

서비스 상황에서 한국인의 발화 개시 양상*

안정근
(전북대학교)

Ahn, Jeong Khn. (2020). Opening utterances in service context for Koreans. *The Linguistic Association of Korea Journal*, 28(1), 1-15. This study examines the opening utterances in service industry contexts for Koreans. The service industry was divided into the public sector, such as community centers, provincial offices, and health centers and the private sector, such as cafes, banks, and stores, to investigate the differences in the utterances. The opening utterances in service were observed and written down by university students for a semester in 2019 and analyzed for their pattern and frequency in use. The findings in the study are as follows: For Koreans, as opening utterances in the public sector, 1) 'Mu-eos-eul do-wa-deu-lil-kka-yo?' ('What can I help you?') and its variants are used most, 2) 'An-nyeong-ha-se-yo' ('Hello') the second most, 3) 'Eo-tteon-il-lo o-syeoss-eo-yo?' ('What for do you come?') and its variants the third most, 4) 'Eo-seo o-se-yo' ('Welcome') is followed by, and 5) 'Eo-tteoh-ge o-syeoss-eo-yo?' ('How do you come?') is used least. In private sector, on the other hand, 1) 'Eo-seo o-se-yo' and its variants are used most, 2) 'An-nyeong-ha-se-yo' the second most, 3) 'Mu-eos-eul do-wa-deu-lil-kka-yo?' the third most, 4) 'Eo-tteon-il-lo o-syeoss-eo-yo?' and its variants are followed by, and 5) 'Eo-tteoh-ge o-syeoss-eo-yo?' ('How do you come?') is used least. The utterances but a few were initiated by the officers or employees in the service. This study contributes to the study of pragmatics for Koreans first investigating the features of opening utterances in service in depth and calling attention to the use of 'Eo-tteoh-ge o-syeoss-eo-yo?' which might be interpreted as 'Why do you come here?'

주제어(Key Words): 한국인의 발화 개시(Korean's opening utterances), 서비스 상황에서 발화 개시(opening utterances in service)

1. 서론: 연구의 필요성 및 목적

사람들이 만나게 되면 그 상황이 어떻든 간에 누군가 말을 시작하게 된다. 화용에서는 이러한 발화 개시가 주로 간단한 인사말이나 혹은 인사말이 필요하지 않은 경우에는 바로 대화의 내용으로 전개가 되고 대화 상대 간 대화의 목적이 이루어졌을 때 대화가 종결된다. 즉 대화는 크게 대화 개시, 전개, 그리고 종결이라는 세 단계로 구성되어 있다(Sinclair & Coulthard, 1975; Sacks, 1992; 노은희, 2004). 대화의 전개는 대화 내용에 따라 다양한 모습으로 나타나고 이러한 모습은 소위 대화 분석이나 담화 분석의 주요 연구 대상이 되어 왔다.(Sacks, 1992; Mey, 1993; Tannen, 1994) 대화의 종결 또한 대화의 전개에 따른 자연스런 귀결로서 그 모습도 다양하게 나타나고 있다.

대화는 그 개시부터 전개 종결에 이르기까지 대화자 상호 간 여러 사회 변인들 예컨대 그들의 신분, 친밀도, 나이, 성별 등에 의해서 그 형태가 결정되어 있다. 따라서 대화의 모습을 보면 자연스럽게 대화 상호 간 이러한 사회 변인의 차이가 나타나며 이는 작게는 개인과 개인의 차이에서 크게는 국가와 국가 또는 문화와 문화의 차이를 반영한다.(Blum-Kulka, House & Kasper, 1989; Kasper & Blum-Kulka, 1993; 전경하, 1993) 즉, 대화는 대화자 간 상호 작용으로 대화의 개시부터 종결에 이르기까지 그들이 처한 여러 사회 변인들 틀 속에서 이루어진다. 특히 발화의 개시는 대화자 간의 사회 변인을 처음으로 노출한다는 점에서 그 후 전개되는 대화의 모습을 국한하거나 일정한 방향으로 영향을 끼친다. 예컨대 어색한 발화 개시는 대화자 간 관계가 보나마나 어정쩡한 관계일 것이며 반면 발화 개시가 뚜렷한 경우는 그들 관계가 분명하게 드러나는 경우일 것이다. 이렇게 중요한 발화 개시임에도 불구하고 그동안 대부분의 화용 연구는 Ahn(2011, 2012)이나 안정근(2015)처럼 발화 개시보다는 화용의 쓰임새에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 이러한 현상은 어쩌면 발화 개시가 너무 짧고 때로는 규범화되어 있어서 그 중요성을 간과했을 수도 있다.

* 이 논문은 2020년도 상반기 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

발화 개시에 대한 연구는 무척 드물다. 차정민(2005)은 발화 개시를 인사(greetings)로 보고 TV 드라마에 나오는 223 개 상황을 바탕으로 그 유형을 문화소 이론과 문화심리학적으로 구분하였으며 노은희(2004)는 대화 지도를 위한 대화 시작부의 유형과 기능 연구에서 대화 시작부는 대화를 여는 첫 단계로서 예비 단계와 진입 단계로 나누고 예비 단계는 호출, 인사, 확인의 과정을 거치며 진입 단계는 탐색과 유도 과정을 거쳐 본격적인 대화가 이루어진다고 했다. Park(2014)은 의사와 환자의 대화 시작부 60 개 비디오 테이프를 분석한 후 미국의 경우 의사 발화 개시가 How can I help you?임에 반해 한국은 어디가 아파서 왔어요 (Where does it hurt?)가 주를 이루고 있다고 밝혔다. 비슷한 연구로 Lee(2015)은 약사와 고객 간 대화를 비디오 촬영 후 고찰하였는데 약사는 발화 개시로 ‘안녕하세요’, ‘어서 오세요’를 주로 사용한 반면 고객은 거의 발화 개시를 하지 않는다고 했으며 만약 고객이 예컨대 ‘가려운 데 무슨 약이 있나요?’ 하며 발화 개시를 하는 경우는 드물다고 했다. Park(2014)과 Lee(2015)의 경우는 의사와 환자 그리고 약사와 고객 즉, 대화자 간 power의 차이가 발화 개시의 유무로 나타난다고 하겠다.

발화 개시에 대한 언어권의 차이를 밝힌 연구도 있다. 쿠라모치(2013)는 일한 원어민 화자에 있어서 첫 만남 대화의 특징을 조사하면서 한국인은 일본인에 비해 첫 만남에서 화제 도입이 즉각적이고 그 전개가 빠르다고 했으며 이유미(2017)는 비즈니스를 목적으로 한국어를 학습하는 자들이 보이는 비즈니스 대화는 그 형태가 시작 단계, 문제 파악 단계, 문제 구체화 단계, 문제 해결 단계, 그리고 종료 단계로 되어 있으며 단계별 대화의 목적을 달성하기 위해서는 인사하기, 소개하기, 질문하기, 제안하기, 부탁하기 등이 있다고 했다.

이상에서 살펴본 바와 같이 발화 개시에 대한 연구는 매우 드물 뿐만 아니라 그 연구 형태 또한 Park(2014)과 Lee(2015)의 경우를 제외하면 거의 개인과 개인 간 대화에 초점이 맞추어져 있다. Park(2014)과 Lee(2015)의 경우도 개인 병원과 약국이라는 사적 서비스 상황의 극히 일부분에서 나타나는 발화 개시를 조사했을 뿐이라서 본 연구는 한국인의 발화 개시의 모습을 개인과 개인 간 사적인 대화에서 벗어나 공적 서비스 경향을 가지는 다양한 공적 서비스 상황과 사적 서비스 경향을 가지고 있는 다양한 사적 서비스 상황에서 일어나는 한국인의 발화 개시 양상을 조사하여 전반적인 한국인의 서비스 상황에서 나타나는 발화 개시의 모습을 밝히려 한다. 여기서 말하는 발화 개시는 서비스 상황에서 발화를 시작하는 사람의 첫 발화를 말하며 그 발화에 호칭이 사용되는 경우는 호칭을 포함한 첫 문장이거나 호칭 자리에 인사말이 나타나는 경우는 인사말을 포함한 첫 문장에 국한한다.

2. 연구 방법

서비스 상황에서 한국인의 발화 개시 양상을 조사하기 위하여 본 연구에서는 서비스 상황을 크게 두 가지, 즉 공적 서비스 상황과 사적 서비스 상황으로 나누어서 살펴보았다. 공적 서비스 상황은 서비스가 공적인 성향을 띠는 상황으로 예컨대 주민 센터, 우체국, 국립 대학교, 경찰서, 보건소, 도서관, 도청, 구청 같은 주로 국가가 그 서비스의 주체가 되는 상황을 말하며 이에 반하여 사적 서비스 상황은 서비스의 주체가 국가가 아닌 사익을 추구하는 개인이나 집단으로 예컨대 카페, 식당, 서점, 약국, 일반은행, 미용실, 가게, 버스 터미널, 편의점 등에서 제공하는 서비스 상황을 말한다. 서비스의 주체가 공적인지 사적인지 애매한 경우가 있을 수 있는데 본 연구에서는 예컨대 은행은 국가가 주체인 산업은행, 기업은행 같은 특수은행은 공적 서비스로 국민은행, 우리은행 같은 일반은행은 사적 서비스 상황으로 보았고 공항이나 버스 터미널에서의 발권(ticketing)은 각 항공사나 버스업체마다 발권 창구가 따로 있는 사적 서비스를 제공하는 상황으로 보았다. 이렇게 두 그룹으로 나눈 것은 공적 서비스와 사적 서비스의 차이가 발화 개시의 차이를 보여줄 수 있다고 생각했기 때문이다.

이러한 공적 및 사적 서비스 상황에서 한국인의 발화 개시의 모습을 알아보기 위하여 약 100여명의 대학생들이 2019년 상반기에 본 연구의 조사원으로 참여했고 본 연구는 한국에서 행해졌다. 이들은 각자 맡은 서비스 장소에 나갔으며 그곳에서 일어나는 발화 개시의 모습을 기록하였다. 여기서 말하는 발화 개시는 본론으로 들어가기 전 단계에 행해지는 화자의 발화를 말하며 다음과 같은 발화 개시가 서비스 상황에서 가장 많이 나타나는 경우다. 1)에서 5)까지는 본 연구에서 채택한 발화 개시의 기본형이고 6)에서 9)까지는 기본형의 조합이다.

- 1) ‘안녕하세요.’
- 2) ‘어서 오세요.’
- 3) ‘무엇을 도와드릴까요?’
- 4) ‘어떤 일로 오셨어요?’
- 5) ‘어떻게 오셨어요?’

- 6) ‘안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?’
- 7) ‘어서 오세요. 어떤 일로 오셨어요?’
- 8) ‘어르신. 무엇을 도와드릴까요?’
- 9) ‘안녕하세요. 어르신. 무엇을 도와드릴까요?’

서비스 상황에서 자주 나타나는 이러한 발화 개시의 빈도를 알아보기 위하여 1)에서 5)까지 한 문장으로 나타나는 경우는 한 번의 빈도를 주었고 6)에서 8)까지 두 문장으로 나타나는 경우는 각각의 문장에 한 번의 빈도를 주었다. 단지, 8)과 9)의 경우에서 나타나는 ‘어르신’ 같은 호칭은 무척 드물게 나타나기 때문에 본 연구에서는 발화 개시의 다섯 가지 기본형에서 제외했다. 따라서 9)의 경우 세 문장으로 발화가 이루어졌지만 호칭을 제외하고 두 문장으로 각각 한 번의 빈도를 주었다. 9)와 같은 경우는 아주 드물게 나타나는 발화 개시인데 보통은 6)에서 8)의 경우처럼 호칭 ‘어르신’ 자리에 ‘안녕하세요’나 ‘어서 오세요’가 놓인다. 즉, ‘안녕하세요’나 ‘어서 오세요’의 인사말이 호칭처럼 사용되고 있는 것이며 9)의 경우처럼 ‘안녕하세요’와 호칭 ‘어르신’이 함께 사용되는 경우는 매우 드물다.

본 연구에서 발화 개시 기본형으로 채택한 1)에서 5)의 경우, 기본형의 형태에 따라 그 변이형이 나타났는데 본 연구에서는 그러한 변이형을 다 포함해서 기본형의 빈도에 표시했다. 1)에서 5)의 다섯 가지 기본형의 변이형을 살펴보면 다음과 같다. ‘무엇을 도와드릴까요?’는 ‘무슨 일’, ‘뭘 때문에’, ‘뭘’, 또는 ‘무슨 업무로’ 같은 발화 개시 변이형이 나타났고, ‘무슨 일로 왔어요?’(나이 어린 사람에게), ‘무슨 일로 오셨나요?’, ‘무슨 일로 오셨어요?’ 또는 ‘무슨 일로 오셨습니까?’ 같은 용언의 변이형도 나타났다. ‘어떤 일로 오셨어요?’ 또한 다양한 변이형이 나타났는데 예컨대 ‘어떤 일’, ‘어떤 거’, ‘어떤 용무’, 또는 ‘어떤 업무’ 같은 발화 개시가 있고 ‘어떤 일로 왔나요?’, ‘어떤 일로 오셨나요?’, 또는 ‘어떤 일로 오셨습니까?’ 같은 용언의 변이형도 나타났다. ‘안녕하세요’는 변이형이 나타나지 않았고, ‘어서 오세요’는 ‘어서 와’(친한 사이나 나이 어린 사람에게) 또는 ‘어서 와요’ 같은 변이형이 나타났고, ‘어떻게 오셨어요?’는 ‘어떻게 왔어요?’의 변이형이 나타났지만 특이하게도 ‘어떻게 오셨나요?’ 또는 ‘어떻게 오셨습니까?’ 같은 변이형은 나타나지 않았다.

서비스 현장에서 나타나는 이러한 모든 발화 개시는 현장에 나간 조사원들이 직접 손으로 기록하였다.

3. 연구 결과

100여명이나 되는 조사원들이 공적 및 사적 서비스 상황이 일어나는 장소에 나가 장시간 체류하면서 일일이 손으로 기록한 발화 개시의 모습은 각 상황마다 아래와 같다.

3.1. 공적 서비스 상황

본 연구에서 조사한 공적 서비스 상황으로는 주민 센터, 우체국, 국립 대학교, 경찰서, 보건소, 도서관, 도청, 구청, 연금공단, 가스안전공사 등이 있으며 그 곳에서 일어난 발화 개시의 모습은 아래와 같다.

(1) 주민 센터

직원 (남)	빈도
안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?	21
무엇을 도와드릴까요?	15
안녕하세요. 무슨 일로 오셨나(어)요?	20
무슨 일로 오셨습니까? 어르신.	6
안녕하세요. 어떤 일로 오셨나요?	12
안녕하세요. 어떤 일로 방문하셨나요?	6
안녕하세요. 어떤 일 도와드릴까요?	5
어르신. 어떤 일로 오셨나요?	5
어떻게 오셨나요? 어르신.	3

직원 (여)	
안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?	25
안녕하세요. 무슨 일로 오셨어요?	22
어르신. 무슨 일로 오셨어요?	18
어서 오세요. 무슨 일로 오셨나요?	22
안녕하세요. 뭐 때문에 오셨나요?	9
안녕하세요, 어르신. 뭐 도와드릴까요?	5
안녕하세요, 어르신. 뭐 필요하세요?	6
무슨 일로 왔어요?	5
안녕하세요, 어떻게 오셨어요?	8
안녕하세요, 어떤 거 하러 오셨어요?	5
안녕하세요. 어떤 용무로 오시게 되셨죠?	6
어쩐 일로 오셨어요?	7
어떤 일로 방문하셨어요?	5
안녕하세요. 어떻게 도와드릴까요?	4
번호표 뽑으셨어요?	10
어떤 서류 필요하세요?	3
서류 작성하셨어요?	3

공공 기관 입구에는 청원 경찰이 있고 그들도 고객에게 발화 개시를 한다. 예컨대 주민 센터에 있는 청원 경찰(남 50대)은 '용무 있으신 분은 왼쪽에 있는 번호표부터 뽑아 주세요.' 또는 '들어오신 분들은 번호표부터 뽑아주세요.'라는 거의 획일화된 표현을 사용하고 있는데 본 연구에서는 청원 경찰에 대한 이러한 발화 개시는 포함하지 않았다. 남녀 별로 나누어 표기한 것은 발화 개시의 남녀 차이를 보려고 한 것인데 남녀 차이는 나타나지 않았다. 위에서 보듯, 주민 센터에서는 발화 개시의 모습이 '안녕하세요.' 또는 '어서 오세요.'로 시작하여 '무엇을 도와드릴까요?'로 연결되어 나타나는 형태가 가장 많이 사용되고 있다. 이곳 주민 센터에서 가장 많이 사용되고 있는 발화 개시를 순서대로 나열하면 '무엇을 도와드릴까요?' 174 번, '안녕하세요.' 154 번, '어떤 일로 오셨어요?' 54 번, '어서 오세요' 22 번, 그리고 '어떻게 오셨어요?'는 15 번 사용되었다.

발화 개시가 '서류 작성하셨어요?'처럼 바로 본론으로 진입하는 경우도 있는데 이런 경우는 드물게 나타났고 본 연구의 발화 개시 다섯 가지 기본형에 포함시키지 않았다. '어르신' 같은 호칭을 하는 경우 '안녕하세요'나 '어서 오세요'는 생략하는 경향이 있다. 즉, 두 개가 동시에 사용되는 경우는 드물다. 따라서 '안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?' 또는 '어르신. 무엇을 도와드릴까요?'의 형태가 주로 나타났으며 '안녕하세요, 어르신. 뭐 도와드릴까요?' 같은 형태는 극히 드물게 나타났다.

(2) 우체국

직원 (남)	빈도
어서 오세요.	25
안녕하세요. 무슨 일로 찾아오셨나요?	17
어서 오세요. 어떤 일로 찾아오셨나요?	13
어떤 일로 오셨어요?	5
어떤 거 도와드릴까요?	3
고객님. 그거예요?	2

직원 (여)	
안녕하세요.	20
어서 오세요.	32
안녕하세요. 무슨 일로 오셨어요?	15
어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?	14
무슨 일을 도와드릴까요?	7
뭐 때문에 오셨어요?	3
어르신. 뭐 필요하세요?	3
안녕하세요. 어떤 일로 오셨나요?	16
어떤 일로 오셨죠?	7
고객님, 이쪽으로 오세요.	3
어서 와요. 택배 보낼라고?	2
택배 부치시려고요?	7
우편 올려주세요.	6
안에 든 게 뭐예요?	3
깨질 만 한건 없으시죠?	2

우체국에서는 청원경찰(남 50대)이 모든 고객에게 ‘어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?’로 획일화된 표현을 사용하였다. 기본형으로 보면, ‘안녕하세요.’ 68 번, ‘어서 오세요.’ 86 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 59 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 44 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. 우체국 업무가 분명한 경우에는 예컨대, ‘우편 올려주세요’처럼 바로 본론으로 진입하는 경우가 많았다.

(3) 보건소

직원 (남)	빈도
안녕하세요.	23
안녕하세요. 무슨 일로 오셨어요?	15
무슨 일로 방문하셨어요?	12
안녕하세요. 어떤 일로 오셨어요?	13
학생. 어떤 일로 왔어요?	3
직원 (여)	
무슨 일로 오셨어요?	17
뭐 찾는 거 있으세요?	5
뭐 할 거예요?	5

보건소에서는 ‘안녕하세요.’ 51 번, ‘어서 오세요’ 0 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 54 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 16 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. ‘어서 오세요’가 사용되지 않는 것이 특이하다. 위와 같이 대부분 직원의 발화 개시가 선행되지만 아주 드물게 아래와 같이 고객이 발화 개시를 하는 경우도 있었다. 이런 경우 본론으로 바로 들어가는 것이 대부분이다.

1. 대학생(여, 20대): ‘기숙사 때문에 결핵검사 받으려고 왔어요.’
 직원(여, 30대): ‘결핵검사만 하시면 되세요? 신분증 가지고 오셨죠?’
 대학생: ‘네.’
 직원: ‘네. 접수 되셨고 수납 도와드릴게요.’
2. 아주머니(40대): ‘검사실이 어디예요?’
 직원(여, 40대): ‘오른쪽으로 쪽 가시면 되요.’

(4) 도서관

직원 (여)	빈도
대출이세요?	4
대출 하시는 거 맞죠?	2
대출 하시겠어요?	7
대출 하시는 거죠?	8
반납 하시는 거죠?	5

도서관에서는 업무 특성 상 발화 개시가 ‘대출이세요?’처럼 바로 본론으로 전개되었다.

(5) 국립 대학교 학과사무실

직원 (남)	빈도
안녕하세요? 무슨 일로 오셨나요?	25
학생은 뭐 때문에 왔어요?	5
무슨 일 때문에 왔니?	3
뭐 찾으세요?	4
뭐 필요하세요?	2
교수님. 뭐 도와드릴까요?	2
직원 (여)	
안녕하세요, 무슨 일로 오셨나(어)요?	25
무슨 일로 왔어?	6
무슨 일이니?	4
안녕하세요. 어떤 일로 오셨나요?	7

국립 대학교 학과사무실에서는 ‘안녕하세요.’ 57 번, ‘어서 오세요.’ 0번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 76 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 7 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. ‘어서 오세요.’가 사용되지 않는 것이 특이하며 학과 조교(남 30대)가 안면이 있는 학생에게는 말을 편하게 놓고 있다.

(6) 국립 대학교 행정실

직원 (남)	빈도
안녕하세요. 무슨 일로 오셨나요?	23
무슨 일 때문에 오셨나요?	7
어떤 일로 오셨나요?	14
어떤 일이시죠?	4
직원 (여)	
안녕하세요?	23
어서 오세요.	17
안녕하세요. 무슨 일로 오셨나(어)요?	20
안녕하세요. 어떤(어쩐) 일로 오셨나(어)요?	15
안녕하세요. 어떻게 오셨어요?	8
오셨어요.	2

이곳에서는 ‘안녕하세요.’ 89 번, ‘어서 오세요.’ 17 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 50 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 33 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 8 번 사용되었다. 이는 사이에서는 ‘오셨어요.’만을 사용했다.

(7) 경찰서

직원 (남)	빈도
어서 오세요.	20
안녕하세요.	7
무슨 일로 오셨어요?	22
무슨 일이십니까?	9
어떻게 오셨어요?	7
연락 받고 오신 거 맞으시죠(맞죠)?	15
왜 왔어? 또,	1

경찰서에서는 ‘안녕하세요.’ 7 번, ‘어서 오세요.’ 20 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 31 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 0 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 7 번 사용되었다. 다른 곳에 비해 경찰서 특유의 발화 개시, 예컨대 ‘연락 받고 오신 거 맞으시죠(맞죠)?’가 나타난다.

(8) 도청

직원 (남)	빈도
안녕하세요. 무슨 일로 방문하셨어요?	26
무슨 일 때문에 오셨나요?	6
무슨 일로 오셨어요?	5
뭐 도와드릴까요?	5
어떤 일로 왔어요?	5
어떤 일로 방문하셨어요?	12
어르신. 어떤 일 때문에 방문하셨어요?	5
직원 (여)	
무슨 일로 오셨어요?	23
무슨 일로 왔어요?	5
어떤 일로 오셨어요? 어르신.	7
어르신. 번호표 뽑고 저기서 기다려 주세요.	5
어머니. 번호표 뽑으시고 대기해주세요.	3
안녕하세요. 잠시 기다려 주세요	3

도청에서는 ‘안녕하세요.’ 29 번, ‘어서 오세요.’ 0 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 70 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 29 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. 호칭이 뒤에 오는 경우, 예컨대 ‘어떤 일로 오셨어요? 어르신.’ 같은 발화도 나타났다.

(9) 구청

직원 (남)	빈도
뭐 때문에 오셨나요?	5
어떠한 사유로 방문하셨습니까?	3
직원 (여)	
무엇을 도와드릴까요?	27
무슨 일 도와드릴까요?	5
어떤 거 도와드릴까요? 고객님	7

이곳에서는 ‘안녕하세요.’ 0 번, ‘어서 오세요.’ 0 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 37 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 10 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. 특이하게도 ‘안녕하세요.’나 ‘어서 오세요.’가 나타나지 않았다. 다른 구청과는

안정근

달리 이곳에서의 특이점이라고 보인다.

(10) 국민연금공단

직원 (남)	빈도
정성을 다하겠습니다. 00 지사의 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?	12
안녕하세요. 무슨 업무를 도와드릴까요?	13
직원 (여)	
안녕하세요. 어떤 일로 오셨어요?	11

국민연금공단에서는 ‘안녕하세요.’ 23 번, ‘어서 오세요.’ 0 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 25 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 11 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. 남직원이나 여직원 모두 정형화된 표현만을 사용하고 있다.

(11) 한국가스안전공사

직원 (남)	빈도
안녕하세요. 무슨 업무를 도와드릴까요?	7
안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?	11
안녕하세요. 어떤 일로 오셨나요?	5
직원 (여)	
무엇을 도와드릴까요?	12

이곳에서는 ‘안녕하세요.’ 23 번, ‘어서 오세요.’ 0 번, ‘무엇을 도와드릴까요?’ 30 번, ‘어떤 일로 오셨어요?’ 5 번, 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’는 0 번 사용되었다. 동일한 표현만을 사용하지는 않았지만 변이형이 별로 없다.

3.2. 사적 서비스 상황

본 연구에서 조사한 사적 서비스 상황으로는 카페, 식당, 서점, 약국, 가전 서비스 센터, 일반은행, pc방, 미용실, 가게, 버스 터미널, 영화관, 편의점 등이 있으며 그 곳에서 일어난 발화 개시의 모습은 아래와 같다.

(1) 일반은행

직원 (남)	빈도
어서 오세요, 무슨 일로 오셨나(어)요?	23
어서 오세요, 무슨 일 때문에 오셨어요?	7
어서 오세요, 무엇을 도와드릴까요?	27
어서 오세요, 무슨 업무를 보러 오셨나요?	5
오랜만에 뵙네요. 오늘은 무슨 일로 오셨나요?	2
안녕하세요, 도와드릴까요?	3
안녕하세요. 어떤 것 때문에 오셨어요?	12
안녕하세요. 어떤 업무 때문에 오셨나요?	4
어서 오세요, 어떻게 도와드릴까요?	17
안녕하세요. 혹시 어떤 걸 도와드릴까요?	3
어서 오세요, 어떻게 오셨어요?	5
어르신. 어떻게 오셨어요?	3
안녕하세요. 번호표 뽑고 기다리시면 안내해드리겠습니다.	16
직원 (여)	
안녕하세요.	17

어서 오세요.	26
어서 오세요, 무슨 일 때문에 오셨어요?	14
안녕하세요, 무슨 업무를 도와드릴까요?	8
안녕하세요, 무엇을 도와드릴까요?	21
고객님, 무엇을 도와드릴까요?	7
안녕하세요, 어떤 거 도와드릴까요?	15
어서 오세요, 어떻게 도와드릴까요?	12
어서 오세요, 어떤 업무로 오셨나요?	5
어떤 일로 오셨나요?	5
어떻게 왔어요?	6
어떻게 도와드릴까요? 어르신	11
어르신, 뭐 필요하신 거 있으세요?	4

은행에서는 '안녕하세요' 96 번, '어서 오세요' 141 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 118 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 44 번, 그리고 '어떻게' 43 번 사용되었다. 특이한 것은 '어서 오세요'가 압도적으로 사용되고 있고 다른 곳에 비해 '어떻게'가 많이 사용되고 있다.

(2) 카페

직원 (남)	빈도
어서 오세요.	30
어서 오세요, 어떤 음료를 드릴까요?	5
주문하시겠어요?	9
주문 도와드리겠습니다.	7
직원 (여)	
어서 오세요.	27
안녕하세요, 이디아입니다.	15
어서 오세요, 무엇으로 드릴까요?	16
안녕하세요, 어떤 거로 드릴까요?	13
주문하시겠어요?	12
주문 도와드릴까요?	13

카페에서는 '안녕하세요' 28 번, '어서 오세요' 78 번, '무엇으로' 16 번, '어떤 거로' (어떤 음료로) 18 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. 카페에서는 정해진 발화 개시 형식이 있었는데 예컨대, '안녕하세요, 이디아입니다.' 같이 상호 명을 사용하고 있었다. '어서 오세요'가 압도적으로 많이 사용되고 있는 것이 특징이다.

(3) 식당

직원 (남)	빈도
어서 오세요	26
어서 오세요, 몇 분이세요?	12
어서 오세요, 세 명이신가요?	2
어서 오세요, 편하신 자리에 앉으시면 돼요.	6
직원 (여)	
어서 오세요, 몇 분이세요?	16
어서 오세요, 두 명이예요?	3
어서 오세요, 편하신 자리에 앉으시면 돼요.	7
어서 오세요, 이쪽으로 오시겠어요?	5
어서 와요, 편한 자리에 앉아.	2
어서 오세요, 준비되면 불러주세요.	5
안녕하세요, 000입니다. 몇 분이세요?	17

안정근

식당에서는 '안녕하세요' 17 번, '어서 오세요' 84 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 0 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 0 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. 이곳에서는 '무엇을'이 사용되지 않았는데 사실 식당에서 무슨 일로 오셨어요?' 또는 '어떤 일로 오셨어요?'라고 발화 개시를 한다면 얼마나 우스운 일인가. 반면 카페에서처럼 이곳에서도 '어서 오세요'가 무척 많이 사용되고 있다.

(4) 서점

직원 (남)	빈도
어서 오세요, 찾으시는 책이 있으신가요?	6
직원 (여)	
안녕하세요, 문화서적 000집입니다.	12

서점에서는 '안녕하세요' 12 번, '어서 오세요' 6 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 0 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 0 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. 서점을 나타내는 발화 개시가 확실히 사용되고 있다.

(5) 가전 서비스 센터

직원 (여)	빈도
안녕하세요.	6
안녕하십니까?	3
안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?	24
안녕하세요. 어떤 것 땀에 오셨을까요?	12
선생님. 어떤 일로 오셨을까요?	3
(테블릿을 든 남자에게) 테블릿 땀에 오셨을까요?	1

가전 서비스 센터에서는 '안녕하세요' 45 번, '어서 오세요' 0 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 24 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 15 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. '어서 오세요'를 사용하지 않는 것으로 미루어 수리하러 가는 일은 반가운 일이 아닌가 보다.

(6) 약국

직원 (남)	빈도
무엇을 도와드릴까요?	17
네. 어떤 것을 도와드릴까요? 찾으시는 것 있으세요?	3
선생님. 찾으시는 것 있으세요?	4
무엇을 찾고 있나?	2
직원 (여)	
어서 오세요.	23

이곳에서는 '안녕하세요' 0 번, '어서 오세요' 23 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 19 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 3 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. 연령대에 따라 발화 개시의 내용이 달라졌는데 연령대가 높아질수록 목소리는 커지고 말하는 속도는 느려지고 공손한 표현의 빈도가 늘어났다.

(7) 가게

직원 (남) 아름다은가게	빈도
어서 오세요.	23
안녕하세요.	9
날씨가 좀 춥죠?	1
직원 (여) 화장품가게 및 옷가게	
안녕하세요, 올리브영입니다. 도움 필요하시다면 말씀해주세요.	7
안녕하세요, 올리브영입니다. 찾으시는 제품 있으세요?	4
천천히 둘러보세요.	5

가게에서는 '안녕하세요' 20 번, '어서 오세요' 23 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 0 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 0 번, 그리고 '어떻게' 0 번 사용되었다. 가게에서는 특히 전국적 체인을 가진 가게에서는 '안녕하세요, 올리브영입니다. 도움 필요하시다면 말씀해주세요.' 같은 정형화된 표현이 사용되고 있다. 반면 옷가게에서는 주로 상호 명 없이 '천천히 둘러보세요.'를 많이 사용했다.

(8) 개인병원

직원 (남) 내과 의사	빈도
네. 어서 오세요. 어디가 아파서 오셨죠?	5
직원 (여)	
안녕하세요, 방문 처음이세요?	5
안녕하세요, 어디 아프셔서 오셨어요?	7
무슨 일로 오셨어요? 처음 오셨으면 이거 작성해 주세요.	6
저희 병원 방문한 적 있으신가요?	5
진료 받으러 오셨어요?	9
어디가 아파서 왔어요?	15
어떤 일로 오셨어(나)요?	7
어떻게 도와드릴까요?	5
네. 아버님. 어떤 일로 오셨어요?	4
아, 어머님. 오셨어요. 좀 어떠세요?	2
어떻게 오셨어요?	5

병원에서는 '안녕하세요' 12 번, '어서 오세요' 5 번, '무엇을'(무슨 일, 뭐 때문에 등) 6 번, '어떤 일'(어떤 일, 어떤 거 등) 11 번, 그리고 '어떻게' 10 번 사용되었다. 의사는 '어서 오세요. 어디가 아파서 오셨죠?' 같은 획일화된 표현을 사용하고 있었고 직원들은 그 외 병원에 맞는 표현을 사용하고 있었다.

(9) pc방

직원 (여)	빈도
필요한 거 있으세요?	3

이곳에서는 인사말 없이 바로 본론으로 진입했다.

(10) 공항 발권(ticketing)

직원 (여)	빈도
고객님, 안녕하세요.	7

이곳에서는 정형화된 하나의 표현 '고객님, 안녕하세요.'를 사용하고 있었다. 따라서 '안녕하세요'만 7 번 사용되었다.

(11) 버스터미널

직원 (남)	빈도
어디 가실 거예요?	17
목적지 말씀해주세요.	12
직원 (여)	
어디로 가세요?.	27
어디로 가시나요?	9
티켓 발권 이쪽에서 도와드리겠습니다.	5

터미널의 특징을 잘 나타내듯, 이곳에서는 본론으로 바로 진입하였다.

(12) 편의점

직원 (남)	빈도
어서 오세요.	23
어서 오십시오.	11
직원 (여)	
어서 오세요.	27

전국적 체인을 가진 편의점에서는 획일화된 표현으로 '어서 오세요'만 (61 번) 사용되고 있다.

(13) 미용실

직원 (남)	빈도
어서 오세요.	25
직원 (여)	
어서 오세요. 머리하시게요?	12
어서 와요. 같이 왔어요?	3
어서 와. 염색이지?	2

이곳에서도 편의점처럼 '어서 오세요'만 (42 번) 사용되고 있다.

(14) 영화관

직원 (여)	빈도
행복을 전하는 00영화관입니다.	18
안녕하십니까? 00입니다.	12

전국적 체인을 가진 영화관들은 획일화된 표현을 사용하고 있다. 이곳에서는 '안녕하세요'만 (12 번) 사용되고 있다.

4. 결론

아래 표 1은 지금까지 살펴본 공적 서비스 상황과 사적 서비스 상황에서 나타난 발화 개시 양상 다섯 가지를 각각의 기본형으로 정리한 것이다. 여기서 기본형이라 함은 그 변이형을 다 포함하는 대표형으로 예컨대 ‘무엇을 도와드릴까요?’는 그 변이형 ‘뭘’, ‘무슨’, ‘뭣 때문에’, ‘무슨 업무’ 같이 ‘무엇’과 연관성이 있는 단어로 발화 개시가 되는 것을 모두 포함해서 그 수를 표시했다. ‘어떤 일로 오셨어요?’ 또한 그 변이형이 ‘어떤 일’, ‘어떤 것’, ‘어떤 거’, ‘어떤 업무’로 발화 개시가 다양하게 나타났으며, 극히 낮은 빈도지만 ‘선생님’, ‘교수님’, 또는 ‘어르신’ 같은 호칭이 사용되는 경우는 호칭을 따로 분리하지 않고 그와 함께 사용한 발화 개시에 포함시켰다. ‘안녕하세요’와 ‘어떻게 오셨어요?’는 거의 변이형이 나타나지 않았으며 ‘어서 오세요’ 또한 친한 사이나 나이 어린 청자에게 사용한 ‘어서 와’를 제외하고는 거의 그 변이형이 나타나지 않았다.

표 1. 서비스 상황에 나타난 한국인의 주요 발화 개시 양상

공적 서비스 상황	빈도				
	무엇을 도와드릴까요?	안녕하세요	어서 오세요	어떤 일로 오셨어요?	어떻게 오셨어요?
주민 센터	174	154	22	54	15
우체국	59	68	86	44	0
보건소	54	51	0	16	0
도서관	0	0	0	0	0
대학과사무실	76	57	0	7	0
대학행정실	50	89	17	33	8
경찰서	31	7	20	0	7
도청	70	29	0	29	0
구청	37	0	0	10	0
국민연금공단	25	23	0	11	0
한국가스안전공사	30	23	0	5	0
합계	606	501	145	209	30
사적 서비스 상황					
은행	118	96	141	44	43
카페	16	28	78	18	0
식당	0	17	84	0	0
서점	0	12	6	0	0
가전서비스센터	24	45	0	15	0
약국	19	0	23	3	0
가게	0	20	23	0	0
병원	6	12	5	11	10
pc방	0	0	0	0	0
공항	0	7	0	0	0
터미널	0	0	0	0	0
편의점	0	0	61	0	0
미용실	0	0	42	0	0
영화관	0	12	0	0	0
합계	183	249	463	91	53
공적 + 사적 서비스 상황	789	750	608	300	83

서비스 상황에서의 한국인의 발화 개시는 전적으로 서비스를 제공하는 곳의 직원에 의해서 선행된다. 아주 드물게 고객이 먼저 발화를 개시하는 경우가 있지만 이런 경우는 매우 드물다. 또한 한국인 발화 개시의 특징은 주로 인사말이 먼저 오고 그 뒤에 온 목적을 묻는 것이 따라온다. 즉 ‘안녕하세요, 무슨 일로 오셨어요?’ 또는 ‘어서 오세요, 어떤 일로 왔어

요?’의 형식을 갖추고 있다. 호칭이 있는 경우는 두 가지로 나타난다. 첫째는 ‘어르신, 무엇을 도와드릴까요?’로 호칭이 선행되는 경우와 ‘어떤 일로 방문하셨어요? 어르신,처럼 호칭이 뒤에 오는 경우가 있다. 특이한 점은 호칭을 사용하는 경우 그 자리에 다른 인사말이 들어가지 않는다는 것이다. 즉, ‘선생님, 어떤 일로 오셨을까요?’ 또는 ‘안녕하세요, 어떤 일로 오셨을까요?’의 두 가지 형태가 나타나며 호칭이 후행되는 경우도 마찬가지다. 이런 점에서 ‘선생님, 안녕하세요, 어떤 일로 오셨을까요?’의 발화 개시는 나타나지 않았다.

서비스 상황에서의 한국인이 주로 사용하는 발화 개시는 위 표 1에서 보듯, 크게 다섯 가지가 있다. 공적 및 사적 서비스 상황을 통틀어 ‘무엇을 도와드릴까요?’가 가장 많이 사용되고 있고 (789 번) 그 다음으로 ‘안녕하세요’ (750 번), ‘어서 오세요’ (608 번), ‘어떤 일로 오셨어요?’ (300 번), 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’가(83 번) 사용되고 있다. 그런데 공적 서비스와 사적 서비스 상황으로 나누어 살펴보면 그 순서가 바뀐다. 공적 서비스 상황에서는 ‘무엇을 도와드릴까요?’가 가장 많이 사용되고 있고 (606 번) 그 다음으로 ‘안녕하세요’ (501 번), ‘어떤 일로 오셨어요?’ (209 번), ‘어서 오세요’ (145 번), 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’가 (30 번) 사용되고 있다. 반면 사적 서비스 상황에서는 ‘어서 오세요’가 가장 많이 사용되고 있고 (463 번), 그 다음으로 ‘안녕하세요’ (249 번), ‘무엇을 도와드릴까요?’ (183 번), ‘어떤 일로 오셨어요?’ (91 번), 그리고 ‘어떻게 오셨어요?’가 (53 번) 사용되고 있다. 즉, 공적 서비스 상황과 사적 서비스 상황에서 많이 사용되는 발화 개시의 양상이 뚜렷하게 달리 나타났다는 점이다.

표 1에서 보듯, 공적 서비스 상황을 보면 ‘무엇을 도와드릴까요?’의 ‘무엇’이나 그 변이형인 ‘뭘’, ‘무슨’, ‘뭣 때문에’ 등으로 시작하는 발화 개시가 다른 발화 개시보다 압도적으로 많이 사용되고 있는데 이것은 그것에 선행되어 나타나는 ‘안녕하세요’나 ‘어서 오세요’가 생략되었기 때문이기도 하지만 이것은 공적 서비스의 성향을 그대로 반영하고 있는 것이다. 무언가를 도와준다는 것이 분명 공적 서비스의 가장 기본 정신인 것이다.

그 다음으로 공적 서비스 상황이나 사적 서비스 상황에서 많이 사용되고 있는 발화 개시는 ‘안녕하세요’인데 이것은 어떤 서비스 상황 아래서도 가장 무난하게 사용될 수 있는 발화 개시이며 인사말로 보인다. 반면 ‘어서 오세요’는 공적 서비스 상황에서는 3번째로 사용 빈도가 눈에 띄지 않았지만 사적 서비스 상황에서는 특이하게도 가장 압도적으로 사용 빈도가 높았다. 이것은 표 1에서 보듯, 카페나 식당, 또는 은행에서 아주 많이 사용되고 있는데 사적 영리를 추구함에 있어 고객은 어서 맞이해야 할 대상인 셈이 분명하다. ‘안녕하세요’나 ‘어서 오세요’ 또한 변이형이 나타났는데 나이 어린 고객에게는 ‘안녕’ 또는 ‘어서 와’를 나이 많은 어르신에게는 ‘안녕하십니까’ 또는 ‘어서 오십시오’를 사용하고 있다. 그렇지만 이와 같은 변이형은 ‘무엇을 도와드릴까요?’나 ‘어떤 일로 오셨어요?’에 나타나는 다양한 변이형에 비하면 그 형태가 한두 개에 불과하고 그 변이형도 사용 빈도가 극히 낮다.

그 다음으로 발화 개시에 종종 사용되는 것이 ‘어떤 일로 오셨어요?’인데 이것 또한 ‘어떤 업무’, ‘어떤 일’, ‘어떤 거’ 등으로 시작하는 변이형을 가지고 있고 이것은 사적 서비스보다는 공적 서비스 상황에서 보다 많이 사용되었다. 특이한 점은 표 1에서 보듯, 서비스 상황이 분명하게 드러나는 곳, 예컨대 도서관, 경찰서, 식당, 서점, 가게, 편의점 등에서는 이 표현이 전혀 사용되고 있지 않았다는 것인데 이것은 이러한 서비스 상황에서 ‘어떤 일’이나 ‘무엇을’로 시작하는 발화 개시가 사실 나타날 필요가 없는 것이다. 도서관에 갔는데 ‘뭣 때문에 오셨어요?’나 식당에 갔는데 ‘어떤 일로 오셨나요?’라고 한다면 참으로 우스운 일 아니겠는가.

공적 및 사적 서비스 상황에서 공히 가장 드물게 사용하는 발화 개시로는 ‘어떻게 오셨어요?’가 있는데 특히 이 발화 개시는 공적 서비스 상황에서는 주민 센터, 경찰서, 국립 대학교 행정실과 사적 서비스 상황에서는 일반은행하고 개인병원에서만 사용되고 있다. 사실 ‘어떻게 오셨어요?’나 그 변이형인 ‘어떻게 오셨나요?’, ‘어떻게 오셨습니까?’는 오해의 소지가 있는 발화다. 어떻게 왔나니, 이거야 원, 걸어서 왔다고 해야 하나 아니면 일보러 왔다고 해야 하나, 잠시 망설여지는 경우도 있다. 심지어 왜 왔나는 식으로 곡해할 수 있는 여지도 있다. 따라서 ‘어떻게’로 시작하는 발화 개시는 그 사용 빈도가 드물기도 하지만 사용 시에는 가급적 주의를 요하는 발화다. 아니 차제에 ‘어떻게 오셨어요?’는 특히 서비스 상황에서는 발화 개시로 사용 하지 않았음 한다.

본 연구에서 지금까지 살펴본 한국인의 서비스 상황에서의 발화 개시 양상은 물론 본 연구에 국한한 것이다. 다른 서비스 상황에서는 다른 발화 개시 양상이 나타날 수 있다는 점은 주지의 사실이다. 예컨대, 본 연구에서는 도청이나 구청에서는 특이하게도 ‘어서 오세요’가 전혀 사용되고 있지 않다. 이곳의 발화 개시의 특이점으로 보고 있지만 혹시 다른 도청이나 구청에서는 또는 같은 도청이나 구청에서 다른 직원들이 ‘어서 오세요’를 사용할 수도 있다는 점을 간과해서는 안 될 일이다. 그렇지만 본 연구는 다양한 서비스 상황에서 한국인의 발화 개시 양상을 처음으로 구체적이고 심도 있게 파악했다는 점에서 그 의의가 있다 하겠다.

참고문헌

- 노은희.(2004). 대화 지도를 위한 대화 시작부의 유형과 기능 연구. *청담어문교육*, 30, 1-24.
- 안정근.(2015). 한국인의 거절화행 전략: 나이와 남녀 차이. *언어학*, 23(1), 139-160.
- 이유미.(2017). 보험 상담대화의 신뢰 형성 전략. *국어교과교육연구*, 30, 175-197.
- 전경하.(1993). *영한 담화 대조분석: 일상적 대화의 시작을 중심으로*. 석사 학위논문, 서울대학교.
- 차정민.(2005). *한국어 교육을 위한 대화열기에서의 인사 연구: 문화소 이론과 문화심리학적 접근*. 석사 학위논문, 연세대학교.
- 쿠라모치 카오루.(2013). 일한언어민 화자에 있어서 첫만남 대화의 특징 - 화제개시부를 중심으로. *일어일문학연구*, 87(1), 259-285.
- Ahn, J. (2011). Cross-cultural variations of apology realization in Korean. *The Sociolinguistic Journal of Korea*, 19(2), 261-285.
- Ahn, J. (2012). Why do Koreans explain a lot when making an apology?. *The Linguistic Association of Korea Journal*, 20(3), 1-15.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (Eds.). (1993). *Interlanguage pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Lee, Y.(2015). The organization of pharmacist-customer interaction in Korea. Unpublished masters' thesis, Sungkyunkwan University, Seoul, Korea,
- Mey, J.(1993). *Pragmatics: An introduction*. Oxford: Blackwell.
- Park, Y.(2014). Openings in Korean primary care discourse: Where does it hurt?. *Discourse and cognition*, 21(1), 29-56.
- Sacks, H.(1992). *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell.
- Sinclair, J., & Coulthard, R.(1975). *Towards an analysis of discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Tannen, D.(1994). *Gender and discourse*. Oxford: Oxford University Press.

안정근

54896 전주시 덕진구 백제대로 567
 전북대학교 인문대학 영어영문학과 교수
 전화: (062)270-3213
 이메일: jkahn@jbnu.ac.kr

Received on July 31, 2019

Revised version received on September 25, 2019

Accepted on March 23, 2020