

言語的 側面에서 考察한 圖書館의 커뮤니케이션에 關한 研究

— 意味傳達을 中心으로 —

孫 蓮 玉*

〈目 次〉

I. 序 論	1. 기계잡음
II. 言語의 特性	2. 의미잡음
1. 言語의 要素와 定義	3. 心理的인 要因에 의한 잡음
2. 言語와 意味	4. 기타 장애적인 요인
3. 意味의 유형	IV. 言語의 位相
4. 意味分別尺 및 추상적 意味 의 계층	V. 圖書館業務에 있어서 意味傳達의 意義
III. 意味傳達의 장애물	VI. 結 論

I. 서 론

“言語가 重要하다는 것을 역설함은 마치 열려있는 문을 꼭꼭하는 것과 [비
슷하다”⁽¹⁾고 한다. 하지만 圖書館에서 수행되고 있는 다양한 기능과 업무의
맥락은 言語를 통한 상호공동의 意味를 가지고 어떤 思想이나 問題에 對한
同一한 해석을 내려야 하기 때문에 그 重要性을 더더욱 강조하지 않을수 없
다. 言語에 의한 커뮤니케이션전과정 그리고 그 活用性的의 理解는 모든 사람
들에게 필요한 것이기도 하지만 특히 대중 봉사에 관여하고 있는 도서관과
같은 기관에서는 더욱 깊이 있는 연구가 보다 효율적인 利用者奉仕를 위해서

*慶北大學校 社會科學大學 圖書館學科 專任강사

(1) Britannica Perspectives, V.9. 브리태니카叢書, 서울, 大宇出版社 1976, p.45.

중요한 과제라고 생뵈한다.

날로 증가되는 自動化 및 分化되는 직업 및 學問은 더욱 복잡한 커뮤니케이션 문제를 잉태하게 되고 이와같은 상황은 非人間的 내지 非人格的 社會를 창조하겠끔 이르렀다. 때문에 최근에 이르러서는 밀접한 人間的 相互연결을 갈망하게 되었고 오늘날 이 時代의 重要한 문제로 등장한 것이 바로 커뮤니케이션에 關한 연구이기도 하다.

社會學者 Charles Cooley는 커뮤니케이션을 “人間 關係가 存在하고 發展하는 메카니즘…정신의 모든 상징과, 그 상징을 空間的으로 傳하고 그리고 時間的으로 보존하는 수단”⁽²⁾이라 불렀다. 커뮤니케이션이란 모든 人間關係의 원초적인 것이며 바로 人間的인 연결을 위한 도구이며 “社會의 구성을 가능케 하는 수단이며 本質的으로 人間을 다른 社會와 구별케 하는 道具인 것이다.”⁽³⁾ Schramm에 의하면 “社會는 어떤 情報를 공유(share)하는 관계의 총화”이며 “人間 커뮤니케이션이란 人間이 行하는 그 무엇(Something People do)”⁽⁴⁾인 것이다. 이때 人間이 行하는 그 무엇이란 生命力있고 살아있는 커뮤니케이션을 이룩하기 위하여 상호전달되고 수신되는 메시지에 어떤 意味를 부여하는 행위이다. 커뮤니케이션 그 自體에는 아무런 마력이나 生命力은 없지만 상호 커뮤니케이션 관계시 어떤 有意味의인 메시지가 전달될려면 그 메시지에 해당되는 가장 가까운 근사치의 相互意味의 교환시도 없이는 本質的으로 人間커뮤니케이션은 이루어질 수 없는 것이다. 즉 人間 커뮤니케이션 關係時 상호 수송신되는 것은 단순히 記號化된 메시지 뿐이며 그 메시지에 意味를 부여하는 것은 바로 人間的인 行爲인 것이다. 이때 意味傳達를 위하여 어떤 임의의 음이나 상징 혹은 記號를 사용하게 되는데 이것이 “社會적으로 제정된 記號體系”⁽⁵⁾ 즉 言語라는 것이다.

言語는 말하는 사람과 듣는 사람사이의 의사소통 관계에서 社會性을 가지게

(2) C. Cooley. "Social Organization". New York. Scribner's Sons, 1909, p.61 in Schramm, Wilbur. *Men, Messages and Media*. New York. Harper & Row, 1973, p.2.

(3) Schramm, W. *Men, Messages and Media*. New York, Harper & Row, 1973. p 2.

(4) Ibid. P.3.

(5) Carroll, John B. *Language and Thought*. Prentice Hall, 1964. p.8.

마련”⁽⁶⁾이며, 또한 “人間的 마음속에 일어나는 개념, 情感을 언어음성을 통해 듣는이의 마음 속에 전달하는 것이 언어이기 때문에”⁽⁷⁾ 다분히 심리적인 측면을 가지고 있다. “言語는 思考와 認知를 선제로 한다”고⁽⁸⁾ 한다. 이는 言語와 思考사이에도 깊은관계가 있음을 나타내는 말로서 언어학자 Sapir는 “인간은 보통 생각하듯이 객관적인 世界에 살고있는 것이 아니고, 언어를 매개로 해서 살고 있는 것이다. 언어는 단순히 표현만의 수단이 아니다. 실제 제라고 하는 것은 언어습관의 기초위에 세워져 있다. 우리는 言語가 노출시키고 分節시켜 놓은 세계를 듣고 보고 경험하는 것이다”라고 했으며 인류학자 Whorf도 “言語는 우리의 行動과 思考의 樣式을 구조한다”⁽⁹⁾는 말을 하였다. 이 주장은 모든 객관적인 세계를 있는 그대로 보고 경험하는 것이 아니라 언어를 통해서 인식하게 된다는 뜻이다. 人間은 各者 相異한 경험 세계의 범중안에서 조성된 언어에 의해 그들의 思考가 많은 제약을 받는것은 사실이다. 이때 조성된 언어의 모든 의미는 各者 이 우주속에서 체험한 경험을 반영한다. 때문에 메시지 즉 言語라는 記號化된 부호에 어떤 完全一致하는 意味를 찾기란 어렵다.

오늘날 급변하는 현대도서관의 구조 및 기능과 業務의 맥락은 커뮤니케이션의 수단인 言語의 本質的인 理解나 인식없이 효율적인 업무수행을 달성할 수 없다고 생각한다. 圖書館에서 아무리 많은 情報를 아무리 훌륭한 方法으로 자료접근이나, 利用 가능성을 전제로 하였더라도 利用者 봉사면에서 그들의 메시지에 關한 올바른 意味傳達의 理解없이는 利用성과의 극대화는 기대하기 어렵다.

本 論文을 통하여 도서관에 있어서 끊임없이 야기되는 利用者의 要求와 보다 효율적인 도서관 봉사를 위하여, 言語의 重要特性和 意味傳達의 諸障碑의 인 측면을 分析해 봄으로서 도서관이 당면하고 있는 커뮤니케이션의 문제

(6) 남기집 언어학개론, 탑출판사, 1980, p.297.

(7) 남기집, 上揭書, p.309.

(8) Caroll, John B. Ibid., p.vii.

(9) 남기집, 上揭書, p.4.

4 도서관학논집

를 풀어보려 시도하였다. 本研究에서 뜻하는 “意味”는 論理나 수학적인 측면에서 論하려는 “意味”가 아니고 통상적으로 일반생활속에서 통용되는 人間의 思想이나 對話를 전달할때 일어나는 “意味”를 뜻하는 것이다. 너무도 광범위한 분야이기 때문에 本論文에서는 다만 그 一部만을 개설해 봄으로서 圖書館學 分野에서도 言語的 커뮤니케이션 특히 意味전달의 理解와 그 重要性을 부각시키고져 하였다.

II. 言語의 特性

1. 言語의 要素와 定義

言語란 것이 人間生活을 위하고 人間의 社會生活을 영위가능케 필수적인 도구이면서도 人間의 환경과 너무도 밀착되어 왔기 때문에 마치 우리가 날다 다 호흡하면서 마시는 空氣처럼 너무나 당연한 현상으로 받아들여져서 그의 무관심속에서 活用하고 있다. Stuart Chase⁽¹⁰⁾는 “人間은 言語의 바다속에 살고있다. 하지만 물고기가 물속에 살고있는 것을 인식하지 못하는 것처럼 人間도 語海속에 살고 있는 사실을 인식하지 못하고 있다”라고 지적하고 있다. 하지만 言語라는 것이 “人間을 定義하는 가장 중요한 文化要素로서 사람과 사람사이의 의사를 전달해 주는 기능을 가지고 文化的인 창조와 傳承에도 가장 중요한 역할을 한다.”⁽¹¹⁾

이처럼 人間의 일상생활과 불가분의 關係를 맺고 있는 言語가 言語로서 형성될수 있기 위해서는 다음과 같은 다섯가지의 要素가 구비되어져야만 言語로서 定義될 수 있다는 것이다.

“첫째는 「하나의 체계」로서의 要素——즉 이는 아무렇게나 내는 音聲記號는 言語가 될 수 없고 반듯이 他人들이 理解할 수 있는 일정한 약속의 法則이

(10) Chase, S. “Power of Words” in Giffin, K. *Fundamentals of Interpersonal Communication*. Harper & Row, 1976. p.158.

(11) 남기집. 前掲書.

있으며 반듯이 질서정연한 체계를 가지고 있다.

둘째는 「恣意性」으로서의 要素——이는 言語 그 自體가 그것이 指示하는 事物이나 事象과는 아무런 必然的인 關係를 가지고 있지 않다. 마치 우리는 달(月)을 “달”이라 부르는 반면 英語로는 “moon”이라 하는 것은 言語와 事物이 필연적인 關係를 갖고 있지 않기 때문이다.

세째는 「수많은 부호」로서의 要素——言語란 실제世界的 事物이나 事象 또는 經驗을 지칭하는 단순한 기호이다.

네째는 「음성」으로서의 要素——事物이나 事象을 指示하기 위하여 여러가지 기호를 사용한다. 이는 觀覺的 記號(제스처어, 그림, 交通信號등)와 청각적 기호(북소리, 종소리, 뿔바람등)도 사용한다. 그러나 言語가 이러한 기호들과 구별되는 것은 음성기호 즉 人間의 음성器管을 통해서 발생되는 記號이기 때문이다.

다섯째는 「사회 협동」으로서의 요소이다. 이상의 言語의 다섯가지 要素를 종합하여 보면 “言語란 恣意的인(arbitrary) 수많은 음성부호들로 되어 있는 하나의 體系로, 社會성원들이 서로 협동하는 수단”이라 할수있다.”⁽¹²⁾

2. 言語와 意味

人間이 言語에 對해서 범하고 있는 오류중의 하나가 言語 그 自體가 意味를 지니고 있다는 生覺이다. 그러나 言語 즉 記號는 무엇을 意味하기 위하여 利用되는 재료에 불과하며 그 무엇을 전달하기 위한 수단인 것이다. 때문에 “커뮤니케이션이란 결코 의미를 전달하는 것이 아니고 다만 메시지를 전송하는 것이며 意味는 커뮤니케이션에 對한 個人的 반응을 부여하는 것이다.”⁽¹³⁾

C. K. Ogden 及 I. A. Richards 는 言語記號와 意味와의 關係를 心理學的인 立場에서 다음과 같은 삼각형 도표로서 표시하고 意味의 개념을 세가지 要因에서 說明하였다.⁽¹⁴⁾

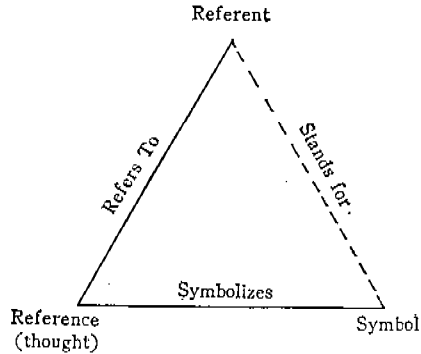
(12) 강윤호, 언어, 백영사, 1977. p.9

車培根, 커뮤니케이션學概論(上), 世英社, 1978. p.282 참조.

(13) Hancock, Alan. *Communication*, London. Heinemann Educational Books, 1971. p.33.

(14) K. C. Ogden and I.A. Richards. "The Meaning of Meaning". London, 1949 in Cherry C. *On Human Communication*. The MIT Press, 1978. p.112-113.

이 도표에서 意味라는 것은 세가지 要因으로 간주될수 있는데 思考(思考를 하는 사람) 상징, 기호, 그리고 指示物로써 各己 삼각형 꼭지로 표시된다. 이 도표에서 思考와 記號는 첫번째 面을 이루며, 思考와 指示物은 두번째 面, 그리고 기호와 指示物은 세번째 面을 나타내는데 이는 기호와



圖表 1. 意味의 基本三角形

指示物사이에는 직접적인 關係는 보다 적고 非우연적(non-casual relations)인 關係를 나타내기 때문에 점선으로 표시되고 있다. 이들 說에 따르면 “기호는 實世界의 어떤 指示物에 對한 思想이나 指示등의 精神內容 즉 意味를 상징하기 위하여 쓰여지는 수단으로서, 기호와 指示物과는 직접적인 關係가 없다는 것이다.⁽¹⁵⁾ 그래서 意味라는 것은 “外觀의 실제 事物이 人間의 心理, 정신세계에 반영된 영상(image), 개념(concept) 또는 觀念(idea)를 말한다는 것이다. 때문에 “意味는 기호 즉 말 자체 내부에 있는 것이 아니라 人間의 마음속에 존재하며 기호는 그 對象物이 아니라 그 對象物의 개념화 즉 意味를 전달하기 위한 매개체라는 것이다. 다시 말하면 기호가 직접적으로 의미하는 것은 事物이 아니고 개념이며, 기호는 그 사용자로 하여금 대상물을 觀念화하도록 할 뿐이라는 것이다.⁽¹⁶⁾ 이와같은 理致로, 똑 같은 記號로 전송된 메시지가 한 個人, 한 社會, 또는 한 國家의 心理的인 구조, 文化적인 배경, 思想, 및 政治的인 狀況에 따라 전혀 다른 變형된 내용으로 해석 될수도 있으며 그 結果 전혀 다른 意味를 초래할수도 있다. 이와 같은 사태는 相互對人 關係를 비롯해서 크게는 국제關係, 작게는 한 지역, 한 집단, 한 소속단체

(15) 車培根, 前掲書, p. 284.

(16) 車培根, p. 284.

속에서 言語를 통한 通달의 結合이 어렵게 되고 복잡한 社會生活에서 協동이라는 目標을 상실하게 되는 要因으로 나타나게 된다. 圖書館이라는 기구속에서 항상 고객을 상대로 하는 利用者奉仕 측면에서나, 경제적인 운영을 위한 圖書館 內部 조직속에서, 意味의 재빠른 핵심 파악이 문제해결의 지름길이 될 수 있다고 생각된다.

3. 意味의 類型

意味는 크게 두가지로 나누어질 수 있는데 하나는 公的인 意味로 불리울 수 있는 “外延的 意味”(denotative meaning)와 또 하나는 “私的인 意味 즉 內延的(connotative meaning) 意味, (內包的 意味로 번역되기도 함)혹은 感情的 意味(affective meaning)이다.

(1) 外延的 意味(denotative meaning)

言語라는 記號와 그것이 指示하고 있는 실제 事物과의 사이에 1對 1의 연결관계를 나타내는 것으로, 그 使用者의 私的 經驗과 心理의 要素를 모두 배제한 것으로, 객관적으로 眞위가 檢證되어 확인될 수 있는 것으로서 이 客觀性 때문에 커뮤니케이션關係時 일치된 意味를 찾을 수 있다는 것이다.⁽¹⁷⁾ 이는 어느 社會를 막론하고 일정한 量의 意味는 광범하게 共有될 수 있는 것이 있다. 때문에 어떤 事物은 命名함으로 指칭할 수 있고 또는 사전에서 說明할 수 있는 종류의 意味를 말한다. 때문에 상당히 쉽게 의미의 일치점에 도달할 수 있다. 하지만 반듯이 주의해야 할 점은 意味라는 것은 항상 ‘緣故관계’에 놓여있기 때문에 똑같은 言語가 똑같은 의미로 他人에게 전달된다는 보장은 없다는 것을 인식해야만 할 것이다.

(2) 內延的 意味

이는 個個人에 의하여 內面化된 意味를 뜻한다. 人關은 대체로 조건화과정 에 의해서 言語와 그 意味를 습득하고 있다. 따라서 言語와 그 意味를 터득한 여러 조건들이 各個人 마다 다르기 때문에 言語의 지식은 한 개체가 가

(17) 車培根, Ibid. p. 286—288 참조.

진 개념의 범위, 多樣性, 풍부성, 그리고 적어도 이러한 개념을 단어를 이용하여 象徵化시킬 수 있는가의 여부와 많이 연관된다.⁽¹⁸⁾ 여기서 象徵化시킬수 있는 능력은 各者言語를 습득한 환경에 따라 달라질수 있으며 이는 같은 말에 對해서도 個人들의 '경험차에서 오는 여러가지 相異한 私的 意味를 갖게 된다는 것이다. 때문에 意味의 일치란 기대하기 어려우며 이때의 이와같은 의미의 차이는 원만한 커뮤니케이션의 한 장애 요소가 된다. 이와 같은 사소한 차이는 個的인 경험 깊숙히 內在하며 민감하고 어려워져 그 이유도 모르는 사이 서로 담을 쌓게하는 원인이 된다. C.E. Osgood는 內延的 意味를 수용자가 어떤 말을 듣게되면, 그 말에 對하여 먼저 內的 仲介反應(internal mediating response)이 일어나며 이 反應은 다시 內的 자극이 되어 수용자의 外的 반응을 불러일으키게 되는데 이때 수용자의 마음속에서 일어나고 있는 外的 자극에 대한 내적반응을 內延的 意味라 정의하고 있다.

4. 意味分別尺(Semantic Differencil Scales)과 추상적 意味의 계층

(1) 意味分別尺(Semantic Differencil Sceles)

Osgood는 內延的 혹은 감정적 意味를 측정하기 위하여 意味分別尺(혹은 意味測定表라고도함)을 고안하여 내연적 의미의 개인차를 측정하였다. 그것은 前術한것 처럼 "어떤 신호가 어떤 개별적 반응을 이룰때 그 반응은 그의 全有機體가 축적된 모든 경험을 동원해서 하는 것이므로 필연적으로 각개인 특유의 것이 되며 이런 의미에서 의미는 完全하게 표현되거나 공유될수는 없다"⁽¹⁹⁾는 것이다. 때문에 내포적인 의미를 定義한다거나 측정하기는 곤란하지만 한 개념에 대해서 구성하고 있는 의미의 主要素를 서로 비교 측정함으로써 같은 어휘및 용어의 감정적 의미의 변화나 차이점을 어느정도 측정할수 있다는 것이다. Osgood에 의한 意味測定表는 일곱등분으로 구분되고 있다.⁽²⁰⁾

(18) 辜培根 Ibid. p. 285.

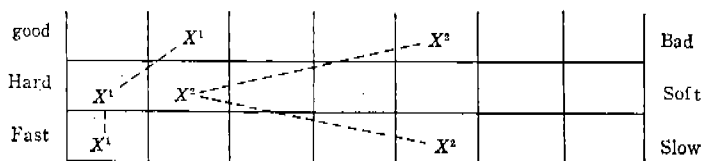
(19) Schramm, W. Ibid. p. 67.

(20) Osgood, C. et al. "The Measurement of Meaning". Urbana, ILL., Univ. of Illinois Press, 1957 in Hancock, A. *Communication*. London, Heinemann Educational Books, 1971. p. 38-39.

圖表 2. Osgood의 意味測定表

Good		X^1			X^2			Bad
Hard	X^1	X^2						Soft
Fast	X^1				X^2			Slow

만약 男子(man)라는 어휘에 對한 내연적 의미를 측정하기 위해서라는 A 男性과 B 라는 女性에게 各己 그들이 갖고 있는 男子에 對한 개념을 위와 같은 도표에 표시하라고 한다면 A는 男子의 특성을 훌륭한 의지와 역동적인 힘과 거침움이 있다고 생각해서 各 도표에 X^1 라는 지점에 점을 찍고 B는 달리 男子라는 개념을 갖고있어서 X^2 로서 各기 그 위치를 짚적었다고 한다



圖表 3. 意味測定表

면 결과적으로 男女異性간에 가지고 있는 “男子”라는 말에 對한 내포적 의미의 차이가 상당히 있다는 것을 나타내고 있다. 이와같은 차이점은 性別, 年命, 職業等에 따라서 그리고 文化, 가치, 환경, 기타, 정치적인 맥락에 따라 달리 나타날 수 있다.

Osgood 에 의하면⁽²¹⁾ 意味分別尺을 사용하여 얻은 자료를 가지고 要因分析을 한 結果 意味에는 대체로 세가지 要因(factors)으로 그 次元이 적용될수 있다고 하였다. 첫번째 評價的 次元(evaluative dimension)은 내포적 意味가 대체로 형용사로 대변될 수 있는 善과 惡(good-bad), 깨끗함과 추한 것(clean-dirty), 美와 추(beaty-ugly) 等의 것이고 두번째 力動的 次元(potency dimension)은 딱딱하고 부드러운 (hard-soft), 무거움과 가벼움(heavy-

(21) Hancock A. "Communication", Ibid p.38.
車培根, 前掲書, p.288.

light)과 같은 강약을 측정할 수 있는 次元이며 세번째 行動的(activity dimension) 次元은 빠른—느린(fast-slow), 뜨그운—차운(hot-cold), 능동적—피동적(active-passive)와 같은 어떤 事物의 動體이나 움직임에 對한 수용자의 지각상태를 표시하는 것이다. 前述한 例에서 善—惡은 “男子”라는 말에 對한 評價의인 측정이며 딱딱한—부드러운 것은 力動的인 차원, 그리고 빠른—느린것은 行動的인 측정의 세가지 次元의 기준에서 평가한 것이다.

本質的으로 言語에는 內延的 및 外延的인 두가지 意味를 다 가지고 있다. 하지만 言語에 對한 반응의 농도나 종류는 사람마다 다 다른것은 意味는 言語 그 自體에 존재하지 않고 그것을 사용하는 사람들의 마음속에 존재하기 때문이다.

(2) 추상적 의미의 계층

言語에도 思想이나 개념들 처럼 그 추상적인 차이점은 대단히 심하다. 言語 혹은 單語(words)는 事物이나 경험 혹은 이념등 일반적으로 보편화된 分類(class)를 나타내는데 사용되는 記號이다. 때문에 이 記號는 例들들면 外國人이라는 총체적인 계층을 나타낼수도 있고 그 外國人속에서 다시 특수층 스페인을 지적할 수 있고 그중에 다시 누구 누구 라는 細分된 한 個人을 지칭할 수 있다. 이치를 言語에는 함축성 내지 多樣한 변형을 가지고 있으며 “술하게 많은 抽象의 次元으로 표현할 수 있는 능력이 있다.”⁽²²⁾ 때문에 同一한 話題에 어린이나 박식한 學者가 동시에 참여할 수 있는 것은 비록 정도의 차이는 있지만 言語가 가지고 있는 여러차원의 추상적인 함축성의 특질 때문이다. 아무리 많은 情報라도 특정기호로 코—드化하여 표현가능케 하고 現實的인 실존과 哲學的인 실존의 문제가 무엇인가를 쉽사리 論할수 있도록 한다.

S. I. Hayakawa 氏는 그의 자서 “Language in Thought and Action”에서 人間의 思考와 對話사이의 相異한 次元을 나타내기 위하여 抽象의 사다리

(22) Schramm. W. Ibid. p.90.

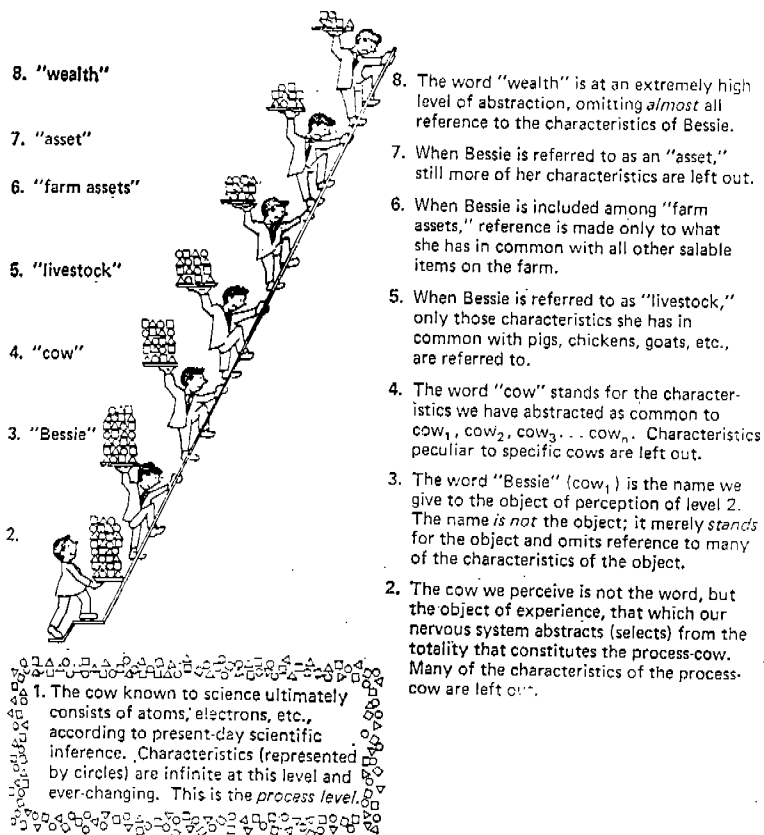
(23) K. Giffin Ibid. p.165.

(Abstraction Ladder)라는 원칙을 세웠다. (23) Hayakawa 氏는 ‘암소 베시 (Cow-Bessie)라는 말에서 추상의 사다리 各층마다 “베시”라는 이름을 가진 암소가 다르게 부각된다고 說明하고 있다. 요약하면, (24)

1. 오늘날 科學에 의해서 알려지고 있는 현미경적 전자현미경적 암소

圖表 4. 意味의 추상의 사다리

ABSTRACTION LADDER
Start reading from the bottom up



(24) Schramm W. Ibid. p.90-91.

2. 우리가 보통 知覺하는 암소
3. 배시—우리가 지각한 특정한 대상을 지칭하기 위하여 사용하는 이름
4. 암소—우리가 지각하거나 알게된 배시와 다른 모든 암소들로부터 抽出한 “암소다움”의 특징을 의미하기 위해 사용하는 신호
5. 가축—암소가 돼지, 닭, 양등과 공유하는 특성을 가리키는 보다 높은 차원의 抽象的 意味
6. 農家資産—가축이 농가에서 팔수 있는 다른 물건들과 共有하는 특성을 대표하는 신호

7. 資産—농가자신이 팔수 있는 다른 것들과 공유하는 특성

8. 富—배시의 가치도 포함하지만 이보다는 훨씬 더 많은 내용을 갖는 자산의 정도

이 추상의 사다리는 높이 올라가면 갈수록 배시의 특성은 全體的인 意味속에 더 파묻히게 된다. 이것이 바로 人間의 언어는 相異한 量의 정보를 한가지 기호속에 함축 표현하는 능력을 제공하고 있다는 것이다.⁽²⁵⁾ 때문에 사람들은 가장 실질적인 차원에서든 혹은 가장 추상적인 차원에서든 생각하거나 말할 수 있는 것이다. 이와같이 言語의 多樣한 추상성은 外延적인 사물 叢冊, 나무와 같은 事物에는 쉽사리 일치할 수 있지만 高도의 추상적인 언어—정의, 행복 복지와 같은 것들에는 공통점에 합치하기란 용이하지 않다. 때문에 보편적으로 高도의 추상적인 언어에는 더 많은 모호성이 뒤 따르게 되고 그래서 더 많은 오해를 초래할 경우가 있게 된다. 이 추상의 사다리의 최고층에 있을때 정보는 보다 신속하게 처리 될수있지만 이해하는 사람은 줄어들고 오해의 위험은 늘어날 것이다. 반대로 제일 하층의 경우에는 광범위한 사람들과 커뮤니케이션을 할 수 있지만 별로 경제적인 커뮤니케이션이라고 할수없다.

이와같이 言語의 추상성은 言語가 지닌 가장 큰 강점의 하나인 동시에 가장 큰 문제의 하나이기도 하다.

(25) Schramm, W. Ibid. p.91.

어떤⁽²⁶⁾ 신호가 우리들에게 어떤 의미를 나타내게 되는 것은 경험에 의하여 형성되는 것이며 따라서 어떤 신호의 의미는 신호가 그의 안에 불러 일으키는 一郡의 映像, 감정, 또는 腺的 신경적 활동이다. 의미는 항상 개별적이며 두사람만 있어도 分明히 서로 다른 반응의 組合으로 구축된다. 때문에 어떤 신호에 對해서 어떤 個人이 갖는 의미는 사전에 있는 공통적 의미를 훨씬 능가하는 것이며 의미에는 끝이 없고 한 個人은 自己의 모든 心理的 상태를 신호로서 기호化 하는데 투입한다. 그러나 신호는 불완전한 도구이며 그것은 필연적으로 개인의 경험으로부터 유출되기 때문에 어떤 신호도 어떤 사람이 느끼는 모든것, 그의 내면에서 일어나고 있는 모든 것을 전달할 수는 없다. 다만 우리는 질문을 할 수도 있고 그 행동을 관찰할 수도 있지만 그 기본적인 의미가 이해되었는가의 여부는 水山の 一角에 不過하다. 이는 어떤 重要한 질문에 對한 단순한 반응밖에 갈려 있는 깊은 의미는 永遠히 감추어져 있기 때문이다. 다만 感情移入과 洞察이 훌륭한 추측을 뒷바침할 수 있고 더욱 기술적인 記號化가 그 理解의 度를 좀더 용이하게 할 수 있을 뿐이다. 결국 “의미란 것은 말의 상호적, 협동적 기능이 문제가 되기 때문에 의미란 水晶 같은 것이 아니고 오히려 악수와 같은 것이라고 할 수 있을 것이다.”⁽²⁷⁾

Ⅲ. 意味傳達의 障礙物

한 個人이 아무리 意味의 多樣性和 추상성에 對한 지식을 가졌더라도 결국 커뮤니케이션은 두사람 이상 모였을때 이룩된다. 그래서 서로의 이해를 도모하기 위하여 반듯이 어떤 “意味의 근사치의 共有”에 이르는 경지까지 가야하는데 이를 저해하는 여러가지 障礙的 要因이 있다. 효과적인 커뮤니케이션을 영위하기 위해서는 커뮤니케이션때 수반되는 여러가지 장애적인 요소들 인식할 필요성이 있는데 일반적으로 커뮤니케이션때의 이 장애를 雜音(noises)

(26) Schramm, W. Ibid. p.64-65.

(27) Britannia Perspectives. Ibid. p.337.

라 부른다. 雜音에는 “기계잡음(mechanical noises/technical noises)과 意味雜音(semantic noises)”⁽²⁸⁾이 있다.

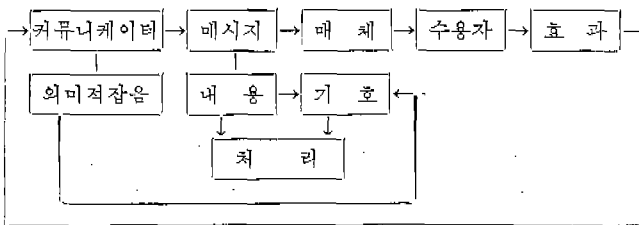
1. 기계잡음

기계잡음이란 일종의 物理的인 현상으로서 채널잡음이라 불리우기도 한다. 이는 Radio, TV, 마이크 장치의 異狀現象을 비롯해서 청중의 기침 웃음소리 등 혹은 인쇄술의 잘못으로 읽을 수 없거나 글자가 빠진것등은 이 잡음에 속한다. 이 기계잡음은 어디까지나 외향적인 요소로서 대체로 皮상적인 장애만을 초래할 뿐이다.

2. 意味雜音

意味雜音(semantic noises)이란 어느 면에서 전혀 잡음이라 할 수 없는 장애물로서 이미 前章에서 그 핵심적인 문제는 다루었다. 이는 物理的으로 메시지가 분명하게 전달되었을 경우라 하더라도 意味上的의 不一致로 인해서 일어나는 것으로 이 意味雜音은 言語로 통해 전달되는 메시지가 달리 해석됨으로서 각기 다른 意味로 접수하게 된다는 것이다.

意味的雜音을 도시하여 보면⁽²⁹⁾



圖表 5. 意味的 雜音

위와 같다. 이 圖示에서 표시된 意味的雜音이란 커뮤니케이터가 메시지 內

(28) Morrill, John C. and Lowenstein R.C. "Media Messages and Men". 呂仁煥 기타 공역 "에스콜과 社會", 三英社, 1977. p. 27.

(29) 車培根, 前掲書, p. 268.

容을 言號化하는 과정에서 記號를 잘못 선정함으로 장애요소 즉 잡음이 개재될 수 있다는 것을 말하고 있다.

메시지 전달자는 記號化하는 作業을, 그리고 수용자는 기호를 받아드려 그것을 다시 解讀하여 意味를 찾는 作業을 하게 된다. 이때 두사람은 다같이 意味的 雜音을 통한 커뮤니케이션 장애를 초래하게 되고 그 커뮤니케이션에는 단절이 생기게 된다.

3. 心理的인 要因에 依한 雜音

(1) 不注意 現象

아무리 훌륭한 메시지만 할지라도 일단 수용자의 관심이나 주의를 끌지 못하면 그 메시지는 수용할수 없게 된다. 때문에 커뮤니케이션 수용과정에서 注意는 가장 큰 要因으로 대두되기 시작했다. 注意라는 것은 감각 및 지각과정의 一部로서 外部로부터 들어오는 여러 자극들을 분류하여 選別하는 作用을 말한다.⁽³⁰⁾ 注意(attention)란 여러가지 자극중에서 어느 하나를 선택하고 다른것을 抑制하는 作用 또는 과정을 말하는데 이러한 과정에서 선택되지 않은 자극은 不注意로서 이는 認知는 커녕 知覺될 여지도 없게 된다. 그러므로 注意는 知覺의 前提條件이 된다는 것이다.

그러나 주어진 자극들이 모두가 메시지 수용자의 주의를 환기 시킬 수 있는 것은 아니고 注意라는 반응을 일으키게 되는 感覺器官이 강하게 자극되어져야만 되는 것이다. 이러한 자극중에서도 注意喚起值(attention values)가 높은 것만이 注意되고 나머지는 不注意로 흘러버리게 되는데 이러한 주의환기치를 결정하는 要因에도 두가지 있다. 그 하나는 자극에 관련된 外的 자극요인과 또 다른 한가지는 수용자 개개인에 관련된 個人的인 요인으로⁽³¹⁾ 이때 前子는 非學習的價値라고 하고 후자를 學習에 의한 가치라 부른다. 여기에서 外的 자극요인들은 자극의 변화, 자극의 강도 자극의 크기, 자극의 색채, 메시지 위치, 운동, 반복, 고립등 기타 다양한 자극의 형태에 따라 수용

(30) 車培根, 前掲書, p. 400.

(31) 車培根, p. 402.

자의 주의를 끌 수가 있다. 個人的 要因으로서 는 그 당시의 수용자의 生理的인 조건, 社會的 暗示 既在性向(predisposition)등에 따라서 수용자의 注意 喚起價値가 달라진다는 것이다. 生理的인 조건이란 피곤하다든가 혹은 배고픔 등을 경험하고 있을 때 그 필요에 관계되는 자극들에 대하여 민감하여 지고 더 많은 注意가 가게 되며, 社會的인 암시도 그것이 社會的인 認定이나 社會的인 위신에 관계되는 행사 例를들면 음악회, 미술전람회등에 참석하는 것은 물론 個人的인 흥미에 의한 경우도 있지만 社會的인 地位를 높이기 위한 경우로서 注意喚起의 중요한 要因이 되기도 한다. 그러나 그중에서도 가장 메시지 수용자의 注意行動에 큰 영향을 미치는 것은 이 수용자들이 가지고 있는 흥미, 욕구, 경험, 관습등의 既存性向인데 이는 女子들이 美나 의복에 관한 그리고 靑少年들이 특히 性에 關한 好奇心때문에 그와같은 정보에 더 注意를 기울인다는가 하는것은 수용자의 기존성향 때문이다.

이처럼 다같은 메시지에 對한 수용능력 내지 인식 혹은 知覺의 유무는 메시지 수용의 첫단계인 注意부터 유발시켜야 하기 때문에 注意에 對한 개념이나 그 속성을 잘 이해 할 수 있어야만 원만한 커뮤니케이션을 유지할 수 있다.

(2) 知覺現象⁽³²⁾

어떤 情報 또는 메시지가 수용자의 注意를 끌게 되면 중추신경에 전달되어 해독되는데 이 메시지의 해독(decoding) 및 파악作用을 知覺이라 한다. 知覺에 對한 여러가지 定義는 다양하다.

- ① ‘知覺이란 여러 자극들을 분별해서 수용하는 과정’
- ② ‘知覺이란 우리가 事物을 보고 듣고 늦기고 냄새 맡고 맛을 보는 즉 세상을 경험하는 방법’
- ③ ‘知覺이란 감각기관을 통하여 들어오는 자극들로 부터 의미를 추리하기 위하여 그 자극들을 분류하는 행동’
- ④ ‘지각이란 정보발취과정’(information extraction process)

(32) 車培根, p. 405—406.

⑤ ‘지각이란 여러가지의 外的 자극을 받아들여 그것을 [의미있게] 조직하여 의미를 찾는 과정’ 등으로 定義되고 있다. 결국 우리가 무엇을 知覺한다는 것도 하나의 意味를 찾는 총체적인 心理的인 과정이라고 보아야 할 것 같다.

知覺(perception), 感覺(sensation) 그리고 認知(cognition)에는 약간의 개념차이가 있다. 감각이란 어떤 外的 자극에 순수한 生理的 경험이라면 知覺은 그러한 감각적 경험에 意味를 부여하는 것이라 할 수 있다. 일반적으로 認知는 事物을 파악하는 일이며 知覺보다 광범위하고 知覺을 포함하는 것으로 認知는 高次元的인 知覺으로서 감정적인 知覺을 제외한 것이라 하겠다.

前述한것 처럼 대체로 커뮤니케이션 理論에서는 기호화된 메시지를 수용자가 받아서 다시 메시지 내용으로 바꾸는 行動이나 과정을 해독(decode)이라고 하고 이 해독을 知覺에 해당된다고 보았다. 그러나 해독하는 과정에서 기호의 恣意性 때문에 意味的雜音이 일어나게 된다. 물론 이 雜音이 생기는 要因은 外的 자극의 특성도 있겠으나 주요 要因은 해독하는 사람의 內的 욕구라든가 가치관에 있다.⁽³³⁾

人間的 知覺을 結定하는 것은 바로 個人的 知覺場(perceptual field)이며 이 知覺場이 일곱가지의 要因으로 구성되어 있다고 보고 이는 한 個人을 둘러싸고 있는 文化的 背景, 준거집단, 사회계층, 휴머니티, 自我意識과 주어진 外的 자극 그리고 外的 환경등이 結合해서 지각장을 형성하게 되며 이러한 지각장에 의해서 실제의 지각행동이 일어난다는 것이다.⁽³⁴⁾ 따라서 수용자의 메시지 지각행동을 이해하려면 이러한 지각의 결정요인들을 충분히 이해해야 될 것이다.

이외에도 人間的 知覺의 속성에는 여러가지 자극가운데서 자기가 원하는 것만을 골라서 知覺하려는 選別性이 있다는 것이다. 이는 人間的 感官을 통하여 들어오는 무수한 자극중에 自己에게 필요한 것과 중요하다고 생각되는 것만 골라서 知覺하는 경향이 있다. 選別的 知覺현상이 일어나는 理由는 知覺者의 욕구, 심리적 준비태세, 태도, mood 및 文化的 要因때문이라 볼수있

(33) 車培根, p. 407-409.

(34) 車培根, p. 409.

다. 이는 自己의 태도의 균형을 깨뜨리지 않기 위해 自己의 기존태도와 상충되는 정보와 메시지의 수용을 거부하려는 경향이 있기 때문이다.

4. 기타 장애적 要因

이상 열거한 여러가지 의미전달의 장애요소가 커뮤니케이션 관계서 서로 상충되는 意味와 왜곡된 오해는 초래하는 意味의 雜沓을 형성하고 있다. 종합 열거하여 보면 다음과 같다. ⁽³⁵⁾

- ① 배경의 차이
- ② 公式 및 非公式的인 敎育차이
- ③ 메시지에 관한 관심의 차이
- ④ 知能指數 (IQ)의 차이
- ⑤ 言語수준 및 使用面에서의 차이
- ⑥ 연령, 性別, 인종, 계급등의 차이
- ⑦ 커뮤니케이션이 行해지고 있을때의 정신적 또는 육체적 긴장
- ⑧ 커뮤니케이션 進行시의 환경조건
- ⑨ 피이드 백, 즉 상호작용의 결여
- ⑩ 경험면에서 공통점의 결여
- ⑪ 전달자측의 기교부족(말, 말솜씨)
- ⑫ 수용자측의 기교부족(이해능력 부족)
- ⑬ 메시지 속에 정보의 결여

등으로 종합할수 있고 이외 ⁽³⁶⁾

- ⑭ 들으려고 기대하는 것만 수신
- ⑮ 수신자와 발신자의 상이한 지각
- ⑯ 수신자가 정보를 평가
- ⑰ 意味가 同一하지 않다.
- ⑱ 暗示를 포착하지 못한다.

(35) Merrill et al. op. cit. p.28.

(36) 柳基鉉人間關係論, 貿易經營社, 1974. p.154.

⑱ 수신자가 감정적으 不安定하다.

⑳ 기타 잡음.

등으로 들수있다.

이와 같은 여러가지 장애들은 메시지가 전달되는 과정에서 그 메시지를 단절, 감축 또는 호트러뜨리거나 복잡하게 만들면서 변형시키는 경향이 있다. 커뮤니케이션 과정에서 일어나는 단절, 기타 장애요인으로 인해 메시지에 가해지는 이같은 변화를 가르켜 entropy(엔트로피) 현상이라 부르는데 이는 메시지가 복잡한 과정에서 바뀌거나 호트지거나 또는 내용이나 강조될이 상실하게 되는 현상을 뜻한다.⁽³⁷⁾

결론적으로 메시지를 통한 意味전달의 장애요인은 기계잡음, 의미잡음, 불가사이한 心理的인 諸要因에 의한 知覺현상, 그 중에서도 선별적 知覺과 知覺場에 의한 실제의 知覺行動, 注意현상, 그리고 엔트로피(entropy) 현상에 귀착되고 있다.

Ⅳ. 言語의 位相

앞章까지는 주로 言語의 內面的인 要素 및 言語自體가 가진 문제점을 고찰해 보았다. 하지만 言語라는 것은 하나의 文化체계로서 매우 복잡한 사회기능을 가지고 있으며, “社會的 맥락이 言語선택에 영향을 미치게 된다.”⁽³⁸⁾ 社會가 변화하고 발달하고 진화함에 따라서 “특유한 言語정태가 발생되고 言語 “位相”이 생긴다. 이 位相은 言語의 계층을 반영하며 사회진화에 따른 言語사용 한계의 分化를 의미하게 된다. 言語位相을 다음과 같이 分類하고 있다.

① 相異한 지역사회에서 分化된 소산물...방언(지역어)

② 相異한 性에서 分化된 소산물...男性語, 女性語

③ 相異한 연령에서 分化된 소산물...유아어, 아동어, 성인어, 노인어

(37) 柳基敏, p. 28.

(38) 남기섭, 前揭書, p. 322.

- ④ 상이한 직업에서 분화된 소산물...직업어, 은어, 비어
 ⑤ 특수한 계급, 교양정도에서 분화된 소산물...궁중어, 양반어, 아전어
 ⑥ 학문 분야에서 분화된 소산물...학술어, 전문어
 ⑦ 독특한 인과응보 내지 緣記에서 분화된 소산물...금기어⁽³⁹⁾

이와같이 살펴볼때 言語位相은 社會各 계층과 分化한 인류사회의 생활 및 직업의 소산물이라는 것을 짐작 할 수 있다.

言語는 또한 個人에 따라 다를 뿐 아니라 言語社會의 세부단위, 例를 들면 가족, 마을, 도시, 지역등에 따라 서로 다르다. 그리고 동일한 言語社會 속에 있으면서도 사회계급, 직업 혹은 文化的 집단이 서로 다른 사람들은 담화상의 차이를 나타낸다. 그러나 만약 한 個人의 言語습관 전체를 그의 '個人語' 화할때 이 個人語는 그에게 특유한 言語가 된다. 하지만 한 個人語는 다른 個人語와 전혀 관련없는 폐쇄된 상태에서 형성된 것이 아니고 다른 개인어를 모방을 통하여 상호연관성을 유지하여 같이 발전한다. 때문에 각 개인어는 언어통달면에 있어서 상호 유사성을 지니게 되고 이러한 유사성을 가진 개인어 두개 이상이 모여 한 집단을 형성할때 "언어사회"를 이룩하게 되는데 크게는 英語, 中國語, 혹은 한국어라는 특정 言語를 사용하는 언어사회가 성립된다.⁽⁴⁰⁾

때문에 개인어가 지니고 있는 유사성의 친밀도나 또한 상호 이해도와 結合度는 상대적이다. 즉 서로 계속적인 접촉을 유지하고 있는 소규모의 긴밀한 관계를 가진 집단에서는 그 言語社會의 結合力은 커지고 개인어 사이의 간격도 좁아진다. 이러한 현상이 바로 소가족, 부족, 종족사회가 스스로의 집단 안에서 친밀한 접촉관계를 유지하게 되는 반면 他집단과는 격리 내지 고립해서 살게되는 요인이 된다.

그리고 직업을 가진 사람들이 구성하는 집단을 「직업집단」이라고 하는데 이 직업집단에서 사용하는 言語를 「직업어」⁽⁴¹⁾이라고 한다. 직업이란 것은 개인을 중심으로 수입을 벌여 돌이는 수단으로서의 소극적인 면과 社會人으로

(39) 강윤호, 前揭書, p.167.

(40) 강윤호, p.27-28.

(41) 강윤호, p.170-171.

서의 봉사하는 행위의 적극적인 면을 지니고 있다. 때문에 일정한 직업인에게 일정한 생활습관 내지 생활태도를 부여하는 반면 한편에서는 특유한 직업기질, 직업의식 직업의상 연대감정, 직업적 긍지, 직업적 편견, 직업상의 범도, 직업도덕 등의 다양한 특질을 가지고 있다. 직업 집단이라고 하더라도 근무하는 곳이 同一한 “동업집단”과 근무하는 곳은 다르지만 같은일을 하고 있는 “同職집단”으로 區分할 수 있는데 예를들면 같은 會社 같은 銀行에 근무하는 집단이 동업집단에 속하는 것이며 全國의 教育者 다방 業者들은 ‘동직집단’에 속한다.

직업어에는 특유한 특징을 내포하고 있기는 하지만 그 한계를 分明히 區分한다는 것은 相當히 어려운 일이라 할 수 있다. 왜냐하면 직업집단이라고 뚜렷하게 말할수 없는 집단—예를 들면 가정주부, 학생들이 使用하는 學生語 등에는 어느정도 ‘집단어’의 면모를 가지고 있고 또한 범죄자 집단에도 특유의 언어가 사용되고 있지만 이들을 직업집단이라고 볼 수 없기 때문에 직업집단의 한계를 정할 경우 어느정도의 조정을 불가피하게 된다.

직업 집단의 자기표현의 방법으로 특유한 특징을 가지게 되는데 이는 은행가는 은행가 다운, 교사는 교사다운, 연구가는 연구가 다운 생활을 하게 마련이며 이와같은 근무처에서 일하는 가운데 그들이 사용하는 言語에는 各各 특징이 생기게 되며 自己 表現을 爲한 方法인 言語안에서 다른 직업과 淸然히 구별되는 독특한 表現方式이 생기게 되고 따라서 각 직업 집단의 생활양식이나 전문성 때문에 필요한 용어가 자연적으로 생겨날수 있다. 오늘날 직업의 분화현상이 극심한 지금 이러한 직업어가 점차 증가하고 있고 이에 따라 직업어는 전문적 특질을 지니기 시작했다.

言語란 不變하는 것이 아니고 社會진화와 더불어 끊임없이 변화한다. 따라서 圖書館에서 업무를 수행하는 司書는 言語位相에 對한 現解가 요구되며 특히 細分化되는 전문직업의 직업어와, 學問分野의 分化에서 오는 새로운 學術語에 對한 깊은 關心과 새로운 認識이 필요하다.

V. 圖書館業務에 있어서 意味傳達의 意義

급변하는 現代속에서 圖書館의 구조 및 기능과 業務의 맥락은 커뮤니케이션의 수단인 言語의 本質적인 이해와 인식없이 그 효율성을 기하기 어려운 여건에 놓여있다. 폭발하는 정보량과 自動化的 發展은 圖書館內部에서도 非人間化 내지 非人格적인 人間關係가 대두되고 끝없이 分化되는 새로운 學問과 전문직은 司書로 하여금 새로운 위협을 느끼게 하고있다.

人間은 커뮤니케이션을 통하여 지식을 축적·교환 및 전달이 가능하였다. 옛부터 많은 思想家들은 人間의 本性이 무엇인가를 生覺해왔고 그들에 의해서 설정된 人間의 本性은 대체로 人間은⁽⁴²⁾ ① 社會적인 동물이며 ② 연장을 만드는 動物이고 ③ 言號를 사용하는 동물이라 하였다. 人間은 社會的 在存로서 人間의 本性은 社會의 역사적인 변동에 의해 규정되며, 또한 生物學的 존재로서 自然法則의 규제를 받으며 歷史의 法則에 따라 生活하게 된다.⁽⁴³⁾

人間의 本性의 3대 要件中에서도 人間의 지식을 축적, 교환, 및 전달하는 데 가장 기여하였고 도서관의 존재를 가능케한 것이 바로 “人間은 記號를 사용하는 動物”이라는 本性때문이다. 言語라는 것은 수많은 記號(부호)의 체계로서 이 기호에 의미 부여가 行해짐으로 비로서 상호커뮤니케이션은 성립된다. 때문에 커뮤니케이션의 가장 근원적인 수단이 언어이며 이 言語를 통해서 원만한 人間關係가 유지된다.

B. L. Whorf는 “말(speech)란 人間이 연기하는 가장 훌륭한 쇼(Show)이다”⁽⁴⁴⁾라고 하였다. 圖書館에서 가장 효율적이고 능동적인 利用奉仕나 혹은 對人關係를 유지하기 위해서는 위에서 지적한 쇼(show)가 어떻게 구성되어 있고, 그 놀라운 表現을 人間이 어떻게 연기를 하면서 說明을 시도하며, 시도된 그 說明이 어떻게 이해되어지고 있는가를 잘 알아야만 될 것이다.

(42) Britannica Perspectives, V.9. 前掲書 p.214.

(43) Shera, J.H. "The Journal of Documentation", V.21, No.4, Dec. 1965.

(44) B. J. Whorf. "Language, thought and reality" N.Y. MIT Wiley, 1956 in Carroll, J.B. Ibid., p.1.

圖書館에서 근무하는 司書는 날마다 고객들과 기타 동료직원과 對面을 해야되고 그들과 끊임없는 對話를 주고 받아야 된다. 人間의 의식과 마음은 견잡을수 없이 복잡하며 對面하고 있는 相對편 요구를 헤아리기 어렵다. 이 대답을 통한 커뮤니케이션時에는 복잡한 계층이 존재하게 되며, “對談에는 적어도 3계층의 의미가 생기게되는데 첫째는 對談者가 말하는 對話이고, 두번째는 對談者가 生覺하는 對話이고, 세번째는 듣는 사람이 生覺하는 對談者의 對話”(46)이다.

“말(words)란 마치 right away(지금 당장)이라는 어휘처를 相異한 사람에게 相異한 것으로 意味된다. 例로들면 어떤 병원 圖書館에서 도서관 감독관이 사무원에게 지금 당장(right away)한 내과의사가 요구한 기사를 복사하라고 일렀다. 사무원은 복사를 해서 每半時間마다 전달되는 자료함 속에 넣어 두었다. 잠시후 내과의사한테서 왜 그렇게 시간이 오래 걸리는지를 따지면서 그 기사는 긴급하게 필요한 것이며 기다리고 있다는 연락이 왔다는 것이다. (46) 이처를 言語가 갖고 있는 모호성과 함축성, 그 추상적인 계층의 의미는 복잡하고 그 내용을 다 이해하기란 어려운 작업이다. “I know you believe you understand what you think I said, but I am not sure you realize that what you heard is not what I meant”(47) 처를 의도한 메시지 내용이 정확하게 전달되었는지의 여부는 상당히 모호하다.

또 한 경우에는 “Nile Public Library”의 分館에서는 영양(nutrition)을 한해동안의 주제로 정하고 그 주제를 위한 도서관 細部계획에 對한 협의회를 열었다. 分館長 John Lincoln 氏는 “이 主題는 쉽게 달성될 수 있는 주제로 믿었다. 그러나 모든 사람들이 그 주제에 대한 그토록 단호한 見解를 가졌다는 사실과 또한 그 모든 사람들의 견해가 그렇게도 相異하다는 것을 잊고 있었다”(48)라고 說明하였다. 이 “영양”이라는 주제를 두고 각 사서마다 생각하든 프로그

(45) DeHart, Florence E. *The Librarian's Psychological Commitments*. London, Greenwood Press, 1976. p.12.

(46) 上揭書 p.17.

(47) 上揭書 p.18.

(48) Hannigan, Jane. “doves on the roof or twenty thousand dollars”. *ILLINOIS Library Fall* 1976. 58 : p.118.

램의 내포적 의미는 달랐다. 이는 프로그램 전개방법부터...(즉 강사 혹은 영양사를 초빙한 강연회, 필립상영, 인형연극등을 통한 시청각 이용방법) 그리고 각기 생각하고 있는 프로그램의 대상...(즉 어린이, 청소년 및 성인)등에 이르기 까지 프로그램의 시안은 다 달랐다.⁽⁴⁹⁾ 그후 이 협의의 총평회에서 이들이 사전에 커뮤니케이션과정에 對한 이해와 커뮤니케이션의 다양한 要素에 對한 지식이 있었더라면 직원상호간, 고객들과의 관계, 그리고 私的인 일들, 行政的인 뒷바침, 그리고 人間육구의 일반적인 감수성에 對한 보다 효과적인 개선을 위한 진지한 노력에 많은 도움을 주었을 것이라는 것이다.⁽⁵⁰⁾

Taylor 에 의하면⁽⁵¹⁾ 의심할 여지없이 참고질문에 관한 협상이 人間 커뮤니케이션 행위 중에서 가장 복잡한 것이라 한다. 왜냐하면 이 커뮤니케이션 행위에서 한 사람은 다른 한사람에게 그가 알고 있는 사실보다는 차라리 모르고 있는 사실을 說明하려고 노력하기 때문이라 하였다. 이때 참고질의자는 그가 알려고 하는 불확실한 문제를 司書에게 전달하고 司書는 그의 言語的 혹은 非言語的 커뮤니케이션에 의해서 그의 요구를 포착해야 된다.

圖書館業務에 있어서 言語를 통한 意味전달의 중요성은 whorf 가 지적한것 처럼 人間이 연기하는 가장 훌륭한 쇼(show), 즉 말(speech)를 어떻게 구사하고 어떻게 연기하며 그 동기와 의도 그리고 그 놀라운 表現에 어떤 意味를 부여하고 또한 해석할 것인가에 달려있으며 또한 司書는 人間이 연기하는 가장 훌륭한 쇼의 연기자인 동시에 觀者로서 精確한 意味전달을 통한 올바른 언어를 이해하고 사용함으로써 여러가지 문제들에 대한 올바른 해답을 내릴수 있을 것이다.

Ⅶ. 結 論

本論文을 통하여 圖書館業務의 맥락은 커뮤니케이션의 수단인 言語의 本質을 理解하는데 있다고 보고, 言語의 特性과 意味, 메시지 전달시 일어나는

(49) 上揭書, p. 118.

(50) 上揭書, p. 120.

(51) Taylor, R. S. "Question-Negotiation and information Seeking in Libraries" *College & Research Library*, 29: May 1968. p. 180.

여러가지 잡음, 그리고 文化的인 변화 및 진화에 따른 言語의 位相등을 고찰하였다.

1. 言語의 主要特性으로서는 :

- 1) 言語는 서로 相異한 사람에게 서로 다른 意味를 지니며, 外연적 의미와 內연적 의미를 동시에 가지며, 意味라는 것은 결코 言語自體속에 있는것이 아니고 그 言語를 사용하는 사람들의 마음속에 존재한다는 것이다.
- 2) 言語는 思想과 개념들 치를 추상성의 농도는 대단히 다양하다. Hayakawa 氏의 言語의 추상적인 사다리에는 8가지 계층이 있다고 說明하고, Osgood는 意味分別尺을 고안하여 어휘의 감정적 意味의 차이점을 측정하였다.
- 3) 言語는 本質적으로 不完全하다. 言語는 단순히 일반보편화한 기호이기 때문에 대단히 광범위한 意味들을 함축한다. 때문에 완전한 상호 意味의 일치점에 도달하기는 어렵고, 不完全한 것이다.
- 4) 言語는 한 個人의 人間性을 반영하고 동시에 그가 몸담고 있는 社會文化를 반영한다. 왜냐하면 言語는 어떤 文化권의 맥락속에서 發展되며 그것은 특수한 文化를 반영하기 때문이다.

2. 意味傳達의 障礙物에는 :

기계잡음, 意味잡음, 心理的인 要因에 의한 知覺현상, 選別的 知覺과 知覺場에 의한 실제의 知覺行動, 注意현상 그리고 엔트로피 현상등이다. 이중에서도 意味雜音은 記號化하는 과정에서나 혹은 해독하는 과정에서 잘못 선정된 기호때문에 있으나는 장애요소이다. 또한 心理的인 요인으로 人間의 知覺을 결정하는 것은 個人의 知覺場인데 이 知覺場이 일곱가지 요인으로 구성되어있다는 점이다. 때문에 사서가 利用者나 혹은 對人關係때 이들 메시지의 知覺行動을 이해하려면 이들의 知覺場의 要因들도 충분히 理解하는 것이 보다 경제적인 효과를 바랄수 있다.

3. 言語의 位相

文化가 발달하고 변화 진화함에 따라 言語 또한 같은 현상이 나타나며 각 社會계층에 따라 특유의 言語的 계층이 發生한다. 이 言語 位相에 서도 特別히 圖書館과 불가분의 깊은 關係가 있는 것은 分化된 직업의 所 산물인 직업어와 學問의 細分化로 인한 새로운 學術語라 할 수 있다. 때문에 司職는 끊임없이 변하는 言語의 새로운 개념이나 그 意味해석에 부담한 노력이 필요하다.

圖書館內部 조직속에서나 혹은 外部와의 關係에서 이상 세가지 要素들의 言語에 關한 이해없이 Intrapersonal 및 Interpersonal⁽⁵²⁾ 커뮤니케이션은 성공적으로 달성될수 있다고는 생각하기 어렵다. 司職와 기타 직원, 고객 그리고 행정당국자들과의 원만한 人間關係는 意味의 共有를 통한 言語의 이해를 넓히는 것만이 그 지름길이 될수있다고 생각한다.

커뮤니케이션의 수단은 言語이며 言語의 本質은 바로 “意味의 傳達과 表現”⁽⁵³⁾인 것이다. 성공적인 人間關係 개선을 모색하기 위한 도서관의 커뮤니케이션 문제도 言語의 本質인 意味의 전달과 表現에 對한 연구노력으로 상호 공동의 意味의 접근이 가능하다고 본다.

參 考 文 獻

脚註로 代身함.

(52) Intrapersonal 커뮤니케이션 : 個人內에서 스스로 생각하고 자신의 생각에 반응하는 과정
Interpersonal 커뮤니케이션 : 두사람 또는 그 이상의 사람들 사이에 진행되는 커뮤니케이션의 반응체계.

(53) Britannica Perspectives. V.9. 前掲書 p.303.

A Study of Linguistical Aspect of Communication
in the Libraries

—transfer of meaning—

Son, Yeon-Ok*

<Abstract>

We all know that we can not keep a proper social life without language. Yet language is so much a part of our environment that we hardly realize it is there.

The purpose of this study is to provide an understanding of the linguistical aspect of communication process in order to carry out a successful human relations in the operation of libraries. Human development rests upon man's capacity to digest large quantities of knowledge and it is language which allows facts to be communicated, sotred, and disseminated.

An attempt was made in this study to illustrate the elementary meaning-of-words aspect of communication. In order to share the most commonly agreed meanings in interpersonal communication, a careful study of semantic noises is important. In a constant struggle to meet client needs, staff and administrators, librarian must understand communication dialogues, their messages and be able to read all level of meanings.

In order to perform a successful function of the librarian, to act as

*Department of Library and Information Science,
Social Science College, Kyungpook National University

a link-man or communicator and to cope with its ever growing information, it is suggested that the deep understanding of the following linguistical aspect of communication elements is essential.

1. Characteristics of Language:

- (1) Words have different meanings to different people.
- (2) Words vary in the degree of abstraction.
- (3) Language is incomplete by its nature.
- (4) Language reflects not only the personality of the individual but also the culture of man's society.

2. Noises in transmitting meanings:

- (1) Mechanical or Technical noises.
- (2) Semantic Noises
- (3) Noises caused by the psychological factors
 - a. attention
 - b. perception, sensation, cognition and perceptual field.

3. Linguistic Stratum

Languages differ considerably in vocabulary by the physical and cultural environment setting as well as situation of individual living. There are seven different language stratum which reflects different region, sex, age, profession, special social stratum, academic and tabooed words.