

상품평 텍스트에 나타난 한국어 완화 표현 연구

이민주* · 강현아**

|| 차례 ||

- I 서론
- II 예비적 논의
- III 상품평 텍스트 내 완화 표현의 유형 및 분포
- IV 상품평 텍스트 내 완화 표현의 사용 양상
- V 결론

【 】

본 연구는 ‘주관성’과 ‘비전문성’의 특성을 가진 텍스트이며 실제 언어생활이 반영된 자료인 ‘상품평’을 기반으로 하여 ‘완화 표현’을 유형화하고 극성에 따라 사용 양상을 살펴보는 것을 목적으로 한다.

‘완화 표현’은 메타담화의 기능적 측면에서 화자와 독자 간 상호작용의 전략 가운데 하나로, 특정한 대상이나 현상을 바라보는 화자의 주관적인 관점을 파악할 수 있는 의미 단위이다. 상품평에서 ‘완화 표현’은 극성의 정도를 약화시키는 과정에서 화자의 태도를 간접적으로 전달하며 판단 기준을 모호하게 표현함으로써 정보의 정확성에 대한 부담감을 줄이는 기능을 가진다. ‘완화 표현’은 특정한 표지로 한정되어 출현하는데, 이들 표지는 어휘·문법적 기능과 의미적 기능에 따라 ‘추측 표현’, ‘축소 표현’, ‘인용 표현’, ‘가정/희망 표현’, ‘피동 표현’으로 나눌 수 있다.

또한 상품평의 극성에 따라서 [긍정]의 상품평에 나타나는 ‘완화 표현’은 화자의 주관적인 판단 기준을 제시하는 상황에서 ‘추측’을 나타내는 어휘·문법적 형태들이 사용된다. 반면에 [부정]의 상품평에서는 부정적인 어감을 감소하고 상대방을 배려하고자 하는 사

* 제1저자, 경북대학교 국어국문학과 박사과정

** 제2저자, 경북대학교 국어국문학과 석사과정

회·문화적 맥락으로 인해 ‘축소’의 어휘·문법적 형태들이 주로 출현하는 경향을 보인다.

주제어: 완화 표현, 상품평 텍스트, 메타 담화, 감성 표현, 의미 단위, 말뭉치 언어학

I. 서론

본 연구는 상품평에 나타난 ‘완화 표현’을 유형화하고 그 기능을 살펴보는 것을 목적으로 한다. 상품평은 웹상에서 비전문가인 소비자가 상품에 대한 자신의 주관적인 견해를 바탕으로 생산한 언어 자료로, 특히 ‘주관성’을 보여주는 텍스트라는 점에서 감성 분석의 주요한 연구 대상이 되어 왔다. 텍스트의 주관성 정보는 일반적으로 감성을 나타내는 어휘나 구 단위 표현들로 알 수 있으며 이러한 표현들은 맥락에 따라서 극성과 그 극성의 정도성을 분석할 수 있다.¹⁾

(1) ㄱ. 사이즈가 딱 맞네요 좋습니다

ㄴ. 괜찮네요 가격 대비 굿

ㄷ. 매장보다 엄청 싸게 잘 샀습니다 정말 좋아요~

ㄹ. 괜찮은 거 싸게 잘 샀어요

ㅁ. 저렴하게 잘 구매했습니다

(2) ㄱ. 기모라 따뜻하고 안에 입기 참 좋은 거 같아요

ㄴ. 옷감이 좋아서 한 여름에도 괜찮을 거 같네요

1) 남길업(2016:103)은 감성 분석의 대상은 감정, 평가, 감각 등을 나타내는 어휘를 중심으로 연구가 진행되어 왔으나 감성 어휘의 범주가 ‘어휘’를 넘어 ‘구’로 확장될 필요가 있음을 지적하였다. 말뭉치 언어학에서 의사소통의 단위는 ‘단어’가 아닌 ‘의미 단위’이며, 의미는 상당 부분 단어가 아닌 구를 중심으로 교환될 수 있다고 보았다. 이러한 관점에서 감성분석의 의미 단위 역시 단어와 구를 포함해야 할 것으로 여겨진다.

- ㄷ. 저렴한 가격에 잘 산 거 같아요
- ㄹ. 착한 가격에 잘 산 듯합니다
- ㅁ. 저렴한 가격에 너무 멋진 셔츠를 구입하게 되었네요

(1)의 ‘좋다’, ‘괜찮다’, ‘사다’, ‘구매하다’는 (2)에서처럼 ‘-것 같다. -듯하다’나 ‘-게 되다’와 결합하여 [긍정]의 정도성이 약화되어 실현된다. 이처럼 극성에 따른 감성 분석은 특정 어휘의 의미뿐만 아니라 자주 공기하는 형태들의 속성과 맥락에 따라서 같은 극성이라도 그 정도성이 달리 나타난다. 그리고 ‘-것 같다, -듯하다, -게 되다’와 같은 표지들을 ‘완화 표현’이라고 하며 실제 상품평에서 화자들의 평가, 감정, 태도를 분석할 수 있는 표현들 중 하나이다.²⁾

Hyland(2004)의 메타담화(metadiscourse)에 대한 논의에 따르면, ‘완화 표현’은 사회문화적 맥락 속에서 이해할 수 있는 메타담화의 기능을 가지고 있다.³⁾ ‘완화 표현’은 화자와 청자 간의 상호 작용을 실행하는 표지이

2) 서은영(2017:19)의 극성(polarity)에 대해 재인용을 하면 다음과 같다. 텍스트에 나타나는 감성이 긍정인지 부정인지 판별하고 긍정과 부정의 정도성을 수치화하는 것이다. Liu(2012:26)에서 어휘 의미 그 자체로도 극성을 판단할 수 있는 어휘를 ‘명시적 감성 어휘(explicit opinion)’라 하며 주제 분야나 맥락에 따라서 극성을 판별할 수 있는 것은 ‘함축적 감성어휘(implicit opinion)’라고 한다. 그러므로 ‘사다’, ‘구매하다’의 경우, 원래의 사전적 의미로는 극성을 판별할 수 없으나 상품평과 같은 주제 분야에서 ‘사다’, ‘구매하다’는 만족도를 나타낸다는 점에서 [긍정]의 감성 어휘이므로 ‘사다’, ‘구매하다’는 함축적 감성 어휘에 해당한다.

3) Hyland(2004)에서 메타담화(metadiscourse)는 담화를 구성하거나 글의 내용이나 독자들에게 대한 작가의 입장(stance)을 조직하는 언어학적 원천(linguistic resources)로 정의한다. 이 용어는 응집성과 대인관계적 자질의 혼합적인 집합체이며 작가가 선호하는 방식과 특정 담화 공동체의 이해와 가치와 관련된 방법으로 독자는 내용을 연결하고 조직하며 의미를 이해할 수 있게 함으로써 텍스트의 맥락(context)과 관련이 있다. 메타담화는 크게 두 가지 기능을 가진다.; 첫째는 화제 전환, 연속성 표시, 상호 참조, 생각 연결, 이전 내용 소개 등을 함으로써 담화를 조직하는 것이다. 둘째,

며 텍스트에 나타나는 화자의 관점을 강조하거나 태도를 드러내는 특징을 지닌다. 따라서 ‘완화 표현’은 메타담화의 기능적 측면에서 필자와 독자 간 상호작용의 전략 가운데 하나로서 특정한 대상이나 현상을 바라보는 필자의 주관적인 관점을 파악할 수 있는 의미 단위로 이해할 수 있다. ‘완화 표현’이 화자들의 태도나 관점을 드러내는 표지라고 본다면, 온라인 상품평, SNS, 블로그, 뉴스 댓글 등에 나타나는 감성을 나타내는 표현과도 관련이 있을 것으로 본다.⁴⁾

그러므로 본 연구에서는 자신의 감정이나 판단, 태도 등을 나타내는 감성 요소들이 ‘완화 표현’으로도 실현될 수 있다는 점을 전제로 한다. 이를 바탕으로 하여 ‘주관성’을 지닌 텍스트 장르이자 실제 언어생활을 기반으로 한 말뭉치 자료인 ‘상품평’을 활용하여 ‘완화 표현’을 유형화하고 그 기능을 살펴보도록 한다.

이를 위해 다음과 같은 구성으로 논의를 진행한다. 2장은 ‘완화 표현’을 분석하기 위한 연구 대상과 방법론을 설명하고, 3장은 상품평 텍스트 내 ‘완화 표현’을 유형화하고 그 분포를 살펴보고자 한다. 4장은 유형화한 ‘완

텍스트의 한 면을 한정하거나 강조하며 헤지, 강화사, 자기 참조, 평가(evaluation) 혹은 가치(appraisal)로 표시되는 자질들을 통해 화자의 태도를 보여준다.

4) ‘감성’의 개념 정의는 다양한 분야에서 논의가 진행되어 왔다. 그 중, 정현원·나건(2007)은 국문학, 심리학, 전자공학 등의 분야에서 대두된 ‘감성’의 개념이 정립이 아직 혼란스럽다는 점을 지적하며 관련 분야에서 공통적으로 사용할 수 있는 ‘감성’에 대한 개념을 세우고자 하였다. 이 논문에서 ‘감성’은 신체적인 반응인 ‘감정’을 포함할 뿐만 아니라 사회적, 문화적인 맥락 속에서 일어나는 상황에 대한 인간의 심리적 반응 상태로 보았다. 즉 ‘감정’보다 확장된 것으로, 사회·문화적 요인에 따라 변화할 수 있는 폭넓은 개념으로 정의하였다. 본 논의에서는 사회 구성원들이 속한 사회·문화적인 환경을 고려하여 화자의 관점, 태도 목적에 따라 언어 표현이 의도적으로 선택된다는 것을 전제로 한다. 이와 같은 관점은 정현원·나건(2007)에서 제시한 ‘감성’의 정의와 동일한 면이 있다고 판단하여 본 논의에서는 ‘감정’보다는 ‘감성’이라는 용어를 사용하고자 한다.

화 표현'들이 극성에 따라서 어떻게 사용 양상이 달라지는 살펴봄으로써 감성을 직접적으로 표출하는 텍스트에서도 '완화 표현'이 나타나는 이유를 텍스트 장르적 속성과 관련하여 살펴볼 것이다. 5장은 위의 논의를 전체적으로 정리하고 추후 연구에 필요한 부분을 언급하며 본 논의를 마무리하고자 한다.

II. 예비적 논의

1. '완화 표현'에 대한 선행 연구 검토

'완화 표현'은 화자가 명제 내용의 판단을 유보하거나 상대방의 수행성을 약화시키고자 하는 태도 표현 방식이다.⁵⁾ Hyland(1998)는 이 같은 표현들을 학술적 글쓰기에서 입장(stance)을 나타내는 중요한 자질로 보고 있다. 학술 텍스트에서 '완화 표현'은 특정한 관점으로부터 명제 내용을 표현할 수 있게 하고 인식의 차이에 대한 평가를 전달할 수 있는 요소이며 절 단위와 같은 문법적 차원 혹은 단어와 같은 어휘적 차원에서 파악할 수 있다. 이러한 장치들은 믿을 만한 지식의 확신이라는 명제임을 보여주거나 혹은 특정한 지식보다는 화자의 그럴듯한 추론에 기초한 주장에 대해 완전한 책임을 지려고 하지 않음을 나타낸다. 이와 같은 관점과 유사한 국내의 논의로는

5) Hyland(1998)에서 설명한 'hedge'는 국내에서 '완화 표현', '헤지 표현', '울타리 표현', '완곡 표현'등으로 번역되었으며 연구 목적에 따라 용어를 달리 사용한다. 학술적 텍스트 장르에 관한 연구들에서는 Hyland(1998)와 같이 'hedge'를 '헤지 표현'으로 사용하며 그 외 다른 텍스트 장르에서는 '완곡 표현, 완화 표현, 울타리 표현'으로 표현한다. 본 연구에서는 선행 연구를 참고하되, 분석 대상이 상품평이라는 점에서 '완화 표현(mitigation)'이라는 용어를 사용하기로 한다.

신명선(2006), 이준호(2012), 김영아(2015), 박나리(2008), 이윤진(2014), 최지현(2013) 등이 있다.⁶⁾ 이 논의들은 주로 학술 텍스트에서의 ‘완화 표현’의 유형과 그 기능에 대한 몇 가지 쟁점들을 설명하고 있다. 이들 논의에서 ‘완화 표현’의 기능은 다음과 같이 두 가지로 구분하였다.⁷⁾

〈표 1〉 학술텍스트에서의 ‘완화 표지’ 기능

완화 표지	내용 중심(content-oriented) 완화 표지	정확성 중심(accuracy-oriented) 완화 표지
		필자 중심(writer-oriented) 완화 표지
	독자 중심(reader-oriented) 완화 표지	

상품평은 ‘웹’이라는 공간에서 상대방과 실시간으로 의사소통할 수 있는 [+상호성]을 가진다. 즉 화자가 자신의 견해를 자유롭게 보여주는 텍스트 장르이지만 ‘웹’이 가진 [상호성]으로 인해 독자들이 가질 수 있는 반응을 염두해 둔다.

이러한 텍스트 장르적 속성으로 인해 ‘완화 표현’은 <표 2>의 ‘필자 중심

6) 학술 텍스트 외에 다른 텍스트를 활용하여 ‘완화 표현’을 다룬 대표적 논의로 이찬규·노석영(2012)과 이상임(2014)이 있다. 이찬규·노석영(2012)은 홈쇼핑 발화 자료를 바탕으로 하여 준언어적 표현과 비언어적 표현까지 포함하여 홈쇼핑 발화에서 나타나는 ‘완화 표현’을 연구하였다. 이상임(2014)은 한영 드라마에 나타나는 ‘완화 표현’ 연구를 통해 단어나 문장 차원이 아닌 담화 차원에서 ‘완화 표현’이 가지는 의미를 설명하였다.

7) Hyland(1998:93)에 따르면 ‘완화 표지’는 ‘내용 중심 완화 표지’와 ‘필자 중심 완화 표지’로 나눌 수 있으며 전자는 다시 ‘필자 중심 완화 표지’와 ‘정확성 중심 완화 표지’로 나눌 수 있다. 이 중 ‘필자 중심 완화 표지’는 필자가 자신의 견해를 제시할 때, 자신의 관점의 이점을 드러내고 비판을 받지 않을 수 있는 표지들을 말한다. 상품평은 필자가 자신의 관점을 직접적으로 드러내는 텍스트 장르이므로 여기서 사용된 ‘완화 표현’은 ‘필자 중심 완화 표지’에 해당하는 것으로 보인다.

완화 표지와 밀접하다. ‘필자 중심 완화 표지’는 필자가 중요하다고 생각하지만 비판을 받을 우려가 있는 주장을 할 때 주로 나타나는 것으로 주장을 펼칠 때 자신의 책임을 최소한으로 하고 독자들이 가질 수 있는 부정적 반응을 줄이기 위해 사용하는 모호한 표현들을 말한다. 상품평 텍스트도 이와 같은 기능을 가진다고 할 수 있다. 상품평의 화자는 자신의 주관적인 경험으로 얻은 정보임을 나타내고 상대방의 부정적인 반응을 약화시켜 자신의 견해에 공감을 얻는 것을 목적으로 하여 완화 표현을 더 빈번히 사용하는 경향을 보인다.

따라서 학술 텍스트와 같이 전통적인 텍스트 장르에 국한된 논의에서 벗어나 감성을 직접적으로 표출하는 특수한 텍스트 환경에서 ‘완화 표현’의 사용 동기와 그 의미 기능을 밝힐 필요가 있다. 특히 특정한 텍스트 내에서 정형되고 고빈도로 나타나는 표현들의 의미 기능 연구는 한국어 교육 등의 응용 분야에서 실증적인 자료를 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구 대상 및 방법

본 연구의 대상 말뭉치인 상품평은 실제 언어 사용자들이 습관적으로 사용하는 표현들을 용이하게 살펴볼 수 있다는 특성을 지니고 있다. 본고의 연구 대상이 되는 상품평 텍스트는 네이버 쇼핑몰(<http://pc.shopping2.naver.com/>)에서 ‘니트/스웨터, 원피스, 정장, 청바지, 남방/셔츠/블라우스’에 관한 상품평을 일괄 수집한 것이다. 아래의 <표 2>와 같이 대상 말뭉치의 텍스트 수는 345,304개이며 전체 4,121,045어절에 해당한다.

〈표 2〉 대상 말뭉치의 텍스트 수와 어절 수

	텍스트 수	어절 수
총계	345,304	4,121,045

그리고 <표 2>에 제시된 대상 말뭉치를 바탕으로 하여 다음과 같은 절차를 통해 연구를 수행하였다.

(3) 연구 절차

- ㄱ. 1단계: 상품평 텍스트 내 직설 표현과 ‘완화 표현’ 및 극성에 따른 ‘완화 표현’ 분류
- ㄴ. 2단계: ‘완화 표현’ 내 유형화
 - 축소 표현
 - 추측 표현
 - 간접 인용
 - 가정/희망 표현
 - 피동 표현
 - 기타
- ㄷ. 3단계: 유형화 목록을 바탕으로 상품에 대한 긍정과 부정 맥락에 주로 쓰인 출현형의 수치화

1단계에서는 전체 상품평 중에서 1000개의 용례를 무작위로 선정하여 1차적으로 소비자들이 자신의 평가를 직접적으로 표현한 부분과 그렇지 않은 부분으로 구분하였다. 그리고 2차적으로 ‘완화 표현’ 내에서 상품에 대해 [긍정]과 [부정]을 감성 어휘, 전체 문맥에 따라 세분화하였다.

2단계에서는 ‘완화 표현’으로 나타나는 공통적인 어휘·문법적인 형태들을 추출하고 이를 유형화하는 절차를 진행하였다. Hyland(1998)의 논의에 따르면, 의사소통 상황에서 ‘완화 표현’은 공통적으로 어휘·문법단위에

서 드러날 뿐만 아니라 의미적 운율(semantic prosody), 의문문 표지, 말 더듬 표지 등에서도 ‘완화 표현’이 드러난다. 이와 같은 관점에서 ‘추측’, ‘축소’, ‘가정/희망’, ‘피동’ 등의 다양한 표현들을 통해서 ‘완화 표현’의 유형을 살펴보는 것은 형태·통사론적 범주를 넘어 특정 담화 속에서 표현들의 담화적 기능을 살펴보기 위함이다. ‘완화 표현’ 유형들의 세부 항목으로는 김미형(2000)의 논의를 참고하였다. 이를 기준으로 ‘축소 표현’, ‘추측 표현’, ‘인용의 완화 표현’, ‘가정/희망 표현’, ‘피동 표현’, ‘기타’로 나누었다. 그리고 각각 어떠한 유형의 ‘완화 표현’이 나타나는지 살펴보고자 이를 전체 비율에 따른 수치를 통해 계량적으로 판단하였다.⁸⁾

3단계에서는 유형화된 ‘완화 표현’들을 중심으로 극성에 따라 ‘완화 표현’의 유형들이 어떻게 달리 출현하는지를 살펴보았다. 따라서 본 연구에서는 주관성을 나타내는 텍스트에서 ‘완화 표현’의 출현 양상을 수치를 통해 나타내고 이를 비교함으로써 [긍정]과 [부정]에 따라 선호하는 ‘완화 표현’이 있음을 밝히고자 하였다.

위 3단계에 따라 작업을 수행하여 상품평 텍스트를 분석한 예시는 아래와 같다.

8) 본 연구에서 분석한 상품평은 대부분 어휘나 구 단위 표현의 의미와 맥락에 따라 [긍정]과 [부정]으로 나누어 분석할 수 있었다. 그러나 정확한 맥락을 알 수 없어 긍정과 부정으로 분류할 수 없는 상품평들은 ‘기타’로 처리하였으며 정확한 극성 분류를 위해서 상호 검토를 시행하였다. 또한 하나의 상품평을 분석 단위로 하였을 때, 유형화한 ‘완화 표현’이 중복되어 나타나기도 한다. 예를 들어 ‘그냥 가격만큼 하는 듯싶네요’라는 상품평에서처럼 ‘그냥’과 ‘듯싶다’라는 두 가지 완화 표현이 쓰일 경우, 이 두 가지 표현을 모두 각기 다른 ‘완화 표현’의 유형으로 판단하여 각각 분석하였다.

(4) 상품평 텍스트 내 완화 표현 분류의 예시

극성 분류	용례	유형화	출현형
긍정	안에 흰색 티셔츠랑 입으면 정말 잘 어울리는 것 같아요	추측	-것 같다
긍정	화면과 같고요. 편하게 입기 좋네요. 착한 가격에 잘 산 듯합니다	추측	-듯하다
부정	디자인은 좋은데 슬림핏이라 입고 활동하기가 불편해요	축소	-는데
부정	면 소재가 더 시원하였 으면 하는 바람이고요	가정	-(으)면
부정	가격 저렴하고 넘너 공용이라 주문했는데 받아 보니 완전 중년 아저씨들이 입는 와이셔츠 같아요	비유 (기타)	같다

본 연구에서는 어휘·문법적 기준과 의미적 기준에 따라 ‘완화 표현’을 분석한다는 점에서 선행 연구의 목적과 유사하다. 하지만 상품평 텍스트 장르가 지닌 속성을 반영하여 극성에 따른 ‘완화 표현’의 사용 양상을 분석해보고 이를 계량적으로 살펴본다는 점에서 기존의 연구들과 차별을 두고 있다.

Ⅲ. 상품평 텍스트 내 완화 표현의 유형 및 분포

1. 상품평 텍스트 내 ‘완화 표현’의 분포

상품평은 화자의 주관적인 관점을 직접적으로 표출할 수 있는 텍스트 장르이다. 그렇기 때문에 개인의 주관적인 태도나 평가가 뚜렷하게 반영될수록 직설적인 표현이 많으며 ‘완화 표현’의 쓰임은 적을 것으로 예상할 수 있다. 그러나 실제 상품평에서는 ‘완화 표현’이 직설적인 표현과 비슷한 비율로 사용되고 있다. 전체 1000개의 상품평 중에서 ‘완화 표현’과 ‘직설

표현'의 비율은 아래 <표 3>와 같다.

<표 3> 상품평 텍스트 내 완화 표현과 직설 표현

	완화 표현	직설 표현	기타
문장 수(%)	396(39.6)	532(53.2)	72(7.2)
총 계	1000(100)		

전체 용례에서 ‘완화 표현’과 ‘직설 표현’의 비율은 각각 39.6%와 53.2%이다. 절반에 가까운 비율로 상품평 텍스트에서 ‘완화 표현’이 나타난다. 상품평이 가지고 있는 텍스트적 속성에 비추어 볼 때, 상품평에서 ‘완화 표현’의 기능은 [+주관성]에 의한 ‘양태성’의 기능과 [+비전문성]에 의한 ‘모호성’의 기능을 가지게 되는 것으로 볼 수 있다.⁹⁾

첫째, ‘양태성’이다. 양태성은 발화 내용과 현실의 관계에 대한 화자의 주관적인 태도를 나타낸다. 주로 감성을 나타내는 어휘에 ‘완화 표현’이 결합하여 극성의 정도를 약화시키는 과정에서 화자의 판단이나 태도가 드러난다.

9) Coate(1987), Lyon(1977), Hyland(1998) 등에서 ‘완화 표현’은 ‘인식론적 양태성(epistemic modality)’을 의미한다. Hyland(1998:2-3)에서의 설명을 재인용하면 다음과 같다. Coate(1987)은 ‘(인식론적) 양태성’을 “발화자의 가설, 가능성에 대한 판단이며, 대부분의 경우 발화자가 사실을 표현할 때, 그에 대한 자신감 혹은 자신감 부족을 드러내는 것”이라 하였다. 또한 Lyon(1977)에서는 “발화자가 문장으로 표현된 사실에 대해 책임을 부여하는 것”이라 하였다. 즉 여기서 ‘양태성’은 명제 내용이 사실인지에 대한 일종의 책임을 의미한다면, ‘모호성’은 사실여부에 대한 화자의 판단과 관련이 있다. 이에 대해 신명선(2006)에서는 ‘모호성’, ‘공손성’, ‘양태성’이라는 3가지의 사용동기로 설명하였다. 본 연구에서는 기존의 논의를 참고하여 상품평에서의 ‘완화 표현’은 주로 ‘모호성’과 ‘양태성’으로 인해 완화 표현이 사용된 것으로 보며 상품평 작성자가 독자와의 원활한 상호작용을 하기 위한 전략임을 전제로 한다.

- (5) ㄱ. 가격 대비 최고인 것 같습니다. 추천합니다. 많이 파세요~
- ㄴ. 가격도 저렴하고 마침 데님 셔츠도 필요해서 구입했어요~스판기가 있어서 그런지 체형에 맞게 더 입기 좋은 듯해요.
- ㄷ. 교환 제품을 받았을 때 이건 누가 입던 옷을 보내줬는지 흰 옷에 초콜릿 같은 게 묻어 있지를 않나, 보풀이 큼직하게 보이는 등 이진 진짜 해도 해도 너무 한 것 아닌가 싶을 정도입니다.
- ㄹ. 그 외에 품질은 괜찮은 듯싶는데 기대한 것보다는 솔직히 조금은 실망한 것 같습니다.

(5)는 ‘최고이다’, ‘좋다’, ‘아니다’, ‘실망하다’처럼 감성을 나타내는 어휘와 ‘완화 표현’이 함께 나타난 예이다. (5ㄱ)와 (5ㄴ)에서 보듯이, ‘최고인 것 같다’, ‘좋은 듯하다’가 가진 [긍정]의 의미는 원래의 표현인 ‘최고이다, 좋다’보다 [긍정]의 정도가 상대적으로 약하다. (5ㄷ)와 (5ㄹ)에서도 [부정]의 의미를 직접적으로 보여주기보다는 ‘아닌가 싶을 정도이다’, ‘실망한 것 같다’와 같이 둘러서 표현되기 때문에 ‘아니다’, ‘실망하다’에 담긴 부정적인 의미가 약화된다. 하지만 화자가 전달하고자 하는 내포된 의미는 오히려 더 명확하게 드러나는데, 상품의 구매를 부추기거나 혹은 구매하지 않도록 하는 등 권유나 금지의 태도를 보여준다.

둘째, ‘모호성’이다. ‘모호성’은 내용에 대한 참과 거짓의 진위 여부를 화자가 명확하게 규정짓는 것이 아니라 화자의 판단을 다소 흐리게 표현한다.

- (6) ㄱ. 리넨치고는 두께감이 좀 있어서 한여름에는 조금 부담스러울 듯 합니다.
- ㄴ. 뭔가 한복 소재 같아서 어느 정도 더위에도 시원하게 입을 수 있어요.
- ㄷ. 바지에 넣어서 넉넉하게 입어야 이쁘게 입을 셔츠 같아서 괜찮은 거 같습니다.
- ㄹ. 약간 슬림하게 나와서 보기에 좋은 것 같아요.

(6)의 예에서 보듯이, 상품평을 통해 잠재적 구매자들이 ‘상품’에 대한 정보를 얻기도 한다. (6ㄱ)와 (6ㄴ)는 옷의 재질에 대한 것이며 (6ㄷ)과 (6ㄹ)에서는 옷의 디자인에 대해 알 수 있다. 그러나 상품평 작성자들이 비전문가이기 때문에 독자들은 화자가 제공하는 정보를 신뢰하기 어려울 수 있다. 따라서 화자는 정보의 확실성을 낮추고 상품에 대한 판단을 독자들에게 미루고자 하며, 이러한 의도를 ‘완화 표현’의 방식을 통해 드러낸다.

상품평에서 ‘완화 표현’의 기능은 화자의 주관적인 관점을 직접적으로 보여줄 수 있지만 극성의 정도를 감소시키고 보이지 않은 독자의 반응을 고려하여 화자의 태도를 간접적으로 나타낸다. 또한 정보의 정확성이나 신뢰성에 대한 책임을 회피하기 위해 모호하게 화자의 판단을 보여주는 것이다.¹⁰⁾

2. 상품평 텍스트 내 완화 표지의 유형

상품평 텍스트에서 무작위로 추출한 1000개의 상품평을 분석한 결과, ‘완화 표지’를 나타내는 어휘·문법 형태들이 다양하게 쓰이는 것처럼 보이지만, 형태들이 가지고 있는 의미 기능을 중심으로 유형을 나누면 그 유형들이 한정되어서 쓰이고 있음을 알 수 있다.¹¹⁾ 상품평 텍스트 내 ‘완화 표지’로 주로 쓰이는 어휘 문법적 형태와 그 의미 기능에 따른 유형을 살펴

10) 상품평에 나타나는 ‘완화 표현’의 기능이 반드시 하나의 기능만을 가진다고 할 수 없다. 특정한 문법 형태는 다양한 의미 기능을 가지고 있으며 상황이나 맥락에 따라 그중에 하나의 의미 기능이 두드러지게 나타난다. ‘완화 표현’도 한 가지 이상의 기능을 가지지만 맥락에 따라 하나의 기능이 우세하게 나타나는 것일 뿐, 반드시 하나로 기능하는 것으로 의미할 수 없다.

11) 이 장에서 ‘완화 표지’로 용어를 수정하였다. 본고에서는 ‘완화 표지’로 나타낼 수 있는 표현들로 ‘추측, 축소, 인용, 가정/희망, 피동’ 표현으로 보았다. ‘완화 표현’이라는 용어가 유형으로 제시되는 다른 표현들과 공하위어로 볼 수 있는 여지가 있어 이 장에서는 ‘완화 표지’로 설명하고자 한다.

보면 아래 <표 4>과 같다.¹²⁾

<표 4> 상품평 텍스트에 나타난 완화 표지의 유형 및 출현 빈도

유형	출현형		출현횟수(%)	
축소	어휘·문법적 표현	부사 및 부사구 표현	그냥, 그다지, 그럭저럭, 그저, 약간, 조금/좀, 의외로	347(50.2)
		접속 부사	그러나, 그래도, 그런데/근데, 다만, 하지만	
		양태 선어말어미·연결어미·종결어미 표현	-는데, -다만, -(으)나, -지만	
추측	어휘·문법적 표현	명사	듯, 정도	249(36.0)
		보조형용사	듯싶다, 듯하다, 만하다	
		양태 선어말어미·연결어미·종결어미 표현	-겠-, -ㄹ 것, -것 같다	
	구 단위 표현	감이 있다, 편이다		
인용	어휘·문법적 표현	인용의 격조사	(라)고	31(4.4)

12) ‘완화 표지’의 유형 분류에서 어휘·문법적 표현의 분류로 ‘양태 선어말어미’를 넣은 것은 본 논의에서 분석한 1000개의 용례에 외에 ‘-겠-’ 등의 양태성을 표현하는 문법 형태소들이 사용되고 있는 것을 보이고 있다.

(1) ㄱ. 라지 사이즈 구매했는데 정말 슬림하게 입으시는 분들은 좀 클 수도 있겠네요
 ㄴ. 어깨는 제가 넓은 건지 아니면 옷이 좁은 건지 모르겠으나 약간 작게 나온 것 같습니다.

ㄷ. 만족합니다. 다음에도 재구매하겠습니다.

(1ㄱ)와 (1ㄴ)는 [부정]의 상품평에서 ‘-겠-’이 각각 ‘가능성’과 ‘추측’을 나타내고 있으며 (1ㄷ)는 [긍정]의 상품평에서 ‘-겠-’이 ‘의지’의 양태적 의미로 쓰이고 있음을 알 수 있다. 이와 같이 추후의 논의를 통해서 양태의 선어말어미가 상품평에서 ‘완화 표현’으로 사용할 수 있음을 보여줄 수 있을 것이다.

가정/ 희망	어휘·문법적 표현	부사	일단, 혹시나	24(3.4)
		보조형용사	-아/어 싶다, -고 싶다	
피동	어휘·문법적 표현	양태 선어말어미· 연결어미·종결어 미 표현	-르텐데, -(으)면	18(2.6)
		보조동사	(게) 되다, -지다, (아/어) 보이다	
기타				14(2.0)
총계				682(100)

위의 표에서 보듯이, 가장 많이 나타나는 유형은 ‘축소(50.2%)’, ‘추측(36.0%)’이며 가장 적게 나타나는 유형은 ‘피동(2.6%)’ 표현이다.

축소 표현은 극성의 정도를 약화시키는 상황에서 주로 쓰이며 ‘조금/좀’과 같은 축소사, ‘-는데, 다만’ 등의 역접의 접속어미가 주된 출현형으로 나타나는 경향을 보인다.¹³⁾

(7) 축소 표현

그냥 그냥 가격만큼 하는 듯싶네요
 그럭저럭 가격대에 그럭저럭 만족합니다
 그런대로 그런대로 입기 편한 옷이네요
 조금/좀 네이비 색상 너무 이뻐서 흰색 재구매했는데, 리넨스러움도
 아니고 좀 뭔가 그러네요

13) 상품평과 같은 [+주관성]의 텍스트 장르에서 주관성에 대한 판단은 명확하지가 않다. 주어진 맥락과 화자의 경험 정도에 따라서 같은 의미도 달리 볼 수 있기 때문이다. 특히 -는데와 같은 역접의 접속어미를 축소 표현으로 본 것은 [긍정]이지만 [부정]을 나타내는 상품평과 그 반대의 상황에서도 드러난다. 감성 분석에서 이러한 문법 요소는 극성을 변환시켜주는 것으로 문법 요소를 생략 여부에 따라서 상품평의 극성을 보여주거나 그 정도성이 달리 실현된다. 이처럼 극성을 변환시켜주는 요소들로 인해 [긍정]과 [부정]의 극성이 섞여서 판단이 어려운 상품평이 있었다. 추후 연구에서는 이러한 상품평을 명확하게 분석할 수 있는 대안을 마련하여 연구를 더 진행하고자 한다.

약간 좋은데 약간 덥겠네요. 리넨치고는
 ㄴ데 디자인은 좋은데 슬림핏이라 입고 활동하기 불편하네요
 다만 맘에 듭니다 다만 사이즈가 좀 작은 듯 2x가 100사이즈정도
 될 듯요

(7)의 예는 ‘그냥, 그러저러, 그런대로, 조금/좀, 약간’ 등의 축소사, ‘-
 (ㄴ)데, 다만’과 같은 역접의 접속어미 혹은 접속 부사가 상품평에 쓰인 것
 이다. 대부분 긍정적인 의미를 가진 맥락 뒤에 나타나 전체적으로는 [부정]
 의 의미를 가지게 되는 것을 보여준다. 즉 상품 판매자에 대해서 그들의
 반응을 고려하여 부정적인 어감을 감소시켜 ‘상품 개선’에 대한 요구를 전
 달하고 다른 소비자에게는 상품 구매를 경고하고자 하는 태도를 보여준다.

반면에 부정적인 맥락 뒤에 나타나 전체적으로 ‘긍정’의 의미를 드러내
 주기도 한다.

- (8) ㄱ. 제가 사이즈가 104정도 입는데 라지 입는데 좀 작은 감이 있네요
 그래도 맘에 듭니다 많이 파세요
- ㄴ. 좀 헐렁하게 입으려고 했는데 그래도 옷은 괜찮아요
- ㄷ. 옷에 하자가 좀 있지만 그래도 가격 대비 효율이 좋네요 감사합니다.
- ㄹ. 사진에 비해 좀 어두운 편이고 다른 사람들이 얘기한대로 재질은
 좀 두껍네요. 그래도 스판이라 괜찮을 듯.
- ㅁ. 아이보리라 좀 모시옷 같긴 한데요 그래도 입으니 나름 괜찮네요.

(8)의 예문을 보듯이, ‘사이즈가 작다’, ‘옷이 헐렁하다’, ‘옷에 하자가 있
 다’, ‘옷이 어둡다’, ‘모시옷 같다’와 같은 구 단위 표현들이 부정적인 의미를
 가지나 ‘그래도’를 포함한 후행절의 내용으로 인해 부정적인 의미가 반감
 되며 긍정의 의미를 나타낸다. 이는 (7)의 역접의 접속 어미 ‘-ㄴ데’와 ‘다
 만’과는 다르게 나타나는 특징적인 현상이라 할 수 있다.

추측 표현은 상품의 재질, 색상, 사이즈, 디자인 등 정보를 제공하거나 화자가 직접 입어보고 난 뒤의 경험을 진술하는 맥락에서 사용되는 경향을 보인다. 주로 ‘-르 것, -(으)ㄴ 것 같다’, ‘-(으) 듯하다, -(으) 듯싶다, 만하다’ 등의 제한된 형태들이 많이 쓰이며 그 외에 ‘감이 있다, 느낌 있다, 편이다’ 등의 구 단위 표현들도 나타난다.

(9) 추측 표현

것 같다	가격 대비 최고인 <u>것 같습니다</u> . 이너웨어로도 좋지만 아우터로 입어도 손색없을 <u>것 같아요</u> ^^ 추천합니다. 많이 파세요 55정사이즈 입는데 안에 아무것도 못 입을 만큼 께요 딱맞게
듯	샀어도 넉넉한 <u>핏이길 바랬는데</u> T190은 여자거인지 허리선도 들어가 있고 불편할 <u>듯</u> . 사진과 실체가 조금 차이가 있는 <u>듯해서</u> 아쉽습니다. 사진은
듯하다	약간 색이 연하고 밝은 <u>듯 보였는데</u> . 실체는 색이 그렇지는 않네요. 약간 아쉽습니다.
듯싶다	조금 까끌까끌한 건 한번 <u>빨고</u> 나면 <u>괜찮을 듯싶습니다</u> .
-르 것	리넨 옷 특성상 한 치수 큰 걸 사셔야 입기 <u>편할겁니다</u> .
만하다	옷의 재질이 엄청나게 좋지는 않지만 무난하게 입을 <u>만합니다</u> .
감이 있다	재질이 좀 생각보다 고급스럽지 않은 <u>감이 있지만</u> 가격에 비하면 괜찮네요.
느낌 있다	플렉스의 남녀 공용 S사이즈보단 조금 작다는 <u>느낌 있어요</u> .
편이다	예상보다 품이 좀 작지만 괜찮은 <u>편이에요</u> .

(9)에서처럼 추측 표현이 나타난 부분은 상품의 ‘가격, 사이즈, 색상, 크기’ 등 실제로 화자의 경험을 기준으로 제시한 것들이다. 이는 입어보는 사람의 주관적인 기준에 따라 판단 여부가 달라진다. 즉, 다른 소비자에게 정보를 제공하는 화자 입장에서 자신의 주관적인 기준에 따라 판단한 정보

를 단정적으로 제시하는 것은 명제 내용의 정확성에 대한 부담이 크다. 그러므로 추측 표현을 사용하여 완곡하게 표현함으로써 정확성에 대한 책임에서 벗어나고 주관적인 기준으로 정보를 제공한다는 것을 강조한다.

축소, 추측 표현 외에도 완화 표지로 인용의 격조사 ‘(라)고’가 쓰이는데 주로 간접 인용의 형태로 나타난다.

(10) 간접 인용

(라)고	인디고 색상이라 시원해 <u>보이고</u> <u>이쁘다네요</u> 하나만 입어도 괜찮고 개인적으로 흰 반팔 티셔츠 입구 단추 풀어서 입어도 <u>이쁘네요^^</u>	강조
	따듯한 기모 남방이예요 신랑 사이즈도 잘 맞고 <u>이쁘다고</u> 하네요	
(라)고	길이가 좀 <u>짧다고</u> 하네요.	판단 유보
	색상을 밝은 색으로 주문했는데 어른들 보시기엔 좀 <u>우중</u> <u>충하다고</u> 하시네요	
	웃은 <u>맘에 든다고</u> 합니다	

(10)에서 ‘시원해보이다, 우중충하다, 길이가 짧다, 예쁘다, 맘에 들다’는 제3자의 견해이다. 상품평에서 ‘완화 표현’으로써 간접 인용은 명제 내용을 사실적으로 보여주지만 맥락에 따라서 다른 효과를 가져온다.

첫째, 화자의 평가 내용을 강조한다. 제3자의 견해가 화자의 주관적인 판단과 일치함을 보여줌으로써 평가에 대한 신뢰성을 확보한다. 그리고 이러한 신뢰성의 확보는 화자의 평가를 강조하고자하는 의도를 함축하고 있음을 간접적으로 드러낸다. 둘째, 사실 전달을 통해 판단을 유보한다. 오히려 평가의 내용이 제3자의 판단임을 밝히는 것은 그 내용이 화자와는 관련이 없으며 판단의 기준을 상대방에게 맡긴다. 이는 학술 텍스트에서와 유사한 기능을 가지는데, 명제 내용을 필자와 무관한 것으로 만들어 내용에 대한 확실성에 대한 책임을 회피하기도 하며 필자의 견해를 소극적으로

보여준다(최운향 2014:284).

상품평 텍스트에서 다양한 ‘완화 표현’의 출현형들이 기능에 따라 유형화할 수 있으며 그중에서도 특정한 유형들이 한정적으로 쓰임을 알 수 있다. 그리고 이러한 표현들은 화자의 주관적인 관점과 태도를 간접적으로 드러낸다. 그러므로 상품평과 같이 감성을 드러내는 텍스트에서 ‘완화 표현’은 화자의 감정, 평가, 감각 등을 파악할 수 있는 중요한 의미 단위라 할 수 있다.

IV. 상품평 텍스트 내 완화 표현의 사용 양상

‘완화 표현’은 화자의 평가에 동의를 구하거나 요청하는 등의 태도를 간접적으로 보여주기도 하며 주관적인 경험을 기준으로 판단한 정보를 모호하게 표현하여 정보의 확실성에 대한 부담을 피하기도 한다. 이 장에서는 이러한 ‘완화 표현’의 의미 기능을 토대로 극성에 따라 사용 양상이 어떻게 달리 실현되는지를 살펴보고자 한다. 본 연구에서 분석한 1000개의 상품평에서는 <표 5>에서 보듯이 [긍정]이 771개, [부정]은 157개로 나타난다.

<표 5> 극성에 따른 완화 표현과 직설 표현

극성		[긍정]		[부정]		기타
완화	직설	완화	직설	완화	직설	
상품평수 (%)		292 (37.9)	479 (62.1)	104 (66.2)	53 (33.8)	72
총 계(%)		1000(100)				

[긍정]의 의미를 지닌 상품평에서는 ‘완화 표현’(37.9%)보다 직설적인

표현(62.1%)으로 자신의 감정, 평가를 드러내는 경우가 많았다. 반면에, [부정]의 의미를 지닌 상품평에서는 [긍정]과는 달리 ‘완화 표현’의 사용(66.2%)이 직설 표현(33.8%)보다 더 높은 비율을 차지한다.¹⁴⁾

[부정]의 상품평에서 [긍정]의 상품평에 비해 ‘완화 표현’의 사용 비율이 높은 것은 한국 사회가 가지고 있는 문화적 배경과 관련이 있다. 한국 사회에서 부정적인 감정을 표현할 때, 직접적으로 어감을 드러내기보다는 상대방에 대한 존중과 배려 의식을 가지고 상대방의 체면을 훼손하는 행위를 피하고자 한다. 이러한 사회·문화적 관습은 아래 <표 6>와 같이 [부정]에서 사용된 ‘완화 표지’의 출현 비율에서도 알 수 있다.

<표 6> [부정]에 나타난 완화 표지

완화 표지	축소	추측	인용	가정/희망	피동	기타
출현횟수 (%)	106 (62.3)	54 (31.7)	2 (1.1)	4 (2.35)	3 (1.76)	1 (0.58)
총 계(%)	170(100)					

‘축소(62.35%)> 추측(31.76%)> 가정/희망(2.35%)> 피동(1.76)> 인용(1.17%)> 기타(0.05%)’ 순으로 축소 표현이 절반 이상을 차지한다. [부정]

14) ‘기타’에 해당하는 상품평은 다음과 같다.

- (2) ㄱ. 그냥 보통이네요 가격만큼
 ㄴ. 시스루인 줄 몰랐어요
 ㄷ. 시원한 재질

(2ㄱ)은 완화 표현으로 분류할 수 있으나 [긍정]과 [부정]을 판단할 수 없는 상품평이며 (2ㄴ)과 (2ㄷ)는 완화 표현으로 분류할 수 있는 어휘·문법적 형태가 없고 극성을 판단할 수 없는 예이다. 본 연구에서는 두 극성이 비교적 명확히 판단할 수 있는 상품평을 중심으로 분석을 진행하였으며 논의에서 제시한 완화 표지가 포함된 표현들을 중점적으로 살펴보고자 하였다.

에 나타나는 ‘완화 표현’의 주된 기능은 ‘양태성’이라 할 수 있다. 즉 부정적인 내용의 경우, 직접적으로 의미를 전달하는 것은 오히려 듣기에 불편하거나 불쾌감을 줄 수 있으므로 축소 표현을 활용하여 [부정]의 정도를 감소시키고 그 과정에서 화자의 의도를 간접적으로 전달하고자 하는 전략적 조작이다.

- (11) ㄱ. 다른 사이트보다는 약간 가격이 비싸고요 그다지 편하지는 않아요
 ㄴ. 그저 그러함 돈 더 주고 다른거 사는데 나음
 ㄷ. 신축성이 없어서 그런지 쥘 타이트한 느낌이에요
 ㄹ. 좀 까슬까슬해서 그냥그냥
 ㅁ. 솔직히 약간은 실망함
 ㅂ. 예쁜 청이지만 신축성이 없어 겨드랑이 약간 불편요

- (12) ㄱ. 다른 사이트보다는 가격이 비싸고요. 편하지는 않아요.
 ㄴ. (생략) 돈 더 주고 다른거 사는데 나음
 ㄷ. 신축성이 없어서 그런지 타이트한 느낌이에요
 ㄹ. 까슬까슬해요
 ㅁ. 솔직히 실망함
 ㅂ. 예쁜 청이지만 신축성이 없이 겨드랑이 불편요

(11)은 축소 표현에 해당하는 예이며 (12)는 (11)의 축소 표현을 생략한 것이다. (11)과 (12)의 [부정]의 극성을 비교해 본다면, ‘가격이 비싸다, 편하지 않다, 타이트하다, 실망이다, 불편하다’가 가지 원래의 극성이 ‘약간, 좀(조금), 그다지, 그냥과 같은 부사들과 결합하여 개인의 부정적인 감성을 모호하게 표현함으로써 [부정]의 극성이 줄어든다.¹⁵⁾ 또한 상대방이 불

15) 신명선(2006)에서는 이와 같은 부사들의 역할을 다음과 같이 설명하고 있다. 학술 텍스트에서는 선행 연구 성과를 정리하는 부분에서 주로 사용되는 경향을 보이며 그 동안의 연구 경향을 ‘주로 ~을 다루어 왔고’, ‘~에 관한 연구는 거의 없고/ 그리 ~

편해하지 않도록 하기 위한 화자의 태도를 간접적으로 보여준다.

[긍정]과 [부정]의 상품평에서 모두 ‘축소’와 ‘추측’의 완화 표지가 대다수의 출현 비율을 차지하고 있으나 <표 7>에서 보듯이, [부정]과는 달리 [긍정]에서는 ‘추측’의 완화 표지가 조금 더 우세한 경향을 보인다.

<표 7> [긍정]에 나타난 완화 표지

완화 표지	축소	추측	인용	가정/희망	피동	기타
출현횟수 (%)	161 (37.0)	241 (55.4)	7 (1.6)	13 (2.9)	10 (2.2)	3 (0.6)
총 계(%)	435(100)					

‘추측’이 55.4%로 나타나며 ‘축소’가 37.01%를 차지하고 있으며 그 외는 ‘가정/희망(2.98%)’, ‘피동(2.29%)’, ‘인용(1.60%)’, ‘기타(0.68%)’의 비율 순서를 보여준다. 전체 [긍정]을 나타내는 상품평(771개) 중에서 대부분은 개인이 자신의 주관적인 견해를 직접적으로 제시하고 있다(62.1%). 학술 텍스트와 비교하여 보면, 독자들의 비판을 피하고자 소극적으로 필자의 견해를 개진하지만 오히려 상품평에서는 직접적으로 의미를 분명하게 전달하는 것이 화자의 의도를 명확히 드러낼 수 있다.

[긍정]에서 ‘완화 표현’이 나타내는 주된 기능은 ‘모호성’이다. 즉 상품평에 나타난 평가의 기준은 학술 텍스트에서처럼 필자가 논리적으로 근거를 통해 마련한 객관적인 판단 기준이 아니다. 화자의 주관적인 경험에 따른 판단 기준이기 때문에 모호하게 드러내하고자 한다.

없고’ 등의 표현이 드러난다. 이는 어떤 내용의 판단 그 자체를 한정함으로써 명시적으로 판단을 유보하는 기능을 한다.

(13) ㄱ. 옷이 얇아 올여름 나기에는 무난한 것 같습니다

ㄴ. 옷감이 좋아서 한 여름에도 괜찮을 것 같네요 사이즈가 딱 맞네요

ㄷ. 생각보다 면이 얇네요. 여름에 입기 좋을 것 같아요 잘 입겠습니다

많이 파세요. 배송이 빠르게 왔습니다. 많이 파세요

ㄹ. 핏도 괜찮고 여름에 시원하게 입기 좋아요 가격 생각하면 한두 장

사 입어도 좋을 것 같아요

(13)에서 ‘옷이 얇아 올여름 나기 무난하다’, ‘옷감이 좋아 한여름에도 괜찮다’, ‘면이 얇아 여름에 입기 좋다’, ‘가격 생각하면 한두 장 사면 좋다’ 등 판단의 기준이 화자의 경험에 의존한다. 그렇기 때문에 필자의 주관적인 판단 기준을 오히려 모호하게 만들어 자신의 평가나 견해가 엄밀하지 못하다는 것을 강조한다. 즉 상품에 대한 자신의 주관적인 평가가 다른 이들에게는 상품에 대해 정보가 될 수 있다는 부담감이 생기게 되며 이것은 역으로 자신의 판단이 정확하지 못할 수도 있다는 한계에 주목하게 만든다. 그것으로 인해서 ‘완화 표현’을 사용하게 만들고 이 표현의 사용을 통해 자신과 타인의 주관적인 관점이 서로 일치하지 않음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

V. 결론

본 연구에서는 상품평에 나타난 ‘완화 표현’의 유형을 살펴보고 극성에 따른 의미 기능을 논의하였다. 상품평은 ‘웹’이라는 특수한 환경에서 실제 구어에 가까운 언어로 사용자들이 활발히 생산하고 있는 텍스트 장르이다. 또한 개인의 감정, 평가, 감각 등의 감성을 나타내는 요소들을 파악할 수 있어 다양한 측면에서 연구가 이루어지고 있다. 이와 관련하여 본 논의에서는 감정 분석의 대상이 될 수 있는 상품평에서 ‘완화 표현’의 기능과 쟁

점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 상품평에서 ‘완화 표현’은 개인의 주관적인 관점을 드러내는 표지이며 감성 분석에 있어 중요한 의미 단위가 될 수 있음을 밝혔다. 이러한 가정은 ‘완화 표현’이 쓰인 상품평이 직설적인 표현과 비교하여 절반에 가까운 비율로 쓰이고 있다는 결과에 의해 뒷받침될 수 있다. 또한 ‘완화 표현’은 직접 발화가 야기하는 효과를 노려 간접적으로 화자의 의도를 전달하는 기능으로 쓰이기도 하며 상대방의 반응에 대해 거부하지 않게 대응할 수 있도록 가능성을 열어두는 기능으로도 사용된다. 이것을 통해 상품평에서 화자는 증명되지 않은 판단 기준을 신중하게 제시하면서 독자와의 효과적인 대화를 한다.

둘째, 상품평에 나타난 ‘완화 표지’로는 ‘축소 표현’, ‘추측 표현’, ‘인용 표현’, ‘가정/희망 표현’, ‘피동 표현’으로 나누어 살펴보았다. 주로 ‘축소 표현’과 ‘추측 표현’이 대부분의 출현 비율을 차지하고 있었으며 소수의 표현들로만 구성되어 제한적으로 쓰이고 있음을 알 수 있었다.

셋째, 극성에 따라서 ‘완화 표현’은 또 다른 사용 비율을 보였는데, [긍정]에서보다 [부정]에서 ‘완화 표현’의 사용 횟수가 더 많았다. [부정]에서 ‘완화 표현’은 오히려 상대방의 반응을 고려하여 완곡하게 표현하거나 감정을 약화시키는 기제이며 자신의 체면 위협 행위를 피하고 상대방에게 공손성을 드러내는 전략적 조작인 것이다. 반면에 [긍정]의 경우, 대부분의 표현들이 직접적으로 상품을 평가하고 감정을 드러내고 있었으나 화자의 주관적인 판단 기준이 포함될 때는 완화 표현이 쓰였다. 이는 판단을 모호하게 표현함으로써 보이지 않은 독자들의 비판을 줄이고 책임을 회피하고자 하는 화자의 태도를 보여주는 것이다.

【참고문헌】

- 김미형, 「국어 완곡 표현의 유형과 언어 심리 연구」, 『한말연구』 7, 한말연구학회, 2002, pp.27-63.
- 김영아, 「영어 부사 완화 표지와 한국어 종결 표현: 영어권 한국어 학습자를 위한 문법 설명」, 『한국어 교육』 26, 국제한국어교육학회, 2015, pp.1-29.
- 남길임, 「상품평 텍스트에 나타난 감성표현 연구: 감성분석과 국어학 연구의 접점」, 『언어과학연구』 78, 한국언어과학회, 2016, pp.103-108.
- 박나리, 「학술논문의 텍스트성 분석 - 의도성을 중심으로」, 『텍스트언어학』 25, 한국 텍스트언어학회, 2008, pp.163-192.
- 박주화, 「토론에 나타나는 한국어 헤지 표현 연구 - '19대 대통령선거 후보자 토론회'를 중심으로」, 『인문과학』 66, 성균관대학교 인문과학연구소, 2017, pp.215-246.
- 서은영, 「의류 상품평 텍스트에 나타난 감성표현 연구 - 의미 특성, 극성, 속성에 따른 분류를 중심으로」, 『어문논총』 71, 한국문학언어학회, 2017, pp.9-31.
- 신명선, 「국어 학술텍스트에 나타난 헤지(hedges) 표현에 대한 연구」, 『배달말』 38, 배달말학회, 2006, pp.157-158.
- 신영주, 「한국어 화자와 중국인 한국어 학습자의 학위 논문 서론의 완화 표지 사용 양상 비교」, 『담화와인지』 18, 담화인지언어학회, 2011, pp.63-77.
- 이상임, 「한·영 드라마에 나타난 헤지(hedges) 표현 연구」, 『인문학논총』 36, 경성대학교 인문학연구소, 2014, pp.175-204.
- 이윤진, 「학술텍스트의 정형화된 고빈도 헤지 '-ㄴ 수 있다' 구문의 표현문형 연구: 학문 목적 한국어 교육에서 학술 문형 지도를 목적으로」, 『외국어로서의 한국어교육』 41, 연세대학교 언어연구교육원 한국어학당, 2014, pp.193-224.
- 이준호, 「학술 텍스트에 나타난 한국어 헤지 표현 선정 연구」, 『이중언어학』 49, 이중언어학회, 2012, pp.269-297.
- 이찬규·노석영, 「의사소통에서 나타나는 울타리 표현의 특성에 관한 연구 - 흡쇼핑 발화 자료를 중심으로」, 『화법연구』 21, 한국화법학회, 2012, pp.245-286.
- 정현원·나건, 「감성 평가를 위한 감성의 의미 재정립과 어휘 체계에 대한 연구」, 『대한인간공학회지』 26-3, 대한인간공학회, 2007, pp.17-25.
- 최지현, 「한국어 학술 텍스트의 저자·독자 간 상호작용 연구: 국어국문학 논문을 중심으로」, 경북대학교 석사학위논문, 2013.

- 최운향, 「신문 사실에 나타나는 한국어 헤지(Hedge) 표현과 그 특징」, 『관악어문연구』 39, 서울대학교 국어국문학과, 2014, p.284.
- Hyland, K., *Hedging In Scientific Research Article*, Amsterdam : John Eenjamins Publishing Company, 1998, pp.1-304.
- Hyland, K.& Polly, T., *Metadiscourse in Academic Writing : A Reappraisal*, *Applied Linguistics* 25-2, 2004, pp.157-167.
- Liu, B, *Sentiment analysis : Mining Opinion, Sentiments, and Emotions*, Cambridge university press, 2012, p.26.

Abstract

Korean Expressions of Mitigation in Product Reviews

Lee, Min-ju · Kang, Hyeon-ah

This study examines the types and functions of mitigating expressions in Korean product reviews. Mitigation marks the interaction between a writer and a reader. According to Hyland(2004), mitigation has a meta-discursive function which highlights the point of view of a text or the author's attitude and can be seen as an interactional strategy between a writer and a reader. In that sense, mitigating expressions are considered as 'semantic units' that provide insights into the writer's subjective view about a particular object or phenomenon. With the developments in information and communication technologies, the boundary between a writer and a reader is fading away and their mutual interactions are becoming more prominent. In such a context, a study on mitigating expressions will be of help in casting light on subjectivity, like, on the language on one's sentiments, evaluation, and/or attitude by analyzing and classifying the involved expressions. Such a study can provide crucial data for the compilation of emotion-centered expressions in learner's dictionary entries. This study makes use of a 'Product Reviews Corpus' that consists of subjective texts and focuses on daily life language, and aims at classifying mitigation expressions and examining their functions as the basis of phraseological items in the learner's dictionary.

Key Word: Mitigating expressions, Mitigation, Sentiment expressions, Corpus methods

이민주

소속 : 경북대학교 국어국문학과 박사과정

전자우편 : Imj0355@hanmail.net

강현아

소속 : 경북대학교 국어국문학과 석사과정

전자우편 : hyuna_72@naver.com

이 논문은 2018년 10월 31일 투고되어
2018년 12월 9일까지 심사 완료하여
2018년 12월 10일 게재 확정됨.