하세요.
---	--

일반적으로 화자와 청자 간에 전화상 대화가 이루어지는 상황에서 상대방이 현재 어떤 상황에 놓였는지 알 수 없다. 그러므로 전화를 건 '시간'에 따라서 상대방의 통화 가능 여부를 물어보는 것이 전화예절이다. 위에 (2) 전화상 대화는 너무 '늦은 시간'과 하루 중 가장 '바쁜 시간'에 전화를 건 상황이다. 이때에 (2㉠, ㉡)의 표현법은 상대방이 어떤 상황인지를 확인하거나 본인의 전화로 인해서 상대방에게 통화에 대한 부담 또는 업무 방해 여부를 확인하려는 것이다. 이는 상대방에게 양해를 구하거나 상대방을 배려하려는 의도가 담겨있는 전화예절로서 전화상 대화에서 존재하는 표현법이다. 다음은 전화상 대화가 진행되는 상태에서 나타나는 전화예절에 관한 것이다. 전화상 대화가 진행되는 상태에서 상대방이 어떠한 표정과 태도로 대화에 참여하는지를 확인할 수 없다. 면대면 대화는 직접 눈으로 상대방의 얼굴 표정과 태도를 확인할 수 있지만 전화상 대화는 직접 눈으로 확인하는 것은 힘든 부분이다.

(3) 한국어 모어 화자의 전화 대화상의 '맞장구' 표현 사례4)

한국어 모어 화자	
한1: 여보세요?	한2: 여보세요?
한1: 지금 뭐해?	한2: 그냥 있어. 왜?
한1: 나 오늘 정말 짜증난 일 있었어.	한2: 어. 무슨 일인데?
한1: 야. 너 최○○ 알지?	한2: 응!

4) 대화 주제는 '교우관계'이며 마음속의 고민을 토로하는 중이다.

개가 말이야. V 오늘 얼마나 잘난 척을 하는지 V 아! 정말 짜증나. V 개는 왜 만날 그러는지 몰라. V 항상 이야기 할 때도 상대방을 깎아내리고 말이야. V V	응! * 정말? * 그래. * 응. * 정말? *
---	---

* : '맞장구' 발화 표현

그러므로 (3)에 제시된 전화상의 대화가 진행되는 상태에서는 '맞장구 (reaction)' 표현을 통해서 상대방의 발화에 대해서 호응 또는 반응하여야 한다. 이는 상대방의 발화에 대한 단순한 호응과 반응을 나타내는 것이 아니라 상대방의 발화에 집중하고 적극적인 태도를 취하고 있음을 나타내는 표현법이다. 이는 한국사회의 전화상 대화에서 통념되는 언어예절로서 특히, 전화상 대화에서 반드시 행해지는 전화예절의 특징이라고 볼 수 있다.

Ⅲ. 전화 대화상의 '맞장구' 표현법

1. '맞장구' 표현법 정의 및 기준

본고는 전화상 대화가 진행되는 상태에서 상대방에게 호응 또는 반응하는 표현법을 '맞장구(reaction)' 표현법이라고 한다. 이는 전화 대화상에 나타나는 전화예절로서 상대방이 발화한 표현에 대해서 집중하여 듣고 있음을 나타낸다. 이는 상대방의 질문에 대답하는 것과 달리 상대방의 발화 표현에 대한 '호응' 또는 '반응'을 나타내는 것이다. 본고는 '맞장구' 표현법을 구분하는 조건으로 '휴지(休止)'와 '억양' 또는 '어조'로 구분한다. '휴지'의 경우에 앞서 '1장'에서 살펴봤듯이 발화된 표현들 간에 시간적 간격을 의미한다. 이는 전체 대화 속도를 감안했을 때에 크게 벗어나지 않는 시간적

범위를 의미한다. 다음으로 '억양'과 '어조'에서는 질문하는 식으로 발화하는 의문문식 발화 표현이 아닌 평서문식으로 발화된 표현들로서 '억양'이 급격히 변하거나 '어조'가 유난히 강하게 발화되는 것을 의미한다. 이러한 세 가지 조건에 부합하는 반응과 호응은 '맞장구' 표현법이라고 본다.

이처럼 '휴지', '억양', '어조'에 따른 '맞장구' 표현법은 다음에 제시하는 세 가지 방법을 통해서 적절하게 사용해야 할 것이다.

첫째는 전화 대화상의 화자가 발화한 표현과 표현 사이에 아주 짧은 '네', '그래(요)', '응' 등의 즉각적으로 '반응'하는 방법이다. 화자가 발화 시에 표현과 표현 사이에 잠깐의 멈춤(pause)현상이 일어났을 때, 상대방의 발화 표현에 대한 짧고 간단한 대답으로 '맞장구'한다. 이는 상대방의 대화에 집중하고 있음을 알려주는 것이고 또한 발화한 화자의 의견에 동조한다는 의미도 담겨 있다. 그런데 '맞장구' 표현을 너무 일괄적으로 동일한 대답을 사용하는 것은 피한다. 그리고 '맞장구' 발화 시에 감정을 실어서 상대방에게 진정성을 느낄 수 있도록 한다. 이는 자칫 발화한 화자가 진정성 없는 대답으로 오인(誤認)하게 되어 자신의 대화에 관심이 없거나 집중하지 않는다고 느낄 수 있다.

둘째는 화자의 발화 표현 중에서 청자인 상대방의 호응을 이끌어내고자 강한 어조로 발화된 표현에는 '그렇군요', '그러네요', '정말요' 등의 '감탄사'를 사용한다. 대화를 이끌어가는 화자의 발화 표현의 멈춤(pause) 또는 대화 잇기(connection) 전에 감탄사를 사용하여 화자에게 청자 자신의 적극적인 태도와 진정성을 느낄 수 있도록 한다. 이때 감탄사를 너무 과하게 표현하거나 연속으로 사용하였을 때 대화 상황에 따라서 발화한 화자에게 '장난'과 '놀림' 또는 '비아냥거림'으로 느낄 수 있으므로 주의해야 한다.

셋째는 화자의 발화 표현에 대해서 '비(非)언어적 표현'을 사용한다. '맞장구' 표현법으로 웃음, 울음, 한숨, 비명, 고함 등의 비언어적 표현을 사용

할 수 있다. 전화상 대화를 이끌어 가는 화자의 발화 표현에 대한 비언어적 표현을 사용함으로써 상대방에게 자신의 생각과 감정을 전달한다. 이때 대화 분위기를 고려하여 비언어적 표현을 사용하는 적정선을 유지해야 한다. 자칫 과하게 비언어적 표현을 사용하면 상대방의 대화를 끊거나 불쾌감을 줄 수 있다.

이처럼 상대방의 표정과 태도를 확인하기가 어려운 전화상 대화에서는 ‘맞장구’ 표현법을 적절하게 사용해야 한다. 이는 상대방에 대한 존중과 예의를 지키려는 행위이며 또한 원활한 대화를 수행할 수 있도록 돕는 윤활제인 것이다.

IV. 연구 방법 및 결과 분석

1. 연구 방법

본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 전화 대화상의 ‘맞장구’ 표현법 사용 양상을 비교하기 위해서 실제로 전화상 대화를 통해서 살펴본다. 본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자의 도움을 받아서 실험을 진행한다. 남녀 각 5명의 ‘베-진행자’와 ‘한-진행자’⁵⁾의 주변의 지인들을 피실험자로 정하고 휴대폰의 녹음 기능을 활용하여 전화 대화를 녹취한다.

5) 본 실험의 전화상 대화를 진행하는 데에 도움을 주는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자를 기술(記述)의 편의를 위해서 ‘베-진행자’와 ‘한-진행자’로 표기한다.

〈표 1〉 실험 진행자 및 피 실험자의 정보

구분	실험 진행자		피 실험자	
	베트남 학습자	한국어 모어 화자	베트남 학습자	한국어 모어 화자
남	5명	5명	25명	25명
여	5명	5명	25명	25명
총원	10명	10명	50명	50명
연령	20대		20대	
한국어 수준	고급	-	고급	-

본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자가 동일 주제를 가지고 대화하도록 하고 대화가 진행되는 과정에서 피 실험자가 어떤 방식으로 '맞장구' 표현법을 사용하는지를 살펴본다.⁶⁾ 전화상 대화 주제는 '교우관계'와 '취업고민' 그리고 '경제문제'에 관한 세 가지 주제로 정한다.⁷⁾

본고는 전화상 대화에서 '맞장구' 표현법으로 판단하는 기준을 '휴지(休止)'와 '억양' 또는 '어조'로 정한다. 먼저, '휴지'는 발화 간격 시간을 의미하며 이는 시간상 1초(sec) 간격 내에 발화된 표현에 한한다. 대화가 진행되는 발화 속도에 따라서 '휴지'의 간격은 달라질 수 있으나 전화 대화상의 발화 간격 시간의 평균값을 고려하여 시간상 1초(sec)인 한 박(V)이 적절하다고 판단하였다.⁸⁾ 다음으로 '억양'과 '어조'는 화자가 발화한 표현이 의

6) 본 전화상 대화가 끝난 후 모든 피 실험자들에게 실험에 대한 사전 고지를 못한 점에 대한 양해를 구하고 본 실험의 목적 및 취지에 관한 상세한 설명을 하였으며 연구 자료로서 활용여부에 대한 동의를 구하였다.

7) 이는 '베트남'과 '한국'이라는 국적에 관계없이 모든 20대 젊은이들의 공통 관심사이자 가장 중요하게 생각하는 주제라고 판단하였다.

8) 이에 본고는 객관성 확보를 위해서 프라트(Praat) 음성분석 프로그램을 통해서 황지성·이숙향(2012)과 동일한 방식으로 발화할 때 나타나는 스펙트럼의 간격을 시간으로 측정하여 평균값으로 산정하였다. 그 결과 한국어 모어 화자 0.67초(sec), 베트남 학습자 0.69초(sec)로 나타났다. 본고는 이 보다 긴 1초(sec)를 기준 시로 정하여 '맞장'

문형 발화 표현이 아닌 평서형 발화 표현이고 화자가 발화한 표현들 가운데서 유난히 ‘억양과 ‘어조’가 다르게 들리는 경우에 한한다.

본고는 이러한 기준에 따라서 ‘맞장구’ 표현법을 판단할 것이며 실험 방법에는 두 가지 방법으로 진행하려고 한다. 하나는 전화를 건 실험 진행자가 대화를 이끌어 나갈 때에 청자인 피 실험자의 ‘맞장구’ 표현법의 사용 양상을 살펴본다. 그리고 다른 하나는 피 실험자가 대화를 이끌어 나갈 때에 실험 진행자가 의도적으로 ‘맞장구’ 표현법을 사용하지 않았을 때 피 실험자의 반응을 살펴본다.

이처럼 본고는 두 가지 실험 방법을 통해서 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 ‘맞장구’ 표현법의 사용 양상을 비교하여 그에 따른 특징을 정리하려고 한다.

2. 결과 분석

본고는 ‘베-진행자’와 ‘한-진행자’를 통해서 전화 대화상에 나타나는 베트남 학습자인 피 실험자와 한국어 모어 화자인 피 실험자의 ‘맞장구’ 표현법 사용 양상을 살펴보았다.⁹⁾ 결과를 분석할 때에 프라트(PRAAT) 음성 분석기 프로그램을 통해서 피 실험자의 전화 대화상의 ‘맞장구’ 가능 지점의 판단 기준으로 삼았다.¹⁰⁾

구 발화 가능 지점으로 보고 이때 반응하는 표현을 ‘맞장구’라고 보았다. 평균값보다 긴 기준 시로 정한 이유는 시간 간격이 길수록 상대방의 반응을 기다린다는 의미가 더욱 명확해지므로 피 실험자의 발화에 대한 실험 진행자의 무반응 실험에서 ‘맞장구’ 가능 지점을 판단하는 데에 보다 정확한 판단을 내릴 수 있다.

9) 본고는 실험을 통해서 얻은 결과를 다음과 같이 표기한다.

① 베트남 학습자인 피 실험자: ‘베-피 실험자’

② 한국어 모어 화자인 피 실험자: ‘한-피 실험자’

10) 본고는 프라트(Praat) 음성분석 프로그램을 통해서 얻은 평균값 보다 긴 1초(sec)를

〈표2〉 청자인 경우 '맞장구' 표현법 평균 사용 횟수 비교

구분			'맞장구' 표현법 평균 사용 횟수			
			'베-피 실험자'		'한-피 실험자'	
			남성	여성	남성	여성
맞장구 표현법	즉각 반응	'응'	-	-	61회	77회
		'그래'	-	-	36회	45회
	감탄사	'정말'	-	-	-	34회
	비(非)언어	'한숨'	-	-	-	12회
평균 통화시간			5분	6분	4분	7분

본고는 이를 토대로 실험을 진행하여 '베-피 실험자'와 '한-피 실험자'가 청자인 경우에 나타난 '맞장구' 표현법의 횟수를 <표 2>에서 정리하였다.¹¹⁾ <표 2>는 각 주제별로 나타난 '맞장구' 표현법의 전체 횟수를 비교한 것이다.¹²⁾ 실험 방법을 진행하는 과정에서 일률적으로 동일한 대화 상황으로 전개되지 않아서 각 주제별로 일정한 대화방식을 통해서 피 실험자들의 '맞장구' 표현법에 해당하는 전체 횟수의 합을 정리하였다. 다음은 본 실험 방법을 통해서 '베-피 실험자'와 '한-피 실험자'의 전화 대화상의 녹음한

토대로 하여 '맞장구' 발화 가능 지점으로 보고 이때에 반응하는 표현을 '맞장구'라고 판단하였다. 단, 의문형의 질문 방식에 대한 반응하는 표현은 제외시켰다.

- 11) 본 실험 방법을 진행하는 데에 통화 시간에 제한을 두지 않았다. 이는 일반적인 대화 상황을 조성하기 위해서이다. 정상적으로 대화가 종료된 시가 곧 본 실험의 종료 시로 정하였다. 단, 본 실험의 진행자에게 피 실험자가 전화를 끊기를 원하는 상황에는 자연스럽게 통화를 마치도록 지시하였다.
- 12) 본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 맞장구 사용 양상을 비교하기 위해서 주제별 발화 횟수를 통해서 두 집단 간에 확연히 다른 양상으로 나타났음을 밝히고자 하였다. 그리고 맞장구 표현으로 제시된 표현들(응, 그래, 정말, 한숨)이 제한적인 것은 객관적이고 명확하게 맞장구 표현으로 판단할 수 있는 표현만을 제시하였기 때문이다. 게다가 이 밖에 맞장구 표현으로 사용된 표현들도 찾아 볼 수 없었다. 또한 본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자인 두 집단 간에 나타나는 양상을 살펴보는 것이므로 한국어 모어 화자 집단내의 주제별 발화 횟수와 성별에 따른 데이터 비교는 제외하였다.

자료의 일부를 전사하였다. 먼저, (4)는 ‘베-피 실험자’가 청자의 경우에 ‘맞장구’ 표현법을 어떻게 사용하는지를 살펴본 전화상 대화이다. 대화에 표시된 ‘맞장구’ 가능 지점(V)에서 아무런 반응을 보이지 않는다.

(4) ‘베-피 실험자’의 ‘맞장구’ 표현법 전사 자료

‘베-피 실험자’ 청자 - 남성	
‘베-진행자’ 화자	‘베-피 실험자’ 청자
베-진: A-lô? V \ (여보세요? V \)	베-피: A-lô? (여보세요?)
베-진: Bạn đang làm gì vậy? V (지금 뭐해? V)	베-피: Tôi đang nghe nhạc. (음악 듣고 있어.)
베-진: Tôi đã thực sự khó chịu ngày hôm nay. (나 오늘 정말 짜증난 일 있었어)	베-피: Chuyện gì vậy? (무슨 일이야?)
베-진: Bạn biết Thao đúng không? V (너 따오 알지? V)	베-피: Vâng. (응.)
Nói về cô ấy thì V hôm nay đã làm tôi rất bực mình. V ôi~ thật là (개가 말이야. V 오늘 얼마나 짜증 나는지 V 아~ 정말)	*
Tôi không thể đỡ lỗi cho điều này. V (이거 욕할 수도 없고. V)	*
Anh ta không quan tâm đến người khác. V V (그 인간은 다른 사람은 신경 안 쓰나봐. V V)	*
Bạn nghĩ gì về cô ấy? V (넌 걔 어떻게 생각 하나? V \)	Tôi không rõ. (잘 모르겠어.)
Oh. Nó thực sự gây phiền nhiễu. V (아. 진짜 짜증나네. V)	*
Tôi luôn cố gắng nói chuyện tốt. V V (항상 이야기 할 때도 잘난 척 하고 말이야. V V)	*
Hôm nay bạn có hẹn không? V (오늘 약속 있어? V)	Vâng. (응.)

* : ‘맞장구’ 가능 지점(V)에 무반응

다음의 (5)는 '베-피 실험자'의 '맞장구' 무반응에 대한 실험한 전화상 대화이다. '베-피 실험자'가 대화를 이끌어가는 상태에서 '베-진행자'가 의도적으로 '맞장구' 표현을 사용하지 않았다. 그런데 '베-피 실험자'는 대화를 진행하는 데에 전혀 문제가 없어 보이며 너무나 자연스럽게 대화가 진행되었다.

(5) '베-피 실험자'의 '맞장구' 무반응 전사 자료

'베-피 실험자' 청자 - 남성	
'베-피 실험자' 화자	'베-진행자' 청자
베-피: A-lô? (여보세요?) Chuyện gì vậy? 무슨 일이야?	베-진: A-lô? (여보세요?) Tôi có một vấn đề. 나 고민이 있어.
베-피: Bạn đang lo lắng về điều gì? (무슨 고민이야?)	베-진: Sống ở Hàn Quốc thật khó khăn. (한국 생활 너무 힘들어.) Sau - (thờ dài) (후- (환승)) Tôi không muốn học quá nhiều. (공부도 너무 하기 싫어.) Vậy bạn thích thế nào? (어떻게 하면 좋아?)
베-피: Sống ở nước ngoài vốn dĩ rất khó khăn, vất vả. √ (유학생활은 원래 힘든 거야.) √ Không phải chỉ mỗi bạn vất vả đâu. √ (너만 힘든 게 아니야.) √ Cho đến giờ, bạn đã làm rất tốt. √ (지금껏 잘 해 왔잖아.) √ Tại sao Đột nhiên sao vậy? √ \ (갑자기 왜 그래?) √ \ Lần kiểm tra trước bạn đã làm tốt rồi còn gì. √ (지난번 시험도 잘 봤잖아.) √	베-진: * * * * *

베-피: Nhà bạn việc có gì à?V (고향 집에 무슨 일이 있어?V)	베-진: Không có chuyện gì đâu. (아무 일도 없어.) Chỉ là thật sự rất mệt mới. (그냥 너무 힘들어.)
베-피: Vì việc làm thêm nên hôm nay không có thời gian.V (오늘은 아르바이트 때문에 시간이 없어.V) Chiều mai gặp nhau thế nào?V \ (내일 오후에 만날까?V\<)	베-진: * *
Ngày mai gặp nhau rồi nói chuyện! (내일 만나서 이야기하자!)	Vâng. (응.)

* : ‘맞장구’ 가능 지점(V)에 의도적 무반응

다음은 ‘한-피 실험자’의 청자의 경우에 ‘맞장구’ 표현법을 어떻게 사용하는지를 살펴본 전화상 대화이다. (6)의 전화상 대화에서 ‘한-피 실험자’가 ‘맞장구’ 표현으로 ‘응(4회)’, ‘그래(1회)’를 발화하였다. 이때 ‘한-진행자’의 발화 표현은 의문형이 아닌 평서형으로 발화되었다. 앞서 (4)에서 확인한 ‘베-피 실험자’와 비교하면 확연한 차이가 나타났음을 확인할 수 있다.

(6) ‘한-피 실험자’의 ‘맞장구’ 표현법 전사 자료

‘한-피 실험자’ 청자 - 남성	
‘한-진행자’ 화자	‘한-피 실험자’ 청자
한-진: 여보세요?	한-피: 어. 그래.
한-진: 지금 뭐해?	한-피: 컴퓨터.
한-진: 나 오늘 정말 짜증난 일 있었어.	한-피: 왜? 뭘 일 있었냐?
한-진: 야. 박○○ 그 인간 알지?	한-피: 알지.
개가 말이야.V오늘 얼마나	응. *
짜증나게 하는지V아~ 정말	응. *
이거 욕할 수도 없고.V	응. *
그 인간은 다른 사람은 신경	

안 쓰나봐?VVV	개가 좀 그렇지
넌 개 어떻게 생각 하나?VVV	나도 그 인간 별로
아. 진짜 짜증나네.V	그래*
항상 이야기 할 때도 잘난 척	
하고 말이야.VV	응. *
내일 수업 오전에 있지?VV\	응.

* : '맞장구' 발화 표현

다음으로 (7)은 '한-피 실험자'에게 '맞장구' 가능 지점(V)에 '한-진행자'가 의도적으로 무반응으로 대응하는 실험이다.

(7) '한-피 실험자'의 '맞장구' 무반응 전사 자료

'한-피 실험자' 화자 - 남성	
'한-피 실험자' 화자	'한-진행자' 청자
한-피: 여보세요?	한-진: 여보세요?
한-피: 방금 문자 무슨 뜻인데?	한-진: 음. 어학연수 진지하게 생각해 보려고.
진짜? 돈이 장난 아닐 텐데.	어떻게 하면 좋은데?
한-피: 글썸. 계획 잘 세워야지.V\	한-진: *
야, “근데 부모님과 상의는 했냐?!”	이제 말씀 드리려고
우선, 기본 대화는 가능해야 할 거야.V\ 그리고 어학연수	*
관련 교육기관을 잘 선택해야 하는데.V\	*
어!, “난 뉴질랜드 갔는데”	*
괜찮더라.V캐나다, 미국은	*
너무 비싸고.V 호주도 좀	*
그렇고.V 야! “내말 듣냐?”VV	*
인마! “왜 반응이 없냐?”VV	Sorry혀~
Oh, I'm OK구만~	
“어~ 그러니깐 말이지~V”	*

어느 나라 갈 건지, 어느 기관	
갈 건지를 잘 생각해 봐.V\	*
암튼 돈이 문제야.VV	*
나도 한번 알아볼 게.VV\	Thank you다.
You're welcome 이다.	

* : '맞장구' 가능 지점(V)에 의도적 무반응

(7)의 전화상 대화를 확인하면 '한-피 실험자'는 대화를 이끌어가는 도중에 상대방의 반응을 기대한 지점에 아무런 반응이 없을 때에 강한 어조로 발화하였다.¹³⁾ 또한 '야!(2회)', '어!(1회)', '인마!(1회)'를 발화하면서 상대방이 자신의 대화에 집중하고 있는지를 확인하였다. 대화가 진행되는 처음에는 '야!(2회)'라는 표현으로 상대방이 제대로 듣고 있는지를 확인하였다. 대화가 점차 진행될수록 상대방이 대화에 임하는 태도가 불성실하다고 느낀 후에 급기야 대화 도중에 강한 어조로 '인마!(1회)'라는 표현을 통해서 상대방에게 대화에 임하는 태도에 불만을 나타냈다. 이는 앞서 (5)에서 확인한 '베-피 실험자'와 비교하면 전혀 다른 양상으로 나타났다. 본고는 두 가지 실험 방법을 통해서 '베-피 실험자'와 '한-피 실험자'의 특징을 <표3>에서 정리하였다.

<표3> '맞장구' 표현법에 관한 특징

구분	'맞장구' 표현법에 관한 특징	
	'베-피 실험자'	'한-피 실험자'
'맞장구' 사용 양상	'맞장구' 표현법 전혀 사용하지 않음.	• 대화 진행에 적절한 타이밍에 '맞장구' 표현을 사용함. • '맞장구' 표현으로 '응', '그래', '정말', '헛쉴'을 사용함.
'맞장구' 무반응	• '맞장구' 무반응에 전혀 개의치 않음. • 자연스러운 대화	• 대화를 이끄는 화자는 '맞장구' 가능 지점에 청자의 무반응에 대해서 민감하게 반응함. • 청자의 '맞장구' 무반응이 진행될수록 화자의 어조가

13) 큰 따옴표(“ ”)로 굵게 작성된 부분이 강한 어조를 나타낸 것이다.

	진행이 가능함.	강한 어조로 바뀜. • 화자는 청자에게 '야', '어', '인마' 표현을 사용하여 화자 자신에게 주의집중을 유도함. • 화자는 '맞장구' 무반응이 대화에 임하는 청자의 불성실한 태도로 인지함.
--	----------	---

본고는 두 가지 실험 방법을 통해서 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 전화 대화상에서 나타난 '맞장구' 표현법 사용 양상의 차이점을 살펴 보았다. 본고는 전화상 대화가 종료된 후에 실험에 참여한 베트남 학습자(진행자, 피 실험자)에게 '맞장구' 표현에 무반응으로 일관하는 태도에 관해서 직접 질문을 통해서 확인하였다. 그 결과 이는 베트남의 '전화예절'임을 알 수 있었다. 화자가 발화 도중에 '맞장구' 표현을 사용하는 것은 화자의 대화를 방해거나 주의를 떨어뜨리는 실례(失禮)가 되는 행위라고 생각한다. 이는 한국의 전화예절과 전혀 다르게 베트남 사회에서 행해지는 전화예절인 것이다. 이는 이점숙(1997)에서 한국인과 미국인의 "Good luck to you!"에 관한 반응에서 나타난 결과와 유사하다.¹⁴⁾ 이는 한국인이 미국인과의 대화에서 오해를 불러일으키지 않도록 미국 문화를 받아들이고 익숙해져야 하는 언어예절이다. 이처럼 제2 언어로서 한국어를 학습하는 베트남 학습자의 경우도 한국사회의 전화예절을 이해하고 받아들임으로써 한국어 모어 화자인 상대방에게 본의 아닌 오해와 불쾌감을 불러일으키지 않아야 할 것이다.¹⁵⁾

14) "Good luck to you!"에 대한 반응으로 한국인은 웃음으로 감사 표시를 전하는 반면에 미국인 반드시 "thank you"로 반응한다. 이는 '미국'이라는 나라의 문화인 언어예절로서 "thank you"로 반응하지 않을 때 상대방이 무안당한다는 느낌을 받을 수 있다.

15) 이는 반대로 제2 언어로서 베트남어를 학습하는 한국인이 베트남인의 전화예절의 특징을 이해하고 받아들여야 할 부분일 것이다.

V. 결론

본고는 베트남 학습자와 한국어 모어 화자 간에 전화 대화상에 ‘맞장구’ 표현법을 사용하는 양상을 살펴보았다. 그 결과 베트남 학습자와 한국어 모어 화자는 간에 ‘맞장구’ 표현법 사용에서 확연히 다른 양상이 나타났다. 베트남 학습자는 ‘맞장구’ 표현을 전혀 사용하지 않고 한국어 모어 화자는 전화 대화상에서 적절한 타이밍에 ‘맞장구’ 표현을 사용하였다. 이렇게 다른 양상으로 나타난 데에는 두 나라 간에 전화예절 차이에 기인한 것이다.

베트남은 전화상 대화에서 화자가 발화하는 상황에 ‘맞장구’ 표현을 사용하는 것은 화자의 대화를 방해하거나 주의를 떨어뜨리는 실례(失禮)가 되는 행위라고 생각한다. 반면에 한국은 화자의 대화에 ‘맞장구’ 표현을 통해서 화자의 대화에 주의 집중하여 경청하고 있음을 나타내는 예의(禮儀)라고 생각한다.

이처럼 베트남과 한국은 전화상 대화의 ‘맞장구’ 표현에 관한 전화예절로서 받아들이는 인식이 다르다. 이는 베트남 학습자가 전화상 대화의 ‘맞장구’ 표현이 한국사회의 전화예절의 특징임을 인식하고 한국 사람들과 실제 전화상 대화에서 익숙해짐으로써 상대방에게 본의 아닌 불쾌감과 오해를 불러일으키는 일이 없어야 할 것이다. 그러므로 본고는 제2 언어로서 한국어를 학습하는 베트남 학습자가 한국사회의 전화 대화상에서 취하는 전화예절인 ‘맞장구’ 표현을 이해하고 익숙해져야 한다고 보며 이에 관한 학습의 필요성을 언급하는 바이다. 본고는 미처 다루지 못한 한국어 모어 화자의 연령 및 성별에 따른 맞장구 표현법의 특징에 관해서 후속 연구를 진행 중에 있다. 이는 제2 언어로서 한국어를 학습하는 외국인 학습자들에게 연령 및 성별에 따른 한국의 전화예절의 세부적인 특징을 제대로 이해시킬 수 있는 자료가 될 것으로 기대한다.

【참고문헌】

- 황지성·이숙향, 「다문화가정 이주여성의 발화속도와 습」, 『한국음향학회지』 제31권 제2호, 한국음향학회, 2012, 63-72면.
- 남기십, 「예절과 언어행위(1)」, 『人文科學』 제76-77권, 연세대학교 인문과학연구소, 1997, 1-23면.
- 이점숙, 「문화와 언어 차이에 따른 의사소통의 문제점」, 『가톨릭상지전문대학논문집』 제27집 제2호, 카톨릭상지전문대학, 1997, 119-139면.
- 허철구, 「언어예절」, 『국어문화학교』 제1호, 국립국어연구원, 1998, 81-104면.
- 허철구, 「언어예절」, 『한국어연수교재』 2001, 국립국어연구원, 2001, 99-120면.

Abstract

Use of sympathetic responses in telephone conversation
by Vietnamese learners

Kim, Seong-hwan

This study researched the use of 'sympathetic responses' on the phone by Vietnamese learners learning Korean as a second language to determine how listeners responded to the speaker on the phone. When the other person was speaking on the phone, the Korean native speaker responded at appropriate timing, focusing on the speaker's conversation. However, Vietnamese learner did not respond at appropriate time. Such difference was attributed to characteristics of Vietnamese telephone manners. Thus, this study determined the use of sympathetic responses by Vietnamese learners and Korean native speakers in telephone conversations and compared their characteristics. Results of this study confirmed that is perception of telephone manners and sympathetic responses was different between Korea and Vietnam. Therefore, Vietnamese learners who learn Korean as a second language should understand and be accustomed to telephone manners using sympathetic responses in the Korean society.

Key Word: Vietnamese learner, Korean native speakers, sympathetic response, characteristics, telephone manner

김성환

소속 : 위덕대학교 한국어교육센터

전자우편 : sseille14@naver.com

이 논문은 2018년 7월 31일 투고되어
2018년 9월 3일까지 심사 완료하여
2018년 9월 7일 게재 확정됨.