

한국과 미국 직장인의 영어 요청 이메일 비교 연구*

박상희 (이화여자대학교)

전지현 (이화여자대학교)**

Park, Sanghee and Jiyeon, Jeon. 2019. A study on English request emails by Korean and American office professionals. *Korean Journal of English Language and Linguistics* 19-1, 142-164. As the international exchange increases for business, people from different cultures write emails frequently using English as a common language. Even though they write emails using the same language, the way they write emails differ according to their language proficiency and cultural background. The purpose of this study is to see the difference between the request email, one of the most frequently used business email genre, written in English by native English speakers (American) and L2 English speakers (Korean). The majority research on request emails so far has been done in school contexts; and there are only very few studies done in business contexts. 30 American and 30 Korean office professionals participated in the study. The request emails collected through DCT (Discourse Completion Task) were coded using the Nvivo(Version 10). There were differences found in the use of head acts, internal modifications, external modifications, and request perspectives between American and Korean participants. The results and discussion will provide important information for our understanding of request emails and email writing education.

Keywords: business e-mail, e-mail communication, request act, internal modification, external modification, request perspectives

1. 서론

인터넷의 보급으로 이메일은 기업에서 가장 빈번하게 이루어지는 핵심적인 의사소통 방식이다. 2015년 Radicati Group의 보고서***에 따르면, 직장인이 내보내는 하루 평균 이메일은 1100억 개이며, 2019년에는 그 수가 1300억으로 늘어날 것이라 예상한다. 이렇듯 빈번하게 사용하는 이메일을 통한 의사소통은 면대면 의사소통과 달리 상대방의 몸짓이나 표정, 목소리 톤 등에 의한 도움이 없어 언어적 표현으로 의사소통이 이루어지므로 별도의 이해가

* 이 논문은 2016학년도 이화여자대학교 대학원 장학금 지원에 의한 논문임

** 제1저자: 박상희, 교신저자: 전지현

*** Email market. 2015-2019. Retrieved October 25, 2018, from the World Wide Web: <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2015/07/Email-Market-2015-2019-Executive-Summary.pdf>

필요하다.

이메일을 내용 중심으로 나누어 볼 때, 가장 활발하게 이루어지는 연구 주제는 요청 이메일로, 자신의 업무처리를 위해 상대방에게 무언가를 요청하고, 요청을 받는 이메일이다 (Fraser 1978). 요청하기는 사과하기, 약속하기, 칭찬하기와 같은 다른 유형의 메일보다 그 횟수가 굉장히 빈번하게 나타나며(Yates 2010), 특히 영어가 모국어인 사람들이 상대방의 요청을 잘 이해하고 자신들의 요청을 잘하는 것은 일하는데 매우 중요하다(Kasper 1997). 요청 상황은 체면을 손상할 수 있는 화행이 이루어지기 때문에 모국어로도 어려운 화행이며(Brown and Levinson 1987), 체면에 대한 개념이나 체면 유지 전략은 문화마다 다를 수 있어서(Chang and Holt 1994, Ting-Toomey 2004) 문화가 다른 사람 간에는 특히 어려운 화행 중 하나이다.

효과적인 요청 화행은 단순히 '언어능력(Linguistic competence)'만으로 가능한 것이 아니다(Crystal 2001). 비 원어민과 원어민을 대상으로 화행을 비교해 보면, 효과적인 의사소통을 위해서는 문법적 지식(grammatical knowledge)보다 실용적인 활용 지식(pragmatic knowledge)이 필요하다(Blum-Kulka and Olshtain 1984). 문화가 다른 사람들 간에 이메일로 의사소통이 이루어지는 비즈니스 상황의 요청 화행에서는 어떠한 활용 지식이 필요한지 살펴볼 필요가 있다. 기업의 국제적 교류가 증가하면서, 비즈니스 맥락에서 이루어지는 요청 이메일에 대한 연구는 실무나 비즈니스 영어 교육에 중요한 정보를 제공할 것이다.

하지만 현재까지 이루어진 요청 이메일 관련 대다수는 학교에서 이루어지는 교수자-학생 사이의 요청 이메일 연구이다(Burgucu-Tazegul, Han and Engin 2016, Devecia and Hmidaa 2017, Hartford and Bardovi-Harlig 1996, Kim 2013, Pan 2012, Savic 2018, Yang 2001). 아마도 비즈니스 이메일은 상대적으로 이메일이 기업 내 기밀이나 사적인 정보를 포함하고 있어 개인 프라이버시 문제 등 윤리적인 이유로 자료 수집이 어렵기 때문일 것이다(Lenassi 2015). 아울러 직장인들을 설문 대상으로 구하는 것이 학교 맥락에서 설문 대상자를 구하는 것보다 상대적으로 어려운 이유도 있을 것이다.

이메일은 다른 장르와 달리 업무를 완수하기 위한 특수 목적(업무 처리, 질문하기, 요청하기, 정보 전달하기, 내용 환기시키기, 내용 확인하기 등)을 가지고 있는 장르이기 때문에 (Zhu and White 2009), 학교 맥락에서 이루어지는 이메일과 차이가 있을 수 있어, 직장인이 작성하는 비즈니스 이메일을 살펴볼 수 있는 별도의 연구가 필요하다. 특히, 비즈니스 상황에서 이메일이 빈번하게 사용되며, 그중 요청 상황이 빈번하게 발생함을 고려할 때, 비즈니스 요청 이메일에 대한 연구는 매우 필요하다. 또한 서로 다른 문화권의 사람들이 영어라는 공통적인 언어를 사용하여 이메일을 작성하지만, 각자의 언어능력, 문화적 배경에 따라 이메일 작성 방식에 차이가 있을 것을 고려할 때, 서로 다른 문화권에서 작성된 이메일을 비교 분석을 하여, 이메일 작성 방식에 어떠한 차이가 있는지 살펴보는 것은 향후 요청 이메일에 대한 이해나, 효과적인 요청 이메일 작성을 위한 교육적인 시사점을 얻기 위하여도 필요하다.

본 연구는 요청 연구에서 활발하게 사용하는 분석도구인 요청 화행, 내적수식어, 외적 수식어, 요청 관점을 기준으로 한국과 미국 직장인이 영어로 작성한 요청 이메일을 비교 분석하여 사용 언어는 영어로 같지만 요청 이메일의 작성에 어떠한 차이가 있는지 파악하는 것을 목적으로 하였다. 최근 원어민과 비원어민, 비원어민 간의 영어 사용에 대한 비교 연구가 많이 이루어졌지만(Ädel and Erman 2012, Cho and Yoon 2013, Larsson 2017), 이메일 연구는 여전히 매우 부족하다. 외국기업과 한국 기업 간의 비즈니스 이메일 대부분이 영어로 작성되고 있는 현실을 볼 때, 상황에서 주어지는 즉각적인 피드백이 없는 영어 이메일 의사소통에 관한 연구가 매우 필요하다. 그나마 이루어진 이메일 연구가 대부분 학교 맥락에서 이루어져, 비즈니스 상황에서의 영문 이메일에 작성에 관한 연구를 찾기 어렵다. 따라서 본 연구는 서로의 요청 이메일에 대한 이해를 높이고, 이메일 작성 교육에 좋은 시사점을 제공해 줄 것이라 기대한다. 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

비즈니스 상황에서 이루어진 한국과 미국 직장인의 요청 이메일은

- ① 요청 화행(Head act)의 사용에 어떤 차이가 있는가?
- ② 내적 수식어(Internal modification)의 사용에 어떤 차이가 있는가?
- ③ 외적 수식어(External modification)의 사용에 어떤 차이가 있는가?
- ④ 요청 관점(Request perspective)의 사용에 어떤 차이가 있는가?

2. 선행연구

요청 화행(request act)(Austin 1962, Searle 1969)이란 화자가 청자의 특정한 행동 수행을 원하거나, 더 원하지 않을 때 하는 언어 행위로 일상생활과 기업에서 가장 흔하게 사용되는 화행이다. 요청 화행은 청자의 문화와 사회적 관계 등을 고려해야 하므로 많은 직장인이 어려움을 느끼는 화행이기도 하다(Achiba 2003).

Brown과 Levinson(1987)은 요청 화행이 본질적으로 강요 적 성격이 있어 체면 위협 행위(face threatening act: FTA)가 될 수 있다고 설명한다. 요청 화행을 통하여 화자는 청자의 자율권을 침해하여 청자의 부정적 체면(Negative face)을 위협할 수 있고, 반대로 화자는 자신의 요청이 거절될 수도 있기에 자신의 긍정적 체면(positive face)을 위협받는다. 요청 화행이 청자와 화자의 체면과 이어지므로 공손함(politeness)과도 관련이 크다.

언어적 공손함에 대한 연구가 메시지를 주고받는 사람 간의 관계, 사회적 거리, 요청의 무게와 같은 문화적 요인으로 설명되고 있기는 하지만(Brown and Levinson 1987, Ting-Toomey 2005), 문화마다 이러한 요인들을 각기 다르게 해석하므로 언어 사용 양상도 다르게 펼쳐진다(Holtgraves and Yang 1990). 서로 다른 문화의 사람들이 주고받는 이메일 의사소통에서 공손함은 매우 중요한 요소이지만, 이메일을 어떻게 작성해야 상대방 문

화의 기준에서 공손한 것인지 알기는 어렵다. 특히, 이메일 의사소통의 경우, 면대면 의사소통에서와 같은 즉각적인 피드백이 없어 직접성의 정도, 적절한 형식, 언어 사용 전반에 걸쳐 어려움을 경험하기도 한다(Murphy and Matas 2009). 성공적인 이문화간 이메일 의사소통을 위해서는 이메일 작성자가 복잡한 양상으로 펼쳐지는 공손함에 대한 이해가 필수적이다(Murphy and Levy 2006).

요청 메일에 관한 연구는 다양한 문화권의 학교 맥락에서 원어민 교수자와 비원어민 학생 간의 이메일 분석으로 대부분 이루어졌다(Biesenbach-Lucas 2007, Chen 2001, 2006, Hartford and Bardovi-Harlig 1996, Kim 2013, Pan 2012, Yang 2001). Hartford와 Bardovi-Harlig(1996)는 비원어민이 개인적인 당위성을 강조하고 강도 완화 전략이 부족함을 발견했고, Chen(2001, 2006)은 종적 연구를 통해 비원어민의 요청 화행이 완화(mitigated) 되지 않은 소망 진술(want)로 표현되다가 원어민 교수와의 지속적인 교류가 이루어지면서 예비 조건 언급(preparatory)과 같은 간접 표현을 사용하거나 복잡한 구조의 문장 형식을 사용하는 것으로 바뀌었음을 보여주었다. Biesenbach-Lucas(2007)은 비원어민이 공손표시 “please”의 사용이 많고 수식어 사용은 부족함을 지적했다.

맥락과 상관없이 비원어민의 요청 화행에 공통적인 특성이 있기도 하지만, 문화적인 기반에 따라 논의되는 요청 화행에 차이가 논의되기도 하였다(Devecia and Hmida 2017, Pan 2012). 홍콩에서 진행된 연구(Pan 2012)에서, 원어민은 권력관계와 상관없이 상대방을 존중하는 요청 화행이 일관적으로 나타나지만, 홍콩인의 경우 권력관계에 따라 요청 화행이 뚜렷이 달라지는 것을 볼 수 있었다, 아랍에서 진행된 연구(Devecia and Hmida 2017)를 살펴보면, 아랍인의 경우 정확하고도 명확한 의사전달을 위하여 원어민이 활발하게 사용하는 감사 표현을 거의 사용하지 않음을 언급하고 있다.

이상의 요청 이메일 연구가 대부분 학교 맥락에서 이루어진 이유는 이메일이 교수자와 학생 간에 가장 빈번하게 일어나는 대표적인 의사소통 때문이라 볼 수 있다(Murphy and Levy 2006). 비즈니스 상황에서도 가장 빈번한 의사소통이 이메일을 통하여 이루어지고 있지만, 비즈니스 이메일 연구는 학교 맥락에서 이루어진 연구에 비하여 상대적으로 찾아보기 매우 어렵다. 직장인이 아닌 학생에게 비즈니스 상황을 가정하게 하여 작성된 비즈니스 이메일을 분석한 연구가 더 빈번하게 보이며(Nguyen and Miller 2012, Ryoo 2009) 실제 비즈니스 상황에서 작성된 이메일 또는 직장인이 작성한 이메일을 분석한 연구는 특히 드물다. 자료의 보안 등의 이유로 비즈니스 상황에서 실제로 사용된 이메일의 수집이 어렵고, 직장인이 연구에 참여하는 일이 학생보다는 덜 빈번하게 이루어지기 때문이다.

찾을 수 있는 소수의 비즈니스 이메일 연구는 학교 맥락에서 이루어진 원어민 교수자와 학생 간의 이메일 분석과 달리 누적되는 유사한 연구 결과를 얻을 수 없게 연구 대상이나 분석 관점이 매우 산발적으로 일어나고 있다(문민정, 전지현 2018, Carrió-Pastor and Muñoz-Calderón 2013, Humphries 2015, Lee and Jeon 2018) 학교 맥락에서 이루어진 연구는 연구 간의 유사점이나 차이점 등을 살펴보거나, 비원어민의 일관적인 특징을 파악할

수 있을 만큼 연구들이 보이지만, 비즈니스 이메일 연구는 그 양이 적어, 누적된 연구 결과를 논의하기가 어렵다.

인도와 중국 관리자 이메일 구조 분석 연구(Carrió-Pastor and Muñoz-Calderón 2013), 일본 학생-영국 은행원 협상 이메일 연구(Humphries 2015), 심포니 오케스트라 직원의 비즈니스 이메일 무브 분석 연구(Lee and Jeon 2018), 법률비서 이메일 코퍼스 연구(문민정, 전지현 2018) 등의 연구를 살펴보면, 맥락도 다르고, 대상도 다르고, 분석 관점도 다르다. ‘교수자-학생’ 같이 뚜렷한 관계나 패턴이 보이는 학교 맥락에서 이루어진 이메일 연구와 비교해 보면, 비즈니스 이메일 연구는 여전히 초기 단계에 머물러 있다고 볼 수 있다.

누구나 비즈니스 이메일을 공손하게 작성하고 싶고, 또 학생들이 비즈니스 이메일을 잘 쓸 수 있도록 지도하고 싶지만, 비즈니스 상황에서의 영어 요청 이메일에 관련된 정보는 매우 부족하다. 직장인이 비즈니스 맥락에서 작성한 이메일과 일반적인 맥락에서의 이메일을 비교할 수 있도록, 본 연구는 선행연구에서 널리 활용된 분석 도구를 활용하여 아직 연구가 부족한 분야인 비즈니스 이메일에 나타나는 한국(비영어민)과 미국(원어민) 직장인의 요청 이메일을 비교하여 그 차이점을 파악해 보고자 한다.

3. 연구 방법

3.1. 연구 참여자

한국 직장인 30명, 미국 직장인 30명을 대상으로 자료를 수집하였다. 미국 연구 참여자는 Qualtrix의 패널 사이트를 통해 일정 금액을 지급하고, 미국에서 태어나고, 미국에서 근무하는 미국 시민으로 외국인들과 이메일로 업무를 하는 사무직(office professional)으로 제한하여 패널을 모집하였다. 한국 연구 참여자의 경우, 본 연구 DCT 설문에서 사용하는 영어 이메일의 특수성을 감안하여, 실제 외국인과 영어 이메일로 업무를 해본 경험이 있는 일반 사무직을 대상으로 진행하였다. 외국인과 업무해본 경험이 없는 한국 직장인은 본 DCT 설문을 작성하는데, 어려움을 느낄 수 있고, 현실성이 떨어지는 답변을 제공 할 수 있기 때문이다. Crystal(2001)에 따르면, 비즈니스 커뮤니케이션에서 중요한 것은 언어적 스킬보다 커뮤니케이션 스킬이기 때문에, DCT 설문 참여자의 영어실력은 따로 제한두지 않았다. 연구 참여자 기본 정보는 다음 표 1과 같다.

표 1. 연구 참여자 기본 정보

구분		한국 직장인 N(%)	미국 직장인 N(%)
성별	남자	3(10)	5(17)
	여자	27(90)	25(83)
나이	평균	28.58	28.47
	표준편차	3.15	4.29
	최소값	25	20
	최대값	34	35

3.2. 연구 도구

업무 상황에서 실제 작성된 이메일을 분석해 보는 것이 가장 바람직하지만, 비즈니스 이메일은 각 기업의 중요한 보안 정보가 포함되어 있을 수 있어 자료수집이 어렵고, 비즈니스마다 맥락이 달라 한정된 수의 자료로는 요청 이메일을 비교하기 어렵다는 단점이 있다. 연구 참여자가 가지고 있는 언어적 전략에 대한 지식이나 문맥 상황을 판단할 수 있고, 자료수집 중에 발생하는 비밀 보장(confidentiality) 문제를 해결하기 할 수 있는(Kasper 2000) 연구 도구는 DCT(Discourse Completion Task)이다. DCT는 하나의 상황을 연구 참여자에게 자세히 설명해 주고, 가상의 상황에서 어떠한 행동이나 말을 할 것인지 파악하는 연구 도구로, 연구 참여자들에게 똑같은 상황을 제시하므로 응답 자료를 비교 분석하기가 쉬운 자료수집 방법이다. 요청하는 이메일 상황에서 가장 영향을 미치는 사회적 변수인 상대방과의 권력관계(직급)와 거리 관계(친밀도)(Austin 1962, Levinson 1983)도 명확하게 제시할 필요가 있다.

본 연구에서는 DCT를 활용하여 연구 참여자에게 이메일을 작성해야 하는 상황, 상대방의 직급, 상대방에 대한 친밀도(같은 직급과 낮은 친밀도)를 제시하고, 영문으로 요청 이메일을 작성하게 하였다. 작성된 시나리오는 예비조사 과정에서 한국 직장인 2명과 미국 직장인 2명의 인터뷰를 통해 얻는 정보로, 회사에서 가장 빈번하게 나타날 수 있는 요청 상황이다. 수집한 자료는 NVivo버전10을 이용하여 코딩하였다. 코딩은 전문가와 함께 3차에 걸쳐 점검하였다. 한국 참여자와 미국 참여자에게 제시한 DCT 상황은 아래와 같다.

Please read the situation and write an English email to your colleague to deliver a presentation instead of you.

[Situation] You are a junior manager in the marketing team. You are scheduled to present next year's marketing plan in front of the Executive Department 3 days from now. You just realize that you have a very important meeting with a client on the same day. Since a senior manager requested it, it is your duty to present the marketing plan in the meeting. However, due to your tight schedule, you have

to ask someone to deliver the presentation instead. You decide to ask Eric Stevens, who is the same age as you and also a junior manager in your team. He has been in the office for a year now, but you haven't had a chance to work and talk with him yet. Write an email to Eric Stevens to ask if he is available to deliver the presentation for you. Feel free to invent any specific details and names.

3.3. 분석 도구

수집된 영어 비즈니스 이메일을 비원어민의 요청 화행 연구에서 가장 널리 사용되는 Blum-Kulka와 Olshtain(1984)의 코딩 분류표를 활용하여, 주화행(head act), 내적 수식어(internal modification), 외적 수식어(external modification), 요청 관점(request perspective)으로 분류하였다. 주화행은 표 2와 같이 직접성 정도에 따라 직접적 전략, 관습적인 간접적 전략, 비관습적인 간접적 전략 기본 세 가지와 8개의 세부적인 하위전략으로 구분할 수 있다.

표 2. 주화행(Head act) 분석 기준표

기본 구분	하위전략	설명과 예
직접적 전략 (Direct strategies)	명령문 (Imperative)	가장 명시적이고 직설적으로 표현 (e.g., Leave me alone/Clean up this mess, please)
	수행표현 (Performative)	발화 수반력을 지니는 동사(ask, request 등)로 화자의 의도를 명시적으로 표현 (e.g., I'm asking you to give me a help.)
	완화된 수행표현 (Hedged performative)	다른 동사를 덧붙여 자신의 요청을 조금 더 완화하여 표현 (e.g., I would like to ask you to write to me soon.)
	의미도출 (Locution derivable)	화자의 요청의도를 추론하도록 하는 표현 (e.g., Madam, you'll have to move your car)
관습적인 간접적 전략 (Conventionally indirect strategies)	소망진술 (Want Statement)	요청에 대한 화자의 소망과 바람을 나타내는 표현 (e.g., I want you to reply before the exam.)
	제안표현 (Suggestory formula)	제안하는 형식의 표현 (e.g., Why don't you clean up?)
비관습적인 간접적 전략 (Nonconventionally indirect Strategies)	예비조건 (Query preparatory)	요청에 대한 청자의 능력이나 의지를 묻는 표현 (e.g., Could you tell me where I have to put it?)
	힌트 (Hints)	직접적인 요청 표현을 통해 발화 의도를 드러내지 않고 발화행위의 실행에 필요한 전제 조건을 언급하여 요청의도를 표현 (e.g., I have to complete it by tomorrow)

(Blum-Kulka and Olshtain 1984: 202)

내적 수식어는 주화행 문장 안에서 사용되는 수사적 도구이다. 발화수반력을 약화시키는

약화어(downgrader)는 공손한 표현(politeness) 장치로도 활용된다(Blum-Kulka and Olshtain 1984). 본 연구에서 사용할 내적 수식어 분석 도구는 Blum-Kulka와 Olshtain(1984)의 분류를 따라 표 3과 같이 통사적 수식어와 어휘/구문적 수식어를 포함한다.

표 3. 내적 수식어 분석 기준표

기본 구분	하위유형	설명과 예
어휘/구문적 약화어 (Lexical/Phrasal downgrader)	자문 (Consultative Device)	화자가 요청하고자 하는 바에 대하여 청자의 의견을 묻는 표현 (e.g., Do you think I could borrow your notes?)
	축소하여 말하기 (Understater)	화자가 요청을 축소하여 표현 (e.g., Could you tidy up a bit before I start?)
	Please 표시 (Please Marker)	협력적인 행동을 요구하며 추가적으로 붙이는 표현 (e.g., Could you open the window a little bit please?)
	충격조절 (Downtoner)	요청에 대한 청자의 충격(impart)을 조절하는 표현 (e.g., Will you be able perhaps to drive me?)
	헤지 (Hedge)	구체적으로 언급하는 것을 피하는 표현 (e.g., It would be great if you can give me some help)
	자기 주관화 (Subjectiviser)	상황에 대해 화자의 주관적인 의견을 더하여 주장을 완화시키는 표현 (e.g., I'm afraid that I made a mistake, so could you please help me?)
어휘/구문적 강화어 (Lexical/Phrasal Upgrader)	강조어 (Intensifier)	상황에 대해 과장하고 강조하는 표현 (e.g., I really need your help)
	시간 강조어 (Time-intensifier)	요청의 긴급성을 명확하게 표현 (e.g., Please answer me as soon as possible)
	불만(화) (Expletive)	화자의 부정적 감정을 명확하게 표현 (e.g., You still haven't cleaned up that bloody mess)
통사적 수식어 (Syntactic Modifier)	과거시제 (Past Tense)	주화행의 시제를 과거형으로 표현 (e.g., I wanted to ask for a postponement)
	의문문 (Interrogative)	주화행을 의문문으로 표현 (e.g., Could you do the cleaning up?)
	부정문 (Negation)	주화행을 부정문으로 표현 (e.g., Look, excuse me. I wonder if you wouldn't mind dropping me home?)
	If 조건절 (Embedded if Clause)	주화행을 if 조건절로 표현 (e.g., I would appreciate it if you left me alone)

(Blum-Kulka and Olshtain 1984: 203-204)

외적 수식어는 주화행 문장의 전이나 후에 사용되어 간접적으로 요청 화행을 강화시키거나 약화시킨다. 외적 수식어는 요청 화행 자체에 영향을 주기보다는 전반적인 맥락에 간접

적인 영향을 준다. 본 연구에서 활용한 외적 수식어 분류는 표 4와 같다.

표 4. 외적 수식어(External modification) 분석 기준표

기본 구분	하위유형	설명과 예
보조 수단 (Supportive moves)	근거 (Grounder)	요청의 이유를 설명 하거나 정당화하는 표현 (e.g., I really don't understand this topic. Could you explain it one more time?)
	해제 (Disarmer)	잠재적 거절의 가능성을 제거하려는 표현 (e.g., I hope you don't think I'm being forward, but is there any chance of a life home?)
	칭찬 (Sweetener)	주로 주화행 이전에 청자를 추켜세워 상대방과 우호적인 분위기를 조성하는 표현 (e.g., You have beautiful handwriting. Would it be possible to borrow your notes for a few days?)
	미리 허락받기 (Getting a Precommitment)	미리 허락을 받으려는 표현 (e.g., Will you do me a favor? Could you perhaps lend me your notes for a few days?)
	사과 (Sorry Statement)	요청이 청자에게 야기할 문제에 대해 사과 (e.g., I am sorry to say this, but can you help me?)
	가능성 확인 (Checking on availability)	청자에게 미리 요청을 들어 줄 수 있는지 가능성 확인 (e.g., Are you going in the direction of the town? And if so, is it possible to join you?)
	부담완화 (Cost Minimizer)	청자가 느낄 부담의 정도를 약화시키기 위한 표현 (e.g., Pardon me, but could you give me a lift, if you're going my way, as I just missed the bus and there isn't another one for an hour)
	강화수단 (Aggravating moves)	긴급성 강조 (Emphasis on urgency)
긍정적 회신 강조 (Emphasis on positive answers)		청자에게 직설적으로 긍정적 회신을 강조함 (e.g., I will expect your positive answer)
불만표시 (Complaints)		요청을 하며, 불만을 표시함 (e.g., I did my best, but I received a low grade)

(Blum-Kulka and Olshtain 1984: 204-205)

마지막으로 요청 관점(request perspective)을 I, You, We, It의 네 가지 관점으로 구분하여 살펴보았다. 요청 화행에서 화자의 역할을 강조하는지(I perspective), 청자의 역할을 강조하는지(You perspective), 화자와 청자 모두의 역할을 강조하는지(We perspective), 그 누구도 강조하지 않는지(impersonal perspective)에 따라 상대방이 느끼는 부담감 정도가 달라진다. 요청 관점 코딩은 Kim(2013)의 연구를 참고하여, 표 5와 같이, 청자 관점, 포괄적 관점, 화자 관점, 비인칭 관점 총 4가지로 나누었다. 표 5의 아래 방향으로 내려갈수록 상대방이 느끼는 심리적 부담감은 적어지며 더 공손한 화행이라 해석될 수 있다.

표 5. 요청 관점 분석 기준표

종류	예
청자 관점 (You perspective)	Can you clean the room?
포괄적 관점 (We perspective)	Could we clean the room?
화자 관점 (I perspective)	Can I ask you to clean the room?
비인칭적 관점 (Impersonal perspective)	Is it possible to clean the room?

(Kim 2013: 9-10)

4. 연구 결과

요청 화행, 내적 수식어, 외적 수식어, 요청 관점을 각각 살펴보기 전에, 먼저 전체 총 사용 횟수를 파악한 결과 표 6과 같은 결과를 얻었다. 한국 직장인이 미국 직장인보다 주화행과 내적 수식어를 더 많이 사용하고 있었던 반면, 외적 수식어는 미국 직장인의 사용 횟수가 더 많았다. 평균적으로 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 긴 이메일을 작성했다.

표 6. 주화행, 내적 수식어, 외적 수식어 총 사용빈도와 이메일 기본 정보¹

	한국 직장인	미국 직장인
주화행	43	35
내적 수식어	72	63
외적 수식어	103	106
이메일 기본 정보	전체 사용단어수	4,709
	이메일 평균단어수	156.9

4.1 주화행 분석 결과

먼저 주화행을 크게 직접적 전략, 관습적인 간접적 전략, 비관습적인 간접적 전략으로 나누어 살펴보았다. 표 7에 제시된 바와 같이, 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 전략은 ‘관습적인 간접적 전략’(한국 직장인 24회, 미국 직장인 15회)과 ‘비관습적인 간접적 전략’(한국 직장인 4회, 미국 직장인 1회)이었다. 반면, 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 전략은 ‘직접적 전략’(한국 직장인이 15회, 미국 직장인이 19회)이었다. 한국 직장인은 대체로 간접적 전략을 더 빈번히 사용하는 반면, 미국 직장인은 대

¹ 요청 관점은 참고로 주화행에 나오는 관점을 파악하는 것이므로, 주화행 개수와 동일하여 표에는 제외시켰다.

체로 직접적 전략을 더 빈번히 사용하는 것을 볼 수 있다.

직접적 전략을 다시 5개의 하위 전략(명령문, 수행 표현, 완화된 수행 표현, 의미 도출, 소망 진술)으로 나누어 살펴보면, 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 전략은 직접성 정도가 가장 높은 ‘명령문’ 전략(한국 직장인 3회, 미국 직장인 0회)이었다. 반면, 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 전략은 “Request”나 “Ask”와 같은 발화 수반력을 지닌 요청 동사를 사용하는 ‘수행 표현’ 전략(한국 직장인은 3회, 미국 직장인은 7회)이었다. 한국 직장인과 미국 직장인 유사한 빈도로 사용한 전략은 “Would”나 “Should” 등을 요청 동사에 붙여 직접성 정도를 살짝 낮춘 ‘완화된 수행 표현’ 전략(한국 직장인 3회, 미국 직장인 4회), 의미를 도출해야 하는 ‘의미 도출’(한국 직장인 1회, 미국 직장인 2회) 전략, 소망이나 바람을 표현하는 ‘소망 진술’(한국 직장인 5회, 미국 직장인 6회) 전략이었다.

표 7. 한국과 미국 직장인의 주화행 요청전략 사용빈도와 예

기본 구분	하위전략	한국 직장인 N(%)	미국 직장인 N(%)	예
직접적 전략	명령문	3(7)	0(0)	K16: Please help me!!
	수행표현	3(7)	7(20)	K6: I request for you to present next year's marketing plan on behalf of me.
	완화된 수행표현	3(7)	4(11)	K11: I'd like to request that you could give a presentation in place of me. A26: Considering we both have similar roles, I am confident that I will be able to delegate this meeting to you and hope that you are just as confident to take over the meeting in my absence.
	의미도출	1(2)	2(6)	A22: I am hoping that you can jump in as we both hold the same position.
	소망진술	5(12)	6(17)	
중간 합계		15(35)	19(54)	
관습적인 간접적 전략	제안표현	0(0)	1(3)	A24: If you are available, is it possible we can meet up prior to the meeting and go over what I planned to present and see if you, yourself are able to present the material in my place?
	예비조건	24(56)	14(40)	A14: I was wondering if it would be possible for you to fill in for me.
중간 합계		24(56)	15(43)	
비관습적인 간접적 전략	힌트	4(9)	1(3)	K26: So, I'm looking for substitute workers instead of me.
총계		43(100)	35(100)	

관습적인 간접적 전략을 다시 2개의 하위 전략(제안 표현, 예비 조건)으로 구분하여 파악해 본 결과, 두 집단 모두 ‘예비 조건’ 전략을 가장 빈번하게 사용하고 있는데, 특히 한국 직장인의 경우, 총 ‘주화행’ 사용 횟수가 43회인 것을 고려해 볼 때, 한국 직장인의 다수(56%)가 ‘예비 조건’ 전략을 사용하는 것을 알 수 있다. 상대방에게 제안하며 요청하는 ‘제안 표현’ 전략의 사용은 한국 직장인은 0회, 미국 직장인은 1회로 두 집단 모두 유사하게 낮은 사용 빈도를 보였다.

비관습적인 간접적 전략의 하위 전략인 ‘힌트’ 전략은 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용하는 것으로 나타났다(한국 직장인 4회, 미국 직장인은 1회). 자세한 내용은 아래 표 7과 같다. 설문 응답은 원문 그대로 유지하기 위해 오타가 있어도 따로 수정하지 않았다. K는 한국 직장인 A는 미국 직장인을 의미하며, 뒤에 붙은 숫자는 연구 참여자의 고유번호이다(1~30). 예를 들어 K16은 한국 직장인 16번째 연구 참여자를 뜻한다.

다음으로 하나의 이메일에서 주화행이 몇 번 나오는지 표 8과 같이 살펴보았다. 한국 직장인의 63%가 하나의 이메일에 주화행 1번, 30%가 2번, 3%가 3번, 심지어 4번을 반복한 한국 직장인도 있었다. 반면 미국 직장인의 대다수가(80%) 하나의 이메일에 주화행을 1번 사용했고, 17%가 2번, 3%가 1번 사용하였다. 4번 사용한 미국 직장인은 없었다.

표 8. 한국과 미국 직장인의 이메일에 나타나는 주화행 개수

집단	하나의 이메일에 나타나는 주화행 개수			
	1	2	3	4
한국 직장인	19 (63%)	9 (30%)	1 (3%)	1 (3%)
미국 직장인	24 (80%)	5 (17%)	1 (3%)	-

단순한 빈도 비교에서 각 집단이 자주 사용하는 특정 단어가 있다는 흥미로운 점을 발견할 수 있었다. ‘소망 진술’ 전략에서 한국 직장인의 80%는 “Want”를 사용하고 있었고, 미국 직장인의 100%가 “Hope”를 사용함을 볼 수 있었다. 실제 사용된 예를 보면 아래와 같다.

K24: I want you to present the report.

A22: I am hoping that you can jump in as we both hold the same position.

또한 발화 수반력을 지닌 동사를 사용하는 ‘수행 표현’ 전략에서 한국 직장인의 100%는 “Request”를, 미국 직장인의 66%가 “Ask”를 사용하고 있었다.

K6: I request for you to present next year’s marketing plan on behalf of me.

A6: I ask of you this favor to present the plan since I know that you are very much capable of doing so.

청자에게 능력이나 의지를 묻는 ‘예비조건’ 전략에서는 한국 직장인의 54% “Can you”를, 미국 직장인의 80%는 “If”를 사용함을 볼 수 있었다.

K10: so could you please taking the presentation?

A11: I was wondering if you would be available next weekend to step in and give the presentation for me.

직접성 정도가 가장 높은 ‘명령문’ 전략에서, 한국 직장인의 100%가 “please”를 붙여 사용하지만, 미국 직장인은 ‘명령문’ 전략을 전혀 사용하지 않음을 볼 수 있었다. 비원어민이 please를 많이 사용하는 것은 이미 많은 선행연구에서 언급되어 왔기 때문에, 어느 정도 예측할 수 있었다(Biesenbach-Lucas 2007, Blum-Kulka and Olstain 1984, Faerch and Kasper 1989, Yang 2001).

K16: Please help me!!

K17: Please check your schedule and have the opportunity to carry out the presentation.

K25: So If you don't mind, Please take this presentation.

4.2. 내적 수식어 분석 결과

주화행 문장 안에서 사용되는 내적 수식어를 크게 어휘/구문적 약화어(Downgrader)와 강화어(Upgrader), 통사적 수식어(Syntactic Modifier)로 나누어 사용빈도를 살펴보았다. 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 내적 수식어는 상대적으로 주화행이 주는 충격을 약화시켜주는 ‘어휘/구문적 약화어’(한국 직장인 12회, 미국 직장인 10회)와 과거시제나 의문문 등으로 바꿔주는 ‘통사적 수식어’(한국 직장인 54회, 미국 직장인 44회)이었다. 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 내적 수식어는 주화행 의미를 강화시키는 ‘어휘/구문적 강화어’(한국 직장인 6회, 미국 직장인 9회)이었다.

표 9와 같이 ‘어휘/구문적 약화어’를 6개의 하위 유형(자문, 축소하여 말하기, Please 표시, 충격 조절, 해지, 자기 주관화)으로 나누어 살펴보았다. 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 약화어는 ‘Please 표시’(한국 직장인 9회, 미국 직장인은 0회)이었다. 반면 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 약화어는 주관적 의견을 표현하는 ‘자기 주관화’(한국 직장인 3회, 미국 직장인 7회 사용)이었다. 두 집단 모두 낮은 사용빈도를 보인 약화어는 요청을 축소하여 전달하는 ‘축소하여 말하기’(한국 직장인 0회, 미국 직장인 2회), 청자에게 줄 수 있는 충격을 조절시켜주는 ‘충격 조절’(한국 직장인 0회, 미국 직장인 1회)이었다. 두 집단 모두 사용하지 않은 약화어는 청자의 의견을 묻는 ‘자문’과 ‘해지’

였다. 특정 장르에서 특정 표현이 더 많이 활용되고 활용되지 않는 것이 제2 언어 학습자에게는 매우 중요한 정보를 제공하므로 요청 상황에서 어떠한 약화어가 사용되지 않는다는 것은 추후 다른 연구를 통해 더 파악해 볼 필요가 있다.

‘어휘/구문적 강화어’를 하위 유형(강조어, 시간 강조어, 불만)으로 구분하여 살펴본 결과, 한국과 미국 직장인 모두 ‘시간 강조어’와 ‘불만’을 사용하지 않았고, 상황에 대해 강조하는 ‘강조어’만 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용하고 있었다(한국 직장인 6회, 미국 직장인 9회).

표 9. 한국과 미국 직장인의 내적 수식어 사용빈도

종류	하위유형	한국 직장인 N(%)	미국 직장인 N(%)	예
어휘/구문적 약화어	자문	0(0)	0(0)	
	축소하여 말하기	0(0)	2(3)	A9: but I'm in a bit of a tight situation and I'm hoping to request your help.
	Please 표시	9(13)	0(0)	K12: could you please give a presentation for me at the executives meeting next Monday.
	낮춰 말하기	0(0)	1(2)	A1: I know this might seem like a lot to ask but I would greatly appreciate you delivering the presentation
	헤지	0(0)	0(0)	
	자기 주관화	3(4)	7(11)	K9: I was wondering if you could generously back up my presentation regarding 2015 marketing plan.
중간 합계		12(17)	10(16)	
어휘/구문적 강화어	강조어	6(8)	9(14)	A16: I really need you to present that for me.
	시간 강조어	0(0)	0(0)	
	불만(화)	0(0)	0(0)	
중간 합계		6(8)	9(14)	
통사적 수식어	과거시제	24(33)	21(33)	K10: so could you please taking the presentation?
	의문문	13(18)	9(14)	K1: I'm very sorry for asking you urgently, but could you present behalf of me?
	부정문	0(0)	0(0)	
	If 조건절	17(24)	14(22)	K2: I'd really appreciate if you present next year's marketing plan for me.
중간 합계		54(75)	44(70)	
총계		72(100)	63(100)	

‘통사적 수식어’를 하위 유형인 ‘과거시제’, ‘의문문’, ‘부정문’, ‘If 조건절’로 구분하여 살펴 보았다. 동사의 시제를 변경시키는 ‘과거시제’(한국 직장인 24회, 미국 직장인 21회), 주화 행을 질문으로 표현하는 ‘의문문’(한국 직장인 13회, 미국 직장인 9회), ‘If 조건절’(한국 직장인 17회, 미국 직장인 14회) 모두 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용하고

있었다. 두 집단 모두 사용하지 않은 것은 ‘부정문’이었다.

4.3 외적 수식어 분석 결과

주화행 전이나 후로 사용되어 요청을 수식하는 외적 수식어를 크게 ‘보조 수단’과 ‘강화 수단’으로 나누어 살펴보았다. 표 10에 요약된 바와 같이, 이유를 설명하거나, 칭찬하고, 사과하고, 부담을 완화해주는 ‘보조 수단’은 한국 직장인 86회, 미국 직장인 84회 사용하였고, 빠른 회신을 강요하거나, 긍정적 회신을 강요하는 ‘강화 수단’은 한국 직장인 17회, 미국 직장인 22회 사용하였다.

표 10. 한국과 미국 직장인의 외적 수식어 사용 빈도

종류	하위유형	한국 직장인 N(%)	미국 직장인 N(%)	예
보조수단	근거	30(29)	29(27)	K10: actually it is my responsibility but because of tight schedual, I think i cann't.
	해제	17(17)	7(7)	K13: I know this is a very short notice but I would be greatful if you could take this from me.
	칭찬	12(12)	18(17)	A19: I have heard a lot of things from your department mates how awesome you are in giving presentations in meetings
	미리 허락받기	3(3)	0(0)	K18: could you please do me a big favor?
	사과	12(12)	8(8)	K10: i'm terribly sorry about this situation and i appreciate if you will take it.
	가능성 확인	0(0)	0(0)	
	부담완화	12(12)	22(21)	K1: I already have prepared all of the meeting materials.
중간 합계		86(83)	84(80)	
강화수단	긴급성 강조	7(7)	13(12)	A3: Please let me know as soon as possible if you will be able to do it.
	긍정적 회신 강조	10(10)	9(8)	K13: Looking forward to your positive answer.
	불만표시	0(0)	0(0)	
중간 합계		17(17)	22(20)	
총계		103(100)	106(100)	

‘보조 수단’을 다시 하위 유형 7개(근거, 해제, 칭찬, 미리 허락받기, 사과, 가능성 확인, 부담완화)로 나누어 살펴보았다. 한국 직장인이 미국 직장인보다 상대적으로 더 빈번하게 사용한 보조 수단은 잠재적 거절 가능성을 제거하려는 ‘해제’(한국 직장인 17회, 미국 직장인 7회), ‘미리 허락받기’(한국 직장인 3회, 미국 직장인 0회), 미안한 감정을 표현하는 ‘사과’(한국 직장인 12회, 미국 직장인 8회)이었다. 반면, 미국 직장인이 한국 직장인보다 더

빈번하게 사용한 보조 수단은 상대방을 높여주는 ‘칭찬’(한국 직장인 12회, 미국 직장인 18), 상대방의 부담을 완화해주는 노력인 ‘부담 완화’(한국 직장인 12회, 미국 직장인 22회)이었다. 한국 직장인과 미국 직장인이 비슷하게 사용한 경우는, 요청의 이유를 설명하거나 근거를 제시하는 ‘근거’(한국 직장인 30회, 미국 직장인 29)였으며, 두 집단 모두 사용하지 않은 경우는 미리 요청 가능성을 확인하는 ‘미리 허락받기’(두 그룹 모두 0회)였다.

‘강화 수단’을 다시 하위 유형 3개(긴급성 강조, 긍정적 회신 강조, 불만 표시)로 나누어 사용 빈도를 살펴보았다. 강화 수단 중 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 경우는 청자에게 빠른 회신을 강조하는 ‘긴급성 강조’(한국 직장인은 7회, 미국 직장인은 12회), 두 집단 유사한 빈도로 사용한 경우는, 청자에게 긍정적 회신을 강요하는 ‘긍정적 회신 강조’(한국 직장인 10회, 미국 직장인 9회), 두 집단 모두 사용하지 않은 경우는 ‘불만 표시’였다.

4.4 요청 관점 분석 결과

표 11은 요청 관점을 크게 청자 관점, 포괄적 관점, 화자 관점, 비인칭적 관점 4가지로 나누어 살펴본 결과이다. 한국 직장인이 미국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 요청 관점은 상대방의 역할을 강조해서 가장 부담을 줄 수 있는 ‘청자 관점’(한국 직장인 16회, 미국 직장인 3회 사용), 미국 직장인이 한국 직장인보다 더 빈번하게 사용한 요청 관점은 화자의 역할을 강조하는 ‘화자 관점’(한국 직장인 25회, 미국 직장인 29회 사용), 두 집단 비슷한 빈도로 사용한 관점은 ‘비인칭적 관점’(한국 직장인 3회, 미국 직장인 3회 사용), 두 그룹 모두 사용하지 않은 경우는 ‘포괄적 관점’이었다. 한국 직장인의 경우 ‘화자 관점’과 ‘청자 관점’이 각각 25회 16회 나타났지만, 미국 직장인은 ‘화자 관점’이 29회, ‘청자 관점’이 3회로 ‘화자 관점’의 사용이 절대적으로 많았다.

표 11. 한국과 미국 직장인의 요청 관점 사용 빈도

요청 관점	한국 직장인 N(%)	미국 직장인 N(%)	예
청자 관점	16(36)	3(9)	K10: so could you please taking the presentation?
포괄적 관점	0(0)	0(0)	
화자 관점	25(57)	29(83)	A9: I'm in a bit of a tight situation and I'm hoping to request your help. A23: Would it be possible for you to make the presentation to the Executive Department in my place?
비인칭 관점	3(7)	3(9)	
총계	44(100)	35(100)	

5. 논의, 결론 및 제언

본 연구를 통해 영문으로 작성된 한국 직장인과 미국 직장인의 비즈니스 상황에서의 요청 이메일을 비교해 보았다. 이메일 작성은 개인에 따라 차이가 있겠지만, 언어와 문화가 다른 두 집단이 영어라는 공통 언어로 요청 이메일을 작성하였을 때 어떠한 차이가 있는지 살펴보는 것은 서로의 요청 이메일에 대한 이해를 높이고, 이메일 작성 및 이메일 교육에 중요한 시사점을 줄 수 있다.

연구 결과, 다음과 같은 결론을 내릴 수 있었다. 주화행 요청 전략을 분석한 결과, 미국 직장인이 한국 직장인보다 직접적 요청 전략을 더 많이 사용하지만, 직접적 요청 전략의 하위분류를 살펴보면 미국 직장인은 상대적으로 직접성 정도가 낮은 ‘수행 표현’이나 ‘소망 진술’을 활용하는 반면, 한국 직장인은 직접성 정도가 가장 높은 ‘명령문’을 사용하여 상대방의 부정적 체면(negative face)에 대한 고려가 부족함을 볼 수 있었다.

보다 구체적으로, ‘소망 진술’ 사용 시 한국 직장인이 더 많이 사용한 “want” 동사의 사용, ‘수행 표현’ 사용 시 한국 직장인이 더 많이 사용한 “request” 동사의 사용, ‘예비조건’ 사용 시 한국 직장인이 더 많이 사용한 “Can you”와 “Could you” 질문형식은 모두 미국 직장인보다 직접성이 높은 전략이었다. 직접적인 전략은 요청을 받는 상대방의 부정적 체면에 대한 위협이 클 수 있기에 이메일 상대방의 문화권이 다를 경우 주의를 요할 필요가 있음을 알 수 있다.

한국 직장인이 사용하는 주화행 종류가 미국 직장인보다 제한적으로 사용되고 있음을 알 수 있었다. 한국 직장인은 ‘예비 조건’의 사용 횟수가 압도적으로 높았고, 미국 직장인은 다양한 요청 전략을 사용하고 있었다. 한국 직장인이 사용하는 요청 전략이 획일화되었다는 것은 교육에 의한 결과라 보인다. EFL 학습자에게 원어민 또는 문화가 다른 화자의 다양한 이메일을 제시하여 요청 이메일에 활용되는 다양한 전략을 소개할 필요가 있다. 문화적으로 다른 사람이 영어로 이메일을 작성했을 때, 영어 발음이나 표현이 다양한 만큼이나 이메일에 나타나는 요청의 방식이 다양할 수 있음을 아는 것은 상대방의 이메일에 대한 이해를 높일 수 있다.

한국 직장인의 경우 자신의 요청 메시지를 전달하기 위하여, 하나의 이메일에 요청 화행을 한 번 이상 반복적으로 사용하고 있었다. 이 결과는 Kim(2013)의 연구 결과와도 일치한다. 한국인은 자신의 부족한 영어 실력으로 요청이 제대로 전달되지 않거나, 실수할까 염려하면서 요청 화행을 여러 번 반복하는 특징이 있다(Kim 2013). Blum-Kulka와 Olshtain(1984) 또한 비원어민은 부족한 자신감으로 자신의 메시지를 상대방에게 잘 전달하고자 요청 화행을 반복적으로 사용하는 경향이 있다고 주장하였다. 원어민의 기준으로 비원어민의 요청 화행을 비교한 결과이므로, 향후 ELF 환경에서 다양한 언어와 배경을 가진 화자에 의한 이메일을 분석해 볼 필요가 있다.

내적 수식어를 분석한 결과, 한국 직장인은 특히 “Please”를 가장 많이 사용하였는데, 미

국 직장인은 한 명도 사용하지 않았다. 이는 기존 요청 화행연구의 결과와도 같다 (Biesenbach-Lucas 2007, Chen 2006). 원어민이 요청 이메일에서 “Please”를 많이 사용하지 않는 것이, 상대방의 부정적 체면에 위협을 줄 수 있기 때문인지 추가로 파악해 볼 필요가 있다.

외적 수식어 중 ‘보조 수단’을 분석한 결과, 미국 직장인은 ‘부담 완화’와 ‘칭찬’을 많이 사용하였고, 한국 직장인은 상대방의 잠재적 거절 가능성을 제거하려는 ‘해제’를 많이 사용하였다. 즉 미국 직장인은 ‘부담 완화’를 통해 상대방의 부정적 체면을 보호하고, ‘칭찬’을 통해 상대방의 긍정적 체면을 상승시키는 노력을 하지만, 한국 직장인은 ‘해제’ 수식어를 통해 상대방이 거절할 가능성을 최소화하고 있었다. 이는 상대방의 부정적 체면을 위협하는 행위이기도 하지만 동시에 자신이 거절을 당하지 않으려는 본인의 긍정적 체면에 대한 고려가 담겨있다. 이메일 요청 방식의 차이를 이해하기 위해서 긍정적, 부정적 체면을 모두 포함하는 체면 전략(Face strategy)에 대한 더 깊은 이해가 필요하다.

요청 관점을 분석한 결과, 한국 직장인은 미국 직장인보다 ‘청자 관점’을 많이 사용하였다. ‘청자 관점’은 상대방을 정확하게 지목하여 요청하므로 청자가 느끼는 부담감이 크다. 일반적으로 긍정적인 상황에서는 청자 관점이 선호되나, 부정적이거나 부담이 큰 상황에서는 청자 관점을 피해 주는 것이 상대방 중심의 의사소통이다(Bovee and Thill 2016). 이메일 작성 시 상대방 중심의 의사소통에 대한 보다 깊은 이해가 필요함을 알 수 있다.

본 연구는 비즈니스 이메일에서 한국과 미국 직장인이 사용하는 요청 화행을 비교 분석한 연구로서, 연구의 결과가 주는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 요청 이메일 작성 시 어휘나 전략에 따라 요청의 직접성이 달라짐을 알려주는 교육이 필요하다. 본 연구에 참여한 한국 직장인은 공손한 요청 화행을 위해 간접적 전략을 사용하였지만, 사용하는 단어들은 미국 직장인보다 직접성 정도가 강하였다. 공손함을 표현하고 이해하는 것이 문화에 따라 다를 수 있으므로, 상대에 따라 적절하게 공손하게 요청할 수 있으려면 직접성과 공손함에 대한 교육이 이루어져야 한다. 영어라는 공통어로 작성된 이메일의 이해를 위해서는 문화가 다른 집단의 요청 화행에 대해 이해할 필요가 있다.

둘째, 효과적인 요청 화행을 위하여, 체면 전략 교육이 필요하다. 상대방을 칭찬하는 긍정적 체면 전략(Positive face strategy)과 상대방의 자율권을 보장하고 부담을 줄여주는 부정적 체면 전략(Negative face strategy)에 대한 고려가 요청 화행에 필요하다. 효과적인 체면 전략을 사용한다면, 상대방에게 업무를 요청할 때, 상대방이 부담감을 느끼거나, 마음이 상하지 않고, 기분 좋게 화자의 요청을 들어줄 수 있게 된다. 영어교육 또는 비즈니스 의사소통 교육에서 효과적인 체면 전략 교육을 포함할 필요가 있다.

본 연구는 한국과 미국 직장인의 요청 이메일에 대한 구체적인 정보를 제공하는 매우 의미 있는 연구임에도 불구하고, 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 소수를 대상으로 한 연구로 일반화의 목적이 없으므로 해석에 주의를 기울여야 한다. 특히, 실제 비즈니스 이메일이 아닌, DCT를 통해 작성된 이메일을 분석한 것

이어서 DCT의 특성상 상황에 대한 응답을 생각해 보고 기재하는 과정을 거치기 때문에, 실제 상황의 화행과 같게 나타나지 않을 수 있다는 가능성을 지닌다. 둘째, DCT에서 제공한 상황이 동등한 권력과 먼 거리 관계로 한정되었기 때문에, 다양한 상황적 변인이 포함되지 않았음을 이해해야 한다.

후속 연구에서는 더 다양한 변수를 고려하여 다양한 DCT 상황을 제공하고, 상황별 요청 화행 분석이 이루어지기를 기대한다. 또한 실제 업무상 주고받는 요청 이메일로 분석해 본다면 요청 이메일에 대한 더 깊은 이해를 도모할 수 있으리라 생각된다. 원어민과 비원어민을 비교하는 연구를 통하여 원어민을 기준으로 비원어민의 화행을 살펴보는 데에서 벗어나, 영어가 의사소통의 공용어(English as a Lingua Franca: ELF)로 사용되는 맥락에서의 연구가 보다 활발하게 이루어지기를 바란다. 요청 화행에서 이루어지는 화용론적 결정이나 반응은 화자와 청자의 문화적 배경에 따라 달라질 수 있기에, ELF 사용자는 더는 학습자로 간주되지 않고, 다기능을 가진 다국어인(Cook 1992)이기에 모국어에서부터 오는 상호작용의 기준, 공손함의 기준, 문화적 반응은 각기 다름을 인정해야 하기 때문이다.

세계시장이 커지면서, 해외 기업에 취업하는 한국인들도 늘어나고, 국내 기업과 외국 기업과의 비즈니스 이메일을 통한 의사소통이 증가하고 있다. 작성자에 따라 영어 요청 이메일이 어떻게 다른지에 대한 이해를 기반으로 하는 이메일 교육이 필요하다. 본 연구를 통해, 단순한 언어교육이 영어 비즈니스 이메일 교육의 전부가 아니라는 사실이 영어 학습자와 교수자 모두에게 인식되어야 하겠다. 이메일은 기업에서 중요한 의사소통 도구이다. 본 연구의 내용이 향후 효과적인 비즈니스 이메일 교육과 다양한 후속 연구로 이어지기를 기대한다.

참고문헌

- 문민정·전지현 (Moon, M. J. and J. H. Jeon). 2018. 법률비서 영문이메일 연구-코퍼스과 장르분석을 통하여(Corpus-based study on the English emails of legal assistants). 《비서·사무경영연구》(*Journal of Secretarial Studies*) 27-2, 77-102.
- Achiba, M. 2003. *Learning to Request in a Second Language: Child Interlanguage Pragmatics*. Clevedon, England: Multilingual Matters
- Ädel, A. and B. Erman. 2012. Recurrent word combinations in academic writing by native and non-native speakers of English: A lexical bundles approach. *English for Specific Purposes* 31(2), 81-92.
- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford University Press.
- Biesenbach-Lucas, S. 2007. Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language*

- Learning and Technology* 11(2), 59–81.
- Blum–Kulka, S. and E. Olshtain. 1984. Request and apologies: a cross cultural study of speech act realization patterns, CCSARP. *Applied Linguistics* 5(3), 165–179.
- Bovee, C. L. and J. V. Thill. 2018. *Business Communication Today* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Brown, P. and S. C. Levinson. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usages*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burgucu–Tazegul, A., T. Han. and A. O. Engin. 2016. Pragmatic failure of Turkish EFL learners in request emails to their professors. *International Education Studies* 9(10), 105–115.
- Carrió–Pastor, M. L. and R. Muñoz–Calderón. 2013. Variation of English business e-mails in Asian countries. *Ibérica* 26, 55–76.
- Chang, H. C. and G. R. Holt. 1994. A Chinese perspective on face as inter–relational concern. In S. Ting–Toomey ed., *The Challenge of Facework: Cross–Cultural and Interpersonal Issues*, 95–132. Albany, NY: State University of New York Press.
- Chen, C. E. 2001. *Making e-mail requests to professors: Taiwanese vs. American students*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Association for Applied Linguistics. St. Louis, MO.
- Chen, C. E. 2006. The development of e-mail literacy: From writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning & Technology* 10(2), 33–55.
- Cho, H. Y. and H. S. Yoon. 2013. A corpus–assisted comparative genre analysis of corporate earnings calls between Korean and native–English speakers. *English for Specific Purposes* 32(3), 170–185.
- Cook, V. J. 1992. Evidence for multicompetence. *Language Learning* 42(4), 557–591.
- Crystal, D. 2001. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Devecia, T. and I. B. Hmidaa. 2017. The request speech act in emails by Arab university students in the UAE. *Journal of Language and Linguistic Studies* 13(1), 194–214.
- Faerch, C. and G. Kasper. 1989. Internal and external modification in interlanguage request realization. In S. Blum–Kulka, J. House and G. Kasper, eds., *Cross–cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, 221–247. Norwood, NJ: Ablex.
- Fraser, B. 1978. Acquiring social competence in a second language. *RELC Journal* 9(2), 1–21.

- Hartford, B. S. and K. Bardovi-Harlig. 1996. At your earliest convenience: A study of written student requests to faculty. In L. F. Bouton ed., *Pragmatics and Language Learning Monographs Series*, 7, 55-71. Urbana, IL: University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Holtgraves, T. and J. Yang. 1990. Politeness as universal: Cross-cultural perceptions of request strategies and inferences based on their use. *Journal of Personality and Social Psychology* 59(4), 719-729.
- Humphries, S. 2015. This little money to you is very huge and important to me: Move analysis of Japanese students' e-mail negotiation with a British bank. *外國語學部紀要(Journal of Foreign Language Studies)* 13, 1-21
- Kasper, G. 1997. *Can pragmatic competence be taught?* Network 6, Second Language Teaching and Curriculum Center, University of Hawaii. Retrieved from <http://www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks/NW06>
- Kasper, G. 2000. Data collection in pragmatics research. In H. Spencery-Oatey ed., *Culturally Speaking Managing Rapport Through Talk Across Cultures*, 316-341. London: Continuum.
- Kim, M. H. 2013. How appropriately do Korean college students make Email requests in English?. *Modern English Education* 14(1), 1-21.
- Larsson, T. 2017. A functional classification of the introductory it pattern: Investigating academic writing by non-native-speaker and native-speaker students. *English for Specific Purposes* 48, 57-70.
- Lee, Y. R., and J. H. Jeon. 2018. English e-mails of administrative staff: The case of 'A' symphony orchestra. *Korean Journal of Applied Linguistics* 34(3), 239-265
- Lenassi, N. 2015. Some linguistic and pragmatic aspects of Italian business email. In E. Darics ed., *Digital Business Discourse*, 80-98. London: Palgrave Macmillan.
- Levinson, S. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Murphy, M. and M. Levy. 2006. Politeness in intercultural email communication: Australian and Korean perspectives. *Journal of Intercultural Communication* 12. Retrieved from <http://www.immi.se/intercultural>
- Murphy, M. and C. P. Matas. 2009. Politeness in intercultural e-mail communication. In R. de Cássia Veiga Marriott and P. L. Torres eds., *Handbook of Research on E-learning Methodologies for Language Acquisition*, 253-270. Australia: Griffith University Press.
- Nguyen H. and J. Miller. 2012. Exploring business request genres: Students' rhetorical choices. *Business Communication Quarterly* 71(1), 5-28.

- Pan, P. C. 2012. Interlanguage requests in institutional e-mail discourse. In M. Economidou-Kogetsidis and H. Woodfield eds., *Interlanguage Request Modification*, 119-162. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Ryoo, H. K. 2009. Korean EFL learners' interlanguage pragmatics realized in letters of request. *Studies in British and American Language and Literature* 92(1), 229-264.
- Savic, M. 2018. Lecturer perceptions of im/politeness and in/appropriateness in student e-mail requests: A Norwegian perspective. *Journal of Pragmatics* 124, 52-72.
- Searle, J. 1969. *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ting-Toomey, S. 2004. Translating conflict face-negotiation theory into practice. In D. Landis, J. Bennett and M. Bennett eds., *Handbook of intercultural training*, 3rd ed., 217-248. CA: Sage Publications.
- Ting-Toomey, S. 2005. Identity negotiation theory: Crossing cultural boundaries. In W. B. Gudykunst ed., *Theorizing about Intercultural Communication*, 211-233. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Yang, E. M. 2001. The use of downgraders by Korean English speakers and American English native speakers in requestive e-mail. *English Language & Literature Teaching* 7(1), 51-66.
- Yates, L. 2010. Speech act performance in workplace settings. In A. M. Martinez Flor and E. U. Juan eds., *Speech Act Performance: Theoretical, Empirical and Methodological Issues*, 109-126. Amsterdam, the Netherlands: John Benjamins.
- Zhu, Y., and C. White. 2009. Practitioners' views about the use of business email within organizational settings: Implications for developing student generic competence. *Business Communication Quarterly* 72(3), 289-303.

예시언어(Examples in): 영어(English)

적용가능 언어(Applicable Languages): 영어(English)

적용가능 수준(Applicable Level): 모든 수준(All)

박상희(Park, Sanghee)

대학원생(Graduate Student), 이화여자대학교 국제사무학과

서울시 서대문구 이화여대길 52

E-mail: sangheekarenpark@gmail.com

전지현(Jeon, Jihyeon)
교수(Professor), 이화여자대학교 국제사무학과
서울시 서대문구 이화여대길 52
E-mail: dearjeon@ewha.ac.kr

논문 접수(Received): 2018년 12월 24일
논문 수정(Revised): 2019년 3월 10일
게재 확정(Accepted): 2019년 3월 19일