



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학석사학위논문

중국인 한국어 학습자를 위한
이메일 공손 표현 교육 연구

2017년 2월

서울대학교 대학원
국어교육과 한국어교육전공
장 매 림
(張梅琳, ZHANG MEILIN)

중국인 한국어 학습자를 위한
이메일 공손 표현 교육 연구

지도교수 민 병 곤

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2016년 10월

서울대학교 대학원
국어교육과 한국어교육전공
장 매 림
(張梅琳, ZHANG MEILIN)

장매림의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

2016년 12월

위원장 윤 대 석 

부위원장 윤 여 탁 

위원 민 병 곤 

국문 초록

본 연구의 목적은 중국인 학습자들이 실제로 주고받은 한국어 이메일을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석하고 교육 방안을 제시하는 데 있다.

한국어 이메일은 학습자들이 비교적 자주 접할 수 있는 쓰기 장르이다. 격식 있는 한국어 이메일을 공손하게 작성하는 것은 중요하다. 면대면 대화와 달리 이메일에서는 말투, 표정, 몸짓 등 보조 장치가 결여되어 있기 때문에 표현에 주의하지 않으면 공손 문제를 일으킬 수 있으므로 더욱 신중해야 한다. 그러나 중국인 학습자들은 한국어 이메일을 공손하게 작성하는 방법을 잘 모르는 경우가 많다. 그 주요 원인으로서는 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 교육의 부재와 모국어의 영향을 들 수 있다.

본 연구에서는 중국인 학습자에 대한 한국어 이메일 공손 표현 지도를 위하여 관련 이론 연구를 정리하였고, 이 중 먼저 공손의 개념 및 의의를 탐구하였다. 공손의 개념은 ‘발신자가 자기 낮춤이나 타인 높임의 의도에서 출발하여 특정한 원리(공손 원리), 사회적 규범 및 의사소통 상황과 대상에 따라 적절한 언어 표현을 사용함으로써 다른 의사소통 참여자로 하여금 제대로 존중받고 있는 믿음을 갖게 하는 것’으로 정의하였다. 이어서 한·중 공손 표현의 특성을 비교 대조하였다. 한·중 공손 표현은 높임법과 공손 표현에 내포된 공손 문화(지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도, 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도, 돌려서 표현하기에 대한 선호도)에 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 비교 대조를 통해 한국어 공손 표현의 복잡성, 엄격성 및 돌려서 표현하기에 대한 선호를 확인할 수 있다. 본 연구는 한국어 이메일의 공손 표현을 크게 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 분류하였다.

이러한 논의를 기반으로 중국인 학습자들의 이메일에 나타난 공손 표현 양상을 기술하고 부적절한 공손 표현 사용을 분석하였다. 먼저 구성적 측면은 다시 구조, 제목, 호칭, 인사, 서명으로 나누어 살펴보았다. 구성 요소의 부적절한 생략이나 부적절한 사용은 이메일의 구성적 공손 문제를 일으키기 쉽다. 문법적 측면에서는 어휘 차원을 존경 어휘와 겸양 어휘로 구분하고 그 사용 양상과 부적절한 공손 표현(미사용, 오용, 남용)을 분석하였다. 형태 차원에서는 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’의 사용, 미사용, 부적절한 첨가 및 사물 공대 문제를 다루었다. 문장(상대 높임 종결어미) 차원에서는 수신자를 [윗사람+, 친밀도+], [윗사람+, 친밀도-], [윗사람-, 친밀도+] 및 [윗사람-, 친밀도-]로 분류하여 분석하였다.

문장의 부적절한 사용 유형은 주로 종결어미의 결여와 부적절한 등급의 종결어미 사용이었다. 화용적 측면의 공손 표현은 공손 장치 차원 및 기타 주의 표현으로 나누어 분석하였다. 공손 장치 차원에서는 주로 간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현으로 분류하여 이들에 관한 사용 양상과 부적절한 공손 표현을 살펴보았다. 이 중 강화 표현을 제외하고는 모두 공손 문제가 집중적으로 나타났다. 기타 주의 표현으로는 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 문제, 문장부호 문제 등을 살펴보았다.

이와 같은 분석 결과를 바탕으로 중국인 학습자를 위해 격식 있는 한국어 이메일에 초점을 맞추어 공손 표현 교육 방안을 마련하였다. 구체적으로 구성적, 문법적, 화용적 공손 표현의 순으로 총 세 차시의 교수·학습 과정안을 제시하였다. 공손 표현에 내포된 공손 문화 역시 하나의 교육 내용으로서 함께 교수·학습하였다.

본 연구가 갖는 의의는 다음과 같다. 첫째, 중국인 학습자들이 실제로 주고받은 한국어 이메일을 수집하여 분석하였다. 둘째, 본 연구에서 다루는 공손 표현은 특정한 화행이나 상황에 국한되지 않고 여러 가지 화행과 다양한 상황을 비교적 포괄적으로 다루었다. 이는 중국인 학습자들이 실제로 다양한 한국어 이메일을 작성할 때 더욱 유용할 것이다. 셋째, 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 중국인 학습자들의 문제를 해결하기 위해 한·중 공손 표현 및 그에 내포된 공손 문화를 비교 대조하였다. 이러한 한·중 공손 표현 및 공손 문화 차이를 중국인 학습자들에게 인지시킨다면 한국어 공손 표현의 효과적인 습득이 가능할 것이다.

주요어 : 한국어 교육, 중국인 학습자, 이메일, 공손 표현

학 번 : 2013-23897

차 례

I. 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
2. 선행 연구	2
1) 한국어 공손 표현에 관한 연구	2
2) 중국어 공손 표현에 관한 연구	7
3) 이메일 공손 표현에 관한 연구	9
3. 연구 대상 및 방법	12
1) 연구 대상	12
2) 연구 방법	14
II. 한국어 이메일의 공손 표현 교육의 이론	17
1. 공손의 개념 및 의의	17
1) 공손의 개념	17
2) 공손의 의의	20
2. 한·중 공손 표현 특성	22
1) 한국어의 공손 표현	23
2) 중국어의 공손 표현	37
3) 한·중 공손 표현 비교 대조	43
3. 한·중 이메일의 특성 및 공손 표현	47
1) 한·중 이메일의 특성	47
2) 한·중 이메일의 공손 표현	51
III. 한국어 이메일의 공손 표현 분석	58
1. 분석 대상 및 분석틀	58
1) 분석 대상	58
2) 분석틀	58
2. 분석 결과	60
1) 구성적 측면	60
2) 문법적 측면	70

3) 화용적 측면	86
3. 부적절한 공손 표현의 사용 원인	105
1) 구성적 측면	107
2) 문법적 측면	109
3) 화용적 측면	110
IV. 한국어 이메일의 공손 표현 교육의 실제	115
1. 공손 표현의 교육 목표	115
2. 공손 표현의 교육 내용 선정 및 구성	117
1) 구성적 측면	117
2) 문법적 측면	121
3) 화용적 측면	123
4) 문화적 측면	129
3. 공손 표현의 교육 설계 및 실행	131
1) 교수·학습 방법	131
2) 수업 구성	135
V. 결론	141
1. 요약	141
2. 제언	143
참고 문헌	145
부록	151
Abstract	177

〈표〉 차 례

<표 I-1> 학습자 정보	13
<표 I-2> 수신자 유형에 따른 이메일 자료 정보	14
<표 I-3> 주요 발화 행위에 따른 이메일 자료 정보	14
<표 I-4> 연구 절차 개요	16
<표 II-1> 어휘에 의한 높낮이 표현(임호빈 외, 2010)	25
<표 II-2> 한국어의 상대 높임 등급 체계(고영근, 구분관, 2008)	26
<표 II-3> 청자높임법의 등급 체계(권재일, 2012)	26
<표 II-4> 한국어의 문법적 공손 표현	27
<표 II-5> 화자/청자 중심 책략(구현정, 2004)	29
<표 II-6> 명제 중심 책략(구현정, 2004)	30
<표 II-7> 한국어의 공손 표현 및 공손 원리(이은희, 2013)	32
<표 II-8> 간접 화행 내용	34
<표 II-9> 울타리 표현	35
<표 II-10> 겸양 어휘, 존경 어휘 및 예사 어휘(顧曰國, 1992)	40
<표 II-11> 한·중 공손 표현 비교 대조	47
<표 II-12> 이메일의 일반적인 구조(홍인화, 2013)	48
<표 II-13> 한국어 이메일의 구조	49
<표 II-14> 2인칭 대명사의 등급표(이익섭, 1994)	52
<표 II-15> 사회 호칭 체계(구현정, 전영옥, 2005)	53
<표 II-16> 이메일에서 사용할 수 있는 첫인사의 예시(김요셉, 2014)	54
<표 II-17> 이메일에서 사용할 수 있는 끝인사의 예시(김요셉, 2014)	55
<표 II-18> 한국어 이메일의 공손 표현	57
<표 III-1> 공손 표현의 분석틀	59
<표 III-2> 전체 이메일에 관한 첫발신과 회신 통계	60
<표 III-3> 제목을 포함하여 수집한 이메일에 관한 첫발신과 회신 통계	60
<표 III-4> 제목 결여 통계	60
<표 III-5> 본문 부분 결여 통계	61
<표 III-6> 제목 사용 양상 통계	63
<표 III-7> 호칭 사용 양상 통계	64
<표 III-8> 첫인사 사용 양상 통계	67

<표 III-9> 끝인사 사용 양상 통계	68
<표 III-10> 서명 사용 양상 통계	70
<표 III-11> 존경 어휘의 사용 통계	71
<표 III-12> 겸양 어휘의 사용 통계	73
<표 III-13> ‘드리다’의 사용 통계	74
<표 III-14> 형태 ‘-(으)시-’의 사용 통계	76
<표 III-15> 문장 종결어미 사용 통계	79
<표 III-16> ‘윗사람[+], 친밀도[+]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계	79
<표 III-17> ‘윗사람[+], 친밀도[-]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계	80
<표 III-18> ‘윗사람[-], 친밀도[+]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계	82
<표 III-19> ‘윗사람[-], 친밀도[-]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계	83
<표 III-20> 부적절한 공손 표현 사용 내용	106
<표 IV-1> 공손 표현의 교육 목표	117
<표 IV-2> 첫인사 및 끝인사에 관한 교육 내용	120
<표 IV-3> 어휘 차원에 관한 교육 내용	121
<표 IV-4> 간접 화행에 관한 교육 내용	124
<표 IV-5> 완화 표현에 관한 교육 내용	125
<표 IV-6> 강화 표현에 관한 교육 내용	126
<표 IV-7> 겸손 표현에 관한 교육 내용	127
<표 IV-8> 오해를 일으키기 쉬운 표현에 관한 교육 내용	128
<표 IV-9> 숙달도 중심 수업에서 교사 및 학생이 하는 일(Horwitz, 2008)	133
<표 IV-10> 교육 내용에 대한 교수·학습 방법	135

[그림] 차 례

[그림 II-1] 공손성 기제의 분석(김명운, 2009)	31
[그림 IV-1] 교육 내용에 대한 교수·학습 절차	132
[그림 IV-2] 수업 진행	136

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

공손 표현은 외국어 학습에서 학습자들이 어려워하는 부분 중 하나이다. 외국어 학습자들은 다른 사람과 소통할 때 뜻은 분명하게 전달하지만 그 언어문화 체계의 공손 표현을 제대로 파악하지 못하여 예의에 어긋나게 표현하는 경우가 많다. 언어는 정적인 것이 아니라 역동적인 것이기 때문에 수신자 및 상황 맥락에 따라 그 언어문화에 맞게 사용되어야 한다. 만약 의사소통할 때 공손 표현을 제대로 사용하지 못해 공손성이 떨어질 경우에는 수신자를 당황스럽게 만들거나, 수신자의 기분이나 체면을 상하게 할 수 있다. 그 결과 의사소통의 실패를 초래할 수밖에 없으며 수신자와의 관계도 악화될 위험이 있다. 따라서 외국어 학습에서 공손 표현에 관한 교육은 매우 중요한 부분이다.

한국은 유교 사상의 영향을 많이 받았기 때문에 장유유서(長幼有序)의 공동체 사회 문화가 있다. 즉, 한국 사회에서 나이가 비교적 어린 사람이나 사회적 지위가 비교적 낮은 사람이 자기보다 나이가 많거나 사회적 지위가 높은 사람에겐 존대하면서 관계를 유지해 나가는 것이다. 이러한 사회적 특수성 때문에 한국어를 사용할 때에는 공손 표현에 대해 보다 더 엄격한 기준이 요구된다. 한국어 학습자들은 대부분 이 점을 인식하여 한국어로 의사소통할 때 특히 상대방이 나이가 많은 사람이나 사회적 지위가 높은 사람일 경우 심리적인 부담을 가지게 된다. 그럼에도 불구하고 한국어의 공손 표현은 매우 다양하고 복잡하기 때문에 주의하지 않는다면 실수를 범하기 쉽다. 예를 들면, 공손 및 불손의 판단에 있어 외국인 학습자들에게 가장 직관적인 기준은 바로 높임말 사용 여부이다. 즉, 높임말을 쓴다면 공손한 것이고, 반대로 반말을 쓴다면 불손한 것이라는 이분법(二分法)적인 사고방식이다. 그러나 실제로 높임말을 쓰더라도 충분히 공손하지 못한 경우가 많다.

현재 중국에서의 한국어 교육은 다른 외국어 교육처럼 문법을 위주로 하기 때문에 실제 의사소통에 대해 소홀히 다루고 있는 실정이다. 많은 한국어 교재, 특히 중국 내에서 출판된 한국어 교재는 학습자의 화용적 능력을 향상시키는 데 제대로 도움이 되지 못하고 있으며 화행 교육도 충분하지 못하다. 따라서 중국인 학습자들이 한국어의 공손 표현을 잘 활용하지 못해 해당 상황에서 요구되는 공

손의 정도에 미달하는 경우가 많다.

최근 컴퓨터, 스마트폰 및 인터넷의 보급과 함께 이메일은 사람들이 자주 사용하는 통신 수단이 되었다. 중국인 학습자들도 한국어 이메일을 작성해야 하는 경우가 종종 있다. 예컨대 학생일 경우, 특히 한국에서 유학 중이라면 교수나 교직원, 선후배와 이메일로 연락하는 일이 많을 것이다. 또한 한국과 관련된 일을 하고 있는 경우에, 특히 한국 기업에서 근무한다면 한국어로 업무용 이메일도 쓰게 된다. 사적으로는 한국인 지인과 한국어로 이메일을 서로 주고받기도 한다.

중국인 학습자들이 한국어로 이메일을 작성할 때 역시 한국어로 말할 때와 마찬가지로 공손 문제가 생기기 마련이다. 하지만 면대면 대화와 달리 이메일로 연락할 때에는 수신자에게 말투, 표정, 몸짓 등 보조 장치들이 거의 없기 때문에 표현에 주의하지 않는다면 오해가 생길 수 있다. 특히 이메일에서 요청, 문의, 사과 및 거절 등 상대방의 체면에 특별히 주의해야 할 발화 행위를 할 때 공손 표현을 제대로 사용하지 못하는 경우에는 상대방의 체면을 손상시키고 의사소통의 실패를 초래할 위험이 크다. 이처럼 어떻게 해야 공손한 한국어 이메일을 효과적으로 작성할 수 있는지를 교육하는 것이 매우 중요함에도 불구하고 중국인 학습자들은 이에 관한 교육을 제대로 받지 못한 경우가 많다. 따라서 한국어로 이메일을 작성하는 것에 대해 부담을 느끼는 경우가 많은데 특히 자기보다 지위가 높거나, 나이가 많거나, 친밀도가 낮은 사람에게 보내야 할 경우는 더욱 그렇다.

본 연구는 중국인 학습자들이 한국어 이메일 작성 시 느끼는 부담감과 어려움에서 출발하여, 먼저 학습자들이 실제 작성한 한국어 이메일에서의 공손 문제를 살펴보고 이메일 상황에 적절한 공손 표현을 잘 쓸 수 있도록 하는 교육 방안을 마련하고자 한다. 이를 통해 학습자들에게 한국어 이메일에 대한 부담을 줄이는 동시에, 어떻게 공손하게 이메일을 작성할 수 있는지를 인지도키며, 나아가 학습자의 의사소통 능력을 향상시키는 데 본 연구의 목적이 있다.

2. 선행 연구

1) 한국어 공손 표현에 관한 연구

화용적 관점에서 현대 한국어의 공손 표현을 분석하는 초기의 연구는 조준학(1979, 1980, 1982)이 대표적이다. 조준학(1979)은 영어와 한국어의 공손 표현을 다섯 가지 측면에서 비교하였다. 그는 영어와 한국어의 공손 표현이 겉으로 보면

실현 양상에 차이가 있지만 그 밑바탕에 깔린 정신, 즉 자기 또는 자기 것을 낮추고 상대방을 높이는 마음씨는 같다고 논의하였다.

조준학(1980)에서는 화용적 방식으로 한국어의 공손 및 불손을 설명하고자 하였다. 특히 몇 가지 서법 종결어미 아주높임꼴(하십시오체)의 공손성에 초점을 맞추었다. 아주높임꼴을 쓰더라도 실제 상황에 따라 공손하지 않은 경우가 있음을 예시를 통해 입증하였다.

조준학(1982)은 화용적 측면에서 한국어의 직시(deixis)¹⁾와 공손 표현을 연구하였다. 그에 의하면 한국어의 높임법은 공손 표현을 실현하는 데 필요불충분 조건이며 언표내적 힘(illocutionary force)도 상황에 맞추어서 함께 조정해야 공손을 이룰 수 있다. 본 연구에서도 이를 고려하여 한국어의 공손 표현을 논의하였다.

1990년대 한국어의 공손 표현에 대한 연구는 김희숙(1990)으로 시작하였으며, 이어서 Lee(1991), 홍병호(1992), 김선희(1996), 노은희(1999) 등이 나타났다. 먼저 김희숙(1990)과 Lee(1991)는 조준학(1982)의 논의에 영향을 받아 한국어의 공손 표현을 연구하였다. 김희숙(1990)에서는 한국어에서 높임법은 공손 표현의 전제로서 문법적으로 높임말을 쓰더라도 화용적으로 그 언어사회에서 공손하다고 수용되지 않을 경우, 진정한 공손 표현이 될 수 없다고 보았다. 그리고 높임법 외에 직접 화행 및 간접 화행, 그리고 울타리 표현(hedge)도 공손 표현을 실현할 수 있다고 분석하였다.

Lee(1991)는 한국어의 공손 조건에 대해 세 가지를 언급하였다. 높임법의 사용, 언표내적 힘의 약화, 그리고 사회 규범에 대한 준수를 통해 의사소통 상황과 대상에 제대로 맞추는 것이다. 본 연구에서는 이를 반영하였다.

홍병호(1992)에 따르면 영어의 style(문체)²⁾은 주로 화자와 청자의 친소관계에 의해 결정되는 반면, 한국어의 화계(상대 높임 종결어미)는 주로 화자와 청자의 상하관계에 의해 결정된다. 따라서 영어의 style에 비해 한국어의 화계 선택이 더 객관적이면서도 융통성은 별로 없는 것이다. 또한 그에 따르면 politeness(공손)는 체면에 관한 범주이며 여러 가지 언어 장치를 통해 실현될 수 있다. 이 연구

1) 직시(直示, deixis)는 어휘나 문법 요소의 의미가 발화 맥락(context of utterance)에 직접적으로 의존하여 드러나는 현상을 말한다(서울대학교 국어교육연구소, 2014: 745). 조준학(1982)은 직시(deixis)를 논할 때 다시 지시사(demonstratives), 인칭 직시(person deixis), 공간 직시(place deixis), 시간 직시(time deixis), 사회 직시(social deixis) 등으로 분류하였다.

2) Style(문체)은 크게 두 개의 범주로, 또는 세분하여 다섯 개의 범주로 나눌 수 있다. 두 개의 범주의 경우는 격식체와 非격식체로 나누어진다. 다섯 개 범주의 경우는 요스(Joos, 1967)에 의해 frozen(동결체), formal(격식체), consultative(상담체), casual(평상체), intimate(친밀체) 등 style 분류가 이루어졌다(홍병호, 1992 재인용).

는 전술했던 연구와 같이 한국어의 공손 표현을 높임법과 공손 장치로 나누어 보았다.

김선희(1996)는 한국어의 공손법 원리와 실체를 연구하였다. 공손법의 원리는 다시 체면에 관한 원리 및 힘과 친화력에 관한 원리로 나누었으며, 공손법의 실제에서는 지소적 표현과 우회적 표현으로 분류하였다. 본 연구에서는 그의 공손법 원리에 동의하였지만, 공손법의 실체는 그의 분류보다 더욱 다양하다 판단하였다.

노은희(1999)는 대화 공손 전략으로서의 반복 표현에 대해 검토한 바 있다. 그에 의하면 반복 표현은 상대방과 공감하는 부분은 최대화시켜 보여주고, 상대방과 공감하지 않는 부분은 최소화시켜 보여주며, 공손한 태도를 효과적으로 보여 줄 수 있다. 본 연구에서도 반복 표현을 하나의 공손 표현으로 보고자 한다.

2000년대에 들어와 한국어의 화용적 측면에 대한 관심이 많아지면서 한국어의 공손에 대한 연구도 증가하였다. 예컨대 노심덕(2000), 허철구(2001), 구현정(2004), 전해영(2004, 2005), 권미정(2009), 김명운(2009) 및 허상희(2009) 등이 있다. 노심덕(2000)에 따르면 공손성의 속성은 상대와의 유대감을 강조하는 접근성과 상대와의 거리를 유지하는 비접근성으로 나뉘질 수 있다. 본 연구에서도 이 두 가지 접근성을 반영하여 한국어의 공손 표현을 연구하였다.

허철구(2001)는 표준 화법³⁾을 통해 한국어의 언어 예절에 대해 고찰하였다. 그 중 인사말은 본 연구에 시사점을 주었다.

구현정(2004)은 한국어의 공손 표현에 반영된 화용적 책략을 크게 화자 중심 책략, 청자 중심 책략, 명제 중심 책략으로 구분하였다⁴⁾. 본 연구에서도 이러한 책략 유형에 속한 일부 하위 책략을 참고하였다.

전혜영(2004)은 한국어의 공손 표현 장치를 어휘, 통사 및 화용 측면으로 나누어 살펴보았다. 그는 공손 표현이 고정된 형태로 존재하는 것이 아니라고 보았으며, 공손의 정도성에 영향을 미치는 요인으로는 그 부담의 정도, 힘, 친밀도, 격식성, 성별, 세대 등이 있다고 보았다. 본 연구에서는 한국어의 공손 표현을 문법적 측면 및 화용적 측면으로 분류하였으며, 위의 공손의 정도성의 영향 요인에서 성별 요인을 제외하였다.

3) 표준 화법은 크게 호칭어와 지칭어, 높임법 및 인사말로 구성되어 있다(1992년 10월 19일 심의 확정).

4) 화자 중심 책략은 화자의 희망 표현, 화자의 선호 표현, 화자의 관점 표현, 주저어 사용 등을 포함하고, 청자 중심 책략은 복수 표현, 청유, 부가의문문, 대답을 요구하지 않는 의문형, 허용 표현 등을 포함하며, 명제 중심 책략은 인용 표현, 피동 표현, 추정 표현, 부정 표현, 축소 표현, 약화 표현 등을 포함한다(구현정, 2004).

이어서 전해영(2005)은 한국어의 공손 표현을 체계적으로 교육하기 위한 세 단계 교수 방안을 제안하면서 각 단계별 교육 내용을 제시하였다⁵⁾. 본 연구의 교육 내용에서는 구성적 및 문화적 공손 표현을 추가하였다.

권미정(2009)은 한국어의 공손 표현을 상대 높임법, 호칭어 및 간접 화행으로 나누어 검토하였고 영어의 공손 표현을 검토할 때는 주로 간접 화행을 중심으로 살펴보았다. 또한 한국어와 영어에서의 공손 표현의 공통점과 차이점에 중점을 두어 한국어 교육에서 유의해야 할 부분과 그 교육 방안에 대하여 제시하였다. 본 연구에서도 한국어와 중국어의 공손 표현을 비교 대조하였고 유의해야 할 부분을 교육 방안에서 반영하였다.

김명운(2009)은 공손성의 실현에서 현장성(손익의 초점)을 강조하며 화자와 청자의 실현치와 기대치의 비교를 통해 높임법 및 공손성을 평가하였다⁶⁾. 이는 적절한 공손 표현 여부에 대해 판단 원리를 제공하였다. 이 연구에서는 공손성의 실현을 크게 문법적 범주인 높임법과 화용적 범주인 공손성 기제(다시 내용적 및 형식적으로 나뉨)로 분류하였으며 현대 한국어의 공손성의 실현을 체계적으로 논의하였다.

허상희(2009)는 한국어의 공손법과 관련된 높임법, 발화수반행위, 간접화행 및 완곡어법 등 여러 문제를 논의하였다. 이러한 공손법 문제는 본 연구의 공손 표현 정리하는 데 시사점을 제공하였다.

2010년 이래로 한국어 교육의 위상이 높아지는 동시에 한국어의 공손표현에 관한 연구도 활발하게 이루어져 왔다. 유혜령(2010)은 한국어의 종결형 문형에 초점을 맞추어 형태적 및 통사적 공손 표지에 대해 연구하였다. 이 연구의 일부 공손 표지는 본 연구에서도 공손 표현으로 간주하여 분석하였다.

한편, 한국어 공손표현에 관한 박사학위논문도 늘고 있으며, 허상희(2010, 2012⁷⁾), 엄진숙(2014), 윤정화(2014) 및 정미진(2014) 등이 그 사례이다. 더불어 언어권별로 한국어 공손표현과의 비교 대조 연구도 다양하게 진행되고 있다.

허상희(2010, 2012)는 드라마 대본을 통해 한국어 공손 표현의 관여 요인(힘 요인, 거리 요인, 상황 요인)⁸⁾을 논의하였다. 그에 의하면 상황 요인이 힘과 거리

5) 1단계에서는 높임법과 높임 어휘를 중심으로 교육하고, 2단계에서는 다양한 공손 표현이 있다고 인지시키고 이들의 공손 의미에 대해 설명하며, 3단계에서는 배운 공손 표현의 이해도를 점검하고 실제 화용적인 차이를 알고 잘 사용할 수 있도록 지도한다.

6) 기대치와 실현치가 일치할 경우에는 그것을 정중(둘 다 높은 경우)한 것으로 받아들여든 친밀(둘 다 낮은 경우)한 것으로 받아들여든 공손한 것(무표적)으로 판단하며, 기대치와 실현치가 일치하지 않는 경우에는 무례(기대치가 실현치보다 높을 때)하거나 비꼬는(실현치가 기대치보다 과하게 높을 때) 것으로 받아들여 공손하지 않은 것(유표적)으로 판단한다.

7) 허상희(2012)는 박사학위논문인 허상희(2010)를 수정·보완한 것이다.

요인보다 먼저 작용하고, 힘과 거리 요인은 화자의 발화 의도나 상황에 따라 조절될 수 있다. 결론적으로 한국어 공손 표현의 체계는 이 세 요인의 복합적 작용 결과라고 보았다.

임진숙(2014)은 한국어 학습자의 여러 담화 유형에 나타난 실제 언어를 분석하여 한국어 학습자들의 공손성 실현 양상이 전략 실현 유형별, 숙달도별, 담화 상황별로 어떠한 차이가 있는지 검토하였다.

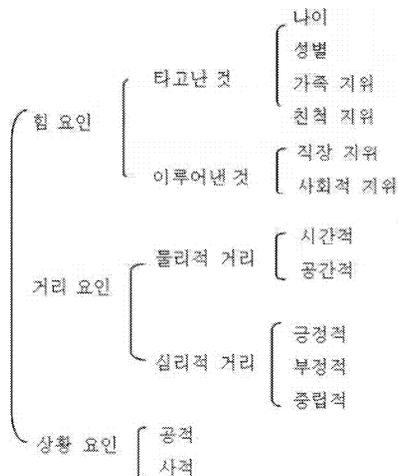
윤정화(2014)는 실제적 언어 쓰임에서 한국어 공손 표현의 기능을 청자에 대한 존중과 화자 자신의 겸손으로 구분하고 공손 표현을 분석하였다.

정미진(2014)은 설문지를 통해 한국어 학습자들이 비교적 잘 사용하지 못하는 한국어 공손 표현을 찾아내 사용 상황에 따라 유형화하였고, 이에 대해 보다 집중적이고 명시적으로 교수·학습 원리와 내용을 제시하였다.

언어권별로 보자면, 중국어와의 비교 대조 연구에는 김정은(2010), 朴錦海(2010), 왕경(2015), 몽골어와의 비교 대조 연구로는 디 오토공체첵(D. Otgontsetseg, 2010), 미얀마어와의 비교 대조 연구에는 와와메인(2011), 영어와의 비교 대조 연구에는 박혜령(2013), 양용준(2014), 일본어와의 비교 대조 연구에는 이은희(2013), 라오스어와의 비교 대조 연구에는 김수은(2013), 김수은과 김재욱(2014), 러시아어와의 비교 대조 연구로는 이크나티예바 옥사나(2014) 등이 있다.

그 중 이은희(2013)는 일본인 학습자에게 한국어 공손 표현 교육에 관하여 첫째, 공손 표현의 원리를 제시할 것, 둘째, 긍정적 전이를 돕기 위해 공손 표현의 공통점을 명확히 밝혀줄 것, 셋째, 부정적 간섭을 방지하기 위해 차이점을 인지

8) 공손 표현 사용의 상황유형 분류(허상희, 2010: 60):



시킬 것 등 세 가지를 제언하였다. 본 연구에서도 중국인 학습자를 위한 교육 방안을 마련할 때 이러한 제언을 받아들였다.

그 밖에 한국어 교재에 나타난 공손 표현에 대한 연구는 김윤희(2011)를 꼽을 수 있다. 그가 한국어 교재(경희대, 서강대, 연세대 초, 중, 고급)를 분석한 결과, 현행 한국어 교재에서는 공손 표현이 주로 초급과 중급에서 제시되어 있었으며 고급으로 갈수록 제시되는 공손 표현이 줄어들었다. 또한 사회적 거리나 지위에 따른 관계 유형은 매우 한정적으로 제시되었다. 본 연구에서는 주로 중국에서 출판된 한국어 교재에서 제시한 공손 표현에 관한 내용을 살펴보고 그 과정에서 몇 가지 문제점을 발견하였다.

2) 중국어 공손 표현에 관한 연구

중국어의 공손 표현은 고대부터 발달해 왔다. 董明(1987)은 겸양어(謙辭), 존경어(敬辭), 상투어(套語, 客氣話), 금기어(諱辭, 避諱語, 禁忌詞) 및 완곡어(婉辭, 委婉語) 등 다섯 가지 측면에서 고대 및 현대 중국어의 공손 표현을 살펴보았다.

현대 중국어의 공손 표현에 관한 가장 영향력이 있는 연구 중의 하나는 Gu(1990)이다. 이 연구는 먼저 존경(respectfulness)⁹⁾, 겸손(modesty)¹⁰⁾, 태도의 따뜻함(attitudinal warmth)¹¹⁾, 교양(refinement)¹²⁾ 등이 현대 중국어의 공손(禮貌)의 네 가지 신념이라고 언급한 후 네 가지 공손 격률, 즉 자기 명예 훼손 격률(Self-denigration Maxim), 호칭어 격률(Address Maxim), 기지 격률(Tact Maxim), 관용 격률(Generosity Maxim)에 대해 논의하였다. 또한 중국어의 공손에 있어 진지 원칙(sincerity principle)과 균형 원칙(balance principle)도 있다고 하였다. 그에 의하면 중국어의 공손은 체면 손상 예방의 도구이면서 하나의 사회적 규범이기도 하다.

Gu(1990)의 후속 연구인 顧曰國(1992)은 역사적, 문화적으로 현대 중국어의 공손 준칙을 기술하였다. 이에는 겸손·존중 준칙(貶己尊人准則), 호칭 준칙(称呼准則), 품위 준칙(文雅准則), 공감 준칙(求同准則), 도덕, 언어, 행위 준칙(德、言、

9) 'Respectfulness' is self's positive appreciation or admiration of other concerning the latter's face, social status, and so on.

10) 'Modesty' can be seen as another way of saying 'self-denigration'.

11) 'Attitudinal warmth' is self's demonstration of kindness, consideration, and hospitality to other.

12) 'Refinement' refers to self's behaviour to other which meets certain standards.

行准则) 등이 있다¹³⁾. 이러한 준칙들은 서로 상호 작용한다.

易洪川(1991)은 네 가지 측면에서 중국어의 공손 원칙과 의사소통 문화가 밀접한 관련이 있음을 입증하였다¹⁴⁾. 장태원(1994)은 현대 중국어의 정중어 표현에 대해 연구하였다¹⁵⁾. 아울러 현대에 들어서면서 중국어의 정중어 수량이 많이 줄어 사용 빈도 또한 낮은 편임을 지적하였다. 강소영(2004)은 중국어의 화행별 공손 표현에 대해 연구하였다. 그는 이를 크게 유대 강화 화행(인사, 초대, 감사, 칭찬 등)의 공손 표현과 체면 위협 화행(요청, 거절, 불평, 사과 등)의 공손 표현으로 나누어 논의하였다. 周筱娟(2005)은 중국어의 공손 표현을 공손 기본 원소(禮貌元), 공손 문장(禮貌句) 및 공손 어기(禮貌語氣) 등 세 가지 층위로 나누었다¹⁶⁾. 孫蕾(2006)는 현대 중국어의 공손 표현 수단에 대해 크게 언어·문법적 수단과 문화적 수단으로 분류하여 논의하였다¹⁷⁾. 周筱娟(2007)은 중국어 겸손 표현의 언표 형식과 언표 내 의미를 고찰하였다¹⁸⁾. 吳眩娃(2009)는 중국 현대 작가 老舍(라오서)의 작품을 바탕으로 공손 표현의 특정 통사 방식을 논의하였다¹⁹⁾.

- 13) 겸손·존중 준칙은 자신을 낮추고 타인을 존중하라는 준칙이며 가장 대표적인 준칙이다. 호칭 준칙은 상하관계, 귀천관계, 연령체계를 기준으로 상대방에게 타당한 호칭을 사용하여 좋은 인간관계를 이루어야 한다는 것이다. 품위 준칙은 지숙한 말을 삼가고 우아하게 말하며, 직접적인 표현을 피하고 간접적인 표현이나 완곡한 표현을 사용하라는 것이다. 공감 준칙은 화자와 청자가 여러 면에서 의견을 일치하도록 노력해야 하며, 가급적 상대방의 바람을 만족시켜 체면을 세워주라는 것이다. 도덕, 언어, 행위 준칙은 행동에서 타인의 비용을 가급적 최소화하고, 타인의 혜택을 최대화하라는 것이다. 언어 사용에서 타인이 자신에게 준 혜택을 가급적 크게 칭찬하고, 자신이 지불한 대가를 가급적 적게 표현하라는 것이다 (이범열, 2012: 56-57).
- 14) 중국어의 공손 원칙이 언어 코딩(예: 표준어와 방언의 사용 등), 첫 발화(예: 호칭, 인사 및 인칭대명사 등), 개별 단어(예: 단어가 내포하고 있는 화제, 덕담 및 금기어 등), 언어의 보조 장치(예: 선물과 손짓 등) 등 의사소통 문화와 관련되어 있다는 것이다.
- 15) 주로 일상생활 어휘 중의 정중어 표현을 尊稱(존칭), 客氣話(객기화), 敬辭(경사), 謙辭(겸사)로 나누어 다루었다.
- 16) 그 중 공손 기본 원소(禮貌元)는 중국어 공손 표현 체계 중 가장 작은 언어 단위로, 사전에서 '존경 어휘나 겸양 어휘'로 지정된 어휘와 사회 문화적으로 인정받는 공손 관용 표현이 여기에 속한다. 공손 문장(禮貌句)은 공손 표현의 운용 단위로 공손 단문, 공손 복문 및 공손 문장 군(群)으로 나뉠 수 있다. 공손 어기(禮貌語氣)는 공손 표현을 사용할 때 존경, 겸손, 축복, 완곡 및 객기(客氣) 등을 나타내는 공손 정보 단위이다.
- 17) 언어·문법적 수단으로는 전통 존경 어휘, 인칭대명사 및 체면 위협 발화의 공손 표현 등이 있다. 문화적 수단에서는 뒷사람 중심의 공손 표현, 화목(和睦) 중심의 공손 표현 및 겸양 중심의 공손 표현 등이 있다.
- 18) 언표 형식에서는 주로 겸손 표현이 발화 중에 어떤 위치에 있는지를 논의하였으며, 언표 내 의미에서는 공간과 정도를 통한 겸손 표현, 축소 표현 및 '哪里/哪兒/哪里哪里' 등에 대해 살펴보았다.
- 19) 그에 따르면 공손한 문장이 되기 위한 조건에 크게 네 가지가 있다. 문장 선정(의문문, 능원 동사/조동사가 있는 문장, 가정문, 이중분정문 등), 동사 형식 변화(동사의 중첩, 동사+짧은 시간 의미의 동양사, 동사+짧은 양 의미의 동양사 등), 공손하게 비판이나 반대 의견

중국어 교육의 일환으로서 오현주(2014)는 현대 중국어의 공손 표현에 대한 교육 방안을 연구하였다. 그는 중국어 공손 표현을 구성하는 표현 방식과 교육 현황을 살펴보고 교육 방안을 세 단계로 제시하였다²⁰⁾.

한국어와 중국어의 공손 표현을 비교하는 연구는 김정은(2010), 朴錦海(2010) 및 왕경(2015) 등이 있다. 김정은(2010)은 한국어와 중국어의 요청 화행의 공손 표현 특징을 밝혔다. 한국어의 경우 주로 높임법, 울타리 표현 및 주저어를 사용함으로써 공손성을 실현하는 반면, 중국어의 경우 높임법 체계가 잘 형성되어 있지 않아 공손성을 실현하기 위해 주로 조동사(助動詞), 부가의문문(附加疑問文), 동사중첩형(動詞重疊形) 및 울타리 표현을 사용한다.

朴錦海(2010)에 의하면 중국어는 주로 제한된 경의를 표하는 어휘 및 호칭을 통해 공손성을 이루는 반면 한국어는 어휘뿐만 아니라 다양한 어미, 조사 등 통사 수단을 통해 공손성을 실현한다. 왕경(2015)에 따르면 주로 어휘와 어미로 공손이 실현되는 한국어와 달리, 중국어의 경우 어미 체계가 존재하지 않는 고립어(孤立語)이기 때문에 주로 어휘, 관용 문형 구조 및 어기(語氣)로 공손을 실현한다. 본 연구에서는 크게 높임법 및 공손 문화 측면에서 한·중 공손 표현을 비교 대조하였다.

3) 이메일 공손 표현에 관한 연구

영어 교육에서 많은 연구자들이 영어 편지 또는 이메일 텍스트를 사회언어학 측면에서 검토하였다. 비즈니스 편지의 공손 표현에 대한 연구로는 마이어(Maier, 1992)와 필레갈드(Pilegaard, 1997) 등이 있다. 영어 학문 목적 이메일의 공손 표현에 대한 연구로는 블로흐(Bloch, 2002), 천(Chen, 2006), 비나그리(Vinagre, 2008) 및 천(Chen, 2015) 등을 들 수 있다.

먼저, 영어 비즈니스 편지의 공손 표현에 대해 연구한 마이어(Maier, 1992)에 따르면 영어 학습자들이 작성한 편지는 영어 모국어 화자의 편지보다 지나치게 비격식적이고 사적인 문체(style)가 사용되었으며 또한 부적절한 공손 전략(예: 직설적 발화)이 사용되었다. 때문에 수신자에게 부정적 인상을 주어 의사소통의 실패를 초래하곤 했다. 필레갈드(Pilegaard, 1997)는 영어 모국어 화자들이 작성

을 표현하는 범(추측 의미의 부사 첨가, 낮은 정도 의미의 부사 첨가 등), 어기사의 사용(吧, 啊, 呢 등)이 그러한 조건에 해당한다.

20) 먼저 호칭 및 공손 어휘를 교육하고, 다음으로 문장 범주의 다양한 공손 표현 방식을 교육한 뒤, 마지막으로 공손 표현의 화용적 차이를 교육한다.

한 영어 비즈니스 편지 코퍼스를 가지고 공손 전략에 대해 연구하였다. 이를 통해 여러 가지 유형의 비즈니스 편지에서 사용하는 공손 전략 양상을 찾아내었다.

영어 학문 목적 이메일의 공손 표현에 대한 연구를 살펴보자. 블로흐(Bloch, 2002)에 의하면 이메일을 통해 성공적으로 의사소통을 하려면 언어(외국어)의 유창성 문제 이외에 이메일을 쓰는 목적에 따라 언어 형식과 수사 전략을 적절하게 사용해야 한다.

첸(Chen, 2006)에 따르면 같은 지위에 있는 수신자에게 쓴 이메일보다 비교적 높은 지위에 있는 수신자에게 쓴 경우 특히 요청 화행에 있어 화용적 문제가 쉽게 발생하였다. 본 연구에서도 중국인 학습자들의 이메일을 분석함으로써 이 점을 확인하였다.

비나그리(Vinagre, 2008)에 따르면 언어교환 학습자들 간에 사회적 거리가 존재하고 있음에도 작성한 이메일에서 공동의 기반과 협력 등을 강조하며 적극적 공손 전략을 압도적으로 사용하였다.

첸(Chen, 2015)의 연구 결과에 따르면 요청 이메일에 대한 명시적 지도는 비교적 효과적이며, 형식 측면(framing moves, 예: 주제, 호칭, 자기소개 및 인사 등)이 내용 측면(content moves, 예: 요청 화행 및 보조 발화 내용 등)보다 더욱 현저하게 개선되었다. 본 연구에서도 효과적인 교수·학습을 추구하기 위해 명시적 지도를 실시하였다.

중국에서 이루어진 이메일의 공손 표현에 관한 연구 중에 대다수는 영어 비즈니스 이메일에서 나타난 공손 전략에 대한 연구이다. 예를 들어, 朱莹莹(2006), 朱琳, 張發祥(2009), 袁式亮(2010), 朱琳(2010), 張嫚(2011), 高建路(2014, 2015), 卞佳敏(2014) 및 戴嘉誼(2015) 등이 여기에 해당한다. 한편, 학문 목적 중국어 이메일과 영어 이메일의 공손 표현에 대한 비교 대조 연구는 高志超(2014)가 있다.

다음으로 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 연구를 살펴보자. 먼저, 이메일의 높임법에 초점을 맞춘 연구는 이정화(2004), 박성일(2010) 등이 있다. 이정화(2004)는 분석 결과를 기반으로 이메일에 있어 한국어 학습자에게 ‘해요체’ 및 ‘합쇼체(하십시오체)’의 전략적 운용에 관한 교육이 필요하다고 지적하였다.

박성일(2010)에 따르면 높임 어휘의 사용에 있어 중국인 학습자들이 이미 이에 대해 충분히 인지하고 있고, 평서형 어미의 사용에 있어 중국인 학습자와 한국어 모국어 화자는 큰 차이가 없는 반면, 의문형 어미의 사용에서는 중국인 학습자들에게 문제가 많음을 지적하였다. 이에 따라 중국인 학습자들에 대한 의문문의 높임법 교육이 보완되어야 한다고 주장하였다. 이에 따라 본 연구에서는 중국인에게 의문문의 높임법에 대한 교육적 보완을 반영하였다.

높임법뿐만 아니라 화용적 공손 장치나 전략에 초점을 맞춘 한국어 이메일에 대한 연구도 점차 늘고 있다. 한국어 모국어 화자들이 작성한 이메일의 공손 표현에 대한 연구는 백경숙(2010), 허상희(2013), 이승연, 김은호(2014), 이승연(2014) 등이 있다. 백경숙(2010)은 한국 대학생들의 성적 관련 이메일이 갖는 화용적 특징을 고찰하였다. 허상희(2013)는 한국 대학생들이 담당 과목 교수 한 명에게 보낸 다양한 목적의 이메일의 공손 전략에 대해 분석하였다. 이승연, 김은호(2014)는 한국어 모국어 화자들이 작성한 공식적 요청 이메일이 보이는 담화구조와 공손 전략 사용 양상을 분석하였다. 그의 후속 연구로, 이승연(2014)은 공식적 요청 이메일의 장르 분석을 기반으로 한국어 학습자를 위한 요청 이메일 쓰기 교육에 대해 연구하였다.

한편, 외국인 학습자들이 작성한 이메일의 공손 표현에 관한 연구는 김가람(2011), 김요셉(2014), 전미화, 김월휘(2014) 등이 있다. 김가람(2011)은 한국어 고급 학습자들이 작성한 요청 이메일을 텍스트(구성 요소, 제목 등), 단락(정보 양, 보조 화행, 요청 전략 등) 및 문장(높임법, 완화 장치 등) 층위에서 분석하였다. 이를 통해 학습자들의 한국어 요청 이메일에서 나타난 문제점과 원인을 파악하고, 나아가 요청 화행을 중심으로 한국어 요청 이메일에 관한 쓰기 교육 방안을 제시하였다. 본 연구에서는 요청 이메일뿐만 아니라 다양한 화행을 포함한 이메일을 다루었다.

김요셉(2014)은 외국인 학습자들로부터 학문 목적 한국어 이메일을 수집하여 공손 표현의 사용을 분석하였다. 이 연구에서는 공손 표현을 크게 문법적, 화용적 및 전략적 측면으로 나누었고, 학습자의 사용 정확도에 따라 ‘상’, ‘중’, ‘하’ 세 등급의 난이도를 매겼다. 더불어 이메일 쓰기를 위한 공손 표현 교육 방안을 마련하였다. 본 연구에서는 한국어 이메일의 공손 표현을 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 나누어 분석하였으며 각 측면에 속한 하위 공손 표현을 보다 전면적으로 다루었다²¹⁾. 또한 본 연구는 중국인 학습자의 특성 및 중국어의 영향을

21) 예를 들어, 김요셉(2014)에서는 간접 화행에 포함된 표현은 ‘-면 감사하겠습니다’뿐이다. 본 연구에서 간접 화행에 포함된 표현은 ‘서법 전이 1(명령문 → 의문문), 서법 전이 2(명령문 → 평서문), 서법 전이 3(의문문 → 평서문), 화자의 관점 표현, 화자의 계획 표현’ 등이 있다. 또한 본 논문에서 다룬 울타리 표현(완화 표현의 하나), 강화 표현, 겸손 표현, 모호화(생략) 표현 등 공손 장치 및 기타 주의 표현(오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘, 문장부호)은 한국어 이메일의 공손성과 밀접한 관계가 있음에도 불구하고 김요셉(2014)에서는 다루지 못한 부분이다. 이처럼 본 연구의 분석틀은 김요셉(2014)의 분석틀과는 차별점이 있다.

감안하고 오류 원인 분석 및 교육 방안 설계에 이를 반영하였다.

진미화, 김월휘(2014)는 한국어 학습자들의 이메일을 구조 및 표현적 측면에서 분석한 바 있다. 그의 분석에 따르면 구조 측면에서 학습자들이 이메일 쓰기에 대한 지식이 부족한 편이고, 표현적 측면에서는 높임법, 결속 기제 및 관용적 표현의 사용에 있어 문제가 많다. 본 연구에서도 중국인 학습자들이 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 인식이 부족함을 확인하였다.

특수 목적 한국어 교육에서도 비즈니스 이메일의 공손 표현은 많은 주목을 받았다. 김아늣(2012)은 한국어 무역업 이메일을 구성적, 언어적 및 전략적(공손 전략과 거절 전략)으로 분석하였다. 가장 최근에 이루어진 연구로는 朱俊尹(2016)과 이은희(2016)가 있는데, 둘 다 한국어 비즈니스 이메일에서 나타난 요청 화행에 초점을 맞추어 논의하였다. 그 중, 朱俊尹(2016)은 중국어권 학습자들(대만 출신)이 한국어 비즈니스 이메일을 작성할 때, 요청 화행에 있어 화용적 전이(화용언어적 및 문화화용적)가 어떠한 양상으로 나타나는지를 논의하였다. 본 연구에서는 그의 한·중 호칭의 차이에 대한 논의에 시사점을 찾았다.

3. 연구 대상 및 방법

1) 연구 대상

본 논문의 연구 대상은 중국인 학습자²²⁾가 실제로 작성한 한국어 이메일이다. 실제 이메일을 연구 대상으로 삼은 이유는 바로 이러한 실제 자료가 중국인 학습자의 공손 표현 사용 양상을 보다 객관적이고 정확하게 반영할 수 있기 때문이다. 연구자가 자신의 연구 목적을 달성하기 위해 학습자에게 일정 주제를 주고 이메일[이하 ‘非실제자료’라고 부름]을 쓰게 할 경우 학습자의 공손 표현 사용 양상을 어느 정도 파악할 수는 있더라도 실제 상황에서는 그 양상이 다르게 나타날 수도 있다. 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 非실제자료를 수집한다면 학습자들이 실제 이메일 독자에 대해 충분히 고려하지 않을 수 있다. 예를 들어, 연구자가 교수에게 요청 이메일을 작성하게 한다면 학습자는 이메일을 쓰는 과정에 교수를 예상 독자로 상정해야 한다. 그러는 한편 실제로는 교수가 보지 않을 것임을 잘 알고 있기 때문에 긴장감 없이

22) 변인을 통제하기 위해 중국인 조선족 학습자를 본 연구에서 제외함.

이메일을 쓰게 되어 독자(교수)에 대한 충분한 고려가 결여될 수 있다. 따라서 이렇게 가상으로 이메일을 작성하게 하면 실제 교수에게 쓰는 이메일과 거리가 있을 수 있다.

둘째, 非실제자료를 수집하기 위해 설정하는 상황은 매우 제한적일 수 있다. 선정한 상황은 개별 학습자의 개인 상황과 맞지 않을 수도 있고 중국인 학습자들이 실제 이메일 중의 수많은 상황 양상을 파악하지 못할 수 있다.

셋째, 즉시 이메일 텍스트를 쓰게 한다면 학습자들이 이메일을 쓸 동기가 부족하여 발신자로서 이메일을 쓰는 것이 아니라 단지 피연구자로서 한 편의 쓰기 요구에 맞는 텍스트를 완성할 것이다. 그 경우, 분석 가치가 떨어질 수밖에 없다.

위에서 제시한 이유로, 학습자가 실제 작성한 이메일을 분석하는 것이 위의 문제점을 보완하고 연구 가치가 더 크다고 판단하였다. 아울러 본 연구에서는 중국인 학습자를 선정할 때는 배경을 가능한 다양하게 선정하였다. 특정 지역이나 학교에 제한하지 않고, 학습자의 전공 및 직업도 다양각색이었다. 이를 통해 중국인 학습자의 일반적인 이메일 공손 표현 양상을 보다 객관적으로 알아낼 수 있었다.

중국 현지에만 있던 한국어 학습자들은 한국 체류 경험이 있는 학습자에 비해 한국어로 이메일을 작성할 상황이 극히 적기 때문에 본 연구에서는 한국 체류 경험이 있는 중국인들을 대상으로 삼았다. 한편 한국어 학습자들은 대부분 여성이기 때문에 본 연구에서는 불가피하게 여성 학습자가 남성 학습자보다 훨씬 더 많았다. 그리고 수집한 한국어 이메일은 대부분 윗사람이나 친밀도가 낮은 사람에게, 혹은 비교적 공식적으로 보낸 것이었다. 이는 친밀한 관계의 사람과는 보통 이메일보다 메시지와 같은 수단을 사용하여 연락하는 것을 더 선호하기 때문으로 보인다.

본 논문은 2015년 5월 19일부터 2016년 2월 29일까지 중국인 학습자 45명에게 수집한 이메일 총 193건을 분석하였다. 학습자 정보와 이메일 자료 정보는 <표 I-1>, <표 I-2>, <표 I-3>과 같다.

<표 I-1> 학습자 정보

구분	성별		나이		직업		한국어 수준	
	남	여	20대	30대	학생	직장인	중급	고급
수량(명)	7	38	44	1	42	3	2	43
백분율(%)	15.56	84.44	97.78	2.22	93.33	6.67	4.44	95.56
합계(명)	45							

<표 I-2> 수신자 유형에 따른 이메일 자료 정보²³⁾

수신자 이메일	윗사람[+] 친밀도[+]	윗사람[+] 친밀도[-]	윗사람[-] 친밀도[+]	윗사람[-] 친밀도[-]	합계
수량(건)	4	174	6	9	193
백분율(%)	2.07	90.16	3.11	4.66	100

<표 I-3 > 주요 발화 행위에 따른 이메일 자료 정보²⁴⁾

발화 행위 이메일	체면 손상 위험[+]	체면 손상 위험[-]	합계
수량(건)	148	45	193
백분율(%)	76.68	23.32	100

<표 I-2>에서 볼 수 있듯 본 연구에서 수집한 이메일은 윗사람이면서 친밀도가 높지 않은 수신자(윗사람[+], 친밀도[-])의 경우가 가장 많은 비율(90.16%)을 차지한다. 보통 이러한 경우는 공손 표현이 더 엄격하게 요구된다. 또한, <표 I-3>에서 알 수 있듯 본 연구에서 수집한 이메일들의 주요 발화 행위는 체면 손상의 위험이 비교적 크기 때문에 공손 표현에 대해 보다 유의해야 한다.

2) 연구 방법

본 연구는 중국인 학습자들이 한국어 이메일로 의사소통할 때 더욱 공손하게 할 수 있도록 공손 표현 교육 방안을 연구하였다. 주로 질적 연구 방법 중 텍스트

23) 여기서 수신자 유형은 대략적으로 네 가지로 구분하였다. 첫째, 윗사람이지만 친밀도가 높은 수신자 유형(윗사람[+], 친밀도[+]), 예: 친한 한국 언니 등. 둘째, 윗사람이면서 친밀도가 높지 않은 수신자 유형(윗사람[+], 친밀도[-]), 예: 교수님 등. 셋째, 윗사람이 아니며 친하게 지내는 수신자 유형(윗사람[-], 친밀도[+]), 예: 친한 동생 등. 넷째, 윗사람이 아니지만 별로 친하지도 않은 수신자 유형(윗사람[-], 친밀도[-]), 예: 판매자 등.

24) 리치(Leech, 1983: 17)에서는 연표내적 기능을 다음 네 가지 형태로 분류하였다. ①경쟁류(competitive): 연표내적 목적이 사회적 목적과 경쟁하는 행위. 예: 명령하기, 묻기, 요구하기, 칭하기. ②사교류(convivial): 연표내적 목적이 사회적 목적과 부합하는 행위. 예: 제공하기, 초대하기, 인사하기, 감사하기, 축하하기. ③협동류(collaborative): 연표내적 목적이 사회적 목적에 무관한 행위. 예: 단언하기, 보고하기, 알리기, 가르치기. ④상충류(conflictive): 연표내적 목적이 사회적 목적과 상충하는 행위. 예: 위협하기, 비난하기, 저주하기, 질책하기. 그 중 ①과 ④는 체면 손상 위험이 비교적으로 큰 발화 행위이며, ②와 ③은 체면 손상 위험이 비교적 작은 발화 행위라고 볼 수 있다. 체면 손상 위험이 큰 발화 행위를 포함한 이메일은 '체면 손상 위험[+]'에 들어갈 것이고, 체면 손상 위험이 큰 발화 행위가 없는 이메일은 '체면 손상 위험[-]'에 들어갈 것이다.

트 분석을 사용하였다. 여기서 텍스트 분석은 분석 전 단계, 분석 단계 및 분석 후 단계로 나누었다.

분석 전 단계의 자료 수집에서는 분석 텍스트로서의 한국어 이메일 193건을 중국인 학습자 45명에게 2015년 5월 19일부터 2016년 2월 29일까지 수집하였다. 수집한 이메일의 수신자는 모두 한국인이고, 이메일들은 대부분 연구자가 직접 중국인 학습자에게 부탁하여 받은 것이며, 나머지는 수신자인 한국인으로부터 받은 것이다. 수집한 이메일을 모두 한글 파일에 전사하여 각 학습자 및 이메일에 대해 일련번호를 매기었다. 다음으로 수집한 이메일을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석하기 위해 관련 이론 연구를 통해 분석틀을 구축하였다. 크게 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 분류하였는데, 구성적 측면은 다시 구조, 제목, 호칭, 인사, 서명으로, 문법적 측면은 어휘, 형태, 문장으로, 화용적 측면은 공손 장치 및 기타 주의 표현으로 나누었다.

분석 단계의 자료 분석에서는 중국인 학습자들로부터 수집한 다양한 수신자 및 주제의 이메일들을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석틀에 따라 분석하였다. 연구자는 한국어 원어민 화자에 비해 한국어 공손 표현에 대한 인식이 부족하며 공손 표현에 대한 판단에 있어 개인차가 존재하기 때문에, 보다 신뢰성 있는 연구 결과를 도출하기 위해 원시 데이터(raw data) 및 본문 예시 분석은 한국어 원어민 화자 여섯 명²⁵⁾과 함께 진행하였다. 분석 의견에 불일치가 발생할 경우 재검토를 통해 분석 의견을 확인하였다. 이와 같은 자료 분석을 통해 중국인 학습자들이 한국어 이메일에서는 어떤 공손 표현을 잘 사용하고 있는지 또는 어떤 공손 표현을 잘 사용하지 못하는지를 발견하였다. 특히 중국인 학습자들이 한국어 이메일에서 사용한 부적절한 공손 표현에 주목하여 유형화하였으며, 이를 통해 중국인 학습자들의 공손 표현 사용 문제를 보다 정확히 파악할 수 있었다. 또한 그러한 공손 표현 문제들이 발생하게 된 여러 가지 원인도 함께 탐색하였다.

분석 후 단계에서는 중국인 학습자들의 한국어 이메일에서 나타난 공손 표현 양상 및 문제점, 그리고 부적절한 공손 표현의 사용 원인에 기초하여 중국인 학

25) 원시 데이터 및 본문 예시 분석에 참여한 한국어 원어민 화자의 기본 정보:

원어민 화자	성별	직업	학력
a	남	대학원생	박사 재학생
b	여	대학원생	박사 재학생
c	여	대학원생	박사 재학생
d	여	대학원생	석사 재학생
e	여	회사원	석사
f	남	회사원	학사

습자들을 위한 공손 표현 교육의 내용과 방안을 새로이 마련하였다. 교육 내용으로는 구성적, 문법적 및 화용적 내용과 더불어 문화적 내용도 선정 및 구성하였다. 이러한 교육 내용에 대해 다양한 교수법을 적용하여 총 세 차시(각 90분, 총 270분)의 교수안을 설계하였다.

이상에서 본 연구의 연구 방법을 논의하였고, 연구 절차 개요는 <표 I-4>와 같다.

<표 I-4> 연구 절차 개요

단계	절차	내용
분석 전 단계	자료 수집	중국인 학습자들이 실제로 작성한 한국어 이메일을 수집한다.
	분석틀 구축	이론 연구를 통해 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 분석틀을 구축한다.
분석 단계	자료 분석	분석틀에 따라 수집한 이메일을 분석하여 공손 표현의 사용 양상을 파악한다.
	문제 발견	이메일 자료를 분석함으로써 학습자의 공손 표현 문제를 발견하고 유형화한다.
	원인 탐색	학습자의 공손 표현 문제가 발생한 원인을 탐색한다.
분석 후 단계	교육 방안 설계	분석 결과에 기초하여 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 교육 내용 및 교육 방안을 마련한다.

II. 한국어 이메일의 공손 표현 교육의 이론

1. 공손의 개념 및 의의

1) 공손의 개념

『표준국어대사전』에서는 ‘공손하다’의 뜻을 ‘말이나 행동이 겸손하고 예의 바르다’로 풀이하고 있다. 여기서 ‘공손’의 내용은 말 또는 행동이 될 수 있다. 이때 말이나 행동은 자기를 낮추어야 되고(겸손하다) 사회적 예의를 잘 준수해야 된다(예의 바르다). 영어에서 ‘공손’에 해당하는 단어는 ‘politeness’로 볼 수 있다. 『Merriam-Webster사전』에 의하면 ‘politeness’는 이의 기본형인 형용사 ‘polite’의 명사형으로 정의하고 있다. ‘polite’의 해석은 ‘having or showing good manners or respect for other people(다른 사람에 대한 좋은 매너나 존중감을 가지거나 드러낸다)’이다. 한국어의 ‘공손하다’는 겸손을 강조하는 반면 영어의 ‘polite’는 자신을 낮추는 것을 강조하지 않는다. 중국어의 ‘禮貌(예모)’²⁶⁾는 한국어의 ‘공손’ 및 영어의 ‘politeness’에 해당하는 단어로 『현대한어사전(現代漢語詞典)』에 의하면 명사로서 ‘人際交往中言語動作謙虛恭敬、符合一定禮儀的表現(다른 사람과 교류할 때 언어 및 행위가 겸손하고 공경하며 예의 바른 표현이다)’라고 정의된다. 사전적 정의에서 알 수 있듯 중국어의 ‘禮貌(예모)’는 한국어의 ‘공손’에 대한 정의와 맥을 같이 하는 것이다. 즉, 다른 사람에 대한 예의 바른 존중을 요구할 뿐만 아니라 겸손한 태도도 요구하는 것이다.

陳松岑(1989)은 공손을 내적인 공손과 외적인 공손으로 구분하였다. 내적인 공손은 머릿속의 공손한 생각 및 태도 등을 가리키며, 외적인 공손은 예의 바른 언어, 행위 및 단장 등을 포함한다. 내적인 공손은 외적인 공손을 통해서야 다른 사람에게 표출될 수 있다. 또한 내적인 공손이 존재해야 이를 반영한 외적 공손이 진정한 의미의 공손이 될 수 있다²⁷⁾.

공손은 또 다시 언어적 공손과 비언어적 공손으로 나누어 볼 수 있는데, 언어

26) The most approximate Chinese equivalent to the English word ‘politeness’ is *limao* 禮貌(Gu, 1990: 238).

27) 只有在思想感情上尊重、体谅他人，才會在言談舉止上合于禮貌(생각 및 감정에 있어 다른 사람을 존중하고 배려해 주어야 언어 및 행위는 공손할 수 있다, 陳松岑, 1989).

적 공손은 다시 음색, 억양 등에 의한 非분절적 공손 표현과 형태소, 낱말, 통사 구조 등에 의한 분절적 공손 표현으로 나눌 수 있다(김영희, 1990: 91). 非언어적 공손은 주로 외모, 표정 및 행동을 비롯한 시각적으로 나타나는 것이다. 예를 들면, 중요한 회의에 참석할 때 보통 정장을 입는 것이 일종의 공손 표현이라고 할 수 있고, 반대로 청바지에 티셔츠를 입고 가는 것은 결례 행위라고 취급받을 수 있다. 본 연구에서 주로 언어적 공손을 다루게 될 예정이지만 현실 생활 속에 있어 非언어적 공손의 역할을 결코 무시할 수 없고 심지어 상황에 따라 非언어적 공손은 언어적 공손보다 더 중요할 수 있다.

언어적인 공손, 즉 공손 언어는 특정 사회의 언행 준칙과 도덕 규범을 반영하는 동시에 특정 언어 체계의 한 구성 부분이기도 하다. 그러므로 공손 언어는 한 사회의 경제 체제, 사회 구성, 민족성, 풍습 등에 따라 차이가 있으며 그 사회의 언어 체계의 내부 변인에 의해서도 제약을 받는다. 때문에 각 민족의 공손 언어의 내용 및 특징에 있어 차이가 발생한다(陳松岑, 1989).

그러나 각 문화에 따라 공손의 구체적인 표현은 다를 수 있지만 공통적인 특징도 존재한다. 조준학(1982)은 한국어, 영어, 일본어, 태국어, 말레이어, 우르두어 등의 공손 표현을 비교하여 공손의 핵심 원리인 ‘자기 겸손(self-humbling)’은 보편적으로 존재한다고 지적한 바 있다. 리치(Leech, 1983: 81)는 공손의 일반 원리(general formulation of politeness principle)를 ‘불손(不遜) 믿음의 최소화’로 제시한 바 있다. 지금까지 공손 원리에 대한 가장 영향력 있는 연구 성과 중 하나는 레이코프(Lakoff, 1973)의 공손 규칙(rules of politeness)과 리치(Leech, 1983)의 공손 격률(maxims of politeness)을 들 수 있다. 그 내용을 간추리면 다음과 같다.

▶ 레이코프(Lakoff, 1973: 298)의 공손 규칙(rules of politeness):

- Don't impose
(강요하지 말라)
- Give options
(선택의 기회를 주라)
- Make a feel good-be friendly
(상대방을 기분 좋게 하고 친절히 대하라)

▶ 리치(Leech, 1983: 132)의 공손 격률(maxims of politeness):

- 기지 격률(Tact Maxim)
 - a. 타인에 대한 비용을 최소화하라

- b. 타인에 대한 혜택을 최대화하라
- 관용 격률(Generosity Maxim)
 - a. 자신에 대한 혜택을 최소화하라
 - b. 자신에 대한 비용을 최대화하라
- 인정 격률(Approbation Maxim)
 - a. 타인에 대한 비난을 최소화하라
 - b. 타인에 대한 칭찬을 최대화하라
- 겸손 격률(Modesty Maxim)
 - a. 자신에 대한 칭찬을 최소화하라
 - b. 자신에 대한 비난을 최대화하라
- 동의 격률(Agreement Maxim)
 - a. 자신과 타인 간의 의견 불일치를 최소화하라
 - b. 자신과 타인간의 의견 일치를 최대화하라
- 공감 격률(Sympathy Maxim)
 - a. 자신과 타인 간의 반감을 최소화하라
 - b. 자신과 타인 간의 공감을 최대화하라

리치(Leech, 1983: 133)에 따르면 위에서 제시한 격률들이 모두 동일한 중요성을 가지고 있지는 않다. 일반적으로 기지 격률(Tact Maxim)은 그에 대응하는 관용 격률(Generosity Maxim)보다 더 중요하고, 겸손 격률(Modesty Maxim)보다 그에 대응하는 인정 격률(Approbation Maxim)이 중요성이 더 크다²⁸⁾. 그리고 보통 청자에 대한 공손은 제삼자에 대한 공손보다 더 중요하다.

공손은 [+공손]과 [-공손]으로 대립되는 양분 체계가 아니라 ‘정도성(程度性)’에 의해 다원적 대립을 하는 다분 대립 체계이다(김영희, 1990: 95). 일반적으로 요청 표현이 청자에게 부담이 적을수록, 반대로 청자에게 이익이 클수록 더 공손한 표현이 된다. 화자가 청자보다 위상이 낮을수록, 그리고 화자와 청자의 관계가 멀수록 공손의 정도는 높아져야 한다. 의사소통의 상황과 대상에 따라 적절한 정도의 공손 표현을 행해야 올바른 공손이 될 수 있다.

위에서 살펴본 논의를 종합하여 본 연구에서는 공손의 개념을 발신자가 자기 낮춤이나 타인 높임의 의도에서 출발하여 특정한 원리(공손 원리), 사회적 규범 및 의사소통 상황과 대상에 따라 적절한 언어 표현을 사용함으로써 다른 의사소통 참여자로 하여금 제대로 존중받고 있는 믿음을 갖게 하는 것으로 정의한다.

28) 하지만 특히 중국이나 일본과 같은 동양 문화권에서는 겸손 격률에 대해 매우 중요시한다 (Some eastern cultures, eg China and Japan, tend to value the Modesty Maxim much more highly than western countries, Leech, 1983: 150).

여기서의 적절한 언어 표현이란 바로 공손 표현이라고 할 수 있다.

2) 공손의 의의

한국 속담에서 ‘말 한 마디로 천 냥 빚을 갚는다’라는 말이 있듯이 말을 잘한다면 일도 잘 해결될 수 있다. 현실 생활에서 말로 거역의 빚을 갚는 일은 드물지만, 같은 경우더라도 말을 잘하느냐 못하느냐에 따라 결과가 천차만별로 달라질 수 있다. 글의 경우도 마찬가지다. 동일한 내용이라도 어떤 방식으로 표현되느냐에 따라 글에 대한 독자의 느낌이나 태도가 변할 수 있다. 그 중 공손한 태도에서 출발한 공손한 표현은 말(글)을 잘하는 데 중요한 구성 요소이며 전제 조건이다. 한 마디로 같은 뜻이라도 공손하게 표현한다면 상대방이 쉽게 받아들일 수 있고 동조할 가능성도 커진다.

공손한 표현을 사용하는 것은 다음과 같은 의의가 있다. 첫째, 원활한 인간 관계의 유지에 있어 공손이 필요조건이다. 윗사람과의 관계 이외에 친한 친구 사이에도 공손의 원리를 위반한다면 관계가 깨지기 쉽다. 예컨대, 친구의 요구를 무시하고 늘 자기 주장만 내세운다면 친구 관계도 오랫동안 유지해 나갈 수 없을 것이다. 연인이나 부부 사이 또한 공손에 대해 전혀 주의하지 않는다면 싸우게 될 수밖에 없다.

둘째, 청자의 체면을 고려하면서 공손하게 표현한다면 청자로부터 불쾌감이나 거부 반응을 사지 않을 것이며 언어적 갈등을 빚지 않을 것이다. 같은 말이라도 적절한 공손 표현을 사용하지 않고 말해 버리면 청자의 기분을 상하게 하기 마련이다. 특히 청자의 도움이 필요할 때 강요하는 말투로 요청한다면 청자가 도와주고 싶지 않을 것이다.

셋째, 화자가 의도한 목적을 달성하기 위하여나 자신의 생각을 효과적으로 표현하기 위해서 공손이 꼭 필요하다. 예컨대, 길에서 모르는 사람에게 길을 물을 때 인사를 제대로 하지 않고 공손하지 않으면 실패로 돌아갈 수밖에 없다. 한국인의 경우 처음 만나는 사람이 자기에게 반말로 길을 묻는다면 그냥 못 듣는 척하고 지나가 버릴 가능성이 클 것이다²⁹⁾.

넷째, 공손성이 결여된다면 제대로 교육을 받지 못했다고 취급되기 쉽다. 반대

29) 구현정(2004: 20)에 의하면 불일치나 대립의 위험이 큰 대화 유형일수록 공손 표현이 높은 비율로 나타난다는 것은, 공손법이 인간의 상호작용 과정에 존재하는 갈등이나 충돌의 가능성을 최소화함으로써 개인 간의 교류와 상호 작용이 용이하도록 고안된 대인관계상의 체계이고, 잠재적으로 공격성을 지닌 사람들 사이에 의사소통을 가능하게 하는 것이다.

로 공손하게 말하거나 행동을 한다면 다른 사람에게서 좋은 평가를 얻을 수 있다. 이는 사람에 대한 평판이 형성되는 데 공손성이 중요한 고려 사항이 된다는 점과도 관련된다.

다섯째, 공손 표현을 통하여 예절 바른 언어 생활을 영위할 수 있다(고영근, 구분관, 2008). 모국어의 질적 측면으로 보면 공손 표현의 사용을 격려한다면 건강하고 아름다운 모국어를 유지할 수 있을 것이다. 또한 사람의 도덕적 발달도 촉진할 수 있을 것이다.

여섯째, 개인과 개인 간의 관계뿐만 아니라, 국가와 국가 간의 교류, 즉 외교 활동에서도 공손 표현을 적절히 사용해야 자국의 위엄을 보호하는 동시에 상대에게도 실례가 되지 않을 것이다.

이러한 공손 표현을 연구하고 교육하는 것의 의의는 다음과 같다. 첫째, 학술적 연구 방면으로 보면, 공손 표현은 화용론에서 아주 중요한 부분이다. 또한 공손 표현 연구를 통해 언어학뿐만 아니라 심리학, 교육학, 사회학, 민속학 등 다른 학술 분야에 대해 연구 자료를 제공할 수 있다.

둘째, 사회 교육 방면으로 공손 표현은 한 사회의 언행원칙 및 도덕규범의 한 구성 부분이므로 중요시된다. 특히 봉건 사회에서는 가정 교육의 주요 내용이며 한 사람의 문화소양의 높낮이의 중요 기준이기도 하였다. 일상생활에서 모든 사람이 어느 정도의 공손 규범을 따라 의사소통의 예상 목적을 달성해 가는데, 만약에 교육을 통해 공손에 관한 규칙을 더 전면적이고 체계적으로 파악한다면, 더욱 더 자발적이고 정확하게 공손 표현을 쓸 수 있겠다(陳松岑, 1989).

셋째, 외국어 교육에 있어 학습자들의 목적어의 공손 표현에 대한 파악 양상을 연구함으로써 교사에게 학습자들이 잘 파악하지 못한 부분에 초점을 맞추어 효과적인 교육 방안을 찾아내게 할 수 있다. 이를 통해 교사가 학습자를 지도할 때 학습자에 대해 좀 더 자신감을 가지게 할 수 있다.

원활한 인간 관계의 형성 및 유지에 있어 공손을 연구하는 거의 모든 학자들이 협동 원리보다는 공손 원리의 의의를 더 중요시한다. 즉, 협동 원리와 공손 원리가 서로 상충할 때 공손 원리를 우선시하는 경향이 있다. 예컨대, 김영희(1990)에서는 표현의 합리성(논리성)과 공손성에 대해 논의한 적이 있다. 그에 따르면 아무리 합리적이고 논리적인 표현이라고 할지라도 주어진 상황에 따라서는 언어적 갈등을 빚어냄으로써 표현 목적이 성취될 수 없음은 물론 대인 관계를 악화시키는 사례가 많다. 협동 원리상의 불합리성이나 논리적 모순은 공손 원리의 차원에서 오히려 실효성 있는 표현으로 승화될 수 있으며, 그러한 의미에서 공손 원리는 협동 원리보다 고차원적인 언어 책략이라고 할 수 있다. 이 점을 감

안해서 다음으로 구체적인 공손 표현의 특징을 살펴보겠다.

2. 한·중 공손 표현 특성

김영희(1990)는 공손 표현은 청자로 하여금 공손 믿음을 갖게 하는 표현이라고 하였다. 공손 표현이 되기 위해서 기본적으로 앞에서 언급한 레이코프(Lakoff, 1973)의 공손 규칙이나 리치(Leech, 1983)의 공손 격률을 준수해야 된다.

브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)은 체면과 관련하여 공손 전략을 제시한 바 있다. 그는 먼저 체면을 적극적 체면(positive face)과 소극적 체면(negative face)으로 나누었는데, 적극적 체면은 자신의 가치를 인정받고 싶은 욕구이며, 소극적 체면은 타인의 간섭을 받지 않는 자율성을 갖고 싶은 소망이다. 또한 이러한 체면을 위협하는 언어 행위(face-threatening acts: FTA)와 관련하여 대화자 간의 갈등을 최소화하고 성공적인 의사소통을 하기 위한 다섯 가지 공손 전략을 제시하였다.

1) FTA 하기(Do the FTA)

(1) 표현하기(on record)

① 보상행위 없이 대담하게 표현하기

(on record without redressive action, baldly)

② 보상행위와 함께 적극적인 공손 표현하기

(on record with redressive action positive politeness)

③ 보상행위와 함께 소극적인 공손 표현하기

(on record with redressive action negative politeness)

(2) 표현하지 않기(off record)

④ 간접적으로 나타내기

(off record)

2) FTA 하지 않기(Don't do the FTA)

⑤ 체면 위협 행위 하지 않기

(don't do the FTA)

브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)에 따르면, FTA의 무게(W)는 화자(S)와 청자(H) 간의 사회적 거리감(D), 화자에 대한 청자의 상대적 힘(P), 그리고 개별 문화권에서 부과하는 절대적 서열(R)³⁰⁾에 의해 결정된다. 그의 계산 공식은

30) 또는 담화 내용의 상황적 차이에 따른 부담의 강도라고 말한다(이진아, 2008: 26).

$Wx=D(S,H)+P(H,S)+R$ 이다. 대화자들은 FTA의 무게를 토대로 공손함을 명시적으로 표현할 것인지 덜 명시적으로 할 것인지를 결정한다. 그 예로서, 체면을 적게 위협하는 FTA는 적극적 공손을 유발하고, 체면을 크게 위협하는 FTA는 소극적 공손을 유발한다.

브라운과 레빈슨(Brown & Levinson)은 적극적 공손(positive politeness) 전략과 소극적 공손(negative politeness) 전략을 기술한 바 있다. 그 중 적극적 공손 전략은 청자의 의도에 주의하고 참여해 주기, 집단 내 신분 표시 사용하기, 동조하기, 의견 불일치를 피하기, 또한 공통 기반을 마련하기 등을 포함한다. 소극적 공손 전략은 간접 표현, 의문 표현, 울타리 표현, 대우 표현, 非인격화 표현, 그리고 명사화 표현 등의 사용을 들 수 있다(Lee, 1991: 74).

다시 유형화해 보면 보통 공손 표현의 구체적인 내용은 크게 호칭어, 직시(deixis, 인칭대명사 포함), 인사말, 강화 표현, 특수 어휘(존경 어휘 및 겸양 어휘 포함), 완화 표현, 간접 화행 등으로 이루어진다. 공손 표현을 위한 특수 문법적 장치를 가지고 있는 언어도 존재한다. 한국어나 일본어가 어휘나 형태-통사적으로 문법화된 높임법 체계를 가지고 있는 것이 한 예이다(김영희, 1990: 95). 그 밖에, 존재하지만 일상생활에서의 사용에 제약이 있는 단어는 금기어라고 한다. 일상생활에서 금기어를 사용하면 예의가 없다고 취급되기 마련인데 심지어 어떤 사회에서는 불법 행위라고 간주되기도 한다(陳松岑, 1989).

이 절에서는 먼저 한국어의 공손 표현과 중국어의 공손 표현에 대해 문법적 및 화용적 측면에서 검토해 볼 것이다. 그리고 검토 결과를 비교 대조하면서 한·중 공손 표현에 있어 공통점과 차이점을 확인해 볼 것이다.

1) 한국어의 공손 표현

중국인 학습자들 사이에 높임말은 공손 표현, 반말은 불손 표현이라는 이분법적인 사고방식이 쉽게 형성될 수 있다³¹⁾. 그 첫 번째 원인은 학습자가 한국어 언어문화를 깊이 이해하지 못했기 때문이고, 두 번째 원인은 용어의 모국어 번역이 학습자의 오해를 초래하기 쉽기 때문이다. ‘높임말’을 중국어로는 ‘敬語(경어)’라고 하며 ‘반말’을 ‘半語(반어)’라고 한다. 보통 ‘敬(경)’³²⁾ 자가 들어가면 공손한 느

31) 한국사회에서는 상하관계가 중시되어 존대법이 화계의 중심이 되어 왔기 때문에 상대방에게 무조건 존댓말만 사용하면 예의 있는 태도로 간주되어 온 것이 사실이다(홍병호, 1992: 101)

32) 現代漢語詞典(현대한어사전, 2012: 691)에서 ‘敬(jing, 경)’에 대한 설명: ① 尊敬(존경). ②

낌을 준다. 또한, 교육 현장에서 처음에 ‘높임말’과 ‘반말’을 구분할 때, 흔히 나이가 많은 사람이나 지위가 높은 사람에게는 ‘높임말’을 쓰고, 친구나 자기보다 어린 사람에게 ‘반말’을 쓰면 된다는 교육을 받는다. 그 결과, 중국인 학습자는 ‘높임말(敬語)’을 쓰면 다 공손한 것이며 특히 가장 높은 등급의 ‘높임말(-습니다, -습니까?)’을 쓴다면 어떤 상황에서도 가장 공손한 것이라고 착각하게 된다.

그러나 종결어미(終結語尾)를 포함한 높임법이 한국어의 공손과 밀접한 관계가 있더라도 높임말의 사용이 공손 표현으로 직결되는 것은 결코 아니다. 왜냐하면 한국어에서 공손의 실현은 문법 측면의 높임뿐만 아니라 화용 측면의 공손도 충족해야 하기 때문이다. 김희숙(1990: 54-55)에 따르면 한국어의 공손은 하나의 발화가 공손 표현을 부여받기 위해서는 통사적 조건과 화용적 조건을 필요로 한다. 말하자면 한국어의 공손 표현은 문법적 및 화용적 측면을 종합적으로 살펴봐야만 제대로 이해할 수 있다. 따라서 의사소통의 상황 및 대상에 따라 공손한 표현인지 아닌지, 충분히 공손한지 아닌지를 판단해야 한다.

(1) 문법적 공손 표현

문법적 관점으로 한국어의 공손 표현을 살펴보고자 한다. 한국어의 문법적 공손 표현에 대하여 일부 학자들의 견해를 정리하면 다음과 같다. 고영근, 구본관(2008)에 의하면 한국어 공손의 문법적 표현의 하위 범주로는 결어법(문체법, 존비법 포함) 및 공대법(존경법, 겸손법 포함) 등이 있다. 임호빈, 홍경표, 장숙인(2010)에서는 한국어의 높임법 체계를 크게 주체 높임법, 상대 높임법 및 기타 높임법으로 분류하였다. 권재일(2012)에서는 주체 높임법, 객체 높임법, 청자 높임법 등으로 나누었다. 구본관 외(2015)에서는 주체 높임, 객체 높임, 상대 높임, 겸양 표현, 높임의 특수 어휘 등을 포함하였다. 이와 같이 한국어의 문법적 공손 표현에 있어 학자들이 사용하는 용어와 세부 분류 및 내용에 차이가 나지만 크게 보면 모두 높임법에 관한 내용이라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 높임법의 표현에 초점을 맞추어 어휘, 형태, 문장(종결어미) 세 차원으로 분류한다.

먼저 어휘 차원의 공손 표현은 존경 어휘 및 겸양 어휘로 나눈다. 존경 어휘는 높임 대상을 높이는 어휘(존칭어)이며 주체 높임법에 속하고, 겸양 어휘는 자신과 자신에 관한 것을 낮추는 어휘(겸양어)이며 객체 높임법에 속한다. 임호빈, 홍경표, 장숙인(2010)에서 제시한 어휘에 의한 높낮이 표현은 <표 II-1>과 같다.

恭敬(공경). ③ (음식이나 물건을) 공손하게 드리다. ④ 성.

<표 II-1> 어휘에 의한 높낮이 표현(임호빈, 홍경표, 장숙인, 2010: 150)

품사	일상어	존칭어	겸양어
명사	말 나이 밥 병 집	말씀 연세 진지 병환 댁	말씀
대명사	그 사람 나 너 우리	그 분 선생	저 저희
동사	주다 묻다/말하다 보다 자다 먹다 있다 죽다 테리다	드리다 여쭙다/여쭙다 뵙다 주무시다 잡수시다 계시다 돌아가시다 모시다	
조사	-이/가 -에게	-께서 -께	
접미사		-님	

형태 차원의 공손 표현은 주체 높임법에 속한 선어말어미 ‘-(으)시-’를 가리킨다. 주어의 지시 대상을 높이기 위해 ‘-(으)시’를 붙여 쓴다. 예를 들면, ‘할아버지께서 공원에 가시었다’ 중의 주어는 할아버지이기 때문에 ‘갔다’보다는 ‘가시었다’가 적절한 공손 표현이다.

문장 차원의 공손 표현은 상대 높임법에 속한 종결어미와 관련된다. 구분관 외(2015: 300)에서 상대 높임은 말을 듣는 상대, 곧 청자를 높이거나 낮추는 것이며, 이는 종결어미로 실현된다고 하였다. 어떤 종결어미가 결합되었느냐에 따라 상대 높임의 등급이 결정된다.

상대 높임에 대한 구분은 크게 격식체와 비격식체로 나눌 수 있다. 격식체는 공식적으로 청자와 다소 거리를 두고 예의를 갖추는 상황에서 쓰이고 비격식체는 사적이고 청자와 가까운 상황에서 친밀감을 나타내는 상황에서 쓰인다(구분관 외, 2015: 301). 격식체에서는 높은 등급부터 나열한다면 ‘하십시오체(합쇼체), 하오체, 하게체 및 해라체’의 네 등급이 있다. 비격식체에서는 ‘해체(반말체)’ 및 그의 존대형인 ‘해요체’ 두 등급이 존대한다. 따라서 상대 높임에서 총 여섯 등급이 있다고 볼 수 있다. 문장의 종류에 따라 높은 등급부터 낮은 등급으로 표로 정리하면 <표 II-2>와 같다(고영근, 구분관, 2008).

<표 II-2> 한국어의 상대 높임 등급 체계(고영근, 구본관, 2008: 173 참조)

	평서문	의문문	명령문	청유문	감탄문
하십시오체 (격식)	-습니다	-니까	-시오	[-시지요]	0
해요체 (非격식)	-어요	-어요	-어요	-어요	-어요
하오체 (격식)	-오	-오	-오	[-하시다]	-는구려
하개체 (격식)	-네	-는가	-게	-세	-는구먼
해체 (非격식)	-어	-어	-어	-어	-어
해라체 (격식)	-는다	-느냐	-어라	-자	-는구나

*도표 작성의 편의상 매개모음은 표시하지 않았다. '0' 표시한 것은 고유의 형태가 없다는 뜻이다. □ 표시는 다른 형식이 대신한다는 뜻이다. '하오체'의 청유형 어미는 고유한 형식이 없어 합쇼체의 '-하시다'가 대신하고 그 자리는 '-시지요'가 대신한다(고영근, 구본관, 2008: 173).

권재일(2012)에서는 <표 II-3>과 같이 여섯 등급의 상대 높임 체계를 [+높임] 및 [-높임]으로 분류하였다.

<표 II-3> 청자높임법의 등급 체계(서술법의 경우, 권재일, 2012: 318)

	[+격식]		[-격식]
[+높임]	133)	-습니다	-어/지-요
	234)	-으요	
	335)	-네	
[-높임]	-다		-어/지

본 연구에서는 문장에 관한 공손 표현은 [+높임] 성격을 가지고 있는 상대 높임 종결어미에 해당한다. 즉, '하십시오체(아주 높임), 해요체(두루 높임), 하오체(예사 높임) 및 하개체(손아래 높임)' 이 네 등급이다. 그 중, '하오체'와 '하개체'는 현대 한국어에서 점차 쓰이지 않고 있다(권재일, 2012).

이제 한국어의 문법적 공손 표현을 통합하여 어휘, 형태 및 문장 차원으로 나누어 정리하면 <표 II-4>와 같다.

33) [높임-1]은 '아주-높임'임(권재일, 2012: 318).

34) [높임-2]는 '예사-높임'임(권재일, 2012: 318).

35) [높임-3]은 '손아래-높임'임(권재일, 2012: 318).

<표 II-4> 한국어의 문법적 공손 표현

차원	유형	관련 높임법	내용		
어휘	존경 어휘	주체 높임법	명사	성함(이름), 생신(생일), 연세(나이), 진지(밥), 약주(술), 병환(병), 맥(집), 말씀(말), 옥고(玉稿), 귀사(貴社) 등	
			대명사	그대/당신/선생/자네(너), 이/그/저 분(이/그/저 사람) 등	
			동사	계시다(있다), 말씀하시다(말하다), 주무시다(자다), 잠수시다(먹다), 드시다(마시다), 돌아가시다(죽다) 등	
			형용사	편찮으시다(아프다) 등	
			부사	몸소/친히(직접) 등	
			조사	-께서(이/가), -께(에게/한테) 등	
			접미사	-님(교수님, 어머니, 할아버님, 아주머님, 사장님, 박사님, 목사님 등)	
	겸양 어휘	객체 높임법	명사	아비(아버지), 말씀(말), 줄고(拙稿), 출처(拙著) 등	
			대명사	저(나), 저희(우리) 등	
			동사	모시다(테리다), (만나) 뵙다(만나다), 찾아뵙다(찾아가다), 여쭙다(묻다), 말씀드리다(말하다), -드리다(-하다) ³⁶⁾ , 드리다/올리다/비치다(주다) 등	
			형용사	죄송하다(미안하다) 등	
			형태	주체 높임 선어말어미	주체 높임법
	문장	아주 높임 하십시오체	상대 높임법	평서문	-버니다.
				의문문	-버니까?
명령문				-버시오.	
청유문				-시지요.	
감탄문				∅	
두루 높임 해요체		평서문		-어요.	
		의문문		-어요?	
		명령문		-어요.	
		청유문		-어요.	
		감탄문		-어요!	
예사 높임 하오체		평서문		-오	
		의문문		-오	
		명령문		-오	
		청유문		-버시다.	
		감탄문		-는구려!	
손아래 높임 하게체		평서문		-네.	
	의문문	-는가?			
	명령문	-게.			
	청유문	-세.			
	감탄문	-는구먼!			

한국어의 문법적 공손 표현을 사용할 때 유의해야 하는 점은 한국어에서는 원칙적으로 다중(多衆)을 우선적으로 높이기 때문에, 청자가 아무리 하위자라도 다수(多數)라면 높이 대우해 주는 경우가 많다는 것이다(구본관 외, 2015). 예컨대, 교실에서 선생님이 강의할 때 반말을 쓰기보다는 높임말을 사용한다. 그 밖에, 높임법과 관련된 압존법 및 과잉 공대에 대해 주의할 필요가 있다. 압존법의 대표적인 예는 할아버지 앞에서 “할아버지, 아버지께서 아직 안 오셨습니다.”라고 하지 않고 “할아버지, 아버지가 아직 안 왔습니다.”라고 하는 것이다. 청자인 할아버지가 아버지보다 뒷사람이기 때문에 이 점을 고려하여 ‘-(으)시-’를 빼고 말하는 것은 ‘압존’의 원리를 적용하였기 때문이라고 볼 수 있다(구본관 외, 2015: 298). 과잉 공대는 주로 사람이나 사물에 대해 지나치게 높이는 현상이다.

(2) 화용적 공손 표현

한국어의 공손 표현은 문법적 내용뿐만 아니라 화용적 내용도 포함한다. 공손 표현을 추구하는 데 문법적 정확성보다는 화용적으로 수용되는 것이 더 중요하다고 할 수 있다. 요컨대 공손 표현에 관한 문법적 능력과 화용적 능력이 모두 갖추어질 때에야 상황에 따라 한국어 공손 표현을 잘 쓸 수 있을 것이다.

조준학(1982)에서는 한국어의 공손 표현을 실현하는 조건으로 높임법과 언표내적 힘의 강화/약화를 뽑았다. 만약에 발화 내용이 화자의 이익을 위한 것이라면 언표내적 힘을 약하게 해야 하는 반면에 청자에게 유익한 것이라면 언표내적 힘을 강화해야 한다. 따라서 문법적으로 보면 가장 높은 등급인 ‘하십시오체’는 언표내적 힘이 강해 독단적이거나 강요하는 느낌을 줄 수 있기 때문에 상황에 따라 공손 표현으로 수용되지 못할 수도 있다. 예를 들면, 선생님에게 ‘선생님, 제 연구 방법이 틀렸습니까?’라고 묻는 것보다는 ‘선생님, 제 연구 방법이 틀렸지요?’로 하면 훨씬 더 부드럽고 공손하게 들린다. 특히 청자의 체면을 쉽게 상하게 할 수 있는 발화 행위의 경우 언표내적 힘을 최대한 약화해야 한다. 이때는 언표내적 힘이 비교적 약한 종결어미를 쓰거나³⁶⁾ 언표내적 힘을 약하게 할 수 있는 다른 언어 장치가 필요하다.

높임법을 넘어 한국어의 화용적 공손 표현을 연구하는 학자들의 논의는 대부분 리치(Leech, 1983) 및 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)의 공손 원리에 기초하여 한국어의 특징을 결합하고 있다. 홍병호(1992)는 한국어의 공손 장치를 크게 격식적 표현(非인칭화, 수동화, 명사화 보문화), 선택의 여지를 주는

36) 예를 들어, 부탁드리다, 연락드리다, 감사드리다, 사과드리다, 축하드리다, 인사드리다 등.

37) 김선희(1997)에서 높임 등급의 낮춤을 친화력을 위한 공손 책략으로 간주하였다.

표현(조건문, 의문문, modal이나 조동사) 및 의사표시를 주저하는 표현(완곡한 표현, 생략, 울타리 표현)으로 나누었다. 김선희(1996)는 직설적이고 단정적인 표현을 부드럽게 할 수 있는 ‘말씨 고르기’ 유형을 몇 가지 제시하였다. 즉, 부사어(아마, 혹시, 거의, 대개 등), 동사구(은 것 같다, 은가 보다, 을 것이다, 은 모양이다, 은 편이다, 은지 모르다, 겠다, 을 수 있다/없다, 는 것이 어떨까(요), 을까(요), 을래(요), 어도 되다/좋다 등), 담화 표지(글쎄, 왜, 어디, 저, 뭐 등), 말끝 자르기(은/는데 등), 보조 동사(주다/드리다, 보다 등)이다. 이 외에 그는 겸손 표현, 가정법 및 피동화를 한국어의 공손 장치의 구성 부분이라고 논의한 적이 있다.

21세기 이후 최근에 한국어의 공손 표현 연구에서는 폭넓은 현대 한국어 말뭉치 자료를 바탕으로 하는 귀납적 연구가 증가하였다. 대표적인 연구로 구현정(2004)과 김명운(2009)을 꼽을 수 있다. 구현정(2004)에 의하면 한국어의 구어적 공손 표현은 크게 화자 중심 책략, 청자 중심 책략 및 명제 중심 책략으로 나눌 수 있으며 정리해 보면 <표 II-5>, <표 II-6>과 같다.

<표 II-5> 화자/청자 중심 책략(구현정, 2004: 5-11 참조)

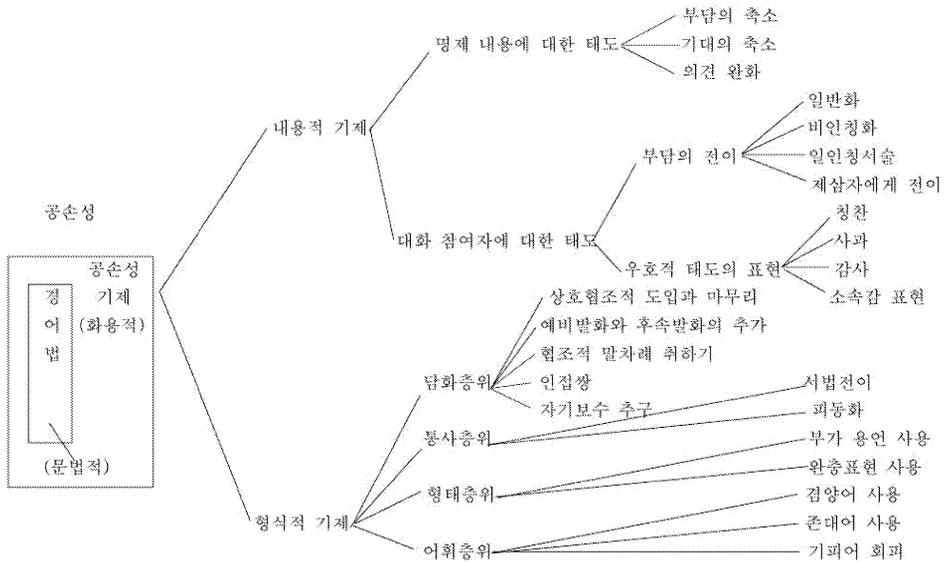
책략	하위 범주	범주 설명	표현 예시
화자 중심	화자의 희망 표현	요청이나 명령을 자신의 희망으로 표현하면 더 공손할 수 있음	-기 바라다 -고 싶다
	화자의 선호 표현	조건 표지 ³⁸⁾ 와 선호 표현이 결합하여 공손을 이룰 수 있음	-어도 좋다 -면 좋다(괜찮다)
	화자의 관점 표현	자신의 의도가 일반화된 견해가 아니고, 자신의 주장을 특수화함으로써 상대방의 부담을 줄여서 공손법을 실현함	제가 보기에는 제(내) 생각에는 다고(라고) 보다
	주저어 사용	주저함은 공손 수단으로서 레이코프(Lakoff, 1973) 이래 많은 연구에서 지적했음	저-/자-/저기-/ 음-/어-
청자 중심	복수 표현	동질성을 확보함	우리(저희), 다들
	청유	요청이나 명령을 간접화시켜서 공손하게 표현할 수 있음	합시다 같이 해 보조
	부가의문	자신의 주장에 대해 상대방의 동의를 구하기 위한 책략으로 자신의 주장을 약화시키고 상대방을 끌어들이는 방법임	아닙니까? 지 않습니까? 그쵸? 그렇지 않습니까?
	대답을 요구하지 않는 의문형	대답을 요구하지 않으면서 높임의 억양을 사용한 의문형을 사용하면, 상대방의 부담을 줄이면서 상대방을 대화에 끌어들이	-있죠? -그거 아니야?
	허용 표현	조건 표현+되다	-면 되다 -어도 되다

38) 가정성, 반사실성(간접화) 및 대조성(선택의 여지 주기).

<표 II-6> 명제 중심 책략(구현정, 2004: 11-15 참조)

책략	하위 범주	범주 설명	표현 예시
명제 중심	인용 화법	청자에게 명제로부터 심리적인 거리감을 느끼도록 함	더라고요 얘기를 들었습니다 듯이 다시피
	피동 표현	피동적으로 표현하는 것이 행위의 간접성을 나타내고 명제를 약화시켜서 청자의 부담을 줄임	게 되다 되다 생각/느낌이 들다
	추정 표현	단정하는 것을 피하기 위하여 그와 유사하다는 것으로 표현하는 간접화의 방법임	-것 같다 -르 겁니다 -겠- -나/ㄴ가 싶다/보다
	부정 표현	화자가 단언한 내용을 부정하여 지움으로써 명제 내용을 약화시키는 가장 극단적인 방법임	는지 모르겠는데요 그거 아니야? 잖아요
	축소 표현	명제의 영역을 한정하고 축소하여 부분으로 표현하는 방법이며 명제를 약화시켜서 일반화를 피함으로써 상대방의 부담을 줄임	ㄴ 측면이 있다 ㄴ 부분이 있다 는 경향이 있다 ㄴ 편이다
	약화 표현	지소사를 사용하여 명제의 내용과 자신의 주장을 약화시킴으로써 상대방의 부담을 줄임	좀, 조금/조금, 한번, 약간, 잠깐, 혹시, 일단

김명운(2009)에서는 한국어의 화용적 공손성 실현을 내용적 및 형식적으로 분류하였다([그림 II-1]). 그 중 형식적 실현의 통사 층위에는 서법전이와 피동화 등이 있다. 이를 통해 발화 내용을 간접적으로 전달하는 것은 상대방에게 선택의 여지를 주거나, 상대방으로 하여금 반응하지 않을 자유를 줌으로써 상대방의 부담을 줄이게 된다. 요청이나 명령을 의문문으로 표현하거나 요청이나 질문을 평서문으로 표현하는 것, 그리고 부담의 경감을 위하여 영향력이 외부로부터 왔음을 암시하는 피동화 표현 등이 모두 여기 속한다. 형태 층위에서는 부가 용언이나 완충 표현을 사용함으로써 발화의 힘을 누그러뜨리면서 대화 참여자의 부담도 같이 줄여서 공손성을 실현하는 것이다. 어휘 층위에서는 겸양어나 존대어를 사용하고 기피어(또한 금기어)를 회피함을 통해 공손성을 실현한다.



[그림 II-1] 공손성 기제의 분석(김명운, 2009: 172)

다음으로 (한)국어 교육의 시각으로 한국어의 공손 표현을 살펴보자. 먼저 전혜영(2004)은 한국어 공손 표현의 장치를 어휘, 통사 및 화용 세 측면으로 분류하였다. 어휘 측면에서 다시 존대의 의미를 가지고 있는 명사, 존대의 의미를 가지고 있는 동사, 존대 호칭어 및 부담을 약화시키는 어휘로 나누었다. 통사 측면에는 높임법의 등급상 높임 어미(하십시오체, 해요체, 하오체, 하게체), 피동형, 보조 동사(-어 주다 등), 종결어미(-거든요 등), 선어말어미(-겠- 등), 접속어미(-어서 vs. -니까 등), 부정의문형(-지 않겠습니까? 등), 의문명사화(-지 모르겠어요 등), 인용(-다고들 합니다 등) 등이 있다. 화용 측면은 간접 화행과 생략으로 구분하였다. 여기서 간접 화행은 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)에서 제시한 ‘표현하지 않기(off record) 전략’에 해당한다. 예를 들면, 창문을 열어주기를 부탁할 때 ‘창문을 열어주세요’라고 하지 않고 ‘방이 덥지요?’라고 하는 것이다. 생략 전략의 예로는, “이번 여행 함께 가실 거죠?”라는 질문에 대해 “저는 아무래도...”와 같은 표현을 들 수 있다.

이은희(2013)는 한국어의 공손 표현을 문법, 어휘, 화용 및 기타 층위로 분류한 적이 있다. 유형화의 결과는 <표 II-7>과 같다.

<표 II-7> 한국어의 공손 표현 및 공손 원리(이은희, 2013: 301-317 참조)

분류		공손 표현	공손 원리
문법 층위	(부정) 의문형	-아/어(요)?, -니니까?, -(시)니까/래(요)?	자기 의견 제시 않고 청자 의견 물어 무례함 완화
	자타 동사 대응형	a. 자동사 → 타동: 어질러져서 → 어지럽혀서 b. 타동사 → 자동사: -아지다. 되다, 깎어 → 깨졌어	a. 책임을 자신에게 돌려 청자 배려 b. 행위자의 행위 책임의 부담 덜어줌
	보조 동사 사용	-아/어 주다, 아/어 보다	청자 배려
	경의형	상대 높임 화계(종결어미등급), 선어말어미 ‘-(으)시-’	종결어미나 선어말어미의 높임 의미로 공손함을 표현
어휘 층위	존대 의미의 어휘	님, 께서, 말씀, 계시다, 주무시다, 드리다, 여쭙다 등	청자 배려의도가 포함되어 있음
	인사말	감사합니다, 축하합니다, 실례합니다, 수고하셨습니다, 죄송합니다, 힘내세요 등	감사, 축하, 칭찬, 사죄, 위로, 격려 등을 나타내어 직접적으로 공손을 표현함
	완화 부사	강도 완화 부사: 좀, 잠깐 등	무례함 완화시켜 공손 의도 표시
	부정적 어휘 회피	부정적 표현 → 긍정적 표현: 정애가 있는 → 몸이 불편한, 나쁘다 → 좋지 않다 등	부정적 의미의 어휘를 긍정 의미의 어휘로 바꿔 공손을 표현
화용 층위	생략형	부정적 표현, 명령, 지시, 등의 문장을 선택적 생략함	부정적 내용을 발화 않고 생략하여 무례함 완화
	간접 발화형	간접적 단서만 제공하여 청자가 그 의미를 깨닫게 하는 것	우회적으로 돌려 표현하여 청자를 배려해 공손 표시
기타	추측형	-리 것이다, 듯하다, -겠지(요), -(ㄴ 것)같다, -리지도 모르다, -라고 생각하다 등	확언을 회피하면 가능성을 열어 청자에게 공손을 표시
	가능성 언급형	-리 수 있다/없다, -(는 것)이 가능하다 등	단정적으로 표현 않고, 어떤 상황이나 행위 실현 가능성 언급하여 공손 표시
	희망 표현형	-(있)으면 좋겠다, -(있)으면 싶다, -(있)으면 하다 등	화자의 희망을 표시하여 지시 강도를 낮춰 공손을 포함
	청자 선택형	편/쪽, -라도, -(이)라든가, -거나, 정도 등	복수 선택 사항 중 하나를 들어 청자의 나머지 선택 가능성을 열어 공손함 표시

윤정화(2014)에서는 담화 층위의 공손 표현을 아홉 가지로 분류하였다. 즉, 추측 표현(-겠-, -(으)ㄴ/(으)ㄹ 것 같다, -(으)ㄹ 걸, -(으)ㄹ 텐데 등), 권유 표현(-(으)ㄹ까요? 등), 희망 표현(-고 싶다, -(으)면 좋겠다(기쁘겠다, 감사하겠다 등), -기 바라다 등), 연결어미(-는데, -어서, -고 등), 호칭 표현(친족어, 직위 호칭 등), 담화표지(글쎄, 줌, 한번 등), 보조 동사(-어 보다, -어 주다 등), 문장 표현(생략, 간접화, 피동 표현, 사동 표현, 반복 표현 등), 기타 표현(어떻게 -되다 등)이다.

이상에서 한국어의 화용적 공손 표현에 초점을 맞춘 선행 연구의 논의를 살펴 보았다. 이들은 공손 표현에 대한 분류 기준에는 차이가 있으나, 그 안에서 다루고 있는 공손 표현들은 대부분 유사하였다. 이러한 공손 표현들은 대부분 언표내적 힘을 약화시켜 발화를 공손해지게 하는 것이다. 본 연구에서는 관련 선행 연구들의 논의에 기초하여 공손 표현의 분류 기준에 언표내적 힘을 강화시켜 발화를 공손해지게 할 수 있는 강화 표현을 추가하고, 한국어의 화용적 공손 장치를 크게 간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현으로 분류하였다.

① 간접 화행

구현정, 전영옥(2005)에 의하면 자기의 의도를 직접적으로 표현할 수도 있음에도 다른 표현으로 돌려서 말하거나 간접적으로 돌려서 말하는 것이 상대방의 체면을 덜 손상시키는 품위 있는 말하기 방법이기도 하다. 여기서 간접적으로 돌려서 말하는 것이 바로 간접 화행이다. 간접 화행은 상대방을 훨씬 더 고려하는 표현이라고 할 수 있다.

한국어 혹은 모든 언어에 있어 간접 화행은 중요 공손 수단 중 하나라고 할 수 있다. 간접 화행은 명확하게 구체화된 개념이라기보다는 비교적 추상적이고 포괄적인 개념이다. 한국어 공손에 관한 선행 연구를 살펴보면 간접 화행은 거의 모든 연구에서 언급되었지만 그에 들어간 공손 표현 내용은 일치하지 않았다. 광의적인 연구에서는 울타리 표현도 일종의 간접 화행으로 보았으나 협의적인 연구에서는 암시적 발화(예: 난방 켜세요 → 방이 좀 춥네요)만이 간접 화행에 해당한다고 하였다. 본 연구에서는 서법 전이, 화자의 관점 표현, 화자의 계획 표현, 피동(非인칭화) 및 암시적 발화를 간접 화행에 들어간 하위 요소로 보았다. 이를 표로 정리하면 <표 II-8>과 같다.

<표 II-8> 간접 화행 내용

하위 유형	공손 원인	공손 표현	
서법 전이	명령문 ↓ 의문문	요청할 때 의문문을 쓰면 상대방에게 선택의 여지를 줌으로써 더 공손함	a. 가능성 묻기 선생님 시간 되시면 저에게 <u>조언을 주실 수 있으신가요?</u> b. 의향 묻기 조교님께서 장학금에 대해 좀 <u>설명해 주시겠습니까?</u>
	명령문 ↓ 평서문	요청할 때 평서문을 쓰면 공손 원칙인 ‘강요하지 마라’에 부합하여 공손함	a. 가정 표현 이에 대해 알려 주시면 <u>좋겠습니다.</u> 참석해 주시면 <u>감사하겠습니다.</u> b. 화자 희망/수요 표현 저는 진학에 대해 선생님의 <u>조언을 듣고 싶습니다.</u> 참여해 주시기 바랍니다. 빠른 <u>답장을 부탁드립니다.</u>
	의문문 ↓ 평서문	질문할 때 평서문으로 쓰면 청자에게 대답을 해야 한다는 부담감을 줄여 주기 때문에 공손함	제가 어느 부분을 <u>말았는지 궁금합니다.</u> 수정 <u>가능한지 여쭙보고 싶습니다.</u>
화자의 관점 표현	화자의 관점 표현은 진단이나 평가보다 덜 단정적이어서 공손함	영어보다 <u>한국어가 더 재미있다는 생각이 듭니다.</u> 저는 선배님이 정말 <u>대단하다고 생각합니다.</u>	
화자의 계획 표현	화자의 계획이나 의향 표현은 단순한 통보보다 부드럽고 상대방을 존중하는 느낌이 들어 공손함	박사 과목을 <u>신청할 예정입니다.</u> 독서실 <u>등록할 의향이 있습니다.</u>	
피동 (非인칭화)	피동(非인칭화)는 행위의 간접성을 나타내어 청자의 부담을 줄여 주어 공손함	커피 <u>나왔습니다.</u> (*커피 다 만들었습니다.)	
암시적 발화	공손 전략인 ‘표현하지 않기 (off-record)’는 소극적 체면을 보호해 줄 수 있어서 공손함	<u>좀 춥네요.</u> (*에어컨을 꺼 주세요.)	

② 완화 표현

완화 표현도 공손 표현의 중요 장치 중의 하나이다. 특히 고맥락 사회인 한국에서는 확실하고 직설적인 표현보다 간접적이고 부드러운 표현을 선호하기 때문에 완화 표현을 잘 사용하는 것이 의사소통의 성공에 있어 매우 중요하다. 본 연구에서는 완화 표현을 크게 울타리 표현과 완화 종결어미(높임 등급의 낮춤)로 나누었다.

노심덕(2000)에 따르면 울타리 표현의 역할을 하는 문법 구조나 어휘들은 모두 화자의 주장을 약화시키고 반대로 상대의 권리를 존중해 주는 역할을 한다. 따라서 상대와의 친밀감이나 유대감을 강조하기보다는 그의 영역을 존중해 주는 역할을 한다. 즉 상대의 영역을 침범하지 않는 非접근적 속성을 갖는다.

축소 의미를 가진 울타리 표현은 발화의 힘을 약화시켜 줄 수 있으며, 경향 의미나 추정 의미를 가진 울타리 표현은 단정적 표현을 피할 수 있어 공손성을 가진다. 시도 의미를 가진 울타리 표현은 정식적인 행위라기보다는 일종의 시도에 불과하다는 느낌을 주기 때문에 더욱 부드러운 표현이다. 정식 발화하기 전에 완충 의미를 가진 울타리 표현을 쓰면 상대방에게 마음의 준비 시간을 가지게 하고 조심스레 상대방의 영역에 들어갈 수 있기 때문에 공손하다고 볼 수 있다.

<표 II-9> 울타리 표현

유형	표현
축소 의미	좀/조금, 잠깐, 하나/한+(번...) 등
경향 의미	-편(이다), -셈(이다), -경향(이다) 등
추정 의미	단어 및 형태: 혹시, -겠-, -듯-, -모양 등 관용 표현: -것 같다, -(으)르 수 있다 등
시도 의미	-아/어/여 보다 등
완충 의미	저/저기..., 다름이 아니(오)라... 등

한편, 화용적 공손의 실현을 위해 종결어미의 높임 등급의 의도적 낮춤이 필요할 때도 있다. 가령, 요청이나 문의를 할 때는 가장 높은 등급의 종결어미인 ‘하십시오체’의 의문형 종결 어미 ‘-습니까?’보다는 그보다 낮은 등급인 ‘해요체’에 속한 완화 어미인 ‘-지요?(막연한 느낌), -까요?(추측의 느낌), -나요?(추측의 느낌), -다가요?(추측의 느낌)’ 등이 표현이 부드러워서 더욱 공손하다³⁹⁾.

③ 강화 표현

한국어 모국어 화자들은 상대방의 적극적 체면을 보호하기 위하여 강화 표현을 많이 사용한다. 강화 표현은 비록 대화의 협동 원리(특히 양의 격률)를 위반할 수는 있지만, 적극적으로 상대와의 유대 관계를 강조하는 접근적 정중성 전략인 것이다(노심덕, 2000: 232). 가장 대표적인 강화 표현은 정도 강조 부사의 첨

39) ‘합쇼체(하십시오체)’를 사용하여 가장 높은 등급의 상대높임법을 사용하였지만 수신자가 읽을 때 불손하게 느껴진다. 이메일은 구어적 표현이 함께 쓰이는 텍스트 장르이기 때문에 ‘해요체’로 바꾸고 ‘-지요’를 사용하여 공손하게 표현해야 한다. 따라서 ‘있습니까’를 ‘있으신지요’로, ‘중습니까’를 ‘중으신지요’로 바꿔서 써야 한다(김요셉, 2014: 40).

가이다. 정도 강조 부사에 속한 표현은 ‘정말/진짜, 대단히/매우/아주, 진심으로, 너무(나), 자주, 항상/늘, 절대, 평생, 꼭, 부디, 언제나/언제든(지), 마음대로’ 등이 있다.

정도 강조 부사 이외에 반복 표현도 강화 표현의 한 방법이다. 반복 표현의 사용에 있어 화자가 자신이 한 말을 반복해서 말할 수도 있고(예: 다시 한 번 감사드립니다.), 상대방의 말을 반복할 수도 있다(예: a: 지금 회사 가는 길인가요? b: 네, 회사 가는 길이에요.). 노은희(1999)는 대화 공손 전략으로서의 반복 표현에 대해 검토한 바 있다. 그에 의하면 반복 표현은 상대방과 공감하는 부분은 최대화하여 보여주고, 상대방과 공감하지 않는 부분은 최소화하여 보여준다. 따라서 반복 표현을 통해 공손한 태도를 효과적으로 보여줄 수 있다.

강화 표현 중 또 한 가지 방식은 과장 표현으로, 특히 칭찬을 할 때 많이 쓰게 된다. 예를 들어, ‘넌 정말 미식가(美食家)다!’라고 해서 음식에 대해 잘 알며 즐겨 먹는 친구를 칭찬할 수 있다.

④ 겸손 표현

리치(Leech, 1983)가 제시한 여러 가지 공손 격률 중에 겸손 격률(modesty maxim)이 있다. 서양 문화보다는 한국처럼 예절을 중시하는 동양 문화에서 겸손 격률을 더욱 중요시한다. 예컨대, 한국인의 경우 전통적으로 다른 사람으로부터 칭찬을 들을 때 ‘감사합니다’로 흔쾌히 받아들이는 것보다 ‘아니에요. 정말로 과분한 말씀이십니다⁴⁰⁾’라고 사양하는 것이 예의라고 생각한다.

위에서 제시한 사양 표현 이외에 자기 낮춤 표현도 겸손 표현의 하나다. 예를 들어, ‘부족하다, 모자라다, 못나다’ 등 자신의 능력을 낮추는 표현도 겸손 격률을 준수하는 것이다. 또 자신이 어떤 일을 잘해냈을 때 본인 스스로의 노력을 통해 달성하였음에도 불구하고 수혜 표현 ‘덕분에, 운 좋게’ 등을 사용하여 자신의 능력을 낮추고 다른 사람이나 외부 요소의 공로로 돌리는 방식도 있다. 김선희(1996)가 논의한 바 있는 수혜 보조 동사 ‘-아/어/여 주다, -아/어/여 드리다’도 일종의 겸손 표현으로 볼 수 있다. 먼저 ‘-아/어/여 주다’는 본동사만 쓰는 것에 비해 화자의 입장에서 다른 사람이 나에게 은혜를 베푼다고 강조하기 때문에 겸손한 태도를 보인다. 다음으로 ‘-아/어/여 드리다’는 겸양 어휘 ‘드리다’의 존재 때문에 본동사만의 사용과 비교하면 자신을 낮추는 겸손 태도가 두드러진다.

40) 그러나 자신을 비하하는 표현을 사용하거나, 남의 칭찬을 정도에 넘게 부정해서 상대방의 기분을 상하게 하는 것은 좋지 않다(구현정, 전영옥, 2005).

⑤ 모호화(생략) 표현

한국 사회는 고맥락 사회이기 때문에 말을 명백히 하지 않아도 눈치를 통해 의미 파악이 가능하며 의사소통에 문제가 없다. 심지어 어떤 경우에는 명백한 발화가 오히려 발화 참여자의 체면을 깎을 수 있다.

모호화(생략) 표현은 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째는 김선희(1996)의 용어를 빌리자면 ‘말끝 자르기’이다. 즉, 발화의 후반 부분만 생략하는 것이다. 김선희(1996)에 의하면 ‘말끝 자르기’는 어미 ‘은/는데’로 많이 실현된다. 예를 들어, ‘저도 가고 싶은데...’ 등이 있다. 다른 후반부 생략의 예로는 ‘저는 아무래도...’ 같은 표현을 들 수 있다.

두 번째 모호화(생략) 표현은 부정적 표현이나 하지 않는 것이 더 나은 표현을 모호화하거나 생략하는 것이다. 이는 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)의 공손 전략 중 ‘체면 위협 행위 하지 않기(don't do the FTA)’에 해당하는 것이다. 예컨대, 윗사람의 과실이나 실수를 직설적으로 지적하는 내용을 피하고, 윗사람에게 늘리는 기분이나 가르치는 느낌을 줄 수 있는 표현도 삼가야 한다. 또한 사실이기는 하지만 굳이 할 필요 없는 표현도 생략하는 것이 나올 수 있다.

이상으로 한국어 화용적 측면의 공손 장치를 간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현 등 다섯 유형으로 살펴보았다. 그 외에 한국어 공손 표현의 또 다른 중요한 구성 내용인 호칭어와 인사말은 ‘51쪽의 2) 한·중 이메일의 공손 표현’에서 자세히 다룰 것이다.

2) 중국어의 공손 표현

孫蕾(2006)에 따르면 통시적으로 보면 고대 중국어의 존경 어휘와 겸양 어휘가 대단히 풍부하여 이들이 공손 표현의 주를 이루었다. 그러나 현대 중국어의 존경 어휘와 겸양 어휘는 고대 중국어에 비해 많이 줄어든 상태이다. 공시적으로 보면 중국어는 한국어나 일본어와 같은 높임법이 없기 때문에 체계적인 공손 표현 규칙을 찾기 어렵다. 그러므로 중국어의 공손 표현은 명시적 표시가 결여되어 여러 가지 수단을 통하여 한국어나 일본어보다 덜 규칙적으로 이루어진다.

선행 연구에서 중국어의 공손 표현에 대한 분류를 살펴보면, 陳松岑(1989)은 크게 호칭어, 인칭대명사, 금기어 및 완화 표현, 상황에 따른 공손 표현, 언어의 보조 장치 등 다섯 가지 측면으로 정리하였다. 孫蕾(2006)는 언어·문법적 수단(존경/겸양 어휘, 인칭대명사 및 체면 위협 발화의 공손 표현)과 문화적 수단(윗

사람 중심, 화목 중심, 겸양 중심의 공손 표현)으로 나누어 보았다. 吳眩娃(2009)는 공손 문장에 초점을 맞추어 문장 선정(의문문, 능원 동사(조동사)가 있는 문장, 가정문, 이중부정문 등), 동사 형식 변화(동사의 중첩, 동사+짧은 시간 의미의 동양사(예: 一會兒), 동사+짧은 양 의미의 동양사(예: 一點兒) 등), 공손하게 비판이나 반대 의견을 표현하는 법(추측 의미의 부사 첨가, 낮은 정도 의미의 부사 첨가 등) 및 어기사의 사용(吧, 啊, 呢 등) 등 네 가지 방법을 제시하였다. 오현주(2014)는 크게 어휘 범주(존대 의미 호칭어(尊稱), 경어(敬辭), 겸양어(謙辭))와 문장 범주(문법 및 화용에서 나타난 여러 공손 장치)로 나누었다.

본 연구에서는 선행 연구의 논의 기준에 따라 중국어의 공손 표현을 크게 호칭어, 인칭대명사, 특수 어휘(존경 어휘와 겸양 어휘), 인사말, 간접 화행, 완화 표현 및 겸손 표현 등으로 분류하였다.

(1) 호칭어

Gu(1990)는 중국어의 공손 표현에 있어 호칭 준칙(Address Maxim)이 존재한다고 하였다. 그에 따르면 호칭은 단순히 상대방의 주의를 끄는 것이 아니라 상대방의 사회적 지위에 대한 인정 및 상대방과의 관계에 대한 인식을 나타낼 수 있다⁴¹⁾. 따라서 상대방을 적절하게 호칭하는 것이 매우 중요하다. 적절하지 못한 호칭을 사용한다면 사회 질서에 어긋나며 공손하지 않은 표현일 수 있다.

陳松岑(1989)은 호칭어를 친족 호칭, 직업 호칭, 직함 호칭, 통칭 및 이름으로 나누어 살펴보았다. 그 중, 친족 호칭은 친족 관계가 있는 사람뿐만 아니라 친족 관계가 없는 사람에게도 쓸 수 있다. 보통 非친족에게 사용할 때는 주로 사적 상황에서 우호적인 태도를 표현하고 싶을 때 쓰는 것이다. 만일 집 앞에서 잘 아는 이웃집 할아버지를 만났을 때 친족 호칭을 사용하지 않으면 실례가 될 수 있다. 반면 공적 상황에서 함부로 친족 호칭을 사용하면 적절하지 않을 수 있다. 그러므로 같은 사람에게도 상황에 따라 적절한 호칭을 선택해야 하는 것이다.

또 陳松岑(1989)은 직업 호칭에 ‘성(姓)’을 결합하여 그 호칭의 공손성에 대해 논의한 바 있다. 師傅(기사님), 醫生(의사님), 老師(선생님) 등의 직업 호칭은 본래 존경의 의미가 들어가 있기 때문에 앞에 성을 직접 붙여서 써도 무방하지만, 司機(운전자), 護士(간호사), 門衛(경비원) 등 직업 호칭은 앞에 성을 붙여서 부르

41) The act of addressing involves (a) S's recognition of H as a social being in his specific social status or role, and (b) S's definition of the social relation between S and H. It helps to establish or maintain social bonds, strengthen solidarity, and control social distance(Gu, 1990: 248-249).

면 상대방의 자존심을 상하게 할 수 있어 공손하지 못하다. 직함 호칭도 마찬가지로 教授(교수님) 앞에 성을 붙여서 ‘李教授(이교수님)’라고 할 수 있지만 보통 ‘吳講師(오강사)’라고 표현하는 사람은 없다.

이름을 부를 때는 성을 포함해서 부르기도 하고 성을 빼고 이름만을 부르기도 한다⁴²⁾. 이름만 부르면 물론 더 친근한 느낌이 들지만 그 경우도 구체적인 상황에 따라 적절하게 선택해야 된다. 만약에 비교적 공적인 상황이라면 이름 뒤에 다른 호칭[教授(교수님) 등]을 붙이면 더 정중해 보일 수 있다. 반대로 사적인 상황이라면 친근감을 더 선호하기 때문에 성 앞에 ‘老(로), 大(대), 小(소)’ 등을 붙여서 칭하는 경우가 많다. 마지막으로 보통 이름과 직업 호칭의 결합은 성과 직업 호칭의 결합보다 더 친절한 표현이지만, 주로 같은 세대 사이에 더 많이 사용된다(陳松峯, 1989).

(2) 인칭대명사

중국어의 인칭대명사는 통칭, 존칭, 겸양칭으로 나눌 수 있다. 가장 기본적인 통칭에는 1인칭, 2인칭, 3인칭의 단수형과 복수형이 있다. 즉, 我(나), 我們(우리), 你(너), 你們(너희), 他(그), 他們(그들) 등이다. 이것들을 더 공손하게 표현하기 위해서는 인칭대명사의 존칭을 쓸 수 있으며 그 방법은 여러 가지가 있다. 첫째, 인칭대명사의 존칭을 써서 실현한다. 즉, ‘你(2인칭 단수)’ 대신에 ‘您(2인칭 단수의 존칭)’를 쓰면 더 공손하게 나타낼 수 있다. 둘째, 복수형을 통해서 실현한다. 예를 들어, ‘你(너)’ 대신에 ‘你們(당신들)’을 사용할 수 있다. 셋째, 다른 단어와 결합해서 실현한다. ‘你(너)’를 대신에 ‘你老人家(어르신)’을 쓰는 것이 한 예이다. 인칭대명사의 존칭을 쓴다면 수신자를 공대하는 것이며 발신자가 예의 바른 사람이라는 증거가 될 수 있지만, 만약 친한 친구 사이에 존칭을 쓴다면 어색하고 소원한 느낌이 들 수 있다. 그래서 어떤 상황에서 인칭대명사의 존칭을 써야 할지 잘 판단해야 한다. 중국어에서 인칭대명사의 겸양칭은 주로 1인칭의 복수로 실현된다. ‘我們(우리/저희)’를 사용할 때는 자신만의 생각과 의향을 강조하지 않기 때문에 단순히 ‘我(나)’를 사용하는 것보다 더욱 겸손한 것이다(陳松峯, 1989).

(3) 특수 어휘(존경 어휘와 겸양 어휘)

존경 어휘와 겸양 어휘는 중국어 공손 표현의 주된 실현 방법으로서 많은 연

42) 중국인의 이름은 한 글자라도 많이 이루어지기 때문에 그럴 경우는 보통 이름만을 부르지 못하고 성을 붙일 수밖에 없다.

구에서 논의되었다. 顧曰國(1992)에서는 중국어의 겸양 어휘(自称), 존경 어휘(他称) 및 예사 어휘(中性稱謂)의 예시를 <표 II-10>과 같이 제시하였다.

<표 II-10> 겸양 어휘, 존경 어휘 및 예사 어휘(顧曰國, 1992: 11)

	自称(自貶、自謙) (겸양 어휘)	他称(抬高、尊人) (존경 어휘)	中性稱謂 (예사 어휘)
人 (사람)	鄙人(소인) 小弟(소제)	您(2인칭단수 존칭) 您老(어르신) 先生(성인남성존칭) 閣下(각하)	本人(본인) 你(2인칭단수) 同志(동무)
姓名 (성명)	鄙姓(성씨의 겸양칭) 賤姓(성씨의 겸양칭)	尊姓(성씨의 존칭) 貴姓(성씨의 존칭)	我姓(나의 성씨) 你姓(상대방의 성씨) 本姓(원래의 성)
妻室 (아내)	內人(집사람) 老婆(마누라)	夫人(부인) 太太(부인)	我愛人(나의 아내) 你愛人(상대방 아내)
子女 (자녀)	小兒(아들놈) 小女(딸아이)	令郎(영랑) 令愛(영애)	我兒子(나의 아들) 你女兒(상대방 딸)
親屬 (친족)	舍弟(제 남동생) 舍妹(제 여동생)	令弟(영제) 令妹(영매)	我弟弟(나의 남동생) 你姐姐(상대방 누나)
工作 (직업)	卑職(소직)	尊職(존경하는 직업)	我的工作(나의 직업) 你的工作(상대방 직업)
意見 (의견)	愚見(우견) 拙見(졸견)	高見(고견) 尊意(존의)	我的意見(나의 의견) 你的意見(상대방 의견)
作品 (작품)	拙著(졸저) 拙作(졸작)	大作(대작) 佳作(가작) 杰作(걸작)	我的論文(나의 논문) 你的論文(상대방 논문)
家 (집)	寒舍(누추한 집) 舍下(저의 집) 陋室(누추한 집)	貴府(귀택) 府上(택)	我家(나의 집) 你家(상대방 집)
處所 (처소)	敝處(비처)	貴處(계시는 곳)	我那儿(내가 있는 그곳) 你那儿(상대방 있는 그곳)
探望 (방문)	拜訪(찾아뵙다) 拜見(찾아뵙다) 拜會(찾아뵙다)	賞光(왕림해 주시다) 光臨(광림하시다)	看看(보러 가다) 玩玩(놀러 가다)
單位 (직장)	敝校(저의 학교) 敝廠(저의 공장)	貴校(귀교)	我們廠(우리 공장) 你們廠(상대방 공장)
讀書 (독서)	拜讀(삼가 읽다)	斧正(고쳐 주시다) 惠正(고쳐 주시다) 過目(고람해 주시다) 審閱(심열해 주시다)	看(보다, 읽다) 讀(읽다)
告別 (작별)	拜別 (삼가 작별을 고하다)		告別(작별하다) 拜拜(헤어지다)

Gu(1990: 247-248)에 따르면 고대 중국어에서는 겸양 어휘와 존경 어휘의 거리

가 지금보다 훨씬 멀었다. 현재 사회에서는 지나친 낮춤 어휘(예: 奴才)나 높임 어휘(예: 大人)를 듣기 어려운 반면 예사 어휘의 사용은 많이 증가하였다. 보통 겸양 어휘나 존경 어휘를 사용하면 격식적 발화와 어울리며 예사 어휘는 非격식적 상황에서의 평등한 관계와 어울린다. 孫蕾(2006: 21)에 의하면 현대 중국어 특히 구어에서 존경 어휘 및 겸양 어휘의 사용은 많이 줄었다. ‘貴姓, 賞臉, 失陪, 諸位, 高壽, 拜訪’과 같은 아직도 사용 빈도가 비교적 높은 단어는 매우 적다.

(4) 인사말

인사는 중국인에게 매우 중요한 공손 표현이다. 陳松岑(1989)에 따르면 인사는 발신자가 수신자와의 관계를 인정하는 신호이다. 만약에 아는 사람을 만나 인사를 하지 않으면 상대방에게 만나고 싶지 않았다는 신호를 줄 수 있다. 인사에서는 여러 가지 표현이 있는데, 예컨대, 질문으로 하는 인사(예: 吃了嗎? 밥 먹었어요? 등)나 문안으로 하는 인사(예: 早上好! 좋은 아침!)도 있고, 단지 호칭을 부르거나 아니면 말없이 표정이나 몸짓만으로 대신하는 인사도 있다.

이별 인사는 헤어질 때 하는 말이다. 보통 이별 인사는 고유의 격식을 지니고 있다. 중국 문화에 따르면 손님이 떠날 때, 주인은 보통 일어나서 손님을 배웅해야 한다. 이때는 주인이 흔히 ‘慢走(조심해서 가요), 請慢走(안녕히 가십시오), 有空再來玩(시간 되면 또 놀러 와요)’ 등을 말하고, 반대로 손님은 ‘別送了(배웅하지 마세요), 請留步(들어가세요)’ 등이라고 대답해 준다. 물론 지위의 높낮이에 따라 인사 양상이 달라질 수 있다. 예를 들어 길에서 헤어질 때 친한 사람인 경우 정답게 ‘有空了上我那兒去(시간 되면 우리 집에 놀러 와요), 代問你家里人好(가족에게 내 인사를 전해 줘요)’ 등을 쓸 수도 있지만, 사회의 발전에 따라 점점 통용적인 이별 인사 ‘再見(또 만나요)’ 등을 많이 쓰게 된다.

(5) 간접 화행

요청 화행의 부적절한 사용은 상대방의 체면을 쉽게 위협할 수 있어 이에 대해 특별히 유의해야 한다. 중국어로 요청 화행을 공손하게 실행하는 가장 흔한 방법은 동사 앞에 ‘請, 麻煩, 麻煩您’ 등을 첨가하는 것이다. 예를 들어, 請您准時出席(제때에 참가해 주시기 바랍니다), 麻煩讓一讓(좀 비켜주시기 부탁드립니다), 麻煩您倒杯水(물 좀 부탁드립니다) 등이 있다. 또한 요청할 때 상대방에게 의견을 물어보는 ‘是不是(일까요), 能不能(할 수 있을까요), 可不可以(가능할까요), 好嗎(괜찮을까요), 行嗎(되나요), 可以嗎(되나요)’ 등을 붙여서 쓴다면 말투가 더욱 부드러울 수 있어 상대방에게 강요하는 느낌을 제거해 줄 수 있다(陳松岑, 1989;

孫蕾, 2006). 孫蕾(2006)에 따르면 어기사(語氣詞) ‘吧’의 첨가는 명령을 제의로 전환시켜 더욱 공손해지게 하는 역할을 한다. 예를 들어, ‘你把那本書帶過來’보다는 ‘你把那本書帶過來吧’가 비교적 부드러운 공손하다.

오현주(2014)에 따르면 ‘가정문의 사용’도 중요한 공손 장치이다. 예를 들면, ‘要是你有時間, 就和我一起去吧(만약 지금 시간 된다면 나와 함께 갑시다)’는 ‘和我一起去吧(나와 함께 갑시다)’보다 한층 공손해질 수 있다.

또한 어떤 언행을 반대할 때 ‘我反對(저 반대합니다)’보다는 ‘對此感到遺憾(이에 대해 유감스럽습니다)’을 사용하거나, 다른 사람의 요청을 거절할 때 ‘不行(안 돼요)’보다는 ‘我再想想看(다시 생각해 볼게요)’을 사용하는 것이 더욱 완곡하고 수신자의 기분을 보살피 주는 표현이다(陳松岑, 1989).

(6) 완화 표현

완화 표현은 수신자에 대한 충격이나 부담을 줄이기 위해 특별한 표현 방식을 택하는 것이다. 어떤 사물을 돌려서 가리키거나 어떤 사람이나 일에 대한 평가와 태도를 간접적으로 하는 것은 모두 완화 표현에 들어갈 수 있다.

완화 표현은 중국어 공손 표현에 있어 매우 중요한 수단 중 하나이다. 완화 표현의 첫 번째 분류는, 동의어 및 유의어 등을 원래 단어(금기어) 대신 쓰는 것이다. 예를 들어, ‘大小便(대소변) → 方便’, ‘死(죽다) → 去世’ 등이 여기에 속한다. 이들은 금기어 때문에 생긴 완곡어라고 할 수 있다.

그 외에 완화 표현에서 중요한 지위를 차지하고 있는 것 중 하나는 울타리 표현이다. 예컨대, 평서문을 직설적으로 표현하는 것보다 앞에 ‘大概(대체로), 或者(혹시), 恐怕(아마)’ 등 불확정, 주저를 전달하는 단어를 붙이면 말투가 비교적 부드러운 수신자에게 공손을 나타낼 수 있다(陳松岑, 1989). 또한, 축소 의미를 가진 지소사(一点儿, 一會兒, 一下儿 등)나 단어의 중첩(看看, 听听, 休息休息 등)도 여기에 속한다.

(7) 겸손 표현

중국 문화에서는 겸손을 중요시하고 미덕으로 본다. 광의적으로 보면 앞에서 언급한 겸양 어휘도 겸손 표현의 한 방식이며, 이외에 칭찬을 받을 때 이에 대한 부정 대답도 겸손 표현에 속한다. 예컨대, 자기에 대한 칭찬을 들으면 항상 ‘哪里哪里(아니에요), 過獎了(과찬의 말씀이십니다), 不好(잘하지 못해요), 還差得遠呢(아직 멀었어요)’ 등의 말로 겸손한 태도를 보여 준다(孫蕾, 2006).

또한 선물할 때 ‘請笑納(웃으며 받아 주세요), 敬請笑納(웃으며 받아 주시기를

바랍니다)’ 등을 말하는 것은 일종의 예의 표현이다. 왜냐하면 ‘이런 선물을 드려서 부끄러운 일이지만 그래도 받아 주십시오’의 겸손함이 담겨져 있기 때문이다. 만약에 자기의 작품을 선물하는 경우에 ‘xx指正/教正/正之(가르침을 바랍니다)’를 쓰면 겸손의 의미를 표현할 수 있다(陳松岑, 1989).

이상으로 중국어의 공손 표현을 호칭어, 인칭대명사, 특수 어휘(존경 어휘와 겸양 어휘), 인사말, 간접 화행, 완화 표현 및 겸손 표현 등 일곱 측면으로 살펴본다. 다음으로 한국어와 중국어의 공손 표현에 대해 비교 대조하도록 하겠다.

3) 한·중 공손 표현 비교 대조

본 연구에서는 주로 높임법 체계 및 공손 표현에 내포된 공손 문화 방면에서 한국어와 중국어의 공손 표현을 비교 대조하였다.

(1) 높임법

한국어의 높임법은 주체 높임법, 객체 높임법 및 상대 높임법을 포함한다. 그 어떤 한국어 문법책을 펼쳐 보더라도 높임법이 반드시 들어 있을 것이다. 책마다 각각의 기술 내용들이 조금씩 차이가 나지만 결코 뺄 수 없는 부분이다. 그러나 중국어에서는 한국어와 달리 높임법이 존재하지 않는다. 만약 중국어 문법책에서 체계적인 중국어의 문법적 공손 표현을 찾고자 한다면 실망할 가능성이 클 것이다.

한국어의 경우 높임법이 부각되면서 공손 표현이 중요하게 인식된다. 따라서 외국인 학습자들에게 한국어를 가르칠 때도 한국어의 공손 표현이 중요하게 다루어지고 있다. 한국어에 비해, 중국어의 공손 표현에 대한 인식은 상대적으로 미미한 편이다(오현주, 2014: 333-334). 한국어는 높임법 때문에 하나의 표현 항목 내 여러 가지 표현이 파생될 수 있어 적절한 공손 표현을 선택해야 하는 점에서 중국어에 비해 어려움이 더 크다. 예컨대, 창문을 열고 싶을 때 다른 사람의 허락을 구하기 위해 중국어로 ‘我開一下窗戶, 可以嗎?(저 창문 좀 열어도 되겠습니까? / 나 창문 좀 열어도 돼?)’라고 하면, 윗사람에게든 아랫사람에게든 모르는 사람에게든 친한 사람에게든 모두 공손한 표현이 될 수 있다. 그러나 같은 상황에서 한국어로 표현한다면, 청자가 누구인지에 따라 발화 양식이 매우 다양해진다. 예를 들면, ‘저 창문 좀 열어도 되겠습니까?’, ‘저 창문 좀 열어도 될까요?’, ‘저 창문 좀 열어도 돼요?’, ‘나 창문 좀 열어도 돼?’ 등이 있다. 이 중에 적

절한 표현을 선택할 줄 알아야 예의에 어긋나지 않는다.

(2) 공손 문화

① 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도

한국과 중국은 모두 동양 문화권에 속하며 자신을 낮추는 겸손을 미덕으로 본다. 양국은 모두 유교의 영향으로 기본적으로 장유유서(長幼有序)나 존로애유(尊老愛幼, 나이 많은 사람을 존중하고 나이 어린 사람을 사랑한다)라는 사회 관습을 지니고 있다. 또한, 양국은 모두 집단적 사회 및 고맥락 사회이기 때문에 유대 강화를 강조하고 체면 보호를 특별히 유의하는 문화라고 볼 수 있다.

그러나 양국의 공손 문화에는 많은 유사점이 있음에도 불구하고 곳곳에 차이점도 숨어 있다. 먼저, 일상생활에서는 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도에 있어 한국이 중국보다 높다. 일반적으로 한국인은 중국인보다 상·하급 관계에 대해 철저하게 준수하는 편인 반면, 중국인은 한국인보다 비교적 평등한 문화를 가지고 있다. 이는 인사할 때 한국인이 윗사람에게 머리를 숙여 허리를 굽혀서 인사하는 데 반해 중국인은 윗사람에게도 손을 흔들면서 인사한다는 점에서 어느 정도 짐작할 수 있다.

지위 차이뿐만 아니라 나이 차이에 있어도 같은 장유유서(長幼有序) 또는 존로애유(尊老愛幼) 사회지만 중국 사회는 나이 차이로 인한 힘이나 거리의 격차에 대해 비교적 관용적이다. 예컨대, 한국에서 한 살 차이더라도 한 살 적은 사람이 허락 없이 반말을 하게 되면 예의 없는 사람이라고 취급받을 수 있다. 조금 과장하게 말하면 한국에서는 한 살 차이로 인해 ‘친구’가 될 수 없을 정도로 나이를 중요시하는 편이다. 반대로, 중국에서는 열 살의 차이가 나도 충분히 친구가 될 수 있다.

② 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도

한국어와 중국어에서 존경 어휘 및 겸양 어휘는 모두 공손 표현의 구성 요소이다. 한국어는 존경 및 겸양 어휘의 출현 빈도가 매우 높으며 존경 및 겸양 어휘가 결여되면 의사소통의 실패를 초래할 수 있다. 그러나 현대 중국어의 경우, 존경 및 겸양 어휘의 양이 고대 중국어보다 많이 줄었고, 현대 중국인의 일상생활 속에 빈번히 쓰고 있는 존경 및 겸양 어휘는 매우 제한적이다. 대신 예사 어휘는 많이 사용되고 있는 실정이다.

중국어에서도 예사 어휘에 대응하는 존경이나 겸양 어휘가 존재하나 이를 사

용하지 않아도 공손 문제를 일으키지 않을 때가 많다. 예컨대, 중국어에서 예사 표현 ‘看(kan 보다)’의 겸양 표현은 ‘拜訪(baifang 뵙다)’이 있는데, 선생님에게 ‘以后再去看您(선생님, 나중에 또 보러 가겠습니다).’ 혹은 ‘以后再去拜訪您(선생님, 나중에 또 뵙러 가겠습니다).’ 모두 예의 바른 표현으로 간주될 것이다(물론 ‘拜訪’을 쓸 경우 더 공손함). 반면, 한국어의 경우 선생님에게 ‘나중에 다시 보러 가겠습니다.’라고 하면 예의에 어긋나며 화용적 오류가 발생한다. ‘나중에 다시 찾아뵙겠습니다.’를 써야 공손한 표현이 될 수 있다.

또한, 중국어에서 존경이나 겸양 어휘를 쓰면 의고적(擬古的)인 느낌을 주는 경우가 많다. 특히 젊은 사람들은 이에 대해 익숙하지 않으므로 의사소통이 원만하게 이루어지지 않을 가능성이 높다. 예컨대, 한국어에 ‘집’과 ‘댁’의 구분이 있듯이 중국어에도 ‘家(집)’과 ‘府上(댁)’이 있다. 그러나 ‘府上(댁)’의 사용 빈도가 ‘家(집)’보다 현저히 낮으며 특히 젊은 사람들은 이 표현에 익숙하지 않다. 따라서 30대 이하 일반 중국인에게 ‘您府上是哪兒的?(댁은 어디세요?)’라고 물어보면 질문을 이해하는 데에 시간이 걸릴 것이다. 대신에 ‘댁’이라는 존경의 의미를 나타내려면 예사 표현 ‘家(집)’ 앞에 2인칭단수의 존칭을 뜻한 ‘您’를 붙여서 ‘您家’가 되면 존경 어휘 ‘댁’의 의미를 표현할 수 있다. ‘您家(댁)’는 ‘府上(댁)’보다 일상생활에서 훨씬 많이 사용된다.

이처럼, 중국어에서 존경이나 겸양 어휘를 쓰지 않고 예사 어휘를 써도 화용적 실수를 범하지 않을 경우가 적지 않다. 그러나 이 점에 있어 한국어는 중국어와 매우 다르다. 한국어에서는 많은 경우 높임의 정도가 충분하지 않으면 예의 없는 사람으로 보일 것이며 의사소통에 좋지 않은 영향을 끼치기도 한다⁴³⁾. 요컨대, 중국 언어문화에 비해 한국 언어문화에서 높임 표현 및 공손 의식에 대해 더 엄격하게 요구하고 있다는 것을 알 수 있다.

문제는 보통 중국인 학습자들이 한국인만큼 공손 의식을 갖추고 있지 않기 때문에 존경 및 겸양 어휘를 보다 소홀히 하는 경향이 있다는 것이다. 예를 들면, 존경이나 겸양 어휘를 반드시 써야 하는 경우에도 모국어의 영향을 받아 공손 의식이 결여되어 있기 때문에 본인에게 익숙한 대로 예사 어휘를 사용하여 예의에 어긋나는 사례를 볼 수 있다.

43) 非공손은 공손의 특징을 지니지 못하는 관계로 일반적으로 큰 관심사가 되지 못한다. 그러나 국어에 나타난 非공손은 공손을 연관시키지 않는 무징표(無徵標)가 아니라 공손을 부정하는 불손의 의미 특성으로 진전된다. 이 논리가 공손 표현의 성립에 영향을 미친다는 인식이 필요하다(김희숙, 1990: 43).

③ 돌려서 표현하기에 대한 선호도

마지막으로 양국 문화에서 돌려서 표현하기에 대한 선호도 차이를 살펴보겠다. 돌려서 표현하기에 대한 선호도는 문화마다 다르다. 일반적으로 저맥락 문화 국가보다 고맥락 문화 국가는 돌려서 표현하기를 더욱 선호한다. 한·중 양국 문화를 비교해 보면 한국 문화는 돌려서 표현하기에 대한 선호도가 높다. 중국어에서도 공손을 위해 돌려서 표현하기를 많이 사용하지만, 한국어에서는 이를 구체적인 상황, 대상에 따라 더욱 조심스럽고 세심하게 사용하는 경향이 있다. 양상(2013: 117)에 따르면 중국어에서는 명확하고 직접적으로 자신의 의견을 표현하는 것이 바람직한 것이지만, 한국어는 중국어와 달리 청자에 대한 공손성 문제 때문에 자신의 주장을 완곡하게 간접적으로 내세우는 표현이 더 많다. 특히 어떤 방안을 제시할 때 강요의 느낌을 줄 수 있는 표현을 피하여 ‘하면 좋지 않을까 싶다’와 같은 완곡적인 표현 문형으로 자신의 주장을 밝히는 것을 선호한다.

중국 문화에서 돌려서 표현하기는 매우 중요한 공손 수단이며, 이를 적절하게 사용하지 못한다면 의사소통의 문제를 일으키기 마련이다. 그렇지만 중국 문화에서는 직설적 발화에 대한 선호도 적지 않게 나타난다. 이는 직설적 발화와 관련한 중국어 낱말의 긍정적·부정적 의미 성질을 통해 그 증거를 찾을 수 있다. 중국어에서 자주 쓰는 직설적 발화에 관한 낱말을 다음과 같이 간단하게 정리하였다(㉠). 이들은 모두 좋은 의미를 가지고 있거나 중립적이다. 반대로 직설적이지 않은 발화에 관한 낱말은 부정 또는 혐오의 의미가 내포된 경우가 많다(㉡).

㉠ 開門見山(단도직입적으로 본론에 들어가다), 開宗明意(말이나 글의 첫머리에서 요지를 밝히다), 單刀直入(단도직입적으로 말하다), 心直口快(생각하는 바를 숨김없이 말하다), 直抒己見(자기의 견해를 솔직하게 표현하다), 直言不諱(거리낌없이 솔직하게 말하다), 直截了當(말이나 일을 빙 돌려 하지 않고 명쾌하고 시원시원하게 함), 直話直說(터놓고 말하다) 등

㉡ 拐彎抹角(말이나 글을 빙빙 돌려서 하다), 旁敲側擊(빙빙 돌려 말하다), 閃爍其詞(말을 얼버무리다), 繞彎子(말을 에둘러하다), 隱約其詞(말을 얼버무리다), 藏頭露尾(말이나 일처리가 보일 듯 말 듯 진실을 완전히 드러내지 않다), 轉彎抹角(빙돌려서 말하다), 指桑罵槐(이 사람을 가리키며 실제로는 저 사람을 욕하다), 支支吾吾(얼버무리다), 吞吞吐吐(말을 얼버무리다), 含糊其詞(말을 분명하게 하지 않고 애매모호하게 하다) 등⁴⁴⁾

44) ㉠과 ㉡에서의 한국어 번역은 朴永鍾(2006)을 참조함.

이상에서 한·중 공손 표현에 대해 높임법 체계 및 공손 표현에 내포된 공손 문화 방면에서 비교 대조하였다. 이러한 비교 대조를 통해 한국어 공손 표현이 중국어에 비해 상대적으로 복잡성과 엄격성이 강하고, 돌려서 표현하기에 대한 선호도가 높다는 사실이 잘 드러난다. 이를 정리하면 <표 II-11>과 같다.

<표 II-11> 한·중 공손 표현 비교 대조

방면		한국어	중국어
높임법		있음	없음
공손 문화	지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도	더 높음	더 낮음
	예사 어휘에 대한 관용 정도	더 낮음	더 높음
	돌려서 표현하기에 대한 선호도	더 높음	더 낮음

3. 한·중 이메일의 특성 및 공손 표현

21세기 들어 이메일은 점차 대중들에게 익숙해지면서 오늘날 매우 빈번히 활용되는 의사소통 수단으로 자리를 잡았다. 과학기술이 더 발전하여 보다 편리하고 기능이 우수한 의사소통 수단이 나오기 전까지는 이메일이 계속 사람들 사이에서 활발하게 이용될 것으로 보인다. 이메일의 개념 및 장단점은 선행 연구에서 이미 많이 다루어진 만큼, 본 연구에서는 이 부분을 생략하고 구성적 및 언어적으로 한·중 이메일의 특성을 살펴볼 것이다.

1) 한·중 이메일의 특성

(1) 구성적 특성

일반적으로 한국어 편지는 ‘처음-가운데-끝’으로 구성된다. ‘처음’ 부분은 상대방의 호칭과 첫인사를 내용으로 한다. 첫인사의 경우 대개 자신의 안부를 전하거나 상대방의 안부를 묻기도 하고, 계절과 관련된 인사를 건넨다. ‘가운데’에서는 편지를 쓴 이유나 목적, 용건 등을 쓴다. ‘끝’에서는 끝인사, 날짜, 보내는 사람의 이름(서명)을 적는다. 덧붙여야 할 내용이 있다면 ‘추신(追伸)’이라고 적은 후에 그 내용을 쓰면 된다(한양대학교 국어교육위원회, 2009).

구조에 있어 한국어 이메일과 일반 편지 간의 차이점은 비교적 쉽게 드러난다(김정자, 2002). 이메일은 크게 머리 부분과 본문으로 구성되어 있다. 첨부 파일도 이메일 특유의 구성 부분이 될 수 있으나, 글쓰기의 관점에서 이를 제외할 수

있겠다. 김정자(2002)에 따르면 이메일의 머리 부분은 일반적으로 보낸 사람과 날짜, 받는 사람, 제목 등과 같은 송수신된 이메일에 관한 정보로 이루어져 있다. 이메일의 본문은 일반 편지의 내용에 해당한다. 보낸 사람, 날짜 및 받는 사람이 이메일의 머리 부분에 쓰여지거나 시스템에 의해 자동적으로 명시되기 때문에 일반 편지와 달리 본문 부분에서 이들(호칭, 자기소개, 서명, 날짜 등)을 생략하는 경우가 적지 않다. 이와 같은 구성 부분의 생략은 회신의 경우에 더욱 뚜렷하게 이루어진다. 일반 편지의 경우 회신 시에도 편지의 전통 격식을 차려 답장한다. 그러나 이메일의 경우는 회신할 때 구성 부분을 심하게 생략하는 경향을 보인다. 예컨대, 본문 부분에 ‘고마워’라고만 입력한 후 ‘보내기’를 눌러도 크게 이상하지 않은 경우도 많다. 그러나 이메일 역시 수신자를 고려해서 작성해야 하는 만큼, 함부로 구성 요소를 생략하면 예외에 어긋날 수 있어 의사소통의 실패를 초래할 수 있다. 수신자와 상황에 따라 이메일의 격식을 적절하게 준수해야 할 것이다.

이메일과 일반 편지의 구조 구분에 있어 제목은 눈에 띄는 요소이다. 김가람(2011)에 따르면, 제목을 사용함으로써 이메일의 목적을 미리 제시할 수 있다는 것은 이메일이 일반 편지와 구별되는 가장 큰 특징이다. 이메일을 쓸 때 적절한 제목 사용도 매우 중요한 일이 된다. 이에 관한 구체적 논의는 ‘51쪽의 2) 한·중 이메일의 공손 표현’ 부분에서 다룰 것이다. 홍인화(2013)에서는 한국어 이메일의 일반적인 구조에 대해 <표 II-12>와 같이 정리하였다.

<표 II-12> 이메일의 일반적인 구조(홍인화, 2013: 17)

상위 구조	하위 구조
제목	-
서두	호칭
	첫인사
	안부 전하기
사연	편지를 쓴 목적
	보내는 내용
결미	끝인사
	보내는 날짜
	보내는 이의 서명
추신	보내는 내용에서 빠뜨린 내용 첨가

홍인화(2013)의 ‘이메일의 일반적인 구조’는 이메일의 구조 및 구성 요소를 비교적 세밀하게 정리하였다. 그러나 실제 이메일을 주고받는 데 설사 ‘결미’ 부에

‘서명’이 있더라도 ‘사연’에 들어가기 전에 ‘자기소개’를 먼저 하면 수신자를 더욱 배려할 수 있다. 또한, 일반적으로 이메일의 머리 부분에 보내는 날짜가 자동적으로 나타나기 때문에 ‘결미’ 부의 ‘보내는 날짜’는 대부분의 경우 생략해도 무방하다. ‘추신’은 역시 필요에 따라 생략이 가능하다. 본 연구는 한국어 교육의 관점에서 선행 연구에 기초하여 한국어 이메일의 구조를 정리하였다(<표 II-13>).

<표 II-13> 한국어 이메일의 구조

구조	구성 요소
머리 부분	제목
본문	호칭
	첫인사
	자기소개
	용건
	끝인사
	서명(+날짜)

일반적으로 중국어 이메일의 구조는 <표 II-13>에서 제시한 ‘한국어 이메일의 구조’와 비슷하다. 한·중 이메일은 회신을 하는 상황이거나, 수신자와 발신자가 서로 격식을 차리지 않아도 되는 사이라면 이 구조를 철저히 따를 필요는 없다.

(2) 언어적 특성

김가람(2011)에 따르면 이메일은 인터넷이라는 새로운 매체를 도구로 사용하지만 일반 편지와 동일하다. 이메일은 반드시 수신자가 존재해야 한다⁴⁵⁾. 더불어 수신자를 고려하여 수신자에게 적합한 언어로 내용을 전달하고, 형식을 갖추어야 한다. 한국어 이메일의 경우 높임법 때문에 수신자에 대한 충분한 고려가 더욱 요구된다. 특히 상대 높임 종결어미의 선택에 유의해야 하는데, 이메일이 일종의 글쓰기라고는 하지만 수신자를 고려하지 않고 일반 문어적 종결어미 표현인 ‘해라체’를 쓰면 큰 실수를 저지르게 된다. 예컨대, 선생님에게 보낸 이메일에서 ‘선생님, 저 오늘 좀 아파서 수업 못 갈 것 같다.’라고 하면 불손한 표현이 되어 버릴 것이다. 여기서 수신자는 선생님이기 때문에 ‘선생님, 저 오늘 좀 아파서 수업 못 갈 것 같습니다.’라고 해야 예의에 어긋나지 않는다. 중국어 이메일을 쓸 때도

45) 편지는 받을 사람을 전제로 쓰는 글로서 반드시 정해진 사람만이 읽을 수 있는 글이기 때문에 다음과 같은 특성을 지니고 있다. ① 대화를 나누듯이 자연스러운 문장으로 작성된다. ② 두 사람의 관계에 따라 어법과 표현이 다르게 작성된다. ③ 감정적인 표현이 많으며 특정 용건이 명확하게 드러난다(한양대학교 국어교육위원회, 2009).

수신자를 고려하면서 작성해야 하지만 상대 높임법의 제약을 받지 않는다.

다음으로는 한·중 이메일의 언어적 특성을 좀 더 자세히 살펴보자. 첫째, 이메일의 언어는 구어와 문어 사이에 속한다. 특정 이메일의 상황과 수신자에 따라 구어나 문어의 특성을 강조할 수 있다. 일반적으로 격식 있는 이메일의 경우 지나친 구어체로 작성하면 적절하지 않다. 둘째, 전통 편지를 쓸 때 종이에 한 줄을 모두 채운 후에 다시 줄을 바꾸어 쓴다. 이는 수신자에게 편지를 읽을 때 특별히 불편을 주지 않을 것이다. 이메일의 경우 이 점에 편지와 다른 양상이 보인다. 이메일을 작성할 때 한 줄을 지나치게 길게 쓰면 수신자에게 불편을 줄 수 있다. 따라서 한 문장이 모두 끝나지 않더라도 한 줄의 길이에 유의하여 줄을 적당히 바꾸는 것이 적절하다. 셋째, 일반 편지보다 이메일은 비교적 손쉽게 접할 수 있기 때문에 보다 가벼운 느낌이 들 수 있다. 편지를 쓴다면 보통 몇 마디만 쓰고 끝나는 경우가 흔하지 않다. 그러나 이메일은 한 두 마디만으로도 완성하는 것이 충분히 가능하다. 때문에 이메일의 격식에 주의하지 않고 작성한다면 상대방에게 가볍게 썼다는 느낌을 주기 쉽다. 넷째, 이메일은 통신 언어⁴⁶⁾의 하나로서 통신 언어의 특징도 띄게 된다⁴⁷⁾. 통신 언어의 영향을 받아 일반 편지에 비해 이메일에서 맞춤법 및 문법 파괴, 신조어 사용 및 이모티콘 사용 등의 양상이 많이 보인다. 격식 있는 이메일에서는 이러한 통신 언어의 특유 양상에 대해 조심스럽게 다루어야 한다.

그 외, 이정복(2002: 112)은 이메일의 주요 기능을 다섯 가지로 나누었다.

- 가. 안부 묻기: 안부 묻기, 안부 전하기
- 나. 마음 나타내기: 감사, 축하, 사랑, 불만 등의 감정 나타내기
- 다. 정보 전하기: 非일상적 소식이나 구체적인 정보 전하기
- 라. 자료/행위 구하기: 자료 구하기, 행위 구하기
- 마. 즐거움 나누기: 재미있는 글 전하기, 재미있게 글쓰기, 시간 보내기

그에 의하면 이메일의 기능에 따라 그 이메일에 나타나는 언어적 특성도 상이

46) 이정복(2003)에서 인터넷 통신 언어(통신 언어/통신어)란 전자 통신에서 사람들 사이의 의사소통을 위해 사용하는 모든 종류의 글자 언어다.

47) 구현정, 전영옥(2005)에 의하면 통신 언어의 유형은 한글 맞춤법이나 어법의 파괴를 바탕으로 이루어지며, 빠르고 편리하게 글을 적으려는 경제적인 원리와 기존의 유형에서 벗어나 자유를 누리려는 심리적인 원인이 바탕이 되어 유형화 된다. 첫째, 소리 나는 대로 적기(좋아 → 조아 등), 둘째, 음절 줄이기(마음 → 맘 등), 셋째, 이어적기(맞아 맞아 → 마자마자 등), 넷째, 분위기를 위한 바꾸어 적기(네 → 넵 등), 다섯째, 의성, 의태어 사용(웃음소리 → 헤헤 등), 여섯째, 이모티콘 사용(^^ 등), 일곱째, 외계어 사용(너 하나만 내 곁에 있어준다면 → 너하ㄹㄹ만ㄹㄹ곁에H있 ㄱㄱ준ㄹㄹ면Y 등).

하다. 예컨대, ‘마음 나타내기’ 류(類)는 일상적 안부 이메일보다 언어 사용의 격식성이 높고, ‘즐거움 나누기’ 류(類)는 통신 언어의 사용이 훨씬 빈번하다.

2) 한·중 이메일의 공손 표현

이메일은 편지와 마찬가지로 특정 수신자를 대상으로 쓰는 글이기 때문에 이 야기하듯 자연스럽게 써야 한다. 반면 말과 달리 기록으로 남기 때문에 상대방과의 관계에 따라 신중하게, 예의에 어긋나지 않게 작성해야 한다. 한국어 및 중국어 이메일의 일반 구조는 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명의 일곱 가지로 구성된다. 따라서 일반적으로 한·중 이메일의 공손 표현은 이 일곱 가지 구성 요소들의 공손 표현의 결합으로 볼 수 있다. 격식을 차려야 하는 이메일은 가능한 이 일곱 가지 구성 요소를 모두 갖추어야 하며 부적절한 생략은 예의에 어긋날 수 있다. 다음으로 한·중 이메일의 제목, 호칭, 인사(첫인사와 끝인사), 자기소개, 용건, 및 서명 등 각각의 공손 표현에 대해 논의하겠다.

(1) 제목

이정복(2002)에 따르면 이메일의 제목 달기는 제목의 유무 및 적극성 관점에서, 제목을 적극적으로 붙인 경우(적극적 제목), 받은 편지의 제목을 그대로 붙인 경우(답장 표시 ‘답장:/re:’ 등이 붙음) 및 제목을 붙이지 않은 경우의 세 가지로 분류된다. 그 밖에 ‘전달’ 이메일은 제목에 전달 표시 ‘Fw:’가 붙어진다(국남, 2016: 29). 그 중 적극적 제목의 양상은 다시 보내는 사람 적기, 받는 사람 적기, 내용 관련 적기, 기호나 의성어 적기, 그리고 이들의 복합적 사용으로 나뉠 수 있다. 김가람(2011)은 그 외에 인사말을 제목으로 사용하는 방식도 있음을 지적하였다.

김가람(2011)은 이메일의 제목 달기의 중요성을 논의하며 적절한 제목 사용을 강조하였다.

정보의 홍수 시대에 자신의 정보가치를 드러내는 제목은 점점 더 중요하게 작용하고 있다. 따라서 글의 첫 이미지이자, 가치를 순간적으로 판단하게 해 주는 역할을 수행하는 제목을 어떻게 붙이느냐는 참으로 중요한 문제이다. 특히 격식성을 갖추어서 써야 하는 전자우편의 경우 적절한 제목의 사용은 전체적인 내용에 대한 기본적인 정보를 포함함으로써 수신자가 글을 읽기 전에 본문 내용에 대하여 준비할 수 있는 시간을 허락할 뿐 아니라, 전체적인 내용에 대한 이해를

도울 수 있는 중요한 정보이기 때문에 격식에 맞는 적절한 제목을 사용하는 것이 필요할 것이다(김가람, 2012: 55).

특히 격식 있는 한국어 이메일을 작성할 때 주의해야 하는 것은 명사형 제목이나 非종결형 제목을 자제하여 상대 높임 종결어미를 포함한 제목을 적절하게 사용해야 하는 것이다.

(2) 호칭

구현정, 전영옥(2005)에 따르면 여러 가지 한국어 호칭 가운데 상대방에게 가장 적절한 호칭을 찾아서 부르는 것은 쉽지 않은 일이다. 그럼에도 불구하고 우리는 원만하고 올바른 대화를 위하여 상대방에게 가장 적절한 호칭을 사용하기 위해 노력해야 한다. 한국어 호칭 체계는 크게 대명사 호칭, 사회 호칭(이름과 직함/직업) 및 친족 호칭으로 나눌 수 있다. 먼저, 대명사 호칭 중의 2인칭 대명사에 관한 이익섭(1994)의 논의는 <표 II-14>와 같다.

<표 II-14> 2인칭 대명사의 등급표(이익섭, 1994: 202)

청자 신분	대우 등급	대명사
上位	가장 높임	어르신(귀하, 각하, 귀댁)
同位	많이 높임	댁
下位	보통 높임	당신
	조금 높임 (조금 낮춤)	자네 (자기)
	보통 낮춤	너

한국어에 이렇게 다양한 대명사 호칭이 있지만 적절한 대명사 호칭을 선택하는 것은 상당히 어렵다. 예컨대, 선생님이나 직장 상사를 위 대명사를 사용하여 칭하는 것은 적절하지 않다. 위 대명사 호칭 중 가장 자유롭게 쓰일 수 있는 것은 ‘너’뿐이다. 가까운 친구와 같이 특별히 높여야 할 이유가 없는 사람들에게 자유롭게 쓸 수 있다. 다른 대명사 호칭의 사용은 적용 범위가 제한적이거나 불분명하기 때문에 자주 사용되지 않는다.

사회 호칭에는 주로 이름과 직함(직업)이 들어간다. 이를 정리하면 <표 II-15>와 같다(구현정, 전영옥, 2005).

<표 II-15> 사회 호칭 체계(구현정, 전영옥, 2005: 249-252 참조)

유형		예시	
이름 과 직함(직업)	[-직함/직업]	첨가 없음	성+이름: 김영미! (형식적, 거리감) 이름: 영미! (위 → 아래 정감 있게)
		+호격 조사	이름+호격 조사: 영미야! (가장 가깝다)
		+씨	성+이름+씨: 김영미 씨
			성+씨: 김 씨(신분 높지 않은 남자에게)
			이름+씨: 영미 씨
		+님	성+이름+님: 김영미 님('씨'보다 공손)
		+양	성+이름+양: 김영미 양
			이름+양: 영미 양
			성+양: 김 양
		+군	성+이름+군: 김철수 군
	이름+군: 철수 군		
	성+군: 김 군		
	[+직함/직업]	첨가 없음	성+직함(직업): 김 교수(위 → 아래, 동년배)
		+님	직함(직업)+님: 교수님
성+직함(직업)+님: 김 교수님			
성+이름+직함(직업)+님: 김영미 교수님			

사회 호칭 체계에 따르면 윗사람을 '[+직함/직업]+님'으로 불러야 예의에 어긋나지 않는다. 그 중, '성+직함(직업)+님(김 교수님 등)'은 면칭(面稱)보다는 지칭(指稱)할 때 쓰는 것이 바람직하다⁴⁸⁾. '씨'와 '님'의 구분을 살펴보면 일반적으로 '님'이 '씨'보다 적극적으로 상대방을 높이는 기능을 한다. '씨'의 경우는 '영미 씨, 이것 좀 해 줘.'와 같이 '해체(반말체)'에도 쓰일 수 있지만, '님'의 경우는 '해체'와는 어울리지 않는다(구현정, 전영옥, 2005).

본 연구에서 수집한 이메일 중에 학생이 교수에게 보내는 이메일이 상당수를 차지하고 있는 만큼, 여기서 교수를 부르는 호칭에 관한 논의를 간략히 덧붙이겠다. 교수를 '교수님'이라고 불러야 할지 '선생님'이라고 불러야 할지 합의된 바가 없다. 한 쪽은 초·중·고교에서 가르치는 선생님은 '선생님'이라고 불렀기 때문에 대학에서 가르치는 선생님은 구별해서 '교수님'이라고 불러야 한다고 주장하고, 또 다른 한 쪽은 초·중·고교에서 가르치는 선생님의 직함은 교사이고 대학에서 가르치는 선생님의 직함은 교수인데, 전자에게 '교사님'이라고 부르지는 않는 것처럼 대학에서도 '교수님'이라고 부르지는 않아야 한다고 주장하는 것이다. 그러나 어떤 경우라도 직접 자기를 가르치는 은사에게는 '교수님'이라는 호칭보다는

48) 교수를 직접 부르는 경우(호칭)와 대화중에 교수를 가리키는 경우(지칭)를 구분해야 한다. 교수를 호칭하는 경우에는 '성+교수님'은 불손한 표현이지만, 지칭하는 경우에는 '성+교수님'도 불손한 표현이 아니다(김요셉, 2014: 40-41).

‘선생님’이라는 호칭을 사용한다. 그러므로 상대방의 생각을 미리 알 수 있는 경우가 아닌 한, 직접 가르침을 받는 가까운 은사에게는 ‘선생님’이라는 호칭을 사용하는 것이 바람직하겠다(구현정, 전영옥, 2005).

한편, 한국어의 친족 호칭 체계는 방대하다. 본 연구는 한국 사회에서 자주 사용하는 친족 호칭에 국한하여 논의를 진행하겠다. 높은 항렬부터 나열해 보자면, 할아버지, 할머니, 아저씨, 아주머니, 삼촌, 이모, 형, 오빠, 누나, 언니 등이 있다. Lee(1991)에 따르면 한국어의 친족 호칭의 사용은 서로의 거리를 가까이 할 수 있고 사회적 예절에 부합하는 공손 전략의 하나이다.

격식 있는 중국어 이메일을 작성할 때 서두에는 상대방에 대한 호칭을 써야 하며, 호칭 뒤에 콜론(:)을 주로 붙이며 쉼표(.)를 쓰기도 한다. 호칭은 중국어의 공손 표현의 하나로서 ‘37쪽의 2) 중국어의 공손 표현’에서 이미 자세히 언급되었다. 여기서 한국어의 호칭과 구분하여 세 가지 측면에서 논의하겠다. 첫째, 한국어의 직함(직업) 표현 앞에는 ‘성+이름’을 쓰는 반면 중국어의 직함(직업) 표현 앞에는 ‘성’만 붙인다. 둘째, 중국어의 호칭에 한국어 호칭의 ‘님’과 같은 높임 표현이 없다. 셋째, 한국어 호칭에는 정말 존경의 의도를 강조할 때만 ‘존경하는’을 사용하며, 중국어 호칭에는 공손함을 나타내기 위해 ‘존경하는’을 많이 사용한다.

(3) 인사(첫인사와 끝인사)

전영우(2004: 347)에 따르면 인사는 경우에 맞는 격식을 갖추어야 한다. 이는 인사가 사회생활에서 매우 중요한 역할을 하기 때문이다. 김요셉(2014)이 제시한 이메일에서 사용할 수 있는 첫인사와 끝인사의 예시는 <표 II-16> 및 <표 II-17>과 같다.

<표 II-16> 이메일에서 사용할 수 있는 첫인사의 예시(김요셉, 2014: 21-22)

위치	사용 목적	관례어
첫인사	빈말 인사	간밤에 안녕히 주무셨습니까?(아침)
		오늘 날씨가 무척 좋습니다.(날씨)
		그 동안 잘 지내셨는지요?(오랜만에 연락을 주고받을 때)
	축하 인사말	새해 복 많이 받으시기를 기원합니다.(신년) 생신 축하드립니다.(생일)
	초대 인사말	OO를 초대합니다.
병문안	차도는 좀 어떠신지요?	
안부 묻기		가족 모두 안녕하시죠?
		하거 계시는 일에는 별일없으시지요?

<표 II-17> 이메일에서 사용할 수 있는 끝인사의 예시(김요셉, 2014: 21-22)

위치	사용 목적	관례어
끝 인 사	빈말 인사	평안한 밤 되시길 기원합니다. 안녕히 주무세요.(밤) 날씨가 추우니 건강에 유의하시기 바랍니다.(날씨) 다음에 또 연락드리겠습니다.(헤어질 때)
	축하 인사말	올 한 해 계획하신 모든 일이 다 형통하시길 빕니다.(신년) 기쁘고 행복한 하루되시길 바랍니다.(생일)
	초대 인사말	부디 꼭 오셔서 자리를 빛내 주시기를 바랍니다.
	병문안	속히 쾌차하시길 빕니다.
	안부 묻기	오가는 길 조심하시길 바랍니다. 하고 계신 모든 일들이 잘 되시길 바랍니다.

실제 이메일에서 사용하는 첫인사 및 끝인사는 이 표에서 제시한 범위보다 훨씬 넓다. 이메일을 보낼 때 인사를 되도록 생략하지 않고 적절한 인사로 호의와 친근감을 표하며 수신자의 체면을 적극적으로 세워 주는 것이 좋다.

‘37쪽의 2) 중국어의 공손 표현’에서는 만날 때와 헤어질 때 하는 중국어 인사를 논의하였다. 중국어 이메일에서 하는 인사는 구어에서 하는 인사와 구별되며 크게 첫인사와 끝인사로 나누어 다룰 수 있다. 김태순(2014)에 따르면 중국어 이메일에서 사용되는 첫인사는 시작 표현일수록 예의바르게 단어를 잘 선택해서 작성해야 한다. 첫인사의 예는 가장 기본적인 인사말 ‘你好/您好(안녕하세요/안녕하십니까)’ 이외에, 상대방 메일 수신 확인 및 감사(예: 郵件已收到, 謝謝/메일 잘 받았습니다. 감사합니다), 늦은 회신에 대한 사과 및 이유 설명(예: 很抱歉, 沒能及時回夏您的郵件/죄송합니다. 때맞춰 회신을 드리지 못했습니다), 안부 인사(예: 好久沒有給您發郵件, 近來過得好嗎/오랫동안 메일을 드리지 못했습니다. 요즘 잘 지내십니까) 등이 있다.

첫인사에 비해 끝인사는 더욱 정중한 표현이 요구되는 부분이다. 끝인사로는 재회 희망 표현(예: 本週之內, 我會再與您聯系/이번 주 내로 메일 드리겠습니다), 안부 전하기 표현(예: 請代我向您的家人問好/가족들께 안부 전해 주십시오), 감사 표현(예: 感謝您的支持和配合/당신의 지지와 협력에 감사드립니다), 사과 표현(예: 再次向您致歉/다시 한 번 유감의 뜻을 표합니다), 회신 부탁 표현(예: 希望能夠得到您的回夏/회신을 받을 수 있기를 바랍니다), 축복 표현(예: 祝一切順利/모든 일이 순조롭기를 빕니다), 명절 인사(예: 春節快樂/즐거운 새해 보내십시오), 날씨 인사(예: 天氣炎熱, 請保重身體/날씨가 무덥습니다. 건강 주의하십시오!) 등이 자주 쓰인다. 그 외에 격식 있는 메일의 경우 ‘此敬(이와 같은 내용을 보내드립니다)/敬禮(경례를 드립니다)/敬上(정중히 올립니다)’ 등의 전형적인 맺음말을 많이

사용된다(김태순, 2014).

(4) 자기소개

용건을 시작하기 전에 자기의 신분을 밝히는 것은 수신자에 대한 배려라고 볼 수 있다. 특히 친분이 있는 관계가 아니라면 자기소개 시 이름만 쓰면 수신자가 발신자가 누구인지 파악하기 어려우므로, 이 경우에는 발신자의 소속도 이름과 함께 소개해야 한다. 물론 회신의 경우나 이메일을 빈번히 주고받는 경우라면 자기소개를 생략할 수 있다.

(5) 용건

일반적으로 용건은 이메일을 보내는 목적과 이메일의 내용을 반영하는 핵심 부분이다. 상황에 따라 이를 길게 작성할 수도 있고 짧게 작성할 수도 있지만 격식 있는 이메일에서는 없으면 안 되는 구성 요소이다. 간혹 첨부파일을 위주로 보내는 이메일에서 첨부파일만 있고 용건을 포함한 본문 내용이 없는 경우도 있는데, 이는 예의에 어긋나기 쉽다. 따라서 첨부파일을 보낼 때 이에 대해 명확하고 간결하게 언급하는 것이 적절하다. 한·중 이메일의 용건에 관한 구체적 공손 표현은 '23쪽의 1) 한국어의 공손 표현' 및 '37쪽의 2) 중국어의 공손 표현'에 해당한다.

(6) 서명

이정복(2002)에 따르면 보내는 사람의 이름이나 메일 주소는 이메일 '본문'의 앞쪽에 자동으로 나오기 때문에 '본문'이 끝난 뒤 다시 적는 일은 수의성이 높다. 그러나 격식을 차려야 하는 한국어 이메일의 경우 결말 부분에 서명을 생략하지 않아야 한다. 서명에는 발신자의 이름 외에 소속이나 수신자와의 관계도 포함된다. 아울러 수신자에게 경의를 표하고자 서명에 '올림'이나 '드림'을 붙인다. 특히윗사람에게 보내는 경우 '올림'이나 '드림'이 결합되어 이름만 적으면 예의에 어긋나기 쉽다. '올림'과 '드림'은 모두 공손한 표현이며, 전자의 높임 정도가 더욱 높다.

중국어 이메일의 서명에는 발신자의 소속/직위/이름 등이 들어간다. '올림/드림'과 같은 역할을 하는 단어인 '敬上/敬呈'이 있으나 일반적으로 쓰지 않아도 예의에 어긋나지 않는다.

이상에서 한국어 및 중국어 이메일의 각 구성 요소의 공손 표현에 대해 논의

하였다. Ⅲ장의 자료 분석을 위해 한국어 이메일의 공손 표현을 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 나누어 정리하면 <표 Ⅱ-18>과 같다.

<표 Ⅱ-18> 한국어 이메일의 공손 표현

측면	공손 표현	
구성적	제목	
	호칭	
	첫인사	
	자기소개	
	용건	
	끝인사	
	서명	
	문법적	어휘
형태		주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’
문장		상대 높임 종결어미로 실현된 문장
화용적	공손 장치	간접 화행
		완화 표현
		강화 표현
		겸손 표현
		모호화(생략) 표현

Ⅲ. 한국어 이메일의 공손 표현 분석

1. 분석 대상 및 분석틀

1) 분석 대상

본 연구를 수행하기 위해 2015년 5월 19일부터 2016년 2월 29일까지 20대, 30대 중국인 중·고급 학습자 45명(남자 7명, 여자 38명)에게 다양한 수신자 및 내용의 이메일을 총 193건 수집하였다. 본 장에서는 수집한 중국인 학습자들의 한국어 이메일을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석할 것이다. 분석의 편의를 위하여 수집한 이메일에 대해 ‘E-03-0149’과 같이 일련번호를 매겼다. 분석 대상의 기본 정보는 일련번호를 통해 <부록 1>에서 찾을 수 있다.

분석 대상에서 인용되는 예들은 이메일 텍스트의 맞춤법, 띄어쓰기 및 오타 등을 그대로 인용하고자 한다. 단, 개인 정보를 보호하기 위하여 이메일에 나타난 개인 정보는 드러나지 않게 처리하였다. 예를 들어, ‘홍길동 선생님’은 ‘(선생님 이름) 선생님’으로 처리하였다.

2) 분석틀

분석틀은 크게 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 나누었다. 구성적 측면은 구조, 제목, 호칭, 인사 및 서명 등 다섯 가지 내용을 포함한다⁴⁹⁾. 문법적 측면은 어휘, 형태 및 문장 차원으로 구분하였다. 그 중 어휘 차원에서는 존경 어휘와 겸양 어휘로 나누어 보았고, 형태 차원에서는 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’에 관한 사용을 분석하였으며, 문장 차원에서는 주로 수신자의 유형에 따라 이메일에서 사용한 종결어미의 상대 높임 등급을 살펴보았다. 화용적 측면은 공손 장치 차원과 기타 주의 표현으로 나누어 보았다. 여기서 공손 장치 차원에서는 간접

49) E-03-01: ‘E’는 영어 ‘E-mail’의 약칭으로 이메일을 가리키며, 첫 번째 숫자 ‘03’은 학습자 번호이고 마지막 숫자 ‘01’은 해당 학습자가 제공한 제1건의 이메일을 의미한다.

50) ‘용건’은 이메일의 중요 구성 요소의 하나지만 그에 관한 공손 표현은 주로 문법적 및 화용적 측면으로 분석하였고 구성적 측면에서 따로 언급하지 않기로 하였다.

화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현, 모호화(생략) 표현 등 다섯 가지 내용을 포함하였다. 기타 주의 표현에서는 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 문제 및 문장부호 문제를 포함하였다. 본 연구의 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 분석들은 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 공손 표현의 분석들

측면	분석 내용	
구성적	구조	
	제목	
	호칭	
	인사	
	서명	
문법적	어휘	존경 어휘
		겸양 어휘
	형태	-(으)시-
	문장	윗사람[+], 친밀도[+]의 경우
		윗사람[+], 친밀도[-]의 경우
윗사람[-], 친밀도[+]의 경우		
윗사람[-], 친밀도[-]의 경우		
화용적	공손 장치	간접 화행 ⁵¹⁾
		완화 표현
		강화 표현
		겸손 표현
		모호화(생략) 표현
	기타 주의 표현	오해를 일으키기 쉬운 표현
		지나친 구어체 표현
		이모티콘 문제
		문장부호 문제

위에서 제시한 분석들에 따라 중국인 학습자들의 한국어 이메일에 나타난 공손 표현의 사용 양상 및 부적절한 공손 표현에 대해 분석하였으며, 부적절한 표현이 나타나는 원인에 대해 알아보았다. 공손 표현의 사용 양상과 부적절한 공손 표현에 대한 분석을 통해 중국인 학습자들이 작성한 한국어 이메일의 공손 정도, 공손하기 위한 노력, 선호하는 공손 표현, 잘 사용하지 못하는 부분을 어느 정도

51) II장에서 한국어의 공손 장치를 논의할 때 간접 화행에 들어간 내용은 '서법 전이, 화자의 관점 표현, 화자의 계획 표현, 피동(非인칭화) 및 암시적 발화' 등이 있다. 그러나 III장에서 자료를 분석할 때 피동(非인칭화)이나 암시적 발화에 대한 공손성 논의는 현실적 어려움이 상당히 크기 때문에 이 두 가지 내용을 제외하고 간접 화행에 대해 분석하였다.

파악할 수 있다. 또한 부적절한 공손 표현의 사용 원인을 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 인식 부족, 모국어의 간섭, 교육의 부재 및 기타 원인으로 나누어 분석함으로써, 중국인 학습자들이 한국어 이메일에서 공손 표현 사용 시 주의해야 할 부분이 무엇인지 알 수 있었다.

2. 분석 결과

1) 구성적 측면

(1) 구조

격식 있는 한국어 이메일의 구조는 ‘제목+호칭+첫인사+자기소개+용건+끝인사+서명’ 식으로 구성된다. 각 부분은 상황에 따라 부분적으로 생략이 가능하다. 일반적으로 회신의 경우 첫발신의 경우보다는 생략이 비교적 많다.

<표 III-2> 전체 이메일에 관한 첫발신과 회신 통계

이메일 유형	수량(건)	백분율(%)
첫발신	127	65.80
회신	66	34.20
합계	193	100

<표 III-3> 제목을 포함하여 수집한 이메일에 관한 첫발신과 회신 통계⁵²⁾

이메일 유형	수량(건)	백분율(%)
첫발신	106	64.63
회신	58	35.37
합계	164	100

<표 III-4> 제목 결여 통계

이메일 유형 결여 부분	첫발신(건)	회신(건)	합계(건)
	(총 106건)	(총 58건)	(총 164건)
제목	1(0.94%)	0(0.00%)	1(0.61%)

52) 수집 당시에 제목 없이 본문만 수집한 이메일은 총 29건이 있음. 아래 제목 결여 통계에 있어 좀 더 의미 있는 통계 결과를 산출하기 위해 이러한 이메일을 제외하고 통계하였음.

<표 III-5> 본문 부분 결여 통계

이메일 유형 결여 부분	첫발신(건) (총 127건)	회신(건) (총 66건)	합계(건) (총 193건)
호칭	23(18.11%)	16(24.24%)	39(20.21%)
첫인사	13(10.24%)	24(36.36%)	37(19.17%)
자기소개	46(36.22%)	57(86.36%)	103(53.37%)
용건	1(0.79%)	0(0.00%)	1(0.52%)
끝인사	18(14.17%)	19(28.79%)	37(19.17%)
서명	38(29.92%)	29(43.94%)	67(34.72%)

위와 같이 첫발신의 경우 가장 많이 결여된 부분은 자기소개(46건, 36.22%)였다. 이는 이메일의 머리 부분에서 이미 발신자의 신분을 밝혀 주기 때문에 생략했을 가능성이 크다. 이와 같은 원인으로 서명(38건, 29.92%)도 많이 결여되었다. 제목과 용건을 제외하고 가장 적게 결여된 부분은 첫인사(13건, 10.24%)로 나타났다. 회신의 경우, 자기소개에 대한 생략은 57건이고 전체 회신 이메일의 86.36%에 달했다. 이는 주고받는 과정에서 이미 서로의 신분을 잘 알고 있기 때문에 굳이 밝힐 필요 없는 것이라 생각하였기 때문으로 보인다. 그 밖에 제목과 용건을 제외하고 회신 이메일의 다른 구성 요소에 대한 생략 비율은 첫발신의 경우보다 높았다. 전체적으로 보면 가장 많이 결여된 부분은 자기소개(103건, 53.37%)였고, 제목과 용건은 거의 모든 이메일이 갖추고 있다.

다음 이메일은 중국인 학습자가 교수에게 보내는 첫발신 요청 이메일로 구성 요소를 비교적 잘 갖추고 있는 사례이다.

[E-20-01] [제목]: 선생님 ,안녕하세요. (발신자이름)입니다. ☞①

(교수이름) 교수님께: ☞②

안녕하세요! ☞③ (발신자이름)입니다. ☞④

다름 아니라 졸업논문에 관해서 선생님과 면담을 가지려고 하는데, 선생님께서 다음주 언제 시간이 괜찮으신지 여쭙보려고 합니다. ☞⑤

감사합니다. _____ ☞⑥

선생님이 좋은 하루 되시고 행복하길 바랍니다. _____

(발신자이름) 드림 ☞⑦

구조: ①제목+②호칭+③첫인사+④자기소개+⑤용건+⑥끝인사+⑦서명

윗사람이나 친밀도 낮은 사람에게 이메일을 보낼 때, 특히 요청이나 문의 등 자신의 이익을 위해 상대방에게 잠재적 부담을 줄 수 있는 내용은 최대한 격식을 갖추어서 공손하게 작성하는 것이 좋다. 그러나 중국인 학습자들의 이메일을 보면 격식을 갖추어야 할 상황임에도 불구하고 격식을 제대로 갖추지 않고 생략

하는 경우가 종종 있다. 이는 수신자에게 불쾌감이나 무시당하는 느낌을 들게 할 수 있다. 다음으로 중국인 학습자들이 이메일의 구조에 있어 범한 오류를 살펴보자.

[E-29-02] [제목]: 입학시험 장소 ㉠

1월11일에 입학시험의 장소가 중국에 있으세요? ㉡

구조: ①제목+②용건

[E-28-02] [제목]: 안녕하세요----- ㉠

안녕하세요. ㉡

지금 저는 보낼 수 있는 걸:

- 1.여관 사본,여관 사진
- 2.고등학교졸업증명서 사본 및 공증서
- 3.전 가족 기재된 호구부 사본
- 4.친족관계증명서 공증서

가족관계 입증서류란 걸 뭐든지 확실히 모르겠다.

예금 잔고 증명서 만들 시간이 더 많이 필요하다.

이걸 없어도 되나요? _____

구조: ①제목+②첫인사+③용건

㉢

[E-29-02]와 [E-28-02]는 학생이 교직원에게 보낸 문의 이메일이다. 보통 이러한 유형의 이메일은 격식을 철저히 갖추어야 예의에 어긋나지 않는다. 특히 전자의 경우 첫발신으로서 제목과 용건밖에 없기 때문에 수신자에게 무례한 인상을 줄 수 있다. 후자의 경우 그 전에 서로 이메일을 주고받은 경험이 있지만 이 상황에서 이메일을 새로 보낼 때 자신의 신분을 적극적으로 밝히고 예의 있게 인사하는 것이 필요하다. 수신자(교직원)는 업무용 이메일을 많이 주고받으므로 모든 학생들과의 이메일 내용을 모두 기억하지 못할 수도 있기 때문에 이메일의 격식을 모두 갖추어서 쓰는 것이 적절하다.

(2) 제목

이메일의 제목 달기는 전통 편지와 뚜렷한 차이가 나는 특징 중의 하나다. 전통 편지는 제목이 없는 반면 이메일의 제목은 매우 중요한 구성 요소이다. 본 연구에서는 수집 당시에 제목을 함께 요청하지 않고 본문만 수집한 이메일이 총 29건이었으며, 중국인 학습자들의 제목 사용 양상 통계를 산출할 때에는 이러한 이메일을 제외하였다.

<표 III-6> 제목 사용 양상 통계

유형		수량(건)	백분율(%)
적극적 제목	내용	47	28.66
	인사	13	7.93
	발신자	8	4.88
	수신자	4	2.44
	2중 복합	31	18.90
	2중 이상 복합	5	3.05
	*기타	2	1.22
소극적 제목	회신 표시	53	32.32
無제목		1	0.61
합계		164	100

*기타에서 [E-28-04]의 제목은 ‘네’이며, [E-29-01]의 제목은 영어 ‘help’이다.

중국인 학습자의 이메일 제목은 크게 적극적 제목, 소극적 제목, 無제목 등 세 가지 유형이 있다. 그 중 적극적 제목의 유형은 ‘내용 관련’, ‘인사’, ‘발신자 밝힘’, ‘수신자 밝힘’, ‘복합 제목(2중 복합, 2중 이상 복합)’ 및 ‘기타 제목’이 있다. 그 중 가장 많이 사용된 제목은 ‘내용 관련’ 제목이었다(47건, 28.66%). 이어서 ‘2중 복합 제목’은 31건에 달하였고 전체 이메일의 18.90%를 차지하였다. 나머지는 ‘인사’, ‘발신자 밝힘’, ‘2중 이상 복합 제목’, ‘수신자 밝힘’ 등의 순으로 나타났다. 소극적 제목은 원래 주고받은 이메일 제목에 시스템에 의한 자동적 ‘회신 표시(예: RE:...)'가 붙어 있는 제목을 말한다. 이는 총 53건이며 전체 이메일 제목의 32.32%를 차지하였다. 마지막 분류인 ‘無제목’은 1건밖에 없었다.

제목에 쓰는 방식은 통일적이지 않고 상황에 따라 융통성을 발휘할 수 있지만, 격식을 차려야 할 때는 신경을 써서 제목을 적절하게 넣는 것이 중요하다. 우선, ‘無제목’은 실례가 될 수 있기 때문에 지양해야 한다. 또한, 격식을 차려야 하는 수신자에게 ‘명사형’이나 ‘非종결형’보다는 종결어미를 포함한 제목이 더욱 공손하게 보인다. 예를 들어, ‘(발신자이름)의 학업지도위원 변경신청서’보다 ‘(발신자이름)의 학업지도위원 변경신청서입니다⁵³⁾’는 더욱 공손해 보인다.

그러나 중국인 학습자의 이메일에서 부적절한 제목 사용도 적지 않았다. 부적절한 제목 달기는 주로 격식을 차려야 하는 상황에서 ‘명사형 제목’이나 ‘非종결형 제목’을 사용함으로써 일어난 것이다.

[E-01-04] [제목]: 논문 프로포절의 수정본

[E-12-01] [제목]: 추천서에 대하여

53) 이메일 [E-17-02]의 제목임.

[E-01-04]와 [E-12-01]은 학생이 교수에게 보낸 이메일이다. 이럴 경우는 ‘명사형’이나 ‘非종결형’ 제목을 쓰면 공손 정도가 부족하여 적절하지 않다. 전자의 경우 뒤에 ‘-입니다’나 ‘에 관해 문의드립니다’ 등을, 후자의 경우 뒤에 ‘부탁드립니다’나 ‘문의드립니다’ 등을 붙여서 하는 것이 더욱 공손할 것이다.

‘명사형’이나 ‘非종결형’ 제목에 비해 종결어미를 포함하는 것의 또 다른 장점은 상대적으로 막연한 제목이 되는 것을 예방할 수 있다는 점이다. 즉, 종결어미를 포함한 제목은 서술어의 첨가로 전달하고자 하는 내용이 더욱 명확히 드러날 수 있어서 지나치게 광범위한 제목이 되지 않게 해 주는 효과가 있다.

(3) 호칭

일반 편지는 호칭으로 시작한다. 수신자가 윗사람일 경우 뒤에 ‘께’를 붙이고, 윗사람이 아닐 경우 이름을 부르거나 뒤에 ‘에게’를 붙이기도 한다. 이메일도 일반 편지와 같이 특정 수신자가 있기 때문에 제목을 쓴 다음에 바로 본문에서 수신자를 부르는 호칭을 써야 한다. 이때 격식을 차려야 하는 이메일에는 일반 편지의 격식을 따라서 호칭을 붙이는 것이 좋고, 격식이 엄격하게 요구되지 않는 경우에는 ‘채팅 메시지’에서처럼 호칭을 부를 수도 있다. 호칭을 모르거나 부르기가 곤란한 경우에는 인사말 ‘안녕하세요’ 등을 사용하여 호칭을 대신할 수도 있다. 또한 회신 시 상황에 따라 호칭을 생략하기도 한다.

호칭은 이메일의 중요 구성 요소의 하나이기도 하고 한국어 공손의 중요 전략이기도 하다. 적절한 호칭 사용은 수신자에 대한 친근감이나 존중함을 전달할 수 있기 때문에 수신자와 원만한 의사소통을 유지하는 데에 도움이 될 수 있다. 중국인 학습자의 호칭 사용 양상은 <표 III-7>과 같다.

<표 III-7> 호칭 사용 양상 통계

유형		수량(건)	백분율(%)
직함(직업) (128건, 66.32%)	선생님	61	31.61
	교수님	46	23.83
	조교님(조교선생님)	10	5.18
	사장님	4	2.07
	다른 직함(직업)(‘님’ 있음)	4	2.07
	다른 직함(직업)(‘님’ 없음)	3	1.55
非직함(직업) (26건, 13.47%)	선배님	3	1.55
	이름 호칭	12	6.22
	친족 호칭	8	4.15
	기관명	3	1.55
無		39	20.21
합계		193	100

<표 III-7>에서 제시하였듯이 중국인 학습자들이 사용한 호칭 양상은 크게 ‘직함(직업) 호칭(128건, 66.32%)’, ‘非직함(직업) 호칭(26건, 13.47%)’, ‘無호칭(39건, 20.21%)’으로 나뉘어진다. 그 중, ‘직함(직업) 호칭’에는 선생님(61건, 31.61%), 교수님(46건, 23.83%), 조교님(10건, 5.18%), 사장님(4건, 2.07%), 다른 ‘님’이 들어간 직함(직업)(4건, 2.07%), 다른 ‘님’이 없는 직함(직업)(3건, 1.55%) 등이 있다. ‘非직함(직업) 호칭’ 중에는 선배님(3건, 1.55%), 이름(12건, 6.22%), 친족 호칭(8건, 4.15%), 기관명(3건, 1.55%) 등이 있다. 각 호칭 항목은 다시 여러 가지 호칭 조합으로 이루어진다. 예컨대, ‘선생님’이란 큰 호칭 항목 아래에 가장 단순한 형태인 ‘선생님(께)’도 있으며, 성이나 이름 등을 첨가한 다른 비교적 복잡한 형태의 ‘성+선생님(께), 이름+선생님(께), 성+이름+선생님(께), 사랑하는 선생님(께)’ 등도 있다.

중국어 편지나 이메일에서도 호칭의 역할이 매우 중요하기 때문에 대부분의 중국인 학습자는 한국어 이메일을 작성할 때도 호칭 사용을 적극적으로 활용하는 경향이 있다. 그럼에도 불구하고 한국어 이메일의 호칭 문화에 어긋난 부적절한 호칭 사용도 발견되었다.

- [E-19-01] 박 교수님
- [E-17-26] (교직원이름) 씨께
- [E-01-07] to:국체협력본부
- [E-19-03] 존경하는 기숙사 관리자님

[E-19-01]은 학생이 교수에게 ‘성+교수님’이라고 부르는 것은 부적절한 호칭이 되며, 그냥 ‘교수님’이라고 하거나 이름까지 붙여서 ‘성+이름+교수님’이라고 불러야 한다. 중국어의 호칭 문화에서 ‘성+직함(직업)’의 사용은 매우 흔한 일이다. 예를 들어, ‘李老師(이 선생님)’, ‘王教授(왕 교수님)’, ‘張校長(장 교장선생님)’, ‘陳醫生(진 의사선생님)’ 등은 모두 공손한 호칭이다. 중국인 학습자들이 모국어의 영향을 받아 한국어로 교수를 호칭할 때도 ‘성+교수님’ 식으로 하는 경우가 있다. 그러나 한국어에서는 학생이 교수를 부를 때 ‘성+교수님’이라고 하면 예의에 어긋날 수 있다.

[E-17-26]은 학생이 교직원을 ‘성+이름+씨께’로 불러서 적절하지 못한 호칭이 되어 버렸다. 왜냐하면 윗사람에게 ‘씨’로 부르면 적절하지 않기 때문이다. 이럴 때는 수신자(교직원)의 직함(직업)을 높임 접미사 ‘님’과 같이 부르는 것이 더욱 공손할 수 있다. 여기서 ‘(교직원이름)+입학 담당자님’이라고 부르는 것이 적절한 호칭 사용이다.

[E-01-07]은 학습자가 책임자를 정확히 모르기 때문에 호칭 부분에 영어식 호칭 표현을 빌려 ‘to: 국제협력본부’라는 보다 막연한 호칭어를 사용한 경우이다. 그러나 한국어 이메일에서 영어식 호칭 표현 ‘to: xxx’는 보통 친구에게 쓰면 아무 상관이 없으나 격식을 차려야 하는 경우에는 적절한 호칭이 아니기 때문에 자제해야 한다. 이럴 경우 격식을 차리고 공손한 호칭을 쓰기 위해 먼저 영어식 표현 ‘to:’를 버리고, ‘기관’ 뒤에 다시 ‘담당자님께’를 붙이면 문제를 해결할 수 있다. 여기서 ‘국제협력본부 담당자님께’라고 부르면 적절한 호칭이 될 수 있다.

[E-19-03]은 학습자가 기숙사 관리자에게 최대한 예의를 갖추어 부르고 싶어서 모국어의 공손 표현 ‘존경하는 xxx’를 빌려서 ‘존경하는 기숙사 관리자님’이라고 썼다. 그러나 한국어의 호칭 문화에 있어 이러한 호칭은 필요 이상의 공손 표현이 되어 적절하지 않다. ‘존경하는’이라는 표현 없이 ‘기숙사 관리자님’만으로 써도 충분히 공손할 것이다.

마지막으로 호칭 표현에 사용되는 높임 접미사 ‘님’에 대해 간단하게 논의하면, 먼저 중국어에는 ‘님’의 역할에 해당하는 표현이 없다. 사회적 지위가 비교적 높은 ‘교수, 교장, 회장, 부장’ 등은 모두 ‘님’을 붙이지 않고 ‘教授(교수), 校長(교장), 會長(회장), 部長(부장)’ 등이라고 직접적으로 부른다. 한국어는 이와 달리 ‘교수, 교장, 회장, 부장’ 등을 직접 호칭할 때 ‘님’ 없이 직접 ‘교수, 교장, 회장, 부장’ 등이라고 부르면 의사소통의 실패를 초래할 수 있다. 그러나 ‘님’의 첨가여부는 한·중 양 언어의 호칭 체계에 있어 매우 다른 점임에도 불구하고 학습자들의 호칭 문제에서 ‘님’으로 인해 발생한 실수는 거의 없었다. 이는 본 연구의 학습자들이 한국에서의 체류 경험이 있기 때문인 것으로 보인다.

(4) 인사

한국어에는 상황에 따라 다양한 인사 표현이 있다. 일상 대화에서나 이메일에서나 인사는 중요한 공손 전략으로서 원만한 의사소통에 기여한다. 특히 이메일의 경우 면대면 대화와 달리 표정이나 몸짓 등의 다른 보조 장치가 없기 때문에 수신자에게 친근감을 주기 위해 인사 표현이 반드시 필요하다. 이메일의 인사는 첫인사와 끝인사로 나누어진다. 일반적으로 첫인사 없이 바로 용건을 말하거나 용건을 쓴 다음에 끝인사 없이 이메일을 보내면 예의에 어긋나는 일이다.

첫인사 및 끝인사는 만날 때의 인사 및 헤어질 때의 인사와 같이 모두 인사이지만 그 안에 들어가는 구체적 표현은 다르다. 예컨대, 첫인사로 자주 쓰인 ‘안녕하세요’는 끝인사로 적절하지 않다. 반대로 끝인사로 쓰인 ‘안녕히 계세요’는 첫인사로 쓰일 수 없을 것이다. 먼저, 첫인사의 사용 양상은 <표 III-8>과 같다.

<표 III-8> 첫인사 사용 양상 통계

유형		수량(건)	백분율(%)
단독 인사	안녕하세요	97	50.26
	안부인사	9	4.66
	수신확인 표현	8	4.15
	사과 표현	3	1.55
	감사 표현	1	0.52
	기원 표현	1	0.52
2종 복합 인사		34	17.62
3종 복합 인사		3	1.55
無		37	19.17
합계		193	100

첫인사 중에 가장 많이 사용된 단독 인사 표현은 ‘안녕하세요(안녕하십니까)’이다. 총 97건이 있고 전체 이메일의 50.26%를 차지하고 있다. 이어서 ‘안부인사(예: 잘 지내셨어요? 등, 9건, 4.66%)’와 ‘수신확인 표현(예: 메일 잘 받았습니다 등, 8건, 4.15%)’, ‘사과 표현(예: 메일 늦어서 죄송합니다 등, 3건, 1.55%)’, ‘감사 표현(예: 답장을 해 주셔서 대단히 감사합니다 등, 1건, 0.52%)’, ‘기원 표현(예: 새해 복 많이 받으시고 오래 오래 사십시오! 등, 1건, 0.52%)’ 등 단독 인사 표현도 있다. 그 외에 하나 이상의 표현을 가진 2종 복합 인사(34건, 17.62%)와 3종 복합 인사(3건, 1.55%)도 나타났다. 첫인사가 없는 이메일은 총 37건이며 19.17%를 차지하였다. 다음은 학습자의 실제 이메일에 나타난 첫인사의 사례이다.

[E-06-03] 안녕하세요.

[E-08-03] 안녕하세요. 안내 메일 잘 확인했습니다.

[E-17-20] 안녕하십니까? 요즘 잘 지내셨어요? 오랜만에 연락 드려서 죄송합니다.

[E-06-03]은 ‘안녕하세요’로 첫인사를 하였다. [E-08-03]은 2종 복합 첫인사로서 ‘안녕하세요’와 수신확인 표현으로 구성하였다. [E-17-20]은 3종 복합 첫인사로서 ‘안녕하세요’, 안부 표현 및 사과 표현으로 구성하였다.

한편, 중국인 학습자의 끝인사 사용 양상은 <표 III-9>와 같다.

<표 III-9> 끝인사 사용 양상 통계

유형		수량(건)	백분율(%)
단독 인사	감사 표현	45	23.32
	기원 표현	31	16.06
	사과 표현	8	4.15
	염려 표현	6	3.11
	재회희망 표현	4	2.07
	(잘) 부탁드립니다/드립니다	2	1.04
	안녕히 계세요	2	1.04
	답장기대 표현	1	0.52
날씨인사	1	0.52	
2종 복합 인사		50	25.91
3종 복합 인사		6	3.11
無		37	19.17
합계		193	100

전체적으로 끝인사의 유형은 첫인사의 유형보다 더욱 다양하였다. 끝인사 중에 가장 많이 사용된 단독 인사 표현은 ‘감사 표현(감사합니다 등)’과 ‘기원 표현(건강하세요 등)’이다. 그 밖에 ‘2종 복합 끝인사’와 ‘3종 복합 끝인사’ 중에 ‘감사’와 ‘기원’이 들어간 이메일도 대다수를 차지하였다. 그 외 끝인사의 다른 사용 유형은 ‘사과 표현(죄송합니다 등)’, ‘염려 표현(고생 많으셨습니다 등)’, ‘재회희망 표현(자주 연락합시다 등)’, ‘안녕히 계세요(안녕히 계십시오)’, ‘(잘) 부탁드립니다/드립니다’, ‘답장기대 표현(답장 기다리겠습니다 등)’, ‘날씨인사(날씨가 더우니 교수님께서 건강을 조심하시기를 바랍니다 등)’, ‘축하 표현(다시 한번 xx 대 입학 축하 축하.ㅋㅋㅋ 등)’, ‘고백(사랑합니다 등)’ 등이 있었다. 끝인사가 없는 이메일은 총 37 건이며 전체의 19.17%를 차지하였다. 다음은 학습자의 실제 이메일에 나타난 끝인사의 예시이다.

[E-09-02] 안녕히 계십시오.

[E-40-02] 교수님께서도 이국타향에서 건강하시고 순조롭게 보내시길 기원합니다. 감사합니다.

[E-27-01] 사장님의 답장을 기대합니다.

새로운 합작을 기대합니다.

귀사의 지지를 진심으로 감사합니다.

[E-09-02]는 ‘안녕히 계십시오(안녕히 계세요)’로 끝인사를 하였다. [E-40-02]는 2종 복합 끝인사로서 기원 표현과 감사 표현으로 구성하였다. [E-27-01]은 3

중 복합 끝인사로서 답장 기대 표현, 기원 표현 및 감사 표현으로 구성하였다.

이상으로 학습자의 이메일에 나타난 첫인사와 끝인사의 대략적인 사용 양상을 살펴보았다. 일반적으로 인사는 상대방에게 친근감이나 존경을 표하는 것이기 때문에 중요한 공손 표현이다. 그러나 인사도 적절한 상황에 적절한 표현을 해야 그의 공손 역할을 제대로 실행할 수 있다. 다음은 학습자들의 부적절한 인사 표현 사례이다.

[E-17-12] 새해 복 많이 받으시고 오래 오래 사십시오!

[E-17-19] 선생님도 건강을 잘 지킬 바랍니다. *^^*

[E-28-01] 빨리 연락주시기 바랍니다.....

[E-17-12]에서의 ‘오래 오래 사십시오’는 상대방의 장수를 기원하는 좋은 뜻을 가지고 있지만 보통 이는 노인들에게 쓰이며 교수에게 쓰면 적절한 인사가 되기가 어려워 사용에 주의해야 한다. 왜냐하면 교수에게 자신이 이미 연로하다는 쓸쓸하고 착잡한 심정을 느끼게 할 수 있기 때문이다⁵⁴⁾.

[E-17-19]는 학생이 선생님의 건강을 기원하며 중국어의 건강 기원 표현 ‘保持健康(건강을 잘 지키다)’의 영향을 받아 ‘건강을 잘 지키다’라는 부자연스러운 인사 표현을 사용하고 있다. 여기서도 한국어로 ‘건강하시길 바랍니다’가 정확한 표현이다.

[E-28-01]은 학생이 교직원에게 ‘빨리 연락주시기 바랍니다’라는 일종의 ‘답장기대 인사’를 하였다. 그러나 이러한 표현은 매우 직설적인 재촉 표현이기 때문에 윗사람(교직원)에게 불쾌감을 줄 수 있다. 이때는 비교적 부드러운 표현인 ‘빠른 답장 부탁드립니다.’를 쓴다면 보다 공손할 것이다.

(5) 서명

이메일의 경우 시스템상 ‘머리 부분’에 발신자의 신분을 드러내기 때문에 일반 편지와 달리 서명이 많이 생략된다. 그러나 격식을 차려야 하거나 공손하게 작성해야 하는 경우에는 서명이 필요하다. 이를 뒤에 ‘올림’이나 ‘드림’을 붙이면 더욱 격식이 있으며 공손하다. 그 중 ‘드림’보다 ‘올림’이 수신자를 높이는 정도가 더욱 강하다. 학습자의 서명 사용 양상은 <표 III-10>과 같다.

54) 허철구(2001: 119)에서는 ‘오래 오래 사세요’를 쓴다면 본뜻과 달리 상대방에게 ‘내가 그렇게 늙었나?’ 하는 서글픔을 느끼게 할 수 있다고 하였다.

<표 III-10> 서명 사용 양상 통계

서명 여부	서명 유형	수량(건)	백분율(%)
서명 있음 (126건, 65.28%)	이름+드림	90	46.63
	이름+올림	23	11.92
	이름만	13	6.74
서명 없음	無	67	34.72
합계		193	100

학습자의 서명 사용 양상은 크게 ‘서명 있음’과 ‘서명 없음’으로 나눌 수 있다. 학습자들은 기본적으로 윗사람이나 친밀도가 낮은 사람에게 이메일을 보낼 때 서명을 많이 사용하였다. 조사한 자료 가운데 서명이 있는 이메일은 총 126건(65.28%)이었다. 대체적으로 세 가지 유형의 서명이 있는데, 가장 많이 사용하는 유형은 ‘이름+드림(90건, 46.63%)’이다. 또한 ‘이름+올림’은 23건(11.92%)이 있었고, 이름만 쓴 경우는 13건(6.74%)이었다. 그 외에 서명이 없는 것은 67건(34.72%)이었다.

이메일의 격식은 일반 편지만큼 엄격하게 요구되지는 않지만 상황에 따라서는 제대로 차리는 것이 예의로 여겨진다. 중국인 학습자들은 서명을 대체적으로 잘 사용하였지만 부적절한 사용 양상도 일부에서 나타났다. 서명에 관한 부적절한 사용은 주로 격식 있는 이메일에서 발신자 이름만 씌으로써 예의에 어긋난 것이다.

[E-39-01] 안녕하세요, (교수님성씨)교수님
 어제 etl에 발제논문을 업로드 하였습니다.
 지난번에 발표한 과제 토론후 좀 적합하지 않은 것 같은생각어서 연구 제목은 바꾸면도 괜찮아요?
(발신자이름)

[E-39-01]은 수신자가 교수이기 때문에 마지막 서명 부분에서 발신자(학생)의 이름만 밝히는 것은 공손하지 못한 표현이었다. 발신자 이름 뒤에 겸양 표현 ‘올림’이나 ‘드림’을 붙이면 이 상황에서 더욱 적절할 것이다.

2) 문법적 측면

(1) 어휘 차원

어휘 차원에서는 주로 존경 어휘와 겸양 어휘로 구분하여 분석하였다. 이 두

가지 공손 어휘 유형에 대해 각각 전체적인 사용 양상과 미사용, 오용 및 남용 시 나타난 부적절한 공손 표현을 분석하였다.

① 존경 어휘

㉠ 존경 어휘의 사용 양상

존경 어휘로는 말씀(말), 연세(나이), 댁(집), 진지(밥) 등을 예로 들 수 있다. 본 연구에서 고찰한 중국인 학습자의 한국어 이메일에 나타난 존경 어휘의 사용 양상은 <표 III-11>과 같다.

<표 III-11> 존경 어휘의 사용 통계

순위	존경 어휘		수량(건)		순위	존경 어휘	수량(건)
1	님	선생님 외	76	140	7	분(사람/명)	3
		선생님만	64				
2	께		72	8	말씀하시다		2
3	께서		38	9	댁		2
4	계시다		16	10	돌아가시다		1
5	귀(貴)(대학)교		11	11	귀사		1
6	말씀		6	12	주무시다		1

위 <표 III-11>에서 볼 수 있는 바와 같이 중국인 학습자들이 가장 많이 사용한 존경 어휘는 접미사 ‘-님’이다(140건). 이는 주로 사람을 호칭하거나 지칭할 때 쓰는 말이다. 두 번째 많이 사용되는 존경 어휘는 여격 조사의 높임 표현 ‘-께’(72건)이다. 존경 어휘 ‘님’과 ‘께’의 고빈도 사용은 이메일의 특징이 반영된 것이라고 볼 수 있다. 왜냐하면 이메일에서 호칭을 많이 사용하며, 첫머리에 ‘(수신자)에게/께’를 격식적으로 쓰기 때문이다. 이어서 주격 조사의 높임 표현 ‘-께서’(38건), ‘있다’의 높임 표현 ‘계시다’(16건), 높임 의미를 가진 한자 단어 ‘귀(貴)(대학)교’(11건), ‘말’의 높임 표현 ‘말씀’도 비교적 높은 빈도로 나타났다. 그 외 ‘사람’이나 사람을 셀 때 쓰는 ‘명’의 높임 표현 ‘분’, 동사 ‘말하다/이야기하다’의 높임 표현 ‘말씀하시다’, ‘집’의 높임 표현 ‘댁’, ‘죽다’의 높임 표현 ‘돌아가시다’, ‘회사’의 높임 표현 ‘귀사’ 및 ‘자다’의 높임 표현 ‘주무시다’도 사용되었다.

㉡ 존경 어휘 문제

㉠ 존경 어휘의 미사용

한국어에서는 존경 어휘를 사용해야 하는 상황에 예사 어휘를 사용하면 예의

에 어긋날 수 있다. 중국인 학습자의 한국어 이메일에서 존경 어휘 미사용 오류를 범한 예는 다음과 같다. 각각 존경 어휘 ‘께서’, ‘말씀하시다’, ‘계시다’로 고친다면 더욱 공손해진다.

[E-19-01] 교수님 요즘 바쁘세요? 시간이 되면 제가 사무실에 찾아뵙겠습니다. 교수님의 한국어교육과에 잘 알다고 해서 저에게 소중한 제안을 줄 수 있다고 생각합니다.

[E-28-01] 한국에 나가기전에 (부서이름)팀에 방문했을때 거기선생님이 분명히 보내 줄수 있다고 나한테 얘기했는데 또 어떤 재료가 필요합니까?

[E-17-11] (선배이름)선배는 저에게 교수님께 중국에 있을 때 그에게 도움을 많이 드리는 것에 감사하는 것을 전달해 부탁드립니다.

㉞ 존경 어휘의 오용

존경 어휘의 오용에 있어 ‘께서’와 ‘께’의 혼용은 큰 문제이다. 이는 ‘께서’와 ‘께’를 구분하지 못해 ‘께서’를 써야 하는 자리에 ‘께’를 사용하거나 ‘께’를 써야 하는 자리에 ‘께서’를 써서 오류를 범한 것이다.

[E-17-08] 또한 제가 다음 학기에 전공을 바꾸고 싶습니다. 복수 학위 학생으로 전공을 바꾸는 것에 대해 잘 모릅니다. 조교선생님께 이에 대해 상세하게 가르쳐주세요.

[E-01-05] 전에 article계속 진도가 없으니까 창피해서 연수님께서 연락을 못 드렸어요...

㉟ 존경 어휘의 남용

학습자들의 이메일에 나타난 존경 어휘 남용 유형은 두 가지로 나눌 수 있는데, 하나는 문법적으로 쓰면 안 되는 경우이며, 다른 하나는 압존법의 제약을 받아 쓰지 못하는 경우이다.

[E-17-01] 선생님께서의 따뜻한 마음이 너무 고맙습니다.

[E-44-03] 교수님께서 지적해 주신 부분을 최선을 다해서 보완했습니다. 그리고 어제 (선배이름) 선배님께 메일 보냈고 오타 수정도 받았습니다.

[E-17-01]은 수신자인 교수를 존대하기 위해 높임 주격 조사 ‘께서’를 썼는데 비문이 된 경우이다. 공손 어휘 사용 시 문법도 고려해야 한다. [E-44-03]의 경우는 지도 교수 앞에서 같은 지도 교수의 제자인 선배를 언급할 때 압존법⁵⁵⁾의 제약을 받아 ‘선배님’으로 하지 않고 높임 접미사 ‘님’을 빼서 ‘선배’라고 하는 것

이 더욱 적절한 표현이다.

② 겸양 어휘

㉠ 겸양 어휘의 사용 양상

겸양 어휘로는 저, 뵈다, 드리다 등을 예로 들 수 있다. 중국인 학습자들이 한국어 이메일에서 사용하는 겸양 어휘의 양상은 <표 III-12>와 같다. 그 중 ‘드리다’는 기능적으로 또 다른 단어의 어간과 붙어서 ‘부탁드리다, 감사드리다, 연락드리다’ 등 다양한 겸양 어휘로 파생될 수 있기 때문에 따로 빈도를 확인하였다.

<표 III-12> 겸양 어휘의 사용 통계

순위	겸양 어휘	수량(건)	순위	겸양 어휘	수량(건)
1	저	123	6	(만나) 뵈다	11
2	죄송하다	53	7	여쭙다	8
3	올림	23	8	말씀	1
4	찾아뵈다	14	9	모시다	1
5	저희	12	*	드리다	따로 통계

겸양 어휘 중 ‘나’의 겸양어 ‘저’에 대한 사용은 123건으로 가장 빈번하였다. 이어서 ‘미안하다’의 겸양어 ‘죄송하다’(53건), 이메일 결말 부분에 쓰는 ‘씀/쭙’의 겸양 표현 ‘올림’(23건), ‘찾아가다’의 겸양어 ‘찾아뵈다’(14건), ‘우리’의 겸양어 ‘저희’(12건), ‘만나다/보다’의 겸양 표현 ‘(만나) 뵈다’(11건), ‘묻다’의 겸양어 ‘여쭙다’(8건)는 비교적 높은 빈도로 사용되었다. 그 외 ‘말씀(말/이야기)’과 ‘모시다(데리다)’를 사용한 이메일은 각각 1건이 있었다.

‘드리다’는 이메일의 서명 부분에 쓰는 ‘씀/쭙’의 겸양 표현 ‘드림’이 90건으로 가장 많이 나타났다. 이어서, ‘부탁드리다’(22건), ‘연락(을)드리다’(12건), ‘감사드리다’(8건), ‘말씀(을)드리다’(5건), ‘전화(를) 드리다’(4건), ‘축하드리다’(3건)는 3건 이상으로 사용되었다. 그 외 ‘메일(을) 드리다’, ‘사과드리다’, ‘인사(를)드리다’, ‘가져다드리다’, ‘설명(을)드리다’, ‘안부(를) 드리다(→ 안부를 전해 드리다)’, ‘불편을 드리다’, ‘번거로움을 드리다’ 등의 형식이 있었다. 이를 정리하면 <표 III-13>과

55) 암존법은 한국어의 전통 언어 예절이나 오늘날 점점 약화되고 있다. 또한 윗사람 앞에서 그 사람보다 낮은 윗사람을 낮추는 것이 가족 간이나 사제 간처럼 사적인 관계에서는 적용될 수도 있지만 직장에서 쓰는 것은 어색하다(국립국어원의 『표준 언어 예절(2011)』 참조).

같다.

<표 III-13> ‘드리다’의 사용 통계

순위	드리다	수량(건)	순위	드리다	수량(건)
1	드림	90	9	사과-	2
2	부탁-	22	10	인사(를)-	2
3	연락(을)-	12	11	가져다-	2
4	감사-	8	12	설명(을)-	1
5	말씀(을)-	5	13	*안부(를)-	1
6	전화(를)-	4	14	불편을-	1
7	축하-	3	15	번거로움을-	1
8	메일(을)-	2	16	기타(을/를/∅)-	4

*일반적으로 ‘안부를 드리다’라고 하지 않고 ‘안부를 전해 드리다’가 적절한 표현이다.

존경 어휘의 부적절한 사용과 마찬가지로 겸양 어휘의 부적절한 사용도 겸양 어휘의 미사용, 오용 및 남용으로 구분하였다.

㉑ 겸양 어휘 문제

㉑ 겸양 어휘의 미사용

한국어에서 겸양 어휘를 사용해야 하는 상황에 예사 어휘를 쓰면 공손하지 않아 문제를 일으킬 수 있다. 중국인 학습자의 한국어 이메일에서 겸양 어휘 미사용 시 오류를 범한 예는 다음과 같다. 각각 ‘저’, ‘저희’, ‘만나 뵙다’, ‘찾아뵙다’, ‘여쭙다’, ‘죄송하다’로 고친다면 더욱 공손해진다.

[E-04-02] 너무 부족한 나를 배려해주셔서 감사해요.

[E-07-01] 그렇기 때문에 (지인이름)가 교수님께 전화 드려서 우리 둘이 가지 못하겠다고 말씀드린 겁니다.

[E-02-02] 교수님께서 언제 시간이 괜찮으시면 잠깐 만날 수 있으십니까?

[E-12-12] 교수님 시간 있을 때 제가 연구실로 한번 찾아가겠습니다.

[E-15-05] 무슨 상황인지 좀 물어보려고 이메일을 이렇게 보내드렸습니다.

[E-30-01] 늦어서 정말 미안합니다~~!수고하셨습니다!!

그 외, 겸양 어휘 중 ‘드리다’의 미사용으로 범한 오류는 다음과 같다.

[E-04-01] 이제야 답장하니까 진심으로 죄송합니다.

[E-07-01] 오늘 쉬핑해야 하는 이유로 수업에 가지 못한다는 일에 대해 사과도 하

고 싶고 또 설명도 하고 싶습니다.

[E-12-08] (교수이름) 교수님께 일직 연락드리지 못해서 죄송합니다. 제가 교수님께 직접 메일을 써 보겠습니다.

[E-25-01] 제가 한국 (은행이름)은행에 파견되고 그저께 서울에 와있습니다. 6개월 동안 있겠습니다. 급하고 미리 인사를 못합니다.

[E-02-03] 저는 논문에 관련한 걸 좀 얘기하고 싶어요.

[E-44-01] 오빠~~~ 메일 보내 드렸습니다~ 부탁하겠습니다! 감사합니다!

[E-12-09] 교수님께 일직 연락하지 못해서 죄송합니다.

[E-32-01] 죄송하지만 어제 호구부 공증을 25일전에 드리는 걸 약속했는데 오늘 중국에 폭설 때문에 도로도 막혀서 교통이 좀 불편해졌습니다.

[E-04-01]에서 ‘답장(을) 하다’보다 ‘답장(을) 드리다’, [E-07-01]에서 ‘사과(를) 하다’보다 ‘사과(를) 드리다’, ‘설명(을) 하다’보다 ‘설명(을) 드리다’, [E-12-08]에서 ‘메일(을) 쓰다’보다 ‘메일(을) 드리다’, [E-25-01]에서 ‘인사(를) 하다’보다 ‘인사(를) 드리다’, [E-02-03]에서 ‘이야기하다’보다 ‘말씀드리다’, [E-44-01]에서 ‘부탁하다’보다 ‘부탁드리다’, [E-12-09]에서 ‘연락하다’보다 ‘연락드리다’, [E-32-01]에서 ‘약속하다’보다 ‘약속드리다’가 더욱 적절한 공손 표현이다.

위와 같이 겸양 어휘를 사용하지 않아 오류를 범한 어휘 유형은 존경 어휘 미사용 오류를 범한 경우보다 많았다.

㉞ 겸양 어휘의 오용

겸양 어휘의 오용에 있어 주로 발견되는 문제는 ‘드리다’와 ‘주시다’의 혼용이다. ‘드리다’는 ‘주다’의 겸양 어휘이고, ‘주시다’는 ‘주다’의 존경 표현이므로 그들의 적용 주체가 다를 수밖에 없다. 그러나 중국인 학습자의 이메일에는 ‘주시다’를 써야 하는 자리에 ‘드리다’를 쓰거나 ‘드리다’를 써야 하는 자리에 ‘주시다’를 쓴 경우가 종종 있었다.

[E-17-11] (선배이름)선배는 저에게 교수님께 중국에 있을 때 그에게 도움을 많이 드리는 것에 감사하는 것을 전달해 부탁했습니다.

[E-33-01] 고등 학교 성적증명서 영사확인을 오늘 나와서 귀교에 보내 드렸습니다. 스캐닝한 서류를 먼저 드리겠습니다. 늦게 주셔서 죄송합니다.

㉟ 겸양 어휘의 남용

앞에서 제시한 존경 어휘의 남용은 대개 문법적 규칙 및 압존법의 제약으로 인해 발생한 것이다. 학습자의 이메일에 나타난 겸양 어휘의 남용은 주로 수신자

의 관계로 인해 발생한 것이다. 아래에 제시한 검양 어휘의 남용 상황은 동일한 이메일에서 나온 내용이다. 그 이메일의 수신자는 발신자가 중국어를 가르쳤던 한국인 고등학생이다. 여기서의 수신자 유형은 ‘윗사람[-], 친밀도[+]’임에도 불구하고 작성자가 지나치게 자신을 낮추었기 때문에 한국어 공동체의 언어문화에 부적절한 공손 표현이 되어 버렸다.

[E-13-01] (수신자이름)은 저에게 실망하지 않을 위해서 한국어를 열심히 공부하고 있어요. 제 한국어 퇴부하지 않지요?ㅎㅎ~ 제고향의 날씨가 부산보다 조금 춥지만 요즘에도 따뜻해졌네요.

[E-13-01] (수신자이름)~잘 지내고 있죠?정말정말정말 죄송해용~~~ 요즘에 시험을 준비하니까 바빠죽겠네요TT

[E-13-01]의 경우 선생님이 학생에게 자신을 낮추어서 ‘저’를 쓰거나, 검양 어휘 ‘죄송하다’를 쓰면 과잉 공대의 느낌을 줄 수 있어 자연스럽지 않다.

(2) 형태 차원

① ‘-(으)시-’의 사용 양상

형태 차원에서 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’의 사용에 대해 고찰하였다. ‘-(으)시-’의 사용은 ‘-(으)시-’의 일반 사용(예: ‘가다’+‘-(으)시-’ → ‘가시다’)과 ‘-세요’로의 사용(예: ‘건강하다’+‘세요’ → ‘건강하세요’)으로 나누어 살펴보았다⁵⁶⁾. 그 중 ‘-(으)시-’의 일반 사용은 114건이 발견되었고, ‘-세요’로의 사용은 ‘안녕하세요’만 사용한 이메일(66건)을 제외하면 65건이 있었으며, 이를 정리하면 <표 III-14>와 같다.

<표 III-14> 형태 ‘-(으)시-’의 사용 통계

분류		수량(건)	
‘-(으)시-’의 일반 사용		114	
‘-세요’로 사용	‘안녕하세요’ 이외	65	131
	‘안녕하세요’만	66	

56) 엄진숙(2014: 43)의 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’의 사용 양상 고찰에서 ‘-(으)시-’의 결합 유형을 ‘-세요’ 형태와 ‘-(으)시-’의 명시적 출현 형태로 나누었다. 본 연구도 이러한 분류 방식을 따라 ‘-(으)시-’의 일반 사용과 ‘-세요’로 사용을 구분해서 검토하였다.

형태 ‘-(으)시-’에 관한 부적절한 공손 표현은 ‘-(으)시-’의 미사용, ‘-(으)시-’의 부적절한 첨가 및 사물 공대 문제로 나눌 수 있다.

② ‘-(으)시-’의 문제

㉠ ‘-(으)시-’의 미사용

주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’는 존경해야 하는 주체에게 적극적으로 써야 한다. ‘-(으)시-’가 있어야 하는 경우에 누락되면 공손 문제를 일으킬 수 있다.

[E-17-12] 요즘 날씨가 추운데 옷 따뜻하게 입고 나오십시오! 몸이 더욱 더 건강하기를 바랍니다. O(∩_∩)O

[E-17-12]에서 학생이 교수의 건강을 기원하는 인사를 쓴 것은 교수에게 호의와 친근감을 표하려는 공손 의도에서 나온 결과로 볼 수 있다. 그러나 ‘-(으)시-’의 결여로 인해 상대방을 충분히 높여 주지 못하게 되었다.

㉡ ‘-(으)시-’의 부적절한 첨가

중국인 학습자의 이메일에서 ‘-(으)시-’의 부적절한 첨가로 인해 공손하지 못한 경우도 있었다. 주로 압존법의 제약을 받아 쓰지 못하는 경우와 아예 잘못된 사용으로 나눌 수 있다.

[E-17-29] 교수님의 제자들과 함께 모임에 참가할 수 있어서 정말 영광입니다. 선배님들이 모두 친절하고 저를 잘 해 주셔서 많은 감동을 받았습니
다.

[E-20-03] 만약에 원고는 22일까지 제출한후에 혹시나 수정하고 싶은 부분이 있다면 수정가능하신지을 여쭙보고 싶습니다.

[E-17-29]에서의 선배(문장 주체)는 학습자와 같은 지도교수의 제자이기 때문에 압존법의 제약을 받아 ‘주셔서’를 쓰지 않고 ‘-(으)시-’를 빼서 ‘주어서’로 써야 예의에 어긋나지 않는다. [E-20-03]에서 ‘수정 행위’의 주체는 학습자이기 때문에 ‘-(으)시-’를 붙여서 ‘수정가능하신지’로 물으면 부적절한 공손 표현이 될 수밖에 없다.

㉔ 사물 공대 문제(‘-(으)시-’에 대한 수용 여부)

사물 공대는 서비스업에서 많이 사용되고 있다. 그러나 한국어 규범에 의하면 사람이 사물을 높일 필요가 없기 때문에 사물 공대는 올바르지 않은 표현이다. 그러나 특정한 일부 ‘사물 공대 표현’은 이미 한국어 공동체에서 관용적으로 굳어졌기 때문에 결여되면 덜 공손하다는 느낌을 줄 수 있다. 다음으로 사물 공대에 대한 수용 여부에 따라 학습자의 이메일 문제를 살펴보자.

[E-12-03] 조교님 근무 시간은 저녁이기 때문에 퇴실 절차를 밟으려면 혹시 저녁에만 가능한 건가요? 그러면 금요일 저녁에 퇴실해도 큰 상관 없으시죠? 이번에 너무 번거롭게 해 드려서 죄송합니다.

[E-29-02] 1월11일에 입학시험의 장소가 중국에 있으세요?

[E-12-03]에서 ‘근무 시간’은 사물이지만 조교의 ‘소유물’로도 볼 수 있기 때문에 ‘-(으)시-’를 첨가해도 된다. 게다가 학습자가 방을 옮기려고 해서 조교를 번거롭게 하고 있기 때문에 더욱 공손하게 써야 하는 상황이었다. 따라서 ‘-(으)시-’를 첨가하면 더욱 공손하게 들릴 수 있다. [E-29-02]에서 입학시험 장소는 사물이며 존경해야 할 대상의 소유물도 아니기 때문에 ‘-(으)시-’의 첨가가 수용되지 않는다. 따라서 ‘있으세요’보다 ‘있나요’가 더 적절한 표현이 된다.

(3) 문장 차원

① 문장의 사용 양상

본 연구에서 수집한 이메일을 수신자에 따라 네 가지 유형으로 분류하였다.윗사람 여부 및 친밀도 여부에 따라 첫 번째 수신자 유형은 ‘윗사람[+], 친밀도[+]’, 두 번째 유형은 ‘윗사람[+], 친밀도[-]’, 세 번째 유형은 ‘윗사람[-], 친밀도[+]’, 네 번째 유형은 ‘윗사람[-], 친밀도[-]’로 나누었다. 세 번째 유형인 ‘윗사람[-], 친밀도[+]’은 다른 유형들과 달리, 공손보다는 친근감에 초점을 맞추어 작성해야 하는 것이 일반적이다. 두 번째 유형인 ‘윗사람[+], 친밀도[-]’에서는 말대로 공손에 대한 요구가 엄격하다.

수신자 유형에 따라 이메일에서 문장의 상대 높임 종결어미의 사용 양상은 <표 III-15>와 같다.

<표 III-15> 문장 종결어미 사용 통계

순번	수신자유형	종결어미	수량(건)	
1	윗사람[+], 친밀도[+]	하십시오체(소)<해요체(다)	3	4
		해요체	1	
2	윗사람[+], 친밀도[-]	하십시오체	59	174
		하십시오체(다)>해요체(소)	59	
		하십시오체(반)=해요체(반)	16	
		하십시오체(소)<해요체(다)	12	
		해요체	21	
		하십시오체(다)>하오체(소)	1	
		해요체(다)>하오체(소)	1	
		하십시오체(다)+해요체(소) +하께체(소)+해라체(소)	1	
		해요체(다)+하십시오체(소)+해라체(소)	1	
		하십시오체(반)=해라체(반)	1	
		해라체(다)>해요체(소)	1	
		본문 없음	1	
3	윗사람[-], 친밀도[+]	해요체	2	6
		해체(다)>해라체(소)	4	
4	윗사람[-], 친밀도[-]	하십시오체	2	9
		하십시오체(다)>해요체(소)	4	
		하십시오체(반)=해요체(반)	1	
		하십시오체(소)<해요체(다)	1	
		해요체	1	

다음으로 수신자 유형별로 이메일의 문장 종결어미 사용 양상을 살펴보자.

㉠ 윗사람[+], 친밀도[+]

이 유형의 경우 수신자는 주로 지위 차이가 아니라 연령 차이로 윗사람이 된다. 친한 한국인 형/오빠/누나/언니 등이 수신자일 경우를 예로 들 수 있다. 전체적으로 보면 ‘하십시오체’와 ‘해요체’를 결합해서 쓰는 경향이 있으며, ‘하십시오체’보다는 ‘해요체’가 더욱 많았다. ‘해요체’만 사용한 이메일은 한 건밖에 없었다 ([E-43-12]).

<표 III-16> ‘윗사람[+], 친밀도[+]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계

수신자 유형	종결어미	수량(건)	백분율(%)
윗사람[+], 친밀도[+]	하십시오체(소)<해요체(다)	3	75.00
	해요체	1	25.00
합계		4	100

다음은 중국인 학습자가 한국인 형에게 보낸 인사 이메일이다. 그는 ‘해요체’와

‘하십시오체’를 섞어서 썼으나 ‘하십시오체’보다 ‘해요체’를 더 많이 사용하였다.

[E-42-02] [제목]: 형, 안녕하세요.

(형이름) 형, 안녕하세요.

한국에서 회사일 어떠세요?

형 카톡 사라져서 메일로만 연락 가능하네요..

제 아이디는 xxxxxxxx으로 검색해서 추가해주시면 될 겁니다.

저도 미국 번호 바꿔서 번호로는 친구 안될 거 같네요.

저 11월5일-17일 한국에 잠깐 갈 예정입니다.

중간에 상해, 부산도 가고요.

그 때 형 시간 되시면 봐요.

그럼 카톡에서 봐요 ㅎㅎ

(발신자이름) 드림.

㉠ 윗사람[+], 친밀도[-]

본 연구의 자료에서는 이러한 수신자 유형이 주를 이루었다. 보통 교수, 선생님, 교직원, 사장 등이 이에 속한다. 이러한 수신자 유형의 경우는 ‘하십시오체’의 단독 사용과 ‘하십시오체(다)>해요체(소)’의 사용이 가장 많이 나타났다. 각각 59건(33.91%) 총 118건(67.82%)을 차지하고 있다. 또한, ‘하십시오체’와 ‘해요체’의 결합은 총 87건(50%)을 차지하고 있다. ‘해요체’만의 단독 사용도 21건(12.07%)에 달했다.

<표 III-17> ‘윗사람[+], 친밀도[-]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계

수신자 유형	종결어미	수량(건)	백분율(%)
윗사람[+] 친밀도[-]	하십시오체	59	33.91
	하십시오체(다)>해요체(소)	59	33.91
	하십시오체(반)=해요체(반)	16	9.20
	하십시오체(소)<해요체(다)	12	6.90
	해요체	21	12.07
	하십시오체(다)>하오체(소)	1	0.57
	해요체(다)>하오체(소)	1	0.57
	하십시오체(다)+해요체(소) +하계체(소)+해라체(소)	1	0.57
	해요체(다)+하십시오체(소)+해라체(소)	1	0.57
	하십시오체(반)=해라체(반)	1	0.57
	해라체(다)>해요체(소)	1	0.57
	본문 없음	1	0.57
	합계		174

음영 처리한 부분은 대개 문법적으로 이 수신자 유형에게 적절하지 않은 종결어미를 사용한 경우이다. 우선 ‘하오체’와 ‘해라체’는 ‘윗사람[+], 친밀도[-]’ 분류의 수신자에게 적절하지 않다. 특히 ‘해라체’는 가장 낮은 등급의 상대 높임 종결어미로서 수신자에게 큰 실례가 될 수 있다. 그러나 이러한 이메일은 174건 중 총 6건으로 매우 적었다. 그 중, ‘하오체’의 사용 원인은 교육의 부채일 가능성이 가장 크다. 그리고 ‘해라체’의 사용 원인은 문어체에서 ‘해라체’의 실현 양상에서 영향을 받았거나 단순 실수일 것으로 추측된다. 그 외에 제목과 첨부파일만 보내고 본문이 없는 경우(1건)는 이메일에 대한 구조와 네티켓에 대한 인식이 부족한 것으로 볼 수 있다.

다음은 중국인 학습자가 조교에게 보낸 이메일이다. 연구비 반납 요청에 대한 회신으로서 비교적 공적인 이메일 텍스트라고 볼 수 있다. 여기서는 첫 문장을 제외하고 나머지 문장은 모두 ‘하십시오체’로 이루어졌다.

[E-09-02] [제목]: RE: BRL 연구비 반납 관련 안내.

(수신자이름) 씨께,

제가 요즘 정신이 없어서 그리고 우리은행 계좌 잘 안 써서 몰랐네요.

죄송합니다.

확인하고 받았으면 다 반납하도록 하겠습니다.

이상입니다.

안녕히 계십시오.

(발신자이름) 드림

다음 이메일은 학습자가 교수에게 과제 제출 시 쓴 것이다. 모두 ‘하십시오체’를 사용하여 교수의 힘을 인정하고 거리를 두고 작성한 것이라고 할 수 있다.

[E-21-01] [제목]: 과제제출 (발신자이름)

선생님,안녕하세요,(발신자이름)입니다.

한학기동안 잘 가르쳐주셔서 감사합니다. 다음학기에 다시 뵙겠습니다.

내주신 과제제출드립니다.

과제 확인하시면 답장 부탁드립니다.

hotmail에서 수신여부 확인할 수가 없습니다.

감사합니다

㊤ 윗사람[-], 친밀도[+]

이 수신자 유형은 본 연구에서 분류한 네 가지 수신자 유형 중에서 유일하게 높임 종결어미를 요구하지 않는다. 이 유형에는 친한 친구, 후배 등이 들어간다.

이러한 관계에서는 거리 두기보다 유대 강화를 강조한다. 전체적으로 보면 ‘해체’와 ‘해라체’를 결합해서 쓰는 경향이 있는데 ‘해라체’보다는 ‘해체’가 압도적으로 더 많았다. 이메일 [E-13-01]과 [E-43-11]은 ‘해요체’만 썼는데, 여기서 주의해야 하는 것은 이메일 [E-13-01]의 경우 중국어 원어민 교사가 재직 시절 지도했던 한국인 고등학생에게 ‘해요체’를 사용하여 과잉 공대하는 느낌을 주고 있다.

<표 III-18> ‘윗사람[-], 친밀도[+]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계

수신자 유형	종결어미	수량(건)	백분율(%)
윗사람[-], 친밀도[+]	해요체	2	33.33
	해체(다)>해라체(소)	4	66.67
합계		6	100

다음은 중국인 학습자가 한국 친구에게 보낸 이메일이다. 방을 구하는 것에 관한 사적인 질문이 주된 내용을 이룬다. 이 이메일은 제목에서만 ‘해라체’를 썼고 본문에서는 모두 ‘해체’를 사용하였다.

[E-17-31] [제목]: (수신자이름)! 보고 싶다!

(수신자이름)

[http://\(홈페이지주소\)](http://(홈페이지주소))

이홈페이지는 "신입생은 학기 시작 전 정상적인 등록처리 절차가 완료되기 전까지 회원가입이 되지 않을 수 있습니다"라고 했어.

나 8월 21 일에 등록완료할 예정이야. 21 일에 회원가입을 해 볼게.그때 ID와 비밀번호를 알려 줄게.

(수신자이름)의 아빠께서 학교 근처에 방을 구하셨어?

나 그 방의 모양을 좀 보고 싶어. 그 방의 사진이 있어?

방비는 얼마이야?

㉔ 윗사람[-], 친밀도[-]

이 유형은 윗사람이 아니지만 친밀도가 결여되어 있기 때문에 수신자에게 거리를 두고 공손하게 표현해야 한다. 이 유형에 해당하는 수신자는 판매원, 보험사 매니저, 유학 상담원 등이 있다. 전체적으로 보면 역시 높임 의미를 가진 종결어미 ‘하십시오체’와 ‘해요체’를 결합해서 쓰는 경향이 있으며, ‘해요체’보다는 ‘하십시오체’가 조금 더 많이 보인다. 이메일 [E-17-39]에서 ‘해요체’를 쓰는 이유는 개인 대 개인의 사적 상황이기 때문일 가능성이 크다.

<표 III-19> ‘윗사람[-], 친밀도[-]’ 수신자 유형의 종결어미 사용 통계

수신자 유형	종결어미	수량(건)	백분율(%)
윗사람[-], 친밀도[-]	하십시오체	2	22.22
	하십시오체(다)>해요체(소)	4	44.44
	하십시오체(반)=해요체(반)	1	11.11
	하십시오체(소)<해요체(다)	1	11.11
	해요체	1	11.11
합계		9	100

다음은 중국인 학습자가 학생회 구성원으로서 보험사 매니저에게 보낸 이메일이다. 이메일 내용은 ‘보험 명단 첨부하기’로 비교적 공적인 이메일이라고 볼 수 있다. 이 이메일에서 첫인사와 끝인사에 ‘해요체’를 썼고 다른 본문 부분은 모두 ‘하십시오체’로 작성하였다.

(E-17-45) [제목]: (학교이름)대 중국유학생 (보험이름)보험명단
 (수신자이름) 經理에게
 안녕하세요. (학교이름)대학교 중국유학생연합회 (발신자이름)입니다.
 첨부된 파일은 오늘까지 보험에 가입할 유학생의 명단입니다.
 확인해 주십시오.
 좋은 밤 되세요.
 (발신자이름) 드림

이상으로 네 수신자 유형의 이메일에 나타난 문장 종결어미에 대해 논의하였다. 지금까지 살펴본 내용을 통해 간추려 보면, 문장 종결어미의 높은 등급부터 낮은 등급으로 네 가지 수신자 유형의 이메일의 공손 표현 빈도는, ‘윗사람[+], 친밀도[-]’ > ‘윗사람[-], 친밀도[-]’ > ‘윗사람[+], 친밀도[+]’ > ‘윗사람[-], 친밀도[+]’의 순으로 나타났다.

② 문장 문제

문장 차원에서 나타난 부적절한 공손 표현은 주로 상대 높임 종결어미에 초점을 맞추어 분석하였다. 종결어미에 관한 부적절한 사용은 주로 충분히 높지 않은 등급의 어미 사용으로 발생하였다. 부적절한 문장 종결어미 사용을 유형화해 보면, ‘서술어를 생략한 경우’, ‘非종결어미 → 종결어미’, ‘해라체 문제’, ‘합시다 문제’, ‘해요체 → 하십시오체’ 등으로 나눌 수 있다.

㉠ 서술어를 생략한 경우

격식을 차려야 하는 상황이나 존대해야 하는 수신자일 경우 명사형 문장보다는 서술어를 포함한 문장으로 쓰는 것이 적절하다. 그러나 중국인 학습자들에게서는 모국어의 영향을 받아서 명사형으로 문장을 완성하는 사례가 나타났다.

[E-39-04] 제 이메일이 xxxxxxxxx@qq.com 이라고요.

전화번호 xxx-xxxx-xxxx.

[E-39-04]는 대학원생이 조교에게 보낸 ‘학회 스케줄 문의’ 이메일이다. 비교적 공적인 메일이기도 하고, 수신자인 조교는 ‘윗사람[+], 친밀도[-]’의 수신자 유형에 속하기도 하기 때문에 ‘명사형’으로 쓰지 않고 종결어미를 붙여서 써야 올바른 표현이 될 수 있다. 여기서 ‘번호’로 끝내지 않고 번호 뒤에 ‘입니다’를 붙여야 공손한 표현이 될 수 있다.

㉡ 非종결어미(연결어미/전성어미) → 종결어미

非종결어미는 구어에서 일종의 공손 장치로 간주될 수 있지만 격식을 차려야 하는 이메일에서 자제해야 하며 되도록 종결어미로 문장을 끝내는 것이 좋다. 여기서 非종결어미를 연결어미(連結語尾)⁵⁷⁾와 전성어미(轉成語尾)⁵⁸⁾로 분류할 수 있다.

[E-09-01] 오늘 정말 할일 너무 많아서 학교 갈 수 없습니다. 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용 못하고 있고... 정말 죄송합니다만 이것만 제2저자인 (동학이름)형한테 시키시면 안 될까요?

[E-44-02] 제가 목차를 좀 바꾸고 예상결론도 보충했어요. 선배님 좀 봐 주시길... 감사합니다!

[E-09-01]은 학생이 교수에게 쓴 사과 이메일이다. 연결어미 ‘-고’ 보다는 종결어미 ‘하십시오체’를 쓰는 것이 더욱 정중하고 공손하다. [E-44-02]는 후배가 선배에게 쓴 ‘발표문 수정 요청’ 이메일이다. 친한 선배가 아닌 경우 전성어미 ‘주시길’ 보다는 종결어미 ‘주세요’를 쓰는 것이 더 예의를 차린 표현이 될 수 있다.

57) 『표준국어대사전』에 따르면, ‘연결어미’는 어간에 붙어 다음 말에 연결하는 구실을 하는 어미이며, ‘-게, -고, -(으)며, -(으)면, -(으)니, -아/어, -지’ 따위가 있다.

58) 『표준국어대사전』에 따르면, ‘전성어미’는 용언의 어간에 붙어 다른 품사의 기능을 수행하게 하는 어미이며, 명사 전성어미, 관형사 전성어미와 부사 전성어미로 나뉜다. ‘-기, -(으)ㄴ, -ㄴ, -르, -아/어, -게, -지, -고’ 따위가 있다.

㉔ ‘해라체’ 문제

‘해라체’는 가장 낮은 종결어미 등급이라서 ‘윗사람[-], 친밀도[+]’의 수신자 유형을 제외한 다른 유형의 수신자에게 쓰면 부적절하고 오히려 심한 실례가 되곤 한다.

[E-28-02] 가족관계 입증서류란 걸 뭐든지 확실히 모르겠다. 예금 잔고 증명서 만들 시간이 더 많이 필요한다. 이걸 없어도 되나요?

[E-28-02]는 학생이 교직원에게 쓴 ‘제출 자료 문의’ 이메일이다. 여기서 ‘해라체’의 연달은 사용으로 매우 불손한 이메일이 되어 버렸다. 이러한 경우는 ‘해라체’를 절대적으로 사용하지 않고 ‘하십시오체’로 쓰는 것이 공손하다.

㉕ ‘합시다’ 문제

‘합시다’는 ‘하오체’의 청유형으로서 하위자가 상위자에게 쓴다면 적절하지 않다. 그러나 중국에서 ‘합시다’의 이러한 용법에 대한 교육이 철저하게 진행되지 않고 있기 때문에 오류를 범할 수 있다.

[E-27-03] 우리 반 친구들이 선생님을 보고 싶어요. 자주 연락합시다.)

[E-27-03]는 학생이 교수에게 보낸 ‘성적표 첨부’ 관련 이메일이다. ‘합시다’는 ‘하오체’에 속하며 학생이 교수에게 쓰지 못한다. 따라서 여기서 ‘연락합시다’보다는 ‘연락드릴게요’가 더욱 공손한 표현이 될 수 있다.

㉖ 해요체 → 하십시오체

‘해요체’와 ‘하십시오체’는 모두 존대의 의미를 가지고 있다. 일반적으로 ‘하십시오체’는 보다 높은 지위에 있는 사람이나 거리가 먼 사람에게 쓰는 것이다. 예컨대, 격식을 차려야 하는 상황에서 교수, 선생님, 사장 등 수신자에게 ‘해요체’보다는 ‘하십시오체’로 쓰는 것이 더욱 적절한 공손 표현이 될 수 있다.

[E-06-01] 선생님. 죄송한데 9시에 올려도 될까요. 지금 수업이 있어서 9시 끝날 것이예요. 어제 오늘 다 발표가 있어서 깜빡했어요.

[E-06-01]은 학생이 자신이 실수를 했다는 전제 하에 선생님에게 보낸 ‘글쓰기 상담’에 관한 요청 이메일이다. 이때 계속 종결어미 ‘-요’로 문장을 쓰면 공손 정도가 부족할 수 있어서 ‘하십시오체’와 섞어서 쓰는 전략을 이용하면 더욱 공손

해질 수 있다.

3) 화용적 측면

(1) 공손 장치 차원

① 간접 화행

㉠ 간접 화행의 사용 양상

학습자들의 이메일에서 간접 화행에 관한 사용 양상은 서법 전이(명령문 → 의문문, 명령문 → 평서문, 의문문 → 평서문), 화자의 관점 표현, 화자의 계획 표현으로 나눌 수 있다.

㉡ 서법 전이 1: 명령문 → 의문문(가능성/의향 묻기)

[E-10-01] 혹시 2일 날에 세미나 끝나고 나서 시간을 조금 내주셔서 저번에 제가 못 들은 내용을 안내 말씀 좀 해주셔도 되나요..?

[E-10-01]에서는 학생이 조교에게 안내 말씀을 부탁하고 있는데 명령문 요청 표현 ‘-해 주십시오’보다 ‘-해주셔도 되나요?’라는 의문문 형식으로 수행 가능성을 물어보았다. 이를 통해 수신자(조교)에게 선택의 여지를 주어 부담을 줄였기 때문에 공손한 요청이 이루어졌다고 볼 수 있다.

㉢ 서법 전이 2: 명령문 → 평서문

[E-12-05] 주제를 약간 바꿨는데요. 절적할지 모르겠고요. 일단 이렇게 써 놓았습니다. 그래서 주제에 대해 조언을 주시면 좋겠습니다. 또한 목차도 급하게 써서 문제 많이 있을텐데...

[E-05-01] 혹시 저의 방법이 틀렸어요?? 선생님께서 지적해 주실 수 있으면 대단히 감사하겠습니다.

[E-38-01] 중국 은행에서 입금하려고 하면 한국 그 쪽에 은행의 주소와 SWIFT번호가 있어야 입금이 가능하다고 알려주었습니다. 혹시 이 두가지 알려 줄 수 있을까요? 빠른 회답을 부탁드립니다.감사합니다.

[E-42-01] 저는 한국에서 9년째 살고 있는 중국 사람이고요. MBA 지원 관련해서 상담 받고 싶습니다.

이상에서 밑줄 친 부분은 각각 직설적인 명령문 표현 ‘(조언을) 주십시오’, ‘(지적해) 주십시오’, ‘(회답을) 주십시오’, ‘(상담해) 주십시오’보다 수신자를 배려하는 방식을 취하여 더욱 공손한 느낌을 준다.

㉔ 서법 전이 3: 의문문 → 평서문

[E-20-03] 또는 북경대 발표했던 원고를 거의 다 완성하지만, 만약에 원고는 22일 까지 제출한후에 혹시나 수정하고 싶은 부분이 있다면 수정가능하신지를 여쭙보고 싶습니다.

[E-20-03]에서는 학습자가 조교에게 원고를 수정할 수 있는지에 대해 문의하고 있는데 직설적인 의문문 표현 ‘수정 가능합니까?’를 쓰지 않았고 평서문 표현 ‘수정 가능할지를 여쭙보고 싶습니다’로 의문의 힘을 줄여 더욱 공손해졌다.

㉕ 화자의 관점 표현(진단/평가가 아님)

[E-42-04] 또 한가지, 한국 회사에서 자주 작은 이슈를 가지고 깊이 들어가는 경향이 있는 거 같아요. 나무만 보이고 숲이 안 보인다는 느낌이 있습니다. 반면 미국 회사는 장기적으로 전략적인 플레이를 더 중요시하는 느낌이 있습니다.

[E-42-04]에서 사원은 사장에게 자기의 견해를 말하고 있는데 단정적인 ‘진단이나 평가(보인다/중요시한다)’를 자제하며 자신의 관점만 나타냈기 때문에 더욱 공손한 표현이 될 수 있었다.

㉖ 화자의 계획 표현: -ㄹ 예정이다/계획이다/생각이다(일방적 알림이 아님)

[E-01-09] 교수님 몸조리 잘 하세요~ 제가 졸업하고 학교에서 박사 준비할 예정입니다. 나중에 기회가 되면 찾아뵐 수 있으면 좋겠습니다. 감사합니다!

[E-01-09]에서는 학생이 교수에게 자기의 졸업 후 계획을 말하고 있다. 만약 미래시제 표현 ‘-준비할 겁니다’를 쓴다면 일방적인 알림처럼 들릴 수 있는데, 학습자가 ‘-준비할 예정입니다’로 자신의 계획을 더욱 공손하게 전달하였다.

㉠ 간접 화행 문제

㉠ 직설적 명령문

[E-17-07] 제 친구는 요즘에 시험을 준비해서 너무 바빠요. 선생님 시간이 않으면 저의 숙제를 좀 수정하세요. 감사합니다.

[E-18-02] 한 달 동안 지냈는데 책 번역 부분 아직 연락 못 받아서 연락 드립니다. 제가 어느 부분 말은지 궁금합니다. 시간 되면 연락 주세요!

[E-26-03] 제 기숙사 대기 번호는 281입니다. 합격할 수 있습니까? 귀교 만약에 100명만 선발하려면 앞당겨 알려주세요. 제가 미리 방을 찾을 겁니다.

[E-17-07]에서는 학생이 교수에게 요청하는 것임에도 불구하고 직설적인 명령문 표현 ‘-수정하세요’로 인하여 예의에 어긋나게 되었다. 이때는 명령문이 아닌 의문문으로 수신자의 수행 가능성을 묻는 표현인 ‘-수정해 주실 수 있으신지요’가 더욱 간접적이고 공손할 것이다. [E-18-02]에서는 학생이 교수에게 자신이 맡은 부분이 무엇인지에 대해 문의하고 교수의 답장을 요청하고 있다. 여기서는 명령문 ‘-연락 주세요’보다 평서문 ‘-연락 부탁드립니다’는 더욱 공손한 표현이다. [E-26-03]에서는 학생이 기숙사 관리자에게 입주 가능 여부에 대해 앞당겨 알려주기를 부탁하고 있다. 그러나 ‘-앞당겨 알려주세요’를 쓰면 일종의 명령이 되어 공손하지 못하다. 이때는 평서문 요청 표현 ‘-앞당겨 알려주시면 감사하겠습니다’를 쓰면 더욱 예의 바른 표현이 된다.

㉡ ‘-기 바랍니다’ 문제

[E-17-22] 우선 저의 자기소개서와 학업계획서,이력서를 교수님께 보내드리겠습니다. 교수님,잘 읽어 주시길 바랍니다.

‘-기 바랍니다’는 공식적인 상황에서 많이 쓰게 되는 격식적 요청 표현이다. 그러나 사적인 경우에 특히윗사람에게 요청할 때 ‘-기 바랍니다’를 쓰는 것은 적절하지 못하다. [E-17-22]는 학생이 교수에게 자신의 자기소개서, 학업계획서 및 이력서에 대한 확인을 요청하는 것인데 ‘-잘 읽어 주시길 바랍니다’라고 하여 충분히 공손한 느낌을 전달하지 못하였다. 다른 요청 표현인 ‘확인 부탁드립니다’라고 쓰면 더욱 공손할 수 있다.

㉓ ‘-면 좋겠습니다’ 문제

[E-19-01] 제가 여기 '자기소개서'와 '학업계획서'를 같이 보내고 고쳐줄 수 있으면 좋겠습니다.

[E-19-01]에서는 학생이 교수에게 '자기소개서와 학업계획서 고치기'를 부탁하고 있는데, 간접 요청 화행 '-면 좋겠습니다'를 사용하였다. 그러나 교수에게 자신을 도와주기를 부탁한다면 '-면 좋겠습니다'의 공손 정도가 부족할 수 있다. 이럴 때는 '-면 감사하겠습니다'가 더욱 공손한 표현이 될 수 있다.

㉔ 직설적 의문문

[E-17-42] 죄송하지만 과제는 내일 제출하면 됩니까? 조교님 내일 학교에 계세요? 아니면 교수님께 이메일로 과제 제출하면 됩니까? 제가 어떻게 해야 합니까?
 조교님,부탁드립니다.

[E-17-42]에서 학생이 조교에게 문제 해결 방법을 문의하고 있는데 직설적인 의문문 표현 '제가 어떻게 해야 합니까?'보다는 평서문 표현 '제가 어떻게 하면 좋을지 잘 모르겠습니다'가 의문의 힘을 완화시켜 더욱 공손한 표현이 될 수 있다.

㉕ 직설적 진단/평가

[E-17-18] 선생님께서 퇴직 후 혼자 중국에 가서 한국어를 가르치신 건 진짜 대단합니다.

[E-17-18]에서는 학생이 교수에게 칭찬 표현인 '-대단합니다'를 사용하였다. 그런데윗사람에게 하는 직접적인 칭찬은 일종의 평가가 되어 공손하지 않을 수 있다. 칭찬 의미를 가진 자신의 관점 표현인 '-대단하(시)다고 생각합니다'가 더욱 공손할 것이다.

㉖ 일방적 알림

[E-12-04] 한 학기 동안 부족한 저를 지도해 주셔서 감사합니다. 교수님의 지도를 명심하여 졸업을 위해 열심히 하겠습니다. 그리고, 저는 설날 때문에 겨울 방학 때 한 달 동안 중국에 갔다올 겁니다.

[E-12-04]에서는 학생이 귀국 일정을 교수에게 보고하고 있는데, ‘-중국에 갔다올 겁니다’는 수신자가 일방적인 알림이라고 받아들일 수 있어 공손 정도가 부족할 수 있다. 반대로 ‘-중국에 갔다올 예정입니다’라고 한다면 자신의 계획 표현은 더욱 간접적이고 공손할 것이다.

② 완화 표현

㉠ 완화 표현의 사용 양상

㉠ 울타리 표현

II장에서 울타리 표현의 유형을 크게 축소 의미를 가진 울타리 표현, 경향 의미를 가진 울타리 표현, 추정 의미를 가진 울타리 표현, 시도 의미를 가진 울타리 표현, 완충 의미를 가진 울타리 표현으로 분류하였다. 학습자들의 한국어 이메일에 나타난 울타리 표현의 사용 양상은 다음과 같이 살펴보았다.

[E-10-01] 혹시 2일 날에 세미나 끝나고 나서 시간을 조금 내주셔서 저번에 제가 못 들은 내용을 안내 말씀 쥌 해주셔도 되나요..?

[E-02-02] 교수님께서 언제 시간이 괜찮으시면 잠깐 만날 수 있으십니까?직접 찾아뵈고 설명드리겠습니다.

[E-08-01] 2혹시 지정된 추천서 양식이 있나요? 있으면 혹시 저에게 한부 보내 주실 수 있나요?

[E-42-04] 네, 사장님. 맞는 말씀이십니다. 또 한가지, 한국 회사에서 자주 작은 이슈를 가지고 깊이 들어가는 경향이 있는 거 같아요. 나무만 보이고 숲이 안 보인다는 느낌이 있습니다.

[E-16-02] 제가 이번에 마지막 학기라서 성적 좀 필요하는데요 . 근데 제가 한국어 시험 열심히 준비해도 시험을 잘 못 봤습니다 . 혹시 성적 좀 올려 줄 수 있는지 물어보고 싶습니다. 감사합니다 ㅠㅠ

[E-02-04] 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행하는지 잘 모르겠어요.

[E-18-01] (교수이름) 교수님: 안녕하세요! (발신자이름)입니다. 지금 중국에서 카톡이랑 라인이 막혀 있는듯 하네요. 가급적이면 메일로 연락 부탁드립니다.

[E-08-06] (수신자이름), 2장 내용의 일부분이야, 밤 새도 소용 없을 것 같에...그냥 쓴대로 보내줬어.

[E-01-07] to:국제협력본부
안녕하세요,
이번 8월달에 졸업한 KGSP 장학생입니다.
아직 논문 인쇄비를 못 받아서 여쭙보려고 한데요.

[E-17-02] 선생님께

안녕하세요? 잘 지내고 계시지요?

이제 아침, 저녁으로 날씨가 쌀쌀하니까 옷을 따뜻하게 다니세요!

다름이 아니라 학업지도위원 변경에 대해서 연락드립니다.

[E-10-01], [E-02-02], [E-08-01]의 ‘조금/좀’, ‘잠간(잠깐)’ 및 ‘한 부’는 축소의미를 가진 울타리 표현이다. 이러한 표현을 씬으로써 수신자의 부담을 줄일 수 있어 공손함을 드러낼 수 있다. [E-42-04]의 ‘경향’은 경향 의미를 가진 울타리 표현이다. 이를 통하여 수신자에게 독단적인 인상을 주지 않고 더욱 공손하게 느끼도록 할 수 있다. [E-16-02], [E-02-04], [E-18-01], [E-08-06]의 ‘혹시’, ‘-겠-’, ‘-듯’, ‘-것 같다’는 추정 의미를 가진 울타리 표현이다. 이러한 표현을 씬으로써 더욱 부드럽고 배려하는 인상을 줄 수 있다. [E-01-07]에서는 시도의 의미를 가진 울타리 표현 ‘-아/어/여 보다’를 사용하여 ‘여쭙려고’보다 더욱 부드럽고 공손한 느낌을 전달하였다. [E-17-02]에서는 완충 의미를 가진 울타리 표현 ‘다름이 아니라’를 써서 수신자를 더욱 배려하고 있었다.

㉞ 완화 의문형 종결어미

요청이나 문의를 할 때는 가장 높은 등급의 종결어미인 ‘하십시오체’의 의문형 종결어미 ‘-습니까?’보다는 그보다 낮은 등급인 ‘해요체’에 속한 완화 종결어미인 ‘-지요?(막연한 느낌), -리까요?(추측의 느낌), -나요?(추측의 느낌), -니까요?(추측의 느낌)’ 등의 표현이 부드러워서 더욱 공손하다.

[E-17-23] (교수이름) 교수님께

답장을 해 주셔서 대단히 감사합니다.

저는 교수님께 배움을 받고 싶은데,제가 많이 부족한지요?

[E-18-03] 분석 내용은 아직 붙이지 않았어요. 내일 results 부분 읽고 다시 고치려고요. 이번에도 자료 좀 찾았는데 저번처럼 정리해서 뒷부분에 붙일까요?

[E-08-01] 혹시 지정된 추천서 양식이 있나요? 있으면 혹시 저에게 한 부 보내 주실 수 있나요?

[E-12-03] 조교님 근무 시간은 저녁이기 때문에 퇴실 절차를 밟으려면 혹시 저녁에만 가능한 건가요?

[E-17-23]의 ‘-제가 많이 부족한지요?’는 막연한 질문으로서 수신자에게 부담을 줄였다. 이는 완화 의문형 종결어미가 없는 ‘-제가 많이 부족합니다?’보다는 훨씬 부드럽고 예의를 지닌 표현이다. [E-18-03]의 ‘-정리해서 뒷부분에 붙일까요?’는 추측의 의미를 가져서 일반 의문문 ‘-정리해서 뒷부분에 붙입니까?’보다는

더욱 부드럽고 공손하다. [E-08-01]의 ‘-있나요?/-주실 수 있나요?’는 ‘-있습니까?/-주실 수 있습니까?’보다는 더욱 부드럽고 공손하다. [E-12-03]의 ‘-가능한 건가요?’는 일반 의문문 표현 ‘-가능한 겁니까?’보다는 더욱 부드럽고 공손하다.

㉠ 완화 표현 문제

이상에서 학습자 이메일에 나타난 완화 표현을 울타리 표현과 완화 의문형 종결어미로 나누어 살펴보았다. 다음으로 완화 표현에 대한 부적절한 사용을 울타리 표현에 대한 부적절한 사용과 미사용, 완화 의문형 종결어미의 미사용으로 나누어 살펴볼 것이다.

㉡ 울타리 표현에 대한 부적절한 사용(‘좀’에 대한 부적절한 사용)

[E-06-02] (조교이름) 조교님: 좀 늦게 보내서 죄송합니다. 다음 주 뵈겠습니다.

[E-06-02]에서 학생은 조교에게 과제를 늦게 보내는 것에 대해 사과하고 있는데 축소 의미를 가진 ‘좀’을 써서 적절하지 못하였다. 왜냐하면 사과할 때는 ‘좀’을 써서 자신의 실수를 감소시키는 것은 예의에 어긋난 것이기 때문이다. ‘좀’을 삭제해야 더욱 성의 있는 사과가 될 수 있다.

㉢ 울타리 표현의 미사용

[E-26-03] 제 기숙사 대기 번호는 281입니다. 합격할 수 있습니까?

[E-06-03] 제가 다음주 벤야민의 2장 1-6의 발표를 맡게 된 학생 (발신자이름)입니다. 그런데 죄송한 말씀이지만 발표의 양이 좀 많아서 잘할 수 있을 지 모릅니다.

[E-04-01] 이제야 답장하니까 진심으로 죄송합니다. 개인 사정때문에 이번 입학 못하겠습니다.

[E-12-05] 제 계획발표문은 아직 많이 완성되지 못한 상태이지만 잘 부탁드립니다. 주제를 약간 바꿨는데요. 절적할지 모르겠고요. 일단 이렇게 써 놓았습니다.

[E-26-03]에서는 학생이 기숙사 관리자에게 입주 가능 여부에 대해 문의하고 있는데 추정 의미를 가진 ‘혹시’를 붙인 ‘혹시 저도 입사가 가능할까요?’가 더욱 부드럽고 공손할 수 있다. [E-06-03]에서는 ‘-모릅니다’보다 추정 의미를 가진 ‘-겠-’을 붙인 ‘-모르겠습니다’가 더욱 간접적이고 공손한 표현이 될 것이다. [E-04-01]는 학생이 교직원에게 보낸 ‘입학 포기’ 관련 이메일이다. 한국어의 언어문화에서는 실사 확정된 결정이더라도 공손을 위해서 ‘-것 같다’를 쓰는 경향

이 있다. 따라서 ‘-입학 못하겠습니다’를 쓰는 것보다는 ‘-입학 못할 것 같습니다’가 더욱 수신자를 배려하는 표현이다. [E-12-05]의 경우 시도 의미를 가진 ‘-작성해 보았습니다’가 더욱 부드러운 표현이 될 수 있다.

㉔ ‘완화 의문형 종결어미’의 미사용

많은 중국인 학습자들은 가장 높은 등급의 종결어미(하십시오체)를 쓰면 무조건 가장 예의 있는 표현이라고 생각한다. 그래서 한국어 이메일을 가장 공손하게 쓰고 싶을 때는 구체 상황과 문형에 상관없이 모두 ‘하십시오체’로 작성하는 경우가 많다. 그러나 ‘하십시오체’의 의문형 종결어미 ‘-습니까?’를 쓰면 언표내적 힘을 강화하여 수신자에게 딱딱한 느낌을 주기 쉬어서 공손하지 않게 될 수 있다. 따라서 앞으로의 한국어 교육에서 학습자의 화용적 능력을 향상시키기 위해 이 점에 대해 특별히 유의해서 교육하여야 한다.

[E-17-05] (교수이름) 선생님께

안녕하세요? 매일 잘 받았습니다.

내일 오전 10시 반쯤에 방문하면 **편찮습니까?**

도착하기 전에 미리 선생님께 전화드리겠습니다.

감사합니다. 선생님 좋은 하루 보내세요~

(발신자이름) 올림

[E-32-01] 선생님 안녕하세요.

저는 이번에 귀 대학을 지원한 중국 남학생 (발신자이름)입니다.

죄송하지만 어제 호구부 공증을 25일전에 드리는 걸 약속했는데 오늘 중국에 폭설 때문에 도로도 막혀서 교통이 좀 불편해졌습니다.

그러니까 저는 아까 늦을 수 있는 소식을 받았습니다.

그래서 호구부문제에 대한 것을 좀 여쭙 봅니다.

어떻게 하면 **됩니다까?**

정말 죄송해 드립니다.

[E-15-01] 안녕하세요, 저는 (발신자이름)입니다.

이번 면접에 대해 질문이 좀 있어서 이메일을 보내 드립니다.

25일 당일에 시카이프로 면대면 면접을 대신한다면 면접의 방식과 내용도 **다릅니까?**

홈페이지의 참고정보에 따라 면대면 면접을 보는 신청자들이 면접을 시작하기 전에 영어문장을 읽고 면접을 볼때 교수님이랑 이 문장을 대해 이야기할 것입니다.

그래서 저도 이렇게 **해야 됩니까?**

그리고 이 면접을 스카이프 전화로 **진행합니까?**

아니면 스카이프 영상면접을 **볼니까?**

면접을 볼때 영어로 얘기 뿐만 아니라 한국어도 **필요합니까?**

감사합니다

[E-17-05]와 [E-32-01]에서는 학습자들이 최대한 공손하게 쓰고 싶어서 인사를 제외하고는 모두 ‘하십시오체’로 작성하였다. 그러나 문의할 때 ‘-괜찮습니까?’와 ‘어떻게 하면 됩니까?’보다 추측 의미를 가진 완화 의문형 종결어미로 ‘-괜찮을까요?’와 ‘어떻게 하면 되나요?’가 더욱 부드럽고 공손할 것이다. [E-15-01]에서는 학습자가 ‘-습니까?’를 연속적으로 사용하여 수신자에게 큰 부담을 주었고 본의와 다르게 공손하지 못하게 되었다.

③ 강화 표현

강화 표현은 상대방의 적극적 체면을 세워 줄 때 많이 사용하는 공손 표현이다. 이는 중국인 학습자가 비교적 잘 사용하는 부분이다. 학습자들이 가장 많이 사용한 강화 표현은 정도 강조 부사이었다. 그 외에 반복 표현을 씀으로써 연표 내적 힘을 강화하기도 하였다.

㉠ 정도 강조 부사

- [E-03-01] 갑자기 개인적인 사정이 생겨서 오늘 오후 (수업이름)수업을 못 가게 되었습니다. **정말** 죄송합니다.
- [E-05-01] 혹시 저의 방법이 틀렸어요?? 선생님께서 지적해 주실 수 있으면 **대단히** 감사하겠습니다.
- [E-17-01] 선생님께서 항상 부족한 저를 배려해 주셔서 **진심으로** 감사드립니다.
- [E-15-06] 그리고 혹시 다음 면접 시간을 공지할 때 저한테 단독적으로 보내 주실 수 있습니까? 무리한 요구인데 귀고 **너무** 들어가고 싶어서 이런 기회를 잃고 싶지 않습니다. 감사합니다.
- [E-13-01] (수신자이름)~사랑해용♥♥♥♥~힘을 내세용^^우리 **자주** 연락해용^^저는 나중에 매일 이메일을 확인하고 일찍 대답할 게용. 건강하세요~~~~♥♥♥♥
- [E-17-41] 교수님. 늦게 귀국인사를 올려서 미안합니다. 용서해 주세요. 무엇보다도 더 중요한 것은 교수님 꼭 **항상** 건강하세요!
- [E-17-16] 제가 (수신자이름) 씨가 저한테 주신 책들을 꼭 열심히 읽을 것입니다. (수신자이름) 씨가 저에게 주신 커다란 기대를 **절대** 저버리지 않습니다.
- [E-17-18] 또 제가 한국에 온 후 선생님께서 저에게 관심도 주셔서 감동 많이 받았습다. 이렇게 크신 은혜를 **평생** 잊지를 못할겁니다.
- [E-12-09] 며칠 전에 (선배이름) 선배의 메일을 받았습니다. 입학하기 전에 선행연구를 읽어야 한다고 하셨으며 좋은 학습 방법을 소개하셨습니다. 제가 꼭 지도하신 대로 성실하게 하겠습니다.
- [E-08-05] 첨부 파일은 제 이력서입니다. **부디** 잘 보시고 기회를 주시길 바랍니다. 꼭 열

심히 하겠습니다. 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

[E-17-02] 저 오늘 밤12시까지, 또 15일 하루종일에 (연구실이름)에 있으니까 선생님께서 시간이 되신다면 **언제든지** 제가 찾아뵙겠습니다.

[E-17-30] 나의 학번은 xxxx-xxxxx 등록증 번호는 xxxxxx-xxxxxxx 나의 정보가 필요 하면 **앞대로** 써.ㅋㅋㅋ

[E-03-01]에서는 ‘죄송합니다’ 앞에 정도 강조 부사 ‘정말’을 붙여 사과하는 마음을 더욱 간절하게 나타내었다. [E-05-01]에서는 학습자가 감사를 표현할 때 앞에 강조 부사 ‘대단히’를 붙여 더욱 적극적으로 수신자의 체면을 세워 주면서 공손 정도도 높였다. [E-17-01]에서는 ‘진심으로’를 첨가하여 더욱 성의 가득한 감사가 되어 공손 정도도 높아졌다. [E-15-06]에서는 ‘너무’가 있기 때문에 학습자의 의지를 더욱 간절하게 표현하는 동시에 수신자의 체면도 적극적으로 세워 주어 더욱 공손한 표현이 되었다. [E-13-01]에서는 ‘자주’를 씌으로써 수신자에게 친근감을 주며 수신자와의 유대를 강화시켰다. [E-17-41]에서는 ‘항상’을 붙여 더욱 적극적으로 공손하게 기원하고 있다. [E-17-16]에서는 학습자가 수신자를 실망시키지 않겠다고 다짐하고 있는데 ‘절대’를 통해 수신자의 체면을 적극적으로 보호하여 공손함을 나타내었다. [E-17-18]에서는 학습자가 수신자의 은혜를 잊지 못하겠다고 하고 있는데, ‘평생’을 써서 공손하게 수신자의 체면을 더욱 적극적으로 보호하고 있다. [E-12-09]에서는 학습자가 수신자에게 성실한 학습 태도를 보여주고 있는데 ‘꼭’의 첨가는 이 발화를 더욱 공손하게 하였다. [E-08-05]에서는 학습자가 수신자에게 이력서를 보내며 강의하는 기회를 요청하고 있는데, ‘부디’를 씌으로써 더욱 공손하게 되었다. [E-17-02]에서는 ‘언제든지’를 써서 수신자에게 준 부담을 줄여 더욱 공손해졌다. [E-17-30]은 ‘마음대로’를 통해 친구에게 친근감을 주면서 유대관계를 한층 강화시켰다.

㉠ 반복 표현

[E-04-01] 안녕하세요,

저는 2015전기 대학관 신청자(등록번호 xxxxxx-xxxxxxx) (발신자이름)입니다.

죄송합니다.

gmail는 문제가 생겨서 중국에서 이메일을 받지 못했습니다.

이제야 답장하니까 진심으로 **죄송합니다.**

개인 사정때문에 이번 입학 못하겠습니다.

뵙아 주셔서 정말 감사합니다.

그리고 **다시 한번** 진심으로 **사과드립니다.**

[E-04-01]에서는 학생이 교직원에게 입학 포기하는 것에 대해 사과하고 있는데, 앞에서 ‘죄송합니다’를 두 번이나 썼고, 마지막에 반복 표지 ‘다시 한 번’을 쓰고 사과 표현 ‘사과드립니다’라고 표현하였다. 이러한 반복적 사과 표현을 통해 수신자가 학습자의 미안한 마음을 더욱 쉽게 받아들일 수 있고 ‘거절(입학 포기)’을 당하는 체면 손상도 어느 정도 막게 되었다.

이상으로 학습자의 강화 표현 사용 양상을 살펴보았다. 일반적으로 강화 표현의 사용은 수신자의 적극적 체면을 세워 주며 더욱 공손하게 될 수 있다. 그러나 앞에서 살펴보았던 완화 표현과 달리 강화 표현의 미사용으로 일어난 공손 문제는 거의 없었다. 어떤 면에서 상대방의 소극적 체면을 보호하기 위한 완화 표현은 필수적이지만 적극적 체면을 세워 주기 위한 강화 표현의 첨가는 선택적으로 볼 수 있다.

④ 겸손 표현

겸손 표현은 일반적으로 자신을 낮추는 표현을 가리킨다. 그 밖에 칭찬에 대한 거부 표현이나 공을 다른 사람이나 외부적 힘에 돌리는 수혜 표현도 이에 속한다. 흔히 사용하는 수혜 보조 동사(-아/어여 주다/드리다)도 일종의 겸손 표현으로 간주될 수 있다.

㉠ 겸손 표현의 사용 양상

㉡ 자기 낮춤 표현

[E-12-04] 한 학기 동안 부족한 저를 지도해 주셔서 감사합니다. 교수님의 지도를 명심하여 졸업을 위해 열심히 하겠습니다.

[E-14-01] 한 학기 동안 못난 저희를 인내해주시고 지도해주셔서 진심으로 감사드립니다.

[E-12-04]와 [E-14-01]에서는 학생이 교수의 지도에 대해 감사하고 있는데, 자기 낮춤 표현인 ‘부족한 저’와 ‘못난 저희’를 써서 수신자를 간접적으로 더욱 높여 주었다.

㉢ 수혜 표현

[E-17-16] 4개월 동안에 (수신자이름) 씨께 중국어를 가르친 덕분에 제가 인생과 삶에

대한 것을 많이 배우고 성장해졌습니다.^*

[E-17-16]은 중국어 과외 선생님이 주부인 과외 학생에게 보낸 인사 이메일이다. 여기서 학습자가 수신자를 가르침으로써 많이 배웠고 성장했다고 썼는데, 수혜 표현인 ‘덕분에’를 통해 공로를 수신자에게 돌려 더욱 공손해졌다.

㉔ 수혜 보조 동사

[E-05-01] 혹시 저의 방법이 틀렸어요??

선생님께서 지적해 주실 수 있으면 대단히 감사하겠습니다.
안녕히 계세요.

[E-08-02] (수신자이름) 주임님께,

회신 너무 감사합니다.

여러번 불편을 끼쳐드리서 너무 죄송합니다.

제가 방금 다시 메일을 점검해 보니까 왜 제 핫메일 수신이 안 되는지 알게 되었습니다.

[E-05-01]에서는 학생이 교수의 지도를 요청하고 있는데, 수혜 보조 동사 ‘-아/어/여 주다’가 있는 ‘지적해 주시다’는 수혜 보조 동사가 없는 ‘지적하시다’보다 상대방이 자신에게 베푼 은혜를 강조하여 더욱 공손한 것이다. [E-08-02]에서는 학생이 장학금 관리자에게 준 불편에 대해 사과하고 있는데, 수혜 보조 동사 ‘-아/어/여 드리다’를 포함한 ‘끼쳐드리다’는 수혜 보조 동사를 포함하지 않은 ‘끼치다’보다는 더욱 공손하게 들릴 수 있다.

㉕ 겸손 표현 문제

㉑ 수혜 보조 동사의 미사용

[E-19-02] 이번에 이것 하나만 언니한테 부탁 드립니다.

문장이 좀 긴데 언니가 말을 통하게 고치면 됩니다.

[E-17-16] 4개월 동안에 (수신자이름) 씨께 중국어를 가르친 덕분에 제가 인생과 삶에 대한 것을 많이 배우고 성장해졌습니다.^*

[E-19-02]에서는 학습자가 한국인 언니에게 논문 수정을 부탁하며 ‘-고치면 됩니다’라고 하였다. 그러나 수혜 보조 동사를 포함한 ‘-고쳐 주시면 됩니다’는 수신자가 자신에게 베푼 은혜를 강조하여 보다 더욱 공손한 표현이 될 것이다.

[E-17-16]에서는 중국어 과외 선생님이 주부인 과외 학생에게 가르침으로써 많이 배웠고 성장했다고 썼는데, 수혜 보조 동사를 포함한 ‘가르쳐 드리다’는 단순한 ‘가르치다’보다 더욱 수신자를 높여 주며 공손할 것이다.

㉞ 수혜 보조 동사의 남용

수혜 보조 동사는 겸손 표현의 중요한 수단이지만 적절하지 못한 사용은 공손하지 못할 수도 있고 표현하고자 하는 의미를 다르게 전달할 수도 있다.

[E-08-06] (수신자이름), 2장 내용의 일부분야야, 밤 세도 소용 없을 것 같애...그냥 쓴대로 보내줬어.

[E-15-01] 안녕하세요, 저는 (발신자이름)입니다.

이번 면접에 대해 질문이 좀 있어서 이메일을 보내 드립니다.

[E-21-01] 선생님,안녕하세요,(발신자이름)입니다.

한학기동안 잘 가르쳐주셔서 감사합니다. 다음학기에 다시 뵙겠습니다.

내주신 과제제출드립니다.

과제 확인하시면 답장 부탁드립니다.

[E-24-01] 교수님 안녕하세요.

숙제를 늦게 보내드려서 너무 죄송합니다.

나중에 꼭 제시간에 제출하고 교수님께 내드리겠습니다.

좋은 주말에 보내세요!

[E-17-47] 원장님께서 (학교이름) 중국유학생들 위해 시간을 내 주셔서 대단히 감사합니다. 저희가 감사의 마음으로 선물을 준비해 드리겠습니다.

[E-08-06]에서는 중국인 선배가 한국인 후배에게 자신의 발표문을 보내고 수정을 부탁하며 수혜 보조 동사를 포함한 ‘-보내줬어’라고 썼다. 그러나 ‘보내주다’는 수신자가 ‘수혜자’가 되는 느낌이 있기 때문에 학습자가 수신자에게 요청하는 사실과 어울리지 않는다. 따라서 수혜 보조 동사를 빼고 ‘-보냈어’라고 써야 더욱 적절할 것이다. [E-15-01], [E-21-01], [E-24-01], [E-17-47]에서 학습자가 ‘-아/어/여 드리다’를 쓰는 이유는 겸양 의미를 지닌 ‘드리다’를 포함하면 더욱 공손하다고 생각하기 때문일 것이다. 그러나 [E-15-01]의 ‘보내 드립니다’는 발신자가 정보를 전달하거나 수신자가 모르는 사실을 알려주는 느낌인데, 질문을 하는 상황에는 적절하지 않다. [E-21-01]과 [E-24-01]의 ‘-제출(해)드립니다/-내 드리겠습니다’는 발신자가 수신자를 위해 제출하(내)거나 수신자를 대신해 제출한(넌)다는 의미를 가지고 있기 때문에 학생이 자신의 과제를 교수에게 제출하는 상황과 일치하지 못하였다. 학생이 교수에게 과제를 제출하는 경우라면 수혜 보조 동사 ‘-아/어/여 드리다’의 첨가 없이 ‘제출합니다(내겠습니다/제출하겠습니다)’만 써야

적절하다. [E-17-47]의 ‘-준비해 드리겠습니다’는 보통 발신자가 수신자의 요구에 따라 준비한다는 의미를 가지고 있기 때문에 발신자가 자발적으로 준비한다는 사실과 부합하지 않는다. 또한, 미래시제 표현 ‘-준비하겠습니다’보다는 과거 시제 표현 ‘-준비했습니다’가 수신자에게 준 부담을 줄일 수 있기도 하고 더욱 성의 있게 보이기 때문에 이 경우에는 ‘-준비했습니다’가 적절한 공손 표현이 될 것이다.

⑤ 모호화(생략) 표현

모호화(생략) 표현은 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째는 ‘말끝 자르기’이다. 발화의 후반 부분만 생략하는 것이다. 이는 구어에서 자주 사용하는 공손 수단이지만 이메일에서는 공손의 효과를 얻을 수 없는 경우가 많다. 두 번째는 부정적 표현이나 하지 않는 것이 더 나은 표현을 모호화하거나 생략하는 경우이다. 본고에서는 두 번째 모호화(생략) 표현에 초점을 맞추었다. 학습자들의 이메일에 나타난 부적절한 표현을 모호화하거나 생략해야 하는 사례는 다음과 같다.

① 윗사람의 실수(과실)를 직설적으로 지적하는 표현

윗사람의 실수나 과실을 직설적으로 지적하는 것은 예의에 어긋나기 때문에 생략하는 것이 바람직하다.

[E-17-04] (수신자이름) 선생님께

안녕하세요? (전공명) 전공 (발신자이름)입니다.

전에 선생님께 메일 보냈드렸는데 선생님께서 바쁘실텐데 확인을 못하셨을 것 같습니다.

논문계획서 발표문 인쇄본을 어제 오전에 선생님의 메일함에 제출했습니다.

[E-08-02] 원숭이도 나무에서 떨어진다더니 주임님도 많은 학생에게 메일을 보내주시다가 이렇게 작은 실수를 하셨던 것 같습니다~

[E-17-04]에서는 학생이 교수의 답장을 받지 못하였다고 쓰면서 교수가 바빠서 확인하지 못했음을 지적하였다. 그러나 이와 같이 윗사람의 실수를 직접적으로 지적하는 것은 통상 공손하지 않은 태도로 간주되므로 가능한 한 피해야 한다. [E-08-02]에서는 학생이 장학금 관리자에게 ‘원숭이도 나무에서 떨어진다’라는 속담을 인용하면서 수신자의 실수를 지적하고 있는데, 이는 수신자에게 가르치는 느낌을 줄 수 있어 공손하지 못한 표현이 되었다.

㉠ **윗사람에게 놀리는 기분을 줄 수 있는 표현**

한·중 양국의 언어문화 차이 때문에 중국어에서 문제가 되지 않으나 한국어로 표현했을 때 상대방에게 놀리는 기분을 주는 경우가 있어 이에 대해 특별히 주의해야 한다.

[E-07-01] 아침도 점심도 못 먹고 힘도 없어 가지고... 진짜 일부러 하는 거 아닙니다. 그렇기 때문에 (친구이름)가 교수님께 전화 드려서 우리 둘이 가지 못하겠다고 말씀드린 겁니다.

[E-07-01]에서는 학생이 교수에게 결석 이유에 대해 해명하고 있는데, 한·중 문화의 차이를 제대로 파악하지 못하였다. 한국 문화에서 교수와 학생의 위계 차이가 중국 문화에서보다 매우 엄격하기 때문에, 중국어에서는 허용되는 해명 표현이 한국어로 하면 일종의 놀림으로 받아들여질 수 있다. ‘아침도 점심도...진짜 일부러 하는 거 아닙니다.’라는 위와 같은 표현은 공손하지 못한 표현에 해당한다. 한국어에서 이와 비슷한 표현은 되도록 피하는 것이 좋다.

㉡ **괜한 오해를 유발할 수 있는 표현**

이메일의 경우 면대면 대화와 달리 문자 이외에 다른 보조 장치가 거의 없으므로 오해를 유발할 수 있는 표현을 자제해야 한다. 너무 직설적인 발화는 수신자의 체면을 깎을 수 있으므로, 의미 전달에 영향을 주지 않는 한 생략이 낫다.

[E-01-07] 몇일후에 귀국하니까 확인을 좀 부탁드립니다.

그리고 혹시 국제협력본부 담당자 사무실의 전화번호를 좀 가르쳐주실 수 있나요>

아침에 국제협력본부에 전화를 했는데 전화받을 분은 자꾸 다른 부서의 전화번호를 가르쳐주는데 많이 혼란했는데요.....

[E-09-02] 제가 요즘 정신이 없어서 그리고 우리은행 계좌 잘 안 써서 몰랐네요. 죄송합니다. 확인하고 받았으면 다 반납하도록 하겠습니다.

[E-01-07]에서는 학생이 국제협력본부 직원에게 담당자의 연락처를 물어보면서 자신의 불만을 토로하고 있는데 이는 수신자에게 공손하지 못한 느낌을 줄 수 있다. [E-09-02]는 학생이 조교에게 보낸 ‘연구비 반납’에 관한 이메일이다. 연구실에서 실수로 연구비를 학습자의 계좌로 입금한 후 학습자에게 반납 요청을 하였다. 그러나 학습자가 자기 계좌로 입금된 사실을 몰랐고 수신자에게 본인이 ‘받았으면’ 반납하겠다고 약속하였다. 여기서 굳이 ‘받았으면’이라는 말을 덧붙

이지 않아도 된다. 연구실 조교가 학습자의 계좌에 입금이 된 사실을 정확히 파악한 후 반납 요청 이메일을 보낸 것이므로, 학습자의 ‘받았으면’이라는 표현은 수신자를 믿지 않는다는 오해를 야기할 수 있기 때문이다.

㉔ **윗사람에게 직설적인 나이 언급**

한국에서는 나이에 대해 언급하는 것에 대해 다른 국가보다 비교적 열린 마음을 가지고 있다. 그러나 윗사람의 나이를 직설적으로 언급하는 것은 예의에 어긋날 수 있으므로 주의해야 한다.

[E-17-16] 특히 (수신자이름) 씨는 나이가 많지만 계속 공부하셔서 정말 대단합니다.

[E-17-16]에서는 중국어 과외 선생님이 주부인 과외 학생의 공부 태도에 대해 탄복하면서 ‘나이가 많지만’이라는 표현을 사용하였다. 그러나 윗사람 특히 여자의 경우 직설적인 나이 언급은 공손하지 못한 것으로 여겨질 수 있다. 따라서 비교적 모호한 표현인 ‘어느 정도 나이가 있는테도’가 더 바람직하다.

㉕ **사실이기는 하지만 굳이 할 필요 없는 표현**

[E-17-37] (수신자이름) 조교님
아녕하세요?(발신자이름)입니다.
계절학기에 그 수업들을 다 참가할 의향이 있습니다.
답장하라고 하셔서 답장합니다.
좋은 하루 되세요.^^

협동 원리에 따르면 발화는 간결해야 하며 굳이 할 필요가 없는 발화를 하지 말아야 한다. [E-17-37]에서는 학습자가 조교로부터 계절 학기 관련 메일을 받고 이에 답장하고 있는데 ‘답장하라고 하셔서 답장합니다’라는 표현을 붙였다. 이는 사실이기는 해도 굳이 할 필요가 없는 말이므로 생략하는 것이 낫다.

(2) 기타 주의 표현

기타 주의 표현에서는 주로 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 문제, 문장부호 문제로 나누어 살펴보았다.

① 오해를 일으키기 쉬운 표현

중국인 학습자들의 한국어 이메일에 나타난 부적절한 표현 중에 오해를 일으키기 쉬운 표현들이 있다. 이러한 표현들은 읽사람에게 쓸 때 예의에 어긋나기 십상이므로 되도록 다른 표현으로 바꾸는 것이 좋다.

- [E-15-08] 합격자 주의사항에 의하면 사증번호를 신청하려면 은행잔고증명서도 필요하다고 합니다. 그런데 제가 신청했을 때 이미 보냈는데 **또** 보내야 됩니까?
- [E-15-05] 모집요강에 의하면 어제(12일)에 서류 심사결과가 나와야 됐는데 홈페이지에 공지가 없었는데요. **무슨 상황**인지 좀 물어보려고 이메일을 이렇게 보내드렸습니다. **급하니까** 회답을 빨리 해주시면 좋겠습니다.
- [E-07-01] 교수님께서 허락해 주지 않으셔서 저희들에 책임지시는 걸 잘 알고 있습니다. **그러니까** 교수님께 감사의 말씀도 드립니다.
- [E-17-38] 어제 발표 끝난 후 선배님들이랑 술집에 가서 전화 소리를 못 들었습니다.제가 조교님께 전화 해 봤는 그 전화번호는 못 통화한 것 같습니다.**아무튼** 미안합니다.
- [E-28-01] 한국에 나가기전에 국제교류팀에 방문했을때 거기선생님이 분명히 보내 줄수 있다고 나한테 얘기했는데 또 어떤 재료가 필요합니까? 중국 영사관에게 방문해도 이제 최종학력증명서류나 친족관계증명서를 필요없다고 **그냥** 학교보내주신 입학허가서랑 학교법인XX서를 제출하면 만들수 있대요.....빨리 연락주시기 바랍니다.....
- [E-18-01] 지금 중국에서 카톡이랑 라인이 막혀 있는듯 하네요. **가급적이면** 메일로 연락 부탁드립니다. 번거롭게 해 드려서 죄송합니다.
- [E-39-04] 제 이메일이 xxxxxxxxx@qq.com **이라고요**.
전화번호 xxx-xxxx-xxxx.

[E-15-08]에서는 ‘-또 보내야 됩니까?’라는 표현은 자칫 수신자에게 추궁의 느낌을 줄 수 있다. ‘또’는 귀찮음을 나타내는 표현에 자주 쓰이므로 자칫 오해의 소지를 제공할 수 있다. 따라서 ‘또’ 대신에 ‘다시 한 번’을 쓰면 오해의 여지를 줄여 더욱 공손할 것이다. [E-15-05]에서는 학습자가 홈페이지에 공지가 왜 없는지에 대해 문의하고 있는데, 모국어의 ‘什么情况’을 직역하여 ‘무슨 상황’을 썼다. 그러나 읽사람에게 ‘무슨 상황’을 쓴다면 추궁의 느낌을 줄 수 있어 공손하지 않다. ‘이 점에 대해’로 바꾸어 쓰면 나을 것이다. 또한 학습자가 수신자의 빠른 답장을 부탁하기 위해 ‘급하니까...’라는 표현을 사용하였다. 그런데 읽사람에게 요청할 때 ‘-니까’로 원인을 제시하면 자칫 무례를 범할 수 있다. 따라서 가능하면 ‘-니까’를 쓰지 않고 다른 이유 제시 표현(예: 제가 사정이 좀 급해서)을 쓰는 것

이 낫다. [E-07-01]에서 학습자는 교수가 학습자를 위해서 결석을 허락하지 않았다는 것에 대해 감사를 표시하고 있는데, 결론 표지 ‘그러니까’를 읽사람에게 써서 적절한 공손 표현이 되지 못하였다. [E-17-38]에서는 학습자가 전날 전화를 받지 못한 이유를 설명하고 사과하고 있는데, ‘아무튼’을 씌으로써 ‘자신의 탓이 아님’이라는 느낌을 주고 있다. 따라서 ‘아무튼’을 삭제하거나 다른 표현(정말 등)으로 대체하는 것이 좋다. [E-28-01]에서는 학습자가 중국 영사관에서 요구하는 자료를 전달하고 있는데, 읽사람에게 ‘그냥...’이라고 쓰는 것은 공손성이 떨어지므로 생략하는 것이 낫다. [E-18-01]에서는 학습자가 수신자에게 메일로 연락하기를 부탁하고 있는데, 읽사람에게 ‘가급적이면...’이라고 쓴 것은 강요의 느낌을 줄 수 있어 공손하지 못하였다. 비교적 부드러운 표현인 ‘가능하시다면’을 쓰면 더욱 공손할 것이다. [E-39-04]에서는 학습자가 자신의 연락처를 수신자에게 알려주고 있는데, ‘제 이메일이 xxxxxxxxx@qq.com 이라고요’라고 썼다. 그런데 ‘-라고요’는 보통 화자가 이미 언급한 내용을 상대방이 이해하지 못해 다시 말할 때 쓰는 표현이다. 이 표현은 읽사람에게 무례한 표현이 될 수 있어 사용을 가급적 지양하는 것이 바람직하다.

② 지나친 구어체 표현

이메일의 표현은 구어와 문어 중간에 속하기 때문에 지나친 구어체 표현을 쓰면 적절하지 않다. 특히 격식을 차려야 할 경우는 지나친 구어체 표현은 공손하지 못해 자제해야 한다.

[E-17-14] 제가 지난 학기에 GPA는 4.03입니다. 다음 학기에 GKS장학금을 신청하는 자격이 있다고 생각합니다. 근데 대외협협과는 아직 공고문이 게시하지 않아서 제가 신청할 수 있을지 모릅니다. (선생님성씨) 선생님이 장학금에 대한 것을 좀 설명해 주시겠습니까?

[E-11-01] 제가 오늘 저녁6시에 스승날모임 있어서 수업 못 갈거예요..스승날은 지난주 금요일인데 우리 랩은 모든 기수들이 이번주 수요일밤에 약속을 잡아서 오늘 수업은 못갑니다. 죄송합니다.

그리고요. 제가 다음주의 발표원고를 써서 etl로 올렸어요. 혹시 수정해 주셔서 제 이메일로 보낼 수 있습니까?ㅎㅎ 감사합니다.

[E-17-14]는 학생이 교직원에게 지나친 구어체 표현인 ‘근데’를 사용하여 부적절한 표현이 되었다. 여기서 ‘근데’보다는 ‘그런데’를 쓰는 것이 더 바람직하다. [E-11-01]은 학생이 교수에게 ‘그리고요’라는 구어체 표현을 사용하여 부적절한

공손 표현이 되었다. ‘그리고’로 바뀌야 적절하다.

③ 이모티콘 문제

이모티콘 사용은 통신 언어의 특징 중의 하나다. 이메일은 통신 언어로서 이모티콘의 사용도 많이 이루어진다. 특히 통신 언어에 친근감을 느끼는 젊은 세대에게는 이모티콘이 친숙한 언어의 한 형태이며 즐겨 활용되고 있다. 하지만 이모티콘의 사용은 구체적인 수신자와 이메일 내용을 고려해야 한다. 부적절한 이모티콘 사용은 수신자에게 공손하지 못해 의사소통의 실패를 야기할 수 있다.

일반적으로 윗사람이나 친밀도가 낮은 사람에게 이메일을 보낼 경우 및 공적인 이메일의 경우에는 이모티콘 사용을 자제해야 한다. 이럴 때는 비교적 무난한 이모티콘을 사용하는 것이 좋다. 예를 들어, ^^ (미소)를 첨가하는 것은 괜찮지만, TT(우는 모습)을 사용하는 것은 공손 문제를 일으킬 수 있다. 또한 이모티콘을 적당히 사용해야 하며 지나치게 많이 사용하면 예의에 어긋날 것이다.

[E-17-15] 저희 (학교이름)대 교무과는 수요일마다만 영어 성적표를 작성하기 때문에 오늘은 성적표 스캔을 보내드릴 수 없습니다. 정말 죄송합니다. TT TT TT

[E-11-01] 그리고요. 제가 다음주의 발표원고를 써서 etl로 올렸어요. 혹시 수정해 주셔서 제 이메일로 보낼 수 있습니까? ㅎㅎ

[E-17-14] (선생님성씨) 선생님께 ^^*
안녕하십니까? (발신자이름)입니다~!~
설날 잘 보내셨습니까?
(중략)
감사합니다.*^^*

[E-17-15]에서는 학생이 교직원에게 성적표 제출이 지연되어 사과하고 있는데, 이모티콘 ‘TT TT TT(우는 모습)’을 덧붙였다. 공적인 상황에서 윗사람에게 ‘TT TT TT(우는 모습)’을 쓰면 예의에 어긋날 수 있어 생략이 나올 것이다. [E-11-01]에서는 학생이 교수에게 발표 원고 수정을 요청하고 있는데 ‘ㅎㅎ(웃음소리)’를 덧붙였다. 이러한 상황에서 교수에게 ‘ㅎㅎ’를 쓴 것은 공손하지 못하므로 생략이 낫다. [E-17-14]는 학생이 교직원에게 보낸 이메일로서 이모티콘 사용의 자제가 요구된다. 상황과 수신자를 고려하지 않고 이모티콘을 지나치게 빈번하게 쓰면 설사 학습자의 의도가 친근감을 표하기 위함이라도 이메일의 격식이 떨어져 공손하지 못할 수 있다.

④ 문장부호 문제

이메일은 문장부호의 정확한 사용이 매우 중요하지만 여기서 제기한 ‘문장부호 문제’는 문장부호 용법보다는 공손 문제를 쉽게 일으킬 수 있는 여러 가지 문장부호 사용에서의 부적절함이다. 일반적으로 격식을 갖추어야 하는 이메일은 무난한 문장부호를 사용해야 하며 적당히 사용해야 한다. 학습자의 이메일에 나타난 문장부호 문제는 주로 읽사람에게 ~(물결 표시)를 쓰는 것과 동일한 문장부호를 연속적으로 사용하는 것이다.

[E-36-04] 안녕하세요!

(발신자이름)이구요~ 제목은" 제 아름다운 추억" 입니다~ 감사합니다.
그리고 제가 다음주의 활동을 신청했는데 갈 수 있을지 없을지 확인하고 싶어요~
감사합니다~ 수고하세요~
(발신자이름) 드림

[E-28-01] 이제 최종학력증명서류나 친족관계증명서를 필요없다고 그냥 학교보내주신 입학허가서랑 학교법인 XX서를 제출하면 만들 수 있대요..... 빨리 연락수시기 바랍니다.....

[E-36-04]에서는 학생이 교직원에게 ‘~(물결 표시)’를 연속적으로 써서 예의에 어긋나게 되었다. ‘~(물결 표시)’를 ‘.(마침표)’ 등으로 바꾸면 더욱 공손해질 수 있다. [E-28-01]은 학생이 교직원에게 보낸 이메일로서 한 문장이 끝날 때, 마침표를 한 번 찍는 것이 원칙이다. 그러나 학습자가 한꺼번에 점을 많이 찍어서 ‘.....’ 및 ‘.....’를 쓰게 되었다. 이는 수신자에게 간결하지 않고 정돈되지 않음을 느끼게 할 수 있어 되도록 피해야 하는 표현이다.

이상으로 중국인 학습자들의 한국어 이메일에 나타난 공손 표현에 대해 구성적, 문법적 및 화용적 측면으로 나누어 분석하였다. 다음으로 중국인 학습자들이 적절하게 사용하지 못한 공손 표현에 초점을 맞추어 이의 원인에 대해 분석할 것이다.

3. 부적절한 공손 표현의 사용 원인

앞 절에서 중국인 학습자들의 한국어 이메일을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석하였다. 그 중 부적절한 공손 표현 사용 내용은 <표 III-20>과 같이 분류할 수 있다.

<표 III-20> 부적절한 공손 표현 사용 내용

측면	차원	내용		
구성적	구조	구성 요소의 부적절한 생략		
	제목	명사형 제목		
		非종결형 제목		
	호칭	성+교수님		
		‘씨’의 부적절한 사용		
		to: 기관명 존경하는 xxx(과잉 공대 호칭)		
	인사	잘못된 인사 표현		
서명	발신자 이름만 썼음			
문법적	어휘	존경 어휘	미사용	
			오용(께 VS. 께서)	
		겸양 어휘	남용	문법 제한 압존법 제한
			미사용	
	형태	-(으)시-	오용(드리다 VS. 주시다)	
			남용(수신자 제한)	
			미사용	압존법 제한 일반 오용
			부적절한 첨가	수용(O) 수용(X)
	문장		사물 공대 문제	수용(O) 수용(X)
			서술어를 생략한 경우	
			非종결어미(연결/전성) → 종결어미	
			‘해라체’ 문제	
‘합시다’ 문제				
해요체 → 하십시오체				
화용적	공손장치	간접 화행	직설적 명령문	
			‘-기 바랍니다’ 문제	
			‘-면 좋겠습니다’ 문제	
		완화 표현	직설적 의문문	
			직설적 진단/평가	
			일방적 알림	
		겸손 표현	울타리 표현에 대한 부적절한 사용	
	울타리 표현의 미사용			
	모호화(생략) 표현	‘완화 의문형 종결어미’의 미사용		
		수혜 보조 동사의 미사용 수혜 보조 동사의 남용		
	기타 주의 표현		부정적 표현/굳이 할 필요 없는 표현	
			오해를 일으키기 쉬운 표현	
지나친 구어체 표현				
이모티콘 문제 문장부호 문제				

1) 구성적 측면

(1) 교육의 부재

먼저 구성적 측면과 관련하여 교육의 부재로 인해 학습자들이 한국어 이메일의 구조에 대한 인식이 부족하여 구성 요소에 대한 부적절한 생략은 발생하였다. 또한 제목에 나타난 명사형 제목 및 非종결형 제목은 다른 쓰기 장르의 제목과 헷갈린 결과일 수 있다. 다른 장르의 쓰기는 명사형이나 非종결형 제목의 경우가 대부분인 반면, 이메일은 특정 수신자가 존재하기 때문에 그의 제목도 상대 높임법을 지켜야 적절하다. 따라서 격식 있는 이메일을 보낼 때 종결어미를 포함한 제목을 붙여야 한다.

학습자들의 호칭 중에는 ‘to: 기관명’과 같은 영어식 호칭 표현을 빌려 쓴 사례가 있었다. 이는 격식을 차려야 하는 한국어 이메일의 경우 적절하지 않은 호칭 표현이다. 여기서는 학습자가 이 상황에 적절한 호칭이 무엇인지 알지 못하여 공손 문제를 범한 것이다. 호칭에 나타난 ‘씨’의 부적절한 사용은 교재 제시 문제와 관련이 있다. 예컨대, 崔義秀 等(2011a)에서 ‘씨’에 관한 설명은 다음과 같다.

청자 및 제삼자의 성씨, 성명, 이름 뒤에 붙은 존경 호칭어이다. 자신의 이름 뒤에 ‘씨’의 사용이 불가능하다. ‘씨’는 한자 ‘氏’로 유래된다. 예: 김 씨, 최 씨, 이철수 씨, 해연 씨.

한국어 교재에서는 ‘씨’의 높임 기능만 다루고 화용적 제약을 언급하지 않고 있다. 따라서 학습자들이 ‘씨’의 쓰임에 대해 정확히 파악하지 못한 채 조교⁵⁹⁾나 교직원 등 윗사람에게 쓰게 된다. 그러나 『표준국어대사전』에서는 공식적·사무적인 자리나 다수의 독자를 대상으로 하는 글에서가 아닌 한 윗사람에게는 쓰기 어려운 말로, 대체로 동료나 아랫사람에게 쓴다고 하였다. 이처럼 교재의 부적절한 제시는 학습자에게 정확한 쓰임을 모르게 하고 공손 문제를 범하게 한다.

(2) 모국어의 영향

이메일의 호칭에 있어, 학생이 교수를 부를 때 ‘성+교수님’(예: 최 교수님)이라는 호칭 방식이 있는데 이는 공손하지 않은 것으로 모국어의 간접으로 생긴 오류에 해당한다. 중국어에서 ‘성+직함(직업)’은 매우 흔한 호칭 방식이며 ‘廖教授

59) 김요셉(2014: 42)에 따르면 학생이 조교에게 보내는 이메일이면 ‘씨’라는 호칭어 대신 ‘조교님’ 등으로 바꾸어 써야 한다.

(료 교수님)와 같은 호칭은 공손하다고 간주되기 때문이다⁶⁰⁾. 또한 학습자들이 사용한 호칭 중에 ‘존경하는 xxx’(예: 존경하는 기숙사 관리자님)가 있다. 이는 중국어 편지나 이메일에서 자주 나타난 호칭 방식이나 한국어 호칭 체계에서는 매우 제한적으로만 쓸 수 있다. 즉, 한국어 이메일의 경우 교수에게는 ‘존경하는 교수님’이라고 쓸 수 있으나, 일반 교직원이나 조교에게 쓰면 과잉 공대의 느낌을 주는 부적절한 호칭이 될 수 있다.

중국어 인사 표현을 문자 의미 그대로 한국어로 번역하여 생긴 부자연스러운 인사 표현도 있다. 예컨대 학생이 교수의 건강을 기원하는데 ‘선생님도 건강을 잘 지킬 바랍니다.’라고 하였다. 그러나 한국어에서는 ‘건강을 잘 지키다’라는 표현이 존재하지 않는다. 말하자면 중국어의 건강 기원 표현 ‘保持(身體)健康’을 직역한 것으로 볼 수 있다.

학습자가 윗사람에게 보낸 이메일에서 서명 부분에 발신자 이름만 쓴 경우가 많았다. 중국어 이메일의 서명 부분에 이름만 써도 예의에 어긋나지 않겠지만, 격식 있는 한국어 이메일의 경우 서명에 일반적으로 ‘이름+드림/올림’을 써야 적절하다. 문제는 학습자들이 중국어 이메일의 영향을 받아 교수에게 쓸 때도 ‘드림’이나 ‘올림’을 생략하는 경우가 적지 않다는 것이다.

(3) 기타 원인

학습자들의 인사 표현 중에 선생님이나 교수에게 ‘오래 오래 사십시오!’라는 잘못된 인사가 있었다. ‘오래 오래 사십시오!’는 원래 상대방의 장수를 기원하는 말이라서 좋은 의미를 담고 있지만 보통 할아버지나 할머니 같은 노년층에게 주로 사용한다. 이를 선생님이나 교수에게 쓰면 상대방으로 하여금 ‘내가 늙었구나!’라는 슬픔을 느끼게 할 수 있어 부적절한 공손 표현이 될 수 있다. 한편, 학습자가 교직원에게 한 ‘답장 기대’ 인사 중에 ‘빨리 연락 주시길 바랍니다.’라는 말이 있는데 이는 강요의 느낌을 들게 할 수 있어 공손하지 못한 인사 표현이었다.

60) 朱俊尹(2016: 23-24)에 따르면 중국어로 윗사람에게 편지나 이메일을 쓸 때 한국어처럼 성씨와 이름을 함께 사용할 수 없다. 그런데 한국어에서는 ‘김xx교수님께’라는 호칭은 적합하지만, 중국어에서는 반드시 피해야 되는 것인데 그 이유는 문화적으로 중국어에서 직책과 성과 이름을 한 번에 사용하는 것은 굉장한 낮춤으로 인식되기 때문이다. 중국어 사회에서 ‘連名帶姓(이름부터 성씨까지 부른다)’라는 표현이 있는데 이것은 자신이 상대방의 사회적 지위를 알면서도 굳이 이름과 성을 함께 부르는 것은 상대방을 무시하는 것을 의미한다.

2) 문법적 측면

(1) 교육의 부재

학습자들이 문장을 쓸 때 종결어미의 첨가 없이 써서 예외에 어긋나는 경우가 있다. 이는 해당 교육의 부재로 인해 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 인식 부족이 반영된 것일 수 있다. 구어에서는 발화의 뒷부분을 생략하고 非종결어미로 끝내도 공손 문제를 일으키지 않겠지만, 이메일에서는 공손하게 표현해야 할 상황에 문장을 자르지 않고 종결어미까지 모두 갖추는 것이 예외이다. 학습자가 이메일의 특성을 고려하지 않고 구어에서 적용되는 표현 방식을 이메일로 그대로 옮기면 예외에 어긋날 수 있다.

또한 일반 대화에서는 학생이 교수에게 ‘해요체’로 써도 예외에 어긋나지 않을 수 있다. 그러나 이메일의 경우 공적인 상황에서나 교수와 같은 지위 차이가 큰 윗사람에게 보낼 때, 계속 ‘해요체’로 쓰면 충분히 공손하지 못할 것이고 ‘하십시오체’를 추가해야 적절하다. 학습자가 동일한 공손 표현 기준을 일상 대화와 이메일에 적용하는 것은 한국어 이메일의 공손 표현에 대해 제대로 파악하지 못했기 때문이다.

그 밖에 학습자들이 범한 오류 중에 윗사람에게 ‘-합시다’를 쓴 경우도 있다. 이는 교재의 제시 문제와 관련이 없지 않다. 崔義秀 等(2011a)에서 ‘-합시다’에 대한 설명은 다음과 같다.

존경 종결어미이며, 청자와 어떤 행위를 같이 하자는 공동 표현이다. 중국어의 ‘吧’와 비슷한 역할을 한다. 예: 내일 같이 갑시다.

중국인 학습자들이 ‘존경 종결어미’를 배운다면 존칭을 써야 하는 사람(선생님 등)에게 써도 된다고 생각할 것이다. 그리고 ‘우리 반 친구들이 선생님을 보고 싶어요. 자주 연락합시다:)’와 같은 발화를 해서 공손 문제를 일으킬 가능성이 높다.

(2) 모국어의 영향

중국어는 한국어와 마찬가지로 존경 어휘 및 겸양 어휘가 모두 존재하나, 이를 많이 쓰지 않으며 예사 어휘만 사용해도 대체로 공손 문제가 일어나지 않는다. 때문에 중국인 학습자는 존경 어휘 및 겸양 어휘의 사용에 대해 비교적 민감하지 않으며 한국어를 사용할 때에도 존경 어휘나 겸양 어휘를 예사 어휘로 바꾸어 쓰고 있었다. 중국인 학습자들이 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’를 사용하지

않는 오류도 모국어의 간섭에서 발생한다. 중국어에서 ‘-(으)시-’와 같은 표현이 없기 때문에, ‘-(으)시-’의 첨가를 종종 잊어버리는 것이다. 문장 차원에서 중국어는 한국어와 달리 어미 체계가 발달하지 않다. 따라서 학습자들이 한국어를 쓸 때 빈번히 어미의 첨가에 대해 미숙함을 보인다.

(3) 기타 원인

문법적으로 정확하게 파악하지 못해서 일어난 공손 문제들도 있었다. 예를 들어, 존경 어휘 ‘께’와 ‘께서’, 겸양 어휘 ‘드리다’와 그의 반대 표현 ‘주시다’를 헷갈린 경우, 존경 어휘의 부적절한 첨가(예: 선생님께서의 → ‘께서’ 삭제) 및 ‘-(으)시-’의 부적절한 첨가(상대방이 아니라 자신에게 사용) 등이 이에 속한다.

학습자의 부적절한 공손 표현 중 과잉 공대 표현이 있었다. 학습자의 과잉 공대 표현 중에 압존법(壓尊法)을 어겨서 일어난 사례도 있고, 친한 아랫사람에게 겸양 어휘를 계속 사용해서 생긴 과잉 공대 표현도 있고, 그리고 ‘사물 공대’ 문제를 범한 사례도 있었다.

마지막으로윗사람에게 ‘해라체’ 문장을 사용하면 굉장한 실례가 될 수 있는데 이는 학습자의 실수일 수도 있다. 그런데 이러한 실수를 통해 엿볼 수 있는 한국어 이메일 쓰기 교육에 대한 시사점이 있다. 중국에서 공부하는 학습자는 한국에서 공부하는 학습자와 달리 실제 한국어 이메일에 관한 입력 경험이 많지 않아 어떤 문장 표현(종결어미)으로 작성해야 하는지 잘 모를 수 있다. 이러한 현실을 고려하여 중국에서 공부하는 학습자들에게 한국어 이메일의 문장 표현은 다른 쓰기 장르의 문장 표현과는 다름을 교육할 필요가 있다. 한국어 이메일을 쓸 때 문어 ‘해라체’ 문장을 쓰는 것보다는 반드시 수신자를 고려하여 상대 높임 종결어미를 선택해야 한다고 명시적으로 지도해야 한다.

3) 화용적 측면

(1) 교육의 부재

한국어 교재에서 제시한 화용적 공손 표현에 관한 문제는 주로 양적 부족 문제와 질적 부족 문제로 나눌 수 있다. 우선 양적 부족 측면은 다양한 공손 표현을 제시하지 못한 것이다. 한편 질적 부족 측면은 여러 가지 문제를 포함하고 있는데, 첫째로 공손 표현에 대한 명시적 설명이 부족하다는 것을 들 수 있다. 공손 표현이 명시적으로 제시되지 않아 학습자들은 공손 표현에 대한 인식이 부족

하고 정확하게 표현할 수 없게 된다. 둘째, 공손 표현의 문법적 기능에 대한 설명에만 치중하고 화용적 기능을 소홀히 다루고 있다. 셋째, 교재에 나타난 대화는 다양한 사회적 관계를 구축하지 못한다. 교재에서는 주로 공손 문제가 많이 고려되지 않는 친구 간의 대화를 다루고, 지위 차이나 거리 차이가 많이 나는 이들 간의 대화는 있기 해도 작은 비중만을 차지하고 있다. 넷째, 실제 담화 상황에서 활용될 수 있는 다양한 공손 표현 전략이 충분히 제시되지 않고 있다. 특히 요청, 문의, 거절, 사과 등과 관련하여 상대방의 소극적 체면을 떨어뜨리기 쉬운 화행 내용은 양이 적고 관련 화행 전략은 매우 단순하다.

이와 같은 교재 문제로, 학습자들은 공손 표현을 활용한 화용적 능력을 향상시키는 데 많은 어려움을 겪고, 특히 간접 화행 및 완화 표현의 사용에 있어, 그에 관한 교육이 부족하여 상대방의 체면을 손상시키는 경우가 잦다. 예를 들어, ‘귀교 만약에 100명만 선발하려면 앞당겨 알려주세요.’는 학생이 기숙사 관리자에게 한 요청인데 직설적인 발화를 해서 강요의 느낌을 줄 수 있다.

또한 학습자들은 ‘하십시오체’가 가장 높은 등급의 종결어미라고 배운다. 따라서 이메일을 매우 공손하게 작성해야 할 때 ‘하십시오체’를 주로 쓰게 된다. 그러나 ‘하십시오체’의 의문형 ‘-습니까?’는 딱딱하여 공손한 느낌을 주기 어려운데, 교재에서 이 점에 대한 설명은 제시되지 않는다. 예를 들어, 崔羲秀 等(2011a)에서 ‘-ㅂ/습니까?’에 대한 설명은 다음과 같다.

의문형 종결어미이며 술어 어간 뒤에 붙은 존경 표현이다. 문장 끝에 의문형 어미 ‘까’가 붙어 의문문이 구성된다. ‘까’는 중국어의 어기조사 ‘嗎?、呢?’와 비슷하다. 예: 철수가 갑니까? (哲洙去嗎?)

이처럼 한국어 교재는 ‘-습니까?’에 대해 문법적 측면만을 많이 다루는 반면 그에 관한 다른 화용적 용법을 제시하지 않고 있다. 그 결과, 학습자는 공손도가 높은 의문문을 표현하고 싶을 때 항상 ‘-습니까?’를 써서 화용적 문제가 많이 생긴다. 예를 들어, 한 중국인 학습자가 한국인 교직원에게 ‘그리고 이 면접을 스카이프 전화로 진행합니까? 아니면 스카우(이)프 영상면접을 봅니까? 면접을 볼때 영어로 얘기 뿐만 아니라 한국어도 필요합니까?’로 문의함으로써 적절한 공손 표현이 아니었다.

그리고 교재에서 ‘오해를 일으키기 쉬운 표현’에 대해 경고를 하지 않기 때문에 학습자들이 이를 주의하지 못하고 부적절하게 사용함으로써 예의에 어긋나는 경우도 종종 있다. 예컨대, 뒷사람에게 하는 요청 화행에서 이유를 제시할 때 ‘-

니까'를 쓰면 공손 문제를 쉽게 유발할 수 있다. 그러나 교재에서 '-니까'에 관한 언급은 문법적인 설명에만 그칠 뿐이다⁶¹⁾. 이에 학습자들이 '-니까'의 화용적 의미를 파악하지 못해 '급하니까 회답을 빨리 하(해)주시면 좋겠습니다.'와 같은 부적절한 공손 표현을 쓰게 된 것이다.

마지막으로, 교육의 부재 때문에 학습자들이 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 인식 부족은 지나친 구어체 표현의 사용과 이모티콘 및 문장부호 사용 문제를 통해서도 알 수 있다. 한국어 이메일의 언어는 구어와 문어 중간에 위치하고 있다. 격식을 차려야 하는 경우는 지나친 구어체 표현을 쓰면 공손 문제를 유발할 수 있는데, 학습자가 이에 대한 인식이 부족하여 이러한 실수를 자주 범하였다. 또한, 격식을 차려야 하는 경우 이모티콘 및 문장부호의 사용을 주의해야 하며 무난한 것만 적당히 사용해야 한다. 그러나 학습자가 이 점에 대한 인식이 부족하여 이모티콘 및 문장부호의 부적절하게 사용한 경우가 종종 있었다.

(2) 모국어의 영향

화용적 공손 표현 문제의 또 다른 예로, 학생이 교수에게 '저의 숙제를 좀 수정하세요'와 같은 직설적인 명령문 표현이 있다. 이는 아마 중국어의 영향을 받았을 수도 있는데, '-하세요'는 중국어의 공손 표현 '請-'에 해당하기 때문에 학습자가 '-하세요'를 쓰면 중국어의 '請-'처럼 매우 공손한 표현이 된다고 착각했을 가능성이 높다.

또한, 중국인 학습자들은 추정 의미를 지닌 울타리 표현을 적절히 사용하지 못한다. 예를 들어, '-겠-'이나 '-것 같다'를 써야 더욱 공손한 상황에서 대개 이를 사용하지 않는다.

네, 압니다. → 네, 알겠습니다.

잘 모릅니다. → 잘 모르겠습니다.

수업 못 갈 겁니다. → 수업 못 갈 것 같습니다.

이 역시 모국어의 표현 습관에서 영향을 받은 것으로 판단된다. 중국어에서는 보통 무엇에 대해 불확실할 경우에만 추정 표현을 쓰고, 확실할 때는 잘 쓰지 않는 경향이 있다. 반면에 한국어에서는 확신이 있더라도 공손하게 표현하기 위해

61) 崔義秀 等(2011b)에서 '-니까/으니까(연결어미)'에 관한 설명은 다음과 같다. a. 원인, 이유 및 근거를 나타낸다. 예: 시간이 늦었으니까 빨리 갑시다. b. 앞의 행위를 한 다음에 뒤의 사실을 알게 된다. 예: 물건을 사 가지고 나오니까 버스가 지나갔어요.

추정 표현을 많이 사용한다. 가령, 한국어의 완화 표현 ‘-것 같다’는 불확정의 의미를 가지며 공손 표현으로 많이 사용된다. 그러나 그에 해당하는 중국어 표현 ‘好像, 可能, 應該’은 불확정의 의미를 가져 상대방을 헛갈리게 할 수 있는 것으로 여겨진다. 특히 거절할 때 중국어로 ‘好像, 可能, 應該(-것 같다)’를 첨가하면 거절의 의미를 잘 전달하지 못할 수 있다. 중국어로 ‘我因爲个人的原因, (所以)可能要放弃本次入學(저 개인 사정 때문에 이번 입학은 못 할 것 같습니다).’라고 쓰면 상대방이 이 발화를 하나의 가능성으로만 간주할 수 있고, 이에 따라 의사소통이 실패하곤 한다. 반대로, 더욱 단정적인 표현인 ‘我因爲个人的原因, (所以)不得不放弃本次入學(저 개인 사정 때문에 이번 입학은 포기할 수밖에 없습니다).’은 비교적 상대방을 배려하는 표현이다. 상대방에게 명확하게 의사를 전달하여 헛갈리게 하지 않기 때문이다.

겸손 표현 중의 수혜 보조 동사 ‘-아 드리다’의 미사용은 모국어의 영향으로 간주될 수 있다. 예를 들어, ‘제가 가르쳐 드릴게요.’는 ‘제가 가르칠게요.’보다 한층 더 공손한 표현인데, 둘 다 중국어로 ‘我教您’라고 번역할 수 있다. 따라서 중국인 학습자들이 ‘-아 드리다’의 역할에 대한 이해가 깊지 않아 ‘我教您’와 같은 표현을 작성할 때 ‘-아 드리다’를 누락하는 경우가 종종 있다.

중국어를 한국어로 직역함으로써 오류를 범하게 되는 표현 중에 ‘수혜 보조 동사의 남용(보내 주다, 보내 드리다, 제출해 드리다, 내 드리다, 준비해 드리다 등)’이 있다. 일반적으로, 상대방을 위해서 이메일을 보내지 않는 이상 ‘이메일을 보내 주다/드리다’를 쓰지 않고 ‘이메일을 보내다’를 쓴다. 그러나 중국어에서는 ‘發郵件(이메일을 보내다)’보다는 ‘發郵件給你/您(이메일을 보내 주다/드리다)’가 더욱 공손한 표현이기 때문에, 이 영향으로 한국어로 이메일을 쓸 때 ‘이메일을 보내다’를 써야 하는 상황에서 ‘이메일을 보내 주다/드리다’를 쓰곤 한다(예: 이번 면접에 대해 질문이 좀 있어서 이메일을 보내 드립니다). 같은 원리로 학습자들은 많은 경우 ‘제출하다’, ‘내다’, ‘준비하다’를 ‘제출해 드리다’, ‘내 드리다’, ‘준비해 드리다’로 대신하였다. 그 결과 원래 표현하고자 하는 의미와 달리 부적절한 공손 표현이 되었다.

또한 중국인 학습자들의 공손 문제 중에 ‘윗사람의 과실을 지적하는 것(선생님께서 바쁘실텐데 확인을 못하셨을 거(것) 같습니다.)’ 및 ‘윗사람에 대한 놀림 표현(아침도 점심도 못 먹고 힘도 없어 가지고... 진짜 일부러 하는 거 아닙니다.)’은 한국어와 중국어의 표현 문화 차이에 기인할 것일 가능성이 높다. 한국어와 비교할 때 중국어는 좀 더 직설적이고 간결한 표현을 선호한다. 특히 중국 문화에서 교수와 제자의 지위 차이는 한국에서만큼 크지 않다. 따라서 중국 사제(師

弟) 문화에서 허용되는 발화가 한국 사제(師弟) 문화에서는 일종의 스승의 권위에 대한 도전 내지는 놀림 표현으로 받아들여질 수 있다. 요컨대 중국인 학습자들이 한국어를 사용할 때 무례한 발화를 예방하기 위해서는 양국 간의 문화적 차이에 대해 유의할 필요가 있다.

중국어 표현을 문자 의미 그대로 한국어로 번역하여 생긴 ‘오해를 일으키기 쉬운 표현’도 있다. 예를 들어, 학습자가 교직원에게 ‘무슨 상황인지 좀 물어보려고 이메일을 이렇게 보내드렸습니다.’라고 썼다. 여기서 ‘무슨 상황’에 대응하는 중국어 표현은 ‘什么情况’이다. 중국어의 ‘什么情况’은 단순한 일반 문의 표현이지만 한국어의 ‘무슨 상황’은 수신자를 추궁하는 느낌을 주기 쉬운 표현이므로 자제할 필요가 있다.

(3) 기타 원인

일반적으로 울타리 표현의 사용으로써 언표내적 힘을 완화시켜 더욱 공손한 표현이 될 수 있지만 울타리 표현을 써서 자신의 실수나 책임을 줄이는 것은 예외에 어긋날 수 있다. 학습자가 이에 대한 인식이 부족하여 울타리 표현에 대한 부적절한 사용도 나타났다(예: 좀 늦어서 죄송합니다. → ‘좀’ 삭제).

그 외에, 학습자들이 모호하게 해야 하거나 생략해야 하는 표현을 직설적으로 써서 수신자의 오해를 유발하여 부적절한 공손 표현이 되기도 하였다. 예컨대, 속담을 써서 윗사람에게 자신을 가르친다는 오해, 불만이 있다는 오해, 신뢰할 수 없다는 오해 등을 유발할 수 있는 사례가 있었다. 또한, 윗사람에게 직설적인 나이 언급을 하거나, 굳이 할 필요가 없는 표현을 하는 경우도 공손하지 못할 수 있다. 이는 학습자들이 공손 표현에 대해 충분히 조심하지 못해서 일어난 문제라고 볼 수 있다.

마지막으로 오해를 일으키기 쉬운 표현 중에 그 표현의 뜻과 용법에 대해 파악하지 못해 잘못 쓴 경우도 있다(예: 제 이메일이 xxxxxxxx@qq.com이라고요. → 제 이메일이 xxxxxxxx@qq.com입니다.).

IV. 한국어 이메일의 공손 표현 교육의 실제

Ⅲ장에서는 중국인 학습자들이 작성한 한국어 이메일에 나타난 공손 표현과 부적절한 공손 표현에 대해 분석하였다. 분석 결과에 따르면 학습자들은 일반적으로 격식을 차려야 하는 이메일에서 공손 문제를 범하는 경향이 있다. 본 장에서는 Ⅲ장의 분석 결과를 바탕으로 중국인 학습자를 위해 격식 있는 한국어 이메일에 초점을 맞추어 공손 표현에 대해 교육 방안을 마련하고자 한다.

1. 공손 표현의 교육 목표

양용준(2003: 290)에 따르면 언어 사용자들이 공손에 대해 충분한 지식과 정보를 가지고 있지 않다면 실제 언어를 사용하는 대화에서의 분명한 의사소통은 물론 원만한 사회적 관계도 이룰 수 없다. 전해영(2005: 348)도 외국인 학습자들은 한국어 모국어 화자가 당연히 인지하고 있는 공손 표현의 사용 방식을 잘 몰라서 무례한 표현을 사용하는 경우가 종종 발생한다고 하였다. 외국인 학습자의 화용적 능력을 향상시키기 위해서는 공손 표현에 대한 교육을 효과적으로 수행해야 하며 학습자들이 공손 표현을 제대로 사용할 수 있도록 도와주어야 한다. 앞서 말했듯이 공손 표현을 적절히 사용할 줄 알아야 원활한 정보 전달 및 대인관계에 이를 수 있기 때문이다.

외국인 학습자들이 한국어의 공손 표현을 제대로 습득할 때까지 일반적으로 세 단계를 거쳐야 한다. 첫 번째 단계는 ‘원시(原始) 단계’이다. 이 단계에서는 학습자가 한국어의 공손 표현에 대해 아는 바가 거의 없다. 공손 표현에 대한 인식이 상당히 부족하기 때문에 공손이 요구되는 의사소통 상황에 대해 겁이 거의 없고 대다수의 경우에 적절하지 않은 공손 표현을 사용한다. 또한 자신이 적절하지 않은 표현을 사용함에도 이에 대해 아무런 인식이 없다.

두 번째 단계는 ‘불안(不安) 단계’이다. 학습자는 한국어의 공손 표현에 대해 조금 더 알게 된 후, 공손 표현의 복잡성을 의식하기 시작한다. 특히 공손 표현에 관한 여러 번의 좌절을 겪은 후에 공손이 요구되는 의사소통 상황에 대해 불안해하여 조심스럽게 된다. 하지만 아무리 신중하게 하더라도 공손 표현에 대한 지식 체계가 제대로 구축되어 있지 않기 때문에 잦은 실수를 면할 수 없다. 무엇

보다 공손해야 하는 상황에 대해 겁을 내고 자신의 표현이 공손한지에 대해 의심하면서, 무례해질까 봐 매우 높은 정도의 공손 표현(아주 높임 종결어미)을 사용하여 딱딱하거나 상황에 맞지 않게 되고 어색해지는 경우가 많다. 하지만 ‘불안 단계’에서는 실수 및 어색함에 대해 인지하고 반추할 수 있다는 점에서 ‘원시 단계(첫 번째 단계)’와 구분된다.

세 번째 단계는 ‘자유(自由) 단계’이다. ‘불안 단계(두 번째 단계)’의 시행착오를 거쳐 공손 표현에 대해 더 많이 공부하고 체계적인 인식이 이루어질 때 ‘불안 단계’에서 벗어나 ‘자유 단계’에 진입한다. 이 단계에서는 자신감이 다시 회복되고 의사소통 상황 및 대상에 따라 공손 표현을 적절하게 사용할 수 있게 된다. 물론 외국인 학습자로서 한국어 공손 표현을 100% 정확하고 자연스럽게 사용하는 것은 어렵지만, 기본적으로 공손하고 원만한 의사소통을 영위할 수 있다.

일반적으로 중급 이하 수준의 학습자인 경우, 한국어 공손 표현의 습득에 있어 ‘원시 단계’에 해당할 것이다. 학습자들은 한국어나 한국 문화에 대해 많이 알지 못하며 주로 교재에서 배운 표현으로 다른 사람과 의사소통하며, 그들은 교재에서 제시한 표현을 그대로 따라 쓰면 문제가 없다고 생각한다. 특히 한국에서 공부하지 않는다면 한국인과의 실제 교류가 부족하기 때문에 교재에 의존하여 ‘공손’ 표현을 사용할 수밖에 없다.

한국어와 한국 문화에 대해 더 많이 알게 된 후, 학습자들은 전적으로 교재나 문법에 따라서만 공손 표현을 쓰면 화용적 실수를 범할 수 있다는 것을 깨닫는다. 그러나 이전에 받은 교육에서 실제 화용적 측면에 대해 거의 배우지 못했기 때문에 어떤 표현을 써야 그 상황에 부합한지 잘 모르고, 공손 표현을 제대로 사용할 수 없다고 생각하며 공손 표현의 사용에 대해 불안해하곤 한다. 대부분의 중급 이상 학습자는 이 ‘불안 단계’에 처해 있다.

한국어의 공손 표현이 상당히 복잡하기 때문에 외국인 학습자뿐만 아니라 한국어 모국어 화자도 관련 교육이 결여된다면 공손 표현을 잘 쓰지 못할 것이다⁶²⁾. 외국인 학습자에게는 한국어 공손 표현에 대한 지식이 체계적으로 내재화되어야 상황 및 대상에 따라 적절한 공손 표현의 사용이 가능하다. 문제는 고급에 올라가면서 저절로 공손 표현을 잘 사용하게 되는 것이 아니며, 공손 표현을 제대로 파악할 수 있는 ‘자유 단계’에 올라가기 위해서는 효과적인 교육이 필요

62) 고영근, 구분관(2008: 457)에 따르면, 모어 화자에게는 누구든지 한 문장의 옳고 그름을 판정하는 능력이 있지만 공대법을 운용하는 능력은 배움의 절차를 밟아야 한다는 차이점이 있다. 걸음을 걷는 것은 특별히 배울 필요가 없지만 세배나 문상, 제사 지낼 때의 절 법도는 배워야 한다는 사실에 비유할 수 있다.

하다는 것이다.

수많은 중국인 학습자들이 격식을 차려야 하는 한국어 이메일을 쓸 때 스트레스를 받고 있다. III장에서 분석한 결과와 같이 학습자가 고급 수준으로 올라와도 한국어 이메일을 쓸 때 다양한 구성적, 문법적, 화용적 공손 문제가 발생한다. 중국인 학습자들이 한국어 이메일에 대한 불안함을 줄이고 한국어 이메일을 공손하게 쓸 수 있게끔, 즉 ‘자유 단계’에 진입할 수 있도록 본 장에서는 한국어 이메일의 공손 표현에 대해 세부적인 교육 방안을 마련하고자 한다. <표 IV-1>에서는 중국인 학습자를 대상으로 하는 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 일반 교육 목표와 하위 교육 목표를 제시한 것이다.

<표 IV-1> 공손 표현의 교육 목표

교육 목표	내용
일반 목표	1) 한국어 이메일의 공손 표현에 대해 올바른 인식을 가지고, 격식을 차려야 하는 한국어 이메일을 쓸 때 불안함을 줄인다. 2) 한국어 이메일을 공손하게 쓸 수 있고 ‘자유 단계’에 진입할 수 있도록 촉진한다. 나아가 한국어 이메일로 원활한 의사소통 및 인간 관계를 이룰 수 있다.
하위 목표	한국어 이메일의 구성적, 문법적, 화용적 공손 표현과 공손 표현에 내포된 공손 문화에 대해 파악하여 활용할 수 있다.

2. 공손 표현의 교육 내용 선정 및 구성

1) 구성적 측면

(1) 구조

구성적 측면에 있어 먼저 이메일의 일반 구조에 대해 교육할 필요가 있다. 일반적으로 이메일의 구성 요소는 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명 등 일곱 가지가 있다. 경우에 따라 일부 요소가 생략될 수 있지만 격식을 차려야 하는 이메일은 일곱 가지 요소를 되도록 모두 갖추는 것이 좋다. 이메일의 구성 요소는 함부로 생략하지 말아야 할 뿐만 아니라 상황에 따라 적절하게 사용하는 것이 중요하다.

(2) 제목

이메일의 제목은 크게 적극적 제목과 소극적 제목으로 나눌 수 있다. 적극적 제목은 발신자가 직접 작성한 제목이며 일반적으로 이메일의 내용이나 인사나 발신자나 수신자 등과 관련짓는다. 소극적 제목은 받은 메일의 제목을 수정하지 않고 그대로 보내는 제목이며 이메일 시스템에 의해 회신 표시가 자동적으로 부여되기도 한다.

본 연구에서의 제목에 대한 교육 내용은 주로 적극적 제목에 한한다. 제목을 다는 방식은 여러 가지가 있지만 격식 있는 이메일에서는 되도록 명확하고 공손하게 제목을 써야 한다. 제목의 명확성과 공손성을 확보하기 위하여 일반적으로 ‘명사형’ 제목이나 ‘非종결형’ 제목보다는 종결어미를 포함한 ‘문장형’ 제목이 더욱 적절하다. 예를 들어, 학생이 교수에게 추천서를 부탁하는 내용이라면 제목에 ‘추천서 요청’(명사형 제목)이나 ‘추천서에 관하여’(非종결형 제목)를 쓰면 비교적 공손하지 못하다. 반면 종결어미를 포함한 ‘문장형’ 제목 ‘추천서에 대해 부탁드립니다’를 쓰면 전달하고자 하는 의사가 더욱 명확해지고 학생의 태도도 더욱 공손해 보인다. 물론 수신자를 더욱 배려해서 쓰려면 ‘교수님, 추천서에 대해 부탁드립니다(학생이름)’ 등도 가능하다.

(3) 호칭

이메일의 호칭은 크게 직함(직업) 호칭과 非직함(직업) 호칭으로 나눌 수 있다. 선생님, 교수, 조교, 사장, 원장, 부장, 과장, 대리, 관리자, 담당자 등이 전자에 속하고 선배, 친족 호칭, 이름, 기관 등이 후자에 속한다.

일반적으로 직함(직업) 호칭에 있어 아랫사람이 아닌 한 직함(직업) 뒤에 ‘님’을 붙여야 공손한 호칭이 된다. 윗사람에게 ‘님’이 없는 직함(직업)만 부르면 큰 실례가 될 것이다. 또한, 직함(직업) 앞에 ‘성’, ‘이름’, ‘성+이름’을 붙일 수 있다. 그 중, ‘이름+직함(직업)’은 윗사람이나 친하지 않은 사람에게 잘 쓰지 않는다. 바꾸어 말하자면 이는 동급의 친분 있는 사람이나 아랫사람에게 쓰는 것이 적절하다. 나머지 ‘성+직함(직업)’과 ‘성+이름+직함(직업)’에 대해 한·중 양국이 선호하는 호칭은 조금 다르다. 중국어에서는 ‘성+직함(직업)’, 한국어에서는 ‘성+이름+직함(직업)’이 더욱 많이 쓰인다. 한국어에서는 학생이 교수를 ‘성+교수님’이라고 부르면 적절하지 않고 ‘교수님’이나 ‘성+이름+교수님’이라고 불러야 공손하다.

격식 있는 이메일의 非직함(직업) 호칭에서도 ‘님’을 붙인 ‘선배님’이 ‘선배’보다, ‘아주머님’이 ‘아주머니’보다, ‘이름+님’이 ‘이름’보다 더욱 공손하다.

이름 호칭에서는 특별히 주의해야 하는 것은 ‘이름+씨’의 부적절한 사용이다.

많은 한국어 교재에서는 ‘씨’의 높임 기능만 강조하고 그의 화용적 제한을 언급하지 않는다. 실제로 ‘씨’를 사용할 때 동급인 사람이나 아랫사람에게만 쓸 수 있으며 윗사람에게는 쓸 수 없다. 따라서 학생의 경우 교직원이나 조교 등에게 ‘이름+씨’를 쓰면 적절하지 않다.

간혹 이메일의 수신자는 특정한 사람이 아니라 한 기관일 수 있다. 예를 들어, 학생이 학교를 지원할 때 그 학교의 입학처에 이메일로 연락할 수 있다. 이때는 해당 기관 뒤에 ‘담당자님’을 붙여 호칭할 수 있다. ‘기관+담당자님’은 ‘기관’보다 더욱 친근감 있고 공손한 느낌이 든다.

한편 이메일의 수신자가 윗사람일 경우 뒤에 ‘께’를 붙이면 더욱 격식을 차린 것이다. 윗사람이 아닐 경우 뒤에 ‘에게’를 붙이기도 한다. 정말 호칭을 모르거나 부르기가 곤란한 경우에는 인사말 ‘안녕하세요’를 사용하여 호칭을 대신할 수도 있다.

중국인 학습자들이 모국어의 영향을 받아 ‘존경하는 xxx’와 같은 과잉 공대 호칭을 쓸 수 있다. 중국어 이메일의 호칭에 있어 ‘존경하는 xxx’를 많이 쓰게 된다. 그러나 한국어에서는 ‘존경하는’의 대상 범위가 비교적 좁다. 예컨대, ‘존경하는 기숙사 관리자님’이라고 부르면 한국인에게 과잉 공대의 느낌을 준다. 한국어에서는 중국어와 달리 정말로 존경의 의미를 강조하고 싶을 때만 ‘존경하는’을 붙인다.

(4) 인사

이메일의 인사는 첫인사와 끝인사로 구성된다. 격식을 차려야 하는 상황에는 첫인사와 끝인사를 모두 갖추는 것이 예의에 어긋나지 않는다. 첫인사에 들어가는 표현과 끝인사에 들어가는 표현은 차이가 있다. 먼저, 첫인사 중에 가장 대표적이고 무난한 표현은 ‘안녕하세요’이다. 이는 친분이 있는 경우에 안부인사로도 많이 쓴다. 답장할 경우에는 수신확인 표현을 쓰게 된다. 그 외에, 상황에 따라 사과 표현, 감사 표현 등을 쓸 수도 있고, 여러 가지 표현을 결합해서 복합 표현으로 쓸 수도 있다.

끝인사에는 일반적으로 긍정적인 의미를 가진 표현을 쓰는 것이 좋다. 그 중 가장 흔한 표현은 감사 표현 및 기원 표현이다. 그 외에 사과 표현, 염려 표현, 재회희망 표현, ‘안녕히 계세요(안녕히 계십시오)’, ‘잘 부탁드립니다’, 답장기대 표현, 날씨 표현, 축하 표현 등이 있다. 끝인사도 첫인사와 마찬가지로 한 가지 표현에 한하지 않고 여러 가지 표현의 결합일 수도 있다. 첫인사 및 끝인사에 관한 교육 내용은 <표 IV-2>와 같다.

<표 IV-2> 첫인사 및 끝인사에 관한 교육 내용

인사 유형	하위 유형	예시
첫인사	안녕하세요	안녕하세요?
		안녕하십니까?
	안부인사 표현	잘 지내셨어요?
		잘 지내셨습니까?
	수신확인 표현	메일 잘 받았습니디.
		메일 잘 읽었습니다.
	사과 표현	메일 늦어서 죄송합니다.
늦은 시간에 메일 드려서 죄송합니다.		
감사 표현	답장 주셔서 대단히 감사드립니다.	
	연락 주셔서 감사합니다.	
복합 표현	안녕하세요? 잘 지내셨어요?	
	일찍 연락드리지 못해서 죄송합니다. 여전히 건강하신지요?	
끝인사	감사 표현	감사합니다.
		감사드립니다.
	기원 표현	좋은 하루 되시기 바랍니다.
		항상 건강하시고 행복하세요.
	사과 표현	죄송합니다.
		정말 죄송합니다.
	염려 표현	고생 많으셨습니다.
		수고하셨습니다.
	재회희망 표현	또 연락드리겠습니다.
		자주 연락했으면 좋겠습니다.
	안녕히 계세요	안녕히 계세요.
		안녕히 계십시오.
	(잘) 부탁드립니다	잘 부탁드립니다.
		잘 부탁드립니다.
	답장기대 표현	답장 기다리겠습니다.
바쁘시겠지만 답장해 주시면 감사하겠습니다.		
날씨 표현	날씨가 더우니 건강을 조심하십시오.	
	날씨가 쌀쌀하니까 감기 조심하세요.	
축하 표현	합격 축하드립니다.	
	진심으로 축하드립니다.	
복합 표현	잘 부탁드립니다. 감사합니다.	
	답장 기다리겠습니다. 항상 건강하세요.	

격식 있는 이메일에서는 첫인사 및 끝인사를 생략하지 않고 상황에 따라 적절하게 써야 공손한 이메일이 될 수 있다. 중국인 학습자들이 인사를 제대로 사용하려면 한국어 이메일의 인사 습관 및 인사 표현을 익힐 필요가 있으며, 이를 통해 어색하거나 무례한 인사를 사용하지 않도록 주의해야 한다.

(5) 서명

서명은 크게 발신자 이름, ‘발신자 이름+드림/올림’ 두 가지 형식이 있는데, 격식을 차려야 하는 상황에 발신자 이름만 쓰면 예의에 어긋날 수 있으며 ‘드림/올림’을 붙여야 한다. ‘드림’과 ‘올림’은 모두 공손한 의미를 가지고 있는데 ‘올림’의 높임 정도가 보다 더 강하다. 경우에 따라 이름 앞에 발신자의 소속(예: 경영학과)이나 신분(예: 학생)을 밝히기도 한다.

2) 문법적 측면

(1) 어휘 차원

한국어에서 상대방을 높여야 할 때, 존경 어휘를 써서 직접적으로 높일 수도 있고, 겸양 어휘를 써서 간접적으로 높일 수도 있다. 만약 존경 어휘나 겸양 어휘를 써야 할 때 예사 어휘를 써서 제대로 높여주지 않으면 공손 문제를 일으킬 수 있다.

학습자의 한국어 이메일에 나타난 존경 어휘 미사용 및 겸양 어휘 미사용 문제를 겨냥해서 어휘 차원에서 존경 어휘 및 겸양 어휘에 대한 교육이 필요하다. 한국어 이메일의 성격과 중국인 학습자의 특징을 고려하여 <표 IV-3>과 같이 어휘 차원의 교육 내용을 마련하였다.

<표 IV-3> 어휘 차원에 관한 교육 내용

층위	범주	내용	
어휘	존경 어휘	명사	성함(이름), 생신(생일), 연세(나이), 진지(밥), 병환(병), 댁(집), 말씀(말), 귀사(貴社), 귀교(貴校) 등
		대명사	이/그/저 분(이/그/저 사람) 등
		동사	계시다(있다), 말씀하시다(말하다), 주무시다(자다), 잡수시다(먹다), 드시다(마시다), 돌아가시다(죽다) 등
		형용사	편찮으시다(아프다) 등
		조사	-께서(이/가), -께(에게/한테) 등
	겸양 어휘	접미사	-님(교수님, 선생님, 아주머님, 사장님, 박사님, 목사님) 등
		명사	말씀(말), 줄고(拙稿), 줄저(拙著) 등
		대명사	저(나), 저희(우리) 등
		동사	모시다(테리다), (만나) 뵙다(만나다), 찾아뵙다(찾아가다), 여쭙다(문다), 말씀드리다(말하다), *-드리다(-하다), 드리다/올리다/비치다(주다) 등
		형용사	죄송하다(미안하다) 등

*부탁드리다, 연락드리다, 감사드리다, 축하드리다, 사과드리다, 인사드리다 등

학습자에게 존경 어휘 및 겸양 어휘를 교육할 때 단지 ‘A의 존경 어휘는 B이고, C의 겸양 어휘는 D이다’ 하는 식으로 가르치는 것이 아니라, 상황에 따라 어떻게 사용해야 하는지를 지도해야 한다.

존경 어휘 중에서는 학습자들이 ‘께서’ 및 ‘께’를 쉽게 혼동할 수 있으므로 이들을 잘 구분할 수 있게 강조할 필요가 있다. 또한, 수신자를 높이기 위해서이더라도 문법적 규칙에 어긋나면 안 되며 압존법의 제약도 무시해서는 안 된다.

Ⅲ장에서 분석했듯이 학습자들은 ‘주다’의 겸양 어휘 ‘드리다’와 ‘주다’의 존경 표현 ‘주시다’의 요용하는 경향이 있었다. ‘드리다’는 겸양 어휘로서 높여야 하는 사람이 행위 주체일 때 쓰지 않고 행위의 객체일 때 사용함을 강조해야 한다.

(2) 형태 차원

형태 차원의 교육 내용은 주로 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’에 대해 다루는 것이다. 『표준국어대사전』에서는 ‘-(으)시-’를 “어떤 동작이나 상태의 주체가 화자에게 사회적인 상위자로 인식될 때 그와 관련된 동작이나 상태 기술에 결합하여 그것이 상위자와 관련됨을 나타내는 어미”라고 정의한다.

중국인 학습자들이 모국어의 영향을 받아 ‘-(으)시-’를 써야 하는 상황에 누락하는 경우가 종종 있다. 학습자에게 ‘-(으)시-’의 중요성에 대한 인식을 강화하기 위해 효과적인 지도 및 연습이 필요하다.

선어말어미 ‘-(으)시-’의 수식 대상 규정에 따라 아랫사람이나 자신에게 쓰면 적절하지 않다. 또한 행위 주체가 화자보다 윗사람이더라도 압존법의 제약을 받는 상황이라면 ‘-(으)시-’의 첨가를 자제해야 한다. 마지막으로 ‘사물 공대’ 문제에 대해 주의해야 한다. 사람이 아닌 단순한 사물이 행위 주체일 경우 ‘-(으)시-’를 쓸 필요가 없다. 흔히 서비스업에서 많이 오용하는 ‘사물 공대’ 발화는 학습자를 오해하게 할 수 있는데 이 점에 대해 교사의 명시적인 지적이 요구된다.

(3) 문장 차원

한국어의 상대 높임법에서 높은 등급의 종결어미부터 낮은 등급의 종결어미로 ‘하십시오체, 해요체, 하오체, 하게체, 해체 및 해라체’ 여섯 등급의 종결어미가 있다. 사용 빈도가 낮은 ‘하오체’와 ‘하게체’를 제외하고 현대 한국어에서 자주 쓰는 종결어미는 ‘하십시오체, 해요체, 해체 및 해라체’가 있다.

일반 작문 문장과 달리 이메일은 특정 독자가 있기 때문에 수신자를 고려하지 않은 채 문어적 ‘해라체’를 쓰면 안 된다. 일반적으로 [윗사람+, 친밀도+], [윗사람+, 친밀도-], [윗사람-, 친밀도-]의 경우, ‘하십시오체’나 ‘해요체’를 써야 예의에

어긋나지 않는다. 반면 [윗사람-, 친밀도+]의 경우, ‘해체’나 ‘해라체’는 ‘하십시오체’ 및 ‘해요체’보다 더욱 잘 받아들여져서 많이 쓰게 된다.

이메일에서의 문장(종결어미) 사용은 대체적으로 말할 때와 비슷하다. 그러나 면대면 대화에서 공손 표현으로 볼 수 있는 내용은 이메일에서 공손하지 않은 표현일 수도 있다. 예를 들어, 대화에서 ‘말끝 자르기’는 일종의 모호화(생략) 표현으로 볼 수 있어 공손 역할에 해당할 수 있지만, 격식을 요구하는 이메일에서 ‘말끝 자르기’는 되도록 지양해야 한다. 격식 있는 이메일에서는 非종결어미 문장보다는 적절한 종결어미까지 모두 쓰는 문장이 더욱 공손하다. 그리고 명사형 문장보다는 서술어를 포함한 완전한 문장을 쓰는 것이 낫다.

또한, 일상 대화에서는 학생이 교수에게 ‘해요체’를 써도 공손 문제를 일으키지 않을 수 있다. 그러나 이메일에서 특히 요청이나 문의 등 상대방의 체면을 쉽게 위협할 수 있는 경우에 ‘해요체’를 쓴다면 격식적이지 못해 예의에 어긋날 수 있다. 이때는 ‘하십시오체’를 적절히 써 주어야 충분히 공손한 이메일이 될 수 있다.

마지막으로 ‘하오체’에 속한 ‘합시다’는 교육의 부재로 인해 중국인 학습자들이 윗사람에게 잘못 사용하고 있는 대표적인 경우이다. ‘합시다’를 윗사람에게 사용하는 것은 적절하지 않다는 것을 학습자에게 지속적으로 강조할 필요가 있다.

3) 화용적 측면

(1) 공손 장치 차원

공손 장치 차원의 교육 내용은 한국어 이메일의 공손 표현 교육 내용 중에 가장 핵심적인 전략의 일환이다. 주로 간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현으로 나누어질 수 있다.

① 간접 화행

간접 화행에 관한 교육 내용은 주로 다섯 가지 유형을 포함한다. 첫째, 요청을 할 때 명령문을 쓰지 않고 의문문으로 바꾸어 쓴다(서법 전이 1). 둘째, 요청을 할 때 명령문을 쓰지 않고 평서문으로 바꾸어 쓴다(서법 전이 2). 셋째, 문의를 할 때 의문문을 쓰지 않고 평서문으로 바꾸어 쓴다(서법 전이 3). 넷째, 진단이나 평가가 아닌 화자의 관점 표현을 쓴다. 다섯째, 일방적 알림이 아닌 화자의 계획 표현을 쓴다. 이에 대해 정리하면 <표 IV-4>와 같다.

<표 IV-4> 간접 화행에 관한 교육 내용

유형	공손 원리	공손 표현
서법 전이 1: 명령문 ↓ 의문문	요청할 때 의문문을 쓰면 상대방에게 선택의 여지를 줌으로써 더 공손함	a. 가능성 묻기 선생님 시간 되시면 저에게 <u>조언을 주실 수 있으신가요?</u> b. 의향 묻기 조교님께서 장학금에 대해 좀 <u>설명해 주시겠습니까?</u>
서법 전이 2: 명령문 ↓ 평서문	요청할 때 평서문을 쓰면 공손 원칙인 ‘강요하지 마라’에 부합하여 공손함	a. 가정 표현 이에 대해 알려 주시면 <u>좋겠습니다.</u> 참석해 주시면 <u>감사하겠습니다.</u> b. 화자 희망/수요 표현 저는 진학에 대해 선생님의 <u>조언을 듣고 싶습니다.</u> 참여해 주시기 <u>바랍니다.</u> 빠른 <u>답장을 부탁드립니다.</u>
서법 전이 3: 의문문 ↓ 평서문	질문할 때 평서문으로 쓰면 청자에게 대답을 해야 한다는 부담감을 줄여 주기 때문에 공손함	제가 어느 부분을 <u>맡았는지 궁금합니다.</u> 수정 <u>가능한지 여쭙보고 싶습니다.</u>
화자의 관점 표현	화자의 관점 표현은 진단이나 평가보다 덜 단정적이어서 공손함	영어보다 한국어가 더 <u>재미있다는 생각이 듭니다.</u> 저는 선배님이 정말 <u>대단하다고 생각합니다.</u>
화자의 계획 표현	화자의 계획이나 의향 표현은 단순한 통보보다 부드럽고 상대방을 존중하는 느낌이 들어 공손함	박사 과목을 <u>신청할 예정/계획입니다.</u> 독서실 <u>등록할 의향이 있습니다.</u>

일반적으로 한국어 이메일을 공손하게 쓰기 위해서는 직설적인 표현을 지양해야 한다. 예컨대, 요청할 때 직설적 명령문, 문의할 때 직설적 의문문, 직설적 진단이나 평가 및 일방적 알림을 되도록 피하는 것이 좋다. 그 외에 친하지 않은 윗사람에게 자신의 이익을 위해서 요청할 경우에는 ‘-기 바랍니다’를 자제해야 한다. 또한, 이러한 경우에는 ‘-면 좋겠습니다’보다는 ‘-면 감사하겠습니다’가 더욱 공손한 느낌을 준다.

② 완화 표현

완화 표현에 관한 교육 내용은 크게 울타리 표현과 완화 의문형 종결어미로 분류할 수 있다. 울타리 표현은 주로 축소, 경향, 추정, 시도 및 완충 의미를 가진 표현으로서 발화의 언표내적 힘을 완화시켜 주는 것이다. 완화 의문형 종결어미는 ‘하십시오체’의 의문형 종결어미 ‘-습니까?’와 대조하는 비교적 부드러운 ‘해

요체’에 속한 의문형 종결어미를 가리킨다. 완화 표현에 관한 교육 내용을 정리하면 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5> 완화 표현에 관한 교육 내용

유형	의미	표현	예시
울타리 표현	축소	좀/조금	혹시 회의 끝나고 나서 시간을 줄 내 주실 수 있나요?
		잠깐	시간 괜찮 으시면 잠깐 만나 뵈 수 있는지 여쭙보고 싶습니다.
		하나/한+(번...)	지정된 추천서 양식이 있으면 혹시 저에게 한 부 보내 주실 수 있나요?
	경향	-편(이다)	이번 토론 주제는 어려운 편입니다 .
		-경향(이다)	한국 회사에서 자주 작은 이슈를 가지고 깊이 들어가는 경향 이 있는 거 같아요.
	추정	혹시	혹시 저희 발표 순서를 바뀌도 될지 여쭙보고 싶습니다.
		-겠-	이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행하는지 잘 모르 겠습니다 .
		-듯	지금 중국에서 카톡이 막혀 있는 듯 하네요.
		-모양	마감 시간이 거의 다 된 모양 이네요.
	완충	-것 같다	저 개인 사정 때문에 이번 회의에 참석하지 못할 것 같습니다 .
시도		-아/어/여 보다 제가 선생님께 직접 연락해 보겠습니다 .	
완충		다름이 아니라 다름이 아니라 학업지도위원 변경에 대해서 연락 드립니다.	
완화 의문문 종결어미	막연함	-는지요?	교수님께서 대학원 진학에 대해 저에게 조언을 주실 수 있으신지요?
		-르까요?	내일 오전 10시 반쯤에 방문하면 괜찮을까요?
		-나요?	혹시 전화 면접도 선택할 수 있나요?
		-니까요?	혹시 영어 성적이 없어도 지원 가능한가요?

울타리 표현의 사용에 있어 주의해야 하는 것은 적용 가능한 경우를 판단하는 것인데, 사과할 때 축소 등 의미를 가진 울타리 표현은 책임을 회피하려는 의도로 바뀔 수 있으므로 공손하지 않아 보일 수 있어 자제하는 것이 좋다.

또한 중국인 학습자들에게는 한국인이 선호하는 울타리 표현 ‘-것 같다’에 대해 인식의 편차가 존재한다. ‘-것 같다’는 기본적으로 추정의 의미를 가지고 있는데, 이는 중국어의 표현에 있어 똑같은 의미의 ‘好像’으로 번역된다. 확실한 상황에는 중국인 학습자들은 중국어의 표현 습관에 따라 이를 쓰지 않는 경향이 있다. 그러나 한국어의 표현 습관에 따르면 많은 경우에 ‘-것 같다’에 포함된 ‘추정 의미’는 바로 ‘공손 의미’에 해당하며 확실한 사실 앞에도 더욱 공손해지기 위해 이를 많이 쓰게 된다. ‘-것 같다’의 결여는 표현을 덜 공손하게 할 수 있기 때문

에 이 점에 대해 중국인 학습자에게 명시적으로 교육할 필요가 있다.

완화 의문형 종결어미에 대한 기존 교육의 부재로 인해 학습자들이 이를 제대로 쓰지 못하고 있으므로 이에 대한 교육을 강조할 필요가 있다. 많은 중국인 학습자들은 가장 높은 등급의 종결어미(하십시오체)를 쓰면 무조건 가장 예의 있는 표현이라고 생각한다. 그러나 ‘하십시오체’의 의문형 종결어미 ‘-습니까?’를 쓰면 언표내적 힘을 강화시켜 수신자에게 쉽게 딱딱한 느낌을 주어 공손하지 못하게 될 수 있다. 특히 연속적인 ‘-습니까?’의 사용은 공손한 표현이 되기 어려워 자제해야 한다. ‘-습니까?’를 상황에 따라 좀 더 부드러운 의문형 종결어미 ‘-니지요?, -르까요?, -나요?, -르가요?’ 등을 쓰는 것이 좋다.

③ 강화 표현

강화 표현은 수신자의 적극적 체면을 세워줄 수 있기 때문에 칭찬, 기원, 축하, 초대, 도움 제공, 감사, 사과할 때의 경우에는 공손 표현으로 쓸 수 있다. 가장 대표적인 강화 표현은 정도 강조 부사이다. 그 외에 반복 표현도 강화 표현에 들어갈 수 있다. 강화 표현에 관한 교육 내용을 정리해 보면 <표 IV-6>과 같다.

<표 IV-6> 강화 표현에 관한 교육 내용

유형	표현	예시
정도 강조 부사	정말/진짜	정말 죄송합니다.
	대단히/매우/아주	선생님께서 지적해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
	진심으로	선생님께서 항상 부족한 저를 배려해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
	너무(나)	귀교에 너무 들어가고 싶어서 이런 기회를 잃고 싶지 않습니다.
	자주	자주 연락드리겠습니다.
	항상/늘	항상 건강하세요!
	절대	이렇게 크신 은혜를 절대 잊지 않겠습니다.
	평생	결혼 축하드립니다. 평생 동안 행복하십시오.
	꼭	제가 꼭 지도하신 대로 성실하게 하겠습니다.
	부디	부디 저에게 기회를 한 번 주시기 바랍니다.
반복 표현	언제나/언제든(지)	선생님께서 시간이 되신다면 언제든지 제가 찾아 뵙겠습니다.
	마음대로	중국어 침식이 필요하면 마음대로 부르세요.
	다시 한 번	다시 한 번 감사드립니다.

완화 표현과 달리 이메일에서는 강화 표현의 미사용으로 인해 범한 공손 문제는 많지 않다. 어찌 보면 이메일에서는 수신자의 소극적 체면을 보호하기 위한 완화 표현은 필수적이지만 적극적 체면을 세워 주기 위한 강화 표현의 첨가는

선택적이기에 나타나는 현상으로 보인다.

④ 겸손 표현

한국어 이메일의 겸손 표현은 주로 세 가지 분류가 있다. 첫째, 자신의 능력을 낮추는 자기 낮춤 표현이다. 둘째, 자신이 어떤 일을 잘해냈을 때 다른 사람이나 외부 요소의 공로로 돌리는 표현이다. 셋째, 수혜 보조 동사이다. 겸손 표현에 관한 교육 내용을 정리하면 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 겸손 표현에 관한 교육 내용

유형	표현	예시
자기 낮춤 표현	부족하다/모자라다	한 학기 동안 부족한 저를 지도해 주셔서 감사합니다.
	못나다	한 학기 동안 못난 저희를 지도해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
수혜 표현	덕분에	선배님 덕분에 면접 무사히 잘 통과했어요.
	운 좋게	이번 프로그램을 지원했는데 운 좋게 통과했어요.
수혜 보조 동사	-아/어/여 주다	선생님께서 지적해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
	-아/어/여 드리다	여러 번 불편을 끼쳐 드리서 너무 죄송합니다.

중국인 학습자들은 수혜 보조 동사에 대해 모국어의 영향을 받아 제대로 파악하지 못하는 경우가 많다. 수혜 보조 동사는 겸손 표현의 중요 수단이지만 적절하지 않은 사용은 공손하지 못할 수도 있고 표현하고자 하는 의미를 다르게 전달할 수도 있다. 예컨대, 일반적으로 수신자가 요구하지 않았거나 수신자의 이익을 위한 것이 아닌 한 ‘보내 주다/드리다’보다는 수혜 보조 동사 없이 ‘보내다’를 쓰는 것이 적절하다. 또한, 교수나 선생님에게 이메일을 통해 과제를 제출할 때 ‘제출해 드리다’가 아닌 ‘제출하다’를 써야 적절하다. 왜냐하면 여기서 ‘제출해 드리다’를 쓰는 것은 교수나 선생님을 대신해서 제출한다는 의미가 숨겨져 있기 때문이다. 이와 마찬가지로 ‘준비해 드리다’는 ‘준비하다’보다는 ‘누구를 대신하여 준비하다’의 의미가 더해진다. 따라서 학습자들은 수혜 보조 동사를 사용할 때 수혜 보조 동사의 첨가가 어떤 의미의 변화를 야기할 것인지에 대해 주의를 기울여야 한다.

⑤ 모호화(생략) 표현

이메일에서의 모호화(생략) 표현은 주로 부정적 표현이나 굳이 할 필요 없는 표현을 모호화하거나 생략하는 것이다. 모호화(생략) 표현에 관한 교육 내용은 대체적으로 아래 몇 가지 방면으로 다룰 수 있다. 먼저, 뒷사람의 실수나 과실을

직설적으로 지적하는 것은 예의에 어긋나기 때문에 생략하는 것이 나올 것이다. 또한, 윗사람에게 놀리는 기분을 줄 수 있는 표현도 삼가야 한다. 여기서 가르침이나 놀림으로 받아들일 수 있는 성어, 속담 등의 표현은 자제해야 한다. 그 외에, 괜한 오해를 유발할 수 있는 표현이나 사실이기는 하지만 굳이 표현할 필요가 없는 표현도 생략하는 것이 낫다.

(2) 기타 주의 표현

① 오해를 일으키기 쉬운 표현

여기서 오해를 일으키기 쉬운 표현은 주로 이메일에서 윗사람에게 쓰면 예의에 어긋나는 표현을 의미한다. 이러한 표현에 관한 교육 내용을 정리해 보면 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-8> 오해를 일으키기 쉬운 표현에 관한 교육 내용

표현	오해 원인	예시	더 나은 표현
또	‘또’는 귀찮음을 나타내는 표현에 자주 쓰므로 오해의 소지가 쉽게 생긴다.	그런데 제가 신청했을 때 이미 보냈는데 또 보내야 됩니까?	다시 한 번
-니까	요청할 때 특히 윗사람일 경우 ‘-니까’로 원인을 제시하면 쉽게 무례를 범할 수 있다.	급하 니까 회답을 빨리 해 주시면 좋겠습니다.	-아/어/여서
그러니까	결과(결론) 표지 ‘그러니까’를 윗사람에게 쓰는 것은 적절한 공손 표현이 아니다.	그러니까 교수님께 감사의 말씀도 드립니다.	그래서/생략
아무튼	사과할 때 진지하지 않은 느낌을 줄 수 있다.	아무튼 미안합니다.	정말/생략
그냥	윗사람에게 ‘그냥’을 쓰면 공손한 표현이 되기 어렵다.	그냥 입학허가서를 제출하면 된대요.	생략
가급적이면	윗사람에게 ‘가급적이면’을 쓰면 강요의 느낌 줄 수 있어 공손하지 않다.	가급적이면 메일로 연락 부탁드립니다.	가능하시다면
무슨 상황 (什么情况)	중국어의 영향을 받아서 윗사람에게 ‘무슨 상황’을 쓴다면 추궁의 느낌을 줄 수 있어 공손하지 못할 것이다.	무슨 상황인지 좀 여쭙보려고 이메일을 보냅니다.	이 점에 대해
라고요	‘-라고요’는 보통 화자가 한 번 말한 후에 상대방이 따라듣지 못하면 다시 말할 때 쓰는 표현이다. 이 표현은 윗사람에게 무례한 표현이 될 수 있다.	제 이메일 주소는 xxxxxxxx@qq.com 의라고요 .	입니다

위 표에서 제시한 오해를 일으키기 쉬운 표현은 읽사람에게 이메일을 쓸 때 되도록 자제하고 다른 적절한 표현을 사용하는 것이 좋을 것이다.

② 지나친 구어체 표현

이메일의 표현은 구어와 문어 사이에 속하기 때문에 지나친 구어체 표현을 쓰는 것은 적절하지 않다. 특히 격식을 차려야 할 경우에 구어체 표현을 쓰면 공손하지 않으므로 자제해야 한다. 예컨대, ‘근데’나 ‘그리고요’와 같은 표현보다는 ‘그런데’ 및 ‘그리고’를 써야 적절하다.

③ 이모티콘 문제

현재 사람들이 이메일을 쓸 때 이모티콘을 많이 사용한다. 그러나 구체적인 상황과 수신자를 고려하지 않고 이모티콘을 사용하면 문제가 발생할 수 있다. 일반적으로 읽사람이나 친밀도가 낮은 사람에게 이메일을 보낼 경우나 공적인 경우에는 이모티콘의 사용을 자제해야 한다. 굳이 이모티콘을 쓰려면 비교적 무난한 것을 사용하는 것이 좋다. 예를 들어, ^^ (미소)를 첨가하는 것은 괜찮지만, TT (우는 모습)을 사용하는 것은 공손 문제를 일으킬 수 있다. 또한, 격식을 차려야 하는 상황에서는 웃음 소리 ㅋㅋㅋ, ㅎㅎ 등을 쓰거나 이모티콘을 지나치게 많이 사용하면 예의에 어긋날 것이다.

④ 문장부호 문제

여기서 언급하고 있는 ‘문장부호 문제’는 정확한 문장부호(쉼표, 마침표 등)의 사용보다는 공손 문제를 쉽게 일으킬 수 있는 여러 가지 부적절한 문장부호 사용에 초점을 맞춘다. 일반적으로 격식을 갖추어야 하는 이메일에는 무난한 문장부호를 사용해야 하며, 또한 적당히 사용해야 한다. 예를 들어, 격식 있는 이메일을 쓸 때 ~ (물결 표시)를 쓰는 것을 자제해야 하며, 장난치듯이 점을 한꺼번에 지나치게 많이 찍는 것도 지양해야 한다.

4) 문화적 측면

문화적 측면에 관한 교육 내용은 공손 표현 그 자체에 대해 가르치는 것보다는 공손 표현에 내포된 공손 문화에 대해 가르치는 것이다. 윤여탁(2013)에 따르면 문화는 외국어 교수·학습에서 학습해야 할 실체이다. 문화교육은 언어 활동

과 같이 의사소통 행위로 간주되어야 하며, 언어교육과 뗄 수 없는 관계를 맺고 있다. 전혜영(2005: 351)은 언어 표현의 학습 이전에 사회 문화에 대한 충분한 이해가 앞서면 학습 능력을 높이는 데 기여하게 될 것이라고 하였다. 공손 표현을 잘 습득하고 사용하기 위해 그 언어권의 공손 문화에 대해 제대로 이해하는 것이 매우 중요하다⁶³⁾.

중국인 학습자들이 한국 문화에 대한 인식의 부족으로 인해 발생하는 공손 문제가 적지 않다. 중국인 학습자들이 한국어 공손 표현을 제대로 사용하도록 도와주기 위해 한국어 공손 문화에 관한 세 가지 내용을 강조하고자 한다.

첫째, 일상생활에서는 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도가 한국 사회는 중국 사회보다 비교적 높다. 따라서 한국에서는 하위자가 상위자에게, 연하자가 연상자에게 항상 거리를 철저히 지켜야 한다. 이 거리를 제대로 지키지 않으면 예의에 어긋나기 쉬운데, 같은 관계의 대상자이더라도 중국에서는 할 수 있는 내용 및 표현이 한국에서는 수용되지 않을 수 있기 때문에 문화적 요소를 고려하지 않고 그대로 직역(直譯)해서 표현하면 안 된다. 예를 들어, 한 중국인 학습자가 수업 결석에 대해 해당 교수에게 사과 이메일을 보냈다. 그 중 결석 이유를 ‘아침도 점심도 못 먹고 힘도 없어 가지고... 진짜 일부러 하는 거 아닙니다. 그렇기 때문에 (친구이름)가 교수님께 전화 드려서 우리 둘이 가지 못하겠다고 말씀드린 겁니다.’라고 썼다. 이 표현은 중국어의 ‘因爲(我們)早飯和午飯都沒吃, 沒什麼力氣。。。真的不是故意的。所以xx同學才打電話給(教授)您請假的.’인데, 만약 이를 중국인 교수에게 한다면 진지하게 사과하는 표현으로 받아들여질 수 있다. 그러나 한국어로 된 이 표현은 진지한 사과는커녕 놀리는 표현으로 받아들여질 가능성이 있다. 이는 표현의 문제일 수도 있지만 근본적으로는 문화 차이의 문제이다. 한국 사회는 중국 사회에 비해 사제 간의 거리가 보다 먼 편이다. 따라서 같은 표현임에도 불구하고 중국어 문화권에서는 수용되는 반면 한국어 문화권에서 수용되기 어려운 것이다.

둘째, 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도에 있어 한국어와 중국어는 일치하지 않는다. 한국어에서 자주 사용되는 존경 및 겸양 어휘는 대단히 많다. 일반적으로 윗사람에게 존경이나 겸양 어휘 대신에 예사 어휘를 쓰면 예의에 어긋난다. 반면, 일상 중국어에서 자주 사용되는 존경 및 겸양 어휘는 많지 않으며, 대부분

63) 류관수(2004: 117)에 따르면 공손 표현에 나타나는 언어적 장치는 그 언어 문화 특성에 따라 다를 수 있다. Fouser(1995: 35)에 따르면 Language teachers and learners are keenly aware that politeness varies greatly across cultures, and that these differences are an important cause of pragmalinguistic failure.

의 경우에 뒷사람에게 존경이나 겸양 어휘 대신에 예사 어휘를 써도 문제가 없다. 특히 젊은 세대는 존경이나 겸양 어휘를 쓰는 것에 대해 익숙하지 않고 잘 사용하지 않으며, 심지어 존경이나 겸양 어휘를 시대에 뒤떨어진 어색한 표현으로 간주하기도 한다. 또한 어떤 경우에는 존경이나 겸양 어휘를 쓰는 것이 오히려 의사소통에 지장을 일으킬 수도 있다. 이러한 문화적 차이로 인해 중국인 학습자들이 한국어를 구사할 때 존경 및 겸양 어휘의 중요성에 대한 인식은 부족하여 존경이나 겸양 어휘를 사용해야 할 때 예사 어휘를 써서 예의에 어긋나는 경우가 많다. 중국인 학습자들이 이 점에 대해 유의해서 존경 및 겸양 어휘를 상황에 맞게 사용할 수 있도록 교사의 명시적 지도가 필요하다.

셋째, 한국에서는 돌려서 표현하기에 대한 선호도가 중국보다 현저히 높다. 한국인들은 다른 사람의 체면을 보호하고 원활한 인간관계를 유지하기 위해 말을 돌려서 간접적으로 표현하는 경향이 있다. 전혜영(2005)에 따르면 한국 사회에서는 화자가 자신의 의견을 단정적으로 주장하게 되면 주장하는 내용의 타당성에도 불구하고 무례하다고 생각되는 경우가 발생하므로 자신의 의견을 단정적으로 제시하지 않는 표현을 사용하는 것이 필요하다고 하였다. 반면, 중국 사회에서는 일부 민감한 화제를 제외하고 직접적으로 발화해도 예의에 어긋나지 않는다. 중국인 학습자들이 모국 문화의 영향을 받아 한국어로 표현할 때 한국인처럼 돌려서 표현하지 못하고 공손 문제를 일으키는 경우가 적지 않다. 따라서 문화 교육을 할 때 이 점에 대해 강조해야 한다.

이상으로 한국어 공손 표현의 문화적 교육 내용을 정리하였다. 학습자들은 여기서 제시한 문화적 내용을 구체적인 상황 및 대상에 따라 적절하게 적용할 필요가 있으며, 현실 생활에서 한국어 모국어 화자들이 공손 표현을 어떻게 쓰는지에 대해 관심을 기울여서 익히려 하는 것이 바람직하다.

3. 공손 표현의 교육 설계 및 실행

1) 교수·학습 방법

IV장 2절에서 제시한 공손 표현에 관한 교육 내용을 기반으로 ‘전체에서 부분으로, 문법에서 화용으로’의 순으로 정리한 교수·학습 절차는 [그림 IV-1]과 같다.

전체		부분		
		문법적 (높임법)	화용적	
구성적	=>		=>	(공손 장치)
		- 구조 - 제목 - 호칭 - 인사 - 서명		
공손 문화1: 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도		공손 문화2: 예사 어휘에 대한 관용 정도	공손 문화3: 돌려서 표현 하기에 대한 선호도	- 이모티콘 - 문장부호

[그림 IV-1] 교육 내용에 대한 교수·학습 절차

교육 내용이 다양한 만큼 각 내용에 해당하는 교수·학습 방법도 다양하다. 먼저, 격식 있는 한국어 이메일의 구성적 공손 표현에 대해 주로 장르 중심 쓰기 접근법을 적용한다. 장르 중심 쓰기 접근법은 글을 쓸 때 먼저 해당 장르의 글의 구성을 파악하고 자주 사용되는 표현 등 언어 형태를 익힌다. 이 과정에서 모범 글을 읽고 통제된 작문이나 유도된 작문 형태로 쓰기 연습을 거칠 수도 있다. 이 이후에 해당 장르의 쓰기 단계를 진행한다(김선정 외, 2010: 200). 장르 중심 쓰기 활동의 예로, 장르 분석의 결과를 이용하여 설명을 제시한다거나 장르의 예를 제시해 주기, 또는 학습자들이 스스로 장르 분석을 하거나 코퍼스를 활용하기, 이외에도 주어진 장르의 샘플을 토대로 번역하기 등이 있다(Flowerdew, 1993; 박혜숙, 2006: 100; 김선정 외, 2010: 199 재인용). 본 연구에서 장르 중심 쓰기 접근법으로 격식 있는 한국어 이메일의 구조를 지도하기 위해 우선 이메일 예시⁶⁴⁾를 학습자에게 제시하고 스스로 구성 요소를 분석하게 한 다음 학습자의 분석 결과를 이용하여 한국어 이메일의 구조에 대해 설명하며 학습자에게 한국어 이메일의 장르를 익히게 한다. 학습자들이 이메일의 구조에 대해 파악한 후 교사가 코퍼스를 이용하여 이메일의 제목, 호칭, 인사 및 서명에 관한 작성을 지도하는 것이다.

문법적 측면에서는 어휘와 형태에서 형태 초점 교수법(form-focused instruction)⁶⁵⁾을 사용하며, 문장(중결어미)에서는 숙달도 중심 교수법

64) 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명을 모두 가지고 있는 격식 있는 한국어 이메일 샘플이다.

65) 제2 언어 수업 방법론에 대한 현재의 대체적인 견해는 의사소통적 접근의 범주를 벗어나

(proficiency-oriented instruction)⁶⁶)을 사용한다. 한재영 외(2011: 317)에 따르면 형태 초점 교수법은 의미 중심의 의사소통을 하는 상호작용에서 언어의 형태와 구조에 관심을 집중하도록 하는 교수 방법이다. 주요 방법은 교체 연습, 입력 홍수, 입력 강화, 의미 협상, 고쳐 말하기, 출력 강화, 상호작용 강화 등이 있다. 본 연구에서는 학습자에게 어휘 및 형태에 관한 공손 표현을 지도할 때 주로 형태 초점 교수법 중 입력 홍수와 교체 연습을 사용한다. 여기서 입력 홍수는 가르치려는 어휘와 형태를 학습자가 스스로 알아차릴 수 있도록 많은 기회를 제공하는 지도 방식이다. 교체 연습은 학습자가 교사가 제시한 단어나 문장을 해당 문법 항목에 맞게 바꾸는 연습이다.

어휘와 형태의 경우와 달리 문장 차원의 공손 표현을 지도할 때는 숙달도 중심 교수법을 사용한다. 호르위츠(Horwitz, 2008: 83)는 일반적으로 숙달도 중심 수업에서 교사 및 학생이 하는 일을 <표 IV-9>와 같이 정리하였다.

<표 IV-9> 숙달도 중심 수업에서 교사 및 학생이 하는 일(Horwitz, 2008: 83)

교사가 하는 일	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 수업을 주로 목표 언어로 진행한다. ▶ 몸짓이나 그림, 도구, 연극적인 재능을 이용한다. ▶ 학생들을 대화에 참여시킨다. ▶ 이야기나 농담과 같은 흥미롭고 이해 가능한 입력을 제공한다. ▶ 접하게 될 문법 구문을 미리 알려 준다(자각하게 깨우치는 것). ▶ 문법을 가르친다. ▶ 특정 문법 개념에 관한 소집단 활동이나 역할 놀이를 한다. ▶ 오류를 수정한다.
학생이 하는 일	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 소집단 활동이나 대화 활동에 참여한다. ▶ 문법 설명을 듣고 유의미한 문법 연습 문제를 푼다.

문장 교육 방안에서는 먼저 상대 높임법과 종결어미의 유형을 학습자에게 상기시킨 다음 이메일의 수신자 유형에 따라 종결어미의 일반적인 사용 양상을 보여 주고 부적절한 종결어미의 사용 양상도 명확하게 지적해 준다. 이어서 이메일의 수신자에 따라 종결어미 빈칸 채우기 활동을 마련한다. 마지막으로 빈칸 채우

지 않는 범위에서 다소간의 형태 중심 지도의 중요성을 인정하고 있는데, 그 범위는 규칙을 명시적으로 다루는 기법으로부터 학습자에 대한 입력을 구조화하는 알아채기(noticing) 및 인식 고양(consciousness-raising)(Ellis, 2001, 2006; William, 2005) 기법까지 있다 (Brown, 2007: 484 재인용).

66) 숙달도 중심 교수법에서는 의사소통 중심 교수법에서 강조하는 유창성과 함께 문법적 정확성을 함양시켜야 한다고 주장한다. 이 교수법은 의사소통 중심 활동과 함께 좀 더 명시적인 문법 설명과 오류 수정을 선호한다(Horwitz, 2008: 82-83).

기 활동에서 범한 오류를 수정한다.

화용적 측면의 공손 장치 차원에서는 화행과 결합하여 공손 표현을 교육할 필요가 있다. 전해영(2005: 355)에 의하면 화행의 종류에 따라 공손 표현을 사용하는 방식이 다르고, 한 화행에서 공손 표현으로 쓰이던 형태가 다른 화행에서는 공손 표현으로 사용되지 못 하는 경우가 있으므로 화행별로 구분하여 그에 맞는 사용 방식이 무엇인지 교육하는 것이 중요하다⁶⁷⁾. 많은 중국인 학습자들이 화용적 공손 장치의 사용에 익숙하지 않기 때문에 이를 지도할 때 공손 표현뿐만 아니라 공손 원리도 같이 설명해 주는 것이 좋다. 또한 기타 주의 표현에 있어 학습자들이 이러한 문제를 의식하여 오류를 범하지 않게 하기 위해서 교사의 명시적 지도가 필요하다.

위에서 언급한 공손 장치와 기타 주의 표현은 의사소통을 원활하게 하는 사회적 상호작용 수단으로 간주된다. 이러한 수단을 교수·학습하는 데에는 상호작용적 관점의 교수법(interactional approach)이 적합하다(한재영 외, 2011: 116). 여기서는 그에 속한 과제 중심 교수법(task-based language instruction)⁶⁸⁾을 적용한다. 한재영 외(2011: 111)에 따르면 과제 중심 교수법은 의사소통을 목적으로 의미에 초점을 두고 언어를 이해, 처리, 생산하는 모든 활동의 과제를 언어 교수의 핵심 단위로 사용하는 교수법이다. 과제는 자연적이고 의미 있는 의사소통 활동을 하도록 하는 것으로 간주되며 실제적인 과제와 교육적인 과제로 나뉜다. 일반적으로 과제 중심 교수법의 교수 절차는 과제 전 활동, 과제 활동 및 과제 후 활동으로 구성된다(Richards & Rodgers, 2011). 본 교육 단계의 과제 전 활동에서는 예비 과제를 통해 공손 장치 및 기타 주의 표현에 관한 교수·학습 내용을 도입한다. 과제 활동에서는 내용별 과제를 통해 공손 장치 및 기타 주의 표현에 대해 교수·학습한 후, 이메일을 공손하게 작성하고 발표하게 한다. 과제 후 활동에서는 학습자가 작성한 이메일과 모범글의 차이점을 비교하게 한다.

마지막 공손 표현에 내포된 공손 문화에 대한 교수·학습은 주로 교사의 설명으로 진행한다. 한재영 외(2005: 521)에 따르면 설명의 방법이 동원될 수 있는 문

67) 화행에 따라 거기에 맞는 공손 표현 방식이 서로 다르다는 점을 알게 해야 한다. [요청]의 경우에는 청자가 요청으로 인하여 받게 될 부담을 줄일 수 있는 방식으로 공손 표현을 선택해야 하며, [칭찬]의 경우에는 상대를 인정하고 칭찬의 의도가 강하게 드러날 수 있는 방식으로 표현을 선택하며, [충고]의 경우 ‘-는 게 어떻겠어요?’나 ‘-는 게 좋겠어요’와 같이 청자의 기분이 상하지 않는 방식의 표현을 선택할 수 있도록 지도해야 한다(전해영, 2005: 356).

68) 과업 기반 교수법(과제 중심 교수법)은 과업을 통해서 교실에서의 의사소통 활동이 좀 더 사실적이 된다. 또한 학습자들이 진정성이 있는 목표 언어를 사용할 수 있게 하며, 듣기, 말하기, 읽기와 쓰기 기능을 문화적으로 적절하게 통합할 수 있다(Horwitz, 2008: 87),

화 교육 항목으로는 한글의 창제, 한국어의 문자 체계와 형태론적인 특징, 고유어와 한자어, 한국어의 경어법에 나타난 대인 관계 규범, 타인에 대한 호칭 등 한국의 문자, 언어 생활 규범 등과 관련된 것 등을 들 수 있다. 본 연구에서 교사는 먼저 해당 한국어의 공손 문화를 간단히 설명하고, 학습자들로 하여금 중국어의 공손 문화와 대조하여 발표하도록 한다. 이를 통해 한국어의 공손 표현에 관한 중국인 학습자들의 이해를 돕는다.

정리해 보면 본 교육 설계에서 각 교육 내용에 대한 교수·학습 방법은 <표 IV-10>과 같다.

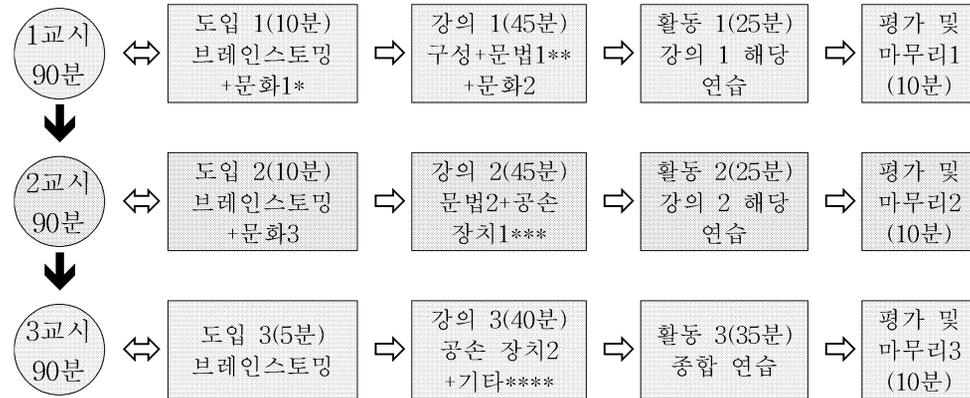
<표 IV-10> 교육 내용에 대한 교수·학습 방법

교육 내용		하위 분류	교수·학습 방법
구성적		구조	장르 중심 쓰기 접근법
		제목	
		호칭	
		인사	
		서명	
문법적 (높임법)		어휘	형태 초점 교수법
		형태	숙달도 중심 교수법
		문장	
화 용 적	공손 장치	간접 화행	과제 중심 교수법
		완화 표현	
		강화 표현	
		겸손 표현	
	기타 주의 표현	모호화(생략) 표현	
		오해를 일으키기 쉬운 표현	
		지나친 구어체 표현	
		이모티콘	
		문장부호	
문화적 (공손 문화)		지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도	교사의 설명 + 모국어 문화와 대조 발표
		예사 어휘에 대한 관용 정도	
		둘러서 표현하기에 대한 선호도	

2) 수업 구성

본 연구에서 제시한 수업은 3회 교시로 구성되며, 각각 90분 동안 진행된다. 1교시는 ‘도입 1, 강의 1, 활동 1, 평가 및 마무리 1’로, 2교시는 ‘도입 2, 강의 2, 활동 2, 평가 및 마무리 2’로, 3교시는 ‘도입 3, 강의 3, 활동 3, 평가 및 마무리 3’

으로 이루어지며, 수업 진행은 [그림 IV-2]와 같다. 다음으로 교수·학습의 진행 과정을 자세히 제시하고자 한다⁶⁹⁾.



- * 문화1은 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도에 관함; 문화2는 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도에 관함; 문화3은 돌려서 표현하기에 대한 선호도에 관함;
- ** 문법1은 어휘 및 형태에 관함; 문법2는 문장(종결어미)에 관함;
- *** 공손 장치1은 간접 화행에 관함; 공손 장치2는 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현에 관함;
- **** 기타는 기타 주의 표현에 관함.

[그림 IV-2] 수업 진행

(1) 1교시 수업 구성

도입 1 단계에서는 주로 브레인스토밍⁷⁰⁾을 통해 학습자의 흥미를 유발하고 수업 목표와 내용을 소개한다. 이때 브레인스토밍이라 함은 내용은 똑같으나 다른 표현으로 작성된 이메일 두 건을 학습자에게 주어 어느 것이 더 공손한지를 판단하게 하고 그 이유를 서술하게 하는 것이다. 학습자의 견해를 듣고 보충 설명을 진행하고 한국 사회의 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도에 관한 문화를 설명한다. 아울러 이번 수업의 목표와 전개 내용을 자연스럽게 학습자에게 인지시킨다.

강의 1 단계에서는 구성적 공손 표현과 문법적 공손 표현(어휘 및 형태)에 대해 강의를 진행한다. 먼저 구조에 대해 교수·학습할 때 학습자에게 모범 이메일

69) 구체적인 교수안은 <부록 2>에서 참조.

70) 브레인스토밍(brainstorming)은 아이디어를 생산하기 위한 학습 도구이자 회의 기법인데 쓰기에서 아이디어를 내기 위해 사용하는 방법이다(한재영 외, 2011).

을 제시하고 그의 발신자, 수신자 및 주요 내용을 분석하게 한다. 또한 학습자에게 그 구성 요소를 분석하고 활동지에 구성 요소의 명칭을 적게 한다. 더불어 교사는 격식 있는 이메일의 일곱 개 기본 구성 요소인 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명을 가르치며, 이러한 구성 요소를 임의로 생략할 경우 공손 문제를 야기할 수 있음을 강조한다. 하지만 예외도 존재한다는 점도 부가 설명해야 한다.

구성 요소의 공손 표현에서는 주로 제목, 호칭, 인사 및 서명에 초점을 맞춘다. 격식 있는 이메일의 제목은 가능한 명확하고 공손해야 한다고 가르치고, 예시를 통해 일반적으로 ‘명사형’ 제목이나 ‘非종결형’ 제목보다는 종결어미까지 포함한 제목이 적절함을 학습자에게 인지시킨다.

이메일의 호칭은 크게 직함(직업) 호칭과 非직함(직업) 호칭으로 분류하여 교수·학습한다. 직함(직업) 호칭 및 非직함(직업) 호칭에 관한 주의 사항을 예시를 통해 학습자에게 설명한다. 또한 이메일의 수신자가 뒷사람일 경우 뒤에 ‘께’를 붙이면 더욱 격식 있고 뒷사람이 아닐 경우 뒤에 ‘에게’를 붙이기도 한다고 알려 준다. 그 외, 중국어의 영향으로 ‘존경하는 xxx(尊敬的xxx)’와 같은 과잉 공대 호칭을 사용하는 것을 주의해야 한다고 언급한다.

이메일의 인사는 첫인사와 끝인사로 분류하여 코퍼스를 제시해 준다. 일반적으로 격식이 요구되는 상황에서는 첫인사와 끝인사를 모두 하는 것이 예외에 어긋나지 않는다고 강조하며, 예시를 통해 어색하거나 무례한 인사가 되지 않도록 한국어 이메일의 인사 습관 및 표현을 익힐 필요가 있다고 언급한다.

이메일의 서명에 관해서는 주로 ‘발신자 이름+드림/올림’의 사용을 강조한다. 또한 ‘드림’보다는 ‘올림’의 높임 정도가 더 높다고 학습자에게 알려 준다.

학습자들이 격식 있는 한국어 이메일의 구조에 관하여 명확히 파악한 이후에, 문법적 공손 표현에 관한 강의를 시작한다. 강의 1에서는 문법적 공손 표현을 주로 어휘 및 형태로 분류하여 교수·학습한다.

공손 어휘는 존경 어휘와 겸양 어휘로 분류하여 학습자에게 제시한다. 그 중 특별히 혼용되기 쉬운 어휘는 학습자에게 구분해 준다. 이어 한국어 이메일에서의 존경 및 겸양 어휘의 사용 예시를 제시하면서 학습자에게 그들의 실제 사용법을 익히게 한다. 여기서 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도 문화는 중국어와 대조하여 설명한다. 그 외, 존경 및 겸양 어휘를 쓸 때 받는 제약도 예시를 통해 제시한다.

형태 차원은 주로 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’에 대해 다룬다. 먼저 이메일에서 ‘-(으)시-’의 사용에 관한 예시를 제시해 ‘-(으)시-’를 써야 하는 상황에

누락하지 않게 명시적으로 지도한다. 또한 ‘-(으)시-’의 사용 제약도 예시를 통해 학습자에게 알려 준다.

강의 1을 진행한 후 관련 수업 활동(활동 1)을 통해 학습자의 활용 능력을 강화시킨다. 활동 1은 활동 1-1(구성에 초점을 맞춤) 및 활동 1-2(어휘 및 형태에 초점을 맞춤)로 구성된다. 평가 및 마무리 1 단계에서는 활동 1의 참고 답안을 제시하여 학습자를 스스로 평가하게 한다. 또한 수업 내용을 간단하게 정리하고 2교시 수업의 교수·학습 내용을 알려 준다.

(2) 2교시 수업 구성

도입 2 단계는 학습자의 학습 동기를 부여한 후, 이메일 한 건을 학습자에게 주어 스스로 공손 문제를 발견하게 하며 학습자의 견해를 듣고 보충 설명을 진행한다. 아울러 화행 개념을 도입하여 체면 보호 및 돌려서 표현하는 공손 문화를 소개하고 이번 수업의 목표와 전개 내용을 자연스럽게 학습자에게 인지시킨다.

강의 2 단계에서는 문장 차원의 공손 표현과 간접 화행에 대해 강의를 진행한다. 문장 차원은 주로 상대 높임 종결어미에 대해 다룬다. 먼저 상대 높임 종결어미의 기본 유형을 정리한다. 이어서 이메일의 특성 및 수신자를 고려하는 종결어미의 사용을 알려 준다. 즉, 일반 작문 문장과 달리 이메일은 특정 독자가 있기 때문에 수신자를 고려하지 않은 채 문어적 ‘해라체’의 사용은 부적절하다고 인지시킨다. 일반적으로 [윗사람+, 친밀도+], [윗사람+, 친밀도-], [윗사람-, 친밀도-]의 경우, ‘하십시오체’나 ‘해요체’의 사용은 예외에 어긋나지 않음과 이메일을 쓸 때 문장(종결어미)에 관해 주의해야 하는 점도 예시를 통해 지도한다. 예컨대, 격식 있는 이메일에서는 ‘말끝 자르기’를 되도록 지양해야 하고, ‘하십시오체’를 써야 하는 상황에 ‘해요체’를 쓰면 부적절하며, ‘합시다’는 윗사람에게 쓰면 적절하지 않다고 명확히 지적해 준다.

공손 장치에 속한 간접 화행에 대해서는 설정된 상황에 가장 공손한 표현이나 가장 직설적인 표현을 선택하게 함으로써 교수·학습 내용을 도입한다. 이를 통해 학습자들이 간접 화행에 관한 여러 가지 표현 문형을 습득하게 한다. 또한 학습자의 간접 화행에 대한 심층 이해를 돕기 위해 공손 원리도 명시적으로 지도하며, 화행이나 수신자에 따라 쓰는 간접 화행을 잘 구별해서 사용해야 함을 강조한다.

강의 2를 진행한 후 관련 수업 활동(활동 2)을 통해 학습자의 활용 능력을 강화시킨다. 활동 2는 활동 2-1(문장/종결어미에 초점을 맞춤), 활동 2-2(간접 화행

에 초점을 맞춤)로 구성된다. 평가 및 마무리 2 단계는 평가 및 마무리 1 단계와 같은 절차로 진행한다.

(3) 3교시 수업 구성

도입 3 단계에서는 학습자에게 이메일 한 건을 제공하여 브레인스토밍을 통해 공손 문제를 발견하게 한다. 학습자가 발견한 공손 문제를 듣고 보충 설명을 진행하고 수업 목표와 전개를 제시한다.

강의 3 단계에서는 공손 장치 및 기타 주의 표현에 대해 교수·학습한다. 먼저 완화 표현에 대해 교수·학습할 때 울타리 표현과 완화 의문형 종결어미를 구분해서 진행한다. 울타리 표현을 습득할 때는 학습자들에게 친숙한 ‘축소’ 의미의 울타리 표현 과제부터 시작한다. 이후 ‘경향, 추정, 시도, 완중’ 등 의미를 가진 울타리 표현에 관한 과제를 통해 울타리 표현의 역할과 사용법을 가르친다. 그 중, ‘-것 같다’에 대해 중점적으로 소개한다.

의문형 종결어미에 관한 과제를 통해 ‘-습니까?’에 대한 학습자의 선입견⁷¹⁾을 제거해 준다. 제일 높은 등급의 의문형 종결어미 ‘-습니까?’보다 완화 의문형 종결어미를 사용할 때 더욱 공손해질 수도 있음을 알게 한다.

강화 표현에 대해 교수·학습할 때 강화 표현의 사용 예시를 보여 주고 그의 역할이 무엇인지 토론하게 한다. 그 후 강화 표현의 유형을 귀납하고 그의 공손 원리 및 사용 상황을 학습자에게 설명한다.

겸손 표현에 대해서는 설정된 상황에 가장 공손한 표현이나 가장 직설적인 표현을 선택하게 함으로써 교수·학습 내용을 도입한다. 그리고 겸손 표현의 유형과 공손 원리를 학습자에게 가르친다. 그 중 중국인 학습자들이 오류를 자주 범하는 수혜 보조 동사에 관한 주의 사항을 예시를 통해 설명한다.

모호화(생략) 표현에 대해 교수·학습할 때 부정적 표현이나 굳이 할 필요가 없는 표현이 있는 이메일 내용을 학습자에게 제시하여 그 부분을 찾아내게 한다. 그 후, 교사는 일반적으로 모호화(생략) 표현이 요구되는 상황을 학습자에게 정리해 준다.

공손 장치에 대해 교수·학습한 후에는 기타 주의 표현에 대해 교수·학습한다. 기타 주의 표현으로는 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 및 문장부호 네 가지에 대해 다룬다. 전자 두 가지 표현이 포함된 이메일 문장을 학습자에게 제시하고 그러한 표현을 다른 표현으로 바꾸는 과제를 진행

71) 많은 중국인 학습자들은 가장 높은 등급의 종결어미(하십시오체)를 쓰면 무조건 가장 예의 있는 표현이라고 생각한다.

한다. 그 후, 대체 표현을 제시하면서 원래 표현의 부적절한 원인을 학습자에게 설명해 준다. 나머지 이모티콘 및 문장부호에 대해서는 두 문제로 인해 공손하지 않아진 이메일을 제시하며 학습자에게 이모티콘 및 문장부호 문제를 직관적으로 느끼게 한다. 이어서 교사는 이모티콘 및 문장부호에 대한 부적절한 사용 유형을 귀납해 주어 실수를 미연에 방지한다.

공손 장치 및 기타 주의 표현에 대한 강의 내용을 모두 끝낸 후, 종합 연습 과제 단계(활동 3)에 들어가서 학습자의 공손 표현에 대한 활용 능력을 신장한다. 활동 3 단계는 활동 3-1(이메일 작성), 활동 3-2(소그룹 토론 및 수정), 활동 3-3(대표 발표)으로 구성된다. 평가 및 마무리 3 단계에서 교사는 학습자의 활동 3-3 발표에 대해 피드백을 준다. 그리고 학습자에게 모범 사례를 제시하고 자신의 과제와 어떤 차이가 있는지 비교하게 한다(과제 후 활동). 과제 후 활동을 마무리한 후 이메일의 공손 표현에 관한 교수·학습 내용을 간단하게 정리하고 질의응답을 진행한다. 마지막으로 학습자에게 활동 3-1에서 작성한 이메일을 수정하여 교사의 이메일로 제출하는 과제를 낸다.

본 교육 방안은 교사 중심보다 학습자 중심의 교수·학습을 설계한 것으로, 교사는 주로 보조자의 역할을 진행한다. 이 수업을 통해 중국인 학습자가 격식 있는 한국어 이메일을 작성할 때 받는 부담을 덜고, 더 공손하게 작성할 수 있기를 기대한다.

V. 결론

1. 요약

본 연구에서는 중국인 학습자들이 주고받은 한국어 이메일을 공손 표현에 초점을 맞추어 분석하여, 중국인 학습자들이 한국어 이메일을 보다 공손하게 작성할 수 있도록 교육 방안을 제시하였다.

한국어 이메일은 학습자들이 비교적 자주 접할 수 있는 쓰기 장르이다. 격식 있는 한국어 이메일을 공손하게 작성하는 것은 중요하며 많은 중국인 학습자들이 그 중요성을 인지하고 있지만, 어떻게 한국어 이메일을 공손하게 작성할 수 있는지에 대해서는 잘 알지 못한다.

본 연구의 II장에서는 중국인 학습자의 이러한 어려움을 해소하고, 한국어 이메일을 더욱 공손하게 작성할 수 있도록 하기 위한 관련 이론 연구를 정리하였다. 이 중 먼저 공손의 개념 및 의의를 탐구하였다. 본 연구에서는 공손의 개념을 ‘발신자가 자기 낮춤이나 타인 높임의 의도에서 출발하여 특정한 원리(공손 원리), 사회적 규범 및 의사소통 상황과 대상에 따라 적절한 언어 표현을 사용함으로써 다른 의사소통 참여자로 하여금 제대로 존중 받고 있는 믿음을 갖게 하는 것’으로 정의하였다.

이어서 한·중 공손 표현의 특성을 논의하고 비교 대조하였다. 한국어의 공손 표현은 크게 문법적 공손 표현(높임법) 및 화용적 공손 표현(간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현, 모호화(생략) 표현)으로 분류하였으며, 중국어의 공손 표현은 호칭어, 인칭대명사, 특수 어휘, 인사말, 간접 화행, 완화 표현 및 겸손 표현 등으로 분류하였다. 이러한 분류 하에 연구한 결과 한·중 공손 표현은 높임법의 존재 여부와 공손 표현에 내포된 공손 문화(지위 및 나이 차이로 인한 불평 등 정도, 예사 어휘에 대한 관용(寬容) 정도, 돌려서 표현하기에 대한 선호도)에 있어 차이가 있음을 확인하였다.

더불어 한국어 이메일의 특성과 공손 표현에 관한 내용을 정리하였다. 한국어 이메일의 공손 표현은 구성적, 문법적 및 화용적 내용으로 분류하였다. 구성적 내용은 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명으로 나누었고, 문법적 내용은 다시 어휘, 형태, 문장으로 나누었으며, 화용적 내용에서는 주로 여러 가지 공손 장치를 언급하였다.

Ⅲ장에서는 Ⅱ장의 논의를 기반으로 중국인 학습자들의 이메일에 나타난 공손 표현 사용 및 부적절한 공손 표현 양상을 분석하였다. 먼저 구성적 측면에서는 구조, 제목, 호칭, 인사, 서명으로 나누어 살펴보았다. 구성 요소에 대한 부적절한 생략 및 부적절한 사용은 중국인 학습자들의 이메일에 구성적 공손 문제를 일으켰다. 문법적 측면의 어휘 차원에서는 존경 어휘와 겸양 어휘로 구분하여 그 사용 양상과 미사용, 오용 및 남용 시 나타난 부적절한 공손 표현을 분석하였다. 형태 차원에서는 주체 높임 선어말어미 ‘-(으)시-’에 관한 사용 양상, 미사용, 부적절한 첨가 및 사물 공대 문제를 다루었다. 문장(상대 높임 종결어미) 차원을 분석할 때는 수신자를 [윗사람+, 친밀도+], [윗사람+, 친밀도-], [윗사람-, 친밀도+] 및 [윗사람-, 친밀도-]로 분류하여 분석하였다. 문장의 부적절한 사용 유형은 주로 종결어미의 결여와 부적절한 등급의 종결어미의 사용이었다. 화용적 측면의 공손 표현 분석은 공손 장치 차원 및 기타 주의 표현으로 나누었다. 공손 장치 차원에서는 간접 화행, 완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현으로 나누어 사용 양상과 부적절한 공손 표현을 살펴보았다. 이 중 강화 표현 이외의 모든 표현에서 중국인 학습자들이 어려움을 느꼈다. 기타 주의 표현의 경우 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 문제, 문장부호 문제 등을 살펴보았다. 학습자들의 부적절한 공손 표현의 사용 원인은 주로 세 가지로, 한국어 이메일의 공손 표현에 대한 교육의 부재, 모국어의 영향 및 기타 원인이다.

Ⅳ장에서는 Ⅲ장의 분석 결과를 바탕으로 중국인 학습자를 위해 격식 있는 한국어 이메일에 초점을 맞추어 공손 표현 교육 방안을 마련하였다. 구체적으로 구성적, 문법적, 화용적 공손 표현의 순으로 총 세 교시의 수업 방안을 제시하였다. 이밖에, 공손 표현에 내포된 공손 문화도 교육 내용에 포함하여 각 교시의 주제와 함께 교수·학습하였다.

본 연구는 중국인 학습자들이 실제로 주고받은 한국어 이메일을 수집하고 분석하였을 뿐만 아니라, 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 중국인 학습자들의 문제를 해결하기 위해 한·중 공손 표현 및 그에 내포된 공손 문화를 비교 대조하였다. 이러한 표현 및 문화 차이를 중국인 학습자들에게 인지시키면 한국어 공손 표현을 습득하는 데 더욱 효과적일 것이라 기대한다. 더불어 이전 이메일의 공손 표현 교육에 관한 연구와 달리 본 연구는 여러 가지 화행 및 다양한 상황을 비교적 포괄적으로 다루었다는 점에서도 의의가 있다.

2. 제언

본 연구는 비교적 실용적인 관점에서 중국인 학습자들을 위해 한국어 이메일의 공손 표현 교육을 연구하였다. 제효봉(2015: 270)에 따르면 향후 한국어 교육의 초점은 언어권별 학습자의 언어적·문화적 배경에 기초한 차별화된 교육 내용의 생산에 맞추어져야 한다. 본 연구는 중국인 학습자들이 한국어 이메일을 작성할 때 구체적으로 어떤 어려움을 안고 있는지, 그 어려움을 어떻게 극복해 내는지에 대해 실질적인 조사를 수행하지 못하였다. 후속 연구에서는 심층 면담 등의 방법을 통해 이러한 내용이 밝혀지기를 기대한다.

또한 한국어 이메일에서 중국인 학습자들의 성별 차이로 공손 표현 양상이 다를 수 있는데 본 연구에서는 이에 대해 다루지 못하였다. 앞으로 중국인 여성 학습자와 남성 학습자들이 한국어 이메일에서 주로 사용하는 공손 표현이나 공손 전략에 관한 비교 대조 연구들이 이루어지기를 바란다.

본 연구는 한국어 이메일의 공손 표현에 관한 연구로서 중국인 학습자들이 작성한 이메일 텍스트를 분석하였다. 이메일은 통신 언어 유형의 하나이므로 본 연구의 결과는 앞으로 한국어 통신 언어의 공손 표현 연구에도 참고되고 적용될 수 있으리라 생각된다.

마지막으로 일상생활에서는 이메일보다 구어 활동이 더욱 활발히 이루어지고 있기 때문에 구어에서의 공손 표현에 관한 연구의 가치도 매우 크다고 할 수 있다. 구어로 의사소통을 할 때와 이메일을 작성할 때는 한국어 공손 표현 양상이 다르게 나타날 수 있음에도, 중국인 학습자들의 실제 구어 말뭉치에서의 공손 표현에 관한 사용 양상 및 문제점을 밝히는 연구는 아직 미흡한 편이다. 이에 대한 후속 연구도 간절히 기대해 본다.

참 고 문 헌

국내 논저

- 강소영(2004), 중국어의 화행별 공손 표현 연구, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 강승혜, 김성희, 박성태, 임형재, 최주열(2010), 한국문화교육론, 대구: 형설출판사.
- 고영근, 구본관(2008), 우리말 문법론, 파주: 집문당.
- 구본관, 박재연, 이선웅, 이진호, 황선엽(2015), 한국어 문법 총론 I: 개관, 음운, 형태, 통사, 서울: 집문당.
- 구현정(2004), 공손법의 실현 양상, 담화와 인지 11(3), 1-23.
- 구현정, 전영옥(2005), 의사소통의 기법, 서울: 박이정.
- 국남(2016), 공적 이메일 텍스트의 구조와 기능: 중국 직장인에게 보내는 한국어 이메일을 중심으로, 텍스트언어학회 가을철 학술대회 자료집, 28-41.
- 권미정(2009), 한국어 교육을 위한 한국어와 영어의 공손 표현 대조 연구, 한양대학교 석사학위논문.
- 권재일(2012), 한국어 문법론, 파주: 태학사.
- 김명운(2009), 현대국어의 공손성 연구, 서울대학교 박사학위논문.
- 김상아(2010), 한국어 업무용 이메일 구조와 표현에 관한 연구: 업무 수행 관련 이메일을 중심으로, 한양대학교 석사학위논문.
- 김서형(2013), 한국어 화행에서 공손성의 실현 양상, 한국어학 61, 123-143.
- 김선정, 김용경, 박석준, 이동은, 이미혜(2010), 한국어 표현교육론, 서울: 형설출판사.
- 김선희(1996), 공손법의 원리와 실제, 목원대학교 논문집 29, 5-24.
- 김선희(1997), 공손법(Politeness)이 쓰이는 동인(Motivation)과 그에 관련된 공손 전략(Polite Strategy): 한국·중국·일본 작품을 통하여, 정신문화연구 20(4), 159-188.
- 김수은(2013), 라오스인 한국어 학습자의 공손표현 수행양상 연구: 비교문화 화용론의 관점에서, 한국외국어대학교 석사학위논문.
- 김수은, 김재욱(2014), 라오스인 한국어 학습자의 한국어 공손표현 연구, 東南亞研究 24(1), 129-164.
- 김아늑(2012), 한국어 교육을 위한 비즈니스 이메일 담화 분석: 무역업을 중심으로, 고려대학교 석사학위논문.
- 김영희(1990), 표현의 실효성과 공손 원리, 배달말교육 8(1), 79-100.
- 김요셉(2014), 학문 목적 한국어 학습자를 위한 이메일 쓰기 교육 방안 연구: 공손 표현 사용을 중심으로, 세종대학교 석사학위논문.
- 김윤희(2011), 한국어 교재 대화문에 나타난 공손표현 연구, 경희대학교 석사학위논문.

- 김정은(2010), 한국어와 중국어의 공손표현 대조 분석: 부탁화행을 중심으로, 중국어문학논집 62, 193-211.
- 김정자(2002), 전자우편 쓰기 교육에 대한 연구, 국어교육연구 10, 151-179.
- 김태순(2014), 중국어 비즈니스 이메일, 서울: 동양북스.
- 김현철, 김민영(2009), 현대중국어 완곡 표현 연구, 중국어문학논집 58, 235-263.
- 김희숙(1990), 현대국어의 공손표현 연구: 경어법과 관련지어, 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 노대규(1996), 한국어의 입말과 글말, 서울: 국학자료원.
- 노심덕(2000), 정중성의 속성, 새한영어영문학 42(1), 223-242.
- 노은희(1999), 대화 공손전략으로서의 반복표현, 선칭어문 27(1), 861-884.
- 디 오토공체첵(D. Otgontsetseg)(2010), 한국어와 몽골어에 있어서의 언어예절에 대한 비교연구: 호칭을 중심으로, Journal of Korean Culture 15, 330-352.
- 류관수(2004), 비교문화 관점에서 본 한미의 언어문화와 공손표현에 대한 탐색, 비평문학 18, 117-140.
- 모숙희(2015), 한국어 학습자의 공손표현 연구: 편지문의 요청화행을 중심으로, 전남대학교 석사학위논문.
- 민병곤(2010), 표현교육론의 쟁점과 표현 영역의 중핵 성취기준, 한국어교육학회 학술발표회 자료집, 195-207.
- 민현식, 김수정, 안수진, 박의용(2001), 정보통신 언어의 순화 및 정보윤리교육의 학교교육 활용 방안 연구, 서울: 교육인적자원부.
- 朴祥洙, 楊英淑(1995), 정중성(Politeness)에 관한 고찰: 영어와 한국어를 중심으로, 比較文化研究 6, 105-124.
- 박성일(2010), 전자우편에 나타난 중국인 학습자의 경어법 실현 요소에 대한 경향성 분석, 국어교육연구 25, 311-333.
- 朴永鍾(2006), 현대 중한 사진, 서울: 교학사.
- 박혜령(2013), A Comparative Analysis between English and Korean Politeness Expressions, 부산외국어대학교 석사학위논문.
- 백경숙(2010), 대학생들의 성적관련 전자편지에 대한 화용론적 분석, 우리말 글 50, 23-54.
- 서울대학교 국어교육연구소(2014), 한국어교육학 사전, 서울: 하우.
- 양상(2014), 한국어 의견 말하기 교육 방안 연구: 중국 대학 한국어학과 고급 학습자를 대상으로, 서울대학교 석사학위논문.
- 양용준(2003), 정중성의 의미와 기법, 신영어영문학 25, 271-295.
- 양용준(2014), 영어와 한국어의 정중성 활용 방안, 영어영문학연구 56(2), 143-160.
- 엄진숙(2014), 한국어 학습자의 공손성 실현 양상 연구, 영남대학교 박사학위논문.

- 문.
- 오현주(2014), 현대중국어 공손표현 교육 방안 연구, 중국어문학 66, 333-350.
- 와와메인(2011), 한국어와 미얀마어 공손표현 대조 연구, 원광대학교 석사학위논문.
- 왕경(2015), 한·중 공손 표현 대조 연구, 경희대학교 석사학위논문.
- 우한용, 김정자, 김성진, 김영만, 한성일, 정래필(2006), 인터넷 시대의 글쓰기와 표현교육, 서울: 서울대학교출판부.
- 유혜령(2010), 국어의 형태, 통사적 공손 표지에 대한 연구, 청람어문교육 41, 377-409.
- 윤여탁(2013), 문화교육이란 무엇인가: 한국어 문화교육의 비리[綱], 과주: 대학사.
- 윤정화(2014), 한국어 공손 표현 연구, 한양대학교 박사학위논문.
- 이범열(2012), 현대중국어의 담화화용론, 서울: 한국문화사.
- 이승연(2014), 한국어 학습자를 위한 요청 이메일 쓰기 교육 연구: 공적 요청 이메일의 장르 분석을 기반으로, 언어학 70, 329-352.
- 이승연, 김은호(2014), 한국어 이메일에 나타난 공손 전략 연구: 공식적 요청 이메일 분석을 바탕으로, 언어정보 18, 113-136.
- 이은정(2016), 상황 맥락에 따른 공손성 실현 양상 연구: 비즈니스 요청 이메일 담화를 중심으로, 연세대학교 석사학위논문.
- 이은희(2013), 한국어교육을 위한 공손표현 연구: 일본어 모어 화자를 대상으로 하여, 문법 교육 19, 295-325.
- 이익섭(1994), 사회언어학, 서울: 민음사.
- 이정복(2002), 전자편지 텍스트의 구조와 기능, 텍스트언어학 12, 93-118.
- 이정복(2003), 인터넷 통신 언어의 이해, 서울: 월인.
- 이정복(2009), 인터넷 통신 언어의 확산과 한국어 연구의 확대, 서울: 소통.
- 이정화(2004), 전자우편에 나타나는 해요체와 합쇼체의 사용양상 비교분석: 일본어권 및 중국어권 고급 한국어 학습자를 대상으로, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이진아(2008), 영상대본을 통해 살펴본 스페인어와 한국어의 공손전략 비교 분석, 한국외국어대학교 석사학위논문.
- 이크나티예바 옥사나(2014), 러시아어권 한국어 학습자를 위한 공손 표현 교육 연구: 간접 요청 화행을 중심으로, 서울대학교 석사학위논문.
- 임호빈, 홍경표, 장숙인(2010), 외국인 을 위한 한국어 문법(제2판), 서울: 연세대학교 출판부.
- 장태원(1994), 환태평양 제언어의 정중성 표현 연구: III. 중국어의 정중성 표현, 언어과학연구 11, 68-80.
- 전미화, 김월휘(2014), 외국인 유학생의 전자우편 분석 연구: 구조 및 표현적 특성을 중심으로, 우리말 글 61, 77-104.

- 전영우(2004), 언어예절과 인간관계: 현대사회의 화법, 서울: 역락.
- 전혜영(2004), 한국어 공손표현의 의미, 한국어의미학 15, 71-91.
- 전혜영(2005), 한국어 공손표현의 교육 방안, 이중언어학 29, 347-368.
- 정금미, 이상철(2014), 화용적 전이와 공손성, 인문학연구 94, 323-346.
- 정미진(2014), 한국어 공손 표현의 교수학습 연구, 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 제효봉(2015), 중국어권 한국어 학습자의 쓰기 텍스트에 나타난 모국어 영향 연구, 서울대학교 박사학위논문.
- 조준학(1979), 영어와 국어의 honorifics 비교서설, 영어영문학 72, 325-340.
- 조준학(1980), 화용론과 공손의 규칙, 어학연구 16(1), 1-12.
- 조준학(1982), *A Study of Korean Pragmatics: Deixis and Politeness*, 서울: 한신문화사.
- 朱俊尹(2016), 중국어권 한국어 학습자의 한국어 비즈니스 이메일에 나타난 요청 화행 분석: 화용적 전이(Pragmatic Transfer)를 중심으로, 한국외국어대학교 석사학위논문.
- 채영주(2010), 요청 대화에 나타난 공손 표현 사용 연구: 한국어 모어 화자와 중국인 학습자의 비교를 중심으로, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 케빈 경(2014), 비즈니스 이메일 영어표현사전(업그레이드판), 파주: 다락원.
- 한양대학교 국어교육위원회(2009), 외국인을 위한 글쓰기, 서울: 한양대학교 출판부.
- 한재영, 박지영, 현윤호, 권순희, 박기영, 이선웅(2005), 한국어 교수법, 서울: 태학사.
- 한재영, 안경화, 박지영, 권순희(2011), 한국어교육: 용어 해설, 성남: 신구문화사.
- 허상희(2009), 한국어 공손법에 관련된 제문제들, 한민족어문학 54, 197-221.
- 허상희(2010), 한국어 공손표현의 화용론적 연구, 부산대학교 박사학위논문.
- 허상희(2012), 한국어 공손표현의 화용론적 연구, 서울: 소통.
- 허상희(2013), 대학생들의 전자편지에 대한 화용론적 분석, 한민족어문학 64, 155-189.
- 허철구(2001), 언어 예절, 한국어 연수 교재, 99-120.
- 홍병호(1992), 영어와 한국어에 있어서의 문체와 'Politeness'에 관한 연구, 건국대학교 박사학위논문.
- 홍인화(2013), 한국어 이메일에 관한 장르 분석적 연구: 캄보디아인 학습자를 대상으로, 이화여자대학교 석사학위논문.

국외 논저

(동양권)

- 高建路(2014), 論商務電子郵件中的禮貌用語, 山西師大學報(社會科學版)研究生論文專刊 41, 155-157.

- 高建路(2015), 商務英語郵件中的禮貌用語分析, 太原理工大學碩士學位論文.
- 顧曰國(1992), 禮貌、語用与文化, 外語教學与研究第4期(總第92期), 10-17.
- 高志超(2014), 學術郵件中禮貌現象對比研究, 南京財經大學碩士學位論文.
- 戴嘉誼(2015), 順應論視角下英語商務電子郵件的禮貌表達分析, 東北師範大學碩士學位論文.
- 董明(1987), 漢語中的禮貌語, 世界漢語教學 4, 30-33.
- 朴錦海(2010), 漢韓禮貌表達對比, 延邊教育學院學報 24(3), 25-30&33.
- 孫蕾(2006), 現代漢語中的尊敬義表達手段探微, 現代語文 06, 21-22.
- 叶佳敏(2014), 二語學習者請求類電子郵件中模糊緩沖策略使用的實証研究, 南京大學碩士學位論文.
- 吳眩娃(2009), 禮貌語言的特定表達方式, 現代語文(語言研究版) 9, 81-84.
- 袁式亮(2010), 英語商務電子郵件禮貌語言探討, 科技創新導報 10, 222-223.
- 易洪川(1991), 漢語的禮貌原則与交際文化, 語文建設 8, 11-15.
- 張嫚(2011), 跨文化語境下禮貌請求策略的語用對比研究——以中國人与美國人撰寫的英文電子商務信函爲例, 北京: 外語藝術教育研究 1, 15-19.
- 張虹霞 等(2013), 商務韓語寫作實訓, 對外經濟貿易大學出版社.
- 朱琳(2010), 中國跨國公司內部英文電子郵件中請求言語行爲的語用分析, 河南科技大學碩士學位論文.
- 朱琳, 張發祥(2009), 英文電子郵件中請求語的禮貌策略應用分析——基于跨國公司內部真實語料, 科教文匯(上旬刊) 10, 273-274.
- 朱莹莹(2006), 中美本族語者英文電子郵件之請求策略對比研究, 浙江大學碩士學位論文.
- 周筱娟(2005), 現代漢語禮貌語言研究, 武漢大學博士學位論文.
- 周筱娟(2007), 漢語謙遜和諧禮貌語的形式意義特征, 安慶師範學院學報(社會科學版) 26(5), 77-79.
- 陳松岑(1989), 禮貌語言, 北京: 商務印書館.
- 崔義秀 等(2011a), 初級韓國語(修訂本) 上, 延吉: 延邊大學出版社.
- 崔義秀 等(2011b), 初級韓國語(修訂本) 下, 延吉: 延邊大學出版社.

(서양권)

- Baron, N. S.(1998), Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email, *Language & Communication* 18, 133-170.
- Bloch, J.(2002), Student/teacher interaction via email: the social context of Internet discourse, *Journal of Second Language Writing* 11, 117-134.
- Brown, H. D.(2007), *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy(3rd ed.)*, New York: Pearson Education. 권오량, 김영숙 공역(2012), 원리에 의한 교수: 언어 교육에의 상호작용적 접근

- 법, 서울: 피어슨에듀케이션코리아.
- Brown, P., & Levinson, S. C.(1987), *Politeness: Some Universals in Language Usage*, New York: Cambridge University Press.
- Chen, C.-F. E.(2006), The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures, *Language Learning and Technology* 10(2), 35-55.
- Chen, Y.(2015), Developing Chinese EFL learners' email literacy through requests to faculty, *Journal of Pragmatics* 75, 131-149.
- Fouser, J. R.(1995), Interlanguage politeness: towards a research agenda for Korea, *English Teaching* 50(3), 17-39.
- Gu, Y.(1990), Politeness phenomena in modern Chinese, *Journal of Pragmatics* 14, 236-257.
- Hofstede, G., & Hofstede, G. J., & Minkov, M.(2010), *Cultures and Organization: Software of the Mind(3rd ed.)*, New York: McGraw-Hill. 차재호, 나은영 공역(2014), 세계의 문화와 조직: 정신의 소프트웨어, 서울: 학지사.
- Horwitz, E. K.(2007), *Becoming a Language Teacher: A Practical Guide to Second Language Learning and Teaching*, Boston: Pearson. 전병만, 안병규, 오준일, 오윤자, 이은경 공역(2010), 유능한 언어 교사 되기, 서울: 시그마프레스.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S.(2001), *Approaches and Methods in Language Teaching(2nd)*, New York: Cambridge University Press. 전병만, 윤만근, 오준일, 김영태 공역(2008), 외국어 교육 접근 방법과 교수법, 서울: Cambridge.
- Lakoff, R.(1973), The logic of politeness; or, minding your p's and q's, *Proceedings of the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292-305.
- Leech, G.(1983), *Principles of Pragmatics*, London: Longman.
- Lee, W.-K.(1991), Honorifics and politeness in Korean, University of Wisconsin-Madison thesis(Doctor's degree).
- Maier, P.(1992), Politeness strategies in business letters by native and non-native English speakers, *English for Specific Purposes* 11, 189-205.
- Pilegaard, M.(1997), Politeness in written business discourse: A textlinguistic perspective on requests, *Journal of Pragmatics* 28, 223-244.
- Vinagre, M.(2008), Politeness strategies in collaborative e-mail exchanges, *Computers & Education* 50, 1022-1036.

<부록 1> 분석 대상 정보

학습자 번호	학습자 성별	학습자 나이	이메일 순번	이메일 번호	이메일 수신자	이메일 주요 내용
1	여	20대	1	E-01-01	교수	논문 작성 지도
			2	E-01-02	교수	논문 작성 지도
			3	E-01-03	교수	논문 작성 지도
			4	E-01-04	교수	논문 수정본 제출
			5	E-01-05	교수	논문 투고 관련
			6	E-01-06	IRB 위원회	IRB 심사
			7	E-01-07	국제협력본부	논문 인쇄비
			8	E-01-08	교수	중국 지역사회위원회
			9	E-01-09	교수	논문 인준지 사인
2	여	20대	10	E-02-01	연구실 동료	자치비 연납
			11	E-02-02	교수	말실수 설명
			12	E-02-03	교수	면담 요청
			13	E-02-04	교수	사인 요청
3	여	20대	14	E-03-01	교수	수업 참석 불가
4	여	20대	15	E-04-01	교직원	입학 포기
			16	E-04-02	교수	학기말 감사 인사
5	여	20대	17	E-05-01	교수	수업 질문
			18	E-05-02	교수	수업 질문
6	여	20대	19	E-06-01	선생님	글쓰기 상담
			20	E-06-02	조교	과제 제출
			21	E-06-03	교수	발제 내용 수정 문의
7	남	20대	22	E-07-01	교수	수업 결석
8	여	20대	23	E-08-01	장학금 관리자	제출 자료 문의
			24	E-08-02	장학금 관리자	메일 주소 정정
			25	E-08-03	기숙사 관리자	납부 빙증 제출
			26	E-08-04	기숙사 관리자	납부 빙증 제출
			27	E-08-05	학원 관리자	강사 지원
			28	E-08-06	후배	발표문 교정 요청
9	남	20대	29	E-09-01	교수	논문 수정
			30	E-09-02	조교	연구비 반납
			31	E-09-03	조교	연구비 반납
10	여	20대	32	E-10-01	조교	약속 취소
11	여	20대	33	E-11-01	교수	수업 참석 불가
12	여	20대	34	E-12-01	교수	추천서 요청
			35	E-12-02	교수	모임 정하기
			36	E-12-03	기숙사 조교	방 옴김
			37	E-12-04	교수	과제 제출

			38	E-12-05	선배	과제 수정
			39	E-12-06	동료 선생님	계획서 수정
			40	E-12-07	교수	입학 조언 구하기
			41	E-12-08	선배	학습 조언 요청
			42	E-12-09	교수	면담 요청
			43	E-12-10	교수	면담 요청
			44	E-12-11	교수	귀국 예정 보고
			45	E-12-12	교수	수강 신청 관련 문의
13	여	20대	46	E-13-01	학생	일상 편지
14	여	20대	47	E-14-01	교수	감사 인사
15	여	20대	48	E-15-01	교직원	입학 면접 문의
			49	E-15-02	교직원	장학금 신청 문의
			50	E-15-03	교직원	기숙사 신청 문의
			51	E-15-04	교직원	한국 입국 날짜 확인
			52	E-15-05	교직원	입학 관련 문의
			53	E-15-06	교직원	면접 관련 문의
			54	E-15-07	교직원	면접 관련 문의
			55	E-15-08	교직원	입학 관련 문의
16	여	20대	56	E-15-09	교직원	입학 포기
			57	E-16-01	교수	면담 요청
17	여	20대	58	E-16-02	조교	성적 문의
			59	E-17-01	교수	연구 참여 거절
			60	E-17-02	교수	면담 요청
			61	E-17-03	교수	학업 지도 관련 문의
			62	E-17-04	교수	학업 지도 관련 문의
			63	E-17-05	교수	학업 지도 관련 문의
			64	E-17-06	교수	스승의 날 감사 인사
			65	E-17-07	교수	과제 수정
			66	E-17-08	조교	전과 문의
			67	E-17-09	지인	대회 사진 첨부
			68	E-17-10	조교	연락처 알리기
			69	E-17-11	교수	자기소개
			70	E-17-12	교수	새해 인사
			71	E-17-13	교수	새해 인사
			72	E-17-14	교직원	장학금 신청 문의
			73	E-17-15	교직원	성적표 제출
			74	E-17-16	과외 학생	인사
			75	E-17-17	교직원	스승의 날 인사
			76	E-17-18	교수	스승의 날 인사
			77	E-17-19	교수	인사
			78	E-17-20	교수	진학 관련 조언 요청
			79	E-17-21	교수	논문 지도
			80	E-17-22	교수	대학원 지원
			81	E-17-23	교수	대학원 지원
			82	E-17-24	교수	대학원 지원
			83	E-17-25	교직원	감사 인사

			84	E-17-26	교직원	입학 포기
			85	E-17-27	교직원	입사 및 등록증 문의
			86	E-17-28	교직원	신입생의 문의
			87	E-17-29	교수	감사 인사
			88	E-17-30	지인	합격 축하
			89	E-17-31	지인	방 구하기
			90	E-17-32	교직원	수강신청
			91	E-17-33	지인	방 구하기
			92	E-17-34	선배	학업 관련
			93	E-17-35	교수	수강신청 문의
			94	E-17-36	조교	계절 학기 수강 문의
			95	E-17-37	조교	계절 학기 관련 답장
			96	E-17-38	기숙사 조교	면담 시간
			97	E-17-39	지인	중국어 공부
			98	E-17-40	선배	계절 학기 수강 문의
			99	E-17-41	교수	귀국 인사
			100	E-17-42	조교	과제 제출 지연
			101	E-17-43	보험사 매니저	취임 인사
			102	E-17-44	보험사 매니저	보험 문의
			103	E-17-45	보험사 매니저	보험 명단 첨부
			104	E-17-46	보험사 매니저	보험 강좌 초청
			105	E-17-47	약선연구원장	탐방 안내 요청
			106	E-17-48	보험사 매니저	보험 강좌 준비
			107	E-17-49	선생님	한국어 교육 문의
18	여	20대	108	E-18-01	교수	연락 방식 변경
			109	E-18-02	교수	책 번역
			110	E-18-03	조원	피피티 작성
19	여	20대	111	E-19-01	교수	입학 관련 지도 요청
			112	E-19-02	지인	논문 수정
			113	E-19-03	기숙사 관리자	입주 문의
20	여	20대	114	E-20-01	교수	면담 요청
			115	E-20-02	교수	발표회 참석 포기
			116	E-20-03	조교	원고 수정 문의
21	여	20대	117	E-21-01	교수	과제 제출
22	여	20대	118	E-22-01	교수	과제 문의
23	여	20대	119	E-23-01	교수	입국 수속 문의
24	여	20대	120	E-24-01	교수	과제 제출
25	남	20대	121	E-25-01	지인	인사
			122	E-25-02	교수	인사
26	여	20대	123	E-26-01	교직원	입학 자료 문의
			124	E-26-02	교직원	농진 전화 문의
			125	E-26-03	기숙사 관리자	기숙사 입주 문의
27	여	20대	126	E-27-01	출판사 사장	판권 자료 요청
			127	E-27-02	출판사 사장	이미지 요청
			128	E-27-03	교수	성적표 첨부
			129	E-27-04	조교	매일 재전송 요청

28	남	20대	130	E-28-01	교직원	복학 문의
			131	E-28-02	교직원	제출 자료 문의
			132	E-28-03	교직원	비자 문의
			133	E-28-04	교직원	문의
29	남	20대	134	E-29-01	교직원	합격증명서 요청
			135	E-29-02	교직원	입학시험 장소 문의
30	여	20대	136	E-30-01	교직원	인사
31	여	20대	137	E-31-01	교직원	생활관 수요 조사
32	남	20대	138	E-32-01	교직원	호구부 관련 문의
33	여	20대	139	E-33-01	교직원	영사확인
34	여	20대	140	E-34-01	교직원	치료 보상금 문의
35	여	20대	141	E-35-01	국악원 관리자	해금 대여
			142	E-35-02	선배	설문지 보냄
36	여	20대	143	E-36-01	교직원	증명서 발급
			144	E-36-02	국악원 관리자	가야금 신청
			145	E-36-03	활동 관리자	체험캠프 신청
			146	E-36-04	활동 관리자	활동 신청
			147	E-36-05	조교	시험 확인
			148	E-36-06	교직원	여권 사진 제출
37	여	20대	149	E-37-01	교직원	입학 문의
			150	E-37-02	교직원	입학 문의
			151	E-37-03	교수	사인 요청
			152	E-37-04	교수	사인 일정 확인
			153	E-37-05	교직원	자료 제출 확인
			154	E-37-06	교수	스승의 날 감사 인사
38	여	20대	155	E-38-01	교직원	입학 문의
39	여	20대	156	E-39-01	교수	연구 제목 수정
			157	E-39-02	교수	면담 시간 결정
			158	E-39-03	조교	입금 확인
			159	E-39-04	조교	학회 스케줄 문의
			160	E-39-05	판매자	변경 사항 고지
			161	E-40-01	교수	조언 요청
40	여	20대	162	E-40-02	교수	근황 보고
			163	E-41-01	교수	현지 조사 보고
41	여	20대	164	E-41-02	교수	현지 조사 보고
			165	E-41-03	선배	감사 인사
			166	E-42-01	유학 상담원	MBA 상담 요청
42	남	30대	167	E-42-02	지인	인사
			168	E-42-03	지사장	통화 가능 시간 문의
			169	E-42-04	사장	기업 문화 대조
			170	E-43-01	선생님	도움 요청
43	여	20대	171	E-43-02	선생님	연애 상담
			172	E-43-03	선생님	도움 요청
			173	E-43-04	선생님	고민 토로
			174	E-43-05	선생님	진로 상담
			175	E-43-06	선생님	연애 상담

			176	E-43-07	선생님	연애 상담
			177	E-43-08	선생님	연애 상담
			178	E-43-09	선생님	인사
			179	E-43-10	선생님	연락처 문의
			180	E-43-11	지인	새해 인사
			181	E-43-12	지인	새해 인사
			182	E-43-13	선생님	과제 제출
			183	E-43-14	국악원 관리자	가야금 수업 신청
			184	E-43-15	카페 매니저	촬영 날짜 문의
			185	E-43-16	선생님	작문 제출
			186	E-43-17	지인	발표문 수정 요청
			187	E-43-18	사장	감사 인사
44	여	20대	188	E-44-01	선배	발표문 수정 요청
			189	E-44-02	선배	발표문 수정 요청
			190	E-44-03	교수	발표문 수정 요청
45	여	20대	191	E-45-01	교수	면담 요청
			192	E-45-02	교수	면담 일정 확인
			193	E-45-03	교수	면담 요청

<부록 2> 한국어 이메일 공손 표현 교수안

1. 1교시 수업 구성

구분	교수 · 학습 내용																
도입 1 (10분)	<p>◆ 브레인스토밍(S: student): 이메일 A와 B는 어느 것이 더 공손한지를 판단하고 그 이유를 서술한다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">이메일 A</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">제목</td> <td>논문 관련</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 이번 주에 시간이 되면 만날 수 있어요? 논문과 관련한 걸 좀 얘기하고 싶어요. </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">이메일 B</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">제목</td> <td>논문에 대해 말씀드리고 싶습니다</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 혹시 이번 주에 시간이 되시면 만나 뵈 수 있을까요? 논문과 관련한 걸 좀 말씀드리고 싶습니다. 감사합니다. <p style="text-align: right;">제자 송결 올림</p> </td> </tr> </table> <p>◆ 보충 설명(T: teacher): 이메일의 구성적, 문법적, 화용적 측면과 관련하여 학습자의 견해에 대해 보충 설명을 진행한다.</p> <p>◆ 한국 문화 설명(S&T): 한국 문화에서는윗사람과 아랫사람 간의 관계가 상당히 수직적이므로, 격식 있는 한국어 이메일을 쓸 때 공손하게 쓰는 것이 중요함을 강조한다. 아울러 지위 및 나이 차이로 인한 불평등 정도에 대해 중국 문화와 대조하여 학습자들에게 자신의 의견을 발표하게 한다.</p> <p>◆ 목표 제시(T): 이번 수업을 통해 격식 있는 한국어 이메일의 구성 및 어휘와 형태에 관한 공손 표현을 습득할 수 있다.</p>	이메일 A		제목	논문 관련	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>	교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 이번 주에 시간이 되면 만날 수 있어요? 논문과 관련한 걸 좀 얘기하고 싶어요.		이메일 B		제목	논문에 대해 말씀드리고 싶습니다	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>	교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 혹시 이번 주에 시간이 되시면 만나 뵈 수 있을까요? 논문과 관련한 걸 좀 말씀드리고 싶습니다. 감사합니다. <p style="text-align: right;">제자 송결 올림</p>	
	이메일 A																
제목	논문 관련																
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>																
교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 이번 주에 시간이 되면 만날 수 있어요? 논문과 관련한 걸 좀 얘기하고 싶어요.																	
이메일 B																	
제목	논문에 대해 말씀드리고 싶습니다																
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>																
교수님, 안녕하세요? 저는 송결입니다. 혹시 이번 주에 시간이 되시면 만나 뵈 수 있을까요? 논문과 관련한 걸 좀 말씀드리고 싶습니다. 감사합니다. <p style="text-align: right;">제자 송결 올림</p>																	
강의 1 (45분)	<p>◆◆ 구성적 공손 표현에 관해서는 약 30분 정도 강의를 진행한다(S&T).</p> <p>◆ 구조 탐색(S): 이메일 C의 발신자, 수신자 및 주요 내용을 분석한다. 또한 그 구성 요소를 분석하고 활동지에 구성 요소의 명칭을 적는다.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">이메일 C</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">()</td> <td>고급 작문 수업을 듣고 있는 송결입니다</td> </tr> <tr> <td>()</td> <td>이민정 교수님께,</td> </tr> <tr> <td>()</td> <td>안녕하세요!</td> </tr> <tr> <td>()</td> <td>저는 고급 작문 수업을 수강하고 있는 학생 송결입니다.</td> </tr> <tr> <td>()</td> <td>갑자기 개인적인 사정이 생겨서 오늘 오후 고급 작문 수업을 못 가게 되었습니다. 정말 죄송합니다.</td> </tr> </table>	이메일 C		()	고급 작문 수업을 듣고 있는 송결입니다	()	이민정 교수님께,	()	안녕하세요!	()	저는 고급 작문 수업을 수강하고 있는 학생 송결입니다.	()	갑자기 개인적인 사정이 생겨서 오늘 오후 고급 작문 수업을 못 가게 되었습니다. 정말 죄송합니다.				
이메일 C																	
()	고급 작문 수업을 듣고 있는 송결입니다																
()	이민정 교수님께,																
()	안녕하세요!																
()	저는 고급 작문 수업을 수강하고 있는 학생 송결입니다.																
()	갑자기 개인적인 사정이 생겨서 오늘 오후 고급 작문 수업을 못 가게 되었습니다. 정말 죄송합니다.																

()	좋은 하루 되시기를 바랍니다^^ 안녕히 계세요!
()	송결 드림

구성 요소 명칭

Ⓐ 첫인사, Ⓑ 서명, Ⓒ 제목, Ⓓ 자기소개, Ⓔ 용건, Ⓕ 끝인사, Ⓖ 호칭

◆ **구조 설명(T):** 격식 있는 이메일의 일곱 개 기본 구조 요소인 제목, 호칭, 첫인사, 자기소개, 용건, 끝인사 및 서명을 가르치며, 이러한 구성 요소를 임의로 생략할 경우 공손 문제를 야기할 수 있음을 강조한다.

◆ **예외 언급(T):** 격식 있는 이메일의 일반적인 구성 요소를 인지시킨 후, 예외도 존재함을 부가 설명한다. 어떤 경우에는 일곱 가지 요소를 모두 갖추지 않아도 된다. 예컨대 자주 메일을 주고받는 상황이거나 회신일 경우 자기소개를 생략할 수 있다. 또한 호칭을 어떻게 불러야 할지 모르는 경우, 호칭을 생략하고 첫인사 ‘안녕하세요’로 시작해도 된다.

◆ **제목 설명(T):** 격식 있는 이메일의 제목은 가능한 명확하고 공손해야 한다. 일반적으로 ‘명사형’ 제목이나 ‘非종결형’ 제목보다는 종결어미까지 포함한 제목이 적절하다.

제목의 예시	
학생이 교수에게 추천서를 부탁하는 이메일 제목	추천서 요청 (명사형-X)
	추천서에 관하여 (非종결형-X)
	추천서를 부탁드립니다 (종결어미를 포함한 문장-O)
	교수님, 추천서를 부탁드립니다(학생이름) (종결어미를 포함한 문장-O)
학생이 조교에게 제철학을 신청하는 이메일 제목	제철학기 수업신청 (명사형-X)
	제철학기 수업신청에 관하여 (非종결형-X)
	제철학기 수업신청과 관련하여 문의드립니다 (종결어미를 포함한 문장-O)
	제철학기 수업신청과 관련하여 문의드립니다(학생이름) (종결어미를 포함한 문장-O)

◆ **호칭 설명(T):** 이메일의 호칭은 크게 직함(직업) 호칭과 非직함(직업) 호칭으로 분류할 수 있다.

직함(직업) 호칭	非직함(직업) 호칭
선생님, 교수, 조교, 사장, 원장, 부장, 과장, 대리, 관리자, 담당자 등	선배, 친족 호칭, 이름, 기관 등

직함(직업) 호칭에 관한 주의 사항

a. 일반적으로 직함(직업) 호칭에 있어 아랫사람이 아닌 한 직함(직업) 뒤에 ‘님’을 붙여야 한다.
예: 교수 → 교수님, 사장 → 사장님, 부장 → 부장님

b. ‘이름+직함(직업)’은윗사람이나 친밀하지 않은 사람에게 잘 쓰지 않는다

다.

예: 민경 교수님 → 이민경 교수님

c. 중국어에서는 '성+직함(직업)'을 선호하는 반면, 한국어에서는 '성+이름+직함(직업)'을 선호한다.

예: 이(李) 교수님 → 교수님/이민경 교수님

非직함(직업) 호칭에 관한 주의 사항

a. 非직함(직업) 호칭에도 '님'을 붙이면 더욱 공손한 표현이 된다.

예: 선배님(선배), 아주머님(아주머니), 이름+님(이름)

b. '이름+씨'는 동급인 사람이나 아랫사람에게만 쓸 수 있고 윗사람에게는 사용할 수 없다.

예: 학생이 교직원에게 '이민경 씨'라고 부른다(X)

c. 수신자가 특정한 사람이 아닌 어떤 기관일 때 '기관+담당자님'으로 쓰면 '기관'만으로 쓸 때보다 더욱 친근감 있고 공손한 느낌을 준다.

예: (학교이름) 입학처 담당자님, 기숙사 담당자님

◆ '께'와 '에게'의 첨가 설명(T): 이메일의 수신자가 윗사람일 경우 뒤에 '께'를 붙이면 더욱 격식 있다. 윗사람이 아닐 경우 뒤에 '에게'를 붙이기도 한다.

◆ 과잉 공대 설명(T): 한국어에서는 '존경하는(尊敬的)'의 대상 범위가 비교적 좁다. 예컨대, '존경하는 기숙사 관리자님'은 한국인에게 과잉 공대의 느낌을 준다. 한국어에서는 중국어와 달리 특별히 존경의 의미를 강조하고 싶을 때에만 '존경하는'을 붙인다.

◆ 인사 설명(T): 이메일의 인사는 첫인사와 끝인사로 구성된다. 첫인사에 들어가는 표현과 끝인사에 들어가는 표현에는 차이가 있다.

유형	하위 유형	예시
첫인사	안녕하세요	안녕하세요?
		안녕하십니까?
	안부인사 표현	잘 지내셨어요?
		잘 지내셨습니까?
	수신확인 표현	메일 잘 받았습니니다.
		메일 잘 읽었습니다.
사과 표현	연락이 늦어서 죄송합니다.	
	늦은 시간에 메일 드려서 죄송합니다.	
감사 표현	답장 주셔서 대단히 감사드립니다.	
	연락 주셔서 감사합니다.	
복합 표현	안녕하세요? 잘 지내셨어요?	
	자주 연락드리지 못해 죄송합니다. 여전히 건강하십니까?	
끝인사	감사 표현	감사합니다.
		감사드립니다.
	기원 표현	좋은 하루 되시기 바랍니다.
		항상 건강하시고 행복하세요.
사과 표현	죄송합니다.	
	정말 죄송합니다.	
염려 표현	고생 많으셨습니다.	
	수고하셨습니다.	

재회희망 표현	또 연락드리겠습니다.
	자주 연락했으면 좋겠습니다.
안녕히 계세요	안녕히 계세요.
	안녕히 계십시오.
(잘) 부탁합니다	잘 부탁드립니다.
	잘 부탁드립니다.
답장기대 표현	답장 기다리겠습니다.
	바쁘시겠지만 답장해 주시면 감사하겠습니다.
날씨 표현	날씨가 더우니 건강에 유의하십시오.
	날씨가 쌀쌀하니 감기 조심하세요.
축하 표현	합격 축하드립니다.
	진심으로 축하드립니다.
복합 표현	잘 부탁드립니다. 감사합니다.
	답장 기다리겠습니다. 항상 건강하세요.

◆ **부연 설명(T):** 한국어 이메일의 인사 습관 및 표현을 익힐 필요가 있다. 어색하거나 무례한 인사가 되지 않도록 주의해야 한다. 예를 들어 기원 표현 '오래 오래 사십시오'는 선생님에게 사용하는 것은 적절하지 않다. 또한 답장 기대 표현 '빨리 연락 주시기 바랍니다'를 끝인사로 뒷사람에게 사용할 경우 예의에 어긋날 수 있다.

◆ **서명 설명(T):** 서명은 크게 발신자 이름, 그리고 '발신자 이름+드림/올림'의 두 가지 형식이 있다. 격식을 차려야 하는 상황에는 '드림/올림'을 붙여야 한다. '드림'과 '올림'은 모두 공손한 의미를 가지고 있지만 '올림'이 높임의 정도가 더 높다. 경우에 따라 이름 앞에 발신자의 소속(경영학과 등)이나 신분(학생 등)을 밝히기도 한다.

◆◆ 문법적 공손 표현(어휘 및 형태)에 관해서는 약 15분 정도 강의를 진행한다(S&T).

◆ **어휘 설명(T):** 한국어 어휘는 공손을 표현하는 중요 수단이다. 공손 의미를 가진 어휘는 존경 어휘와 겸양 어휘로 구분된다.

층위	범주	내용	
어휘	존경 어휘	명사	성함(이름), 생신(생일), 연세(나이), 병환(병), 맥(집), 말씀(말), 귀사(貴社), 귀교(貴校) 등
		대명사	이/그/저 분(이/그/저 사람) 등
		동사	계시다(있다), 말씀하시다(말하다), 주무시다(자다), 잡수시다(먹다), 드시다(마시다), 돌아가시다(죽다) 등
		형용사	편찮으시다(아프다) 등
		조사	께서(이/가), 께(에게/한테) 등
	겸양 어휘	접미사	-님(교수님, 선생님, 사장님, 박사님, 목사님) 등
		명사	말씀(말), 줄고(拙稿), 저저(拙著) 등
		대명사	저(나), 저희(우리) 등
		동사	모시다(데리다), (만나) 뵙다(만나다), 찾아뵙다(찾아가다), 여쭙다(물다), 말씀드리다(말하다), *-드리다(-하다), 드리다/올리다/비치다(주다) 등
		형용사	죄송하다(미안하다) 등

*겸양 어휘 중의 ‘-드리다’에는 ‘부탁드리다, 연락드리다, 감사드리다, 축하드리다, 사과드리다, 인사드리다’ 등이 들어갈 수 있다.

◆ 어휘 구분(T): ‘께’ vs. ‘께서’, ‘드리다’ vs. ‘주시다’

◆ 사용 예시 제공(T): 한국어 이메일에서 존경 및 겸양 어휘의 사용 예시를 제시하면서 학습자에게 그들의 실제 사용법을 익히게 한다.

이메일에서 존경 어휘 사용의 예	
a.	께서, 예: 조교님께선 장학금에 대해 좀 설명해 주실 수 있나요? (학생이 조교에게 쓴 이메일)
b.	께, 예: 귀국하기 전에 미리 선생님께 말씀드리겠습니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
c.	계시다, 예: 형 그 때 서울에 계시면 한 번 뵙요. (중국인이 한국인 지인에게 쓴 이메일)
d.	귀교, 예: 저의 고등학교 성적증명서를 오늘 귀교에 보냈습니다. (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
e.	말씀하시다, 예: 지난 주 말씀하셨던 프로그램은 제 개인적 사정으로 참석하기 힘들 것 같습니다. (후배가 선배에게 쓴 이메일)

이메일에서 겸양 어휘 사용의 예	
a.	저, 예: 한 학기 동안 부족한 저를 잘 지도해 주셔서 정말 감사합니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
b.	여쭙다, 예: 수강신청에 대해 여쭙어 보고 싶습니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)
c.	뵙다, 예: 그럼 일요일 오후 2시에 뵙겠습니다. (인턴이 사장에게 쓴 이메일)
d.	죄송하다, 예: 번거롭게 해드려서 죄송합니다. (학생이 장학금 담당자에게 쓴 이메일)
e.	드리다, 예: 이렇게 늦게 답장을 드리게 되어 정말 죄송합니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일) 신중하게 다시 고민한 끝에 선생님께 저의 생각을 말씀드리고 싶어서 메일을 쓰게 됐습니다. (학생이 선생님에게 쓴 이메일) 교수님 다리도 불편하신데 이렇게 부탁드려서 죄송합니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일) 앞으로도 선생님께 자주 메일로 연락드리겠습니다. (학생이 선생님에게 쓴 이메일)

◆ 한국 문화 설명(S&T): 중국어와 달리 한국어의 경우 존경 어휘나 겸양 어휘를 써야 할 때 예사 어휘를 쓰면 공손 문체를 일으킬 수 있다. 예사 어휘에 대한 한·중 양국 문화에서의 관용(寬容) 정도에 초점을 맞추어 학습자들에게 자유롭게 발표하게 한다.

◆ 사용 제약 설명(T): 존경 어휘를 사용할 때 문법적 규칙과 압존법의 제약을 주의해야 한다.

문법 어감	a. 선생님께서의 따뜻한 마음이 너무 고맙습니다. → 선생님의 따뜻한 마음이 너무 고맙습니다.
-------	---

	(학생이 선생님에게 쓴 이메일) b. <u>지도교수님께서</u> 는 한국어 문법을 연구하시는 분이십니다. → <u>지도교수님은</u> 한국어 문법을 연구하시는 분이십니다. (학생이 선생님에게 쓴 이메일)
압존법 어김	a. 어제 <u>강정민 선배님께</u> 메일을 보냈고 <u>교정도</u> 받았습니니다. → 어제 <u>강정민 선배에게</u> 메일을 보냈고 <u>교정도</u> 받았습니니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)

◆ **형태 설명(T):** ‘-(으)시-’의 수식 대상은 일반적으로윗사람이며 아랫사람이나 자신에게 쓰면 적절하지 않다. ‘-(으)시-’를 써야 하는 상황에 누락하지 않도록 명시적으로 지도한다.

이메일에서 ‘-(으)시-’ 사용의 예	
a.	교수님 항상 건강하시길 바랍니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
b.	저의 자기소개서와 학업계획서를 고쳐 주시면 감사하겠습니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
c.	제 의문을 해결해 주신다면 정말 감사하겠습니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)
d.	추천서 양식이 있으시면 혹시 저에게 한 부 보내 주실 수 있나요? (학생이 장학금 담당자에게 쓴 이메일)
e.	이 책은 북경저작권대리회사의 유박 선생님께서 대리하신 것입니다. (중국 회사 인턴이 한국 출판사 사장에게 쓴 이메일)

◆ **사용 제약 설명(T):** ‘-(으)시-’를 사용할 때도 압존법의 제약을 고려해야 한다.

압존법 어김	a. 선배들이 모두 <u>친절하시고</u> 저를 잘 대해 <u>주셔서</u> 많은 감동을 받았습니니다. → 선배들이 모두 <u>친절하고</u> 저를 잘 대해 <u>줘서</u> 많은 감동을 받았습니니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
--------	---

그 외, ‘사물 공대’ 문제에 대해 주의해야 한다. 사람이 아닌 단순한 사물이 행위 주체일 경우 ‘-(으)시-’를 쓸 필요가 없다.

사물 공대	a. 1월 11일의 입학시험 장소는 어디에 <u>있으세요</u> ? → 1월 11일의 입학시험 장소는 어디에 <u>있나요</u> ? (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
-------	---

활동 1 (25분)	<p>◆ 활동 1에서는 활동 1-1(구성에 초점을 맞춤, 약 15분), 활동 1-2(어휘 및 형태에 초점을 맞춤, 약 10분)로 구성된다. 활동지 내용은 다음과 같다 (S).</p> <p>➢ 활동 1-1: 아래 이메일은 중국인 학생 송결이 한국어 선생님 강성연에게 보낸 이메일입니다. 하지만 이 이메일의 구성에 있어 충분히 공손하지 못한 부분이 있습니다. 짝 활동을 통해 공손 문제가 있는 부분을 찾아서 이 이메일을 더 공손하게 작성해 보십시오.</p>						
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">제목</td> <td>토픽 결과</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결 <songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td>강선생님,</td> <td></td> </tr> </table>	제목	토픽 결과	보낸 사람	송결 <songjie27@126.com>	강선생님,	
	제목	토픽 결과					
보낸 사람	송결 <songjie27@126.com>						
강선생님,							

토픽 결과가 나왔는데 제 ID와 비밀번호를 다 잊어버렸습니다. 혹시 선생님께서 언제 시간이 되시면 제 ID를 찾아 주실 수 있으실까요?
 중국에서는 찾을 수가 없습니다. 예전에 제가 한국에 있었을 때 한 번 찾은 적이 있었습니다. ID를 먼저 찾아 주신 후 제가 비밀번호를 찾으려면 될 것 같습니다.
 제 개인 정보는 다음과 같습니다.
 성명: SONG JIE
 생년월일: 1990.02.07.
 이메일: songjie27@126.com
 송결

▶ **활동 1-2:** 아래 이메일은 중국인 학생 송결이 지도교수에게 보낸 이메일입니다. 하지만 이 이메일의 **어휘 및 형태**에 있어 충분히 공손하지 못한 부분과 부적절한 공손 표현이 있습니다. 짝 활동을 통해 이러한 부분을 찾아서 고쳐보십시오.

제목	논문연구 수업 및 논문자격시험에 관한 문의입니다
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>
<p>교수님, 안녕하세요? 잘 지냈습니까? 저는 송결입니다. 오랫동안 연락하지 못해 미안합니다. 이번 학기에 교수님의 논문연구 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 물어보고 싶습니다. 그리고 제가 이번 학기에 논문자격시험을 보려고 합니다. 학교 규칙에 따라 11월 5일까지 지도교수님의 사인을 받아야 합니다. 그래서 교수님께 부탁을 좀 드리고 싶습니다. 교수님이 언제 시간 괜찮으면 내가 연구실로 찾아가도 될까요? 감사합니다. 항상 건강하길 바랍니다. 송결 올림</p>	

평가 및
 마무리 1
 (10분)

◆ **참고 답안 제시 및 비교(S&T):**

☞ 활동 1-1의 참고 답안은 다음과 같다.

제목	토픽 결과에 대해 부탁드립니다
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>
<p>강성연 선생님께, 안녕하세요? 그 동안 잘 지내셨어요? 저는 고급한국어반 중국인 학생 송결입니다. 토픽 결과가 나왔는데 제 ID와 비밀번호를 다 잊어버렸습니다. 혹시 선생님께서 언제 시간이 되시면 제 ID를 찾아 주실 수 있으실까요? 중국에서는 찾을 수가 없습니다. 예전에 제가 한국에 있었을 때 한 번 찾은 적이 있었습니다. ID를 먼저 찾아 주신 후 제가 비밀번호를 찾으려면 될 것 같습니다. 제 개인 정보는 다음과 같습니다. 성명: SONG JIE 생년월일: 1990.02.07.</p>	

이메일: songjie27@126.com

정말 죄송하고 감사합니다.

선생님 항상 건강하십시오.

송결 올림

☞ 활동 1-2의 참고 답안은 다음과 같다.

어휘	a. 연락하다 → 연락드리다 b. 미안하다 → 죄송하다 c. 묻다 → 여쭙다 d. (교수님)에게 → (교수님)께 e. (교수님)이 → (교수님)께서 f. 내가 → 제가 g. 찾아가다 → 찾아뵙다
형태	a. 지냈습니까 → 지내셨습니까 b. 괜찮으면 → 괜찮으시면 c. 건강하길 → 건강하시길

◆ 교수·학습 내용 정리(S&T):

구성에 관한 공손 표현	문법적 공손 표현1
격식 있는 구조(일곱 가지 구성 요소)	어휘: 존경 어휘 및 겸양 어휘
공손한 제목	
공손한 호칭	
공손한 인사	형태: 선어말어미 ‘-(으)시-’
공손한 서명	

◆ 다음 수업 내용 소개(T): 다음 수업에서는 문법 측면에 속한 문장(종결어미) 및 화용적 공손 장치에 대해 교수·학습하겠다.

2. 2교시 수업 구성

구분	교수·학습 내용				
도입 2 (10분)	<p>◆ 학습 동기 부여(T): 1교시 수업을 통해 이메일의 구성 및 어휘와 형태에 관한 공손 표현을 파악할 수 있다. 그러나 이것만으로는 이메일을 공손하게 작성하기에 부족하다.</p> <p>◆ 브레인스토밍(S): 아래 이메일을 학습자에게 공손 문제를 발견하게 한다.</p> <table border="1"> <tr> <td>제목</td> <td>도움 요청</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> </table> <p>담당 선생님께, 안녕하세요. 저는 신입생 송결입니다. 제가 비자 때문에 지금 합격 증명이 필요한데 홈페이지에서 찾을 수가 없다. 저에게 좀 보내주세요. 정말 감사해요. 송결 드림</p>	제목	도움 요청	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>
	제목	도움 요청			
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>				
	<p>◆ 보충 설명(T): 학습자가 발견한 공손 문제를 듣고 보충 설명을 진행한다.</p> <p>◆ 한국 문화 설명(S&T): 한국 문화에서는 상대방의 체면을 충분히 고려하여 돌려서 말함을 선호한다. 특히 체면을 쉽게 위협할 수 있는 발화에서는 돌</p>				

	<p>려서 표현하는 공손 전략이 필요하다. 직설적인 발화는 무례하게 느껴질 수 있다. 이에 대해 학습자들을 중국 문화와 대조하여 의견을 발표하게 한다.</p> <p>◆ 목표 제시(T): 이번 수업을 통해 한국어 이메일에 관한 공손한 문장(종결어미) 및 간접 화행을 습득할 수 있다.</p>				
<p>강의 2 (45분)</p>	<p>◆◆ 문장(종결어미)에 관해서는 약 15분 정도 강의를 진행한다(S&T).</p> <p>◆ 문장 종결어미 설명(T): 상대 높임법에서 종결어미는 높은 등급부터 낮은 등급으로 ‘하십시오체, 해요체, 하오체, 하계체, 해체 및 해라체’ 여섯 등급이 있다. 그 중 ‘하오체’와 ‘하계체’는 현대 한국어에서의 사용 빈도가 낮다.</p> <p>◆ 이메일의 종결어미 설명(T): 일반 작문과 달리 이메일은 특정 독자가 있기 때문에 수신자를 고려하지 않는 채 문어적 ‘해라체’를 쓰면 안 된다. 격식 있는 이메일에서는 ‘하십시오체’나 ‘해요체’를 써야 예의에 어긋나지 않는다.</p> <p>◆ ‘말끝 자르기’ 삼가(T): 이메일에서의 문장 사용은 대체적으로 말할 때와 비슷하다. 그러나 면대면 대화에서 ‘말끝 자르기’는 일종의 모호화(생략) 표현으로 볼 수 있어 공손 역할에 해당할 수 있지만, 격식을 요구하는 이메일에서 ‘말끝 자르기’는 되도록 지양해야 한다.</p> <table border="1" data-bbox="378 750 1182 1060"> <tr> <td data-bbox="378 750 482 1060" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>말끝 자르기</p> </td> <td data-bbox="482 750 1182 1060"> <p>a. 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있고...</u> → 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶은데...</u> → 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길...</u> → 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길 바랍니다.</u> (후배가 선배에게 쓴 이메일)</p> </td> </tr> </table> <p>◆ 종결어미까지 포함한 문장 선호(T): 격식을 요구하는 이메일에서는 명사형 문장이나 非종결어미(연결어미나 전성어미 등)로 실현된 문장보다는 종결어미까지 모두 쓰는 문장이 더욱 공손하다.</p> <p>◆ ‘해요체’에서 ‘하십시오체’(T): 일상 대화에서는 학생이 교수에게 ‘해요체’를 써도 공손 문제를 일으키지 않을 수 있다. 그러나 이메일에서는 특히 윗사람에게 요청이나 문의 등 상대방의 체면을 쉽게 위협할 수 있는 경우에 ‘해요체’를 쓴다면 격식을 제대로 차리지 못해 예의에 어긋날 수 있다. 이때는 ‘하십시오체’를 적절히 써야 충분히 공손한 이메일이 될 수 있다.</p> <table border="1" data-bbox="378 1328 1182 1701"> <tr> <td data-bbox="378 1328 482 1701" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>해요체 ↓ 하십시오체</p> </td> <td data-bbox="482 1328 1182 1701"> <p>a. 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았어요.</u> → 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠어요.</u> → 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 교수님의 답장을 <u>기다릴게요.</u> → 교수님의 답장을 <u>기다리겠습니다.</u></p> </td> </tr> </table>	<p>말끝 자르기</p>	<p>a. 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있고...</u> → 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶은데...</u> → 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길...</u> → 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길 바랍니다.</u> (후배가 선배에게 쓴 이메일)</p>	<p>해요체 ↓ 하십시오체</p>	<p>a. 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았어요.</u> → 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠어요.</u> → 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 교수님의 답장을 <u>기다릴게요.</u> → 교수님의 답장을 <u>기다리겠습니다.</u></p>
<p>말끝 자르기</p>	<p>a. 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있고...</u> → 컴퓨터도 고장이 나서 endnote를 사용하지 못하고 <u>있습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶은데...</u> → 저는 교수님을 한 번 만나 <u>뵙고 싶습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길...</u> → 선생님 제 목차를 좀 <u>봐 주시길 바랍니다.</u> (후배가 선배에게 쓴 이메일)</p>				
<p>해요체 ↓ 하십시오체</p>	<p>a. 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았어요.</u> → 시간이 모자라서 양적 분석 보고서는 글쓰기 교정을 못 <u>받았습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>b. 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠어요.</u> → 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행이 되는지 <u>모르겠습니다.</u> (학생이 교수에게 쓴 이메일)</p> <p>c. 교수님의 답장을 <u>기다릴게요.</u> → 교수님의 답장을 <u>기다리겠습니다.</u></p>				

(학생이 교수에게 쓴 이메일)

◆ ‘합시다’ 문제(T): ‘합시다’는윗사람에게 쓰면 적절하지 않다.

‘합시다’ 문제	a. 선생님, 나중에 자주 연락합시다.) → 선생님, 나중에 자주 연락드리겠습니다.) (학생이 선생님에게 쓴 이메일)
----------	---

◆◆ 간접 화행에 관해서는 약 30분 정도 강의를 진행한다. 이에 관한 교수·학습 내용은 과제를 통해 도입된다(S&T).

◆ 간접 화행(S&T):

◆ 과제1(S):

<p>◆ 학생이 선생님에게 조언을 요청할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?</p> <p>a. 선생님 시간 되시면 저에게 조언을 주세요. b. 선생님 시간 되시면 저에게 조언을 주십시오. c. 선생님 시간 되시면 저에게 조언을 주실 수 있으신가요?</p> <p>◆ 학생이 조교에게 장학금에 관한 설명을 요청할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?</p> <p>a. 조교님께서 장학금에 대해 좀 설명해 주세요. b. 조교님께서 장학금에 대해 좀 설명해 주십시오. c. 조교님께서 장학금에 대해 좀 설명해 주시겠습니까?</p>

◆ 공손 원리 설명(T): 요청할 때 명령문보다 의문문을 쓰면 상대방에게 선택의 여지를 줌으로써 더욱 공손하다. 이러한 의문문 표현은 가능성 문기와 의향 문기로 분류된다.

◆ 과제2(S):

<p>◆ 학생이 조교에게 입학 면접 순서를 요청할 때 어느 표현이 가장 직설적인 표현입니까?</p> <p>a. 입학 면접 순서에 대해 알려 주십시오. b. 입학 면접 순서에 대해 알려 주시면 좋겠습니다. c. 입학 면접 순서에 대해 알려 주시면 감사하겠습니다.</p> <p>◆ 학생이 선생님에게 조언을 요청할 때 어느 표현이 가장 직설적인 표현입니까?</p> <p>a. 진학에 대해 선생님의 조언을 듣고 싶습니다. b. 진학에 대해 선생님의 조언을 부탁드립니다. c. 선생님 진학에 대해 저에게 조언을 주십시오.</p> <p>◆ 회사 직원이 동료들에게 회사 행사 참여를 요청할 때 어느 표현이 가장 직설적인 표현입니까?</p> <p>a. 적극적으로 참여해 주십시오. b. 적극적인 참여를 부탁드립니다. c. 적극적으로 참여해 주시기 바랍니다.</p>

◆ 공손 원리 설명(T): 요청할 때 명령문보다 평서문을 쓰면 공손 원칙인 ‘강요하지 마라’에 부합하여 더욱 공손하다. 이러한 평서문 표현은 가정 표현과 화자 희망/수요 표현으로 분류된다.

◆ 과제3(S):

◆ 학생이 선생님에게 발표 부분을 문의할 때 어느 표현이 가장 공손한 표
--

현입니까?

- a. 제가 어느 부분을 말았어요?
- b. 제가 어느 부분을 말았습니까?
- c. 제가 어느 부분을 말았는지 궁금합니다.

◆ **투고자(投稿者)가 학회지 관리자에게 논문 수정 가능 여부를 문의할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?**

- a. 수정 가능한지 여쭙보고 싶습니다.
- b. 수정 가능합니까?
- c. 수정 가능해요?

◆ **공손 원리 설명(T):** 질문할 때 의문문보다는 평서문으로 쓰면 청자에게 대답을 해야 한다는 부담감을 줄여 주기 때문에 더욱 공손하다.

◆ **과제4(S):**

◆ **학생이 교수에게 쓰는 이메일 중에 영어와 한국어를 비교할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?**

- a. 영어보다 한국어가 더 어려워요.
- b. 영어보다 한국어가 더 어렵습니다.
- c. 영어보다 한국어가 더 어렵다는 생각이 듭니다.

◆ **후배가 선배에게 칭찬할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?**

- a. 저는 선배님이 정말 대단하다고 생각합니다.
- b. 선배님 정말 대단합니다.
- c. 선배님 정말 대단해요.

◆ **공손 원리 설명(T):** 화자의 관점 표현은 진단이나 평가보다 덜 단정적이어서 공손합니다.

◆ **과제5(S):**

◆ **학생이 교수에게 자기의 수강신청 계획을 알려 줄 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?**

- a. 박사 과목을 신청할 거예요.
- b. 박사 과목을 신청할 겁니다.
- c. 박사 과목을 신청할 예정입니다.

◆ **학생이 교수에게 자기의 취업 준비를 알려 줄 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?**

- a. 지금 공무원 시험을 준비하고 있습니다. 독서실에 등록할 계획입니다.
- b. 지금 공무원 시험을 준비하고 있습니다. 독서실에 등록할 겁니다.
- c. 지금 공무원 시험을 준비하고 있습니다. 독서실에 등록할 거예요.

◆ **공손 원리 설명(T):** 화자의 계획이나 의향 표현은 단순한 통보보다 부드럽고 상대방을 존중하는 느낌이 들어 더욱 공손하다.

◆ **소결(T):** 일반적으로 한국어 이메일을 공손하게 쓰기 위해서는 직설적인 표현을 지양해야 한다. 예컨대, 요청할 때 직설적 명령문, 문의할 때 직설적 의문문, 직설적 진단이나 평가 및 일방적 알림을 되도록 피하는 것이 좋다. 그 외에 친하지 않은 윗사람에게 자신의 이익을 위해서 요청할 경우에는 ‘기 바랍니다’를 자제해야 한다. 또한, 이러한 경우에는 ‘-면 좋겠습니다’보다는 ‘-면 감사하겠습니다’가 더욱 공손한 느낌을 준다.

	<p>◆ 출판사 인턴 직원이 다른 출판사 사장에게 출판물 파일을 요청할 때:</p> <p>a. 만약 파일이 너무 크면 우편을 통해 보내 주시기 바랍니다.(?)</p> <p>b. 만약 파일이 너무 크면 우편을 통해 보내 주시면 좋겠습니다.(?)</p> <p>c. 만약 파일이 너무 크면 우편을 통해 보내 주시면 감사하겠습니다. (√)</p>												
<p>활동 2 (25분)</p>	<p>◆ 활동 2에서는 활동 2-1(문장/종결어미에 초점을 맞춤, 약 15분) 및 활동 2-2(간접 화행에 초점을 맞춤, 약 10분)로 구성된다. 활동지 내용은 다음과 같다(S).</p> <p>➢ 활동 2-1: 아래 이메일은 중국인 학생 송결이 학과장(교수)에게 보낸 이메일입니다. 하지만 이 이메일에 미완성 <u>문장</u>이 있습니다. 짝 활동을 통해 이를 공손하게 보완해 보십시오.</p> <table border="1" data-bbox="379 648 1182 1211"> <tr> <td>제목</td> <td>논문 프로포절의 수정본에 관한 문의입니다</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>교수님, 안녕하세요? 이번에 석사 논문 프로포절을 제출한 송결입니다. 어제 지도 교수님과 함께 상의해서 제출한 프로포절의 몇 가지 부분에 대해 _____a_____ (수정하다). 그리고 글쓰기가 어색한 부분에 대해서도 더 자연스러운 표현으로 수정했습니다. 너무 죄송합니다만, 이번에 프로포절을 더 잘 하고 싶기도 하고, 또한 제가 수정한 것도 보여 드리고 싶어서 수정한 부분을 다시 드리고 _____b_____ (싶다). 혹씨 아직 제출된 프로포절을 읽지 않으셨다면 수정본을 다시 드리고 싶습니다. 현재 수정을 모두 _____c_____ (완료하다). 내일 편하신 시간이 있으시면 연구실에 _____d_____ (찾아웁다). 정말 _____e_____ (죄송하다). 송결 올림</p> </td> </tr> </table> <p>➢ 활동 2-1: 아래 이메일은 중국인 학생 송결이 기숙사 관리자에게 보낸 이메일입니다. 하지만 이 이메일에 지나치게 직설적인 표현이 있습니다. 짝 활동을 통해 이를 찾아내서 <u>간접 화행</u>으로 바꿔 보십시오.</p> <table border="1" data-bbox="379 1319 1182 1632"> <tr> <td>제목</td> <td>기숙사 신청에 관한 문의입니다</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>선생님, 안녕하세요? 기숙사를 신청한 중국 유학생 송결입니다. 제 시숙사 대기 번호는 157입니다. 언제 들어갈 수 있습니까? 귀교에서 만약에 100명만 선발할 예정이라면 앞당겨 알려 주세요. 입사가 안 되면 제가 방을 미리 찾을 겁니다. 송결 드림</p> </td> </tr> </table>	제목	논문 프로포절의 수정본에 관한 문의입니다	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>	<p>교수님, 안녕하세요? 이번에 석사 논문 프로포절을 제출한 송결입니다. 어제 지도 교수님과 함께 상의해서 제출한 프로포절의 몇 가지 부분에 대해 _____a_____ (수정하다). 그리고 글쓰기가 어색한 부분에 대해서도 더 자연스러운 표현으로 수정했습니다. 너무 죄송합니다만, 이번에 프로포절을 더 잘 하고 싶기도 하고, 또한 제가 수정한 것도 보여 드리고 싶어서 수정한 부분을 다시 드리고 _____b_____ (싶다). 혹씨 아직 제출된 프로포절을 읽지 않으셨다면 수정본을 다시 드리고 싶습니다. 현재 수정을 모두 _____c_____ (완료하다). 내일 편하신 시간이 있으시면 연구실에 _____d_____ (찾아웁다). 정말 _____e_____ (죄송하다). 송결 올림</p>		제목	기숙사 신청에 관한 문의입니다	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>	<p>선생님, 안녕하세요? 기숙사를 신청한 중국 유학생 송결입니다. 제 시숙사 대기 번호는 157입니다. 언제 들어갈 수 있습니까? 귀교에서 만약에 100명만 선발할 예정이라면 앞당겨 알려 주세요. 입사가 안 되면 제가 방을 미리 찾을 겁니다. 송결 드림</p>	
제목	논문 프로포절의 수정본에 관한 문의입니다												
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>												
<p>교수님, 안녕하세요? 이번에 석사 논문 프로포절을 제출한 송결입니다. 어제 지도 교수님과 함께 상의해서 제출한 프로포절의 몇 가지 부분에 대해 _____a_____ (수정하다). 그리고 글쓰기가 어색한 부분에 대해서도 더 자연스러운 표현으로 수정했습니다. 너무 죄송합니다만, 이번에 프로포절을 더 잘 하고 싶기도 하고, 또한 제가 수정한 것도 보여 드리고 싶어서 수정한 부분을 다시 드리고 _____b_____ (싶다). 혹씨 아직 제출된 프로포절을 읽지 않으셨다면 수정본을 다시 드리고 싶습니다. 현재 수정을 모두 _____c_____ (완료하다). 내일 편하신 시간이 있으시면 연구실에 _____d_____ (찾아웁다). 정말 _____e_____ (죄송하다). 송결 올림</p>													
제목	기숙사 신청에 관한 문의입니다												
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>												
<p>선생님, 안녕하세요? 기숙사를 신청한 중국 유학생 송결입니다. 제 시숙사 대기 번호는 157입니다. 언제 들어갈 수 있습니까? 귀교에서 만약에 100명만 선발할 예정이라면 앞당겨 알려 주세요. 입사가 안 되면 제가 방을 미리 찾을 겁니다. 송결 드림</p>													
<p>평가 및 마무리 2</p>	<p>◆ 참고 답안 제시 및 비교(S&T):</p> <p>☞ 2-1 참고 답안은 다음과 같다.</p>												

(10분)

a. 수정했습니다
b. 싫습니다
c. 완료했습니다
d. 찾아뵈겠습니다
e. 죄송합니다

☞ 2-2 참고 답안은 다음과 같다.

제목	기숙사 신청에 관한 문의입니다
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>

선생님,
안녕하세요?
기숙사를 신청한 중국 유학생 송결입니다.
제 시숙사 대기 번호는 157입니다.
언제 들어갈 수 있는지를 궁금합니다.
귀교에서 만약에 100명만 선발할 예정이라면 조금만 앞당겨 알려 주시면 감사하겠습니다.
입사가 안 되면 제가 방을 미리 찾을 예정입니다.(좀 찾아 봐야 될 것 같아서요).

송결 드림

◆ 교수·학습 내용 정리(S&T):

문법적 공손 표현	화용적 공손 장치
문장(종결어미)	간접 화행

◆ 다음 수업 내용 소개(T): 다음 수업에서는 화용적 공손 장치의 다른 하위 분야 및 기타 주의 표현에 대해 교수·학습하겠다.

3. 3교시 수업 구성

구분	교수·학습 내용			
도입 3 (5분)	◆ 브레인스토밍(S): 아래 이메일을 학습자에게 공손 문제를 발견하게 한다.			
	<table border="1"> <tr> <td>제목</td> <td>장학금 추천서 양식에 관해 문의드립니다</td> </tr> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> </table> <p>조교님~ 안녕하세요~ 이번에 장학금을 신청한 석사 과정 학생 송결입니다.^ 장학금 추천서 양식에 대해 여쭙보고 싶은 것이 있습니다. 장학금 신청 공지 메일에는 “면접 시에는 첨부된 추천서를 사용하시어 지도교수님의 추천서를 받아서 제출해 주시길 바랍니다.”라고 쓰여 있습니다. 근데 첨부된 파일이 없습니다..... 조교님께서 많은 학생에게 메일을 보내 주시다가 이렇게 실수를 하셨던 것 같습니다* * 지정된 추천서 양식이 있습니까? 있으시면 저에게 보내 주실 수 있습니까? 번거롭게 해드려서 죄송합니다ㅜㅜ 좋은 하루 되세요.^_ 송결 드림</p> <p>◆ 보충 설명(T): 학습자가 발견한 공손 문제를 듣고 보충 설명을 진행한다. 참고 답안은 다음과 같다.</p>	제목	장학금 추천서 양식에 관해 문의드립니다	보낸 사람
제목	장학금 추천서 양식에 관해 문의드립니다			
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>			

	<p>문제집</p> <p>a. 이모티콘 문제, 예: ~, ㅎㅎ, T_T, ^^, ^_^ b. 문장부호 문제, 예: c. 지나친 구어체 표현 문제, 예: 근데 d. 모호화(생략) 표현 문제, 예: 조교님께서 많은 학생에게 메일을 보내 주시다가 이렇게 실수를 하셨던 것 같습니다. e. 완화 표현 문제, 예: 지정된 추천서 양식이 있습니까? 있으면 저에게 보내 주실 수 있습니까?</p> <p>◆ 목표 제시(T): 이번 수업을 통해 학습자들이 한국어 이메일의 공손 표현에 대해 더욱 전면적인 인식을 가질 수 있다. 나아가 한국어 이메일을 더욱 공손하게 작성할 수 있다.</p>
<p>강의 3 (40분)</p>	<p>◆◆ 공손 장치(완화 표현, 강화 표현, 겸손 표현 및 모호화(생략) 표현)에 관해서는 약 30분 정도 강의를 진행한다. 이에 관한 교수·학습 내용은 내용별 과제를 통해 도입된다(S&T).</p> <p>◆ 완화 표현(S&T):</p> <p>◆ 과제1(S):</p> <p>◆ 괄호 안의 표현을 문장의 적당한 위치에 넣어 원래 문장과의 어감 차이를 이야기해 보십시오.</p> <p>a. 혹시 회의가 끝나고 나서 시간을 내 주실 수 있나요?(좀/조금) b. 시간 괜찮으시면 만나 뵈실 수 있는지 여쭙보고 싶습니다.(잠깐) c. 지정된 추천서 양식이 있으면 혹시 저에게 보내 주실 수 있나요?(한부)</p> <p>◆ 울타리 표현 설명(T): ‘좀/조금, 잠깐, 한 부(...)’ 등이 모두 축소 의미를 가지고 있는 울타리 표현이다. 울타리 표현은 발화의 언표내적 힘을 완화시켜주는 것이다. 요청이나 문의를 할 때 이를 사용함으로써 수신자의 부담을 줄여 더욱 공손해진다. 축소 의미를 가진 울타리 표현 이외에는 ‘경향, 추정, 시도, 완충’ 등 의미를 가진 울타리 표현도 있다.</p> <p>◆ 과제2(S):</p> <p>◆ 아래 밑줄 친 부분의 의미(경향, 추정, 시도, 완충 등)를 찾아내어 두 문장의 어감 차이를 이야기해 보십시오.</p> <p>a. 이번 토론 주제는 어렵습니다. a'. 이번 토론 주제는 어려운 편입니다.(경향) b. 한국 회사에서 자주 작은 이슈를 가지고 깊이 들어가는 것 같아요. b'. 한국 회사에서 자주 작은 이슈를 가지고 깊이 들어가는 경향이 있는 것 같아요.(경향) c. 저희 발표 순서를 바꿔도 될지 여쭙보고 싶습니다. c'. 혹시 저희 발표 순서를 바꿔도 될지 여쭙보고 싶습니다.(추정) d. 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행하는지 잘 모릅니다. d'. 이번 학기에 교수님의 논문지도 수업을 신청했는데 어떻게 진행하는지 잘 모르겠습니다.(추정) e. 지금 중국에서 카톡이랑 라인이 막혀 있네요. e'. 지금 중국에서 카톡이랑 라인이 막혀 있는 듯하네요.(추정) f. 마감 시간이 거의 다 되네요. f'. 마감 시간이 거의 다 된 모양이네요.(추정)</p>

- g. 저 개인 사정 때문에 이번 회의에 참석하지 못할 겁니다.
- g'. 저 개인 사정 때문에 이번 회의에 참석하지 못할 것 같습니다.(추정)
- h. 제가 선생님께 직접 연락드리겠습니다.
- h'. 제가 선생님께 직접 연락드려 보겠습니다.(시도)
- i. 학업지도위원 변경에 대해서 연락드립니다.
- i'. 다름이 아니라 학업지도위원 변경에 대해서 연락드립니다.(완충)

◆ 주의 사항(T): 주의해야 하는 것은 사과할 때 축소 등 의미를 가진 울타리 표현은 자제해야 한다는 것이다. 그렇지 않으면 책임을 회피하려는 의도로 내비칠 수 있으므로 공손하지 않을 수 있다.

예: 과제를 좀 늦게 보내서 죄송합니다.('좀' 삭제)

◆ '-것 같다' 설명(T): '-것 같다'는 기본적으로 추정의 의미를 가지고 있는데, 이는 중국어의 표현에 있어 똑같은 의미의 '好像'으로 번역된다. 확실한 상황에는 중국인 학습자의 경우 이를 쓰지 않는 경향이 있다. 그러나 많은 경우에 '-것 같다'에 포함된 '추정 의미'는 바로 '공손 의미'에 해당하며 확실한 사실 앞에도 더욱 공손해지기 위해 이를 많이 쓰게 된다. '-것 같다'의 결어는 표현을 덜 공손하게 할 수 있다.

◆ 과제3(S):

◆ 학생이 교수에게 조언을 요청할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?

- a. 교수님께서 대학원 진학에 대해 저에게 조언을 주세요.
- b. 교수님께서 대학원 진학에 대해 저에게 조언을 주실 수 있습니까?
- c. 교수님께서 대학원 진학에 대해 저에게 조언을 주실 수 있으신가요?

◆ 학생이 교직원에게 학교 지원에 대해 문의할 때 어느 표현은 힘이 가장 강합니까?

- a. 혹시 영어 성적이 없어도 지원 가능합니까?
- b. 혹시 영어 성적이 없어도 지원 가능할까요?
- c. 혹시 영어 성적이 없어도 지원 가능한가요?

◆ 완화 의문형 종결어미 설명(T): '하십시오체'의 의문형 종결어미 '-습니까?'를 사용하면 수신자에게 쉽게 딱딱한 느낌을 줄 수 있다. 특히 연속적인 '-습니까?'의 사용은 공손한 표현이 되기 어려워 자제해야 한다. 반면 완화 의문형 종결어미 '-는지요?, -르까요?, -나요?, -는가요?'를 사용하면 더욱 부드럽고 공손하다.

완화 의문형 종결어미	막연함	-는지요	교수님께서 대학원 진학에 대해 저에게 조언을 주실 수 있으신지요?
	추측	-르까요	내일 오전 10시 반쯤에 방문하면 괜찮을까요?
		-나요	혹시 전화 면접도 선택할 수 있나요?
		-는가요	혹시 영어 성적이 없어도 지원 가능한가요?

◆ 강화 표현(S&T):

◆ 과제1(S):

◆ 아래 밑줄 친 부분의 역할을 이야기해 보십시오.

- a. 정말 죄송합니다.
- b. 선생님께서 지적해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
- c. 선생님께서 항상 부족한 저를 배려해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
- d. 귀교에 너무 들어가고 싶어서 이런 기회를 잃고 싶지 않습니다.
- e. 자주 연락드리겠습니다.
- f. 항상 건강하세요!
- g. 이렇게 큰 은혜를 절대 잊지 않겠습니다.
- h. 결혼 축하드립니다. 평생 동안 행복하십시오.
- i. 제가 꼭 지도하신 대로 성실하게 하겠습니다.
- j. 부디 저에게 기회를 한 번 주시기 바랍니다.
- k. 선생님께서 시간이 되신다면 언제든지 제가 찾아뵙겠습니다.
- m. 중국어 첨삭이 필요하면 마음대로 부르세요.
- n. 다시 한 번 감사드립니다.

◆ **강화 표현 설명(T):** 가장 대표적인 강화 표현은 정도 강조 부사(a-m)이다. 그 외에 반복 표현(n)도 있다. 강화 표현은 수신자의 적극적 체면을 세워 줄 수 있기 때문에 칭찬, 기원, 축하, 초대, 도움 제공, 감사, 사과할 때의 경우에는 공손 표현으로 쓸 수 있다. 그러나 이메일에서는 위에서 언급한 완화 표현과 달리 강화 표현의 미사용으로 인한 공손 문제는 거의 없다.

◆ **겸손 표현(S&T):**

◆ **과제1(S):**

◆ 학생이 교수에게 감사한 마음을 표현할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?

- a. 한 학기 동안 나를 지도해 주셔서 감사합니다.
- b. 한 학기 동안 저를 지도해 주셔서 감사합니다.
- c. 한 학기 동안 부족한 저를 지도해 주셔서 감사합니다.

◆ 학생이 교수에게 면접 결과를 알려 줄 때 어느 표현이 가장 직설적인 표현입니까?

- a. 교수님 이번 면접은 운 좋게 통과했습니다.
- b. 교수님 이번 면접은 잘 통과했습니다.
- c. 교수님 덕분에 이번 면접은 통과했습니다.

◆ 학생이 교수에게 지도를 요청할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?

- a. 선생님께서 지적하시면 대단히 감사하겠습니다.
- b. 선생님께서 지적해 주면 대단히 감사하겠습니다.
- c. 선생님께서 지적해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

◆ 학생이 교직원에게 폐를 끼쳐 사과를 할 때 어느 표현이 가장 공손한 표현입니까?

- a. 여러 번 불편을 끼쳐서 너무 죄송합니다.
- b. 여러 번 불편을 끼쳐 주셔서 너무 죄송합니다.
- c. 여러 번 불편을 끼쳐 드려서 너무 죄송합니다.

◆ **겸손 표현 설명(T):** 겸손 표현은 주로 세 가지 분류가 있다. 첫째, 자신의 능력을 낮추는 자기 낮춤 표현이다(부족하다/모자라다, 못나다 등). 둘째, 자신이 어떤 일을 잘해냈을 때 다른 사람이나 외부 요소의 공로로 돌리는 표현이다(덕분에, 운 좋게 등). 셋째, 수혜 보조 동사이다(-아/어/여 주다, -아/어/여

드리다).

◆ 수혜 보조 동사 설명(T): ‘-아/어/여 주다’와 ‘-아/어/여 드리다’의 겸손 원리는 동일하지 않다. 먼저 ‘-아/어/여 주다’는 본동사만 쓰는 것에 비해 화자의 입장에서 다른 사람이 나에게 은혜를 베푼다고 강조하기 때문에 겸손한 태도를 보일 수 있다. ‘-아/어/여 드리다’는 겸양 어휘 ‘드리다’의 존재 때문에 본동사만의 사용과 비교하면 자신을 낮추는 겸손 태도가 두드러진다.

◆ 수혜 보조 동사 남용(T): 중국인 학습자들은 수혜 보조 동사에 대해 모국어의 영향을 받아 제대로 파악하지 못하는 경우가 많다.

‘-아/어/여 주다/드리다’ 남용의 예	
a.	이번 면접에 대해 질문이 좀 있어서 이메일을 보내 드립니다. → 이번 면접에 대해 질문이 좀 있어서 이메일을 보냅니다. (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
b.	제 과제를 제출해 드립니다. → 제 과제를 제출합니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
c.	다음에 꼭 제시간에 교수님께 내 드리겠습니다. → 다음에 꼭 제시간에 교수님께 내겠습니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
d.	저희가 감사의 마음으로 선물을 준비해 드렸습니다. → 저희가 감사의 마음으로 선물을 준비했습니다. (학생회 활동 관리자가 약선연구원 원장에게 쓴 이메일)

일반적으로 수신자가 요구하지 않았거나 수신자의 이익을 위한 것이 아닌 ‘보내 주다/드리다’보다는 수혜 보조 동사 없이 ‘보내다’를 쓰는 것이 적절하다. 또한, 교수나 선생님에게 이메일을 통해 과제를 제출할 때 ‘제출해 드리다’가 아닌 ‘제출하다’를 써야 적절하다. 왜냐하면 여기서 ‘제출해 드리다’를 쓰는 것은 교수나 선생님을 대신해서 제출한다는 의미가 숨겨져 있기 때문이다. 이와 마찬가지로 ‘준비해 드리다’는 ‘준비하다’보다는 ‘누구를 대신하여 준비하다’의 의미가 더해진다. 학습자들은 수혜 보조 동사를 사용할 때 수혜 보조 동사의 첨가가 의미의 변화를 야기할 것인지에 대해 주의해야 한다.

◆ 모호화(생략) 표현(S&T):

◆ 과제1(S):

◆ 다음 이메일 내용 중 더 모호하게 써야 하거나 생략해야 하는 부분을 찾아내어 이야기해 보십시오.
a. 전에 선생님께 메일을 보냈는데 선생님께서 바쁘셔서 확인을 못 하신 것 같습니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
b. 아침도 점심도 못 먹고 힘도 너무 없었습니다. 정말 일부러 수업에 안 간 것이 아닙니다. 정말 죄송합니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
c. 원숭이도 나무에서 떨어진다더니 조교님도 많은 학생에게 메일을 보내 주시다가 이렇게 된 것 같습니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)
d. 그리고 혹시 국제협력본부 담당자분의 사무실 전화번호 좀 가르쳐 주실 수 있으신지요? 아침에 국제협력본부에 전화를 했는데 전화 받은 분이 자꾸 다른 부서의 전화번호를 가르쳐 줬는데 많이 혼란스러웠는데요...

(학생이 교직원에게 쓴 이메일)
e. 제가 요즘 정말 정신이 없어서 그리고 우리은행 계좌를 잘 안 써서 몰랐네요. 죄송합니다. 확인하고 받았으면 반납하도록 하겠습니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)
f. 특히 사모님께서 연세가 많으시지만 계속 공부하시니 정말 대단하시고 느낍니다. (중국어 과외 선생님이 자기 부모 세대의 학생에게 쓴 이메일)
g. 계절학기 수업을 참가할 의향이 있습니다. 답장하라고 하셔서 답장 드립니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)

◆ 모호화(생략) 표현 설명(T): 이메일에서의 모호화(생략) 표현은 주로 부정적 표현이나 굳이 할 필요 없는 표현을 모호화하거나 생략하는 것이다.

모호화(생략) 표현에 대한 설명
a.윗사람의 실수나 과실을 직설적으로 지적하는 것은 예의에 어긋나기 때문에 생략이 낫다. 예를 들어, 가르침으로 받아들일 수 있는 성어, 속담 등의 표현은 자제해야 한다.
b.윗사람에게 놀리는 느낌을 줄 수 있는 표현도 삼가야 한다.
c.괜한 오해를 유발할 수 있는 표현이나, 사실이기는 하지만 굳이 표현할 필요가 없는 표현도 생략하는 것이 낫다.
d.가끔 중국어로 표현하면 괜찮지만 한국어로 표현하면 실례가 되는 문화적 차이로 인해 나타나는 실수가 있다. 학습자는 이를 유의해야 한다.

◆◆ 기타 주의 표현에 관해서는 약 10분 정도 강의를 진행한다. 기타 주의 표현은 오해를 일으키기 쉬운 표현, 지나친 구어체 표현, 이모티콘 및 문장부호에 대해 다룬다. 이에 관한 교수·학습 내용은 내용별 과제를 통해 도입된다(S&T).

◆ 오해를 일으키기 쉬운 표현(S&T):

◆ 과제1(S):

◆ 아래 밑줄 친 부분은 쉽게 오해할 여지가 있습니다. 이를 더 공손하게 고쳐 보십시오.
a. 그런데 제가 신청했을 때 이미 보냈는데 <u>또</u> 보내야 될까요? (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
b. <u>급하니까</u> 회답을 빨리 해 주시면 좋겠습니다. (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
c. <u>그러니까</u> 교수님께 감사의 말씀도 드립니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
d. <u>아무튼</u> 미안합니다. (학생이 조교에게 쓴 이메일)
e. <u>그날</u> 입학허가서를 제출하면 된대요. (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
f. <u>가급적이면</u> 메일로 연락 부탁드립니다. (학생이 교수에게 쓴 이메일)
g. 무슨 상황인지 좀 여쭙보려고 이메일을 보냅니다. (학생이 교직원에게 쓴 이메일)
h. 제 이메일 주소는 sonjie27@126.com이라고요.

(학생이 조교에게 쓴 이메일)

◆ 오해를 일으키기 쉬운 표현 설명(T): 여기서 주로 격식 있는 이메일에서 윗사람에게 쓰면 예의에 어긋나곤 하는 표현을 의미한다. 이의 오해 원인과 대체 표현은 다음과 같다.

표현	오해 원인	대체 표현
또	'또'는 귀찮음을 나타내는 표현에 자주 쓰므로 오해의 소지가 쉽게 생긴다.	다시 한 번
-니까	요청할 때 특히 윗사람일 경우 '-니까'로 원인을 제시하면 쉽게 무례를 범할 수 있다.	-아/어/여서
그러니까	결과(결론) 표지 '그러니까'를 윗사람에게 쓰는 것은 적절한 공손 표현이 아니다.	그래서/생략
아무튼	사과할 때 진지하지 않은 느낌을 줄 수 있다.	정말/생략
그냥	윗사람에게 '그냥'을 쓰면 공손한 표현이 되기 어렵다.	생략
가급적이면	윗사람에게 '가급적이면'을 쓰면 강요의 느낌을 줄 수 있어 공손하지 않다.	가능하다면
무슨 상황	중국어의 영향을 받아서 윗사람에게 '무슨 상황(什么情况)'을 쓴다면 추궁의 느낌을 줄 수 있어 공손하지 못할 것이다.	이 점에 대해
-라고요	'-라고요'는 보통 화자가 한 번 말한 후에 상대방이 알아듣지 못하면 다시 말할 때 쓰는 표현이다. 이 표현은 윗사람에게 무례한 표현이 될 수 있다.	-입니다

◆ 지나친 구어체 표현(S&T):

◆ 과제1(S):

◆ 아래 밑줄 친 부분은 지나친 구어체 표현입니다. 이를 더 격식 있게 고쳐 보십시오.

a. 저의 지난 학기 GPA는 4.03으로, 다음 학기에 GKS 장학금을 한 번 신청해 보려 합니다. 근데 대외협력과에서 아직 공모문을 게시하지 않아서 제가 신청할 수 있을지 그 여부를 모르겠습니다.

(학생이 교직원에게 쓴 이메일)

b. 그리고요, 제가 다음 주의 발표 원고를 써서 et1로 올렸습니다. 혹시 수정해 주셔서 제 이메일로 보내 주실 수 있으신가요?

(학생이 교수에게 쓴 이메일)

◆ 지나친 구어체 표현 설명(T): 격식을 차려야 하는 경우에는 지나친 구어체 표현을 쓰면 공손하지 않으므로 자제해야 한다. '근데'나 '그리고요'와 같은 표현보다는 '그런데' 및 '그리고'를 써야 적절하다.

◆ 이모티콘 및 문장부호 문제(S&T):

◆ 과제1(S):

◆ 아래 이메일은 학생 송결이 학위 논문 심사 교수에게 보낸 것입니다. 이 이메일의 문체는 무엇인지 이야기해 보십시오.

제목 | 논문계획서 발표문을 제출합니다^^

	<table border="1"> <tr> <td>보낸 사람</td> <td>송결<songjie27@126.com></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p>장소는 선생님께~ 안녕하세요? 송결입니다 :) 지난 주에 인사 메일을 보냈는데요..... 논문계획서 인쇄본을 오늘 오전에 선생님의 메일함에 넣었습니다. 많이 부족하지만 선생님의 지도와 조언을 부탁드립니다.ㅏㅏ 선생님, 논문계획서에 학업지도위원의 날인도 필요합니다. 혹시 선생님께 서 도장을 찍어 주실 수 있을까요? 감사합니다^^ 논문계획서 발표일정은 12월 1일(월) 오전 10시입니다. 장소는 27동 409호입니다. 바쁘시더라도 참석해 주시면 감사하겠습니다. * * 다시 한 번 감사드립니다~ 선생님 건강하세요~ 송결 드림</p> </td> </tr> </table> <p>◆ 이모티콘 설명(T): 일반적으로 격식 있는 이메일에서는 이모티콘의 사용을 자제해야 한다. 굳이 이모티콘을 쓰려면 비교적 무난한 것을 사용하는 것이 좋다. 예를 들어, ^^(미소)를 첨가하는 것은 괜찮지만, TT(우는 모습)나 ㅎㅎ(웃음 소리)을 사용하는 것은 공손하지 않을 수 있다. 또한 이모티콘을 지나치게 많이 사용하는 것은 예의에 어긋난다.</p> <p>◆ 문장부호 설명(T): 문장부호도 마찬가지로 일반적으로 격식을 갖추어야 하는 이메일에는 무난한 문장부호를 사용해야 하며, 또한 적당히 사용해야 한다. 예를 들어, ~(물결 표시)를 쓰는 것을 자제해야 하며, 장난치듯이 문장부호를 한꺼번에 지나치게 많이 쓰는 것도 지양해야 한다.</p>	보낸 사람	송결<songjie27@126.com>	<p>장소는 선생님께~ 안녕하세요? 송결입니다 :) 지난 주에 인사 메일을 보냈는데요..... 논문계획서 인쇄본을 오늘 오전에 선생님의 메일함에 넣었습니다. 많이 부족하지만 선생님의 지도와 조언을 부탁드립니다.ㅏㅏ 선생님, 논문계획서에 학업지도위원의 날인도 필요합니다. 혹시 선생님께 서 도장을 찍어 주실 수 있을까요? 감사합니다^^ 논문계획서 발표일정은 12월 1일(월) 오전 10시입니다. 장소는 27동 409호입니다. 바쁘시더라도 참석해 주시면 감사하겠습니다. * * 다시 한 번 감사드립니다~ 선생님 건강하세요~ 송결 드림</p>	
보낸 사람	송결<songjie27@126.com>				
<p>장소는 선생님께~ 안녕하세요? 송결입니다 :) 지난 주에 인사 메일을 보냈는데요..... 논문계획서 인쇄본을 오늘 오전에 선생님의 메일함에 넣었습니다. 많이 부족하지만 선생님의 지도와 조언을 부탁드립니다.ㅏㅏ 선생님, 논문계획서에 학업지도위원의 날인도 필요합니다. 혹시 선생님께 서 도장을 찍어 주실 수 있을까요? 감사합니다^^ 논문계획서 발표일정은 12월 1일(월) 오전 10시입니다. 장소는 27동 409호입니다. 바쁘시더라도 참석해 주시면 감사하겠습니다. * * 다시 한 번 감사드립니다~ 선생님 건강하세요~ 송결 드림</p>					
<p>활동 3 (35분)</p>	<p>◆ 활동 3은 활동 3-1(이메일 작성, 약 20분), 활동 3-2(소그룹 토론 및 수정, 약 5분), 활동 3-3(대표 발표, 약 10분)으로 구성된다. 활동지 내용은 다음과 같다(S).</p> <p>➢ 활동 3-1: 한국 대학교의 석사과정에 지원한 당신은 서류 심사를 이미 통과했습니다. 그런데 지금 중국에 있기 때문에 불가피하게 전화 면접을 진행해야 합니다. 전화 면접을 선택하겠다는 것과 전화 면접에 관한 질문을 입학 본부 교직원에게 이메일로 공손하게 작성해 보십시오. 단, 아래 내용을 반드시 포함해야 합니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>포함 내용*</td> <td> <p>a. 联系晚了, 感到很抱歉;</p> <p>b. 因为在中国, 不方便去韩国参加面试, 所以选择电话面试, 电话号码是12345;</p> <p>c. 询问电话面试的时间和流程;</p> <p>d. 因为现在使用的电子邮件最近总是出问题, 请求对方回复的时候发到另一个电子邮件: 123@email.com.</p> </td> </tr> </table> <p>*a. 연락이 늦어 죄송합니다, b. 지금 중국에 있기 때문에 한국에 직접 가서 면접을 진행하기가 어렵습니다. 그래서 전화 면접을 선택하고자 합니다. 제 전화번호는 12345입니다, c. 전화 면접 일정과 구체적인 진행 과정에 대해 문의 드립니다, d. 지금 사용 중인 이메일이 최근에 문제가 많이 발생하고 있습니다. 답장 주실 때 저의 다른 이메일인 '123@email.com'로 보내주시면 감사하겠습니다.</p> <p>➢ 활동 3-2: 활동 3-1에서 작성한 이메일 과제에 대해 소그룹 토론을 진행하고 수정하십시오.</p> <p>➢ 활동 3-3: 모듈별로 대표를 한 명 씩 뽑아서 발표를 하십시오.</p> <p>평가 및</p> <p>◆ 피드백 및 참고 답안 제시/비교(S&T): 학습자의 발표를 듣고 피드백을</p>	포함 내용*	<p>a. 联系晚了, 感到很抱歉;</p> <p>b. 因为在中国, 不方便去韩国参加面试, 所以选择电话面试, 电话号码是12345;</p> <p>c. 询问电话面试的时间和流程;</p> <p>d. 因为现在使用的电子邮件最近总是出问题, 请求对方回复的时候发到另一个电子邮件: 123@email.com.</p>		
포함 내용*	<p>a. 联系晚了, 感到很抱歉;</p> <p>b. 因为在中国, 不方便去韩国参加面试, 所以选择电话面试, 电话号码是12345;</p> <p>c. 询问电话面试的时间和流程;</p> <p>d. 因为现在使用的电子邮件最近总是出问题, 请求对方回复的时候发到另一个电子邮件: 123@email.com.</p>				

준다. 학습자에게 모범 사례를 제시하고 자신의 과제와 어떤 차이가 있는지 비교하게 한다.

마무리 3
(10분)

모범 사례	
제목	전화 면접을 할 예정입니다.
본문	<p>입학 본부 담당자님께, 안녕하세요? 저는 이번에 귀교의 석사 과정에 지원한 송결입니다.</p> <p>먼저 이렇게 늦게 연락을 드려 죄송합니다. 제가 지금 중국에 있기 때문에 한국에 직접 가서 면접하기 좀 어려울 것 같습니다. 대신 전화 면접을 선택할 수 있을까요? 제 전화 번호는 12345입니다.</p> <p>이와 관련하여 여쭙고 싶은 점이 있습니다. 혹시 전화 면접은 언제 진행되나요? 더불어 전화 면접이 어떻게 진행되는지도 궁금합니다. 이에 대해 가르쳐 주시면 감사하겠습니다.</p> <p>그리고 번거롭게 해드려 죄송합니다만, 제가 지금 사용하고 있는 이메일이 최근 들어 문제가 많이 발생하고 있습니다. 저의 다른 이메일로 답장을 주실 수 있으신가요? 제 이메일 주소는 123@email.com입니다.</p> <p>정말 감사합니다. 좋은 하루 되시길 바랍니다. 송결 올림</p>

◆ **내용 정리 및 질의응답(S&T):** 과제 후 활동을 마무리한 후 이메일 공손 표현에 관한 교수·학습 내용을 간단하게 정리하고 질의응답을 진행한다.

◆ **과제 부여(T):**

숙제	활동 3-1에서 작성한 이메일을 수정하여 제출하십시오.
----	--------------------------------

Abstract

A Study on Learning Polite Expressions of Korean E-mail for Chinese Learners

Zhang, Meilin

This study collected the Chinese learners' Korean e-mails and analyzed the polite expressions in them, then tried to build an education plan in order to help the Chinese learners to write Korean e-mails politely.

Korean e-mail is a writing genre that learners could relatively often encounter. It is important to write a formal Korean e-mail politely. Compared with face-to-face talk, there is no assist device such as tone, facial expression, or gesture in e-mails. Being less careful when writing e-mails could easily lead to impoliteness, so we should pay more attention on the polite expressions in e-mails. Many Chinese learners do not know how to write Korean e-mails politely although they have realized the importance of it. The main reasons related to this phenomenon would be the absence of education about Korean e-mail's polite expressions and the interference from mother language.

In order to reduce the difficulty of writing Korean e-mails and write Korean e-mails politely, first, this study has researched the concept and the meaning of politeness. In this study, 'politeness' is defined as below. 'Begin with the mind set of deprecating oneself or raising the others, following the particular principles (politeness principles) and social norms, using proper language expressions according to the situation and addressee, the addresser can make the other participants of the conversation feel that they are respected.'

Second, this study has compared the characteristics of the polite expressions between Korean and Chinese. The polite expressions of Korean and Chinese were found different in honorifics and the polite culture involved

in the polite expressions (inequality due to the difference of position and age, tolerance for ordinary vocabulary, preference to indirect expressions). The complexity, severity, and the preference to indirect expressions of Korean polite expressions could be well proved through the comparison. In this study, the polite expressions of Korean e-mails are classified into structural, grammatical, and pragmatic aspects.

Based on the theoretical studies above, this study has analyzed the well-used and the improperly used polite expressions in the Chinese learners' Korean e-mails. When analyzing the structural polite expressions, I examined the composition of the Korean e-mails, as well as titles, terms of address, greetings and signatures. The improper omission and inappropriate use of the components of e-mails could easily lead to structural impoliteness. When analyzing the vocabulary of the grammatical part, I divided it into honor words and humble words, and tried to find out the use aspect of them, as well as the improper use due to the unuse, misuse, and over use. When analyzing the morpheme, I tried to find out the use aspect of the subject honorific prefinal ending ‘-(으)시-’, and also the unuse of it, the improper addition of it, and the problem of raising non-humans. When analyzing the sentence(relative honorific final ending), I divided the addressees into four groups: [elder+, close+], [elder+, close-], [elder-, close+], [elder-, close-]. There were two sorts of improper polite expressions related to the sentence. One was lacking the relative honorific final ending, the other was using the inappropriate level of relative honorific final ending. The analysis of the pragmatic part was divided into politeness devices and other caution expressions. When analyzing the politeness devices, I examined the indirect speeches, mitigate expressions, strengthen expressions, humble expressions, and ambiguous(omission) expressions to find out the use aspect and the improper use of them. Except for the strengthen expressions, the improper use of polite expressions were found intensive in the rest politeness devices. When analyzing the other caution expressions, I examined the expressions that could easily cause misunderstanding, expressions preferred in spoken language rather than written language, emoticons and punctuation marks problems.

According to the analysis results, this study has provided a teaching plan about Korean e-mails' polite expressions for the Chinese learners. It was designed for three classes, including structural, grammatical, and pragmatic politeness expressions. The politeness culture involved in the polite expressions would also be taught with the other contents above.

The significances of this study are as below. First, I collected and analyzed the Korean e-mails that Chinese learners had really sent to others. Second, the polite expressions in this study dealt a lot of speeches and situations instead of being limited to a certain speech or to a certain situation. It would be more helpful to the Chinese learners when they write a variety of Korean e-mails. Third, in order to solve the problems of the polite expressions in Chinese learners' Korean e-mails, I compared the polite expressions and politeness cultures involved in them between Korean and Chinese. It would be more effective for the Chinese learners to acquire the polite expressions of Korean if they have a better knowledge about the difference between Korean and Chinese's expressions and cultures.

Key Words: Korean Language Education, Chinese Learners, E-mail, Polite Expressions

Student Number: 2013-23897