

인간은 사회적 동물이라고 한다. 이 말이 무슨 뜻을 나타내는 지는 누구나 알고 있다. 영국의 대표적인 소설인 '로빈슨 크루소'의 이야기를 보더라도 인간은 혼자서 생활할 수가 없음이 나타난다. 누구나 타인과의 대화와 더불어 그 속에서 자신의 존재를 확인하고 서로의 공감대를 찾아 생활을 해야 삶다운 삶을 영위할 수 있다.

있다. 전화의 보급은 경제의 발전과 그 맥을 같이 한다. 우리나라의 1백인당 전화기 보급실태는 87년 26대, 88년 30대, 89년 33대, 90년 37대로 점점 1가구 1전화의 보급으로 나아가고 있다. 이처럼 경제성장과 함께 사회의 구조가 선진화로 변화됨에 따라 사람과 사람간의 직접 만남보다는 전화를 비롯한 통신기기를 통한

기계와의 대화

‘사람과 사람의 대화’ 사람은
이러한 정감어린 인간의 정서를 첨단문명 기기에 빼앗기고 있다.
전화자동응답기가 등장한 후 우리의 생활은 달라지고 있다.
그러나 기성세대들은 ‘기계와의 대화’가 아직은 어색한지
전화녹음을 꺼리고 있는 것이 현실이다.

대화에 대한 갈망은 가까이 늘 곁에 있는 사람뿐만 아니라 오히려 멀리 떨어져 볼 수 없는 사람에게 더 많은 것이 인지상정이다. 이러한 대화의 갈망은 사람과 사람사이에 보다 신속하게 의사를 소통할 수 있는 다양한 커뮤니케이션 채널을 만드는데 촉진제 역할을 해왔다.

빼앗기는 우리들의 대화

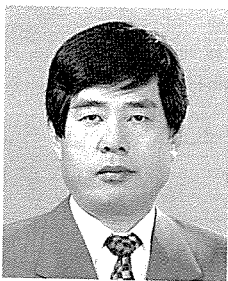
‘사람과 사람의 대화...’ 그러나 문명기기의 발달은 얼굴을 마주보고 정감어린 대화를 할 수 있는 기회를 인류에게서 빼앗아갔다. 전자기기의 개발과 인건비 상승으로 인한 자동판매기, 자동주차기, 현금자동입·출금기(ATM) 등 자동시스템의 출현은 「인간의 대화」에서 점차 「기계와의 대화」로 인간생활을 몰아가고 있다.

기계와의 대화로 그 대표적인 커뮤니케이션 기기는 전화의 자동응답기를 들 수

의사와 정보를 교환하는 일이 많아지고 있다. 그러나, 인간의 생활에서 나날이 활동성과 이동성이 많아짐에 따라 상대방과 직접 통화를 할 수 있는 기회마저 적어지고 있다.

“아무개 집입니다. 지금은 전화를 받을 수 없으니 메모를 남겨주시면 연락을 드리겠습니다” 전화를 걸면 이러한 멘트는 이제 낯설지가 않다. 개인 집에 자동응답 전화기의 설치가 이미 보편화되어 있기 때문이다.

자동응답기는 자신이 부재중일 때, 자신의 일이 바쁘거나 또는 별로 전화받고 싶지 않은 기본일때, 개인에게 편리함을 제공한다. 전화받기 싫은 사람으로부터 전화가 올 때 자동응답기로 전화를 등대하게 한 다음, 통화의 여부를 결정할 수 있게 한다. 즉 개인의 통화선택권과 개인 생활을 보다 즐길 수 있는 기회를 한층



金道鎭

〈나래이동통신 전무이사/본지 편집위원〉

확대해 준다.

최근에는 사무실에서도 자동전화응답 장치의 설치가 보편화되고 있는 추세다. 부재중에 옆사람이 전화를 대신 받아 메모를 부탁하던 모습이 점점 사라져 가고 있다. 상대방에게 전화를 걸면 부재중이란 멘트에 의해 기계에 녹음을 해야 하고, 상대방이 녹음을 듣고 내게 전화를 했을 때는 내가 부재중이라고 또 다시 녹음을 해 놓고... 서로 직접 통화를 못하고 기계만을 통해서 의사를 전달한다.

이젠 보편화된 자동응답기

전화를 걸어 직접 통화를 하게 되면 우리는 그 사람의 안부를 묻고, “사업은 잘 되가느냐, 가족들은 어떠냐, 다른 친구들의 소식은 어떠냐”는 식으로 세상 돌아가는 이야기를 나눈다. 그리고 나서 “아침! 그런데 말야...” 하며 통화의 마지막 부분에 용건을 이야기한다. 그리고는 또 다시 건강을 비는 말을 한다.

반면에 기계에 녹음을 하면 통화는 간단해지고 용건만 전달하게 된다. 서로 바쁜시간에 시간을 절약하게 된다.

요즘 유행하는 삐삐에도 전화기에 자동응답기가 있는 것처럼 부가서비스로 음성사서함(VMS; Voice Mail Service)이 있다. 상대방 삐삐번호에 자동응답기처럼 녹음을 해 두면 상대방에게 음성이 녹음되었다는 삐삐신호음이 울리고, 이 녹음 내용을 전화로 확인할 수 있다. 이처럼 녹음된 내용을 확인하고 통화선택권을 행사하도록 하는 자동응답기는 일반전화건 무선호출기건 가정에서도, 회사에서도, 그리고 공공의 통신서비스에서도 일반적이고, 보편적인 것이 되었다.

국내의 전화사용에 대한 통계를 보면, 상대방에게 전화를 걸어서 통화될 확률이 25% 미만이라고 한다. 외출, 출장, 회의 등등 현대인의 바쁜 생활을 입증해 주는 예라 하겠다. 앞으로도 개인상호간의 직접적인 통화보다는 기계에 녹음된 음성과의 통화기회가 점점 증가할 것이다. 일부에서는 직접적인 대화결여로 인간관계의 삭막함을 우려할 지도 모른다.

그러나 편리한 생활, 자유로운 생활을 보장하는 통신기기는 이러한 단점을 해결해 줄 것이다. 얼굴을 보지 못하고 통화를 하는 것은 화상전송의 시스템 개발로, 부재중의 통화불가(不可)는 값싸고 품질높은 이동통신기의 개발로 해결할 수 있다.

현재의 단순 녹음에서 좀더 발전된 통신수단은 어떤 것일까? 우선적으로 인공지능 전화를 기대할 수 있다. 나에게 걸려온 전화가 귀찮은 전화라면 자동으로 부재중 메시지가 나가게 하여 중요하거나 꼭 받아야 할 전화만을 취사선택해서 연결해 주는 전화를 기대할 수 있다.

또, 급한 전화라면(물론 상대방에게 급한 것이 아니라 내게 급한 경우), 명령 부재중이라도, 내가 있는 곳을 찾아내어 연결해 주는 그런 전화도 기대해 볼만하다. 사람의 심리를 읽어 그에 따라 통화를 가능케 해주는 그런 통신기도 머지않아 나올 것이다.

기계와의 대화는 인간적인 대화, 정과 마음이 오고가는 대화를 결여시킨다는 내키지 않는 사회병리현상을 가져올 것이다. 단순 녹음도 기피하는 기성세대에게는 정작 이러한 통화형태는 달갑지 않은 것이다. 하지만 이미 보편화되어 가는 기계와의 대화에 적응해 가야 한다.

기성세대들 아직은 어색한지

지금의 신세대들이 기성세대가 되는 미래에는 더 많은 ‘기계와의 대화’를 할 수 밖에 없기 때문이다. 신세대들은 자신의 의사표현이 분명하며 용건만 간단히 조리있게 말하려 한다. 통화를 취사선택할 수 있는 보다 편리한 자동응답 기능을 선호한다. 할말만 할 수 있는 자동응답기를 애용한다.

아무런 거부감도 느끼지 않고 다양하게 사용한다. 반면에 정을 나누는 것을 중요하게 생각하는 소위 나이 든 기성세대는 기계에 대고 이야기한다는 것이 뭔가 어색하고 아직까지 익숙하지 않다. 우리집도 예외는 아니다. 우리집의 자동응답기도 전화를 거는 10사람중 7~8명은 녹음을 하지않고 끊는다. 그나마 녹음을 하는 사람도 대부분 딸애의 친구뿐이다.

빠른 속도로 변화가는 기계문명, 이속에서 기성인은 ‘어렵다, 어색하다’는 이유로 점점 뒤쳐지고 있다. 기계문명에 노예가 되어 허겁지겁 쫓아가기도 바쁘다. 하지만 컴퓨터의 ‘킴’자만 들어도 알레르기 반응을 보이는 사람들도 컴퓨터없는 업무를 못해, 희끗희끗해지는 머리카락을 안고 어린 신세대들과 컴퓨터학원을 다닌다.

‘기계와의 대화’ 이제는 좀 더 친숙해지려는 노력이 필요하다. 기계와의 자연스러운 대화를 통해 보다 풍요로운 미래를 영위하기 위해서도 친숙해져야 할 줄로 안다. ‘인간적인 냄새’가 나지 않는다는 핑계 따위는 점점 자동화되어가는 세상살이에서 더 이상의 호소력을 갖지 못한다. 다시 한번 이야기하고 싶다. “좀더 기계와의 대화에 친숙해지자” ㉞