

## 대화분석에 있어서의 몇가지 문제: 호텔 예약 전화대화를 중심으로

최재웅 (고려대)

Some Issues in Conversational Analysis:  
Telephone conversations for hotel reservation

Jae-woong Choe  
Department of Linguistics, Korea University

### 요약

본 연구의 목표는 자연스러운 대화를 분석할 때 부딪히게 되는 언어학적, 전산학적 문제점들을 살펴보는 데 있다. 본 연구는 실제 상황에서 수집 전사한 호텔 예약대화를 기반으로 하고 있다. 그러한 구체적인 자료를 중심으로 대화연구의 어려움과 연구 방향 등을 논의한다.

### 1. 대화 분석 연구의 배경

인공지능이나 전산언어학분야의 궁극의 목표 중 하나는 '사람처럼 말하는' 기계를 개발하는 데 있다. '사람처럼 말하는' 기계를 개발하기 위해서는 우선 사람처럼 말하는 능력을 어떻게든 명시적으로 밝혀낼 수 있어야만 한다. 인간의 언어능력을 규명해 내고자 하는 것은 현대 언어학의 궁극적인 목표이기도 하다.

잘 알려져 있다시피, 언어학에서는 편의상 인간의 언어능력을 하위 분야들로 나누어 연구하고 있다. 그러한 하위 분야로는 음성-음운, 형태-통사, 의미-화용-담화 등이 있다. 그 중에서 형태와 통사쪽은 그 동안 상대적으로 많은 연구가 이루어져 왔고, 음성-음운분야도 꽤 많은 이론들이 개발되어 있다. 반면, 화용-담화 부분에 대해서는 다른 하위분야에 비해 체계적인 연구가 소홀했다고 볼 수 있다. 물론 그 쪽 분야 연구가 없었다는 의미는 아니다. 많은 연구가 있었음에도, 통합적이고 명시적인 이론의 개발이 상대적으로 취약했다는 뜻이다. 더구나 오늘날 부쩍 대두되고 있는 전산적 구현 가능성이라는 언어학의 또 다른 목표에 비추어 볼 때, 화용-담화적 요소들을 어떻게 다른 하위 분야 연구에 버금가도록 명시적이고 체계적으로 밝혀 내느냐 하는 것은 중요한 문제가 된다.

이러한 화용-담화 연구의 필요성은 이미 오래 전부터 언어 연구에 관심이 있는 학자들에 의해 제기 되어온 터다. 언어학 분야에서는 화용론과 담화분석이 하나의 하위 분야로 정착한 지 오래되었고, 주요 개념들에 대하여 수많은 연구가 있어온 바 있다. 특히 최근에는 대화분석에 대한 관심이 점차 커지고 있다. 1996년 8월에 열린 국제 화용론학회에서도 주 의제가 대화분석으로 정해지고, 이에 대한 많은 논문이 발표된 바 있다. 한편 전산언어학 및 인공지능분야에서도 화자의 발화 목표 및 계획 등과 관련한 연구가 집중적으로 이루어진 바 있다. 예를 들어 일본 ATR 주최로 열리는 음성언어 번역에 관한 정기 워크샵의 프로그램을 살펴 보면, 담화나 대화가 주요 의제로 다루어지고 있다.

이에 반하여 국내에서의 연구는 상대적으로 매우 빈약하다는 인상을 지울 수 없다. 언어 학계에서는 [담화-인지 언어학회]가 발족하여 이 분야의 학자들이 적극적인 활동을 시작 하고 있으나 아직 시작 단계라 할 수 있다. 예를 들어 그 학회의 [1996년 가을 연구회]에 발표, 강독되는 논문들을 보면, 본격적인 담화현상을 다루는 논문보다는 기존의 통사-의미론적 논의의 연장선상에서 담화의 문제에 접근하는 연구가 주류를 이루고 있다. 한편 전산학을 배경으로 한 본격적인 담화 연구도 극히 일부 학자를 중심으로 한 연구에 거의 한정된 듯한 인상이다. 1995년 겨울에 서울에서 열렸던 NLPRS '95에 발표된 담화 및 대화 관련 논문들을 살펴보면 거의 전부가 일본 학자들의 발표로 되어 있다. 이는 그 학술 회의의 형태론이나 통사론 분과의 논문 중 상당수가 한국학자들의 연구라는 점과 대조된다.

특히 한국에서의 연구는 실제 자료를 바탕으로 한 연구가 거의 없는 편이다. '실제자료'라 함은 연구자들에 의해 가공된 자료에 대조되는 개념으로, 일반 언중에 의해 실제 상황에서 사용된 자료를 뜻한다. 중기 계획이든 장기 계획이든 일단 일상생활의 회화를 번역하는 일을 목표로 한다면, 실제 상황에서 쓰이는 자료에 대한 꼼꼼하고 대대적인 연구가 있어야 함은 너무도 당연하다 할 것이다. 본 연구에서는 바로 이러한 실제 자료를 통해서 한국어의 담화적 특질의 일단을 살펴 보고자 한다. 논의의 바탕이 될 실제 자료는 호텔예약을 위해 손님과 호텔 직원사이에 벌어지는 대화를 녹음, 전사한 것이다. 자료는 약 1시간 30분 분량으로서 70개 대화로 구성되어 있고, 이를 대화 '차례(turn-taking)'로 보면 합계 4,516차례로, 따라서 한 대화당 평균 64차례의 말이 오간 셈이다.<sup>1</sup>

## 2. 본론

기존의 언어학 연구가 문장을 중심으로 한 연구였다는 점을 감안하여, 2.1에서는 이러한 문장중심 접근의 문제점을 생략문, 간투사, 담화유지표현 등을 중심으로 논하기로 한다. 그 다음으로 2.2에서는 기존 화용론 연구의 중요한 업적이라 할 수 있는 화행(Speech Acts)의 측면에서 실제 자료를 검토한다.

### 2.1 실제 자료의 발화구조적 특성: 생략문, 간투사, 담화유지표현

'사람처럼 말하는' 컴퓨터를 개발하기 위해 인간의 언어 능력, 그 중에서도 언어 사용 능력과 관련된 여러 특성들을 밝혀내는 일은 필수적이다. 아무리 음운적으로나 통사적으로 완벽한 이론이라 하더라도 그것은 인간 언어능력의 단편만을 설명해 주기 때문이다. 특히 언어 사용의 자연스러움은 화용-담화적 특성과 가장 밀접한 연관을 맺고 있다. 통사-의미적 구조가 언어의 골격을 형성해 준다면, 담화-화용적 특성은 그 골격에 살을 붙이는 것에 비유할 수 있다. 통사-의미적으로 완벽한 문장이라 하더라도 그것이 적재 적소에 사용될 때만 자연스러울 수 있기 때문이다. 게다가 통사-의미적으로 불완전하거나 불충분한 문장이라 하더라도 사용 환경에 따라서는 오히려 완벽한 문장보다 더 자연스러울 수 있다.

일상적인 대화에서 문장의 일부 요소가 생략된 형태가 많이 쓰이고 있음은 익히 알려져 있는 사실이다.

(1) A:     오늘 어디 갔었어?

<sup>1</sup> 녹음 자료의 전사는 두차례에 걸쳐 이루어 졌다. 1차 전사는 70 회화를 표준어로 전사하였고, 이를 바탕으로 어휘별 빈도수를 조사한 결과, 전사 자료에 등장하는 어절의 총 빈도수는 14,726개였고, 이를 다시 동일형별로 나눈 어절(type)의 수는 4455개였다. 2차 전사는 1차의 70개 녹음 자료에 18개 대화를 추가하여 약 2시간 분량의 녹음 내용을 모두 소리나는 대로 전사하였다. 또한 1차 전사시 미비한 점이나 잘못된 부분을 보완 수정하였다. 대화 '차례(turn-taking)'로는 합계 5,898차례로, 한 대화당 평균 67차례의 말이 오갔다. 본 연구에서 대화 차례와 관련된 통계 수치는 2차 전사자료에 입각한 것이다.

B: 서울에.  
B': 나는 오늘 서울에 갔었어.

질문 A에 대하여, B나 B' 둘 다 적절한 응답이 될 수 있다. 그러나 특별한 상황이 아닌 한 완전한 문장 B'보다는 불완전한 B가 A에 대한 응답으로 더 자연스럽다. 이러한 점은 전사 자료에도 무수히 발견된다.<sup>2</sup>

(2) 01 C: 스탠다드룸- 지그, 지금 얼마정도 갑니까?  
02 H: 어- 어 떠블룸으로요?

위 대화를 생략된 부분을 모두 채워보면, 아래와 같다.

01' C: 귀 호텔에서 스탠다드룸은 지금 방값이 하루에 얼마정도 갑니까?  
02' H: (우리 호텔 스탠다드룸 중에서) 더블룸으로 (사용할 경우) 방값이 하루에 얼마인지 알고 싶습니까?

이제까지의 언어학적 연구는 대체로 문장을 단위로 하여 완전한 문장위주의 연구에 초점을 맞추어 왔다. 따라서 사람처럼 자연스럽게 말하고 알아 듣는 컴퓨터를 개발한다는 것은 기존의 언어학적 이론들을 단지 일부 보완하는 것 이상의 작업이 될 수도 있다. 설명 단순한 보완작업이 된다 하더라도, 자연스런 발화의 화용-담화적 특질들이 어떻게든 종합적이고 명시적으로 밝혀져야 한다는 것은 두말할 여지가 없다 하겠다. 위에 이어지는 대화도 대체로 문장의 일부가 생략된 형태다. 물론 생략된 부분은 맥락에 의해 복구될 수 있는 정보들이다.

(3) 03 C: 예-  
04 H: 어-[-  
05 C: 아니], 따블, 따블룸으로요.  
06 H: 예, 어- 세금 봉사료 합해가지구요?

만약 앞뒤 맥락을 고려하지 않고 위의 대화중 문장(조각) 05만 본다면, 그것이 무슨 의미를 전달하고자 하는 것인지 명확히 알아낼 수가 없다. “따블룸”으로 예약을 한다는 것인지, 투숙을 했다는 것인지, 예약을 해 주겠다는 것인지, 아니면 예약을 해주었다는 소린지, 또는 그저 가격만 알고 싶다는 것인지 알수 있는 방법이 없다. 주어진 문장만으로는 그중어는 것인지 알아낼 수 있는 방법이 없다. 사실 그러한 가능성은 무제한으로 열려 있다. 그러므로 우선 문장 05에만 입각해서 모든 의미해석 가능성을 다 계산해 본 뒤 그중에서 맥락에 가장 어울리는 의미를 선정하는 것은 가능하지 않다. 오히려 05의 정확한 구조파악과 의미해석은 앞에 나온 01이나 02에 직접적으로 의존해야 가능하다.

또 하나 위의 대화에서 언급할 사항은 05에 등장하는 “아니”라는 표현의 역할이다. “아니”를 만약 표면형 그대로 해석했다면, 05는 분명 모순된 말이 된다. 왜냐하면, “아니”라는 말로 앞의 말 02를 부정하면서도, 그 다음에 이어지는 “따블,..”에서는 앞의 말을 긍정하고 있기 때문이다. 앞 뒤 내용을 살펴 볼 때, “아니”라는 표현은 무시되어야 한다. 그것이 아니라면 C가 “아니”라는 말로 부정하고자 하는 내용은 01에서 처음에 한 말 “스탠다드룸”이란 표현이 옳지 않았음을 뜻하는 말로 받아들여야 한다. 다시 말해서 처음부터 더블룸에 대한 문의를 하고자 했던 것인데 이름이 생각이 안나서 “스탠다드 룸”이라 했던 것을 호텔측의 반응을 통해 잘못된 것을 알고 “아니”라는 말로 잘못된 것을 스스로 바로잡는다

<sup>2</sup> 전사자료에서는 참조의 편의상 각 차례(turn) 별로 앞에 일련번호를 부여하였다. 전사자료를 본문에 직접 인용한 경우에는 그 일련번호를 그대로 표기 하였다. 본문의 예중 대화의 화자를 A, B 등으로 한 경우는(예, (1)) 필자에 의해 만들어진 자료다.

는 뜻이다. 즉 아래와 같은 상황으로도 볼 수 있다는 말이다.

- (4) A: 김동식이 왔어?  
B: 이동식 말인가요?  
A: 응, 아니, 이동식 말이야.

“아니”라는 표현이 실수로 한 말이 아니고, (4)에서와 같은 용도로 쓰인 것이라면 05에서 생략된 내용은 더욱 복잡하게 된다.

단순한 실수든, 아니면 자신의 앞서 말을 수정하는 뜻으로 한 말이든, 우선 문장을 바탕으로 05의 의미해석을 하고 그 다음 맥락을 이용하여 의미를 좀 더 명시화 하고자 할 때, 이처럼 큰 어려움에 다다르게 된다. 오히려 맥락 속에서 05에 들어 있는 표현들의 관련성을 찾고, 관련이 적은 것은 과감히 무시해 버리는 방법이 더 바람직 하다. 이를 구체적으로 어떻게 해야 할 것인지는, 현재로는 알아내기 쉽지 않은 듯 하다. 어찌보면 놀라운 점은, 위의 실제 대화 (2), (3)에는 그런 어려움의 흔적은 전혀 보이지 않고 있다는 사실이다. 적어도 표면적으로는 손님과 호텔 직원 사이에 대화가 아주 매끄럽게 흘러가고 있다.

겉으로는 동일한 발화라 하더라도 맥락에 따라 무시해야 하는 요소들은 간투사나 잘못 된 발화에서 더욱 명백해 진다. 다음 예를 보자.

- (5) 26 C: 트윈, 예, 한사람 올거거든요.  
27 H: 한사람 묵으실 건데요, 어 저이 지금 싱글 베드가 궁까 한 사람이 보통 싱글이나 더블을 사, 사용하지는데, 그게 지금 없고 트윈이 있거든요?  
(6) 87C: 그래가지구 일본 사람들이 오셔가지구 거기에서 저기 부페하구, 여보세요?  
88H: 네.  
89C: 부페하구 그 다음 저기 저녁을.

위의 대화중 줄친 부분은 소위 간투사들로 내용상 무시되어야 할 부분들이다. 사람들은 간투사를 많이 사용하기도 하고, 또 상대방이 사용할 경우 어렵지 않게 간투사를 알아낸다. 그러나 그러한 식별 능력이 구체적으로 무엇인가를 찾아내는 것은 결코 쉬운 일이 아니다. “어”나 “아”처럼 거의 간투사로만 굳어져 쓰이는 표현을 음성적으로 식별해 내기가 쉽지 않다. 더구나 “저”, “저기”와 같이 내용어의 일부로도 쓰일 수 있는 표현들은 더욱 식별이 어려워 진다. 즉 설명 그것들을 식별해 낼 수 있는 음성적 특징들을 파악해 낸다 하더라도, 그것이 내용의 일부인지, 아니면 의미적으로 무시해야 할 간투사인지 체계적으로 구별해내는 것은 지난한 일이다.

더구나 때로는 간투사가 대화 흐름에 중요한 역할을 하기도 한다. (2)의 대화 02에서 호텔측의 답변이 간투사로 시작되는 바, 그러한 간투사는 상대방에게 화자가 상대방의 의도를 아직 정확히 파악하지 못하고 있다는 메시지를 전달하고 있다. 다시 말해서 “손님께서 하는 말의 의미를 아직 정확히 파악하지 못하고 있습니다”라는 뜻을 간접적으로 전달하고 있는 것이다. 간접화법이 일반적으로 정중함을 나타내는데 활용된다는 점을 감안할 때, 직접적이고 직설적으로 못알아 듣겠다는 말을 하기 보다는 “어 - 어” 같이 주저하는 듯한 간투사 한마디가 훨씬 더 효과적이라 할 수 있다.

실상 간투사는 실제자료와 인위적으로 작성된 자료사이의 매우 중요한 차이점이다. 예를 들어 '방값'에 대한 질의와 이에 대한 대답을 하는 동일한 주제의 대화에서, 실제로 일어난 일을 전사한 대화와, 인위적으로 만들어낸 대화가, 그 문장 형태나 대화흐름에 있어서 얼마나 차이가 있는지 다음의 두가지 예에서 극명하게 드러나고 있다.

(7) 고객: 그러면 방값은 얼마가 됩니까?

호텔: 학생할인 오프로, 사층 할인 삼프로해서, 방 한개에 십만원씩 삼십만원의 팔프로가 할인되겠습니다. 더 말씀하실 것이 없으시면 확인해 드리겠습니다. ....

(8) (위의 (2), (3)과 일부중복, 소리나는대로 표기)

01 C: 스탠다드룸- 지그, 지금 얼마정도 감니까?

02 H: 어--(어) 떠블루므루요?

03 C: 예-

04 H: 어--

05 C: 아니, 따블, 따블루므루요.

06 H: 예, 어- 세금 봉사료 하폐가지구요?

07 C: 예-

08 H: 언제 사용하실건데요?

09 C: 음--, 오느리나 내, 확씨리 모르게세요.

10 H: 어-, 대략 언제쯤?

대화 (7)은 대학생이 작성한 '자연스러운 호텔 예약대화'에서 발췌한 것이다. 위의 두 대화를 비교하여 보면, 둘 다 고객측에서 방값이 얼마인가 묻고, 이에 대하여 호텔측이 대답하는 양상으로 이루어 지고 있다. 그런데도 사용되는 문장형태나 대화의 전개 양상은 서로 크게 다르다. (7)에서는 질문부어가 '방값'이 명시적으로 드러나 있고, 호텔측의 답변 역시 미리 준비된 듯한 답변으로 막힘이 없다.

반면 실제 대화 (8)에서는 우선 간투사의 사용이 크게 눈에 띈다. 그뿐만 아니라 표면적으로는 잘 진행되는 듯 하지만 대화 내용을 살펴보면 어딘가 걸들고 있는 듯한 인상을 풍긴다. 실제로 이 대화를 끝까지 검토해 보면, 대화 전체의 3분의 2정도는 서로 상대방의 의도를 정확히 판단하고자하는 탐색과정으로 규정될 수 있다. 그리고 이러한 탐색적인 대화는 기본 전사자료에서 매우 빈번히 발견된다. 단순한 버릇에 의해 사용되는 간투사와, 대화의 탐색적 성격을 드러내는 간투사가 그 담화 기능이 같을 수는 없다. 특히 (8)에서 호텔측이 보이는 주저스러움은 간투사로 인해 확인된다. 일반인들과는 달리 호텔 직원은 공손하고 매끄러운 언행을 사용하도록 특별히 교육받는다라는 점을 고려할 때, 습관적으로 간투사를 많이 사용하는 것으로 보기는 어렵다. 따라서 (8)에서 호텔측의 빈번한 간투사 사용은 호텔측의 탐색적 태도를 드러내고 있다고 볼 수 있다.<sup>3</sup>

이처럼 비슷한 상황에 바탕을 둔 대화 (7)과 (8)을 비교해 보면 아무리 자연스럽게 만들려 해도 인위적인 대화는 실제 대화와 역시 차이가 많이 나고 있다. 이는 머리속에서 만들어 낸 대화가 아무리 자연스럽게 해도 꾸며낸 대화라는 한계를 벗어나기 어렵다는 것을 보여준다고 볼 수 있다. 이러한 점은 앞으로의 비슷한 연구에 적극적으로 고려되어야 할 것이다.

문장의 구조-의미적 특성을 밝혀내는 일뿐만 아니라 문장의 단위를 어떻게 정하느냐 하는 문제도 실제 대화에서는 간단치 않다. 다음 대화를 보자.

(9) 30 H: 네-, 그거는뇨 저이가 써머페키지루 내- 어 드린건데요,

31 C: 예

32 H: 거기에 룸값- 포함돼 이꾸요,

33 C: 예

<sup>3</sup> '탐색적 태도'는 예약 대화 전반에 걸쳐 빈번히 드러난다. 특히 가격 흥정의 목적으로 담화 전략적 차원의 탐색적 발화는 그 성격 규정이 쉽지 않다.

- 34 H: 어 싸우나두- 하실 썩 이꾸-  
 35 C: 예  
 36 H: 그담 웰컴 드링크크라 그래서 음료 나갑니다.

(9)에는 대화 단위가 일곱 차례나 바뀌고 있으나, 실제 상대방이 중간 중간 끼어드는 것을 배제한다면 전체적으로 문장은 하나밖에 없다. 30, 32, 34가 모두 종결형이 아닌 연결형으로 끝나고 있다는 점도 이를 뒷받침 한다. 따라서 (9)에 들어있는 내용은 다음과 같이 한 문장으로 바꾸어 볼 수도 있다.

- (9)' H: 네-, 그거는뇨 저이가 써머패키지루 내- 어 드린건데요,/ 거기에 룸잡- 포함돼 이꾸요,/ 어 싸우나두- 하실 썩 이꾸,/ 그담 웰컴 드링크크라 그래서 음료 나갑니다.

그러나 대화분석에서 대화 차례(turn)는 가장 기본적인 분석의 단위가 된다. (9)에서 손님 측의 발화 “예”는 비록 의미 내용상으로는 아무 것도 없다 할지라도 담화 유지라는 차원에서 ‘호응’의 역할을 하고 있다.<sup>4</sup> 이처럼 대화차원의 단위와 문장차원의 단위 사이에 괴리가 생길 경우 이러한 문제를 어떻게 해결해야 할 것인가가 과제가 된다.

‘호응’의 기능으로 쓰인 ‘예/네’는 실제 대화 분석시 어떻게든 처리해야 할 중요한 문제가 된다. 자료에 나타나는 빈도수를 검토해 보면 총 4,516 차례의 말차례 중, “네/예/네네,예예, 네네네,...” 로만 된 것이 1,079 개로서 약 4분의 1 에 육박하는 수치가 된다.<sup>5</sup> 물론 이 중에는 ‘여부’의문문(yes/no Question)에 대한 긍정의 답도 있으나 그래도 그중에서 약 70% 정도는 (9)에서와 같은 대화 유지를 위한 ‘호응’의 기능으로 쓰이고 있다. 어휘 발현 빈도수의 측면에서도 아래에서 보듯 “네”와 “예”가 다른 어휘에 비해 월등히 많이 쓰이고 있다.

(10) 어절 빈도수별 상위 10개 목록 (어절 빈도수 총 14,726중)

913 네	127 팔월
874 예	104 해
391 어	103 지금
185 아	98 저
162 그	93 그러면

상기 어절들을 보면 “팔월”을<sup>6</sup> 빼 나머지는 내용보다는 대화유지쪽 기능과 관련이 깊은 것들이다. 이점 또한 실제 자료의 특성을 잘 반영하고 있다.

## 2.2 실제 자료의 화행(Speech Acts)적 특성

<sup>4</sup> ‘대화유지’기능의 발화는 실제 대화자료에 빈번히 발견된다. ‘호응’의 “예”를 비롯하여 “감사합니다”, “잠깐만요” 등이 이러한 예로, 손님측 문장 총 2404 중 746개가, 호텔측 문장 2442 중 750개가 이와 같은 ‘대화유지’기능을 하는 것으로 파악되었다.

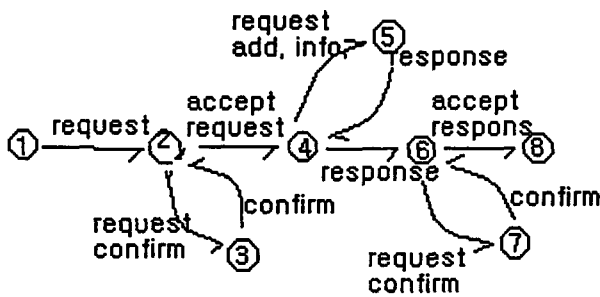
<sup>5</sup> “네/예”로 시작하는 발화의 수도 적지 않은 바, 총 672 개로 전체 발화/차례의 6분의 1 가까이 된다.

<sup>6</sup> “팔월”이 예외적으로 빈도수가 높은 것은 실제 자료의 녹음 시점이 8월에 이루어 졌기 때문이다. 이 또한 맥락-화용적 정보의 영향이라 볼 수 있다.

Austin 이래로 “언어는 행동”이란 가치를 바탕으로 발화의 의미를 화행적 차원에서 밝혀 내 고자 하는 시도가 많이 이루어 졌다. 발화의 사용의미, 또는 화자의 의도<sup>7</sup> 등을 밝혀내는데 화행의 개념은 유용한 도구가 되고 있다. 본 절에서는 이와같은 화행적 특성의 관점에서 실제 자료를 분석해 본다.

우선 화행을 바탕으로 담화 모형을 정립해 보고자 하는 기존 연구를 일부 살펴 보기로 한다. 예를 들어 서정연 (1993, 1994)은 [호텔예약전화의 담화 계획 모형]을 아래와 같이 제안 하고 있다.

(11) [호텔예약전화의 담화 계획 모형], 서정연(1993, 1994)



상기 모형은 화자들이 일반적으로 머릿속에 그리고 있는 것을 대체로 잘 반영하고 있다고 본다. (11)에 따르면 ‘질문’/‘요청’(Request)<sup>8</sup>의 행위에는 흔히 ‘확인요청’(Request Confirm)이 나 ‘요청수용’(Accept Request)이 뒤따르고, 그에 이어서 ‘응답’(Response)이 나온다. 그러나 실제 자료를 검토해 보면, (11)은 대화의 흐름을 충분히 예측할 수 있는 모형이라기 보다는 대화흐름의 개요를 나타내고 있을 뿐이라는 점을 알 수 있다.

실제 자료의 화행적 특성을 살펴보기 위해서 우선 모든 발화에 대한 화행별 분류를 시도하였다. 2차 전사자료에 나오는 총 5,898 차례의 발화를 화행의 관점에서 분류한 결과 총 6,102 개의 화행으로 나눌 수 있었다. 우선 분류의 기준으로 활용한 화행의 종류 및 발현 빈도수는 아래와 같다.

<sup>7</sup> Bach & Hamish (1979)에 따르면 이러한 화행이 화자의 태도나 의도와도 체계적으로 연관되어 있다.

Illocutionary act	Primary attitude expressed	Intention expressed regarding H's attitude
statement	belief that p	belief that p
request	desire for H to D	intention to D
apology	regret for D-ing	forgiveness of S for D-ing
promise	intention to D	belief that S is obligated to H to D

<sup>8</sup> 모형도에서 Request 가 구체적으로 순수한 ‘요청’의 행위에만 국한되는지, 아니면 ‘질문’까지도 포함하는지 불분명하나 여기서는 그 두 행위를 모두 포함하는 것으로 보기로 한다. 참고로, ‘질문’ 화행의 성립 조건은 아래와 같다.

**Satisfaction conditions for Questions (Searle 1969)**

Propositional content: Any proposition or propositional function

- Preparatory rule: 1. S does not know the Answer, i.e., does not know if the proposition is true, or in the case of the propositional function, does not know the information needed to complete the information needed to complete the information needed to complete the proposition truly.  
 2. It is not obvious to both S and H that H will provide the information at that time without being asked.

Sincerity S wants this information.

Essential Counts as an attempt to elicit this information from H.

(12) 화행 유형 및 발현 빈도수

1781	Answer	응답
969	Question	질문
770	GoOn	호응
625	Assertion	정보제공
523	ConfirmQuestion	확인질문
432	Confirm	확인
326	Request	요청
187	Opening	시작
180	Closing	종료
162	ConfirmAnswer	확인응답
78	TopicShift	전환
62	Promise	약속
6	Suggestion	제안

(12)에서 응답이 질문보다 월등히 많은 것은 응답 사이사이에 호응이 끼어들어 간 경우가 많기 때문이다. 실제 분류시 어느 범주로 나누어야 할지 애매한 경우도 적지 않았으나 대체로 분명한 경우가 아니면 '정보제공/단언'의 범주에 포함시켰다. 하나의 대화 차례 내에서 두개 이상의 화행이 발견될 경우 이를 별도로 분류하였다. 예를 들면,

- (13) 01 C: 아, 안녕하세요? 아 저 거-- 거 거기 거 내일 오는 그 싱가포르서 오는 후레드릭 림이라고 예약돼 이쓸껍니다.  
 02 H: 내일 체크인 하세요?

위를 화행별로 분류하면 각각 아래와 같이 된다.

- (13)' 01 C: Opening + Assertion  
 02 H: Question

대화분석에서 대화의 구조와 관련하여 흔히 '인접쌍' 개념을 활용한다. 즉 국지적인 구조를 밝히는 데는 인접쌍 구조가 효율적이다. 위에서의 분류에 기초하여 실제자료에서 인접쌍을 추출해 본 결과 가장 자주 발견되는 인접쌍 유형은 아래와 같다.

(14) 인접쌍 목록(빈도수별)

775	Question	Answer
487	Answer	Question
317	ConfirmQuestion	Answer
296	Assertion	GoOn
290	GoOn	Assertion
273	Answer	GoOn
255	Answer	Confirm
255	Answer	ConfirmQuestion
239	Confirm	Answer
160	request	Answer
153	GoOn	Answer
140	Answer	Assertion
137	Answer	request
135	GoOn	Question
.....		



'질문'-'응답' 및 '응답'-'질문'이 가장 많은 빈도수를 보이는 인접쌍으로 나온 것을 알 수 있다. 호텔예약이란 것이 주로 질문과 응답의 연속으로 이루어 질 것이라는 점에서 당연한 결과라 할 수 있을 것이다. 그러나 그 밖에도 상당히 다양한 형태의 인접쌍의 비중도 적지 않음을 알 수 있다. 앞서 제시된 (11) 담화 모형이 실제 자료 발견된 인접쌍을 충분히 수용하기에는 부족하다. 다시 말해서 (11)과 같은 모형은 정보의 흐름에 대한 대략적인 모형은 될 수 있을 지언정, 순간순간의 대화를 조절하는 모형으로서는 불충분하다.

이번에는 인접쌍을 '질문'을 중심으로 살펴보자.

(15) '질문'으로 시작하는 인접쌍 목록

775	Question	Answer
64	Question	ConfirmQuestion
59	Question	Question
19	Question	GoOn
15	Question	request
13	Question	Assertion
10	Question	ConfirmAnswer
9	Question	Confirm
2	Question	TopicShift

위 목록을 살펴보면 가장 빈도수가 높은 '질문'-'응답' 및 '질문'-'확인질문'은 어느정도 예측되는 인접쌍이라 할 수 있겠으나, 실제로는 그 밖에도 여러 유형이 발견되고 있음을 알 수 있다. 어떤 질문이 주어졌을때 위의 아홉가지 반응중 어느 것이 나올지, 또는 어느 쪽으로 반응해야 할지를 결정하는 데는 분명히 밝혀내기 쉽지 않는 무수한 맥락적 요소들이 개입되고 있다. 이러한 맥락적 요인들이 어느 정도 명시적으로 밝혀질 때만이 보다 정밀한 담화/대화 모형이 가능할 것이다. 또한 그러한 담화모형이 개발 될 때만이 '사람처럼 말하는' 컴퓨터의 개발도 구체화 될 수 있을 것이다.

### 3. 결론

본 연구에서는 실제 자료를 바탕으로 대화 분석에서 제기되는 문제들을 일부 살펴 보았다. 비록 문제점만 제기하고 구체적인 해결책을 제시하진 못했으나, 한국어에 대한 담화 연구가 아직 초창기인 점을 감안할 때, 본 연구에서 논의한 사항들은 앞으로의 연구방향 정립에 필요한 중요한 문제점들이라고 할 수 있다.

### 참고문헌

서정연 (1993) 대화체 기계번역에 대한 연구, 한국통신 연구보고서.  
 정국 (1993-5) 한국어 특질에 대한 연구, 한국통신 연구보고서.

ATR Interpreting Telecommunications Research Laboratories, ATR International Workshop on Speech Translation, IWST '93.

Austin, J. L. (1976) (Second Edition) *How to do Things with Words*, London: Oxford University Press.

Bach, K. and R. M. Harnish. (1979) *Linguistic Communication and Speech Acts*, Cambridge, Mass.: MIT Press.

Choi, K-S. (1995) Proceedings of Natural Language Processing Pacific Rim Symposium '95.

- Cohen, R., J. Morgan, & M. E. Pollack (Eds.). (1990) *Intentions in Communication*, Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Edmondson, W. (1981) *Spoken Discourse*, London: Longman.
- Kim, J.A., Y.H. Cho, J.W. Lee, G.C. Kim. (1995) A Response Generation in Dialogue System based on Dialogue Flow Diagrams, Proceedings of NLPRS '95.
- Leech, G. (1975) *Principles of Pragmatics*, London: Longman.
- Levinson, S. C. (1983) *Pragmatics*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H., E. A. Schegloff, and G. Jefferson (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation, *Language* 50.4.
- Searle, J. R. (1969) *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1979) *Expression and Meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1983) *Intentionality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Seo, J.Y., J.W. Lee, J.H. Kim, J.M. Cho, C.H. Kim, and G.C. Kim. (1994) Dialogue Machine Translation Using a Dialogue Model, The First China-Korea Joint Symposium on Machine Translation.