

한국인의 교류는 서열성을 바탕으로 두고 이루어진다. 누군가를 처음 만나 교류 할 때 상대방의 나이부터 알고자 한다. 단순히 상대방의 특성을 파악하기 위해서가 아니라 자신과 비교하여 상대적으로 상대방의 나이가 많은지 아닌지를 알려고 한다. 그래야만 상대방과 나 사이의 상대적 서열을 규정할 수 있고, 그에 걸맞게 존비어를 어떻게 사용할 것인지가 정해지기 때문이다. 이처럼 한국사회의 대인교류에서 나이, 지위 등과 같은 서열정보의 확인이 중요한 것은 적절한 존비어 사용과 같은 서열적 사회규범이 강하게 작동하기 때문이다. 서열적 행동규범을 지키는 것은 원만한 의사소통을 위해 필수적이다. 만약 이 규범에 걸맞지 않은 행동을 하였을 경우에는 관계가 불편해지며, 갈등, 다툼을 불러일으킬 소지가 크다. 몇 가지 예를 들어보자. 연하의 사장이 자신에게 반말로 질책한 것에 대해 불만을 품고 사장의 얼굴에 염산을 뿌린 혐의(살인미수)로 모 업체 직원이 구속된 사건이 있었다(매일경제, 2011). 다음에 제시된 신문기사는 한 민사소송 재판에서 불거진 서열규범 위반이 인권관련 문제로 다루어진 흥미로운 사건이다(한국일보, 2010).

“민사소송 재판에서 원고와 피고 측 변호사가 차례대로 변론을 마치고 자리에 앉았다. 이때 원고 윤 모(당시 68)씨는 변호사 대신 직접 판사에게 의견을 밝혀야겠다는 생각이 들어 “판사님” 하고 입을 열었다. 그 순간 A판사(당시 39)는 “조용히 하세요. 어디서 버릇없이 튀어나오고 있어”라며 면박을 줬다. 윤 씨는 당시 상황에 대해 “억울한 마음에 판사에게 직접 말을 하려고 했는데 손아랫 사람에게나 쓰는 ‘버릇없다’는 말을 듣고 차마 말을 이을 수가 없었다”고 설명했다. 당시 법정에서 이 광경을 지켜본 윤 씨의 변호사 이 모 씨도 “당황스럽고 불쾌했다”고 말했다. 이 변호사는 판사의 태도에 제대로 대응하지 못한 자책감에 재판 다음날 사임을 결정하였다. 윤 씨는 두 달 뒤 “판

사에게 ‘버릇없다’는 질책을 받아 인격권이 침해됐다”며 국가인권위원회에 진정을 냈고, 인권위는 “윤 씨가 법정 질서에 어긋나는 행동을 했고 판사가 재판장으로서 법정지휘권을 갖고 있다고 해도 사회통념상 39세인 판사가 68세인 노인에게 사용할 수 있는 말이라 볼 수 없다”고 판단했다.

(<http://news.hankooki.com/lpage/society/201002/h2010020417493222000.htm>)

위의 제시된 사례들은 한국사회에서 매우 중요하게 여기고 있는 연령에 따른 서열규범이 어긋나면서 비롯된 몇 가지 예에 불과하지만, 한국사회의 대인교류에서 서열성이 인권과 도덕성의 판단 규범으로 작용할 수 있음을 보여주는 주목할 만한 사건들이다. 특히 주목해 볼 점은 사람들의 사회적 서열을 판단하는데 있어서 다양한 준거(연령, 신분, 역할, 지위, 성 등)들이 있지만 연령의 준거가 매우 근원적인 수준에서 작동한다는 점이다. 여기서 든 두 가지 생활사례에서 주어진 상황에서 서열은 사원과 사장, 피고와 판사로 행위자의 신분적 서열이 낮았지만, 연령이라는 준거에서는 행위자가 서열이 높았고, 이 서열을 철저히 무시한 상대방의 행위에 대하여 사람들은 도덕적으로 분노함을 보여준다.

한국사회에서의 대인교류는 친구와의 교류를 제외하면 연장자, 상사, 선생, 선배 등의 손윗사람과의 교류이거나 부하, 학생, 후배 등의 손아랫 사람과의 교류이다. 나이에 따른 서열관계의 성립을 자연스럽게 받아들이고 있으며, 대인교류에서 벌어지고 있는 분노, 갈등, 다툼, 관계의 소원함의 상당 부분은 서열성에 기인하고 있기도 하다. 특히 한국사회에서 서열성이 지닌 특징은 서열성이 일단 성립되면 상황맥락마다 바뀌기 보다는 두 사람의 관계의 중요한 특징으로 자리잡아 상황에 구애받지 않고 거의 영구적으로 작용한다는 점이다. 이점에서 교류의 서열성이 상황맥락에 따라 국한적으로 작동하는 서

구의 서열성과는 큰 차이가 있다. 이런 서열의 영속성은 사람들이 관계를 맺어감에 있어서 서열에 관심을 갖게 만드는 동인이 되며, 이로 인한 관계스트레스가 만연되어 있다고 볼 수 있다(Han, Moon, & Bae, 2011; Moon & Han, 2012; 한규석, 최송현 및 심선화, 2004). 그러나 이러한 교류의 서열성에 대한 심리학적 분석은 거의 이루어지지 않았다. 본 연구는 한국사회 대인교류의 중요한 특징인 서열성이 사람들의 행동에 어떻게 작용하는 지에 관심을 갖고, 이를 경험적 자료로 파악해 보고자 하였다.

한국사회의 서열적 교류 양상

심리인류학자인 Fiske(1990, 1992)는 사람들의 관계맺음의 양상으로 공동체적 공유관계, 권위적 서열관계, 대등적 상응관계, 시장적 가치관계 4가지 유형이 보편적으로 작용한다는 것을 보고하였다. 4가지 관계 유형은 모든 문화권에서 나타나지만 문화권마다 일반적으로 많이 작용하는 유형은 다를 수 있음이 제기되었다. 기존의 사회심리학의 연구에서는 대등적 상응관계와 시장적 가치관계와 관련된 현상을 중심으로 다루어왔지만, 동아시아 사회에서 두드러지게 나타나는 공동체적 공유관계와 권위적 서열관계는 비교적 등한시 되어 왔다(한규석, 2009 pp.294-295). 다시 말해서 서구 사회의 대인교류는 대등하고 독자적인 인격체 간의 관계맺음을 전제하고 있지만(Hogan & Emler, 1978; Markus & Kitayama, 1991), 한국사회의 대인교류는 서열성과 집단성, 우리성의 특징 속에서 개인으로서의 정체감 보다는 집단성원으로서의 정체감이 많이 작용하는 관계맺음을 특징적으로 보이고 있다(최상진, 2000).

Fiske(1990, 1992)가 다루고 있듯이, 서구사회라고 해서 서열 관계가 중요하지 않은 것은 아니다. 인류학자인 Miller(1955)는 미국 중서부 지역의 알콩킨 인디언의 한 부족인 폭스 부족사회에서 서열성이 거의 배제된 사회생활이 영위되는

것을 보고하면서, 그 대척점에 미국과 유럽사회를 위치시켰다. 사구사회에서 서열성은 다양한 조직사회의 역할관계에서 드러나고, 조직이 구현하고자 하는 활동을 효율적으로 수행하기 위해서 꼭 필요한 관계양상임을 부인할 수 없다. 그러나 서구사회의 서열성은 역할에 따라 구조화된 형태로 작용한다는 점을 인식해야 한다. 즉 역할이 뒤바뀌거나, 조직을 떠나거나, 역할에 바탕한 교류가 아닌 경우에는 사람들은 대등한 개인으로서 교류를 진행시키는 것이다. 이 점에서 서구의 사회심리학자들은 교류의 서열성을 권력(power), 통제력(control)의 측면에서 접근하고 있다(Giles & Powesland, 1975; Keltner, Gruenfeld, & Anderson, 2003; Wiemann, 1985). 그들의 이해에 따르면, 서열성은 상황에 따라 변화한다는 것이다. 즉 높은 지위를 얻을 수 있다면 잃을 수도 있으며 지위의 역전이 가능하며, 이 역전을 크게 불편한 것으로 받아들이지 않는다. 반면 한국사회에서 나타나는 서열적 관계 양상은 서로의 관계에 내재적으로 유착하여 상황이나 맥락과는 별 관계없이 거의 영속적으로 작용하는 특징을 갖는다. 서열관계에서 우위에 있는 사람은 아래에 있는 사람에 대하여 영향력을 행사하는 쪽이 되며, 대접을 받는 쪽이며, 아울러 같이 하는 일에 대하여는 책임을 지는 쪽이 된다. 즉 한국사회에서 대인교류는 수직적 형태로 윗 사람과 아랫 사람의 역할, 위치가 명확히 구분되며, 관계가 지속되는 한 큰 변화 없이 서열적인 위치는 유지된다. 물론 교류행위가 지속되는 과정에서 친밀감과 같은 정적 정서가 증가하고 상대방 행동에 대한 이해의 폭이 넓어지면서 초기의 경직된 서열적 교류 형태가 완화되기도 한다(최송현, 2006). 하지만 일반적으로 서열적 교류 규범의 파괴는 윗 사람이 허용하는 수준에서 제한적으로 이루어지며, 한번 맺어진 서열관계는 서로 역전되지 않고, 지속성을 지닌다. 그렇기 때문에 우리나라 공직사회에서 선후배의 위치가 뒤바뀌는 승진이 이루어지면 선임자의 사표 제출이 관행적으로 내려오고 있는 것이다.

이처럼 교류의 서열성은 서구사회와 한국사회에서 모두 보편적으로 나타난다고 할지라도, 문화에 따른 뚜렷한 차이를 보이고 있다. 이러한 차이는 두 문화권의 사람들이 만나서 상대방의 행동을 볼 때 잘못 오해를 불러올 수 있는 소지로 작용할 가능성이 높다.

그렇다면 관계의 서열성은 교류행위에 구체적으로 어떠한 형태의 영향을 미치는가? 서열에 따라 사회적 인식과 행위에 대한 해석, 판단 방식이 다르다는 것이 드러나고 있다(이수원, 김태준, 1990; 한국석 등, 2004; Fournier, Moskowitz, Zuroff, 2002; Keltner et al., 2003). 여기서는 공손성과 존비어의 사용, 그리고 이에서 파생되는 관계스트레스를 보고자 한다.

공손성 연구

사람들은 언어적 의사소통을 효과적으로 하기 위한 여러 가지 규약을 발전시켜왔다(Grice, 1968). 적절한 표현 방식을 규정하는 예절도 그 규약에 속한다. Brown와 Levinson(1987)은 소통의 규범성을 바탕으로 공손성 이론을 제시하였다. 공손성 이론은 상황과 내용·대상에 따라 달라지는 소통행위에 대한 이론이며, 상대방의 권력이 많을수록, 상대방과의 사회적 거리감이 클수록, 상대방의 자율성과 체면(Face)에 위협을 초래할 가능성이 큰 상황일수록 공손한 언행이 나타남을 예측하고 있다. 사회심리학, 수사학 분야의 많은 연구들이 이런 공손성 이론의 예측을 지지하고 있다(Holtgraves & Yang, 1990, 1992; Lakoff & Ide, 2005).

교류하는 상대방의 지위에 따라 교류행위가 어떻게 나타나는지에 관심을 지니고 이루어진 몇 가지 연구를 검토해 보자. 공손성에 직접 관심을 두고 행한 연구는 아니지만, 한 연구(Gonzales et al., 1990)는 학생들이 실수를 저지르도록 유도한 상황에서 실수에 대한 변명이 실수의 피해자 신분(자신보다 지위가 높은 사람이거나 낮은 사람)과 실수로 초래된 결과의 크기에 따라서 어떻게 달리 나타나는지를 분석하였다.

비싼 물건이 손상을 입는 상황에서는 상대의 신분에 관계없이 변명이 나타났으나, 사소한 상황에서는 상대방의 지위가 높은 경우에 더 많은 변명을 하는 것으로 나타났다. 남녀의 성차도 나타났는데, 여자들이 남자보다 양보적인 표현을 더 많이 하고, 변명하는 말의 길이도 긴 것으로 나타났다. 이 연구는 상대방의 지위가 영향을 미치는 것은 심각하지 않은 상황에 국한됨을 보여주고 있어 흥미롭고, 앞에서 언급한 서구사회에서의 서열성은 상황맥락에 따라 국한된다는 논지와 부합한다.

공손성을 직접 측정 한 연구로, 한 연구(Holtgraves & Yang, 1990)는 상대방과의 사회적 관계를 변화시켜, 신분 서열(동등하거나 상대방보다 낮음) 및 상대방과의 사회적 거리(잘 모르는 사이 및 친한 사이)를 체계적으로 변화시키고, 각 관계에서 상대방에게 다양한 부탁을 하는 상황각본들을 제시하였다. 종속변인으로는 각 상황에서 쓰일 수 있는 표현들을 연구자가 구성해서 제시하고서 각 표현이 얼마나 상황적합한지, 얼마나 공손한지를 평가하게 하였다. 이 연구는 한국과 미국 대학생을 대상으로 행해졌는데, 상대와 거리가 멀다면 상대방의 신분이 높은 경우에 공손한 표현이 적합한 것으로 나타나지만, 상대와의 거리가 가깝다면 신분의 차이에 의한 공손성 판단의 변화는 나타나지 않았다. 이런 양상에서 국가의 차이는 없었으나, 한국인은 미국인보다 더 공손한 표현을 적합하다고 여기는 양상이 확인되었다. 이 연구는 공손성의 판단이 문화보편적으로 나타나는 것임을 보이고 있지만, 문화차이에 대한 것은 한국인이 공손한 표현을 미국인보다 더 적합하다고 여기는 것만을 보였을 뿐이다.

그러나 이들이 행한 또 다른 연구(Holtgraves & Yang, 1992)는 흥미로운 문화차이를 보이고 있다. 이 연구에서 미국과 한국의 참여자들은 사회적 거리감 및 상대와의 지위를 변화시키며 어떤 사안을 부탁하는 언어적 표현을 작성하도록 요구 받았다. 이 표현을 분석한 결과 한국인

의 경우에 상대방의 지위 높낮이가 주는 영향이 사회적 거리감의 차이가 주는 영향보다 크게 나타났으나, 미국인의 경우에는 지위가 주는 영향은 거의 없었고, 상대방과의 사회적 거리감에 따른 변화가 나타났을 뿐이다. 즉 상대방의 지위가 높은 경우와, 상대방이 잘 모르는 사람인 경우에, 부탁의 표현이 지닌 공손성이 높게 나타났다. 공손성은 언어적 표현뿐만 아니라 비언어적 형태로도 표현된다. 한 연구(Ambady, Koo, Lee, & Rosenthal, 1996)는 한국인(연구 1)과 미국인(연구 2)을 대상으로 자기가 속한 팀에 관한 좋은 소식 혹은 나쁜 소식을 상사, 동료, 부하에게 말하는 내용을 녹화하여 분석하였다. 이 내용을 여러 가지 채널(소리만, 동영상만, 말의 내용만 글자로, 소리와 동영상이 같이 나오는 비디오)로 만들어서 공손성을 분석한 결과 문화권과 채널에 관계없이 타인 지향적 전략(상대의 반응에 관심을 보이고, 공손하고, 동의하고, 공감함을 보이는 것), 친화성 전략(상대방의 안면을 내세우고, 친하고, 개방적으로 나오는 것), 우회적 전략(간접적이고, 회피적이며, 죄송해 하는 것) 등의 세 가지 전략이 구별되어 취해지는 것으로 나타났다. 특히 타인 지향적 전략에서는 문화적 차이가 확연히 드러났는데, 미국인들이 내용단서(좋은 소식인지 나쁜 소식인지)에 따라서 표현행위의 공손성이 달라지는 것에 반해서, 한국인들은 지위 단서(상대방이 상사인지 부하인지 등)에 따라서 공손성 표현이 달라지는 양상을 보였다. 이러한 연구들은 한국인들에게서 상대와의 지위, 서열이 교류행위의 공손성에 미치는 영향이 크다는 것을 시사하고 있다.

이런 연구들에서 볼 수 있듯이 공손성 이론이 문화 보편적으로 나타나는 공손행위의 규약을 상당부분 잘 설명하는 것을 부인하기는 어렵다. 그러나 이 이론은 서구의 개인주의적 인간관에 바탕해서, 소통행위를 개인 대 개인의 관계라는 관점에서 접근하고 있다(Ide, 1993, 2005; Intachakra, 2012; Markus & Kitayama, 1991). 이런 관점에서 공손한 행위는 교류의 목적을 달성하

기 위해 규범에 따르는 전략적 행위로 취급된다. 그러나 서열적 규범이 강하게 작용하는 사회에서 소통행위에서 나타나는 공손성은 전략적 행위라기보다는 사회적 규범을 따르는 도덕적 판단의 문제가 될 수 있다. 그래서 공손성은 선택의 문제라기보다는 서열관계의 본질이기에 이를 여기는 경우에 교류는 더 이상 진행될 수 없는 것이 한국사회의 서열적 교류의 큰 특징이다. 이런 서열관계의 소통에서 가장 두드러지게 나타나는 한국적 현상이 존비어의 채택이다.

존비어 구사

사회적 권력 혹은 상대방에 대한 통제력에서 차이가 나는 사람들이 교류하는 경우에, 사람들의 신분과 서열에 따라서 상대를 부르는 호칭에서 차이를 보이는 것은 많은 문화권에서 공통된 현상이다(Agha, 1994). 예를 들어 한국어는 차치하고라도, 프랑스어나 독일어, 러시아어, 스페인어 등에서 상대를 존중하는 호칭과 평등하는 호칭은 구분되어 있었다. 그러나 지난 세기에 들어서 민주화 및 평등주의적 의식이 보편화되면서, 이런 호칭의 구분이 없어지거나 약해지고 있다(Agha, 1994). 그러나 유독 한국의 경우에는 이런 영향이 나타나지 않고 있으며, 존비칭이 확연히 구분되어 쓰이고 있다(선생님, 사장님, 당신, 너 등). 대부분의 외국어에서 존대의 표현은 호칭에 국한하고, 대화의 내용 기술에서는 거의 나타나지 않는다. 예를 들어 영어, 독일어, 말레이어 등을 들 수 있다. 그러나 한국어와 일본어에서는 존대의 표현이 호칭에 국한하는 것이 아니라 대화에서 상대방과 관련된 기술을 하는 동사의 선택(드시다, 먹다 등)과 동사의 어미 변화에서(~하셨다, ~했다) 나타나고 있고, 심지어는 명사의 선택에서도 나타난다(진지, 식사, 밥 등). 즉 대화를 할 때 이를 늘 의식해서 말할 해야 하며, 이 표현이 잘못 되었을 경우에는 어색한 상황이 벌어지거나, 상황이 종료되는 경우도 많다. 말을 꺼내서 종료할 때까지 청자와 화자의 신분서열을 의식한 대화가 이루어져야만

한다. 이렇기 때문에 한국어를 배우는 외국인들이 가장 어렵게 여기는 것이 적절한 존대어를 사용하는 방식이다. 이를 제대로 사용하지 못하는 경우에 상대방과의 교류가 진행될 수 없기 때문이다.

자신이 상대방에 의해서 신분서열이 낮게 여겨지는 것에 대해서 사람들은 불쾌하게 여기며, 이런 일이 발생하지 않도록 주의를 한다. 낮게 여겨진다는 것은 상대방의 몸짓 뿐만 아니라, 드러난 표현인 존비어의 사용으로 나타나기 때문에 문제가 발생할 소지가 많다. 몸짓은 다르게 해석할 수 있는 소지가 있지만 뉘어진 말은 다르게 해석할 수 없기 때문에 문제가 발생하는 것이다. 최봉영(2005)은 한국어가 지니고 있는 엄격한 존비어 체계가 한국사회 대인교류의 서열적 특징을 규정하며, 형식적 권위주의를 강화시킨다고 보았다. 즉 사람들은 존비어 사용의 불가피성 때문에 속으로는 상대를 존중하지 않으면서도 외형적 표현에서는 상대를 존중해야 하는 이중적 언어생활을 하며, 속으로야 어떠한 드러난 표현에서 존경을 요구하고 확인하는 형식적 권위주의 의식을 지니고 생활한다는 것이다. 이런 언어생활 탓에 사람들은 서열관계에 민감한 반응을 보인다.

서열관계 스트레스

한국사회는 20세기 후반에 민주화와 경제의 근대화가 진행되면서 대등한 관계를 지향하는 서구의 개인주의적인 문화의 영향을 받게 되었다. 전통적으로 수직주의적이고, 집단주의적인 문화심리를 고수해 왔으나, 수평주의적이고, 개인주의적 심리로의 변화가 많이 진행되고 있다(나은영, 차재호, 1999; 신수진, 최준식, 2002; 한규석, 신수진, 1999). 개인들이 만나서 대등한 교류관계를 유지해야 한다는 평등적 가치관으로의 의식 변화와는 어울리지 않게 말 한 마디 마디 상대와의 서열을 의식하지 않으면 안 되는 한국어를 사용하면서 사람들 간의 교류에서 한국적인 긴장과 갈등이 많이 전개되기도 한다. 사람

들은 사회가 인정하는 선에서 상대방과 대등한 교류를 하고 싶어 하며, 그러한 교류행위에 대한 기대감을 갖고 교류에 들어간다. 그런데 상대방의 언행이 이러한 기대감에 어긋나게 될 때 사람들은 불편함을 느낀다. 이 불편함으로 사람들은 서열관계 스트레스를 경험하게 된다(Han, Moon, & Bae, 2011; Moon & Han, 2012). 예를 들어, 모르는 상대를 만났는데 상대가 자신에게 하대를 하는 경우를 들 수 있다. 이 경우에 거의 모든 한국사람들은 불쾌하게 여기고, 상대에게 항의를 하거나, 상대의 그런 행동이 우발적인 것인지 의도적인 것인지에 신경을 쓰는 긴장상태에 놓이게 된다. 이런 긴장상태를 서열관계 스트레스라고 할 수 있다. 이 스트레스가 한국인에게 특히 문제가 되고, 누구도 벗어날 수 없는 이유는 한국인의 서열관계가 서구처럼 관계하는 맥락에 따라 변하는 것이 아니라 두 사람의 관계에서 상수로 작용하기 때문이다. 그래서 생일이 몇 달 차이 나는 것을 갖고 ‘형임을 인정해라!’ ‘못한다!’의 실랑이가 늘 벌어지고 있는 것을 생활에서 쉽게 볼 수 있다.

누구나 어느 문화권에서나 사람들은 대인관계 스트레스를 경험한다. 친구나 애인, 혹은 가족의 성원과의 관계는 삶의 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인이므로, 이 관계가 뜻대로 진행되지 않아, 고독과 단절감을 경험하는 경우에 사람들은 관계 스트레스를 경험한다(Bancila & Mittelmark, 2009; Flack, Salmivalli, & Idsoe, 2011; Jones, Cavert, Snider, & Bruce, 1985). 한 연구(Jones et al., 1985)는 사람들이 관계스트레스를 경험하는 사건들을 조사한 결과를 바탕으로 관계스트레스 척도를 제작하였다. 이 척도의 문항들은 사람들과의 관계를 단절시키거나, 줄어드는 사건들을 얼마나 경험하는지를 측정하여 관계스트레스의 정도로 본다. 예를 들면, ‘가족들과 학업 때문에 떨어져 있다,’ ‘파티에 초청받지 못한다,’ ‘애인과 헤어졌다,’ ‘우울감을 느낀다,’ ‘친구가 없다’ 등등의 항목들이다. 이 척도가 대인관계에 영향을 미치는 사건들을 다루고 있는데 반해,

또 다른 척도(Bancila & Mittelmark, 2009)는 인지 부조화 이론에 바탕을 두고, 친한 관계에 있는 사람과 겪는 스트레스를 다루고 있다. 예를 들면, ‘매일 만나는 사람인데 내게 피해를 준다,’ ‘내게 너무 많은 기대를 해서 부담스럽다,’ ‘내가 도와주어야 하는 사람인데 어떻게 도와야 할지 모른다’ 등등이다. 이 같은 척도의 구성내용에서 볼 수 있듯이 서구에서 개발된 대인관계 스트레스 척도에서는 서열문제가 거의 다루어지지 않고 있다.

한편, 국내 연구자들이 대인관계 스트레스를 다룬 경우를 보면, 생활 스트레스의 한 요소로 대인관계의 만족도와 스트레스를 다루고 있다. 즉 상대방과의 관계가 얼마나 (불)만족스러운지에 따라 관계 스트레스가 높고 낮은 것으로 보는 것이다. 예를 들어, 고재홍과 윤경란(2007)은 생활스트레스 5가지 하위요인(학교생활, 교우관계, 자기문제, 환경문제, 가족관계)중의 일부 요인으로 청소년들의 대인관계 스트레스를 측정하였다. 대표적인 측정 문항을 보면, ‘나는 진실하게 마음 터놓을 친구가 없다’ 같은 문항으로 교우관계 스트레스를, ‘부모님은 나의 행동을 지나치게 간섭 하신다’ 등의 문항으로 가족관계 스트레스를 측정하고 있다. 박광배와 신민섭(1991)은 고등학생들이 경험하는 스트레스를 측정하기 위해 고등학생들의 생활영역을 자신, 가정, 학업, 친구로 나누어 각 영역에서 경험하는 문제나 불만이 괴롭게 느껴지는 정도를 평가하는 방식으로 측정하였다. 이들 중에서 친구관계의 문제를 관계 스트레스로 여기는 것이다. 국내의 연구자들도 대부분 서열관계의 문제를 다루지 않음을 알 수 있다. 즉, 다양한 원인에 의해 영향을 받는 결과로서 관계만족도를 다루고, 이를 스트레스로 다루고 있다.

그러나, 대화할 때 마다 서열문제가 작동하는 한국에서는 서열관계 스트레스가 관계의 만족도에 상당한 영향을 미친다. 친구나 또래 사이에는 대등한 서열이므로 서열문제가 약하게 나타나지만 없는 것은 아니다. 또래 관계에서 상대

가 자신을 아랫 사람으로 여기는 언행을 보이거나, 무시하는 행동을 보인다면(양미라, 2012), 서열관계 스트레스가 작동하게 되고, 이런 상대방과 만족스러운 관계를 이어가기 어렵다. 또래가 아닌 사람과의 관계에서는 서열이 늘 문제가 된다. 직장이나 학교, 친족과 같이 안정된 대인관계에서는 문화적 관행에 따라 적절한 서열적 언행이 있다. 이 언행에 부합하지 않는 상대방의 행동은 관계스트레스를 유발하게 된다. 서열 문제는 당사자만의 문제는 아니다. 관찰하는 사람들의 입장에서도 서열이 무시된 교류행위를 보는 것은 상당한 불편감을 촉발한다. 예를 들어, 지하철에서 젊은 나이의 여성이 나이 많은 여성과 시비가 벌어져서 발생하는 소위 “막말녀” 사건들을 들 수 있다. 나이 많은 사람이 보인 잘못 때문에 사단이 벌어진 경우라도, 어린 여자가 손위 사람에게 반말조를 계속 사용하면, 행위의 단초에 대한 판단보다 많은 비난은 어린 여성에게 쏟아진다. 이는 서열관계의 문제가 당사자 개인의 선호 차원의 문제가 아니라, 보다 근원적 수준에서 도덕적 행위의 판단 준거로 작용함을 보여주는 사례들이다.

서열관계 스트레스는 상위의 사람들이 하위의 사람들보다 많이 느낄 것이라고 예측할 수 있다. 한국사회는 비교문화 연구들에서 나타난 바에 따르면 권력거리가 비교적 큰 문화이다. 즉 서열에 따라 높은 사람은 낮은 사람보다 많은 것을 향유하고, 통제력을 행사하는 것을 당연하게 여기는 문화이다(Hofstede, 1980, 1991). 이런 문화에서 하위 서열의 사람들은 위 사람들이 자신에 대하여 하대를 한다거나 그런 행위를 보인다고 해도 그럴 수 있는 것으로 수용할 것이다. 그러나 상위 서열의 사람들은 자신의 서열이 아랫 사람에 의해서 위협받는지, 혹은 제대로 자신이 서열에 맞게 대접을 받는지 못하는지에 촉각을 세운다. 자칫 체면을 잃거나, 영향력을 상실 할 수 있기 때문이다.

서열관계 스트레스는 특히 상대방과의 관계 초기에 두드러지게 작용한다. 상호간에 거의 정

보가 없는 경우에 상대가 사회적 통념에 어긋나는 하대 행위를 하는 것에 사람들은 촉각을 세운다. 그래서 한국 사람들은 드러난 자신의 모습에 초라하여 하대 받을 가능성을 걱정하여, 초면의 상대를 만나는 경우에는 외관에 신경을 쓴다. 비싼 장신구를 걸치거나, 경차나 소형 자동차를 꺼리고, 무리하게 중형차 이상을 선호하는 양상을 보인다. 이런 과시적 소비는 한국인의 소비행태의 중요한 특성으로 나타나고 있다(이홍균, 2006; 우실하, 2008). 이미 관계가 상당히 진행된 경우에 한국사회에서는 두 사람간의 서열에 대한 암묵적 동의가 맺어졌다고 볼 수 있다. 그러나 관계가 오래 지속된 경우라도 이런 합의가 없었다면 이 서열관계 스트레스는 교류의 배경에 머물면서 상황에 따라 전면으로 부상한다.

본 연구

한국사회 대인교류가 보이는 가장 뚜렷한 특징인 서열성이 사람들의 교류행동과 관계를 대하는 심리에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고, 서열관계스트레스의 작용양상을 파악하고자 세 가지 연구를 수행 하였다. 연구 1과 연구 2는 서열성이 한국사회의 대인교류 행동양상에 중요한 요인으로써 영향을 미치고 있는 현상을 드러내 보이는 목적에서 이루어졌다. 연구 3은 서열의 통상적인 규범에 부적합한 상대방의 행위를 접했을 때 받는 서열관계 스트레스의 작용양상을 이해하고자 하였다. 구체적으로, 연구 1(추천서 작성을 요청하는 상황)과 연구 2(추천서 작성 요청을 거절하는 상황)에서는 일상생활에서 상대방의 상대적 서열에 따라 서열사회의 행동적 규범(공손성, 준비어의 적절한 사용)이 달라지는 현상을 살펴보았다. 연구 3은 앞에서 논의한 서열관계 스트레스의 작용에 영향을 미치는 두 가지 변인인 상대의 서열과 상대와의 친소성을 변화시켜 제시된 각본 상황에서 서열관계 스트레스를 어떻게 경험하는지를 파악하였다.

연구 1

연구 1은 서열성이 한국사회의 대인교류에서 얼마나 중요한 행동 양상으로 작동하고 있는지를 살펴보기 위해 ‘추천서 작성을 요청하는 메시지를 작성’하는 상황에서 상대방이 윗 사람, 또래, 아랫 사람인지에 따라 행동양상이 어떻게 다르게 나타나는 지를 살펴보았다. 일상의 대인교류에서 서열성을 무시할 수 없으므로, 참여자들은 요청하는 글을 작성함에 있어서, 상대방이 윗 사람일 경우에 그렇지 않을 경우에 비해서 서열적 사회규범에 따라 더욱 공손한 내용과 형식으로 작성할 것이라고 예측할 수 있다. 따라서 다음과 같은 세 가지 가설을 검토하였다.

가설1-1. 상대방이 윗 사람일 경우에는 상대방이 또래 및 아랫 사람일 경우 보다 작성하는 글의 글자 수가 더 많을 것이다. 이는 공손한 표현이 의례적인 언사를 담고, 존대체의 표현을 하기 위해서 ‘~시’ 같은 추가적인 글자를 넣기 때문이다.

가설1-2. 상대방이 윗 사람일 경우에는 상대방이 또래나 후배일 경우 보다 편지를 쓰는 과정에서 어려움을 더 느낄 것이다. 이는 윗 사람에게 요청하는 경우에 표현이 무례하지 않은지, 충분히 공손한지를 검토해야 하기 때문이다.

가설1-3. 상대방이 윗 사람일 경우, 후배일 경우 보다 작성된 편지 글의 내용이 좀 더 공손하게 표현 될 것이다.

방 법

연구대상 및 절차

본 연구에서는 대학생 30명(남자 여자 반반)이 집단으로 참여하였다. 결측값 1명을 제외한 29명의 데이터가 분석에 이용되었다.

연구참여자는 약속한 시간에 개인별로 실험

실로 왔다. 연구자는 참여자들에게 편지를 작성할 수 있는 용지와 펜을 제공하였다. 연구자는 참여자들에게 가상적 상황을 다음과 같이 부과하였다: “당신은 현재 취업을 준비하는 대학생입니다. 현재 취업원서를 준비하고 있는데 추천서가 필요한 상황입니다. 당신은 ()에게 추천서를 부탁하는 편지를 수기로 작성하셔야 합니다.” 괄호안에는 윗 사람, 또래, 혹은 아랫 사람이 표기되어 있어, 조건에 따라서 자신과 비교해서 서열이 같거나, 높거나, 혹은 낮은 사람을 대상으로 쓰도록 요구 받았다. 해당 인물을 자신의 생활에서 한 사람 떠올리고, 그를 생각하면서 요청하는 글을 작성하도록 하였다. 대상조건은 무선적으로 할당 하였다. 편지 작성 시작을 알리는 연구자의 지시에 따라 연구참여자들은 편지를 수기로 작성하였으며, 편지작성에 대한 시간제한은 두지 않았다. 편지 작성이 끝난 후, 연구참여자들은 편지를 쓰면서 어려움을 느낀 정도에 대해 7점 척도(1점 ‘전혀 어렵지 않았다’~ 7점 ‘매우 어려웠다’)에 응답하였다.

연구설계 및 분석방법

연구설계는 서열성(윗 사람, 또래, 아랫 사람: 집단간)과 성별(남/여: 집단간)을 집단간 변인으로 채택한 3×2 요인설계로 구성하였으며 글자 수, 어려움을 느낀 정도, 공손성을 분석변인으로 사용하였다. 글자 수는 엑셀프로그램의 함수(=LEN)를 이용하였고, 글의 공손성은 3명의 평가자들이 각기 별도로 각 글에 대한 공손성 정도를 7점 척도로 평가하여 산출한 평균값으로 분석하였으며, 각 글에 대한 평가치들의 합치도를 보기 위하여 각 글에 대한 세 평가치들의 표준편차를 구하고, 이의 평균을 구한 결과 1.43(표준편차 0.75)로 나타났다. 평가치에 대한 합치도는 높다고 보기 어려웠다. 평가통계분석은 PASW 18.0 버전을 이용하여 서열성(3) × 성별(2)에 따른 이원 변량 분석을 실시하였다.

결 과

글자 수

글자 수에 대한 이원변량분석 결과, 서열성 변인(윗 사람 $M = 225.22$, $SD = 81.05$ vs. 또래 $M = 121.10$, $SD = 70.96$ vs. 아랫 사람 $M = 149.30$, $SD = 54.47$)의 주효과가 나타났다, $F(1, 28) = 6.58$, $p = .005$. 상대가 윗 사람인 경우에는 또래나 아랫 사람인 경우에 비해서 글자 수가 70% 많은 것으로 나타났다. 그러나 성별(남자 $M = 147.67$, $SD = 67.60$ vs. 여자 $M = 179.71$, $SD = 90.91$)에 따른 주효과는 없었다, $F(1, 28) = 2.36$, $p = .138$. 상호작용효과는 나타나지 않았다, $F(1, 28) = 1.16$, $p = .332$.

어려움을 느낀 정도

어려움을 느낀 정도에 대한 이원변량분석을 행한 결과, 서열성 변인(윗 사람 $M = 4.11$, $SD = 2.37$ vs. 또래 $M = 1.70$, $SD = 1.49$ vs. 아랫 사람 $M = 2.30$, $SD = 2.11$)의 주효과는 경계선 수준에서 유의미하였다, $F(1, 28) = 3.25$, $p = .057$, 성별(남자 $M = 2.93$, $SD = 2.37$ vs. 여자 $M = 2.36$, $SD = 2.02$)의 주효과는 없었다, $F(1, 28) = .352$, $p = .559$. 즉 가설 1-2에서 예측한 것처럼, 편지를 받는 대상이 윗 사람인 경우에 또래 및 아랫 사람인 경우 보다 편지를 작성하는 과정에서 어려움을 더 느낀 것으로 나타났다. 상호작용효과는 나타나지 않았다, $F(1, 28) = 0.18$, $p = .890$.

공손성 평가

글의 공손성을 평가하기 위해, 연구와 무관한 평가자 3명으로 하여금, 각자가 글을 하나씩 읽으면서 느껴지는 공손성을 7점 척도로 평가하도록 하였다. 이 세 명의 평가의 평균값을 종속변수로 잡았다. 평가치에 대한 이원변량분석 결과,

서열성 변인(윗 사람 $M = 5.74$, $SD = 1.02$ vs. 또래 $M = 3.67$, $SD = 1.33$ vs. 아랫 사람 $M = 4.23$, $SD = .92$)의 주효과가 있었다, $F(1,28) = 8.76$, $p = .001$. 즉 윗 사람에게 쓴 글이 또래나 아랫 사람에게 쓴 글보다 더 공손하게 쓰여졌음을 알 수 있었다. 성별(남자 $M = 4.31$, $SD = 1.58$ vs. 여자 $M = 4.71$, $SD = 1.15$)에 따른 주효과는 없었다, $F(1,28) = 1.34$, $p = .260$. 상호작용효과는 나타나지 않았다, $F(1,28) = .79$, $p = .466$. 즉 가설 1-3에서 예측한 것처럼, 편지를 받는 대상이 선배인 경우에 후배인 경우 보다 공손성 평가 점수가 높게 나타났다.

논 의

연구 1에서 상대방의 상대적 서열에 따라 대인교류 행동양상이 어떻게 차이가 나타나는지 살펴보았다. 그 결과 상대방의 서열이 자신보다 높을 경우에 편지 글의 글자 수, 편지 작성 시 어려움, 공손성 평가 점수가 높게 나타났다. 이러한 결과는 편지를 작성하면서 윗 사람에게는 공손하고 의례적인 표현을 주로 사용하였지만, 또래와 아랫 사람에게는 직설적으로 상대방이 당연히 추천서를 작성해 줄 것이라는 전제하에 글을 쓰는 양상을 보였기 때문이다. 특히 끝인사 말에서 이러한 글쓰기 양상의 확연한 차이를 보였다. 윗 사람에게는 부락을 드리는 것에 대해서 죄송함과 감사함을 담은 인사말을 전하는 양상을 보였지만(‘조만간 찾아 뵙겠습니다’, ‘이렇게 편지로 부탁 드린 점 죄송합니다.’) 또래와 아랫 사람에게는 좀 더 간결한 형태를 보였다(‘부탁해!’, ‘다음에 술이나 한잔 하자.’) 그러나 연구 1에서는 추천서를 받고자 하는 대상에 대한 구체적인 범위를 제공하지 않고 연구참여자들에게 떠올리도록 하였기 때문에 거의 대부분의 참여자가 윗 사람으로는 교수들, 또래로는 친한 친구, 아랫 사람으로는 친한 후배를 떠올린 것으로 나타났다. 따라서 윗 사람과 또래 및

아랫 사람과의 연령 및 지위의 격차가 매우 커지게 됨으로써 서열성 변인에 대한 조작 수준들이 다양한 면에서 차이가 나 버렸다. 즉, 교수는 또래, 아랫 사람보다 기본적으로 거리가 있고, 상대하기는 어려움이 수반된 관계라서 이번 결과가 보여주는 것처럼, 공손성에 나타난 효과가 서열뿐만 아니라 사회적 거리감과 혼합되어 나타난 것이라는 내적타당도의 문제가 제기될 수 있다. 연구 1의 결과를 재현하고, 신분의 차이가 지나치게 컸던 점을 수정하고, 사회적 거리감을 친한 관계로 통제된 상황에서도 서열성이 미치는 공손성 효과가 나타나는지 보고자 연구 2를 수행하였다. 아울러 실험과제를 상대에게 부탁하는 과제에서 상대가 요청해 온 것을 거절하는 것으로 바꾸어 연구 2를 진행하였다.

연구 2

연구 2에서는 상대방 조건을 선배 대 후배로 조정함으로써 연령과 지위의 간극을 줄였고, 사회적 거리감의 혼합을 통제하기 위해 상대방과의 관계를 친한 관계로 한정하였다. 친한 관계로 한정된 또 다른 이유는, 일상의 대인교류에서 부탁을 주고받고 거절하는 상황은 주로 지속적인 관계를 유지하는 사람들 사이에서 일어나기 때문에, 생태적 현실성을 높이기 위함이다. 아울러 요청을 하는 상황이 아닌 요청을 거절하는 이메일을 작성하는 상황으로 변화를 주어 교류 상황에서의 어려움이 수반되는 강도를 높였다. 이는 부탁을 하기 보다는 부탁 받은 것을 거절하는 것이 더욱 어렵기 때문이다. 아울러 연구1에서 또래와 후배의 경우가 결과에서 차이가 없었기에 또래를 생략하고, 선배와 후배 두 조건만을 설정하였으며, 편지를 이메일로 작성해서 보내도록 하여 실제 소요 시간을 측정하였다. 연구 2의 가설은 아래와 같다.

가설2-1. 상대방이 선배일 경우, 후배일 경

우 보다 E-mail 작성시간이 더 오래 걸릴 것이다.

가설2-2. 상대방이 선배일 경우, 후배일 경우 보다 E-mail을 작성하는데 글자 수가 더 많을 것이다.

가설2-3. 상대방이 선배일 경우, 후배일 경우 보다 E-mail을 작성한 글의 내용이 더 공손하게 표현 될 것이다.

방 법

연구참여자

본 연구에는 대학생 100명(남: 41, 여: 59)이 참여하였다. 참여자는 교양과목 수강생을 대상으로 모집하였으며, 참여 후 간단한 다과를 제공하였다. 연구참여자들의 연령은 19세부터 32세까지였으며 평균연령은 23세였다. 학년별 구성은 1학년 17명, 2학년 24명, 3학년 36명, 4학년 23명 이었다. 실험조건(서열성 × 성별)별 참여자 분포는 각각 선배조건(남: 22, 여: 29), 후배조건(남: 19, 여: 30)이었다. 이중 결측치가 발생한 1명을 제외한 99명 자료를 분석하였다.

연구도구 및 절차

연구자는 실험실에 개인 혹은 소집단으로 참여하러 온 연구참여자들에게 우선 지정된 컴퓨터 앞에 앉도록 하였다. 이후 본인 계정의 이메일에 접속하여 ‘메일쓰기’ 화면을 띄운 다음, ‘받는 사람 주소’에 연구자 이메일 주소를 입력하도록 하였다. 참여자 개인별로 준비가 됨을 확인한 후, 연구자는 참여자들에게 가상적 상황을 다음과 같이 부여하였다: “당신은 평소 친하게 잘 알고 지내던 동성의 ()로 부터, 다면적 인성평가를 받아야 하는 수업과제의 일환으로 추천서가 필요하니 작성해 달라는 요청을 이메일로 받았다. 그런데 당신은 현재 조별프로젝트,

레포트 등으로 인해 매우 바쁜 상황이다. 그래서 상대의 부탁을 거절하려고 한다.” 팔호 안의 인물은 선배 혹은 후배 두 가지로 제시되었다. 참여자들에게 자신의 주위에서 해당되는 인물을 떠올리게 하고, 그를 대상으로 메일을 작성하여 보내는 것처럼 요구하였다. 실험 시작을 알리는 연구자의 지시에 따라 연구참여자들은 E-mail을 작성하였으며, 작성이 끝난 즉시 “보내기” 버튼을 누르면 실험이 종료되는 방식으로 실험이 진행되었다. 연구자의 설명이 끝나고 모든 참여자들이 내용을 충분히 이해했음을 확인한 후에 실험이 시작된 시점을 수기로 기록하였다. 실험이 끝난 후, 연구자의 이메일 계정에 참여자들이 보낸 이메일의 도착 시간을 기록하였다.

연구설계 및 분석방법

연구설계는 서열성(선배 vs.. 후배)과 성별(남/여)에 따른 2×2 집단간 요인설계로 구성하였으며 작성소요 시간, 글자 수, 글의 공손성을 분석변인으로 사용하였다. 글 작성에 걸린 소요 시간은 연구참여자들이 보낸 이메일의 도착시간과 실험시작 시간의 차이를 초(sec)단위로 분석하였고, 글자 수는 Excel의 함수(=LEN)를 이용하였다. 공손성에 대한 평가는 평가자를 한 명 늘려, 실험의 내용에 대하여 알지 못하는 4명의 평가자들이 각기 별도로 각 글에 대한 공손성 정도를 7점 척도로 평가하여 산출한 평균값으로 분석하였으며, 각 글에 대한 평가치들의 합치도를 보기 위하여 각 글에 대한 평가치들의 표준편차를 검토한 결과 평균이 0.76(표준편차 0.39)로 나타났다. 연구 1에서의 평가자의 합치도에 비해서 높아진 것으로 나타났다. 통계분석은 PASW 18.0 버전을 이용하여 서열성(2) × 성별(2)에 따른 이원 변량 분석을 실시하였다.

결 과

작성 소요 시간

작성 소요 시간에 대한 분석을 하기 위해, 분포의 정규성 검토를 하였다. 정규성 검정(Kolmogorov-Smirnov)을 행한 결과, 시간이 정규분포를 따르지 않는 것으로 나타났다, $p = .018$. 그래서 반응시간 자료를 로그변환을 하여 정규성 검정을 다시 실시한 결과 경계선 수준에서 정규분포를 따르는 것으로 나타났다, $p = .048$. 로그변환 자료를 갖고 이원변량 분석한 결과는 자료변환 이전의 결과와 차이가 없었다¹⁾. 해석을 쉽게 하기 위하여 원자료에 대한 분석결과를 제시하면 다음과 같다. 서열성 변인(선배 $M = 224.96$, $SD = 121.31$ vs. 후배 $M = 141.59$, $SD = 97.20$)에서 주효과가 있었으나, $F(1,96) = 12.07$, $p = .001$, 성별(남자 $M = 198.85$, $SD = 131.61$ vs. 여자 $M = 173.86$, $SD = 106.27$)에 따른 주효과는 없었다, $F(1,96) = 0.98$, $p = .325$. 즉 가설 2-1에서 예측한 것처럼, 이메일을 받는 대상이 선배인 경우에는 후배인 경우 보다 작성에 걸린 소요 시간이 1.6배 정도로 길게 나타났다. 한편 서열성과 성별의 상호작용효과는 없는 것으로 나타났다, $F(1,96) = 1.25$, $p = .266$.

글자 수

글자 수에 대한 이원변량분석 결과, 서열성 변인(선배 $M = 191.43$, $SD = 87.88$ vs. 후배 $M = 154.47$, $SD = 92.19$)에서 주효과가 있었으나, $F(1,96) = 3.55$, $p = .063$, 성별(남자 $M = 193.54$, $SD = 114.43$ vs. 여자 $M = 159.27$, $SD = 68.99$)에 따른 주효과는 없었다, $F(1,96) = 3.27$, $p > .05$. 즉 가설 2-2에서 예측한 것처럼, 편지를 받

1) 변환자료에 대한 이원변량분석 결과, 서열성 변인에서 주효과가 나타났으며, $F(1,96) = 13.04$, $p = .000$, 성별에 따른 주효과는 나타나지 않았다, $F(1,96) = .459$, $p = .50$, 서열과 성별의 상호작용효과는 없는 것으로 나타났다, $F(1,96) = 1.05$, $p = .308$. 익명의 심사위원에게 문제제기 해주신 것을 감사드린다.

는 대상이 선배인 경우에 후배인 경우 보다 글자 수가 24% 정도 많게 나타났다. 상호작용효과는 없는 것으로 나타났다, $F(1,96) = 0.14$, $p = .713$.

공손성 평가

공손성은 연구가설에 대하여 모르는 학생 평가자 4명이 글에 대한 공손성을 각기 독립적으로 7점 척도 상에 평가하도록 하여 산출한 값들의 평균값이다. 이 평가치에 대한 이원변량분석 결과, 서열성 변인(선배 $M = 4.77$, $SD = 1.15$ vs. 후배 $M = 3.43$, $SD = 1.09$)에서 주효과가 있었으나, $F(1,95) = 34.29$, $p = .000$, 성별(남자 $M = 4.11$, $SD = 1.37$ vs. 여자 $M = 4.11$, $SD = 1.26$)에 따른 주효과는 나타나지 않았다, $F(1,95) = 0.04$, $p = .842$. 즉 가설 2-3에서 예측한 것처럼, 편지를 받는 대상이 선배인 경우에 후배인 경우 보다 공손성이 높은 것으로 나타났다. 상호작용효과는 없는 것으로 나타났다, $F(1,95) = 0.10$, $p = .752$.

이메일 내용 분석

이메일로 작성된 내용을 분석하기 위하여 우선 호칭과 존대체 사용 여부를 살펴보았다. 상대방이 선배일 경우에는 형/언니(33%), 선배님(10%), 선배(6%)가 사용되었고, 호칭을 쓰지 않은 사람이 한 사람 있었으나, 이름을 부른 이는 없었다. 상대가 후배일 경우에는 호칭을 아예 안 쓰거나(27%), 이름을 부르는 경우(18%)가 많았고, 후배(3%), 동생(1%), 순으로 나타났다, $\chi^2 = 83.259$, $p = .0001$. 상대방이 선배인 경우에는 두 사람을 제외하고 모두 존대어를 사용하였다(48명). 그러나 상대방이 후배인 경우에는 존대어를 사용한 사람은 한 사람도 없었고 전원(49명)이 평어체를 사용하였다, $\chi^2 = 91313$, $p = .0001$.

다음에는 부탁의 표현 양상을 구체적으로 살

피보았다. 의례적인 인사말을 하는 방식에 있어서 상대방이 선배일 경우에 후배일 경우 보다 좀 더 공손하게 표현되는 양상을 보였다. 또한 상대방이 선배일 경우에는 부탁을 한 상대방의 체면에 손상이 가지 않도록 최대한 정중한 표현을 사용하여 거절하는 핵심 메시지를 전달하였지만 후배일 경우에는 상대적으로 약하게 표현되었다. 내용분석 결과를 토대로 추가적으로 서열성과 성별에 따른 공손한 표현 유무의 빈도를 비교한 결과, 상대방이 선배일 경우(59.4%)에 후배일 경우(40.6%)보다 공손한 표현을 사용하는 빈도가 더 높은 것으로 나타났다, $\chi^2 = 5.698, p = .017$.

논 의

연구 1의 결과가 재현되는지를 보기 위하여, 몇 가지 상황에 변화를 주어 연구 2를 수행하였다. 연구 1에서 요청을 하는 상황과 마찬가지로 상대의 요청을 거절하는 이메일을 작성하는 상황에서도 상대방이 선배인지 후배인지에 따라 행동양상이 달라지는 것으로 나타났다. 상대방이 선배일 경우 이메일 작성시간이 더 오래 걸렸고, 작성한 이메일의 글자 수가 더 많았다. 또한 글의 내용이 상대방이 후배일 경우보다 더 공손하게 표현 되었다. 연구 2에서는 연구 1과 달리 윗 사람을 교수가 아닌 친한 선배로 규정하여 제시하였지만, 결과는 별 차이가 없는 것으로 나타났다. 연구 1과 달리 연구 2에서는 상대방의 요청을 거절하는 상황이기 때문에, 요청해 온 상대방의 체면(Face)을 손상시키지 않으려는 동기가 같이 작용한다고 볼 수 있다(Lee & Park, 2011). 연구 2에서 선배를 대상으로 한 경우에 글자수가 평균 24% 증가하는 것으로 나타났는데, 이는 연구 1에서 나타난 70%에 비하면 많이 낮다고 보겠다. 이는 연구 1에서 상대가 대부분의 경우에 교수이었지만 연구 2에서는 친한 선배로 대체되면서 나타난 결과라고 보겠다.

즉 상대방의 나이가 많고, 지위가 높으면 상대에 대한 공손성은 더욱 높아지며, 친숙한 상대방과는 공손성이 비교적 약하게 나타나는 것을 반영하는 결과라고 볼 수 있다.

공손성 현상에 대하여 미국인을 대상으로 이루어진 연구들은 서열관계 보다는 전달하려고 하는 내용의 유형(좋은 소식인가 나쁜 소식인가 등) 이나, 사회적 친소감에 따라서 공손성 행위가 크게 달라짐을 보이고 있다(Ambady et al., 1996; Holtgraves & Yang, 1990, 1992). 본 연구에서 나타난 것처럼 상대방의 서열적 지위에 따른 차이는 거의 나타나지 않았다. 본 연구에서는 전달하고자 하는 내용을 체계적으로 변화시키거나, 상대와의 친소감을 변화시키지는 않았기 때문에 외국 연구들과 이점에서 직접적인 비교를 할 수는 없다. 그러나 두 가지 연구 상황에서 서열성이 주는 영향력은 정도의 차이는 있지만 일관되게 나타나고 있으며, 한국인을 대상으로 행해진 외국 연구들이 보여주는 서열관계의 영향력을 확인해 주고 있다.

추후 연구에서는 본 연구에서 나타난 서열성 효과가 전달 내용이나 상황맥락성을 초월하여 나타나는지를 확인하고 검토해 볼 필요가 있다. 이 맥락에서 한 연구(Holtgraves & Yang, 1990)는 상대와 잘 모르는 사이라면 서열의 효과가 나타나지만, 상대와 잘 아는 경우에는 서열의 효과가 나타나지 않음을 보인 바 있다. 즉 공손성에 미치는 서열과 거리감의 효과가 가산적인 것이 아니라 상호작용적으로 나타난다는 것이다. 이 연구에서는 한국과 미국인을 대상으로 한 것이지만 문화차이는 나타나지 않았다. 그러나 본 연구 2에서는 상대방을 친한 사람으로 한정했지만 서열의 효과는 여전히 의미있게 작용하는 것으로 나타났다. 이 점에서 본 연구는 서구의 연구들과 차이를 보이며, 한국사회에서 서열의 효과는 규범으로 작용하는 탓에 탈맥락적으로 나타나는 것임을 강하게 시사한다. 이에 대한 추후적인 연구가 필요할 것이다.

아울러, 기존의 연구들이 모두 연구를 설계함

에 있어서 집단내 설계를 채택하여, 다양한 사람과의 관계상황에서 같은 내용의 것을 반복적으로 전달 또는 평가하게 하였다. 이런 경우에 참여자들은 조건간 차이를 두고자 의도적 노력을 했을 가능성이 있지만, 본 연구에서는 집단간 설계를 채택함으로써 보다 자연스러운 상황에서 서열성의 작용 현상을 보였다는 점에서 서열성 효과에 대한 내적 타당도를 높였다는 의의가 있다.

연구 1과 2에서는 남녀 성차가 나타나지 않고, 남자나 여자 모두 일관된 형태로 서열성 변인에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 외국에서의 공손성에 대한 연구를 보면, 여성이 남성보다 더 공손성을 많이 표현하는 것으로 보고된다(Gonzales et al., 1990). 아울러 지위의 서열성 효과가 여성들 보다는 남성에게서 크게 나타났다(Holtgraves & Yang, 1992). 본 연구에서는 이런 성차가 전혀 나타나지 않았는데 그 이유는 무엇보다도, 서열의 영향이 한국사회에서는 규범적으로 행사되기 때문일 것으로 추정된다.

연구 3

연구 1과 2에서는 상대방과의 서열에 따른 서열의 규범이 공손성의 형태로 작용하는 것을 보았다. 하지만 이러한 서열의 규범이 우리의 일상의 대인교류에서 항상 지켜지는 것은 아니다. 앞서 서론에서 제시한 사례들에서처럼 이런 규범이 상대방에 의해서 위배되는 상황이 발생할 경우, 사람들은 불편감을 느끼며 나아가 관계갈등으로까지 이어지는 경우를 우리는 심심치 않게 접하고 있다. 따라서 연구 3에서는 이런 서열규범이 위배되는 상황에서 사람들이 느끼는 서열관계 스트레스를 알아 보고자 하였다. 아울러 서열관계 스트레스에 영향을 미치는 두 가지 변인에 대해서 영향력의 작용상태를 살펴보고자 하였다. 첫째는 자신의 상대적 서열이 서열관계 스트레스에 영향을 미칠 것으로 보았다. 서론에

서 논의했듯이 관례적인 서열 규범에 위배되는 행위를 하는 상대방을 접했을 때, 그가 후배일 경우에는 선배일 경우에 비해서 서열관계 스트레스를 많이 받을 것이라고 기대하였다. 이는 권력거리가 큰 한국사회에서 서열 상위의 사람은 선택할 수 있는 행동의 반경이 폭넓은 데 반하여, 서열 하위의 사람은 상대방에 대한 행동에서 서열규범에 준하는 행동을 해야 하기 때문이다(Hofstede, 1980). 따라서 규범에 위배되는 행동을 접한 서열 상위의 사람은 자신의 서열이 상대방으로부터 수용되지 않거나 도전을 받을 가능성에 긴장하게 되며, 서열관계 스트레스를 많이 받게 된다.

서열관계 스트레스에 영향을 주는 또 다른 변인은 관계의 친소감이다. 서열관계스트레스는 두 사람의 관계초기 혹은 낯선 사람들이 만나 교류하는 경우에 특히 크며, 관계가 진행되면서 서열관계가 정착되고, 친밀감이 증가하고, 상대방의 행동 습관에 대한 이해가 더하면서 서열문제에 덜 민감하게 될 것이다. 그래서 관계의 초기, 즉 낯선 사람과의 관계에서는 친한 사람과의 경우에 비해 서열관계 스트레스를 보다 많이 받을 것이라고 기대하였다.

연구 3은 상황각본을 구성하여 수행하였다. 참여자들에게 잘 아는 (혹은 잘 모르는) 동성의 선배 (혹은 후배)를 상정하도록 하고, 그가 교류규범에 위배되는 여러가지 행동을 하는 경우에 느끼는 스트레스를 7점 척도 상에 표기하도록 하였다. 예를 들어, ‘인사를 하였는데 안 받는다,’ ‘약속을 취소한다는 내용을 한 시간 전에야 문자로 보내왔다’ 등등으로 관행적으로 보았을 때 통념적 교류규범에 위배되는 행동들이다. 이를 측정하기 위해서 기존의 연구(Han et al., 2011)에서 쓰인 것에 문항을 추가하여 사용하였다. 아울러 서열관계 스트레스를 받는 가상의 시나리오(ex. 조별프로젝트 상황)를 설문에 추가하여 상대방의 규범위배 행위에 대하여 어떻게 생각하는지의 이유를 기술하도록 하였다. 연구 3의 가설은 다음과 같다.

가설 3-1. 상대방이 후배일 경우, 선배일 경우에 비해 서열관계스트레스를 더 많이 받을 것이다.

가설 3-2. 상대방이 얼굴만 아는 사이일 경우, 잘 알고 지내는 경우에 비해 서열관계스트레스를 더 많이 받을 것이다.

방 법

연구참여자는 우선 제시된 조건(예: 친하게 잘 알고 지내는 동성(남성/여성)의 후배)에 맞는 대상을 떠올리도록 지시받았다. 이후, 그 대상과의 관계에 대한 조작검증을 위한 문항(친밀감 정도)에 응답을 한 후에 서열관계스트레스 척도에 응답을 하였다. 마지막으로 관계스트레스 상황각본을 읽은 후, 각본과 관련된 질문에 응답을 하였다.

연구 참여자

본 연구는 대학생 200명(남: 88, 여: 112)을 대상으로 실시하였다. 연구참여자는 연구1과 2에 참여한 적이 없는 사람들이었다. 교양과목 수강생을 대상으로 교수와 학생들의 동의하에 수업 시간 마지막 20분을 이용하여 설문을 배포하고 수거하였다. 참여의향이 없는 사람들은 나갈 수 있도록 하였다. 연구 참여자들의 연령은 19세부터 32세까지였으며 평균연령은 22세였다. 학년 별 구성은 1학년 107명, 2학년 36명, 3학년 25명, 4학년 32명이었다.

서열관계 스트레스 측정

서열관계 스트레스 정도를 측정하기 위하여, 대인교류에서 발생할 수 있는 규범에 적합하지 않은 행동들을 18개 구성하였다. 이 항목들은 이전 연구(Han et al., 2011)에서 사용된 서열관계 스트레스 척도의 항목에 한 문항을 추가한 것이

었다. 이들 문항들(부록 1)의 예를 보면, ‘거만하게 행동함’, ‘내게 반말로 이야기함’, ‘말을 하는 중인데 가로막고 자기 말만 함’ 등이다. 연구 참여자들은 각 항목을 읽고 1점 ‘아무렇지 않다’에서 7점 ‘매우 불쾌하다’의 척도값 중 하나를 선택하여 상대방이 해당 행위를 하는 경우에 느낄 자신의 기분을 표기하였다. 이 18항목의 서열관계 스트레스 척도에 대하여 주성분 요인분석을 수행한 결과 하나의 요인이 전체 설명변량의 47%를 설명하는 것으로 나타났다. 그래서 전체 항목에 대한 응답을 단순 합산하여 참여자가 느끼는 서열관계 스트레스의 양적 지표로 삼았다. 이들 18항목으로 구성된 척도값의 내적일치도(Cronbach alpha) 계수는 .93으로 나타났다.

행위를 하는 상대방의 서열(손윗 사람 혹은 아랫 사람)과 친소감(친한 사람 혹은 잘 모르는 사람)을 변화시킨 4가지 유형의 설문을 제작하여 연구에 참여한 사람들에게 무선적으로 배포하여 응답을 받았다.

관계스트레스 상황각본

관계스트레스를 유발 할 수 있는 상황에서 사람들의 반응을 알아보기 위하여 상황각본을 구성하였다. 상황은 대학생들이 일상적으로 경험하는 사건인 조별 프로젝트를 수행하는 것으로 설정하였다. 참여자들은 시나리오를 읽고 시나리오상의 인물이 저지른 행동이 야기된 원인을 생각해서 기술하였다. 연구자는 참여자들이 기술한 내용을 분석하였다. 참여자들은 상대방과 친소감이 다른 상황에서(친한 대 얼굴만 아는) 행위자가 손윗 사람인 경우와 손 아랫 사람인 경우의 두 가지에 대하여 이유를 기술하였다. 제시 순서는 균형을 맞추기 위하여 참여자의 반에게는 손윗 사람-손아랫 사람으로, 나머지 반에게는 뒤바뀌어 제시되었다. 즉 친소감은 집단간 변인의 형태로, 서열성은 집단내 변인의 형태로 제시되었다.

다음은 실제 사용된 상황각본의 예이다.

당신은 이번 학기에 조별 프로젝트를 진행하는 수업을 수강하고 있습니다. 다음 주에 조별 프로젝트 발표가 예정 되어 있어서 조모임을 하기 위해 조원들에게 문자를 보냈습니다. 그런데 조원의 한명인 당신과 **친하게 잘 알고 지내는 동성의 선배**는 문자메시지를 보았음에도 아무런 답장을 보내지 않았습니다. 그래서 두 세 차례 문자메시지를 더 보냈습니다. 그러나 5시간이 지난 지금까지도 그 선배는 답장을 보내지 않고 있습니다. 당신이 생각하기에, 왜 그 선배가 문자메시지에 대한 답장을 하지 않았다고 생각하는지 **그 이유**를 기술해 주십시오.

연구설계 및 분석방법

연구설계는 독립변인으로 친소성과 서열성 및 성별을 채택한 2 × 2 × 2 혼합설계로 구성하였다. 이 중 성별(2), 친소성(2)을 집단 간 변인이고, 서열성(2)을 집단 내 변인이었다. 분석을 위해서는 PASW 18.0 버전을 이용하여 3원혼합변량분석을 수행하였다. 참여자들이 기술한 상황각본에 대한 행동이유에 대한 내용분석 결과는 두 가지 유형으로 수렴되는 경향을 보였다. 이를 토대로 연구자는 각각의 참여자들이 기술한 내용을 두 유형으로 범주화 한 후, 각각의 독립 변인과의 관계성에 대하여 카이스퀘어 검증을 실시하였다.

결 과

친소성, 성별, 서열성에 따른 서열관계 스트레스

각 조건에서 느끼는 서열관계 스트레스의 평균은 표 1에 제시하였다. 삼원변량분석 결과 서열성 변인에서 주효과가 유의미하게 나타났고, $F(1,196) = 218.08, p = .000$, 성별에 따른 주효과 역시 유의미하게 나타났고, $F(1,196) = 5.348, p = .022$. 그러나 친소성에 따른 주효과는 예측한

표 1. 서열성, 친소성, 성별에 따른 서열관계스트레스의 양상

상대방	성별	친소성	
		잘 아는 사이	얼굴만 아는 사이
선배 (Senior)	남자	4.12 (1.14)	4.40 (1.12)
	여자	4.58 (1.03)	4.64 (0.90)
후배 (Junior)	남자	5.10 (1.03)	5.31 (1.16)
	여자	5.30 (1.15)	5.66 (0.79)

방향으로 나타났으나 확률적 유의 수준에는 미치지 못했다, $F(1, 196) = 2.954, p = .087$. 그 밖의 어떤 상호작용효과도 나타나지 않았다.

이는 가설 3-1에서 예측한 것처럼, 서열규범에 부적합한 상대방의 행위를 접했을 경우에, 행위자가 선배인 경우보다 후배인 경우에 서열관계스트레스를 더 많이 받음을 보여준다. 이 효과는 친소관계와 무관하게 작용함을 알 수 있다. 가설 3-2가 예측한 양상대로, 상대방이 잘 아는 사이일 경우보다 상대방이 얼굴만 아는 사이일 경우에 서열관계스트레스를 더 많이 받는 양상이 있음을 알 수 있으나 이는 통계적 유의

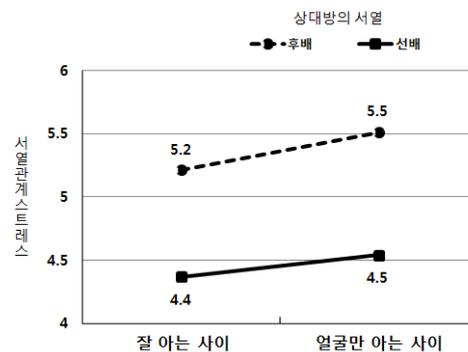


그림 1. 서열성, 친소성에 따른 서열관계 스트레스의 양상

수준에 미달했다. 그림 1은 주된 변인에 따라 나타난 서열관계스트레스의 양상을 보여주고 있다. 주효과를 제외한 상호작용 효과는 어느 것도 유의수준에 미치지 못하였다.

친소성, 성별, 서열성에 따른 상황각본의 응답 내용 분석

시나리오상의 인물이 서열관계스트레스 유발 행동을 저지른 원인에 대해 기술한 내용을 분석하였다. 연구자는 상대방 조건에 따라서 서열관계스트레스를 받는 정도가 차이가 나는 이유는 상대방의 행동이 저질러진 이유를 분석함으로써 이해할 수 있을 것이라고 기대하였다. 참여자들의 응답치는 두 가지 유형으로 크게 나뉘었다. 첫 유형은 프로젝트에 관련된 행위자의 상태, 의도에 대한 내용들인데 예를 들면, ‘프로젝트에 관심이 없어서’, ‘조모임에 참석하기 귀찮아서’, ‘내게 의지하여 프로젝트를 수행하려고’ 등이었다. 이들은 행위자에 대한 내귀인에 해당된다고 볼 수 있다. 두 번째 유형의 응답은 행동을 설명하는 상황에 대한 것들이었다. 예를 들면, ‘문자를 보낼 상황이 아니라서’, ‘수업중이라서’, ‘급한 사정이 있어서’, ‘개인사정이 있어서’ 등 스트레스 유발행동을 야기할 수밖에 없었던 외부적인 상황과 관련된 응답을 하였다. 이들은 행위에 대한 상황귀인 혹은 외귀인이라고 볼 수 있다. 이러한 응답 결과와 상대방 조건의 관련성을 살펴보기 위해 내귀인 유형과 외귀인 유형으로 응답을 구분한 후에, 서열성과 친소성, 그리고 성별에 따른 차이를 검증하였다. 그 결과 상대방이 선배인지 후배인지와는 관계없이 거리가 있는 관계(얼굴만 아는 사이)에서는 외귀인(40.9%)보다 내귀인(59.1%)의 응답이 많이 나왔고, 잘 아는 친한 관계에서는 내귀인(31.1%)보다 외귀인(68.9%)적인 응답이 더 많이 나온 것을 알 수 있었다. 한편 귀인양상에 있어서 성별에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

논 의

대인교류에서 서열성이 늘 작용하는 한국사회에서 사람들이 서열적 교류규범에 어긋나는 상대방의 행위를 경험하는 경우에 서열관계 스트레스를 받는다. 연구 3에서는 이 서열관계 스트레스가 작용하는 것을 확인할 수 있었다. 해당 척도에 나타난 값들은 7점 척도 상의 중간 값을 대부분 상회하고 있어서 해당 행위를 접했을 때 사람들은 상당히 불편해 짐을 알 수 있었다. 이 불편함의 경험 정도에 상대방과의 상대적 서열성이 큰 영향을 미치는데, 상대방이 선배일 경우 보다 후배일 경우에 더 심한 서열관계 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다.

같은 행위라고 해도 행위자의 서열 위치에 따라서 사람들의 반응유형은 다르다는 것은 몇몇 연구들에서 나타난바 있다. 이를 설명하는 대표적인 가설이 사회서열이론(Gilbert, 2000a; Fournier, Moskowitz, & Zuroff, 2002)이다. 이 이론은 동물이 다른 개체와 조우할 때 위계사회에서 자신이 차지하고 있는 위치에 따라서 협동과 경쟁을 하면서 생활하는 것을 인간사회에 적용시켜, 서열이 낮은 사람이 취하는 위협적인 행위에 대하여 서열 상위의 사람은 공격적으로 대응하고, 서열이 높은 사람이 취하는 위협적인 행위에 대하여 하위의 사람은 화해적이고, 용서를 구하는 방식의 행동을 취하는 양상을 보인다고 설명한다. 이는 자신을 보호하고, 자신의 신분이 지닐 수 있는 가능한 자원을 지키며, 더 확보하여 높은 서열을 추구하려는 동기에서 갖추게 된 진화적 행태라고 본다. 아랫 사람의 서열 규범 위반에 대하여 특히 사람들이 민감하게 반응하는 서열관계 스트레스의 특징은 이 사회서열이론과 맥을 같이 한다. 사회서열이론은 사회적 계층과 그에 따른 신분에 동반하는 심리적 효과를 다루며, 계층이 오랜 역사를 통해서 지속되어 온 사회적 경쟁의 결과라고 보고 있다. 이 이론은 우울증, 부끄럼, 창피스러움 같은 정서가 사회적 계층이 낮은 사람들에게서 많이 발생하

는 특징을 설명하고 있다(Gilbert, 2000b). 본 연구에서 다른 서열관계 스트레스는 계층의 문제라기보다는 교류상에서 상호간의 연령이나 신분의 차이를 다룬다는 점에서 차이가 있다. 이 점에서 서열관계 스트레스는 진화적으로 구비된 사회서열적 심리가 준비어를 매개로 이루어지는 한국적 교류상황에서 극명하게 나타나는 현상이라고 볼 수 있다.

상대와 잘 아는 사이일 경우보다 얼굴만 아는 사이일 경우에 서열관계 스트레스를 더 많이 받는 양상도 통계적 유의수준에 미치지 못하지만 나타나고 있었다. 사람들은 상대방을 잘 알게 되면 상대의 행동을 이해함에 있어서 상황맥락적인 정보를 받아들일 가능성이 높다. 그러나 상대를 모르는 경우에는 이런 상황적 요소 보다는 행위자의 내적 특성 탓으로 드러난 행동을 설명하는 양상을 보인다(Moskowitz, Suh, & Desaulniers, 1994). 이 양상은 본 연구에서 제시한 상황각본에서 행위자의 행위에 대한 설명에서도 확인되고 있다. 서열관계 스트레스는 만남의 초기에 상대방에 대하여 충분히 아는 정보가 없을 경우에 상대의 규범위반 행위를 의도적인 것으로 여기는 귀인현상을 보이면서 더욱 강하게 나타난다.

서열성 효과는 잘 모르는 사이에서는 크게 나타나지만, 잘 아는 관계에서도 나타나고 있다. 한국사회에서는 아무리 친하다고 해도 금기시되는 것들이 있다. 노인에게 반말로 욕을 하거나 손찌검을 하는 행위, 부모에게 대드는 행위 등은 오직 말종들 만이 하는 행위로 비난한다. 친하다고 해서 상사나 선배에게 반말을 하는 것도 허용되지 않는다. 한때 ‘야자 타임’ 이라고 하여 선후배, 상사-부하가 시간을 정해 놓고 반말을 허용하는 때가 있었던 것도 서열문제가 친소의 문제를 떠나서 계속 작용하는 것을 보여준다. 이런 점에서 한국사회에서 서열의 문제는 친분에 따라 선택할 수 있는 영역의 것이 아니라 행위의 정당성을 판단하는 도덕성의 판단 준거로 작용하는 것이라고 볼 수 있다. 이러한 해석을

뒷받침하는 경험적인 후속 연구가 수행될 필요가 있다.

연구 3에서 상황각본을 제시하고 규범 위반 행위에 대한 사람들의 설명하는 방식을 파악하고자 하였으나, 기술 내용에 있어서 서열 조건 간 차이는 나타나지 않았다. 이 상황각본이 서열관계 스트레스를 얼마나 유발하였는지를 측정하지 않았기 때문에 서열성 변인이 상황설명에 작용하지 않는 것으로 나타난 본 연구결과를 일반적인 것으로 여길 수는 없다. 추후 연구에서는 이 점에 착안하여 연구가 수행될 필요가 있다.

종합 논의

상대방과의 소통을 원활히 하기 위하여 적합한 준비어를 써야 하는 한국인 교류문화의 특징은 매우 독특한 현상이지만 이에 대한 심리학적 분석은 거의 이루어지지 않았다. 우선 연구 1과 2에서는 서열적 교류에서 대표적인 특징이라고 볼 수 있는 공손성이 상대방과의 서열에 따라 영향 받는 정도를 보고자 하였다. 두 연구에서 서열성 자체가 상대방에 대한 행위의 공손성에 큰 영향을 미치는 것이 확인되었다. 즉 상대방이 손윗 사람인 경우에는 손아랫 사람인 경우보다, 부탁을 하거나(연구 1), 부탁받은 것을 거절하는 경우(연구 2)에, 표현이 공손해지는 것으로 나타났다. 이 점에서 외국에서 행한 연구가 한국인들의 공손성 표현은 신분적 상하 관계에 의해 영향 받음을 시사해 준 연구 결과와 같은 양상을 보여준다(Ambady et al., 1996; Holtgraves & Yang, 1992). 그러나 서구인의 행동과는 달리, 서열이 미치는 공손성 효과는 사회적 거리감이 있는 경우(연구 1)나 친한 관계(연구 2)에서 정도의 차이는 있지만 공통적으로 나타났으며, 성별, 과제 종류와는 무관하게 나타났다. 이 같은 현상은 서구에서 사회적 거리감, 힘의 차이, 소통하고자 하는 내용 혹은 과제의 유형(좋은 소

식인가 나쁜 소식인가, 쉬운 것인가 어려운 것인가 등이 공손성에 큰 영향을 미치는 양상과는 차이가 나는 것이다(Ambady et al., 1996; Brown & Levinson, 1987). 기존의 서구 연구들이 보여준 서열성의 효과가 본 연구에서는 성별, 친소관계와 무관하게 작용함을 보여주고 있다는 점에서 본 연구는 의미있는 가치를 지닌다.

연구 3에서는 서열관계 스트레스라는 개념을 도입하여, 이 스트레스가 작용하는 현상을 확인하고, 이에 영향을 미치는 두 가지 변인 즉 친소성과 서열성의 작용을 검증하였다. 사람들은 교류 규범을 위배하는 상대가 손아래 사람일 경우에 손윗 사람일 경우보다 서열관계 스트레스를 크게 느끼는 것으로 나타났다. 이 서열성 효과는 친분관계나 성별과 무관하게 작용하는 것으로 나타났다. 이런 결과로부터 본 연구가 지닌 함축과, 제기하는 문제점 그리고 추후 연구에 대하여 논의를 제시하고자 한다.

서열적 교류와 한국사회

한국인의 대인교류를 이해하는 선행연구들에서 서열성에 관련된 심리학 연구가 없었던 것은 아니다. 소수의 국내연구자들에 의해서 체면, 눈치, 정, 우리성, 심정, 핑계, 한 등 한국문화적인 교류특징을 이해하는 노력들이 있어 왔다(최상진, 2000; 최상진, 김기범, 2011). 이들 중 눈치와 체면, 그리고 한은 서열성 교류에서 두드러지게 나타나는 현상이라고 볼 수 있다. 서열적 교류를 포함한 여러 특징들이 특히 한국문화에서 문제되는 까닭은 서열관계가 상황맥락적으로 맺어지고 풀어지는 것이 아니라 두 사람의 관계에서 상수적으로 작용하기 때문이다. 더욱이 이 서열관계가 준비어의 사용으로 늘 확인되기 때문에 민감할 수밖에 없다.

한국인들이 만나서 대화를 나눌 때, 서로간의 나이, 신분, 역할에 따라 암묵적으로 적용되는 서열에 따라서 준비어의 규범을 좇아 이루어져야 소통이 문제없이 진행된다. 이 서열이 수용

되지 않거나, 수용된 서열에 맞지 않게 언어 및 비언어적 소통이 진행된다면 두 사람의 관계는 지속되기 어렵다. 특히 아랫 사람의 위치에 있는 사람은 윗 사람이 서열관계 스트레스에 민감하다는 것을 알아야 할 필요가 있다. 사람들이 윗 사람을 만나서 공손한 행동을 보이는 것은 규범에 따르는 것이다. 아랫 사람의 입장에서 윗 사람이 서열관계 스트레스에 자신보다 더욱 민감하다는 것을 알기 때문에 하는 행동은 아니다.

이전 연구들에서 윗 사람들은 아랫 사람과의 갈등에서 갈등의 현안보다 둘 사이의 관계(서열) 문제에 더 신경을 쓴다는 가능성이 드러났다. 선후배의 역할을 상상하도록 하여 선후배의 갈등 상황에서 사건에 대한 인식과 상대방에 대한 지각을 파악했을 때 선배는 후배에 대한 판단을 기강 차원에서, 후배는 선배에 대한 판단을 인격차원에서 하는 것으로 나타났다(이수원, 김태준, 1990). 후배와 있었던 갈등의 내용을 분석했을 때는 상하관계의 문제(‘후배가 선배 대접을 안 한다’)가 많이 거론되지만, 동일인이 선배와 있었던 갈등을 회상하는 내용을 보면 갈등 현안 문제(‘월급을 제대로 지급하지 않는다’)를 드는 양상도 선후배의 입장에서 사건을 접하는 시각의 차이를 보여주는 것이다(한규석 등, 2004). 부녀의 갈등 상황에서도 정작 부친의 분노를 폭발시키는 것은 딸의 요구가 비현실적이어서 라기보다 그 요구가 전달되는 형식에서 부친에 대한 존중이 결여되어 있다는 것을 지각하는 순간인 경우가 많다. 이같이 같은 교류 현상을 접하면서 판단 준거가 다르다는 것을 이해하지 못하면 갈등의 해결은 요원할 것이다 (Wojciszke, 1994). 아울러 행동의 공손성 판단에서 서열적 위치에 따라 차이가 있을 수 있다. 즉 행위자(아랫 사람)는 느슨한 준거를 적용시킴으로서 충분히 공손하다고 여기지만, 상대방(윗 사람)은 좀 더 엄격한 잣대를 갖고 판단하여 충분하지 못하다고 할 수 있다. 이 경우에 관계의 갈등이 늘 작용할 수 있다. 이런 상황에서는 소통의 내용

은 뒷전으로 밀려날 가능성이 높다(Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1967).

최봉영(2005)은 윗 사람과 아랫 사람의 행동 특징을 관찰한 결과 형식적 권위주의가 한국사회의 병폐임을 지적하고 있다. 오랫동안 내재화된 사회적 서열관계(부모-자식, 교사-학생, 상사-부하, 남자-여자 등등)에 따라 통용되는 존비어의 사용이 강한 규범적 힘을 지니게 되어, 나이든 사람들은 어린 사람들에게 하대체를 사용하면서, 형식적 권위로 억압하고, 상대방의 자기방어적 주장 행위를 권위에 도전하는 것, 심지어는 부도덕한 것으로 판단하는 피해의식을 작동시킨다. 이런 의식이 서열적으로 아래에 놓이는 사람들에게 대한 차별과 억압을 정당화하지만 이를 잘못된 것으로 여기지 못하는 것이 사회적 병폐를 낳는다는 것이다.

일상의 언어가 지닌 특징은 사람들의 심리를 반영할 뿐만 아니라, 심리를 조성하기도 한다(Boroditsky, 2001; Holtgraves & Kashima, 2008; Kashima & Kashima, 1998; Semin & Fiedler, 1991; Whorf, 1956). 서구의 언어들에서 상대를 호칭하는 경칭과 평칭이 오늘날 평칭으로 통합되어 쓰이는 양상을 보이는 것은 사회에서 진행되는 평등 지향적 가치, 형식적 권위의 퇴락이라는 가치의 변화를 반영한다고 볼 수 있다. 한국사회도 그동안 진행된 민주와 평등 지향의 가치가 많이 수용되고 있음에도 불구하고, 본 연구에서 보이는 서열관계 스트레스가 나타나며, 차별과 억압(최봉영, 2005)이 심해지고 있는 이유가 무엇일까? 이 면에서 언어의 효과에 대한 비교문화적 연구는 사람들이 늘 사용하는 언어의 역할을 재조명해 주고 있다.

50개국의 언어의 특징과 국민소득, 위도 등이 각국의 개인주의 가치에 미치는 영향을 검토한 결과, 소득증가가 개인주의화에 미치는 영향은 보편적인 현상이 아니라 해당국의 언어가 문장 표현에서 주어를 생략하는 것이 가능한 나라에서는 나타나지 않는다는 것이 드러났다(Kashima & Kashima, 2003). 즉 주어의 주체성이 늘 강조

되는 언어문화권에서는 소득의 증가가 이전에 누릴 수 없었던 개인의 자유와 영역을 확장시키는 결과를 초래하므로 개인주의화가 심화되지만, 집단 혹은 주위 환경과의 관계에서 행위자의 주체성이 종종 생략되는 문화에서는 소득이 증가하더라도 개인주의화 되는 경향이 나타나지 않는다는 것이다. 집단주의-개인주의적 가치의 차이로 인식되어 온 한국과 호주의 사람기술(“나는 누구인가?”의 기술문)에서의 문화차이가 개인의 언어 습관(기술문에서 형용사와 명사를 사용하는 비율)을 공변인으로 취하면 없어진다는 발견(Kashima, Kashima, Kim, Gelfand, 2006)을 같이 고려한다면, 생활문화에서 늘 사용해야 하는 존대어가 암묵적으로는 서열관계를 존속 또는 심화시키는 역할을 할 수 있음을 시사한다. 흔히 한국의 서열문화를 설명할 때 유교문화의 영향 탓이라는 설명을 많이 한다. 그러나, 유교적 가치관이 근대에 들어서 많이 대체되었지만(나은영, 차재호, 1999; 한규석, 신수진, 1999; 한덕웅, 이경성, 2003), 그대로 존속하고 있는 언어 사용의 행태가 사실은 한국의 서열문화를 존속 시키면서, 갈등의 뿌리를 제공할 가능성을 눈여겨 보아야 할 것이다.

공손성의 문화

사회적 행위의 공손성은 서구 사회에서 목적을 달성하기 위한 전략적 행위로 접근되어 왔다. 사람들은 이성적이며, 자유의지를 지닌 자율적인 존재로, 서로의 체면을 살리고 존중해 주는 것이 교류에서 중요하기 때문에 공손성 규칙을 지킬 필요가 있다(Brown & Levinson, 1987; Lakoff, 1973). 이런 관점에서 공손성 이론이 제기되었고, 다양한 연구를 촉발하였다. 그러나 행위의 공손성은 어느 문화에서나 나타나는 행위이지만 그 이유가 전략적인 것과는 거리가 멀 수 있다는 주장들이 다른 문화권의 연구자들에 의해 제기되기 시작하였다. 일본인들이 보이는 공에 가까운 정도의 공손함은 사회적으로 수용

받고, 집단 목표에 대한 동조를 표시하는 의미를 지니고 있어 다른 사람들과 소통을 촉진하는 기능을 가지며(Matsumoto, 1988), 중국인에게 체면을 잃는다는 것은 주어진 사회규범을 지키지 못할 때 많이 나타나는 것이다(Mao, 1994). 한국인에게 체면은 개인의 인격과 밀접한 개념이며, 이 인격은 개인적이기 보다는 사회적인 것으로 사회적 준거의 수용과 집단에의 동조 및 모범성을 갖추는 의미(최상진, 유승엽, 1992; 최상진, 최인제, 1999) 이므로, 사회적 규범을 좇지 못하는데서 느끼는 자괴성 체면이 스트레스를 유발한다는 분석 등이 제기되었다. 보다 최근에 타일랜드에서 공손함은 서열적 관계에서 아랫 사람이 윗 사람에게 보이는 존경과 선망, 배려, 그리고 어려워하는 마음이 수반되는 행위라는 분석이 제기되었다(Intachakra, 2012). 이같이 공손함은 서구의 맥락에서 원래 제시된 개인의 합목적적 전략적 행위라는 시각에서 벗어나, 특히 동아시아의 맥락에서는 사회적 규범성으로 내재화된 행동이며, 도덕적 행위라고 볼 수 있다. 본 연구는 공손성이 서열적 교류에서 규범적으로 작용하여, 친분이나, 성별에 무관하게 나타남을 보이고 있어, 탈서구적 논의에 힘을 실어준다.

성차

연구 1과 2의 결과와는 달리 연구 3에서는 성차가 나타났다. 즉 남자보다 여자가 서열관계 스트레스를 더 받는 양상을 보이고 있다. 유사한 절차를 취한 이전 연구(Han et al., 2011)에서도 유의수준에는 미달하였지만 성차가 같은 양상으로 나타났다. 다양한 사회적 행위에 있어서 성차는 나타나고 있다(Buss, & Schmitt, 2011; Eagly, 1987; Rose & Rudolf, 2006). 외국의 연구는 여성들이 남성들보다 상대방에 대한 공감적이고, 친밀하고, 동질감을 표현하는 행위를 잘 보이는 한편, 지배적이고, 주도적인 행위를 덜 보이는 것으로 정리되고 있다(Maccoby, 1990; Rose & Rudolf, 2006). 여성들은 남성보다 관계지향적

이고, 관계의 흐름에 대하여 더 민감하다는 것은 잘 알려져 있다. 몇몇 연구들은 여학생들이 남학생보다 또래간의 인기, 경쟁적 지위에 민감하다는 것을 보이고 있다(Flack, Salmivalli, & Idsoe, 2011). 서구에서 관계의 갈등과 진전을 다룬 연구들은 모두 관계의 갈등이나 친밀감을 위주로 다루어 왔다(Dragon & Duck, 2005), 따라서 본 연구에서 나타난 서열관계에 대한 민감도에서 나타나는 차이는 흥미로운 것이다. 이 차이가 민감성에 있어서의 차이인지, 아니면 다른 변인 즉, 남자들은 서열차이를 인식해도 사소한 행위로 무시하려 드는데 반해 여성들은 이를 염두에 두고자 하는 심리가 강한 것인지는 알 수 없다. 또한 연구참여자가 대학생이었기 때문에 이러한 성차가 특정 연령대에 국한된 것일 수 있으며, 사회적 통념을 거스르는 정도가 크지 않을 경우에만 민감도에서 차이를 보였을 가능성이 있다. 따라서 서열성에 대한 성차는 추후 연구에서 다루어 볼 필요가 있는 흥미로운 주제라고 보겠다.

본 연구의 의미, 제한점, 및 추후 연구 과제

본 연구는 준비어를 매개로 이루어지는 한국인의 교류양상에서 서열관계스트레스라는 개념을 도출하여 이에 영향을 미치는 서열성과 친소성 변인의 작용양상을 상황각본을 이용하여 실험적으로 점검하였다. 서열관계스트레스는 한국인의 교류의 배경에서 늘 작용하며, 상대방이 보이는 규범을 벗어나는 기대 밖의 행동을 접할 때 전면으로 부상한다. 이 가능성을 사람들은 잘 인식하고 있기 때문에 자신이 취하는 행동이 규범에 적합한지를 검토한다. 일례로, 상사나 부하에게 이메일을 쓰는 상황을 볼 수 있다. 많은 사람들이 이메일을 끝내는 표현이 적절하지 못하여 지우고, 다시 쓰는 것을 반복하는 현상을 보인다. 준비어의 적절한 수준이 다양하게 구분되는 한국어를 사용하면서 나타나는 현상이다. 본 연구는 서열관계스트레스가 상하 대등하게

작용하는 것이 아니라 아랫 사람을 대상으로 더욱 크게 작용하는 것임을 보였다. 이 전의 조사 연구에서 사람들은 윗 사람과의 갈등을 떠올리는 경우에는 갈등의 이유를 현안문제 탓으로 여기는 양상을 보이지만, 아랫 사람과의 갈등을 떠올리는 경우에는 서열관계의 위협 혹은 정립 문제가 원인으로 여기는 양상이 큰 것으로 나타났다(한규석 등, 2004). 이런 양상을 확인함으로써 우리는 상대방을 대하거나, 예절 교육에서 왜 윗 사람에 대한 행동에 대하여 특히 신경을 써야하는지를 납득할 수 있다.

본 연구는 방법상에 있어서 서열성 효과의 편재성을 주장함에 있어 몇 가지 약점을 갖고 있다. 우선 서열성 효과에 대한 사회적 거리감의 영향은 이 거리감을 변인으로 도입하여 체계적으로 파악하지 못한 점이 아쉽다. 연구 1에서 대부분의 학생들이 윗 사람으로 여긴 교수는 사회적 거리감이 높은 사람이었다. 연구 2에서는 대상을 친한 사람으로 한정시켰기에, 서열성 효과가 나타난 것에 사회적 거리감이 큰 영향을 주지 못한다고 보았지만, 친밀성 변인을 도입시켜서 검증하였다면 더 좋았을 것이다. 아울러, 서열성 효과가 소통 내용에 무관하게 작용한다는 점도 체계적으로 검증하지 못한 아쉬움이 있다. 연구 1에서는 부탁하는 과제를, 연구 2에서는 부탁을 거절하는 과제를 부여했지만, 두 과제의 난이도나 성격이 크게 다르다고 보기 어려울 수 있다. 소통의 내용을 변화시켜 외국의 연구(Ambady et al., 1996)에서 나타난 결과를 검토할 수 있었으나, 그렇게 하지 못한 것도 아쉬운 부분이다. 아울러, 연구 3에서 서열변인을 집단 내 변인으로 도입하였기 때문에 서열성 효과가 과장되게 나타날 가능성도 지적될 수 있다. 마지막으로 연구에 참여한 사람들의 숫자가 적고, 지방의 한 국립대학교 학생들 이었다는 점을 짚을 필요가 있다. 연구의 주제가 한국인 교류의 서열성이었기 때문에 누구나 서열에 따른 규범을 인식하고, 그에 따른 심리를 보인다고 보았기에 굳이 연구결과를 얻기 위해 많은 수의 참

여자 및 연령대에 대한 고려가 필요한 것은 아니었다. 연구의 결과가 다른 지역에서 행해졌다가, 더 많은 사람을 대상으로 했을 경우에 달라지리라고 보지는 않는다. 다만 친소성의 효과가 통계적 유의수준에 미치지 못한 것은 참여자의 수에 따른 검증력의 문제라고 볼 수 있다. 또한 대학생이 아닌 일반인을 대상으로 연구를 진행하여, 서열성과 친소성의 상호작용 효과의 여부를 검토하는 것도 필요할 것으로 여겨진다.

이제 한국사회의 서열성 이해를 위해 필요한 연구 과제를 몇 가지만 간략히 언급하고자 한다. 본 연구에서는 서열성이 미치는 표면적인 교류 행위로서의 공손성과 서열관계에서의 작용 심리를 살펴보았다. 이전의 연구(이수원, 김태준, 1990; 한규석 등, 2004)들은 서열에 따른 사회적 사건의 인식과 대인지각의 문제를 짚고, 서열에 따른 흥미롭고 중요한 차이를 보였으나 결론을 내리기에는 결과를 재현하고, 검토하는 연구가 더 필요하다. 이런 연구는 한국사회의 계층간, 서열간 인식의 차이를 보임으로써 사회갈등을 이해하는데 큰 도움이 될 것이다. 둘째, 한국사회에서 특히 조직 문화와 관련해서 서열성 효과는 부정적인 시각에서 많이 논의되고 있다. 과연 조직에서의 서열문화가 회사의 창의성과 혁신을 저해하는가? 우리가 준비어 사용을 수용할 수 밖에 없다면, 서열성 효과가 작용하는 양상 및 그에 영향을 주는 사회심리학적 요인에 대한 탐색이 중요하다. 본 연구의 아쉬운 점으로 논의했지만, 서열성 효과가 작용하지 않거나 경감되는 사회적 상황 즉 중재변인(moderators)에 대한 연구가 필요할 것이다. 이러한 연구결과는 조직문화에서 시도되고 있는 호칭 없애기와 같은 과감한 정책을 도입함에 있어서 큰 참고가 될 수 있을 것이다. 마지막으로, 서열성을 비교문화적 관점에서 살펴보는 노력도 필요하다. 비슷한 문화권이라도 언어의 특징은 상당히 차이가 있다. 마치 한국과 중국의 차이처럼. 이런 비교문화적 연구를 통해 한국사회가 가진 서열성 문화에 대한 보다 정확한 이해가 가능할 것이

다. 이런 이해를 통해서 늘어나는 이문화간 교류에서 발생하는 오해와 갈등을 미연에 방지할 수 있기를 기대할 수 있다.

참고문헌

- 고재홍, 윤경란 (2007). 청소년의 스트레스와 자살생각: 자아탄력성의 완충효과. *청소년학연구*, 18(1), 185-212.
- 나은영, 차재호. (1999). 1970년대와 1990년대 간 한국인의 가치관 변화와 세대차 증감. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 13(2), 37-60.
- 매일경제 (2011). “왜 반말로 혼내냐” 연하사장 얼굴에 염산뿌려. 10월 14일자. <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2011&no=666151>.
- 박광배, 신민섭 (1991). 고등학생의 지각된 스트레스와 자살생각. *한국심리학회지: 임상*, 10(1), 298-314.
- 신수진, 최준식 (2002). 현대 한국사회의 이중 가치체계, 집문당.
- 양미라 (2012). 무시 행위의 의사소통적 기능 분석, 전남대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 우실하 (2008). 사회적 과시의 한국적 특수성과 광고 -한, 독, 일의 사회의식 비교조사를 바탕으로. *담론201*, 11(2), 171-209.
- 이수원, 김태준 (1990). 사회적 역할이 사회적 사건 지각에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 5(1), 10-23.
- 이홍균 (2006). 한국인의 사회적 과시와 인정의 사회적 형식. *담론201*, 9(2), 207-243.
- 최봉영 (2005). 한국사회의 차별과 억압. 서울: 지식산업사.
- 최상진 (2000). *한국인 심리학*. 서울: 중앙대학교 출판부.
- 최상진, 김기범 (2011). *문화심리학: 현대 한국인의 심리분석*. 서울: 지식산업사.
- 최상진, 유승엽 (1992). 한국인의 체면에 대한 사회심리학적 한 분석. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 6(2), 137-157.
- 최상진, 최인재 (1999). 정 (情), 체면 (體面) 이 스트레스에 미치는 영향. *한국심리학회지: 건강*, 4(1), 41-56.
- 최송현 (2006). 서열적 교류에서 나타나는 대인평가의 준거차이, 전남대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 한국일보 (2010). 69세 원고에 ‘버릇없다’고 질책한 40대 판사 인권침해. 2월 24일자. <http://news.hankooki.com/lpage/society/201002/h2010020417493222000.htm>
- 한규석, 신수진 (1999). 한국인의 선호가치 변화-수직적 집단주의에서 수평적 개인주의로, *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 13(2), 293-310.
- 한규석, 최송현, 심선화 (2004). 서열적 대인관계의 암묵적 교류관. *동계학술대회 사회 및 성격 심리학회 논문집*, 89-96.
- 한규석 (2009). *사회심리학의 이해* (3판). 서울: 학지사.
- 한덕웅, 이경성 (2003). 한국인의 인생관으로 본 가치관 변화: 30년간 비교. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 17(1), 49-67.
- Agha, A. (1994). *Honorification Annual Review of Anthropology*, 23, 277-302.
- Ambady, N., Koo, J., Lee, F., & Rosenthal, R. (1996). More than words: Linguistic and nonlinguistic politeness in two cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 996-1011.
- Bancila, D., & Mittelmark, M. B. (2009). Measuring interpersonal stress with the Bergen Social Relationships Scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 25(4), 260-265.
- Boroditsky, L. (2001). Does language shape thought? Mandarin and English speakers' conceptions of time. *Cognitive Psychology*, 43, 1-22.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Buss, D., & Schmitt, D. (2011). Evolutionary

- psychology and feminism. *Sex Roles*, 64(9-10), 768-787.
- Dragon, W., & Duck, S. (2005). *Understanding research in personal relationships: A text with readings*. London: Sage.
- Eagly, A. H. (1987). *Sex differences in social behavior: A social-role interpretation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Fiske, A. P. (1990). Relativity with Moose ("Mossi") culture: Four incommensurable models for social relationships. *Ethos*, 18, 180-203.
- Fiske, A. P. (1992). The four elementary forms of sociality: Framework for a unified theory of social relations. *Psychological Review*, 99, 689-723.
- Flack, T., Salmivalli, C., & Idsoe, T. (2011). Peer relations as a source of stress? Assessing affiliation-and status-related stress among adolescents. *European Journal of Developmental Psychology*, 8(4), 473-489.
- Fournier, M. A., D. S. Moskowitz and D. C. Zuroff (2002). Social rank strategies in hierarchical relationships. *Journal of Personality and Social Psychology* 83(2): 425-433.
- Gilbert, P. (2000a). The relationship of shame, social anxiety and depression: The role of the evaluation of social rank. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 7(3), 174-189.
- Gilbert, P. (2000b). Varieties of submissive behavior as forms of social defense: Their evolution and role in depression. In Sloman, L., & Gilbert, P. (Eds.). (2000). Subordination and defeat: An evolutionary approach to mood disorders and their therapy. Psychology Press. pp. 3-45.
- Giles, H., & Powesland, P. (1975). *Speech style and social evaluation*. London: Academic Press.
- Gonzales, M. H., Pederson, J. H., Manning, D. J., & Wetter, D. W. (1990). Pardon my gaffe: Effects of sex, status, and consequence severity on accounts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(4), 610-621.
- Grice, H. P. (1969). Utterer's meaning an intentions. *Philosophical Review*, 78, 147-177.
- Han, G., Moon, C. K., & Bae, J. C. (2011). Hierarchy dimension of relational stress for the understanding of interaction: Extrapolations from a culture of vertical collectivism in modern Days, *9th International Conference of Asian Association of Social Psychology*, 27-31 July, Kunming, China.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind*. London: McGraw-Hill. 나은영, 차재호 공역(1995). *세계의 문화와 조직*. 서울: 학지사.
- Hogan, B. T., Elmer & N. P. (1978). The biases of contemporary social psychology. *Social Research*, 45, 478-534.
- Holtgraves, T. M., & Kashima, Y. (2008). Language, meaning, and social cognition. *Personality and Social Psychological Review*, 12(1), 73-94
- Holtgraves, T. & Yang, J. N. (1990). Politeness as universal: Cross cultural perceptions of request strategies and inferences based on their use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 719-729.
- Holtgraves, T., & Yang, J. (1992). Interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 246-256.
- Ide, S. (1993). The search for integrated universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 12, 7-11.
- Ide, S. (2005). How and why honorifics can signify dignity and elegance: the indexicality and reflexivity of linguistics rituals. In: Lakoff, R. T. & Ide, S. (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness*. John Benjamins, Amsterdam, (pp.45-64).

- Intachakra, S. (2012). Politeness motivated by the 'heart' and 'binary rationality' in Thai culture. *Journal of Pragmatics*, 44(5), 619-635.
- Jones, W. H., Cavert, C. W., Snider, R. L., & Bruce, T. (1985). Relational stress: An analysis of situations and events associated with loneliness. In S. Duck & D. Perlman (Eds.), *Understanding personal relationships* (pp. 221-242). London: Sage.
- Kashima, E. S., & Kashima, Y. (1998). Culture and Language: The Case of Cultural Dimensions and Personal Pronoun Use. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 29(3), 461-486.
- Kashima, Y., & Kashima, E. (2003). Individualism, GNP, climate, and pronoun drop: Is individualism determined by affluence and climate, or does language use play a role? *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 34, 125-134.
- Kashima, Y., Kashima, E., Kim, U., & Gelfand, G. (2006). Describing the social world: How is a person, a group, and a relationship described in the East and the West. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42, 388-396.
- Keltner, D., Gruenfeld, D. H., & Anderson, C. (2003). Power, approach, and inhibition. *Psychological review*, 110(2), 265.
- Lakoff, R., 1973. 'The logic of politeness: Or, minding you p's and q's'. In: C. Corum, T. Cedric Smith-Stark and A. Weiser, (eds.), *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago, IL: Chicago Linguistic Society.
- Lakoff, R & Ide, S, (2005). Introduction: Broadening the horizon of linguistic politeness. In: Lakoff, R.T., Ide, S. (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness*. John Benjamins, Amsterdam, pp. 1-20.
- Lee, H. E., & Park, H. S. (2011). Why Koreans are more likely to favor "Apology," while Americans are more likely to favor "Thank You". *Human Communication Research*, 37(1), 125-146.
- Mao, L. M. R. (1994). Beyond politeness theory: 'face' revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, 413-426
- Maccoby, E. E. (1990). Gender and relationships: A developmental account. *American Psychologist*, 45, 513-520.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Miller, W. B. (1955). Two concepts of authority. *American Anthropologist* 57(2), 271-289.
- Moon, C, K., & Han, G. (2012). *Relational stress in a hierarchical society: The case of Korea*. Presented at the 13th International Conference on Language and Social Psychology, 20-24 June, WTC, Leeuwarden, Netherlands.
- Moskowitz, D. S., Suh, E. J., & Desaulniers, J. (1994). Situational influences on gender differences in agency and communion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(4), 753.
- Rose, A. J., & Rudolph, K. D. (2006). A review of sex differences in peer relationship processes: Potential trade-offs for the emotional and behavioral development of girls and boys. *Psychological Bulletin*, 132(1), 98-131.
- Ross, L., Greene, D., & House, P. (1977). The "false consensus effect": An egocentric bias in social perception and attribution processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 279-301.
- Semin, G. R., & Fiedler, K. (1991). The linguistic category model, its bases, applications and range. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), *European review of social psychology* (Vol. 2, pp. 1-30). Chichester, UK: Wiley.

- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: a study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York: Norton
- Wiemann, J. (1985). Interpersonal control and regulations in conversation. In r. Street and J. Cappella (Eds.), *Sequence and pattern incommunicative behavior*. London: Edward Arnold.
- Whorf, B. L. (1956). *Language, thought, and reality*. (J. B. Carroll, Ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Wojciszke, B. (1994). Multiple meanings of behavior: Construing actions in terms of competence and morality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 222-232.
- 1 차원고접수 : 2013. 09. 15.
수정원고접수 : 2013. 11. 18.
최종게재결정 : 2013. 11. 19.

Social Psychology of Hierarchical Interactions: Politeness and Hierarchical Relational Stress*

Chanki Moon

Gyuseog Han**

Chonnam National University

Hierarchical relationship is a very prominent feature of Korean society. We conducted three empirical investigations on this phenomenon from a social psychological perspective. Study 1 and 2 examined the politeness behavior in writing a letter as affected by the status of interacting partner's relative status (senior/ equal/ junior in Study 1 and senior/ junior in Study 2). In addition we examined the effect of social distance between the interacting parties and the effect of gender. The results revealed that the letters written to the superior was more polite and all adopting honorifics than those written to the junior/equal in placing a request (Study 1) and in declining a request placed on (Study 2). This hierarchy effect was equally strong both gender and hold even when the relationship is close although the extent was decreased (Study 2). This result is different from the theory of politeness behavior (Brown & Levinson, 1987). This robustness of hierarchy effect regardless of context is not accountable from a strategic use of politeness. We must attend to the normative power of hierarchy observed in Korean society. Study 3 investigated the phenomena related to relational stress of hierarchy. 200 college respondents rated their feeling of discomfort to each of the behavior violating interactional norm by the partner. The relationship with partner was close or distant and senior or junior. The findings showed that when the violations were committed by juniors or acquaintances, participants reported higher degree of hierarchy relational stress. These three studies conceptualized hierarchical relational stress as common in daily relationship. The understanding of cultural psychology should attend to the honorifics for its observation is necessary for a normal flow of communication among Koreans. Implications of the current study are discussed for the understanding of interpersonal conflict and politeness and future directions are suggested.

Key words : Hierarchical relational stress, Hierarchical interaction, cultural psychology, Korean culture, honorifics, politeness.

* This work was supported by the National Research Foundation of Korea Grant funded by the Korean Government (NRF-2009-327-B00965) to Gyuseog Han.

** Corresponding author's email address is ghan@jnu.ac.kr, dept of psychology, Chonnam National University, Gwangju, S.Korea.

부 록

서열관계 스트레스 측정도구

: 상대방이 다음의 각 행동을 했을 때 당신의 느낌을 표기하십시오.

(아무렇지 않다) 1 2 3 4 5 6 7 (매우 불쾌하다)

1. 내가 먼저 인사를 하였는데 선배(후배)가 인사를 받지 않음
2. 내가 호의를 베풀었는데 이를 무시함
3. 말을 하는 중인데 가로막고 자기 이야기만 함
4. 내게 반말투로 말을 함
5. 나를 부를 때 직함이나 역할을 무시함
6. 앞뒤 인사말을 하지 않고 용건만 전달하는 이메일을 보내옴
7. 선배(후배)가 아무런 사전 연락 없이 이메일로 일을 부탁함
8. 내 이름을 친구처럼 부르기
9. 내가 보낸 문자를 받고서 아무런 답을 하지 않음
10. 내가 밥값을 지불했는데 아무런 사례의 언행이 없음
11. 약속을 취소한다는 내용을 한 시간 전에 문자로 보내옴
12. 내가 없는 자리에서 나에 대한 막말을 해 대면서 비난함
13. 내게 명령조로 말을 툭툭 내 벨음
14. 내 의견이나 태도를 존중하기 보다는 자기 의향대로 하려고 함
15. 내가 하는 일에 참견을 자주 하려 듦
16. 내가 싫다고 하는 것을 강요함
17. 화나는 일을 당하고 나서 나에게 화풀이 격 행동을 함
18. 거만하게 행동함