



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

교육학석사학위논문

독일인 한국어 학습자의
학업 상황 · 맥락에서의 이메일 요청 화행 연구

2022년 08월

서울대학교 대학원
국어교육과 한국어교육전공
Nicole Czupryna

독일인 한국어 학습자의
학업 상황·맥락에서의 이메일 요청 화행 연구

지도교수 김 호 정

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2023년 4월

서울대학교 대학원
국어교육과 한국어교육전공
Nicole Czupryna

Nicole Czupryna의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

2023년 7월

위 원 장 _____ (인)

부위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

국문 초록

본 연구는 독일인 한국어 학습자가 학업 상황·맥락에서 상대적으로 높은 사회적 지위를 가진 수신자를 대상으로 이메일을 작성할 때 겪게 되는 어려움과 요청 전략, 공손성 실현 및 화용적 전이, 오류를 분석하는 것을 목적으로 한다. 또한 한국어와 독일어로 작성된 이메일에서의 사회문화 및 언어적 차이점과 공통점을 비교하고자 한다. 이를 위해, 본 연구에서는 쓰기 담화완성과제 (Written Discourse Completion Test, 이하 WDCT)를 사용하여 6가지 상황에서 독일인 학습자가 교수 및 조교를 수신자로 하여 이메일을 작성하고 부담감을 평가하는 연구를 진행하였다. 또한 한국과 독일의 사회문화적, 언어적 및 전략적 맥락의 차이를 확인하고, 독일인 학습자들이 한국어 이메일 작성 시에 느끼는 어려움을 분석함으로써 학습자들에게 유의미한 교육적 시사점을 도출하고자 하였다.

이와 같은 연구 목적을 위해 본 연구에서는 첫째, 독일인 학습자가 학업 상황·맥락에서 한국어 요청 이메일을 작성할 때 어떠한 요청 전략을 사용하는지, 둘째, 공손성을 어떻게 실현하는지, 셋째, 이와 같은 요청 이메일을 작성할 때 어떠한 화용적 전이 및 오류를 나타내는지의 문제를 구체적으로 살펴보하고자 하였다.

본 연구의 1장에서는 연구의 목적 및 필요성을 설명하고 한국어 교육에서의 요청 화행 연구와 이메일 쓰기 연구에 관한 선행연구를 살핀 다음 2장을 통해 요청 화행 및 이메일 관련 이론을 고찰하였다.

2장에서는 요청 화행과 이메일과 관련된 이론을 살펴보았다. 먼저 화행과 요청 화행 이론을 확인하고 화용적 능력 및 화용적 전이, 실패를 다룬 이론을 살펴보았다. 이어서 전반적인 이메일의 개념과 학업 상황·맥락에서의 요청 이메일의 특성을 설명하고 한국어와 독일어의 요청 이메일의 구조와 공손성을 비교 및 정리하였다.

3장에서는 WDCT를 이용해 6 가지 상황에서 한국인과 독일인의 한국어

이메일 작성 자료를 수집하였으며, 범문화 화행 실현 연구 (The Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns, 이하 CCSARP)를 통해 요청 화행 전략을 살펴보고 공손 실현과 화용적 전이 및 오류를 찾기 위한 대조 분석 방법을 제시하였다.

4장에서는 학업 상황 맥락에서 이메일을 통해 무언가를 요청하는 상황에서 독일인 학습자가 느끼는 부담감의 분석 결과를 Rickert 척도로 기술하고 한국어 모어 화자가 느끼는 부담감과 비교를 하였다. 독일인 학습자의 주행위와 지지행위를 요청 화행 전략 중심으로 CCSARP 방법을 이용해 분석 후 한국어 모어 화자의 주행위와 지지행위도 비교하였다. 또한 독일인 학습자의 공손성 실현을 대조 분석 방법으로 한국어 모어 화자와 대조하고 분석하였다.

5장에서는 독일인과 한국인의 요청 화행이 나타내는 특성을 사회문화적 요인과 언어 표현의 차이로 분석하고 본 연구의 조사 결과를 해석하고 본 연구의 한계점을 제시하였다. 더불어, 독일인 화행 전략과 공손성 실현의 어려움을 살펴본 다음 요청 이메일 작성 교육 시에 고려해야 할 방향성을 제안하였다.

마지막으로 6장에서는 본 연구가 한국어 숙달도와 친밀도 등의 변인까지 살피지 못했다는 점에서 한계점이 있으나 기존의 선행연구에서 다루지 못했던 독일인 학습자를 대상으로 요청 이메일 연구를 진행했다는 점에서 의의가 있음을 밝혔다.

주요어: 요청 화행, 공손성, 독일인 한국어 학습자, 이메일, 화용론, 독일인 한국어 학습자, 학업 맥락, 화용적 전이

학번: 2021-27580

목 차

I. 서론	1
1. 연구 목적 및 필요성	1
2. 선행연구 검토	4
2.1 한국어 교육에서의 요청 화행 연구	4
2.2 한국어 교육에서의 이메일 쓰기 연구	10
3. 연구 절차 및 범위	16
II. 이론적 배경	18
1. 화행과 요청 화행	18
1.1 화행 개념	18
1.2 화행 유형	21
1.2.1 직접 화행	21
1.2.2 간접 화행	23
1.3 요청 화행	23
1.3.1 요청 화행 개념	23
1.3.2 요청 화행 전략	26
1.4 요청 화행에서의 공손성	28
1.4.1 공손성 개념 및 원리	28
1.4.2 체면의 개념과 공손 전략	29
1.4.3 저맥락 문화와 고맥락 문화	31
1.4.4 한국어의 높임법의 체계	33
1.5 요청 화행 시 화행 변인	36
1.5.1 사회적 지위 및 친밀도	36
1.5.2 발신자 및 수신자	36
1.5.3 부담감	37
1.5.4 학업 맥락	37
2. 화용 능력과 전이	39
2.1 화용 능력	39
2.2 화용적 전이와 실패	40

2.2.1 화용적 전이	40
2.2.2 화용언어적 실패	41
2.2.3 사회화용적 실패	42
3. 한국어와 독일어의 요청 이메일	43
3.1 이메일의 개념	43
3.2 요청 이메일의 특성	44
3.3 학업 상황·맥락에서의 한국어 요청 이메일	45
3.3.1 한국어 요청 이메일의 구조	45
3.3.2 한국어 요청 이메일에서의 공손성	48
3.4 학업 상황·맥락에서의 독일어 요청 이메일	51
3.4.1 독일어 요청 이메일의 구조	51
3.4.2 독일어 요청 이메일에서의 공손성	54
III. 연구 방법	57
1. 연구 대상	57
1.1 독일인 한국어 학습자	57
1.2 한국어 모어 화자	58
2. 자료 수집 절차 및 분석	58
2.1 부담감 비교	60
2.2 요청 화행 전략 분석	60
2.3 공손성 실현 분석	64
2.4 화용적 오류 및 전이 분석	65
IV. 연구 결과	66
1. 독일인 학습자의 부담감 분석	66
1.1 독일인 학습자의 상황에 따른 부담감 분석	66
1.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자의 상황에 따른 부담감 비교	69
2. 독일인 학습자의 요청 화행 전략	72
2.1 독일인 학습자의 한국어 요청 화행 전략 분석	72
2.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자 요청 화행 전략 비교	76
3. 독일인 학습자의 공손성 실현	82
3.1 독일인 학습자의 한국어 공손성 실현 분석	82

3.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자 공손성 비교	86
V. 논의 및 교육적 제언	92
1. 독일인 학습자와 한국어 모어 화자의 요청 화행 변인별 특성	92
1.1 사회문화적 차이에 따른 특성	92
1.2 언어 표현의 차이에 따른 특성	94
2. 독일인 학습자의 요청 화행 전략 및 공손성 실현의 어려움	95
2.1 요청 전략 실현의 어려움	95
2.2 공손성 실현의 어려움	95
3. 요청 이메일 작성 교육의 방향	97
3.1 요청 화행 이메일에서의 공손성 실현	97
3.2 사회문화적 차이를 고려한 요청 화행 교육	98
VI. 결론	99
참고 문헌	102
Abstract	108

표 목 차

<표 01> 화용 능력 측정을 위한 6가지 유형	17
<표 02> 발화 행위 범주	18
<표 03> 발화수단 행위 하위 범주와 예문	19
<표 04> 발화행위 범주	20
<표 05> 발화수단 행위 하위 범주	21
<표 06> 직접 화행	21
<표 07> 직접 요청 화행 유형 및 한국어 표현/문법	22
<표 08> 간접 화행	23
<표 09> 요청 화행 관점 (point of view)	25
<표 10> 요청 수행위 전략	26
<표 11> 공손 전략 유형	30
<표 12> 저맥락 문화와 고맥락 문화 국가별 정리	32
<표 13> 저맥락 문화 의사소통과 고맥락 문화 의사소통 비교	32
<표 14> 하십시오체의 유형	34
<표 15> 해요체의 유형	35
<표 16> 한국과 독일 학업 맥락 특징 정리	38
<표 17> 의사소통 능력	39
<표 18> 사회화용적 실패의 원인	42
<표 19> 요청 이메일의 제목 유형 및 예문	47
<표 20> 이메일의 도입과 마무리 구성 요소	48
<표 21> 첫인사 및 끝인사 예문	48
<표 22> 공손성 어휘 차원 예문	50
<표 23> 독일 대학교에서 제공하는 지침서 정리	51
<표 24> 독일 요청 이메일 구조	52
<표 25> 독일 이메일 첫인사 표현	55
<표 26> 독일 이메일의 끝인사 표현	56
<표 27> 독일인 한국어 학습자	57
<표 28> 한국어 모어 화자	58
<표 29> 쓰기 담화완성 과제 상황 (WDCT)	59

<표 30> 이메일 상황의 부담감 인식	60
<표 31> 요청 화행 주행위 전략의 분석 기준	61
<표 32> 요청 화행 지지행위 전략 분석 기준	63
<표 33> 독일어 이메일 상황의 독일인의 부담감	64
<표 34> 독일어 이메일 상황의 독일인의 부담감	66
<표 35> 한국어 이메일 상황의 독일인의 부담감	67
<표 36> 독일어와 한국어 이메일 상황의 독일인의 부담감 비교	69
<표 37> 이메일 상황의 한국어 모어 화자의 부담감	70
<표 38> 독일인과 한국어 모어 화자의 부담감 비교	71
<표 39> 독일인 한국어 이메일의 주행위 전략	72
<표 40> 독일인 한국어 이메일의 지지행위 전략	75
<표 41> 한국어 모어 화자의 주행위 전략	77
<표 42> 독일인과 한국어 모어 화자의 주행위 전략 비교	79
<표 43> 한국어 모어 화자의 지지행위 전략	80
<표 44> 독일인과 한국어 모어 화자의 지지행위 전략 비교	82
<표 45> 독일인의 높임법체를 사용 빈도	83
<표 46> 독일인의 공손 표현을 사용 빈도	84
<표 47> 독일인의 선어미말 -(으)시-를 사용 빈도	85
<표 48> 한국어 모어 화자의 높임법체를 사용 빈도	86
<표 49> 한국어 모어 화자의 공손 표현 및 어휘를 사용 빈도	87
<표 50> 한국어 모어 화자의 선어미말 -(으)시-를 사용 빈도	88
<표 51> 독일인과 한국어 모어 화자의 높임법체를 사용 비교	89
<표 52> 독일인과 한국어 모어 화자의 공손 표현을 사용 비교	90

그 림 목 차

<그림 01> FTA 상황에서의 의사소통 전략	31
<그림 02> 요청 이메일의 담화 구조	46

I. 서론

1. 연구 목적 및 필요성

이메일 소통은 대학교에서 필수적인 의사소통 방식 중 하나로 사회적 관계를 구축하고 유지하는 주요 방법이 되었다 (Byon 2004, Yoon & Lee 2010). 이메일의 편리성과 빠른 전달 속도로 (Maggio 2009) 인해 학업 맥락에서의 의사소통 수단으로 더욱 보편화되고 있다. 외국인 한국어 학습자들이 증가함에 따라 이메일을 모국어가 아닌 제2언어로 작성하게 되는 경우도 증가하고 있으며 이는 학습자들이 목표 언어의 언어적, 화용적, 그리고 공손 표현 및 문법 습득의 필요성을 요구받는다는 것을 의미한다.

이메일의 사용은 제2언어 학습자에게 비대면이라는 특수성으로 원어민과 더 적은 부담감으로 효율적인 상호작용할 기회를 제공한다 (Yoon & Lee 2010). 그러나 요청 이메일을 작성해야 하는 상황에서는 수신자의 체면을 위협하지 않기 위한 높은 문화적, 언어적 그리고 화용적 지식의 수준을 요구한다.

조교 또는 교수의 학생에 관한 인식은 그 학생과의 이메일 상호작용을 통해 영향을 받을 수 있다 (Bloch 2002). 따라서 학생이 이메일 상호작용에서 적절한 언어를 사용하고 해당 문화를 이해하는 것은 필수적이다. Biesenbach-Lucas(2007)에 따르면, 원어민은 비원어민보다 교수에게 이메일을 작성할 때 더 많은 언어 자원 및 전략을 활용한다고 밝혔다. Dombi(2019)는 비원어민이 요청 전략에서 제한된 수정을 사용하고 요청 전략의 변화가 적다는 것을 발견했으며 사회적 규범이 비원어민의 이중언어 요청 (interlanguage request)에 영향을 미친다는 것을 강조하고 있다. 또한 비원어민과 원어민의 사회문화적 규범 및 공손성 지향의 편차는 비원어민의 요청 전략이 원어민의 요청 전략과 차이를 보일 수 있다는 것을 말한다 (Dombi 2019, Economidou-Kogetsidis 2019).

Kasper(1992)에 따르면, 부적절한 요청 전략은 언어적 장치와 완화 전략

에 대한 지식 부족으로 인해 의사소통에 오해를 불러일으킬 수 있으며 이때문에 화용적 실패가 발생할 수 있다. 만약 L1과 L2가 언어 사용에서 유사점을 보인다면, 긍정적인 전이가 발생하고 이는 종종 성공적인 의사소통 결과로 이어진다. 그러나 L1 문화와 언어의 영향이 L2로 전이되면서 부적절한 문장을 만들어 오해를 일으키거나 발화자의 의도와 다른 해석을 낳을 수도 있다. Thomas(1983)는 제2언어에서 부적절한 공손 규칙은 사회 및 문화적 맥락에 영향을 받을 수 있으며 이는 오해와 비효율적인 의사소통으로 이어질 수 있다고 하였다.

따라서 본 연구의 목적은 학업 상황·맥락에서 독일인 한국어 학습자들이 자신보다 사회적 지위가 더 높은 교수 또는 조교에게 이메일을 작성할 때 사용하는 적절한 요청 화행과 공손 전략을 살펴보는 것이다. 본 연구에서는 비원어민의 요청 및 공손 전략을 이해하고 한국어로 이메일을 작성하는 데 어려움을 겪는 독일인 학습자에 초점을 맞춘다. 본 연구를 통해 한국어와 독일어 사이의 사회문화 및 언어적 차이를 이해하고, 독일인을 대상으로 한 한국어 이메일 작성 교육의 방향성을 제시하고자 한다.

이를 위해 다음과 같은 연구 문제를 탐구하고자 한다.

첫째, 독일인 학습자는 학업 상황·맥락에서 요청 이메일을 작성할 때 각각의 상황·맥락에 어떠한 부담감을 느끼는가?

둘째, 독일인 학습자는 학업 상황·맥락에서 한국어 요청 이메일을 작성할 때 어떠한 요청 전략을 사용하는가?

셋째, 독일인 한국어 학습자는 학업 상황·맥락에서 요청 이메일을 작성할 때 공손성을 어떻게 실현하는가?

넷째, 독일인 학습자는 학업 상황·맥락에서 요청 이메일을 작성할 때 어떠한 화용적 전이 및 오류를 나타내는가?

위와 같이 본 연구는 한국어를 배우는 독일인 학습자들의 이메일 작성에서 나타나는 언어 및 화용적 능력, 특히 요청 전략, 공손성, 화용적 전이

와 오류에 관해 탐구하고자 한다.

이를 위해 우선, 독일인 학습자들이 서로 다른 학업 맥락에서 요청 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감을 중점적으로 다루고자 한다. 학습자가 느끼는 부담감의 정도는 학습자의 동기, 공손성의 정도 그리고 한국어 학습의 전반적인 성공에 영향을 미칠 수 있다. 부담감의 원인을 이해하면 교사와 교육과정 설계자는 학습자를 위한 더 효과적인 교육 자료를 만들고 학습자가 이러한 어려움을 극복하는 데 도움을 줄 수 있다.

또한 독일 학습자들이 서로 다른 학업 맥락에서 이메일을 작성할 때 사용하는 요청 전략을 살펴본다. 요청 전략은 효과적인 의사소통의 필수 구성 요소이다. 독일 학습자들이 사용하는 요청 전략을 분석함으로써 학습자의 화용적 능력을 파악하고, 이를 바탕으로 향후 교육 및 학습 방법을 결정하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구에서는 독일인 학습자들이 서로 다른 학업 맥락에서 공손성을 어떻게 실현하는지에 대해서도 탐구한다. 공손성은 한국어 의사소통의 기본적인 측면으로, 그 부재나 오용은 청자와 화자 사이에 오해와 오류를 일으킬 수 있다. 독일인 학습자들이 어떻게 공손성을 실현하는지 조사함으로써 화용적 능력에 대한 유용한 통찰력을 제공하고 교사와 학습자들이 더 효과적인 교육 및 학습 전략을 개발하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

마지막으로, 서로 다른 학업 맥락에서 이메일을 작성하면서 독일 학습자들이 만나게 되는 화용적 전이와 오류를 조사한다. 언어 학습자들은 종종 모국어에서 목표 언어로 언어 및 화용적 특징을 전이하면서 오류와 오해가 발생할 수 있다. 독일인 한국어 학습자들에게 발생하는 화용적 전이 및 오류 유형을 이해함으로써 교사와 학습자들은 이러한 문제를 예상하고 수정할 수 있으며 교육 자료 및 교육 과정 만들기에 대한 정보를 제공할 수 있다.

요컨대, 본 연구는 독일 학습자들의 이메일 작성 과정에서의 언어 및 화용적 능력에 대한 통찰력을 제공하여 교사와 학습자들이 더 효과적인 교육 및 학습 전략을 개발하고 의사소통 기술을 개선하며 전반적인 학습 경

힘을 향상하는 것을 목적으로 한다.

2. 선행연구 검토

2.1 한국어교육에서의 요청 화행 연구

한국어 교육에서의 요청 화행을 주제로 하는 연구는 2000년대 초 이후 현재까지 이어지고 있다. 본 연구에서는 선행연구를 다양한 학습자를 대상으로 하는 연구, 학습자의 요청 화행 사용 양상 연구, 요청 화행 전략에 관한 연구의 세 가지로 분류하여 살펴보았다.

먼저, 수파편 분릉(2007), 이지혜(2010) 그리고 이해영(2010) 등의 연구에서는 다양한 언어문화권의 한국어 학습자를 대상으로 요청 화행의 비교 및 분석을 수행하였다.

수파편 분릉(2007)의 연구는 한국어 요청 화행과 태국어 요청 화행을 비교하고, 두 화행 간에 어떤 차이가 있는지 분석하였다. 해당 연구의 목표는 태국어를 모국어로 하는 한국어 학습자가 한국어로 요청 화행을 할 때 모국어의 영향을 받는지, 한국어와 태국어 중 어떤 화행을 선호하는지, 그리고 요청 화행 수행 시 어떠한 요인에 따라 요청 전략이 달라지는지를 파악하는 것이었다. 이 연구에서는 태국어를 모국어로 하는 한국어 학습자가 모국어의 영향을 받아 한국어 요청 화행을 덜 간접적으로 사용하며, 요청자의 부담감보다 청자와의 친밀도 및 상대적 지위가 요청 전략 및 사용된 표현에 더 큰 영향을 미친다는 것을 밝혔다.

다음으로 이지혜(2010)는 영어권 한국어 학습자와 한국어 원어민 간의 요청 화행을 비교 분석하여, 비원어민 한국어 학습자의 요청 화행 능력을 향상시키기 위한 기초를 마련하였다. 이 연구에서는 Discourse-Completion Task (DCT)과 설문조사를 통해 한국어 원어민과 비원어민 한국어 학습자 간의 차이를 밝혔고 더 나아가 한국어 학습자는 여러 가지 상황에서 서로 다른 요청 화행 전략을 사용하였으며 학습자의 전략은 모국어 문화에 직간접적인 영향을 받고 있음을 밝혔다. 또한 다양한 상황에서 한국어 학습

자들은 감정적인 전략보다는 비감정적인 전략에 더 많은 가중치를 두었고 이는 감정적인 전략을 더 자주 사용하는 한국어 모어 화자와 다른 전략 사용임을 보여주었다. 하지만 이 연구는 학습자의 한국어 수준을 4/5급만으로 설정하여 다양한 숙달도를 변인으로 삼지 못했다는 한계점 또한 존재한다.

마지막으로 이해영(2010)의 연구는 태국어 사용자들의 한국어 요청 표현의 적절성에 대한 반응을 조사하여 한국어 학습자들의 언어 능력 수준이 증가함에 따라 그들의 언어 사용 능력이 개선되는지를 확인하였다. 이 연구는 질적 연구의 필요성을 제시하며 추후 인터뷰 등을 통해 더욱 중요한 데이터를 수집할 필요성을 주장하고 있다. 연구 결과로는 문법적 능력의 향상이 의사소통 능력의 발달과 항상 일치하지 않을 수 있음을 밝혔다. 초급 학습자들은 한국어 요청 표현의 간접성을 이해하는 데 어려움을 겪을 수 있으며, 또한 흥미롭게도 고급 언어 학습자들은 특정 상황에서 간접 또는 직접 요청 화행이 필요한지 판단하는 능력이 학습자의 모국어에 크게 의존하고 있다는 점을 찾아냈다. 그러나 이 연구는 요청 화행의 전략에 영향을 미칠 수 있는 표정이나 억양 등은 변인으로 고려하지 않았다는 한계를 가지고 있다.

다음으로 한국어 교육에서의 요청 화행 양상을 다루는 연구들로는 손욱(2021), Polly Long(2017), 이정화(2019)의 연구가 있다.

손욱(2021)의 연구는 DCT 방법을 사용하여 한국어 원어민 (KNS), 중국인 한국어 학습자 (CKL), 중국어 원어민 (CNS)의 요청 행위를 조사하고, 친밀도와 사회적 지위에 따른 요청 화행 사용 양상의 차이를 분석하였다. 이 연구의 결과로는 친밀도와 사회적 지위가 요청 화행 사용에 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 또한 CKL과 KNS 사이에서 요청 화행에서의 차이가 있음을 발견하였다. 그러나 이 연구는 참가자 개인의 성격이 요청 화행에 큰 영향을 미칠 수 있지만 이를 제어하는 것이 어려웠으며, 이를 요청 화행의 변인에 고려하지 못했다는 한계를 가지고 있다.

다음으로 Polly Long(2017)의 연구는 홍콩에 거주하는 한국어 학습자,

한국어 원어민, 그리고 홍콩의 광둥어 사용자들의 요청과 거절 화행에 대한 인식과 사용 패턴을 언어와 문화적 관점에서 비교 분석하였다. 이 연구의 목표는 홍콩 한국어 학습자(HKS)를 위한 요청과 거절 언어 행동 교육 콘텐츠를 제안하는 것이었다. 이를 위해, 언어와 문화를 ‘문화’라는 융합 개념으로 보고, 연구 대상의 사회언어 변수를 기반으로 요청과 거절 전략의 사용 패턴을 분석했다. 이 선행연구에서는 고맥락 문화, 저맥락 문화 그리고 체면을 위협하는 행위(FTA)에 대해서도 논의하며 문화 및 언어적 관점이 요청 (및 거절) 전략의 중요한 구성 요소임을 강조하였으나 학습자의 성별, 연령 등의 변인까지는 고려하지 않았다.

마지막으로 이정화(2019)는 중급 수준의 한국어 능력을 지닌 중국인 한국어 학습자들의 학습 환경에 따른 요청 화행 실현 양상에 관한 연구를 진행하였다. 이 연구에서는 요청 상황의 특성, 사회적 권력, 친밀도 등의 사회적 변수가 요청 화행 전략의 실행과 높은 상관관계를 가지며, 학습 환경에 따라 요청 화행 패턴이 다르게 나타난다는 것을 밝혀냈다. 이를 통해 중국인 한국어 학습자들이 한국어 요청 화행 전략의 차이를 이해하고 적절하게 활용할 수 있도록 하는 것이 중요하다는 결론을 내리고 있으나 다양한 국적의 학습자로 대상을 넓혀 연구 결과를 일반화하기는 어렵다. 이와 같은 연구를 통해 한국어 학습자가 한국어 모어 화자가 자주 사용하는 사회 및 문화적 규범을 이해하고 적절하게 사용하는 것이 요구되며 이를 위한 연구가 더 활발하게 이루어져야 할 필요성이 있음을 주장하고 있다.

다음으로 한국어 교육에서의 요청 화행 전략을 다루는 연구들에는 고대영(2014), 윤주리 (2012), 황진주(2015), 유가혜(2020), 이지현 & 김지현 (2021) 그리고 김도윤(2022)이 속한다.

우선 고대영(2014)의 연구는 요청이라는 화행에 관한 이론적 연구로, 요청의 개념과 범위를 파악한 후, 요청의 조건을 검토하고 요청의 의미 기능에 영향을 미치는 변수를 식별한다. 이 변수들은 요청을 전체적으로 이해하는 데 중요한 역할을 한다고 주장한다. 결과적으로 발신자 및 지배력과 수혜자가(권력의 차이) 있고 발신자(학생)의 경우 낮은 권력으로 인해 더

많은 요청 전략을 고려하게 된다고 결론 지었다.

다음으로 윤주리(2012)는 한국어를 구사하는 학습자들의 직접 요청 화행 전략 유형을 파악하고 한국어 교재에서의 직접 요청 화행 전략을 분석하는 것을 목적으로 하였다. 이를 통해 직접 요청 화행의 특징을 파악하고, 이를 바탕으로 한국어 교육에서의 요청 화행 전략을 제시하였다. 이 연구는 직접 요청 화행은 명령형 형태로 자주 나타나며, 최근 개정된 교재에서는 이 전에 비해 더 많은 직접 요청 표현이 포함되어 있다는 것을 밝혔다. 초급 수준에서는 직접 요청 표현이 적고, 중급 및 고급 수준에서 더 많이 나타난다고 할 수 있다. 위의 연구는 직접 요청 전략 유형의 기준 개요 및 한국어 표현과 요청 행위의 문법적 요소를 제공한다는 점에서 의의가 있다.

황진주(2015)는 영어권 한국어 학습자들의 요청 전략 사용을 분석하였다. 다른 선행연구들은 요청에 대한 언어 전략에 초점을 맞추었지만, 이 연구에서는 언어 전략과 비언어 전략을 비교하고, 한국어 원어민의 사용 패턴과 비교하였다. 연구는 '우정'과 '권력' 관계를 기반으로 6가지 요청 상황을 변수로 설정하였고, 개인적 이익을 가진 요청 상황만을 대상으로 하였다. 결과적으로 한국어 학습자들은 한국어 원어민들과 비교하여 직접적인 요청 전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 또한 한국 문화의 연령층 문제에 한국어 원어민보다 민감한 영향을 받는 경우가 많았다. 이 연구는 한국 문화와 사회적 측면(나이 및 사회적 지위와 같은)이 요청 전략에 미치는 영향을 강조하였다. 더불어, 한국어 원어민은 일반적으로 간접적인 요청 전략을 더 많이 사용한다는 것을 밝혔다.

유가혜(2020)의 연구는 한국어와 중국어 요청 표현에 적용된 Brown과 Levinson의 정도론적 전략을 대조 분석하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 한국어와 중국어 요청 표현에 적용된 10가지 전략을 비교하였고 언어적 차이로 인해 요청 표현에서 신중하지 않으면 청자의 체면에 손상을 입힐 수 있다는 것을 보여주었다. 이 연구는 앞서 언급된 연구와 마찬가지로 문화의 차이가 공손성에 대한 인식과 사용 방법에 영향을 미친다는 점을

강조하였다.

이지현 & 김지현(2021)의 연구는 한국어를 배우는 중국인 학습자들이 비 공식적인 상황에서 어떻게 요청 화행을 사용하는지 조사하고, 한국어 원어민의 전략과 비교하는 것을 목적으로 하였다. 특히, 암시적 간접 전략에 초점을 맞추어 ‘요구’, ‘부탁’, ‘제시’와 관련된 상황에서 중국인 학습자와 한국어 원어민이 선호하는 전략을 조사하였으나 암시적 간접 전략을 구체화 시키지는 못하였다. 결과적으로, 중국인 학습자는 한국어 원어민보다 암시적 간접 전략을 더 적게 사용하는 것으로 나타났다. 한국어 원어민은 청자의 사회적 권력이 화자보다 낮은 경우 일반적으로 암시적 전략을 선호하며 청자의 사회적 권력과 친밀도가 높은 경우 암시적 전략을 사용한다는 것을 밝혔다.

마지막으로 김도윤(2021)의 연구는 사회적 변수를 기반으로 한 요청 상황에서 한국어 원어민과 네덜란드인 한국어 학습자의 심리적 부담감과 요청 전략을 비교하는 것을 목적으로 하였다. 이 연구에서는 Rickert 척도와 DCT를 사용하여 두 그룹 모두 요청 상황에서 느끼는 심리적 부담감 수준과 요청 언어 전략 사용을 조사하였고 양쪽 그룹 모두 청자의 지위가 높을수록, 친숙하지 않을수록 혹은 상황이 더욱 공개적일수록 더 큰 부담감을 느꼈다는 것을 보여주었다. 한국어 원어민은 청자가 동일한 사회적 지위를 가지거나 친밀하며 요청이 공개적인 상황에서 더 명시적인 요청 전략을 사용하는 반면, 네덜란드인 한국어 학습자는 사회적 변수에 관계없이 제한된 전략을 사용하였다. 이 연구에서는 한국인들이 유교 문화로 인해 상위 사회적 지위를 가진 사람들에게 요청할 때 부담감을 느끼는 반면 네덜란드인 한국어 학습자들은 개인주의 문화로 인해 낮은 사람이나 친밀도가 낮은 상대에게 요청할 때 더 큰 부담감을 느낀다고 말하였다. 그리고 한국어 모어 화자들은 사회적 변수에 기반한 다양한 요청 화행 전략을 사용하지만, 네덜란드인 한국어 학습자들은 사회적 변수와 관계없이 제한된 전략을 사용한다고 밝혔다. 이 연구는 기존에 아시아인 학습자를 주로 연구한 선행연구와 달리 네덜란드인 한국어 학습자를 대상으로 연구했다는

점에서 의의를 가진다. 다만 이 연구에서는 학습자의 숙달도에 따른 심리적 부담감을 요청 화행 전략의 변인으로 포함하지는 못하였다.

마지막으로 한국어 교육에서의 요청 화행과 관련하여 공손성을 다룬 연구들이 있다 (이정덕 2010, 박소연 2019, 박크리스타 2019 등).

이정덕(2010)은 학습자가 어휘와 문법과 같은 형식적인 항목을 배웠다 하더라도, 다양한 상황에서 적절하게 사용하기는 쉽지 않다는 것을 전제로 하였다. 이 연구에서는 공손 표현 습득을 통해 문법적 지식이 언어 사용과 연결되어 있는지 조사하였다. 그 결과, 학습자들은 모국어에 영향을 받은 화석화된 표현을 자주 사용하였으며 이러한 표현은 한국어 학습이 진행되어도 지속되었다. 이러한 결과는 학습자들에게 자연스러운 한국어 입력과 실생활 업무를 수행할 수 있는 학습 환경을 제공하는 것이 중요하다는 것을 강조하고 있다. 또한 선어미말 중 중요한 부분인 '-시-'의 경우에 부적절하게 사용되거나 생략되는 것임을 밝혔다.

박소연(2019)은 한국어 학습자들의 사회적, 문화적 배경에 따라 한국어 공손성이 다르게 인식된다는 점을 밝히고자 하였다. 이는 언어적 공손성과 마찬가지로 사회적, 문화적 맥락에서 인식되는 공손성이 중요하다는 문제를 다루기 위한 것이다. 이 연구에서는 한국어 원어민들의 공손성 인식을 파악하고, 영어/유럽어와 중국어 학습자들 각각의 문화적 배경에서 한국어 공손성을 어떻게 인식하는지를 비교 분석하였다. 연구 결과, 문화적 배경에 따라 공손성의 개념과 인식이 다르게 나타나며 특히 요청과 같은 구어 상황에서는 문화적 배경과 상황, 변수에 따라 다르게 인식된다는 것을 알 수 있었다. 이 연구의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다. 우선 한국인은 유럽인보다 요청할 때 더 높은 부담감을 느낀다. 또한 한국인과 유럽인은 동일한 요청을 다르게 인식하며 유럽인은 더 낮은 부담감을 느끼며 이러한 차이는 유럽인과 한국인 사이에 오해를 불러일으킬 수 있다.

마지막으로 박크리스타(2019)의 연구는 서술 연구 방법을 통해 한국어와 영어 요청 화행에서 사용되는 공손 전략의 차이를 조사하며 공손한 언어 사용에 영향을 주는 사회 언어학적 요인을 탐구하였다. 이 연구는 문화와

직업이 공손한 언어 사용에 어떤 영향을 미치는지 밝히며 한국어와 영어 요청 화행의 유사점과 차이점을 강조한다. 이 연구는 한국어로 이주하는 영어 원어민들이 한국어를 배울 때 도움을 줄 뿐만 아니라, 한국 기업에 입사하는 사람들이 뒤편사람들과 의사소통 시 모국과 한국의 공손한 언어 사용의 차이로 인해 발생하는 오해를 피하는 데 도움을 준다. 이 연구의 중요한 발견 중 하나는 학습자의 언어 능력뿐만 아니라 모국어와 문화도 요청 어조에 큰 영향을 미친다는 것을 밝힌 것이다. 이는 요청 전략에서 화용적 전이의 중요성을 강조한다.

요약하자면 앞서 언급된 선행연구들을 통해 한국어 학습자들의 요청에 사용되는 전략과 공손성에 영향을 미치는 여러가지 변수가 있다는 것을 확인하였는데, 이에는 모국어의 문화, 언어, 청자와 화자의 사회적 지위, 친밀도, 학습자의 언어 능력 등이 포함되었다. 이러한 연구 결과를 토대로 보면, 상대적으로 더 직설적인 독일과 같은 국가의 배경을 가진 학습자들이 한국어로 요청 전략을 수행할 때 언어 사용 및 화용적 실패와 오해가 발생할 가능성이 높아 보인다.

2.2 한국어 교육에서의 이메일 쓰기 연구

이메일에 관한 연구는 비즈니스 이메일, 학문 목적의 한국어, 그리고 기타 연구 세 가지 범주로 나눌 수 있다. 먼저, 비즈니스 이메일에 관한 선행연구로 김아눔(2012)과 국남(2018)의 연구가 있다.

김아눔(2012)의 연구는 비즈니스 한국어 교육을 위한 이메일 담화 분석에 관한 것이다. 이메일의 구조, 언어적 특징, 전략적 특징에 대해 분석하였으며 요청 및 거절 이메일에서 나타나는 전략적 행위와 지지행위를 탐구하였다. 저위험과 고위험 사례에 대해 각각 간접적인 요청 전략과 직접적인 요청 전략이 사용되었다. 또한 대부분의 학습자들이 업무 상황에 적합한 이메일 작성에 어려움을 겪는 것으로 관찰되었다. 이 연구에서는 공식적인 이메일이 사적인 이메일 작성과는 다른 구조를 가지고 있다고 말하며, 예를 들어 첫 인사나 끝 인사, 그리고 발신자의 정보는 공식적인 이메일

일에서 생략될 경우, 격식을 잃어 부적절하다고 여겨질 수 있다고 주장하였다. 그러나 사적인 이메일에서는 이러한 요소들이 생략될 수 있다.

마지막으로 국남(2018) 연구에서는 중국인 한국어 학습자가 작성한 기업 간 이메일의 구조와 기능을 조사하고, 구조와 기능에 따른 언어 표현을 분석하였다. 이메일 구조는 수신자, 참조, 제목, 본문, 서명으로 이루어져 있으며, 본문은 소개, 내용, 결론으로 나누어진다. 대부분의 이메일은 인사말과 자기소개로 시작하며, 마무리는 인사말과 서명으로 끝난다. 이메일 제목은 내용과 관련된 제목과 발신자와 수신자를 나열한 제목 두 가지 유형이 있으며, 전자가 더 많이 사용된다는 것을 밝혔다. 이 연구에서는 작성자의 나이 및 성별 그리고 수신자와의 관계 등을 변인으로 고려하지 못하였다고 했다. 김아눔(2012)과 국남(2018) 연구를 통해 대부분의 공식적 이메일의 경우 보통 인사와 자기소개로 시작해 마무리 인사와 서명으로 끝나는 유사한 구조를 갖는다는 것을 알 수 있다.

다음으로 학문적 목적의 한국어 교육에서 이메일에 대한 연구가 있었다(김요셉 2013, 전미화 & 김월휘 2014, 류징원 2016 등).

김요셉(2013)의 연구는 학문적 목적으로 한국어를 배우는 학습자가 조교 또는 교수에게 보낸 이메일을 분석하였다. 이 연구는 한국어의 공손 표현에 초점을 맞추었으며, 이를 통해 이메일 작성 교육 접근 방법을 제안하였다. 추가적으로 이메일의 특성과 통신 및 미디어 관련 특성을 분석하였다. 한국어의 공손 표현 중 문장 끝 어미, 간접화법, 공식적인 표현, 완화적 표현 등이 가장 어려웠다는 것을 발견하였으며, 이를 바탕으로 이메일 작성 교육 방안을 제시하였다. 그러나 이 연구는 분석 자료의 규모가 작고, 제안된 교육 방안의 효과를 검증하는 단계까지는 이르지 못했다는 한계점을 가지고 있다.

전미화 & 김월휘(2014)의 연구에서는 외국인 유학생이 학교와 일상생활에서 작성한 112개의 이메일을 분석하여 이메일 작성의 특성과 문제점을 확인하였다. 이들은 이메일 작성 능력을 향상시키기 위해서는 장르 지식의 교육과 내용의 정확성 및 일관성을 확보하기 위한 작성 전략 개발이 필요

하다고 주장하였다. 이 연구는 외국인 유학생의 이메일 작성 특성에 대한 실증적인 조사 결과를 바탕으로 이메일의 장르 특성에 대한 기본 교육이 필수적이라고 강조하였다. 또한 분석 결과를 활용하여 외국인 유학생이 작성한 이메일 텍스트의 실제 문제점을 파악하고, 이를 바탕으로 학생들이 성공적으로 학교생활을 적응할 수 있도록 도와주는 쓰기 교육을 제안하였다. 이 연구에서는 모든 유학생들이 올바른 인사말과 호칭을 사용하였지만, 절반 이상이 자기소개를 생략하였다는 것을 발견하였다. 또한 많은 학생들이 선어말인 '-으시-', 조사, 어휘를 포함한 존댓말 사용이 어려웠으며, 이로 인해 대부분의 오류가 발생하였다는 것을 밝혔다. 그리고 대부분의 유학생들은 한국 문화를 반영하는 화용적 표현의 사용에 어려움을 느꼈다.

류징원(2016)은 비즈니스 이메일 상황에서의 요청 전략과 한국어 능력이 높은 중국인 근로자와 한국 근로자의 이메일 작성을 비교하는 것을 목적으로 한 연구를 진행하였다. 이 연구 결과로는, 요청 상황에서의 부담감이 두 그룹 모두의 이메일 담화 구조, 전략 및 언어 사용에 영향을 미쳤다는 것이 확인되었다. 특히 한국어 학습자들은 이메일 구조의 특성을 반영하는데 상대적으로 어려움을 겪었다. 이에 따라 한국어 학습자의 화용적인 언어 기술을 교육하기 위해서는 한국 사회 및 문화 가치에 대한 이해를 강화하고, 다양한 담화 상황과 맥락에서 적절한 표현 방법을 교육하는 것이 필요하다는 결론을 도출하였다. 또한 한국어 모어 화자는 요청 상황에서 부담감을 느낄 경우, 한국어 학습자보다 사과 전략을 더 자주 사용하며, 이메일을 작성할 때 올바른 높임말과 격식적인 어조를 사용한다는 사실을 확인하였다. 그러나 한국어 학습자들은 격식적이고 비격식적인 어조를 혼용하는 경향이 있었다. 그러나 이 연구에서는 성별, 나이 등과 같은 여러 다른 변인을 고려하지 못한 한계점이 있었다고 언급하였다.

마지막으로 이메일에 관한 다양한 주제를 다룬 연구들이 있다 (이정복 2002, Yoon & Lee 2010, 김가람 2011, 오경숙 2011, 이승연 2014, 이승연 & 김은호 2014, Zhang 2017 등).

먼저 이정복(2002)은 이메일의 구조와 기능을 이메일을 작성할 때 나타나는 언어적 특징을 분석하고 이를 통해 한국어 학습자들의 이메일의 구조와 기능을 확인한 후 연령대별로 이메일 구조와 언어의 사용에 차이가 있는지 등을 밝혔다. 이 연구는 이메일 구조를 다루며, 제목을 6가지 범주로 분류하는 것에 주목할 필요가 있으며, 인터넷 시대의 한국어 사용 특성을 구체적으로 보여주는 것을 통해 한국어 사용에 대한 연구 영역을 확장하였다.

다음으로 Yoon & Lee(2012)는 Korean as Foreign Language (KFL) 및 Korean as Second Language (KSL) 학생들이 교사와의 이메일 소통 시 사용하는 언어를 한국 원어민(KNS)과 비교하였다. 이 연구를 통해 KFL/KSL 학생들이 서면 소통에서도 대면 소통과 같이 구어체 표현이나 적절하지 않은 높임법을 사용하는 등 서면 및 대면 소통을 구분하지 않는 것을 알 수 있었다. 반면 KNS는 한국 사회의 계층적인 지위 특성을 반영해 더욱 형식적인 언어와 다양한 사과 전략을 사용하였다. 이 연구는 KFL/KSL 학생들이 제도적인 환경에서 서면 소통에 대해 학습해야 하며 일반적인 상황에 대한 이메일 데이터를 제공하여 학생들이 부적절한 언어 사용을 피할 수 있도록 해야 한다고 보았다. 이 연구에서는 한국어 학습자들의 언어 사용에 대한 흥미로운 발견을 보여주는데 KNS의 이메일에서는 하십시오체를 사용되는 반면 KFL/KSL들은 하십시오체와 해요체를 혼합하는 경향이 있었다. 또한 한국어 학습자들은 높임 표현을 잘못 사용하거나 생략하며 영어 모국어 문장을 그대로 한국어로 옮기는 경우도 많았다. 예를 들어 대다수의 연구의 참가자들이 '이해해주셔서 감사합니다'라는 표현을 이메일의 마지막에 사용하였는데, 이는 영어 표현인 'Thank you for your understanding'이 그대로 한국어로 옮겨진 것으로 보인다는 점을 지적하였다.

김가람(2011)의 연구는 고급 한국어 학습자를 대상으로 공손하고 적절한 이메일 요청문 작성 교육을 제안하였다. 이 연구는 한국어 학습자가 적절한 문법과 어휘를 사용하는 것뿐만 아니라 한국 문화에 부합하는 언어 사

용과 행동을 보여주는 것을 기대하는 한국어 원어민들의 기대에 대해 다루고 있다. 이를 위해 연구자는 원어민들과의 인터뷰를 통해 문제점을 파악하고, 교육 내용과 방법을 제안한 후 학습자들이 실제 상황에서 사용할 수 있는 화용적인 교육을 제공하고 있다. 이 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 다른 연구와 마찬가지로 한국어의 복잡한 언어 체계 때문에 학습자들이 해요체와 하십시오체를 혼합하여 사용하는 경우가 많았다. 둘째, 유럽인들의 직설적인 문장 구조와 공손하지 않은 표현은 그들이 모국어 문화에서 직접적인 요청 표현을 사용하면서 부드러운 표현 전략을 생략하는 경향을 보일 수 있음을 나타냈다. 셋째, 학습자들이 교수님과 연락을 할 때 높임법을 생략하는 등 잘못된 언어를 사용하기도 했으며, 이로 인해 청자와의 의사소통에 화용적 문제가 발생할 수 있음이 확인되었다. 마지막으로, 이메일에서 자기소개가 생략되는 경우가 많았으며, 지지행위도 자주 생략되는 경향이 있었다는 것이 확인되었다.

또한 오경숙(2011)은 고급 수준의 한국어 학습자를 대상으로 한 이메일 쓰기 수업에서 다루어져야 할 언어와 문화 교육의 목적과 내용을 검토하였다. 이메일 쓰기 수업의 목표는 한국 사회문화의 맥락에서 의도를 전달하는 능력을 배양하는 것이고 이를 위해 교육은 수신자의 사회문화적 변수에 대응하는 언어 표현, 의도한 화행을 수행하는 전략 및 이메일 쓰기의 내용과 담화 조직을 포함해야 한다고 말하였다. 이메일 쓰기 교육의 교육 방법에 대한 논의는 다루지 않았으며 한국어 학습자의 중간 언어와 중간 언어 사용 분석을 위해 학습자의 예시가 더 많이 필요하다고 언급하였다. 이 연구는 앞서 언급된 연구들과 비슷한 결과를 발견했다. 우선 한국어 이메일 작성 시 해요체 대신 하십시오체 또는 두 가지 혼합 사용이 적절하지 않다는 것이 나타났다. 또한 자기소개가 이메일 시작 부분에서 자주 생략되었다. 이 연구는 언어권별로 중간언어 분석을 하지 못하였다는 한계점이 있다.

다음 이승연(2014)에서는 한국어 학습자를 위한 요청 이메일 쓰기 교육을 위해 한국어 텍스트를 분석하여 장르 특성을 파악하고 그것을 교육에 활

용하는 방법을 제안하였다. 이 연구에서는 이메일을 분석하여 담화 구조와 언어적 특징을 분석하고, 이를 장르 중심의 쓰기 교육과 통합적인 독해와 쓰기 교육의 과정과 단계에서 제시하였다. 한국어 원어민들은 이메일 작성 시 도입부와 결론에서 자주 사용되는 특정 언어적 특징을 가지고 있다는 점을 강조하였다. 또한 원어민들이 자주 사용하는 주행위 (희망 표현, 완화된 수행술어문 등)와 지지행위(배경 제시, 부연 등)를 제시하였다. 그러나 한국어 학습자를 대상으로 요청 이메일 작성에 대한 자료 분석은 시행하지 못했다고 말하였다.

이승연 & 김은호(2014)의 연구에서는 공식적인 요청을 위해 작성된 이메일을 분석하여 한국어 요청 이메일에서 사용되는 공손 전략의 담화 구조와 패턴을 파악하였다. 이 연구에서는 이메일 구조와 요청 전략을 분류하고 예시를 제공하였는데, 한국어 요청 이메일에서 가장 일반적인 구조는 다음과 같다.

도입, 요청, 지지행위 1, 주행위, 지지행위 2, 마무리.

이러한 구조에 대한 이해는 요청 전략을 비교하는 데 있어서 유용한 지침이 될 수 있다.

마지막으로 Zhang(2014)의 연구는 중국인 한국어 학습자들이 한국어 이메일에서 공손한 표현을 어떻게 사용하는지 분석하고 이를 개선하기 위한 교육 전략을 제시한다. 연구에서는 공손한 표현의 개념과 중국어와 한국어의 공손한 표현의 특징을 비교하고 중국인 학습자들의 이메일에서 공손한 표현의 사용과 부적절한 사용을 분석하였다. 이를 바탕으로 구체적인 교육 전략을 제시하였다. 이 연구는 한국어 학습자들의 공손 표현 사용에 대한 결과가 매우 유사하다는 것을 발견했다. 특히 선어미말(-시-)과 공손의 표현과 관련하여 유사성을 확인하였다. 이 연구는 한국어 이메일의 공손 표현을 구성적, 문법적 및 화용적 카테고리 분류하여 분석의 기준으로 사용하였다. 이 연구의 한계점으로는 공손 표현의 양상에서 성별을 고려하지

않았다는 점을 지적하였다.

선행 연구들을 통해 한국어 학습자들이 이메일 작성 시 겪는 어려움을 구체화하였고, 특히 화용적 표현과 존댓말 사용 등에서 어려움을 겪는 것을 확인하였다. 또한 한국어 학습자들의 이메일 작성에서 나타나는 전형적인 오류와 모국어의 표현이 한국어 이메일 작성에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 현상을 확인하였다. 대부분의 한국어 학습자들에게 이메일 구조는 크게 문제가 되지 않지만, 자기소개를 생략하는 경향이 있다는 점, 그리고 높임말 체계와 공손한 표현과 전략의 차이로 인해 특히 교수와 같은 상위 사회적 지위의 사람에게 적절한 이메일을 작성하는데 어려움이 있다는 것을 확인하였다.

3. 연구 절차 및 범위

기존의 선행연구는 아시아인 또는 영어권 한국어 학습자들을 대상으로 진행되었으며, 독일인 한국어 학습자들에 관한 연구는 아직 이루어지지 않았다. 그러나, 독일과 한국의 사회문화적 요인 (위계 체계: 교수-학생, 조교-학생 관계 등) 간 차이로 인해 독일인 학습자들이 한국어로 이메일을 작성하거나 이해하는 데 어려움을 겪을 가능성이 크다. 이를 고려하여, 본 연구는 독일인 한국어 중급 학습자를 대상으로 이메일 작성할 때 화용 능력, 공손성, 적절한 요청 전략 실현의 분석에 초점을 두었다. 초급 학습자의 경우 형식 언어에 대한 지식이 아직 제한적이라고 간주하여 본 연구에서 제외하였으며, 이메일 작성에 있어 상대적으로 가장 큰 어려움을 겪는 중급 학습자들을 대상으로 하였다. 또한 한국인 원어민이 참여하여 설문지 및 과제에 대한 조언과 의견을 제시하였다. 한국어 원어민들은 쓰기 담화완성 과제(WDCT)를 확인한 후 평가하기에 도움을 주었다. 한국어와 독일어로 작성된 이메일에서 사용된 요청 전략과 공손성 실현을 비교할 수 있도록 쓰기 담화완성 과제(WDCT) 상황에 따른 이메일을 작성하였다.

본 연구에 참여한 독일인 한국어 중급 학습자들은 독일 T대학교 한국학 전공 학생들로, 현재 한국에서 교환학생으로 생활하고 있다. 참가자들은

한국 대학에서 재학 중이며, 학업 상황·맥락에서 교수 또는 강사에게 한국어로 이메일을 작성한 경험이 있다. 본 연구에서, 학습자들은 교수 또는 조교에게 이메일로 요청을 하게 되었는데, 이는 학습자들이 요청 이메일을 작성하며 화용 능력을 활용할 가능성이 크다고 예상했기 때문이다. 요청 이메일을 선택한 이유는 교수나 조교에게 요청 형식의 이메일을 자주 작성하게 되고, 한국에서 이러한 형식의 이메일을 작성할 때는 특별한 화용 능력 및 이메일 작성 전략이 필요하기 때문이다.

Yamashita(1996)와 Yoshitake(1997)에 따르면 화용적 능력 측정을 위해 다음의 6가지 유형을 제안했다. <표 01>를 살펴보면 화용 능력은 담화완성 과제 또는 담화 역할극 과제 및 자기평가 과제 등을 통해 측정할 수 있다. 본 연구에서는 <표 01>에서 표시된 쓰기 담화완성과제(Written Discourse Completion Task, 이하 WDCT)를 연구 방법으로 사용했다.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Written Discourse Completion Task (WDCT) 쓰기 담화완성과제 - Multiple-Choice Discourse Completion Task (MDCT) 선다형 담화완성과제 - Oral Discourse Completion Task, ODCT 구두 담화 완성 과제 - Discourse Role-Play Task, DRPT 담화 역할극 과제 - Discourse Self-Assessment Task, DSAT 담화 자기 평가 과제 - Role-Play Self-Assessment RPLSA 역할극 자기평가 과제 |
|---|

<표 01: 화용 능력 측정을 위한 6가지 유형>

수많은 요청 화행의 선행연구들(이정덕 2010, 이지현 & 김지현 2021, 김도운 2022 등)에서 담화완성 과제(WDCT) 방법은 글쓰기와 말하기를 구별하는 방법으로 사용되었으며, 실험적 화용론의 연구에서도 데이터 수집에 WDCT 방법이 적용되었다(Kasper & Dahl 1991). 이메일 작성은 작성자의 쓰기 능력과 관련이 있으므로, WDCT는 독일인 한국어 학습자들의 화용 능력, 공손성 실현 및 요청 화행 전략을 판단하는 효과적인 방법이라고 할 수 있다. Blum-Kulka 외(1989)에 따르면, WDCT는 원어민과 비원어민이 작성한 응답을 비교하는 데 효과적인 방법이며, Chen 외(2015)에 따르면,

WDCT는 이메일 데이터를 수집하는데 효과적인 도구로 사용될 수 있다. 또한 Dombi(2019)에 따르면, WDCT는 언어 테스트에서의 의사소통 측면에서 학습자의 화용적 능력을 보여주며, 학습자가 사회문화 변수를 기반으로 의사소통 맥락에서 언어를 사용하는 방식을 보여준다.

추가적인 정보를 얻기 위해 한국어 학습자들에게 자기 평가지와 설문조사를 실시하였다. 이 방법을 통해 화용 능력 및 이메일 작성 전략에 대한 더 깊은 이해를 얻었으며, 학습자들이 이메일 작성 교육 및 한국 문화에 대해 얼마나 알고 있는지를 조사하였다.

II. 이론적 배경

1. 화행과 요청 화행

1.1 화행 개념

Austin(1962)은 화행 이론(speech act theory)을 제안하고 개념을 확립하였으며, Searle(1969)은 이 이론을 발전시키고 보완하였다. Austin(1962)에 따르면, 화행은 발화를 통해 단순히 정보를 전달하는 것 이상의 의도된 기능을 수행하며, 특정 행동의 수행을 포함한다. 즉, 의사소통에서 화행은 요청, 간청, 거절, 명령, 약속, 사과 등 다양한 기능과 의도를 표현할 수 있다. Austin(1962)은 사실적 발화(constative utterances)와 수행적 발화(performative utterances)를 구별하였는데, 전자는 사실을 있는 그대로 진술하는 것을, 후자는 행위의 성공 또는 실패를 촉발하는 것을 의미한다. 이후 Austin(1962)은 그 행위를 세 가지 범주로 나누었다. 세 범주는 다음과 같다.

발화 행위 (locutionary act)	어떤 것을 완전한 발언으로 표현하는 전체 행위를 말한다 -> 직접적인 의미 예. "The sky is blue."
발화수반 행위 (illocutionary act)	발언으로써 행동을 수행하고 효과를 얻기 위해 관습적인 수단만을 사용한다 (요청, 거절, 명령, 약속 등) -> 암시된 의미

	예. “Is there any salt?” (meaning: I need salt)
발화효과 행위 (perlocutionary act)	의도적으로 예측할 수 있지만 관습적으로 고정되어 있지 않은 감정적인 반응을 이끌어낼 수 있다 -> 결과적으로 일어나는 일 예. 이렇게 문자를 사용하여 누군가를 경고함 “Run, this place is on fire!”

<표 02: 발화 행위 범주 (Austin 1962: 94-107)>

위 <표 02>에서 볼 수 있듯이 Austin(1962) 분류에 따르면 발화 행위는 숨겨진 의미없이 문장의 글자 그대로의 의미를 제공한다. 반면 발화수반 행위는 문맥에서 문장의 기능이며 언어적 행위에 의해 전달된 암시적 의미의 결과이며 발화자의 의도를 반영한다. 마지막으로 발화효과 행위는 특정 상황의 결과로서 청자가 경험한 것을 가리킨다.

발화수반 행위 (illocutionary act)는 화행 이론의 가장 중요한 범주이며 더 나아가 여러 하위 범주로 세분화된다.

1. 판결행위 (Verdictives)	분석 (analyse), 서술 (describe), 예상 (reckon), 추정 (estimate), 이해 (understand) 등.
2. 행사행위 (Exercitives)	기각 (dismiss), 명령 (command), 주장 (claim), 조언 (advice), 권고 (recommend), 애원 (plead) 등.
3. 언약행위 (Commissives)	약속 (promise), 제안 (propose), 동의 (agree), 반대 (oppose), 계획 (plan), 지지 (favour) 등.
4. 행태행위 (Behabitives)	사과 (apology), 감사 (thanks), 공감 (sympathy) (칭찬 (compliment), 축하 (congratulate) 등), 태도 (attitudes) (비판 (criticize), 찬성 (approve) 등), 인사 (greetings), 소원 (wishes), 도전 (challenges) 등.
5. 서술행위 (Expositives)	동의 (affirm), 언급 (remark), 알림 (inform), 질의 (ask), 증언 (testify), 묘사 (illustrate), 해석 (interpret) 등.

<표 03: 발화수단 행위 하위 범주와 예문 (Austin 1962: 150-162)>

Austin(1962)에 따르면 판결행위란 배심이나 중재자가 판결을 내리는 것을 의미하지만, 반드시 최종적일 필요는 없음을 말한다. 다음으로 행사행위는 권력, 권리 또는 영향력을 묘사한다. 언약행위는 약속하는 것이며 의도를 선언하는 것이다. 행태 행위란 태도 및 사회적 행동과 관련이 있는 것을 말한다. 마지막으로 서술행위는 토론이나 대화 (일반적으로)에 맞는 서술적인 발언이다. Austin(1962)의 화행 이론은 Searle(1969)의 화행 이론에 큰 영향을 미쳤으며 이는 아래에서 더 논의될 것이다.

Searle(1969)은 Austin의 기존의 화행 이론을 수정하고 확장하였다. 그에 따르면 실제 삶에서는 네 가지 행위가 동시에 발생한다고 한다(Searle 1969). 그리고, 말하는 사람의 의도인 발화 수단과 결과 또는 영향인 발화 효과는 Austin(1962)의 이론과 동일하다.

Searle(1969)은 화행 이론을 발화 행위와 발화효과 행위 및 발화수단 행위의 세 부분으로 나누었다.

발화 행위 (utterance act)	단어들은 발언하기 (형태소, 문장)
명제 행위 (propositional act)	참조 및 예측하기
발화수단 행위 (illocutionary act)	(위의 Austin (1962)의 <표 03> 참조)
발화효과 행위 (perlocutionary act)	(위의 Austin (1962)의 <표 03> 참조)

<표 04: 발화행위 범주 (Searle 1969: 24-25)>

다음은 Searle(1969) 의사소통 수단으로서의 행위에 대한 설명이다. 문장이나 단어를 발화하는 것은 발화 행위를 구성하며 명제 행위는 사물이나 개인에 대해 속성을 부여한다. 의사소통에서 예측 행위의 기능은 수행 행위이며 발화수단 행위의 결과나 발화효과 행위이다 (Searle 1969).

Searle(1969)은 Austin(1962)과 마찬가지로 발화수단 행위의 하위 범주를 만들었으나 조금 다르게 정의했다. Searle(1969)에서 정의한 하위 범주

는 다음과 같다.

단언 행위 (assertives)	화자에게 제안, 욕설, 자랑, 결론 등과 같은 어떤 일이 일어나도록 하기
지시 행위 (directives)	발신자는 수신자가 조치를 취하도록 설득하려고 하기 (요청, 초대, 조언 등)
언약 행위 (commissives)	화자가 약속, 계획, 맹세, 내기 또는 반대와 같은 미래에 무언가를 하도록 약속하기
표현 행위 (expressives)	감사, 사과, 환영, 후회 같은 것은 모두 화자가 그 상황에 대해 어떻게 느끼는지 표현하는 방법
선언 행위 (declarations)	순식간에 세계관을 바꾼 것

<표 05: 발화수단 행위 하위 범주 (Searle 1976: 10-20)>

1.2 화행 유형

1.2.1 직접 화행

발화의 구조와 의사소통 기능 사이에 직접적인 관계가 있을 때 이를 Yule(1996)에 의해 직접적인 화행 유형으로 정의할 수 있다. 따라서 직접 화행은 그 발화의 이면에 있는 화자의 의도된 의미를 명시적으로 설명하며 어떤 식으로든 간접적이지 않다. 예를 들면 아래의 <표 06>과 같다.

(1) 선언적 발언 -> 진술할 때 사용됨 (declarative utterance)	“You wear a seatbelt.”
(2) 의문적 발언 -> 질문할 때 사용됨 (interrogative utterance)	“Do you wear a seatbelt?”
(3) 명령적 발언 -> 명령할 때 사용됨 (imperative utterance)	“Wear a seatbelt!”

<표 06: 직접 화행 (Yule 1996: 54)>

이러한 예시들이 보여주듯 직접적인 화행은 확실하게 화자가 의도한 메시지를 전달한다. 이는 청자가 화자의 발언의 숨겨진 의미를 해석할 필요

가 없다는 것을 의미한다. 요약하면 화자는 분명하고 명시적으로 의도한 의미를 직설적으로 밝힌다.

한국어에서 직접화행은 다양한 문법 구조와 표현을 통해 실현된다. 한국어는 복잡한 높임법 문법을 가지고 있기 때문에 직접화행을 표현하는 방법은 다양하다. 그러나 대부분의 직접화행은 초급 수준의 문법과 표현에 한정되어있다. 초급 한국어 학습자들의 경우 간접화행보다 직접화행을 더 자주 사용하는데, 이는 위에서 언급한 한국어 문법의 특성을 원인으로 들 수 있다. 그러나, 초급 학습자들이 아직 화행을 완화하는 문법 구조를 익히지 못한 것도 원인이 될 수 있다.

범위	유형	요청 표현
명령 요구 부탁 제안	서법 도출형	-자 -(으)십시오 -아/어(라) -아/어요 -(으)세요/(으)십시오 -아/어 줘(요)/줘(라)/주세요/주십시오 -아/어 봐(요)/봐(라)/보세요/보십시오 -지 마(라)/마시오/마세요/마십시오
	수행 표현형	명령해요/명령합니다 요청해요/요청합니다 부탁해(요)/부탁합니다/부탁드려요/부탁드립니다 부탁할게요/부탁드릴게요 -기(를) 부탁드립니다/부탁드립니다 -바라요/바라겠습니다 -기(를) 바라다/바라요/바랍니다

<표 07: 직접 요청 화행 유형 및 한국어 표현/문법 (윤주리 2021: 176-177)>

1.2.2 간접 화행

Yule(1996)은 발화의 구조와 기능 사이에 간접적인 관계가 있는 경우 발화가 간접적인 화행으로 간주된다고 언급하였다. 이는 발화의 기능과 구조 사이에 직접적인 연결이 없다는 것을 의미한다. 이러한 발화의 기능과 목적 사이에 간접적인 관계를 갖는 예시는 아래에 제시되어 있다 (Yule 1996).

(1) 선언적 발언 -> 요청할 때 사용됨 (declarative utterance)	“You’re standing in front of the TV.” -> “너 텔레비전 앞에 서 있어”
(2) 의문적 발언 -> 요청할 때 사용됨 (imperative utterance)	“Could you pass the salt?” -> “소금 좀 줄래?”

<표 08: 간접 화행 (Yule 1996: 55-56)>

위의 예시들은 발화에 암시적인 의미가 있다는 것을 보여준다. 특히 예시 2에서 화자는 소금이 필요하고 이를 간접적으로 표현하여 화자에게 소금을 건네주도록 요청한다. 예시 1에서 화자는 청자가 TV 앞에서 있기 때문에 TV를 볼 수 없다. 이는 청자가 TV에서 멀어져야 한다는 의미로 위와 같은 간접적 발화를 하였다.

이러한 간접화행은 의미적으로 함축적인 면이 있지만, 한국 문화에서는 종종 공손한 언어와 밀접한 관련이 있다.

1.3 요청 화행

1.3.1 요청 화행 개념

요청 화행은 화자가 청자에게 특정 행동을 수행하도록 유도하는 것으로 지시 행위 (directives)에 속한다 (Searle 1969). 이 행위는 의도적이며 화자는 청자가 특정 행동을 수행하도록 유도한다 (Blum-Kulka 외 1991). House & Kasper(1987)는 요청 화행을 화자가 청자에게 어떠한 청자가

본인의 시간 또는 자원을 사용해 행동을 수행하도록 하고자 하는 의사를 가진다고 정의한다.

요청 화행은 일상생활에서는 물론 직장이나 학교와 같은 격식적인 환경에서도 흔히 일어난다. Searle(1969)에 따르면 요청 화행을 수행할 때는 다음과 같은 조건이 충족되어야 한다.

예비 조건 (preparatory condition)

1. 화자는 요청이 없으면 청자가 이 행동을 수행하지 않을 것이라고 가정한다.
2. 화자는 청자가 이 행동을 수행할 능력이 있다고 가정한다.

성실성 조건(sincerity condition)

3. 화자는 청자가 이 행동을 수행할 의사가 있다고 가정한다.

필수 조건 (essential condition)

4. 화자는 청자가 특정 행동을 수행하길 원하고 시도한다.

요청 화행은 화자가 청자에게 특정 행동을 수행하도록 유도하는 행위이므로, 청자가 그러하길 원하지 않을 수 있는 상황에서 발생하는 체면 위협 행위(FTA)로 분류된다. 화자는 청자의 체면을 보호하기 위해 공손성과 요청 전략을 사용한다. 이러한 전략은 사회언어학적 변수와 맥락과 문화와 언어에 따라 다양한 변화를 보인다.

Blum-Kulka 외(1984)는 요청 화행이 다음과 같은 요소로 구성될 수 있다고 주장하였다.

- a) 시작말 (Address Terms)
- b) 주행위 (Head Act)
- c) 지지행위 (Adjuncts to Head Act)

위와 같이 Blum-Kulka 외(1984)는 성공적인 의사소통에 중요한 의미를

가지는 화행의 세 가지 근본적인 구성 요소를 제안하였다. 세 가지 구성 요소는 시작말, 주행위 그리고 주행위를 지지하는 지지행위로 시작말에는 ‘Mr.’ 또는 ‘Ms.’, ‘Professor’와 같이 대상자를 나타내는 언어 표현이 포함된다. 주행위는 메시지에서 전달되는 주요 요청 또는 화행과 관련이 있다. 마지막으로 지지행위는 주행위를 수정하거나 설명하는 보충 요소로 구성된다. 시작말과 지지행위의 활용은 문화적이나 상황적 요인에 따라 변할 수 있으므로, 이러한 요인을 이해하는 것은 효과적인 의사소통을 위해 중요하다.

적절한 의사소통을 위한 요소는 아래 <표 09>와 같이 다양한 관점에서 볼 수 있다.

관점 (point of view)	설명	예문
화자 중심 (speaker-oriented)	요청할 때 화자 자신의 요구와 욕구를 강조한다. 화자는 요청을 가능한 직접적으로 실현하기 위해 직접적인 전략과 덜 공손한 전략을 사용할 수 있다.	(부엌 좀 빨리 청소해 주시겠어요?) Could you tidy up the kitchen soon?
청자 중심 (hearer-oriented)	화자가 공손 전략과 간접적인 언어를 사용해 청자의 요구와 욕구를 우선시해 긍정적인 사회관계를 유지한다.	(어제 수업 노트 혹시 나한테 빌려 주는 걸 어떻게 생각할까요?) Do you think I could borrow your notes from yesterday's class?
화자와 청자 중심 (speaker-and-hearer oriented)	청자와 화자의 요구와 욕구를 강조한다. 화자는 직접적인 언어와 간접적인 언어 그리고 다른 공손 전략을 조합하여 자신과 청	(그럼 우리 청소하면 안 될까요?) So, could we please clean up?

	자의 요구를 균형 있게 조절할 수 있다.	
비인칭 (impersonal)	요청의 과제 또는 목표를 강조함으로써 화자 또는 청자의 필요나 욕구보다는 직접적이고 덜 공손한 전략을 사용할 수 있도록 한다.	(청소하는 것도 나쁘지 않을 것 같아요) So it might not be a bad idea to get it cleaned up.

<표 09: 요청 화행 관점 (point of view) (Blum-Kulka 외 (1984): 201-203)>

화자가 청자에게 무언가를 요청할 때 자신, 청자 그리고 행동 등을 참조해 다양한 요청 방법을 사용한다. 이러한 선택은 요청의 관점에 영향을 미친다. 화자는 요청 화행의 관점(point of view)을 변화시켜 청자에 대한 부담감을 완화할 수 있다.

1.3.2 요청 화행 전략

요청 전략은 Blum-Kulka 외(1984, 1989)의 CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns)에 의해 정의된다. CCSARP는 요청 화행에 대한 담화 부분 순서를 분석하는 이론 및 코딩 모델이다. Blum-Kulka 외(1989)는 직접 전략, 관례적 간접 전략 및 비관례적 간접 전략의 세 가지 넓은 범주를 제안하고, 이를 더 세분화하여 아홉 개의 하위 범주로 나누었다. 다음 <표 10>은 요청에 관한 수행위 전략의 전반적인 이해를 제공한다.

상위 전략	하위 전략	설명	예문
1. 직접적 명시적 전략 (direct)	a. 서법에 의한 도출 (mood derivable)	동사의 사용 방법 (grammatical mood)은 요청임을 나타낸다.	나를 좀 내버려 둬요. (Leave me alone.)

strategies)	b. 수행동사 (performatives)	화자는 명확하게 자신이 전달하고자 하는 내용을 밝힌다.	이 자리 당장 비우세요. (I ask you to clear the space immediately.)
	c. 약화된 수행동사 (hedged performative)	의미나 목적을 내포한 표현	선생님의 강의를 일주일 정도 일찍 해 주셨으면 좋겠습니다. (I would like to give your lecture a week earlier)
	d. 의무 진술 (obligation statement)	문장의 의도된 의미는 문자 그대로의 의미에서 이해될 수 있다.	실례지만, 이 자리는 비워 두셔야 합니다. (Excuse me, but you need to keep this space free)
	e. 소망 표현 (want statement)	화자는 청자에게 X를 하도록 요청하고 있으며 이에 대한 자신의 의도, 욕구 또는 감정을 표현하고 있다.	나는 혼자 있고 싶어요. (I would like to be left alone)
2. 관례적 간접적 전략 (conventionally indirect strategies)	f. 제안성 어구 (suggestory formula)	문장은 X를 하는 것을 제안한다.	청소하는 게 어때요? (How about cleaning up?)
	g. 예비 질문 (query preparatory)	문장은 특정 언어에서 일반적으로 이해되는 것처럼 무언가를 하기 전에 해야 할 조건, 예를 들어 그것을 할 수 있는 능력, 의지 및 기회에 대해 설명한다.	부엌 좀 청소해 줄 수 있어요? (Could you clear up the kitchen, please?)

3. 비관례적 간접적 전략 (non-conventionally indirect strategies)	h. 강한 암시 (strong hint)	문장은 화자가 어떤 특정한 것들이 필요하다는 것을 언급하고 있으며 이는 어떤 행동이 직접적이고 화용적으로 이루어질 것을 의미한다.	당신은 부엌을 엉망진창으로 만들어 놓았어요. (You have left the kitchen in a right mess.)
	I. 약한 암시 (mild hint)	발언을 통해 요청을 암시하는 경우에는 요청 자체나 그 요소들을 명시하지 않아도 맥락에 따라 해석될 수 있다	나는 수녀예요. (끈질긴 소년에 대한 반응으로) (I'm a nun (in response to a persistent boy))

<표 10: 요청 수행위 전략 (Blum-Kulka 외 1989)>

이처럼 Blum-Kulka 외(1984, 1989)는 다양한 문화와 언어 배경을 가진 비영어민이 사용하는 전략을 연구하였다. 그 결과, 요청의 직접성을 기반으로 9가지 요청 전략을 제시하여 요청 전략 분석을 위한 코딩 모델을 만들었다. 수행위는 요청을 실현하는 주요 부분이며 화행을 분석하는 데 주로 사용된다.

1.4 요청 화행에서의 공손성

1.4.1 공손성 개념 및 원리

Goffman(1967), Leech(1983), Brown & Levinson(1987)은 공손 전략에 대한 연구에서 언어학 분야를 크게 확장시켰다. 이들은 언어 연구의 범위를 크게 확대하며 언어가 공손성을 전달하는 방법에 대한 통찰력을 제공하였다.

먼저, Goffman(1967)은 대면 상호작용과 체면 관리에서의 공손성 이론의 기초를 마련하였다. 그는 개인이 공개적인 자기 이미지인 체면 (face)

을 가지고 있으며 체면을 유지하기 위해 체면 보호 전략이 사용된다고 주장하였다. Goffman은 공손성을 체면 관리의 방법으로 보았으며 화자가 청자의 체면을 위협하지 않도록 전략을 사용하는 것을 공손성이라 주장하였다.

Leech(1983)는 Goffman(1967)의 아이디어를 확장하여 공손성이 보편적인 현상임을 제안하고 사회 조화를 유지하기 위해 사용된다고 하였다. Leech는 공손성이 화자가 특정 행동을 수행하려는 욕구와 청자가 특정 체면을 유지하려는 욕구 사이에 긴장을 조화시키는 수단으로 여겼다. 특히, Leech(1983)는 직접적으로 말하는 방식, 긍정적 공손, 부정적 공손 그리고 소극적인 공손성을 포함한 여러 공손 전략을 분류하였다.

Brown & Levinson(1987)은 Leech(1983)의 관념을 확장하여 공손 전략을 분석하는 프레임워크를 제공하였다. Brown & Levinson(1987)에 따르면, 공손은 사람들이 사회적 상황에서 상호작용하고 사회적 목표를 달성하기 위해 언어를 사용하는 방식에 초점을 두고 있다고 주장하였다. 그리고 긍정적 공손성과 부정적 공손성 전략 두 가지 유형을 분류하였는데 긍정적 공손성은 우호적이고 단결적인 것을 보여주기 위해 사용되고 부정적 공손성은 존경과 존중을 보여주기 위해 사용된다고 정의하였다.

1.4.2 체면의 개념과 공손 전략

공손성에서 중요한 개념인 체면은 Goffman(1956, 1967)이 제시하였다. 체면은 사회적 상호작용 중에 개인들이 유지하려는 공개적인 자아상을 나타내며, Brown & Levinson(1978, 1987)에 따르면, 긍정적인 체면과 부정적인 체면으로 분류될 수 있다. 긍정적인 체면은 타인들로부터 인정 및 존중받는 것을 원하는 욕구를 나타내며, 반면에 부정적인 체면은 타인들로부터 어떠한 제약도 받지 않고 자유롭고 독립적일 것을 원하는 욕구를 나타낸다. 따라서, 사회적 조화를 유지하고 충돌을 피하기 위해 모든 사람들은 자신의 체면을 지키거나 다른 사람의 체면을 지키는 소통 행동인 'face work'에 참여한다.

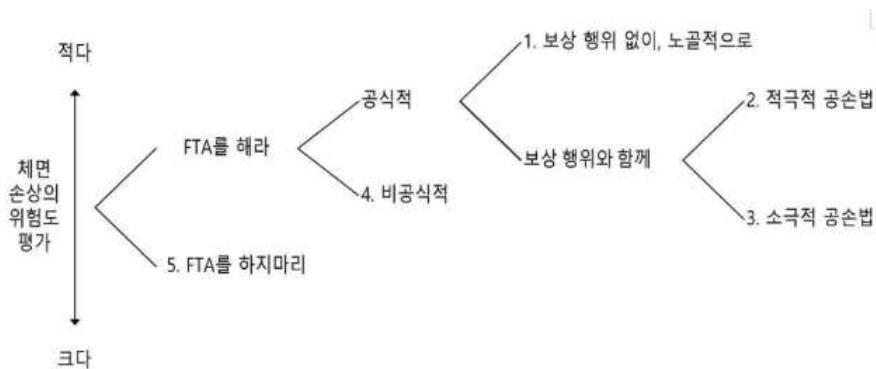
Brown & Levinson(1987)은 공손 전략을 적극적 공손 전략 (positive politeness), 소극적 공손 전략 (negative politeness) 그리고 공손 전략 없음 (bald-on-record)으로 분류하였다. 적극적 공손 전략은 화자가 청자와 친밀하고 서로 지지하는 관계를 형성하고자 할 때 사용된다. 이 전략에는 공손한 말투, 칭찬, 감사 표현, 도움 제안 등이 포함된다. 반면 소극적 공손 전략은 청자에게 불편을 끼치거나 그들의 자율성에 침해하지 않으려는 경우 사용된다. 이 전략은 간접적인 요청, 불확실한 표현, 질문, 사과 등을 포함한다. 세 번째 전략은 공손 전략 없음으로 청자와 직접적으로 의사소통하려는 매우 직접적인 시도이다. 이 전략은 공손성이 없음으로 인하여 어떤 상황에서는 대화 상대를 불쾌하게 만들 수 있다.

유형	설명
적극적 공손 전략 (positive politeness)	긍정적인 인상을 유지하기 위해 친밀하고 감정적인 언어를 사용하는 것을 의미한다. 칭찬, 감사 표현 등이 포함된다.
소극적 공손 전략 (negative politeness)	비관적인 언어보다 간접적이고 강요하지 않는 언어를 사용하여 청자의 부정적인 체면을 유지하는 것을 의미한다. 이는 말을 완화시키거나 공손적인 말투 또는 요청의 부담감을 줄이기 위한 사과의 표현을 포함한다.
공손 전략 없음 (bald-on-record)	청자의 체면에 대한 잠재적인 위협을 완화하지 않고 직접적인 요청을 하는 것이다. 화자가 청자보다 높은 사회적 지위를 가지거나 요청이 급한 경우에 자주 사용된다.

<표 11: 공손 전략 유형 (Brown & Levinson 1987: 70-71; 95-95)>

Brown & Levinson(1987)에 따르면, 또 다른 공손 전략의 중요한 부분은 체면 위협적 행동 (face-threatening-acts, 이하 FTA)을 처리하는 것이다. 체면 위협 행동은 요청하거나 비판, 의견 불일치 또는 누군가를 교

정하는 것과 같이 화행으로써 화자의 체면을 해치거나 위협할 수 있는 행위를 나타낸다. 체면 위협 행동의 위협을 줄이거나 그 효과를 완화하기 위해 위 <표 11>에 언급한 공손 전략을 사용할 수 있다. 또한 비공식적 ('off-record') 전략이 있는데 이 전략은 비언어적 신호나 힌트를 통해 간접적으로 메시지를 전달하는 것을 나타낸다.



<그림 01: 체면 위협 (FTA) 상황에서의 의사소통 전략 (Brown & Levinson 1987: 60)>

<그림 01>은 청자의 체면을 위협하거나 지키기 위해 사용할 수 있는 다섯 가지 전략을 보여준다. 전략들은 위협의 정도에 따라 배열되어 있으며, 전략 1은 가장 위협적이지 않고, 전략 5는 제일 위협적이다 (Polly Long 2017).

1.4.3 저맥락 문화와 고맥락 문화

Hall(1976, 1981, 1989)은 서로 다른 문화 간의 의사소통 방식을 묘사하기 위해 고맥락 (high context) 문화와 저맥락 (low context) 문화의 개념을 제안하였다. Hall(1976)에 따르면, 고맥락 문화와 저맥락 문화의 개념은 사람들 간의 의사소통 참여 수준을 정의한다. 고맥락 문화에서 사람들은 의사소통에 깊이 참여하여 친밀한 유대 관계와 사회적 지위 체계를

형성하는 반면, 저맥락 문화에서는 개인 중심적이고 참여도가 적으며, 명시적인 의사소통과 분산된 책임을 지닌다. 이러한 문화적 차이를 인식하는 것은 글로벌화된 세상에서 효과적인 의사소통과 관계 구축에 필수적이다.

<표 12>는 독일이 저맥락 문화에, 한국이 고맥락 문화에 각각 속해 있는 것을 보여준다. 이 두 문화 사이에는 큰 차이가 있으므로 문화적 오해가 발생할 가능성이 매우 높다.

<u>저맥락 문화</u>			<u>고맥락 문화</u>
	←-----→		
독일	미국	사우디 아라비아	일본
스위스	캐나다	쿠웨이트	중국
덴마크	호주	멕시코	한국
스웨덴	영국	나이지리아	베트남

<표 12: 저맥락 문화와 고맥락 문화 국가별 정리 (Ting-Toomey 1999: 101; Toomey & Chung 2012: 124)>

고맥락 문화에서의 의사소통은 비언어적 단서와 맥락에 크게 의존하며, 말로 표현되지 않는다. 반면 저맥락 문화에서의 의사소통은 더욱 직접적이고 언어적으로 표현되며, 비언어적 단서에 덜 의존한다. 이 때문에 한국과 같은 고맥락 문화와 독일과 같은 저맥락 문화에서는 요청과 관련된 언어 및 비언어 전략에서 차이가 발생한다.

저맥락 문화	고맥락 문화
1. 직접적 의사소통 형태로 의미 표현	1. 사회문화적 맥락에 따른 암시적으로 의미 표현
2. 개인주의 가치관	2. 집단주의 가치관
3. 선적인 논리 강조	3. 나선형, 원형 논리 강조
4. 직접적인 언어 상호 작용 존중	4. 간접적인 언어 상호작용 존중

5. 비언어적 표현의 사용 빈도가 더 낮음	5. 비언어적 표현의 사용 빈도가 더 높음
6. 아이디어 표현의 논리를 존중	6. 아이디어 표현에 관한 감정을 존중
7. 고도로 구성된 메시지, 세부적 묘사	7. 단순하고 모호한 메시지

<표 13: 저맥락 문화 의사소통과 고맥락 문화 의사소통 비교, (Polly Long 2017: 45)>

저맥락과 고맥락 문화를 비교하는 Polly Long(2017)의 <표 13>은 다음과 같이 요약할 수 있다. 저맥락 문화는 논리적 추론을 강조하며 개인주의 가치를 존중하며 매우 직접적이고 명시적이다. 저맥락 문화는 비언어적 표현보다는 더 많은 기술적인 언어를 사용한다. 고맥락 문화는 간접적이고 암시적이며 집단주의 태도를 중요시한다. 그들은 비언어적 표현을 더 많이 사용하며 감정적으로 표현된 생각을 존중한다.

이러한 비교를 통해 한국인과 독일인의 의사소통 방식의 차이를 이해하고, 독일인 한국어 학습자의 요청 화행 전략과 표현이 한국과 같은 고맥락 문화에서 오해를 일으킬 수 있다는 사실을 인지할 수 있다.

1.4.4 한국어의 높임법의 체계

한국어는 다양한 특징을 가지는 언어이며 그 중 하나는 종결어미를 이용하여 표현하는 높임법의 체계다. 이는 한국어의 주요 언어적 특징으로서, 사회 구조 내에서 각 구성원의 사회적 지위를 반영한다. 이 체계를 활용하여 화자는 청자와의 사회적 관계를 나타내고, 대상이나 주제, 청중에 대한 존중을 표현한다.

본 연구에서 참가자들이 요청 이메일을 작성할 때 주로 하십시오체와 해요체를 사용했으므로 이 두 가지 높임법에 초점을 맞추었다.

① 하십시오체

하십시오체는 최고의 존중 표현 중 하나로 사회적으로 상대적으로 하위에 있는 사람이 사회적으로 상위 위치한 사람에게 주로 사용되며 합쇼체라고도 불린다. 매우 격식이 있으며 지위 제도 구조가 잘 정의된 뉴스 방송, 군대, 대학교 분야 등에서 주로 사용된다. 본 연구에 참여한 모든 한국인은 교수와 조교에게 이메일을 작성할 때 하십시오체를 사용하는 경향이 있었는데, 이는 학교 환경이 실제로 매우 공식적인 것을 시사하고 있다.

평서법	-습니다 -습니다 -(이)옵시다 -(으)옵니다 -(으)옵나이다
의문법	-습니까 -습니까 -(으)옵니까 -(으옵)나니까
명령법	-(으)십시오 -(으)시지요 -(으옵)소서 -십시오
청유법	-(으)십시다 -(으)시지요
감탄법	-

<표 14: 하십시오체의 유형 (Kim 2021: 24)>

- ㄱ. 밥을 먹습니다.
- ㄴ. 공부를 합니까?

이 두 가지 예시에서 볼 수 있듯이 질문에 대한 특별한 형태와 일반적인 문장에 대한 특별한 형태가 있다.

② 해요체

해요체는 대화 상대방에 대한 특별한 존중이 필요 없는 비공식적인 상황에서 사용되는 대화 스타일이다. 해요체를 사용할 때는 문장 끝에 '요'를 추가하면 되며 진술문, 의문문, 명령문, 청유문 모두 같은 형식으로 끝난다.

ㄱ. 밥을 먹어요.

ㄴ. 공부를 해요.

위의 모든 문장은 진술문, 의문문, 명령문, 청유문으로 해석할 수 있으며 문장 끝의 억양에 따라 구분된다.

평서법	-어요 -지요 -군요 -(으)르걸요 -데요 -더군요
의문법	-어요 -지요 -나요 -은가요 -(으)르까요 -던가요
명령법	-어요 -지요
청유법	-어요

	-지요
감탄법	-

<표 15: 해요체의 유형 (Kim 2021: 27)>

한국어 높임법 체계는 언어 수단을 통해 공손성을 나타내는 다양한 방법 중 하나이다. 특히 문법적 측면과 표현 방식에 높은 가치를 두는 것으로 해석되며, 다양한 언어적 공손 전략을 통해 긍정적인 인상을 남기고 사회적 조화를 유지한다. 이 체계는 특히 학업 분야에서 미묘한 예의와 사회적 지위 체계를 전달하는 데 사용되며, 한국어 의사소통 규약은 상대방의 연령, 성별, 사회적 지위에 따라 계층적인 공손 체계를 이루고 있다. 한국 문화는 높임법 체계와 융합되어 있으며, 이는 한국인의 정체성과 공손함에 대한 기본적인 접근 방식으로 사용된다.

1.5 요청 화행 시 화행 변인

1.5.1 사회적 지위 및 친밀도

사회적 지위와 친밀도는 다양한 화행에 영향을 주는 두 가지 중요한 변인이다. 사회적 지위는 개인이 사회적 계층에서 차지하는 위치를 나타내며, 이는 재산, 교육, 직업, 그리고 사회적 관계와 같은 요소에 기반한다. 이는 화자의 권위와 신뢰도를 결정하며, 특히 높은 사회적 지위를 가진 사람들의 경우, 요청과 같은 특정 화행에도 영향을 준다. 친밀도는 발신자와 수신자 사이의 감정적 가까움과 친밀감의 정도를 나타내며, 이는 사회적 규범과 공유된 경험 등에 의해 영향을 받는다. 또한 친밀도는 공손함과 직설성의 정도에도 영향을 미친다. 서로 더 가까운 사람들은 비공식적이고 직접적인 언어를 사용할 가능성이 더 높다 (Brown & Levinson 1987).

1.5.2 발신자 및 수신자

화행에서 두 가지 주요한 변수는 발신자와 수신자이다. 화행의 발신자는 의사소통을 시작하는 사람이며, 수신자는 메시지를 받는 사람이다. 이들

두 요소는 화행의 해석과 효과에 영향을 미친다. 또한 두 당사자 간의 권력 관계에도 영향을 준다. 맥락과 사회적 규범에 따른 적절한 언어 사용은 발신자와 수신자의 관계에 따라 달라질 수 있다. 예를 들어, 발신자의 권력과 사회적 지위는 요청의 수행에 영향을 미칠 수 있으며, 사회적 지위 차이가 있는 관계에서의 요청은 강압적으로 해석될 수 있다 (Brown & Levinson 1987).

1.5.3 부담감

화행에서 부담감은 화자가 발언에서 느끼는 책임의 척도로, 화자가 말한 문맥과 수행되는 화행의 종류에 따라 달라진다. 예를 들어, 화자가 청자에게 무엇을 요청하면, 그 요청이 부담스럽게 느껴질 수 있으며, 그 요청을 수행하는 사람에게 어떤 영향을 미치는지에 따라 부담감이 달라질 수 있다. 교수와 같은 상위 계층에게 요청할 때는 하위 계층의 사람에게 요청할 때보다 부담감이 더 크게 느껴질 수 있다. 부담감이 요청 전략, 공손함, 직설성 및 언어 선택에 영향을 미치기 때문에, 부담감은 화행의 수행 방식에 영향을 미친다고 말할 수 있다. 전반적으로 부담감의 개념을 이해하는 것은 우리가 사회적 상호작용에서 언어의 힘과 영향을 분석하고 평가하는데 도움이 된다.

1.5.4 학업 맥락

Biesenbach-Lucas(2006)에 따르면, 학업 맥락에서 학생과 교수 간의 상호작용은 주로 인터넷을 통한 메시지 교환으로 이루어지며, 특히 이메일을 통해 많은 대화와 다양한 화행이 발생한다. 이메일을 통해 교수와 상호작용하는 학생들은 교수와의 사회적 지위 차이와 힘의 비대칭으로 인해 적절한 어휘, 문법과 공손 전략의 선택이 요구되는데, 이는 학생들이 적절한 어휘, 문법과 공손 전략의 선택할 때 불확실함을 느끼게 한다 (Biesenbach-Lucas 2006, 2007; Chen 외 2006;

Economidou-Kogetsidis 2011). 특히 L2 학습자들은 화용적 및 언어적 능력의 부족으로 인해 어려움을 겪는다 (Chen 외 2006). 또한 적절한 사회언어적 선택을 하는 것은 어렵다. 이는 인사말, 형식성의 정도, 직접성, 공손성, 글쓰기 스타일 및 전략에 대한 선택이 필요하기 때문이다 (Economidou-Kogetsidis 2011). 학업 맥락에서 교수와 학생 간의 이메일 교환은 학생들 대부분에게 높은 지위 체계의 대상과의 첫 상호작용일 가능성이 크다. 위의 선행연구에서 확인한 것처럼, 학생들은 기존의 어휘, 문법, 화행적 지식에 대한 불확실함과 부담감을 느끼며, 특히 목표어로 이와 같은 의사소통을 할 때 더 큰 어려움을 겪을 것으로 예상된다. 독일과 한국의 학업 맥락의 차이점은 아래의 <표 16>과 같이 정리할 수 있다.

한국 학업 맥락 특징	독일 학업 맥락 특징
- 공손함, 존중, 간접성, 겸손함, 조화가 중요	- 직설성, 직접성, 명료성이 중요 - 논리적 추론과 비판적 분석 선호
- 격식적이고 위계적인 어조, 존경하는 언어의 사용	- 격식적이고 전문적 언어의 사용
- 위계적 구조와 유교적 가치, 권위와 조화로운 관계에 대한 존중	- 대학교 내의 권위 있는 교수 또는 강 등 사회적 계층 구조 존중

<표 16: 한국과 독일 학업 맥락 특징 정리>

위의 <표 16>을 통해 한국과 독일 학업 맥락에서의 화행의 특성은 몇 가지 유사점과 차이점을 공유한다는 것을 알 수 있다. 두 맥락 사이의 유사점은 특히 격식성과 공손의 중요성에서 찾아볼 수 있다. 또한 교수와 같은 권위 있는 인물에 대한 사회적 계층 구조가 존재한다. 한국 학업 맥락에서는 간접성, 조화, 그리고 유교적 가치의 중요성을 볼 수 있는 반면에 독일 학업 맥락에서는 직접성, 명확성, 논리성, 비판적 의사소통을 중요시한다.

2. 화용 능력과 전이

2.1 화용 능력

화용론은 언어가 특정 상황에서 어떻게 사용되어 청자에게 의미를 전달하고 특정 반응이나 행동을 유도하는지를 연구하는 언어 연구 분야이다. 이는 형태론, 통사론과 같이 문법의 정확성을 따지는 것이 아니라 화자와 청자의 대화에 맥락을 이해하고 청자가 그 대화의 내용을 어떻게 이해하고 반응하는지를 연구하는 것이다. 제2언어 학습자의 경우 모국어와 일치하지 않는 목표어의 문법과 화용적 표현 그리고 부족한 화용 능력으로 제2언어 학습과 실현에 어려움을 겪는다.

① 의사소통 능력

화용 능력의 개념은 Hymes(1972)가 제시한 의사소통 능력의 개념에서 유래되었다. Hymes(1972)는 언어가 의사소통 상황에서 실제로 어떻게 사용되는지를 강조하며, 의사소통 능력을 언어에 대한 지식과 그 지식을 의사소통 상황에서 적절하게 활용하는 능력으로 정의하였다.

문법 능력	문법적으로 올바른 문장을 만드는 능력은 어휘, 발음, 문장 구조 및 철자와 같은 언어 기호를 사용하는 데 관여함
사회언어 능력	사회문화적 맥락에서 적절한 문법 형식을 사용하거나 이해하는 능력
담화 능력	의미 있는 연속적 발화를 형성하기 위한 문장 연결하는 능력
전략 능력	언어 및 비언어 전략을 활용하여 커뮤니케이션 효율성을 높이는 능력

<표 17: 의사소통 능력 (Canale & Swain 1980, Canale 1983)>

Canale & Swain(1980)과 Canale(1983)은 Hymes의 개념을 확장하여 문법 능력, 사회언어 능력, 담화 능력 및 전략 능력 등의 하위 범주를 도

입하였다.

② 화용 능력

Thomas(1983)에 따르면 화용 능력은 문맥에 따라 언어를 적절하게 사용하는 능력이라고 넓게 정의할 수 있다. 더욱 구체적으로는, 화용 능력은 적절한 언어 사용 규칙에 대한 지식을 의미하며, 이는 사회적 및 문화적 요소를 고려하여 발화의 의도나 간접적인 의미를 이해할 수 있게 한다. 이 요소들은 사회적 관습이나 금기 등을 포함하게 된다.

2.2 화용적 전이와 실패

2.2.1 화용적 전이

Kasper(1992)가 정의한 화용적 전이 (pragmatic transfer)는 학습자가 제1언어를 통해 습득한 언어와 화용적 지식이 제2언어의 화용적 정보의 생산, 이해 및 습득에 미치는 영향을 의미한다. 이는 보통 학습자의 제1언어와 제2언어의 차이에서 발생한다. 또한 Wolfson(1989)은 언어뿐만 아니라 사회 및 문화적 가치도 전이될 수 있다고 주장하였다.

Kasper(1992)는 화용적 전이에 대해 두 가지 하위 범주를 추가로 제시하였다. 화용언어학적 전이 (pragmalinguistic transfer)는 특정한 표현이나 의도가 전이되는 것을 의미한다. 더욱 구체적으로 말하면, 화용언어학적 전이는 한 언어에서 다른 언어로 발화 행위 전략이 부적절하게 전이되는 현상을 가리킨다. Thomas(1983)에 따르면, 모국어와 목표어의 문장이 의미와 문법 면에서 동일함에도 불구하고, 해석적 편향의 차이로 인해 화용적 영향이 발생할 수 있다. 이전에는 부정적인 전이에 국한되었던 화용언어학적 전이 현상이, 이제는 공손성과 암시적인 힘(illocutionary force)의 화용언어학적 전이를 포함하는 것으로 확장되었다. 사회화용학적 전이 (sociopragmatic transfer)는 제1언어 사용자의 사회적 가치나 규범에 기반하여 제2언어를 해석하거나 사용하는 것을 의미한다. 다시 말하면, 사회화용학적 전이는 개인이 제1언어 환경에서 경험한 상황에 대한 주관적 평

가가 제2언어의 이해와 사용에 영향을 미치는 현상을 가리킨다. 이러한 요인들은 개인이 특정한 화행을 선택하는 데 영향을 미치고, 사용 빈도와 상대방과의 상호작용, 그리고 부여하는 존경 수준에도 영향을 미칠 수 있다 (Olshtain & Cohen 1989).

또한 Kasper(1992)에 따르면 화용적 전이는 긍정적 전이와 부정적 전이로 나눌 수 있다. 긍정적 전이는 제1언어와 제2언어에서 유사한 언어적 요소가 전이되는 것을 말하며 이를 통해 제2언어의 습득을 용이하게 만든다. 반면 부정적 전이는 제1언어와 제2언어 사이에 차이가 있는 요소가 전이되는 것을 말하며 화자와 청자 사이에 오해와 오류를 야기한다.

2.2.2 화용언어적 실패

Thomas(1983)는 Leech(1983)의 관념을 바탕으로 화용적 실패를 두 가지 유형으로 분류하였다. Thomas(1983)의 설명에 따르면 화용언어적 실패는 발화에 언어원어민들이 일반적으로 사용하는 것과 다른 화용적 효력 (pragmatic force)을 사용하거나 언어 간 적절하지 않은 화행 전략을 전이하는 상황에서 발생한다. 화용언어적 실패는 교육적인 오류 또는 화용적 전이 두 가지 원인에 의해 발생할 수 있다. 화용적 전이는 의미적, 구문론적으로 동등한 발화가 목표 언어에서 다른 화용적 효력을 전달할 때, 언어 간의 화행 전략을 전이하는 것이다. 일반적으로 언어 사용자가 자신의 제1언어에서의 화행 전략을 제2언어로 부적절하게 전이하면 화용언어적 실패로 이어질 수 있다. 예를 들어, 간접적인 화행 대신에 직접적인 화행을 사용하거나, 전략 없이 화행을 수행하는 경우 등이다.

또한 문법적 오류와 화용언어적 실패를 구분하는 것이 중요하다. 문법적 오류는 문장의 구조와 규칙과 관련이 있으며, 화용언어적 실패는 특정 대화 맥락 내에서의 언어 사용과 관련이 있다. 화용언어적 실패는 학습자의 의도 화행과 목표 언어의 원어민의 화행 사이에 불일치가 있는 경우, 또는 학습자가 자신의 제1언어에서 목표 언어로 화용 전략을 부적절하게 적용하는 경우에 나타날 수 있다 (Thomas 1983).

2.2.3 사회화용적 실패

Thomas(1983)에 따르면 사회화용적 실패 (sociopragmatic failure)는 서로 다른 문화에서의 언어 사용에 대한 인식 차이로 인해 발생하며, 이는 사회 문화와 규범과 깊은 연관이 있다. 사회화용적 실패는 적절한 화행을 인식하는 문화 간의 차이에서 발생하며, 이러한 차이는 부담의 크기, 힘과 사회적 거리, 상이한 화용적 규칙, 금기 주제에 대한 참조 등이 원인이 될 수 있다.

부담의 크기 (size of imposition)	자유재 (free goods)와 비자유재 (non-free goods)의 개념을 나타낸다. 자유재는 공손함을 갖추지 않거나 노력하지 않고도 얻을 수 있는 것이다.
힘 및 사회적 거리 (power and social distance)	서로 다른 힘과 사회적 지위를 가진 사람들 간의 의사소통 전략을 의미한다.
상이한 화용적 규칙 (different pragmatic ground rules)	화용적 규칙은 언어와 문화에 따라 다르기 때문에 서로 다른 문화 사이에서 다르게 해석될 수 있다.
금기 주제에 대한 참조 (references to taboo topics)	국가와 문화마다 금지 주제는 성, 인종, 종교적 주제 등을 다룬다.

<표 18: 사회화용적 실패의 원인 (Thomas 1983: 104-108) >

Thomas(1983)는 요청할 때 느껴지는 부담의 크기가 사회화용적 실패의 주요 원인 중 하나라고 언급하였고, 이는 국가에 따라 다를 수 있다고 하였다. 사회화용적 실패는 자유재 (free goods)와 비자유재 (non-free goods)에 대한 인식의 차이로 인해 발생할 수 있으며 이는 관계, 상황 및 문화에 따라 다를 수 있다. 이는 요청 상황에서 공손 전략의 차이를 낳을 수 있다. 자유재와 비자유재의 개념은 정보에도 적용되며, 정보의 가치는

문화에 따라 달라질 수 있다. 사회화용적 실패의 다른 원인 중 하나는 정보와 관련된 금기를 들 수 있다. 금기는 주로 성적이나 종교적인 것과 관련되지만, 이는 모든 나라에서 보편적인 것은 아니다. 제2언어로 어떤 것을 언급할 때 발생하는 사회화용적 실패의 원인 중 하나는 제1언어에서는 공손하게 논의할 수 있는 주제를 제2언어에서는 금기로 여기는 경우이다. 또한 상대적인 힘과 사회적 거리 역시 사회화용적 실패의 중요한 요인이다. 비원어민이 원어민과 다르게 상대적인 권력이나 사회적 거리를 판단하는 차이로 인해 사회화용적 실패를 보일 수 있으며, 원어민과 비원어민 사이에 있는 비대칭적인 힘 관계도 비원어민이 사회화용적으로 부적절하게 행동하는 데 영향을 줄 수 있다.

3. 한국어와 독일어의 요청 이메일

3.1 이메일의 개념

Hiltz & Turoff(1978)이 처음으로 소개한 컴퓨터 매개 의사소통(Computer-Mediated Communication, 이하 CMC)은 컴퓨터를 통해서 떨어져 있는 사람들 간에 발생하는 커뮤니케이션 프로세스를 말한다. CMC는 시간적이거나 공간적인 제약을 받지 않으므로 동기적 또는 비동기적일 수 있다. 이메일은 CMC의 한 형태로, 인터넷이나 다른 컴퓨터 네트워크를 통해 메시지를 보내고 받는 온라인 우편 방식을 가리킨다. 오늘날 이메일은 일상적인 생활, 업무 및 학업 환경에서 모두에게 필수적인 커뮤니케이션 방법이 되었다. 이메일은 일반적으로 제목, 발신자, 송신 시간 및 날짜와 같은 기본적인 특성을 포함한다.

이메일은 개인 및 비개인 통신에 모두 사용되며, 모든 유형의 데이터를 첨부할 수 있다. 이는 과제 및 다른 파일을 교수와 조교에게 전송하는 학업적인 환경에서 매우 유용하다. 이메일은 일반적으로 구어 및 문어 특성을 모두 포함하므로, 문어 또는 구어 통신으로 분류하기가 어렵다.

3.2 요청 이메일의 특성

Son (2021)에 따르면, 요청 이메일은 발신자와 수신자의 비대면 상황에서 의사소통으로, 즉각적인 상호작용의 부재로 요청을 실현하는 데 어려움이 있다. 이는 화용적 실패로 이어질 수 있으며, 화용적 규범에 특별한 주의를 기울이는 것이 중요하다. 대면 의사소통과 달리 이메일은 협력(cooperation), 턴 테이킹(turn-taking) 등의 자원을 활용할 수 없다. 협력(cooperation) 개념은 공통의 목적이나 이해를 실현하기 위해 사람들이 함께 일하는 것을 말하고, 턴 테이킹(turn-taking)은 의사소통에서 말하는 차례를 바꾸는 것을 말한다. 효과적이고 성공한 의사소통을 위해서는 참가자들의 협력적이고 적절한 대화 기술이 필요하다.

따라서 발신자는 잠재적인 화용적 위반을 방지하기 위해 이메일을 신중하게 구성하는 것과 이메일의 한계를 염두에 두고 오해나 화용적 규범 위반을 방지하기 위한 적절한 조치를 취하는 것이 중요하다. 교수에게 이메일을 보낼 때는 수신자와 발신자의 권력적인 관계를 고려하고 세심하게 의사소통하는 것이 중요하다 (Biesenbach-Lucas 2007). Economidou-Kogetsidis(2011)는 발신인이 교수님의 높은 지위를 인정하고 요청은 부담감이 되지 않도록 신중하게 해야 한다고 언급하였다.

요청 이메일의 특성은 문화에 따라 다양할 수 있으며 각각 다른 요청 전략과 이메일 작성 규칙이 적용된다. Harting(2007, 2010)에 따르면 독일 문화에서 요청 이메일은 일반적으로 다음과 같은 특징을 공유한다. 첫째, 이메일의 내용은 불필요한 세부 정보를 피하고 명확하고 간결해야 한다. 둘째, 이메일은 공손하고 격식을 갖춘 스타일로 작성되어야 하며 존중하는 어조를 사용하고 공격적이거나 요구적인 언어 사용을 피해야 한다. 셋째, 요청은 구체적이어야 하며 요청의 중요성을 강조해야 한다. 넷째, 수신자를 올바르게 대우하기 위해 올바른 이름을 사용하는 것이 중요하다. 마지막으로 항상 감사 메시지로 요청 이메일을 마무리하여 감사를 표현해야 한다.

한국 문화에서도 요청 이메일은 독일과 몇 가지 비슷한 특징을 가지고

있다. 한국 이메일의 경우 교수 또는 조교와 같이 사회적으로 높은 사람들에게 이메일을 작성할 때는 하십시오체, 공손 표현과 문법 형식을 사용하는 것이 중요하다.

3.3 학업 상황·맥락에서의 한국어 요청 이메일

3.3.1 한국어 요청 이메일의 구조

① 구조

한국에서의 다양한 요청 이메일을 일반적인 구조와 수행위 및 지지행위에 중점을 둔 구조로 나누어 설명하고 한다. 우선 수행위 및 지지행위에 중점을 두지 않은 일반적인 구조의 이메일은 다음과 같다. 김가람(2011)에 따르면 한국어 요청 이메일의 구조는 ‘제목 - 받는 사람 - 첫인사, 자기소개 - 언급하기 - 상황 설명 - 요청 진술 - 끝인사 - 보내는 사람’의 구조를 따른다. 반면 김상아(2012)는 수행위 및 지지행위에 중점을 두지 않은 일반적인 이메일의 구조를 ‘수신자의 이름 - 인사 - 본문 1&2 - 맺음말 - 발신자의 이름/소속 정보’로 구분하였다.

다음으로 수행위와 지지행위에 중점을 둔 한국어 요청 이메일은 일반적으로 ‘(제목 -) 도입-요청 지지행위 I-요청 수행위-요청 지지행위 II-마무리 (- 서명)’ 구조를 따른다 (이승연 & 김은호 2014, 류징원 2017). 또한 요청 지지행위는 요청 행위 앞뒤로 모두 나타나며 다양한 문법과 공손한 표현으로 수행된다. 한국어는 간접성과 복잡한 경의 표현 체계로 유명하며 이 체계는 사회 구성원들 사이에 다양한 사회적 의미와 지위 제도를 전달할 수 있도록 하며 한국인들은 이메일에서 존경, 친밀도 및 겸손 등을 나타내는 언어적 특성을 가진다 (Byon 2006).

이메일 예시		담화 구조	
보고서 제출 안내		제목	0
안녕하세요, 선생님. ○○○입니다.		도입	A
20○○년 ○월 ○○일(○)까지 보내주시기로 한 보고서가 아직 도착하지 않아서 이렇게 연락드립니다		↓	
일정이 촉박한 관계로 보고서를 조금 서둘러 보내주시면 감사하겠습니다.		요청 지지행위 I Supportive Moves I	B
업무를 맡아주신 선생님께 다시 한 번 감사드리며, 선생님의 보고서를 기다리고 있습니다		↓	
안녕히 계세요. ○○○ ○○○팀 올림.		요청 수행위 Head-Act	C
		↓	
		요청 지지행위 II Supportive Moves II	D
		↓	
		마무리	E

<그림 02: 요청 이메일의 담화 구조 (이승연 & 김은호 2014: 124)>

<그림 02>를 통해 요청 이메일의 담화 구조를 확인할 수 있다. 이 구조는 한국어 요청 이메일에서 매우 일반적으로 사용되는 구조이며 아래의 예시를 통해 더 잘 이해할 수 있다.

② 제목

이메일의 매우 중요한 부분은 제목이다. 이는 이메일을 읽지 않고도 수신자가 이메일의 내용을 파악할 수 있도록 도와준다 (이정복 2002). 이정복 (2002: 107)은 이메일의 제목을 6가지 유형으로 분류하였다.

- ㄱ. 발신자를 적는 경우
- ㄴ. 수신자를 적는 경우
- ㄷ. 내용을 요약하거나 내용 일부를 적는 경우
- ㄹ. 기호나 의성어 표현을 적는 경우

㉔. 앞의 방식들을 섞어 쓰는 경우 (복합)

김가람(2011: 53)은 제목 범위를 확장하여 한국어 학습자들이 작성한 이메일의 제목에 초점을 맞췄다.

- ㉑. 발신자를 밝히는 경우
- ㉒. 수신자를 밝히는 경우
- ㉓. 내용 요약 및 목적 제시
- ㉔. 제목 없음
- ㉕. 인사
- ㉖. 세 가지 이상 유형의 혼합

유형	예문
발신자를 밝히는 경우	○○○입니다/이에요/예요
수신자를 밝히는 경우	교수님께/교수님에게/조교님께/조교님에게
내용 요약 및 목적 제시	마감일 연기 요청/강의 자료를 요청합니다
인사	안녕하세요?/안녕하십니까?
두 가지 이상 유형의 혼합	안녕하세요, ○○○입니다/ 안녕하세요 교수님/ 안녕하세요 조교님

<표 19: 요청 이메일의 제목 유형 및 예문 (이정복 2002 & 김가람 2011)>

본 연구는 이메일의 제목을 분석하기 위해 이정복(2002)과 김가람(2011)의 이메일 제목 유형을 조합하여 활용하고자 한다. <표 19>는 본 연구에서 이메일의 제목에 기준이 되는 각각의 유형을 보여주고 있다.

③ 도입과 마무리

이메일의 도입과 마무리 부분도 적절한 이메일 작성에 중요한 구성 요소이다. 다음 <표 20>는 한국어 이메일의 도입과 마무리를 구성하는 요소를 보여주고 있다.

도입	호칭 및 인사	- (수신자 이름) (수신자 직위)께, - 안녕하세요. (수신자 이름) (수신자 직위), - 안녕하세요. (수신자 직위),
	자기소개	- (직위) / (이름)입니다 - (이름)입니다
마무리	인사	- 감사합니다. - ○○○에서 뵙겠습니다. - 좋은 하루 보내세요
	서명	- (이름) 드림, 올림

<표 20: 이메일의 도입과 마무리 구성 요소 (이승연 2014: 338)>

위 <표 20>에 따르면 요청 이메일을 작성할 때는 몇 가지 주요 요소를 고려해야 한다. 첫째, 발신자의 인사와 자기소개가 포함된 도입부이다. 이 부분은 수신자가 이메일이 누구에게서 왔는지 이해하고 개인적인 친밀도 형성에 도움이 될 수 있다. 둘째, 마무리 부분에서는 마지막 인사, 발신자의 이름, 서명이 포함되며, 수신자에게 감사의 인사나 이해에 대한 감사를 표현이 사용된다.

3.3.2 한국어 요청 이메일에서의 공손성

① 표현

한국어 요청 이메일 작성할 때 공손성을 보이기 위해 사용되는 전형적인 표현이 있다.

인사 유형	하위 유형	예문
첫인사	안녕하세요	안녕하세요? 안녕하십니까?
	안부 인사 표현	잘 지내셨어요? 잘 지내셨습니까?

	수신 확인 표현	메일 잘 받았습니다. 메일 잘 읽었습니다.
	사과 표현	메일이 늦어서 죄송합니다. 늦은 시간에 메일 드려서 죄송합니다.
	감사 표현	답장 주셔서 대단히 감사합니다. 연락 주셔서 감사합니다.
	복합 표현	안녕하세요? 잘 지내셨어요? 일찍 연락드리지 못해서 죄송합니다. 여전히 건강하신지요?
끝인사	감사 표현	감사합니다. 감사드립니다.
	기원 표현	좋은 하루 되시기 바랍니다. 항상 건강하시고 행복하세요.
	사과 표현	죄송합니다. 정말 죄송합니다.
	염려 표현	고생 많으셨습니다. 수고하셨습니다.
	재회 희망 표현	또 연락드리겠습니다. 자주 연락했으면 좋겠습니다.
	안녕히 계세요	안녕히 계세요. 안녕히 계십시오.
	(잘) 부탁드립니다	잘 부탁드립니다. 잘 부탁드립니다.
	답장 기대 표현	답장 기다리겠습니다. 바쁘시겠지만 답장해 주시면 감사하겠습니다.
	날씨 표현	날씨가 더우니 건강을 조심하십시오. 날씨가 쌀쌀하니까 감기 조심하세요.
	축하 표현	합격 축하드립니다. 진심으로 축하드립니다.
	복합 표현	잘 부탁드립니다. 감사합니다. 답장 기다리겠습니다. 항상 건강하세요.

<표 21: 첫인사 및 끝인사 예문 (Zhang 2017: 120)>

Zhang(2017)은 한국어 학습자가 알아야 할 첫인사와 마지막 인사의 예시를 정리하였다. 상황에 맞는 공손한 이메일을 작성하려면 적절한 첫인사와 마지막 인사의 표현을 사용하는 것이 중요하다고 강조하였다.

② 어휘 차원

공손한 요청 이메일을 작성할 때는 적절한 단어 선택이 중요하다. 더욱이, 한국어는 다양한 상황에서 높임법 사용이 요구되므로 한국어 학습자에게는 높임말 어휘를 알고 올바르게 사용하는 것이 중요하다. Zhang (2017)이 정리한 공손성을 나타내는 어휘 차원은 아래 <표 22>에서 확인할 수 있다.

범주	내용	
존경 어휘	명사	성함(이름), 생신(생일), 연세(나이), 진지(밥), 병환(병), 댁(집), 말씀(말) 등
	대명사	이/그/저 분(이/그/저 사람) 등
	동사	계시다(있다), 말씀하시다(말하다), 주무시다(자다), 잡수시다(먹다), 드시다(마시다) 등
	형용사	편찮으시다(아프다) 등
	조사	-께서(이/가), -께(에게/한테) 등
	접미사	-님 (교수님, 조교님) 등
겸양 어휘	명사	말씀(말) 등
	대명사	저(나), 저희(우리) 등
	동사	모시다(데리다), 뵙다(만나다), 여쭙다(묻다), 말씀드리다(말하다), -드리다(-하다), 드리다/올리다/바치다(주다) 등
	형용사	죄송합니다(미안하다) 등

<표 22: 공손성 어휘 차원 예문 (Zhang 2017: 123)>

<표 22>는 한국에서 사용되는 몇 가지 존경 어휘와 겸양 어휘를 명사, 대명사, 동사, 형용사, 조사 및 접미사로 분류한 것을 보여주고 있다.

3.4 학업 상황·맥락에서의 독일어 요청 이메일

3.4.1 독일어 요청 이메일의 구조

학업 상황·맥락에서의 독일어 요청 이메일의 특성은 아래의 <표 23>에 표시된 독일 대학교에서 제공하고 있는 이메일 작성 예절에 관한 지침서를 통해 살펴볼 것이다.

대학교 및 지침서 저자	제목
Hintzen, B. (2011)	Etikette und Umgangsformen an der Uni. <i>[대학 내의 에티켓 및 매너]</i>
Kuchenbrandt, I. (2019).	Universitäre E-Mail-Etikette. [학업 상황-맥락에서 예의 범절]
Matthey, J. (2016).	Der E-Mail-Knigge: Der gute Ton in neun Punkten. <i>[이메일 예의 범절: 아홉 가지 항목으로 예의 바르게]</i>
Nebauer, F. (2020).	Emails schreiben - Tipps für internationale Studierende. [이메일 쓰기 - 유학생을 위한 참고사항]
Scharlau, I.	E-Mail-Etikette - Sie haben eine E-Mail geschrieben und keine Antwort bekommen? <i>[이메일 예의 범절 - 이메일 썼는데 대답이 없다고요?]</i>
Scholze, A. (2016).	E-Mail-Etikette. [이메일 예의 범절]
Studienbüro der Wirtschaftswissenschaften der Universität Paderborn.	E-Mail-Etikette. [이메일 예의 범절]
Universität Duisburg. (2022).	E-Mail Knigge. [이메일 예의 범절]

Universtität Bochum.	Nützliche Hinweise für Studierende, E-Mail Knigge. [학생들을 위한 유용한 정보, 이메일 예의 범절]
Universtität Berlin. (2013).	E-Mail-Etikette. [이메일 예의 범절]

<표 23: 독일 대학교에서 제공하는 지침서 정리>

대부분의 독일 대학들은 이메일과 공식 서신에 관해 공식적인 표현과 간결한 메시지를 선호한다. 이메일의 구성은 일반적으로 제목, 인사말, 호칭, 본문, 그리고 마지막 인사말로 이루어져 있다. 만약 발신자가 동일한 수신자에게 짧은 시간 내에 두 개 이상의 이메일을 보내는 경우, 인사말과 호칭은 생략될 수 있다. 이 경우에도 본문과 마지막 인사말은 그대로 유지된다.

House(1989)에 따르면 독일어 원어민들은 영어 원어민들보다 직설적인 경향이 있으며, 이러한 특징은 요청할 때도 반영된다. 또한 Harting(2010)은 독일어 요청 이메일이 일반적으로 다음과 같은 구조를 가진다는 사실을 발견하였다.

구조 요소	설명	예문
제목	독일어로 작성된 이메일의 제목은 매우 직설적이며 요청 내용을 설명하는 편이다.	Bitte um Verlängerung des Abgabefrist (마감일 연기 요청하기)
도입	한국어로 작성된 이메일과 달리 발신자의 자기소개가 아닌 수신자를 향한 인사말만 포함된다. '교수님께' 작성할 때는 최고 학위 호칭을 사용해야 하며	Sehr geehrte/r Prof. ○○, Herr/Frau ○○ (매우 존경하는 교수님, 조교 ○○ 씨)

	'조교에게'는 Herr/Frau(○○ 씨)를 사용하는 것으로 충분하다.	
본문	이메일의 본문은 필요 없는 정보를 추가하지 않고 매우 직설적이어야 하며 짧을수록 좋다.	Ich schreibe Ihnen, weil ich leider der Abgabefrist aufgrund persönlicher Gründe nicht nachkommen kann. (개인적인 이유로 인해 마감일을 지키지 못하게 되어 이렇게 연락드립니다.)
마무리	마무리를 적절하게 쓰고자 한다면 감사 또는 사과의 말을 포함해야 하고 마무리 인사와 발신자의 이름으로 끝내는 것은 필수이다.	Vielen Dank. Mit freundlichen Grüßen ○○. (감사합니다. 친절한 안부를 드립니다.)

<표 24: 독일 요청 이메일 구조>

독일어 요청 이메일은 한국어 이메일과 매우 유사한 구조를 따르지만, 요청 전략의 위치에서는 차이가 있다. '도입 - 요청 지지행위 - 요청 수행위 - 요청 지지행위 - 마무리'와 같은 구조에서 요청 지지행위의 위치는 수행위 앞이나 뒤 모두 가능한 것이 특징이다. 독일의 경우 요청 지지행위를 사용하지만, 한국어와는 달리 이를 도입의 뒤나 수행위의 뒤, 두 곳 중 한 곳에서만 사용한다. 또한 독일어에서 체면과 공손성 개념은 독일 사회의 자주성, 독립성 및 개인정보 보호에 중요한 가치를 두는 것을 반영하며, 이러한 부정적 체면의 필요성은 공손한 표현에서 중요한 역할을 하게 된다 (Harting 2007).

3.4.2 독일어 요청 이메일에서의 공손성

독일어는 한국어처럼 복잡한 높임법이 없으므로 공손성을 표현하기 위한 수단이 상대적으로 제한적이다. 또한 비공식적인 표현부터 공식적인 표현에 이르기까지 다양한 형태의 표현이 있다. 적절한 표현은 상황, 맥락 그리고 말하는 사람과 듣는 사람 간의 관계에 따라 달라진다. 이러한 표현에는 'Duzen (반말과 유사한 개념)'과 'Siezen (높임말과 유사한 개념)', 'Konjunktiv (접속법)', 그리고 'Anrede und Schlussformeln im Schriftverkehr (서신에서의 호칭 및 인사말)'이 포함된다. 이러한 요소들을 이용하여 독일어 이메일에서의 공손한 표현과 높임말 체계를 설명한다.

① Duzen & Siezen ('반말과 높임말')

독일어에서 'Duzen'과 'Siezen'은 화자와 청자의 친밀도에 따라 변화하는 예절 용어이다. 'Duzen (너, 당신)'은 친한 지인이나 비공식적인 상황에서 사용되며, 'Siezen (○○○ 씨)'은 공식적인 상황이나 존경과 공손성을 표현할 때 사용된다. 이 용어를 언제 사용해야 하는지 알고 있으면, 독일 문화에서 존경을 표현하고 관계를 발전시키며 오해를 피하는 데 도움이 된다.

② Konjunktiv (접속법)

독일어에서 접속법은 특히 공손한 이메일 작성을 위한 중요한 문법 구조이다. 접속법은 화자의 발언이나 행동에서의 요청 표현을 더 공손하고 간접적으로 만든다. 또한 간접적인 바람, 제안, 또는 요청을 표현하는 데 사용되며, 인사말이나 사과 등의 공손한 표현에서도 사용된다. 예시는 아래와 같다.

1. Könnten Sie mir sagen, wie spät es ist?

(informell: Wie viel Uhr ist es?)

-> 몇 시인지 말해주시겠습니까?

(비공식적: 몇 시예요?)

2. Ich hätte gern ein Kaffee.

(informell: Bitte geben Sie mir einen Kaffee.)

-> 커피 한 잔 주시겠어요?

(비공식적: 커피 하나 주세요.)

③ Anrede und Schlussformeln im Schriftverkehr (서신에서의 호칭 및 첫인사/끝인사와 같은 표현)

독일어 서면 의사소통에서는 올바른 첫인사와 마지막 인사를 사용하는 것이 공손성과 존중을 나타내는 중요한 요소이다. 아래에 나열된 문장과 표현들은 이메일 소통에서 사용되는 표현들이다.

표현	번역	설명
Sehr geehrte(r) Frau/Herr	존경하는 ○○○ 씨	높은 사회적 지위를 가진 사람에게 편지나 이메일을 작성할 때와 같이 공식적인 상황에서 사용됨.
Liebe(r) Frau/Herr	좋아하는 ○○○ 씨	비공식적인 상황에서 사용되며 특히 친밀한 경우 사용됨.
Sehr geeerte Damen und Herren	존경하는 신사 숙녀	수신자의 이름이나 학위 칭호를 모른다면 이 범용적인 호칭을 사용함.
Guten Tag	안녕하세요?	받는 사람과 친밀하고 상대보다 사회적 지위가 낮거나 같다면 이 인사말이 적절함.
Hallo	안녕?	가장 비공식적인 인사말이며 좋은 친구,

		지인 또는 가족에게 사용할 때 적절함.
--	--	-----------------------

<표 25: 독일 이메일 첫인사 표현>

<표 25>에서 볼 수 있듯이 다양한 독일어 첫인사 표현들이 있다. 학업 상황에서는 'Sehr geehrte(r) Herr/Frau (이름)'이라는 표현이 대부분의 학생들에게 사용되며, 이는 높은 사회적 지위를 가진 대상을 이메일 수신자로 할 때 가장 적절한 인사말로 간주하고 있다.

표현	번역	설명
Mit freundlichen Grüßen	친근한 안부를 전합니다.	문어 양식에서만 사용되며 가장 공손하고 정중한 마무리 표현임.
Herzliche Grüße	진심으로 안부를 전합니다.	비공식적인 표현으로 서로를 잘 아는 사람들 사이에서 주로 사용됨.
Liebe Grüße	친절하게 안부를 전해요.	전문적인 상황에서는 적합하지 않음.
Viele Grüße	안부를 전해요.	일반적이고 중립적인 마무리 표현임. 이메일에서는 흔하게 사용되지만, 비공식적이고 비전문적인 상황에서만 적절함.

<표 26: 독일 이메일의 끝인사 표현>

여러 다양한 방법으로 독일어에서 끝인사를 표현할 수 있지만, 학술적 맥락에서 학생들 대부분은 'Mit freundlichen Grüßen'이라는 표현을 사용한다. 이 표현은 높은 사회적 지위를 가진 사람에게 인사를 전달하는 가장 적절한 방법이다.

III. 연구 방법

1. 연구 대상

1.1 독일인 한국어 학습자

본 연구의 목적은 독일인 한국어 학습자의 요청 전략, 공손성 실현 및 화용적 오류와 전이를 조사하고 한국어 원어민과 비교하는 것이다. 이를 위해 본 연구에는 한국학 전공인 11명의 독일인 한국어 학생이 참여하였다. 참여한 독일인들은 4학기 학사과정을 이수한 상태로, 현재 1년간의 교환학생 프로그램을 이수 중이다. 교환학생 프로그램은 한국어 수업과 대학 수업을 포함한다. 또한 독일인 참가자들은 한국 대학교에서 실시하는 한국어 배치 시험을 통해 언어 능력을 평가받았으며, 이들의 한국어 학습 기간은 약 2년(4학기)이다. 학생들의 수준은 대부분 토픽 3급으로 비슷하며, 한국 대학교에서는 2학기 동안 최소한 토픽 4급 시험을 통과해야 한다.

	성별	나이	숙달도	학기
1	여	22	3급	4학기
2	여	19	3급	4학기
3	여	23	3급	4학기
4	여	21	3급	4학기
5	여	20	3급	4학기
6	여	21	3급	4학기
7	여	21	3급	4학기
8	여	19	3급	4학기
9	여	22	3급	4학기
10	남	20	3급	4학기
11	남	20	4급	4학기

<표 27: 독일인 한국어 학습자>

<표 27>에 따르면, 참가자의 약 80%는 여성이고 남성은 약 20%에 불과하였다. 참가자들의 연령대는 19세에서 23세였다. 대부분의 독일인 참가자들은 독일 대학교에서 한국어로 이메일 작성 방법을 배운 적 있고 한국

어 교사와 이메일을 주고받은 경험이 있었다. 또한 대부분의 독일인 참가자들은 한국어 이메일과 독일어 이메일 사이에 특별한 차이가 없다고 답변하였다. 본 연구에 참여한 독일인들에게 한국과 독일의 캠퍼스 문화와 교수, 조교, 학생과의 관계에 차이가 있는지 물었고, 일부 참가자들은 한국에서의 교수, 조교, 학생과의 지위 관계가 독일보다 더 중요하다고 답변하였다. 전반적으로 참가자들의 의견은 참가자에 따라 다양하였다.

1.2 한국어 모어 화자

독일 그룹의 조사 결과와 비교하기 위해 한국어 모어 화자 그룹을 비교군으로 설정하였다.

	성별	나이
1	남	29
2	여	22
3	남	25
4	여	25
5	남	23
6	여	22
7	남	25
8	여	23
9	여	20
10	여	28

<표 28: 한국어 모어 화자>

대학교에 재학 중인 10명의 한국어 모어 화자가 본 연구에 참여하였다. 한국인 참가자들의 나이는 20~29세였으며, 여성이 60%, 남성이 40%를 차지하였다.

2. 자료 수집 절차 및 분석

본 연구에서는 두 그룹(독일과 한국)의 데이터를 수집하기 위해 구글 폼(Google Form)을 활용하였다. 첫 번째 그룹인 독일인 참가자에게 두 부

분으로 나누어 연구를 진행되었다. 먼저, 참가자들은 한국에 대한 전반적인 배경 지식을 확인하는 설문조사를 진행하고, 주어진 상황에 따라 적절한 독일어 이메일을 작성하는 과제를 수행하였다. 그 이후에는 같은 상황에 관해 독일어가 아닌 한국어로 이메일을 작성하였다. 첫 번째 과제(독일어 이메일 작성)가 두 번째 과제(한국어 이메일 작성)에 영향을 주는 것을 최소화하기 위해 두 과제 사이에 며칠 간격을 두고 진행하였다.

설문조사에서는 참가자들이 이메일 작성에 대한 교육 경험, 한국어로 이메일 작성 경험의 유무, 한국어와 독일어 요청 이메일에 대한 전반적인 인식, 한국의 교수와 학생, 조교와 학생의 관계 및 캠퍼스 문화에 대한 인식 등을 물어보았다. 다음으로 참가자들에게 6가지 요청 상황을 제시하고, 그 상황에 따라 독일어로 이메일을 작성하도록 요청하였다.

두 번째 부분에서는 설문조사를 포함하지 않았으며, 참가자들에게 독일어로 작성한 이메일과 동일한 6가지 상황을 제시하였지만, 이번에는 한국어로 답변을 작성하도록 요청하였다.

한국어 모어 화자 그룹은 주어진 6가지 상황에 관해 한국어로 이메일을 작성하도록 요청받았으며, 한국 대학에서의 이메일 작성에 대한 인식도 물어보았다.

	수신자	사회적 지위	친밀도	상황
01	교수	++	-	장학금 추천서 요청하기
02	조교	+	-	수강 신청에 대한 정보 요청하기
03	교수	++	-	면담 약속 요청하기
04	조교	+	-	강의 자료를 요청하기
05	교수	++	-	과제 마감일 연기 요청하기
06	조교	+	-	수업 진행에 대한 정보 요청하기

<표 29: 쓰기 담화완성과제 상황 (WDCT)>

이메일 자료를 수집하는 주요 방법으로는 담화완성과제(Writing Discourse Completion Task, WDCT)를 활용하였다. 이는 주어진 상황에서 적절한 이메일을 작성하도록 요청하는 방식이다. <표 29>를 통해 조

사 참가자와 수신자의 사회적 지위/권력의 차이, 친밀도 및 6가지 상황을 확인할 수 있다. Blum-Kulka 외(1989)에 따르면, WDCT는 원어민과 비원어민이 작성한 대답을 비교하는 데도 유용하며, Chen 외(2015)에 따르면, WDCT는 이메일 데이터를 추출하는 데 효과적인 도구로 사용될 수 있다. WDCT에서 제시된 6가지 상황은 한국 학생과 독일 학생 모두가 현실적으로 부딪힐 수 있는 상황이며, 학생들이 이메일을 작성하는 데 얼마나 부담을 느낄지를 고려하여 구안되었다. 이 6가지 상황은 수신자가 교수인 경우와 조교인 경우로 나누어 볼 수 있다.

2.1 부담감 비교

참가자들이 6가지 상황에서 느끼는 부담의 정도를 측정하기 위해 Rickert 척도를 활용하였다. Rickert 척도에서 1은 '매우 강한 부담감'을, 5는 '전혀 부담감 없음'을 의미한다. 참가자들은 이메일을 작성하기 전에 먼저 Rickert 척도를 측정하도록 요구받았다. 이메일 작성 시 나타나는 공손성의 정도와 사용되는 요청 전략은 부담감의 수준에 따라 변하는데, 본 연구에서는 주어진 다양한 상황에서 어떤 요청 전략이 사용되었는지를 확인하고 이들 간의 상관관계를 이해하는 데 도움을 주고자 하였다.

(매우 부담됨) 1-----2-----3-----4-----5 (전혀 부담되지 않음)

<표 30: Rickert 척도: 이메일 상황의 부담감 인식>

본 연구에서는 6가지 학업 맥락 상황에서 독일인 그룹과 한국인 그룹의 부담감 비교를 통해 유사점 또는 차이점을 도출하고, 이러한 차이가 어떠한 사회적 문화적 요인에 기인하는지를 탐색하고자 한다.

2.2 요청 화행 전략 분석

요청 화행 전략의 분석 방법은 Blum-Kulka 외(1989)가 제시한 CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns)와 이승연

& 김은호(2014)가 설정한 한국어 요청 전략에 근거한다. CCSARP는 요청 화행에 대한 담화 부분 순서를 분석하는 이론과 코딩 모델을 제공한다. Blum-Kulka 외(1989)는 요청 화행을 언어학적, 비언어학적 특징에 따라 여러 부분으로 분류하고, 요청 담화 구조를 시작말(address terms), 주행위(head act), 그리고 지지행위로 분류하였다. 또한 화자 중심(speaker oriented), 청자 중심(listener oriented), 화자와 청자 모두를 고려한 (speaker-hearer oriented), 그리고 비인칭 (impersonal) 관점에서 요청 화행을 설명하였다. 이러한 관점은 특히 개인주의적인 독일 문화와 집단주의적인 한국 문화와 같이 근본적으로 다른 문화에 대한 차이점을 인식하는 데 중요하게 작용할 것으로 보인다.

① 주행위 분석 기준

요청의 주행위는 수신자에게 행동을 수행하고 요청을 이행하도록 유도하는 요청 화행의 한 종류로 (Searle 1969), 이는 직접적인 요청, 질문 또는 힌트와 같은 다양한 언어 형식으로 표현될 수 있다. 이와 함께, 요청은 공손 전략을 사용하여 완화되거나 강화될 수 있다.

이승연 & 김은호(2014)는 CCSARP에 근거하여 한국어 주행위와 지지행위를 분류하였고, 주행위는 아래의 <표 31>과 같이 분류하였다.

요청 전략	한국어 문법/표현
직접요청	-(으)십시오, -(으)세요 -아/어 주세요, -아/어 주십시오
의무 표현	-해야 하다/되다, -하셔야 하다/되다 -도록 되어 있다
(완화된) 수행술어문	-(을/를) 부탁드립니다, -을/를 요청하다, 청하다 -아/어 주시기를 부탁드립니다, -아/어 주실 것을 부탁드립니다
희망 표현	-고자 하다, -고 싶다 -기 바라다

	-았/었으면 하다/좋겠다
조건 감사 표현	-(으)면 감사하겠다
허용 표현	-(으)면 되다, -도 괜찮다
인용 표현	-다고 하다, -라고 하다
조건 가능	-(으)면 -(으)ㄴ 수 있다
직접 질문	-을/를 하시겠습니까? -아/어 주시겠습니까?
예비 조건 언급 (허락, 능력, 가능성...)	-아/어도 될까요? (-(으)면 안 될까요?) -아/어도 괜찮을까요? -아/어 주실 수 있나요? (없나요?) -(으)ㄴ 수 있을까요? -는 게 가능할까요?
기대 표현	-을/를 기대하다 -(으)ㄴ 거라고 믿다
암시	-이/가 필요하다 어떤신지요? 아/어셨는지요?

<표 31: 요청 화행 주행위 전략의 분석 기준 (이승연 & 김은호 2014)>

본 연구에서는 <표 07>과 <표 31>을 기준으로 직접 요청 화행 전략을 결정하였으며, 참가자들이 직접 요청 화행 전략만을 사용했을 때는, 특정한 요청 전략이 없거나, 일반적인 질문으로 분류하였다. 이는 간접 요청 화행을 사용하지 않았음을 의미한다.

② 지지행위 분석 기준

지지행위는 주행위를 지지하거나 그 의미를 더욱 명확하게 하는 데 사용되며, 주행위 앞이나 뒤에 올 수 있다. 이승연 & 김은호(2014)에 따르면, 한국어 모어 화자는 주행위 앞뒤로 지지행위를 사용하는 것을 선호한다. 지지행위는 완화 표현, 강조, 이유 등의 의미를 가질 수 있으며, 감사 또는 사과를 표현할 수도 있다.

이승연 & 김은호(2014)는 지지행위 전략 기준을 아래의 <표 32>와 같이 설명하였다.

전략	예문
도입 (opening)	- 안녕하세요? [(이름) 교수님/조교님] - 안녕하십니까? [(이름) 교수님/조교님] - (이름) 교수님/조교님께
자기소개 (self-introduction at the beginning)	- (소속) (직위) (이름)입니다.
호의적 표현 (sweetner)	- 그동안 애쓰셨습니다. - ~하시느라 고생 많으셨습니다. - 앞으로 하시는 일 다 잘되었으면 좋겠습니다 - 남은 연휴도 편히 쉬시면서 행복하게 보내셨으면 좋겠습니다.
요청 목적 진술하기 (orientation move)	- ~하여 이렇게 (다시) 연락을 드리게 됐습니다. - ~하기 위하여 이렇게 이메일을 드립니다.
공통 배경 나타내기 (common background)	- 최근 발생한 (사건/변화)에 온 국민의 관심이 집중되어 있습니다.
이유 설명 (grounder)	- 시험 종료 후 수험생들이 의견 제시를 하고 있습니다. - 저희 팀은 현재 ○○ 프로젝트를 진행하고 있습니다.
감사 (thanks)	- 마음을 다해 감사 인사를 올립니다. - ○○를 보내 주시어 진심으로 감사드립니다. - 협조에 진심으로 감사드립니다.
사과 (apology)	- 이렇게 불쑥 연락드리게 되어 대단히 죄송스럽습니다. - ○○에 충분한 시간을 드리지 못해 송구하게 생각합니다.
호의적 표현	- 궁금한 점 있으시면 언제든지 연락 주십시오.

(sweetner in closing)	- 지원이 필요한 경우 언제든지 연락 바랍니다.
-----------------------	----------------------------

<표 32: 요청 화행 지지행위 전략 분석 기준 (이승연 & 김은호 2014)>

본 연구에서는 학업 맥락 상황이라는 특수한 환경을 전제로 조사를 진행하였기에 학생과 교수 또는 조교의 관계에서 ‘공통 배경 나타내기’는 사용하지 않는다고 예상하여 지지행위 분석 기준에는 포함하지 않았다.

2.3 공손성 실현 분석

본 연구를 통해 서로 다른 문화나 맥락에서 사용되는 공손성 실현의 빈도를 분석함으로써 한국어에서의 공손성 규범과 독일어의 공손성 규범의 차이점을 파악하고 문화 간 의사소통에 효과적인 실현 및 사용에 도움을 주고자 한다. 공손성 실현 분석을 위해 Zhang(2017)의 빈도 분석 기준을 사용하였다. Zhang(2017)의 빈도 분석 기준에서는 다음과 같은 표현 및 전략의 빈도를 나열하였다. 우선, 호칭 (‘-님’), 도입 인사말, 마무리 인사말 (감사, 사과, 날씨 / 건강 관련 인사 등), 어휘 차원 (존경 어휘, 겸양 어휘, 조수 등) 및 형태 차원 (선어미말 ‘-(으)시-’)이 있다. 주로 높임법 체계(하십시오체, 해요체)와 선어미말 ‘-(으)시-’ 문법과 공손 표현에 초점을 맞추며 이는 독일어에는 없는 언어 형태로 독일인 학습자에게 큰 어려움이 될 수 있다. 더불어 독일인과 한국인이 한국어 이메일을 작성할 때 사용하는 공손 전략을 분석하였다. 황혜이민 & 김진웅(2021)은 공손전략을 rown & Levinson(1987)의 연구를 기반으로 아래의 <표 33>과 같이 정리하였다.

상위 전략		하위 전략
직접 (명시적) 전략		직접 명령 요청하기
		명백한 수행 동사 사용하기
		약화된 수행 동사 사용하기
간접 (암시적)	적극적 공손 전략	제안하기

전략		의무의 도출
		소망 언급하기
	소극적 공손 전략	청자의 의지 묻기
		청자의 수행 가능성 묻기
		청자의 허락 구하기
암시적 전략	미완성 발화	

<표 33: 공손성 전략의 유형 (황훼이민 & 김진웅 2021: 421) >

공손 전략에는 두 가지 주요 유형이 있다. 첫째, 직접적이고 명시적인 전략이며, 둘째는 간접적이고 암시적인 전략이다. 간접 암시적 전략은 적극적 공손 전략, 소극적 공손 전략, 그리고 암시적 공손 전략의 세 가지 하위 범주로 나눌 수 있다.

2.4 화용적 오류 및 전이 분석

화용적 전이와 오류를 분석하기 위해, 본 연구는 독일어 학습자가 작성한 한국어 이메일과 한국어 원어민이 작성한 이메일을 화용언어적 실패와 사회화용적 실패의 관점에서 대조하고자 한다. 화용적 전이 분석에서 대조적 방법은 학습자의 모국어와 목표 언어의 언어 및 문화적 규범을 비교함으로써 대화 규범의 차이를 인식하는 방식이다. 이를 통해 문화 간의 직접성, 정규성, 예의, 공손성 등의 차이를 다루어, 효과적인 문화 간 의사소통을 가능하게 할 수 있다고 판단하였다. Thomas(1983)의 정의에 따르면, 화용언어적 실패는 언어 전환 전략을 모국어에서 목표 언어로 전이하는 과정뿐만 아니라, 문법적 또는 의미론적으로 올바른 문장이지만 화용적 해석 가능성이 다른 경우를 포함하게 된다. 반면에, 사회화용적 실패는 문화마다 다른 화용적 규칙 및 공손성 때문에 발생하는 실패를 의미하고 있다. 본 연구는 특히 사회적 지위/힘 (교수-학생 관계, 조교-학생 관계 등)의 차이에 초점을 맞출 것이다.

IV. 연구 결과

1. 독일인 학습자의 부담감 분석

1.1 독일인 학습자의 상황에 따른 부담감 분석

모국어가 아닌 언어로 이메일을 작성하는 것은 매우 부담스러운 일이다. 특히 모국의 문화와 제2언어의 문화가 다르다면 그 부담감은 더 커진다. 본 연구에서는 독일어와 한국어로 이메일을 작성할 때 독일인들이 느끼는 부담감과 한국어 원어민들이 느끼는 부담감을 비교하고자 한다.

① 독일인 독일어 이메일 부담감

본 연구에서는 독일인 학생들이 교수와 조교에게 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감을 조사하였다. 결과적으로 참가자들이 교수와 조교에게 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감 정도에 차이가 있음을 확인하였다.

	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6	합계
매우 부담됨	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (46%)	0 (0%)	5 (8%)
조금 부담됨	1 (9%)	0 (0%)	3 (27%)	0 (0%)	4 (36%)	0 (0%)	8 (12%)
보통	6 (55%)	1 (9%)	4 (37%)	2 (18%)	1 (9%)	3 (27%)	17 (25%)
별로 부담되지 않음	3 (27%)	6 (55%)	3 (27%)	6 (55%)	0 (0%)	5 (46%)	23 (35%)
전혀 부담되지 않음	1 (9%)	4 (36%)	1 (9%)	3 (27%)	1 (9%)	3 (27%)	13 (20%)

<표 34: 독일어 이메일 상황의 독일인의 부담감>

참가자의 절반 이상이 조교에게 이메일을 작성할 때는 크게 부담을 느끼지 않았다. 특히 상황 2와 상황 4에서는 참가자의 55%가 크게 부담을 느끼지 않았고, 상황 6에서는 약 절반(46%)이 이와 같은 반응을 보였다. 이 결과는 조교를 동료 학생으로 생각하는 독일 문화의 영향일 가능성이 크다.

그러나 수신자가 교수일 때는 독일인이 느끼는 부담감이 매우 다르게 나타났다. 상황 1(교수에게 장학금 추천서 요청하기)과 상황 3(교수에게 면

담 약속 요청하기)에서 참가자 대부분의 부담감이 '보통'이라고 응답하였다. 반면 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서는 거의 절반의 참가자가 '매우 부담됨'이라고 응답하였다. 이는 학생들의 과제 제출 기한 연기 요청이 학생의 역할을 충족하지 못했다는 자신의 잘못을 인정해야 하는 상황이므로 더 큰 부담감을 느끼게 하는 것으로 해석된다. 독일에서는 이와 같은 요청이 매우 드문 경우로, 일반적으로 심각한 건강문제 등과 같은 과제 제출을 어렵게 만드는 사유가 있을 때만 이러한 요청이 발생한다. 따라서 독일 학생들은 과제 마감일 연장을 요청하는 것을 매우 부담스러운 상황이라고 생각하고 있음을 확인할 수 있었다.

② 독일인 한국어 이메일 부담감

다음으로 독일인이 한국어로 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감을 Rickert 척도를 사용하여 조사하였다.

	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
매우 부담됨	3 (27%)	1 (9%)	4 (37%)	1 (9%)	6 (55%)	2 (18%)
조금 부담됨	5 (46%)	3 (27%)	3 (27%)	2 (18%)	3 (27%)	2 (18%)
보통	3 (27%)	4 (37%)	2 (18%)	3 (27%)	1 (9%)	2 (18%)
별로 부담되지 않음	0 (0%)	2 (18%)	2 (18%)	3 (27%)	1 (9%)	4 (37%)
전혀 부담되지 않음	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	2 (18%)	0 (0%)	1 (9%)

<표 35: 한국어 이메일 상황의 독일인의 부담감>

독일인이 한국어와 독일어로 이메일을 작성할 때 느꼈던 부담감을 비교하면, 교수를 수신자로 하는 이메일을 작성할 때 차이가 있었다. 6가지 상황 중 한국어로 이메일을 작성할 때 느껴지는 부담감이 독일어보다 더 크다고 응답하였다. 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서는 참가자 절반의 답변이 '매우 부담됨'이었으며, 상황 3(교수에게 면담 약속 요청하기)에서는 거의 절반의 독일인 학생이 한국어로 이메일을 작성할 때 '

매우 부담됨'을 느끼는 것으로 나타났다. 이는 독일어로 작성할 때 '보통'보다 더 높은 수치였다. 상황 1(교수에게 장학금 추천서 요청하기)에서는 '보통'에서 '조금 부담됨'으로 변화하였다. 제2언어 학습자의 경우, 목표어로 이메일을 작성하는 것이 어려울 수 있으며, 모국어와 목표어의 문화 관계가 저맥락과 고맥락처럼 큰 차이를 보이는 문화라면 더 큰 어려움을 느낄 것으로 예상할 수 있다. 독일인 한국학 전공 학생들은 한국 문화에서 지위 제도와 공손성의 중요성을 이해할 가능성이 크며, 이러한 이유로 이메일 작성 시 더 큰 부담감을 느끼는 것으로 판단된다.

독일인 학습자가 작성한 이메일 중 조교를 수신자로 했을 때는 독일어로 작성한 이메일과 한국어로 작성한 이메일 사이에 약간의 차이가 있었다. 상황 2(조교에게 수강 신청에 대한 정보 요청하기)와 상황 4(조교에게 강의 자료를 요청하기)에서는 독일인들이 '보통'보다 조금 더 부담감을 느꼈다. 그러나 상황 6(조교에게 수업 진행에 대한 정보 요청하기)에서는 '별로 부담되지 않음'이라는 비슷한 수준의 부담감을 보였다. 요약하면, 독일인 학습자들이 한국어로 조교에게 이메일을 작성할 때는 독일어로 작성하는 것보다 조금 더 부담감을 느낀 것으로 보이며, 이는 독일 문화(조교와 학생의 지위가 동등하고 부담감을 느끼지 않는 문화)와 상반되는 결과로, 한국의 문화적 배경을 이해하고 있는 독일인 학습자들의 반응으로 보인다.

③ 독일인 독일어 이메일과 한국어 이메일의 부담감 비교

독일어와 한국어로 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감을 비교한 결과는 다음과 같다.

부담감	상황 1		상황 2		상황 3		상황 4		상황 5		상황 6	
	GER	KOR	GER	KOR	GER	KOR	GER	KOR	GER	KOR	GER	KOR
독일어 - GER 한국어 - KOR												
매우 부담 됨	0 (0%)	3 (27%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	4 (37%)	0 (0%)	1 (9%)	5 (46%)	6 (55%)	0 (0%)	2 (18%)
조금 부담 됨	1 (9%)	5 (46%)	0 (0%)	3 (27%)	3 (27%)	3 (27%)	0 (0%)	2 (18%)	4 (36%)	3 (27%)	0 (0%)	2 (18%)
보통	6 (55%)	3 (27%)	1 (9%)	4 (37%)	4 (37%)	2 (18%)	2 (18%)	3 (27%)	1 (9%)	1 (9%)	3 (27%)	2 (18%)
별로 부담 되지 않음	3 (27%)	0 (0%)	6 (55%)	2 (18%)	3 (27%)	2 (18%)	6 (55%)	3 (27%)	0 (0%)	1 (9%)	5 (46%)	4 (37%)
전혀 부담 되지 않음	1 (9%)	0 (0%)	4 (36%)	1 (9%)	1 (9%)	0 (0%)	3 (27%)	2 (18%)	1 (9%)	0 (0%)	3 (27%)	1 (9%)
합계	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

<표 36: 독일어와 한국어 이메일 상황의 독일인의 부담감 비교>

요약하자면, 독일인 학습자의 경우 교수에게 이메일을 작성할 때 한국어로 쓰는 것이 독일어로 쓰는 것보다 더 큰 부담감을 느낀다고 할 수 있다. 그러나 조교에게 이메일을 작성할 때는 한국어로 작성하는 것이 독일어로 쓰는 것보다 약간 더 큰 부담감을 느낀다고 볼 수 있다.

1.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자의 상황에 따른 부담감 비교

다음 부분에서는 독일인이 한국어 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감과 한국어 모어 화자가 느끼는 부담감을 비교해 보고자 한다. 먼저 한국 모어 화자가 느끼는 부담감을 살펴볼 것이다.

① 한국어 모어 화자의 한국어 이메일 부담감

한국인 모어 화자가 교수에게 이메일을 작성하는 경우를 살펴보면 상황 1(교수에게 장학금 추천서 요청하기)과 상황 3(교수에게 면담 약속 요청하기)에서 참가자 대부분이 “매우 부담됨”을 느꼈고 모든 참가자가 상황 5

(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서 “매우 부담됨”을 느꼈다. 이 결과는 한국 사회의 계층적 지위 체제의 중요성을 보여주며, 한국 학생들이 교수에게 이메일을 보낼 때는 특히 예의를 갖추어야 한다는 부담감을 느낀다는 것을 시사하고 있다.

	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6	합계
매우 부담됨	6 (60%)	0 (0%)	8 (80%)	0 (0%)	10 (100%)	0 (0%)	24 (40%)
조금 부담됨	3 (30%)	2 (20%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (12%)
보통	1 (10%)	2 (20%)	0 (0%)	1 (10%)	0 (0%)	1 (10%)	5 (8%)
별로 부담되지 않음	0 (0%)	5 (50%)	0 (0%)	2 (20%)	0 (0%)	1 (10%)	8 (13%)
전혀 부담되지 않음	0 (0%)	1 (10%)	0 (0%)	7 (70%)	0 (0%)	8 (80%)	16 (27%)

<표 37: 이메일 상황의 한국어 모어 화자의 부담감>

수신자가 조교였을 때는 상황이 달랐다. 상황 4(조교에게 강의 자료 요청하기)와 상황 6(조교에게 수업 진행에 대한 정보 요청하기)에서는 70% 이상이 '전혀 부담되지 않음'을 선택하였으며, 상황 2에서는 50%가 '별로 부담되지 않음'을 선택하였다. 이를 통해 한국인과 독일인이 조교에게 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감이 비슷하다는 결론을 내릴 수 있었다. 한국인의 경우 교수와 조교에게 느끼는 부담감의 정도는 다르지만, 그들이 사용하는 공손 표현의 양과 형태는 일관적이었다.

② 한국어 모어 화자와 독일인 한국어 학습자가 느끼는 이메일의 부담감 비교

Rickert 척도를 기반으로 한 조사 결과를 살펴보면, 독일인 한국어 학습자와 한국어 모어 화자 사이에는 부담감 정도에 차이가 있음을 알 수 있다.

부담감	상황 1		상황 2		상황 3		상황 4		상황 5		상황 6	
	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독
한 = 한국인. 독 = 독일인												
매우 부담됨	6 (60%)	3 (27%)	0 (0%)	1 (9%)	8 (80%)	4 (37%)	0 (0%)	1 (9%)	10 (100%)	6 (55%)	0 (0%)	2 (18%)
조금 부담됨	3 (30%)	5 (46%)	2 (20%)	3 (27%)	2 (20%)	3 (27%)	0 (0%)	2 (18%)	0 (0%)	3 (27%)	0 (0%)	2 (18%)
보통	1 (10%)	3 (27%)	2 (20%)	4 (37%)	0 (0%)	2 (18%)	1 (10%)	3 (27%)	0 (0%)	1 (9%)	1 (10%)	2 (18%)
별로 부담되지 않음	0 (0%)	0 (0%)	5 (50%)	2 (18%)	0 (0%)	2 (18%)	2 (20%)	3 (27%)	0 (0%)	1 (9%)	1 (10%)	4 (37%)
전혀 부담되지 않음	0 (0%)	0 (0%)	1 (10%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (70%)	2 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (80%)	1 (9%)
합계	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11

<표 38: 독일인과 한국어 모어 화자의 부담감 비교>

첫 번째 상황(교수에게 장학금 추천서 요청하기)에서, 독일인 참가자의 약 46%가 '조금 부담됨'을 선택했는데 반해, 한국인 참가자의 60% 이상이 '매우 부담됨'을 선택한 것으로 나타났다. 두 번째 상황(조교에게 수강 신청에 대한 정보 요청하기)에서는 독일인 참가자의 37%가 '보통'을 선택했고, 한국인 참가자의 절반인 50%가 '별로 부담되지 않음'을 선택하였다. 그리고 세 번째 상황(교수에게 면담 약속 요청하기)에서는 독일인 참가자의 37%만이 '매우 부담됨'을 선택했지만, 한국인 참가자의 80%가 '매우 부담됨'을 선택한 것으로 확인되었다. 네 번째 상황(조교에게 강의 자료 요청하기)에서는 27%의 독일인 참가자가 '보통'이라고 응답했고, 또 다른 27%는 '별로 부담되지 않음'이라고 응답하였다. 한편, 한국인 참가자의 70%는 '별로 부담되지 않음'을 선택한 것으로 나타났다. 다섯 번째 상황(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서는 독일인 참가자의 절반 이상인 55%가 '매우 부담됨'을 선택했고, 한국인 참가자 모두가 '매우 부담됨'을 선택하였다. 마지막으로 여섯 번째 상황(조교에게 수업 진행에 대한 정보 요청하기)에서는 독일인 참가자의 거의 절반인 37%가 '별로 부담되지 않음'을 선택하였으나, 한국인 참가자의 80%가 '별로 부담되지 않음'으로 응답하였다. 이와 같은 조사 결과에서 주목할 부분은, 일부 독일인 참가자가 교수에게 요청하는 상황보다 한국어 실력이 부족해서 느끼는 부담감이 더 크다고 언급하고 있다는 것이다. 이처럼 독일인 참가자들은 교수나 조

교를 학교 시스템의 대표로 간주하고, 그들이 학생에게 도움을 주는 것은 당연하다고 인식하고 있다 (Danielewicz-Betz 2013). 이러한 인식의 차이가 위에서 언급한 한국인과 독일인 참가자들이 느끼는 부담감의 차이를 만들었다고 볼 수 있으며, 이는 독일인과 한국인 참가자들이 부담감의 기준을 다르게 설정하고 있다는 것을 시사하고 있다.

2. 독일인 학습자의 요청 화행 전략

2.1 독일인 학습자의 한국어 요청 화행 전략 분석

독일인과 한국인이 사용하는 요청 전략을 비교하기 위해 먼저 각 그룹을 개별적으로 분석한 후 비교하고자 한다. 먼저 독일인 학습자가 작성한 이메일을 살펴보면 다음과 같다.

① 독일인의 한국어 이메일의 요청 화행 수행위 전략

독일인이 사용하는 요청 전략을 살펴보면 3가지 상황(상황 1: 교수에게 장학금 추천서 요청하기, 상황 4: 조교에게 강의 자료를 요청하기, 상황 5: 교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서 대부분 ‘예비 조건 언급’ 전략이 사용되었다.

요청 수행위 전략	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
직접요청	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	0 (0%)
(완화된) 수행술어문	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (18%)	1 (9%)
희망 표현	0 (0%)	3 (27%)	7 (64%)	2 (18%)	0 (0%)	1 (9%)
조건 감사 표현	2 (18%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)
직접 질문	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)
예비 조건 언급	6 (55%)	0 (0%)	2 (18%)	5 (46%)	5 (46%)	3 (27%)
일반 질문	1 (9%)	7 (64%)	0 (0%)	1 (9%)	2 (18%)	5 (46%)

<표 39: 독일인 한국어 이메일의 수행위 전략>

아래에서 독일인 학습자가 이메일 작성 시 사용한 몇 가지 요청 화행 주 행위 전략을 확인할 수 있다.

- G-참가자¹⁾ 01: 강의 자료를 저에게 다시 보낼 수 있어요?
(상황 4)
- G-참가자 04: 시간이 있으면 혹시 추천서를 쓰실 수 있으세요?
(상황 1)
- G-참가자 06: 혹시 저에게 자료를 다시 보낼 수 있어요?
(상황 5)

상황 1(교수에게 장학금 추천서 요청하기)에서는 참가자의 절반이 이 전략을 사용하였고, 상황 4(조교에게 강의 자료를 요청하기)와 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서는 46%가 '예비 조건 언급'을 사용하였다. 독일에서도 학생이 교수에게 무언가를 요청할 때 예의를 갖추어 허락이나 가능성을 묻는 것이 일반적이기 때문에, 이 결과는 독일어로 작성된 이메일과 유사하다. 상황 1과 상황 5에서 교수에게 이메일을 작성할 때 '예비 조건 언급'의 사용 빈도가 높은 것은, 독일어의 주행위 전략이 반영된 것으로 보인다.

독일에서 학생이 교수에게 요청할 때 사용되는 또 다른 전략은 '희망 표현' 전략으로, 상황 3(교수에게 면담 약속 요청하기)에서 이 전략이 사용되었다. 이는 독일어 이메일에서 매우 일반적인 표현이나, 한국에서는 다른 전략에 비해 공손성이 낮은 전략으로 여겨질 수 있다. 독일인들이 사용한 “희망 표현”의 예시는 다음과 같다.

1) “G-참가자”는 독일인 참가자를 뜻한다.

- G-참가자 05: 저는 학위 논문 작성해야 해서 교수님과 만나고 싶어요.
(상황 3) **요.**
- G-참가자 06: 학위 논문 작성에 관해 면담 약속을 잡고 싶어요.
(상황 3)
- G-참가자 02: 저는 학위 논문을 계획하기 시작하고 싶어서 그러는데
(상황 3) 교수님하고 이것에 대해 이야기하면 좋겠어요.

마지막으로 상황 2(조교에게 수강 신청에 대한 정보 요청하기)와 상황 6(조교에게 수업 진행에 대한 정보 요청하기)은 모두 조교에게 보내는 이메일이며, 이 경우에 독일인 학습자들은 요청 전략 대신 단순한 질문을 선호하며, '있어요?', '-(으)르 거예요?', '아세요?' 등의 표현과 문법을 사용하였다. 실제 예시를 살펴보면 다음과 같다.

- G-참가자 01: 저는 이 학기에 한국 역사라는 강의를 다닐 거예요. 이
(상황 2) 강의에는 앉는 장소가 몇 개 **있어요?**
- G-참가자 04: 수업이 온라인으로 진행되는지 **아세요?**
(상황 6)
- G-참가자 06: 이번 학기에 자리 제한이 **있을 거예요?**
(상황 2)

이러한 표현과 문법의 사용은 참가자들의 한국어 숙달도가 낮아서 나타난 결과라고 볼 수 있지만, 참가자들 대부분이 적절한 표현과 문법을 사용하였다는 점을 고려할 때, 이것이 숙달도와만 연관된 문제라고 보기는 어렵다. 이는 독일 학생들이 조교와의 관계를 상대적으로 비공식적으로 인식하고, 따라서 더 직접적인 표현을 선호했기 때문이라고 생각해 볼 수 있다.

② 독일인의 한국어 이메일의 요청 화행 지지행위 전략

다음으로 독일인들이 작성한 이메일에서 사용된 지지행위 전략에 관해 분석하고자 한다. 아래의 <표 40>에서 볼 수 있듯이, 모든 독일인 참가자들은 6가지 상황에서 지지행위 전략으로 '도입'을 사용하였다. 이를 통해,

독일인 참가자들도 이메일의 구조에서 도입 부분을 중요하게 생각한다는 것을 알 수 있었다.

지지행위 전략	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
도입	11 (33%)	11 (35%)	11 (34%)	11 (37%)	11 (35%)	11 (34%)
자기소개	3 (9%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	2 (6%)	3 (9%)
요청 목적 진술하기	2 (6%)	3 (10%)	2 (6%)	1 (3%)	2 (6%)	2 (6%)
이유 설명	9 (28%)	11 (35%)	10 (31%)	10 (34%)	11 (35%)	9 (28%)
감사	6 (18%)	5 (17%)	5 (17%)	6 (20%)	4 (15%)	7 (23%)
사과	2 (6%)	0 (0%)	3 (9%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)
합계	33	31	32	30	31	32

<표 40: 독일인 한국어 이메일의 지지행위 전략>

하지만 모든 상황에서 참가자들 대부분이 '이유 설명'을 지지행위로 사용했다는 점에 주목할 필요가 있다. 이는 독일어 이메일에서 요청의 이유를 항상 이메일의 도입 부분에 명시하는 것이 일반적이기 때문이다.

G-참가자 09: 지금은 장학금 신청서를 쓰고 있어요.
(상황 1)

G-참가자 02: 저는 학위 논문 작성을 계획하고 있습니다.
(상황 3)

G-참가자 04: 현재 학위 논문을 계획하고 있어요.
(상황 3)

또한 '감사 표현'도 독일어 이메일에서 필수적인 지지행위 중 하나이기 때문에 종종 사용되는 요청 전략이다. 요청 전략은 사람마다 다르지만 '감사 표현'은 독일 문화에서 일반적으로 사용되는 지지행위로 보인다.

G-참가자 01, 02, 06: **감사합니다.**
(상황 5)
G-참가자 04: **정말 감사합니다!**
(상황 2)
G-참가자 07: **미리 고맙습니다.**
(상황 6)

G-참가자 07은 독일어 표현인 'Vielen Dank im Voraus!' ('미리 감사드립니다')를 사용하였는데, 이는 독일어에서 매우 흔한 표현이지만, 한국어에서는 어색하게 느껴질 수 있다. 이는 부정적 전이(negative transfer)가 발생했다고 생각할 수 있다.

또한 상황별로 사용된 전략의 수를 분석해 보면, 독일 학생들이 교수에게 이메일을 보낼 때보다 조교에게 이메일을 보낼 때 더 다양한 전략의 종류를 사용하는 것을 확인할 수 있다. 그러나 전반적인 차이는 매우 적아서, 이를 중요한 차이점으로 간주하기는 어렵다.

2.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자 요청 화행 전략 비교

독일인의 요청 전략을 한국어 모어 화자의 요청 전략과 비교하려면 먼저 한국어 모어 화자가 사용하는 전략을 면밀하게 살펴본 후 독일어 전략과 비교해야 한다.

① 한국어 모어 화자의 요청 화행 수행위 전략

먼저 '예비 조건 언급' 전략은 한국어 모어 화자들이 자주 사용하는 중요한 전략이다. 이 전략은 다섯 가지 상황(상황 1: 교수에게 장학금 추천서 요청하기, 상황 2: 조교에게 수강 신청에 대한 정보 요청하기, 상황 3: 교수에게 면담 약속 요청하기, 상황 4: 조교에게 강의 자료를 요청하기, 상황 5: 교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서 50% 이상의 사용률을 보여 널리 사용되고 있음을 확인할 수 있었다.

요청 전략	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6	합계
(완화된) 수행술어문	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (30%)	0 (0%)	1 (10%)	4 (7%)
희망 표현	1 (10%)	1 (10%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (10%)	8 (14%)
조건 감사 표현	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (3%)
예비 조건 언급	9 (90%)	5 (50%)	5 (50%)	5 (50%)	8 (80%)	2 (20%)	34 (56%)
일반 질문	0 (0%)	4 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (60%)	10 (17%)
요청 없음	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)	0 (0%)	2 (3%)
합계	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)

<표 41: 한국어 모어 화자의 주행위 전략>

한국인들이 가장 부담감을 느끼는 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서는 가장 높은 사용률(80%)을 보였다. '예비 조건 언급'은 더 공손하게 들리고 존경스러운 느낌을 주기 위한 전략으로 보인다. 아래에서 한국인이 사용한 몇 가지 예시를 볼 수 있다.

- K-참가자 02²⁾:** 많이 바쁘시겠지만 추천서 작성을 부탁드려도 될까 (상황 1) **요?**
- K-참가자 04:** 이번학기 한국역사 과목 자리가 제한되어 있는지 혹시 (상황 2) **시 알 수 있을까요?**
- K-참가자 07:** 죄송하지만 혹시 강의 자료 다시 한번 더 보내주실 (상황 4) **수 있을까요?**

흥미로운 것은 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)에서 한국인 참가자의 20%가 간접 요청 전략을 전혀 사용하지 않고³⁾ 제출 기한을 지키지 못할 것이라고 말한 것이다.

2) “K-참가자”는 한국인 참가자를 뜻한다.

3) 앞서 언급했듯이(표 p.22 & p.63) 간접 요청 화행 전략 사용하지 않을 시 (직접 요청 전략만 사용) 요청 전략이 없다 또는 일반 질문이라 표현하였다.

K-참가자 06: 과제를 기한 **내에 제출하지 못할거** 같아서요.
(상황 5)

또 하나 흥미로운 결과는 상황 6(조교에게 수업 진행에 대한 정보 요청하기)에서 참가자의 절반 이상이 간접 요청 전략을 사용하지 않고 일반적인 질문을 한 것이다. 일반적인 질문의 예시를 아래에서 확인할 수 있다.

K-참가자 09: 이번 학기 한국강의 수강신청을 했는데 강의가 혹시
(상황 6) **대면강의로 진행될까요?**

K-참가자 08: 포탈에서 강의가 아직 비대면 강의인지 여부가 안나
(상황 6) **와있던데 혹시 어떻게 진행되나요?**

K-참가자 01: 혹시 한국 사회강의는 비대면으로 **진행이 되나요?**
(상황 6)

또한 상황 3(교수에게 면담 약속 요청하기)에서 반 이상의 참가자가 '희망 표현'을 전략으로 사용하였다. 예시는 아래와 같다.

K-참가자 05: 저는 “...”에 관심이 있고 논문도 “...” 주제에 관해서
(상황 3) **쓰고 싶습니다. 그래서 교수님을 꼭 찾아뵙고 상담 드리고 싶습니다.**

K-참가자 10: 많이 바쁘시겠지만 꼭 교수님께 **상담받고 싶습니다.**
(상황 3)

한국인들 대부분은 간접적이고 동일한 공손성 전략과 문법을 사용한다는 것을 알 수 있었다. 이는 대다수의 한국인이 매우 간접적이며 예의 바른 요청 이메일을 작성하는 경향을 보여준다. 그러나, 조교가 수신자일 때는 전략을 사용하지 않거나 더 직접적인 이메일을 작성하는 경우도 있었다.

② 독일인 학습자와 한국어 모어 화자 요청 수행위 전략 빈도 비교

이어서 한국어 모어 화자의 수행위와 비교하여, 독일인 학습자의 수행위도 살펴보았다.

주행위	상황 1		상황 2		상황 3		상황 4		상황 5		상황 6	
	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독
직접 요청	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)
완화된 수행술어문	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (18%)	1 (10%)	1 (9%)
희망 표현	1 (10%)	0 (0%)	1 (10%)	3 (27%)	5 (50%)	7 (64%)	0 (0%)	2 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (9%)
조건 감사 표현	0 (0%)	2 (18%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	2 (20%)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)
직접 질문	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
예비 조건 언급	9 (90%)	6 (55%)	5 (50%)	0 (0%)	5 (50%)	2 (18%)	5 (50%)	5 (46%)	8 (80%)	5 (46%)	2 (20%)	3 (27%)
일반 질문	0 (0%)	1 (9%)	4 (40%)	7 (64%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (9%)	2 (20%)	2 (18%)	6 (60%)	5 (46%)
합계	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11

<표 42: 독일인과 한국어 모어 화자의 수행위 전략 비교>

첫 번째 상황에서 대다수의 한국인(90%)과 독일인(50% 이상) 모두 '예비 조건 언급'을 수행위로 선호하였다. 두 번째 상황에서는 한국인의 절반 이상(50%)이 다시 '예비 조건 언급'을 선택하였고, 일반 질문을 하는 한국인도 40% 정도 있었다. 이에 반해 독일인 중 64%가 일반 질문을 하며, 27%는 '희망 표현'을 하였다. 세 번째 상황에서 한국인 그룹은 50%가 '희망 표현'을 하였고 50%는 '예비 조건 언급'을 선택하였는데, 이와 비교하여 독일인 그룹은 64%가 '희망 표현'을 선택하였다.

네 번째 상황에서 한국인은 50%가 '예비 조건 언급'을 선택하였고, 독일인 그룹도 거의 절반(46%)이 같은 전략을 선택하였다. 다섯 번째 상황에서는 한국인의 80%가 다시 '예비 조건 언급'을 선택하였고, 독일인은 46%가 같은 전략을 선택하였다. 여섯 번째 상황에서는 한국인의 과반수(60%)가 특별한 요청 전략 대신 일반적인 질문을 선택하였고, 독일인 그

롭도 거의 절반(46%)이 같은 선택을 하였다.

③ 한국어 모어 화자의 요청 화행 지지행위 전략

다음으로 한국어 모어 화자의 지지행위 전략을 분석해 보았다. 독일인과 마찬가지로 모든 참가자가 '도입' 부분을 전략으로 사용하였으며, 이에 관해서는 더 이상 조사하지 않았다. 그러나 모든 상황에서 참가자 대부분이 이름과 전공 등의 정보를 제공하며 자기소개를 하는 것이 중요하였다.

지지행위 전략	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
도입	10 (22%)	10 (26%)	10 (21%)	10 (23%)	10 (19%)	10 (25%)
자기소개	10 (22%)	9 (23%)	10 (21%)	10 (23%)	10 (19%)	10 (25%)
호의적 표현	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
요청 목적 진술하기	10 (22%)	6 (15%)	8 (17%)	5 (12%)	7 (13%)	7 (17%)
이유 설명	3 (7%)	4 (10%)	3 (6%)	5 (12%)	5 (10%)	3 (8%)
감사	8 (18%)	10 (26%)	13 (28%)	12 (28%)	7 (13%)	10 (25%)
사과	3 (7%)	0 (0%)	2 (4%)	1 (2%)	13 (26%)	0 (0%)
합계	45	39	47	43	52	40

<표 43: 한국어 모어 화자의 지지행위 전략>

또한 '감사의 표현'은 한국어를 모국어로 하는 사람들 사이에서 일반적으로 사용되는 전략이었고, '사과'는 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)를 제외하고는 자주 사용되지 않았다. 상황 5가 다른 상황과 다르게, 학생의 잘못으로 인해 교수에게 요청해야 하는 경우이기 때문에 이런 결과가 나타났을 수 있다. 이런 문제를 해결하기 위해서는 사과를 적절히 표현하는 것이 합리적이다.

- K-참가자 (모두) 감사합니다.
 (상황 6)
- K-참가자 07: 많이 바쁘실텐데 귀찮게 해드려서 죄송합니다.
 (상황 5)
- K-참가자 03: 기한 내에 과제를 제출하지 못해서 정말 죄송합니다.
 (상황 5)

마지막으로, 상황 1(교수에게 장학금 추천서 요청하기)에서 학생들이 '요청 목적 진술하기' 전략을 사용한 것이 흥미로웠다. 이는 추천서가 장학금 수여의 조건이라는 점이 학생에게 상당한 부담감을 줄 수 있기 때문일 수도 있고, 상황을 더 자세히 설명하는 것이 중요하기 때문일 수도 있다.

- K-참가자 02: 다음 학기에 장학금 신청을 하려고 하는데 교수님 추천서 제출이 필수라고 해서 메일 드리게 되었습니다.
 (상황 1)
- K-참가자 04: 다름이 아니라 다음학기 장학금을 신청하려고 하는데 교수님 추천서를 같이 제출하여야 한다고 해서 연락 드리게 되었습니다.
 (상황 1)
- K-참가자 06: 교수님 추천서를 같이 제출하라고 해서 연락드리게 되었습니다.
 (상황 1)

일반적으로 이러한 지지행위의 유형(요청 목적 진술하기)은 조교가 아닌 교수를 수신자로 하는 이메일에서 주로 나타났다.

④ 독일인 학습자와 한국어 모어 화자의 지지행위 전략 비교

독일인과 한국어 모어 화자가 작성한 이메일에서 6가지 상황에 따라 사용된 지지행위 전략을 비교하였다. 결과를 보면 한국인과 독일인의 지지행위 사용량의 차이를 볼 수 있다. 이미 위에서 언급했듯이 요청 구조는 한국어와 독일어에서 다르다.

지지행위	상황 1		상황 2		상황 3		상황 4		상황 5		상황 6	
	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독
한 = 한국인. 독 = 독일인												
도입	10 (22%)	11 (33%)	10 (26%)	11 (33%)	10 (21%)	11 (33%)	10 (23%)	11 (33%)	10 (19%)	11 (33%)	10 (25%)	11 (33%)
자기소개	10 (22%)	3 (9%)	9 (23%)	1 (3%)	10 (21%)	1 (3%)	10 (23%)	1 (3%)	10 (19%)	2 (6%)	10 (25%)	3 (9%)
호의적 표현	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
요청목적 진술하기	10 (22%)	2 (6%)	6 (15%)	3 (9%)	8 (17%)	2 (6%)	5 (12%)	1 (3%)	7 (13%)	2 (6%)	7 (17%)	2 (6%)
이유 설명	3 (7%)	9 (28%)	0 (0%)	11 (33%)	3 (6%)	10 (31%)	5 (12%)	10 (31%)	5 (10%)	11 (33%)	3 (8%)	9 (28%)
감사	8 (28%)	6 (18%)	4 (10%)	5 (17%)	13 (28%)	5 (17%)	12 (28%)	6 (18%)	7 (13%)	4 (15%)	10 (25%)	7 (23%)
사과	3 (7%)	2 (6%)	10 (26%)	0 (0%)	2 (4%)	3 (9%)	1 (2%)	1 (3%)	13 (26%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)
합계	45	33	39	31	47	32	43	30	52	31	40	32

<표 44: 독일인과 한국어 모어 화자의 지지행위 전략 비교>

전반적으로 한국인은 두 가지 이상의 지지행위를 사용했으며 특히 교수에게 이메일 작성할 때 조교에게 작성할 때보다 지지행위의 수가 더 많았다. 반면 독일인은 교수와 조교를 구분하지 않았으며 한 가지 이상의 지지행위를 사용하였다. 먼저 한국인과 독일인 모두 도입을 작성하였다. 그러나 자기소개에서 첫 번째 큰 차이가 나타나는데 모든 한국인은 자기소개를 작성했으나 독일인들이 자기소개한 경우는 매우 적었다. 다음으로 한국인은 독일인보다 사과와 감사를 훨씬 더 자주 사용하며 이는 한국 학생들이 공손성을 중요시하는 것을 보여준다. 반면 독일인은 무언가를 요청하는 이유를 설명하는 것이 중요하다고 생각하는 것으로 보인다.

3. 독일인 학습자의 공손성 실현

3.1 독일인 학습자의 한국어 공손성 실현 분석

① 독일인의 높임법 사용 빈도

독일인 중 절반 이상(59%)은 대부분 해요체를 사용하였다. 이는 독일어 이메일에서도 공손성을 중요시하긴 하지만, 한국어 이메일에 비해 상대적

으로 비격식적인 높임법을 사용하는 것에서 나타난 결과라고 볼 수 있다. 일부 참가자는 독일어로 한국어 교사와 매우 비격식적인 이메일을 작성했다는 피드백을 남겼다. 설문조사를 통해 독일에서의 한국어 쓰기 수업 과정에 여러 가지 상황(교직원 대상 이메일 작성 등)에 따른 이메일 작성 연습의 필요성과 한국과 독일에서의 화용적 표현의 차이점을 파악하고 더 나은 학습 방법을 발전시킬 수 있는 가능성을 확인하였다.

높임법 (독일인)	수신자	하십시오체	해요체	혼합	합계
상황 1	교수	4 (36%)	6 (55%)	1 (9%)	11 (100%)
상황 2	조교	1 (9%)	9 (82%)	1 (9%)	11 (100%)
상황 3	교수	6 (55%)	5 (45%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 4	조교	2 (18%)	7 (64%)	2 (18%)	11 (100%)
상황 5	교수	6 (55%)	4 (36%)	1 (9%)	11 (100%)
상황 6	조교	2 (18%)	8 (73%)	1 (9%)	11 (100%)
합계		21 (32%)	39 (59%)	6 (9%)	

<표 45: 독일인의 높임법체를 사용 빈도>

소수의 독일인 참가자들이 혼합 (하십시오체와 해요체 혼합)을 사용했지만, 이 비율은 예상보다 낮았다. 이는 참가자들 대부분이 높임법 체계에 익숙하지 않다는 것을 시사하고 있다.

② 독일인의 공손 표현 및 어휘 사용 빈도

다음으로 독일인들이 사용한 공손 표현의 양을 살펴보고자 한다.

공손 표현	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
-(으)시-	10 (12%)	5 (9%)	7 (9%)	5 (8%)	6 (10%)	7 (13%)
께	6 (7%)	7 (12%)	7 (9%)	7 (11%)	7 (11%)	5 (9%)
께서(는)	2 (2%)	1 (2%)	2 (3%)	3 (5%)	3 (5%)	1 (2%)
(이름)님	26 (30%)	13 (22%)	27 (36%)	17 (28%)	16 (25%)	13 (24%)
감사하다	6 (7%)	5 (9%)	5 (7%)	4 (7%)	4 (6%)	7 (13%)
죄송하다	2 (2%)	0 (0%)	3 (5%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)
저(는)/제(가)	19 (22%)	14 (24%)	13 (16%)	12 (20%)	12 (19%)	10 (19%)
드리다	2 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)
건강/날씨 관련 마무리 인사	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)
드림/올림	11 (14%)	11 (18%)	11 (15%)	11 (17%)	11 (16%)	11 (20%)
-길/기를 바라다	2 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)
합계	86 (100%)	58 (100%)	75 (100%)	61 (100%)	63 (100%)	54 (100%)

<표 46: 독일인의 공손 표현을 사용 빈도>

거의 모든 독일인은 ‘(이름)님’으로 교수 또는 조교에게 인사를 하였으며 교수 또는 조교에 관해 이야기할 때도 위의 표현을 계속 사용하였다. 이메일 마무리 인사로 사용된 ‘올림/드림’은 모두 사용하였으며, 이는 독일인들이 한국어 이메일을 마무리할 때의 공손 표현을 알고 있다는 것을 보여준다. 또 다른 흥미로운 점은 독일인이 선어미말 ‘-(으)시-’를 자주 사용하였지만, 항상 올바른 형식으로 사용되지 않았다는 것이다. 독일인들은 대부분 처음에는 ‘-(으)시-’의 올바른 형식으로 시작했지만, 끝부분에서 ‘-(으)시-’를 생략하면서 무례하고 직설적인 말투가 되기도 하였다. 예시가 아래와 같다.

- G-참가자 05: 시간이 **있으면 (있으시면)** 혹시 추천서를 쓰실 수 있어요? 교수님이 너무 **바쁘면 (바쁘시면)** 다른 교수님께 부탁할 거예요.
(상황 1)
- G-참가자 08: 교수님은 시간이 **있는 (있으신)** 날짜를 알려주시면 감사하겠습니다.
(상황 3)
- G-참가자 03: 혹시 다음 주에 제출하면 **괜찮아요 (괜찮으신가요)?**
(상황 5)

마지막으로 독일인들이 청자 중심으로 "제/저"를 많이 사용했다는 것을 언급하는 것이 중요하다. 이것은 독일 사회가 한국 사회와 비교하여 개인주의적이라는 것을 보여준다. Harting(2007)에 따르면 독일의 체면 개념은 독일 사회의 개인주의적인 중요성을 나타내는 개별적인 체면으로 설명될 수 있으며, 본 연구의 조사 결과는 Harting(2007)의 가정을 뒷받침한다. 다만, 영어와 마찬가지로 독일어 또한 개인주의적이면서도 매우 주어 중심적인 언어라는 것을 주목해야 한다. 따라서 '저/제'와 같은 표현은 독일어로 번역할 때 부정적인 전이로 볼 가능성도 있다.

③ 독일인의 선어미말 -(으)시- 사용 빈도

한국어 높임법 체계는 한국 문화의 중요한 측면이며 선어미말 ‘-(으)시-’가 여기에 포함된다. 이 문법 구조는 존경과 예의를 표현하는 데 사용되며 독일인들이 배우기에는 매우 복잡하다.

-(으)시-	수신자	
	교수님	조교님
사용함	23 (70%)	17 (51%)
안 사용함	10 (30%)	16 (49%)
합계	33 (100%)	33 (100%)

<표 47: 독일인의 선어미말 -(으)시-의 사용 빈도>

독일어에는 이에 상응하는 문법 구조가 없기 때문에 많은 실수가 발생할 수 있다. 흥미로운 점은 교수보다 조교에게 선어미말을 사용할 때 실수가 더 빈번하게 발생했다는 것이다. 독일인이 학생들이 교수에게 선어미말을 사용해야 한다는 점은 충분히 인지하고 있으나 조교에게도 선어미말을 사용해야 한다는 점은 인지하지 못하였다. 대부분의 독일인들은 조교를 자신의 동학생으로 인식하기 때문에 과도한 공손함이 필요하지 않다고 생각한다.

또한 독일인 학생들은 선어미말을 사용하려고 노력했지만 올바른 사용법

에 어려움을 보였다. 학습자들 대부분은 문장의 시작 부분에서 올바른 선어미말을 사용하였지만 이후 생략하거나 잊어버리는 경우가 많았다. 이는 선어미말의 규칙이 매우 복잡하며 문맥 속에서 충분히 연습되지 않았기 때문일 수 있다. 위와 같은 결과를 통해 독일인 한국어 학습자들의 한국 문화의 올바른 이해와 연습의 필요성을 시사한다.

3.2 독일인 학습자와 한국어 모어 화자 공손성 비교

독일인과 한국어 모어 화자의 공손 실현을 비교하기 위해 먼저 한국어 모어 화자가 어떻게 공손성을 실현하는지 분석하고 이후 두 그룹의 공손 패턴을 비교하고자 한다.

① 한국어 모어 화자의 높임법 사용 빈도

높임법체 수준에 관해서는 한국인들은 항상 교수들과 조교들을 포함하여 하십시오체를 사용한다. 높임법체에 대한 결과는 예상한 대로였다.

높임법 (한국인)	하십시오체	해요체	혼합	합계
수신자				
상황 1	교수 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 2	조교 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 3	교수 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 4	조교 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 5	교수 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
상황 6	조교 10 (16.65%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (100%)
합계	60 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	

<표 48: 한국어 모어 화자의 높임법체를 사용 빈도>

모든 한국어 모어 화자는 예외 없이 요청 이메일 작성할 때 하십시오체를 사용하였다. 이는 학업 맥락에서 이메일 쓰기가 매우 격식적으로 여겨지기 때문이다. 따라서 모든 한국어 모어 화자들이 하십시오체를 사용한다. 이는 대학에서 올바른 높임법체를 알아야 하는 중요성을 보여준다.

② 한국어 모어 화자의 공손 표현 및 어휘 사용 빈도

다음으로 한국어 모어 화자들이 사용하는 공손 표현의 빈도에 관해 분석할 것이다.

공손 표현	상황 1	상황 2	상황 3	상황 4	상황 5	상황 6
-(-)시-	17 (18%)	4 (12%)	35 (25%)	22 (31%)	18 (16%)	2 (5%)
께	3 (3%)	1 (3%)	10 (7%)	0 (0%)	3 (3%)	0 (0%)
께서(는)	4 (4%)	0 (0%)	5 (4%)	2 (3%)	3 (3%)	1 (3%)
(이름)님	29 (30%)	10 (30%)	36 (26%)	10 (14%)	19 (17%)	10 (26%)
감사하다	8 (8%)	10 (30%)	13 (10%)	12 (16%)	7 (6%)	9 (23%)
죄송하다	3 (3%)	0 (0%)	2 (1%)	1 (1%)	14 (13%)	0 (0%)
저(는)/제(가)	5 (5%)	0 (0%)	6 (4%)	4 (6%)	8 (7%)	2 (5%)
드리다	12 (13%)	8 (24%)	21 (16%)	17 (23%)	22 (20%)	14 (35%)
건강/날씨 관련 마무리 인사	5 (5%)	0 (0%)	3 (2%)	2 (3%)	6 (5%)	0 (0%)
드림/올림	10 (10%)	1 (3%)	10 (7%)	2 (3%)	10 (10%)	1 (3%)
-길/기를 바라 다	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
합계	97 (100%)	34 (100%)	141 (100%)	72 (100%)	110 (100%)	39 (100%)

<표 49: 한국어 모어 화자의 공손 표현 및 어휘를 사용 빈도>

교수에게 이메일을 작성할 때의 공손 표현 사용량은 조교에게 이메일을 작성할 때보다 훨씬 많았다. 이는 교수가 더 높은 사회적 지위를 가지고 있고, 그에 따른 더 많은 존경을 받아야 하기 때문이라고 추정할 수 있다. 가장 자주 사용된 공손 표현은 '드리다'로, 수신자와 관계없이 모든 상황에서 이 표현이 사용되었다. 이 표현은 교수와 조교에게 요청 이메일을 작성할 때 특히 중요하게 여겨진다. 따라서 이런 표현에 익숙하지 않은 독일인 한국어 학습자들에게는 연습과 교육이 필요하다고 할 수 있다.

흥미로운 결과 중 하나는 '마무리' 표현이었다. '드림/올림'을 포함하는 표현은 조교에게 이메일을 보낼 때는 거의 사용되지 않았지만, 교수에게 이메일을 보낼 때는 항상 사용되었다. 한국어를 모국어로 하는 사람들은 대부분 이메일을 감사의 표현으로 마무리하며, '건강/날씨 관련 마무리 인사'는 주로 생략하였다. 반면, 교수에게 연락할 때는 '마무리' 표현이 종종 '건강/날씨 관련 마무리 인사'를 포함하고 있었다.

- K-참가자 02: (상황 1) **항상 건강 조심하고 오늘도 좋은 하루 보내세요.**
 K-참가자 05: (상황 3) **추운 날씨에 항상 건강 조심하고 오늘도 좋은 하루 보내세요.**
 K-참가자 09: (상황 5) **날씨가 많이 추운데 교수님도 항상 건강 조심하세요.**

날씨나 건강에 대한 화용적인 마무리 표현은 학업 관련 한국어 이메일에서 자주 사용되지만, 독일어 이메일에는 그에 해당하는 표현이 없기 때문에, 독일인들 대부분은 한국어 이메일에서 이런 표현을 사용하지 않았다.

③ 한국어 모어 화자의 선어미말 -(으)시- 사용 빈도

다음으로는 한국어 모어 화자들이 사용하는 선어미말 ‘-(으)시-’의 사용법에 관해 살펴보고자 한다.

-(으)시-	수신자	
	교수님	조교님
사용함	30 (100%)	30 (100%)
안 사용함	0 (0%)	0 (0%)
합계	30 (100%)	30 (100%)

<표 50: 한국어 모어 화자의 선어미말 -(으)시-의 사용 빈도>

이 높임법의 형태는 한국 문화에서 존경과 지위 제도의 중요성을 나타내며 한국어 모어 화자들은 대학교에서 이메일을 작성할 때 항상 ‘-(으)시-’를 사용한다. 상대방의 사회적 지위가 높거나 나이가 많을 경우 말하거나 작성할 때 이 높임법의 문법을 사용하는 것이 관습이며 이러한 기대는 교수 또는 조교와의 상호작용에서도 동일하게 적용된다. 실제로 높임법 문법의 사용은 대학교와 같은 격식적인 상황뿐만 아니라 연령이나 사회적 지위가 높은 동료나 지인과의 일상 대화에서도 제한되지 않는다.

마지막 부분에서는 독일인과 한국어 모어 화자가 높임법체를 적용하는

방식과 한국어 요청 이메일에서 사용되는 공손 표현에 관해 비교할 것이다.

④ 독일인과 한국어 모어 화자의 높임법체 사용 빈도

한국어 모어 화자와 독일인의 높임법체 사용 차이를 살펴보았다.

높임법		하십시오체		해요체		혼합	
한 = 한국인 독 = 독일인	수신자	한	독	한	독	한	독
상황 1	교수	10 (16.65%)	4 (36%)	0 (0%)	6 (55%)	0 (0%)	1 (9%)
상황 2	조교	10 (16.65%)	1 (9%)	0 (0%)	9 (82%)	0 (0%)	1 (9%)
상황 3	교수	10 (16.65%)	6 (55%)	0 (0%)	5 (45%)	0 (0%)	0 (0%)
상황 4	조교	10 (16.65%)	2 (18%)	0 (0%)	7 (64%)	0 (0%)	2 (18%)
상황 5	교수	10 (16.65%)	6 (55%)	0 (0%)	4 (36%)	0 (0%)	1 (9%)
상황 6	조교	10 (16.65%)	2 (18%)	0 (0%)	8 (73%)	0 (0%)	1 (9%)

<표 51: 독일인과 한국어 모어 화자의 높임법체 사용 비교>

한국어 모어 화자들은 수신자와 상관없이 모든 상황에서 하십시오체를 사용하는 경향이 있었다. 반면에 독일인들은 교수에게는 더 자주 이 체계를 사용하고, 조교에게는 덜 사용하는 경향을 보였다. 한 참가자는 독일에서 한국어 교사와 이메일을 통해 의사소통할 때 해요체를 사용했다고 지적하였다. 이로 인해 특히 조교에게 이메일을 작성할 때 해요체가 자주 사용되었다.

독일에서 한국어 수업에서 이메일 작성을 가르칠 때는 높임법보다는 이메일의 구조에 초점을 맞추는 것으로 보인다. 이는 일부 독일인들이 이메일에서 하십시오체와 해요체를 혼용한 사실로부터 뒷받침된다. 전반적으로 한국어를 모국어로 하는 사람들과 독일인들 사이에 이러한 높임법 체계의

차이를 만드는 여러 요인이 있는 것으로 판단해 볼 수 있다.

⑤ 독일인과 한국어 모어 화자의 공손 표현 사용 비교

마지막으로 공손 표현의 사용 차이를 살펴보고 한국어 모어 화자와 독일인의 사용 빈도를 비교할 것이다.

공손 표현	상황 1		상황 2		상황 3		상황 4		상황 5		상황 6	
	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독	한	독
한 = 한국인 독 = 독일인												
-(으)시-	17 (18%)	10 (12%)	4 (12%)	5 (9%)	35 (25%)	7 (9%)	22 (31%)	5 (8%)	18 (16%)	6 (10%)	2 (5%)	6 (10%)
께	3 (3%)	6 (7%)	1 (3%)	7 (12%)	10 (7%)	7 (9%)	0 (0%)	7 (11%)	3 (3%)	7 (11%)	0 (0%)	7 (11%)
께서(는)	4 (4%)	2 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	5 (4%)	2 (3%)	2 (3%)	3 (5%)	3 (3%)	3 (5%)	1 (3%)	3 (5%)
(이름)님	29 (30%)	26 (30%)	10 (30%)	13 (22%)	36 (26%)	27 (36%)	10 (14%)	17 (28%)	19 (17%)	16 (25%)	10 (26%)	16 (25%)
감사하다	8 (8%)	6 (7%)	10 (30%)	5 (9%)	13 (10%)	5 (7%)	12 (16%)	4 (7%)	7 (6%)	4 (6%)	9 (23%)	4 (6%)
죄송하다	3 (3%)	2 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (1%)	3 (5%)	1 (1%)	1 (2%)	14 (13%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
저(는)/제(가)	5 (5%)	19 (22%)	0 (0%)	14 (24%)	6 (4%)	13 (16%)	4 (6%)	12 (20%)	8 (7%)	12 (19%)	2 (5%)	12 (19%)
드리다	12 (13%)	2 (2%)	8 (24%)	0 (0%)	21 (16%)	0 (0%)	17 (23%)	0 (0%)	22 (20%)	1 (2%)	14 (35%)	1 (2%)
건강/날씨 관련 마무리 인사	5 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	3 (2%)	0 (0%)	2 (3%)	0 (0%)	6 (5%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
드림/올림	10 (10%)	11 (14%)	1 (3%)	11 (18%)	10 (7%)	11 (15%)	2 (3%)	11 (17%)	10 (10%)	11 (16%)	1 (3%)	11 (16%)
-길/기를 바라다	1 (1%)	2 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)

<표 52: 독일인과 한국어 모어 화자의 공손 표현을 사용 비교>

우선, 앞서 논의한 것처럼 한국어 모어 화자들이 선어말 어미 ‘-(으)시-’를 더 자주 사용하는 것을 확인할 수 있다. 반면 독일인들은 한국어 모어 화자들보다 ‘께’ 조사를 더 빈번하게 사용하였다. 이는 독일인들이 이메일 작성 시 ‘교수님께/조교님께’를 시작으로 하는 문장 구성을 배웠기 때문일 수 있다. 한편, 한국어 모어 화자들은 대체로 ‘께’ 조사를 생략하며, 수신자를 직접 언급하는 경우에만 ‘께’ 조사를 사용하는 것으로 확인되었다.

다음으로 한국어 모어 화자와 독일인이 직함 이름 뒤에 붙이는 ‘님’ 접미

사 사용 빈도에 관해 살펴보았을 때, 예상치 못한 유사점이 발견되었다. 이는 독일어에서 '교수'와 '조교' 뒤에 '님'을 붙여 직역하는 것 때문일 가능성이 있다.

'감사하다'와 '죄송하다'와 같은 어휘와 표현을 살펴볼 때, 한국어 모어 화자와 독일인 사이에는 어휘 사용 빈도에 있어 큰 차이가 있었다. 독일에서는 요청에 대한 감사의 표현을 사용하는 것이 일반적이나, 사과의 표현은 그렇지 않다. 반면 한국에서는 감사와 사과의 표현이 모두 자주 사용되는 것으로 파악되었다. 또한 독일인들은 '드리다'라는 표현을 거의 사용하지 않았으나, 한국인들에게는 가장 자주 사용되는 표현 중 하나였다.

마지막으로 한국어 모어 화자와 독일인이 사용하는 '마무리'를 살펴보고자 한다. 독일인들은 건강이나 날씨와 관련된 화용적인 표현을 거의 사용하지 않았다. 이는 독일에서 일반적인 이메일 작성에 건강이나 날씨에 관한 내용을 포함하지 않는 관습 때문일 가능성이 있다. 그리고 모든 독일인들이 수신자에 상관 없이 이메일 끝에 '올림/드림'을 사용했다는 점은, 독일인들이 '인사 - 본문 - 마무리 인사'의 전형적인 이메일 구조에 따라 한국어 이메일을 작성한 결과로 보인다. 반면, 한국어 모어 화자는 조교에게 이메일을 작성할 때 이 부분을 생략하는 경우가 더 많았다.

다음은 4장에서 논의 및 교육적 제언에 이르러, 본 연구의 결과에 대한 원인을 분석하고 독일인 학습자가 한국어로 요청 전략을 사용할 때 겪는 어려움의 원인을 분석하며, 더 나아가 독일인 한국어 학습자의 한국어 이메일 작성 교육 방향에 관해 제언하고자 한다.

V. 논의 및 교육적 제언

1. 독일인 학습자와 한국어 모어 화자의 요청 화행 변인별 특성

1.1 사회문화적 차이에 따른 특성

앞의 연구 결과에서 한국인 모어 화자와 독일인 한국어 학습자가 작성한 이메일에서 큰 차이점을 확인하였는데, 이러한 차이점을 만든 원인을 한국과 독일의 사회문화적 차이, 위계 체계(사회적 지위와 학업 맥락)의 차이, 그리고 언어 표현의 차이로 설명하고자 한다. 사회문화적 차이는 크게 위계 체계(사회적 지위와 학업 맥락) 그리고 저맥락 문화와 고맥락 문화의 두 가지 범주로 나눌 수 있다. 먼저, 위계 체계는 권력 거리, 의사소통의 방식 및 비언어적 의사소통으로 나눌 수 있으며, 권력 거리는 사회에서 권력의 불균등한 분배를 얼마나 수용하는지를 의미한다. 한국 문화에서는 상대적으로 높은 권력 거리가 있으며, 사람들은 상위 지위에 있는 사람들을 존중하고 따른다. 이는 어르신, 상사 및 권위 있는 사람에게 경의를 표시하기 위해 격식적인 언어와 존경어를 사용하는 것에서 볼 수 있다. 한국어 모어 화자들은 또한 높은 지위에 있는 사람들을 모욕하거나 그들의 체면에 도전하지 않기 위해 간접적인 언어와 완곡한 말투를 사용한다. 반면에, 독일 문화에서는 상대적으로 낮은 권력 거리가 있으며, 사람들은 직접적이고 명료한 방식으로 의사소통한다. 따라서 독일어 학습자들은 덜 격식적인 언어를 사용하며, 효율적으로 의사를 전달하는 것을 우선시할 가능성이 있다.

위계 체계를 더 구체적으로 살펴보면 학업 맥락과 연관지을 수 있는데, 독일인과 한국인의 가장 큰 차이점은 앞서 언급했듯이 독일인들이 학생이 조교와 교수의 도움을 받는 것이 당연하다고 생각한다는 점이다 (Danielewicz-Betz 2013). 또한 조교의 경우, 사회적 지위가 학생과 동등하다고 생각한다. 본 연구 결과에서 독일인들이 조교에게 요청 이메일을 작성할 때 한국인이 사용한 요청 화행 전략과 달리 일반 질문('있어요?'),

‘아세요?’ 등)을 자주 사용하는 것을 확인할 수 있었는데, 이는 대부분의 독일인들이 조교와 학생의 사회적 지위 차이를 느끼지 못하여 나타나는 결과라고 예상할 수 있다. 그리고 Thomas(1983)에 따르면, 사회화용적 실패의 원인 중 하나로 부담감의 크기(size of imposition)를 꼽는데, 이 연구에 참여한 독일인들은 한국인들과 달리 특히 조교에게 이메일을 작성할 때 거의 부담감을 느끼지 않는다는 것을 알 수 있었다. 독일인이 작성한 이메일에서 화용적 전략의 사용 빈도가 한국인이 작성한 이메일에 비해 많이 낮은데, 이는 앞서 언급한 부담감의 정도가 원인이 될 수 있다. 한국과 독일의 맥락 문화를 비교해보면, 한국은 고맥락 문화권에 속하며, 반면 독일은 저맥락 문화권에 속한다. 한국과 같은 고맥락 문화에서는 비언어적 커뮤니케이션과 맥락이 의미 전달에 중요한 역할을 한다. 한국어를 모국어로 하는 사람들은 간접적인 언어, 표정, 목소리, 침묵, 제스처 등을 활용하여 의도를 전달하는 경우가 많다. 이런 비언어적 신호는 말 그대로의 뉘앙스와 섬세함을 더하나, 독일어 학습자들에게는 해석하는 데 어려움을 주곤 한다. 반면에 독일과 같은 저맥락 문화에서는 비언어적 신호와 맥락에 대한 중요성이 상대적으로 낮다. 독일어를 모국어로 하는 사람들은 한국어를 모국어로 하는 사람들보다 명확하고 직접적인 의사소통을 우선하며, 뉘앙스보다는 효율성을 중시하는 경향이 높다. 이 연구에서 대부분의 독일인 학습자들이 한국인보다 상대적으로 간결하고 직설적인 문장으로 이메일을 작성하였으며, 요청 화행 전략도 한국인에 비해 상대적으로 적게 사용하였다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 저맥락 문화권인 독일에서 직접적인 의사소통을 우선시하는 경향이 이메일 작성에도 나타난 것으로 보인다. 또한 독일인들이 '저/제/저는' 등의 표현을 한국인보다 자주 사용하고, 주행위 전략 중에서도 희망 표현('-고 싶다', '-았/었으면 좋겠다' 등)을 자주 사용하는 것을 확인할 수 있었다. 이 역시 저맥락 문화의 특징 중 하나인 개인주의 가치관으로 해석할 수 있다.

1.2 언어 표현의 차이에 따른 특성

다음으로 본 연구 결과를 언어 표현과 관련된 화용적 표현 차이로 분석해 보자. 앞서의 연구 결과에서 독일인이 작성한 이메일에는 몇 가지 공통된 표현이 눈에 띄었는데, 이는 '미리 감사합니다'와 '도와줘서 감사합니다' 등의 표현이 독일어의 화용적 표현을 한국어로 직역해 사용한 결과라고 볼 수 있다. 이는 한국어를 사용하는 한국인이 작성한 이메일에서는 잘 보이지 않는 표현으로, 한국어와 독일어 언어 표현의 차이가 만든 결과라고 해석할 수 있다. 한편 한국인이 작성한 이메일에서는 '죄송합니다'라는 표현이 빈번하게 사용된 것을 확인할 수 있었는데, 반면 독일인은 상황 5(교수에게 과제 마감일 연기 요청하기)를 제외하고 '죄송합니다'라는 표현을 거의 사용하지 않았다. 이는 독일어 이메일에서는 본인의 잘못된 경우를 제외하고는 '죄송합니다'라는 표현을 거의 사용하지 않는 경향이 있기 때문이다. 앞서 언급한 것처럼, 독일인이 교수나 조교에게 요청할 경우, 그들은 조교와 교수에게 죄송함을 느끼기보다는 다른 감정을 경험하게 될 것을 고려하면, 이 차이는 합리적으로 이해할 수 있다. 독일인 학습자의 경우 이메일 작성 시 '죄송합니다' 대신에 독일어의 화용적 표현 중 하나인 '(미리) 감사합니다'를 자주 사용한 것을 확인할 수 있었다. 또한 한국인이 교수에게 이메일을 작성할 때, 날씨나 건강과 같은 화용적 표현을 끝인사에 넣어 더 자연스러운 이메일을 작성하였지만, 독일인의 경우에는 이러한 화용적 표현을 찾아볼 수 없었다. 이러한 예시는 모국어에서 목표 언어로의 부정적 전이의 예로 볼 수 있다. 독일인과 한국인이 작성한 이메일에서 몇 가지 공통적인 표현도 확인할 수 있었는데, 두 이메일에서 첫인사로 '안녕하세요', 끝인사로 '감사합니다'와 '좋은 하루 보내세요'와 같은 표현이 자주 등장하였다. 이는 독일어 이메일에서도 위와 같은 화용적 표현이 있어 긍정적 전이가 발생하였다고 볼 수 있다.

2. 독일인 학습자의 요청 화행 전략 및 공손성 실현의 어려움

2.1 요청 전략 실현의 어려움

본 연구 결과에서 나타난 바와 같이, 독일인 한국어 학습자의 경우 한국어로 이메일을 작성할 때 요청 전략 및 공손성 실현에 어려움을 느끼는 것으로 보였다. 이러한 현상의 원인을 분석하면, 우선 한국인과 독일인의 한국어 요청 전략에는 차이가 있으며, 특히 각 상황에서 선호되는 화행에 차이가 있었다. 요청 화행 전략에는 주행위와 지지행위가 있는데, 주행위에서는 독일인과 한국인 사이에 큰 차이를 보이지 않았고, 지지행위에서만 차이가 나타났으므로, 지지행위 실현의 어려움을 중심으로 살펴보려고 한다.

독일인이 한국어 요청 전략을 이해하는 데 어려움을 느끼는 원인 중 하나는, 한국인이 간접적인 언어와 여러 지지행위를 사용한다는 점이다. 특히 교수가 수신인인 경우, 한국인은 '... 연락드리게 되었습니다'와 같은 자기소개 또는 다른 지지행위(요청 목적 진술하기 지지행위 전략)를 사용하는 경향이 있었다는 것을 연구를 통해 확인할 수 있었다. 한국인과 대조적으로 대부분의 독일인은 자기소개를 생략하였으며, 그 외의 지지행위(요청 목적 진술하기)도 사용하지 않았다. 모든 독일인이 사용한 지지행위는 이유 설명('~고 있다')이었으며, 교수와 조교에게 같은 지지행위를 사용하였다. 이와 같이 대부분의 독일인은 독일어로 작성된 이메일처럼 한 가지 지지행위만을 사용한 반면, 한국인은 여러 가지 지지행위를 사용한 것으로 나타났다.

2.2 공손성 실현의 어려움

다른 잠재적인 어려움은 두 문화 사이에서 공손성 표현의 사용에 차이가 있을 수 있다는 것이다. 한국인이 작성한 이메일에서 사과와 감사의 표현을 더 자주 사용하는 경향을 조사를 통해 확인할 수 있었으며, 이는 한국

문화에서 공손성의 중요성을 반영한다고 볼 수 있다. 반면, 독일인이 작성한 이메일에서는 요청에 대한 설명을 먼저 제공하는 것을 확인할 수 있었다. 한국어와 독일어 이메일의 구조가 어느 정도 유사하긴 하지만 (인사말: (이름)님, 안녕하세요? - 본문 - 마무리 인사: 좋은 하루 보내세요. (이름)드림/올림), 요청하는 방식은 매우 다르다는 것을 연구를 통해 알 수 있었다. Danielewicz-Betz(2013)에 따르면, 독일어 이메일은 매우 직설적이고 명확하며 완화된 전략이나 공손 표현을 사용하지 않는다. 연구에 참여한 독일인이 겪는 공손성 실현의 어려움은 크게 높임법체, 공손 표현, 선어미말 ‘-(으)시-’로 나눌 수 있었다.

우선, 높임법체의 경우 하십시오체와 해요체가 있는데, 한국인의 경우 모두 하십시오체를 사용하였다. 한국에서는 하십시오체를 더 격식 있는 문법으로 여기어 학업 맥락에서 이메일을 작성할 때 하십시오체를 사용한다. 반면 독일인의 경우 하십시오체 또는 해요체를 사용하였고, 하십시오체와 해요체를 혼합하여 사용하기도 하였다. 설문조사 결과에서 알 수 있듯이, 독일인의 경우 독일 대학교 한국어 강사에게 이메일을 작성할 때 해요체를 사용한다고 답변하였는데, 이를 원인으로 볼 수 있다.

독일인은 ‘(이름)님’, ‘감사하다’, ‘저는/제가 (나/내가 대신)’, ‘드림/올림’을 제외한 ‘께’, ‘께서(는)’, ‘죄송하다’, ‘드리다’, ‘건강/날씨 관련 마무리 인사’, ‘길/기를 바라다’ 같은 공손 표현 또한 거의 사용하지 않았다. ‘(이름)님’, ‘감사하다’, ‘드림/올림’과 같은 표현은 독일에서도 존재하지만, 그 외의 표현은 독일 높임법 표현/어휘에 존재하지 않아 한국어로 표현하는데 어려움을 겪는 것으로 예상할 수 있다. 특히 한국인이 작성한 이메일의 경우 ‘드리다’ 표현의 사용 빈도가 매우 높았는데, 독일인의 경우 ‘드리다’ 표현을 거의 사용하지 않았다. 이는 한국어 ‘주다’와 ‘드리다’의 관계와 같이 의미는 같지만 높임말 관계를 가지는 표현이 독일에는 존재하지 않아 겪는 어려움으로 짐작해 볼 수 있다. 위의 공손 표현은 한국어 초급에서 배우는 공손 표현으로, 숙달도가 변인이 되기는 어려워 보인다. 또한 특히 선어미말 ‘-(으)시-’를 사용하는 것이 더욱 어려워 보였다. 독일어에는 이에

상응하는 표현이 없기 때문에, 문법 형식을 이해하고 이를 이메일에 적용하는 데 문제가 있었다. 이메일의 시작 부분에서는 독일어 학습자들이 선어말 '-(으)시-'를 사용하긴 했지만, 뒷부분에서는 '[...] 제출하면 괜찮아요?'처럼 선어말 '-(으)시-'를 전혀 사용하지 않거나 생략한 경우가 많았다.

본 연구의 WDCT를 통해 독일인들 대부분이 이메일을 작성할 때 매우 직설적이며, 독일에서 사용하는 전형적인 공손 표현만을 사용하였고, 적절하지 않은 높임법을 사용한 것을 확인할 수 있었다. 이는 공식적인 상황에서 독일인들이 올바른 한국어 화용 지식과 능력, 그리고 공손한 표현 사용에 어려움을 겪는다는 것을 의미하고 있다.

3. 요청 이메일 작성 교육의 방향

3.1 요청 화행 이메일에서의 공손성 실현

앞서 독일인들이 한국어로 요청 이메일을 작성할 때 겪는 어려움과 그 원인에 관해 분석해 보았다. 이제 독일인들을 위한 한국어 교육에서 개선점을 두 가지 측면에서 제안하고자 한다. 첫 번째로, 요청 화행 이메일에서의 공손성 실현을 고려해야 한다. '안녕하세요'라는 첫인사 후에 자기를 소개하는 한국인과는 달리, 독일인들은 주제에 대한 설명을 바로 시작하곤 하였다. Moon 외(2019)와 Shim(2013)에 따르면, 한국인들은 더 높은 지위의 사람에게 이메일을 작성할 때 더 공손하고 간접적인 문장과 함께 상대적으로 더 긴 이메일을 쓰는 경향을 보였다. 또한 한국인들은 때때로 이메일의 목적과 전혀 상관없는 소소한 대화(small talk)를 이메일에 포함하기도 한다. 이러한 화용적 표현은 영어 문화에 영향을 받은 사람들이 불필요한 내용이라고 생각할 수 있다 (Shim 2013). 본 연구 결과에서도 확인할 수 있듯이, 한국인들은 교수에게 이메일을 작성할 때 더 많은 지지행위를 사용하였고 이로 인해 이메일의 길이는 자연스럽게 더 길어졌다. Shim(2013)이 설명한 것처럼, 독일인들은 한국인이 이메일을 작성할 때

사용하는 화용적 표현을 부적절한 내용이라고 생각할 가능성이 있기 때문에, 독일 대학교 한국어 교육에서는 이러한 공손 표현의 차이를 이해시켜 줄 필요가 있다. 한국인들은 종종 날씨나 건강에 대한 화용적 표현을 사용하여 이메일을 상대적으로 더 길게 썼으며, 수신자에 대한 배려를 많이 표현하였다. 또한 사과와 감사의 표현을 자주 사용하였고, 특히 사과의 표현을 더 자주 사용하였다. 독일인들은 상대적으로 사과보다 감사의 표현을 더 자주 사용하였고, 더 짧고 적은 화용적 표현이 포함된 이메일을 작성하였다. 이는 독일인이 작성한 이메일의 공손성이 상대적으로 낮게 표현될 수 있음을 의미하며, 이는 한국어 교육에서 이메일 작성의 화용적 표현의 중요성을 강조해야 함을 시사한다. 조사에 참여한 한국인 모어 화자들은 자주 사용하는 화용적 표현(예: 건강 또는 날씨에 관한 표현)을 가지고 있는데, 이러한 전형적인 화용적 표현을 한국어 교육에서 알려주는 것이 중요하다라는 것을 확인하였다. 또한 조사에 참여한 한국인들은 이메일을 작성할 때 모두 격식적인 하십시오체를 사용한 반면, 독일인 학습자들은 해요체 또는 하십시오체와 해요체를 혼합하여 이메일을 작성하였다. 이처럼, 상황(학업 상황·맥락)에 따른 적절한 높임법 표현을 가르치는 것이 한국어 교육에서 필요하다는 것을 확인하였다.

3.2 사회문화적 차이를 고려한 요청 화행 교육

본 연구에 참여한 독일인들이 한국어 이메일 작성 시 겪는 또 다른 어려움은 선어미말 '-(으)시-' 사용이었다. 독일인들은 교수와 같은 상위 지위의 사람에게는 '-(으)시-'와 '드리다'와 같은 높임말을 사용하려고 했지만, 조교는 학생과 사회적 지위나 힘 면에서 동등한 입장으로 보기 때문에 '-(으)시-'를 더 적게 사용하는 경향을 보였다. 한국에서 높임법을 결정하는 요인은 화자와 청자의 친분, 서열관계, 연령, 지위 등 다양한 요인이 있다(이익섭 2000). 교수를 수신자로 하는 경우에는 교수의 사회적 지위, 연령, 친분 등 대부분의 요인들이 '-(으)시-'와 같은 선어미말 사용의 적절성을 요구하지만, 조교의 경우에는 교수와는 다른 사회적 지위, 연령, 친분

을 가지고 있음에도 한국인들은 '-(으)시-'와 같은 선어미말을 사용한다. 이는 한국인들이 학업 상황에서 좀 더 격식을 갖추어 이메일을 작성하고자 하는 것일 수 있다. 이러한 결과를 통해 독일인 학습자에게 한국과 독일의 사회문화적 차이를 이해시키고 알려주는 것이 언어 교육의 중요한 부분임을 알 수 있다. 또한 저맥락(low-context) 문화와 의사소통이 단순히 언어 자체가 아닌 상황과 맥락에 더 의존하는 고맥락(high-context) 문화의 차이점을 독일인 학습자에게 인식시켜 주는 것이 적절한 한국어 이메일 작성에 도움이 될 것으로 예상된다. 본 연구에서는 한국인과 독일인이 작성한 이메일의 차이점을 사회문화적 차이와 언어 표현과 화용적 표현의 차이를 통해 설명하려 했지만, 몇 가지 다른 변인을 고려하지 못했다는 한계가 있다. 독일인 학습자의 경우, 몇 가지 선호하는 요청 화행 전략이 있었는데, 이를 사회문화적 차이 또는 언어 표현의 차이로 설명할 수도 있지만, 또 다른 변인인 학습자의 숙달도가 조사의 결과에 영향을 미칠 가능성도 있다. 독일인 학습자의 한정된 요청 전략의 사용이 단순히 학습자의 미숙한 숙달도에 기인했을 가능성은 무시할 수 없다. 또한 '-(으)시-'의 경우, 교수와 같은 사회적 지위가 높은 수신자에게 더 자주 사용하는 경향을 보였지만, 그것을 제외하고도 전반적으로 '-(으)시-' 사용에 어려움을 보였다. 따라서, 독일인 학습자의 부적절한 '-(으)시-' 사용이 오직 한국과 독일의 사회문화적 차이가 원인이라고 보기는 어렵다. 추후 연구에서는 학습자의 숙달도를 변인으로 포함하여 조사를 진행하는 것이 바람직해 보인다.

VI. 결론

본 연구는 독일인 한국어 학습자가 사용하는 요청 전략, 공손성 실현, 그리고 학업 맥락에서의 화용적 오류와 전이를 살펴보며 이메일을 분석하였다. 연구 문제와 관련된 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫 번째 연구 문제는 학업 맥락에서 한국어로 요청 이메일을 작성할 때

독일인 한국어 학습자가 느끼는 부담감에 관한 것이었다. 본 연구의 결과는 독일인 한국어 학습자가 한국어로 교수에게 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감이 독일어로 이메일을 작성할 때 느끼는 부담감보다 크다는 것을 보여주었다. 그러나, 조교를 수신자로 하는 이메일의 경우 한국어로 이메일 작성 시 더 큰 부담감을 느꼈지만, 그 부담감의 차이는 크지 않았다. Rickert 척도의 결과를 통해 독일인 한국어 학습자와 한국어 모어 화자 모두가 교수에게 이메일을 작성할 때 더 큰 부담감을 느낀다는 것을 확인할 수 있었다. 더욱이, 일부 독일인들은 교수에게 무언가를 요청하는 상황보다는 자신의 한국어 능력 부족으로 인한 부담감이 더 크다고 답변하였다. 이 결과는 독일인 한국어 학습자가 이메일을 통해 자신의 요청을 효과적으로 전달하기 위해 언어 능력을 향상시켜야 함을 강조한다.

두 번째 연구 문제는 독일인 한국어 학습자가 이메일 작성 시 사용하는 요청 전략에 관한 것이었다. 결과는 독일인 한국어 학습자와 한국어 모어 화자 모두 요청 이메일을 작성할 때 '예비 조건 언급'과 '희망 표현'을 자주 사용하는 경향이 있음을 보여주었다. 또한 독일인 학습자들은 '일반적인 질문'과 '희망 표현'을 더 자주 사용하는 경향을 보였다. 본 연구에서는 지지행위의 사용을 살펴보았으며, 한국인들은 독일인들보다 더 많은 지지행위를 사용하였고, 반면 독일인들은 다양한 지지행위를 사용하지 않았으며, 주로 '이유 설명' 지지행위를 많이 사용하였다.

세 번째 연구 문제는 독일인 한국어 학습자의 공손 표현에 관한 것이었다. 한국어 모어 화자와 독일인의 이메일 작성에서의 높임법체 사용 차이를 살펴본 결과, 한국어 모어 화자들은 모든 상황에서 하십시오체를 사용하였으며, 독일인들은 교수에게는 하십시오체를 자주 사용하였으나, 조교에게는 더 낮은 사용률을 보여주었다. 또한 한국어 모어 화자들은 선어말 '-(으)시-'를 더 자주 사용하였고, 독일인들은 한국어 모어 화자들보다 '께' 조사를 더 자주 사용하였다. 한국어 모어 화자들은 직함 이름 뒤에 '님' 접미사를 더 자주 사용하였으며, '감사하다'와 '죄송하다'와 같은 표현을 더 자주 사용하였다. 반면, 독일인들은 이메일의 끝에 '올림/드림'을 사용

했지만, 한국어 모어 화자들은 '올림/드림'을 생략하는 경우가 많았다.

마지막으로, 연구 문제에서는 화용적 전이와 오류에 대해 논의하였다. 전반적으로 이메일의 구조, 인사말, 호칭 및 마무리 인사 등에 관해서는 긍정적인 전이가 있음을 확인하였다. 특히, 독일어 이메일의 몇 가지 특징들이 한국어로 번역될 때 적절한 사용으로 인식되었는데, 이는 긍정적인 전이로 판단할 수 있다. 따라서, 이러한 표현들은 화용적 오류로 간주하면 안 된다. 또한 한국과 독일의 이메일 모두에서 감사의 표현이 맞게 사용되었는데, 이러한 경우에서 전이가 발생한다면 긍정적인 전이로 볼 수 있다. 확실한 부정적 전이가 독일인 한국어 학습자가 작성한 한국어 이메일에서 발생했다고 단정 지을 수는 없지만, 독일인들의 직설적인 표현과 솔직함이 한국어 이메일에 반영되는 것으로 보였고, 특히 한국어 모어 화자가 작성한 이메일과 비교했을 때 그것이 더욱 두드러져 보였다. 요약하자면, 독일인 한국어 학습자가 작성한 한국어 이메일에서는 화용적 오류보다는 화용적 전이가 더 일반적이었다고 말할 수 있다.

이상과 같은 연구 결과에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 우선, 본 연구에서는 중급 학습자(토픽 3-4급)만을 대상으로 조사를 진행하였다. 고급 학습자의 경우, 다른 학습자들보다 한국어와 한국 문화를 더 오랜 기간 학습했을 가능성이 있으며, 그로 인해 한국어 이메일 작성 능력도 시간이 지남에 따라 향상되었는지를 연구해볼 필요가 있다. 또한 조사 참가자의 이메일 작성에 영향을 미치는 요인들을 사회적 지위의 차이만을 중심으로 조사한 점도 한계로 볼 수 있다. 후속 연구에서는 이메일의 수신자와 발신자의 친밀도 등을 변인으로 삼아 요청 전략과 공손 전략을 비교하는 연구도 필요할 것으로 생각한다.

참고 문헌

- 고대영. (2014). 화행과 요청. *배달말*, 55(-), 1-23.
- 국남. (2016). 공적 이메일 텍스트의 구조와 기능 - 중국 직장인에게 보내는 한국어 이메일을 중심으로 -. *텍스트언어학*, 41(-), 1-27.
- 김가람. (2011). 한국어 요청 전자우편 쓰기 교수·학습 연구. [서울대학교 석사학위논문].
- 김도윤. (2022). 네덜란드인 한국어 학습자의 심리적 부담감과 요청 화행 전략 사용 연구. [이화여자대학교 석사학위논문].
- 김상아. (2010). 한국어 업무용 이메일 구조와 표현에 관한 연구: 업무 수행 관련 이메일을 중심으로. [한양대학교 석사학위논문].
- 김아눔. (2012). 한국어 교육을 위한 비즈니스 이메일 담화 분석. [고려대학교 석사학위논문].
- 김요셉. (2014). 학문 목적 한국어 학습자를 위한 이메일 쓰기 교육 방안 연구. [세종대학교 석사학위논문].
- 박소연. (2019). 한국어 공손성 인식 연구. [연세대학교 박사학위논문].
- 박크리스타. (2019). 한·영 공손성 대조 연구. [연세대학교 석사학위논문].
- 서울대학교. (2020). 한국어교육학 사전. 서울: 夏雨.
- 손옥. (2021). 한·중 대조를 통해 본 중국인 한국어 학습자 요청 화행의 사용 양상에 대한 연구 -학교생활에 쓰인 부탁 행위를 중심으로-. *비교문화연구*, 62(-), 229-258.
- 수파편 분룡. (2007). 태국인 학습자의 한국어 요청 화행 연구. [이화여자대학교 석사학위논문].
- 오경숙. (2011). 한국어 이메일 쓰기 수업에서의 언어 문화 교육. *우리말 연구*, 29(-), 393-416.
- 유가혜. (2020). 한중 요청 화행을 위한 전략과 표현 대조 연구. [숭실대학교 석사학위논문].
- 윤주리. (2021). 한국어 교재에 나타난 직접 요청 화행 유형 분석. *교육연구*, 27(-), 169-190.
- 이승연 & 김은호. (2014). 한국어 이메일에 나타난 공손 전략 연구 - 공식적 요청 이메일 분석을 바탕으로 -. *언어정보*, 0(18), 113-136.
- 이승연. (2014). 한국어 학습자를 위한 요청 이메일 쓰기 교육 연구. *언어학*, 0(70), 329-352.
- 이익섭. (2000). *사회언어학*. 서울: 민음사.
- 이정덕. (2010). 한국어 학습자의 공손 표현 습득 연구 -말레이시아 학습

- 자의 요청 화행을 중심으로-. 이중언어학, 44(-), 217-246.
- 이정복. (2002). 전자편지 텍스트의 구조와 기능. 텍스트언어학, 12(-), 93-118.
- 이정화. (2019). 사회적 변인에 따른 중국인 한국어 학습자의 요청 화행 실현 양상 - 중급 학습자를 중심으로 -. 동아인문학, 48(-), 155-180.
- 이지현 & 김지현. (2021). 한국인과 중국인 한국어 학습자의 요청 화행에 나타난 암시적 간접 전략 비교 연구. 외국어로서의 한국어교육, 60(-), 93-119.
- 이지혜. (2010). 영어권 한국어 학습자의 요청화행 연구. 세계한국어문학, 3(-), 273-306.
- 이해영. (2010). 한국어 요청 화행의 적절성에 대한 태국인의 인식과 속달도. 이중언어학, 42(-), 219-241.
- 전미화 & 김월휘. (2014). 외국인 유학생의 전자우편 분석 연구: 구조 및 표현적 특성을 중심으로. 우리말글, 61(-), 77-104.
- 류징원. (2017). 사이에 맥락에서의 한국인과 고급 한국어 학습자 이메일 쓰기 비교 연구. [고려대학교 석사학위논문].
- 황진주. (2015). 영어권 한국어 학습자의 요청 화행에 나타난 언어적 전략과 비언어적 전략 연구. [이화여자대학교 석사학위논문].
- 황혜이민 & 김진웅. (2021). 사회적 변인에 따른 요청 화행 공손 전략 분석 - 한국인 모어 화자와 중국인 한국어 학습자를 대상으로 -. 문화교류와 다문화교육, 10(6), 413-436.
- Kim G. B. (2021). 영어권 고급 학습자의 한국어 상대높임 사용 및 인지 양상 연구. [서울대학교 석사학위논문].
- Polly Loong. (2017). 홍콩 한국어 학습자의 요청과 거절 화행 양상 연구. [서울대학교 박사학위논문].
- Polly Loong. (2018). 휴대전화 메시지에 나타나는 한국어 모어 화자의 요청 화행 전략 양상. 국어교육연구, 41(-), 277-311.
- Zhang Meilin. (2017). 중국인 한국어 학습자를 위한 이메일 공손 표현 교육 연구. [서울대학교 석사학위논문].

Austin, J. L. 1962. How to do things with words. New York(State): Oxford Univ. Press.

Biesenbach-Lucas, S. (2006). Making requests in email: Do cyber-consultations entail directness? Toward conventions in a new medium. *Pragmatics and language learning*, 11.

Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty:

- An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English.
- Bloch, J. (2002). Student/teacher interaction via email: The social context of Internet discourse. *Journal of Second Language Writing*, 11(2), 117-134.
- Blum-Kulka, S. (1991). Interlanguage pragmatics: The case of requests. *Foreign/second language pedagogy research*, 255272.
- Blum-Kulka, S. & House, J. & Kasper, G. (1989). Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies. *Grazer Linguistische Studien*.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied linguistics*, 5(3), 196-213.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge university press.
- Byon, A. S. (2004). Sociopragmatic analysis of Korean requests: Pedagogical settings. *Journal of Pragmatics*, 36(9), 1673-1704.
- Byon, A. S. (2006). Developing KFL students' pragmatic awareness of Korean speech acts: The use of discourse completion tasks. *Language Awareness*, 15(4), 244-263.
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. *Language and communication*, 1(1), 1-47.
- Canale, M. & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied linguistics*, 1(1), 1-47.
- Chen, X. & Yang, L. & Qian, C. (2015). Pragmatic usage in academic email requests: comparing written DCT and email data. *Lingue e Linguaggi*, 13, 75-85.
- Danielewicz-Betz, A. (2013). (Mis) use of email in student-faculty interaction: Implications for university instruction in Germany, Saudi Arabia, and Japan. *JALT CALL Journal*, 9(1), 23-57.
- Dombi, J. (2019). Interlanguage requests in elicited vs. naturally

- produced emails. *Argumentum*, 15, 179-200.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2011). "Please answer me as soon as possible": Pragmatic failure in non-native speakers' e-mail requests to faculty. *Journal of Pragmatics*, 43(13), 3193-3215.
- Goffman, E. (1956). The presentation of self in everyday life. Edinburgh: University of Edinburgh. *Social Sciences Research Centre*, 5.
- Goffman, E. (1967). Interaction ritual. Essays on face to face interaction.
- Hall, E. T. (1976, 1981). *Beyond culture*. Anchor.
- Hall, E. T., & Mildred, R. (1990). Understanding Cultural Differences: Germans, French and Americans. Intercultural Press: Yarmouth.
- Harting, A. (2007). Höflichkeit in deutschen und japanischen Bitten: ein Forschungsüberblick. *Hiroshima Gaikokugokyoiukenkyu*, 10, 109-126.
- Harting, A. (2010). Textmuster von E-Mail-Bitten in der Fremdsprache Deutsch: Einfluss mutter- und zielsprachlicher Textmuster. *Informationen Deutsch als Fremdsprache*, 37(4), 401-416.
- Hiltz, S. R. & Turoff, M. (1993). *The network nation: Human communication via computer*. Mit Press.
- House, J. (1989). Politeness in English and German: The functions of please and bitte. *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*, 31, 96-119.
- House, J. & Kasper, G. (1987). Interlanguage pragmatics: Requesting in a foreign language. *Perspectives on language in performance*, 2, 1250-1288.
- Hyland, K. (2009). Academic discourse: *English in a global context*. A&C Black.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. *Sociolinguistics*, 269-293.
- Kasper, G. (1992). Pragmatic transfer. *Interlanguage studies bulletin (Utrecht)*, 8(3), 203-231.
- Kasper, G. & Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in second language acquisition*, 13(2),

- 215-247.
- Leech G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Maggio, R. (2009). *How to say it: choice words, phrases, sentences, and paragraphs for every situation*. Penguin.
- Moon, C., & Uskul, A. K. & Weick, M. (2019). Cultural differences in politeness as a function of status relations: Comparing South Korean and British communicators. *Journal of Theoretical Social Psychology*, 3(3), 137-145.
- Olshain, E. & Cohen, A. (1989). Speech act behavior across languages. *Transfer in language production*, 53, 67.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*(Vol. 626). Cambridge university press.
- Shim, Y. S. (2013). Student-to-Faculty Emails: Comparison between Korean EFL Students and Native English Speakers. *응용언어학*, 29(3), 223-249.
- Son, D. (2021). The Effects of Korean EFL Students' Proficiency on Their Speech Act of Request in Emails to Faculty. *현대영미어문학*, 39(3), 293-316.
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied linguistics*, 4(2), 91-112.
- Ting-Toomey, S. & Dorjee, T. (1999). *Communication Across Culture*, New York, London: The Guilford PRESS.
- Toomey S. & Chung L. C. *Understanding intercultural communication*(2nd ed.). Oxford University Press.
- Wolfson, N. (1989). *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. New York: Newbury House/Harper Collins.
- Yamashita, S. O. (1996). *Six measures of JSL pragmatics*(No. 14). University of Hawaii Press.
- Yoon, S. S., & Lee, D. E. (2011). Request and apology speech acts in e-mail discourse of KFL/KSL students. *The Journal of Studies in Language*, 27(1), 117-145.
- Yoshitake, S. S. (1997). Measuring interlanguage pragmatic competence of Japanese students of English as a foreign language: A multi-test framework evaluation. *Unpublished doctoral dissertation, Columbia Pacific University, Novata, CA*.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford university press.

온라인 출처

- Hintzen, B. (2011). *Etikette und Umgangsformen an der Uni*.
(<https://www.philologie.uni-bonn.de/de/personal/hintzen/kursmaterial/uni-etikette.pdf>)
- Kuchenbrandt, I. (2019). *Universitäre E-Mail-Etikette*.
(https://www.uni-frankfurt.de/82369424/Uni_Etikette_Email.pdf)
- Matthey, J. (2016). *Der E-Mail-Knigge: Der gute Ton in neun Punkten*.
(<https://www.n-tv.de/ratgeber/Der-E-Mail-Knigge-article17490866.html>)
- Nebauer, F. (2020). Emails schreiben - Tipps für internationale Studierende.
(https://www.hs-niederrhein.de/fileadmin/dateien/Institute_und_Kompetenzzentren/SO.CON/profi/Email_Kommunikation_PROFI_internat_Studis.pdf)
- Scharlau, I. *E-Mail-Etikette - Sie haben eine E-Mail geschrieben und keine Antwort bekommen?*
(<https://kw.uni-paderborn.de/fach-psychologie/kognitive-psychologie/e-mail-etikette/>)
- Scholze, A. (2016). *E-Mail-Etikette*.
(https://www.wiwi.uni-osnabrueck.de/fileadmin/documents/public/3_fachgebiete/3.05_ia/Dokumente/E-Mail_Etikette_2016.pdf)
- Studienbüro der Wirtschaftswissenschaften der Universität Paderborn. *E-Mail Etikette*
(<https://wiwi.uni-paderborn.de/studienorganisation/kontakt/studienbuero/e-mail-etikette/>)
- Universität Duisburg. (2022). E-Mail Knigge.
(https://www.uni-due.de/pe/email_knigge.php)
- Universität Bochum. Nützliche Hinweise für Studierende, E-Mail Knigge.
(https://www.ruhr-uni-bochum.de/philosophy/mam/wtundwg/e-mail-knigge_hinweise_fuer_studierende.pdf)
- Universität Berlin. (2013). E-Mail-Etikette.
(<https://www.wiwiss.fu-berlin.de/fachbereich/bwl/pruefungs-steuerlehre/loeffler/Etikette.pdf>)

Abstract

A Study on Request Speech Act in an Academic Setting of German Korean Language Learners Emails

Czupryna, Nicole

**Department of Korean Language Education, College of Education
The Graduate School
Seoul National University**

The purpose of this study is to analyze the difficulties, request strategies, politeness realization, pragmatic transfer and errors that German learners of Korean encounter when writing emails to recipients with relatively high social status in academic situations. Additionally, the study aims to compare and contrast the sociocultural and linguistic differences and similarities in emails written in Korean and German.

The study used the Written Discourse Completion Test (WDCT) to evaluate the burden and analyze the request strategies used by German learners when writing emails to professors and teaching assistants as recipients in six different situations. The results of the study revealed the differences in sociocultural, linguistic, and strategic contexts between Korea and Germany. Unlike previous studies that focused on Asian or English-speaking learners, this study aimed to help German learners of Korean language by analyzing the cultural and linguistic aspects of German language and culture in email writing.

In order to achieve this, the study examined the request

strategies and politeness realization used by German learners in writing Korean request emails in academic context. It also analyzed the pragmatic transfer and errors that appear in such request emails.

In this paper, the purpose and necessity of the research were explained in Chapter 1, followed by a literature review on request speech acts in Korean Language Education and Email Writing.

Chapter 2 examined the theoretical aspects of request speech acts and emails, including speech act theory, request speech act theory, and pragmatic competence, pragmatic transfer, and pragmatic failure. The chapter also compared and summarized the characteristics of request emails in Korean and German Language in academic situations, including their structure and politeness characteristics.

Chapter 3 collected data from Korean and German learners' email writing in six different situations using WDCT and analyzed important request speech act strategies using the CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns) coding method. It also presented the used comparison methods for analyzing politeness realization, pragmatic transfer, and errors.

In Chapter 4, the study described the results of analyzing the burden felt by German learners using the Rickert scale and compared it with the burden felt by Korean native speakers. It also analyzed the request speech act strategies used by German learners using the CCSARP coding, comparing them with those used by Korean native speakers. Finally, it compared the politeness realization of German learners with that of Korean native speakers using a contrastive analysis method.

Chapter 5 interpreted and discussed the results of the study, analyzing the differences between Korean and German request speech act variables in terms of sociocultural and linguistic expressions. The chapter also summarized the difficulties in German request speech act strategies and politeness realization. In the final section, the study proposed several directions for applying email writing education on request emails.

Chapter 6 summarized the most important results of the study and explained its limitations, including the fact that it did not set Korean language proficiency and intimacy as variables. However, the study was significant in proposing Korean email writing education for German learners, unlike previous studies that focused on Asian or English-speaking learners.

In Summary, this study found that a difference in email writing in Korean and German language in academic settings does exist and might cause misunderstandings. Thus teaching German Korean Language Learners the request strategy, politeness strategies and sociocultural differences might be helpful in reducing misunderstandings and error.

keywords: speech act, request speech act, email writing, request email, politeness, pragmatics, german korean learners, academic context

Student Number: 2021-27580