

지방의원들의 의회정치 커뮤니케이션에 나타난 메시지 전략

— 대정부 질의응답을 중심으로 —

강 길 호

영남대 매체정보학과 교수

1. 문제 제기 및 연구 목적

문민정권의 출범과 더불어 이제 올바른 정치문화가 성숙되어야 한다는 자성의 목소리가 정치권 내에서 커지고 있다. 과거 군사정권 하에서 여야가 오랜 동안 되풀이해 온 구태의연한 협의 정치를 불식시키고 이제 순리와 이성애 의한 대화의 정치를 정착시켜야 한다는 시대적인 요망에 따른 것이라고 할 수 있다. 사실, 정치란 다양한 입장에서 사회의 제 문제를 조망하고 이러한 문제에 대한 가장 멋진 해법을 찾고자 하는 의견 통합과정이라는 점을 감안할 때, 여야가 사회적 현안을 대화라는 합리적 방법으로서 풀어가야 한다는 것에 이론이 있을 수 없을 것이다.

앞으로 우리의 정치문화를 발전시키기 위하여 대화라는 합리적인 커뮤니케이션 수단을 통하여 사회적인 현안들을 풀어가야 하는 것이 당연한 일임에도 불구하고, 여야가 대화의 정치를 원만하게 수행할 수 있을지에 대해서는 여전히 사회적 우려가 남아 있다. 이러한 우려의 까닭은 과연 정치인들이 대화의 정치를 펼칠 능력을 지니고 있는지, 그리고 대화의 정치를 행할 수 있는 훈련을 체계적으로 받았는지에 대한 회의 때문일 것이다. 본 논문은 이러한 관심에서 출발하고

있다. 구체적으로, 본 논문의 관심은 의원들의 정치커뮤니케이션에 나타나는 다양한 메시지 전략을 알아보는 데 있다. 이러한 작업은 의원들이 대화의 정치보다 능수능란하게 펼칠 수 있도록 의원들에게 대화훈련 자료를 마련해 줄 수 있을 것으로 기대된다. 또한, 궁극적으로 의원들이 보다 성숙된 대화의 정치를 구가할 수 있도록 정치커뮤니케이션 전략에 대한 이론적 근거를 제공함으로써 의원들의 대화 정치 능력을 성장시키는 밑거름으로 기여할 것이다.

의원들이 수행하는 의정활동의 하나인 의회 내에서 이루어지는 대정부(또는 시정에 관한) 질의응답은 의원들이 행하는 정치커뮤니케이션 중에서 가장 중요한 부분의 하나라고 할 수 있다. 의원들의 이러한 질의활동을 통하여 많은 사회적인 현안들이 보다 투명해지고 이에 대한 최선의 해결책이 모색된다. 또한, 의원들이 원외에서 펼치는 모든 정치커뮤니케이션 활동도 결국 의회 내에서 행해지는 이러한 질의응답을 효과적으로 대처하기 위한 것임을 감안할 때, 의회 내에서 행해지는 질의응답이 매우 중요한 커뮤니케이션 활동이라는 사실을 재삼 확인할 수 있다. 이와 같이, 의회 내에서 의원들이 펼치는 질의응답은 의원들의 중요한 의회 정치커뮤니케이션 행위임에도 이 문제와 관련된 체계적인 연구가 등한시되어 오고 있다.

본 연구의 주된 목적은 의회 내에서 의원들이 행하는 의회정치 커뮤니케이션 행위, 특히 대정부 질의응답 행위를 과학적이고 체계적으로 조사하려는 단초를 제공하고자 하는 것으로서 이 주제와 관련된 탐사적 연구의 성격을 지닌다. 구체적으로, 의원들이 대정부 질의응답시, 왜 특정 메시지 전략을 사용하느냐 하는 것을 밝히려는 이론적 연구라기보다는 주로 사용하는 커뮤니케이션의 메시지 전략이 어떠한 유형인지를 경험적이고 귀납적으로 밝히려는 탐사적 연구이다.

대정부 질의응답의 주된 목표가 어떤 현안에 대한 정부의 정책입안을 보다 선명하게 이해하고 이에 대한 문제점을 파악하려는 것이라는 전제 하에, 이러한 대정부 질의응답의 목표를 달성하기 위하여 의원들이 어떠한 커뮤니케이션(또는 메시지) 전략을 사용하는지를 알아보고자 하는 것이 본 연구의 주된 목적이라 할 수 있다. 이러한 본 연구의 목적을 실현하기 위하여, 먼저 의원들이 사용하는 대정부 질의응답 커뮤니케이션의 특성을 간략히 언급한 후, 실질적으로 의원들이 정부를 상대로 질의한 대화자료를 분석함으로써 의원들이 사용하는 메시지 전략들을 밝힐 것이다. 그리고 나서, 커뮤니케이션 효과의 측면에서 이 메시지 전략들이 지니는 특성과 함의를 언급할 것이다.

II. 의원들이 행하는 대정부 질의응답 커뮤니케이션의 특성

의원들이 행하는 대정부 질의응답이란 의원들이 의회 내에서 국민생활이나 시민생활과 관련된 사회적인 현안이나 정책에 관하여 정부 관계자들에게 묻는 언어적 커뮤니케이션 행위를 의미한다. 대정부 질의응답에 관한 이 정의는 크게 세 가지의 함축적 의미를 내포하고 있다. 먼저, 대정부 질의응답에서 다루는 주된 내용은 국민생활이나 시민생활과 관련된 사회적인 현안이나 정책이라는 점이다. 다시 말하면, 대정부 질의응답은 국민생활이나 시민생활에 직결되는 여러 사회적인 현안이나 정책을 보다 심도있게 다루고자 하는 데 있다. 둘째, 대정부 질의응답에 참여하는 사람들은 의원들과 정부 관계자들이라는 점이다. 물론 질의응답에는 의원들과 정부 관계자들이 모두 참여하지만, 의원들은 주로 질의하는 능동적인 참여자임에 반해 정부 관계자들은 의원들의 질의에 대하여 주로 답변하는 수동적인 참여자로서 역할이 분담되어 있다고도 할 수 있다. 끝으로, 대정부 질의응답은 의회에서 행해지는 언어적 커뮤니케이션 행위라는 점이다. 다시 말하면, 대정부 질의응답은 의회 내에서 언어적인 수단을 이용하여 행해지는 합리적이고 이성적인 대화행위라고 할 수 있다. 요약하면, 대정부 질의응답이란 의원들이 정부 관계자들을 상대로 의회 내에서 국민생활이나 시민생활과 연관되어 있는 사회적인 현안이나 정책에 대하여 언어적 수단을 이용하여 행하는 합리적이고 이성적인 커뮤니케이션 행위라 할 수 있다.

커뮤니케이션적인 관점에서 대정부 질의응답은 크게 세 가지의 특성을 지닌다. 첫번째 특성은 커뮤니케이션 목표와 연관되어 있다. 대정부 질의응답의 커뮤니케이션 목표는 의원들이 국민이나 시민들에게 커다란 영향을 미치는 사회적인 현안이나 중요 사안에 대하여 그 내용을 올바르게 이해한 후, 이러한 사회적인 현안이나 사안의 문제점을 다각적으로 검토하고 지적함으로써 정부 당국이 이 사안과 관련하여 가장 바람직한 해결책이나 정책을 모색할 수 있도록 도와주는 데 있다. 이러한 목표를 달성하기 위하여, 의원들이 사회적인 중요 현안이나 사안을 비판적으로 접근하고 판단하는 것이 필수 불가결하다고 할 수 있다. 그래서 많은 대정부 질의응답은 정부의 시시비비를 가리고 정부의 잘못을 성토했는 상황인 것으로 착각하기 쉽다. 사실, 과거의 의회정치사를 보면, 질의응답이 상대방을 비난하고 성토했는 자리인 것으로 인식하여 상대방을 신랄하게 비난하고 상대방은 이에 대하여 감정적으로 대응함으로써 오히려 대화의 정치를 방해한 감이 있다. 따라

서 대정부 질의응답시 응답자인 상대방을 비난한다는 오해의 소지를 막기 위하여 보다 교묘하고 다양한 커뮤니케이션(메시지) 전략이 필요하다. 이러한 때, 의회가 대화정치의 장으로서 자리잡고 궁극적으로 의회정치 커뮤니케이션이 활성화될 수 있을 것이다.

커뮤니케이션적인 관점에서 대정부 질의응답이 지니는 두번째 특성은 질의응답에 참여하는 사람의 역할과 연관되어 있다. 앞서 지적한 바와 같이, 대정부 질의응답은 의원들과 정부관계자들이 행하는 면대면(face-to-face)의 커뮤니케이션 상황이라고 할 수 있다. 다시 말하면, 대정부 질의응답은 의원들과 정부 관계자들이 참여하는 대인 커뮤니케이션 상황에서 벌어지는 정치적 행위이다. 그러나, 일반적으로 대인 커뮤니케이션 상황에서 참여자들은 정보원(speaker)이자 동시에 수용자(hearer)의 역할을 수행한다는 특성과는 달리, 대정부 질의응답에서는 의원들이 주로 정보원(또는 질문자)의 역할을 담당하는 반면에 정부관계자는 수용자(또는 응답자)의 역할을 담당한다고 할 수 있다. 이와 같이, 의원들은 질문자로서 그리고 정부관계자는 응답자로서 역할이 고정되었다는 점에서 대정부 질의응답은 일방적인(one-way) 커뮤니케이션의 한 형태라 할 수 있다.

대정부 질의응답의 형태와 같은 일방적인 커뮤니케이션이 지니는 위험 중 하나는 정보원인 의원들이 이 상황에서의 커뮤니케이션을 주도하게 된다는 점이다. 다시 말하면, 의원들(정보원)이 정부관계자들(수용자)에게 질문을 던짐으로써 질의응답(넓은 의미로는 커뮤니케이션)을 시작할 뿐만 아니라 정부관계자들의 응답에 대하여 충분한지 또는 만족스러운지 여부를 평가함으로써 질의응답(역시 넓은 의미로 커뮤니케이션)을 종료할 수 있다는 점에서 대정부 질의응답은 정보원인 의원들이 커뮤니케이션을 지배하는 상황이다. 즉, 대정부 질의응답은 수용자의 입장에 처해 있는 정부관계자들이 의원들의 질문에만 주로 응답하는 수동적인 커뮤니케이터의 역할을 수행하는 상황이다.

대정부 질의응답시 의원들이 능동적으로 커뮤니케이션을 주도하기 때문에 공격적인 자세를 취할 가능성이 높다(Courtright, Millar, & Rogers-Millar, 1979). 이에 반하여, 정부 관계자들은 수동적으로 임하기 때문에 방어적인 자세를 취할 가능성이 높다. 이러한 차등적인 커뮤니케이션(complementary communication)은 정보원과 수용자간의 영향력(power)이 불균형하기 때문에 자칫 의원들과 정부 관계자들 모두의 감정을 손상시키는 경향이 있다(Rogers-Millar & Millar, 1979). 특히, 대정부 질의응답은 정부관계자들이 수세적인 입장에 있기 때문에

감정적으로 대응할 공산이 큰 상황이다. 따라서, 대정부 질의응답시 주도적인 역할을 담당하는 의원들은 정부 관계자들의 감정을 통제할 수 있는 보다 교묘하고 다양한 커뮤니케이션(좁은 의미로 메시지) 전략을 사용할 필요가 있다. 이러한 때, 의회가 대화정치의 장으로서 자리잡고 궁극적으로 의회정치 커뮤니케이션이 활성화될 수 있을 것이다.

끝으로, 커뮤니케이션적인 관점에서 대정부 질의응답이 지니는 또 다른 특성은 공식적인 커뮤니케이션(formal communication)이라는 점이다. 대정부 질의응답은 의회와 정부간에 정례화되어 있는 의원들의 공적인 활동이자 임무이다. 그리하여, 개인들이 사적인 이야기를 주고받는 경우의 비공식적이고 비구조화되어 있는 커뮤니케이션 상황과는 달리, 대정부 질의응답은 매우 구조화되어 있고 정형화되어 있는 공식적인 상황에서 행해진다. 따라서 일상적인 대화 상황에서 사용되는 커뮤니케이션 양식(style)과는 달리, 대정부 질의응답시 사용되는 커뮤니케이션은 매우 정형화되어 있는 구조나 또는 형식화된 구조의 성격을 강하게 띠고 있을 것으로 기대된다.

이상에서 논의한 바와 같이, 대정부 질의응답은 그 목적상 비관적 커뮤니케이션의 성격을 보이고, 커뮤니케이션 참여자의 역할이 고정적으로 분리되어 있으며, 정형화되어 있는 상황에서 발생하는 공식적인 커뮤니케이션이라는 특성을 보인다. 따라서 대정부 질의응답에서 의원들이 사용하는 메시지 전략들은 이러한 특성을 보이는 커뮤니케이션 상황 또는 조건에서 주로 사용되는 메시지 전략으로 보는 것이 타당할 것이다. 다음에서는 이같은 조건하에서 의원들이 즐겨 사용하는 메시지 전략들을 체계적으로 밝힐 것이다.

III. 대정부 질의응답에서 의원들이 사용하는 메시지 전략

대정부 질의응답에서 의원들이 주로 사용하는 메시지 전략들을 밝히기 위하여 의원들이 실제로 행한 질의자료를 귀납적인 방식으로 분석하였다. 이러한 방식을 취한 이유는 이미 주어진 자료를 체계적으로 분석함으로써 메시지 전략들을 발견하고 이해하려고 했기 때문이다. 이러한 의미에서, 본 연구는 탐사적인 연구라 할 수 있다. 다음에서 본 연구가 사용했던 자료와 이 자료를 이용하여 발견한 메시지 전략들을 보다 구체적으로 설명할 것이다.

1. 의원들이 행한 대정부 질의자료

대정부 질의응답에서 의원들이 주로 사용하는 메시지 전략들을 밝히기 위하여 의원들이 실제로 의회 내에서 발언한 질문들을 수록한 대구직할시 의회 회의록을 기초자료로 삼았다. 이 기초자료는 1993년 4월 19일에 열린 제19차 대구시의회 본회의와 같은 해 5월 20일부터 5월 31일까지 열린 제20차 대구시의회 본회의에서 시의원들이 대구시 관계자들을 상대로 펼친 시정에 관한 질문들을 수록하고 있다. 회의 내용은 환경정책, 쓰레기 처리문제, 교육문제, 도시계획 문제 등과 같은 시민생활과 직결되는 시정에 관한 것들이었다. 대구직할시 의회 회의록은 시의원들이 행한 발언 내용을 수정이나 요약함이 없이 그대로 기록하고 있기 때문에, 실질적인 대화(질문) 자료로 간주할 수 있다.

2. 질의응답시 의원들이 사용하는 메시지 전략

질의응답시 의원들이 주로 사용하는 메시지 전략들을 발견하기 위하여 대구직할시 의회 회의록을 기초자료로 삼아 의원들이 발언한 질문들을 검토하였다. 이 질문 자료를 토대로 질문 방식에 대한 메시지 전략의 유형을 찾아내었다. 앞서 지적한 바와 같이, 대정부 질의응답 상황에서 질문이 담고 있는 커뮤니케이션 목표는 어떤 현안에 대한 정부의 정책입안을 보다 선명하게 이해하고, 이에 대한 문제점을 파악하려는 것이라고 할 수 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 의원들은 질문방식과 관련하여 다양한 메시지 전략들을 사용하였다. 의원들이 즐겨 사용하는 질문방식과 관련된 메시지 전략은 크게 열 개의 유형인 것으로 드러났다. 구체적으로 살펴보면, 다음과 같다.

첫번째 질문방식의 유형은 청탁식 전략이다. ‘청탁식 전략’이란 사회적 현안에 대한 내용이나 정책방침을 보다 명료하게 이해하거나 이에 대한 문제점을 파악하기 위하여 상대방(즉, 정부 관계자)에게 상세한 내용의 응답을 정중하게 부탁하듯이 질문을 하는 방식이다. 예를 들면, 시 문화공간의 착공이 지연되고 있는 사안과 관련하여 “자꾸 착공시기가 늦춰지고 있는데…… 그렇기 때문에 오늘은 꼭 의지를 답변해 주시기를 바랍니다”라고 응답을 부탁하는 듯이 질문하는 방식이다. 이 전략의 질문에는 ‘……을(를) 해 주시길 부탁드립니다’, ‘……해 주시길 바랍니다’는 등의 표현이 많이 사용된다.

두번째 질문방식의 유형은 인용식 전략이다. ‘인용식 전략’이란 질문이 담고 있는 커뮤니케이션 목표(즉, 현재 다루고 있는 사회적 현안이나 내용을 명백히 이해함으로써 이에 관한 문제점을 파악하고 궁극적으로 최선의 해결책을 모색하고자 하는 목표)을 달성하기 위하여 상당히 객관적인 증거를 보여주려는 의도로 제 3자나 밝혀지지 않는 정보원으로부터 나온 진술 등을 이용함으로써 질문을 하는 방식이다. 예를 들면, 교통난 해소를 위해 도로건설 현안을 다루고 있는 시정 질의에서 “금호강은 보상비도 적게 들 뿐만 아니라 경북도 경계하고 관계없는 절로 알고 있습니다”라고 질문하는 것으로써 이는 자신의 주장이 아니지만 정보원의 출처도 불명확하다는 것을 은연 중 내포하는 질문방식이다. 일반적으로 이 전략을 사용하는 질문에는 ‘……한다고 합니다’, ‘제가 알기로는 ……’, ‘…… 한 것으로 알고 있습니다’ 등의 표현이 자주 나타난다.

세번째 질문방식의 유형은 회의식 전략이다. ‘회의(의문)식 전략’이란 상대방(정부 관계자)의 문제해결 방식이나 문제인식 방식에 문제점이 있다는 것을 지적하기 위하여 상대방의 진술이나 생각이 실현될 수 있을지에 대하여 회의나 의문을 표명하는 방식의 질문이다. 이 전략은 상대방의 진술이나 생각을 직접적으로 거부하거나 비판하는 것이 아니라 우회적으로 완곡하게 비판적인 측면이 있을 수 있다는 것을 암시하기 때문에 상대방의 감정이나 기분을 직접적으로 손상시키지 않는다는 강점이 있다. 이 전략의 예를 들면, 아파트 단지의 쓰레기 분리수거 문제점에 대한 질의응답에서 “아파트 단지의 청소계약은 입주자 대표와 청소대행업체간에 하는 데 조례에 규정된 기준 이하로 계약을 해줄 업체가 어디에 있겠습니까?”라는 질문방식이나 또는 “환경처에서 쓰레기 수거료 징수 기준이 언제 설정될지도 모르는 형편이며, 환경처의 기준만 기다리다가는 어느 때 조종이 될지도 의문입니다”라고 질의하는 방식 등이다. 예에서 보는 바와 같이, 이 전략의 질문에는 “누가 …… 하겠습니까?” 식의 수사 의문문의 표현 양태나 “……일는지 의문입니다”라는 식의 의문을 제기하거나 추정하는 표현이 자주 쓰인다.

네번째 질문방식의 유형은 충고식 전략이다. ‘충고식 전략’은 사회적인 현안과 관련하여 상대방(정부관계자)에게 보다 신중히 고려해야 할 내용이나 문제 해결에 대한 가능한 대안을 조언하거나 제시하는 식으로 질문을 하는 방식이다. 다시 말하면, 이 전략은 정부관계자에게 사회적인 현안에 대하여 충고하듯이 질의를 던지는 방식이라고 할 수 있다. 이 전략을 사용한 질문의 예를 들면, 정신질환자의 치료 및 요양소와 관련된 현안을 다루는 자리에서 “이들에(정신질환자들) 대

한 철저한 보호감독은 물론 양질의 요양 혜택을 입을 수 있도록 법상 명시된 시설환경과 법령기준이 반드시 준수되어야 할 것이며, 전문적이고 체계적인 진료가 이루어져 정상적인 기능을 회복할 수 있는 바탕을 마련해주어야 할 것입니다”라고 말하는 것이다. 이 전략을 사용하는 질문에는 “……하여야 합니다” 또는 “…… 요망된다고 하겠습니다”라는 식의 표현이 많이 나타난다.

다섯번째 질문방식의 유형은 증거 제시식 전략이다. ‘증거 제시식’ 전략이란 질문 상대방(정부 관계자)으로 하여금 사회적 현안과 관련된 문제점 등을 정확히 이해시키기 위하여 객관적인 사실이나 통계적인 자료 등의 과학적 증거를 제시하면서 질의하는 방식이다. 이 전략은 질문에서 사실적인 증거의 제시를 중요시 여긴다는 점에서 매우 과학적인 투의 질문방식이라 할 수 있다. 구체적인 질문의 예를 보면, 전신전화국의 분국설치 문제와 관련하여 “구체적으로 조사를 해 보니, 서대구분국에서 관장하는 면적이 35km², 가구가 10만 6,000가구, 인구가 약 41만6,000명입니다. 행정구역으로는 3개구에 24개 동을 관장하고 있습니다. 서대구 관할에 있는 전화가입자들이 대구전신전화국에 가서 처리해야만 될 민원발생 현황을 조사해 보니, 전화세를 채납하는 수가 월 평균 18,000명, 전화가입자 해지 신청 및 열람과 각종 증명서 발급 신청자가 약 900여 명입니다. 이렇게 볼 때, 월 1만8,900명이란 많은 사람이 ……(중략)…… 도심지 교통난을 더욱 가중시키고 있습니다”라고 체계적으로 조사된 객관적인 자료를 이용하여 질문하는 방식이다. 이 전략에는 ‘통계적인 자료나 수치’, ‘이미 널리 알려진 사실’ 등이 자주 등장한다는 특성이 있다.

여섯번째 질문방식의 유형은 문제제기식 전략이다. ‘문제제기식’ 전략이란 상대방(정부 관계자)가 지니고 있는 생각이나 태도 또는 이미 행한 답변에 대하여 의문이나 문제점을 꼬집는 식으로 질문하는 방식이다. 이 전략의 특성은 상대방의 의견이나 생각을 미리 알고 있을 때만 사용할 수 있다는 점에 있다. 따라서 대정부 질의응답 상황에서는 질의와 응답이 상당히 진행되고 나서 주로 사용되는 전략이라고 할 수 있다. 하천관리사업소의 조직 개편에 대한 질의응답에서 조직 개편에 대한 시정부 당국의 안을 들은 뒤, “국장님께서서는 하천관리사업소의 업무 영역과 그 업무에 대한 기능, 그리고 지금 현재 기구조직이 어떻게 편제돼 있는지에 대해서 아까 충분한 말씀을 하셨습니다. 그 말씀 가운데 ……(중략)…… 라고 이야기를 하셨습니다. ……(중략)…… 그러면, 어떻게 그 인력으로서 그와 같이 막대한 영역을 감당할 수 있다고 보십니까?”라는 한 의원의 질문에서 이 전

략의 사용 예를 발견할 수 있다. 이 전략에서는 ‘아까 ……라고 답변하셨는데……’, ‘말씀 중에……’라는 식으로 상대방의 이야기를 인용할 때 사용하는 표현이 많이 나타난다는 것이 특징이다.

일곱번째 질문방식의 유형은 자기주장식 전략이다. ‘자기주장식’ 전략이란 현재 논의되고 있는 사안과 관련하여 발언자 자신의 생각이나 의견을 개진하면서 질문하는 방식을 말한다. 이 전략의 특성은 발언자의 생각이나 의견이 뚜렷하게 객관적인 근거 없이 표출된다는 점이다. 이러한 특성 때문에, 발언자의 생각이나 의견은 주장에 가까운 것이라고 할 수 있다. 뿐만 아니라, 이 전략은 객관적인 뚜렷한 증거 없이 의견을 개진하는 방식의 질문이라는 점에서 객관적인 증거를 제시하면서 질문을 던지는 문제제기식 전략과 대조되는 전략이다. 청소 수수료에 대한 사안과 관련하여, “본 의원이 생각할 때는 청소 수수료를 개정하지는 의도가 전혀 없는 것 같습니다. 몇 번 얘기해도 방금도 계속 하시는 말씀이 그 사람들은 인건비가 많이 올라갔다, 기구를 갖다 놔다, 차량을 개수했다 하는데 어떻게 우리 시민을 보호해야 할 공직자가 업체 몇 사람들의 이익을 두둔하고 있는냐, 이런 이야기입니다”라는 식으로 질문하는 방식에서 이 전략의 사용 예를 발견할 수 있다. 이 전략을 사용할 때 나타나는 표현적인 특징은 ‘내 생각으로는……’, ‘……한다고 생각합니다’라는 투의 표현이 많이 나타난다는 것이다.

여덟번째 질문방식의 유형은 유도질문식 전략이다. ‘유도질문식 전략’이란 질문을 하지 않아도 이미 그 질문의 응답을 알고 있거나 알 수 있음에도 불구하고, 질문자(의원)가 주장하는 바나 의도하는 바대로 상대방을 유도하기 위하여 행하는 유도심문식으로 질문하는 방식이다. 이 전략의 특성은 질문자가 하려는 말을 상대방(정부관계자)으로 하여금 스스로 진술토록 함으로써 상대방의 의견을 묵살하거나 상대방을 설득하려는 전략이라는 점이다. 일반적으로, 이같은 질문자의 의도를 달성하기 위하여 이 전략을 사용할 때는 여러 개의 질문이 단계적으로 하나씩 하나씩 질문되는 특성과 각 질문에 대하여 응답자가 비교적 간단하고 짧게 대답할 수 있도록 ‘yes-no’형의 질문을 사용하는 경향이 많다. 이 전략의 사용 예를 들면, 청소 수수료 문제를 질의응답하는 상황에서 “지금 시에서 월성단지로부터 주민들이 청소 수수료를 내려 달라고 진정을 받은 일이 있습니까?” 또는 체육시설의 증설문제를 다루는 질의응답 상황에서 “체육시설이 45개입니다. 그 체육시설 내용을 다 아시죠?”라고 질문하는 방식이다. 위에서 지적한 바와 같이, 이 전략의 표현적인 특징은 ‘네-아니오’로 응답할 수 있도록 질문의 형태를

만든다는 것이다.

아홉번째 질문방식의 유형은 단도직입식 전략이다. ‘단도직입식’ 전략이란 현재 다루고 있는 사안과 관련하여 의문문의 형태로써 강요적이고 비난하는 투로 질문하는 방식이다. 풀어 말하면, 이 전략은 구차한 긴 설명을 피하고 바로 문제의 핵심을 직접적으로 질문함으로써 상대방으로 하여금 질문자의 의견을 반강제적으로 수용케 하려는 의도가 깔려 있는 전략이라고 할 수 있다. 질문자의 의견이나 주장을 직접적으로 개진한다는 점에서 이 전략은 자기주장식 전략과 매우 유사한 속성을 보인다. 그러나 자기주장식 전략은 ‘나는 …… 생각합니다’라는 식의 서술적인(즉, 평서문 형태의) 표현을 사용함으로써 질문자의 의견이나 주장이 질문자 자신의 주관적인 견해라는 점을 명백히 밝히는 전략인데 반하여, 단도직입식 전략은 주로 의문문 형태의 표현을 사용함으로써 질문자 자신의 주관적인 견해라는 점을 명백히 밝히지 않는다는 특성이 있다. 또한, 단도직입식 전략이 자기 주장식 전략에 비하여 상대방을 비난하는 투가 더욱 강한 특성을 보인다. 이 두 전략간의 이러한 차이점 때문에, 상대방은 자기주장식 전략보다 단도직입식 전략을 사용하는 질문이 더욱 공격적이고 도전적인 질문이라고 지각할 가능성이 높다. 단도직입식 전략의 예를 보면, 강변의 고수부지 주변에 주차시설의 문제점을 논의하는 질의응답 상황에서 “지금 국장님 오늘 마치시고요. 신천…… 방금 이야기한 신천 금호강에 한 번 시찰을 나가 보십시오. 지금 거기에 제일 우리 시민들이 시야를 가장 어지럽게 하는 것이 바로 뭔지 아십니까?”라는 질문과 계속되는 질의에서 “지금 꽃이 피어야 될 화훼단지에 가 보면 주차장으로 둔갑해 있어요. 이런 실태를 보고 그런 식으로 답변을 할 수 있다는 말입니까?”라는 질문이다. 이 전략의 특징은 상대방의 응답을 강도있게 비난하거나 상대방으로 하여금 질문자의 의견이나 주장을 강제로 수락케 하려는 의도로 강한 부정이나 강한 긍정을 의미하는 수사 의문문 형태의 표현이 많이 사용된다는 것이다.

마지막으로, 질의응답에서 자주 사용되는 질문방식으로 절차적인 질문이 있다. 비록 이 질문방식은 메시지 전략으로 간주될 수 없지만, 질의응답 상황에서 자주 등장하기 때문에 간단히 설명하겠다. 절차적인 질문이란 상대방의 응답을 정확히 듣지 못해 다시 상대방의 응답을 물어보는 질문이나 질의응답과 관련된 순서 또는 절차에 대한 정보를 얻기 위한 질문을 의미한다. 다시 말하면, 절차적인 질문은 내용면에서 대정부 질의응답에서 다루고 있는 사회적인 현안과 직접적인 연관이 없는 중립적인 질문이라 할 수 있다. 이러한 질문의 예를 들어 보면, “동사무

소의 관할 지구에 대한 답변을 정확히 이해하지 못했습니다. 다시 한번 답변 부탁드립니다.”라는 질문이나 또는 “아직 질의응답할 시간이 충분히 있습니까?” 등의 질문이다.

대정부 질의응답 상황에서 자주 사용되는 질문과 관련하여 지금까지 설명한 메시지 전략의 유형이 다음의 <표 1>에 요약되어 있다. 다음에서는 이 메시지 전략들이 지니고 있는 함의에 대하여 논의할 것이다.

<표 1> 대정부 질의응답에서 자주 나타나는 질문과 관련된 메시지 전략

전략 유형	전략의 정의	표현 예
청탁식	상대방에게 상세한 내용의 응답을 정중하게 부탁하듯이 질문을 하는 방식 성의있는 답변 부탁드립니다 답변해 주시기 바랍니다
인용식	밝혀지지 않은 정보원이나 제3자로부터 나온 진술을 인용하여 질문하는 방식 한다고 합니다 제가 알기로는한다고 알려져 있습니다
회의식	상대방의 진술이나 생각이 실현될 수 있을지에 대하여 의문을 표명하는 질문방식	누가하겠습니까?할 수 있을는지 의문입니다
충고식	상대방에게 조언하거나 제시하는 식으로 질문하는 방식하여야 합니다 요망된다고 하겠습니다
증거제시식	객관적인 사실이나 통계적인 자료 등의 과학적 증거를 제시하면서 질의하는 방식	통계적인 자료의 이용 잘 알려진 사실의 이용
문제제기식	상대방이 지니고 있는 생각이나 태도 또는 이미 행한 답변에 대하여 의문이나 문제점을 꼬집는 식으로 질문하는 방식	아까 ...라고 답변하셨는데..... 답변 중에
자기주장식	현재 논의되고 있는 사안과 관련하여 발언자 자신의 생각이나 의견에만 의존하여 질문하는 방식	내 생각으로라고 생각합니다
유도식	질문자가 주장하는 바나 의도하는 바대로 상대방을 유도하기 위하여 행하는 유도 심문식의 질문방식	네 아니오로 응답할 수 있는 표현 형태의 질문
단도직입식	현재 다루고 있는 사안과 관련하여 의문문의 형태로써 강요적이고 비난하는 투로 질문하는 방식	강한 부정이나 강한 긍정을 의미하는 수사 의문문의 형태

IV. 의원들의 질의에 나타난 메시지 전략에 대한 함축적 의미

위에서 살펴본 바와 같이, 의원들은 대정부 질의응답시 매우 다양한 메시지 전략을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 발견한 이 메시지 전략들은 크게 세 가지의 함축적 의미를 지닌다.

첫째, 본 연구에서 발견된 메시지 전략의 유형들은 상호 배타적인 전략들이 아니라는 특성이다. 풀어서 말하면, 의원들이 정부관계자들에게 질의를 할 때, 아홉 가지의 메시지 전략유형 중에서 오직 하나만의 전략을 사용하고 있거나 또는 사용해야만 한다는 것으로 인식하지 않아야 한다. 의원들은 질의를 할 때, 그들이 의도하는 여러 커뮤니케이션 목표를 달성하기 위하여 한 질문 안에 두 유형 이상의 메시지 전략을 사용할 수 있다. 사실, 본 연구에서 사용하였던 회의록 자료에 수록되어 있는 질의들 중 많은 질문은 두 유형 이상의 메시지 전략을 사용하고 있다. 따라서 위에서 제시한 메시지 전략에 대한 유형은 커뮤니케이션의 실용적 측면(즉, 사용의 측면)에서 상호 배타적인 속성을 지니지 않고 있다는 함축적 의미를 담고 있다.

둘째, 의원들이 어떠한 유형의 메시지 전략을 사용하느냐에 따라 상대방(정부관계자)의 감정에 영향을 미치는 정도가 달라진다는 특성이다. 이같은 이유는 어떤 유형의 메시지 전략을 사용하느냐에 따라, 사회적으로 가치있는 사람이라는 것을 인정받고자 하는 욕구인 상대방의 체면을 올려주거나 또는 유지시켜 주거나 또는 손상시키는 정도가 달라지기 때문이다. 비록 경험적인 연구로서 뒷받침되어야 하겠지만, 상대방의 체면을 손상시키는 정도는 위의 <표 1>에 메시지 전략이 열거된 순서대로 클 것으로 기대된다. 뒤에 열거된 전략일수록 듣는 사람인 응답자의 입장을 무시하는 반면에 말하는 사람인 질문자의 입장만 강조하는 경향이 있기 때문이다. 일반적으로, 상대방의 체면을 올려주는 메시지를 사용하느냐 또는 상대방의 체면을 내리는 메시지를 사용하느냐 하는 정도에 따라 상대방의 감정은 매우 민감하게 반응한다(Shimanoff, 1987). 구체적으로, 상대방의 체면을 올려주는 메시지를 사용할 때 상대방의 기분이 상당히 유쾌해지는 반면에, 상대방의 체면을 깎아 내리는 메시지의 사용은 상대방의 기분을 매우 불쾌하게 만드는 경향이 있다. 예를 들면, ‘너, 참 똑똑하다’라는 상대방의 체면을 올려주는 메시지는 상대방의 기분을 좋게 만드는 반면에, ‘너, 참 어리석구나’라는 상대방의 체면을 깎아 내리는 메시지는 상대방의 기분을 매우 상하게 할 것이다. 뿐만 아

나라, 상대방의 체면을 올려주는 메시지는 공손한 것으로 지각되는 반면에, 상대방 체면을 깎아 내리는 메시지는 불손한 표현으로 지각된다(강길호, 1992b, 1994). 따라서, 위에서 발견된 메시지 전략들은 상대방의 체면욕구를 충족시켜 주는 정도가 다르기 때문에 의원들 스스로가 정부 관계자들에게 표하고 싶은 공손함의 정도와 정부관계자들의 감정을 조율하고 싶은 정도에 따라 의원들은 특정한 유형의 메시지 전략을 신중하게 선택해서 사용할 필요가 있을 것이다.

끝으로, 의원들이 즐겨 사용하는 메시지 전략들은 의원들이 현재의 질의응답에서 성취하고자 하는 행위목표(task goal; 예를 들면, 쓰레기 수거료 인하 관철)와 앞으로 원활한 일처리를 위하여 정부관계자들과 원만한 인간관계를 형성하고자 하는 목표(relational goal)에 영향을 미친다는 함축적 의미를 지닌다. 다시 말하면, 의원들이 대정부 질의응답 상황에서 어떠한 유형의 메시지 전략을 사용하느냐에 따라 행위목표와 인간관계 목표를 달성하는 정도가 달라질 수 있다는 것이다(1998). 의원들의 경우, 대정부 질의응답시 지역민의 요구를 정책에 반영시켜야 한다는 행위목표가 강력히 설정되어 있을 뿐만 아니라, 앞으로도 의원 자신들의 행위목표를 효율적으로 계속 관철시키기 위하여 정부관계자들과 원만한 인간관계를 유지해야 한다는 점에서 인간관계 목표의 성취에 대한 요구도 높다고 할 수 있다.

일반적으로, 커뮤니케이션은 다기능적인 속성을 지니고 있어 하나의 동일한 메시지가 여러 의미를 함축하고 있다. 이리해서, 특정한 메시지 전략의 사용은 불가피하게 행위목표와 인간관계 목표에 직접적으로 영향을 미친다 (강길호, 1992a). 특히, 대정부 질의응답 상황과 같이 행위목표를 달성하고자 하는 정향이 높은 상황의 경우, 메시지의 효율성(즉, 행위목표를 명확히 전달하고 이를 실현시킬 수 있는 정도)은 메시지의 적확성(즉, 상대방의 체면 등을 메시지에 고려함으로써 앞으로의 인간관계를 원만히 유지할 수 있는 정도)과 부정적인 상관관계를 갖는다. 이같은 이유로, 대정부 질의응답에서 특정한 유형의 한 메시지 전략만 사용할 때, 행위목표와 인간관계 목표를 동시에 성취하기란 거의 불가능하다고 할 수 있다. 따라서 행위목표와 인간관계 목표를 동시에 달성하기 위하여 의원들은 한 질문 안에 다양한 여러 유형의 메시지 전략을 효과적으로 사용할 필요가 있을 것이다.

이상의 논의를 요약하면, 의원들이 대정부 질의를 할 때 사용하는 메시지 전략들은 상호 배타적인 전략들이 아니라는 특성을 가지고 있다. 뿐만 아니라, 응답

자인 정부관계자들의 감정에 영향을 미치는 체면을 내포하고 있는 정도가 메시지 전략별로 차이가 있기 때문에 질의시 의원들은 상황에 적합한 메시지 전략을 선별적으로 사용할 필요가 있다. 더 나아가 의원들은 어떠한 유형의 메시지 전략을 사용하느냐에 따라 자신들의 행위목표를 효율적으로 달성할 수 있는 반면에, 다른 한편에서는 정부 관계자들과의 인간관계 목표를 희생할 수 있음을 명심하여야 한다. 따라서 대정부 질의응답시 의원들은 정부 관계자들의 감정, 자신들이 지니고 있는 행위목표 및 인간관계 목표를 고려하면서 다양한 메시지 전략을 사용할 필요가 있을 것이다.

V. 결론

본 연구의 목적은 대정부 질의응답시 의원들이 사용하는 메시지 전략의 유형을 찾아보는 것이었다. 의원들이 정부관계자에게 실제로 발언한 질문자료를 귀납적인 방법으로 검토하고 분석함으로써 의원들이 자주 사용하는 열 가지 유형의 메시지 전략을 발견하였다. 본 연구에서는 이 메시지 전략의 유형들이 지나는 특징을 설명하고 있다. 이와 아울러, 구체적인 실례도 제시하고 있다. 더 나아가 본 연구에서는 이 전략들과 상대방의 체면욕구를 충족시켜 주는 정도, 상대방의 감정을 거슬리는 정도, 질문자의 행위목표를 성취케 하는 효율성의 정도, 상대방과 앞으로 인간관계를 유지, 발전케 하는 정도 등과의 관계를 논의함으로써 이 전략들에 대한 함축적 의미를 설명하고 있다.

그러나 본 연구에서 발견한 메시지 전략의 유형들은 본 연구의 제한점으로 인하여 보다 신중하게 해석할 필요가 있다. 먼저, 본 연구에서 제시하고 있는 메시지 전략들은 시의원들이 시 관계자들에게 행한 질의응답 자료로부터 발견되었다는 한계이다. 이러한 이유 때문에, 본 연구가 발견한 메시지 전략들은 외적 타당도가 낮을 가능성이 높다는 반론이 가능하다. 다시 말하면, 본 연구가 제시하고 있는 메시지 전략들이 과연 모든 대정부 질의응답(예를 들면, 국회에서의 대정부 질의응답이나 다른 시도에서의 대정부 질의응답 상황)에서 자주 나타나는 메시지 전략이라고 일반화시킬 수 있는지에 대한 비판이 제기될 수 있다. 비록 이러한 비판은 부분적으로 타당한 것이 사실이지만, 대정부 질의응답은 상당히 정형화되어 있는 의례적인 커뮤니케이션 상황이라는 점에서 본 연구가 이용했던 대정부

질의응답 상황과 다른 대정부 질의응답 상황이 크게 다르지 않을 것이라 기대할 수 있다. 따라서 본 연구에서 발견한 메시지 전략의 유형들은 의원들이 행하는 대부분의 대정부 질의응답에서 자주 등장하는 메시지 전략들이므로 간주해도 크게 잘못된 것은 아니라고 본다.

본 연구가 지니는 두 번째 한계는 실증적인 분석이 부족하다는 점이다. 비록 본 연구가 제시하고 있는 메시지 전략들을 실증적인 방식으로 발견하였지만, 본 연구에서는 이 메시지 전략들이 사용되는 정도 등에 대한 경험적인 자료를 제시하지 않고 있다. 물론, 본 연구가 대정부 질의응답에서 사용되는 메시지 전략의 유형들을 발견하고 이해하고자 하는 탐사적인 성격의 연구이기 때문에 메시지 전략들과 관련된 경험적인 분석에 있어서 한계를 지닐 수밖에 없다. 그러나 본 연구가 제시하고 있는 메시지 전략들에 대한 보다 심층적이고 다양한 실증적인 연구가 뒷받침될 때 이 메시지 전략들의 타당성이 높아질 것이기 때문에 앞으로 많은 실증적이고 경험적인 연구를 기대해 본다.

비록 본 연구가 방법론적인 한계로 인하여 여전히 부족한 면을 보이고 있지만, 의원들의 정치커뮤니케이션에 대한 새로운 지평을 열었다는 점에서 학술적인 의의가 있다. 지금까지 의회정치에 대한 대다수의 연구들은 매스미디어 요인, 의원들이 놓여 있는 특정한 상황 요인, 사회적인 상황 요인 등과 같은 외부적 요인들의 관점에서 진행되어 온 것이 사실이다. 다시 말하면, 실제로 정치가 진행되고 실천되는 의원들의 커뮤니케이션 행위와 같은 내부적 요인에 대한 연구는 거의 간과되어 왔다고 할 수 있다. 그러나 외부적 요인 못지 않게 내부적 요인도 의원들의 정치 행위에 커다란 영향을 미칠 것이라는 사실을 인식하기란 그리 어렵지 않다. 특히, 커뮤니케이션 행위와 같은 내부적 요인은 정치행위를 실천하고 있는 동안에 존재하고 작용하는 요인이기 때문에 매우 중요한 요인으로 취급하여야 한다고 할 수 있다. 이를테면, 대정부 정치활동을 펼치기 전에 외부적 요인을 고려하여 정치행위에 대한 계획을 잘 수립하였다 하더라도, 정치행위를 진행하는 중에 내부적 요인의 가변성으로 인하여 이 정치행위에 대한 계획을 수정할 수 있을 것이다. 이러한 의미에서, 내부적 요인에 대한 연구의 중요성을 인식하여 본 연구처럼, 앞으로 내부적 요인을 주제로 하는 연구들이 활성화되어야 할 것이다.

끝으로, 본 연구를 발전시킬 수 있는 앞으로의 연구를 제안하면 다음과 같다. 먼저, 앞으로의 연구는 어떠한 상황에서 어떠한 유형의 메시지 전략을 사용하는가를 규명하는 작업이 이루어져야 한다. 일반적으로 상황 요인은 메시지 전략의

사용과 같은 커뮤니케이션 행위에 중요한 결정요인이라고 할 수 있다. 따라서 앞으로의 연구는 이 주제를 보다 체계적으로 연구할 필요가 있을 것이다. 또한, 앞으로의 연구는 특정한 유형의 메시지 전략의 사용이 어떠한 커뮤니케이션 효과를 낳는 지에 관하여서도 조사하여야 할 것이다. 특히, 특정한 메시지 전략의 사용이 응답자의 감정, 응답자의 응답 내용, 응답자와의 인간관계 및 질문자의 행위 목표에 대한 성취 정도 등에 미치는 영향이 중요한 주제라 할 수 있다. 따라서 이와 관련된 문제들을 증점적으로 조사하고 규명함으로써 의회정치 발전에 기여할 수 있는 연구들이 앞으로 많이 활성화되기를 바란다.

■ 참고문헌

- 강길호(1992a). 커뮤니케이션 목표와 체면 목표. 『한국언론학보』, 제27호, 5-30.
- 강길호(1992b). 요청상황에서 공손 전략과 공손 지각의 관계: Brown과 Levinson의 공손 전략은 공손 지각의 정도에서 서열적인가? 『한국언론학보』, 제28호, 5-31.
- 강길호(1994). 한국인의 커뮤니케이션에 나타난 공손전략. 한국언론학보. 제32호, 5-35.
- 대구직할시 의회회의록, 19-20회, 1993.
- Courtright, J., Millar, F., & Rogers-Millar, L. (1979). Domineeringness and dominance: Replication and evaluation, *Communication Monographs*, 46, 179-192.
- Rogers-Millar, L. & Millar, F. (1979). Domineeringness and dominance: A transactional view. *Human Communication Research*, 5, 238-246.
- Shimanoff, S. (1987). Types of emotional disclosures and request compliance between spouses. *Communication Monographs*, 54, 85-100.
- Trees, A. & Manusov, V. (1998). Managing face concerns in criticism: Integrating nonverbal behaviors as a dimension of politeness in female friendship dyads. *Human Communication Research*, 24, 564-583.