

심정대화의 특성: 심정표상과 심정대화의 경험적 분석*

김경자 · 한규석

전남대학교 심리학과

한국에서 '우리성' 집단 성원들간의 소통양식이 지닌 특성은 심정소통이다. 본 연구는 심정소통의 존재양상을 확인하기 위해 대학생을 대상으로 행해졌다. 연구1에서는 심정에 대한 표상을 파악하였다. 심정은 '우리성' 집단 성원들 사이에서, 상호관계에 문제가 생겼을 때 속마음을 드러내는 비언어적 및 언어적 소통으로 정리될 수 있다. 연구2에서는 TV드라마에서 따온 짧은 대화토막들을 제시하고 심정대화를 구분케 하고, 그 이유를 파악하였다. 심정대화는 두 사람 사이의 정에 호소하는 대화로 다른 대화와 구별되는 특성을 지닌 것으로 나타났다. 의사소통의 양식을 심정소통과 사리소통으로 구분하는 틀이 지닌 의의가 중점적으로 논의되었다.

사회생활은 사람들간의 교류로 이루어지며, 이 교류는 언어 및 비언어적인 소통의 과정이다. 대화를 통해서 사람들은 서로의 생각(의견, 갈등, 바람 등등)을 피력하고 이해하며 관계를 유지하여 간다. 이러한 교류와 관계의 과정을 통해 기존의 문화적 표상과 가치가 사회적으로 공유되며, 동시에 새로운 문화적 패턴이 형성되기도 한다. 따라서 교류와 관계에서 중심적 도구가 되는 대화와 담론에 대한 분석은 교류와 관계 맺음의 성격과 특징의 이해는 물론, 그 사회구성원의 문화적 관심지향과 이러한 관심이 소통되는 행태를 이해하는데 유용한 방안이 될 수 있다. 이러한 맥락에 근거하여 문화를 연구하는 대표적 접근으로는 Bruner (1990; narrative psychology)와 Harre(Harre & Gillett, 1994; discursive psychology)를 들 수 있다.

문화심리학적 관심을 지닌 연구자들은 서구심리학

자들이 제시한 이론들이 지닌 문화적 특수성과 그 관계를 인식하고, 한국인의 특성을 설명하기 위한 독자적인 이론의 개발에 깊은 관심을 보이고 있다(최상진 · 한규석, 1998a; 김정운 · 한성열, 1998). 이들은 한국사회가 보여주고 있는 제반 현상들을 연구하고, 현상적인 원리를 도출하고, 이들 원리들간의 연계성을 밝히고자 노력하고 있다. 이 같은 노력은 한국인의 심리적 특성을 이해하는데 도움이 될 뿐만 아니라, 타문화권과의 비교를 통해서, 보편적인 심리이론의 구성에도 도움이 될 수 있다(Miller, 1999).

한국인의 독특한 특성에 대하여 토착심리학적 접근을 펴오고 있던 최상진(1997a; 최상진 · 한규석, 1998b)은 한국인의 일상적인 의사소통 양상을 두 가지 형태로 구분하여 정리하고 있다. 첫째 양상은 사리(事理: facts based)적 대화의 양상이다. 이는 일상에서 서로

* 이 논문의 초고를 보고 많은 도움을 주신 중앙대 최상진 교수와 세분의 심사위원들께 고마움을 전한다. 논문과 관련된 문의는 한규석(ghan@chonnam.ac.kr)에게 하시기 바란다.

간의 견해(사실적이거나 가상적인)를 바탕으로 형식논리(formal logic)의 추론 과정에 의지해서 소통이 이루어지는 대화의 양상이다. 이 대화양상에서는 쌍방간의 관계가 지닌 특수성(정의 깊이, 신분의 차이 등)보다는 주고받는 말의 통사적 내용이 대화의 의미를 결정한다. 따라서 대화내용이 지닌 객관적 사실성과 논리의 타당성이 상대방을 설득하는 도구가 된다. 일반적인 상황에서는 이 같은 사리대화가 보편적이다. 예를 들어, 가게의 점원과 손님이 물건을 놓고 흥정하는 상황을 보자. 이는 주어진 상황에서 가장 현저하게 작동하는 두 사람의 사회적 역할(여기서는 손님과 점원)을 갖고 정보와 의견을 주고받는 상호 독립적인 존재간의 의사소통으로 특징 지을 수 있다. 이와는 대조적인 양상이 두 번째의 것으로 이를 심정(心情: shim-jeong based)적 대화의 양상이라고 할 수 있다. 이는 표현된 말과 주어진 사실적 정보보다는 자신의 심정을 전하고 상대의 심정을 유추하며 진행되는 대화라고 할 수 있다. 심정은 사전적으로 “마음의 어렵고 딱한 형편”으로 정의된다(이승녕 감수, 1995). 자신의 어렵고 딱한 형편을 상대방이 이해하여 서로가 얼굴을 붉히지 않고 관계가 원만하게 유지되어 지도록 갈등을 표출하고, 영위해가는 대화의 양상을 심정대화라고 말한다. 심정대화에서 상대방에 대한 설득력은 객관적 논리 못지 않게 두 사람 사이의 관계가 지닌 친분에 달려 있다. 이 친분의 중요성은 둘 사이의 정의 두터울수록 높다고 보겠다. 따라서 심정대화는 둘 사이의 친분관계에 호소하는 대화이며, 심정대화를 나눈다는 것은 둘 사이의 친분관계가 상당히 깊음을 전제로 하게 된다. 즉 둘 사이의 관계가 우리성의 관계(최상진·박수현, 1990)이어서, 정을 주고받는 것이 당연하다는 문화적 규범이 작용하는 관계이다. 정의 핵심적인 속성은 아껴주는 마음(최상진·유승엽, 1995)인데, 정에 호소하는 것은 이러한 문화적 규범을 촉발시켜서 갈등을 해소하려는 것이다.

왜 한국인들의 의사소통이 지닌 특징으로 심정소통을 제시하는가? 가장 중요한 이유는 한국인이 지닌 관계주의적 문화성에 둘 수 있다. 흔히 한국문화를 집단주의 문화라고 하지만, 집단의 목표와 개인의 목표를

대비시키는 의미(Triandis, 1989)에서 집단주의 문화라고 하기보다는 관계의 지속성을 중시한다는 점에서 관계주의 문화라고 보는 것이 옳다. 즉 집단이 가시적 구조로서의 존재성을 지니고 개인을 압도하기(supersede) 보다는 개인에게 연계망을 제공하는 구조로서의 기능을 한다. 그래서 사람들은 집단에 속했을 때, 그 소속의식에 의해서 영향을 받기보다는 자신이 형성하고 있는 인간관계의 동학(動學)에 의해서 더 큰 영향을 받는다. 이 점에서 한국인들에 대하여 ‘공과 사를 잘 구분하지 못한다’느니, ‘되는 일도 없고 안 되는 일도 없다’느니, ‘한국사회는 연줄사회이다’ 하는 지적들이 이해될 수 있다.

관계주의 문화권에서 사람들의 관계는 우리성의 관계이며, 우리성의 관계는 정을 아교로 하는 밀착관계이다(최상진, 1997a). 따라서 사람들은 정을 주고받는 다양한 행위를 보인다. 하나의 찌개그릇에 여러 사람이 숟갈을 담그며 음식을 먹는 것이며, 음식계산시에 한 사람이 모두 계산하는 것이며, 경조사에 경제적인 도움은 물론, 밤을 같이 세워주는 것이며, 한 이불을 덮고 자는 등등은 모두 너와 나의 구분이 없는 우리성 인식을 도모하는 관계적 행위들이다. 이들 행위를 통해 한국인은 공적인 만남으로 시작된 역할관계(교수-학생, 상사-부하 등)마저도 사적인 정의 관계로 전환시키는 경향이 강한 정지향성 문화(Jeong-oriented culture)를 보이고 있다(최상진·한규석, 1998b).

이 같은 관계주의적 정지향 문화에서 바람직하게 여기는 인간관계의 형태는 가족관계이다. 가족관계의 특징은 상하의 위계와 친분이 불가분적으로 뒤엉켜 있다는 점이다. 가족이 하나의 유기체로서 비유되고, 구성원들은 그 유기체(통체)의 부분자로서의 역할을 지니고 있다(최봉영, 1998¹⁾). 가족으로서의 기능을 위해 성원들은 말은 바의 직분을 지니고 있으며, 이 점

1) 최봉영(1998)은 개인과 집단의 관계를 몇 가지 유형으로 구분하여 논하면서 이를 문화의 특성과 결부시키고 있다. 동양적 집단주의 문화권에서의 그 관계를 통체(whole)와 부분자(partial)의 관계로 설정하고, 서양적 개인주의 문화권에서의 그 관계를 합체(collective)와 개별자(individual)의 관계로 설정하고 있다. 그러나 이 같은 문화권의 특성은 상대적으로 이해되어야지 절대적으로 해석되는 우를 범해서는 안됨을 지적하고 있다.

에서 역할의 분화와 통합을 위한 위계질서의 분화가 뚜렷하다. 한편, 위계질서에 의한 이질적 분화는 우리성이라는 동질적 정체감을 강화하는 다양한 행태와 결부되어 '가족=확장된 나'로서 의식되고 기능한다²⁾.

공적인 역할관계 마저 정의 인간관계로 전환시키는 경향이 강한 한국인들에게서 우리라는 단어가 자주 쓰임을 볼 수 있다. 이 우리는 바로 정으로 매개된 관계이다. 정의 관계에서 너와 나를 구분하는 행태는 환영받지 못한다. 논리적으로 따지는 행위, 자기 것만을 챙기는 행위 등 합체(合體) 속의 개별자적 요소를 부각시키는 행태는 환영받지 못하며, 상대를 배려하는 행위, 감싸주는 행위, 너그럽게 포용하는 행위들이 우리성 심리에 보다 부합하여, 바람직한 것으로 여겨진다. 이러한 점에서 개별자적인 인간들의 관계양상을 객관적인 입장에서 다루는 서양의 제3자적 심리학보다는 정을 매개로 이루어지는 독특한 동학을 지닌 당사자들의 관계를 구명하는 당사자심리학이 한국인을 이해하기 위한 심리학이 되어야 한다는 주장이 제기 되는 것이다(최상진, 1997b).

당사자들은 사건을 중심으로 관여된 사람들이다. 한국문화에서 당사자들이 지니는 특수성은 단순히 사건을 중심으로 관여되었다는 점이 아니라, 이들이 서로간의 정리(情理)의 사연을 지니고 있다는 점이다. 아무런 정의 역사를 지니지 못한 당사자들은 서로 남남의 관계이다. 이들간의 소통은 개별자들간의 소통이며, 역할관계의 소통이며, 사리적 소통을 근간으로

한 관계이다. 의견이나 사안의 갈등이 있을 때, 이를 해결하기 위하여 서로의 주장을 내세우고 누구의 주장이 객관적 타당성을 지니는가에 따라서 갈등이 유리하게 해결되어 진다. 그러나 남남이 아닌 우리성의 관계에서 나타나는 소통의 특징은 심정을 전하고 이를 받아들이거나, 거부하는 양상으로 전개된다. 한쪽이 심정적으로 상대에게 대화하려는데 상대가 호응하지 않는 경우가 있다. 이런 경우에 심정적 접근을 취하는 당사자는 상대에 대해서 '심섭하다,' '야박하다,' '억울하다,' '어떻게 내게 그럴 수 있느냐' 등의 표현을 한다. 이 같은 호소가 받아들여지지 않는다면, '법대로 하자'는 표현을 쓰기도 한다³⁾. 이는 둘 사이의 관계양상을 우리성에서 남남의 관계로 바꾸자는 일종의 협박성 표현이며, 법대로 하지 않는 소통이 정상적인 소통임을 반어적으로 적시(揭示)해 준다.

우리성 관계 속에서 초법적(trans-logic)인 교류의 회귀가 심정대화의 형태로 나타난다. 심정의 소통에서 당사자들은 나타난 행위보다는 속마음을 알려주고 이를 알아채려고 한다. 속마음은 둘 사이의 관계특성에 비추어 드러난 행위를 해석함으로써 포착되는 것이다. 친구사이에 있을 수 없는 행위(문상을 오지 않는 등)가 나타났을 때 상대를 예의 없는 사람으로 여기지 않고(대응추리의 원리; Jones & Davis, 1965), 상대의 속마음이 무엇인지를 알고자 한다. 따라서 비추어 볼 배경맥락이 없는 관계, 즉 초면이거나, 업무적인 관계에서는 심정대화는 부적절한 것이다⁴⁾.

2) 최상진(1997b)은 한국인의 우리성 형성에 대하여 다음과 같이 정리하고 있다: "한국인의 인간관계에서 가장 일차적이고 가장 중요한 목적은 우리성 집단을 구성하고 확인하고 유지하는 일이다. 그 이유는 한국사람은 독립된 개인으로서는 이 세상을 살아가기 어려울 뿐 아니라 사회적으로 제기능을 할 수 없다는 불완전 부분자(imperfect partial individual)라는 개인관, 인간관을 가지고 있기 때문이다. 이러한 생각은 Markus와 Kitayama(1991)가 말하는 상호의존적 자기(interdependent self)에 가까운 개인관이다. 따라서 한국인은 자신과 공동운명에 있는 또 다른 부분자(partial individual)를 우리관계 속에 포함시킬 때, '자기정체 불충만성'은 줄어들게 된다. 그러므로 한국인에게는 부단히 다른 부분자들을 우리 속에 포함시키고, 동시에 우리 속에 포함된 부분자들간의 우리성관계를 강화시키는 것이 곧 인간관계의 제1차적 기본 축이 된다."

3) 1999년 4월 IMF 상황에서 서울시의 구조조정안을 반대하던 서울 지하철노조는 준법투쟁을 쟁의수단으로 택하였다. 이같은 행위가 쟁의수단으로 가능한 것은 노사관계가 회사라는 우리성 집단에서 작용하여 왔음을 반어적으로 보여주는 것이다. 즉 우리성 관계에서 상당한 융통성을 갖고 업무를 수행하던 방식에서 법으로 정해진 제3자적 관계의 방식("내 할일만 하겠다" 식)으로 변모시키겠다는 의지의 표명이다.

4) 그럼에도 불구하고 심정대화가 시도되는 상황을 주위에서 쉽게 볼 수 있다. 대표적인 경우는 교통경찰에게 신호위반 등으로 적발당했을 때 "좀, 봐 달라"는 언행을 들 수 있다. 이는 자신의 잘못을 인정하지만, 나의 사정이 그리되었으니, 내 심정을 생각해서 눈감아 달라는 부탁이다. 이같은 시도가 사리대화가 주조를 이루는 서양사회에서는 통용되지 못하지만, 한국사회에서는 상당히 잘 통용되고 있다. 이 경우에 많은 경찰관들이 실제 위반사안보다 경미한 사안으로 처리하는 것을 볼 수 있

심정/사리대화의 구분은 한국인의 의사소통 양상을 정리해 주는 설명력을 지니고 있지만, 심정대화의 형태와 특성에 대하여 구체적으로 연구되어진 바는 거의 없다. 본 연구는 심정대화가 실제 생활에서 어떻게 나타나는지, 그 특성은 무엇인지, 심정대화가 이루어질 때 사람들의 상황인식은 어떠한지를 알아보고자 하였다. 이를 위해서 우선 연구 1에서는 사람들이 심정이라는 것을 어떻게 표상하고 있는지를 알아보았다. 연구 2에서는 이러한 표상을 바탕으로 심정대화의 특성을 잠정적으로 설정하고, 이 특성을 반영하는 일상의 대화상황들을 TV 드라마에서 끌어와 토막극의 형태로 사람들에게 보여주고 심정대화를 가려보도록 하였으며, 대화와 관련된 다양한 측면에 대하여 평가하도록 하여 그 결과를 분석하였다.

연구 1

사람들이 심정을 소통하는 대화를 한다는 것은 사람들에게 심정이라는 심리적 현상에 대하여 사회적 표상이 존재하고 있음을 뜻한다. 사회적 표상은 “한 사회공동체가 행위의 양식설정과 의사소통의 목적을 위해 사회적 대상에 대하여 형상화한 의미있는 실체”(Moscovici, 1981; p.25)이다. 이 표상은 구성원들이 대상에 대하여 생각해 보기 이전에 그 사회에 이미 존재해 오는 구조화된 인지체이며, 역사적 문화적 선택을 지녀 변화하는 특징을 지닌다. 표상은 정식의 교육과정을 통해서 습득되기보다는 성장과정에서 자연스럽게 체득되어 진다. 이들 표상은 성원들에게 당연한 것으로 받아들여지기 때문에 규범적 영향력을 지니고 있는 사회적 객체로서 이해될 수 있다. 사회적 표상이 있다는 것은 그 표상과 관련된 의사소통이 자연스럽게 이루어짐을 뜻한다. 연구자들은 심정이라는 현상이 한국사회에서 어떻게 표상화되어 있는지를 알아보는 것이 심정대화의 특성을 밝히는 연구에 선행되어

는데, 이는 내가 당신의 심정을 이해하듯이, 당신도 내 심정(적발을 안 할 수 없는 상황)을 이해해 주어야겠다는 심정의 토로이고 현상이다. 따라서 이러한 심정대화는 아류적(亞流的) 심정대화라고 할 수 있다.

야 할 것으로 보았다.

1. 절차 및 분석방법

절차: 전남대학교에 재학중인 대학생 80명(남자 38명, 여자 42명)을 대상으로 본 연구자가 심정의 속성을 알아보기 위해 작성한 개방형 질문지를 사용하였다. 질문지는 6개 문항의 질문들로 이루어져 있다. 설문은 1999년 1월 8일 실시하였다. 각 개인이 응답하는데 소요된 시간은 약 10분 정도였다.

분석방법: 모든 질문문항에 대해 응답자가 응답한 내용을 하나도 빠짐없이 기록하였다. 연구자들은 응답자의 응답내용을 유사한 내용의 응답끼리 범주를 묶어 빈도분석 하였다. 각 질문에 대해 응답이 복수로 나온 경우에 독립된 응답으로 처리하였다.

2. 결과

심정의 표상: 심정을 사람들이 무엇으로 여기는지를 알아보기 위해 “사람들은 종종 ‘심정을 전한다’, ‘심정이 통한다’라는 말을 하는데, 이때 말하는 ‘심정’이 무엇이라고 생각하는가”하고 질문하였다. 그것에 대한 응답을 범주로 구분하여 <표 1>에 제시하였다.

응답자들은 심정이 무엇인지에 대하여 어렵지 않게 기술하였다. 이들 응답을 보면 ‘속마음, 마음의 상태’(38.0%), ‘생각’(28.3%), ‘느낌’(18.6%) 순으로 나타나고 있다. 심정은 드러나 있지 않은 내면의 심리(속마음, 생각, 느낌 등)를 지칭하는 것으로 심정을 알린다는 것은 이를 상대에게 알리는 것을 의미한다. 사전적 의미(이승녕 감수, 1995)로 속마음은 ‘겉으로 드러

표 1. 심정의 표상

내 용	빈도*(%)
마음(속마음). 마음의 상태	43(38.0)
생각자체(가치관, 뜻하는 바)	32(28.3)
느낌, 감정	21(18.6)
마음이 통합(텔레파시)	9(8.0)
비밀, 고민	4(3.5)
진실, 솔직	3(2.7)
같은 처지, 같은 경험	1(0.9)
계	113(100)

a. 복수응답자: 33명

나지 않는 참마음'을 뜻하는데, 사람들이 생각하는 심정과 사전적 의미의 심정이 비슷하게 나타났다.

심정이 통하는 상황: 심정이 “어떠한 경우에 통하는지”에 대한 질문을 하였다. <표 2>는 심정이 통하는 순간 또는 상황을 정리한 것이다. 심정이 통하는 때는 '생각이 같을 때'(31.8%), '마음이 통할 때'(31.8%), 그리고 '같은 처지에 있어 상황이 이해가 갈 때'(20.0%) 순으로 응답이 나왔다. 서로의 마음을 읽을 수 있는 사람들끼리 심정이 통한다는 것을 알 수 있다.

이들 각각의 응답내용에서 심정토로를 듣는 사람의 입장에 초점을 맞추어 응답한 것을 '일방적'이라고

그리고 상호간의 교류에 초점을 맞춰진 것을 '양방적'이라고 구분하였다. 심정이 통하는 순간 또는 상황은 물론 양방간 교류임이 응답빈도로서도 여실히 알 수 있지만, '일방적'이라고 분류된 응답내용은 심정이 지닌 또 다른 중요한 특성을 보여준다. 즉 표현이 안된 것을 상대가 알아준다거나, 속을 내보여주는 상태가 되는 것이 심정이 소통되는 상황이라는 점이다.

심정이 통하는 대상: '심정이 통하는 사람은 어떤 사람인지'에 대한 질문을 하였다. 응답내용이 <표 3>에 제시되었다. 심정이 통하는 대상으로 63.0%가 내 집단 사람들을 대상으로 심정이 통한다고 보고하였고,

표 2. 심정이 통하는 상황

내 용		빈도*(%)	
양방적	· 생각이 같을 때 - (어떤 사건, 사물)에 대해, 가치관이 비슷할 때	27(31.8)	71(83.6)
	· 마음 통할 때. 마음이 일치. 마음이 맞을 때	27(31.8)	
	· 행동이 일치할 때		
	· 표정만으로도 통할 때		
	· 같은 처지, 같은 고민에 처해 있을 때(마음이해. 상황이 이해가 갈 때)	17(20.0)	
일방적	· 표현하지 않는 마음을 미리 알아서 표현해 줄 때	7(8.2)	14(16.4)
	· 내 마음을 열 수 있을 때.	7(8.2)	
	· 진지한 대화를 할 수 있을 때, 진지한 것을 표현할 수 있을 때		
	· 내편이 되어줄 때		
계		85(100)	

a. 복수응답자: 5명

표 3. 심정이 통하는 대상

내 용		빈도*(%)	
내집단	· 가족, 부모, 형제	17(17.0)	63(63.0)
	· 친구, 선배, 연인	46(46.0)	
내·외집단 구분이 안된 추상적 대상	· 환경, 처지가 비슷한 사람	17(17.0)	35(35.0)
	· 같이 부대끼는 사람		
	· 생각이 비슷한 사람		
	· 이해심 있는 사람, 사려 깊은 사람	13(13.0)	
	· 생각이 트인 사람	5(5.0)	
기타	· 눈치 있는 사람, 똑똑한 사람		
	· 술 좋아하는 사람		
	· 느낌이 통하는 사람		
	· 믿음직한 사람		
외집단	· 잘 모르는 사람	2(2.0)	2(2.0)
계		100(100)	

a. 복수응답자: 20명

그 중에서도 친구가 가장 비율이 높게 나타났다. 즉 심정소통의 주대상은 친밀한 사람이라는 것을 확인할 수 있다.

내·외집단으로 구분하기 애매한 추상적 대상을 살펴보면 '같은 처지에 있는 사람'(17.0%)과 '이해심 있는 사람'(13.0%)의 응답이 높게 나타났다. 같은 처지에 있는 사람끼리는 자신의 처지나 입장을 굳이 표현하지 않아도 심정이 통할 수 있으리라는 인식을 보여 주고 있다.

심정을 표현하려는 상황: '어떤 경우에 사람들이 심정을 전하려는지'에 대한 질문을 하였다. 그것에 대한 응답이 <표 4>에 제시되었다. 사람들이 심정을 표현하려는 경우는 긍정적 상황(13.4%)보다 부정적 상황일 경우(55.7%)가 훨씬 많았다. 좋은 상황보다도 힘들고 어려운, 좋지 않은 상황에서 심정을 전달하거나 표현한다고 응답하였다.

이 같은 응답은 심정이 안정된 심리적 특성이라고 보다는 특정상황(갈등이나 문제상황)에서 활성화되는 심리상태임을 시사한다.

심정적 표현을 지각하는 단서: "누군가가 본인에게 심정을 전하려 함을 어떻게 알 수 있는지"에 대한 질문을 하였다. 응답은 <표 5>에 제시되었다. 사람들은

언어적 메시지보다 비언어적 메시지로 상대의 심정적 표현을 지각한다고 보고하고 있다. 비언어적 메시지 중에서도 암시적인 감정이나 분위기, 또는 태도 등으로 주로 탐지함을 알 수 있는데, 이 같은 결과는 심정적 표현을 지각할 때 눈치기제가 많이 작용함을 시사한다.

심정을 표현하는 방식: "심정을 전하려 할 때 어떻게 하는지"에 대한 질문을 하였다. 그것에 대한 응답을 <표 6>에 제시하였다. 응답자들은 심정전달을 하기 위해서 언어적 표현도 사용하지만, 비언어적 메시지로 분위기 형성을 한다는 것을 알 수 있다.

심정대화가 사리대화와 구분되는 외형상의 특징은 분위기 형성에 있다고 보겠다. 심정소통은 친한 관계에서 주로 이루어지며, 친한 관계에 있는 사람들은 상대의 입장을 배려한다. 그러나 상대에게 갖는 기대가 충족되지 못하거나, 곤란한 입장에 처했을 때 심정대화의 필요성은 강하게 나타난다. 그러나, 상대와의 관계에서 느끼는 불만감을 사리대화의 양태로 단도직입적으로 거론하는 것은 자칫 상대와의 관계를 전반적으로 재규정해야 하는 위험부담을 지니게 된다. 오해의 소지를 줄이고, 관계의 돈독함을 현저하게 부각시키기 위해서는 서로간의 관계사(史)를 배경으로 대화

표 4. 사람들이 심정을 표현하려는 상황

내 용		빈도*(%)	
좋지 않은 상황	· 구체적 어려움이 있을 때, 힘들고 괴로울 때	19(19.6)	54(55.7)
	· 답답할 때	10(10.3)	
	· 오해 · 억울 · 부당	9(9.3)	
	· 외로울 때, 그리울 때	7(7.2)	
	· 자신의 나쁜 감정(상한 기분 등)을 표현하고자 할 때	9(9.3)	
좋은 상황	· 자신의 긍정적 감정을 표현하고자 할 때	9(9.3)	13(13.4)
	· 상대방에 대한 좋은 호감을 전할 때	4(4.1)	
기타 상황	· 내 마음, 생각을 전하고자 할 때	13(13.4)	30(30.9)
	· 이해되어진 느낌을 받았을 때	3(3.1)	
	· 자기 고민에 답을 줄 수 있는 사람을 만났을 때	4(4.1)	
	· 담고 있기엔 너무 가슴 벅찰 때(밖으로 터뜨리고자)	10(10.3)	
계		97(100)	

a. 복수응답자: 17명

표 5. 심정적 표현을 지각하는 단서

내 용		빈도*(%)	
비언어적 메시지	· 눈빛	28(22.4)	97(77.6)
	· 표정	18(14.4)	
	· 느낌	17(13.6)	
	· 행동(태도)	17(13.6)	
	· 평소와 다른 분위기	15(12.0)	
	· 포옹	1(0.8)	
	· 술	1(0.8)	
준언어적 메시지 (para-linguistic)	· 말투, 어투, 목소리	8(6.4)	8(6.4)
언어적 메시지	· 말을 통해서	20(16.0)	20(16.0)
계		125(100)	

a. 복수응답자: 35명

표 6. 자신의 심정표현 방식

내 용		빈도*(%)		
언어적 표현	· 직접 말하기	32(37.6)	49(57.6)	
	· 편지	10(11.8)		
	· 전화	3(3.5)		
	· 돌려 말하기	4(4.7)		
비언어적 표현	일단 분위기 형성	· '술한잔 할까', 술을 마시면서	10(11.8)	27(31.8)
		· 분위기 형성, 평소와 달리	8(9.4)	
		· 표정을 심각하게	3(3.5)	
		· 뜸들이기	3(3.5)	
		· 차한잔 하지	1(1.2)	
	소 계	25(29.4)		
	· 행동으로(안아주기)	2(2.4)		
언어+비언어적 표현	· 강한 눈빛을 보내거나 눈을 보고 이야기	9(10.6)	9(10.6)	
계		85(100)		

a. 복수응답자: 5명

가 이루어질 필요성이 있다. 따라서 시간적 여유를 갖고 대화가 이루어지며, 술자리와 같은 상황에서 전개 되어진다.

3. 논의(연구 1)

연구 1에서 연구자들은 사람들이 심정에 대하여 지니고 있는 사회적 표상을 비구조화된 설문 의 응답자료를 통해 분석하였다. 사람들은 심정을 드러나지 않은 속마음이나 생각 등으로 표상하고 있으며, 심정이 통하는 상황은 상대방에게 표현되지 않은 생각·마음

이 전달되는 상황으로 인식하고 있음이 나타났다. 심정이 통하는 대상은 거의 대부분이 친한 내집단 사람으로 나타나고 있다. 사람들은 어려움이 있거나, 답답할 때 상대방에게 심정을 전달하려는 시도를 많이 보인다. 상대방이 심정을 전하려는 것을 상대의 눈빛, 표정, 느낌 같은 비언어적 단서를 통해서 포착하며, 자신의 심정을 전하려는 경우에는 비언어적 표현과 더불어 언어적 표현을 이용하는 것으로 나타났다. 최근의 한 연구(손영미·최상진, 1999)에서는 대학생들 대상으로 드라마의 장면을 보여주고 심정대화의 상황

을 식별하도록 하고 그 이유를 분석한 결과 '자신의 속마음을 이야기함', '말하기 어려운 자신의 부끄러운 부분을 말함', '답답한 상황을 터놓고 이야기함'의 범주 응답이 가장 많이 나타났다. 이 같은 결과는 본 연구에서 나타난 심정의 표상분석 결과와 일치한다고 보겠다.

흔히 한국인의 교류문화는 느낌의 문화 혹은 눈치의 문화라는 표현을 한다(박정진, 1990; 이규태, 1977 등). 즉 사람들은 상대방이 어떠한 사람이고, 어떠한 심정을 지니고 있는지를 논리적으로 분석해서 유추하기보다는 느낌으로 알아챈다는 것이다. 여기서 느낌으로 안다는 것은 상대의 성격, 능력 등 객관적 속성에 대한 파악이기보다는 상대가 나에게 어떠한 마음(의도, 호오감정 등)을 지니고 있는지에 대한 파악이라고 볼 수 있겠다. 느낌과 눈치의 문화라는 것은 우리성을 느끼는 성원들이 표현되지 않은 속마음을 헤아리는 심정대화가 활발히 이루어짐을 말하는 것이다.

심정은 단순한 속마음이라기 보다는 상대와 결부된 속마음, 즉 상대방이 이해해 주었으면 하는 바램을 지닌 활성화된 속마음(aroused state of mind)이다. 비록 아무런 갈등이 없이도 심정소통이 이루어질 수 있지만, 심정소통의 질실함이 나타나는 경우는 오해, 갈등, 섭섭함 등으로 상대와의 관계에서 느끼는 만족감이 자신의 기대에 못 미치게 되는 경우이다. 이 경우에 불만족을 그대로 내뱉는 것은 상대와 지금까지 다져온 관계를 부정하거나, 상대와의 관계를 재규정해야 하는(친한 지기의 관계에서 보통 지기의 관계로 바꾸는 따위) 위험부담(risk)을 안게 된다. 따라서 불만을 사리소통 양상으로 토로하기보다는, 심정소통의 형태로 전하게 된다.

상대가 보이는 심정소통의 단서는 몸이 느끼는 비언어적 단서로 포착하고, 소통의 내용은 언어적으로 표현하게 되는 경향이 보고되고 있다. 이 점에서 심정소통의 원만성은 눈치기제에 많이 의존한다고 볼 수 있다. 눈치는 상호간의 체신을 잃지 않고, 상을 찌푸리는 일이 발생하지 않도록, 상대방에게 스스로의 의도를 은연중에 전달하고, 이를 전달받는 간접적인 의사소통 기술로써 한국인의 소통문화가 지닌 또 하나

의 특징이다(최연희·최상진, 1990). 눈치를 주고 받으므로써 상대의 의도, 속마음, 심정의 짐새를 알아채는 것이다. 눈치나 심정이나 모두 쌍방적 작용으로, 눈치를 주고받고, 심정을 주고받는 것이다. 그러나, 전래의 한국사회가 위계적인 인간관계를 축으로 하고 있다는 점에서 보면, 아랫사람이 웃사람을 대상으로 눈치를 보고, 심정을 알리는 양상이 보다 보편적이라고 하겠다.

심정소통이 이루어지는 것은 흔히 쌍방간에 이루어진다는 의미를 지닌다. 그러나 <표 2>는 심정소통이 일방적으로 이루어지는 형태가 충분히 존재함을 보여준다. 즉 자신의 속내를 적당한 상대에게 토로함으로써 정화효과를 얻는 소통의 양식이다. 예를 들어, 친구에게 하소연을 한다거나, 속이 멎힌 한을 자식에게 넘두리조로 이야기하는 것을 들 수 있다. 한국인의 소통문화가 직설적이지 않고, 속내를 솔직하게 표현하는 것보다는 상황의 규범에 좇는 것을 바람직하게 여기기 때문에 속 심정을 알리는 기제로써 심정소통이 존재한다고 볼 수 있다.

심정과 관련된 위의 응답들이 대학생들 대상으로 얻어졌다는 것은 그들이 현대적 사고방식(개인주의적 경향을 많이 지니게 되었다는 의미임; 한규석·신수진, 1999; 한성열·안창일, 1990)에 젖어 생활하지만, 의사소통의 면에서 심정알리기의 전래적인 특색을 인식하고, 이를 실생활에서 활용하고 있음을 의미한다. 다만 소통행위에 있어서 직접적으로 언어적 표현을 취한다는 점은 의사소통의 한국적 특성과는 괴리가 있으며, 이는 젊은 세대의 소통문화가 보다 서구적으로 변모하고 있음을 시사하는 것이다.

연구1은 심정소통이 한국인의 일상적 소통 양상임을 보여주는 정황증거를 사회적 표상이론적 관점에서 보여주고 있으나, 그 소통이 구체적으로 어떻게 이루어지는지는 알려주지 못하고 있다. 사회적 표상이 존재한다면, 그 표상은 사회적 실체로서 구체적인 형태로 일상생활에서 구현되고 있을 것이다. 연구2는 심정의 표상이 의사소통의 구체적 상황에서 구현되는 양상을 파악하기 위하여 수행되었다.

연구 2

연구자들은 일상의 대화상황들에서 심정소통 상황이 다른 상황들과 구분되어 인식될 수 있는지, 그 같은 특징이 무엇인지, 아울러 심정소통이 이루어지는 상황에 대하여 사람들은 어떠한 인식을 지니고 있는지를 알아보려고 하였다. 이를 위해서, 연구자들은 TV 연속극에서 대화토막을 끌어내어 이를 제시하고 응답자들에게 판단하게 하였다. 응답자들에게 제시할 대화토막과 문항들을 구하기 위하여 예비연구를 수행하였다.

<예비 연구>

예비연구는 연구 2에서 심정대화의 판단을 위해 쓰일 대화토막과 판단문항들을 구하기 위함이었다. 연구자들은 협의를 거쳐서 최근에 인기리에 방영되었던 TV 연속극들⁵⁾에서 심정대화라고 볼 만한 것들, 사리대화라고 볼 만한 것들, 그리고 일반대화토막들을 50개⁶⁾ 끌어내었다. 대화는 두 사람간에 주고받아진 것들로 잡고, 길이는 2-3마디의 간단한 구어체 문장으로 구성된 것들이었다. 대화는 사적인 친분관계에 있는 사람들(내집단: 가족, 친구, 친지들)간에 이루어진 것들과, 공적인 역할관계에 있는 상대방(외집단: 경찰 - 시민, 거래관계, 교수 - 학생, 사장 - 직원)들간에 이루어진 것들을 골고루 포함하도록 했다. 예비연구에 참여한 사람들은 연구 1에 참여하지 않았던 전남대학교 심리학과생 10명(남자 3명, 여자 7명)이었다.

예비연구의 참여자들은 본 연구의 목적 및 심정 대화와 사리대화의 특징에 대한 설명을 자세하게 받았다. 이들은 50개의 대화토막이 무작위로 섞인 설문지

5) MBC에서 방영되었던 세 편의 드라마*(「보고 또 보고」: 98년 3월 2일부터 99년 4월 2일까지 방영, 「마음이 고와야지」: 98년 5월 2일부터 98년 9월 13일까지 방영, 「그대 그리고 나」: 97년 10월 11일부터 98년 4월 4일까지 방영)를 대상으로 대화토막을 끌어내었다.

* 한편의 드라마만 연구도구로 선정하게 되면 한 작가의 취향이 너무 크게 영향을 줄 수 있으므로 세 편의 드라마를 선택하였다.

6) 내집단 성원간의 대화토막이 28개(심정 14, 사리 8, 일반 6), 외집단 성원간의 대화토막이 22개(심정 8, 사리 8, 일반 6)이었다.

를 집에 가져가서 각기의 대화토막을 보면서 심정대화인지, 사리대화인지, 아니면 일반대화인지를 7점 척도(1: 매우 사리적이다, 4점: 둘 다 아니다, 7점: 매우 심정적이다)를 이용하여 평가하였으며, 그러한 평가의 이유를 기술하였다. 이들은 응답소요시간이 약 3시간 정도 걸렸음을 보고했다.

1) 분석결과

참여자들의 응답에 따라 심정대화, 사리대화, 및 판단이 애매한 대화를 구분하였다. 평정자들이 각 대화에 대해 심정대화라고 판단한 이유들과 사리대화라고 판단한 이유들은 모두 단문의 형태이었다. 소수의 참여자들이 하나의 대화토막에 대하여 복수의 이유를 대었다. 이 응답들은 각기 별개의 평정자가 제공한 것으로 간주하여 처리하였다.

분류의 일치율: 참여자들이 각 토막들의 유형을 7점 척도 상에서 평정하게 한 응답을 갖고, 1점에서 3점까지는 사리적인 대화로, 4점은 일반대화, 그리고 5점에서 7점까지는 심정대화로 분류하였다. 참여자간에 대화분류의 일치율이 80% 이상인 것을 기준으로 삼을 때, 연구자들이 심정대화로 제시한 대화토막 22개 중 18개(81.8%), 사리대화로 제시한 16개 중 12개(75.0%), 일반대화로 제시한 12개 중 6개(50.0%)가 일반대화로 나타났다.

대화분류의 이유: 먼저 참여자들이 대화를 심정적인 대화라고 판단한 근거 및 사리적인 대화라고 판단한 근거가 무엇인지를 살펴보았다. 연구자가 제시한 대화유형에 상관없이 응답자들의 판단에 따라 그 이유를 비슷한 내용끼리 범주화하였다. 심정/사리대화의 판단요인에 대한 응답은 연구 2의 결과(<표 8>과 <표 9> 참조)와 유사하므로 그로 대체하였다.

한편, 이들 응답으로부터 연구 2에서 쓸 대화의 속성을 판단하는 척도의 항목을 구하였다. 각 토막들을 심정적 대화라고 판단한 경우에 사람들이 이유로 많이 드는 내용들은 '상대를 아끼는 마음 표현', '속마음을 전달하고자 하는 표현', '상호관계 맥락에 호소하는 표현', '절박한 심정 전달', '상대 입장을 고려하지 않고 자기식대로의 표현', '상대방에 대한 동조', '억지쓰기', '쌓였던 정에 호소하는 표현', '감정적으

로 못마땅한 표현', '격한 감정 표현' 등 이었다. 이들 10개를 심정적 요인항목으로 삼았다. 사리적 대화라고 판단하는 경우의 이유들로는 '합리적 사고를 바탕으로 한 대화', '객관적 사실·정보의 전달', '의례적 수준의 대화', '이유 등의 설명식의 의견제시', '상대 입장에서 표현', '자신의 직무나 역할에 근거한 대화' 등이 많이 나타났다. 이들 6개의 문항을 사리적 요인 문항으로 삼았다. 이들 16개의 문항을 연구 2에서 각 대화토막의 속성 판단 도구로 제시하였다.

2) 논의

예비연구의 결과에서, 심정 대화와 사리 대화의 구분이 가능함을 알 수 있었고, 심정 및 사리 대화의 판단과 관련하여 사람들이 제시하는 이유를 파악하였다. 이러한 결과를 이용하여 본 연구에 쓰일 설문지를 구성하였다.

예비연구에서의 평정자는 10명으로 예비연구의 결과를 일반화시키기엔 적은 숫자이다. 그리고 이들 평정자들은 심정 대화와 사리 대화에 대해 이론적 배경 설명을 숙지하고 심정 대화와 사리 대화를 구분하였다. 따라서 심정·사리 대화에 대한 이론적 배경 설명에 노출되지 않은 일반인들에게도 심정 대화와 사리 대화의 구분이 가능한지를 알아보기 위해 연구 2를 수행하였다.

1. 절차 및 분석방법(연구 2)

연구 2에서는 예비연구에서 평정자간 대화평가의 일치률이 높게 나타난 대화토막만을 갖고 일반학생들을 대상으로 판단하게 하여 심정 대화의 특성을 알아보고자 하였다. 이와 동시에 심정전달 유무와 대화내용이 지닌 느낌, 대화자의 인상평가, 대화자들의 관계를 판단하게 하였다.

응답자: 전남대학교에 재학중인 남·녀 대학생 82명(남: 41명, 여: 41명)이었다. 연구 1과 예비연구에 참여하지 않았던 사람들로 구성되었다.

절차: 수업시간을 이용하여 교실에 연구자가 들어가서, 응답자들에게 한국인의 의사소통 특징을 밝히기 위한 연구이며 응답에 정답이 따로 있는 것이 아니니 생각나는 대로 질문에 응답할 것을 요청하였다.

응답소요시간은 평균 40분이었다.

설문지 구성: 예비연구에서 사용하였던 50개의 대화토막 중 연구자가 설정한 심정/사리 대화 조건과 평정자간의 심정/사리/일반 대화 평가 일치율이 높은 36개의 대화토막을 도구로 사용하였다. 이들 중 21개는 내집단 성원간의 대화이며(심정 12, 사리 6, 일반 3), 15개는 외집단 성원간의 대화이었다(심정 6, 사리 6, 일반 3).

대화토막이 36개로 구성되어, 응답에 소요되는 시간이 너무 길어서 생기는 문제를 해결하기 위해, 6개의 설문지를 만들었다. 각 설문지에는 6개의 대화토막만을 제시하였다. 이들 토막들은 내집단 심정 대화 2개, 외집단 심정 대화 1개, 내집단 사리 대화 1개, 외집단 사리 대화 1개, 그리고 일반 대화 1개로 섞여 구성되었다. 각 대화토막에 이어 응답할 질문들이 붙어 제시되었다. 이들 여섯 가지 유형의 질문지는 무작위로 응답자들에게 배정되었다.

예비연구에서와 마찬가지로 각 대화토막이 심정 대화인지, 사리 대화인지, 아니면 둘 다 아닌지를 판단하고 그 판단이유를 기록하도록 하였다. 그리고 각 대화마다 대화내용의 느낌, 주대화자에 대한 인상, 대화자간의 관계를 어떻게 인식하는지 따위를 리커트척도를 사용하여 질문하였다.

2. 결과

우선 연구자가 제시한 대화유형에 대하여 응답자가 어떻게 판단하였는지의 일치도를 분석하였다. 그 다음 응답자들의 판단 근거를 분석하였으며, 심정 및 사리 대화의 특성요인으로 제시된 문항들에 대한 반응을 분석하였다. 마지막으로 각 대화에 대한 대화내용의 느낌, 대화자의 인상, 대화자간의 관계에 대해 평정한 것을 분석하였다.

1) 심정 대화와 사리 대화의 구분과 구분근거

구분의 일치도: 예비연구에서 심정 대화와 사리 대화로 분류된 대화토막들을 섞어서 연구 2에서 응답자들에게 제시하고 판단하게 하였다. 각 응답자에게 6개의 대화토막이 제시되고, 6개 유형의 설문지(제시된 대화토막의 내용이 다른)가 사용되었지만 대화의 유

표 7. 대화유형에 대한 응답자의 판단

	제시된 대화 유형			
	심정대화		사리대화	
	내집단대화 (12개*)	외집단대화 (6개)	내집단대화 (6개)	외집단대화 (6개)
심정적 대화라고 판단	150(93.2)	62(79.5)	24(30.0)	17(21.5)
사리적 대화라고 판단	5(3.1)	13(16.7)	52(65.0)	53(67.1)
둘 다 아니라고 판단	6(3.7)	3(3.8)	4(5.0)	9(11.4)
	161 ^b (100)	78(100)	80(100)	79(100)

a. 제시된 유형별 대화토막의 수

b. 할당받은 대화토막의 수 × 응답자 수 (n)

표 8. 심정대화라고 판단하는 근거: 대화자관계에 따른 차이

판단 근거 내용	대화자관계		
	내집단	외집단	
정에 호소	· (친분에 의한) 상호관계에 의존한 언급	19(17.0)*	3(4.8)
	· 정에 호소/ 섭섭함을 표현	8(7.1)	8(12.9)
	· 절박한 처지를 호소해 측은지심을 불러일으키는 표현	14(12.5)	20(32.3)
	소 계	41(36.6)	31(50.0)
감정 표현	· 감정에 복받쳐서 격한 감정 표현	10(8.9)	2(3.2)
	· 분노, 불안 등의 감정 표현	14(12.5)	6(9.7)
	소 계	24(21.4)	8(12.9)
자기식 해석 표현	· 상대입장 무시하고 자기식대로 해석 표현	22(19.6)	11(17.7)
	소 계	22(19.6)	11(17.7)
속마음의 전달	· 상대를 아끼고 사랑하는 마음을 표현	12(10.7)	2(3.2)
	· 표현하기 절끄러운 속마음 전달	1(.9)	7(11.3)
	소 계	13(11.6)	6(14.5)
기타	· 비합리적, 비논리적 표현 등	9(8.0)	1(1.6)
	· 기타	3(2.7)	2(3.2)
	소 계	12(10.7)	3(4.8)
계	112(100)	62(100)	

* 빈도(%)

형별로 합산 집계하였다(표 7)7).

<표 7>에 나타난 결과는 사람들이 심정대화를 다른 대화에 비해서 일치도가 높게 식별하고 있음을 보여 준다. 비록 심정대화가 내집단 상황에서 이루어질 때

더 잘 구분되는 경향을 보여주고 있지만, 외집단에서도 심정대화가 이루어 질 수 있다고 여김도 알 수 있다.

심정/사리대화의 판단근거: 예비연구에서와 마찬가지로 심정/사리대화라고 판단한 근거로 제시된 이 유들에 대하여 분석을 하였다. 분석한 결과를 대화자의 관계(내/외집단)에 따라 구분하여 <표 8>에 제시하였다.

큰 범주에 있어서는 대화자간의 관계(내외집단)에 차이 없이 심정대화의 판단이유가 비슷하게 나타났다.

7) 연구 2에서 제시된 대화토막 중에는 일반대화가 포함되어 있었으나, 일반대화에 대한 응답자들의 판단일치율이 낮게(18.8%) 나타났기 때문에 결과분석에서는 이를 배제하였다. 이같이 일치율이 낮은 것은 응답자들이 세 가지 유형의 대화에 대한 설명을 듣지 않았으며, 제시된 일반대화가 심정대화나 사리대화의 특징을 뚜렷이 지니지 못했기 때문에 나타난 것으로 여겨진다.

표 9. 사리대화라고 판단하는 근거: 대화자관계에 따른 차이

	판단 근거 내용	대화자관계	
		내집단	외집단
합리적 사고를 바탕으로 함	· 합리적 사고를 바탕으로 한 대화	11(24.4)*	2(5.8)
	· 이성적으로 판단해서 이야기	8(17.7)	6(16.6)
	· 논리적으로 이야기	5(11.1)	1(2.9)
	소 계	24(53.2)	9(24.3)
객관적 사실을 바탕으로 함	· 객관적 사실, 정보의 전달	8(17.7)	2(5.9)
	· 충분한 설명식의 의견제시	7(15.6)	8(23.5)
	· 자신의 직무나 역할에 근거한 대화		5(14.7)
	소 계	15(33.3)	15(44.1)
상대입장 배려함	· 상대입장에서 말하기	1(2.2)	1(2.9)
	· 상대입장 존중, 배려		5(14.7)
소 계	1(2.2)	6(17.6)	
자신의 입장에서 의견제시함	· 자기 입장에서 이야기	4(8.9)	2(5.9)
	· 자기주장만을 관철하려는 이야기		
기 타	· 형식적/의례적 수준의 대화	1(2.2)	2(5.9)
	계	45(100)	34(100)

* 빈도(%)

'정에 호소'의 범주에 속하는 응답이 가장 많이 심정 대화의 판단 근거로 제시되었으며, '감정표현', '자기식의 해석' 등의 순으로 나타났다. 각 범주의 하위범주반응에 있어서 내/외집단 대화조건 차이가 나타나기도 하였다. '정에 호소' 범주에서 내집단 대화조건인 경우 '상호관계에 의존한 언급'이 가장 높은 빈도를 차지하였고, 외집단 대화조건인 경우는 '절박한 처지를 호소해 측은지심을 불러일으킨다고 하였을 때'가 빈도가 높았다($\chi^2(2, N=72)=11.53, p<.01$).

흥미있는 것은 '기타'의 범주에서 '비합리적, 비논리적 표현'의 하위범주에 해당하는 반응이 내집단 대화의 판단에서 두드러지게 나타난 점이다. 이와 유사하게 '자기식 해석표현'의 범주에도 비교적 높은 빈도의 반응이 나타났다.

한편, 사리대화는 심정대화와 대치되는 특성을 지니고 있다. 피험자들이 대화토막에 대해 사리대화라고 판단하는 이유들을 묶어 분석한 결과가 <표 9>에 제시되었다. <표 9>는 사리대화라고 판단하는 가장 큰 특징은 대화가 객관적 사실을 근거로 합리적 사고를 하는 것으로 여겨지기 때문임을 보여준다. 하위범주에 있어서 대화자관계에 따라 차이가 있는 것으로

여겨지지만, 그 하위범주들이 매우 유사성을 지니고 있기 때문에, 사리대화의 판단 근거에서 대화자관계가 미치는 영향요인은 미미하다고 볼 수 있다.

대화유형에 대한 요인별 판단: 응답자들은 각 대화토막을 보고 질문지에 제시된 16개의 문항에 대하여 각 대화의 내용을 평정하였다. 대화토막이 같은 유형이라면 대화토막들에 대한 심정/사리 판단이나, 심정적/사리적 요인 점수가 여섯 응답자 집단간에 유의미한 차이가 없었다. 따라서 응답자 집단간 구분을 무시하고 같은 유형에 속하는 대화토막에 대하여는 심정적 요인문항(10개)과 사리적 요인문항(6개)의 응답치를 각기 단순 합산하였다. 단순합산한 점수들의 평균치(표 10)를 분석대상으로 삼고 심정적 요인과 사리적요인에 대해 2(심정/사리 대화유형)×2(내/외집단

표 10. 심정적/사리적 요인에 대한 평정평균

	심정대화		사리대화	
	내집단	외집단	내집단	외집단
심정적 요인	4.55(.48)	4.25(.67)	3.85(.66)	3.72(.66)
사리적 요인	3.30(.69)	3.69(.94)	4.55(.80)	4.72(.70)

()안은 표준편차임

표 11. 대화의 여러 측면에 대한 평정평균

측면	심정대화		사리대화	
	내집단	외집단	내집단	외집단
대화자에 대한 호감성*	3.62(.65)	4.33(1.09)	5.31(.93)	3.01(.98)
대화자간의 친밀성*	4.04(.70)	3.39(1.21)	5.33(.88)	2.39(.72)
관계의 중요성*	3.15(.78)	3.45(1.24)	3.90(1.07)	2.68(.94)
대화내용의 일상성*	4.73(.58)	4.29(1.08)	5.47(.78)	4.14(1.01)

()안은 표준편차

a. 점수가 높을수록 호감성, 친밀성, 일상성, 중요성이 높음을 의미한다.

관계유형) 이요인 피험자내 변량분석을 하였다.

심정적 요인 점수에 있어서는 대화유형과 관계유형 간의 상호작용효과가 통계적으로 유의하지 않았다. 대화유형의 주효과와 관계유형의 주효과 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F(1, 78)=82.29, p<.001$; $F(1, 78)=11.63, p<.01$). 즉 심정대화($M=4.40$)가 사리대화($M=3.78$)보다 심정적 요인의 점수치가 높게 나왔다. 아울러 내집단 대화($M=4.20$)가 외집단 대화($M=3.99$)보다 심정적 요인의 점수치가 높게 나타났다.

사리적 요인 점수에 있어서는 대화유형과 관계유형 간에 상호작용효과가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 대화유형의 주효과와 관계유형의 주효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F(1, 77)=101.84, p<.001$; $F(1, 77)=6.28, p<.01$). 즉 사리대화($M=4.64$)가 심정대화($M=3.49$)보다 사리적 요인의 점수치가 높게 나왔다. 아울러 외집단 대화($M=4.21$)가 내집단 대화($M=3.92$)보다 사리적 요인의 점수치가 높게 나타났다.

2) 대화의 여러 측면에 대한 인식

대화유형에 따라 대화내용, 대화자 인상, 대화자간의 관계에 대한 응답자들의 평가가 차이가 나는지를 여러 가지 문항 분석을 통해 알아보았다. 이를 분석하기 위해서 대화토막 분류에 대한 응답자간 일치도가 심정대화는 80%, 사리대화는 65% 이상인 대화토막에 대한 반응치만을 분석하였다. 그 결과 분석에 포함

된 심정대화는 18개중에서 15개, 사리대화는 12개중에서 7개로 나타났다. 그러나 6개의 다른 설문지가 사용되었고 한 응답자는 6개의 토막을 제시받았기 때문에 이 22개에 해당되는 대화토막에 모두 응답한 사람은 없다. 분석을 위해서 22개에 해당되는 토막에서 내/외집단과 심정/사리의 4가지 유형의 토막에 모두 응답이 이루어진 사람들만의 응답을 대화유형별로 묶어서 유형별 평균치를 구하였다(표 11), 모두 27명의 응답자료가 이에 해당하였고, 이를 분석하기 위해 각 분석변수에 대하여 2(심정/사리 대화유형)×2(내/외집단 관계유형) 이요인 피험자내 변량분석을 하였다.

대화자에 대한 호감성: 각 대화토막에서 주로 이야기를 한 대화자의 인상에 대하여 ‘물인정성 - 인정성’, ‘차거운 - 따뜻한’, ‘이성적 - 감성적’, ‘무능감 - 유능감’, ‘비호감적 - 호감적’ 항목들을 평가하게 하였다(리커트 형 7점척 사용). 총 다섯 문항간 내적 일치도가 낮은 ‘이성적 - 감성적’ 문항과 ‘무능감 - 유능감’ 문항을 제외하고, 대화자에 관한 인정성, 따뜻한 정도, 호감도에 관한 문항 3개의 응답치를 단순 합산하여 이의 평균을 구하여 호감성 인상이표를 만들었다($\alpha = .859$).

2요인 피험자내 변량분석을 한 결과, 호감성 지표에서 상호작용이 유의하게 나타났다($F(1, 26)=68.56, p<.001, <그림 1>$ 참조). 내집단 관계에서는 사리대화

8) 각 유형의 대화에 대한 일치율에서 차이가 나기 때문에 이 같은 이중 기준을 적용하는 것이 불가피하였다. 본 연구가 실험의 형태를 취했지만, 자극들이 채택된 독립 변수이외에 다양한 점에서 다르므로(즉 대화내용의 차

이 등) 실험실의 실험보다는 조사연구의 성격에 가깝다. 따라서 이같은 이중기준의 적용이 색다른 문제를 야기한다고 보지 않았다.

9) 심정대화의 경우 .82, 사리대화의 경우에 .88로 나타난 것을 평균하였음.

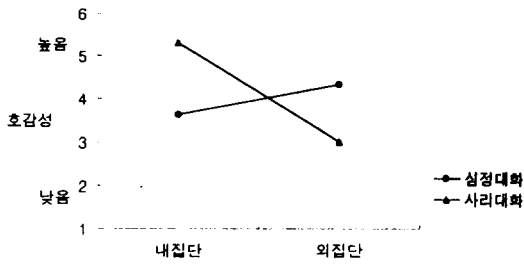


그림 1. 대화자의 호감성에 대한 대화유형과 대화자관계간 상호작용

조건의 대화자가, 외집단 관계에서는 심정대화 조건의 대화자가 더욱 호감적인 것으로 인식되었다.

한편 대화유형의 주효과는 유의하지 않았으나, 관계유형의 주효과는 통계적으로 유의하였다($F(1, 26) = 30.16, p < .001$). 내집단 대화의 대화자($M=4.47$)가 외집단 대화의 경우($M=3.67$)보다 더 호감이 가는 것으로 나타났다.

대화자간의 친밀성 지각: 각 대화토막에 나타난 대화자간의 관계를 어떻게 인식하는지를 보기 위하여 대화자간의 관계에 대한 지각양상을 분석하였다. 문항은 정깊이의 정도, 친밀감, 사적 - 공적 관계성, 대화량의 정도, 관계호전성에 관하여 물어 각기 7점척에 평가를 받은 것이었다. 총 다섯문항간의 내적일치도($\alpha = .91^{10}$)가 높아서 다섯 문항들의 반응의 합을 구하여 그 평균을 대화자간의 친밀성지표로 만들었다(표 11).

이요인 피험자내 변량분석을 한 결과, 상호작용이 유의하게 나타났다($F(1, 26) = 38.17, p < .001$, <그림 2> 참조). 그 양상을 보면, 심정대화나 사리대화가 외집단 관계보다 내집단 관계에서 이루어 질 때 깊이 있는 관계로 판단하였는데, 이 차이는 사리대화에서 더욱 두드러지게 나타났다.

대화자 관계에 대한 대화유형의 주효과를 검증한 결과 통계적으로 유의한 것으로 나타나지 않았고, 관계유형에 따른 주효과는 유의미한 것으로 나타났다($F(1, 26) = 157.70, p < .001$). 내집단 대화($M=4.68$)가 외

10) 심정대화의 경우 .89, 사리대화의 경우에 .93로 나타난 것을 평균하였음.

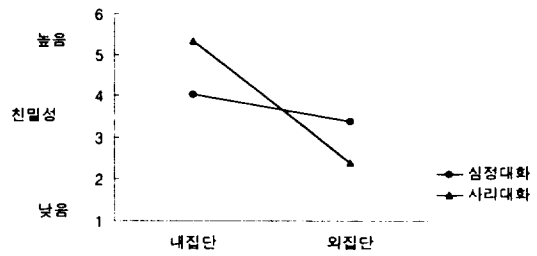


그림 2. 대화자간의 친밀성에 대한 대화유형과 대화자관계간 상호작용

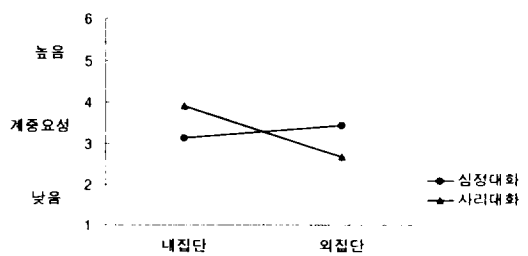


그림 3. 관계의 중요성에 대한 대화유형과 관계유형간 상호작용

집단 대화($M=2.89$)보다 대화자의 관계를 깊이 있는 관계로 평가하였다.

상대와의 관계 중요성: '상대방의 체면을 고려하는 정도', '상대방의 눈치를 살피는 정도' 및 '상대와의 관계를 중요시하는 정도'를 묻는 7점척 상의 세 가지 응답을 합산 평균하여 분석하였다(표 11). 세 문항간의 내적일관성 지표 α 는 .54¹¹로 나타났다. 이요인 피험자내 변량분석을 적용한 결과, 대화유형과 관계유형의 상호작용이 유의하게 나타났다($F(1, 25) = 25.79, p < .001$, <그림 3> 참조). 그 양상을 보면, 사리대화의 경우는 내집단조건에서, 심정대화의 경우에는 외집단 조건에서 더 상대와의 관계를 중시하는 것으로 나타났다. 대화유형의 주효과는 없었으나 관계유형의 주효과가 의미있게 나왔다($F(1, 25) = 5.09, p < .05$). 이는 내집단($M=3.53$)의 관계를 외집단($M=3.06$)의 경우보다 더욱 중요하게 여김을 의미한다.

대화내용의 일상성: 대화내용에 대하여 응답자들

11) 심정대화의 경우 .67, 사리대화의 경우에 .41로 나타난 것을 평균하였음.

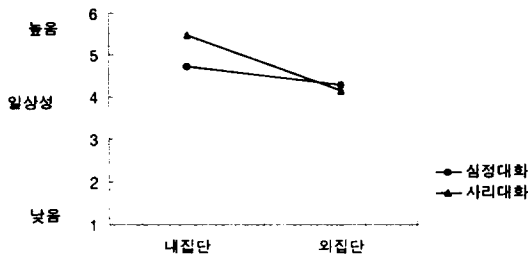


그림 4. 대화의 일상성에 대한 대화유형과 관계유형간 상호작용

이 느끼는 것을 '대화의 어색함 - 자연스러움', '비솔직성 - 솔직성', 그리고 '비정감성 - 정감성' 문항에 관하여 7점 척도에서 평정하게 하였다. 이들 세 문항에 대한 응답을 합산 평균하여 대화의 일상성 지표($\alpha = .7012$)로 삼고 분석하였다.

이요인 피험자내 변량분석을 적용한 결과, 상호작용이 유의하게 나타났다($F(1, 25)=6.65, p<.05$, <그림 4> 참조). 그 양상을 보면, 내집단 조건에서 사리대화가 심정대화보다 일상적인 것으로 여겨짐을 볼 수 있다.

대화내용의 일상성에 대한 대화유형의 주효과가 통계적으로 유의하게 나타났다($F(1, 25)=4.88, p<.05$). 즉, 심정대화($M=4.51$)보다 사리대화($M=4.80$)가 더 일상적인 대화로 평가되었다. 관계유형에 따른 주효과도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F(1, 25)=35.21, p<.001$). 즉, 내집단 대화($M=5.10$)가 외집단 대화($M=4.21$)보다 대화내용이 일상적인 것으로 여겨졌다.

4. 논의(연구 2)

연구 2에서는 TV의 드라마에서 채록한 대화토막들을 응답자들에게 제시하여, 심정/사리대화인지를 판단하게 하고, 주어진 대화토막 속의 대화자들간의 관계에 대한 측면들을 판단하게 하여 분석하였다. 이 연구의 주된 목적은 심정대화가 일상의 대화들에서 식별되어지는 특징을 지니고 있는지를 알아보기 위함이었다. 나타난 결과를 보면, 심정대화에 대하여 응답자들의 합의가 상당히 높게 나타남을 알 수 있다. 이는 응

12) 심정대화의 경우 .65, 사리대화의 경우에 .75로 나타난 것을 평균하였음.

답자들이 심정소통이라는 것에 대하여 분명한 인식을 지니고 있음을 보여주며, 아울러 심정이 사회적 표상으로 기능함을 보여주는 것이다.

사람들이 심정대화를 판단하는 근거를 알아보기 위해, 판단이유를 자유기술 하도록 하여 분석하였으며, 아울러, 16개의 항목을 제시하고 이 항목들에 대한 응답을 두 요인으로 묶어서 비교하였다. 사람들이 심정대화라고 판단하는 대화들은 상대를 아끼는 마음, 상호관계에 호소, 절박한 심정전달 등등 심정적 요인들에서 높은 평가를 받았고, 객관적 사실과 정보의 전달 등 사리적 요인들에서 낮은 평가를 받았다. 이들 응답내용을 종합하면, 사람들은 심정대화를 판단하는 근거로 상호관계(정)에 호소하는 여부, 속내를 보여주는 정도를 중요하게 여김을 알 수 있다. 흥미로운 것은 <표 8>의 '기타'의 범주에서 '비합리적, 비논리적 표현'의 하위범주에 해당하는 반응이 내집단대화의 판단에서 두드러지게 나타난 점이다. 이와 유사하게 '자기식 해석 표현'의 범주에도 비교적 높은 빈도의 반응이 나타난 점도 심정대화는 초논리적(trans-logical)일 수 있음을 사람들이 인정하는 것이라 보겠다. 이런 점은 한국사회에서 갈등의 대결구조에서 흔히 나타나는 현상인 약자의 극단적인 행위를 설명하는 시사점을 던져준다. 예를 들어, 대학에서 학내분규가 일어났을 때, 학생 또는 노조에 의해서 부분건물이 점거되는 현상들이다. 갈등의 당사자들이 제3자 관계적 교류를 하는 개인주의 문화권에서는 즉각 공권력에 의해서 이 같은 상황이 종식되는 반면에, 우리 사회에서는 이 같은 대처상태가 상당히 오래 지속된다. 즉 떼거지를 쓰는 행위가 갈등행위의 한 유형으로 나타난다는 점이다. 이 상황을 공권력에 의해서 종식시키는 행위는 주위의 비난을 받으며, 약자는 주위의 동정을 사게 된다. 떼거지는 주위 사람들에게 "오죽 했으면 그럴까!?"의 반응을 불러일으켜 행위자의 극단적인 행위에 심정적 해석을 통한 정당성을 제공하는 빌미를 준다. 떼거지가 통용되는 것은 단절할 수 없는 관계에서이다. 떼거지가 통하는 이유는 한국사회에서 제3자적 교류가 기피되기 때문이라고 볼 수 있다. 이는 달리 말해서 정관계 지향성이 그만큼 강함을 말한다.

대화토막을 갖고서 대화자간의 관계, 대화의 일상성 등을 다양한 항목 상에 파악하게 한 자료의 분석 결과는 연구자들의 예상과는 상당히 벗어나고 있다. 즉 연구자들은 내집단 심정대화의 경우에, 대화자들이 호감있게 여겨지고, 두 사람의 관계가 더 친밀하고, 중요하게 여겨지며, 대화도 일상적으로 여겨질 것을 예상하였다. 그러나, 결과는 예상과 달리, 내집단의 경우에 심정대화의 경우보다 사리대화에서 더욱 관계를 친밀한 것으로, 대화자에게 더 큰 호감이 가는 것으로, 대화가 보다 일상적인 것으로 나타났다.

이 같은 양상은 크게 두 가지로 설명을 해 볼 수 있다. 첫째는, 심정대화를 보는 응답자들의 성향이 그러하다는 설명이다. 즉 응답자들이 대학생들이었고 이들은 개인주의적 가치와 사리대화 위주의 사회화과정을 거친 세대이기 때문에, 이들 세대가 내집단 심정대화를 보는 인식의 특징을 반영한다는 것이다. 이들은 가족관계에서도 심정대화보다는 사리대화를 추구하는 사람에게 보다 호감을 보이며, 사리대화를 나누는 사람들을 더 친밀한 것으로 여길 수 있다. 이 같은 설명의 가능성은 변화하는 가치관에 비추어 볼 때(한규석·신수진, 1999; 한성열·안창일, 1990), 연구해 볼만한 흥미있는 가설이기는 하지만, 본 연구에서 조작제시한 자극을 엄밀한 실험에서 제시된 자극과 동일시하는 해석이라는 점에서 무리가 있다.

두 번째의 설명은 본 연구에서 쓰인 자극과 설계가 지닌 제한점을 검토하여 제기될 수 있다. 본 연구에서 응답자들이 판단한 대화자극의 구분에 사용된 두 가지 독립변수가 지닌 의미의 다양성에 주목할 필요가 있다. 즉 독립변수로 취해진 내/외집단과 사리/심정대화의 4방안에 속하는 자극들이 지닌 차이가 다양하다는 것이다. 예를 들어 내집단은 가족과 친구관계로, 외집단은 그 외의 관계로 하였다. 여기서 내외의 구분은 자기 정의 관계와 역할의 관계를 상징하는 것이지만, 이 두 가지 유형의 구분이 모호한 것이 일상의 일이기도 하다. 즉 회사내의 종업원과 사장의 관계는 역할관계이지만, 정을 쌓은 관계가 될 수도 있다. 이 같은 점에 착안하여, 연구자들은 자극(대화토막)들을 재검토하였다. 내집단 심정대화 12개의 특징을 살펴보

면 다른 대화토막들보다 심한 갈등상황을 많이 포함하고 있음을 볼 수 있었다. 대화토막 분류에 대한 응답자간 일치도가 80%인 심정대화토막 11개 중에서 8개가 대화자간에 직접적인 갈등¹³⁾을 다루고 있었고, 3개의 대화토막이 간접적인 갈등¹⁴⁾을 다루는 상황이었다. 응답자들의 응답을 이렇게 갈등의 정도에 따라 구분하여 분석을 한 결과, 간접적인 갈등상황의 대화내용이 직접적인 갈등상황의 대화보다 더욱 정감적이고, 대화자 인상이 호의적이며, 대화자간의 관계가 더욱 친밀한 것으로 여겨짐을 알 수 있었다. 한편 내집단 사리대화조건에서 호감이 높고, 친밀감도 높고, 일상성에 대한 평가가 높게 나타난 점은 이 조건에서 자극으로 제시된 사리대화의 토막들이 차근차근 타이르는 내용들이라는 점에 기인하는 것으로 여겨진다. 이 같은 결과는 내집단(특히 가족과 친구관계)의 대화에서 사리를 바탕으로 대화하는 것이 친밀성을 주는 한에 있어서 관계에 부정적으로 작용하는 것은 아님을 시사한다.

종합 논의

본 연구는 심정논리의 작용에 대한 경험적 자료를 제시하기 위하여 수행되었다. 연구 1에서는 심정이 어떠한 것으로 인식되고 있는지에 대하여 알아보았다. 대학생들은 심정을 속마음을 털어놓는 것으로 여기고, 심정소통의 상대는 친한 관계에 있는 사람이며, 심정소통의 작동에는 눈치기제가 작용하는 것으로 나타났다. 연구 2에서는 다양한 대화토막을 제시하고 심정소통으로 여겨지는 토막을 구분하고 이 소통이 사리적인 소통과 구분되는 다양한 특징을 분석하였다. 사

13) 본 연구에서 사용된 대화토막들에서, 직접적인 갈등의 예를 들면, 딸의 결혼을 극구 반대하는 엄마와 그 딸의 대화, 임신을 거부하는 아내와 남편의 대화, 부모마음 몰라주는 자식에 대한 다투리 등을 들 수 있다.

14) 본 연구에서 사용된 대화토막들에서, 간접적인 갈등의 예를 들면, 약먹기 싫어하는 동생을 타이르는 대화, 언니의 배필에 대하여 의견이 다른 할머니와 동생의 대화, 며느리에 대한 불만을 나누는 율개와 시누이의 대화를 들 수 있다.

람들은 심정대화를 구분해 냄에 있어서 상당한 합의를 지니고 있는 것으로 나타났다. 심정대화의 판단이 유로 가장 많이 나오는 것은 “정에 호소함”의 범주에 속하는 내용들이었다.

한국인의 소통: 한국인의 인간관계는 본질적으로 우리성을 지향하는 관계이며, 우리성의 구조는 정이라는 아교에 의해서 그 강도가 결정되는 특징을 지닌다. 정이라는 것이 관계의 동학(動學)에서 결과되는 자원의 성격이라면 심정소통이라는 것은 정자원의 역동적인 형성과정이라고 볼 수 있다. 즉 심정이 통하는 사이에서 정이 깊어지고, 정이 깊은 사이에서 심정교류가 잘 이루어진다. 달리 말해서, 심정은 통하는 상대가 있으며, 심정에 기초한 소통이 자연스러운 상대가 있다. 이 상대는 우리성의 관계에 있는 사람들이며, 이들간에는 누구에게나 적용되는 관계의 규칙(사리논리)보다는 배타적으로 적용되는 우리성 관계의 규칙(심정논리)이 작용한다¹⁵⁾.

본 연구의 결과를 종합한다면, 심정소통을 “정의 관계에서 갈등이 생겼을 때, 자신의 처지와 속내를 상대방이 납득해 주기를 요구하는 소통”이라고 정의할 수 있으며, 이와 대조적으로 사리소통을 “역할의 관계에서 사실을 바탕으로, 논리적 설득에 의해 상대를 납득시키려는 소통”이라고 정의할 수 있다. 따라서 심정소통은 관계특수적이며, 간주관적(intersubjective)이며, 사적이며, 우리성의 작용논리이며, 드러나지 않은 마음의 교류라 할 수 있고, 사리소통은 관계일반적이며, 객관성의 논리이며, 공적이며, 개별자의 작용논리이며, 이해의 교환논리라는 특징을 지닌다(최상진·김기범, 1999).

기존의 사회심리학 이론과 심정소통의 비교: 의사소통없이 사회는 성립될 수 없기 때문에, 의사소통의 분야는 다양한 분야의 학자들에 의해서 연구가 일

찍부터 이루어져 왔다(강길호·김현주, 1995). 그러나 본 연구에서 다루고 있는 심정/사리소통의 틀을 적용시켜 볼 때, 기존의 연구들은 거의 모두가 사리소통에 해당하는 의사소통을 다루어 왔다고 정리할 수 있다. 사회심리학에서는 특히 설득이라는 측면에서 의사소통을 주로 다루어왔으며, 이 설득의 연구는 제3자의 입장에서 상대방을 변화시키는데 효과적인 방법이 무엇이나¹⁶⁾를 탐색하는 것이었다. 심정소통의 특성을 명확히 하기 위하여 설득과 관련된 사회심리학의 주요이론과 차이를 비교하겠다.

의사소통, 특히 설득에 대한 통합적인 이론으로 제시된 정교화가능성 이론(Petty & Cacioppo, 1986)에서는 설득효과가 얻어지는 두 가지 상이한 경로를 상정하고 있다는 점에서 사리/심정 소통의 이론과 유사한 점이 있지만 중요한 측면에서 두 가지 이론은 다르다. 정교화가능성 이론에서 중심경로 처리(central route processing)는 듣는 사람이 대화내용에 대한 깊은 관심을 지니고 있어서, 내용의 논리성에 주목하고, 합리적으로 사고하여 내용을 처리하는 경우이다. 반면에, 지엽경로 처리(peripheral route processing)는 듣는 사람이 대화내용에 별 관심을 지니고 있지 않아, 대화내용보다는 말하는 사람이 지닌 매력, 전달되는 이야기가 지닌 피상적 특색(길다, 논리적인 듯 하다 등), 대화상황에 존재하는 외적 보상의 유무 등과 같은 것이 내용의 설득성을 결정짓는다고 본다. 본고에서 다루는 사리/심정 대화의 경우에, 사리대화는 중심적 경로처리에 해당한다고 볼 수 있다. 그러나 심정대화는 지엽적 경로 처리와는 큰 차이가 있다. 우선, 심정대화의 당사자들은 대화내용에 대하여 큰 관심을 지니고 있기 쉽다. 큰 관심이 없다면 입장이 곤란해질 수 있는 심정대화를 하려고 하지 않을 것이다. 둘째로, 지엽적 경로 처리가 대화자 상호간의 관계가 가

15) 연구 2에서 연구자들이 제시한 문항 중에는 대화가 “누구에게나 할 수 있는 내용인지”의 정도를 7점 척상에 물어본 것이 있다. 이에 대한 응답을 분석하면, 사리대화가 심정대화보다 누구에게나 할 수 있는 내용으로 평가가 나타났다(4.68 대 3.42). 아울러 사리대화가 심정대화보다 대등한 입장에서 대화가 이루어지는 것으로 나타났다(4.00 대 3.17).

16) 태도변화와 설득에 대한 초기 연구시절에, 예일대학에서 Hovland가 이끄는 연구집단은 메시지의 내용 구성(논점의 짜임새, 태도와외의 괴리정도 등)에 관심을 지녔다. 그 후에 전달자의 특징(신뢰성, 전문성, 호감 등), 수신자의 특징(자기관여, 자존심 등)에 따라 설득효과가 어떻게 나타나는지로 연구관심들이 확대되어 갔다(한규석, 1995, pp.189 - 203 참조).

까워야 함을 전제로 하지 않는 데에 비하여(마치 의 원후보로 나온 사람이 유세시 유권자에게 항응을 제 공하는 경우), 심정대화는 둘 사이의 관계가 친밀한 정 의 관계임을 전제로 한다. 심정대화가 우리관계를 떠나서도 존재할 수 있기는 하다. 그러나 이 경우에도 심정대화는 상대방의 연민을 자극하며, 이 연민은 정 의 감정과 현상적으로 유사한 감정이라고 보겠다. 스스로를 상황에서 희생된 불쌍한 존재라는 것에 초점 을 맞춰 이루어지는 대화 즉 측은지심을 불러일으키는 대화이다. 그래서 인간적인 정에 호소하여 '우리 성'을 촉발해 내거나 '가족처럼 여겨 줄 것' 등의 정에 의존하는 대화이다. 이 경우는 아류적(亞流的) 심 정대화라고 할 수 있다. 이 대화가 한국인의 사회장면 곳곳에서 발견되고 있다.

최근에 태도변화 연구에서 중요한 변수로 다루어지고 있는 것이 감정적 내용과 인지적 내용의 구분에 의한 태도변화 효과이다. 이전까지 태도변화를 도모 하는 내용은 얼마나 합리적이냐의 관점에서 내용의 합리적 충실성을 중시하였다. 최근에 인지에 근거한 태도와 감정에 근거한 태도를 구분하여, 감정에 근거한 태도도 중심적 경로처리 과정에 의해서 태도변화가 나타날 수 있음이 보여졌다(Rosselli, Skelly, & Mackie, 1995; 유주란·김혜숙, 1999 재인용). 이들 연구는 객관적인 전달내용의 구성요소에서 감정적 요소와 인지적 요소를 분리하여 각 요소가 태도변화를 일으키는 기제가 무엇인지에 관심을 지니고 있다는 점에서 심정대화의 논의와 중요한 차이를 지니고 있다. 심정대화에서는 전달내용의 논리성과 감정성 보다는 전달자가 자기와 어떠한 관계에 있는 사람이나에 따라 객관적으로 제시된 논지(논리적이건 감정적이건)의 효과가 달라지는 현상을 다룬다. 물론 여기서도 심정대화는 객체에 대한 태도변화를 다루기보다는 우리성 속의 당사자들간의 갈등에 대하여 주관적으로 인지된 관계의 조율을 다룬다는 점에서도 차이를 보이고 있다.

감정이입(empathy) 현상은 친사회적 행위의 기저에 놓인 정서적 기제로 여겨진다(Eisenberg, 1991). 감정이입은 상대방의 처지에 공감하여 측은한 마음에서

상대를 돌봐주려는 정서상태를 말한다. 감정이입은 사람들이 곤경에 처한 상대의 욕구와 정서에 초점을 맞추는 경우에 활성화된다. 심정소통의 기저에는 “내 처지를 알아달라”가 놓여 있다는 점에서 심정소통은 감정이입이라는 심리적 기제를 촉발하는 소통이라고 특징지을 수 있다¹⁷⁾. 그러나, 감정이입이 보편적 기제로써 작동하는 것에 비해서 심정은 관계특수적으로 작동하는 차이를 지닌다.

Hall(1976)은 의사소통의 문화적 특색을 저맥락 문화권과 고맥락문화권으로 구분하였다. 고맥락문화권에서는 표현된 말의 의미를 말 자체에 의존하기보다는 주어진 상황맥락에 비추어 파악해야 한다. 집단주의 문화권에서의 의사소통은 대체로 고맥락적이며, 한국도 고맥락 문화권에 속한다. 의사소통의 상황맥락은 다양한 측면을 지니고 있으며, 두 대화자간의 관계가 지닌 특수성(심정소통이 의지하는)도 그 한 측면이다. 이 점에서 고/저맥락 이론은 매우 포괄적이라 할 수 있으며 문화권의 분류에 유용하다. 비록 심정소통이 고맥락 문화권의 의사소통과 부합하는 면이 있지만, 심정소통이 특정의 문화권에만 발생하는 것은 아니다. 즉 모든 문화권에서 심정/사리소통의 두 가지 양식의 대화는 병존하되, 특정문화권에서 지배적인 소통양식이 다르다는 것이다. 아울러 심정소통은 두 대화자간의 정관계 형성에 구체적으로 작용하는 교류역동이라는 특징을 지니고 있다는 점에서 고/저맥락 이론과 차이를 지닌다.

심정소통 이론의 의의와 적용: 심정소통이 한국적인 의사소통의 특징으로서 제기되었지만, 좁게는 한국인, 넓게는 집단주의 문화권에서만 관찰되는 특징이라고 보기는 어렵다. 앞에서의 논의에서 다루어졌듯이, 심리학자들이 사람들의 교류현상을 개별자들의 교류로서 보는 제3자적 관점을 취했었기 때문에, 우리성 심리가 작용하는 당사자들의 교류모습이 조명을 받지 못하였던 것이다. Fiske(1990)는 네 가지 유

17) 본 연구에서 역할관계에 있는 사람들(외집단 조건)간의 대화를 보고 심정대화로 판단하는 근거를 측은지심에 호소하는 것으로 여기는 응답이 많이 나왔다(<표 8> 참조).

형의 관계양식이 어느 사회에서나 보편적으로 관찰됨을 주장하였다. 그 중에서 공감적 관계(communal sharing) 양식은 우리성이 작용하는 관계양식이며, 이에는 심정의 동학(動學)이 작용할 가능성이 높다고 보겠다. 사람들은 친근한 관계의 사람들과는 남들과 달리 특별한 배려를 주고받는 것을 당연시한다. 다만 이 같은 배려가 타인의 회생을 가져오지 않도록 사회화 과정에서 제재가 가해질 뿐이다. 이 같은 제재가 개인주의 문화에서는 일찍 시작된 인구가동과 외집단성원과의 교류로 인해 강한 사회적 제도와 규범으로 발달하였고, 집단주의 문화에서는 상대적으로 그러하지 못하였다. 그래서 개인주의 문화에서 우리성의 규범이 작용하는 내집단은 가족과 같은 일차집단에 국한하는 반면에, 집단주의 문화에서 우리성의 규범은 가족을 포함한 보다 포괄적인 집단에서도 작용한다(Triandis, Bontempo, Villareal, Asai, & Lucca, 1988). 한국문화의 특성은 이 우리성의 규범이 광범위하게 작용하여 공적인 관계를 사적인 관계로 전환시키는 다양한 행태가 널리 나타나고, 심지어 아류적(亞流的) 교류관계에서도 우리성이 자주 촉발된다는 것이다. 이러한 면에서 심정/사리 소통의 구분 틀은 범문화권적으로 교류현상을 분석하는 새로운 조망의 틀로 연구되어질 가치가 있다(Miller, 1999 참조). 그 필요성은 오히려 높아지고 있다고 보겠다.

심정소통의 양상은 학계에서 제시된 의사소통 이론들에서 간과되어온 현상이었다. 그 주된 이유는 심정소통이 한국의 토착적 소통문화이기 때문이라고 볼 수 있지만, 그 현상자체가 우리성이라는 보편적 심리현상에 근거를 두고 있다는 점을 고려한다면 다른 이유를 생각해 볼 수 있다. 아마도 심정소통이 간과되었던 보다 중요한 이유는 심리학계를 지배하는 근대성(modernity)의 담론이 현상을 재단하였기 때문일 수 있다. 탈근대성(post-modernity)의 시기에 부상하는 다양한 담론들의 역입(신승환, 2000; Kvale, 1990) 속에 심정소통의 이론화를 위한 무대가 마련되어 있다고 할 수 있다.

본 연구의 제한점: 본 연구는 심정소통의 양상에 대하여 경험적 근거를 제시하고자 시도되었다. 현실

에서 이루어지는 심정소통의 양상을 부분적으로나마 파악하는 것이 가장 먼저 이루어져야 할 연구라고 판단하여 드라마에서 나오는 대화토막들을 문장으로 제시하였다. 그러나 이같이 문장으로 심정대화의 특성을 파악하는 것은 현실과 상당한 괴리를 가질 수 있다. 연구 1의 결과가 시사하듯이 사람들은 심정소통을 할 때 비언어적 소통과 눈치에 많이 의존하는 경향이 있다. 따라서, 본 연구에서 제시된 문장에 의한 자극은 심정소통의 언어적인 측면만을 다루었다는 한계를 지니고 있다. 심정소통의 진면목은 문장보다는 몸짓, 표정, 준언어적 단서(역양, 소리의 높낮이 등등)의 활용으로 보다 잘 파악될 수 있다는 점에서 향후 심정소통에 대한 연구는 이러한 점을 고려해야 할 것이다.

연구 2는 두 가지 독립변수(관계유형과 대화유형)를 상정하고, 각기에 해당하는 대화자극을 제시하여 응답자들의 평가를 받은 실험의 형태를 취한 조사연구이다. 연구의 형태는 실험이지만, 관심있게 보는 변수가 사회적 변수로써 풍부한 의미와 변용태를 지니고 있다는 점에서 실험실 실험과는 분명히 구분되어야 한다. 이 같은 연구에서 제시된 자극들은 관심차원에서만 차이가 나는 것이 아니기 때문에, 나타난 결과의 해석은 잠정적일 수밖에 없다. 더욱이 <표 11>에서처럼 대화와 관련된 인식의 결과가 연구자들의 기대와 어긋나게 나타나는 경우에 결론의 잠정성은 불가피하고, 추후 연구들에 의해서 제시된 대안들의 타당성이 검증되어야만 할 것이다. 과학적 심리학의 틀에서 결론의 잠정성은 불만스러운 것이다. 그러나, 사회심리학연구에서 다루는 사회적 자극의 의미는 개인의 경험과 역사에 의해 구성되므로, 획일적일 수 없으며, 다만 많은 사람들에게 의해서 공유되어지는 공변산성을 지니고 있다는 점에서(최상진·한규석, 1998) 이 같은 연구방법을 적용한 연구들이 누적되어질 필요가 있다.

참 고 문 헌

강길호·김현주(1995). 커뮤니케이션과 인간. 서울: 한

- 나래.
- 김정운·한성열(1998). 문화심리학 어떻게 할 것인가. **한국심리학회지: 일반**, 17(1), 97-114.
- 박정진(1990). **한국문화 심정문화**. 서울: 미래문화사.
- 손영미·최상진(1999). 한국인의 심정적 대화상황분석을 통한 심정심리분석. **한국심리학회 연차대회 학술발표논문초록집**, 13-16.
- 신승훈(2000). 현대와 탈현대의 문화지평. **문화와 사람**, 1, 11-47.
- 유주란·김혜숙(1999). 지역태도에 영향을 미치는 설득메세지의 효과: 설득자 집단범주와 메시지 유형의 영향. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 13(1), 165-182.
- 이규태(1977). **한국인의 의식구조**(상·하). 서울: 삼중당.
- 이승녕(1995, 감수). **새국어사전**. 서울: 한국도서출판중앙회.
- 최봉영(1998). '사회' 개념에 전제된 개체와 전체의 관계와 유형. **동양사회사상**, 1집, 79-104.
- 최상진(1997a). 한국인의 심리특성. **현대심리학의 이해**(한국심리학회 편). 서울: 학지사.
- 최상진(1997b). 당사자심리학과 제 3자심리학: 인간관계 조망의 두 가지 틀. **한국심리학회 연차대회 심포지움**, 131-143.
- 최상진·김기범(1999). 한국인의 심정심리: 심정의 성격, 발생과정, 교류양식 및 형태. **한국심리학회지: 일반**, 18(1), 1-16.
- 최상진·박수현(1990). 우리성에 대한 사회심리학적 분석. **한국심리학회 연차대회 발표논문집**, 69-79.
- 최상진·유승엽(1995). 정의 심리적 구조에 대한 경험적 분석. **국제여성연구소논총**, 제5권 1호, 중앙대학교, 107-132.
- 최연희·최상진(1990). 눈치기체가 유발되는 상황과 이유에 대한 연구. **한국심리학회 연차대회 발표논문집**, 293-302.
- 최상진·한규석(1998a). 심리학에서의 객관성, 보편성 및 사회성의 오류: 문화심리학의 도전. **한국심리학회지: 일반**, 17(1), 73-96.
- 최상진·한규석(1998b). 교류행위를 통해 본 한국인의 사회심리. **한국문화와 한국인**(국제한국학회 편). 서울: 사계절.
- 한규석(1995). **사회심리학의 이해**. 서울: 학지사.
- 한규석·신수진(1999). 한국인의 선호가치 변화 - 수직적 집단주의에서 수평적 개인주의로. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 13(2), 293-310.
- 한성열·안창일(1990). 집단주의와 나이, 교육, 결혼 및 주거 형태와의 관계. **한국심리학회지: 사회**, 5(1), 116-128.
- Bruner, J. S.(1990). *Acts of meaning*. MA: Havard University Press.
- Einsenberg, N.(1991). Meta-analytic contributions to the literature on prosocial behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 273-282.
- Fiske, A. P.(1990). Relativity with Moose("Mossi") culture: Four incommensurable models for social relationships. *Ethos*, 18, 180-203.
- Hall, E. T.(1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday.
- Harre, R., & Gillett, W. G.(1994). *The discursive mind*. London: Sage.
- Jones, E. E., & Davis, K. E.(1965). From acts to dispositions: The attribution process in person perception. In L. Berkowitz.(Ed.), *Advances In Experimental Social Psychology*(Vol. 2). New York: Academic Press.
- Kvale(1990). *Psychology and post-modernism*. London: Sage.
- Markus, H., & Kitayama, S.(1991). Culture and the self: implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Miller, J.(1999). Cultural psychology: Implications for basic psychological theory. *Psychological Science*, 10(2), 85-91.
- Moscovici, S.(1981). On the Social Representations In J. P. Forgas(ed.). *Social cognition: Perspectives*

- on everyday understanding*. London: Academic Press.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T.(1986). The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123-205.
- Rosselli, F., Skelly, J., & Mackie, D.(1995). Processing rational and emotional messages: The cognitive and affective mediation of persuasion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 31, 163-190.
- Triandis, H. C.(1989). The self and social behavior in differing cultural contexts. *Psychological Review*, 96(3), 506-520.
- Triandis, H. C., Bontempo, R., Villareal, M., Asai, M., & Lucca, M.(1988). Individualism and collectivism: Cross-cultural perspectives on self-ingroups relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 323-338.

**Characteristics of Korean Shim-jeong Communication:
An Empirical Analysis of Shim-jeong Representations
and the Dialogue using Written Scripts**

Kyung-Ja Kim and Gyuseog Han

Department of Psychology, Chonnam National University

Shim-jeong(心情) communication is widely claimed to be the cultural mode of communication in Korea. The present investigation theoretically distinguishes shim-jeong mode of communication, juxtaposing it against ordinary mode of communication. The shim-jeong communication is exchanged among ingroup people sharing a history of intimate interaction and its persuasive power hinges on the caring mind of the recipient. The present investigation analyzed empirically how Shim-jeong is represented among folk mind in study 1 and whether Shim-jeong dialogues are discernible and what characteristics they have in study 2. Study 1 showed that people want to communicate Shim-jeong(aroused state of inner mind) in conflict situation with ingroup people. Its preferred mode of communication is nonverbal as well as verbal. Study 2 showed that people share high level of consensus in discerning shim-jeong dialogues when they were presented in short written format. Although shim-jeong communication is a Korean indigenous mode of communication, its occurrence may be universal. Discussion is centered on the theoretical framework of shim-jeong communication.