

비언어적 의사 소통에 관한 연구 1*

황 순 희

1. 머리말

인간은 사고나 감정을 표현하거나 또는 정보를 교환할 목적으로 의사 소통을 한다. 그리고 우리 문화는 언어적 의사 소통 *verbal communication*, 즉 언어를 이용한 의사 소통을 보다 중요시한다. 그러나 인간은 의사 소통을 위해 언어를 사용하지 않는 무언의 의사 소통을 또한 사용하며 이러한 비언어적 의사 소통 *nonverbal communication*의 유형과 구성 요인도 우리가 생각하는 것보다 훨씬 다양하고 복잡하다.

따라서 어떤 행위나 행동 양식 *behaviors/comportement*도 메시지(전언 *message*)의 가치를 가지며 비언어적 의사 소통을 유발하게 된다는 사실에 주목해야 한다. 한 개인의 행동은 상대에게 영향을 주게 되고 그는 좋은 싫든 자극에 해당하는 이 행위에 반응할 수밖에 없다.¹⁾ 가령 비행기 의자에 몸을 깊숙이 묻고 눈을 감고 있는 여행객을

* 본 논문은 학술진흥재단 '96 자유 공모 과제 연구비에 의해 지원받았음.

1) "……tout comportement a la valeur d'un message, c'est-à-dire qu'il est une communication, il suit qu'on ne peut pas communiquer, qu'on veuille ou non,"

보면 그는 누구와도 말하고 싶지 않으며, 누구도 그에게 말을 걸지 않기를 원하고 있다는 것을 알 수 있다. 이처럼 의식적이든 무의식적이든 의사 소통이 일어난다. 그리고 언어적 의사 소통이 일어날 때에도 사람들은 공을 주고받듯 그저 대화를 서로 주고받는 것 이상을 하게 된다. 상대방이 묻는 말 또는 하는 말에 어떤 반응을 보이는지 그리고 그 사이에 어떤 변화를 보이는지에 매우 민감하게 되기 때문이다.

이 글은 비언어적 의사 소통의 유형과 특징을 연구함을 첫번째 목적으로 한다. 먼저 의사 소통의 전형적인 모델은 야콥슨의 모델²⁾로 현재까지도 가장 타당한 것으로 간주된다. 그리고 이 모델을 바탕으로 비언어적 의사 소통도 출발점을 삼는다. 언어적 의사 소통에 비해 그 동안 소홀히 다루어졌던 비언어적 의사 소통 연구는 홀 E. T. Hall, 팔로 알토 Palo Alto 학파 등의 연구를 중심으로 새로운 전기를 맞게 되었고 특별히 문화 관계 연구와 인류학적 접근이 많은 기여를 한 바 있다.

이 글에서 다루고자 하는 두번째 연구 대상은 비언어적 문맥 *nonverbal context* 어로 환경·문화·공간·시간, 동시적 개인 상호과정을 연구한다. 특히 문화와 관련하여 홀, 팔로 알토 학파 등의 문화적 요인을 고찰하며 어떤 문화적 요인들이 비언어적 의사 소통에 영향을 주는지를 홉스티드 Hofstede의 '개인주의-집단주의' 문화로의 구분, 홀의 '저(低)문맥-고(高)문맥' 문화로의 구분을 통해 살펴볼 것이다.

Watzlawick, P. & al. (1972: 46).

2) Jakobson (1963: 209 sq.).

2. 언어적 의사 소통과 수단

먼저 언어적 의사 소통을 위한 수단으로 언어 *language*와 준언어 *paralanguage*가 있으며, 그 특징을 살펴보면 다음과 같다.

I. 언어

오늘날 사용되는 인간의 수많은 언어들이 갖는 공통점을 모두 논하기란 어렵겠지만 모든 언어는 구별되는 모음과 자음을 사용하며, 대부분의 긍정문에서 주어가 목적어에 선행한다는 두 가지 큰 특징을 갖는다. 또한 세번째 특징은 이들 언어들이 규명 가능한 일련의 체계적인 음운 규칙 *phonological rules*들을 갖는다는 점이다. 이로써 다양하고 수많은 소리들이 조음 규칙과 일정한 원리에 따라 조합하여 언어 사용자들의 편의함에 부합된 소리가 만들어진다. 인간의 언어들이 갖는 또 한 가지 특징은 언어가 단순히 한 가지 능력에 의해서 비롯되지 않고 인간의 생리학적 요인, 정신적 요인, 인지적 요인 등 매우 다양한 요인들과 결합된 결과라는 점이다. 간단한 예로 신경 생리학적 연구들은 뇌의 특정 부분 특히 뇌의 좌반구에 위치하고 있는 브로카 영역 *Broca's area*과 베르니케 영역 *Werniche's area*이 언어의 사용 및 기능과 밀접한 관계에 있다고 밝혔다. 브로카 영역은 말하기 능력과 베르니케 영역은 언어 사용의 모든 측면과 관련이 있다. 이처럼 수학과 같은 일관된 처리를 요하는 활동과 언어적 의사 소통의 과정은 두뇌의 좌반구가 맡는다면 비언어적 의사 소통의 여러 과정과 음악, 예술, 상상력에 관계된 인식, 창조적 능력 등은 두뇌의 우반구가 맡아한다.

언어를 그 습득 단계면에서 보면 구어 *speaking*가 문어 *written*보다 먼저 습득된다. 구어의 경우 현재 가까이 있고 만질 수 있는 것, 보다 구체적인 것을 표현하는 단어나 표현·문장 등이 먼저 습득되며, 멀

리 있고 추상적인 것을 지시하는 능력은 점차로 발달된다.

II. 준언어

언어와 달리 준언어는 한마디로 정보에 대한 정보를 제공하는 메타 커뮤니케이션의 기능을 한다. 준언어에 대한 정의로는 “뜻을 전달하는 성대에 의해 조성되는 소리”³⁾로 찹찹, 으흠, 웃음 소리, 기침 소리, 목을 가다듬는 소리, 소리의 강도, 콧소리 등이 이에 속한다. 또한 하틀리⁴⁾에 의하면 “준언어는 말 *speech* 을 동반하는 모든 성대음 *vocal sounds* 으로 우리가 현실적으로 사용하는 단어는 아닌 것(“This is all those vocal sounds which accompany speech but which are not the actual words we use”)”으로 정의된다. 예를 들면 ‘음’ 하는 소리, ‘아!’ 하는 소리, 중얼거림, 낄낄거리며 웃는 소리, 말을 하던 중의 휴지 *pause*, 의도적인 침묵, 주저하기 등이 이에 속한다. 간단히 말해 가령 어떤 문장을 말하면서 말을 더듬거리며 ‘음’ 했다던가, 짜증 섞인 어조로 투덜댔다면 이는 문장이 전하는 정보 내용을 해석하는 데 중요한 또 다른 요인이 되는 것이다. 이것들은 문장 자체가 표현하는 정보 그 자체와는 무관한 것이지만 발화체를 문맥과 상황에 부합되게 적절한 해석을 내리는 데 결정적인 요인이 된다. 그리고 준언어의 대표적인 예로 중국어의 음조(四聲)를 들 수 있다.

한편 구어가 아닌 문어 사용에서의 준언어로는 마침표, 철자의 모양(글씨체), 단어들 사이의 공간, 문장 구조 등이 해당한다. 그리고 이들도 단어나 문장을 해석하는 데 중요한 영향을 미친다. 또한 준언어는 화자나 저자에 대한 여러 추론을 위한 기초를 제공한다는 특징이 있다. 즉 화자나 저자의 교육 수준이나 개인적 감정 상태, 논의되는 주제에 대한 관심도, 청자나 독자에 대한 고려 등을 반영한다.

3) 김쾌상(1990: 92).

4) Hartley(1993: 157).

3. 비언어적 의사 소통

인간의 의사 소통은 크게 두 가지 유형으로 나뉜다. 하나는 디지털 방식의 의사 소통 *digital communication*이며, 다른 하나는 아날로그 방식의 의사 소통 *analogue communication*이다. 그리고 인간이 어떤 사물이나 동물을 지칭 *nominate*하는 방법에도 두 가지가 있다. “고양이가 무엇이지?”라는 질문에 우선 고양이를 닮은 그림, 사진을 제시하거나 손가락으로 직접 고양이를 가리킬 수도 있다. 이 경우 고양이라는 동물과 이를 지칭하기 위해 사용한 것 — 그림이나 사진 등 — 사이에는 일정한 관계가 존재하며 이런 방식을 아날로그 방식의 의사 소통이라 한다.

질문에 답하는 또 다른 방법은 언어를 사용하는 것이다. 질문에 ‘c-h-a-t’ 또는 ‘c-a-t,’ ‘쥐를 잡기 좋아하고 날렵한 집짐승’이라고 답하는 것이다. 이 경우 이름 ‘c-h-a-t’ 또는 ‘쥐를 잡기 좋아하고 날렵한 집짐승’이란 말과 명명된 대상 사이에는 임의적인 관계만 성립된다. 디지털 방식의 의사 소통이다. 이처럼 인간의 언어를 이용한 의사 소통 방식은 디지털 방식의 의사 소통이며, 언어를 사용하지 않은 비언어적 의사 소통은 아날로그 방식의 의사 소통에 속한다.

I. 비언어적 의사 소통의 특징

첫째, 비언어적 의사 소통은 별로 의식되지 않는 과정이다. 이것은 언어적 의사 소통에 비해 구체적이며 체계화할 수 없다는 이유에서이다. 비언어적 의사 소통은 체계적이며 확실한 규칙과 구조를 갖는 언어를 제외한 것들로서 의사 소통에 관계된 모든 여타 수단들을 사용하는 의사 소통 과정이다.

둘째, 사람들은 어떤 정보를 제공하고 메시지를 전달하는 데 비언어적 의사 소통 수단보다 — 예를 들어, 얼굴 표정 *facial expression* ·

몸짓 *body movement* · 외모 *appearance* · 옷 등 — 언어적 수단을 사용한다. 이것은 외모나, 몸짓 등을 의사 전달의 한 수단으로 인식하기보다 다분히 개인적이고 사적인 부분으로 간주해왔기 때문이다.

그렇더라도 비언어적 의사 소통 수단은 언어적 의사 소통 수단처럼 의도적 또는 비의도적으로 정보 전달을 위해 사용될 수 있다는 세 번째 특징이 있다. 가령 친구간의 우정을 표현하기 위해 언어적 수단인 편지를 써 보낼 수 있고, 비언어적 수단인 미소로도 우정을 표현할 수 있다. 이때 우정을 표현하고자 하는 것은 한 개인의 의도적인 정보 전달에 속한다.

넷째, 언어적 의사 소통의 수단보다 비언어적 의사 소통의 수단이 덜 구체화될 수밖에 없지만 나름의 규칙과 유형은 존재한다. 특히 어떤 수단은 정보의 생산이나 정보의 전달과 관련이 있고, 어떤 것은 한 개인의 감정을 나타내는 방식과 관련이 된다. 예를 들어 악수한다는 것은 누군가를 처음 만나 인사를 대신한다는 정보적 · 규범적 가치를 갖는다. 즉 정보의 전달과 관련이 있다. 그리고 이것은 사회 구성원들에 이미 규칙화 · 규범화되어 있다. 이처럼 규명이 가능하고 일반화가 가능한 비언어적 의사 소통 수단들은 언제, 어떻게, 어떤 단서들이 사용되어야 할지 명시될 수 있다.

다섯째, 비언어적 의사 소통 수단들은 개인적 또는 문화적 차이와 상관없이 모든 사람들의 행위 또는 움직임과 관련이 있다.⁵⁾ 가령 기쁨 · 슬픔 · 화남 등의 감정들과 얼굴 근육의 독특한 움직임⁶⁾ 사이에는 밀접한 관계가 있으며, 우리는 얼굴 모습을 지각하고 인지함으로써 대상의 감정 상태를 파악하게 된다. 따라서 몸짓이나 움직임 자체가 제공하는 정확한 의미가 문화마다 보편적은 아닐지라도 인간의

5) 물론 문화적 차이에 따라 동일한 감정을 표현하기 위해 다른 비언어적 수단이 사용되거나, 독특한 표현 방식이 사용되기도 한다.

6) 이런 움직임 — facial and body movements — 을 우리는 흔히 동작 기호론 *kinesics*이라고 부른다.

몸짓이나 움직임을 사용한다는 점은 인간에게 매우 보편적이다.

여섯째, 언어적 의사 소통 수단과—언어 및 준언어—비언어적 의사 소통 수단—외모·몸짓·행동·얼굴 표정 등—은 그 어느 것끼리라도 함께 사용될 수 있다. 누군가가 ‘앉으세요’ 하며 의자를 꺼내주는 행동을 하기도 하고(언어와 행동 사용), 자신의 애기가 흥미롭다고 말하면서도 시선을 다른 사람에게 두는 경우도 있다(언어와 시선의 사용).

II. 비언어적 의사 소통 수단의 유형

비언어적 의사 소통 수단의 대표적인 유형은 다음 다섯 가지로, 각각의 요소들이 비언어적 의사 소통 수단으로 사용될 수 있다. 특히 공간과 시간은 비언어적 의사 소통이 일어날 수 있는 문맥을 구성하기도 한다.

〈표-1〉 비언어적 의사 소통 수단들⁷⁾

1) 외모 <i>appearance</i>	2) 행동 <i>action</i>	3) 접촉 <i>touch</i>	4) 공간 <i>space</i>	5) 시간 <i>time</i>
<ul style="list-style-type: none"> - 얼굴 - 옷 - 눈동자 확대 - 옷 - 장신구 - 배지 <i>badges</i> - 체격 	<ul style="list-style-type: none"> - 몸짓 • 지휘봉 신호 • 안내 표시 • 예-아니오 - 표시 • 인사 • 연대 기호 • 분리 몸짓 • 기타 몸짓 		<ul style="list-style-type: none"> - 개인적 공간 - 물리적 환경 	<ul style="list-style-type: none"> - 기회 포착 <i>timing</i> - 시간 맞추기 <i>timeliness</i>

7) Ruben(1984: 130).

다음 장에서 도표에 제시된 비언어적 수단들을 좀더 자세히 살펴보기로 하고, 여기서는 몇 가지만 간단히 언급해보기로 한다.

외모와 행동: 우리는 타인의 얼굴은 전체로서 기억하며 생각하고 해석한다. 한편 의사 전달의 측면에서 볼 때 얼굴에서 가장 영향력 있는 부분은 응시, 즉 눈이다. 눈과 눈의 접촉이든지 일방적인 응시 이든지 응시는 한 개인의 욕망과 의지로 이해되기 때문이다. 가령 우리는 선택적으로 눈을 마주쳐야 하는 상황이 있다. 교수가 질문을 했을 때 학생들 각자는 교수의 시선과 마주치거나 회피하는 두 가지 중 선택을 하게 된다. 피하지 않고 바라본다면 질문에 답해야 할 가능성이 훨씬 높아진다. 이것은 직접적인 응시는 교수로부터 주목될 가능성이 높기 때문이다. 이처럼 응시는 상호적이든, 선택적이든 또는 직접적이든 누구를, 무엇을 바라보는가가 그 사람의 흥미나 관심의 초점·의도·태도 등을 추측하는 데 중요한 기초가 된다. 여러 연구들에 따르면 눈의 접촉은 타인과 상호 작용을 할 준비가 되어 있음의 신호로서 작용하고, 우연적이든, 의도적이든, 눈의 접촉이 부재하면 개인간의 상호 작용의 가능성을 줄이는 경향이 있다.

접촉: 개인의 몸짓이 신체적 접촉이 이루어지는 지점으로 확장될 때, 접촉 데이터가 만들어진다. 접촉 메시지는 비공식적인 인사나 친밀함을 표현하거나 적의를 표현하는 등의 정보를 제공한다. 한편 접촉의 수준, 기준은 문화에 따라 다양하다. 가령 아시아에서는 여자끼리 손을 잡고 거리를 걸을 수도 있지만 북미 사람들의 시각에서 보면 그들이 친밀한 사이 또는 그 이상의 관계에 있다고까지 확신하게 될 것이다. 이처럼 접촉이 갖는 메시지는 종종 공격이나 성적 친밀감에 관련되기 때문에 상당한 영향력을 갖는 의사 소통의 수단이 된다.

공간의 사용: 접촉 메시지가 생성되는 것은 자신이 갖게 될 개인적인 공간이 얼마나 되는가를 어느 정도 예측하기 때문이라고 한다. 즉 한 개인은 자신의 개인적인 공간이 침해를 당하면 반응을 하고 다시

그 공간을 확보하려고 위치를 재조정한다. 이처럼 인간을 포함한 모든 동물들은 본성적으로 영역 *territoriality*이라 부르는 행동을 보인다. 그리고 그들은 감각 기관을 사용하여 어떤 공간과 다른 공간을 구분하며, 일정한 거리를 유지하도록 한다.

홀의 연구는 먼 대 먼 대화 *face-to-face conversation*에서 공간이 사용되는 여러 방식에 대해 밝힌 바 있다. 홀에 의하면 한 개인은 어느 순간 어떤 상황에서 상대방에 대해 갖는 느낌에 따라 일정한 거리를 유지한다고 한다. 그리고 친밀한 거리 *intimate distance*, 개인적 거리 *personal distance*, 사회적 거리 *social distance*, 공공 거리 *public distance*의 네 가지 거리 유형이 제시되었다. 공격적인 상황에서 개인들 간의 유지되는 공간, 거리는 약 3.5미터, 가시 거리 한계에까지 이른다 고 한다. 한편 비공식적이거나 사업상의 대화는 74센티미터에서 3.5미터 사이의 거리를 유지하며 이루어진다고 한다. 그리고 친밀한 사람들의 대화는 0에서 46센티미터 이내의 거리를 유지하며 전개된다. 이와 같은 개인간에 거리를 확보하려는 정도 및 유형⁸⁾은 문화, 연령, 논의되는 주제, 상황, 개인간의 관계, 태도나 감정 등의 요인들에 좌우된다.

홀의 네 가지 거리 유형은 개인에 의해 선택되는 특정 거리가 개인 간의 상호 관계, 교류 관계, 어떻게 느끼는가, 무엇을 하느냐 등의 요인에서 비롯된다. 거리나 공간에 대한 인식도는 특히 상이한 문화권에 따라 달리 나타난다. 인간은 감각 기관을 통해 어떤 것은 여과시키고 *filter out* 어떤 것은 그대로 수용하는데, 다른 두 문화권에 사는 사람들은 서로 다른 감각 세계 *a different sensory world*에 살고 있기 때문에 A에 의해 감지되는 경험 세계는 *experience as it is* B에 의해 감지되는 세계와는 매우 다르다. 가령 독일인들은 사적 공간의 확보를 자아의 연장으로 보며, 영국인들은 사적 공간의 확보보다 사회 체

8) 거리의 4가지 유형, 8가지 유형에 대한 연구 Hall(1959): (1984).

제·제도—형제·자매가 함께 유아실을 쓰며 자라는—에 익숙해 있으며, 프랑스인들은 여가나 사교를 위한 공간인 옥외나 사적 공간인 집을 엄격히 구분한다.

4. 비언어적 문맥

비언어적 의사 소통에 사용되는 여러 수단들 *nonverbal cues*은 언어 없이 단독으로 사용될 수도 있으나, 언어적 정보 *verbal messages*가 보다 적절하게 이해될 수 있도록 그 배경을 제공하기도 한다. '손대지 마세요'라는 언어적 정보가 화자의 성난 표정, 부드러운 표정 또는 빈정대는 표정 등의 여러 비언어적 수단 중 어느 것과 함께 사용되는가에 따라 전달되는 정보 내용은 매우 달라진다. 이때 언어적 정보와 비언어적 수단들은 모두 환경 *environment*·공간 *space*·시간 *time*이라는 문맥에서 일어난다. 이에 덧붙여 문화 *culture*가 있다.

I. 환경

환경은 인간의 행동에 영향을 주는 주된 요소 중 하나이며, 인간의 행동·행위가 그 개인과 환경에 의해 정의된다고 하는 학자⁹⁾도 있다. 이때 환경은 인간의 상호 작용이 일어나는 곳이다. 비언어적 환경 *nonverbal environment*과 관련하여 구디쿤스트¹⁰⁾는 다음 세 가지를 이론적 전제로 수용하는데 이는 타당한 것으로 보인다.

- 1) 세계와 인간사 *human affairs*는 다양한 대립적 긴장 관계 *oppositional tensions*를 유발한다.
- 2) 이런 대립적 긴장 관계의 과정들은 하나의 단일화된 체계로서

9) Kurt Lewin의 주장.

10) Gudykunst(1988: 118).

기능을 한다. 어떤 대립의 양극점들 *poles*이 다른 대립의 극점들을 정의할 수 있고 이들간의 대비점이 없다면 아무런 의미가 없다.

3) 대립적 긴장 관계들끼리의 관계는 역동적이다. 여러 가지 변화가 시간을 넘어 상황과 더불어 발생한다.

이 전제들을 수용해보면 복합적인 비언어적 신호들 *mixed non-verbal signals*의 사용을 지배하는 대립적 양극점들은 다음 두 가지라고 할 수 있다. 하나는 '개인성-공동성 *identity-communality*'이며, 다른 하나는 '접근 가능성-접근 불가능성 *accessibility-inaccessibility*'이다.

쉬운 예로 공간과 얼굴 표정의 두 가지 비언어적 신호를 생각해보자. 어떤 개인이 타인과 관련하여 얼마만큼의 공간을 확보하고자 하는 정도는 개인의 사적 자유 *individual privacy*에 대한 필요를 표시하는 것이다. 먼 거리 또는 가까운 거리를 유지하며 대화를 하는 경우 화자와 청자를 보며 그들의 관계를 파악할 수 있다. '개인성'에 우위를 두는지 '공동성'에 우위를 두는지에 따라 주체간에 가까운 거리 또는 먼 거리가 유지되는 것이다. 특히 미국이나 서유럽 등의 '개인주의' 문화권의 구성원들은 개인적 유형의 비언어적 행위 *identity-type nonverbal behaviors*를, '집단주의' 문화권인 아시아 국가들에서는 공동적 유형의 비언어적 행위 *communal-type nonverbal behaviors*를 선호한다. '개인성-공동성' 차원은 '개인주의-집단주의' 문화 차원과 관계가 있다.

한편 얼굴 표정은 화자와 청자간의 거리 *relational distance*를 줄이거나 그 밖의 다른 의도를 표현하기 위해 사용되기도 하며, 상호간의 개방적인가 또는 폐쇄적인가 하는 정도와 관련 있다. 상대의 얼굴 표정에서 개방적 태도를 읽었다면 '접근 가능한' 것으로, 폐쇄적 태도를 읽었다면 '접근 불가능'한 것으로 보아야 한다.

이처럼 '개인성-공동성'은 한 개인의 유일성과 개체성 *uniqueness and individuality of its occupants*을 반영하고, '접근 가능성-접근 불

가성'은 개인의 외부에 대한 개방성과 폐쇄성간의 정도를 반영한다. 그리고 '접근 가능성-접근 불가능성' 차원은 뒤에 나올 '권력 거리-불확실성 회피'의 차원을 반영한다.

II. 문화와 의사 소통

환경과 관련하여 문화와 의사 소통, 문화적 요인을 먼저 생각해볼아야 한다. 문화에 관한 정의는 '의사 소통'에 관한 정의만큼 많이 있다. 인간이 만든 모든 것으로 간주되기도 하고, 의사 소통과 동일한 것으로 정의되어서 "문화는 의사 소통이며, 의사 소통은 문화이다"¹¹⁾라고도 한다. 단지 차이가 있다면 문화는 어떤 구조에, 의사 소통은 어떤 과정에 초점을 맞춘다는 점일 것이다.

문화와 인간의 의사 소통은 서로서로에 영향을 준다. 왜냐하면 개인이 속한 문화의 특성이 의사 소통하는 방식에 영향을 주게 되고 개인의 의사 소통 방식이 그가 소유한 문화를 바꿔놓을 수도 있기 때문이다. 또한 인간은 의사 소통에서 전달되는 정보를 통해 얻어질 영향이나 결과를 예측한다. 동시에 정보를 받고 있는 사람 *person receiving messages*이 어떻게 반응할지에 대한 예측과 예전에 근거를 두어 나름의 의사 소통 전략 *communicative strategies* 중 적절한 것을 취하게 된다.

인간은 어떤 문화에 속하여 있든지 그 문화의 규범과 규칙들, 가치들이 있기에 구성원들은 대개 일정한 방식으로 행동하며 이 일정성 *regularity*이 의사 소통시의 예견과 예측을 가능케 하는 것이다. 그러므로 어떤 문화권에 속한 한 개인(A)에 대해 알고 있다면—가령 그의 언어, 가치 기준, 믿음, 지배적인 이념 등—상대 화자(B)가 표현하게 될 정보 내용에 대한 A의 반응을 예견해볼 수도 있을 것이다.

11) Hall(1984: ch. 5).

문화적 요인과 의사 소통

문화적 변이성 *cultural variability*은 인간의 상이한 문화들을 어떻게 규정할 수 있을까? 지구상에 존재하는 수많은 인간의 문화를 몇 가지 특징으로 유형화할 수 있을까? 또는 그 기준은 무엇인가? 하는 질문과 관련이 있다. 이처럼 문화적 변이성이란 한 문화를 다른 문화와 구별시켜주는 다양한 요인들을 뜻한다. 이를 알아보기 위해 몇 가지 기준들이 많은 연구¹²⁾를 거쳐 얻어졌으나 인간의 의사 소통 과정을 이해하는 데 직접 관련이 있는 것으로는 홉스티드의 '개인주의-집단주의' 문화로의 구분과 홀의 '저문맥-고문맥' 문화로의 구분이 대표적이다. 이 두 구분은 개인간의 의사 소통 *interpersonal communication*에 영향을 주는 문화적 변수로 작용하며, 의사 소통시 화자들의 표현이 갖는 직접성과 간접성 또는 단일성과 모호성을 기준으로 세워진다. 그리고 3과 4에서 소개되는 권력 거리 *power distance*와 불확실성 축소 *uncertainty reduction*, 불확실성 회피 *uncertainty avoidance*도 홉스티드가 세운 개념이다.

(1) '개인주의-집단주의' 문화

먼저 중심이 되는 개념은 '개인주의-집단주의'로의 구분이다. 이 구분은 인류학·사회학·심리학·철학 등의 여러 분야에서 언급되는 개념이기도 하다. '개인주의' 문화권에서는 개인적 목표에 강조점이 놓인다. 따라서 자아 실현이 가장 중요한 덕목으로 개인은 잠재력을 지닌 존재로 간주된다. 그리고 이 잠재력이 실현화되는 과정이야말로 모두가 일생을 할애할 만한 것이라 믿는다. 'I'가 강조되며 개인의 목표 달성은 집단과는 독립적으로 이루어지며 자율적이다. 반면 '집단주의' 문화권에서는 집단의 목표가 우위에 있다. 따라서 개인의 유일성 *uniqueness*은 부차적이며, 개인의 자아는 집단의 구성원들과 더불어 얻어지고 집단 활동이 보다 중요하다. 조화나 협동이 개인적

12) Gudykunst(1988).

책임 의식보다 강조된다.

둘째, '개인주의' 문화는 보편주의적 경향이 있으며 모든 가치 덕목에 동일한 기준을 적용한다. 반면 '집단주의' 문화는 특수주의적 경향이 있으며 동일한 문화 구성원 또는 다른 문화권의 구성원들에게 다른 가치 기준을 적용한다. 예를 들어 '집단주의' 문화권인 일본에서는 친구와의 우정을 형성하는 과정에서 두 가지 다른 관계가 형성된다고 한다. 하나는 사회적 의무감의 결과로 형성되고 유지되는 우정 관계이고, 또 다른 하나는 서로 좋아함, 관심도, 공유된 가치 기준 등으로 인해 형성되고 발전되는 사적인 친구 관계이다. '개인주의' 문화권인 미국에서는 한 가지 유형의 우정 관계만이 있을 뿐이다. 한 개인이 자신이 가치롭게 여길 만한 덕목을 지닌 다른 개인을 만나면 그때부터 우정이 형성된다.

(2) '저문맥-고문맥' 문화

'개인주의-집단주의' 문화로의 구분과 일치하는 또 다른 개념으로 홀의 '저문맥-고문맥' 문화로의 구분이 있다. '고문맥' 문화권에서는 전달되는 대부분의 정보가 물리적인 문맥 *in physical context*에 있거나 또는 개인에게 내재화되어 있다. 따라서 전달되는 정보 중 부호화 *coded*되거나 명시 *explicit* 되는 것은 거의 없다. 아시아권의 여러 국가들이 대표적인 '고문맥' 문화권에 속한다. 이들 문화권의 구성원들은 의사 소통 과정시 참여자에게 바라고 기대하는 바가 훨씬 많다. 따라서 한 개인이 생각하고 있는 내용을 표현할 때 — 언어적 수단이든 비언어적 수단을 이용하든 — 상대방이 자신의 마음속에 어떤 내용이 있는지 알아주기를 기대한다. 결과적으로 화자 스스로 자신의 의도를 분명히할 필요를 느끼지 못한다. 그리고 논제의 핵심을 말하기보다는 주변적인 내용을 전하는 데 그치는 경향이 있다.

'저문맥' 문화권에서는 전달되는 정보가 보다 명시적이며, 자신을 표현하는 데 보다 치중하며 논제의 핵심을 분명히할 필요에 민감하다.

(3) 권력 거리

‘권력 거리 *power distance*’란 어떤 제도나 구조에서 힘이 적은 *less powerful* 구성원들이 힘이나 권력이 불균등하게 배분되었다고 수용하는 범위나 정도를 의미한다. 따라서 ‘권력 거리’가 높은 문화권의 구성원들은 권력을 사회의 일부로 받아들인다. 지배층은 그들 스스로가 피지배층과 구분되는 부류라고 생각하고 피지배층도 그렇게 생각한다. 지배층은 권력을 사회의 기본적 사실 *basic fact*로 생각하고 강제적인 권력을 행사하기도 한다. 반대로 ‘권력 거리’가 낮은 문화권 구성원들은 권력이 단지 합법적일 때만 사용되어야 한다고 믿는다. ‘권력 거리’가 높은 문화권의 부모들은 아동들에게 복종이 가장 가치로운 것이라고 가르치고 ‘권력 거리’가 낮은 문화권에 비해 보다 권위적인 태도를 보이며 아동들은 이에 순응함을 배운다. ‘권력 거리’가 낮은 문화권의 구성원들은 개인에 대한 존경과 평등이 자유보다도 앞선다고 여기며 ‘권력 거리’가 높은 문화권에서는 임기응변, 예측, 돈이 자유보다 앞선다. 따라서 ‘권력 거리’가 낮은 문화권에서는 전달하고자 하는 정보의 내용이 되도록 ‘명시화’되는 경향이 있고, ‘권력 거리’가 높은 문화에서는 ‘함축적’일 수밖에 없다는 것은 쉽게 이해된다.

(4) 불확실성 축소와 불확실성 회피

의사 소통의 매체로 사용되는 언어는 무엇보다도 음운적·통사적·의미적·화용적 여러 규칙들로 구성된 추상적 체계이다. 이들 추상적인 규칙들이 서로 결합하여 의도하는 정보를 생성하기 위해 문어, 구어, 기호 언어 등의 형식 *channel*을 빌려 옮기게 된다. 그리고 이런 경로를 통한 정보는 보통 일방적이지 않고 상호 교환을 통해 전달된다. 이때 정보의 교환이 갖는 주된 기능은 한마디로 ‘불확실성 축소’일 것이다.

‘불확실성’이란 1) 개인이 자신 또는 타인의 믿음이나 태도를 예측할 수 없는 상태로 인지적 불확실성과 2) 개인이 어떤 상황에서 자신

또는 타인의 행동을 예측할 수 없는 상태인 행동적 불확실성을 의미한다. 그러므로 '불확실성'이 감소된다는 것은 자신 또는 타인의 믿음·태도·행동 등에 대한 이해와 예측이 가능하다는 것을 뜻한다. 따라서 두 개인의 정보 교환이 이루어지면서 각자의 믿음·태도·행동에 대한 인식과 이해는 '불확실성'을 줄여야 상대적으로 가능해진다.

'불확실성 축소'에 대립되는 개념으로 '불확실성 회피'가 있다.

'불확실성 회피'가 높은 문화권은——대개 '집단주의' 문화권, '고문맥' 문화권인데——구성원들의 불안과 걱정의 정도가 높으며 형식적인 규칙들과 절대적인 진리에 대한 더 큰 필요를 표현하는 모호성·불확실성에 대해 관대하지 못하다. 또한 빛나간 *deviant* 생각이나 행동을 갖은 개인이나 단체·그룹에 대해 관대하지 못하다. '불확실성 회피'가 낮은 문화권보다 변화에 저항하며 애매성을 참지 못하며 무엇을 성취하는 데 동기 부여도 *motivation*가 낮으며 모험을 덜하는 등의 특징이 있다.

그리고 '불확실성 회피도'가 낮은 문화권이라면 '명시적'인 의사소통을 보다 사용하며, '접근 가능성'이 높아진다. 반면 '불확실성 회피도'가 높은 문화권에서는 '접근 불가능'을 낳을 수도 있고 '함축적' 의사소통을 선호한다.

III. 프록세믹스

비언어적 의사소통의 또 다른 문맥으로 공간이 있다. 한 개인이 개인적 공간을 요구하는 것은 개체성 *sense of identity* 또는 개성 *selfhood*을 분명한 경계가 있는 장소에 주입하는 *inject* 것을 의미한다. 홀에 의하면 인간이 공간과 거리에 대해 사용할 수 있다 함은 각각 기관을 조절함으로써 상호간의 친밀성을 조정할 수 있도록 하는 것이다.

프록세믹스가 갖는 특징은 크게 다음 두 가지이다.

첫째, 모든 문화의 구성원들은 자신 또는 집단을 위해 공간을 요구하지만 공간성·밀집성에 대한 경험 및 공간 위반과 공간 존중에 대한 지각은 문화마다 다양하다. 이때 작용하는 많은 변수 매개체는 감각 기관의 수용 방식과 타문화와의 접촉이다.

감각적 노출에 의한 친밀성은 남미인·동남부 유럽인·아랍인들이 높으며, 아시아인·북유럽인·북미인들에게 낮게 나타난다고 보고된 바 있다. 여기서 친밀성이란 보다 밀착된 개인적 공간에 대한 요구를 의미한다.

문화권의 특성에 관련하여서 '고-접촉 문화'(접촉이 많은 문화)에서는 구성원들이 가까운 거리를 유지하기 좋아하고 접촉하기 *touch*를 좋아한다. 이런 특성은 따뜻한 지방이나 따뜻한 기후에 위치한 국가들에서 보인다. 반면 '저-접촉 문화'(접촉이 적은 문화)에서는 구성원들은 상당한 거리를 유지하기를 좋아하며 접촉을 거의 하지 않는다. 주로 추운 지방·국가에서 나타난다. 접촉이 적은 문화들은 보다 일 중심적 *task-oriented*이며, 개인 상호간의 관계가 차갑다 *cool*. 이는 구성원들의 개인적 공간에 대한 필요도·요구도가 낮기 때문이다. 그러나 접촉이 많은 문화권은 개인간의 상호 관계 중심적이며 이들의 관계는 따뜻하다 *warm*. 구성원들의 개인적 공간에 대한 요구도가 높다.

둘째, 공간 위반 행위가 있을 때 문화권에 따라 다른 양상을 보인다. 개인 공간을 침해받을 때 '개인주의' 문화권의 구성원들은 활발하고 공격적인 태도를 취하는 경향이 있지만 '집단주의' 문화권의 구성원들은 수동적이고 후퇴적인 태도를 취하는 경향이 있다. 공간 침해에 대한 개인의 반응은 공간을 침해한 사람의 특성에 의존하기 때문이다. 지위가 높은 사람이 지위가 낮은 개인의 공간을 침해함으로써 '권력 거리'가 유지됨을 확인하게 된다.

접촉: 햅틱스

접촉은 공간이 확보되어야 생성된다는 점에서 공간과 밀접한 관계가 있다. 그리고 서로 다른 문화권의 구성원들은 접촉 행위를 각각 다르게 인식하고 해석한다. 아랍, 지중해국들, 남미 등은 '집단주의' 문화권으로 감각의 표출이 높으며, 접촉을 통한 비언어적 의사 소통이 활발하다. 반면 감각의 표출이 적은 '개인주의' 문화권의 경우는 접촉을 통한 비언어적 의사 소통이 덜 빈번하다. 이들 문화권의 구성원들은 접촉에 의존하기보다는 언어적 표현을 통해 상대와의 관계를 조정해간다.

IV. 시간

시간은 공간이나 접촉만큼이나 의사 소통이 발생하는 동안의 주체들의 심리적 환경을 반영한다. 높은 문화를 지배하는 두 유형의 시간을 구분한다. 단시간과 다시간이 그것이다. 이 둘은 경험론적으로 구분되나 물과 기름같이 서로 섞이지 않는다고 한다. 다시간이란 동시에 많은 것을 하는 것으로, 단시간은 한 번에 한 가지를 하는 것으로 각각 이해¹³⁾된다. 다시간은 미리 짜여진 계획을 따르기보다는 사람들과의 관계 유지에 더 신경을 쓰므로 미리 한 약속은 그리 중요하지 않고 파기되는 경우도 빈번하다. 이들 문화권의 구성원들은 시간이 소비된다고 느끼지 않으며, 진행되는 길 *road*이라기보다는 한 지점 *point*으로 인식한다. 시간을 상황적, 인간 관계적인 것으로 생각한다. 남미·중부아시아·일본 등의 집단주의 문화권과 프랑스가 다시간의 특성을 갖는다.

단시간은 북미·북유럽·독일 등의 '개인주의' 문화권에서 보인다. 한 번에 한 가지 활동을 주로 하며 각자의 필요 따라 시간을 잘 분할·계획한다. 일에 할애되는 시간과 사회 관계 유지에 할애하는

13) Hall(1984: ch. 9).

시간이 엄격히 구분된다. 시간은 소유될 수도 소비될 수도 있다고 간주한다. 구성원들은 개인의 자유권·계획이나 약속을 중시한다.

V. 동시적 개인 상호 과정

비언어적 의사 소통이 갖는 주된 기능은¹⁴⁾ 크게 다음 다섯 가지로 볼 수 있다.

- 1) 개인 상호 태도 전달하기
- 2) 감정적 상태 표현하기
- 3) 대화 경영하기
- 4) 규범들의 교환
- 5) 자기 표현과 소개 조정하기

비언어적 의사 소통의 여러 기능을 주관하고 지배하는 주요인은 개인 상호적 공시 상태를 들 수 있다. 홀에 의하면 두 개인이 언어적 또는 비언어적 의사 소통을 할 때 이들간에 한 곳으로 집중되는 리드미컬하고 주기적인 움직임이 있다고 한다. 한 개인은 그런 리듬에 의해 지배되며 이는 교향곡의 주제에 비유될 만하다. 남미·아프리카·아시아 문화 구성원들이 북미·북유럽의 구성원들보다 이런 주기적인 움직임을 보다 의식한다. 이 주기적인 움직임은 비언어적 행위의 숨겨진 차원에 근거하기 때문에 보다 민감하게 반응한다.

관계적이며 집단 중심적인 *group oriented* '집단주의' 문화권, '고문맥' 문화권은 의사 소통의 시작·중간·끝을 알리는 주기적 유형을 문맥화할 필요성을 보다 느끼게 된다. 다른 개인을 만나면 인사하고 대화라는 상호 작용의 관계를 시작하는 여러 규범들을 사용하고—예를 들어 '날씨가 좋지요?' 하는 등의 논제와는 무관한 대화 내용

14) Argyle(1979), Gudykunst(1988: 130)에서 재인용.

—비로소 논제에 들어가고 다시 상호 작용을 끝마치기 위한 여러 격식 수단들을 교환하는 데 보다 많은 시간이 걸린다. 반면 '개인주의' 문화권, '저문맥' 문화권에서는 위의 이런 과정들이 상대적으로 신속히 이루어진다.

5. 맺음말

비언어적 행위들은 여러 가지가 동시에 일어날 수 있으며, 한 가지 행위로 여러 가지 정보가 전달될 수 있으며, 이에 대한 적절한 해석을 해야만 의사 소통이 수행되었다고 할 수 있는 과정이다.

본 연구를 통하여 비언어적 의사 소통의 체계는 크게 환경·문화·공간·시간·동시적 개인 상호 과정이라는 문맥 내에서 형성되어감을 검토하였다. 특히 '환경' 다음으로 제시된 문화와 문화적 요소는 공간·시간과는 다른 '환경' 과 보다 밀접한 문맥적 요소로 파악된다. 그리고 문화적 요인들이 비언어적 문맥을 설명하는 데 기초가 될 수 있음을 시사해보았다. 문화는 규범적 틀로서 그 틀 안에서만 비언어적 행위들에 대한 적절한 예측과 해석이 가능하다. 구성원이 개인주의 문화권 또는 집단주의 문화권에 속하는지, 저문맥 문화권 또는 고문맥 문화권에 속하는지에 따라 그들이 전달하는 정보 내용이 명시적·함축적이 된다.

참고 문헌

- 넨시 M. 헨리(김쾌상 옮김), 『육체의 언어학』, 서울: 일월서각, 1990, p. 275.
- Bateson, G. & al., *La Nouvelle communication*, Paris: Ed. du Seuil, 1981,

p. 373.

Gudykunst, W. B. & al., *Culture and Interpersonal Communication*, Newbury Park: Sage Publications, 1988, p. 278.

Hall, E. T., *The Hidden Dimension*, New York: Anchor Books Editions, 1959, p. 217.

———, *Le Langage silencieux*, Paris: Ed. du Seuil, 1984, p. 237.

Hartley, P., *Interpersonal Communication*, London: T. J. Press, 1933, p. 215.

Jakobson, R., *Essais de linguistique générale I*, Paris: Ed. de Minuit, 1963, p. 260.

Ruben, Brent D., *Communication and Human Behavior*, New York: Macmillan, 1984, p. 336.

Watzlawick, P. & al., *Une logique de la communication*, Paris: Ed. du Seuil, 1972, p. 280.

Wurtzburg, S. and Campbell, L., "North American Indian Sign Language: Evidence of its Existence before European Contact," *International Journal of American Linguistics*, Vol. 61, No. 2, April 1995, pp. 153~67.