**메신저 상의 의뢰행동의 한일비교**

일어일본문화전공

201420395

윤해정

**목 차**

1. 들어가며
   1. 메신저 상의 의뢰행동 연구의 필요성
   2. 선행연구의 검토
   3. 조사개요
2. 메신저 상의 의뢰행동의 한일비교
   1. 부담도의 측면에서 보는 의뢰행동의 한일비교
   2. 스트라테지의 측면에서 보는 의뢰행동의 한일비교

2.1 스트라테지의 분류

2.2 스피치 레벨의 스타일 시프트

2.3 비언어적 측면의 한일비교

1. 맺음말

＜참고문헌＞

＜온라인자료＞

**I. 들어가며**

1. 메신저 상의 의뢰행동 연구의 필요성

제 2언어를 사용할 때에는 단순히 A언어를 B언어로 일대일로 변환하는 것이 아니라, 목적 언어의 문화나 언어 사용의 룰을 이해해야만 한다. 사죄 장면을 예로 들면 한국에서는 사죄와 함께 이유나 변명을 말하는 경우가 있다. 그러나 일본에서는 이유나 변명을 줄줄이 말하는 것은 물론, ‘이유-사죄’ 순서의 사죄는 굉장히 부정적인 평가를 받는다. 이처럼, 어느 한 장면에 있어 한일의 의식 차이는 분명히 존재한다. 문법을 올바르게 사용하더라도 언어 사용의 룰을 모른다면 상대방에게 오해를 살 위험이 있는 것이다. 특히 의뢰는 일상생활에서 빈번히 발생하지만 반드시 상대에게 어떤 형태의 손해를 입힐 수 밖에 없는 행동이다. 이처럼 위험성을 내포하는 행동을 언어문화가 다른 사람에게 행하는 것은 이후의 인간관계를 생각하면 어려운 것일 터이다.

정보화 시대의 도래와 함께 디지털 기기 및 각종 어플리케이션은 그 보급률을 점점 높여가고 있다. 그 중에서도 카카오톡이나 LINE 등의 인터넷 망을 사용하는 메신저 어플리케이션은 현재에 이르러서는 젊은이의 대부분이 사용하는 기능이다. 한국에서는 전 인구수의 약 85%가, 일본에서는 휴대전화 이용자 중 약 75.8%가 메신저 어플리케이션을 사용하고 있다(Kakao Talk 2018, 総務省 2017). 정보화와 세계화가 이루어진 현대 사회에서 한국인과 일본인 간에 이 메신저 어플리케이션을 사용하는 케이스도 증가하고 있다. 그 때, 이문화간의 커뮤니케이션에 의한 마찰이 발생할 수 있다. 일본과 한국은 같은 동북아시아의 나라이기에 그 문화도 일견 닮아있는 것처럼 보이지만 세부적으로는 다른 부분이 많아, 커뮤니케이션에 실패하는 일이 종종 있다. 또한 문자를 이용한 커뮤니케이션은 제스처나 목소리 크기의 변화 등의 비언어적 요소를 동반하지 않기 때문에 오해를 불러일으킬 가능성이 크다. 때문에 메신저 상에서의 언어행동을 연구하는 것은 인터넷 상의 이문화 접촉에서 일어날 수 있는 트러블이나 오해를 방지하기 위해 필요하다. 따라서 본 연구에서는 한일 메신저 상에서의 의뢰행동을 비교, 고찰하는 것을 목적으로 하고자 한다.

2. 선행연구의 검토

브라운과 레빈슨(1987)의 폴라이트니스 이론(politeness theory)에서는 상대의 페이스(체면)을 위협할 가능성이 있는 발화행위(face threatening act: FTA)를 행할 때에는 FTA의 위험성을 경감시키고, 원활환 커뮤니케이션과 양호한 인간관계를 유지하기 위하여 다양한 방략이 사용된다고 여겨진다. 페이스에는 두 가지의 면이 있는데, 각각 적극적 페이스(positive face)와 소극적 페이스(negative face)라 불린다. 적극적 페이스란 자신의 욕구(願望)를 타인에게 인정받고 싶어하고, 상대방과의 거리를 좁히고 싶어하는 자기인정의 욕구이다. 또한 소극적 페이스란 타인에게 자신의 심리적 영역을 침해 받기 싫어하는, 상대방과의 거리를 유지하고 싶어하는 자기방어의 욕구를 가리킨다.

FTA를 행할 때에 화자가 사용하는 방략을 브라운과 레빈슨은 크게 5가지로 분류하고 있다.

대놓고 말하기

적극적 폴라이트니스 스트라테지: 상대를 긍정하거나 친밀감을 표현하여 ‘인정받고 싶다’는 상대의 욕망을 만족시키는 방략(공감, 동의, 농담 등)

소극적 폴라이트니스 스트라테지: 상대와 거리를 두는 표현 사용으로 ‘침해 받고 싶지 않다’는 상대의 욕망을 만족시키는 방략(사죄, 경의 표현, 간접적 표현 등)

오프레코드: 명확히 드러내지 않기

행위를 행하지 않음

岡本(2009)에 의하면, 종래부터 브라운과 레빈슨의 주장의 검증에 있어 의뢰행동이 가장 주목 받아 왔다고 한다. 의뢰는 화자가 이익을 얻기 위해 금전, 시간, 노동 등의 부담을 청자에게 지우는 행위(FTA)이며, 그 표현형식에는 다양한 변종이 있다. 예를 들면 “돈 빌려줘”, “미안한데, 돈 빌려줄 수 있어?” 등의 표현이 있다. 전자는 브라운과 레빈슨의 이론으로 치면 ‘대놓고 말하기’에 해당된다. 후자의 경우는 ‘소극적 폴라이트니스 스트라테지’에 해당된다고 할 수 있다. 이러한 표현 형식의 변종은 일본어뿐만 아니라 영어, 한국어 등 여러 언어에서 확인할 수 있다. 즉, 의뢰행동은 청자에게 부담을 지울 위험이 있는 FTA이며, 더욱이, 다양한 언어에서 그 표현형식의 변종을 확인할 수 있는 것에서, 의뢰행동에 관해서는 브라운과 레빈슨의 이론이 가장 많이 검증된 것이다.

한일 의뢰행동에 관한 연구로는 厳廷美(2001), 權恩淑(2005), 姜錫祐(2014) 등이 있다. 먼저, 厳廷美(2001)는 한일 대학생에게 5개의 장면을 주어, 실제로 어떻게 의뢰를 하는지 조사하였다. 결과에 의하면 한국에서는 이유, 공헌, 약속 등의 적극적 폴라이트니스 스트라테지가, 일본에서는 사죄, 설명 등의 소극적 폴라이트니스 스트라테지가 사용되는 경향이 있었다. 다음으로, 權恩淑(2005)에 의하면 한국인의 의뢰발화표현의 특징은 약속, 보증 등의 요소를 주로 사용하며 ‘보증+의뢰’형이 많이 사용된다는 점이라고 한다. 일본의 경우에도 한국처럼 ‘보증+의뢰’형을 다용하고 있었으나 ‘사죄’를 많이 사용하여, 친한 사이에도 상대를 배려하는 요소를 넣어 정중한 형식의 발화 스타일을 취하고 있다고 저자는 서술하고 있다. 마지막으로, 姜錫祐(2014)는 한일 의뢰행동에 나타나는 특징을 발상과 표현의 관점에서 비교, 고찰하였다. 조사 결과, 발상의 관점에서는 부담도가 적은 의뢰일 경우 한국인은 의뢰의 당위성을 크게 고려하지 않고 의뢰를 하는 반면, 일본인은 타당성과 긴급성을 고려한 후에 의뢰를 하는 경향이 있었다. 그러나 부담도가 큰 의뢰일 경우, 한국과 일본 간의 큰 차이는 없었다. 표현과 구조의 관점에서는 사죄, 변제약속, 사정설명의 3가지 구성요소의 의뢰상대에 따른 출현빈도를 비교하였다. 사죄의 경우에는 한국인은 친소관계에 따라 사죄 표현의 사용 유무를 결정하는 경향을 보인 반면, 일본인은 그에 관계없이 친한 사이에도 사죄 표현을 사용한다는 결과가 나왔다. 또한 사정설명에 있어서는 한일의 차이가 그리 크지 않았으나, 변제약속의 경우에는 부담이 큰 의뢰를 할 때 한국인이 일본인보다 적극적으로 변제약속 표현을 사용하고 있었다.

위 연구들은 커뮤니케이션에 있어 직접 대면 상황에서 의뢰가 이루어진다고 상정하고 있다. 대면 커뮤니케이션에서는 제스처나 표정, 목소리의 크기 변화 등 다양한 비언어적 요소가 동반된다. 이는 화자의 감정이나 의사를 보다 효과적으로 전달하는 수단이다. 반면 비대면 커뮤니케이션에서는 이러한 수단을 사용할 수 없기 때문에 이를 대체할 수단이 필요하다. 또한, 메신저 상에서 사용되는 말은 글말인 동시에 입말의 특성을 가지고 있다. 강연임(2017)은 이러한 관점에서 실제 카카오톡 대화 자료를 수집하여 카카오톡 메신저에서의 소통 양상을 분석하였다. 그 결과, 한국인은 카카오톡 메신저 상에서 축약, 초성표현, 신조어, 이모티콘 등의 다양한 형식을 사용하여 효과적인 의사소통을 꾀하고 있는 것을 알 수 있었다. 増田(2014)는 인터넷 상의 커뮤니케이션에서는 문자나 기호의 조합으로 대면 커뮤니케이션에서 사용되는 비언어정보를 전달한다고 서술하고 있는데, 이는 상대와 메시지를 교환할 시에 대인 감정에까지 영향을 끼친다고 한다. 비대면 커뮤니케이션 상에서는 효과적인 의사소통을 위해 여러 가지 표현 형식을 사용하고 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 상기의 선행연구를 바탕으로, 장면에 대한 부담감에 주목하여 의뢰행동의식에 대한 한일의 특징에 대해 알아보고, 비대면 커뮤니케이션 수단인 메신저 상의 의뢰행동에서 어떠한 스트라테지가 이용되는지 분석하고자 한다. 더불어, 일본어 학습자가 일본인을 대상으로 의뢰를 할 시에 일본인모어화자, 한국어모어화자와 어떠한 차이가 있는지 살펴보려 한다.

3. 조사개요

본 조사는 일본과 한국의 메신저 상의 의뢰행동을 비교하기 위한 조사이다. 한국어모어화자(KN), 일본어모어화자(JN), 한국인일본어학습자(KJ)를 대상으로 2019년 3월~4월, 2019년 9월~10월에 걸쳐 조사를 실시하였다. 조사지는 Google Form으로 작성하여 온라인으로 수집하였다. 구체적인 인원 및 연령은 다음 <표1>과 같다.

<표1> 조사대상자의 연령 및 인원(단위: 명)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 한국어모어화자(KN) | 일본어모어화자(JN) | 한국인일본어학습자(KJ) |
| 10대 | 4 | 10 | 0 |
| 20대 | 14 | 8 | 10 |
| 30대 | 0 | 0 | 0 |
| 40대 | 1 | 0 | 0 |
| 50대 | 0 | 1 | 0 |
| 합계 | 19 | 19 | 10 |

조사 결과, 한국어모어화자는 19명, 일본어모어화자는 19명, 한국인일본어학습자는 10명의 데이터가 집계되었다. 조사대상자의 연령은 한국식 나이 세기가 아닌, 국제적으로 통용되는 만 나이로 응답하도록 하였는데, 거의 대부분이 10, 20대였으며, 성별은 일본어모어화자 1명 외에는 전원이 여성이었다. 또한, 한국인일본어학습자는 조사대상자 전원이 일본어능력시험 JLPT의 N1 자격을 가지고 있었다.

<표2>에 제시한 바와 같이, 친소관계와 FTA의 위험도를 기준으로 3가지 장면을 설정하였다. 구체적인 상황 설명은 아래 <표3>와 같다.

<표2> 조사장면의 설정

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 친구, 책 | 친구, 일 | 동료, 일 |
| 친소관계 | 친 | 친 | 소 |
| FTA의 위험도 | 적음 | 큼 | 큼 |

<표3> 구체적인 상황 설명

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 장면1 | 대학에서 친해진 같은 학번 친구로 평소에도 카카오톡으로 자주 연락을 하는 등 친한 사이이다. 꼭 읽고 싶은 책이 있는데 마침 친구가 책을 가지고 있다는 것을 알게 되어 책을 빌리려고 한다. | 大学で仲良くなった同期の友達で、普段からLINEでよく連絡をするなど親しい関係の人がいる。読みたい本があったが、ちょうどその友達が本を持っていることを知り、本を借りたいと思う。 |
| 장면2 | 대학에서 친해진 같은 학번 친구로 평소에도 카카오톡으로 자주 연락을 하는 등 친한 사이이다. 이번 주 금요일에 급한 사정이 생겨 친구에게 하루만 대신 아르바이트를 해달라고 부탁하려고 한다. | 大学で仲良くなった同期の友達で、普段からLINEでよく連絡をするなど親しい関係の人がいる。今週の金曜日に急な用事ができてしまい、アルバイトに行けなさそうだ。友達に代わりにアルバイトに行ってもらうようにお願いしたい。 |
| 장면3 | 직장에서 만난 사람이 있다. 직장에서는 친하게 지내지만 개인적인 연락은 하지 않는다. 이번 주 금요일에 급한 사정이 생겨 일을 하지 못할 것 같아 대신 부탁하려고 한다. | 職場で出会い、職場では親しい関係だが個人的な連絡は取っていない人がいる。今週の金曜日に急な用事ができてしまい、仕事に行けなさそうなので、その人にお願いしたいと思う。 |

먼저 장면1은 평소에도 자주 연락할 정도로 친한 학교 친구에게 책을 빌리는 장면으로, 3가지 장면 중에 가장 부담이 적은 장면이다. 책은 한국에서도 일본에서도 손에 넣기 어려운 물건이 아니므로, 장면2, 3에 비해서는 부담이 그리 크지 않을 것이라고 예상된다. 다음으로 장면2는 평소에도 자주 연락할 정도로 친한 학교 친구에게 일을 부탁하는 장면이다. 장면2의 부담도는 장면1보다는 크지만 장면3보다는 적을 것으로 예상된다. 마지막으로 장면3은 친하지만 개인적인 연락을 하지 않는 직장[[1]](#footnote-1) 동료에게 일을 부탁하는 장면으로, 부담도가 가장 클 것으로 예상된다.

한국인일본어학습자의 경우에는 의뢰 대상을 일본인으로 설정하였다. 설문조사지의 표기는 ‘유학을 와서 만나게 된 동급생의 일본인 친구’, ‘직장에서 만난 일본인 동료’로 하였으며, 이하의 구체적인 상황 설명은 <표3>과 동일하다.

설문조사의 질문항목은 객관식질문 1개와 자유기술식 질문 3개로, 내용은 다음과 같다. 먼저 질문(1)과 질문(2)는 의뢰주가 느끼는 부담감에 대한 질문이다. 그리고 질문(3)과 질문(4)는 의뢰를 한다면 어떻게 메시지를 보낼 것인지에 대한 질문이다. 의뢰과정을 크게 의뢰-수락-수속의 3단계로 나누었을 때, 질문(3)은 의뢰단계의 메시지이고, 질문(4)는 수속단계의 메시지에 해당한다.

위 장면에 처했을 때 당신이 느끼는 심리적인 부담감을 1부터 9 중에 어느 정도입니까? (부담도의 크기: 1<2<3<……<8<9)

부담의 구체적인 이유를 기입해주십시오.

어떻게 의뢰 메시지를 보낼 것입니까?

상대방이 의뢰를 수락할 경우 어떻게 답장 메시지를 보낼 것입니까?

**Ⅱ 메신저 상의 의뢰행동의 한일비교**

본 장에서는 크게 부담도의 측면과 스트라테지의 측면이라는 두 관점으로 나누어 비대면 커뮤니케이션인 메신저 상의 한일 의뢰행동을 고찰한다. 먼저 부담도의 측면에서는 의뢰장면에서 의뢰주가 가지는 부담감의 이유에 주목하여 한국과 일본에 각각 어떤 특징이 있는지 알아보고자 한다. 다음으로, 스트라테지의 측면에서는 메신저 상에서 나타나는 의뢰행동의 여러 표현 형식을 스트라테지의 측면에서 분석하고자 한다.

1. 부담도의 측면으로 보는 의뢰행동의 한일비교

본 절에서는 의뢰장면에서 의뢰주가 가지는 부담감의 이유에 주목하여 메신저 상의 한일 의뢰행동의 특징에 대해서 살펴보려 한다. 조사개요에서 설명한 바와 같이 본 연구에서는 3가지 장면을 제시하여 각 장면에 있어 의뢰주가 느끼는 부담감이 어느 정도인지, 또 그 이유는 무엇인지에 대해 설문조사를 실시하였다. 먼저, 평소에 연락을 자주 하는 친한 학교 친구에게 책을 빌리는 장면에 있어 한국과 일본의 차이를 알아보자. 책은 빌리는데 큰 부담을 느낄 정도의 물건은 아니나, 빌린 후에 반드시 깨끗하게 돌려주어야 한다는 물건이라는 점에 있어서는 양국의 인식에 큰 차이는 없을 것이다. 장면1의 부담도의 비율은 다음 <그림1>을 통해 나타내었다.

<그림1> 장면1

조사 결과, 일본어모어화자 중 47%의 응답자가 부담도 1을 선택하였다. 또한 일본어모어화자의 11%가 부담도 2를 선택하는 한편, 한국어모어화자는 37%가 부담도 2를 선택하였다. 그러나 전체적으로 두 그룹에 유의미한 차이가 있다고는 하기 어렵다. 반면, 한국인일본어학습자의 경우 부담도 5 이상을 선택한 비율이 40%로 앞의 두 그룹보다 현저히 높은 것을 알 수 있다.

각 그룹의 응답자가 답한 부담감의 이유를 요약하면, 다음과 같다.

<한국어모어화자>

・친한 친구이므로 부담감을 거의 느끼지 않는다.

・책을 깨끗한 상태로 돌려주어야 하기 때문에 조금 부담스럽다.

・구매한다는 다른 선택지가 있는데 굳이 빌리는 것이므로 부담스럽다.

・친한 친구이고, 더 친해지는 계기가 될 수도 있으므로 부담감을 거의 느끼지 않는다.

<일본어모어화자>

・친한 친구이므로 부담감을 거의 느끼지 않는다.

・책을 깨끗한 상태로 돌려주어야 하기 때문에 조금 부담스럽다.

・구매한다는 다른 선택지가 있는데 굳이 빌리는 것이므로 부담스럽다.

・상대방에게 민폐(迷惑)가 될 수 있어 조금 부담스럽다.

<한국인일본어학습자>

・상대의 소유물에 대한 양해를 구해야 하기 때문에 부담스럽다.

・남에게 부탁을 해야 하므로 부담스럽다.

・상황에 맞는 일본어를 사용하고 있는지 확신이 없어 부담스럽다.

장면1의 부담감에 대한 이유를 살펴보면 같은 장면에 있어서도 공통점과 차이점이 있는 것을 알 수 있다. 한국어모어화자와 일본어모어화자의 경우, ‘친한 친구이므로 부담감을 거의 느끼지 않는다’, ‘책을 깨끗한 상태로 돌려줘주어야 하기 때문에 조금 부담스럽다’, ‘구매한다는 다른 선택지가 있는데 굳이 빌리는 것이므로 부담스럽다’라는 세 가지 공통점이 있다. 그러나 한국어모어화자의 경우 ‘친한 친구이고, 더 친해지는 계기가 될 수도 있으므로 부담감을 거의 느끼지 않는다’라는 이유가 있다. 이를 통해 한국인이 의뢰행동을 단순히 상대방에게 부담이나 피해를 주는 행위에 그치는 것이 아니라, 상대방과의 거리를 좁힐 수 있는 계기로서 받아들이는 경우도 있다는 것을 알 수 있다. 반면 일본어모어화자의 경우 ‘상대방에게 민폐(迷惑)가 될 수 있어 조금 부담스럽다’는 답변이 있었는데, 이는 의뢰행동에 대해 한국인과 일본인이 가진 의식의 차이를 나타낸다고 할 수 있겠다. 한편, 한국인일본어학습자의 경우, 앞의 두 그룹과 다른 이유를 들고 있었다. 한국인일본어학습자의 경우, 같은 한국인에 비해 상대방과의 심리적 거리를 짐작하기 어려운 외국인을 대상으로 의뢰를 하고 있다. 때문에 언어적 문제는 물론, 소유물에 대한 양해나 부탁 자체에 대한 부담감을 느끼는 것이라고 생각된다.

다음으로 평소에도 자주 연락을 하는 친한 학교 친구에게 일을 부탁하는 장면인 장면2에 대해 살펴보자. 장면2에 대한 부담도의 정도는 아래 <그림2>과 같다.

<그림2> 장면2

장면 2 에서도 장면1과 마찬가지로 부담도의 수치 상의 차이는 근소하게 나타났으며, 장면2에 대한 부담감의 이유는 세 그룹 모두 유사한 점이 많았다. 주로 다음과 같은 이유가 꼽혔다.

・개인 사정으로 친구의 시간을 뺏는 것이므로 부담스럽다.

・일은 시간, 감정, 노동력 등을 많이 소모하는 것이므로 부탁하기 부담스럽다.

이러한 결과로 볼 때 의식의 측면에 있어서 친한 학교 친구에게 일을 대신 해달라고 부탁하는 것은 한국인, 일본인, 일본어학습자 모두 어렵게 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

<그림3> 장면3

<그림3>을 보면 알 수 있듯이, 장면3에서는 한국어모어화자와 일본어모어화자의 차이가 비교적 크게 드러나 있다. 부담도가 5 이하라고 응답한 한국어모어화자가 37%인 것에 비해, 일본어모어화자는 모든 응답자가 6 이상이라고 응답하였다. 한편, 한국인일본어학습자는 한국어모어화자보다는 일본어모어화자에 가까운 부담도 수치를 보이고 있었다.

부담감에 대한 이유에서도 한일의 특징을 살펴볼 수 있었다. ‘상대의 시간을 뺏는 것이므로’, ‘개인적인 연락을 하지 않기 때문에’라는 이유는 세 그룹 모두 공통적으로 나타났다. 그러나 일본어모어화자와는 다르게, 한국어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서만 나타난 이유는 다음과 같다.

・같은 직장 동료이므로 업무 내용에 대해서는 부담감이 덜하다.

・같은 직장 동료이므로 후일 내가 같은 수준의 보상을 해줄 수 있다.

・별로 기대하지 않고 물어보는 것이라 부담감이 덜하다.

‘같은 직장 동료이므로 업무 내용에 대해서는 부담감이 덜하다’, ‘같은 직장 동료이므로 후일 내가 같은 수준의 보상을 해줄 수 있다’와 같은 이유가 출현하였다. 이는 업무에 대한 한일의 의식 차이를 보여주는 것으로, 같은 직장에 속한 동료라는 요소가 의뢰에 정당성을 부여하는 것이라고 보여진다. 또한, ‘별로 기대하지 않고 물어보는 것이라 부담감이 덜하다’는 이유에서는 의뢰행동 자체에 대한 한일 의식의 차이를 알 수 있다. 의뢰주가 의뢰 성립 가능성이 낮다고 판단하는 경우일지라도 한번 ‘시도해본다’는 의식이 한국인에게는 존재하는 것이 아닐까 생각된다.

2. 스트라테지의 측면에서 보는 의뢰행동의 한일비교

선행연구의 장에서 언급했듯이, 상대방의 페이스를 위협할 가능성이 있는 발화행위를 할 때 화자는 다양한 표현 형식의 스트라테지를 사용하여 그 위협만큼의 피해를 메우려고 한다. 여기에는 화자가 청자에게 느끼는 심리적 거리, 발화 내용의 FTA의 정도, 혹은 청자와의 상하관계 등 여러 요인이 작용한다.

본고의 의뢰담화에서는 감사, 사정설명, 조건, 호칭, 사죄, 보상, 상황타진, 약속, 철회, 인사, 마무리말, 친밀•의존, 배려, 단도직입, 칭찬, 화제예고의 16종류 스트라테지[[2]](#footnote-2)가 나타났다. 이 장에서는 사례[[3]](#footnote-3)를 들어 각 스트라테지에 대해 설명하고자 한다.

2.1 스트라테지의 분류

(1) 감사

감사 스트라테지는 피의뢰자의 적극적 페이스를 충족시키는 방략으로, 5가지 폴라이트니스 스트라테지 중 적극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다. 여기서는 의뢰가 수락되었을 때 직접적으로 감사의 의미가 표현된 ‘감사합니다’, ‘고마워’ 등의 표현에 더하여, ‘기쁨’ 등의 마음을 나타내는 표현도 ‘감사’로 분류한다. 상대방을 칭찬하는 표현이나 보답을 약속하는 표현도 감사 표현이라고 할 수 있지만 본고에서는 칭찬 표현과 보답을 약속하는 표현은 별개의 스트라테지로 분류하기로 한다. 감사 스트라테지는 한국어모어화자, 일본어모어화자, 한국인일본어학습자 세 그룹 모두 거의 대부분의 응답자가 사용하고 있었으며, 수속메시지에 나타난 스트라테지 중 가장 많이 사용된 스트라테지다. 의뢰가 성립하면 의뢰내용의 당위성이나 피의뢰자와의 관계, 피의뢰자가 받는 부담도의 정도와 관계없이 의뢰주는 어떤 형태로든 이익을 얻는 것이 된다(頼美麗 2008). 따라서 수속메시지에서의 ‘감사’ 사용률이 높은 것이라 생각된다.

한국어모어화자의 회답의 수속메시지에 나타난 감사 표현의 사례는 다음과 같다.

[사례1] 정말 감사합니다ㅠㅠㅠㅠ 꼭 밥 한번 사드릴게요!! 정말 감사해요ㅠㅠ (장면3) (KN12)

한국어모어화자는 [사례1]과 같이 장면3에서는 정중한 어투가 주로 사용되었다. 또한 학교 친구가 의뢰 대상인 장면1과 장면2에서는 ‘땡큐’, ‘고마워’, 등의 반말투가 주를 이루었으나, ‘감사합니다’와 같이 정중한 어투의 감사표현도 1건 발견되었다. 이와 같이 반말을 사용하는 사이인 상대에게 정중한 어투를 사용하는 경우에 대해서는 다음 절인 2.2 스피치 레벨의 스타일 시프트에서 더 자세히 서술하고자 한다. 다음으로 일본어모어화자의 감사표현의 사례를 살펴보자.

[사례2] めっちゃ嬉しい！ありがと！(장면1) (JN3)

[사례3] 本当にありがとう🙇🙇 代わって欲しいときいつでも言って！(장면3) (JN14)

일본어모어화자의 감사표현은 ‘ありがとう’, ‘ありがとうございます’, ‘助かります’의 표현이 주로 사용되는 것으로 나타났다. ‘嬉しい’와 같이 기쁨의 감정을 나타내는 표현은 장면1에서 나타났다. 또한 위 [사례2]에서는 ‘ありがと’라는 표현이 사용되고 있다. 이는 편리성을 추구하는 메신저 상 커뮤니케이션의 특성상 ‘ありがと’만으로 의미가 전달되기에 단어의 어미를 생략하는 것으로 보인다.

표현의 정중 레벨을 보면, 한국어모어화자와 마찬가지로, 장면1과 장면2에서는 반말투의 감사표현을, 장면3에서는 정중한 표현이 주로 사용되고 있었다. 그러나 위의 [사례3]의 경우에는 장면3임에도 불구하고 반말투로 메시지를 작성하고 있는데, 이는 응답자가 ‘직장동료’라는 피의뢰자를 의뢰주 본인과 같은 지위의 사람으로 상정하고 있기 때문이라고 생각된다. 실제로, 아르바이트를 할 때는 같이 일하는 사람이 동갑이거나 가까운 나이일 경우, 친해진 후 반말을 사용하는 사이가 되기도 한다. 따라서 장면3의 피의뢰자에게 반말투를 사용한 응답자는 ‘친하게 지내지만 개인적 연락은 하지 않는 직장동료’라는 대상을 친소관계의 ‘친’에 해당한다고 인식하고 있었던 것이다. 이와 같이 장면3에서 반말투를 사용하여 메시지를 작성한 응답자는 일본어모어화자뿐만 아니라 한국어모어화자와 한국인일본어학습자 중에서도 나타났다.

다음은 한국인일본어학습자의 감사표현의 사례이다.

[사례4] えーーありがとー😭😭 後で、美味しいのでもおごります 笑 (장면1) (KJ1)

한국인일본어학습자가 주로 사용하는 감사표현은 ‘ありがとう’, ‘ありがとうございます’와 같은 기본적 표현이었으나, ‘助かった’, ‘助かります’라는 표현도 10명의 응답자 중 5명이 사용하고 있었다. 또한 [사례2]에서 나타난 비문 표현 ‘ありがと’를 한국인일본어학습자도 사용하고 있었는데, 이는 학습자가 실제 일본인과의 메신저 대화 경험을 통해 습득한 것으로 보인다. 한편, 이와 같은 비문 표현은 위 [사례4]에서는 친구에게 사용된 것이므로 알맞은 장면에서 사용되었다고 할 수 있지만 정중한 형태의 감사표현은 아니므로 장면에 따라서는 사용에 주의를 기울일 필요가 있다.

(2) 사정설명

사정설명은 의뢰를 하는 이유나 의뢰주가 처한 현재의 상황을 설명하는 표현이다. 의뢰행동은 피의뢰자에게 부담감, 불쾌감을 주는 소극적 페이스를 침해하는 행위이다. 따라서 의뢰주는 자신의 의뢰 행위를 정당화할 수 있는 이유를 부여하여 피의뢰자의 이해도를 높임으로써, 소극적 페이스를 위협할 가능성을 최대한 낮추려는 것이다. 즉, 이 스트라테지는 소극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다. 의뢰메시지에 나타난 스트라테지 중에서 가장 출현빈도가 높았으며, 한국어모어화자, 일본어모어화자, 한국인일본어학습자 모두 전반적으로 ‘사정설명’의 사용빈도가 높았다. 이하, 한국어모어화자, 일본어모어화자, 한국인일본어학습자의 사정설명표현 사례를 제시한다.

[사례5] 정말 미안한데 혹시 이번 주 금요일에 시간 돼? 내가 집에 큰 일이 생겨서 도저히 이번 주 알바를 못나갈 것 같아서 혹시 너 시간 되면 할 의향 있는지 알고 싶어서 연락했어(부담스러우면 안 해도 괜찮아😢😢) (장면2) (KN6)

[사례6] 金曜日のアルバイト代わりに行ってもらうことは可能でしょうか？本当にすみません。断ることができない用事が金曜日に入ってしまって、、。(장면3) (JN11)

[사례7] ○○ちゃん、先言った本のことなんだけど、この前からずっと読みたいと思ってて、もしかして、貸してもらえないかな?? (장면1) (KJ1)

세 그룹 모두 주로 사용된 표현은 ‘그 책 찾고 있었는데’, ‘그 책 읽어보고 싶어서’, ‘급한 사정이 생겨서’ 등이 있었다. 그러나 장면2와 장면3에 있어서, 한국어일본인학습자와 한국어모어화자의 그룹에서는 ‘급한 용건이 있어서’라는 표현에 더불어, ‘~한 일이 생겨서’, ‘~라는 사정이 생겨서’ 등 자신이 처한 상황의 내용을 구체적으로 설명하려는 응답자가 다수 존재했다. 반면, 일본어모어화자의 응답은 구체적인 추가정보가 없는 ‘사정이 있어서’, 혹은 ‘급한 일이 있어서’라는 표현이 주로 사용되었다. 한국인이 일본인에 비해 구체적인 사정 설명이나 이유를 전달하려고 하는 배경에는 어떠한 문화적 의식 차이가 있을 것이라 예상되나, 여기에 대해서는 추후 더 연구할 필요가 있겠다.

(3) 조건

조건은 ‘만약’이라는 조건을 달아 피의뢰자에게 여지를 주는 표현으로, 소극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다. ‘조건’의 사용표현에 있어서 한국과 일본, 그리고 일본어학습자에서 크게 차이는 발견되지 않았다. 이하, 조건 스트라테지의 사례를 제시한다.

[사례8] ○○아 00책있니? 혹시 괜찮다면 빌려줄 수 있어? 안되면 거절해도 괜찮아! (장면1) (KN3)

[사례9] 친구야 진짜 정말 미안한데... 금요일에 뭐 할거 있어? 혹시 아무 일도 없으면 나 알바 대타 좀 뛰어줄 수 있을까..?😂 내가 사정이 생겨서ㅠㅠ (장면2) (KN17)

[사례10] ごめん！！金曜って予定ある？？あのね、急用ができちゃってもしよかったらシフトかわってほしいんだ、、、（ ; ; ）！！ (장면2) (JN15)

[사례11] ○○さん、もし金曜空いてたら、バイト代わっていただけませんか……？😭急な用事ができてしまってどうしても行けないんです、、 (장면3) (JN18)

[사례12] ○○さん、こんにちは。お忙しいところ申し訳ないです。今週の金曜日に都合が悪くなってしまい、代わりの人を探しています。もし、ご都合がつくようでしたら、代わりをお願いしてもよろしいでしょうか。 (장면3) (KJ7)

'조건’은 주로 의뢰본제의 앞에 붙어 ‘조건+의뢰’의 형식으로 사용되고 있었다. 세 그룹 모두 ‘괜찮다면’, ‘시간이 된다면’, ‘都合がよかったら’등의 표현으로 상대의 부담을 줄이기 위한 여지를 주는 의도로 사용하고 있었다.

(4) 호칭

호칭은 이름이나 상대방과 자신의 관계를 나타내는 명칭을 부르는 표현이다(柳慧政 2012). 본고에서는 메시지의 첫 부분에 나타난 호칭만을 ‘호칭’ 스트라테지로 분류한다. 호칭은 피의뢰자의 사회적 욕구를 충족시키는 것으로, 브라운과 레빈슨의 폴라이트니스 이론의 적극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다고 할 수 있다. 전반적으로 한국인이 일본인보다 많이 사용하고 있었는데, 한국어모어화자의 경우 19명 중 13명이, 한국인일본어학습자는 10명 중 7명이 사용하는 반면, 일본인은 19명 중 4명이 사용하고 있었다.

[사례13] ○○아~괜찮다면 나 그 책 빌려줄 수 있오?ㅠㅠ (장면1) (KN4)

[사례14] 언니~ 혹시 이번 주 금요일에 저 대신 대타 해줄 수 있으세요? ㅠㅠ (장면3) (KN7)

한국어모어화자의 경우에는 장면1과 장면2에서는 상대방의 이름을 주로 사용하였으며, 장면3에서는 일본어의 ‘さん’에 해당하는 ‘씨’를 붙여 ‘이름+씨’ 혹은 ‘언니’등의 호칭이 사용되었다. ‘언니’는 ‘お姉さん’이라는 말의 한국어로, 여성이 자신보다 연상인 여성을 부를 때 사용하는 호칭이다. 일본어에서는 자신이 가족이 아닌 사람에게 언니라는 호칭을 잘 사용하지 않는데, 즉 이는 한국어만의 특징이라고 할 수 있다.

[사례15] ○○ちゃん、「○○○ (本の名前)」を持っているんだって😳😳！？もし良ければ、借りることできるかなぁー😅😅！？ (장면1) (JN8)

[사례16] ○○さん、急にメッセージでの連絡、ごめんなさい🙇 もしかして今週の金曜日の午前中空いてたりしますか、、、？もし空いていましたら本当に申し訳ないのですが、その日のシフトを代わりにやっていただけないでしょうか。実は今週に親の健康問題で一時帰国しなければならなくて、、、もしすでに予定がありましたら断っても全然大丈夫です。ご検討よろしくお願いします🙇 (장면3) (KJ9)

일본어모어화자와 한국인일본어학습자의 경우, 장면1과 장면2에서는 이름에 주로 ‘～ちゃん’, 혹은 ‘～くん’을 붙이는 호칭이 사용되었고, 장면3에서는 ‘～さん’을 붙여 사용하였다. 위에서 언급했듯이 ‘～さん’은 한국어의 ‘~씨’에 해당하는 경칭이다. 그러나 ‘～ちゃん’ 혹은 ‘～くん’과 같은 표현은 한국어에는 없는 경칭으로, 상대방과 심리적 거리가 가까운 사이, 친구 사이 등에서 친근감을 나타낼 때 사용되는 때가 많다.

(5) 사죄

頼美麗(2008)는 사죄형 표현이란 미안한 마음을 나타내기 위해 선택하는 ‘표현형식’의 한 종류라고 말하고 있다. 즉 본고에서는 미안한 마음을 나타내기 위해 사용된 표현을 사죄표현으로 분류한다. 사죄는 상대방의 소극적 페이스 침해를 경감시키기 위해 사용되는 소극적 폴라이트니스 스트라테지의 표현 형식 중 하나이다. 사죄표현은 한국어모어화자, 일본어모어화자, 한국인일본어학습자 세 그룹 모두 사용하고 있었으나, 한국어모어화자보다는 한국인일본어학습자의 그룹에서, 한국인일본어학습자보다는 일본어모어화자의 그룹에서 더 많이 사용되고 있었다. 먼저, 한국어모어화자의 사죄표현의 사례는 다음과 같다.

[사례17] 친구야 미안한데 그 책 좀 빌릴 수 있을까? 깨끗하게 읽을게ㅠㅠ (장면1) (KN17)

[사례18] ○○씨 정말 죄송한데 제가 금요일에 ~~~이러한 사정 때문에 일을 나갈 수가 없을 것 같아서요.. 정말 죄송하지만 혹시 저 대신 ○○일을 해주실수 있을까요? 정말 죄송합니다ㅠㅠ 제가 최대한 마무리 잘 짓고 어려운 일없도록 해놓겠습니다. (장면3) (KN19)

[사례17], [사례18]과 같이 장면1과 장면2에서는 ‘미안하다’는 표현이, 장면3에서는 ‘죄송하다’라는 표현이 주로 사용되고 있었다. 일본어모어화자의 경우에도 이와 비슷한 의미를 가진 ‘ごめんね’, ‘申し訳ない’ 등의 표현을 주로 사용하고 있었다.

[사례19] ちょっと頼みたいことがあるんだけど、前に言ってた本貸してもらってもいいかな？いきなり頼んでごめんね🙏 (장면1) (JN19)

[사례20] ○○さん、突然すみません…すごく申し訳ないのですが○日のシフトを代わって頂くことは可能でしょうか、、、どうしても外せない急用ができてしまってその日行けそうにありません💦 ご検討お願いします🙇 (장면3) (JN16)

일본어모어화자의 경우는 위의 두 표현 밖에도 ‘悪いけど’、’すみません’ 등 한국어모어화자보다 다양한 표현을 사용하고 있었다. 또한, 일본어모어화자의 사죄표현 사례의 장면3을 보면 ‘突然すみません’이라는 표현을 사용하였는데, 이는 장면3이 평소에 연락을 하지 않는 사이임에도 불구하고 의뢰주의 개인적 용건으로 갑자기 연락을 취하는 상황이기 때문에, 상대방의 소극적 페이스 침해를 경감시키기 위해 사용한 것으로 보인다. 이러한 형식의 표현은 한국어모어화자의 회답에는 나타나지 않았지만, 한국어일본어학습자의 회답에서는 10명 중 4명이 장면 3에서 이와 같은 표현을 메시지의 첫머리에 사용하고 있었다.

또한, 수속메시지에서 사죄 스트라테지가 출현한 횟수는 한국어모어화자의 경우 단 1건에 지나지 않았다. 반면 일본어모어화자의 경우 수속메시지에서도 사죄 스트라테지가 다수 출현하고 있었다. 장면 별로는 장면1에서 1회, 장면2에서 3회, 장면3에서 7회 등장하였다. 다음으로 한국인일본어학습자의 사죄표현 사례를 살펴보자.

[사례21] ○○ちゃん！急に申し訳ないんだけど、○○って本持ってる…？？もしよかったら貸してもらってもいいかな…？？読みたくてずっと探してて… (장면1) (KJ6)

[사례22] ○○さん、急に連絡してごめんなさい！申し訳ないですが、今週の金曜日のシフトを代わっていただけないでしょうか？急な用事ができて、どうしても出勤できなくなってしまいまして…😭 お返事お待ちします。 (장면3) (KJ7)

한국인일본어학습자의 사죄표현 역시 여러 형식으로 나타났는데, ‘ごめん’、’ごめんなさい’、’申し訳ないけど’、’悪いけど’ 등 다양한 표현을 사용하고 있었다. 또한, 장면3의 경우에는 응답자 10명 중 4명이 [사례22]처럼 ‘急に連絡してごめんなさい’ 등 의뢰에 대한 사죄에 앞서 갑작스런 연락에 대한 사죄의 표현을 사용하고 있었다.

(6) 보상

보상은 의뢰를 달성시키기 위해, 혹은 의뢰 수락으로 인해 상대가 입은 피해를 메우려는 목적을 가진 스트라테지로, 적극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다. 한국인모어화자의 답변에서 가장 많이 나타났는데, 특히 장면3에서는 19건 중 14건의 수속메시지에 보상이 출현하였다. 이 스트라테지에서 주로 나타나는 한국어모어화자의 보상표현은 다음 사례와 같다.

[사례23] 헉 고마워 ㅠㅠㅠㅠ 내가 나중에 맛있는 거 살게 (장면1) (KN8)

[사례24] <의뢰메시지> 안녕하세요! 저 평일 알반데요! 혹시 이번 주 금요일 날 시간 있으신가요? 제가 금요일에 급한 일 때문에 일을 못할 것 같은데.. 혹시 하루만 대신 해줄 수 있으신가요?? 저두 다음에 빠지실 있을 때 대타 뛰어드릴게요!!   
  
<수속메시지> 진짜 감사합니다 ㅠㅠㅠ!! 저두 다음에 빠지시는 날 대타 뛰어드릴게요!! 감사합니다~!!! 이건 별거 아니지만 감사해서요..! 그럼 다음주에 같이 일하는 날 봬요!! (카페 등 기프티콘 함께 전송) (장면3) (KN2)

장면1나 장면2에서는 수속 메시지에서 ‘다음에 밥을 사주겠다’고 언급하는 표현이 주로 사용되었으며, 장면3의 경우에는 ‘다음에 대신 일하겠다’는 표현이 주로 사용되었다. 특히 위 [사례24]처럼 의뢰메시지와 수속메시지 양쪽에서 모두 보상을 언급한 답변이 19건의 응답 중 4건 이 발견되었다. 이는 책을 빌리는 것에 비해 일을 부탁하는 것이 더욱 부담이 큰 의뢰이므로, 상대의 승낙을 촉진하기 위하여 의뢰 단계에서부터 보상을 제시하는 것이라고 생각된다. 또한 [사례24]의 의뢰주는 다음에 일을 대신 할 것임을 언급하는 것에 더불어, ‘기프티콘’이라는 기능을 사용해 상대방에게 즉각적으로 보상을 하고 있다. ‘기프티콘(Gift+icon)’이란 ‘선물’과 ‘아이콘’의 합성어로, 휴대폰 메시지로 전송되는 바코드 형태의 선물쿠폰을 뜻한다[[4]](#footnote-4). 이는 메신저라는 매체의 특성에 기인한 스트라테지며, 어려운 부탁을 승낙한 상대에게 즉각적인 보상을 하기 위한 것이라고 할 수 있다.

한편, 일본어모어화자의 응답에서도 보상을 언급하는 표현은 나타났지만 한국어모어화자에 비해 적게 나타났으며, 장면1에서는 한번도 사용되지 않았다. 일본어모어화자의 보상표현 사례는 다음과 같다.

[사례25] 本当に有難い😭😭 今度、御礼する😢 (장면2) (JN19)

[사례26] ありがとうございます！代わって欲しいときあったらいつでも言ってください！ (장면3) (JN6)

위 사례처럼 일본어모어화자는 한국어모어화자가 사용한 표현과 비슷한 ‘다음 번에 피의뢰자가 바꾸고 싶을 때 바꿔주겠다’는 표현을 쓰거나, 혹은 ‘お礼する’라는 표현을 주로 사용하고 있었다. 한편 한국인일본어학습자의 보상표현은 일본어모어화자의 보상표현과 비슷한 양상을 보였다. 한국인일본어학습자의 보상표현의 사례는 아래와 같다.

[사례27] 本当にありがとう😢😢 今度私がご飯奢るね！食べたいものあったら全部言って💓💓💓💓 (장면2) (KJ8)

[사례28] ありがとうございます。😭本当に助かりました。私も後で○○さんが都合が合わない時にかわりに勤務しますから、いつでも言ってください！ (장면3) (KJ4)

한국인일본어학습자의 경우, ‘奢る’, ‘お礼する’, ‘代わりに勤務する’ 등의 표현이 주를 이루었다. 그런데 조사 회답 중, 장면2에서 ‘後で私がご飯でも買うね！(KJ4)’라는 표현이 사용된 응답이 있었다. 하지만 ‘ご飯を買う’는 자신이 상대에게 대접을 할 때에는 사용하지 않는 표현이다. 이는 ‘나중에 내가 밥이라도 살게’라는 한국어를 그대로 번역한 것으로 보인다. 이와 같은 상황에서 사용 가능한 대안 표현을 들자면, ‘今度何かおごるね！(JN15)’와 같은 표현이 더 적합할 것이다.

(7) 상황타진

상황타진은 의뢰 성립에 필요한 조건이 갖추어져 있는지, 피의뢰자의 상황(都合)을 타진하는 표현이다. 한국어모어화자의 경우에는 장면2에서 출현횟수가 가장 많았으나 일본어모어화자의 경우에는 장면1에서 가장 많이 출현하였다.

[사례29] ○○아 00책 있니? 혹시 괜찮다면 빌려줄 수 있어? 안되면 거절해도 괜찮아! (장면1) (KN3)

[사례30] 久しぶり〜〜突然申し訳ないんだけど、お願いがあって、金曜日って空いてるかな？もし空いてたらバイト代わってほしいです💦 (장면3) (JN10)

[사례31] あの、○○ちゃん、もしかして、今週の金曜日空いてる?? 私その日、バイトがあるんだけど、急に本当に大事な用事が出来ちゃって、バイトに行けないの😭😭😭😭😭 それで、もしかして ○○がその日空いてたらバイトのことをお願いしたいけどできる???😭😭 本当にごめんね突然 (장면2) (KJ1)

‘책 있니?’, ‘금요일에 시간 있니?’, ‘금요일에 시간 있으신가요?’와 같이 책의 소지 여부나 일정을 묻는 표현은 세 그룹 모두 공통적이었다. 그러나 한국인일본어학습자 그룹에서는 ‘지금 시간 괜찮으신가요?’와 같은 표현도 출현하였다는 점이 다르다고 할 수 있다. 이는 의뢰를 하기에 앞서 피의뢰자의 현재의 상황을 묻는 것으로 피의뢰자의 소극적 페이스를 위협하는 정도를 최대한 낮추기 위함으로 여겨진다.

(8) 약속

본고에서는 빌린 물건을 언제 돌려줄 것인지 등 의뢰 내용과 관련된 약속을 언급하는 것을 약속으로 분류한다. ‘다음에 밥 사줄게’와 같은 표현 역시 약속이라고 할 수 있지만 피의뢰자가 진 부담에 대한 메움(埋め合わせ)이라는 점에서 본고에서는 보상으로 분류한다. 약속표현은 책을 빌리는 장면인 장면1에서 출현하였는데, 피의뢰자에게 책을 조심이 다루겠다는 약속을 함으로써 피의뢰자의 걱정이나 부담을 덜어, 의뢰 수락을 촉구하기 위한 전략이라고 할 수 있다.

출현 횟수로는 한국어모어화자, 한국인일본어학습자, 일본어모어화자의 순으로 많이 나타났다.

[사례32] <의뢰메시지> 평소에 읽고 싶었던 책인데 다른 곳에서 찾을 수 없어서! 혹시 책 빌려줄 수 있을까? 깨끗하게 보고 돌려줄게! (장면1) (KN6)

[사례33] <수속메시지> ありがとう😂来週には返すね🙏🙏🙏 (장면1) (JN19)

[사례34] <수속메시지> 本当にありがとう！！読み終わったらすぐに返すわ！！❤😘 (장면1) (KJ7)

(9) 철회

‘철회’는 의뢰의 철회라는 선택지를 보여줌으로써 피의뢰자의 부담을 줄이고 거절의 여지를 주는 스트라테지다. 장면1보다는 장면2와 장면3에서 많이 출현하였는데, 이는 책을 빌리는 것보다는 일을 부탁하는 것이 상대에게 더 부담을 주는 일이기 때문이라고 생각된다.

[사례35] ○○아ㅠㅠ 정말 미안한데 혹시 금요일날 나 대신 알바 나가줄 수 있오?ㅠㅠㅠㅠ 거절해도 돼ㅠㅠ ((장면2) KN4)

[사례36] あの本借りてもいい？無理だったら全然大丈夫だよ！💦 (장면1) (JN4)

[사례37] ○○さん、急にメッセージでの連絡、ごめんなさい🙇 もしかして今週の金曜日の午前中空いてたりしますか、、、？もし空いていましたら本当に申し訳ないのですが、その日のシフトを代わりにやっていただけないでしょうか。実は今週に親の健康問題で一時帰国しなければならなくて、、、もしすでに予定がありましたら断っても全然大丈夫です。ご検討よろしくお願いします🙇 (장면3) (KJ9)

철회표현은 주로 의뢰메시지의 후반부에 사용됨으로써, 앞서 전달된 의뢰 내용이 피의뢰자에게 큰 부담을 끼치는 것을 방지하는 역할을 하고 있다. 사용 표현으로써는 ‘거절해도 괜찮아’, ‘무리라면 괜찮아’ 등의 표현이 세 그룹 모두 공통적으로 사용되고 있었다.

(10) 인사

메시지의 초반부에 나타나는 인사 표현으로 장면3에서만 사용되었다. 장면3의 의뢰대상은 평소에 연락을 하지 않는 사이이다. 따라서 구체적인 목적 전달에 앞서 상대의 소극적 페이스 침해를 경감시키는 방략으로써 인사표현을 사용하는 것이라고 생각된다. 인사표현은 세 그룹 중 일본어모어화자의 응답에서 가장 많이 출현하였다.

[사례38] 안녕하세요! 저 평일 알반데요! 혹시 이번 주 금요일 날 시간 있으신가요? 제가 금요일에 급한 일 때문에 일을 못할 것 같은데.. 혹시 하루만 대신 해줄 수 있으신가요?? 저두 다음에 빠지실 있을 때 대타 뛰어드릴게요!!! (장면3) (KN2)

[사례39] お疲れ様です。とっても申し訳ないんですけど、今週の金曜日バイトなのに用事ができてしまって……○○さん代わりに出られませんか？？本当にすみません💦よければ変わってほしいです🙏 (장면3) (JN3)

[사례40] ○○ちゃん！おはよ！いきなりごめんね🙇 実は１つ○○ちゃんに頼みたいことがあってね。。今週の金曜日に入ってたシフトのことなんだけど、、私急に韓国に帰ることになって。。その日どうしてもバイト行けなくなりそうでね。。😢😢もしその日、時間空いてたら代わりに行ってもらうことって可能かな？。。他のみんなにも聞いてるから全然断ってもいいんだからね。。！もしよかったら返信ください🙇🙇 (장면3) (KJ8)

한국어모어화자의 경우, 인사표현은 ‘안녕하세요’의 한 종류만 출현하였다. 이는 일본어의 ‘こんにちは(혹은 ‘こんばんは’)’에 해당한다. 한편 일본어모어화자의 응답에서는 ‘こんにちは’ 외에 ‘お疲れ様です’, ‘久しぶり’ 등 여러 종류의 인사표현이 출현하였다. 한국인일본어학습자의 경우에는 ‘こんにちは’는 출현하지 않았지만 ‘お疲れ様です’, ‘おはよう’의 두 종류의 표현이 출현하였다.

(11) 마무리말

마무리말은 회화를 마무리 짓는 역할을 하는 표현이다. 한국어모어화자의 출현횟수는 세 그룹 중 가장 적어 장면3에서만 2건이 나타났다. 반면 일본어모어화자의 회답에서는 장면2에서 1건, 장면3에서 4건이 나타났으며, 한국인일본어학습자의 회답에서는 각각 2건, 3건이 나타났다. 아래에 한국어모어화자, 일본어모어화자, 한국인일본어학습자 세 그룹의 사례를 제시한다.

[사례41] 아 정말 감사합니다❤ㅠㅜ 제가 밥이라도 사겠습니다. 좋은 밤 되시길 바랍니다! (장면3) (KN11)

[사례42] ありがとう😭😭！よろしくお願いします😭 (장면2) (JN4)

[사례43] ありがとうございます！！では、後ほど仕事の詳細をメールにて送信します。よろしくお願いします！ (장면3) (KJ6)

마무리말은 수속메시지의 마지막에 사용되어 회화를 마무리 짓는 역할을 한다. 한국어모어화자의 경우에는 ‘좋은 밤 되시기 바랍니다’, ‘그럼 다음주에 같이 일하는 날 봬요’라는 두 가지 표현이 사용되었다. 반면, 일본어모어화자와 한국인일본어학습자의 그룹에서 나타난 마무리말 표현은 주로 ‘よろしくお願いします’로 비교적 정형적 표현이 쓰이고 있었다.

(12) 친밀•의존

친밀은 의뢰주가 애정표현을 하거나 피의뢰자와의 친밀한 관계성을 강조하는 표현이다. 또한, 의존은 피의뢰자가 의뢰주에게 있어 믿음직한 사람임을 나타내는 표현이다. 두 가지 모두 청자의 적극적 페이스를 충족시키려는 목적을 가지고 있기 때문에 적극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당한다고 할 수 있다. 출현횟수는 한국어모어화자의 경우에 장면1에서 1건, 장면2에서 2건이 나타났으며, 일본어모어화자의 경우에는 모든 장면에서 각각 1회씩 나타났다. 한국인일본어학습자의 경우에는 장면2에서 1회로 출현횟수가 가장 적었다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

[사례44] ㅠㅠㅠㅠㅠ 진짜 고마워 사랑해💕 (장면1) (KN12)

[사례45] 本当に？😭 好き。 (장면1) (JN14)

[사례46] ありがとうございます！！😭 他に頼れる人いなくて、、助かりました😭本当ありがとうございます！！ (장면3) (JN18)

[사례47] え、本当にいいの？忙しいのにごめんね😭😭 心強い😭💕 今度ご馳走させてね絶対！！あとなんかあったら私に全然頼んでいいから！！！本当にありがとう！！詳しい内容と店長の連絡先伝えるね！！よろしく🙏 (장면2) (KJ9)

(13) 배려

본고에서는 피의뢰자를 배려하여 의뢰주가 능동적으로 행동을 취하는 것을 배려라고 한다.

[사례48] 고마워!! 내가 돈 받으면 바로 보내줄게! 이거 ~~이런 거 하면 되고 내가 저쪽에도 얘기해놓을게! 진짜 고마워ㅎㅎ (장면3) (KN14)

[사례49] 本当に感謝！ありがとう！店長には私から伝えておく！ (장면3) (JN5)

[사례50] ありがとうございます！！では、後ほど仕事の詳細をメールにて送信します。よろしくお願いします！ (장면3) (KJ6)

배려 스트라테지는 대부분 장면2와 장면3에서 출현하였다. 일을 부탁하게 되면 필연적으로 피의뢰자가 알아야 할 것이 생기고, 추가 정보가 필요해진다. 따라서 의뢰주는 피의뢰자가 받는 부담감이나 스트레스를 최소화하기 위해 이와 같은 전략을 취하는 것이다.

(14) 단도직입

단도직입은 의뢰 본제 전후에 아무 스트라테지도 나타나지 않는, 바로 본론으로 들어가는 형태의 스트라테지다.

[사례51] 혹시 그 날 알바 대타 가능하신가요? (장면3) (KN16)

[사례52] ◯◯ちゃんが持ってる◯◯の本貸してほしいです🙏 (장면1) (JN17)

[사례53] この前、持ってるって言ってた本なんだけど、、貸してもらえるかな?🙏 (장면1) (KJ10)

장면1에서의 출현은 세 그룹 모두 공통적이었다. 그러나 한국어모어화자의 경우 위 사례처럼 장면3에서도 단도직입 스트라테지가 1건 출현하고 있었다. 장면3은 FTA의 도합이 다른 두 장면에 비해 높은 장면이다. 따라서 위 사례의 한국어모어화자와 같은 발화 형식을 장면3에서 사용하는 것은 피의뢰자의 소극적 페이스를 침해할 위험성이 크다고 예상할 수 있다.

(15) 일본어모어화자 그룹에 나타나지 않은 스트라테지: 칭찬

칭찬은 피의뢰자를 칭찬하는 표현으로, 일본어모어화자의 회답에서는 출현하지 않았다. 선행연구의 장에서 언급했듯이, 브라운과 레빈슨의 적극적 페이스는 자기자신을 올바르게 평가 받고 싶어하는, 자신의 욕구(願望)를 인정 받고 싶어하는 욕구를 가리킨다. 칭찬 스트라테지는 이러한 적극적 페이스를 충족시키는 적극적 폴라이트니스 스트라테지라고 할 수 있다. 한국어모어화자와 한국인일본어학습자의 답에 나타난 칭찬 표현은 다음 사례와 같다.

[사례54] 고마워ㅠㅠㅠㅠㅠ 너가 최고야 나중에 밥 한번 사줄게!! (장면2) (KN12)

[사례55] ○○ちゃん、急に悪いけど、お願いがあるの😭 もしかして今週の金曜日空いてる？？ 空いてたらいまやってるアパレルのバイト、一日だけ代わりにやってもらえないかな、、、？🙏 実は、国にいる母の様子が悪くなって、行ってみなきゃならなくて😭 代わりにやってくれる人を探してるんだけど、○○ちゃんはバイトの経験も多いし手先が器用だから、○○ちゃんしか頼める人がいないと思った、、、  
でももう予定があるなら全然断っていいから！！！気使わせたらごめん！！😭😭 (장면2) (KJ9)

(16) 한국어모어화자 그룹에 나타나지 않은 스트라테지: 화제예고

화제예고는 메시지의 내용을 미리 알려주는 서두의 역할을 함으로써 피의뢰자의 소극적 페이스를 침해할 위험성을 경감시키려는 목적을 가진 스트라테지다. 즉, 소극적 폴라이트니스 스트라테지의 일종이라고 할 수 있다. 화제예고 스트라테지는 일본어모어화자와 한국인일본어학습자의 그룹에서만 출현하였다.

[사례56] 実は頼みがあるんだけど、金曜日に○○な予定が入ってしまって、アルバイトを休みたいの。どうしても外せない用事だから、もし、あなたの予定が空いていたら、代わりに入って欲しいです🙇🙇予定が合えばでいいのでもしダメなら全然断って！ (장면2) (JN9)

[사례57] １つ頼みたいことがあるけど👀前に見せてくれた本あるじゃん！それ前からずっと読んでみたかったけど、どうしても手に入らないんだ😢😢😢😢１日だけでもいいから、その本貸してもらえるのかな　今度スタバ奢るから (장면1) (KJ8)

2.2 스피치 레벨의 스타일 시프트

본 절에서는 메시지에 나타난 문체의 변화(스타일 시프트)에 대해 서술하고자 한다. 담화 내에서 한번 선택된 스피치 레벨은 계속 같은 레벨로 대화를 주고 받는 경우가 있는가 하면, 정중체(丁寧体)와 상체(常体)가 때에 따라 섞여서 사용되는 경우도 있다(조영지 2008). 여기서 정중체란 ‘デス・マス体’를, 상체는 ‘ダ体’를 이른다.

담화에서 사용하는 말의 정중 레벨을 결정할 시에 친소관계가 영향을 미치는 것은 한일 모두 공통된 점일 것이다. 그러나 본 연구의 조사 결과에 따르면, 친한 친구에게 의뢰하는 경우에도 무엇을 말하는가에 따라 다른 레벨의 말을 사용하는 경우가 존재했다. 일본어모어화자의 의뢰담화에서는, 메시지 도입은 상체로 하더라도 의뢰 본제에서는 정중체를 사용하는 업 시프트의 표현형식이 나타났다. 다음 사례와 같이 의뢰 본제로 진입하였을 때 정중체가 사용된 응답이 발견되었다(장면1에서 3회, 장면2에서 5회 출현).

[사례58] ○○ちゃーん、突然で申し訳ないんだけど、○○って本持ってる⁇ 読みたいなーと思ってたんだけどもし持ってたら貸して欲しいです🙇 (장면1) (JN16)

[사례59] 今週の金曜なんだけど、何か予定あったりする？もし時間あったらバイト代わってもらえたりしますか、、😭 (장면2) (JN4)

또한, 한국어모어화자의 경우에도 ‘2.1메시지에 나타난 스트라테지의 한일비교’의 (1)감사에서 언급한 것처럼 장면1에서 업 시프트가 1건 출현하였다. 친한 친구가 대상임에도 불구하고 정중한 형태의 감사표현인 ‘감사합니다’라는 표현을 사용한 것이다. 한국인일본어학습자의 의뢰담화에서도 업 시프트가 출현하였는데, 한국어모어화자보다 출현 빈도가 잦아 역시 장면1에서 1회, 장면2에서 3회의 업 시프트가 나타났다.

[사례60] えーーありがとー😭😭 後で、美味しいのでもおごります 笑 (장면1) (KJ1)

[사례61] えっ、大丈夫！？？ありがとう後でご飯でもなんでも奢ります😭😭😭ありがとう😭👍✨✨✨✨ (장면2) (KJ6)

이와 같이 상체에서 정중체로 레벨을 올리는 것은 말의 정중 레벨을 높여 상대에게 경의를 표현하기 위함이다. 의뢰는 상대에게 부담을 지우는 FTA이기에 상대방의 소극적 페이스를 침해할 위험성이 높다. 따라서, 의뢰주는 평소에 상체를 사용하는 상대에게 정중체를 사용함으로써FTA의 도합을 경감시키려고 하는 것이다. 즉, 이는 업 시프트를 통한 소극적 폴라이트니스 스트라테지의 발현이라고 할 수 있다.

2.3 비언어적 측면의 한일비교

메신저 상에서는 주로 문자로 대화를 주고받으므로, 대면 커뮤니케이션에 동반되는 비언어적인 요소를 사용할 수 없다. 따라서 메신저 사용자들은 絵文字, 顔文字, 혹은 어플리케이션 전용 일러스트인 이모티콘(スタンプ) 등 여러 가지 수단을 사용하여 비언어적 요소를 보충하고 있다[[5]](#footnote-5). 이모티콘의 기능은 増田(2014)가 언급한 바와 같이 대면 커뮤니케이션 상의 비언어 정보를 대체하는 역할을 하며 이는 청자의 정보 수용량에도 영향을 미친다고 한다. 본 절에서는 비대면 커뮤니케이션 상에서 중요한 역할을 하는 그림문자나 기호문자의 사용 양상이, 의뢰행동 시에 어떻게 나타나는지 알아보고자 한다. 본고에서 다루는 그림문자는 IPhone, IPad 혹은 Android에서 기본으로 지원하는 이모티콘 키패드의 이모티콘을 가리킨다. 시스템 환경에 따라 다르게 표시되는 경우가 있으므로 <표4>를 통해 정확히 제시해두고자 한다. <표4>에서 알 수 있듯이 조사 결과에서 사용된 그림문자는 크게 6종류가 있다. 또한 의뢰담화에서는 위 표와 같은 그림문자 외에도 문자나 기호를 조합하여 만든 기호문자도 사용되고 있었다. 한국어모어화자의 경우, 가장 사용도가 높은 것은 한글의 모양으로 우는 모습을 표현한 ‘ㅠㅠ’ 혹은 ‘ㅜㅜ’ 였다. 본고에서는 이 또한 ‘눈물’을 나타내는 기호문자로 간주한다.

<표4> 시스템 환경 별 그림문자의 표시

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Windows 7 | IOS | Android |
| 눈물 |  |  |  |
| 합장 |  |  |  |
| 큰절(土下座) |  |  |  |
| 땀 |  |  |  |
| 웃음 |  |  |  |
| 하트 |  |  |  |

분석 결과, 한국어모어화자가 가장 많이 사용하는 그림문자와 기호문자는 순서대로 ‘눈물’, ‘하트’, ‘웃음’이었다. ‘땀’, ‘합장’, ‘큰절’은 한국어모어화자의 회답에서는 나타나지 않았다. 다음으로, 일본어모어화자의 경우 ‘눈물’, ‘큰절’, ‘땀’, ‘합장’ 순으로 많이 사용하고 있었다. ‘웃음’과 ‘하트’도 사용하고 있었으나 한국어모어화자보다는 사용횟수가 적었다. 마지막으로 한국인일본어학습자는 일본어모어화자와 비슷한 사용경향을 보였다. 그러나 일본어모어화자보다는 수속메시지에서 ‘웃음’, ‘하트’를 다용하는 경향이 있었다.

주목할 점은 한국인모어화자의 경우, 의뢰메시지에서는 ‘눈물’을 주로 사용하고, ‘수속메시지’에서는 ‘하트’와 ‘웃음’을 다용하고 있었다는 점이다. 즉, 상대의 승낙을 얻어야 하는 의뢰단계에서는 비관적인 표정을 나타내는 수단을 사용하였고, 승낙을 얻은 후의 수속메시지에서는 ‘웃음’과 ‘하트’를 통해 긍정적인 감정을 표현하고 있었다. 이에 대한 이유로는 두 가지를 생각할 수 있는데, 먼저 첫 번째는 의뢰주가 처한 상황에 대한 감정을 그림문자로 호소함으로써 화자의 절박한 감정을 보다 효과적으로 나타내기 위함이다. 다시 말해, 피의뢰자로 하여금 의뢰주에 대한 이해도를 높여, 의뢰주의 적극적 페이스를 충족시키려는 하는 의도로 사용되었다는 것이다. 두 번째는 의뢰를 승낙해준 피의뢰자에 대해 친밀의 감정을 표시함으로써 피의뢰자의 적극적 페이스를 충족시키려는 의도로 사용되었다는 점이다. 반면, 일본어모어화자의 경우에는 ‘땀’과 같이 당황스러움을 나타내는 그림문자나 ‘합장’과 ‘큰절’과 같이 일본 사회에서 일반적으로 사죄 시에 사용되는 그림문자를 주로 사용하는 경향이 있었다. 이는 폴라이트니스 이론과 관계 지어 생각했을 때, 조심스럽고 소극적인 모양새를 나타냄과 동시에 사죄를 나타내는 비언어적 요소를 사용함으로써, 피의뢰자의 소극적 페이스 침해를 경감시키기 위함이라고 생각된다. 또한 일본어모어화자의 경우, 전체적으로 한국어모어화자에 비해 그림문자나 기호문자의 사용률은 낮았으며 장면3에서는 거의 사용되지 않았다. 장면1에서는 한국어모어화자와 같이 의뢰메시지에서는 주로 눈물을 사용하였고 더불어서 합장이나 큰절 등을 사용하기도 하였다. 그리고 장면1의 수속메시지에서는 웃음이나 하트가 주로 사용되었다. 그러나 장면2의 수속메시지에서는 웃음보다는 땀, 합장, 큰절 등이 수속메시지에서 다용되었다. 이는 장면2가 장면1보다 부담도와 FTA가 큰 상황이기 때문이라고 생각된다. 또한, 한국어모어화자의 경우에는 눈물과 웃음 등 얼굴 표정과 관련된 문자가 주로 사용된 반면, 일본어모어화자의 담화에서는 합장, 큰절 등 동작과 관련된 표현도 많이 사용되었다는 점이 다르다고 할 수 있겠다.

정리하자면 한국어모어화자의 그림문자 사용은 적극적 폴라이트니스 스트라테지와 관계가 있으며, 일본어모어화자의 그림문자 사용은 소극적 폴라이트니스 스트라테지와 연관이 있다고 할 수 있다. 한편, 한국인일본어학습자는 양국의 특징을 모두 가지고 있었는데, 이는 모국의 영향에 더불어 학습과 경험의 결과로 인한 것이라고 생각된다.

**Ⅲ 맺음말**

지금까지 메신저 상의 한일 의뢰행동에 대해 스트라테지의 측면, 그리고 부담도의 측면에서 알아보았다. 본 장에서는 서론과 본론에 걸쳐 논한 것을 요약하여 정리하고, 향후 과제에 대해 서술하는 것으로 결론을 대신하고자 한다.

먼저, 부담감의 측면에 대해 정리해보자. 장면1과 장면2에서 한국과 일본의 부담도의 수치 상의 차이는 근소하였다. 그러나 장면1의 이유에서는 한국과 일본에 각각 특징적인 부분이 있었다. 한국어모어화자에만 출현한 이유로는 ‘친한 친구이고, 더 친해지는 계기가 될 수도 있으므로 부담감을 거의 느끼지 않는다’라는 답변이 있다. 이를 통해 한국인에게 있어서 의뢰행동은 단순히 상대방에게 부담이나 피해를 주는 행위에 그치는 것이 아니라, 상대방과의 거리를 좁힐 수 있는 계기가 되는 경우도 있다는 것을 알 수 있다. 반면 일본어모어화자의 경우 한국어모어화자와는 다르게 ‘상대방에게 민폐(迷惑)가 될 수 있어 조금 부담스럽다’는 답변이 나타났는데, 이는 의뢰행동에 대해 한국인과 일본인이 가진 의식의 차이를 나타낸다고 할 수 있다. 또한 장면3에 있어서는 한국어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서 ‘같은 직장 동료이므로 업무 내용에 대해서는 부담감이 덜하다’, ‘같은 직장 동료이므로 후일 내가 같은 수준의 보상을 해줄 수 있다’와 같은 이유가 출현하였다. 이는 업무에 대한 한일의 의식 차이를 보여준다. 즉, 친소관계라는 요소와 관계 없이, 같은 직장에 속한 동료라는 요소가 의뢰에 정당성을 부여하는 것이라고 보여진다. 또한, 한국어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서만 나타난 부담감의 이유로 ‘별로 기대하지 않고 물어보는 것이라 부담감이 덜하다’는 이유가 있었다. 이 부분에서는 의뢰행동 자체에 대한 한일 의식의 차이를 엿볼 수 있다. 비록 현재 단계에서 확언하는 것은 어렵지만, 이는 당위성이 부족할 경우 의뢰행동 자체를 꺼리는 일본인과는 달리, 의뢰 성립 가능성이 낮다고 판단되는 경우일지라도 한번 ‘시도해본다’는 의식이 한국인에게는 존재한다고 생각할 수 있다.

두 번째로, 스트라테지의 측면에서 보았을 때 본고의 의뢰담화에서는 감사, 사정설명, 조건, 호칭(呼びかけ), 사죄, 보상, 상황타진, 약속, 철회, 인사, 마무리말, 친밀・의존, 배려, 단도직입, 칭찬, 화제예고의 16종류 스트라테지가 나타났다. 이를 폴라이트니스 이론과 연관 지어 보았을 때, 한국어모어화자는 피의뢰자의 적극적 페이스를 충족시키기 위한 적극적 폴라이트니스 스트라테지를 주로 사용하고 있었다. 또한, 일본어모어화자는 피의뢰자의 소극적 페이스를 충족시키기 위해 소극적 폴라이트니스 스트라테지를 주로 사용하고 있었다. 물론, 한일 양국 모두 적극적 폴라이트니스 스트라테지와 소극적 폴라이트니스 스트라테지를 혼용하는 사례는 다수 존재했다. 그러나 적극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당하는 ‘칭찬’의 경우, 한국어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서만 출현하였으며, 소극적 폴라이트니스 스트라테지에 해당하는 ‘화제예고’의 경우에는, 일본어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서만 나타났다. 마찬가지로 일본어모어화자와 한국인일본어학습자 그룹에서는 스트라테지의 일종으로 ‘업 시프트’가 사용되고 있었다. 이는 상체를 사용하는 상대에게 정중체를 혼용함으로써 말의 정중도를 높여, 상대방의 소극적 페이스를 충족시키려는 소극적 폴라이트니스 스트라테지의 일종이라고 생각된다.

마지막으로, 메신저라는 매체의 특성상 관찰할 수 있는 특징이 있었다. 먼저, 한국어모어화자의 의뢰담화에서는 기프티콘을 사용하는 사례가 발견되었는데 기프티콘이란 전자 메일이나 메신저 등으로 전송 가능한 바코드 형태의 선물 쿠폰이다. 이 기프티콘 기능을 이용하여 수속단계에서 즉각적으로 ‘보상’을 하려는 사례가 발견되었다. 다음으로, 그림문자와 기호문자를 통해 비언어적 정보를 전달하려고 하는 특징이 있다. 수속메시지에서 ‘웃음’과 ‘하트’를 주로 사용하는 한국어모어화자의 그림문자 사용은 적극적 폴라이트니스 스트라테지와 관계가 있으며, ‘합장’과 ‘큰절’, ‘땀’을 주로 사용하는 일본어모어화자의 그림문자 사용은 소극적 폴라이트니스 스트라테지와 연관이 있다고 할 수 있겠다. 한편, 한국인일본어학습자는 양국의 특징을 모두 가지고 있었다.

그러나 본 연구에는 몇 가지 한계점이 존재한다. 먼저, 조사 방법에 있어서의 한계점을 들 수 있다. 메신저는 일반적인 메일과 다르게 대화창에 이전 대화 정보가 남아있다는 점에서 문맥정보를 이용 가능하다. 또한, 실제 회화처럼 시간차를 거의 두지 않는 핑퐁 식의 주고받기가 가능하다. 혹은 단일 이모티콘(어플리케이션 전용 일러스트)이 하나의 메시지 기능을 하기도 한다. 그러나 본 연구에서는 채팅 형식의 메신저를 배경으로 두고 있음에도 불구하고, 설문조사 방식을 취했기 때문에 실제 카카오톡 메신저, 라인 메신저의 특성을 파악하는 연구는 되지 못했다. 오히려 하나의 완결된 메시지를 작성하였다는 점에서 메신저보다는 메일의 특성을 보여주는 결과에 가깝다고도 할 수 있겠다. 다음으로, 한국인일본어학습자의 특성을 제대로 파악할 수 없었던 점이다. 당초, 일본어 학습자가 일본인을 대상으로 의뢰를 할 시에 일본인모어화자, 한국어모어화자와 어떠한 차이가 있는지 살펴보는 것이 조사 목적 중 하나였다. 그러나 조사에 참여한 한국인일본어학습자의 대부분이 일본 거주 중이거나 거주 경험이 있었으며, 전원이 일본어능력시험(JLPT) N1 자격증을 보유하고 있었다. 때문에 한국인일본어학습자만의 뚜렷한 특징은 발견하지 못했다. 이후, ‘한국에 거주 중인 일본어 학습자라면, ‘일본어 학습자가 한국어로 의뢰를 한다면’ 등 여러 가지 상황 설정을 통해 다양한 실태를 반영하고자 한다. 마지막으로, 조사대상자의 성별과 연령, 인원수에 한계가 있었던 점이다. 응답자 중 대부분 10대 혹은 20대 여성이었고, 인원수가 통계적으로 유의미하지 않았다. 따라서 이후의 연구에서는 대상자의 폭을 더 넓히고, 설문조사와 더불어 실제 어플리케이션 상의 담화 데이터를 수집, 분석하여 실태를 반영하는 조사 결과가 될 수 있도록 개선해나가고자 한다.

＜参考文献＞

［韓国］

姜錫祐(2014)「의뢰행동의 한일대조연구」 『일본어학연구』 제 42집, 한국일본어학회, pp. 3-19

姜錫祐(2007)「韓国人と日本人のコミュニケーション行動に関する比較対照研究－依頼行動における依頼主の意識に注目して－」『日本語学研究』第19集 韓国日本語学会 pp. 13-28

강연임(2017)「카카오톡 메신저의 소통 양상과 사회언어학적 특성」『어문연구학회』vol. 92, pp. 5-37

權恩淑(2006)「韓日言語行動의 對照社會言語學的硏究」 중앙대학교 대학원 박사학위 논문

橋谷萌賀(2018)「ポライトネスの点から見る西方言話者のLINEにおける言語行動－スピーチレベルシフトを中心に－」, 일본학보 117, pp41-60

李錦淑(2011)「日本語母語話者同士による「誘い·承諾」の言語行動について」『일본어학연구』제 31집, 한국일본어학회, pp. 279-290

조영지(2008)「日本語と韓国語におけるスピーチレベルシフトの比較対照と日本語教育への応用」경북대학교 교육학석사 학위논문

［日本］

荒川歩・鈴木直人(2014)「謝罪文に付与された顔文字が受け手の感情に与える効果」『対人社会心理学研究』4巻, pp. 135-140

任栄哲・井出里咲子(2004)『箸とチョッカラク―言葉と文化の日韓比較』大修館書店

岡本真一郎(2009)「ポライトネス」大坊 郁夫・永瀬 治郎『講座社会言語学 第3巻 関係とコミュニケーション』ひつじ書房, pp. 38-59

厳廷美(2001)「日本語と韓国語の言いわけ表現の対照研究:依頼談話の場合」『言語文化研究』第20巻, 松山大学, pp. 283-299

西川勇佑・中村雅子 (2015)「LINEコミュニケーションの特性の分析」『東京都市大学横浜キャンパス情報メディアジャーナル』, 東京都市大学

増田桂子(2014)「インターネットコミュニケーションにおける非言語情報」『人文研紀要』第78号, 中央大学人文科学研究所, pp. 283-300

柳慧政(2012)『依頼談話の日韓対照研究―談話の構造・ストラテジーの観点から』笠間書院

山本もと子(2003)「感謝の謝罪表現『すみません』－『すみません』が感謝と謝罪の両方の意味を持つわけ－」, 『信州大学留学生センター紀要』第4号

頼美麗(2008)「依頼場面における 『謝罪』 と 『感謝』-『待遇コミュニケーション』 の観点から」, 早稲田大学大学院日本語教育研究科 博士論文

＜オンライン資料＞

総務省「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」(2017) <http://www.soumu  
.go.jp/iicp/research/results/media\_usage-time.html> (접속일: 2019. 07. 04)

KAKAO TALK「2018년1분기 실적발표」(2018) <https://www.kakaocorp.com/ir/referenceRoom/ea  
rningsAnnouncement?selectedYear=2018> (접속일: 2019. 07. 04)

“요즘 20대 모바일 ‘기프티콘’으로 선물 주고받아”, <매일경제>, 2013. 05. 30., <https://  
www.mk.co.kr/news/business/view/2013/05/421787/> (접속일: 2019. 10. 20)

1. 설문지에는 직장이라고 표현하였지만 응답자의 대다수가 10~20대인 것을 감안하여 아르바이트를 포함하는 것으로 한다. 실제 응답에서도 아르바이트를 상정하고 응답한 답변이 다수 있었다. [↑](#footnote-ref-1)
2. 분류 라벨은 厳廷美(2001)와 柳慧政(2012)를 참고로 하였다. [↑](#footnote-ref-2)
3. 사례를 들 때 해당 사례에 나타난 오자는 수정하지 않았다. 그러나 호칭 표기의 ‘ㅇㅇ아’, ‘xxちゃん’ 등의 ‘ㅇㅇ’, ‘xx’는 모두 ‘○○’로 통일하여 수정하였으며, 가독성을 위해 일부 띄어쓰기 오류를 수정하였다. [↑](#footnote-ref-3)
4. “요즘 20대 모바일 `기프티콘`으로 선물 주고받아”, <매일경제>, 2013. 05. 30., <https://www.mk.co.kr/news/business/view/2013/05/421787/> (접속일: 2019.10.20) [↑](#footnote-ref-4)
5. 絵文字는 기본으로 제공하는 이모지 키패드의 이모티콘을 가리킨다. 또한 顔文字란 문자와 기호를 조합하여 만든 이모티콘을 가리킨다. 본고에서는 이를 구별하기 위해 이하, 絵文字는 그림문자, 顔文字는 기호문자라고 한다. 어플리케이션 전용 일러스트인 이모티콘에 대해서는 본고에서는 다루지 않았다. [↑](#footnote-ref-5)