

# 공적 사과문 텍스트의 위기 유형별 구조와 언어 표현\*

김 정 선\*\*

## <목 차>

1. 서론
2. 위기 유형 구분
3. 위기 유형에 따른 사과문의 구조와 언어 표현
  - 3.1 사고
  - 3.2 실수
  - 3.3 위반
  - 3.4 종합
4. 결론

## <국문초록>

본 연구는 공적 사과문 텍스트의 위기 유형별 구조와 언어 표현을 분석하는 데에 목적이 있다. 위기 유형은 ‘사고, 실수, 위반’으로 구분하여 참여자 구조와 사과 내용 설명, 사과 표현, 문제 해결 방안, 재발 방지 약속 등의 내용 구조를 중심으로 살펴보았다. 분석 결과 참여자 구조 중 발신자는 ‘사고’와 ‘위반’이 기관명, 기관 대표자 등의 이름이 다수였으며, ‘실수’는 개인의 이름이 주를 이루었다. 수신자는 피해자가 개인일지라도 사과문에서는 개인과 집단 모두가 드러나고 있었으며 위기 유형에 따른 차이를 보이지 않았다. 내용 구조에서는 ‘사과 표현’에서 차이를 보였는데 ‘사고’와 ‘위반’에서는 정형화된 사과 표현을 주로 사용하였다면 ‘실수’에서는 다양한 사과 표현을 사용하였다. 사과 내용 설명에서도 ‘사고’와 ‘실수’가 ‘사과 내용 설명 > 사과 내용 추상적 언급 > 생략’의 순이었고, ‘위반’은 ‘사과 내용 추상적 언급 > 사과 내용 설명 > 생략’의 순으로 차이를 보였다. ‘문제 해

\* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2015S1A5A2A01012444)

\*\* 한양대학교 사범대학 국어교육과

결 방안'에서는 '사고'와 '위반'에 비해 '실수'에서 많이 생략되는 것으로 나타났다. '재발 방지 약속'의 경우도 '사고'와 '위반'이 비교적 구체적인 방안을 제시하는 데에 비해 '실수'는 자신의 노력을 약속하는 수준에서 그치고 있었다.

주제어: 공적 사과문 텍스트, 텍스트 구조, 언어 표현, 위기 유형, 사고, 실수, 위반

## 1. 서론

본 연구의 목적은 공적 사과문 텍스트의 위기 유형별 구조와 언어 표현을 분석하는 데에 있다. 과거 신분이나 직업, 계층에 의해 수직화되어 있던 우리 사회는 근래 들어 민주주의의 발전과 매체의 발달 등을 통해 정보의 소통이 투명하고 평등한 사회로 나아가고 있다. 사적인 자리에서 부적절한 발언을 한 정치인, 소비자를 기만한 기업의 행위 등은 순식간에 인터넷을 통해 확산되어 해당 정치인이나 기업의 이미지에 큰 타격을 주는 사례를 우리는 종종 보곤 한다. 이런 경우 예전에는 신문 광고 등을 통한 사과문 게재로 그치던 것들이 지금은 신문 광고는 물론이고, SNS, 기자회견 등 다양한 전달 매체를 통해 사과문 텍스트가 소통되고 있다.

'사과'에 대한 연구는 주로 사회학 분야에서 기업, 정치인, 행정기관 등의 사과문을 대상으로 수사 전략, 위기관리 전략 등을 중심으로 분석하였으며,<sup>1)</sup> 문화 변수와 관련지어 한국의 사과 문화 특성을 고찰하기도 하였다.<sup>2)</sup> 언어학 분야에서는

- 
- 1) Benoit, W. L., *Account, excuse, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State Univ. of New York Press, 1995. ; Coombs, W. T., An analytic framework for crisis situations: Better responses from a better understanding of the situation. *Journal of public relations research*, 10-3, 1998. pp.177-191. ; 김영옥, <위험, 위기 그리고 커뮤니케이션>, 이화여자대학교출판부, 2008. ; 최유정, <한국 공적사과문의 수사학적 특성 연구>, 이화여대 석사학위논문, 2012.
- 2) 한국 사회의 문화 특성으로 분석한 연구에는 임태섭, <체면의 구조와 체면욕구의 결정요인에 대한 연구>, <<한국언론학보>> 32, 1994, pp.207-247. ; 박성희, <공론으로서의 사과문의 수사학적 상황 비교 분석>, <<이화여대 사회과학 연구논집>>, 2001, pp.215-236이 있다. 전략의 관점에서 연구하는 논의들은 사과문에 대한 선호도, 반응 등을 주요 주제로 하였다. 백진숙, <기업 사과광고 메시지 유형에 대한 탐색적 연구 및 공중의 반응 분석>, 한국광고홍보학회 춘계

2000년대에 들어서 사과 ‘화행’을 중심으로 관심을 갖기 시작하였다.<sup>3)</sup> 화행은 한 언어 사회의 문화를 익히는 데에 필요한 바탕이 되는 요소로 다른 문화적 배경을 가진 사람이 학습해야 하는 필수적 교육 내용이다.<sup>4)</sup> 관습화된 의사소통 방식인 사과 화행 전략은 외국어 교육 현장에서 활발히 연구가 이루어졌다.<sup>5)</sup> 이후 언어학 분야에서의 연구들이 사과의 ‘전략’과 ‘화행’을 문장(발화) 단위로 보고, 개인 간의 구어에 집중되어 있다는 한계가 지적되며,<sup>6)</sup> 문어로서의 사과문 텍스트의 구조와 이에 나타난 언어 표현의 특성을 밝힌 연구들도 나오기 시작하였다.<sup>7)</sup>

사과문 분석에서 중요한 요인 중의 하나가 ‘위기 유형’이다. ‘위기 유형’에 따라 사과의 주체가 갖는 책임과 부담에 차이가 있어 사과 전략과 언어 표현에 영향을 미치기 때문이다.<sup>8)</sup> 본 연구에서는 김정선<sup>9)</sup>에서 분석한 사과문 텍스트의 구조를 토대로 이들 위기 유형에 따른 구조와 언어 표현에 나타난 특징을 분석해 보고자 한다.

본 연구의 분석 자료는 2013년 1월부터 2016년 12월까지의 사과문 114편이다. 자료의 수집은 포털사이트에서 ‘사과, 사과문’이라는 검색어를 입력하여 나온 결과 가운데 기업, 공공기관, 연예인, 운동선수 등 공적 주체가 수행한 사과문을 추려 이루어졌다. 이들 자료는 모두 문자화하여 분석하였다.<sup>10)</sup>

논의의 순서는 먼저 기존 논의를 점검하여 본 연구에서 기준으로 삼을 위기 유

학술대회, 2006, pp.89-109 ; 조수영·이민우, <위기 유형에 따른 사과문 선호도 연구>, 《홍보학 연구》 13-2, 2009, pp.99-132.

3) 김인규, <대학 사회에서의 한국어 사과 화행 연구>, 《한국언어문화학》 5-1, 2008, pp.195-234. ; 손세모듈, <한국어와 중국어의 사과표현 대조 연구>, 《국제어문》 55, 2012, pp.183-249.

4) 전정미, <사과 행위의 표현 양상>, 《담화와 인지》 13-3, 2006, pp.167-187.

5) 서경희, <화행이론과 외국어교육>, 《외국어교육연구》 14, 2000, pp.25-49. ; 손세모듈, <한국어와 중국어의 사과표현 대조 연구>, 《국제어문》 55, 2012, pp.183-249.

6) 최유정, <한국 공적사과문의 수사학적 특성 연구>, 이화여대 석사학위논문, 2012에서는 사과문의 코딩 단위를 문장으로 하여 처리하였다.

7) 김정선, <공적 사과문 텍스트의 구조 분석>, 《텍스트언어학》 38, 2015, pp.27-63.

8) 위기 관리 커뮤니케이션 영역에서는 위기 유형에 따른 언어 전략을 차이를 중점적으로 연구하고 있다. 조수영·이민우, <위기 유형에 따른 사과문 선호도 연구>, 《홍보학 연구》 13-2, 2009, pp.99-132 참조.

9) 김정선, <공적 사과문 텍스트의 구조 분석>, 《텍스트언어학》 38, 2015, pp.27-63.

10) 수집 자료는 문어로 수행된 것이 82편, 구어로 수행된 것이 32편이다.

형을 구분하고, 각각의 위기 유형에 따른 구조와 언어 표현의 특징을 분석한다. 위기 유형별 특징을 기술할 때에는 사례 수를 제시하고, 위기 유형 간의 차이를 종합하여 설명할 때에는 빈도와 비율을 함께 제시한다.

## 2. 위기 유형 구분

사과문의 구조와 표현 전략은 사과를 유발한 행위의 종류에 따라 달라질 것으로 예상된다. 사회학이나 언론학에서는 이를 ‘위기’라 칭하며 위기 유형을 하위 구분하고 있다. 위기 유형화는 조직의 입장에서 보면 위기를 효율적으로 예방하고 준비할 수 있도록 하는 시도이다. 사회학이나 언론학에서는 대체로 Coombs & Holladay<sup>11)</sup>가 SCCT이론에서 제시한 기업 위기 유형을 주요 기준으로 삼고 있는데, 이를 요약하면 다음과 같다.

〈표 1〉 기업의 위기 유형(Coombs & Holladay 2004)

자연재해 (Natural disasters)	사람의 의지로 통제할 수 없는 사건. 즉 기업이 사업 과정에서 자연의 불가항력적인 힘 때문에 의도하지 않았지만 공중에게 피해를 주는 상황. 의도적이지 않고, 기업이 통제하기 어려운 상황.
제품훼손 (Product tampering)	기업 내부가 아닌 외부인으로 인해 일어난 제품의 훼손과 그로 인해 공중이 겪을 수 있는 위기의 한 종류. 조직에 약간의 책임이 존재함.
위반 (transgression)	기업의 불법적인 위반, 기업 내부 인재로 인한 리콜 등. 기업이 알면서도 잘못이나 위기 상황을 은폐한 경우. 위기의 책임은 기업에 있는 상황.
사고 (accidents)	조직이 의도하지 않았지만 기술적으로 문제가 있어 생기는 제품의 리콜 등을 포함. 나쁜 의도는 없었다 해도 서비스 및 제품 관리에 심각한 결함이 있는 경우로 기업의 관리 소홀 등의 책임이 있음.

11) Coombs, W. T. & Holladay, S. J., Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. In D. P. Millar & R. L. Heath(eds.), *Responding to crisis : A rhetorical approach to crisis communication*(pp. 95-115). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2004.

그러나 <표 1>의 구분은 기업을 대상으로 한 것이어서 본 연구에서 다루는 공적 사과문의 위기를 모두 포괄하지는 못한다. 이에 본 연구에서는 <표 1>을 참고하여 자료에 나타난 위기 유형을 귀납적으로 분류한다. 본 연구에서 분류한 위기 유형은 ‘사고, 실수, 위반’으로 ‘사고’, ‘실수’와 ‘위반’는 법률이나 규칙의 저촉 여부로 구분하였는데, 법률이나 규칙에 저촉된 경우 ‘위반’으로 분류하였다. ‘사고’와 ‘실수’는 모두 의도성은 없지만 기술적 결함, 관리의 부실 등으로 인해 발생한 경우는 ‘사고’로 구분하였다. ‘실수’는 조직이나 시스템보다는 개인의 잘못으로 인한 실수 등으로 대표적으로 말실수 등이 있다. ‘사고’가 예상치 못하게 뜻밖에 일어난 일이라면, ‘실수’는 조심하지 않아서 발생하는 일이다.<sup>12)</sup>

이들 위기 유형별 예를 들어 보면, 다음 (1)은 ‘사고’에 대한 사과문이다. 유조선이 접안하는 과정에서 송유관을 들이받아 배관 안에 있던 기름이 바다로 흘러 들어간 ‘사고’에 대한 사과문이다.

(1) 무엇보다 먼저 피해복구에 최선을 다하겠습니다.<sup>13)</sup>

전남 여수시 낙포동 원유 2부두에서 벌어진 싱가포르 국적의 우이산호 충돌 유류 유출 사고로 인해 국민 모두의 마음에 걱정과 우려를 끼쳐드린 점, 진심으로 사과드립니다.

피해주민에 대한 빠른 보상과 완벽한 방제작업 마무리로 피해지역 주민들이 이번 일의 상처를 잊고 다시 일어설 수 있도록 관계 기관과 협조하여 최선의 노력을 다하겠습니다.

특히 추운 날씨에도 아낌없이 땀을 흘려주시는 자원봉사자와 해경, 여수시 및 국군장병 등 관계 기관 여러분의 큰 도움도 잊지 않고 마음 깊이 새기고 있습니다.

아울러, 이러한 불의의 사고가 재발하지 않도록 관계 기관과 함께 총력을

12) <표준국어대사전>(국립국어원)에서 ‘사고(事故)’는 ‘1)뜻밖에 일어난 불행한 일, 2)사람에게 해를 입혔거나 말썽을 일으킨 나쁜 짓, 3)어떤 일이 일어난 까닭’로, ‘실수(失手)’는 ‘1)조심하지 아니하여 잘못된. 또는 그런 행위, 2)=실례01(失禮)’로 풀이되어 있다.

13) 본 연구의 분석 자료는 온라인에 공개된 것이지만 자료를 제시할 때에 기관명, 인명 등을 익명으로 처리하고 필요에 따라서는 일부만 노출한다. 또한 자료는 논의에 따라 전체 사과문을 보이기도 하고 사과문 중 일부만 제시하기도 한다.

기울이는 한편, 우리나라 석유수급에도 차질이 없도록 최선을 다하겠습니다.

0000 (주) 대표이사 000 임직원 일동

‘불의의’라는 표현에서 알 수 있듯이 ‘미처 생각하지 못한 뜻밖의 일이나 상황’으로 인해 발생한 잘못에 대한 사과문이다.

위기 유형 중 다음 (2)는 실수의 예이다. (2)는 연예인이 해외에서 인터뷰를 하며 예의 없는 언행으로 구설수에 오르자 발표한 사과문으로 ‘실수’에 해당한다.

(2) 죄송합니다. 이번 태국 인터뷰에서 경솔한 언행으로 실망을 드린 점 정말 부끄럽게 생각합니다.

홍수로 인해 마음의 상처와 많은 피해를 입으신 태국 국민 여러분께 고개 숙여 사죄드립니다. 또한, 경솔하고 모범적이지 못한 행동으로 한국의 이미지를 실추시킨 것에 대해 대한민국 국민 여러분께도 진심으로 사죄드립니다.

인터뷰 영상을 보면서 저희가 잘못된 점에 대해 느끼고 반성하고 있습니다. 다시 한 번 모든 여러분께 진심으로 사과드리며 다시는 이런 경솔한 행동과 언행을 하지 않고 조금 더 생각하고 말할 수 있도록 성숙해지는 000가 되도록 노력하겠습니다. 진심으로 사죄드립니다.

마지막으로 위기 유형 중 ‘위반’의 예 (3)을 보기로 한다. (3)은 생산하는 과정에서 자체 품질검사를 통해 대장균군을 확인하고도 곧바로 폐기하지 않고 오염 제품을 다른 제품들과 섞어 완제품을 만든 혐의가 포착되어 판매 중단 조치를 받은 사건에 대한 사과문으로 ‘위반’에 해당한다.

(3) 00식품 고객 여러분 심려를 끼쳐드려 사과 말씀 드립니다.

저희 00식품은 ‘시리얼 제품’관련 언론 보도로 그간 저희 제품을 애용해주신 고객 여러분께 심려 끼쳐드린 점에 대해 깊이 사과드립니다.

식품의약품안전처에서는 14일 그래놀라 파파야 코코넛, 오레오 오즈, 그래놀라 크랜베리, 아몬드 후레이크 4개 품목의 특정 유통기한 제품에 대해 잠정 유통·판매 금지한다고 밝혔습니다.

이에 00식품은 해당 유통기한 제품뿐만 아니라 4개 품목 전체에 대하여 식약처의 조사 결과가 발표될 때까지 유통·판매되지 않도록 즉시 조치하였습니다.

00식품은 진행 중인 관계 당국의 조사에 적극적으로 협조할 것이며, 고객 여러분들께서 저희 제품을 안심하고 드실 수 있도록 식품 안전과 품질관리에 만전을 기하겠습니다.

이번 일로 인하여 고객 여러분들께 우려를 끼쳐드린 점 다시 한 번 깊이 사과드립니다.

2014년 10월 16일 0000 임직원 일동

(3)은 식품의약품안전처의 조사를 맞아 유통·판매 금지라는 법적 제재를 받고 발표된 사과문이다. 앞서 ‘사고’, ‘실수’와 달리 다분히 의도성이 존재하며, 법률적 위반이 명백한 경우이다.

본 연구에서 수집한 자료를 분석한 결과, ‘사고’가 16편, ‘실수’가 40편, ‘위반’이 58편이었다.

### 3. 위기 유형에 따른 사과문의 구조와 언어 표현

#### 3.1 사고

먼저 ‘사고’에 대한 사과문 텍스트의 참여자 구조부터 살펴보기로 한다. 발신자와 수신자는 가해자와 피해자에 따라 정해지는데 ‘사고’에 대한 발신자는 기업이나 공공기관 등의 집단이 대부분이다.<sup>14)</sup> 자료에 나타난 ‘사고’에 대한 사과문은 모두 발신자가 ‘집단’이다. 가해자에 해당하는 사고 원인이 전산 시스템 장애, 해킹에 따른 개인 정보 유출, 선박 이물질 유입, 기계 작동 오류 등이어서 이에 대한 사과문의 발신자는 해당 기업, 기관의 명칭이나 직위 등이다. 또한 발신자는 (4)와 같이 사과문을 시작하는 서두에 드러나기도 하지만 (5)와 같이 텍스트의 마지막에

---

14) 집단과 개인의 구분은 사과문의 발신 주체에 의해 결정하였다. 즉 개인의 잘못이더라도 소속 집단의 이름으로 발신한 사과문은 집단으로, 개인의 이름으로 나온 사과문은 개인으로 분류하였다.

표시되기도 한다.

- (4) 가. 안녕하세요 구청장입니다.  
나. 안녕하세요 00코리아입니다.  
다. 안녕하십니까? (주)00000 대표이사 000입니다.
- (5) 가. 00카드 대표이사 000 드림  
나. 국정원 2차장 000

‘사고’에 대한 사과문의 수신자는 직접적인 피해자가 분명한데, 피해자가 개인인 경우도 있고, 집단인 경우도 있다. 두 경우 모두 피해자를 직접 언급하며 수신자로 삼고 있다.

- (6) 가. 먼저 000 내에서 일어난 안타까운 사고에 대해 피해 어린이와 부모님께 깊은 위로의 말씀을 전하며...  
나. 안전문 작업 중에 목숨을 잃은 고인의 명복을 빌며, 전 직원을 대표하여 부모님과 유가족 분들께 머리 숙여 사과드립니다.
- (7) 가. 우선 오렌지 1호를 이용해 주시는 모든 고객님들께  
나. 서비스 장애로 불편을 겪은 고객분들

(6가)은 놀이공원에서 일어난 놀이기구 사고의 피해자들, (6나)은 승강장 사고로 인한 피해자와 유가족을 수신자로 하고 있다. (7가)은 선박 추진기에 이물질이 유입되는 사고로 운항 스케줄 변경과 감속 운항에 대한 사과문으로 선박 이용자가 피해를 입게 되었으므로 수신자가 된 예이고, (7나)은 통신사 서비스 사고로 불편을 겪은 피해자를 수신자로 표현하고 있다. 자료에서는 피해자가 개인인 경우가 4편으로 모두 수신인으로 개인을 지시하였고, 집단이 피해자인 경우는 12편으로, ‘국민, 시민, 고객, 시민’ 등으로 부르며 수신자로 삼았다.

(6)이 개인을 수신자로, (7)이 집단을 수신자로 하였는데, 개인을 수신자로 하는 (6)의 경우도 피해 당사자만이 아니라 (8)과 같이 집단을 수신자로 하고 있다. (8)은 (6)에 보인 사과문의 뒷부분으로 공적 사과문의 수신 대상이 개인 피해자일지라도 공공의 사과문이기 때문에 집단을 수신자로 한다는 점을 보여주고 있다.



- (8) ㄱ. 00랜드 내에서 이러한 안전사고가 발생한 데 대해 고객 여러분께 가슴  
깊이 사과 드리며,  
ㄴ. 유가족과 시민 여러분께 진심으로 머리 숙여 깊이 사과드립니다.

다음은 ‘사과 내용 설명-사과표현-문제 해결 방안 제시-재방 방지 약속’으로 이루어진 사과문의 본문에 대해 살펴보기로 한다. 본문 중 사과 내용에 대한 설명부터 보면, 크게 세 가지 유형으로 나타난다. (9ㄱ)과 같이 사과 내용에 대해 설명하는 경우, (9ㄴ)과 같이 사과 내용에 대해 간략한 설명만 하는 경우, (9ㄷ)에서 보듯이 사과 내용에 대한 설명이 생략된 경우이다.

- (9) ㄱ. 5일 18:47분경 00랜드 내 놀이시설 ‘오즈의 성’에서 A모(6)군이 자동으로 회전하는 원형 회전판에서 넘어지면서 약 1cm 원판 틈새에 손가락이 끼어 다치는 사고가 발생했습니다.  
ㄴ. 고객님의 개인정보 보호에 최우선으로 노력해 왔으나, 불의의 사고로 0000의 회원정보가 유출된 사실을 확인하였으며, 이에 대하여 머리 숙여 진심으로 사과드립니다.  
ㄷ. 이번 고객 정보 관련 사고로 고객님께 걱정을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다.

자료에서는 ‘사고’에 대한 사과 내용 설명이 있는 예가 16편 가운데 10편이었고, 사과 내용에 대해 간략한 언급만 하는 예가 4편, 사과 내용에 대한 설명이 생략된 예는 2편이었다.<sup>15)</sup>

‘사고’에 대한 사과문 16편에서 사과 표현은 46회 출현하였고, 31개의 유형이 나타났다. 그러나 31개의 유형이라고는 하지만 ‘사과드립니다’를 기본으로 수식하는 표현의 차이 정도로 어느 정도 정형화된 양상을 보이고 있다.

- (10) ㄱ. 진심으로 사과드립니다.  
ㄴ. 진심으로 깊이 사과합니다.  
ㄷ. 머리 숙여 사과드립니다.

---

15) 여기서 제시한 수치는 3.4 종합에서 다시 논의하기로 한다.

- ㄹ. 머리 깊이 숙여 사과드립니다.
- ㅁ. 머리 숙여 진심으로 사과드립니다.
- ㅂ. 다시 한번 진심으로 사과드립니다.
- ㅅ. 진심으로 머리 숙여 깊이 사과드립니다
- ㅇ. 진심으로 사과의 말씀부터 올립니다.
- ㅈ. 정말 죄송합니다.
- ㅊ. 죄송한 마음을 전합니다.

(10ㄱ)-(10ㄷ)에서 볼 수 있듯이 ‘사과드립니다’를 기본으로 하여 ‘진심으로, 머리 숙여, 깊이’ 등의 수식어가 덧붙거나 ‘사과의 말씀’, ‘죄송한 마음’ 등의 표현을 사용하고 있다. ‘사과’의 발신자가 대개 집단이고, 사과 내용이 발신자의 의지보다는 외적 요인에 의한 것들이어서 관례적인 표현의 사용이 빈번한 것으로 보인다.

사과문의 가장 중요한 부분이라고 할 수 있는 사과 표현이 문장으로 실현될 때에는 사과 표현만 단독으로 제시되기도 하고, 수신자, 사과 내용 등 여러 정보와 함께 제시되기도 한다. 사과 표현만 제시된 경우는 전체 16편 가운데 4편이었으며, 수신자와 사과 표현이 함께 제시된 경우가 14편, 사과 내용에 대한 정보가 있는 경우가 14편이었다.

(11) ㄱ. 진심을 담아 사과 말씀을 드립니다.

- ㄴ. 00대학교는 오늘 8월 11일(화) 11:00부터 시작된 수강신청에서 시스템 장애로 인하여 학생 여러분께 큰 불편을 드린 점에 대해 대단히 죄송한 마음을 전합니다.

한편, 사과 표현과 함께 출현한 정보 가운데는 수신자, 사과 내용 이외에 사과 표현과 직접적인 관련성이 떨어진 사례도 관찰할 수 있었다. (12)의 예는 추가된 정보가 사과문의 발신자 입장을 옹호하는 내용들로 이러한 사례는 6편의 자료에서 볼 수 있었다.

(12) 세계 각국 젊은이들을 한 자리에 모아 진솔한 이야기를 듣고 다양성을 알아가고자 했던 기획 의도에 따른 것이기는 했지만, 각 나라의 상징에

대한 국민 정서와 역사적 의미를 충분히 이해하지 못한 잘못을 인정합니다.

사과 표현은 사과문 전체에 한 번 나타나기도 하고 두 번 이상 나타나기도 한다.

- (13) ㄱ. 저희 원미구에서는 이번 축제가 취소된 것에 대해 축제에 참여를 원하고 관심이 있던 분들에게 깊은 사과의 말씀 드립니다.
- ㄴ. 전남 여수시 낙포동 원유 2부두에서 벌어진 싱가포르 국적의 우이산호 충돌 유류 유출 사고로 인해 국민 모두의 마음에 걱정과 우려를 끼쳐드린 점, 진심으로 사과드립니다.
- (14) SK텔레콤은 지난 3월 20일 일부 고객 분들에게 발생한 서비스 장애로 인해 불편을 드린 점 진심으로 사과드립니다.
- (중략)
- 고객 여러분께 불편을 드린 점 다시 한 번 사과드립니다.

(13)의 사과문은 전체에서 사과 표현이 밀줄 친 부분만 나타나고 있다. 이처럼 사과 표현이 한 번에 그치는 경우는 자료에서 총 4편이었는데, 사과 내용이 간략한 경우나 사과와 함께 후속 방안을 안내하는 경우 등이었다. 반면에 나머지 사과문에서는 사과 표현이 두 번 이상 나타났다. (14)에서와 같이 사과문의 시작과 함께 사과 내용에 대해 설명하며 사과 표현을 제시하고 사과문을 마무리하며 다시 한번 사과 표현을 보이고 있다. 이때는 ‘다시 한번, 거듭’ 등의 부사어가 함께 쓰이고 있다. ‘사고’의 경우 사과 표현이 두 번 이상 나타나는 경우 사과문의 시작, 사과문의 마무리라는 출현 위치의 고정성을 보이고 있었다.

‘사고’에 대한 사과문에서는 문제 해결 방안과 재발 방지 약속이 대체로 제시되었지만 자료 중 5편에서는 재발 방지 약속에 대한 내용이 빠져있었다.<sup>16)</sup>

- (15) 00랜드는 사고 후 최대한 빠른 시간에 응급구조사와 앰블런스가 출동해 인근 대학병원으로 피해 어린이를 후송한 후 병원의 권유로 다시 손가락 치료

---

16) 분석 자료에서 문제 해결 방안 제시와 재발 방지 약속은 명확한 경계를 구분할 수 없는 경우도 많아 여기에서는 함께 다루도록 한다.

전문병원으로 옮겼으며, 현재 부상 어린이는 00 전문병원에서 진료 후 수술을 마치고 회복 중에 있습니다.

사고 발생 직후 00랜드는 해당 놀이기구를 즉시 중단하고, 사고 경위와 정밀 점검을 실시하고 있습니다.

00랜드 내에서 이러한 안전사고가 발생한 데 대해 고객 여러분께 가슴깊이 사과드리며, 향후 다시는 이런 불상사가 발생하지 않도록 놀이기구들을 재점검하고 안전을 보다 더 강화하도록 하겠습니다.

- (16) 이에 당사에서는 추석명절 및 10월 연휴기간이 포함된 10월 12일까지 예매하신 많은 고객님들의 불편을 최소화 하기 위해 일부 운항스케줄 조정하여 감속 운항기로 하였습니다. 변경된 운항스케줄에 예매하신 고객님들께는 전화, 문자 발송 등 개별 연락을 통해 안내드릴 예정이며, 대체 교통편 안내등 고객님의 불편을 최소화 하기 위해 당사 임직원 모두가 최선을 다하도록 하겠습니다. 다시 한 번 불편을 끼치게 된 점 머리숙여 사과드립니다.

(15)에서는 사고 발생 후 응급조치와 사고기 작동 중단, 정밀 점검 등 문제 해결을 위한 방안과 향후 발생하지 않도록 하겠다는 약속도 명시적으로 드러나 있었다. 그러나 (16)에서는 문제 해결에 대한 최선의 노력은 다짐하고 있지만 재발 방지를 위한 약속은 제시되어 있지 않다.

### 3.2 실수

다음은 ‘실수’에 대한 사과문의 구조와 언어 표현을 살펴보기로 한다. ‘실수’의 참여자 구조부터 보면, 공적 사과문 텍스트를 생산하는 ‘실수’는 공인으로서 개인적인 차원에서의 잘못이 다수여서 발신자가 대부분 개인이다. 총 40편의 ‘실수’에 대한 사과문 중 개인이 발신자인 사과문이 31편이고, 나머지 9편은 집단이 발신자이다.

- (17) 가. 안녕하세요. 000입니다.

나. 안녕하세요. 축구선수 000입니다.

- (18) 국가의 교육을 담당하는 조직의 수장으로서 소속 직원의 불미스러운 일로 국민들의 마음에 큰 상처를 드리게 되어 참담한 심정입니다.

(17)은 개인이 발신자인 경우이고, (18)은 부정직한 발언을 하여 잘못을 저지른 가해자가 개인이지만 사과문의 발신자는 개인이 아닌 소속된 집단의 대표이다. 특히 ‘실수’에 대한 발신자가 집단인 경우는 모두 기업이나 공적 기관에 소속된 개인의 실수로 인한 사과이다.

‘실수’에 대한 사과문의 수신자는 집단인 경우가 많다. 자료 중 총31편에서 (19)와 같은 예를 볼 수 있다.<sup>17)</sup> 특히 ‘실수’에 대한 사과문의 피해자가 개인인 경우에는 수신자로 이를 분명히 드러내고 있다. 자료에서는 ‘실수’의 사과문 중 8편에서 볼 수 있었다.

(19) 가. 상처받으신 중국 팬 분들께

나. 저를 아껴주셨던 많은 분

다. 폐진 여러분

(20) 지난 7일 저희 어머니가 SNS를 통해 게재한 글이 국가대표 00선수 000 씨와 0선수를 응원하는 모든 분들께 큰 상처를 드렸습니다. 진심으로 고개 숙여 죄송하다는 말을 전하고 싶습니다.

(19)는 수신자가 집단이 예이고, (20)은 개인인 예이다. 그런데 피해자가 개인인 (20)에서도 ‘0선수를 응원하는 모든 분들께’라고 하며 불특정 다수를 수신자로 하고 있는데, 이는 공인으로서의 책임 있는 모습을 보여주기 위한 것으로 생각된다.

‘실수’에 대한 사과 내용 설명을 살펴보면, 사과 내용에 대해 설명하는 경우, 사과 내용에 대해 추상적으로 언급만 하는 경우, 사과 내용에 대한 설명이 생략된 경우로 나타났다.

(21) 어떤 이유에서든 어린 토끼를 몰로 씻기고 결과적으로 완전히 젖게 만든 것은 제작진의 무지와 부주의의 결과임을 통감합니다. 제작진은 해당 장면이 시청자들에게 토끼의 케어에 대한 그릇된 정보와 지식을 줄 수 있다

17) ‘실수’에 대한 사과문에서 수신자가 드러나지 않는 예가 1편 있었다.

(10) 연맹의 일로만 생각하고, 이렇게 사회적으로 큰 일 인줄 제대로 인지하지 못한 저의 불찰입니다. 이러한 일로 심려를 끼쳐 드려서 죄송합니다.

는 점, 어린 생명을 다루는 올바른 방식이 아니었다는 지적을 겸허히 받아들이고 동물을 사랑하는 많은 시청자분들께 불편함을 드리게 된 점을 깊이 사과드립니다.

- (22) 제가 최근 민영화정책에 대해 관심을 가지기 시작했습니다. 그래서 친구들과 민영화정책에 관해 이야기를 나누고 싶은 마음에 페이스북에 민영화정책에 관해 그 글을 쓰게 되었습니다. 그러는 과정에서 하지말았어야 하는 발언을 순간 감정으로 하게 되었습니다.
- (23) 유가족과 실종자 가족 여러분, 그리고 국민 여러분께 머리 숙여 깊이 사죄드립니다. 제 막내아들의 철없는 짓에 아버지로서 죄송하기 그지없습니다.

(21)은 사과 내용에 대해 비교적 상세히 제시하고 있는 예로 자료에서는 40편 중 20편에서 이러한 예를 볼 수 있었다. (22)는 ‘하지 말았어야 하는 발언’이라 지칭하여 구체적으로 문제가 무엇인지 파악하기 힘들다. 이처럼 사과 내용에 대한 구체성이 부족한 예가 14편 나타났다. 마지막으로 (23)에서는 ‘철없는 짓’이라 표현한 것이 무엇인지 사과문만을 통해서 알 수 없어 사과 내용이 생략된 것이다. 이러한 사례는 자료에서 6편이 있었다.

이어서 사과 표현에 대해 살펴보면, ‘실수’에 대한 사과문 40편에서 사과표현은 187회 출현하였고, 132개 유형이 나타났다. 그리고 발신자가 개인이 다수인 ‘실수’는 사과 표현에서도 매우 다양한 양상을 보인다.

- (24) ㄱ. 반성하고 있습니다.  
ㄴ. 부끄럽고 죄송합니다.  
ㄷ. 심려를 끼쳐드려 죄송합니다.  
ㄹ. 정중히 엎드려 사죄드립니다.  
ㅁ. 제발 저를 용서해 주세요.  
ㅂ. 송구스럽다는 말씀을 올립니다.  
ㅅ. 너무 후회스럽고 죄송스럽게 생각합니다.  
ㅇ. 안타까움과 미안한 마음을 전합니다.  
ㅈ. 유감스럽게 생각합니다.
- (25) ㄱ. 진심으로 고개 숙여 죄송합니다. / 진심으로 사과드립니다. / 다시 한

번 사과 말씀을 드립니다. / 정말 죄송합니다.

- ㄴ. 심려를 끼쳐드려 죄송합니다. / 많이 부끄럽고 깊이 반성하고 있습니다. / 큰 실망을 드려 죄송합니다.
- ㄷ. 죄송한 마음을 어떻게 전해야 할지 모르겠습니다. / 너무 죄송하고, 미안한 마음뿐입니다. / 실망시켜 드려 죄송합니다. / 진심으로 죄송합니다.

앞서 ‘사고’에 나타난 사과 표현 ‘사과 드립니다, 죄송합니다’는 모두 ‘실수’에서도 볼 수 있으며, (24)에서와 같이 ‘깊이 반성하고 있습니다, 부끄럽고 죄송합니다, 정중히 엎드려 사죄드립니다, 큰 실망 드려 죄송합니다’ 등등 보다 다양한 표현을 볼 수 있다. ‘죄송하다, 반성하다, 사과드리다, 사죄드리다, 송구스럽다, 참회하다, 부끄럽다’의 여러 용언이 나타나고 있는데, 자료에서는 ‘죄송하다, 사과드리다’가 없이 사과 표현을 사용한 것이 6편이 있었다.<sup>18)</sup> 또한 ‘실수’에 대한 사과 표현은 (25)에서 보듯이 한 두 번만 사과 표현이 출현하는 것이 아니라 여러 번 사과 표현이 출현하기도 한다. 자료에서는 40편 중 32편에서 사과 표현이 여러 번 나타났다.

‘실수’의 사과 표현도 ‘사고’와 마찬가지로 사과 표현만 단독으로 나타나기도 하고, 사과 내용, 수신자 등 다른 정보와 더불어 나타나기도 한다. 사과 표현만 제시된 사례는 전체 40편 가운데 25편에서 볼 수 있었고, 사과 내용과 함께 사과 표현이 나온 사례는 28편이었다. ‘실수’에서는 수신자와 같이 제시된 사례는 31편에서 확인할 수 있었으며, 발신자가 사과 표현과 함께 제시된 경우도 5편에서 볼 수 있었다. 문제 해결 방안이나 재방 방지 노력에 대한 언급도 7편에서는 사과 표현과 동시에 제시되기도 하였다. 사과 표현에서도 사과와 관련없는 내용이 나란히 한 문장으로 구성되기도 하였는데 이러한 사례는 9편이 있었다.

(26) ㄱ. 다시한번 고개숙여 죄송하단 말씀을 드립니다.

- ㄴ. 지켜야 할 선을 넘었던 점에 대해서 다시 한 번 깊은 사과의 말씀드립니다.

18) 이러한 다양한 용언들은 자신의 잘못에 대한 인지와 인정을 토대로 하는 것이기 때문에 사과의 기능을 수행하는 것으로 판단하였다.

- ㉔. 태국 국민들과 팬 여러분들께 다시한번 사죄드립니다.
- ㉕. 제가 감히 000를 대표해 사과하겠습니다.
- ㉖. 진심으로 송구스럽게 생각하며, 앞으로 이런 일이 없도록 깊이 유념하겠습니다.
- ㉗. 000이 의도한 바는 아니었지만, 이 모든 불필요한 논란과 오해가 하이킷이 게재한 사진 한 장에서 비롯되었다는 점에 대해 깊은 안타까움과 미안한 마음을 전합니다.

(26ㄱ)은 사과 표현만, (26ㄴ)은 사과 내용, (26ㄷ)은 수신자, (26ㄹ)은 발신자, (26ㅁ)은 사과 내용과 관련한 정보, (26ㅂ)은 관련 없는 정보와 사과 표현이 함께 출현하고 있다.

‘실수’에 대한 사과 표현은 출현하는 위치도 ‘사고’에 대한 사과문과는 차이가 있다. ‘사고’의 사과문에서 사과 표현이 서두와 마지막에 일정한 정형성을 보인다고 앞서 지적하였는데, ‘실수’에 대한 사과문에서는 매우 다양한 위치에서 사과 표현이 보이고 있다.

(27) 안녕하세요. 000 00입니다.

지난 5월 3일 온스타일에서 방송된 000 프로그램에서 역사에 대한 저의 인식 부족으로 인해 불쾌감을 느끼신 모든 분께 진심으로 사과의 말씀을 드립니다. 대한민국 국민으로서 역사에 대해서 진중한 태도를 보였어야 했지만 그러지 못했던 점에 대해서 많은 것을 깨닫고 반성하고 있습니다.

이번 일과 관련해 부끄럽게 생각하고 있고, 또 불편을 느꼈을 분들에게 마음 속 깊이 죄송한 마음을 느끼고 있습니다. 그동안 제게 보내주신 말씀들을 마음에 잘 새겨놓고 앞으로 더욱 신중한 모습을 보여드릴 수 있도록 노력하겠습니다. 다시 한 번 깊이 사과드립니다.

(27)의 밑줄 친 부분을 보면 ‘사과드립니다, 죄송하다’가 사과문 전체에 반복적으로 쓰이고 있다.

다음 ‘실수’에 대한 사과문의 문제 해결 방안 제시와 재발 방지 약속에 대해 살펴보기로 한다. ‘실수’는 문제 해결 방안을 생략하거나 반성하고 있다는 내용 정도



로 마무리 짓고 앞으로 다시는 실수를 하지 않겠다는 다짐을 드러낸 예들이 다수이다. 자료에서는 총 22편에서 문제 해결 방안이 제시되지 않았으며, 12편에서 재발 방지 약속이 나타나지 않았다. 이러한 특징은 특히 사과문의 발신자가 개인인 경우에 더욱 두드러졌다. 문제 해결 방안과 재발 방지 약속이 명시적으로 드러난 경우에도 구체적인 방안보다는 (28)과 같이 ‘깊이 반성하고 있다’, ‘노력하겠다’ 등의 표현에 그치는 예를 볼 수 있었다.

(28) 아내 또한 본인이 공직자라고 생각하기 이전에 저의 아내로 글을 쓰다 보니 이런 실수를 한 것 같습니다. 아내 또한 깊이 반성하고 있습니다. 이번 일로 심려 끼쳐 드리고 상처받으신 분들께 진심으로 사과드립니다. 앞으로 사랑하는 아내의 남편으로 부끄럽지 않는 사람이 되기 위해 더 노력하겠습니다.

(28)은 SNS에 올린 글이 문제가 되어 발표하게 된 사과문인데, 실수한 문제에 대한 해결 방안은 반성하는 것이고, 재발 방지 약속은 부끄럽지 않은 사람이 되기 위해 더 노력하겠다는 것이다. 공적 사과문을 발표하게 되는 ‘실수’는 주로 ‘말실수, 막말, 폭언, 불손한 태도’ 등이어서 이에 대한 해결은 스스로 반성하고 사과하는 것 등이다. 물론 실수의 정도가 심할 경우 사퇴하거나 직위 해제 등의 징계를 받기도 한다.<sup>19)</sup>

본문의 구조 중 ‘실수’에 대한 사과문의 경우 ‘사고’와는 달리 사과 시기에 대한 언급이 덧붙여지는 예가 종종 있다. 사과 시기에 대한 논의에서는 사과는 위기 상황 발생 즉시 해야 한다는 의견이 다수이다.<sup>20)</sup> 수신자들은 법률적 책임이 아닌 도의적 책임을 지는 모습을 우선적으로 바란다는 것이다. 본 연구의 분석 자료에서

19) 이런 경우는 개인이 발신자가 되지 않고 집단이 발신자가 된다. 2016년 교육부 소속 공무원이 국민을 폄하한 발언으로 교육부장관이 사과문을 발표하고 중징계가 내려진 것이 그 예이다.

20) 박현식·하진홍, <위기 대응 전략으로서의 사과와 활용 시점에 대한 양적 내용분석연구-최근 3년간 국내 기업의 위기 사례를 중심으로>, 《한국광고홍보학보》 16-3, 2014, p.189에서는 “사과 시점을 미룰수록 마지못해 하는 사과라는 인상을 주어 효과가 높지 않다”는 연구들을 소개하고 있다.

는 이러한 사과 시기에 대한 언급이 ‘실수’와 뒤에 살펴볼 ‘위반’에서 있었다. ‘실수’는 발신자가 예상치 못한 잘못을 저지른 것이다. ‘실수’를 저지른 사람은 잘못인지 미처 깨닫지 못해 사과 시기를 놓친 것이다.

(29) 바쁜 스케줄 속에 모니터를 정확히 하지 못해서 이제서야 모든 글을 읽고 파악했습니다. 000는 지각을 안 했다.라고 말할 수 있는 건 생방송 시간 내에 도착을 했다는 것, 그것밖에 없습니다. 그날은 비가 많이 왔고 차도 막히고 일단 최대한 늦지 않으려 노력했습니다. 하지만 저희가 무대 올라 가야 할 시간에 도착하지 못한 건 사실입니다. 진작에 사과를 드렸어야 했는데 일이 이렇게까지 부풀려진 줄 모르고 눈 가리고 귀 막고 아무렇지 않은 척 행동한 것..부끄럽고 죄송합니다.

(29)는 ‘실수’에 대한 사과문의 예로, 지각한 사건에 대해 문제의 심각성을 깨닫지 못해 ‘이제서야’ 파악하고 사과가 늦어졌다고 말하고 있다.

### 3.3 위반

‘위반’의 참여자 구조 중 발신자를 보면, ‘위반’은 가해의 주체가 집단일 수도 있고, 집단에 소속된 개인일 수도 있으며, 개인일 수도 있다. 총 58편의 위반 자료 중에서 집단이 발신자인 경우가 37편, 개인이 발신자인 경우가 21편이었다.

(30) ㄱ. 00경제는 성폭력 관련 기사의 잘못에 대해 진심으로 사과드립니다.  
ㄴ. 저희 서울 00000 프로농구단은...  
ㄷ. 이곳을 들려주시는 모든 분들께 00입니다.

(30ㄱ)은 신문사 기사에 문제가 있는 것으로 업무와 관련한 사항을 위반하여 집단이 발신자가 되어 발표한 예이고, (30ㄴ)은 프로농구단에 소속된 선수 개인이 물의를 일으킨 데에 대한 사과문을 구단 차원에서 발표한 예이다. (30ㄷ)은 음주 운전을 한 연예인이 자신의 페이스북에 올린 사과문이다. 연예인, 정치인 등의 위

받은 발신자가 개인으로 되는 경향이 있었고 소속 구단이 있는 운동 선수나 기업, 기관에 소속된 구성원의 위반 행위에 대해서는 집단이 발신자가 되어 기업명, 기관명 등으로 발표되었다.

‘위반’의 발신자는 ‘사고’와 마찬가지로 사과문의 마지막에 나타나기도 한다. (31)은 그 예이다.

- (31) ㄱ. 00카드 대표이사 000 드림
- ㄴ. 국정원 2차장 000
- ㄷ. 한국0000개발원 임직원 일동

‘위반’의 수신자는 ‘실수’와 비슷한 양상을 보이는데, ‘위반’한 내용으로 구체적인 피해자가 있을 시 이를 드러낸다. 또한 사회적 공인으로서 가져야 할 책임에 따른 불특정 다수의 피해자가 있을 때에는 이들을 수신자로 하기도 한다. 분석 자료에서는 58편 가운데 19편이 개인이 피해자인 경우였는데, 이들이 모두 수신자로 표현되지는 않았다.

- (32) ㄱ. 0000 이용자 여러분
  - ㄴ. 저로 인해 상처받았을 패션업계의 젊은 청년들 그리고 000을 사랑하  
        는 많은 분들께
  - ㄷ. 사건 피해자와 가족들은 물론 모든 독자들과 국민들께
- (33) 저로 인해서 상처를 받으신 모든 분들께 용서를 구합니다.

(32)는 피해자를 비교적 구체적으로 명시하며 수신자로 설정한 반면 (33)은 ‘상처를 받으신 모든 분들께’라고 수신자를 표현하고 있다. 이 사건은 기업의 대표가 자신의 운전기사를 폭행한 사건으로 명백히 피해자가 있다. 그럼에도 사과문에서는 두루뭉술하게 수신자를 설정하고 있다.

다음은 본문의 사과 내용에 대한 설명을 보기로 한다. ‘위반’의 사과 내용에 대한 설명에서도 앞서 ‘사고’와 ‘실수’와 같이 사과 내용에 대해 자세히 설명하거나 위반 사건에 대해 간접적이고 추상적으로 표현하거나 생략하거나 한다. 자세히 설

명하는 예는 (34)와 같은 것으로 자료에서는 21편이었으며, 간접적이고 추상적인 표현만 제시하는 예는 (35)로 22편이었다. 사과 내용에 대한 설명이 없는 예도 15편 볼 수 있었다.

- (34) 저 00은 29일 오전 6시경 출근길에 성수대교 남단 끝자락에 정차해 있던 공사유도차량을 뒤에서 추돌했고, 그 때 트럭 운전석에 앉아 계시던 피해자 한 분이 부상을 당했습니다. 사고 경위를 조사하는 과정에서 음주검사가 이뤄졌고, 그 결과 음주 수치가 검출되어 음주운전 판정을 받았습니다.
- (35) 일부 교수들의 비교육적 행동으로 인해 우리대학의 이미지가 크게 훼손됐습니다. 학교 운영을 책임지고 있는 교무위원들도 이번 일련의 사건으로 인해 큰 충격을 받았으며 교내외에서 제기되고 있는 비난을 무겁게 받아들이고 있습니다. 우리대학 일부 교수들이 교육자의 본분을 벗어나 사회적 물의를 일으킨 것에 대해 교내 구성원, 동문, 불교계 그리고 동국대학교를 사랑해 주시는 모든 분들께 사과 말씀 드립니다.
- (36) 먼저 이번 불미스러운 사건과 관련해 이런 성명을 발표하게돼 송구스럽습니다. 저는 이미 언론에 보도된 내용에 대해 부인하지 않고, 겸허히 받아들이며, 머리 숙여 사과드립니다.

(34)는 사과 내용인 ‘음주 운전 경위’에 대해 자세히 설명하는 예이며, (35)는 ‘일부 교수들의 비교육적 행동, 교육자의 본분을 벗어난 사회적 물의를 일으킨 것’이라 표현하며 구체적인 사과 내용이 드러나지 않은 예이다. (36)은 ‘불미스러운 사건, 이미 언론에 보도된 내용’이라 표현하여 해당 사과문을 발표한 이유에 대한 사전 정보가 없이는 사과 내용을 파악하기 힘든 예이다.

다음 ‘사과 표현’에 대해 살펴보기로 한다. ‘위반’에 대한 사과문에서 사과 표현은 총 223회 출현하였고, 동일한 형태를 제외하면 137 유형이 나타났다. ‘위반’의 사과 표현은 ‘사고’보다는 ‘실수’와 유사한 양상을 보이고 있다. (37), (38)을 보면, ‘위반’에서는 ‘사고’에서는 없었던 ‘반성’, ‘책임’ 등을 언급하며 사과 의지를 드러내고 있다. (38)에서 보듯이 ‘실수’와 마찬가지로 여러 사과 표현을 사용하는 것도 확인할 수 있다. ‘위반’에 대한 사과문에서는 사과 표현이 한 번만 나타난 경우는 없었다. 이러한 결과는 ‘사고’나 ‘실수’에 비해 ‘위반’이 지닌 잘못의 부담이 크기

때문인 것으로 보인다. 법률이나 규칙을 위반하여 잘못이 드러난 상황이기 때문에 사과 표현을 거듭 노출하며 사과의 태도를 적극적으로 보이는 것이 발신자의 사과문을 발표한 목적에 부합하기 때문이다.

- (37) ㄱ. 사죄의 말씀을 드립니다.  
 ㄴ. 깊은 반성과 사과의 말씀 드립니다.  
 ㄷ. 송구하고 죄송스러운 마음 금할 길이 없습니다.  
 ㄹ. 깊은 유감과 비통함을 금할 길이 없습니다.
- (38) ㄱ. 머리 숙여 사죄드립니다. / 뼈저리게 반성하고 있습니다. / 진심으로 반성하고 있습니다. / 다시 한번 머리 숙여 사죄의 말씀 드립니다.  
 ㄴ. 불미스러운 일에 책임을 통감하고 있습니다. / 진심으로 깊은 사과와 사죄의 말씀을 드립니다. / 정말 철저히 반성하면서... / 다시 한번 머리 숙여 사과와 사죄의 말씀을 드립니다.

‘위반’에 대한 사과문의 경우에도 사과 표현 중 사과 표현만 나타난 사례는 전체 56편 중 29편이었으며, 사과 내용과 사과 표현이 동시에 출현한 경우는 41편, 사과 표현의 수신자와 나타난 경우가 42편, 발신자와 나타난 경우가 10편이었다. ‘위반’에서는 수신자와 발신자가 동시에 사과 표현과 같이 제시되기도 하였는데, 이러한 사례는 3편이 있었다. 또한 사과 내용에 대한 문제 해결 노력, 해결 방안 등이 사과 표현과 함께 보이는 사례가 13편에서 관찰할 수 있었다. ‘위반’도 앞서 두 유형과 마찬가지로 사과와 관련없는 내용이 사과 표현과 한 문장 안에 제시되기도 하였는데 10편에서 이러한 사례가 나타났다.

- (39) ㄱ. 먼저 사과의 말씀을 드립니다.  
 ㄴ. 국민 생활에 즐거움과 위안을 드려야 할 프로 야구단의 일원으로서 해서는 안 될 짓을 해서 심려를 끼쳐 드리고 걱정을 안겨드린 데 대해 머리 숙여 깊이 사죄드립니다.  
 ㄷ. 그 동안 따뜻한 눈으로 바라봐주신 모든 분들께 실망을 끼쳐 드려 죄송합니다.  
 ㄹ. 어떠한 변명도 할 수 없는 개인의 사과에 머물 수 없어서 다시 한

번 저희 단체의 이름으로 무릎 꿇어 사죄합니다.

- ㄱ. 법무부 장관인 저 스스로도 한없이 부끄럽고 참담한 심정이며 국민 여러분께 어떤 말씀을 드려도 부족하리라 생각합니다.
- ㄴ. 이번 일에 대하여 교장으로서 거듭 사과의 말씀 드리며 다시는 이와 같은 일이 발생하지 않도록 하겠다는 것을 약속드립니다.
- ㄷ. 그 동안 대공수사팀에서 국가안보를 위해 간첩수사에 최선을 다했으나, 항소심 과정에서 증거제출과 관련해 불미스러운 일이 있었던 것을 송구스럽게 생각합니다.

(39ㄱ)은 사과 표현 단독으로 제시된 예이고, (39ㄴ)은 사과 내용, (39ㄷ)은 수신자, (39ㄹ)은 발신자, (39ㄴ)은 수신자와 발신자, (39ㄷ)은 관련 정보, (39ㄷ)은 관련성이 떨어지는 정보가 사과 표현과 함께 제시된 예이다.

문제 해결 방안 제시와 재발 방지 약속은 ‘위반’의 경우 ‘사고’와 ‘실수’보다 다양한 양상을 보이고 있다. 문제 해결에 적극적인 태도를 보이는 경우도 있고, 위반 사항에 대한 조사가 마무리되면 조치를 취하겠다는 유보적인 입장도 있으며, 문제 해결 방안을 제시하지 않은 경우도 있다. 자료에서는 58편 중 9편에서 문제 해결 방안이 제시되지 않았다.

(40) ㄱ. 저는 오늘 모든 책임을 지고 사직서를 제출했습니다.

- ㄴ. 모든 방송에서 하차하는 건 시청자와 청취자 여러분들의 권리를 위한 가장 당연하고도 기본적인 수순이라 생각합니다.

(41) 아직 혐의와 관련해 확정된 것은 없습니다. 속단하기에도 이릅니다. 이후 검찰의 수사와 재판 과정에서 사실관계가 밝혀질 것으로 생각합니다. 담당하게 추이를 지켜보면서, 다만 이번 일로 교육행정에 동요와 균열이 생기지 않도록 기강을 다잡고 성실하게 제 임무를 수행하도록 하겠습니다.

아울러 이번 일을, 교육청의 청렴도를 실질적으로 높이고, 신뢰 있는 조직으로 거듭나기 위한 심기일전의 계기로 삼겠습니다. 마침 ‘김영란법’을 계기로 사회 문화 분위기가 바뀌고 있는 만큼, 철저하고 지속적인 내부 점검을 통해서 혹여 아직 남아 있을 수 있는 부적절한 관행을 근절해 나가겠습니다. 또한, 이번 사건에 대한 자체적인 진상 파악을 포함해, 비리가 발생할 소지가 있는 분야에 대한 내부 점검을 강화하겠습니다.

(40ㄱ)은 국가 기관의 비리(증거 조작)으로 해당 부서의 차장이 사직서를 제출하는 것으로, (40ㄴ)은 음주 운전을 한 연예인이 방송 하차로 문제를 해결하는 것으로 문제 해결의 적극적인 태도를 드러내는 예이다. (41)은 아직 조사 중이므로 추이를 지켜보겠다는 입장으로 문제 해결의 구체적 방안은 유보하고 있다.

‘재발 방지 약속’에서는 업무 및 조직의 시스템을 개선하겠다는 의지를 드러내기도 하고 재발하지 않도록 노력하겠다는 의지를 보이기도 한다.

‘위반’에서도 문제 해결 방안과 재발 방지 약속이 구분 없이 제시되기도 하고, 재발 방지 약속이 제시되지 않기도 한다. 58편 가운데 12편에서 재발 방지 약속이 제시되지 않았다.

(42) 빠른 시일 안에 구단 전체의 문제점을 개선해 나가겠습니다.

우선 선수단은 철저히 자율운영에 맡기겠습니다. (중략)

프런트는 지원조직으로 전문화해 나가겠습니다. (중략)

팬 여러분과의 소통의 자리도 확대해 나가겠습니다. (중략)

팬 여러분 그리고 야구인 여러분, 롯데 자이언츠는 이번 일을 계기로 환골탈태하겠습니다.

뼈를 깎는 각오로 반드시 팬 여러분과 야구인 여러분의 사랑 받는 구단으로 거듭나겠습니다.

(43) 헤럴드경제는 앞으로 다시는 같은 잘못을 되풀이 하지 않기 위해 최선을 다할 것을 약속드립니다. 약속을 지키기 위해 모든 노력을 다하겠습니다.

(42)는 문제에 대한 해결이 곧 재발 방지를 위한 노력과 통하는 것으로 볼 수 있는 예이다. (43)은 잘못을 되풀이하지 않겠다는 약속을 하고 있는 예이다.

‘실수’에서 보았던 사과 시기에 대한 언급은 ‘위반’에서도 나타난다. ‘위반’에서 사과 시기에 대한 언급은 발신자가 잘못된 줄 알면서도 이를 공개적으로 드러내지 않으려 하거나 은폐를 시도한 것으로 볼 수도 있다. 이는 사과로 잘못을 드러내는 것에 대한 부담, 책임, 처벌 등을 의식한 결과로 보인다.

(44) ㄱ. 어떤 후속 조치가 최선인지 고심하느라 시간이 좀 지체 되었습니다.

이 또한 정말 사과 말씀 드립니다.

- 나. 이제서야 제 의견을 말씀드리게 된 점 다시 한 번 고개 숙여 사과드립니다.
- 다. 제가 빨리 직접 말씀을 드렸어야 했는데, 이 일이 터졌을 때 해외에 있는 관계로 빨리 말씀 못 드린 점 정말 죄송합니다.

(44)를 보면, 후속 조치를 마련하느라, 또는 사과할 수 있는 상황이 되지 않아 사과 시기가 늦어졌다고 설명하고 있어, 문제의 심각성을 깨닫지 못해 사과가 늦어졌다고 말한 ‘실수’와는 차이를 보인다. 사과 시기에 대한 언급과 늦은 사과에 대한 사과는 ‘위반’과 ‘실수’에서만 볼 수 있었다.<sup>21)</sup>

### 3.4 종합

이 절에서는 지금까지 논의한 위기 유형에 따른 사과문의 구조와 언어 표현에 대해 종합해 보기로 한다. 먼저 참여자 구조에서 발신자는 위기 유형별로 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 위기 유형별 발신자 출현

	사고	실수	위반
개인	0(0%)	31(78%)	21(36%)
집단	16(100%)	9(23%)	37(64%)

‘사고’는 분석 자료 모두에서 발신자가 집단이었으며, ‘실수’는 개인 발신자가 많았고, ‘위반’은 집단 발신자가 많았다. 참여자 구조에서 수신자는 피해자가 개인 일지라도 사과문에 표현하는 수신자는 개인과 집단 모두가 드러나고 있었고 이러

21) 박현식·하진홍, <위기 대응 전략으로서의 사과와 활용 시점에 대한 양적 내용분석연구-최근 3년간 국내 기업의 위기 사례를 중심으로>, 《한국광고홍보학보》 16-3, 2014, p.189에 따르면 국내 기업은 위기 발생 후 하루 뒤 가장 많이 사과가 이루어졌으며 6일 안에 85.3%의 사과가 이루어졌다고 한다. 위기 유형 중에는 사고가 가장 신속한 사과를 발표했다고 지적하였는데 본 연구 자료에서도 이러한 점은 확인할 수 있다.



한 양상은 위기 유형에 구분없이 동일하게 나타났다.

다음으로 사과 표현의 출현 빈도를 정리해 보면 <표 3>에서 보는 바와 같이 ‘실수’가 1편 당 사과 표현의 출현 빈도와 유형 수가 가장 높게 나타났다. 즉 다양한 사과 표현을 여러 번 사용하고 있었다. 반면에 ‘사고’는 사과문 1편에서 약 2개 유형을 3회 미만으로 사용하고 있었다. ‘위반’은 ‘사고’와 ‘실수’의 중간 수준이었다.

<표 3> 사과 표현의 출현 빈도와 유형 수

구분	사고		실수		위반	
	전체	1편	전체	1편	전체	1편
출현 빈도	46	2.88	187	4.68	223	3.84
유형 수	31	1.94	132	3.30	137	2.36

사과 표현이 포함된 문장에 함께 제시되는 정보의 성격을 위기 유형에 따라 정리해 보면 다음 <표 4>와 같다.

<표 4> 사과 표현 문장 내용 분석

	사고	실수	위반
사과 표현 단독	4(8.7%)	25(13.4%)	29(13.0%)
사과 내용	14(30.4%)	28(15.0%)	41(18.4%)
수신자	14(30.4%)	31(16.6%)	42(18.8%)
발신자	0(0.0%)	5(2.7%)	10(4.5%)
수신자+발신자	0(0.0%)	0(0.0%)	3(1.3%)
관련 정보	4(8.7%)	7(3.7%)	13(5.8%)
관련성 부족 정보	6(13.0%)	9(4.8%)	10(4.5%)

사과 표현이 출현한 문장에서 사과 표현으로만 제시된 경우는 ‘사고’가 가장 낮았고, ‘실수’와 ‘위반’은 비슷한 수준이었다. 대신 ‘사고’는 사과 표현이 사과 내용, 수신자와 함께 나타나는 경우의 비율이 높았으며, ‘위반’과 ‘실수’는 이보다 낮은 비율을 보였다. 즉 ‘사고’는 피해자를 밝히며 사과 내용에 대해 기술하며 사과 표현을 쓰는 경우가 나머지 두 위기 유형보다 빈번하다고 볼 수 있겠다.

한편, 사과 표현이 한 편의 사과문에서 출현하는 빈도도 위기 유형에 따라 차이를 보였다.

〈표 5〉 위기 유형별 사과 표현의 출현 빈도 양상

	사고	실수	위반
사과 표현 1회 출현	4(25%)	8(20%)	6(10%)
사과 표현 2회 이상 출현	12(75%)	32(80%)	52(90%)

사과 표현이 2회 이상 출현하는 빈도가 ‘사고’나 ‘실수’에 비해 ‘위반’에서 가장 높게 나타났는데, 앞서 여러 번 지적하였듯이 ‘위반’이 지닌 법률적 책임 때문에 보다 적극적인 사과 태도를 보이는 것으로 해석된다.

사과 표현의 출현 양상에 대해 <표 3>과 <표 5>의 결과를 종합해 보면, 한 편의 사과문에 사과 표현을 2회 이상 사용하는 사과문의 수는 ‘위반’에 대한 사과문이 더 많았지만, 일단 사과 표현을 2회 이상 사용할 때에는 ‘실수’에 대한 사과문이 ‘위반’에 대한 사과문보다 더 여러 번 사과 표현을 사용하는 것으로 나타났다.

사과 내용에 대한 설명에서도 위기 유형별 특징이 달리 나타났다.

〈표 6〉 위기 유형별 사과 내용 설명의 출현 양상

구분	사고	실수	위반
사과 내용 설명	10(63%)	20(50%)	21(36%)
사과 내용 추상적 언급	4(25%)	14(35%)	22(38%)
생략	2(13%)	6(15%)	15(26%)

‘사고’와 ‘실수’는 ‘사과 내용 설명 > 사과 내용 추상적 언급 > 생략’의 순으로 유사한 양상을 보였다. 이들과 달리 ‘위반’은 ‘사과 내용 추상적 언급 > 사과 내용 설명 > 생략’의 순으로 차이가 있었고, 비율에서도 앞의 두 유형과 달랐다. 이러한 결과는 ‘사고’와 ‘실수’보다 법률이나 규율의 영향 아래 있는 ‘위반’이 사과 내용에 대해 자세히 설명하는 것에 부담을 느끼기 때문인 것으로 추측된다. 즉 사과 내용에 대한 자세한 설명은 잘못에 대한 인정으로 간주되고 이는 곧 법률적 책임

도 함께 이행해야 하기 때문이다.

마지막으로 문제 해결 방안과 재발 방지 약속의 출현 여부를 정리해 보면 다음과 같다.

〈표 7〉 위기 유형별 문제 해결 방안과 재발방지 약속 출현 양상

구분	사고	실수	위반
문제 해결 방안	16(100%)	18(45%)	49(84%)
재발방지 약속	11(69%)	28(70%)	46(79%)

‘사고’는 문제 해결 방안이 분석 자료 모두에서 제시되었고, ‘위반’도 높은 비율로 나타났지만, ‘실수’에서는 절반에 못 미치는 비율로 나타났다. 재발 방지 약속은 ‘사고’, ‘실수’, ‘위반’ 모두 비슷한 비율로 제시되고 있었다.

## 4. 결론

본 연구는 공적 사과문 텍스트의 위기 유형별 구조와 언어 표현을 분석하는 데에 목적이 있다. 위기 유형은 ‘사고, 실수, 위반’으로 구분하여 참여자 구조와 사과 내용 설명, 사과 표현, 문제 해결 방안, 재발 방지 약속 등의 내용 구조를 중심으로 살펴보았다. 분석 결과 참여자 구조 중 발신자는 ‘사고’와 ‘위반’이 기관명, 기관 대표자 등의 이름이 다수였으며, ‘실수’는 개인의 이름이 주를 이루었다. 수신자는 피해자가 개인일지라도 사과문에서는 개인과 집단 모두가 드러나고 있었으며 위기 유형에 따른 차이를 보이지 않았다. 내용 구조에서는 ‘사과 표현’에서 차이를 보였는데 ‘사고’와 ‘위반’에서는 정형화된 사과 표현을 주로 사용하였다면 ‘실수’에서는 다양한 사과 표현을 사용하였다. 또한 사과 표현의 출현 빈도에서도 ‘위반’이 다른 유형에 비해 사과 표현의 출현 빈도가 높았다. 사과 내용 설명에서도 ‘사고’와 ‘실수’가 ‘사과 내용 설명 > 사과 내용 추상적 언급 > 생략’의 순이었고, ‘위반’은 ‘사

과 내용 추상적 언급 > 사과 내용 설명 > 생략의 순으로 차이를 보였다. ‘문제 해결 방안’에서는 ‘사고’와 ‘위반’에 비해 ‘실수’에서 많이 생략되는 것으로 나타났다. ‘재발 방지 약속’의 경우도 ‘사고’와 ‘위반’이 비교적 구체적인 방안을 제시하는 데에 비해 ‘실수’는 자신의 노력을 약속하는 수준에서 그치고 있었다.

공적 사과문 텍스트는 국민, 대중에게 널리 알려진 기관, 기업, 개인이 생산하는 텍스트이다. 사과문을 심심치 않게 볼 수 있는 요즘, 사과는 했다는 것이 중요한 시대는 지났다. 보다 충실히 진정성을 담아 사과하는 것이 요구된다. 이러한 요구는 국민, 대중의 반응을 통해 확인해 볼 수 있다. 본 연구는 사과문 텍스트의 생산에 초점을 두어 분석하였는데, 이후 수용자의 반응에 대한 연구가 이어져야 할 것이다.

### <참고문헌>

- 국립국어원, 《표준국어대사전》, 1999.
- 김영옥, 《위험, 위기 그리고 커뮤니케이션》, 이화여자대학교출판부, 2008.
- 김인규, <대학 사회에서의 한국어 사과 화행 연구>, 《한국언어문화학》 5-1, 2008.
- 김정선, <공적 사과문 텍스트의 구조 분석>, 《텍스트언어학》 38, 2015.
- 김호·정재승, 《쿨하게 사과하라》. 어크로스, 2011.
- 박성희, <공론으로서의 사과문의 수사학적 상황 비교 분석>, 《이화여대 사회과학 연구논집》, 2001.
- 박현식·하진홍, <위기 대응 전략으로서의 사과와 활용 시점에 대한 양적 내용분석연구-최근 3년간 국내 기업의 위기 사례를 중심으로>, 《한국광고홍보학보》 16-3, 2014.
- 백진숙, <기업 사과광고 메시지 유형에 대한 탐색적 연구 및 공중의 반응 분석>, 《2006 한국광고홍보학회 춘계학술대회》 89-109, 2006.
- 서경희, <화행이론과 외국어교육>, 《외국어교육연구》 14. 25-49, 2000.
- 손세모들, <한국어와 중국어의 사과표현 대조 연구>, 《국제어문》 55, 2012.
- 이현우, 《사과의 공식》. 커뮤니케이션북스, 2015.
- 임태섭, <체면의 구조와 체면욕구의 결정요인에 대한 연구>, 《한국언론학보》 32,

1994.

전정미, <사과 행위의 표현 양상>, 《담화와 인지》 13-3, 2006.

조수영·이민우, <위기 유형에 따른 사과문 선호도 연구>, 《홍보학 연구》 13-2, 2009.

최유정, 《한국 공적사과문의 수사학적 특성 연구》. 이화여대 석사학위논문, 2012.

Benoit, W. L., *Account, excuse, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State Univ. of New York Press, 1995.

Coombs, W. T., An analytic framework for crisis situations: Better responses from a better understanding of th situation. *Journal of public relations research*, 10-3, 1998.

Coombs, W. T. & Holladay, S. J., Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. In D. P. Millar & R. L. Heath(eds.), *Responding to crisis : A rhetorical approach to crisis communication*(pp.95-115). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2004.

#### <Abstract>

**Kim, Jungsun. *Structure and Expression in Public Apology Texts by crisis type*. 2018.**

This study aims to analyze the structure and linguistic expression in public apology texts by crisis type. The type of crisis was divided into ‘incident, mistake, and violation’ to investigate the structures of the participants and the contents, such as the description of contents of apology, the expression of apology, the solution to problems, and promise for recurrence prevention. As a result of the analysis, as the addressers in the structure of participants, most were institution names and institution representatives’ names for ‘incident’ and ‘violation’ and individuals’ names for ‘mistake.’ As the addressees, even if the victims were individuals, both individuals and groups appeared in written apologies, and there were no differences according to the type of crisis. In the structure of contents, there were differences in ‘the expression of apology,’ and in ‘incident’ and ‘violation,’ mostly, standardized expressions of apology were used, while in ‘mistake,’ various expressions of apology were used. In addition, there were differences as follows: The descriptions of contents of apology were in the following order: ‘Description of contents of apology > Abstract mentioning of contents of apology > Omission’ in ‘incident’ and ‘mistake’

while descriptions of contents of apology were in the following order: 'Abstract mentioning of contents of apology > Description of contents of apology > Omission' in 'violation.' As for 'the solution to problems,' it was omitted more in 'mistake' than in 'incident' and 'violation.' As for 'the promise of recurrence prevention,' relatively concrete solutions were presented in 'incident' and 'violation' while one's efforts were promised in 'mistake.'

**Keywords:** Public Apology Texts, text structure, expression, crisis type, Incident, Mistake, Violation

\* 이 논문은 2018년 3월 10일에 투고되어 2018년 4월 8일까지 심사하고 2018년 4월 18일에 편집 위원회를 통해 게재가 결정되었습니다.