

# 상거래 대화의 진행 단계에 따른 화행상의 특징

김 정 선  
한양대학교 국어국문학과  
olivetreel1@hanmail.net

## The characters of speech act found in process phase of Dealing conversation

Jung-Sun Kim  
Dept. of Korean Language & Literature, Hanyang University

### 요 약

이 연구는 상거래 대화의 진행 구조에 따른 화행상의 특징을 분석하는 데 목적이 있다. 상거래 대화는 일상 대화와는 달리, 특정 상황에서 특정 목적을 수행하기 위한 대화이다. 대화가 목적 달성을 위하여 단계적으로 진행되는데, 단계마다 화행에서 특징적인 양상을 보인다. 이 연구에서는 상거래 대화의 진행 단계 구조를 '(시작 단계) - 매매 준비 단계 - 매매 흥정 단계 - 매매 결정 단계 - 매매 행위 단계 - (종결 단계)'와 같이 분석한다. 다음으로 화행에 대해서는 상거래 대화에서 나타나는 화행의 유형과 빈도를 조사하여 일반적인 특징을 살펴본다. 그리고 응대의 개념을 도입하여 각 진행 단계별로 나타나는 화행과 응대를 분석하여 상거래 대화 화행의 역동적인 양상을 고찰한다.

### 1. 서론

이 연구의 목적은 한국어 상거래 대화의 진행 단계 구조를 분석하여, 진행 단계에 따른 화행상의 특징을 밝히는 데에 있다. 특정 목적이 존재하는 대화는 일상 대화와 달리 목적 달성을 위하여 일정한 단계를 거치는데 이들 각각의 단계에서는 화행상의 특징이 나타난다. 화행상의 특징은 화행에 대한 상호작용적인 접근을 시도하여 선행 화행과 응대 화행을 모두 살펴본다.

이 연구에서는 실제 대화 현장에서 녹음하고 이를 전사한 자료를 대상으로 분석한다. 사용된 자료는 1998년 10월부터 2000년 6월까지 상거래 현장에서 녹음한 88개 대화를 전사한 것이다.

### 2. 상거래 대화의 진행 단계 구조

대화의 구조는 대화의 성격을 이해하는 데에 가장 기초가 되는 것으로 모든 대화는 합의된 일정한 구조를 바탕으로 이루어진다. 흔히 대화는 '시작-전개-종결'의 구조로 이루어진다고 논의되어 왔는데, 특정 상황에서 수행되는 목적이 있는 대화는, 전개 단계에서 목적 달성을 위하여 일정한 과정을 거쳐야 한다. 그리고 대화 유형을 나눌 때도 전개 단계에서 수행하는 대화 목적과

구조, 특성 등은 중요한 기준으로 작용한다. 그런데 지금까지의 대화 연구에서는 전개 단계에 대한 세밀한 분석이 이루어지지 않았다. 대화를 하위 분류할 수 있는 근거도 전개 단계의 목적과 구조, 특성 때문인데 단순히 전개 단계라 뭉뚱그려 다루어져 왔다. 이 연구에서는 대화의 진행 과정을 세분화하여 논의하고자 한다. 대화가 진행되면서 거쳐야 하는 일정한 과정을 '진행 단계'라 부르고 상거래 대화의 진행 단계 원형 구조를 분석하고자 한다. 진행 단계의 원형 구조를 분석하면, 실제 생활에서 접하는 무질서하게 보이는 다양한 대화에 대한 설명이 가능해진다.

상거래 대화는 일정한 단계를 거쳐 진행된다. 두 대화 참여자가 '매매'라는 행위를 수행하기 위하여 절차를 밟으며 의사소통을 하는 것이다. 상거래 대화는 일상 대화의 전개 단계에 해당하는 부분이 '매매'라는 행위를 중심으로 하여 세분화될 수 있다. 상거래에서 이루어지는 대화 (1)을 보면, 판매자와 구매자는 '매매' 행위를 위하여 정보를 주고받고, 가격에 대하여 흥정을 한 후 구매자가 구매 결정을 하여 매매 행위가 이루어진다.

(1) [대화 상황 // 장소: 모란 시장 / 물건: 야채]

1 판매자: 어서오세요.	시작 단계
2 구매자: 고구마는 얼마예요?	
3 판매자: 거 삼천원이에요	매매 준비 단계
4 구매자: 이런거 받고구마예요?	
5 판매자: 예 예에 틀림없이	매매 결정 단계
6 구매자: (--)	
7 판매자: 예?	매매 행위 단계
8 판매자: 할머니 거 저저저저 신체검사 할 것이 없어 이것은 KBS에 등록된 것이라 신체검사 할 것이 없어	
9 구매자: 머 어떻게 등록이 돼 있어 (--)	매매 종료 단계
10 판매자: (--) 6시 내오향 6번 틀어보시면은	
11 구매자: 이거 2개 오천원 줄래요?	매매 행위 단계
12 판매자: 아니요	
13 구매자: 아니 2개 오천원이면 사고 아니면 안 사	매매 행위 단계
14 판매자: 그림 봐요 나도 할머니처럼 이쁜 딸이 아홉이나 돼요 퇴직금이 없는 것이 요것이 근데 천원을 깎아 버리면 근디 다 팔아도 천원이 안남아	
15 판매자: 그래서 그래 할머니 내가 하나 더 드릴게 두 개 가져가시오 잉 / 잉 /	매매 행위 단계
16 구매자: 답아봐요 밑에 뭐 안 깔았나	
17 판매자: 킬로예요 삼천원씩이에요 할머니	매매 행위 단계
18 판매자: ((저울에 쟀다)) 봐봐요 1kg에 600그램이 넘었는디 할머니라 그라 안 하시거는디 어제 오늘 (--)	
19 판매자: (물건을 주며) 자 우리 할머니 이쁘장한 걸로 드렸는디	매매 행위 단계
20 판매자: 자 맛있게 잡수세요 맛있게 잡수시고 맛 없으면 요리 오시오 잉	
21 구매자: 네	매매 종료 단계
22 판매자: 오시면은 내가 틀림없이 책임져 드리니깐	

상거래 대화의 시작 단계는 대화 행위가 시작되는 단계를 말한다. 상거래의 시작이 아니라 대화 행위의 시작을 의미하는 것이다.

매매 준비 단계란 물건과 돈을 주고받는 '매매 행위'를 수행하기 이전에 이를 위하여 준비하는 단계를 일컫는다. 매매 준비 단계에서 판매자와 구매자는 서로 다른 의도와 목적을 가지고 있다. 판매자는 구매자를 매매 상황으로 끌어들이고, 이들의 욕구를 탐색하며 정보를 제공하려 하고, 구매자는 자신의 욕구를 표현하며 매매 행위에 필요한 정보를 수집하려 한다.

매매 흥정 단계는 구매자와 판매자가 원하는 값으로 물건을 사고 팔기 위하여 서로 의논하여 값을 정하는 단계이다.

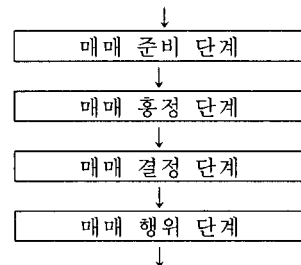
매매 결정 단계는 구매자가 사고자 하는 물건을 결정하는 단계로 자신의 결정된 의사를 밝히고 판매자에게 물건의 제공을 요구하는 단계이다. 이 단계는 매매의 결정권을 구매자가 쥐고 있기 때문에 구매자의 주도로 이루어진다.

매매 행위 단계는 실제로 매매 행위가 이루어지는 단계이다. 물건과 돈의 교환 행위가 판매자와 구매자의 상호 행위 수행으로 이루어진다. 이 단계는 언어를 통해서가 아니라 행동을 통하여 이루어지는 단계이다. 따라서 언어가 없이 행동으로만 이루어질 수도 있다. 언어는 행동에 대한 설명이거나 중요한 정보에 대한 진술 등이다.

상거래 대화에서 대화를 종결한다는 것은 매매가 이루어진 다음, 대화를 마무리하는 단계를 의미한다.

이상과 같은 상거래 대화의 진행 단계 구조는 <표 1>과 같이 이루어진다. 상거래 대화에서 '시작 단계'와 '종결 단계'는 생략이 가능하기 때문에 괄호로 표시한다. '매매 준비 단계, 매매 흥정 단계, 매매 결정 단계, 매매 행위 단계'가 상거래 대화를 구성하는 단계로 이들 단계의 존재가 곧 상거래의 성립을 의미하는 것이다.

( 시작 단계 )



( 종결 단계 )

<표 1> 상거래 대화의 원형 구조

### 3. 상거래 대화의 화행상의 특징

이 장에서는 상거래 대화 화행의 일반적 특징에 대하여 살펴본다. 특정 목적을 수행하는 대화는 화행에서도 그 목적 달성을 위하여 일정한 유형의 화행이 나타나리라 예상된다. 상거래 대화에서 나타나는 화행의 유형에는 무엇이 있고, 이들이 어떤 빈도로 나타나는지를 다른 대화와의 비교를 통해서 고찰하기로 한다.

그러나 빈도 조사는 화행의 전반적인 특징은 고찰할 수 있지만 대화에서 화행이 수행되는 역동적인 양상을 설명할 수 없다. 진행 단계 구조를 지닌 상거래 대화는 진행 단계에 따라 화행과 응대의 양상이 다를 것이다. 따라서 이 장에서는 상거래 대화 화행의 빈도 조사를 살펴본 후, 진행 단계에 따른 화행과 응대 양상을 논의하기로 한다.

#### 3.1. 화행의 일반적 특징

##### 3.1.1. 화행 유형

상거래 대화에서 사용되는 화행의 유형을 선행 화행과 후행하는 응대 화행과의 관계를 중심으로 살펴보기로 한다. 즉 대화에서 수행되는 화행을 상호작용적인 관점에서 분석하는 것이다. 이 연구에서 설정한 상거래 대화의 화행 유형과 정의는 다음과 같다.

화형	정 의
진술	명제 내용이 나타내는 사태가 사실임을 주장하거나 사실 가능한 것임을 주장하는 화형.
긍정	진술의 내용이 사실임을 긍정하는 응답의 화형.
부정	진술의 내용이 사실임을 부정하는 응답의 화형.
질문	화자가 청자에게 의문사에 해당하는 정보나 Yes-No의 응답을 요구하는 화형.
대답	질문 화형에 대한 응답의 화형.
요구	화자가 청자에게 어떤 행위를 요구하는 화형.
수락	요구 화형에 대하여 받아들인다는 화형.
거절	요구 화형에 대하여 거절한다는 응답의 화형.
확인	선행 발화나 대화 현장에서의 사물에 대하여 확인을 요구하는 화형.
확인	확인요구 화형에 대한 응답의 화형.
인사	인사말에 해당하는 화형.
맞장구	선행 화자의 발화 행위를 지지하거나 동의하는 화형.

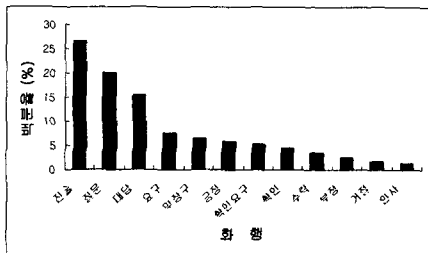
<표 2> 상거래 대화의 화형 유형과 정의

### 3.1.2. 화형 빈도

상거래 대화의 빈도 조사를 실시하여 이를 다른 대화와 비교하면 주된 화형이 무엇인지 밝혀진다. 상거래 대화의 화형 빈도를 조사한 결과는 <표 3>과 같은데, 이들의 백분율을 그래프로 나타내면 <표 4>와 같다.

순위	화형	출현 빈도	백분율(%)
1	진술	965	26.4
2	질문	726	19.9
3	대답	559	15.3
4	요구	276	7.6
5	맞장구	230	6.3
6	긍정	209	5.7
7	확인요구	189	5.2
8	확인	159	4.4
9	수락	130	4.6
10	부정	90	2.5
11	거절	66	1.8
12	인사	50	1.4
	합계	3,649	100.0

<표 3> 화형 빈도순으로 본 상거래 대화



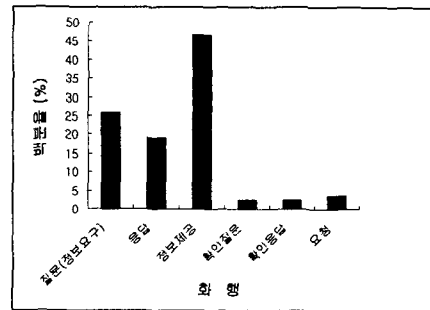
<표 4> 상거래 대화 화형 빈도

<표 3>과 <표 4>를 보면 상거래 대화에서는 [진술] 화형이 가장 많이 나타남을 알 수 있다. 상거래 대화에서 [진술] 화형은 판매자와 구매자가 정보를 제공하기 위하여서나, 자신의 의견 또는 인지 내용을 진술하기 위하여서도 사용하고 있다. 다음으로 [질문] 화형과 [대답] 화형이 높은 빈도로 나타나는데 판매자와 구매자가 정보 제공과 정보 수집을 위하여 이들 화형을 많이 사용한 것으로 보인다. 네 번째로는 [요구] 화형이 높은 빈도로 사용되고 있다. 판매자가 구매자에게 물건을 구매하라고 요구하기도 하고, 구매자가 물건을 사기 위하여 판매자에게 요구하기도 하기 때문이다. 상거래 대화에서는 [맞장구]가 많이 나타나는 것이 또한 특징적인데, 이는 [진술] 화형이 많이 나타나는 것과 관련지어 생각해 볼 수 있다. 화자가 [진술] 화형을 수행할 때 청자는 말없이 듣기만 하는 것이 아니라 화자의 발화를 듣고 있다는 표시를 하여야 한다. 따라서 [진술] 화형이 가장 높은 빈도로 사용되는 상거래 대화에서 [맞장구]의 사용도 많은 것이다. 그리고 [확인요구] 화형이 다음 빈도로 나타나는데 이는 특정 목적을 수행하는 대화가 가진 특징 중의 하나이다 (이현호 1998: 147).

매매 행위라는 목적이 존재하는 상거래 대화의 화형 빈도는 방송 대화와 같이 특정 목적이 존재하지 않는 대화와 비교해 보면 그 특성이 보다 뚜렷해진다. <표 5>는 이현호(1998)에서 제시한 방송 대화의 화형 분석이고, <표 6>은 연구자가 이를 그래프로 나타내 본 것이다.

화형	발현빈도수	백분율(%)
질문(정보요구)	1,856	25.8
응답	1,379	19.2
정보제공	3,357	46.7
확인질문	164	2.3
확인응답	162	2.3
요청	269	3.7
합계	7,187	100

<표 5> 방송 대화의 화형 분석(이현호 1998: 147)



<표 6> 방송 대화의 화형 빈도

1) 상거래 대화를 방송 대화와 비교한 이유는 특정한 목적이 있는 대화와 일반 대화와의 비교를 하기 위해서이다. 이현호(1998: 147)에서는 “방송 대담 프로그램에서 채집한 대화 자료는 사실상 일반 대화와 크게 다를 것이 없다”고 지적한 바 있다.

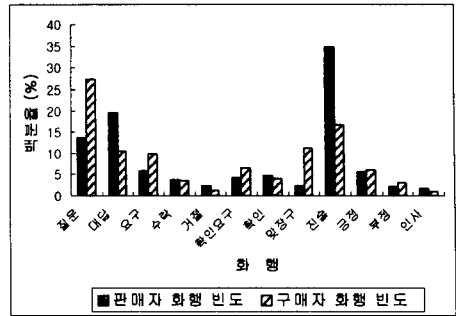
이현호(1998: 147)에서는 대담 프로그램을 주로 분석하며 방송 대화의 화행을 분석하였는데, 방송 대화의 결과는 상거래 대화와 뚜렷한 차이를 보이고 있다. 방송 대화는 정보 제공 화행이 46.7%로 화행의 거의 절반을 차지하는데 비해 상거래 대화는 [진술] 화행이 26.4%를 차지하고 있다. 또한 상거래 대화는 매매 행위가 목적이기 때문에 [요구] 화행과 이에 대한 [수락]과 [거절] 화행이 나타나는데 방송 대화에서는 이들 화행은 거의 볼 수 없다. 그리고 특정 목적 대화인 상거래 대화에서는 [확인요구] 화행과 [확인] 화행이 각각 5.2%와 4.4%를 차지하고 있는데, 방송 대화에서는 이들의 절반 수준인 2.3%씩을 차지하고 있다.

화행의 빈도 조사를 실시하여 이를 다른 대화와 비교해 본 결과 상거래 대화에서는 매매 행위를 위한 [요구] 화행과 [수락]/[거절] 화행이 나타나고, 정보와 제공과 수집을 위하여 [진술] 화행, [질문] 화행, [대답] 화행이 높은 빈도로 나타난다는 사실을 알 수 있었다.<sup>2)</sup>

상거래는 대화 참여자인 판매자와 구매자의 역할에 따른 화행을 살펴보면 다음 <표 7>과 같고, 이를 백분율 그래프로 보이면 <표 8>과 같다.

순위	판매자		구매자	
	화행	출현 빈도(%)	화행	출현 빈도(%)
1	진술	691(34.7)	질문	452(27.3)
2	대답	385(19.3)	진술	274(16.5)
3	질문	274(13.8)	맞장구	183(11.0)
4	요구	114(5.7)	대답	174(10.5)
5	긍정	110(5.5)	요구	162(9.8)
6	확인	93(4.7)	확인요구	106(6.4)
7	확인요구	88(4.2)	긍정	99(6.0)
8	수락	74(3.7)	확인	66(4.0)
9	거절	47(2.4)	수락	56(3.4)
10	맞장구	47(2.4)	부정	49(3.0)
11	부정	41(2.1)	거절	19(1.1)
12	인사	33(1.7)	인사	17(1.0)
	합계	1,992(100.0)	합계	1,657(100.0)

<표 7> 판매자와 구매자의 화행 빈도순으로 본 상거래 대화



<표 8> 판매자와 구매자의 화행 비교

<표 7>과 백분율 그래프 <표 8>를 보면 판매자의 화행에서는 [진술] 화행과 [대담] 화행이 각각 34.7%와 19.3%로 가장 높은 빈도를 나타내고 있음을 알 수 있다. 이는 판매자가 구매자에게 정보를 제공하는 역할을 하기 때문인 것으로 보인다. 그리고 구매자의 화행에서는 정보 수집을 위하여 [질문] 화행이 27.3%로 가장 높은 빈도로 사용되고 있다. 또한 [요구] 화행이 판매자보다 구매자가 높은 비율로 수행되고 있다. 특징적인 점은 [맞장구]를 구매자가 판매자보다 많이 사용한다는 사실이다. 이것은 앞서서도 논의한 바와 같이 [진술] 화행이 높은 빈도로 나타난다는 점과 연관시켜 살펴볼 수 있다. 판매자가 [진술] 화행으로 제공하는 정보를 받는 구매자는 정보를 제공받는 과정에서 청자로서 [맞장구]를 수행하는 것이다.

지금까지 상거래 대화의 화행 유형과 빈도를 조사하여 이를 방송 대화와 비교해 보았다. 그 결과 대화 목적이 다른 두 대화는 각각 화행 유형과 빈도에서 차이를 보여 주고 있었다. 그러나 화행 유형과 빈도 조사만으로는 개별 화행과 이에 대한 응대 양상을 고찰할 수 없다. [질문] 화행이 실현된 두 가지 자료를 살펴보기로 한다.

- (2) [대화 상황 // 장소: 동네 가게 / 물건: 굴]
- 1 구매자: 얼마예요? ← [질문]
- 2 판매자: 천원에 4개요. ← [대답]
- (3) [대화 상황 // 장소: 동네 가게 / 물건: 빗]
- 1 구매자: 툄빗 있어요? ← [질문]
- 2 판매자: 툄빗이요? ← [확인요구]
- 3 구매자: 예 ← [확인]
- 4 판매자: 네 ← [대답]

2) 이밖에도 예약 대화나 일정 협의 대화와 같이 특정 목적이 있는 대화에 나타난 화행과의 비교도 필요하다고 본다. 예약 대화의 화행에 대한 연구에는 최재웅(1996)이 있는데 이에 따르면, 예약 대화의 화행은 '응답, 질문, 정보제공, 확인질문, 확인, 요청, 시작, 종료, 확인응답, 전환, 약속, 제안'과 같은 빈도순으로 나타난다고 한다. 그리고 일정 협의 대화에 대한 연구로는 박혜은/이민행(1998)이 있는데, 여기에서는 화행의 개념을 포함하는 '대화행위'라는 내용적인 측면이 강조된 개념을 이용하여 분석하고 있다.

실제 상거래에서는 (2)와 같이 질문 화행에 대하여 [대답] 화행이 나타나기도 하지만, (3)과 같이 [질문] 화행 다음에 [대답] 화행이 아닌 [확인요구] 화행과 [확인] 화행이 나타나기도 한다. 그리고 이와 같은 화행과 응대 양상은 진행 단계에 따라 다를 것이다. 진행 단계에 따른 화행과 응대에 대하여 살펴보기로 한다.

### 3.2. 진행 단계에 따른 화행상의 특징

#### 3.2.1. 시작 단계

상거래 대화의 시작 단계는 판매자가 시작하는 대화에서 더 많이 볼 수 있다. 이때 시작 단계에서 판매자는 주로 [인사] 화행을 수행한다. 상거래 대화에서 수행되는 [인사] 화행은 {어서 오세요}가 대부분을 차지한다.

- (4) [대화 상황 // 장소: 도매 시장 / 물건: 맥 세사리]
- <sup>1</sup>판매자: **어서 오세요.** ← [인사]
- <sup>2</sup>구매자: 이런 목걸이는 어느 정도 하나요?

판매자의 [인사] 화행에 대한 구매자의 응대를 살펴보면, 응대를 하지 않는 경우가 많다. 그런데 구매자가 판매자의 [인사] 화행에 응대를 하지 않는다고보다는 {어서 오세요}라는 [인사] 화행의 인접쌍이 없기 때문인 것으로 보인다.

구매자가 대화를 시작하는 경우에는 '부름말'을 사용하는 경우가 많다. 판매자가 시작 단계의 여러 요소 중 [인사] 화행으로 시작하는 것과는 다른 점이다.

- (5) [대화 상황 // 장소: 전주 중앙시장 / 물건:오이]
- <sup>1</sup>구매자: **아줌마** ← 부름말
- <sup>2</sup>판매자: 예
- <sup>3</sup>구매자: 오이 이거 얼마예요?
- <sup>4</sup>판매자: 이천원 (안정근 1997: 327)에서 재인용

구매자의 부름말에 판매자는 {네}, {예}로 응대한다.

#### 3.2.2. 매매 준비 단계

매매 준비 단계의 화행은 판매자와 구매자로 나누어 살펴보면, 우선 판매자는 구매자를 매매 상황으로 끌어들이고, 이들의 욕구를 탐색하며, 정보를 제공한다. 구매자를 유인하는 화행에는 [진술] 화행을 통한 정보 제공 화행이나 평가 화행이 있다. 그밖에 [요구] 화행도 있는데 이들 화행은 상거래를 구성하는 요인인 물건의 존재, 물건의 가격에 대한 정보를 제공하거나 평가하고, '물건을 고르다, 물건을 보다'와 같은 매매를 구성하는 행위를 요구한다.

- (6) 감자가 한근에 천원입니다/아가씨 아가씨 오징어 ← [진술]  
도 있어요
- (7) 감자가 썩니다/맛좋은 감자가 있습니다 ← [진술]
- (8) 골라 골라/감자 좀 사세요/감자 좀 들여가세요/한 ← [요구]  
번 보세요/한 번 입어 보세요/아가씨 한 번만  
딱 보고 가요/아가씨 여기 만원씩만 주세요 만  
원씩만요 진짜 두 마리에 만원 주세요

이에 대한 응대로, 구매자는 [질문] 화행을 수행한다. 매매에 관심을 보여 [질문] 화행으로 자신의 욕구를 드러내어 매매를 시작하기 위한 것이다.

- (9) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 야채]
- <sup>1</sup>판매자: (도라지) 4000원어요. 저 앞에 2000 ← [진술]  
원짜리 3000원짜리 있구.
- <sup>2</sup>구매자: **아줌마 도라지 한근에 얼마예요?** ← [질문]
- <sup>3</sup>판매자: 4000원어요. 1근 4000원. 이거 금방  
까 찢어놔기 때문에 좋아요 예

판매자는 구매자의 욕구가 무엇인지를 [질문] 화행을 통하여 탐색한다. 의문사 의문문이나 선택 의문문으로 정보 제공을 요구하는 것이다.

- (10) [대화 상황 // 장소: 남대문 시장 / 물건: 가방]
- <sup>1</sup>판매자: **한 열마짜리 찾으세요?** ← [질문]
- <sup>2</sup>구매자: 이정도면 돼요.
- (11) [대화 상황 // 장소: 백화점 / 물건: 옷]
- <sup>1</sup>판매자: **통이 좁은 바지요 넓은 바지요?** ← [질문]
- <sup>2</sup>구매자: 넓은 바지.
- <sup>3</sup>판매자: 넓은 바지요.

판매자의 [질문] 화행에 대한 구매자의 응대는 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 직접, 단순, 즉각적인 대답으로 응대를 하는 것이고, 또하나는 [확인요구] 화행을 통한 단계적인 응대를 하는 것이다.

- (12) [대화 상황 // 장소: 남대문 시장 / 물건:가방]
- <sup>1</sup>판매자: **싼거 찾으세요 좀 좋은거 찾으세요?** ← [질문]
- <sup>2</sup>구매자: **좋은 거요.** ← [대답]
- (13) [대화 상황 // 장소: 화장품 소매점 / 물건: 화 장품]
- <sup>1</sup>판매자: **좀 땡겨요? 이긴 썼을 때 느낌이** ← [질문]  
**어떠셨어요?**
- <sup>2</sup>구매자: **이거요?** ← [확인요구]
- <sup>3</sup>판매자: 예. ← [확인]
- <sup>4</sup>구매자: **그냥 괜찮아요.** ← [대답]

구매자의 욕구가 무엇인지 알아낸 다음에, 판매자는 [대답] 화행이나 [진술] 화행 등으로 정보를 제공한다. 판매자가 정보를 제공하는 경우는 구매자의 [질문] 화행에 대한 [대답] 화행을 수행할 때이거나, 구매자의 [질문] 화행이 없이 [진술] 화행으로 정보를 제공할 때이다.

- (14) [대화 상황 // 장소: 분당 삼성 플라자 / 물건: 컵]
- <sup>1</sup>구매자: **이게 지금 머그잔이에요?** ← [질문]
- <sup>2</sup>판매자: **예 머그잔으로 나온거구요 뒤에 건** ← [대답]  
**커피잔이구요.**
- <sup>3</sup>판매자: **요건 (-) 잔에 21120원이구요 5잔** ← [진술]  
**에 23500원어요.**

- (15) [대화 상황 // 장소: 분당 삼성 플라자 / 물건: 악세 사리]
- <sup>1</sup>판매자: **어떤 디자인 찾으세요?**
- <sup>2</sup>구매자: **요정도 머리에 할 수 있는 거요.**
- <sup>3</sup>판매자: **중간 머리요?**
- <sup>4</sup>구매자: 예

<sup>2</sup>판매자: 중간 머리에 꽃으실 수 있는 사이즈 ← [진술]  
 는 집계 정도가 있구요 예 요런  
 것두 다 중간 머리에 하실 수 있  
 어요. 중간에 하시면 (-- ) 좀 화려  
 한 걸로 (-- ) 요런 디자인도 중간  
 에 하실 수 있거든요.

또한 판매자는 [진술] 화행이나 [대답] 화행으로 정보를 제공하며 자신이 제공한 정보에 대하여 [진술] 화행으로 평가를 수행하기도 한다. 판매자는 긍정 평가를 주로 한다.

(16) [대화 상황 // 장소: 백화점 / 물건: 옷]  
 판매자: 요건 요 기장으로 만코트로 나온거예요. ← [진술]  
 봉은 아니구 모직은 조코보다 짧아  
 지죠 고 기장도 괜찮아요.  
 (구매자:응)

다음은 매매 준비 단계에서의 구매자의 화행에 대하여 살펴본다. 구매자는 매매 준비 단계에서 매매 행위에 필요한 정보를 수집하며 자신의 욕구를 표현한다. 욕구를 표현하고 정보를 요구한 다음에 그 정보에 대하여 평가하는 순으로 진행된다.

먼저 구매자는 매매 준비 단계에서 [요구] 화행을 통하여 자신의 욕구를 표현한다.

(17) [대화 상황 // 장소: 정육점 / 물건: 고기]  
<sup>1</sup>구매자: 고기 주세요. 저기 만두거리로 갈아 ← [요구]  
 서 1근만.  
<sup>2</sup>판매자: 만두거리 갈아줘?  
<sup>3</sup>구매자: 응응

매매 준비 단계에서 구매자의 [요구] 화행은 자신의 욕구를 드러내는 것이 일차적인 목적인데 이에 대한 판매자의 응대는 [확인요구] 화행으로 수행된다.

(18) [대화 상황 // 장소: 백화점 / 물건: 옷]  
<sup>1</sup>구매자: 어땀어 이거 애 애 맞는거 쥐색 ← [요구]  
 같은거 쥐색 같은거 하나 줘요.  
<sup>2</sup>판매자: 쥐색이요? ← [확인요구]

매매 준비 단계에서 구매자는 [질문] 화행으로 정보를 수집한다.

(19) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 야채]  
<sup>1</sup>구매자: 생감 있어요? ← [질문]  
<sup>2</sup>판매자: 잔개 있구 안잔개 있구 그래요.

정보를 수집하기 위하여 [질문] 화행을 수행하는 구매자의 발화에 판매자의 응대는 직접, 부연 확장 대답을 하는 것이 특징이다. 구매자가 요구한 정보를 직접적으로 제공하고, 요구한 만큼의 정보만을 제공하는 것이 아니라 덧붙여 다른 정보도 함께 제공하는 부연 확장 응대

를 하는 것이다.

(20) [대화 상황 // 장소: 백화점 / 물건: 옷]  
<sup>1</sup>구매자: [[이거 11월달에 입어도 돼? ← [질문]  
<sup>2</sup>판매자: 어휴 11월달에 입는 옷이에요. 어머 ← [대답]  
 님 제가 보여드릴께요 그동안 11  
 월달까지 팔았던 소재가요 안감  
 있는 요거였어요 어머님.

매매 준비 단계에서 구매자는 자신이 수집하거나 판매자가 제공한 정보에 대하여 [진술] 화행으로 평가하기도 한다. 판매자의 매매 준비 단계에서의 평가가 긍정적인 평가가 대부분이었다면 이와 달리 구매자의 평가는 긍정적 평가와 부정적 평가가 모두 나타난다.

(21) [대화 상황 // 장소: 한복집 / 물건: 한복]  
<sup>1</sup>판매자1: (-- ) 여러 종류 나오는데 이게 젤  
 이뻐여. (-- ) 요것이 얇고 요거 있  
 고  
<sup>2</sup>구매자2: 이쁘다 ← [진술]  
<sup>3</sup>판매자1: 또 요형 있고 그래요  
<sup>4</sup>구매자2: 너무 이쁘다 ← [진술]  
 {판매자1: 예}

(22) [대화상황 // 장소: 노랑진 수산시장 / 물건:생선]  
<sup>1</sup>구매자: 그림 그거 키로에 어떻게 하는데요?  
<sup>2</sup>판매자: 만오천원이요.  
<sup>3</sup>구매자: 아이 너무 비싸다. ← [진술]  
<sup>4</sup>판매자: 아니면 요 도미를 하나 사도 괜찮고.  
 인원 이 많으시니까.

구매자의 [진술] 화행을 통한 평가에 대한 판매자의 응대는 긍정 평가일 경우에는 동의하고, 부정 평가일 경우에는 직접적인 부정적 응대를 회피하려고 한다. 부정 평가에 대한 [맞장구]나 동의는 자신이 제시한 정보에 대한 구매자의 불만에 동의하는 것이기 때문이다.

### 3.2.3. 매매 흥정 단계

매매 흥정 단계의 화행은 구매자의 [요구] 화행과 이에 대한 판매자의 [거절] 화행으로 나타난다. 구매자의 [요구] 화행은 직접적으로 수행되기도 하고, [진술] 화행이나 [질문] 화행 등을 통해 간접적으로 수행되기도 한다. 직접적인 [요구] 화행의 경우부터 보기로 한다. 이때 '-해 주세요'의 [요구] 화행을 통하여 흥정을 하고 있다.

(23) [대화 상황 // 장소: 남대문 시장 / 물건: 옷]  
<sup>1</sup>구매자: 좀만 더 깎아주세요.= ← [요구]  
<sup>2</sup>판매자: =더 안돼요. 예? 왜면은 해드리는데  
 더 안돼.  
<sup>3</sup>구매자: 5천원만 해주세요. ← [요구]  
<sup>1</sup>판매자: 예?  
<sup>2</sup>구매자: 오천원.

직접적인 [요구] 화행과 더불어 구매자는 가격을 깎아달라고 흥정할 때 [진술] 화행이나 [질문] 화행을 통하여 간접적으로 [요구] 화행을 수행하기도 한다.

(24) [대화 상황 // 장소: 도매 시장 / 물건: 옷]

- <sup>1</sup>구매자: 가격이 너무 비싸요.  
<sup>2</sup>판매자: 그죠 비싸죠. 그니깐 손님들이 이거를 딱 보셨을 때 굉장히 맘에 들어하시는데 가격 때문에 조금 망설이세요. 근데 요런 거는 한 번 해 두면은 계속 입을 수 있는거니깐.  
<sup>3</sup>구매자: **아이 제가 팔만원밖에 없거든요** ← [진술]  
<sup>4</sup>판매자: 언니 그 가격에는 해 드릴 수 없어요. 제가 9만원까지 해드릴 수는 있어요 9만원

(25) [대화 상황 // 장소: 모란 시장 / 물건: 야채]

- <sup>1</sup>구매자: 이거 2개 오천원 줄래요? ← [질문]  
<sup>2</sup>판매자: 아니요.  
<sup>3</sup>구매자: **아니 2개 오천원이면 사고 아니면 안 사** ← [진술]  
<sup>4</sup>판매자: 그럼 놔둬요

홍정 단계에서 나타나는 구매자의 [요구] 화행에 대한 판매자의 응대 화행은 [거절] 화행이다.

구매자의 [요구] 화행에 대하여 판매자가 [거절] 화행만을 수행한다면 상거래는 실패하게 될 것이다. 홍정 단계에서는 구매자가 홍정을 위한 [요구] 화행을 포기하든가, 판매자가 구매자의 [요구] 화행에 대하여 [거절] 화행으로 응대하다가 결국 [수락] 화행을 수행해야 다음 단계인 매매 결정 단계로 들어서게 되는 것이다.

홍정 단계에서 구매자의 [요구] 화행과 판매자의 [거절] 화행은 홍정에 반드시 나타나는 화행이다. 그리고 구매자의 [요구] 화행과 판매자의 [거절] 화행으로 대화가 끝난다면 상거래는 성사되지 않음을 의미한다. 구매자가 [요구] 화행을 포기하거나 판매자가 [수락] 화행을 수행하여야 거래가 성사되는 것이다.

### 3.2.4. 매매 결정 단계

매매 결정 단계는 구매자의 주도로 이루어지는 단계인데, 구매자는 [요구] 화행을 통하여 매매 결정을 실현한다. [요구] 화행은 ‘~주세요’의 언어 형식을 통해서 수행된다.

- (26) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 야채]  
<sup>1</sup>판매자: 예, 요거 2,500원. 요거 안 매운거.  
<sup>2</sup>구매자1: **매운거 반근만 주세요 반근.** ← [요구]  
 (구매자2: 반근)  
<sup>3</sup>판매자: 네, 2,000원어치 드릴게요.  
<sup>4</sup>구매자1: 그래요 예.

이밖에 구매자는 매매 결정의 [요구] 화행을 수행하기 위하여 매매 행위를 구성하는 행동을 요구하여 결정의사를 표시하기도 한다.

- (27) [대화 상황 // 장소: 모란 시장 / 물건: 야채]  
<sup>1</sup>판매자: 그래서 그래 할머니 내가 하나 더 드릴게 두 개 가져가시시오 잉 / 잉 /  
<sup>2</sup>구매자: **담아봐요 밑에 뭐 안 깔았나** ← [요구]  
<sup>3</sup>판매자: 킬로에요 삼천원씩이예요 할머니

매매 결정 단계에서 구매자가 매매를 결정하여 매매 의사를 드러내며 판매자에게 물건을 요구할 경우, 판매자는 [수락]의 응대를 한다. 그 구체적인 방법은 판매자가 행동으로 [수락]을 드러내기도 하며, 행동과 함께 언어 표지를 사용하며 [수락] 의사를 나타내기도 한다. 언어 표지는 {예}와 같은 간투사나 선행 화자 즉 구매자의 발화를 반복하기도 하고, 판매자의 행동에 대하여 진술하기도 한다.

(28) [대화 상황 // 장소: 화장품 소매점 / 물건: 화장품]

- <sup>1</sup>구매자: 이거 주세요  
<sup>2</sup>판매자: 예 ← [수락]

또한 구매자의 매매 결정의 [요구] 화행에 대한 응대로 판매자는 [확인요구] 화행을 사용하기도 한다. 매매 결정 단계는 상거래에서 가장 핵심이 되는 단계로 물건이나 행위, 가격에 대한 정보를 확인하기 위한 [확인요구] 화행이 많이 나타난다.

(29) [대화 상황 // 장소: 남대문 시장 / 물건: 옷]

- <sup>1</sup>구매자: 껌정색 주세요 껌정이요.  
<sup>2</sup>판매자: **껌정으로 줘요?** ← [확인요구]  
<sup>3</sup>구매자: 예.  
 <>  
 ((물건 준다))

구매자의 매매 결정은 판매자가 유도하여 이루어지기도 한다. 판매자가 구매자의 결정을 유도할 경우 구매자가 이에 따라 매매를 결정하는 것이다.

(30) [대화 상황 // 장소: 모란 시장 / 물건: 닭]

- <sup>1</sup>판매자: 킬로수대로 가격대 틀려요 육계같은  
<sup>2</sup>구매자2: 3000원짜리 사자  
<sup>3</sup>구매자1: 그래  
<sup>4</sup>판매자: **한 마리 드려요?** ← [질문]  
<sup>5</sup>구매자2: 예

(31) [대화 상황 // 장소: 남대문 시장 / 물건: 옷]

- 판매자: **고거 넣어 드릴까요?** ← [질문]  
 ((다른 물건을 또 고른다))

### 3.2.5. 매매 행위 단계

매매 행위 단계에서는 [진술] 화행이 많이 사용된다. 판매자와 구매자 모두 행동과 함께 {여기요}나 가격에 대한 발화를 [진술] 화행을 통하여 수행하는 것이다. 매매 행위 단계에서 가장 중요한 것은 가격과 물건의 교환이다. 물건의 양, 가격에 대하여 진술하는 발화의 기능은 확인을 위한 것이다. 구매자와 판매자 모두 자신의 행동에 대하여 명확하게 인식시키기 위해서이다.

구매자는 돈을 건네주며 자신이 지불하는 돈의 액수에 대하여 [진술] 화행으로 언급한다. 그리고 판매자도 물건을 주며 [진술] 화행을 사용한다.

(32) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 야채]  
<sup>1</sup>판매자: 저 9000원. 김치하고 9000원. 계란이 1800원 10800원.

(구매자2: 예) ← [진술]  
<sup>2</sup>구매자: 10800원 여기요.

특히, 가격 정보에 대한 언급은 상거래에서 가장 중요한 것이다. 백화점, 편의점 등에서는 판매자가 돈을 얼마 받았다고 분명하게 발화하는 경우를 자주 볼 수 있다.

(33) [대화 상황 // 장소: 백화점 / 물건: 청소기]  
 판매자: 14만원 받았습니니다. ← [진술]

매매 행위 단계에서는 판매자가 물건 매매에 대한 감사 인사 화행을 사용하기도 한다. 이 [인사] 화행은 매매 행위에 대한 고마움을 표현하는 인사이기 때문에 매매 행위 단계로 포함시킨다.

(34) [대화 상황 // 장소: 빵집 / 물건: 초코렛]  
<sup>1</sup>구매자: 얼마예요?  
<sup>2</sup>판매자: 2천 2백원이에요.  
<sup>3</sup>구매자: 여기요  
<sup>1</sup>판매자: 예 감사합니다. ← [인사]

진행 단계	판매자의 선행 화행	구매자의 응대 화행	구매자의 선행 화행	판매자의 응대 화행
시작 단계	[인사] 화행	없음	부름말	네, 어서 오세요
매매 준비 단계	[진술] 화행, [요구] 화행(구매자를 끌기 위해)	[질문] 화행	[질문] 화행(정보를 수집하기 위하여)	[대답] 화행(직접, 부연 확장 응대)
	[질문] 화행(구매자의 욕구 탐색)	[대답] 화행(직접, 단순, 즉각 응대) [확인요구] 화행(단계적인 응대)	[진술] 화행(평가 수행)	[긍정] (긍정 평가일 때) 응대 회피(부정 평가일 때)
매매 흥정 단계	없음	없음	[요구] 화행	[거절] 화행
매매 결정 단계	없음	없음	[요구] 화행	[수락] 화행
매매 행위 단계	[진술] 화행 [인사] 화행	[긍정] 화행	[진술] 화행 [인사] 화행	[긍정] 화행
종결 단계	[인사] 화행	[인사] 화행	[인사] 화행	[인사] 화행

<표 9> 상거래 대화의 진행 단계에 따른 화행과 응대

### 3.2.6. 종결 단계

종결 단계의 화행은 시작 단계와 마찬가지로 [인사] 화행으로 수행되는 것이 특징이다. 판매자가 종결하는 경우부터 살펴보기로 한다.

(35) [대화 상황 // 장소: 빵집 / 물건: 빵]  
<sup>1</sup>구매자: 7천 6백원이에요.  
<sup>2</sup>판매자: 예.  
<sup>1</sup>판매자: 감사합니다. 안녕히 가세요. ← [인사]

상거래 대화를 구매자가 종결하는 경우를 보기로 한다. 구매자가 사용하는 [인사] 화행에는 {안녕히 계세요, 수고하세요} 등이 있다.

(36) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 양말]  
<sup>1</sup>판매자: 오천원.  
<sup>2</sup>구매자: 안녕히 계세요. ← [인사]

종결 단계에서는 시작 단계와는 달리 구매자나 판매자 서로가 상대방의 인사에 응대하는 것을 볼 수 있다.

(37) [대화 상황 // 장소: 동네 시장 / 물건: 야채]  
<sup>1</sup>구매자: 많이 파세요. ← [인사]  
<sup>2</sup>판매자: 예 안녕히 가세요. ← [인사]

지금까지 논의한 진행 단계에 따른 화행과 응대를 정리하면 다음 표와 같다.

## 4. 결론

이 연구에서는 한국어의 다양한 대화 유형 가운데 하나인 상거래 대화의 진행 단계 구조를 분석하고, 이에 따른 화행 상의 특징을 살펴보았다.

한국어 대화에 대한 연구가 아직 많지 않은 상황에서 이 연구는 여러 가지 한계점을 지니고 있다. 우선 보다 광범위한 자료를 수집하여 분석하지 못한 것이다. 대화는 변인에 따라 매우 다양한 양상을 보여주는데 이 연구에서는 시간, 장소, 참여자 등과 같은 변인을 전혀 고려하지 못하였다. 또한 다른 대화와의 비교에서도 다양한 대화의 화행에 대한 연구가 부족하여 단편적인 지적에 그친 점도 한계라고 생각한다.

그러나 지속적으로 한국어의 다양한 대화를 수집하여 자료를 구축하고 이들에 대한 구조 분석과 화행상의 특징을 밝히면, 이를 토대로 한국어 대화의 일반 모형이 수립될 수 있으리라 기대한다.

## 5. 참고문헌

- [1] 구자은(1991), 대화 구조의 모형화에 관한 연구, 경북대 박사 학위논문.
- [2] 박여성(1999), "예약 대화의 담화 구조-호텔 예약 대화를 중심으로," 언어학 연구 4. 제주언어학회.
- [3] 박용익(1998), 대화 분석론, 한국문화사.
- [4] 박혜은(1997), 대화 행위의 분류와 연쇄 관계 연구, 연세대 석사학위논문.
- [5] 박혜은/이민행(1998), 대화 행위의 개념과 열차 좌석 예약 대화의 분석, 1998년 한국언어학회 춘계 학술대



회 발표논문집.

- [6]안정근(1997), "시장에서 행해지는 가격 흥정의 담화 분석," 사회언어학 5-2.
- [7]이현호(1998), "우리말 방송 대화의 담화·화용론적 특성에 관한 연구," 담화와 인지 5-2.
- [8]장경희(1998), "국어의 대화구조," 한양어문16, 한양어문학회.
- [9]장경희(1999a), "대화의 접속과 내포," 텍스트언어학 7.
- [10]장경희(1999b), "진술에 대한 긍정과 부정," 한국어의미학 5.
- [11]장경희(2001), "청유화행에 대한 수락과 거절," 텍스트언어학 9.
- [12]최재웅(1996), "대화 분석에 있어서의 몇 가지 문제," 제8회 한글 및 한국어 정보처리 학술대회 논문집 .
- [13]황적륜(1990), "한국어와 영어의 담화 구조 비교 연구," 사대논총 41. 서울대 사범대.
- [14]Austin, J.L.(1962), *How to do things with words*. New York: Oxford University press.
- [15]Lindfeld, J.(1994), "Cognitive processes and social norms in natural discourse at the marketplace." *Journal of Pragmatics* 22.
- [16]Searle, J.R.(1969), *Speech acts*, Cambridge University Press.
- [17]Searle, J.R.(1976), "A classification of illocutionary acts," *Language in society* 5.