

# 온라인 수평적 대화 형태가 대화 참여에 미치는 영향\*

김현주\*·이근명

(한국뉴욕주립대학교·씨윗코리아)

## Abstract

Kim, Hyun-ju & Lee, Keun-myoung. 2017. "The Effects of Computer-Mediated Communication on Participation in Group Discussion". *The Sociolinguistic Journal of Korea* 25(3). 65-91. This study investigated how computer-mediated communication with non-hierarchical language use such as using no titles or honorific forms affects speakers' participation in group discussion in a hierarchical organization setting. Assuming that the complexity of the Korean honorific system could be a factor of Korean students' or employees' passive participation in discussion in class or workplace, we examined whether the use of equal-level speech styles would facilitate the active discussion environment. Furthermore, an online chat platform was served as an online discussion space, which enforced equal-level talk. The results showed that the participation rates of speakers of low position, who maintained a low participation rate during offline meetings, gradually increased during online discussion, while participants of high position, who were dominant talkers during offline discussion, appeared less active in online meetings. This revealed a statistically significant interaction between communication mode(online vs. offline) and participants' rank. Although the language effect was not significant statistically, we found a tendency that the participation rate was higher at the equal-level chat room than at the control room. These findings suggest that speakers' act should be influenced by communication modes: speakers of low

---

※ 본 논문은 2015년 한국연구재단 X-프로젝트 연구비 지원으로 수행된 연구이다(과제번호: 2015R1A2A1A16075469). 실험 진행과 통계 분석에 많은 도움을 주었던 김문혁, 오경탁, 이승주와 귀중한 논평을 해 주신 세 분의 심사 위원들께 감사드립니다.

\* 제1저자 및 교신저자

position seem to participate more freely at an online mode than at an offline mode, although the effect of the Korean honorific system on speakers' participation in discussion was not conclusive.

**Keywords:** computer-mediated communication, honorific system, equal-level speech style, online platform, participation rate, high position, low position

## 1. 서론

한국 화자들은 가족과 친척 관계, 학교나 직장 생활, 군대와 같은 특수한 상황과 더불어서 친목 모임에 이르기까지 사람이 모이는 다양한 그룹이나 공동체에서 존대어 사용에 있어서 구성원들이 서로 어떻게 언어적인 존대를 해야 하는지를 경험과 학습에 의해서 사회 규범적으로 인지하고 있다. 사회 집단에서 각각의 구성원이 어느 정도의 지위 차이가 있을 때 어떤 존대어 형식을 선택함으로써 상호간에 높임 관계를 어떻게 설정해야 하는지 또는 친소 관계에 따라 대화 참여자 사이에서 존대어의 사용 범위가 얼마나 달라질 수 있는지와 같은 존대어 사용의 구체적인 방식이 사회 공동체에 의하여 관습처럼 정해져 있다고 할 수 있기 때문에, 상황에 적절한 존대법을 사용하는 것이 한국 사회에서 중요하다.

한국어 화자들은 존대법을 적절히 사용함으로써 대화 참여자 혹은 화제의 인물 사이의 사회적 관계에 대해 적절히 대우를 하며 공손함을 드러내고자 한다. 존대법은 “화자가 청자나 화제의 인물에 대해 상황에 알맞은 말을 골라 언어적으로 대접하는 방식”으로 정의 내려지기도 하는데(오미정 2007: 186), 존대법(尊待法)은 존경법(尊敬法), 겸손법(謙遜法), 겸양법(謙讓法), 경어법(敬語法), 대우법(待遇法), 존비법(尊卑法), 공손법(恭遜法) 등 다양한 명칭으로 불리지만(남기심·고영근 2002), 어떻게 불리는가를 떠나서 존대법의 본질적인 기능은 언어를 통하여 공손한 태도를 표현하는 것인데, 대화 참여자 상호 간의 심리적 관계를 조정함으로써 지위에 따른 적절한 대우를 하고자 함이다(이정복 2011a).

존대법이 한국어의 대표적인 특징이 되며 중요한 기능을 하고 있음에도 복잡한 체계로 인해 한국인 뿐 아니라 외국어로서 한국어를 배우는 외국인 학습자들이 가장 어려워하는 부분이기도 하다(오미정 2007). 예컨대, 국어 존대법은 어휘적인 요소와 문법적 요소에 의해 표현이 되는데, 예를 들어, “아버지가 방에 들어가셨다”와 같은 문장에서 문장의 주체인 ‘아버지’가 선어말 어미 ‘-시-’에 의해 높임을 받고 있지만, 조사 ‘가’는 주체 높임 조사 ‘께서’로도 교체가 가능하다. 그렇다고 조격 조사 ‘가’가 선어말 어미 ‘-시-’와 호응하여 나타나지 않았다고 비문이라고 보기는 힘들다. 즉 청자가 누구인가에 따라 주체를 높이는 정도를 조절하는 방법으로 사용되어지기도 하기 때문이다(이정복 2002).

한국어는 존댓말이 매우 발달하였을 뿐 아니라 상대를 낮추어 부르는 낮춤말이 가능하여 대화 시 어법으로 상하의 위계를 규정할 수 있는데, 이러한 특성으로 인해 약간의 나이나 지위 차이에 의해서도 대화가 매우 권위적인 형태를 나타낼 수 있다. 이러한 한국어의 존대법에 따른 존댓말/반말의 이분법적 의사소통 구조로 인해 한 살 차이만 나도 서열이 형성되고, 존댓말과 반말을 쓰는 어법의 분리가 일어나는 등, 대화 시 경직된 사고와 행동을 보일 수 있으며, 이런 언어적 특징이 수직적 사회구조를 만드는 데 기여를 해 오고 있다고 볼 수 있다. 이러한 한국어의 특징 때문에 처음 만나는 사람과 대화할 때나 서열이 명확하지 않은 상황에서는 표현에 많은 신경을 쓰게 되고 친분 관계가 형성될 때까지 어법에 더욱 주의를 기울여야 하는 것이다. 따라서 복잡한 존대법 구조가 자유로운 회의나 토론 문화의 발달을 저해하는 데 영향을 줄 수도 있을 것이라는 가설을 세우게 되었다.

본 연구에서는 한국어의 엄격한 수직적 존대법 구조가 수직적이고 권위적인 소통환경을 형성하고 조직 구성원이나 학생들의 자유로운 의사 표현이나 창의적인 소통을 방해하는 요인이 될 수 있다고 가정하고, 수평적 의사소통 어법을 실험환경에 적용함으로써 언어의 수평적 구조가 자유로운 토론을 가능하게 하는 열린 소통문화에 기여할 수 있는 가를 알아보고자 하였다. 기존 연구에서 한국 정서상 호칭을 파괴하거나 강제적 방법으로 존대법 파괴하는 것이 부자연스럽고, 사실상 불가능하였음이 보고된 바 있다(신호창·

유선욱 2004; 오혜경 2004).<sup>1)</sup> 따라서 이를 위한 대안 수단으로 온라인 대화창이 현대인들에게 이미 익숙한 의사소통의 형태로 자리 잡았다는 판단 하에, 온라인 대화창 플랫폼을 대화와 토론의 실험 공간으로 활용하였다. 수평적인 언어 사용과 온라인 플랫폼이라는 새로운 패러다임 적용으로, 수평적이고 창의적인 소통 문화가 구현될 수 있는 가능성을 보고자 하였으며, 이는 구성원들의 자유로운 토론을 활성화할 수 있는 방안으로 활용될 수 있으리라 본다.

인터넷 사용이 일상화 되고, 스마트폰 사용의 대중화로 온라인 통신을 통한 의사소통이 더욱 확산되어, 유선 통화보다는 이메일, 문자 채팅이나 페이스북이나 카카오톡과 같은 SNS(Social Networking Service)에서의 의사소통이 일반적인 소통 수단으로 자리 잡는 등 의사소통의 형태도 많이 변화해 왔다. 전통적인 수직적인 소통문화가 아닌 사회 구성원의 창의성을 극대화하기 위한 수평적인 소통문화를 위해 새로이 떠오르는 온라인 플랫폼을 시도해 볼 필요도 제기되는 것이다. 스마트폰 모바일 메신저상의 대화에서도 공손성이나 존대법이 여전히 존재하고 있으나, 전화나 면대면 대화와는 다소 다른 양상을 보인다고 보고된 바 있다(윤상석 외 2014). 한 예로, 윤상석 외(2014)에 따르면, 모바일 메신저 대화는 문어와 구어적 특징을 모두

---

1) 한국어가 갖는 강한 위계적 언어적인 특성이 우리나라의 대다수 기업들의 사내 언어 소통 방식에도 지대하게 영향을 끼칠 수밖에 없음을 인지해 온 바, 의사소통에 어려움을 겪는 한국어의 특성을 극복하기 위한 시도가 있어온 바가 있다(신호창·유선욱 2004; 오혜경 2004). 예를 들어, 오혜경(2004)에 따르면, 카카오, CJ, 구글코리아 등 다수의 기업들이 호칭 파괴 및 직급폐지 등의 노력을 통한 수평적 열린 문화를 지향하고자 하는 시도를 해 왔으며, 의사소통을 원활하게 하기 위하여 실시한 이러한 호칭, 직급의 단순화와 회의 시 직원 간에 존댓말의 사용에 대한 연구 결과 긍정적인 결과가 확인되었다. CJ의 경우 호칭 제도를 바꾼 후 직원들을 대상으로 설문조사한 결과 '구성원 간 상호 존중' 측면에서 5점 만점에 3.92점을 받아 호칭을 바꾸고 나서 상호 존중하는 문화가 더욱 확산되었다는 결과를 얻었으며, '권위주의 문화 타파' 부문 역시 3.70으로 평균 이상의 점수를 받은 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고, 수평적 언어 사용을 권장함으로 소통 문화를 바꾸는 것의 한계점이 없지 않았다. 한국적 정서로 인하여 완전한 호칭파괴가 불가능하였고, 호칭파괴를 실시하는 기업에서, 결국 기업 외부에서와 내부에서의 호칭이 각기 다르게 사용하게 되는 등 결국 온전한 수평적 구조를 지향하는 데 한계에 봉착하게 된 결과를 보여 주는 등, 경영진의 노력에도 불구하고 여전히 직원들 사이에서는 동기부재와 한국적 정서 등의 이유로 실행에 어려움이 존재한다는 것을 보여 주었다.

가지고 있으며, 약어나 자음이나 모음만 쓰는 급진적인 파괴된 형태나 이모티콘 사용도 많이 나타나고 친근감을 주려는 노력이 더 부가적으로 나타나는 등 “적극적 공손성”이 모바일 메신저 대화의 한 특징이기도 하다(윤상석 외 2014).

본 연구는 온라인 플랫폼을 사용한 수평적 언어사용이 한국 화자의 대화 참여나 언어활동에 어떤 영향을 주는 지를 실험을 통해 알아보고자 하였다. 토론 참여자들의 존댓말 사용 여부와 온라인 회의와 오프라인 회의의 차이인 회의 모드를 변수로 설정하였고, 특이한 제약환경이 없는 대조군 그룹과 온라인 커뮤니케이션 플랫폼 안에서 반말로 의사소통을 하는 실험군 그룹을 설정하였다. 온라인 회의에서의 대화 참여 빈도와 오프라인에서의 대화 참여 비교하고, 또 수평대화 집단과 수직대화 집단의 대화 참여율을 비교함으로써, 온라인 플랫폼 활용과 수평적 언어사용이 대화 참여에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

## 2. 사회언어학적 배경

온라인 통신이 급격하게 증가하고 있는 추세에 따라 온라인 대화가 의사소통의 주된 통신 수단으로 자리 잡아 오면서 온라인 언어에 대한 관심도 많아지고 있다(이정복 2003). 기존 연구에 따르면 모바일 메신저를 통한 대화는 구어의 특징을 많이 가지고 있으나, 구어와 달리 말의 피치나 억양의 초분절적 요소나 얼굴 표정 등의 부가적인 요소가 결여되어 있기 때문에 감정표현을 하는 이모티콘의 사용이나, 의성어나 의태어를 사용하는 등 이를 보완하려는 전략이 많이 구현되는 것이 구어적 대화와 차별되는 특징이라 한다(윤상석 외 2014). 이정복(2011b)에 따르면 온라인 언어의 특징은 경제성, 표현성, 오락성, 심리적 해방성 등으로 요약할 수 있는데, 경제성 특징으로 줄임말 사용이 그 예가 될 수 있으며, 표현적 특징이 앞서 언급한 이모티콘의 사용이나 의성어, 의태어 사용 등이 있으며, 재미를 위해 말을 변형해서 쓰기도 하는데, 이는 오락적 특징에 해당이 된다. 이외 온라인상 육설

이나 비속어를 사용하는 경우는 심리적 해방성에 해당하는 예가 되겠다. 한국어의 기존 어법과는 다소 상이한 온라인 언어 양상으로 인해 온라인 언어에 있어 공손 전략은 일반 구어에서와 다소 다를 수 있을 것이다. 윤상석 외(2014)에 따르면, 온라인 언어 중 특히 모바일 메신저 대화에 나타난 공손 전략은 구어적 대화에서처럼 비격식체로 존대법을 구현하는 것으로 나타나고 있는 데, 그럼에도 간혹 아주 격식을 갖춘, 격식체의 표현의 대화로 정중한 태도를 나타내는 것도 가능함을 시사하였다. 현대 한국어 구어체에서 격식체 ‘하십시오체’의 사용보다 비격식체인 ‘해요체’가 일반적으로 많이 쓰이는 추세이나(서정수 1984), 모바일 메신저 대화에서 대학생들과 교수님 사이나, 같은 학교에서 가르치는 선생님들끼리의 대화에서 구어에서 아주 격식을 갖춘 경우가 아니면 잘 쓰이지 않는 격식체인 ‘하십시오체’가 사용되고 있음도 보여 주었는데, 문자로 이루어진 대화 형태라 자연스럽게 받아들여지는 것으로 보인다. 모바일 메신저상 언어는 구어적 특징이 더 강하다고 볼 수 있지만 이런 특징은 문자로 표현되기에 문어적 특징이 혼합되어 나타남을 시사한다(윤상석 외 2014).

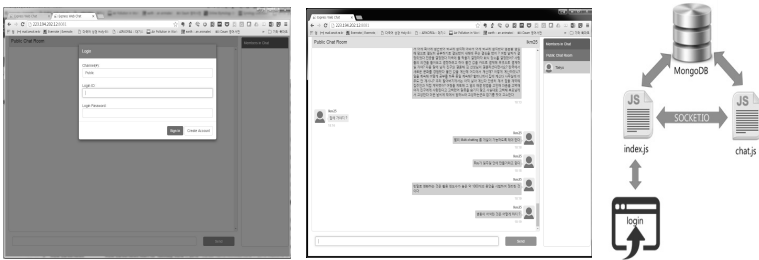
이와 같이 한국어 존대 표현은 한국어에서 아주 중요한 기능을 하며, 적절하게 사용하지 않았을 때 단순한 언어적 실수로 받아들여지는 것보다 화자의 태도로 확대 해석이 되어 질 수 있기 때문에 화자의 부담이 적지 않게 작용하게 된다. 온라인상 언어에서도 국어 존대법은 구어에서 자주 나타나지 않는 격식체 존대법도 어색하지 않게 나타날 정도로 상당 부분 지켜지는 것으로 보인다. 따라서 온라인 회의 채팅방에서 회의가 이뤄진다고 해도 존대법이 일반 회의와 유사하게 지켜질 것이라고 예측할 수 있다. 실험 환경으로 먼저 온라인 채팅방을 사용하여 먼 대 면이 아닌 온라인 환경이 대화 참여에 있어 어떤 변화를 가져올 것인지, 그리고 더 나아가 수직적 화계구조가 결여된 실험 환경은 참여자들의 언어활동에 어떤 영향을 주는지를 실험을 통해 알아보고자 한다.

### 3. 연구 자료와 방법

본 연구는 국어의 존대법 특징 상 여러 단계의 수직적 화계 구현으로 인해 필연적으로 수직적 관계를 형성할 수밖에 없는 의사소통 구조에서 수평적 언어사용을 의도함으로 화자들의 대화 참여에 미치는 변화를 알아보고자 함이다. 본 연구는 환경의 변화에 따른 대화 참가자들의 발화량 증감 여부를 조사하여 보다 객관적이고 수치화된 과학적인 접근을 함으로써 국어 존대법이 국어 화자의 언어활동에 미치는 영향을 밝히고자 하였다. 수평적 화계구조 언어 환경을 형성하기 위해 한국뉴욕주립대 산하 씨윗연구소에서 개발한 수평적 의사소통 플랫폼을 사용하였다.

#### 3.1. 수평적 의사소통 플랫폼

수평적 의사소통 플랫폼은 이러한 한국어의 언어적 특성과 기존 연구의 한계를 극복하기 위하여 개발된 온라인 채팅 프로그램으로 말투 자동 변환 알고리즘을 통해 존댓말모드에서는 반말을 입력해도 존댓말로 변환되고 반말모드에서는 그 반대로 존댓말을 입력 시 반말로 변환되어 수평적인 의사소통을 가능하게 한다. 이 프로그램을 통해 사용자들은 언어적 위계를 넘어 모두가 반말로 또는 존댓말로 대화하는 수평적 의사소통을 할 수 있게 된다.



[그림 1] 수평적 의사소통 플랫폼(로그인 화면(좌), 대화 화면(중), 플랫폼 구조(우))

존댓말/반말 변환 알고리즘은 실시간 웹채팅 프로그램의 플러그인으로

구현하였으며 실시간 채팅에서 요구되는 특성을 고려한 형태소 분석을 위해 오픈소스 국문 형태소 분석기 중 처리 속도 측면에서 가장 빠른 성능을 보여주고 있는 Mecab-ko와 그 자바스크립트 래퍼(JavaScript wrapper)인 mecab-ffi를 활용하였다. 알고리즘은 활용빈도가 높은 대표적 용언(동사/형용사) 1,046종(규칙용언 890종/불규칙용언 156종)에 대한 테스트 셋을 이용하여 변환 성능 시험 및 검증하였으며 심한 구어체 변형, 뜻은 알 수 있으나 의도적인 어미 변형의 경우를 제외한 일반형의 경우 변환 정확도 95% 이상으로 변환이 가능하다.

	A	B	C	D	E	P	Q
1		동사/형용사	불규칙	- 습니다/부니다	- 있습니다/었습니다/였습니	태초의 문장	
2	가깝다1	형용사	▣ 불규칙	가깝습니다	가까웠습니다	가게가 가깝습니다	아니요, 가까워요
3	가깝다2	형용사	▣ 불규칙	가깝습니다	가까웠습니다	시간이 가깝습니다	서리가 가까운데요
4	가깝다3	형용사	▣ 불규칙	가깝습니다	가까웠습니다	시간이 12시에 가깝습니다	우리 할머니는 연세가 아흔에 가까우세요
5	가까이하다	동사		가까이합니다	가까이했습니다	책울 가까이합니다	나쁜 친구를 가까이하지 마세요
6	가난하다	형용사		가난합니다	가난했습니다	저는 가난합니다	
7	가능하다	형용사	▣ 불규칙	가능합니다	가능했습니다	손가락이 가능합니다	손가락이 가늘어요?
8	가능하다	형용사		가능합니다	가능했습니다	관찰할이 가능합니다	당시 시험에 합격해야 졸업이 가능해요
9	가다1	동사		갑니다	갔습니다	친구가 학교에 갑니다	어디에 가세요?
10	가다2	동사		갑니다	갔습니다	시간이 빨리 갑니다	
11	가득하다	형용사		가득합니다	가득했습니다	컵에 물이 가득합니다	마당에 장미꽃이 가득해요
1037	후회하다	동사		후회합니다	후회했습니다	술을 많이 마신 것을 후회합니다	
1038	중지하다	동사		중지합니다	중지했습니다	돈을 중지합니다	지갑을 중지했습니다
1039	조리하다	형용사		조리합니다	조리했습니다	날씨가 흐립니다	날씨가 흐렸습니다
1040	조르하다	형용사		조르합니다	조르했습니다	마음이 후회합니다	마음이 후회했습니다
1042	흔들리다	동사		흔들립니다	흔들렸습니다	나무가 흔들립니다	나무가 흔들려요
1043	흔하다	형용사		흔합니다	흔했습니다	겨울에는 글이 흔합니다	재미없는 너무 흔해요
1044	물리다	동사		물립니다	물렸습니다	눈물물 물립니다	왜 그렇게 망을 물리요?
1045	종간하다	형용사	▣ 불규칙	종간합니다	종간했습니다	음악이 흥겨웁니다	음악이 흥겨웠습니다
1046	입들하다	형용사	▣ 불규칙	입들합니다	입들했습니다	유익 생활이 힘듭니다	요즘 일이 많아서 너무 힘들어요

[그림 2] 변환 검증용 Test Set

아래 <표 1>는 수평적 의사소통 플랫폼의 존댓말모드로 중앙일보 논설문을 채팅창에 입력하여 변환한 예이다. 반말모드에서는 이와 반대로 존댓말이 반말로 변환되게 된다.)

<표 1> 변환 예(중앙일보 논설)

변환 전	변환 후
북한 내 군(軍) 서열 2위인 현영철 인민무력부장이 지난달 30일 숙청돼 처형된 것으로 보인다	북한 내 군(軍) 서열 2위인 현영철 인민무력부장이 지난달 30일 숙청돼 처형된 것으로 보인다
다고 어제 국가정보원이 밝혔다. 숙청 이유는 김정은 국방위원회 제1위원장에 대한 ‘불충(不忠)’과 ‘불경(不敬)’이라고 한다. 평양 순안구역	다고 어제 국가정보원이 밝혔어요. 숙청 이유는 김정은 국방위원회 제1위원장에 대한 ‘불충(不忠)’과 ‘불경(不敬)’이라고 해요. 평양 순안구

2) 실험 반말방에서의 반말전환은 <표 1>에서 보인 조사 변환 뿐 아니라, 어휘 전환도 함께 이루어진다(예: 식사→밥).

소재 강건군관학교에서 수백 명이 참관한 가운데 일반 소총이 아닌 고사총으로 총살됐다는 첩보도 입수했다고 국정원은 국회와 언론에 공개했다

역 소재 강건군관학교에서 수백 명이 참관한 가운데 일반 소총이 아닌 고사총으로 총살됐다는 첩보도 입수했다고 국정원은 국회와 언론에 공개했어요

### 3.2. 자료 수집 방법

자료 수집은 인천의 한 대학교의 21명의 교직원들 대상으로 이루어 졌으며, 두 그룹으로 나누어 실험 집단을 형성하였다. 그룹1에는 11명의 대상자들이, 그룹2에는 10명의 대상자들로 구성되어 있으며, 각 그룹은 남성과 여성이 고른 분포를 이루고 있고, 직급에서도 처장, 실장, 과장, 대리, 사원에 이르며, 나이는 20세부터 70세까지 평균 35.7세였고, 근속 개월은 2개월부터 79개월까지 평균 27개월에 이르는 고른 분포를 보여 주었다. 각 실험 그룹의 참가자들은 중복이 없도록 하였는데, 이는 동일한 실험 참가자가 여러 연구 환경에 노출될 경우, 연구의 목적이나 의도가 감지되거나 유출되어 연구 결과에 영향을 줄 수 있기 때문이다.

〈표 2〉 그룹1의 직원 특성

참가자 번호	성별	직급	나이	근속개월수
1	남자	실장	41	79
2	남자	대리	34	24
3	남자	과장	34	24
4	여자	사원	30	17
5	여자	사원	25	16
6	여자	과장	43	28
7	남자	대리	34	43
8	남자	과장	37	56
9	여자	대리	33	2
10	남자	대리	38	56
11	여자	사원	32	8

대조군으로 설정한 그룹2의 교직원 특성은 <표 3>과 같다.

<표 3> 그룹2의 교직원 특성

참가자 번호	성별	직급	나이	근속개월수
12	남자	처장	70	8
13	여자	원장	49	51
14	남자	과장	36	47
15	여자	사원	28	29
16	남자	사원	33	17
17	여자	사원	35	17
18	남자	사원	27	17
19	여자	사원	20	17
20	남자	팀장	42	5
21	남자	사원	29	5

온라인 회의 자료를 수집하기에 앞서 실험 비교자료를 수집하기 위해 두 그룹 모두 오프라인 회의를 진행한 후, 커뮤니케이션 플랫폼 상에서의 온라인 회의를 진행하였다. 오프라인 회의 데이터는 참가자 동의하에 참가자 중 한 명이 회의 내용을 녹음한 후, 연구원이 전사하여 수집하였고, 온라인 회의 데이터는 채팅방의 기록을 그대로 분석에 활용하였다. 첫 번째 실험환경인 오프라인 회의는 특이한 제약 없는 환경 아래 진행되었다. 회의 내용은 기존 업무 관련 회의의 주제가 아닌 각 구성원들 모두 관심을 가질만한 일반적인 주제로, 즐거운 일터 만들기, 소통이 잘 되는 문화 등을 제시하여 아이디어와 의견이 자유롭게 오고 갈 수 있도록 하였고, 동일한 조건을 설정하기 위하여 각 회의의 차수마다 약 60분을 엄수하여 진행하였다. 오프라인 회의는 그룹1이 두 차례 - 2016년 3월 16일, 2016년 4월 20일, 그룹2가 두 차례 - 2016년 4월 15일, 2016년 5월 13일, 약 한 달 간격을 두고 가졌다.

두 번째 회의환경은 온라인 커뮤니케이션 플랫폼에서 회의 진행이었다. 그룹1은 실험군 집단으로 설정하여 수평적 언어인 반말을 사용하는 온라인 회의를 진행하였다. 수평적 언어 환경으로 존댓말 사용을 할 수도 있으나, 앞서 살펴본 기존 연구에서 보고한 바와 같이 직장 내 공손 전략법으로 존댓

말이 일반적으로 통용되고 있는 점을 감안하여 대조군과 차별을 두고자 반말로 전환되는 반말모드방으로 실험을 진행하였다. 존댓말 사용 시에는 자동으로 반말로 변환되도록 커뮤니케이션 플랫폼을 설정하였다. 그룹2는 대조군으로 특이한 제약 없이 존댓말이 존재하는 일반방에서 회의를 진행한 것이다. 회의 주제는 첫 번째 실험환경과 마찬가지로 틀에 얽매이지 않고 자유롭게 소통할 수 있도록 공통의 관심을 유도하는 일반적인 회의 주제를 제시하였고 각 회의 차수마다 동일하게 약 60분가량 진행하였다. 온라인 회의는 그룹1은 2016년 8월 23일, 9월 12일, 9월 28일, 그리고 그룹2는 2016년 7월 22일, 9월 20일, 10월 6일에 3회씩 진행하였다. 온라인 회의는 오프라인 회의에 참여하였던 두 그룹중 그룹1은 존댓말이 존재하지 않는 수평적 화계 환경인 반말방에서, 그룹2는 존댓말과 반말이 존재하는 수직적 화계 환경인 일반방에서 60분간 회의에 참여하였다.

### 3.3. 자료 분석 방법

총 10회에 걸쳐서 수집한 데이터를 기반으로 각 참가자와 그룹 별 전체 발화량, 휴지 발화량, 전체 발화량에서 휴지 발화량을 제외한 유효 발화량(전체 발화량-휴지 발화량)과 대화 참여 횟수를 측정하였다. 결과 분석을 위해 전체 발화량에서 의미를 수반하지 않는 휴지 발화량을 제외한 유효 발화량과 참여 횟수 비교를 하였는데, 발화량 분석 기준에 일관성과 객관성을 부여하기 위하여 객관적 기준의 하나인 띄어쓰기 기준으로 한 단어수로 설정하였다. 예를 들면, ‘한 시간 이내’의 ‘한’과 같은 체언을 수식하는 수관형사는 하나의 단어로 계수에 포함하고, 세단어로 계수를 하였으며, ‘이런 식으로’, ‘그런 점’과 같은 구에서 관형사형 어미 뒤에 오는 말은 띄어쓰기 때문에 관형사형 어미 뒤따르는 단어는 분리하여 두 단어로 계수하였다. ‘분’과 같은 단어는 ‘어떤 분’에서와 같이 의존명사로 쓰이는 경우는 띄어 쓰지만 ‘그분’, ‘여러분’에서와 같이 접사로 사용된 경우는 붙여 쓰는 것이므로 한 단어로 계수하였다. 단어수 계수 기준을 위해 국어사전과 부산대학교 인공지능연구실과 카카오의 자회사인 (주)나라인포테크가 공동으로 개발한

띄어쓰기와 맞춤법 프로그램을 활용하였다. 연구원 두 명이 따로 계수를 하여 비교를 하였고, 계수한 수치가 부합하지 않을 때에는 위의 띄어쓰기 기준에 의거하여 합의에 도달하였다. 참여자들 중 일부는 해외에서의 거주 및 교육 경험이 많은 관계로 한국어 회의임에도 영어 단어 사용을 혼용하여 구사하는 경우가 발생하기도 하였는데, 이 부분은 연구원간에 다음과 같은 합의를 도출하였다. 화자 간 사용된 영어표현에서 동사구나 명사구(예: build up, office hour)는 한국어에서의 복합어와 마찬가지로 한 단어로 취급하였다. 그리고 한국어와 영어를 섞어서 사용하여 부사어, 서술어, 혹은 형용사의 기능을 하는 경우에도 한 단어로 취급하였다(예: silly한, specific하게, stupid하게). 발언 중 화자가 의미가 담겨있지 않은 단어를 문장 중간에 사용하는 삽입어의 경우, 객관적으로 의미가 명확한 경우가 아닌 경우에는 유효 발화량에서 제외하였다. 예를 들면, 의문 상황이 아닌 경우의 ‘뭐’나, 동의 상황이 아닌 경우의 ‘어’ 등이 있으며, 또한 대명사로 사용되지 않은 ‘그, 저, 이’ 등이 여기에 해당된다. 이외에도 ‘아’, ‘음’, ‘흠’ 등은 모두 휴지 삽입어으로써 유효 발화량에서 제외시켜서 정리하였다.

#### 4. 연구 결과 분석

두 그룹 모두 각각 2회에 걸친 오프라인 회의를 진행하였는데, 결과는 아래 <표 4>에서 보여 준 바와 같다. 그룹1의 경우 1,2차 회의에서 모두 7명이 참여하였고 1차 회의에서 총 4206 단어의 유효발화량이 나타났는데, 1인당 평균 600.9개이었으며, 총 참여회수는 214회로, 1인당 평균 30.6회로 나타났다. 또한 그룹1의 2차 회의에서는 총 단어 6224개의 유효발화량을 기록하였는데, 1인당 평균으로는 889.1개에 해당되며, 249회의 총 참여회수는 1인당 평균으로 35.6회로 나타나게 되었다. 동일한 조건하에서도 회의를 거듭한 결과 참여자들의 발화량과 참여회수가 증가함을 알 수 있는데, 이는 참가자들의 적응도가 증가하였음을 보여준다.

〈표 4〉 오프라인 회의 결과

그룹	오프라인 회의	참여 인원	총 유효발화량	평균 유효발화량 (1인당)	총 참여회수	평균 참여회수 (1인당)
그룹1	1차	7	4206	600.9	214	30.6
	2차	7	6224	889.1	249	35.6
그룹2	1차	7	3833	547.6	203	29
	2차	8	3344	418	241	30.1
합계			17607	2455.6	907	125.3
평균			4401.8	613.9	226.8	31.3

그룹2의 경우 1차 오프라인 회의에서 7명이 참여하였고 3833 단어의 유효발화량을 기록하였는데 이는 1인당 평균으로 547.6 단어이며, 203회의 총 참여회수는 1인당 평균 29회로 나타났다. 그룹2의 2차 회의에서는 8명이 참여하였고 3344개의 총 유효발화량을 기록하였는데, 1인당 평균으로는 418 단어였으며, 241번의 총 참여회수는 1인당 평균으로는 30.1회로 나타났다. 또한 1,2그룹을 모두 포함한 오프라인 회의 당 평균 유효발화량은 4401.8 이었고, 1인당 평균 유효발화량은 613.9단어, 총 참여회수 평균은 226.8회, 1인당 평균 참여회수는 31.3회로 나타났다.

그룹1, 2가 각각 3차례에 걸쳐서 시행하였던 온라인 회의 결과는 〈표 5〉에 나타난 바와 같다. 그룹1은 1회부터 3차 회의까지 7명 또는 8명이 참여하였고, 그룹2의 경우 회당 8명, 10명, 10명으로 평균 9명이 참석하였다. 오프라인 회의와 비교할 때 눈에 띄는 차이점은 오프라인에서 평균 유효발화량이 4401.8을 나타냈었지만 온라인에서는 655.2로 급격하게 감소하였고, 평균 참여회수도 오프라인에서는 226.8회였지만 온라인에서는 113.8로 마찬가지로 크게 감소하였음을 볼 수 있는데 이는 온라인과 오프라인의 회의모드상의 차이로 인함이라고 해석할 수 있다. 오프라인에서 충분히 생각의 정리를 할 시간이 없이 실시간 구두로 자신의 의견을 전달해야 하기 때문에 많은 발언을 쏟아내는 반면, 온라인 채팅방에서는 문자로 자판을 통하여 의사 전달하기 때문에 생각을 다듬고 문법 교정을 하는 등의 행동으로 인하여 발화되는 단어의 수가 줄어들 수밖에 없기 때문이라고 볼 수 있다.

〈표 5〉 온라인 회의 결과

그룹	온라인 회의	참여 인원	총 유효발화량	평균 유효발화량 (1인당)	총 참여회수	평균 참여회수 (1인당)
그룹1	1차	7	451	64.4	119	17.0
	2차	8	259	32.4	71	8.9
	3차	7	901	128.7	179	25.6
그룹2	1차	8	672	84	113	14.1
	2차	10	816	81.6	112	11.2
	3차	10	832	83.2	89	8.9
합계			3931	474.3	683	85.7
평균			655.2	79.1	113.8	14.3

위의 표에서 살펴본 바에서와 같이 각 그룹의 참가자 별 유효 발화량과 대화 참여 횟수를 절대 수치로 비교하였을 때, 발화량이 온라인 회의에서 급감하였는데, 이는 회의 모드 전환의 영향으로 인한 자유 발화할 때와 문자로 소통할 때의 차이로 인한 것이기 때문에 소통의 급감이라고 보기 힘들다. 따라서 절대 수치 비교로 소통량 변화를 반영하는 것이 어렵다고 판단되어 각 화자가 각 회차에서의 평균 발화량 대비 차지하는 소통지수를 아래와 같이 산술적으로 전환하여 회의 모드변화에 따른 소통지수를 비교하였다.

$$(1) \text{ 발화량 소통지수(CI1)} = \frac{\text{개별유효발화량}}{\text{전체 유효발화량/참여자수}}$$

$$\text{참여 소통지수(CI2)} = \frac{\text{개별참여횟수}}{\text{전체 참여횟수/참여자수}}$$

결과 비교는 그룹 간 절대적 수치로 비교 하지 않고 위와 같은 수식에 따른 모드에 따른 상대적 전환 값인 소통 지수를 비교함으로써 회의 모드의 차이에 따른 영향을 배제하고자 하였다. 수집한 데이터를 기반으로 하여 발화량 소통지수(CI1, 회의 참여자의 유효 발화량수에 기반), 참여 소통지수(CI2, 회의 참여자의 대화참가횟수에 기반)를 도출하였다. 발화량 소통지수란 각 회의마다 전체 유효 발화량 중 평균값에 비해 특정 화자가 차지하는 대화 비중을 나타내는데, 예를 들면, 1차 회의에서 전체 화자의 유효발화량

평균이 100이라고 할 때, 화자A가 200을 기록하였다면, 그의 발화량 소통지수는 2.0이 되는 것이고, 가령 화자B가 50을 기록하였다면 그의 발화량 소통지수는 0.5가 되는 것이다. 또한 참여 소통지수는 예를 들어서 1차 회의에서 전체 화자의 참여회수 평균이 10이라고 할 때, 화자A가 15회를 기록하였다면, 그의 참여 소통지수는 1.5가 되는 것이고, 화자B가 7회를 기록하였다면 그의 참여 소통지수는 0.7이 되는 것이다.

이렇게 산출된 소통지수를 실험 결과에 대입하여 분석해 보았다. 실험이 8개월 동안 장기간 지속되었기 때문에, <표 2>와 <표 3>에서 보여주었던 전체 회의 참가자가 실험이 지속되던 8개월간 입사, 퇴사 등의 개인 사정으로 해당 그룹 인원의 참가에 변동이 있었기 때문에, 지속적인 자료수집과 데이터 분석이 가능했던, 즉 회의 5차례를 꾸준히 지속적으로 참여하였던 주요 참가자들의 소통 지수를 통계 분석에 사용하였다. 온라인과 오프라인 모드에 따른 소통지수 비교 결과는 <표 6>~<표 9>에서 보여준 바와 같다.

먼저, <표 6>에서 볼 수 있듯이 그룹1에서 가장 높은 직급이었던 실장의 경우에 오프라인 회의에서 3.59와 4.44에 이르는 높은 소통지수를 보였다. 반면에 사원과 대리로 구성된 다른 참가자인 4, 5, 7번의 경우에 오프라인 회의에서 0~0.82에 이르는 낮은 수치를 보여주었으나, 존댓말이 존재하지 않는 온라인 회의 참여시에는 0.51~1.42에 이르는 개선된 수치를 보였으며 특히, 회의 차수가 거듭될수록 해당 참가자들의 발화량이 점진적으로 증가함을 볼 수 있었다. 이를 통하여 존댓말이 존재하지 않는 수평 온라인 의사소통 플랫폼의 효과를 확인할 수 있었다.

<표 7>에서 참여회수를 기준으로 만든 참여 소통지수를 기준으로 동일한 참가자들의 데이터를 분석해 본 결과, 오프라인 회의에서는 가장 높은 지위의 참가자 1이 3.30과 3.12의 높은 수치를 보였고, 대리와 사원으로 구성된 참가자 4,5,7의 경우에는 0~1.32로 낮은 수치를 보여주었다. 그러나 반말만이 존재하는 온라인 회의 참여시에는 발화량 소통지수의 경우와 마찬가지로 0.35~1.53의 범위에 이르는 개선된 수치를 나타내었다. 주목할 만한 것은 참가자4의 경우인데, 참가자 4는 회의 차수가 거듭될수록 0.94→ 1.13→1.53 등으로 꾸준히 향상되는 회의 참여도를 보여줌에 따라서, 반말방

온라인 플랫폼이 낮은 직급의 직원들의 높은 참여를 이끌어내는데 효과가 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 6〉 그룹1 주요 참가자의 온/오프라인회의 발화량 소통지수 데이터

참가자 번호	성별	직급	발화량 소통지수				
			오프라인1	오프라인2	온라인1	온라인2	온라인3
1	남	실장	3.59	4.44	1.12	3.49	N/A
4	여	사원	0.26	0.82	0.73	0.86	1.42
5	여	사원	0.27	0.03	0.57	1.02	0.56
7	남	대리	0.00	0.01	0.51	0.80	1.34

〈표 7〉 그룹1 주요 참가자의 온/오프라인회의 참여 소통지수 데이터

참가자 번호	성별	직급	참여 소통지수				
			오프라인1	오프라인2	온라인1	온라인2	온라인3
1	남	실장	3.30	3.12	0.76	2.82	N/A
4	여	사원	0.49	1.32	0.94	1.13	1.53
5	여	사원	0.39	0.14	1.00	0.90	0.94
7	남	대리	0.00	0.25	0.35	1.13	1.33

대조군 그룹이었던 수직구조 화계가 존재하는 온라인 일반방 회의의 결과는 〈표 8〉에 제시하였다. 일반방 온라인 회의에 참가한 그룹2의 경우에도 그룹1과 마찬가지로 온라인 플랫폼의 효과를 확인할 수 있었는데, 가장 높은 직급인 처장의 경우 오프라인 회의에서 3.84, 6.13과 같이 높은 발화량 소통지수를 보였다가, 온라인 회의에서는 1.68, 1.25, 1.23과 같이 현저하게 줄어든 발화량을 기록하였다. 반면에 사원 그룹의 경우 오프라인 회의에서는 0.01에서 0.76에 이르는 수치를 보여주는 등 1에 미치는 참가자가 한 번도 기록되지 않았었지만, 온라인 회의에서는 1.40, 1.83 등 1을 넘어서는 수치를 여러 차례 보여주었다. 특히 참가자 18번 사원의 경우 오프라인 회의에서 0.05와 0.18의 낮은 발화량 소통지수를 보였으나, 온라인 플랫폼에서는 0.54→0.28→0.61에 이르는 꾸준하게 개선된 수치가 나타남에 따라서 반말과 존댓말의 여부가 아니더라도 온라인 환경의 변화만으로도 대화 참여에

긍정적인 기여할 수 있음을 볼 수 있다.

〈표 8〉 그룹2 주요 참가자의 온/오프라인회의 발화량 소통지수

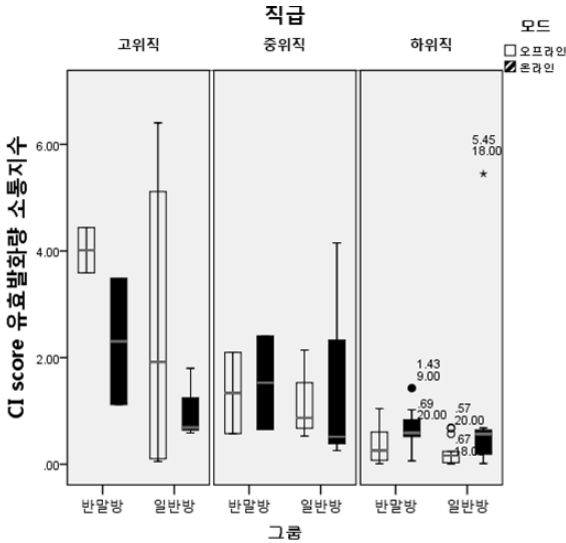
참가자 번호	성별	직급	발화량 소통지수				
			오프라인1	오프라인2	온라인1	온라인2	온라인3
12	남	처장	3.84	6.13	1.68	1.25	1.23
15	여	사원	0.76	0.20	N/A	1.40	1.83
18	남	사원	0.18	0.05	0.54	0.28	0.61
19	여	사원	0.01	0.00	0.07	0.09	0.23

이러한 결과는 참여회수 기준의 참여 소통지수를 바탕으로 분석한 〈표 9〉에서도 마찬가지였는데, 가장 높은 직급의 처장은 오프라인에서 3.55, 4.41에 이르는 높은 참여 소통지수를 보였으나 온라인에서는 2.05, 1.25, 1.01의 낮아진 참여도를 기록하였다. 반면에 사원 그룹의 경우에 오프라인 회의에서 0.03~1.03에 이르는 수치를 보이며 대개의 경우 사원 참가자들이 한번을 제외하고 1을 넘지 못하였으나, 온라인 회의에서는 1.01, 1.69, 2.23 등 3차례에 걸쳐서 1을 넘어서는 등 높아진 참여 소통지수를 나타내었다. 특히 참가자18번 사원은 오프라인 회의에서는 0.34과 0.20의 낮은 참여도를 보였으나, 온라인 회의에서는 0.92, 0.89, 1.01에 이르는 지속적으로 향상된 참여 소통지수를 보여줌에 따라서 발화량 소통지수에서와 마찬가지로 오프라인과 온라인 환경의 변화만으로도 일정부분 낮은 직급의 회의 참가자들의 적극적인 대화참여에 기여할 수 있음을 확인할 수 있다.

〈표 9〉 그룹2 주요 참가자의 온/오프라인회의 참여 소통지수

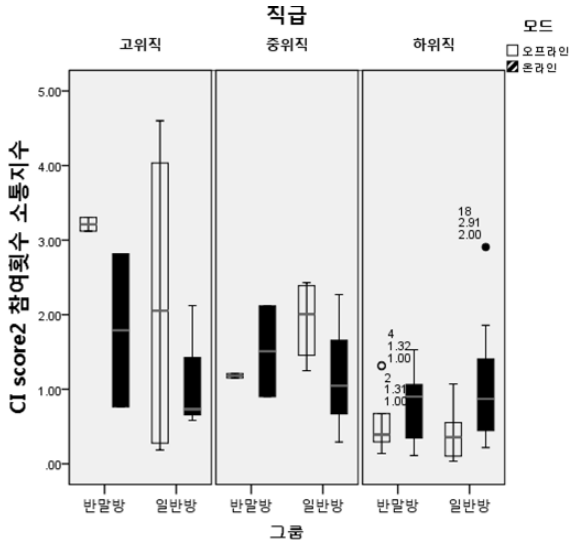
참가자 번호	성별	직급	참여 소통지수				
			오프라인1	오프라인2	온라인1	온라인2	온라인3
12	남	처장	3.55	4.41	2.05	1.25	1.01
15	여	사원	1.03	0.86	N/A	2.23	1.69
18	남	사원	0.34	0.20	0.92	0.89	1.01
19	여	사원	0.03	0.03	0.21	0.27	0.45

아래 [그림 3]은 직급별 유효발화량 소통지수 변화를 보여주는데, 그림에서 표현되었듯이 고위직에서는 오프라인회의와 비교하여 온라인회의에서 소통지수가 감소한 경향을 보이는 것에 반해, 하위 직급의 경우 온라인회의에서 소통지수가 향상되었음을 볼 수 있다.



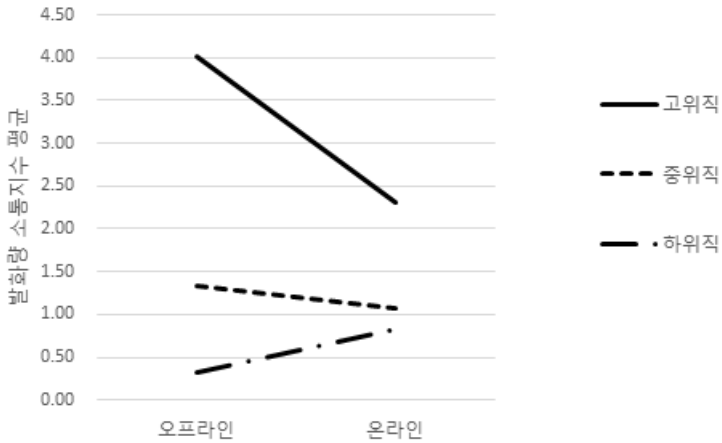
[그림 3] 직급별 유효발화량 소통지수 변화: 오프라인 vs. 온라인; 반말방 vs. 일반방

아래 [그림 4]는 직급별 참여회수 소통지수 변화를 보여주는데, 유효발화량을 기준으로 분석하였던 [그림 3]에서와 마찬가지로 고위직에서는 오프라인회의와 비교하여 온라인회의에서 소통지수가 감소한 경향에 반해, 하위 직급의 경우 온라인회의에서 소통지수가 증가하였음을 볼 수 있다.



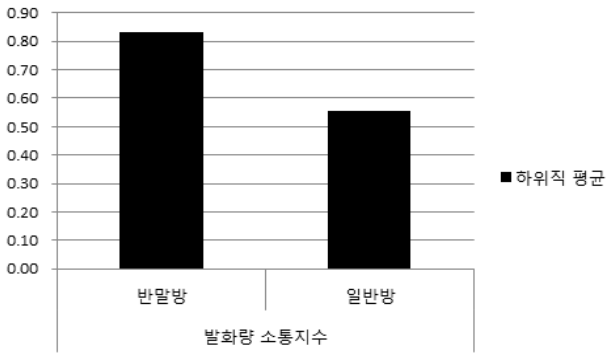
[그림 4] 직급별 참여횟수 소통지수 변화: 오프라인 vs. 온라인; 반말방 vs. 일반방

이런 경향은 아래 반말방의 직급별 회의 모드에 따른 변화를 나타낸 [그림 5]에서 더 분명하게 보여 진다.



[그림 5] 반말방\_직급별 회의 모드에 따른 소통지수 변화

오프라인에서 발화량 소통지수를 기준으로 고위직의 경우 4.0을 나타냈으나 반말만 존재하는 온라인 환경에서는 2.5 이하로 급격한 감소를 보였으며, 중위직의 경우 1.3에서 1.1로 비슷한 수준을 보였다. 그러나 하위직의 경우 오프라인 환경에서 0.3 수준이었던 발화량 소통지수가 온라인 환경에서는 0.8수준으로 급격하게 증가하였음을 보여주었다. 또한 참여 소통지수에서도 비슷한 양상을 보였기에 위의 그림에 포함하지 않았다. 참여 소통지수에서 고위직은 3.3에서 1.8수준으로 큰 감소폭을 나타냈고, 중위직은 1.2에서 1.1로 비슷한 수치를 보였다. 그러나 하위직의 경우 오프라인에서는 0.5의 참여 소통지수가 0.9에 가까운 수준으로 크게 증가하였음을 확인할 수 있었다. 그러나 이러한 변화 추세가 온라인모드에 의한 영향인지 아니면 반말방의 영향인지 분명하지 않기 때문에 존댓말이 존재하는 온라인 일반방과의 비교를 통해 반말방의 영향이 있었음을 아래 그림에서 확인할 수 있다.



[그림 6] 온라인 회의 하위직 발화량 소통지수 비교

위의 그림에서 나타난 바와 같이, 온라인 반말방에서 하위직급 평균 발화량 소통지수가 0.8수준으로 존재어가 사용 가능한 일반 온라인방에서 하위직 평균 발화량 소통지수인 0.5를 넘어선다는 점을 고려할 때, 반말방이라는 언어 환경에 따른 영향이 일정부분 있음을 확인할 수는 있었지만 그 점이 눈에 띄게 크지는 않았다고 할 수 있다.

직급 및 회의 모드의 영향이 통계적으로 유의미한 지 알아보기 위해 통계 분석을 하였다. 결과는 아래의 표에 나타난 바와 같다.

〈표 10〉 개체-간 효과 검정

소스	종속 변수	제 III 유형 제공합	자유도	평균 제곱	F	유의확률
직급	유효발화량 소통지수	26.646	2	13.323	12.686	.000
	참여횟수 소통지수	19.843	2	9.922	19.902	.000
그룹 (반말/일반)	유효발화량소통지수	1.112	1	1.112	1.059	.306
	참여횟수 소통지수	1.068	1	1.068	1.819	.181
모드	유효발화량 소통지수	6.562	1	6.562	6.243	.014
	참여횟수 소통지수	6.711	2	6.711	11.433	.001
모드*	유효발화량 소통지수	6.414	2	3.207	3.054	.052
직급	참여횟수 소통지수	5.917	2	2.958	5.040	.008

a. R 제곱 = .274(수정된 R 제곱 = .225)

b. R 제곱 = .348(수정된 R 제곱 = .305)

c. 가장된 최소제곱 회귀 - 참여회수 만큼 가장

독립(예측)변수가 이산 변수이고, 종속변수는 소통지수로 변환한 점수이기에 일반적 양적 변수와 상이함으로, 단순회귀분석으로 적합한 통계 분석 및 결과를 도출하는 것은 무리가 있다고 판단되어, 분산을 분석하는 일반선형모형을 적용하였다. 그룹(반말방; 일반방)과 회의 모드(온라인; 오프라인)와 조직 내 직급을 주요 고정요인으로 보았으며, 두 개의 소통지수를 종속변수로 보았다. 결과를 통해 두 고정요인 모두가 종속변수에 유효한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 즉, 직급과 모드에 따른 소통지수의 변화가 유의미한 것을 알 수 있다(직급,  $p < .05$ ; 모드,  $p < .05$ ). 회의 모드에 따른 직급과 교차하여 분석한 결과는 참여횟수 소통지수에서 유의미한 상호작용을 보였는데( $p = .008$ ), 이는 온라인 커뮤니케이션 플랫폼이 하위직의 대화 참여에 긍정적인 영향을 주었음을 보여준다. 아쉽게도 그룹 간 차이, 즉 반말방과 일반방의 차이는 통계상 유의미한 결과를 도출하지는 못했다(CI1:  $p = .306$ ; CI2:  $p = .181$ ).

## 5. 토론 및 결론

본 연구는 한국어의 복잡한 존대법 체계가 수직적 사회구조아래 언어 환경인 회의나 토의와 같은 대화 환경에서 대화참여를 저해하는 요인으로 작용할 수도 있을 것이라는 가정 하에, 존대법을 무시한 대화가 현실적으로 부자연스럽고 어렵다는 기존 연구의 보고를 참고하여 온라인 플랫폼을 이용한 수평적인 언어 사용이 참가자들의 대화참여에 어떤 영향을 주는 지를 살펴보았다. 결과 비교를 위해 오프라인 회의와 온라인 회의를 순차적으로 진행하였고, 직급에 따라 수평적인 언어 사용이 대화참여에 미치는 영향을 규명하기 위해서, 존댓말 존재여부를 변수로 하고, 제약환경이 없는 대조군 그룹과 온라인 플랫폼 안에서 수평언어 즉, 반말로 언어소통을 하는 실험군의 그룹회의를 통해 얻어 진 자료를 바탕으로 분석하였다. 본 연구에서 앞선 장에서 보여준 바와 같이 직급에 따라 대화 참여도가 확실히 다른 것을 알 수 있었으며, 온/오프라인 회의모드의 영향도 직급에 따라 달리 나타났다. 직급이 높은 참가자들이 오프라인회의에서는 대화의 많은 분량을 차지하는 등 회의 중심에 있었으나, 온라인에서의 참여도는 눈에 띄게 급감하는 것을 볼 수 있었다. 이들은 직급이 낮은 참가자들보다 나이가 많은 편인데, 나이가 적을수록 온라인 회의에서의 언어활동이 더 자유로운 편이어서 참여도의 차이에 영향을 준 것으로 보인다. 본 연구에서 보고자 했던 존대법의 영향은 경향성으로 일부 참여자에게는 나타났으나, 전반적인 패턴으로 이끌지는 못했다.

### 5.1. 직급의 영향

〈표 5〉~〈표 8〉에서 제시한 바와 같이, 실제 오프라인 회의에서 두 그룹에서 가장 높은 직급의 참여자들의 발화량과 참여회수가 하위직급의 참여자들보다 평균 3~4배 이상, 최대 6배 이상 높게 나타난 결과를 보여 준 것은 한국사회에서 직급에 따른 대화 양상을 그대로 반영한 것이라 할 수 있다. 고위직 화자는 주로 지시를 하고 하위직은 주로 듣는 패턴으로, 양방향의

대화보다 하위직 화자는 대체로 듣는 데 익숙한 데에 기인한 것으로 보인다.

이는 오혜경(2004)가 밝힌 바와 같이 상당수의 국내기업들이 조직 내 직급에 의한 호칭과피를 통한 수평적 구조를 통해 수평적 의사소통 문화를 실현하고자 노력하였으나 실태조사 결과 여러 가지 문화적인 요인으로 인해 쉽지 않았음을 보여 주었던 연구에서 예상할 수 있었던 결과이다. 한국적 정서로 인하여 완전한 호칭과피를 실시하지 못하였고, 각고의 노력에도 불구하고 여전히 직원들 사이에서는 한국적 문화 등의 이유로 지속적인 실행을 하기에 어려운 점이 있었다. 한국어 화자들은 상하 관계에 따라 적절한 존대 표현을 사용하여 의사소통을 해야만 하는 문화적 특성으로 인해, 이러한 한계를 극복하는 데 쉽지 않은 어려움이 있음을 나타낸다. 이러한 문화적 영향을 극복하기 위해 사용한 온라인 플랫폼 모드에서는 하위직 화자들의 참여가 뚜렷이 증가하였고 오히려 고위직 화자들의 참여가 현저히 줄어드는 등 대화참여의 패턴의 변화가 관찰되기도 했다. 이는 온라인 플랫폼 상에서의 대화 상황에서는 조직체계에서 경직된 고위직 주도의 대화법에서 다소 벗어나 양방향의 소통 패턴이 좀 더 잘 실현될 수 있을 것이라는 가능성을 시사한다.

## 5.2. 회의 모드의 영향

오프라인 실험과 온라인 실험에 대한 결과를 소통지수를 바탕으로 대조하여 분석해 본 결과, 오프라인에서 CI1과 CI2 소통지수에서 고위직이 압도적으로 높은 수치를 기록하며 회의를 주도하였으나 온라인 환경에서는 급격하게 감소된 수치를 나타냈고, 반면에 하위직의 경우 두 배 이상 크게 증가된 수치를 보여주었다. 이렇게 오프라인 회의가 온라인 회의로 모드가 전환됨에 따라서 직급의 차이에 의한 대화 참여도의 격차가 줄어드는 것은 직급과 나이가 비례하기 때문으로 볼 수 있다.

윤상석 외(2014)가 규명하였듯이, 90년대 후반부에 이메일이 도입되고 21세기에 접어들면서 온라인과 채팅을 통한 대화 문화가 자리 잡게 되었으며, 큰 물줄기는 스마트폰이 대중화되면서 모바일로 넘어오게 되었다. 그런데

21세기 이전에 대학을 다녔고, 직장생활을 시작했던 현시점의 고위직 직원들은 온라인 모드에서의 대화가 정서적으로 혹은 문화적으로 오프라인만큼은 익숙하지가 않았으리라 추측할 수 있다. 반면에 온라인 채팅으로 소통하며 모바일 SNS를 통한 정보교환에 더 편안함을 느끼는 젊은 세대에 해당하는 하위직 직원들은 온라인에서 더 적극적인 대화 참여를 할 수 있다고 판단 가능하다.

또한 이정복(2011b)에서 보고 된 바와 같이, 온라인 언어는 일반 구어의 특징과는 다른 특징이 있다. 온라인 언어는 줄임말의 사용, 띄어쓰기의 생략과 같은 경제성, 의성어, 의태어 등의 사용과 같은 표현성, 재미를 위해 변형된 형태로 말을 쓰는 오락성, 비슷한 나이이거나 지역, 취미를 가진 사람들이 통용되는 말을 쓰는 유대성, 비표준형 말이나 욕설, 비속어 등을 쓰는 심리적 해방성 등으로 특징 지워지는 데, 이런 특징을 지닌 온라인 언어가 전달 매체로 사용되었음은 일반 구어를 사용했을 때와 다른 효과가 나타날 수도 있다는 점을 고려해 볼 필요가 있다. 실험 참가자들 중 소수가 나이가 많은 고위직이었고, 다수가 젊은 세대의 하위직이었음을 감안하자면 비슷한 나이대의 대화참가자들이 유대관계를 형성하였던 반면에 고위층은 상대적 소외감이나 오프라인 회의에서와는 다른 온라인플랫폼 사용의 용이성 차이로 인하여 참여도가 급감하였을 수도 있다. 온라인과 모바일 소통에 익숙한 젊은 세대가 온라인 생태계에서의 언어가 갖게 되는 오락성과 심리적 해방성 등의 측면에서도 더 긍정적인 반응을 보이며 높은 참여도를 보인 요인으로 해석하는 것도 가능할 듯하다.

### 5.3. 존대법 유무의 영향

존댓말이 존재하지 않는 온라인 회의에서의 하위직 참여자의 대화 참여 증가가 온라인 플랫폼에 따른 차이인지 존대법의 유무로 인한인지 구별하기 위해, 존댓말이 존재하는 온라인 일반방 회의를 대조군 그룹을 통해 진행하였다. 그리고 오프라인 자료를 배제한 온라인 반말방과 온라인 일반방과의 비교 분석을 시행한 결과는 [그림 6]에서 보여 준 바에서와 같이, 하위직

참여자들의 참여 증가 폭이 일반방에서보다 반말방에서 더 크게 나타난 것은 언어적인 영향이 있음을 배제할 수 없음을 보여주었다. 그러나 그 차이는 통계적으로 유의미한 차이를 보여 줄 만큼 크지 않았다. 자료 수집을 추가하여 후속 연구를 해 본다면, 통계적으로 유의미한 결과가 나올 수도 있는 가능성이 있는 것이다. 통계분석에 따른 자료 크기가 충분치 않은 이유일 수도 있는 까닭에, 언어적 영향이 전혀 없다고 단정을 내리기에 무리가 있다는 판단이 든다. 후속 연구에서 더 많은 자료를 수집하여 연구해 볼 필요가 있을 것이다.

본 연구에서는 우선 대화의 양적 분석에만 국한된 분석을 했기 때문에, 대화의 질적 분석이 배제된 부분은 아쉬운 바이다. 분석과정에서 존댓말이 사라진 환경에서의 하위직 참여자들의 흥미로운 양상을 발견하기도 했다. 존댓말을 입력하면 자동으로 반말로 전환되는 플랫폼 상에서도 상대적으로 나이가 어리거나 직급이 낮은 참가자들이 문장이나 문자를 비문으로 변형 시켜서라도 어떻게든 존댓말로 표현하려고 시도한 바가 있었다. 이는 앞서 언급하였듯이 한국 사회에서는 존대법 구현에 있어서 구성원들이 서로 어떻게 언어적인 존대를 해야 하는지를 경험과 학습 의해서 사회 규범적으로 확실하게 인지하고 있기에 존대법이 사라진 플랫폼에서 어색해 하는 참가자들의 반응은 흥미롭다.

또한 대화자 간의 상하 관계나 유대관계상 보다 자연스러운 대화를 이끌어 가기 위하여 어미를 적절하게 교체하는 ‘화계의 교체’를 대화에서 전략적 도구로 사용되는 것을 발견할 수 있었는데(오미정 2007), 고위직이 하위직에게 말을 할 때도 마찬가지로 적용됨을 확인할 수 있었다. 대화를 할 때 ‘-습니다’의 격식적인 문체와 덜 격식적인 성격의 ‘-아요/어요’체의 문장 종결형을 적절히 섞어서 사용함으로써 공적인 분위기를 유지하면서 동시에 대화의 분위기를 부드럽게 하는 전략을 온라인상 대화에서도 적용됨을 발견할 수 있었다.

## 5.4. 마무리

마지막으로 정리하자면, 본 연구에서 수직적 대화 구조에서 온라인 플랫폼을 통한 하위직의 참여자들의 대화 참여가 고위직의 대화 참여자와 다를 수 있으며, 고위직 참여자가 주도하는 오프라인의 전통적 대화 형태에서와 달리 하위직 참여자들이 훨씬 더 자유로이 적극적으로 참여하는 양상을 발견할 수 있었다. 이는 세대 간 온라인상의 대화 참여가 다를 수 있음을 시사하며, 또한 수평적 관계 언어사용이 온라인 플랫폼과 함께 상승 작용하여 젊은 층의 대화 참여를 더 적극적으로 유도할 수 있을 것이라는 예측도 가능하게 한다. 온라인 대화와 오프라인 대화 내용을 기반으로 질적 대화 내용 분석 또한 후속 연구에서 다루어진다면 이 또한 흥미로운 결과를 도출할 것으로 기대가 된다. 데이터 수집대상을 좀 더 확대하여 다양한 계층을 대상으로 많은 자료를 수집하고 이를 토대로 분석하면 더욱 유의미한 통계적인 실험 결과를 도출해 낼 수 있을 것으로 기대하는 바이다.

## 참고문헌

- 남기심·고영근(2002), 《표준국어문법론》, 탑출판사.
- 서정수(1984), 〈현대 국어의 대우법 연구〉, 《국어 경어법 연구》, 김종훈 엮음, 483~504, 집문당.
- 성기철(2001), 〈한국어 교육과 문화 교육〉, 《한국어 교육》 12(2), 111~135, 국제한국어교육학회.
- 신호창·유선옥(2004), 〈국내 대기업의 사내 커뮤니케이션 진단: 가치관의 공유, 명확한 업무 커뮤니케이션 그리고 커뮤니케이션 캠페인〉, 《홍보학 연구》 8(2), 125~161, 한국홍보학회.
- 오미정(2007), 〈외국인을 위한 한국어 존대법 교육〉, 《한국어 의미학》 22, 185~208, 한국어 의미학회.
- 오혜경(2004), 〈기업조직의 호칭파괴와 직급폐지〉, 고려대학교 석사논문.

- 유완영(2013), <현대 한국어 경어법에 대한 사회언어학적 고찰: 중국어 및 일본어 경어법과의 비교를 통하여>, 《이화어문논집》 31, 105~131, 이화어문학회.
- 윤상석·김정숙·이동은(2014), <모바일 메신저 대화에서 나타나는 공손 전략>, 《이중언어학》 56, 155~181, 이중언어학회.
- 윤선현(2007), <사내커뮤니케이션 활성화를 위한 전략방안 연구>, 서강대학교 석사논문.
- 이정복(2002), 《국어 경어법과 사회언어학》, 월인.
- 이정복(2003), 《인터넷 통신 언어의 이해》, 월인.
- 이정복(2011a), <한국어 경어법의 주요 기능>, 《우리말글》 52, 25~53, 우리말글학회.
- 이정복(2011b), <인터넷 통신 언어 실태와 세대 간 의사소통의 문제>, 《배달말》 49, 29~69, 배달말학회.
- 전혜영(2004), <한국어 공손표현의 의미>, 《한국어 의미학》 15, 71~91, 한국어 의미학회.

## 김현주

hjkim@sunykorea.ac.kr

## 이근명

lkmeoo@gmail.com

논문 접수일: 2017년 7월 31일

논문 심사일: 2017년 8월 5일~9월 1일

게재 확정일: 2017년 9월 11일