

## 인터넷 환경에서 비언어적 공손 전략으로서 도상문자에 관한 연구\*

박현구\*\*

(연세대학교 신문방송학과 강사)

인터넷 이용자들은 아스키 문자의 모양을 이용해 상징적 의미를 전달하는 도상문자를 사용해 대화하는 경향이 있다. 얼굴 표정이나 감정을 도상적으로 묘사하는 이러한 표현 방식을 통해 문자로는 표현할 수 없는 커뮤니케이션 단서를 전달할 수 있는데, 이는 인터넷에서 대인간 체면의 국면에 영향을 미친다. 도상문자가 사용된 메시지는 상대방으로 하여금 동질감을 느끼게 하고 인정받거나 호감을 사고 있다는 느낌, 존중받고 있다는 느낌을 전달하기 때문에 동반자 체면 및 자물 체면을 살리게 된다. 본 연구에서는 가상적 채팅 환경에서 사용된 도상문자의 유형 및 그 사용량을 통계적으로 분석하여 이상의 논의를 지지하는 일련의 가설을 검증했다. 분석 결과 인터넷 이용자는 자신에게 중요한 사안을 요구할 때는 상대가 친밀하지 않은 경우 더 많은 이모티콘을 사용해 대화하는 경향이 있었다. 또한 공손 표현의 종류에 따라 사용되는 이모티콘의 유형에 차이가 있었는데, 동료화전략과 자물성존중전략의 발화에서는 긍정적 이모티콘이 많이 사용되었으며, 부정적 이모티콘은 동료화전략 및 암시적 전략에서 많이 사용되었다. 이상의 결과에서 유추했을 때 도상문자 중 이모티콘은 면대면 환경에서의 비언어적 체면 전략과 유사한 기능을 가짐에 따라 인터넷에서의 상호작용이 원활하고 자연스럽게 이루어지는 데 영향을 미친다고 할 수 있다.

**Key words** : 도상문자, 공손 전략, 비언어적 커뮤니케이션, 인터넷

---

\* 이 논문은 필자의 2003년도 연세대학교 박사학위논문에 기초해 작성되었습니다. 심사를 맡아주신 세 분 심사위원께 감사드립니다.

\*\* hyunkoo@yonsei.ac.kr

## 1. 문제 제기

국내 인터넷 환경이 급격히 확산됨에 따라 많은 사람들이 채팅이나 전자계 시판을 통해 대화를 나누게 되었다. 그러나 인터넷과 같이 자판(keyboard)으로 의사를 주고받는 커뮤니케이션 환경에서는 문자 언어 외의 표현 수단이 존재하지 않으므로 자신이 뜻하는 바를 온전히 전달하기 어렵다. 이에 일부의 인터넷 참여자들은 얼굴 표정이나 음조(音調) 등 면대면(face-to-face) 발화 환경에서의 각종 비언어적 행위를 상징하는 표현들을 사용하기 시작했다. 이렇듯 문자 혹은 특수 기호들을 이용해 사물을 도상(圖像)적으로 표현하는 것을 도상문자(icon-characters)로 개념화할 수 있다.<sup>1)</sup> 이모티콘(emoticon)이나 틸드(tilde)<sup>2)</sup>와 같은 도상문자는 인터넷 환경에서 대인 관계가 형성되고 발전됨에 따라 사용 정도가 증가하는 경향이 있다(Tidwell & Walther, 2002 ; Utz, 2000 ; Walther, 1992). 그러나 자판이라는 특정한 발화 수단으로 인해 도상문자를 사용하게 되었음을 고려했을 때, 그러한 표현이 인터넷을 통한 커뮤니케이션이라는 맥락에서 어떠한 사회적 기능을 가지는지 살펴볼 필요가 있다. 즉 일부 네티즌들에게는 이미 일상적인 화법으로서 자리잡은 도상문자가 대인 관계에서의 어떠한 심리적 기제를 반영하는지 고찰할 필요성이 있다.

대인 관계 속에서 개인이 보호받고자 하는 사회적 정체성은 체면(face)을 통해 나타난다. 상호작용의 과정에서 상대의 체면을 지켜주지 못하거나 자신의 체면을 보호받지 못할 경우 그 대인 관계는 파국에 이르게 된다. 매개되지 않은 환경과 비교했을 때 문자 중심의 인터넷 환경에서는 체면을 살리는 다양한 비언어적 단서를 활용하기 어렵다. 그럼에도 불구하고 인터넷에서는 다양한 상호작용이 일어나며 지속적이고 깊은 대인 관계도 형성되는 것을 쉽게 관찰할 수 있다. 이를 통해 인터넷 참여자들이 나누는 메시지에는 체면 살리기에 필요한 언어 외적 요소들이 첨가되어 있음을 추론할 수 있는데, 면대면 환경에서 비언어 행위를 상징하는 도상문자가 그 기능을 수행한다고 생각할 수 있다. 즉 인터넷 참여자들은 도상문자를 통해 비언어적으로 공손(politeness)함을 나타내거나 공손한 언어 표현의 의미를 강화할 수 있는 것이다. 이는 도상문자가

1) 도상문자의 개념은 2001년 National Communication Association의 연례 회의에서 발표된 본인의 논문(Park, 2001)에서 처음 사용했다. 본 개념은 김주환에 의해 처음 제시되었는데(Kim & Park, 2001), 인터넷에서 스마일리(smiley), 혹은 이모티콘으로 명명되는 표현의 범위가 점차 확장됨에 따라 일반적인 사물을 도상적으로 지시하는 기능이 부각된다는 점을 고려해서 고안한 개념이다.

2) 틸드는 보통의 컴퓨터 자판에서 왼쪽 윗편에 있는 물결무늬(~)를 가리키며, 영어로는 트위들(twiddle), 혹은 스퀴글(squiggle)이라고도 부른다.

면대면 환경에서 공손함을 표현하는 일련의 행위적 요소와 유사한 맥락에서 사용되는지의 여부를 살펴봄으로서 증명할 수 있을 것이다.

이 연구는 인터넷 환경에서 대인간 체면의 문제와 도상문자 사용의 동기 사이의 관계를 경험적으로 분석하는 것을 목적으로 한다. 도상문자를 사용하는 것은 인터넷 참여자들이 단서가 제한된 매개 커뮤니케이션 환경에 적응하는 것이라 하겠다. 인터넷에서 체면과 도상문자의 관계를 연구함으로써 체면 현상 및 공손의 전략에 관한 기존의 이론들(Brown & Levinson, 1987 ; Lim & Bowers, 1991)이 매개된 커뮤니케이션 환경에서 어떻게 적용되며 발전되는지 살펴볼 수 있다. 또한 기존의 대인 커뮤니케이션 이론을 단순히 매개 환경에서 검증하는 것을 넘어 문자 발화 환경에 적합한 새로운 커뮤니케이션 이론의 토대를 마련하는 작업으로서의 의미를 찾고자 한다.

## 2. 이론적 논의

### 1) 인터넷 환경과 도상문자의 발생

인터넷 참여 인구가 날로 증가하면서 채팅이나 게시판에서 이모티콘을 사용해 글을 쓰는 사람들의 수도 증가했다. 가장 널리 알려진 웃는 모양의 이모티콘은 쌍점, 쌍반점, 이음표, 소괄호 등을 이용해 :)와 같이 표시하는 유형, 혹은 윗격쇠 및 밑줄을 조합해 ^\_^ 혹은 ^^와 같이 표기하는 유형 등이 있다. 또한 사람들은 기쁨이나 슬픔의 단순한 표정 뿐 아니라 ^^ ; -- 등 다양한 변이형을 사용하기도 하는데, 이로서 보다 미묘한 심리상태를 나타낼 수도 있게 되었으며, 문자와 자판 특수 기호들을 조합해 얼굴 표정이 아닌 일반적인 사물을 추상적 수준에서 나타내기도 한다. 이렇듯 인터넷 환경에서 문자의 외형을 이용한 표현은 더 이상 감정을 나타내는 이모티콘에 그치지 않으며, 이에 따라 문자 중심의 매개 환경에서 아스키 문자의 외형을 이용해 사물을 지시하는 모든 도상적 표현을 '도상문자'로 재정의할 필요가 있다.

인터넷 채팅 등의 문자 발화<sup>3)</sup> 환경에서는 보통 서로 대면하지 않은 상황

---

3) 문자 발화는 대화를 나누는 기분으로 문자를 주고받는 매개 환경의 커뮤니케이션 특성을 지칭한다. 학자들에 따라서는 인터넷 언어 현상의 특징적 양상을 개념화하기 위해 '글말'(임철성, 2001), '전자말'(임규홍, 2000) 등의 용어를 사용한 바 있다. 그러나 '글말'은 인터넷에서의 언어 현상을 기존의 글이나 말의 사용과 독립된 것으로 전제하지 않고 있다는 인상을 준다. 또한 전자말이라는 용어는 컴퓨터 프로그래밍을 위한 언어를 지칭하는 '기계어'

에서 자판을 이용해 컴퓨터 화면에 문자를 입력한다. 이러한 매개 환경에서의 대인 관계는 면대면 환경에서의 그것과 다르고 의사를 소통하는 양상 또한 같지 않다. 그러나 사회적 정보처리이론(social information processing theory)에 따르면 문자 중심의 매개 환경에서도 대인 간 관계 형성에 영향을 미치는 주변 단서가 완전히 제한되는 것은 아니며, 단지 교환되는 속도와 비율이 낮아진다(Walther, 1993). 따라서 충분한 시간이 주어질 경우 관계의 발전 정도와 깊이는 면대면 환경을 능가할 수도 있다(Walther, 1996). 매개 환경에 적응함에 따라 문자라는 제한된 커뮤니케이션 표현 수단을 통해서도 대인적 의도를 표출하거나 이해하는 방법을 습득하게 되는데(Rice & Love, 1987 ; Utz, 2000 ; Walther, 1992), 도상문자는 이러한 관계적 의도가 반영된 결과라 하겠다.

도상문자는 발화 맥락의 각종 비언어적 행위를 상징한다. 얼굴 표정 등 특정한 이모티콘이 상징하는 비언어적 행위를 면대면 환경에서의 그것에 귀인하는 것은 문자 중심의 매개 환경이 면대면 환경으로부터 유추되었기 때문이라 하겠다. 면대면 대화에서 몸짓과 같은 비언어적 요소는 언어 메시지와 함께 통합적으로 해석된다. 비언어적 행위는 송신자와 수신자의 관계에 매우 민감할 뿐 아니라(Bavelas & Chovil, 2000) 과거 혹은 미래 시점의 사물이나 사상을 지칭할 수 있는 상징성을 지니는데(Chovil, 1991), 이는 언어와 더불어 커뮤니케이터의 의미 작용을 구성할 수 있는 바 ‘행위’로서의 비언어의 특징이다. 따라서 사건의 외양을 설명하거나 지시 대상을 시각적으로 묘사하는 데 있어 때로는 비언어적 행위가 언어보다 유용한데(Kendon, 1985), 다음 예를 살펴보면 도상문자가 언어 메시지로 전달할 수 없는 비언어적 행위의 의미를 전달함을 알 수 있다.

- (1) A : 아참!!
- (2) A : 울방에 과자 있는걸 까먹고 있었네~ \*^^\*
- (3) A : 냘냘
- (4) B : ㅋㅋㅋㅋㅋ
- (5) B : 행복해하긴
- (6) B : 너 민정이랑
- (7) B : 같이 찍은 사진 업써??
- (8) A : 있지~ ^^

---

및 ‘전자 언어’ 등의 어휘와 혼동될 여지가 있다. 따라서 본 연구에서는 인터넷에서 언어 현상의 문제가 매체 특성에 기인하며, 말을 사용하는 어법에 따라 문자의 사용 양상이 영향을 받는다는 점에서 ‘문자 발화’의 개념을 그대로 사용할 것을 제안한다. 문자 발화의 특성으로 인해 인터넷에서는 음운의 축약(縮約), 생략(省略), 변이(變異), 그리고 연결(連綴)과 같은 다양한 유사언어적 현상이 나타난다.

- (9) A : 있지~ ^^\*
- (10) B : 보내쥬>\_<
- (11) A : 있지~ \*^\_\*
- (12) A : 아..
- (13) B : 아 뭐야?
- (14) A : 그런건 없지~
- (15) B : 그렇게까지 오버해서
- (16) B : 세번씩이나 대답해야돼??
- (17) A : 너도 오바하잖아~!
- (18) B : ㅇㅈ 그래그래..
- (19) A : 민우씨 얘기할? 자기도난리면서~^^ ; ㅋ
- (20) B : ㅋ00

MSN 메신저(messenger)를 통한 화자 A와 화자 B의 대화에서, 곳곳에 사용된 도상문자가 두 사람의 대화 구성 및 흐름에 관여하고 있음을 알 수 있다. (2)행에서 A는 웃는 모습의 이모티콘과 킬드 등 긍정적 감정을 표현하는 도상문자를 사용했는데, B는 이에 대해 A가 매우 행복한 기분이라는 것을 유추하고 이에 반응했다(5행). 또한 (8), (9), (11)행에서는 화자 A가 동일한 언어 메시지에 긍정적 감정이 증가하는(^ ^ \*^^\* \*^\_\*) 도상문자를 제시했는데, 화자 B는 이를 통해 같이 찍은 사진을 보고자 하는 감정이 증폭되었다. (10)행의 도상문자는 A가 찍은 사진을 보고싶음에 따라 간절히 원하는 화자 B의 얼굴을 유희적으로 나타낸다. 만약 도상문자가 사용되지 않았을 경우 A의 발화에 대한 B의 반응이 (10)행의 내용처럼 극대화되지 않았을 것이다. 상대자는 도상문자를 보고 화자의 얼굴 표정을 상상함에 따라 이에 반응한다. 따라서 적절히 사용된 도상문자로부터 면대면 환경에서의 비언어적 행위를 유추하게 된다.

## 2) 인터넷 환경의 체면 특성

채팅이나 커뮤니티 활동 등 다양한 사회적 경험을 할 수 있는 경로가 증가함에 따라 인터넷 환경에서도 참여자의 사회적 정체성, 즉 체면을 보호하기 위한 관심이 증대되었다. 체면은 다른 사람과의 사회적 접촉을 통해 인정받고 싶어하는 자신의 긍정적 가치(Goffman, 1967), 즉 공적인 자아 이미지를 가리키며, 체면을 살리려는 전략적 시도를 공손 전략(politeness strategies)이라 한다. 대인 관계에서 체면을 살리는 것은 사회적 상호작용을 구성하는 기본적인 관습이라 하겠다. 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1978 ; 1987)은 인간의 체면

을 자신의 영역, 개인의 고유한 권리, 방해받지 않을 자유 등에 대한 욕구인 부정적 체면(negative face)과, 보다 적극적으로 남들에게 인정받고 공감을 얻고자 하는 욕구를 의미하는 긍정적 체면(positive face)으로 구분했다. 이에 림과 바우어스(Lim & Bowers, 1991)는 긍정적 체면을 감정적 차원과 이성적 차원으로 나누어 좋은 친구 또는 동료로 인정받고자 하는 동반자 체면(fellowship face)과 자신의 능력을 인정받고자 하는 자질 체면(competence face)으로 분류했으며, 부정적 체면을 그것의 자율성을 감안해 자율 체면(autonomy face)으로 새롭게 정의했다(임태섭, 1994).

매개 환경에서는 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 의식적, 무의식적으로 체면의 욕구를 해결하는 것이 쉽지 않다. 인터넷 참여자들은 대인 관계의 불확실성을 제거하기 위해서는 상대방에게 직접 묻고 이에 답하는 상호작용적 방법(Berger & Calabrese, 1975)을 선호하며 이를 긍정적으로 평가하는 경향이 있다(Ramirez, Walther, Burgoon, & Sunnafrank, 2002; Tidwell & Walther, 2002). 그러나 적극적으로 상호작용하는 가운데 서로의 체면이 위협받을 가능성이 증가할 소지가 있다. 인터넷의 인터페이스 또한 체면 살리기를 어렵게 하는데, 예를 들어 채팅 참여자들은 상대의 메시지에 신속히 반응하지 않으면 대화의 주제가 바뀌거나 대화가 단절되기 때문에 수식어와 형용 표현으로 공손 전략을 취할 여유를 가지기 어렵다. 또한 익명적인 인터넷 환경에서 참여자는 발화자와 청자의 역할을 동시에 하는 경우가 많은데(Collot & Belmore, 1996) 다양한 사회적 역할을 경험하는 과정에서 특정 상대방에게 적합한 체면의 전략을 구사할 동기가 생기지 않거나 메시지를 정교화할 능력을 상실하는 경우도 있다.

그러나 문자 발화 환경에서 공손 전략을 수행하기 어려운 가장 큰 이유는 발화의 맥락을 전달하는 비언어적 단서가 여과되기 때문이라 하겠다. 대부분의 언어적 공손 전략은 표정, 몸짓 등의 비언어적 행위를 통해서도 수행될 수 있는데(Ambady, Koo, Lee, & Rosenthal, 1996), 이는 완화(mitigation)의 기제를 통해 가능하다. 완화의 기제는 발화수반행위(illocutionary act), 즉 언표(言表) 행위로서 말이나 글 속에 의도된 행위(Austin, 1975/1992)의 영향력을 경감하는 것으로서(Ng & Bradac, 1993),<sup>4)</sup> 발화자의 의도를 감추거나 혹은 의도를 약화

4) 오스틴(Austin, 1975/1992, 98-132쪽)은 언표행위를 발화행위(locutionary act) 발화수반행위(illocutionary act) 발화효과행위(perlocutionary act)로 나누었다. 발화행위는 말을 하거나 글을 쓰는 행위 그 자체이자 명제(proposition)의 형태로 제시된 결과로서의 말이나 글을 의미하고 발화수반행위는 말속에 의도된 행위, 발화효과행위는 나의 말이 타인에게 발생시키는 효과를 의미한다. 이상은 하나의 발화 행위가 지닌 세 가지 측면으로서, 발화행위는 발화수반행위를 내포하는 존재조건이고, 발화효과행위는 발화수반행위에 의해 야기된 결과이다. 다시 말해 발화수반행위는 심리적 요소(의도)가 명제로 표현되고 이것이 수용자의 물리적 행위를 야기하는 '지향적 인과관계'(Searle, 1969/1991, 82쪽)를 가리킨다.

시켜 전달하는 것을 목표로 한다(Holmes, 1984 ; Labov & Fanshel, 1977).<sup>5)</sup> 문자 발화의 환경에서는 비언어 행위가 전달되지 아니하므로 이러한 완화의 기제가 작용하기 어렵다. 따라서 인터넷 참여자들은 보통 언어 메시지의 내용과 형식에 근거해 발화 의도를 추론하거나 발화 상황을 상상하는 수밖에 없는데, 이로 인해 상대자에 대한 인상과 상호작용 행위에 극단적인 태도를 취할 가능성이 높아진다(Lea & Spears, 1992 ; Spears & Lea, 1994). 예를 들어 직설적인 말투 혹은 세련되지 못한 언어 표현이 체면을 위협하는 정도는 면대면 환경에 비해 더 높아지는 경향이 있으며 참여자들은 체면에 대해 극단적 입장을 취하기 쉽다.

### 3) 공손 전략으로서의 도상문자

인터넷 참여자들은 최소한의 노력을 들이되 체면을 위협하지 않도록 메시지를 구성해야 한다. 이에 인터넷 환경에서는 상징적이고 간결하며 유희적(humorous)인 표현을 사용해 집단 내부의 결속을 강화할 뿐 아니라 집단 외부의 사람들의 경계심을 허무는 경향이 있다(Danet, Ruedenberg-Wright, & Rosenbaum-Tamari 1997). 도상문자는 기존의 문자와 기호를 이용해 유희적으로 조합한 것으로서, 공손함을 나타내는 적절한 표식이라 하겠다. 웃는 표정, 우는 표정, 혹은 눈을 찡긍하거나 혀를 내미는 등의 다양한 표정을 상징하는 이모티콘은 발화수반행위의 영향력을 완화할 수 있다. 웃거나 상쾌한 얼굴 표정을 짓는 것은 상대에게 호감이 있으며 그의 생각에 공감한다는 느낌을 줌에 따라(Burgoon, 1991 ; Burgoon, Buller, Hale, & deTurck, 1984) 상대자의 동반자 체면(Lim & Bowers, 1991)을 살린다. 이모티콘은 발화자의 표정을 대신하는데, 웃는 표정의 이모티콘은 해석자로 하여금 긍정적이고 친밀한 감정을 불러일으킴에 따라 동질적인 집단에 소속되어 있거나 인정받고 이해되고 있다는 느낌을 가지게 한다. 또한 면대면 환경에서는 웃는 얼굴이나 눈썹의 움직임을 통해 상대자에게 경외심을 갖고 있거나 적어도 부담을 주지 않으려는 발화자의 의도를 전달할 수 있는데(Mehrabian, 1981), 다양한 표정을 창출하는 이모티

5) 옹과 브라다(Ng & Bradac, 1993)은 완화 전략의 작용 기제를 크게 두 가지로 구분하는데, 간접 화법(indirect speech)과 시험성(tentativeness)의 기제이다. 간접 화법은 간접적 발화수반행위(indirect illocutionary act)를 통해 직접적 발화수반행위에 담긴 발화의 직접적인 의도를 간접적으로 전달하는 것이다. 예를 들어 질문을 함으로서 상대에게 무엇을 요구하는 직접적 의도를 숨길 수 있다(Ervin-Tripp, 1976 참조). 발화의 시험성을 전하는 기제는 직접적 발화수반행위의 영향력을 줄이는 각종 단서를 부가함으로써 발화 내용을 통해 야기되는 심리적 부담감을 덜어주는 것이다.

콘을 적절히 사용함으로써 상대의 자율 체면(Lim & Bowers, 1991)을 지키거나 강화하는 효과를 기대할 수 있다.

물결무늬를 의미하는 틸드는 대화의 어감과 관련이 있다. 발화시 억양이나 강세를 조절하거나 높은 대역의 음성을 사용하면 여성의 섬세한 목소리를 연상하거나 소년기의 공손한 말투를 연상하게 되는데(Holmes, 1984 ; Kramarae, 1982), 이러한 운율적 기제를 통해 직접 발화에 담긴 화자의 행위 의지를 완화할 수 있다. 문장 후미에 틸드를 사용하여 부드럽거나 약간 들뜨, 혹은 높은 음조를 사용하는 느낌을 줌에 따라 발화 내용이 큰 부담을 주는 것이 아니라 는 느낌을 전달하거나 강조한다. 다음 채팅 메시지의 예를 통해 언어적 공손 표현과 도상문자가 함께 사용되는 사례를 살펴볼 수 있다.

- (1) 참 너소개팅해주기로 했자나!!!! 빨랑 좀 약속잡아봐봐!!! ^^;; 요새너무 외로버~
- (2) 냥..어제 님께서 소개팅 해주기루 했자나염...정말루 해줄거죠~???혹 저요즘 진짜우울해요 길에어찌나 커플들이 많은지...\_;;헉스
- (3) A : 어제 내가 무슨 얘기를 했었던 것 같은데.. 뭐였죠? ^^
- (4) B : 아옴... 그게 말이죠\_-" 저한테 무~지 좋은 얘기를 하셨었는데 말이죠^^ 히힃...

(1)과 (2)는 채팅 중 상대자에게 이성친구를 소개시켜 달라고 부탁하는 내용을 나타낸 채팅 내용이다. (1)에서는 친구에게 직설적으로 요구하는 문자 발화 뒤에 웃는 표정의 이모티콘을 사용하여 명시적 표현이 야기할 수 있는 적대감을 완화하고 있다. 또한 스스로 외롭다는 푸념 뒤에 틸드를 사용하여 절실한 느낌을 애교있게 표현하고 있다. (2)에서는 이전 약속을 상기시켜 동반자 체면을 살리는 동료화 전략(Lim & Bowers 1991)을 사용하고 있는데, 본격적인 요구의 메시지(정말루 해줄거죠~???에 틸드를 사용해 애원하는 듯한 여성적인 어조를 전달함과 동시에 공손 전략의 내용을 강조하였다. 또한 마지막 문장에서는 착잡하거나 당혹스런 심정을 나타내는 이모티콘을 사용해 발화 내용을 강조하고 있다.

(4)는 이성친구를 소개시켜주기로 약속한 A가 그것을 잊고 말을 걸어오자 (3) 약속을 지킬 것을 간접적으로 요구하는 것으로서, 상대의 자율 체면을 지키는 B의 문자 발화이다. 여기서는 웃는 표정의 이모티콘과 의성어를 사용하여 상대자의 심리적 부담을 완화하려는 화자 의도가 드러나는데, 특히 이모티콘은 유희적인 느낌을 주어 상대의 체면을 보호하며 화자의 발화 의도를 명확히 한다.



### 3. 연구 문제 및 연구 가설

이상의 논의에 근거했을 때, 문자 발화에서 유희적이고 상징적인 도상문자를 사용함으로써 문자 언어만으로는 묘사할 수 없는 미묘한 감정을 표현하거나 의미 작용에 영향을 미침에 따라 체면의 사안에 관여할 것이다. 따라서 체면의 전략에 영향을 주는 사회적 변인과 도상문자의 사용에는 관련이 있을 것이다.

상대에게 특정한 행위를 하도록 하는 것은 상대자의 체면을 위협할 가능성이 높다.<sup>6)</sup> 따라서 사람들은 행위적 목표를 이루는 과정에서 다양한 공손 전략을 이용해 체면을 살리려 한다. 대인적 행위의 판단 차원을 통제(control)와 감정(affiliation)으로 보았을 때, 공손함의 동기에 영향을 미치는 주된 요인으로서 상대자와 얼마나 친밀한가의 정도와 발화의 사안이 화자에게 얼마나 중요한가의 여부를 들 수 있다.<sup>7)</sup> 감정의 판단 차원에서, 채팅의 도상문자는 친밀함의 표시로 작용할 것이다. 그러나 채팅을 통해 특정한 행위적 목표를 수행하는 경우, 그 사안이 중요할수록 목표를 성취하려는 동기가 강할 것이다. 따라서 채팅 참여자는 친밀하지 않은 상대자에 대해 더욱 공손하려 할 것이며 이에 따라 도상문자를 더욱 많이 사용하게 될 것이다. 이는 친밀성과 공손성이 반비례 관계에 있다는 연구 성과에 의해 지지된다(Brown & Levinson, 1987; Holtgraves & Yang, 1990; Leichy & Applegate, 1991). 그에 비해 친밀성이 높거나 발화 사안의 중요성이 낮아 행위적 목표를 수행하기 위해 동기화되지 않았을 경우, 도상문자는 공손하려는 전략적인 욕구에 따라 사용되기보다는 대화의 내용에 따라 감정을 강조하기 위해 사용될 것이다. 이 경우 도상문자는 공손성의 정도에 따른 사용량의 차이가 나타나지 않을 것이다. 이상의 논거에 따라 다음 두 가설을 검증하는 것으로 비언어적 공손 전략으로서의 도상문자의 사용 정도를 살펴본다.

6) 발화에는 화자의 다양한 커뮤니케이션 목표가 반영되는데(Dillard, Segrin, & Harden 1989), 상대자에게 특정한 행위를 하도록 하는 '행위의 목표'는 관계를 유지하거나 변화시키려는 심리적 욕망인 '인간관계의 목표'(Hocker & Wilmot, 1991)와 달리 명백히 표현할수록 더욱 효율적으로 전달할 수 있다. 그러나 명백한 표현은 직접적인 응답을 강요하는 경향이 있으므로(Brown & Levinson, 1978) 행위의 목표를 수행하는 과정에서 상대자의 체면을 위협할 가능성이 높아진다.

7) 대인적 행동은 통제와 감정의 상호독립적인 차원에서 파악할 수 있는데(Leary, 1957), 대인적 단서를 해석하는 데는 단일한 틀(frame)을 필요로 하기 때문에 통제와 감정 차원의 틀 중 어떤 틀이 현저한지의 여부에 따라 외부 자극을 해석한다(Dillard, Solomon, & Palmer 1999).

가설 1. 요구의 사안이 중요할 때, 인터넷 채팅 참여자는 친밀하지 않은 상대자에 대해 도상문자를 더 많이 사용할 것이다. 그러나 사안이 중요하지 않을 때에는 상대자와의 친밀성 정도에 따른 도상문자의 사용 정도에는 차이가 없을 것이다.

가설 2. 요구의 상황에서 상대자와의 친밀성이 낮을 때, 인터넷 채팅 참여자는 사안의 중요성이 높을 때 도상문자를 더 많이 사용할 것이다. 그러나 상대자와의 친밀성이 높을 때에는 사안의 중요성에 따른 도상문자의 사용 정도에는 차이가 없을 것이다.

또한 이모티콘, 툴드 등 각종 도상문자가 실제로 면대면 환경의 비언어적 행위의 기능을 공유하는지의 여부를 검증할 필요가 있다. 즉 도상문자는 그것이 상징하는 비언어적 행위의 종류에 따라 특정한 체면 국면에 영향을 미칠 것으로 볼 수 있으며, 이에 따라 다음의 연구문제를 설정했다.

연구문제 1. 도상문자의 사용은 특정한 체면의 종류와 관계 있는가?

## 4. 연구 방법

가설을 검증하기 위해 특정한 행위 목표를 성취하는 과정에서 상대자의 체면을 위협하는 문자 발화 및 사용되는 공손 전략과 도상문자의 사용 예를 수집해 분석해야 한다. 본 연구에서는 체면을 위협하는 문자 발화를 얻기 위해 일련의 피험자들로 하여금 가상의 채팅 상황에서 상대자에게 무엇을 요구하는 발화를 하도록 하였는데, 구체적으로는 대학생인 피험자가 가상의 상대와 채팅하는 중 며칠 앞으로 다가온 기말고사의 기출시험문제를 보여 달라고 요구하는 상황을 부여했다.

### 1) 가상적 채팅 환경의 조성

상대자와의 친밀성 및 요구 사안의 중요도에 변화를 주기 위해 전체 피험자를 <표 1>과 같은 네 가지의 발화 상황에 노출되도록 하였다. 즉 친밀성과 사안의 중요성을 조작한 가상적 채팅 환경의 설문지를 온라인으로 배포한 후 피험자들의 대화 내용을 수거했다.

〈표 1〉 친밀성 및 사안의 중요성에 따른 4개의 가상적 채팅 상황 도식

		친밀성	
		높음	낮음
사안의 중요성	높음	상황 1	상황 2
	낮음	상황 3	상황 4

각 설문지에는 소개문을 통해 피험자가 채팅에서 만난 상대자(기출시험문제를 소유한 것으로 가정됨)에게 시험 정보를 요구해야 하는 상황에서 어떻게 발화할 것인지 그 메시지를 공란에 입력할 것을 명시했다. 구체적으로 상황 1 설문지에서는 가상의 채팅 상대자가 단짝 친구인 같은 과 동기임을 명시했고 발화자가 동아리 활동 때문에 시험 준비에 소홀했으므로 기출시험문제가 반드시 필요한 상황임을 명시했다. 상황 2의 소개에서는 채팅 상대자가 이름과 얼굴만 아는 정도의 사이고 상황 1과 같이 기출시험문제가 반드시 필요함을 명시했다. 또한 상황 3의 소개에서는 채팅 상대자가 단짝 친구인 같은 과 동기임을 명시했고 피험자가 시험공부를 충실히 했기 때문에 기출시험문제가 반드시 필요한 것은 아닌 상황이라고 했다. 마지막으로 상황 4의 소개에서는 상대자가 이름과 얼굴만 아는 사이로서, 상황 3처럼 시험문제가 그리 필요하지 않은 상황임을 명시했다. 피험자들이 실제로 상대와 채팅한다는 느낌이 들도록 하기 위해 컴퓨터 화면처럼 꾸며진 공간에 발화할 메시지를 기입하도록 하였으며, 본격적으로 기출시험문제를 요구하는 발화를 하기 전에 간단한 인사말로 구성된 한두 번의 대화가 오고 간 것처럼 처리하여 피험자들이 상황에 몰입할 수 있도록 하였다.

설문은 한글 97로 작성되었는데, 훈련된 네 명의 연구보조원이 서울 시내 Y대학과 K대학의 강의실 네 곳(Y대학교 3곳과 K대학교 1곳)을 방문해 네 개의 실험 상황의 설문지를 온라인으로 배포하고 차후에 수집했다. 구체적으로는 조사 연구의 목적이 국내 인터넷 이용자의 커뮤니케이션 특성을 조사하기 위한 것으로 소개하여 연구의 본 목적을 인식하지 못하도록 하였다. 설문을 응답하는 요령을 교육한 후, 수업 홈페이지 공지사항에 첨부된 설문지를 전송 받아 작성하고 다음날 자정까지 이메일로 송부해 줄 것을 요청했다. 네 곳에서 각기 50명 이상의 설문 응답을 수집할 수 있었는데, 하나의 상황당 50명의 응답을 분석함에 따라 총 200개의 응답을 분석하였다.

## 2) 변인의 조작 및 측정

본 연구에서는 설문지 소개문을 따라 조작된 바 가상의 상대에 대한 친밀성과 요구의 중요성을 측정하는 일련의 문항을 통해 변인의 조작 정도를 알아 보았다(강길호, 1992b 참조). 지각된 친밀성을 측정한 문항들은 모두 세 문항으로서 7점 리커트형 척도가 사용되었는데, 이 문항의 예를 보면 “나와 C는 절친한 사이다”, “나와 C는 그저 그런 사이일 뿐이다”, “나는 C와 가깝게 느껴진다” 등이다. 각 문항마다 ‘매우 그렇다’와 ‘전혀 그렇지 않다’를 양극단으로 하는 7개의 응답 유목이 주어졌고 세 문항의 응답 평균값을 그 사람의 ‘지각된 친밀성 점수’로 이용했다. 또한 지각된 사안의 중요성을 측정한 문항들은 모두 세 문항으로서 7점 리커트형 척도가 사용되었다. 이는 “위 상황에서 좋은 학점을 받는 것은 내게 중요한 일이다”, “위 상황에서 C에게 시험 족보를 요구하는 것은 학점을 잘 받기 위해 꼭 필요한 일이다”, “위 상황에서 내게는 다른 중요한 일들이 더 많다” 등이다. 이 역시 세 문항의 합산 평균을 구하여 그 사람의 ‘지각된 사안의 중요성 점수’로 이용했다.<sup>8)</sup>

## 3) 코딩 절차

본 연구에서는 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987) 및 림과 바우어스(Lim & Bowers, 1991)의 연구를 종합해 공손 전략을 다음 다섯 가지로 구분했다. 또한 홀트그레이브스와 양(Holtgraves & Yang, 1990), 강길호의 연구(1992b)를 참고해 세부적인 전략 유목을 명시했는데 이는 다음과 같다.

### ① 명시적 전략

별다른 꾸밈이 없이 의미 전달의 효율성을 극대화하는 방법, 즉 그 상황에서 해야 할 말을 그대로 하는 표현 방식(“시험문제 쥐”, “시험문제 빨리 내놔”, “시험문제 보여줘” 등의 표현)

### ② 동료화 전략

상대자의 동반자 체면을 살리는 언어 전략. 친근함을 표현하거나 상대와 나의 공통점 혹은 합의점을 강조하는 표현 방식. 즉 상대방과의 우의 및 공통점을 강조하거나(“족보 같이 보자”), 약속한 사실을 상기하거나(“약속을 잊었냐?”, “약속해 놓구선...”), 칭찬하거나(“너 정말 착하구나”), 인간관계를 강조하거나(“친구 좋다

8) 지각된 친밀성의 세 문항 중 두 번째, 그리고 지각된 사안의 중요성의 세 문항 중 세 번째의 경우 다른 두 문항과 정반대의 경향성을 물어본 것이므로 척도의 중앙을 기준으로 역으로 코딩한 값을 이용하였다.

는 게 뭐냐...”), 역설적 농담이나 유머를 사용하거나(“까불고 있어...”), 동일시하거나(“나도 그래”), 상대자의 입장을 이해하거나(“바쁘거구나...”, “네 입장 이해해...”) 등의 방법

### ③ 칭송 전략

상대자의 자질 체면을 살리는 언어 전략. 상대자를 능력 있는 사람으로 인정하는 표현 방식(“넌 남들보다 공부 잘하니까...”, “넌 능력 있으니까 시험 잘 볼거야”)

### ④ 자율성존중 전략

상대의 심리적 부담을 주지 않으려는 바 자율 체면을 살리는 전략임. 즉 자신의 요구행위로 인해 상대방이 분노하거나 다가올 시험에 대한 부담을 더 느끼지 않도록 신경 쓰는 식의 표현 방식. 스스로 반성하거나(“내가 더 열심히 공부했어야 하는데”), 미안함을 표시하거나, 자신의 입장을 말하면서 요청하거나(“미안한데, 내가 족보가 없어서 그러거든?”), 행위에 대한 부담을 미리 언급하거나(“귀찮겠지만 좀 보여줄래?”, “혹시 족보 구했으면 좀 보여줄래?”) 하는 방법

### ⑤ 암시적 전략

직접 언급을 회피하고 암시적으로 의미를 전달하는 표현 방법. 힌트를 주거나(“뭐 잊은 거 없냐?”, “혹시 약속한 거 기억 안 나세요?”), 은유적으로 암시하거나(“난 시험준비 못해 큰일 났다...”), 제3자를 경유해 의도를 전달하거나(“XXX가 너보고 나한테 족보 주래”), 다른 경우를 예로 들거나(“딴 애들은 족보 서로 다 보여주더라”) 풍자적으로 이야기하거나, 일부러 모호하게 얘기하는 등의 표현 방식

훈련받은 두 명의 코더가 피험자가 응답한 대화의 공손 전략을 코딩하였는데, 한 응답에 여러 공손 전략이 사용되었을 경우 가장 지배적인 것으로 평가되는 공손 전략으로 코딩했다. 기출시험문제를 요구하는 상황을 의도적으로 회피하여 발화하거나 실험 상황을 잘 이해하지 못해 나타나는 발화는 공손 여부의 판단이 불가능한 것으로 코딩했다. 또한 어떤 공손 유목에도 속하지 않는 애매한 발화는 코더 간 토론을 통해 공손 전략을 확인하였다. 두 명의 코더는 200명의 자료 중 먼저 20%(40명)의 메시지를 코딩하였는데, 홀스티(Holsti)의 코더 간 신뢰도(intercoder reliability)를 조사한 결과 .80이었다. 일반적인 채팅 메시지가 불완전하게 종료되는 경우가 많음을 감안했을 때, 이상의 수치는 높은 코더 간 신뢰도를 보여준다고 하겠다.

인터넷 환경에서 문자 발화는 문장의 구성요소가 구두점에 의해 명확히 분리되지 않는 경향이 있다. 이때 엄밀한 의미의 문장을 갖추기 위해 필요한 구성 요소들을 보완했을 경우 구술 표현의 관점에서 문장의 수를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 코더가 문장을 암송해 보았을 때 나누어지는 구술적 단위로

〈표 2〉 감정에 따른 이모티콘의 구분 및 활용 예

이모티콘의 감정가	활용 예
긍정적 감정	^^ ^^ ^^ ^^;
부정적 감정	)< T_T Y.Y TT TT
중립적 표현	-- --; --++ --;; ;;;

어구 및 어절의 단위를 파악하는 방법을 사용했다.<sup>9)</sup>

종속변인인 도상문자의 사용 정도는 하나의 발화에서 사용된 도상문자의 개수를 발화를 구성하는 문장의 개수로 나눈 값으로 측정했다. 이모티콘의 경우 그것이 표시하는 감정가(valence)에 따라 다음과 같이 긍정적, 부정적, 그리고 중립적 감정의 이모티콘으로 구분하였다(<표 2> 참조). 또한 컴퓨터 키(key)를 누르고만 있어도 수 개 혹은 수십 개의 문자가 나타나는 경우를 감안해, 틸드는 메시지 내에서 나타난 하나의 위치를 횡수 한 번으로 코딩했다.

## 5. 연구 결과의 분석

조사대상자 총 200명의 성별은 남학생이 113명, 여학생이 87명으로 나타났으며 평균 연령은 22.02세, 연령의 표준편차는 2.50인 것으로 나타났다. 그리고 실험 조작의 성공 여부를 알아보기 위해 네 집단의 친밀성 점수 및 사안의 중

9) 예를 들어 다음과 같은 채팅 메시지에서 A와 B의 대화 중 발화의 문장 단위를 생각해 볼 수 있다.

요구상황 '가'	요구상황 '나'
A : 너 족보 구했더니서?... 나 널 좀 보여주라, 응?	시험 때문에 걱정이다... 시험 족보 가지고 계시다면서요? 널 좀 보여주심 안되요?
B : 족보 말인데, 이번에 같은 유형으로 안 나올 거 같다고 애들이 그러던데? 사실 그동안 계속 같았으니까 비꿀때도 됐지	아 그 족보여? 갖구 있던데 이번엔 다르게 나온다고 하던데 별로 소용없을 거 같은데염

요구 상황 '가'에서 B의 발화의 경우 "족보 말인데"와 "이번에 같은 유형으로 안 나올 거 같다고 애들이 그러던데"는 쉽표(.)로 연결되어 있다. 이 경우 후행하는 문장에서 앞서 언급된 족보에 관한 이야기를 하고 있을 뿐 아니라 족보에 나오는 문제 유형이 이번 시험에는 출제되지 않을 것이라는 맥락에서 연결되므로 하나의 문장이라 하겠다. 그러나 요구상황 '나'의 B의 발화의 경우 그 내용을 보았을 때, 시험 족보에 대한 자기의 생각은 명백한 사실 및 주위 사람들의 전언과는 다른 맥락에서 발화된 것이라 할 수 있으므로 마침표나 쉽표의 유무에 관계없이 두 문장으로 분리될 수 있다.

요성 점수를 비교한 결과 상황 1 집단과 상황 3 집단의 지각된 친밀성 점수가 상황 2 및 상황 4 집단의 점수보다 각기 유의미하게 높았으며, 상황 1 집단과 상황 2 집단의 지각된 사안 중요성 점수는 상황 3 및 상황 4에 비교해 각기 유의미하게 높았다. 따라서 가상적 채팅 상황에서 상대자에 대한 친밀성의 조작 및 사안의 중요성에 대한 실험 조작이 성공적이었음을 알 수 있었다.

### 1) 공손 전략으로서의 도상문자 사용정도

가설의 검증을 위해 네 가지 상황에서의 가상적 채팅 내용을 분석했는데, 이는 본래 목적했던 바 상황별로 표집된 집단 뿐 아니라 ‘지각된 친밀성 점수’ 및 ‘지각된 중요성 점수’의 평균을 기점으로 재분류된 네 집단에 대해서도 행해졌다<sup>10)</sup>.

가설 1을 검증하기 위해 사안 중요성이 높으면서 친밀성이 높게(상황 1), 그리고 사안 중요성이 높으면서 친밀성이 낮게(상황 2) 조작된 두 집단과, 사안 중요성이 낮으면서 친밀성이 높게(상황 3), 그리고 사안 중요성이 낮으면서 친밀성이 낮게(상황 4) 조작된 두 집단의 문자 발화에서 도상문자 사용 정도 차이를 비교했다. 변량분석(ANOVA) 결과, 상황 2에서의 이모티콘 평균이 상황 1에서의 이모티콘 평균보다 .230(sd= .059) 더 높았다. 그리고 상황 4에서의 이모티콘(M= .272) 평균과 상황 3에서의 이모티콘(M= .244) 사용 정도 사이에는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 즉 사안의 중요도가 높을 때, 피험자들은 친밀하지 않은 상대와의 대화에서 이모티콘을 더욱 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 친밀성 및 사안 중요성에 따라 재분류한 집단에서의 분석에서도 동일하게 나타났는데, 상황 2 재분류 집단은 상황 1 재분류 집단보다 발화에서 이모티콘을 사용하는 정도가 더 높았으며 상황 4 재분류 집단과 상황 3 재분류 집단 간 이모티콘 사용 정도에는 차이가 없었다. 따라서 가설 1은 표집된 집단 간 비교에서, 그리고 재분류된 집단간 비교에서 공히 증명되었다.

가설 2를 검증하기 위해 친밀성이 낮으면서 사안의 중요성이 높게(상황 2),

10) 재분류 집단은 피험자들의 친밀성 점수 및 중요성 점수의 평균치를 기준으로 이를 초과하는 피험자를 상대자에 대해 친밀성을 높이 지각한 집단으로, 미달하는 피험자를 상대자에 대해 친밀성을 낮게 지각하는 집단으로 속하게 한 것이다. 사안에 대한 중요성 점수 또한 같은 방법으로 분류되었다. 즉 지각된 친밀성이 높고 지각된 사안 중요성이 높을 경우 상황 1의 재분류 집단으로, 지각된 친밀성이 낮고 지각된 사안 중요성이 높을 경우 상황 2의 재분류 집단으로 분류하였으며, 상황 3과 상황 4의 재분류 집단 또한 같은 원리로 분류되었다.

〈표 3〉 체면 위협 발화에서 이모티콘과 킬드의 사용 빈도

	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	F값	
	표집 집단 (50명)	표집 집단 (50명)	표집 집단 (50명)	표집 집단 (50명)		합계 (200명)
문장 당 이모티콘 평균	.199(.036)	.429(.039)	.244(.045)	.272(.046)	.285(.022)	5.752**
문장 당 킬드 평균	.199(.046)	.099(.025)	.195(.049)	.154(.043)	.162(.021)	1.221
	재분류 집단 (53명)	재분류 집단 (58명)	재분류 집단 (45명)	재분류 집단 (43명)	합계 (199명)	
문장 당 이모티콘 평균	.189(.036)	.343(.037)	.246(.049)	.367(.050)	.285(.022)	3.907*
문장 당 킬드 평균	.147(.037)	.150(.035)	.220(.055)	.137(.044)	.162(.021)	.758

주 : 괄호의 숫자는 표준편차 \*\* p<.01

그리고 친밀성이 낮으면서 사안의 중요성이 낮게(상황 4) 조작된 두 집단과, 친밀성이 높으면서 사안 중요성이 높게(상황 1), 그리고 친밀성이 높으면서 사안 중요성이 낮게(상황 3) 조작된 두 집단의 문자 발화에서 도상문자 사용 정도 차이를 비교했다. 그 결과, 상황 2에서의 이모티콘 평균이 상황 4에서의 이모티콘 평균보다 .158(sd=.059) 더 높았다. 그리고 상황 1에서의 이모티콘(M=.199)과 상황 3에서의 이모티콘(M=.244) 사용 정도 사이에는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 즉 상대자와의 친밀성이 낮을 때, 피험자들은 중요한 사안을 요구하는 상황에서 이모티콘을 더욱 많이 사용하는 것으로 나타났다. 그러나 친밀성 및 사안의 중요성에 따라 재분류한 집단의 분석 결과, 상황 2 재분류 집단과 상황 4 재분류 집단 간 이모티콘 사용 정도에는 차이가 없었으며, 상황 1 재분류 집단과 상황 3 재분류 집단 간 이모티콘 사용 정도에도 차이가 없었다. 즉 가설의 전망과는 달리 재분류 집단에서는 친밀성이 낮을 경우 사안의 중요성 차이에 따른 이모티콘의 사용 정도 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 표집된 집단 간 비교에서 증명되었으나 재분류된 집단 간 비교에서는 증명되지 않았다.

가설 1과 2를 검증한 결과, 인터넷 채팅에서의 이모티콘은 특정한 행위 목표를 위해 상대자의 체면을 살리는 비언어적 단서로 기능했음을 알 수 있다. 즉 이모티콘은 면대면 환경에서 비언어적 공손 표현으로 얼굴 표정과 유사한 기능을 가진다고 하겠다. 면대면 환경에서는 표정 등 비언어적 행위는 말이 가지는 바 부정적인 영향력을 완화하거나 의도하지 않은 영향력을 무마할 수 있



는데, 인터넷 채팅 환경에서 이모티콘 또한 유사한 경우에 사용되며 완화의 기제 또한 같은 것이라 하겠다. 이에 따라 이모티콘의 사용 정도는 사안의 중요성 및 상대자와의 친밀성 여부에 따른 공손함의 정도에 따라 증감하였다. 즉 중요한 사안을 요구하는 상황에서, 발화자들은 친밀하지 않은 상대와의 대화에서 이모티콘을 더욱 많이 사용했다. 이는 잘 모르는 상대일수록 공손함을 보아야 행위적 목표를 수행하기 쉽기 때문이라 하겠다. 그에 비해 사안의 중요도가 낮을 때는 행위적 목표를 달성하는 데 소극적이 되기 때문에 비언어적 공손 전략을 적극적으로 사용하지 않으며, 이에 따라 상대자와의 친밀성에 따라 이모티콘을 사용하는 정도에 차이가 나지 않았던 것으로 보인다.

또한 상대가 친밀하지 않은 상황에서, 발화자들은 중요한 대화에서 이모티콘을 더욱 많이 사용했다. 이는 대화 상대자가 친밀하지 않을 때에는 행위적 목표를 달성해야 한다는 동기가 더욱 현저해졌기 때문으로 보인다. 그에 비해 친밀성이 높을 때에는 사안의 중요성에 따른 이모티콘 사용의 차이가 나타나지 않았는데, 이는 상대와의 인간관계를 도모하려는 목표가 현저해짐에 따라 이모티콘이 상대를 설득하거나 순응을 얻어내기 위한 전략적 의도에서 사용되었다기보다 친밀한 상대에 대한 감정을 반영하는 것으로 볼 수 있다.

## 2) 공손 전략 유형에 따른 도상문자의 종류

얼굴 표정이나 음조 등 비언어적 행위의 종류에 따른 사회적 기능이 다르고 전제했을 때, 긍정적 혹은 부정적인 감정에 따른 이모티콘의 종류 및 킬드가 공손 표현으로서 수행하는 기능에는 차이가 있을 것이다. 즉 특정한 비언어적 행위를 상징하는 도상문자는 특정한 체면을 살리기 위한 전략으로 사용될 확률이 높을 것이다. 본 연구에서 구분된 바 명시적 전략, 동료화 전략, 칭송 전략, 자율성존중 전략, 암시적 전략 및 공손 기준에 해당하지 않는 표현의 다섯 가지 발화 유형에 따른 도상문자 사용의 평균을 비교했는데, 그 결과는 <표 4>와 같다.

총 199개의 문자 발화에서 칭송 전략을 제외한 4개의 공손 전략이 나타났는데, 발화 상황을 잘못 이해하고 있어서 요구 자체를 회피함에 따라 주어진 사안에 대한 공손성을 파악할 수 없는 표현은 '공손 판단이 불가능한 표현'으로 분류하였다. 변량분석(ANOVA) 결과, 긍정적 이모티콘은 공손 유형 중 동료화 전략 및 자율성존중 전략에 많이 사용되는 경향이 있으며, 부정적 이모티콘은 동료화 전략 및 암시적 표현에 많이 사용되는 경향이 있었다. 또한 이모티콘 전체는 동료화 전략 및 자율성존중 전략의 공손 표현에 많이 쓰이는 경향이

〈표 4〉 발화의 공손 전략에 따른 문장당 도상문자 평균

	명시적 전략(35)	동료화 전략(80)	자율성존중 전략(55)	암시적 전략(25)	공손 판단이 불기한 표현(4)	합계 (199)	F값
문장당 긍정적 이모티콘 평균	.071	.135	.203	.080	.000	.133	2.534*
문장당 부정적 이모티콘 평균	.000	.111	.053	.130	.146	.078	3.958**
문장당 중립적 이모티콘 평균	.057	.076	.064	.030	.083	.064	.334
문장당 전체 이모티콘 평균	.114	.346	.331	.240	.229	.285	4.316**
문장당 킬드 평균	.183	.174	.159	.080	.313	.162	.809

주: 괄호 안은 사례수 \*p< .05 \*\*p< .01

나타났다.

기출시험문제를 요구하는 상황에서, 대학생들은 상대자와의 공통 경험을 강조하거나 동료애에 호소하는 경우가 많다. 예를 들어 시험 준비를 소홀히 한 자신의 처지를 호소하면서 슬픔이나 아쉬움을 표현하는 부정적 이모티콘을 사용하면 보다 효과적으로 자신의 의도를 전달할 수 있다. 또한 문자 발화의 무거움을 줄이고 상대자가 가질 심리적 부담을 줄여주기 위해서는 긍정적 이모티콘과 같이 감정을 유희적으로 표현하여 애교있고 화목한 분위기를 만드는 표현이 유용할 것이다. 더 나아가 어떤 종류의 이모티콘을 사용하는 행위는 이미 관계에 대한 긍정적 의도를 반영하는 경향이 있다. 특히 긍정적 이모티콘은 다양한 상황에서 발화 맥락에 큰 영향을 받지 않고 쓰이는 경향이 있으므로 일상적인 공손의 표지로서 교감적(phatic) 커뮤니케이션(Malinowski, 1972)의 조건에 부합한다고 하겠다.

킬드는 공손 전략 간 사용 정도에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았지만 문자 발화에서 실제로 사용되는 비율은 문장당 긍정적 이모티콘의 평균보다 높았다. 면대면 커뮤니케이션에서 음성 단서는 메시지의 의도의 해석에 종종 언어적 내용 이상으로 중요하다(Burgoon, Buller, & Woodall, 1996). 킬드는 명시적 표현의 어조를 극적으로 전환할 수 있으며, 어떠한 문장 표현을 부드럽고 활기있게 해 주므로 다양한 상황에서 사용되는 것이다.

## 6. 연구의 요약 및 결론

현대인에게 있어 인터넷 환경은 다양한 사회적 욕구가 분출되는 공간이며 대인 간 관계가 형성되고 발전하는 삶의 터전이 되었다. 이에 따라 참여자들은 매개된 환경에서도 면대면 커뮤니케이션처럼 자연스러운 대화환경을 원하게 되었고 도상문자와 같은 유사언어적 표현을 사용하여 부족한 맥락 단서를 보충하는 경향이 있다. 비언어적 행위의 상징인 도상문자는 언어로 표현하는 것보다 정교한 의미를 전달할 뿐 아니라 대인 간 체면을 보호하는 등 문자 발화 환경에서의 원활한 대인 관계를 유지하는 데 도움을 준다. 본 연구에서는 일련의 피험자를 대상으로 가상적 채팅 환경에서 대화 메시지를 작성케 하여 도상문자와 채팅 참여자의 체면 및 공손 전략과 관련된 일련의 가설을 검증했다.

이모티콘은 문자 발화가 야기할 수 있는 부정적 영향력을 감소하거나 공손 표현을 강조함으로써 인터넷 채팅 참여자의 체면을 살리는 데 사용된다. 즉 이모티콘을 적절히 사용하면 중요한 행위적 목표를 성취하는 과정에서 상대의 체면에 가해지는 위협을 효과적으로 줄일 수 있다. 따라서 이모티콘의 사용은 공손 전략의 선택에 영향을 미치는 대인 간 친밀성 및 사안의 중요성에 의해 영향받는다. 예를 들어 요구하는 사안이 중요할수록 발화자는 친밀하지 않은 상대자에게 더욱 공손하려 할 것이다. 가설 1의 검증 결과는 이상의 논의를 지지하는데, 이는 또한 면대면 환경에서 친밀성과 체면 현상의 관계를 서술한 브라운과 레빈슨(Brown & Levinson, 1987)의 이론적 전망과 일치하는 것이다. 또한 채팅 참여자들은 요구의 사안이 자신에게 절실하거나 중요할수록 목표를 성취하기 위해 더욱 공손하려 할 것인데, 가설 2의 검증 결과는 이를 지지한다. 그러나 문자 발화에서 이모티콘을 사용하는 것을 면대면 환경에서의 대인적 행위로 보았을 때, 그것이 전략적 공손의 시도인지 혹은 단순히 감정을 표현하는 과정에서 사용되는 것인지의 여부는 커뮤니케이션이 일어나는 관계에서 통제와 감정의 틀 중 어떤 것이 더 현저한지에 따라 파악해야 할 것이다 (Dillard, Solomon, and Palmer 1999). 연구 분석 결과 요구의 사안이 중요하지 않을 때와 상대와의 친밀성이 높을 때는 요구 사안의 중요하거나 중요하지 않은 집단에 따라 이모티콘을 사용하는 정도에 차이가 나지 않았다. 이는 이모티콘의 사용에 있어 통제의 틀이 현저하지 않기 때문이라 하겠다. 요구의 사안이 중요하지 않은 경우에는 친밀하지 않은 상대일수록 더욱 공손하여 목표를 성취하려 하지 않을 것이므로 더욱 공손함을 보이려 하지도 않을 것이다. 또한 상대와의 친밀성이 높을 경우, 이모티콘이 감정의 틀이 더욱 현저해진 맥락에서 사용되는 것이므로 요구 사안의 중요성 여부에 따른 사용 정도의 차이가 나지 않는 것이다. 즉 상대에 대해 전략적으로 공손하려는 동기가 결여된 상황

에서는 이모티콘이 자신의 감정을 과장되게 표현하거나 친숙한 감정을 전달하는 등 일상적인 에티켓의 일부로 사용되는 것이다.

이와 더불어 킬드는 전략적인 공손의 기제로 사용되는 것은 아님을 알 수 있었다. 킬드는 여러 기호를 조합해 표시하는 이모티콘과는 달리 자판을 한 번 눌러서 표시하는 기호이므로 사용하는 데 필요한 노력이 덜 들어가며, 자판을 한 번 누르는 것만으로도 수십 개를 입력할 수 있으므로 상대적으로 쉽게 삽입할 수 있다. 물론 킬드의 삽입으로 어조를 가볍게 할 수는 있으나 20대 이하의 젊은 세대가 다수를 차지하는 인터넷 환경에서는 이처럼 격의 없는 어조가 자칫 경박한 인상을 줄 수 있다. 따라서 킬드는 공손함, 격식을 필요로 하는 발화 환경에서는 그리 잘 어울리지 않는 것으로 볼 수 있다.

본 연구는 도상문자를 문자 중심 인터넷 환경에서 비언어적 단서를 전달함에 따라 비언어적 공손 전략의 기제로 작용하는 순기능적 커뮤니케이션 현상으로 간주했다. 비언어적 정보는 언어 메시지를 해석하기 위해 필요한 맥락 단서를 제공하며, 화자의 발화 의도를 전달하는 데 언어 메시지 이상의 역할을 한다(Burgoon, 1985). 인터넷 참여자는 발화자는 도상문자를 사용함에 따라 문자로 표현할 수 없는 미묘한 느낌을 전할 수 있으며 이는 인간관계의 목표뿐 아니라 행위적 목표를 성취하는 데 기여한다. 따라서 매개 환경에서 도상문자가 사용되는 양태를 분석하거나 그 의미를 찾아내는 데 있어 그것이 커뮤니케이션의 내용뿐 아니라 대인 간 관계의 형성 및 유지에 기여하는 의미를 먼저 생각해야 할 것이다.

커뮤니케이션 구성요소로서 언어와 비언어적 행위의 구분은 매개 환경에서 모호해지고 있다. 그러나 커뮤니케이션 과정에서 언어와 비언어가 이루는 의미의 작용은 매개 여부에 관계없이 언제나 총체적이고 전일적(全一的)이다. 도상문자는 면대면 환경에서 비언어적 단서가 가진 사회적 기능에 준해 인터넷에서의 언어활동에 영향을 미친다. 그러나 사람들이 그것에 대해 감정적 의미를 부여하거나 행위적 의도를 귀인하지만, 도상문자는 컴퓨터 화면 평면에 표시되는 기호일 뿐이다. 즉 도상문자는 면대면 환경에서 언어 행위와 비언어 행위의 형식 및 내용이 매개 환경에서 조우하면서 파생된 새로운 상징체계라 할 수 있다. 언어 메시지가 커뮤니케이션의 내용을 구성한다면 이모티콘 등의 도상문자는 비언어적 단서의 전달을 통해 발화자들 사이의 관계 차원(Watzlawick, Beavin, and Jackson, 1967)을 구성한다고 할 수 있다. 추후 도상문자 현상을 이론적으로 분석하기 위해서는 관계적 차원의 논의가 보강되어야 할 것이다.

■ 참고문헌 ■

- 강길호 (1992a). 커뮤니케이션 목표와 체면전략, 『한국언론학보』, 제27호, 5~29.
- 강길호 (1992b). 요청상황에서 공손 전략과 공손 지각의 관계 : Brown과 Levinson의 공손 전략은 공손 지각의 정도에서 서열적인가, 『한국언론학보』, 제28호, 5~32.
- 임규홍 (2000). 컴퓨터 통신 언어에 대하여, 『배달말』, 27.
- 임철성 (2001). 컴퓨터 대화방 ‘글말’의 어휘에 대한 계량적 고찰. 『계량언어학』, 1. 서울 : 박이정 출판사.
- 임태섭 (1994). 체면의 구조와 체면욕구의 결정요인에 대한 연구. 『한국언론학보』, 제32호, 207~247.
- Ambady, N., Koo, J., Lee, E., & Rosenthal, R. (1996). More than words : Linguistic and nonlinguistic politeness in two cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 996~1011.
- Austin, J. L. (1975). *How to do Things with Words*. New York : Oxford University Press. 김영진 역(1992). 『말과 행위』. 서울 : 서광사.
- Bavelas, J. B., & Chovil, N. (2000). Visible acts of meaning : An integrated message model of language in face-to-face dialogue. *Journal of Language and Social Psychology*, 19, 163~194.
- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond : Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1, 99~112.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language use : Politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and Politeness*. London : Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness : Some Universals in Language Use*. Cambridge, UK : Cambridge University Press.
- Burgoon, J. K. (1985). Nonverbal signals. In M. L. Knapp & G. R. Miller (Eds.), *Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks, CA : Sage, 344~390.
- Burgoon, J. K. (1991). Relational message interpretations of touch, conversational distance, and posture. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15, 233~259.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1996). *Nonverbal communication : The*

- unspoken dialogue* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill Companies.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., Hale, J. L., & deTurck, M. A. (1984). Relational messages associated with nonverbal behaviors. *Human Communication Research*, 10, 351~378.
- Chovil, N. (1991). Social determinants of facial displays. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15, 141~154.
- Collot, M., & Belmore, N. (1996). Electronic language : A new variety of English. In S. C. Herring (Ed.), *Computer-Mediated Communication : Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Philadelphia : John Benjamins, 13~ 28.
- Danet, B., Ruedenberg-Wright, L., & Rosenbaum-Tamari, Y. (1995). 'Hmmm... where's that smoke coming from?' Writing, play and performance on Internet Relay Chat. *Journal of Computer Mediated Communication*, 2(4). Available : <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/danet.html>
- Dillard, J. P., Solomon, D. H., & Palmer, M. T. (1999). Structuring the concept of relational communication. *Communication Monographs*, 66, 49~65.
- Dillard, J., Segrin, C., & Harden, J. (1989). Primary and secondary goals in the production of interpersonal influence messages. *Communication Monographs*, 56, 19~38.
- Ervin-Tripp, S. (1976). Is Sybil there? : The structure of some American English directives. *Language and Society*, 5, 25~66.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual : Essays on face to face behavior*. Garden City, NY : Anchor.
- Hocker, J., & Wilmot, M. (1991). *Interpersonal Conflict*. Dubuque, IA : Wm. C. Brown.
- Holmes, J. (1984). Modifying illocutionary force. *Journal of Pragmatics*, 8, 345~365.
- Holtgraves, T., & Yang, J. N. (1990). Interpersonal underpinnings of request strategies : General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 246~256.
- Kendon. A. (1985). Uses of gesture. In D. Tannen & M. Saviile-Troike (Eds.), *Perspectives on Silence*. Norwood, NJ : Ablex.
- Kim, J., & Park, H. (2001). A Pragmatic Analysis of Language Using Contexts in Text-Based Computer-Mediated Communication in Korea. paper presented at the annual convention of the International Communication Association. Washington D.C. May.
- Kramarae, C. (1982). Gender : How she speaks. In E. B. Ryan & H. Giles (Eds.),

*Attitudes toward Language Variation : Social and applied contexts.* London : Edward Arnold.

- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic Discourse : Psychotherapy as conversation.* New York : Academic Press.
- Lea, M., & Spears, R. (1992). Paralanguage and social perception in computer-mediated communication. *Journal of Organizational Computing*, 2, 321~341.
- Leary, T. (1957). *Interpersonal Diagnosis of Personality.* NY : Ronald Press.
- Leichty, G., & Applegate, J. L. (1991). Social-cognitive and situational influences on the use of face-saving persuasive strategies. *Human Communication Research*, 17, 451~484.
- Lim, T., & Bowers, J. W. (1991). Facework : Solidarity, approbation, and tact. *Human Communication Research*, 17, 415~450.
- Malinowski, B. (1972). Phatic communion. In J. Laver & S. Hutchinson (Eds.), *Communication in Face-to-Face Interaction.* Harmondsworth, UK : Penguin.
- Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages : Implicit Communication of Emotions and Attitudes* (2nd ed.). Belmont, CA : Wadsworth.
- Ng, S. H., & Bradac, J. J. (1993). *Power in Language : Verbal communication and social influence.* Beverly Hills, CA : Sage.
- Park, H. (2001). Theorizing Emoticons as Icon-characters in CMC : A Typology, A History and Ontological Implications of Icon-Characters. Paper presented at the annual convention of the National Communication Association. Atlanta, November.
- Ramirez, Jr. A., Walther, J. B., Burgoon, J. K., & Sunnafrank, M. (2002). Information-seeking strategies, uncertainty, and computer-mediated communication : Toward a conceptual model. *Human Communication Research*, 28, 213~228.
- Rice, R. E., & Love, G. (1987). Electronic emotion : Socioemotional content in a computer-mediated communication network. *Communication Research*, 14, 85~108.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts.* New York : Cambridge University Press. 이견원 역(1991). 『언화행위』. 서울 : 한신문화사.
- Spears, R., & Lea, M. (1994). Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research*, 21, 427~ 459.
- Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects

- on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations : Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research*, 28, 317~348.
- Utz, S. (2000). Social information processing in MUDs : The development of friendships in virtual worlds. *Journal of Online Behavior* [online]. 1(1). [cited 2003.9.15.] <[http:// www.behavior.net/JOB/v1n1/utz.html](http://www.behavior.net/JOB/v1n1/utz.html)>
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction : A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52~90.
- Walther, J. B. (1993). Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381~398.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication : Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3~43.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of Human Communication*. Norton, W.W. & Company.

최초 투고일 2003년 10월 15일

게재 확정일 2003년 11월 15일



## **A Study of Icon-characters as Nonverbal Politeness Strategies on the Internet Environment**

Hyun-Koo Park

Lecturer

Yonsei University Dept. of Communication

Icon-characters, which are iconic expressions made of ASCII characters representing nonverbal behaviors, have been regarded as useful means for describing sentiments, adding subtle meanings to text-only messages, or affecting illocutionary forces of a message. Being invented due to technological limitations of text-based environments, icon-characters can substitute for nonverbal behaviors which are used to help communicators avoid face problems frequently occurring during interaction. This paper analyzed between icon-characters, especially emoticons and tildes, and verbal politeness expressions of synchronous CMC interactions were investigated. It was reported that online chatting participants tended to use emoticons more when they communicated with unfamiliar conversational counterparts than when they communicated with familiar ones. It was also reported that positive emoticons were used more on “solidarity” and “tact” strategies and negative emoticons were used more on “solidarity” strategies and indirect(off-record) expressions. It can be concluded that icon-characters are new sign systems as verbal and nonverbal language encounter in text-based environments.

Key words : icon-characters, face, nonverbal behavior, Internet