영어어문교육 *제22권* 4호 2016년 겨울

애니메이션에 나타난 거절 화행의 간접 전략에 대한 연구: *Cars 2*를 활용한 사례연구를 중심으로

김 혜 정
(국민대학교)

Kim, Hye Jeong (2015). The refusal speech act in animation and its explicit learning: With reference to case study using Disney animation *Cars 2*. *English Language & Literature Teaching*, *22*(4), 201-224.

This study aims to analyze refusal speech acts and suggest explicit lessons that can be learned. A refusal speech act is a negative response to a suggestion, request, invitation, or advice, and hence, it carries a higher risk of hurting someone's feelings and injuring their perceived level of prestige. To minimize these risks and maintain smooth social relationships, second language learners should learn various acceptable refusal strategies. Consequently, in order to facilitate this, this study analyzes the Disney animation, *Cars 2*, for examples of refusal strategies in a specific context. This study focuses on indirect refusal strategies: expressing positive feelings and proposing reasons, questioning, changing topic, and persuading. It also suggests an explicit learning and teaching of indirect refusal strategies in a second language classroom to increase awareness. Discourse completion test, open-ended questionnaire, and the test of refusal expression and strategies are conducted. The results show that an explicit explanation and emphasis on indirect refusal strategies have a positive effect on the awareness of refusal speech acts in second language classroom. The awareness of refusal strategies can lead to an understanding of polite language and can eventually be helpful in enhancing pragmatic competence.

[refusal speech act/indirect refusal strategy/explicit learning/ Disney animation/ pragmatic competence, 거절화행/간접 거절 전략/명시적 학습/디즈니 애니메이션/화용적 능력]

I. 서론

제 2언어로 의사소통을 원활히 하기 위해서는 언어적 능력뿐만 아니라 사회화용적 능력이 요구된다. 다시 말해서, 제 2언어 학습자는 언어적 문법적으로

올바른 형태를 사용할 줄 알아야 할 뿐만 아니라 사회적 문화적 상황에 적절하게 대응할 줄도 알아야 한다. 화용적 능력이 요구되는 상황 중 상대방의 제안이나 부탁을 거절해야 하는 상황은 학습자들이 대처하기에 매우 어려운 과업이다. 직장 상사가 오늘 회의가 길어져서 일이 지연되었으니 야근을 해서 서류를 작성해 달라고 요청했을 경우, 부하 직원이 'No, I can't'라고 답한다면, 'No, I can't'가 언어적으로는 올바른 형태라 하더라도 이 답변은 직장 상사와 부하 직원간의 관계가 엄격한 한국 사회에서는 그리 적절한 답변은 아니라는 것을 한국인 화자라면 누구나가 알고 있다.

거절화행이란 상대방의 제안, 요구, 초대나 제의와 같은 화행에 대해 부정적인 반응으로 일어나는 화행이다. 상대방의 부탁이나 제안에 대하여 거절하는 행위는 모국어를 사용하는 상황에서 조차도 수행하기에 그리 쉬운 과업은 아니다. Brown과 Levinson(1987)에 의하면, 거절 화행은 아주 쉽게 상대방의 체면에 손상을 줄 수 있는 행위이기 때문에 적절한 방식으로 거절하는 것은 화용적 언어능력(pragmatic competence)의 증거가 될 수 있다 하였다. 친구가 어느 날 급한 사정을 얘기하며 50만원을 빌려달라고 요청할 경우 여러분이라면 어떻게 거절할 것인가? '싫어' 또는 '안돼, 나 돈 없어'라고 직접적으로 거절해도 되지만 '어쩌지... 나도 힘든데...'와 같이 돌려 말하거나 '10만원 정도는 도와줄 수 있어'와 같은 대안을 제시하는 것도 거절하기의 좋은 전략 중 하나이다. 같은 거절이라 하더라도 직접적으로 거절했을 때와 돌려 말하거나 대안을 제시한 것과 같은 간접적 전략을 사용하였을 경우 청자의 거절이 화자의 기분이나 체면을 덜 상하게 한다. 간접 거절 전략의 사용은 상대방의 체면 손상을 최소화시킴으로써 사회적 관계를 부드럽게 유지할 수 있게 한다. 따라서 제2언어 교수자들은 학습자들에게 거절 화행의 특징뿐만 아니라 다양한 간접 거절 전략들을 명시적으로 학습시킬 필요가 있다.

거절의 다양한 전략들은 문맥이나 상황, 문화, 사회적 거리감, 나이, 성별, 상대방과의 관계, 힘의 우위 등에 따라 다르게 사용된다. 이러한 다양한 사회적 변수에 따라 거절하는 방식과 거절하는 표현이 달라질 수 있다는 것을 학습자들이 자각할 필요가 있다. 거절 전략과 그것의 실현 양상을 명시적으로 자각하고 있어야 실제 상황에 처했을 때 충분히 대처할 수 있을 것이다. 이에 본 연구에서는 디즈니 픽사의 애니메이션 *카 2(Cars 2)*를 활용하여 간접 거절 전략들이 다양한 사회적 상황 속에서 어떻게 사용되는지를 분석하고자 한다. 애니메이션을 활용한 간접 거절 전략의 학습에서 명시적 학습의 필요성을 강조하고자 하며, 이러한 명시적 설명과 강조가 학습자들에게 거절 화행에 대한 자각력을 형성하는데 어떤 영향을 미치는지를 함께 고찰해 보고자 한다.

II. 문헌 연구

거절은 화자의 요구나 제안 등을 청자가 받아들이지 않고 거부하는 행위이다. Gass와 Houck(1999)은 “거절은 화자에 의해 먼저 시작되는 행위가 아니라 상대방의 요청이나 제안, 초대, 제의에 대한 응답으로 나타나는 행위”(p. 2)로 정의하였고 허상희(2010)는 “거절화행은 화자의 요청, 약속 등에 나타나는 비선호적인 반응으로서 화자의 요구를 수용하지 않는다는 점에서 상대방에게 부정적 인상을 줄 수 있으며 그에 따라 인간관계도 손상시킬 수 있다”(p. 53)고 주장한 바 있다. 따라서 거절화행 상황에서는 상대방의 기분이나 체면을 최대한 덜 손상시키면서 거절할 수 있는 다양한 전략이 필요 시 된다.

청자가 제시된 화행을 받아들이지 않기로 결정하면 청자는 일반적으로 세 가지 가능한 거절 접근법 즉, 거부(rejection), 연기(postponement), 대안 제시(proposal of alternative)를 사용한다(Gass & Houck, 1999). ‘안돼, 싫어’와 같은 직접적인 거절이 아니더라도 ‘내일 해주면 안될까?’ 라든가 ‘친구한테 부탁해볼게’와 같은 전략들도 모두 거절화행에 속하게 된다. 이는 청자의 반응이 화자의 제시된 요구에는 궁극적으로 동의하는 것이 아니기 때문이다. 청자의 반응으로는 수락과 동의와 같은 긍정적 반응들이 선호되기 때문에 거절을 하는 행위는 수행하기에 꽤 복잡 미묘한 화행이다. 이러한 이유 때문에 거절은 고도의 화용적 언어능력이 필요한 상호작용에서 대화 실패를 회피하기 위해 다양한 간접 전략들을 포함한다(Gass & Houck, 1999).

제 2언어 공손 화행에 대한 관심의 증가로 최근 들어 특히 거절 화행에 대한 연구는 매우 활발히 진행되어 오고 있는데(Allami & Naeimi, 2011; Chung, Min, & Lee, 2014; Chung, Min, & Suwako, 2013; Hassani, Mardani, & Dastjerdi, 2011; Lingli & Wannaruk, 2010; Martinez-Flor & Uso-Juan, 2011; Silva, 2003; Wannaruk, 2008), 거절 화행에 대한 연구는 특정 상황에서의 화행 양상이나 다른 문화 간의 거절 화행 방식을 비교 조사한 연구가 많다(Al-Kahtani, 2005; Farnia & Wu, 2012; Ghazanfari, Bonyadi, & Malekzadeh, 2013). 이정희(2003)는 남녀 간의 공손법의 차이점을 대조 분석하여 거절 표현과 공손법의 관계를 설명하였고 조용길(2005)은 직장이라는 사회적 상황에서 한국어와 독일어의 거절화행에 나타나는 공손 현상을 비교하여 두 나라의 문화적 차이를 설명한 바 있다. 전정미(2009)는 실제 언어생활에서 사용되는 거절 화행에 어떤 대화 전략이 나타나는지를 고찰하기 위해 공적 대화 70,893어절과 사적 대화 113,836어절을 분석하였다. 분석 결과 사적 대화에서는 회피형(변명하기, 침묵하기, 불만 말하기, 최소화하기, 말 돌리기, 대답 보류하기), 제압형(단언하기, 비난하기, 되묻기, 사절하기), 융화형(대안 제시하기와 이유 설명하기)의 순서로 거절화행이 실현되었으며 공적 대화에서는 제압형, 회피형, 융화형 순으로 나타났다.

허상희(2010)는 한국 일일 드라마에 나타난 거절화행 총 246개를 분석하여

사회적 요인이 다른 가족지위와 직장지위에 따라 거절화행이 어떻게 다르게 나타나는지를 고찰하였고 이를 통해 거절화행과 공손 개념의 관계를 규명하고자 하였다. 분석 결과 가족은 유대 관계가 친밀하고 심리적 거리가 가깝기 때문에 거절 의사를 전달하는데 주로 직접화행을 사용하였고 직장은 이해관계로 묶인 집단이기 때문에 직접화행이 쓰이는 경우가 드물었다고 밝혔다. 권혜선(2006)은 한국어 거절 표현의 개념과 종류를 고찰하고 각각의 거절 표현에서 나타나는 발화 형식과 내용의 공손성과 방향성을 함께 제시한 바 있다. 윤은미(2004)는 영어를 모국어로 하는 한국인 화자를 대상으로 총 6개의 상황이 제시된 역할극을 실행하여 거절화행에 주로 사용되는 언어 장치를 조사하여 밝힌 바 있다. 홍혜란(2004)은 거절 정도의 부담감에 따라 거절 화행이 어떻게 실현되는지를 고찰하기 위해 한국인 화자, 폴란드인 화자, 폴란드인 한국어 학습자를 대상으로 담화 완성형 설문지를 실시하였고 분석 결과 거절 정도의 부담감이 크면 클수록 거절 전략의 빈도가 커지는 비례관계를 밝혀냈다. 김화진(2006)은 한국인 화자, 일본인 화자, 일본인 한국어 학습자를 대상으로 14개 상황이 담긴 담화 완성형 설문지를 통해 거절 화행을 조사하였다. 이를 통해 세 집단이 각각 주로 선호하는 거절 화행 전략과 전략 사용의 특징을 제시하였고 세 집단 모두 거절 상황에서 이유 제시하기와 사과하기 전략을 가장 많이 사용하였다는 사실을 밝혔다.

비교 문화 화용론적 관점에서 김정은(2008)은 한국어와 중국어에서 빈도수 높게 나타나는 거절 전략들을 비교 연구한 바 있으며, 혼다토모쿠니와 김인규(2012)는 한국인과 일본인의 거절화행의 사용 양상을 비교하기 위해 8차례에 걸친 담화 완성형 설문지를 통해 그 결과를 분석하였다. 8차의 설문지는 부탁이나 제안, 초대 등을 거절하는 각기 다른 상황이 제시된다. 한국인과 일본인의 거절 답변을 분석한 결과 두 집단 모두 사과하기 전략과 이유 제시하기 전략을 대부분의 거절 상황에서 적극 사용하였다. 특히 한국인 화자가 일본인 화자보다 이유 제시하기 전략에서 다양한 이유를 제시하였는데 특히 가족과 관련된 이유를 제시한 것이 특징적이었다. 김정헌(2013)은 2005년부터 2013년 사이에 방영된 한국 드라마 9편 180화와 일본 드라마 14편 146화를 이용하여 권유, 제안, 부탁에 대한 거절 장면을 분석하였다. 그 결과 한국 드라마에서는 161개의 거절 장면에서 2차 거절까지 이어지는 장면이 33개 나왔으며 일본 드라마에서는 124개의 거절 장면 중 11개가 나타났다. 2차 거절 장면까지의 비율이 한국 드라마가 일본 드라마에 비해 2배 이상 많은 수치를 보인 이유는 문화적인 차이라 설명하고 있다. 김덕영(2007)은 EFL 학습자로서의 한국 대학생들이 거절 상황에서 어떤 거절 전략을 사용하는 담화완성형 테스트를 통해 조사하였고 미국 원어민들의 거절 전략과 비교하여 그 차이점을 밝힘으로써 거절 전략의 지도 방안을 제시한 바 있다. 그의 연구에 의하면 한국인 영어 학습자들과 미국 원어민들의 거절 전략 사용에는 확연한 차이를 보였는데, 먼저 교수자가 학생들에게 야외 수업을 제안한 상황에서 한국인 학습자들이 'I'm

sorry'와 같은 유감 표현 전략을 사용한 반면 미국 원어민들은 유감 표시 전략을 전혀 사용하지 않았다고 한다. 또한 교수자가 학생에게 커피를 마시자고 제안한 상황에서 한국인 학습자들은 유감표시 전략을 잘 사용한 반면 미국 원어민들은 그 전략을 사용하지 않고 감사 표시 전략과 대안 제시 전략을 주로 사용하였고 이 전략들은 한국인 학습자들이 전혀 사용하지 않은 전략이라고 밝혔다. 이외 두 개의 다른 상황에서도 마찬가지로 한국인 화자와 미국 원어민 화자들 간의 거절 전략 사용의 차이는 확연하게 드러났다. 이를 통해 김덕영(2007)은 거절 전략을 지도하기 위해서는 학습자들의 화용적 능력을 먼저 파악한 후 화행의 종류를 인식하고 분석한 후 이를 익히기 위해 역할극, 비교 토론, 미디어를 통한 화행의 차이를 학습할 필요가 있음을 주장하였다. 특정 상황에서 사용되는 거절 전략이나 다른 문화 속에서 수행되는 거절 화행에 대한 기존의 비교 연구는 매우 풍부한 편이다. 기존의 연구 추세에 덧붙여 제 2문화가 가장 잘 반영되어 있는 영상 자료를 활용하여 거절 화행이 어떻게 나타나는지 어떤 전략들이 사용되었는지를 분석하는 일은 타당한 일이라 판단된다. 모국어 화자가 제 2언어로 행해지는 거절 상황에 가장 진정성 있게 노출될 수 있을 뿐만 아니라 상황과 문맥에 맞게 거절 전략의 쓰임새를 관찰할 수 있기 때문이다.

III. 연구 설계

1. 연구 대상 및 교재

본 연구는 *카 2(Cars 2)*에 나타난 간접 거절 전략들을 분석하고 간접 거절 전략의 명시적 학습이 학습자들의 거절화행 자각에 미치는 영향을 고찰하기 위해 사례연구를 실시하였다. 서울에 위치한 OO 여자대학교 대학생 3명을 대상으로 6월 첫째 주부터 6주간 진행되었고 일주일에 한번씩, 2시간 수업이 진행되었다. 세 명의 여대생들은 각각 회화과, 관현학과, 큐레이터과 학생들로 사회적 분위기로 인해 영어 학습에 대한 필요성을 느끼지만 전공 실습을 중시하는 학과의 특성상 영어 학습에 크게 부담이나 압박을 느끼지 않는 학생들이다. 또한 영어권 나라로의 여행 경험이 없으며 영어권 문화나 영어 학습에 크게 노출되는 기회가 매우 적은 학습자들이었다. 학습자들을 임의로 A, B, C로 명명하기로 한다.

연구 교재로는 디즈니 픽사에서 2011년에 개봉한 *카 2*를 이용하였다. *카 2*는 전작 *카 1*의 흥행에 힘입어 주인공 맥퀸(McQueen)이 절친한 친구인 메이터(Mater)와 세계 그랑프리 대회에 참여하면서 생기는 해프닝을 담고 있다. '친구를 얻는 자가 보물을 얻는 것이다(Whoever find a friend, find a treasure)'라는 모토와 함께 이 영화는 처음부터 끝까지 끈끈한 우정을 강조

하고 있다. 고향 친구들이나 연인과의 대화뿐만 아니라 경주대회에 참석한 동료들과의 대화, 상사와 같은 역할을 하는 FBI 최고 요원과의 대화, 이태리에서 만나게 된 삼촌과 숙모와의 대화 등 다양한 상황 속에서 서로에게 요청하고 이를 수락하거나 거절하는 대화가 자주 나타나기 때문에 본 연구의 자료로 적합하다 사료된다. 또한 애니메이션이라 하여 어린아이를 대상으로 한 교재로 생각될 수 있으나 이는 잘못된 생각이다. *카 2*가 다루고 있는 주제는 어른이든 어린이든 상관없이 누구에게나 관철되는 우정과 관련된 이야기이며, 등장인물들이 모두 어른으로 설정되어 있기 때문에 주고받는 대화의 내용과 표현은 성인 학습자들을 대상으로 하기에 충분하다. 주인공과 주변 인물들이 직면하게 되는 상황과 그 상황에서 사용되는 대화가 누구에게나 매우 공감가는 이야기이므로 대학생을 대상으로 하는 본 연구의 교재로 타당하다.

2. 연구 절차

학습자들은 먼저 교수자가 제공하는 영화의 한 장면을 보게 된다. 이 장면은 거절하는 상황이 담긴 장면으로 교사는 이 장면을 이해할 수 있도록 앞뒤의 내용을 미리 설명해준다. 이때 거절 답변은 노출되지 않도록 하고 거절하기 직전의 상황만을 제공한다. 요청하거나 초대하는 장면을 제시한 후 학습자들이 이 상황이라면 거절 답변을 어떻게 할 것인지 생각해 보도록 하고 그 답변을 써보도록 한다. 답변을 서로 공유하며 의견을 나눈 후 실제 영화상에서 캐릭터들은 어떻게 거절 의사를 전달했는지를 영상을 통해 보도록 한다. 영상을 본 후 교사는 영화 속에서 사용된 거절 전략이 어떤 것인지 그 전략이 대화에 미치는 영향이 어떤지를 명시적으로 설명해준다. 교사는 설명에 필요한 동영상이나 시각자료를 충분히 활용하여 학습자들이 쉽게 이해할 수 있도록 한다. 다양한 간접 전략 중 본 연구에서는 긍정적 감정 표현하기와 이유 제시하기, 질문하여 되묻기, 화제 전환하기, 설득하기 전략에 중점을 두었다. 영상 속에서 사용된 거절 형식과 본인이 직접 작성한 거절 표현을 비교하며 거절 전략에 대해서 인지하도록 한다. 거절 전략에 대해서 명확히 이해하고 난 후 학습자들은 역할극이나 받아쓰기, 그날 배운 거절 전략이 들어갈 수 있는 상황 만들어 보기 등을 수행한다. 거절 전략을 의식적으로 인지하고 내재화 하는 과정을 통해 거절 전략을 명시적으로 학습할 수 있도록 한다. 이후 자막 없이 다시 한번 영화 장면을 감상한다.

3. 분석 방법

간접 거절 전략에 대한 명시적 학습의 이전과 이후의 변화 양상을 비교하기 위해 수업의 첫날과 마지막 날에 담화 완성형 설문지(DCT: discourse completion test)를 실시하였다. 또한 거절 전략 수업에 대한 학습자들의

의견을 수렴하기 위해 수업의 2, 4, 6주차에 개방형 설문조사를 각각 실시하였다. 수업의 5주차에는 학습자들의 거절 학습의 정도를 파악하기 위해 거절 표현 및 거절 전략 명칭 쓰기 테스트를 실시하였다. 담화 완성형 설문지는 4가지 요청 상황이 제시되고 어떻게 거절할 것인지를 표현하도록 하였다. 4가지 문항은 각각 2개의 수직적 관계(회사 상사의 요구, 학과 선배의 권유)와 2개의 수평적 관계(친구의 요청)를 기준으로 작성하였고 내용은 다음과 같다.

상황 1. 당신에게는 매우 아끼는 비싼 핸드백이 있다. 친구가 격식 있는 회의에 참석하게 되었다며 당신의 비싼 핸드백을 빌려달라고 요청한다. 어떻게 거절하겠는가?
상황 2. 결혼한 친구가 부부 동반 모임에 나가야 한다며 당신에게 자신의 두 자녀를 저녁 동안만 돌보아 달라고 요청한다. 어떻게 거절할 것인가?
상황 3. 당신이 퇴근하려고 하는데, 갑자기 부장님이 오늘 회식에 참석하라고 요청한다. 당신은 어떻게 거절할 것인가?
상황 4. 같은 학과 선배가 특정 동아리를 추천하며 가입할 것을 권유한다. 어떻게 거절할 것인가?

Ⅳ. 애니메이션에 나타난 거절화행

1. 긍정적 감정 표현하기와 이유 제시하기

상대방이 한 제안 내용에 대해 긍정적 감정(예: It's very kind of you)이나 감사한 마음(예: Thank you for your invitation)을 표현하는 것은 상대방이 거절을 당할 때의 기분을 덜 손상시킬 수 있다. 또한 청자가 거절할 수밖에 없는 적절한 이유를 제시하는 것도 거절 상황에서 상대방과의 관계를 원활하게 유지하는데 도움이 된다. 아래 장면은 세계 자동차 경주대회를 주최하는 액슬로드(Axlerod)가 작년 최고 우승자인 맥퀸(McQueen)에게 이번 대회도 참가할 것을 제안하는 장면이다. 그의 제안에 맥퀸은 긍정적 감정을 먼저 표현하고 참석할 수 없는 이유를 제시하며 거절 의사를 표현한다.

Axlerod: Well, this sounds like something that need to be settled on the race course.
What do you say, Lightning McQueen? We've still got room for one more racer.
McQueen: **Well, I would love to. The only thing is my crew's off for the season** so...

*I would love to*를 통해 상대방의 제안을 수락하고 싶다는 긍정적인 마음을 먼저 표현한 후 이것에 덧붙여 상대방의 제안을 수락할 수 없거나 참여할 수

없는 이유를 제시하게 되면 화자의 이해를 끌어낼 수 있고 화자와의 관계 악화를 막는데 도움이 될 수 있다.

2. 질문하여 되묻기

상대방이 한 말을 그대로 따라서 되묻거나 또는 의문문 형식으로 질문하는 것도 간접적으로 거절 의향을 내비칠 수 있는 좋은 전략이다. 아래 상황은 게 잡이 배가 바다 한 가운데 떠다니며 무언가를 찾고 있고 이를 알아챈 전투선이 나타나서 게 잡이 배에게 항구로 돌아갈 것을 명령 어조로 요청하는 장면이다.

Combat Ship: What are you doing out here?
Crabby: What does it look like, genius? I'm crabbing!
Combat Ship: Well turn around and go back where you came from.
Crabby: **Yeah? And who's gonna make me?**

전투선은 그 부근의 바다 해역이 석유 채굴이 이루어지는 현장이기 때문에 다른 배들의 접근을 막고 있는 상황이다. 이런 때 무언가를 탐색하듯 나타난 게 잡이 배가 못마땅하다. 이에 왔던 곳으로 돌아가라며 게 잡이 배에게 위협하듯 요청하고 있다. 이에 게 잡이 배는 'who's gonna make me?'라는 의문문 형식으로 답함으로써 돌아갈 의향이 없음을 전달하고 있다. 상대방이 한 말을 되풀이해서 그대로 되묻거나 게 잡이 배처럼 질문 형식으로 받아내도 상대방의 의견에 동조할 수 없다는 거절의 뜻을 충분히 전달할 수 있게 된다.

3. 화제 전환하기

상대방의 권유나 요청에 대해 가장 간접적으로 에둘러서 거절할 수 있는 방법 중의 하나가 화제를 전환하는 것이다. 상대방의 요청에 대한 답이 아니라 완전히 다른 주제의 답변을 함으로써 암묵적으로 거절하고자 하는 뜻을 내비치게 된다. 아래 상황은 FBI 최고 요원인 핀(Finn)과 상황 판단을 전혀 못하고 있는 메이터(Mater)와의 공식적인 첫 만남이다. 핀은 자신을 소개하고 메이터에게 소속을 묻지만 메이터는 매우 엉뚱한 답변만을 늘어놓는다. 핀이 가라테를 이용해서 악당들을 한방에 일격하는 현장을 목격했던 메이터는 핀에게 자신의 가라테 동작을 봐 줄 것을 요청하지만 핀은 완전히 다른 답변으로 거절 의사를 내비친다.

Finn: I never properly introduced myself. Finn McMissile. British Intelligence.
Mater: Tow Mater. Average intelligence.
Finn: Who are you with? FBI? CIA?

Mater: Let’s just say I’m Triple-A affiliated. You know, I know some karate. I don’t wanna brag or nothing, but I’ve got me a black fanbelt. Hey, you wanna see some moves I made up?
Finn: **You’re being followed.**

핀은 멋진 가라테로 악당들 무리를 한 번에 물리친 적이 있다. 이 장면을 길거리에서 목격했던 메이터는 그런 핀을 눈앞에서 만난 것이 신기하기만 하다. 본인의 가라테 실력을 자랑하고 싶었던 메이터는 자신이 만든 가라테 동작을 봐줄 것을 요청하지만 핀은 메이터가 미행당했다는 완전히 다른 화제로 답변한다. 미행을 당했으니 어서 피신하자는 뜻도 있지만 메이터의 가라테 동작을 봐줄 상황적 여력이 안되니 보지 않겠다는 의미도 함께 전달된다. 따라서 상대방의 요청에 완전히 다른 화제로 전환하거나 다른 답변을 하는 것도 암묵적이지만 정중하게 거절하는 방법이 될 수 있다.

4. 설득하기

상대방의 제안이나 요청에 대하여 그런 제안이나 요청을 하지 말 것을 설득하는 것도 간접적으로 거절하는 하나의 방법이다. 아래 상황에서 맥퀸은 2차 경주대회 출전을 위해 개최 장소인 이탈리아로 오게 된다. 이곳에서 오래 알고 지낸 토플리노(Topolino) 삼촌과 숙모를 오랜만에 뵙게 된다. 숙모는 간만에 본 맥퀸이 배고파 보인다며 거하게 식사를 차려주겠다고 호의를 보이지만 맥퀸은 괜히 자신 때문에 폐를 끼치고 싶어 하지 않는다.

Uncle Topolino: Hey, race car. You look so down, so low. Is like you have a flat tires.
Mama Topolino: He’s clearly starving! I’m gonna make him a big meal right now, fatten him up.
McQueen: **No, Mama Topolino, please – you don’t need to make a fuss!**

맥퀸은 먼저 *No* 라는 말로 직접적인 거절 의사를 보이며 이를 좀 더 공손하게 보이기 위해 *you don't need to make a fuss!* 라고 덧붙이고 있다. 자신을 위해 식사 준비를 하는 것이 *fuss*(부산을 떠는 것)가 되는 것이니 그런 수고를 하지 않아도 된다고 말하는 것이다. 좀 더 이유를 들어서 설명할 수도 있겠지만 이 한 문장으로도 토풀리노 숙모에게 괜히 힘드시게 일 벌리지 마시라고 설득함으로써 식사를 차릴 필요가 없다는 거절의사를 전달하고 있다.

V. 결과 및 분석

1. 담화 완성형 설문지

A, B, C 세 명의 학습자들이 수행한 담화 완성형 설문지의 결과를 살펴보고자 한다. 이 설문지는 거절 전략에 대한 명시적 학습을 하기 전인 수업 첫날과 명시적 학습을 행한 이후인 수업의 마지막 날에 각각 실시되었다. 앞서 밝혔듯 담화 완성형 설문지는 총 4개 문항의 요청이나 권유 상황이 제시되고 피험자들에게 어떻게 거절할 것인지를 질문하였다. 피험자들이 작성해 낸 자료에 대하여 거절 전략의 사용을 분석하기 위해 거절의 기능이 들어간 발화를 의미적 단위에 따라 분류하였다. 거절 기능이 전달되는 표현을 문장 단위로 분류하였으며 이것을 하나의 의미적 표현으로 인식하여 특정한 하나의 거절 전략으로 분류하였다. 아래 표는 비싼 핸드백을 빌려달라는 상황 1의 요청 문제에 대해 각 학습자들 별로 거절 답변을 한 명시적 학습 이전과 이후의 설문 결과이다.

표 1

상황 1: 비싼 핸드백을 빌려달라는 친구의 요청 거절하기

	명시적 학습 이전	명시적 학습 이후
A	① No. I can't, sorry.	② It's not available. My aunt is supposed to borrow it.
B	③ Sorry, I can't. ④ It's new, you know.	⑤ My bag?? You mean my new bag? It's very difficult matter. ⑥ What about the meeting? Tell me about it.
C	⑦ No, ⑧ It's very expensive. You have to understand me..	⑨ I'd love to, but I have to use it that day. ⑩ Another day I will lend it.

A는 명시적 학습 이전에는 직접 거절을 사용 하였는데 명시적 학습 이후에는 이유 제시하기 전략을 사용하였다. ①에서는 No, I can't라는 직접 거절 전략을 사용한 반면 ②에서는 my aunt is supposed to borrow it 이라는 이유를 제시함으로써 자신의 핸드백을 빌려줄 수 없다는 의미를 전달하고 있다. B는 ③에서 I can't를 통해 직접적으로 거절하였지만 ④의 It's new 라는 이유를 함께 제시하고 있다. 간접 전략에 대해 명시적으로 학습하기 이전이지만 학습자는 자신이 핸드백을 빌려주지 못하는 이유를 제시함으로써 상대방에게 미안한 마음과 거절하는 상황을 합리화 하고 있다. 명시적 학습 이후에는 ⑤ My bag? You mean my new bag? 이라는 질문하여 되묻기 전략을 사용하였다. 질문하여 되묻기 전략은 궁극적으로 상대방의 요청을 거절하지만 그것을 허락하지 못하는 곤란한 마음을 함께 표출하는 전략이다. 이어서 It's very difficult matter 라고 말함으로써 핸드백을 빌려주기 어렵다는 거절 의사를 명확하게 전달하고 있다. 또한 놀라운 것은 이미 질문하기 되묻기

전략을 통해 거절하였지만 바로 이어서 화제 전환하기 전략인 ⑥ What about the meeting? Tell me about it을 사용함으로써 다시 한번 자신의 거절 의사를 단언하고 있다.

B 학습자는 명시적 학습 이전에 이미 이유 제시하기 전략을 구사하였는데, 직접 거절과 이유 제시 전략의 결합 방식은 우리말 상황에서도 쉽게 사용되는 방법이다. 상대방의 요청이나 부탁, 제안 등을 직접적으로 안된다고 거절한 후 그럴 수 밖에 없는 합당한 이유를 제시함으로써 상대방의 체면을 덜 손상시키고자 하는 의도이다. 별도로 학습하지 않아도 이미 우리말 상황에서 자주 사용되는 전략이라 어렵지 않게 사용한 것으로 판단된다. B 학습자의 명시적 학습 이후에 두드러지는 점은 질문하여 되묻거나 화제를 전환하는 방식을 택함으로써 이전에 비해 훨씬 풍부한 거절 전략을 구사하였다는 점이다. 이를 통해 명시적 학습이 좀 더 다양한 거절 전략의 구사에 실질적인 도움이 된다는 것을 판단할 수 있다.

C는 명시적 학습 이전에는 ⑦의 직접 거절 전략과 동시에 ⑧의 이유 제시하기 전략을 사용하였다. 명시적 학습 이후에는 ⑨ I'd love to로 긍정적인 감정을 표현한 후, 이어서 but I have to use it that day라고 거절해야 하는 이유를 제시하였다. 이것만으로 충분히 거절 의사가 전달되었는데 ⑩ Another day I will lend it이라는 대안 제시하기 전략까지 사용함으로써 직접 전략을 사용한 명시적 학습 이전보다 훨씬 부드러운 방식으로 거절 의향을 전달하고 있다. 세 학습자의 공통점은 명시적 학습 이후에는 이전에 비해 훨씬 다양해진 거절 전략을 풍부하게 사용하고 있다는 점이다. 수평적 관계에서 세 명의 학습자들은 총체적으로 이유 제시하기, 질문하여 되묻기, 긍정적 감정 표현하기, 화제 전환하기 전략을 고루 사용하였다.

다음 표는 자신들의 자녀를 저녁 시간 동안 돌보아 달라는 결혼한 친구의 요청에 대한 세 학습자들의 거절 답변들이다.

표 2

상황 2: 자신들의 자녀 돌봄을 부탁하는 친구의 부탁 거절하기

	명시적 학습 이전	명시적 학습 이후
A	① I'd love to, but I'm busy.	② I can't. I have a previous appointment. ③ It had two weeks for reservation. I have to go to a doctor. ④ I promise I'll do that next time.
B	⑤ Sorry, You know I don't like children.	⑥ I want to help you, ⑦ but today I'm so busy with test. I have to wake up all night. ⑧ Also, Your kids don't like me and I am not doing well with helping children, you know. ⑨ Your daughter, Su-Ah, say hello to her,. Is she doing well?
C	⑩ Oh, sorry. I can't.	⑪ Two children?? ⑫ Oh my god. You know I have no experience before. It's not good idea. You need to rethink it, please.

A는 명시적 학습 이전에는 거절의 가장 전형적인 유형인 ① I'd love to but I'm busy를 사용하였다. 이것을 분석하면 긍정 감정 표현하기와 이유 제시하기가 결합된 형태이다. 하지만 설문조사(4주차)에서 A는 이 전략의 특정한 기능을 알지 못했으며 고등학교 때 암기한 표현이라 알고 있다고 답하였다. 이를 통해 간접 거절 전략에 대한 개념을 지니고 있지 않았던 것으로 판단된다. 명시적 학습 이후에는 ② I have a previous appointment로 이유 제시하기 전략을 사용하였고 ③에서 구체적인 이유를 설명하듯이 나열하였다. 그리고 마지막으로 ④ I promise I'll do that next time으로 대안 제시하기 전략을 덧붙여서 상대방의 체면 손상을 최소화 하고자 하였다. 확실히 간접 전략에 대한 의식적 자각이 없던 이전보다는 명시적 학습 이후에 좀 더 다양한 방식으로 두 번에 걸쳐 거절하고자 하는 뜻을 전달하고 있다.

B는 명시적 학습 이전에는 ⑤ Sorry, You know I don't like children 이라는 이유 제시하기 전략을 통해 거절의 뜻을 전달하였다. 하지만 이러한 개인적인 이유를 상대방에게 제시할 경우 자신의 자녀들을 부탁한 부모 입장에서는 체면이 손상되어 매우 기분이 상할 수 있는 상황이 초래될 수 있다. 그러나 B는 명시적 학습 이후에는 좀 더 다양한 거절 전략들을 풍성하게 구사하고 있다. 먼저 긍정적 감정 표현하기로 ⑥ I want to help you를 사용하였고 이와 더불어 ⑦ but today I'm so busy with test로 이유 제시하기 전략을 하였다. 더불어 I have to wake up all night를 표시함으로써 거절할 수 밖에 없는 이유를 다시 한번 구체적으로 설명하고 있다. 다음으로 ⑧ Also, Your kids don't like me and I am not doing well with helping children, you know을 통해 본인이 상대방의 자녀를 돌보기에는 적합한 인물이 될 수 없다는 것을 설득하기 전략을 통해 전달하고 있다. 여기까지 제시해도 충분히 거절 의사가 전달되지만 화제전환하기 전략으로 ⑨ Your daughter, Su-Ah, say hello to her,. Is she doing well?로 질문함으로써 상대방의 체면 손상을 고려하였다. B 학습자가 2번 상황에서 처음 사용한 화제 전환하기 전략은 모국어 상황에서도 사용하기 쉽지 않은 전략이다. B는 이 전략을 2번 상황과 4번 상황에서 모두 사용함으로써 화제 전환하기 전략을 의식적으로 자각하여 사용하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 B는 명시적 학습 이전과 이후의 전략 사용이 매우 두드러지게 차이를 보이고 있으며, 명시적 학습의 효과를 명백하게 보여주는 학습자의 발전된 모습이라 판단된다.

C는 명시적 학습 이전에는 ⑩ Oh, sorry. I can't로 미안한 마음과 함께 직접 거절을 하였지만 명시적 학습 이후에는 ⑪ Two children? 으로 질문하여 되묻기 전략을 사용하여 거절의 뜻이 있음을 밝히고 동시에 ⑫ Oh my god. You know I have no experience before. It's not good idea. You need to rethink it, please로 설득하기 전략을 사용하였다. 아이들 돌보는 일은 자신이 해 본적이 없는 일이므로 상대방의 부탁이 좋은 생각이 아니니 다시 한번 고려해 보라며 논리적으로 설득하고 있다. 미안한 마음과 함께 직접적으로 거절하는 것 보다는 질문하여 되묻기를 통해 거절 의사를 밝히고 다른 대안을 생각할 것을 설득하는

것은 훌륭한 거절 방법이라 할 수 있겠다. C 또한 명시적 학습 이후에 훨씬 다양한 거절 전략을 통해 상대방의 기분을 상하게 할 수 있는 위험성을 최소화 시키고 있다. 다음은 상황 3에서 부장님의 회식 참여 요청에 대한 거절 답변들이다.

표 3

상황 3: 부장님의 회식 참여 요청 거절하기

	명시적 학습 이전	명시적 학습 이후
A	① I'd love to, but I can't.	② This evening? ③ I want to join it but I have to go to a doctor this evening. ④ Next time I will surely join you. ⑤ Anyway thank you for your invitation.
B	⑥ Sorry, I can't. I'm so sick.	⑦ I can't. My child is very sick. My heart is broken, you know. I have to take care of my child. My son needs my care. You have to excuse me, please. ⑧ I will go to next party, I'm sure.
C	⑨ I can't. Sorry. Tonight is not good for me.	⑩ Sorry, today I have a family dinner party. Today is my father's birthday. ⑪ Next time, I will absolutely join it. ⑫ I want you to understand me, please. ⑬ Thank you.

A는 명시적 학습이전에는 ① I'd love to, but I can't라는 전형적인 거절 표현을 사용하였는데, 이 조립식 문형 같은 거절 전략을 A는 2번 상황과 3번 상황에서 모두 사용하였다. 설문 조사(4주차)에서 이 표현을 거절해야 하는 상황에서는 무조건적으로 사용하는 표현으로 인식하고 있었다. 명시적 학습 이후의 답변을 살펴보면 먼저 ② This evening? 이라는 질문하여 되묻기를 통해 회식에 참여할 수 없음을 함축적으로 표시한 후 참석하지 못하는 구체적인 이유를 ③에서 제시하였다. 그리고 이어서 대안 제시하기 전략으로 ④ Next time I will surely join you라고 전달하였으며, 마지막으로 그래도 자신을 회식에 불러준 상대방에게 ⑤ Anyway thank you for your invitation 이라며 긍정적 감정을 표현하고 있다. 아무래도 상대방이 회사의 직장 상사이다 보니 질문하여 되묻는 방식과 그날 회식에 참여 못하는 이유를 제시하는 것만으로는 부하 직원의 입장에서 참석 못한다는 거절 의사를 전달하기에는 다소 미흡하다고 느낄 수 있다. 이에 다음에는 반드시 참석하겠다는 대안을 제시하고 상대방에게 자신을 신경 써서 불러줘서 고맙다는 마음을 전달함으로써 직장 상사에 대한 거절이 주는 부담감과 압박감을 최소화 하고자 하였다.

B는 명시적 학습 이전에도 I can't. I'm so sick 이라며 직접 거절과 함께 간단한 이유를 제시하였는데 명시적 학습 이후에는 이유 제시하기 전략을 사용하였지만 이전과는 다르게 그 이유를 매우 구체적이고 그럴듯하게 제시하고 있다. 자녀의 아픔을 구체적으로 전달하여 직장 상사의 공감대를 얻으려 시도하였으며 you have to excuse me, please 라는 표현을 통해 상대방의

양해를 확실하게 구하고 있다. 그런 후 직장 상사의 요청을 이유 제시로만 거절하기에는 사회적 부담감이 있으므로 ⑧ I will go to next party, I'm sure를 통해 대안을 제시함으로써 직장 상사에 대한 거절이 지니고 있는 위험 부담감을 줄이고자 하였다. 아무래도 우리나라의 위계질서를 중시하는 수직적 관계에서 부하 직원이 직장 상사의 부탁이나 요청을 거절하기란 그리 쉬운 일이 아니다. 따라서 화제 전환하기나 설득하기와 같은 전략은 사회 계층적으로 아래 사람이 위 사람에게 사용하기에는 다소 부적절한 전략이 될 수 있다. 따라서 학습자들이 이유 제시하기 전략을 매우 구체적으로 서술하거나 이번 거절에 대한 보완으로 다음에는 꼭 참석하겠다는 대안을 제안하는 것은 한국 사회의 수직적 관계를 고려해 보면 매우 당연하게 사용된 전략들이라 할 수 있겠다.

마지막으로 C는 직접 거절을 명확하게 사용하였던 명시적 학습 이전과는 달리 명시적 학습 이후에는 이유 제시하기(⑩ Sorry, today I have a family dinner party. Today is my father's birthday.)와 그에 따른 대안까지 제안하며(⑪ Next time, I will absolutely join it) 거절의 뜻을 전달하고 있다. 또한 이어서 상사로서 부하직원의 개인적인 사정을 이해해줄 것을 요청하고 있으며(⑫ I want you to understand me, please) 마지막에는 ⑬ Thank you 라는 짧은 표현으로 긍정적 감정을 표현하고 있다. 직장 상사의 체면 손상과 거절에 따른 불쾌감을 최소화 시키기 위해 여러 겹으로 간접 전략을 사용하였다.

직장 상사와의 수직적 관계에서 세 명의 학습자들은 전반적으로 이유 제시하기 전략을 모두 공통적으로 사용하였다. 우리 사회의 수직적 관계에서는 상사가 제안한 사항에 대해 거절할 경우 거절할 수밖에 없는 이유를 제시하는 것이 좀 더 공손하게 느껴지므로 이 전략을 모두 사용한 것으로 판단된다. 이를 통해 학습자들이 사회적 관계와 대화 상황을 파악해서 그에 알맞은 전략을 선택하여 사용하는 것으로 판단되며 이 또한 명시적 학습의 효과라 판단할 수 있겠다. 다음은 마지막 4번 상황인 학교 선배의 특정 동아리 가입 권유에 대한 피험자들의 거절 답변들이다.

표 4

상황 4: 선배의 동아리 가입 권유 거절하기

	명시적 학습 이전	명시적 학습 이후
A	① Oh, my….. I refuse. You know I'm so busy with another club.	② Your club? ③ That's a good idea ④ but I am already a member of photo club. ⑤ I will think about it. Thank you for your suggestion.
B	⑥ No, I won't. Anyway thank you.	⑦ How kind you are. I know that is so famous group. But I'm not interested in that group. ⑧ By the way, do you heard club festival?
C	⑨ No, I already took it.	⑩ Me? Another group? ⑪ Thank you for your suggestion ⑫ but I got another club. ⑬ Next year I will think about joining.

A는 명시적 학습 이전에는 I refuse 라는 직접 전략을 구사하였다. 이에 비해 명시적 학습 이후에는 먼저 ② Your club?으로 질문하여 되묻기 전략을 사용하였다. A는 다른 피험자들에 비해 상황 2와 상황 3에서 질문하여 되묻기 전략을 즐겨 사용하고 있다. 이어서 긍정적 마음 표현하기 전략을 구사하였고 (③ That's a good idea), 그 다음에 학교 선배의 동아리 권유를 따를 수 없는 이유를 제시하고 있다(④ but I am already a member of photo club). 그리고 마지막에는 특정 동아리를 제안해줘서 고맙다는 긍정적 호의를 표시하고 있다(⑤ I will think about it. Thank you for your suggestion). 3번 상황과 마찬가지로 사회적 수직 관계에 있는 학교 선배에게 거절해야 하는 상황이므로 거절을 한 후 이것이 주는 부담감을 줄이기 위해 긍정적 감사나 호의를 표시하는 것으로 판단된다.

다음으로 B는 명시적 학습 이전에는 ⑥번에서 No, I won't라는 직접 거절과 Anyway thank you라는 긍정 마음 표현하기 전략을 함께 사용하였다. B의 명시적 학습 이후 사용한 거절 전략들을 살펴보면 ⑦번에서 긍정적 마음 표현하기 전략(How kind you are. I know that is so famous group)을 먼저 사용하여 그 이후에 상대방이 추천하는 특정 동아리에 관심이 없다는 의견을 피력함으로써 거절의 의사를 다소 분명하게 밝히고 있다. 하지만 학교 선배는 학교라는 조직 안에서의 수직적 관계에서 본인보다 우위에 위치하기 때문에 관심이 없다는 의견을 밝히는 데서 그치지 않고 상대방의 기분을 고려하여 화제 전환하기 전략(⑧ Do you heard club festival?)을 사용하고 있다. 명시적 학습 이전에는 수직적 관계를 고려하기 보다는 No, I won't 라는 거절 의사를 전달하는데 집중하였다면 명시적 학습 이후에는 상황과 대화 상대자의 사회적 위치까지 파악하여 적절하게 거절 전략을 사용하는 모습을 파악할 수 있다.

마지막으로 C의 답변을 분석하면, 명시적 학습 이전에는 직접 거절과 함께 거절하는 이유를 짧게 제시하였다(⑨ No, I already took it). 명시적 학습 이후에는 먼저 질문하여 되묻기 전략(⑩ Me? Another group?)을 통해 은근히 거절 의사를 전달하고 있으며, 학교 선배여서 거절을 함부로 할 수 없기 때문에 상대방의 체면 손상을 우려하여 긍정적 마음을 감사함으로 표현하였다 (⑪ Thank you for your suggestion). 이와 함께 동시에 이유를 제시하였으며 (⑫ but I got another club) 마지막으로 대안 제시하기 전략을 사용해서 (⑬ Next year I will think about joining) 선배에 대한 거절의 부담감을 줄이고자 하였다.

세 명의 학습자들은 선배의 동아리 가입 권유에 대해 각각 긍정적 감정 표현과 함께 이유 제시하기, 화제 전환하기 전략을 사용하였다. 학습자들 모두 상대방의 권유에 대해 긍정적인 감정이나 감사함 표현 전략이 공통적으로 나타났다. 무언가를 권유한다는 것은 상대방에게 어느 정도의 관심과 호의를 표현하는 것이기 때문에 이에 대한 반응으로 긍정적 감정을 표현하거나 감사함을 나타내는 것으로 해석된다. 네 가지 각기 다른 요청과 권유의 상황에서 세

명의 학습자들은 명시적 학습 이후 훨씬 다양한 간접 거절 전략을 사용하였고 거절 전략에 대해 명확하게 자각하고 있다는 것을 파악할 수 있다.

2. 개방형 설문조사

개방형 설문조사는 애니메이션을 활용한 거절 화행 학습에 대한 의견과 명시적 학습의 효율성을 파악하기 위해 실험 연구의 2주차, 4주차, 6주차에 각각 실시되었다. 개방형 설문조사라 하여 수업 내용과 수업 방법에 대한 개인의 의견을 써달라고 할 경우 질문의 범주가 너무 방대할 수 있다. 이에 본 연구는 애니메이션에 대한 만족감, 명시적 학습의 영향과 거절 화행에 대한 학습자의 자각, 거절 화행 학습의 보완점 등을 분석하기 위해 아래 다섯 항목으로 설문조사 질문의 범주를 좁혔다. 학습자들에게 간단하게 답변하지 말고 구체적으로 자신의 의견을 솔직하게 밝혀줄 것을 요청하였다.

① 오늘 재미있었던 영화 장면은 무엇인가요?
② 위 항목에서 답한 장면을 선택한 이유는 무엇인가요?
③ 오늘 학습한 거절 화행에 대한 본인의 생각이나 의견을 서술해 주세요.
④ 오늘 수업에서 교사의 설명, 내용 이해를 위한 수업 자료(동영상이나 시각 자료), 수업 활동에 대한 본인의 생각이나 의견을 서술해 주세요.
⑤ 수업에 대한 개선사항이나 보완점 등 수업에 대한 전반적인 생각이나 의견을 서술해 주세요.

위 항목 중 수업 자료인 애니메이션에 대한 학습자들의 만족감을 파악하기 위해 설문 문항 1번과 2번이 제시되었다. 1번과 2번의 설문 조사 결과 전반적으로 학습자들은 본 애니메이션에 대해 강한 흥미와 재미를 느끼며, 이것이 영어 학습으로의 동기 부여에 미약하나마 영향을 미칠 수 있음을 파악할 수 있었다. 그러나 1번과 2번 문항에 대한 구체적인 논의는 본 연구 주제의 논지에서 벗어날 수 있으므로 생략하고자 한다. 구체적인 분석은 거절 화행과 직접적인 연관성이 있는 3번 문항부터 5번 문항까지 다루고자 한다.

1) 거절 화행에 대한 자각과 명시적 학습

설문 조사에서 ‘오늘 학습한 거절 화행에 대한 본인의 생각이나 의견을 서술해 주세요’라는 3번 문항은 거절 화행에 대한 학습자의 인식과 자각의 정도를 확인하기 위한 것이다. 4번 문항 ‘수업에서 교사의 설명이나 내용 이해를 위한 수업 자료, 수업 활동에 대한 본인의 생각이나 의견을 서술해 주세요’는 교실에서의 명시적 학습에 대한 학습자의 인식을 분석하고자 한 것이다. 3번과 4번 문항을 통해 거절 화행 자각과 명시적 학습의 효율성을 파악할 수 있다. 먼저

3번 문항에 대한 학습자들의 답변을 순서대로 정리하면 다음과 같다.

- *거절은 No, I can't밖에 할 줄 몰랐는데… 거절하는 방법이 따로 있다는 게 신기하다.* (A학습자, 2주차)
- *오늘 배운 대로 먼저 감사하거나 긍정적인 감정을 표현하는 것이 거절할 때 분위기를 훨씬 부드럽게 할 수 있을 거 같다. No, I'm sorry 라고 직설적으로 표현할 줄만 알았는데 거절하는 전략이 이렇게 많았구나 싶다. 열심히 배워서 써먹어야겠다.* (B학습자, 2주차)
- *실용적 표현이 아니라 거절하는 표현을 배우는 게 신선했다.* (C학습자, 2주차)

먼저 세 명의 학습자들은 모두 공통적으로 거절하는 방법이나 거절 전략이 별도로 있다는 사실에 놀라워 하고 있다. '거절하는 방법이 따로 있다는 게 신기하다'는 A학습자의 반응이나 '거절 표현을 배우는 게 신선했다'고 느낀 C학습자의 의견은 모두 거절 방식과 거절 전략에 대해 미약하나마 자각하는 모습이라 판단된다. 또한 B학습자의 경우 거절할 때 그 동안은 No, I'm sorry만 알았는데 새로운 거절 전략이 많다는 사실을 깨닫고 학습 의욕이 난다는 의견은 거절 화행에 대한 자각이 시작되었다고 볼 수 있겠다. 이러한 거절 화행에 대한 자각은 4주차에 더욱 명확하게 이어져 나타난다.

- *오늘 배운 영어 표현을 보면 단어 하나하나 다 아는 거였는데 그게 거절할 때 쓰는 전략인줄 몰랐다. 모르고 쓰는 것 보다 그 기능을 알고 쓰게 되니깐 나중에 영어회화 할 때 도움이 될 거 같다.* (A학습자, 4주차)
- *질문하여 묻기가 거절하는 방법이 될 수 있다는 게 새롭다. 우리말로는 되물어서 써 먹던 건데 영어로는 막상 매치가 안됐는데… 오늘 확실히 알 거 같다. 근데 막상 써 먹을려면 연습이 많이 필요할 거 같다.* (B학습자, 4주차)
- *하도 거절하는 거에만 집중해서 봐서 이제는 캐릭터들이 말을 하면 저게 거절인가 아닌가 먼저 생각하게 된다.* (C학습자, 4주차)

A학습자는 이미 알고 있던 영어 표현이 거절의 기능이 있다는 것을 새롭게 자각하고 있다. 그리고 그 기능을 알고 쓰는 것이 도움이 될 것이라 판단하고 있다. B학습자 또한 질문하여 되묻기 전략을 새롭게 자각하고 있다. 우리말로 거절할 때는 자연스럽게 되물으며 거절을 편하게 하면서 영어로는 전환이 되지 않았는데 영어로도 우리말과 같다는 것을 깨달으며, 연습의 필요성과 의식적 사용을 자각하고 있다. 마지막으로 C학습자는 애니메이션을 볼 때 거절하는 방식에만 집중해서 보게 된다는 의견을 통해 매우 의식적으로 거절 화행을 자각하고 있음을 나타낸다.

- *이번 수업을 통해 거절하는 방법은 확실히 배운 거 같다. 거절하는 전략을 몇*

개 알았다는 것만으로도 소득이 있는 수업이었다. (A학습자, 6주차)
- *거절하는 방법을 공부하다 보니 거절하기 전에 오는 요청하는 방식도 함께 덤으로 알게 되어 좋았다. 말하기를 할 때 이런 전략들을 알고 쓰면 회화할 때 훨씬 유리하겠다.* (B학습자, 6주차)
- *처음엔 다른 영어 공부할 것도 많은데 뭐 하러 거절하는 전략을 굳이 배우나 생각했다. 근데 지난 주에 터키 친구가 술 사달랬는데, 배운 전략을 몇 개 써먹었는데 너무 뿌듯했다. 내가 거절해도 터키 친구가 기분 나빠하지 않아서 진짜 좋았다. 배우길 잘했다.* (C학습자, 6주차)

6주차에서 A학습자는 거절하는 방법을 확실히 배웠다고 의견을 밝히고 있으며 B학습자는 거절 전략들을 알고 쓰면 말하기를 할 때 훨씬 유리할 수 있다고 판단하고 있다. 또한 C학습자는 처음에는 거절 전략 학습의 필요성을 가볍게 여기다가 실제 상황에서의 적용 성공 이후 거절 화행 학습의 필요성을 자각하고 있다. 처음 2주차의 설문 조사에서 거절 화행에 대해 미약하게 자각하기 시작하던 단계에 비하면 6주차에는 확실하게 의식적 자각을 하는 모습을 파악할 수 있으며 다음 4번 문항의 분석에서 다루어지겠지만 이것이 교실에서의 명시적 학습의 영향이라는 것을 알 수 있다.

다음으로 4번 문항에 대한 학습자들의 답변을 살펴보고자 한다. 4번 문항은 거절 화행 학습을 위한 명시적 학습이 도움이 되는지를 파악하고자 한 문항이다. 전반적으로 학습자들이 어려워한 부분도 있지만 교사의 정확한 설명이나 역할극, 상황 만들기와 같은 수업 활동이 거절 화행을 학습하는데 도움이 된 것으로 나타났다. 4번 문항에 대한 학습자들의 답변은 다음과 같다.

- *선생님이 거절하는 방식을 영화 내용에 맞춰서 쉽게 설명해주니깐 이해가 잘돼서 좋았다. 근데 너무 빨라서 따라가기 힘들었다. 조금만 천천히 해주시면 좋겠다.* (A학습자. 2주차)
- *역할극을 최대한 캐릭터 흉내내면서 하는 게 힘들었다. 그냥 대사 외우기도 버거운데... 그래도 역할극으로 한 거절 표현은 기억에 남는다.* (B학습자, 4주차)
- *그날 배운 거절 전략이 들어간 상황 만들어 보는 거 너무 힘들었다. 영어 실력이 딸려서 다른걸 만들어 낸다는 건 부담스럽다. 그래도 말도 안되는 상황을 막 이어 맞추는데 대화가 이어지는 게 너무 웃겼다. 특히 인어공주 버전으로 바꿔서 한 건 정말 웃기고 대박이었다.* (C학습자, 4주차)
- *오늘 역할극에서 액슬로드 역할 했는데, 줄창 거절하는 대사라서 오늘 배운 건 확실히 알 거 같다. 다음엔 내가 좋아하는 핀 역할 해보고 싶다.* (A학습자, 6주차)
- *명확한 설명 때문에 거절 전략이 쉽게 이해된다. 특히 유튜브 영상으로 문화나 비하인드 스토리 보는 게 너무 재미있었고 기억에 오래 남는다.* (B학습자, 6주차)

A학습자는 2주차에서 교사의 설명으로 이해가 쉽다는 의견을 내놓았고 B학습자는 6주차에서 교사의 정확한 설명이 거절 전략을 이해하는데 도움이 많이 되었다고 명확하게 밝히고 있다. 거절 전략과 같은 대화 전략들은 대화 속에서 강조하고 집중하지 않는다면 자칫 묻혀버릴 수 있기 때문에 온전한 습득을 하기 위해서는 의식적으로 자각할 필요가 있다. 이러한 대화 전략들에 대한 자각력을 키우기 위해 교사의 명시적 설명이 도움이 되었다는 것을 파악할 수 있다. 또한 B학습자는 4주차에 역할극에 대한 부담감을 토로하였지만 동시에 역할극으로 인한 거절 표현의 내재화가 도움이 된다고 밝히고 있으며, A학습자는 6주차에 액슬로드 역할을 해서 확실히 거절 대사를 배운 거 같다고 밝히고 있다. 이러한 역할극과 C학습자가 4주차에 밝힌 거절 전략이 들어간 상황 만들기와 같은 수업 활동이 거절 화행을 학습하는데 도움이 된 것으로 판단할 수 있겠다. 정리하면 전반적으로 학습자들은 교사의 명시적 설명이 거절 화행에 대한 이해에 도움이 되며 다양한 수업 활동이 거절 화행 학습에 도움이 된다고 밝혔다.

2) 거절 화행 학습의 보완점

설문 조사 항목 중 마지막 문항인 ‘수업에 대한 개선사항이나 보완점 등 수업에 대한 전반적인 생각이나 의견을 서술해 주세요’에 대한 학습자들의 답변을 정리하면 다음과 같다.

- *선생님 설명이 너무 빨라요. 천천히 해주세요.* (A학습자, 2주차)
- *거절 표현 정리한 PPT 파일 가상 자료실에 올려주시면 안되나요*?! (B학습자, 2주차)
- *역할극 하는 거 많이 부담스럽습니다. 제가 알아서 외울게요.* (C학습자, 2주차)
- *거절 표현 외에 다른 실용적인 표현도 많이 해주세요.* (B학습자, 4주차)
- *거절 전략은 잔뜩 배웠는데 내가 실제 거절하는 상황이 많을까 싶다. 그래도 배워두면 도움은 되겠지 싶다.* (C학습자, 4주차)
- *카 2를 거절하기 관점 말고 또 다른 관점으로 전략들을 배우고 싶다. 유익한 수업이었다.* (A학습자, 6주차)
- *예전에는 상황이나 상대방을 생각하기 보다는 내가 전달하고자 하는 언어 표현에 많이 신경 썼는데, 이걸 배우다 보니 대화 할 때는 전체적으로 모든 상황을 고려해야 한다는 것을 알게 되었다.* (B학습자, 6주차)

수업에 대한 전반적인 의견 중 눈에 띄는 것은 B학습자가 4주차에 ‘거절 표현 외에 다른 실용적인 표현도 많이 학습하고 싶다’는 의견과 A학습자가 6주차에 ‘거절 관점 말고 다른 관점의 전략들도 배우고 싶다’는 의견이다. 사실 거절 표현을 학습함으로써 이것을 실용적으로 활용할 수 있는데, B학습자는 거절

표현과 실용적 표현을 분리시켜 인식하고 있다. 교사는 학습자들이 화용적 관점에서 이들을 통합적으로 인식할 수 있도록 지도할 필요가 있겠다. A학습자는 거절 전략 외에 다른 전략에도 관심을 보이고 있으며 본 연구의 가장 증진적이고 생산적인 결과라 할 수 있겠다. 애니메이션을 활용해서 화용적 관점에서 거절 전략을 학습하고 나서 그 흥미와 관심이 다른 대화 전략으로 확장되는 것은 매우 고무적이라 판단된다. 마지막으로 6주차의 B학습자는 명시적 학습 이전에는 자신이 전달하고자 하는 언어 표현에만 집중했는데 명시적 학습을 한 이후에는 대화의 전반적인 요소를 고려해야 대화가 제대로 이루어진다는 것을 깨달았다고 서술하였다. 거절 전략을 사용하려면 상대방이 누구인지, 사회적 지위가 나보다 높은지 낮은지, 대화의 주제는 무엇인지 등을 모두 알맞게 파악해야 적절한 거절 형태를 사용할 수 있다. 자칫하면 대화의 여러 요소를 신경쓰기에 앞서 전달하고자 하는 표현 자체에 집중할 수 있는데 대화가 다양한 요소로 영향을 받을 수 있다는 것을 깨달았다는 것만으로도 본 연구의 큰 결실이라 할 수 있겠다.

3. 거절 표현 및 거절 전략 명칭 쓰기 테스트

거절화행을 자각하는 것 못지않게 중요한 것은 그것을 전달하는 표현을 알고 사용할 줄 알아야 한다는 것이다. 본 연구에서는 역할극과 받아쓰기, 배운 거절 전략이 들어간 상황 만들기 등의 수업 활동을 통해 학습자들에게 거절 표현을 암기하고 연습하도록 유도하였다. 5주차에 거절 표현 내재화의 정도를 측정하기 위해 30문항의 거절 표현 테스트를 시행하였다. 거절 표현 테스트는 수업 시간에 학습한 특정 장면이 제시되고 그 상황에서 사용되었던 거절 표현을 빈칸에 알맞게 채우는 형식이다. 대화 내용의 이해를 돕기 위해 어떤 장면인지 우리말로 제공된다. 그리고 등장인물들의 대화가 주어지고 마지막 거절 해야 하는 부분에 빈칸이 제시된다. 거절 표현 쓰기 빈칸(15문항) 옆에는 거절 전략 명칭(15문항)을 쓰도록 요청하였다. 거절 전략의 명칭을 굳이 안다고 해서 거절 표현을 잘 암기하고 거절 전략을 적절히 사용할 수 있는 것은 아니다. 하지만 이 테스트는 그 동안 학습했던 거절 표현을 얼마나 익혔는지, 거절 전략을 제대로 인식하였는지를 파악하기 위한 것이라 거절 전략 명칭 문항의 출제는 타당하다 판단된다. 점수는 한 단어에 한해 실수로 빠트리거나 잘못 썼을 경우에는 반점으로 처리하였고 두 단어 이상 틀릴 경우 모두 오답으로 처리하였다.

테스트 결과 30점 만점에 A학습자는 19.5점, B학습자는 23.5점, C학습자는 21.5점을 받았다. A학습자는 어휘를 모르거나 생략하여 틀린 문항이 많았지만 전략 명칭 쓰기에서 무려 11점을 받았다. A학습자는 영어 어휘를 쓸 때 스펠링과 어휘 실수가 많았는데 거절 표현 쓰기에 비해 거절 전략 명칭쓰기를 훨씬 잘 한 것으로 나타났다. 이는 A학습자가 초보자라는 점을 감안하면 거절 전략

자각에 대한 강조가 나름의 효과가 있었다고 볼 수 있겠다. B학습자는 세 명의 학습자 중 대화 전략에 가장 관심을 많이 보인 학습자로서 거절 표현 쓰기는 15문항 중 11점을 받았고 거절 전략 명칭 쓰기는 15문항 중 12.5점을 받았다. 거절 표현과 전략을 균등하게 습득한 것으로 판단된다. B학습자는 배운 거절 표현을 알고 그것이 전달하는 기능을 함께 아는 것으로 해석할 수 있겠다. 마지막 C학습자의 점수 분포를 살펴보면 거절표현 쓰기(9.5점)보다는 거절 전략 명칭 쓰기(12.5점)가 훨씬 높게 나타났다. C학습자 또한 영어 표현은 다소 서툴다 하더라도 거절 전략에 대한 자각은 확실히 일어난 것으로 판단된다. 세 명의 학습자가 공통적으로 거절 표현 쓰기보다는 거절 전략 명칭 쓰기에 좀 더 높은 점수 분포를 보인다. 이는 짧은 수업 시간 동안 영어 표현 습득은 다소 더디게 진행되었다고 볼 수 있지만 거절 전략에 대한 자각력은 어느 정도 형성된 것으로 판단할 수 있겠다. 하지만 거절 전략을 알고 자각한다는 것과 그것을 표현하여 전달할 수 있다는 것은 별개의 문제이므로 거절 표현 습득에 대한 좀 더 발전적인 연구가 차후에 이어져야 할 것이다.

Ⅵ. 결론

화용적 능력 중 상대방의 요청이나 요구, 부탁이나 제안 및 권유 등에 대하여 사회 문화적 상황에 맞게 거절하는 것은 매우 복잡한 과업이다. 왜냐하면 상대방의 호의나 요청에 대하여 정중하게 거절하기 위해서는 대단히 높은 화용적 능력이 요구되기 때문이다. 그 어떤 상황보다도 거절해야 하는 상황은 화자의 체면이나 위신에 쉽게 손상을 줄 수 있기 때문에 한국인 학습자들이 이러한 상황에 알맞게 대처하기 위해서는 거절 전략에 대한 명시적 학습이 필요하다. 이를 위해 본 연구에서는 누구나가 쉽게 이해할 수 있는 디즈니 애니메이션 *카 2*를 활용하여 거절 상황에서 사용되는 간접 전략들을 고찰하였다. 애니메이션에 나타난 다양한 상황 속에서 네 가지 간접 전략들, 긍정적 감정 표현하기와 이유 제시하기, 질문하여 되묻기, 화제 전환하기, 설득하기가 상대방의 체면 손상을 최소화 하고 화자의 거절 의도를 어떻게 부드럽게 전달하는지를 분석하였다. 이와 더불어 본 연구는 거절 전략에 대한 명시적 학습을 강조하였다

애니메이션을 활용한 거절 전략에 대한 명시적 학습이 학습자들의 거절 화행 자각에 어떤 영향을 미치는지를 확인하기 위해 담화 완성형 설문지가 실시되었다. 그 결과 피험자들은 모두 명시적 학습 이후 훨씬 다양하고 풍부한 거절 전략을 구사하는 모습을 보였으며, 명시적 학습이 다양한 거절 전략의 구사에 실질적인 도움이 되는 것으로 나타났다. 또한 피험자들은 명시적 학습 이전에 이미 구사할 줄 아는 전략이 있었다 하더라도 명시적 학습 이전과 이후의 거절 전략의 사용에 뚜렷한 차이를 보임으로써 거절

전략에 대해 의식적으로 자각하고 있음을 나타내었다. 개방형 설문 조사에서는 교사의 명시적 설명이 대화 전략에 대해 이해하고 그에 대한 자각력을 형성하는데 도움이 되는 것으로 나타났다. 하지만 특정 학습자는 거절 전략을 구현하는 거절 표현과 실용적 표현을 분리하여 인식하는 모습을 보여, 화용적 관점에서 통합적인 이해를 할 수 있도록 지도할 필요가 있음을 나타내었다. 하지만 다른 학습자는 자신의 의견이나 생각을 전달하기 위해 언어 표현에만 집중하던 모습에서 명시적 학습을 한 이후 대화의 상황을 고려해야 원활한 대화가 이루어질 수 있음을 자각한 모습으로 매우 고무적인 변화를 보이기도 하였다. 마지막으로 거절 표현 및 거절 전략 명칭 쓰기 테스트를 실시한 결과 피험자들 모두 거절 표현 쓰기 부분보다는 거절 전략 명칭 쓰기 부분에서 좀 더 높은 점수 분포를 보였다. 이를 통해 거절 전략에 대한 명시적 학습을 통해 학습자들은 거절해야 하는 상황과 그에 맞게 사용해야 되는 전략에 대한 구사를 확실하게 자각한 것으로 판단할 수 있다. 하지만 거절 전략과 그것을 구현하는 거절 표현 습득의 차이를 좁히고 이 두 가지 개념을 통합하여 지도할 필요가 있음이 드러났다.

사례 연구의 규모가 매우 작아서 본 연구의 결과를 일반화 하기는 어렵겠지만, 적어도 교실에서의 명시적 학습이 학습자들의 거절 화행 자각력 형성에는 긍정적인 영향을 미친다는 것을 파악할 수 있었다. 애니메이션을 활용한 거절 전략의 학습이 명시적으로 가능하다는 것과 다른 대화 전략으로의 확장적 학습이 가능할 수 있다는 것을 시사하였다는 점에서 본 연구의 학문적 의의가 있겠다. 차후 연구에서는 영상 자료를 활용한 다양한 화행 학습과 더불어 공손 문화 학습의 가능성과 필요성이 좀 더 구체적으로 조사되어야 할 것이다.

참고문헌

권혜선. (2006). *우리말 거절 표현의 공손성 연구*. 석사학위 논문. 강릉대학교, 강릉.

김덕영. (2007). 한국 대학생들의 거절 화행 전략에 관한 연구. *영어교육연구, 35,* 50-70.

김정은. (2008). 한국인과 중국인의 중국어 거절표현 사용전략 고찰. *중국어문학논집, 52*, 171-194.

김정헌. (2013). 거절전략의 변화와 의미 고찰: 1차 거절표현에서 2차 거절표현을 중심으로. *일본근대학연구, 41*, 67-88.

김화진. (2006). 일본어권 한국어 학습자를 위한 거절 화행 연구. 석사학위 논문. 한양대학교, 서울.

윤은미. (2004). 한국인과 한국어 학습자의 거절화행에 나타난 공손 전략 비교

연구: 체면 보호를 위한 언어적 장치를 중심으로. *외국어로서의 한국어 교육, 29*, 117-145.

이정희. (2003). 공손법 관점에서 본 거절표현의 남녀 차: 대학생을 중심으로. *일본어문학, 22*, 173-194.

전정미. (2009). 거절 화행에 나타난 대화 전략 연구. *담화와 인지, 16*(1), 113-134.

조용길. (2005). 독일어와 한국어의 거절화행 속에 나타난 공손 현상의 비교연구. *외국어로서의 독일어, 17*, 283-309.

허상희. (2010). 공손법 관점에서 본 거절화행의 실현양상: 가족지위와 직장지위를 중심으로. *한민족어문학, 56*, 45-76.

혼다토모쿠니 & 김인규. (2012). 한국어·일본어 거절 화행의 비교 문화 화용론적 연구. *국어교육학연구, 43,* 563-595.

홍혜란. (2004). 폴란드인 한국어 학습자의 거절화행 실현 유형과 특징에 관한 연구. *언어와 문화, 4*(2), 219-247.

Al-Kahtani, S. A. W. (2005). Refusals realizations in three different cultures: A speech act theoretically-based cross-cultural study. *Journal of King Saud University, 18,* 35-57.

Allami, H., & Naeimi, A. (2011). A cross-linguistic study of refusals: An analysis of pragmatic competence development in Iranian EFL learners. *Journal of Pragmatics, 43*, 385-406.

Brown, P., & Levinson, S. (1987) *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.

Chung, B., Min, S., & Lee, J. (2014). The effects of utilizing language learning strategies in teaching the speech act of refusal. *English Language & Literature Teaching, 20*(3), 51-70.

Chung, B., Min, S., & Suwako, U. (2013). A cross-cultural study on pragmatic transfer in the EFL learners' speech act of refusal. *English Language & Literature Teaching, 19*(3), 51-70.

Farnia, M., & Wu, X. (2012). An intercultural communication study of Chinese and Malaysian university student's refusal to invitation. *International Journal of English Linguistics, 2*(1), 162-176.

Gass, S. M., & Houck, N. (1999). *Interlanguage refusals: A cross-cultural study of Japanese-English*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Ghazanfari, M., Bonyadi, A., & Malekzadeh, S. (2013). Investigating cross-linguistic differences in refusal speech act among native Persian and English speakers. *International Journal of Research Studies in Language Learning, 2*(4), 49-63.

Hassani, R., Mardani, M., & Dastjerdi, V. H. (2011). A comparative study of

refusals: Gender distinction and social status in focus. *The International Journal-Language Society and Culture, 32*, 37-46.

Lingli, D., & Wannaruk, A. (2010). The effects of explicit and implicit instruction in English refusals. *Chinese Journal of Applied Linguistics, 33*(3), 93-109.

Martinez-Flor, A., & Uso-Juan, E. (2011). Research methodologies in pragmatics: Eliciting refusals to requests. *ELIA, 11*, 47-87.

Salazar-Campillo, P. (2009). Refusal strategies: A proposal from a sociopragmatic approach, *RAEL: Revista Electronica De Linguica Aplicada, 8*, 139-150.

Silva, A. J. B. D. (2003). The effects of instruction on pragmatic development: Teaching polite refusals in English. *Second Language Studies, 22*(1), 55-06.

Wannaruk, A. (2008). Pragmatic transfer in Thai EFL refusals. *Regional Language Centre Journal, 39*(3), 318-337.

예시언어(Examples in): English
적용가능 언어(Applicable Language): English
적용가능 수준(Applicable Level): College

김혜정
국민대학교 교양대학
02707 서울 성북구 정릉로 77
북악관 1115호
이메일: naa4907@kookmin.ac.kr

Received in October 15th, 2016
Reviewed in November 26th, 2016
Revised version received in December 5th, 2016