미래를 디자인하는 비즈니스 역량 개발 교육

<1> 글쓰기에서 꼭 알아야 할 핵심 원리

[1] 글쓰기 구성

(1) 글쓰기 구성의 원리

1) 단어와 문장으로 이루어진 내용들을 어떻게 구조할 것인가?

2) 글을 잘 쓰기 위해서는 글을 잘 구성하는 것부터 시작

(2) 글을 잘 쓰기 위한 3가지 행위, 삼다

1) 다독

- 단순히 읽는 행위로는 모든 정보를 수용할 수 없음
- 책을 읽은 후에는 책을 읽었다는 보람, 성취감, 파편적인 정보, 감정 등이 남기도 함
- 단순하게 많이 읽어서는 글을 잘 쓰는 것으로 연계되지 않음
- 글(책)을 읽음으로써 글을 잘 쓰기 위한 환경, 조건을 제공

2) 다작

- 무조건 많이 써서는 잘 쓸 수 없음
- 방법을 알고 많이 써 봐야 글을 잘 쓸 수 있음

3) 다상량

- 생각을 정리한 후에 글을 작성해야 생산적으로 활용 가능

(3) 글쓰기를 위한 구성 원리

- 읽고, 쓰고, 생각한 것을 정리하는 방법이 바로 구성임

1) 글(생각)=집(구조물)

- 지붕, 벽체=글의 구조
- 창문의 위치 또는 방향=글의 전략

2) 구성의 종류

1. 3단구성
   - 서론, 본론, 결론
2. 4단 구성
   - 기, 승, 전, 결
3. 5단 구성
   - 발단, 전개, 위기, 절정, 결말

(4) 글쓰기 구성 원리

1) 시작: Fishing

1. 독자의 관심과 흥미를 낚아채는 역할
2. 글을 읽거나 중간에 그만두는 것을 좌우하는 것은 글의 임팩트
   - 실용적인 차원: 내용의 중요성
   - 비실용적인 차원: 내용의 재미, 흥미성
3. 독서 습관 조사 결과
   - 30초 안에 피싱, 글에 흥미를 느껴야지만 이후 3분간 글에 집중할 수 있고, 그래야 30분간 지속적인 관심을 가질 수가 있다고 함

2) 중간: Reasoning

1. 어뷰징(Abusing) 기사: 흥미를 이끌지만 근거가 없어 신뢰도가 무너짐
   - 인터넷 매체의 연예인 결혼 기사의 제목: 실제가 아닌 영화/드라마 속 내용을 실제인 것처럼 제목 작성
2. 다양한 근거들 (사례, 인용, 통계자료 등)을 통한 독자가 피싱된 부분에 대한 근거 제시

3) 마무리: Message

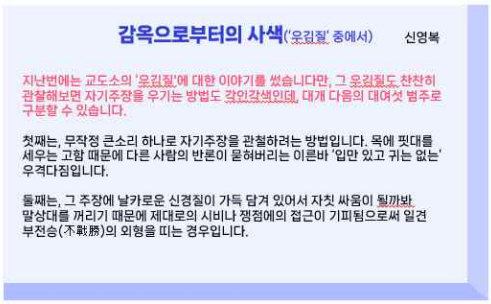
- 독자의 생각에 변화를 줄 수 있는 메시지를 주고 끝나야 함
- 좋은 글은 독자를 시작에서 낚아채고 중간에서 근거를 제시하고 마지막에 메시지를 주는 게 좋은 글이라고 할 수 있음
- Fi-Re-Me (피래미)
  피싱 리즈닝 메시지 이 3가지를 기억해 보고서, 이메일, 짧은 글 또는 문자를 작성할 때, 말을 할 때에 다 피래미 3가지 원리로 적용하여 내용을 전달

[2] 글쓰기의 시작, 중간, 마무리

(1) 구성 사용법: 시작

1) 개요

- 글의 내용을 한 마디로 압축적으로 제시하는 것



감옥으로부터의 사색('옹긴짧' 중에서) 신영복

지난번에는 교도소의 '옹긴짧'에 대한 이야기를 썼습니다만, 그 옹긴짧도 찬찬히 관찰해보면 자기주장을 우기는 방법도 각인각색인데, 대개 다음의 대여섯 범주로 구분할 수 있습니다.

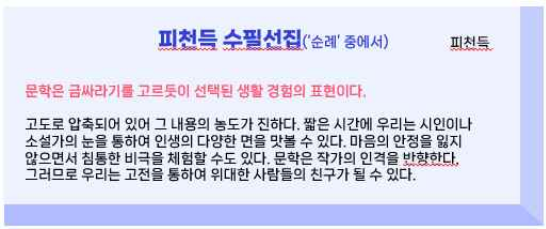
첫째는, 무작정 큰소리 하나로 자기주장을 관철하려는 방법입니다. 목에 핏대를 세우는 고함 때문에 다른 사람의 반론이 묻혀버리는 이른바 '입만 있고 귀는 없는' 우격다짐입니다.

둘째는, 그 주장에 날카로운 신경질이 가득 담겨 있어서 자칫 싸움이 될까봐 말상대를 꺼리기 때문에 제대로의 시비나 쟁점에의 접근이 기피됨으로써 일견 부전승(不戰勝)의 외형을 띠는 경우입니다.

- 첫째, 둘째 하여 그 내용을 설명
- 앞으로 전개될 내용을 첫 문장으로 압축하여 제시

2) 정의

- a=b, 사물과 사태의 뜻을 명백하게 밝힘



피천득 수필선집('순례' 중에서) 피천득

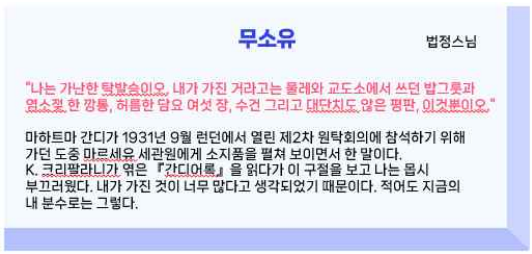
문학은 금싸라기를 고르듯이 선택된 생활 경험의 표현이다.

고도로 압축되어 있어 그 내용의 농도가 진하다. 짧은 시간에 우리는 시인이나 소설가의 눈을 통하여 인생의 다양한 면을 맛볼 수 있다. 마음의 안정을 잃지 않으면서 침통한 비극을 체험할 수도 있다. 문학은 작가의 인격을 반향한다. 그러므로 우리는 고전을 통하여 위대한 사람들의 친구가 될 수 있다.

- 왜 문학이 금싸라기를 고르듯이 선택된 생활의 경험의 표현인지를 바로 뒤에 가서 근거를 제시하고 있다는 것을 확인할 수 있음

3) 인용

- 다른 사람의 말과 글을 끌어들이는 것



무소유 법정스님

"나는 가난한 탁발승이오. 내가 가진 거라고는 물레와 교도소에서 쓰던 밥그릇과 염소젖 한 깡통, 허름한 담요 여섯 장, 수건 그리고 대단치도 않은 평판, 이것뿐이오."

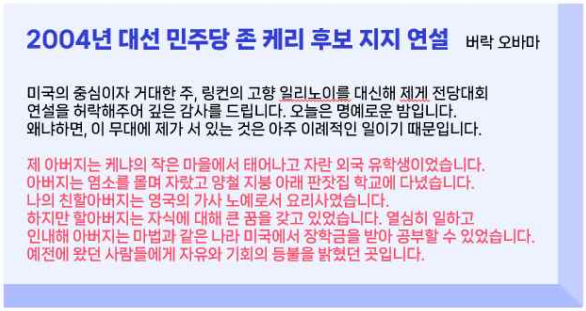
마하트마 간디가 1931년 9월 런던에서 열린 제2차 원탁회의에 참석하기 위해 가던 도중 마르세유 세관원에게 소지품을 벌쳐 보이면서 한 말이다.
K. 크리팔라니가 엮은 『간디어록』을 읽다가 이 구절을 보고 나는 몹시 부끄러웠다. 내가 가진 것이 너무 많다고 생각되었기 때문이다. 적어도 지금의 내 분수로는 그렇다.

- 작가가 자신의 이야기를 전개하기에 앞서서 마하트마 간디의 이야기로부터 시작

1. 인용 시 효과
   - 내가 갖고 있지 못한 다른 사람의 어떤 권위, 신뢰를 나의 글로 끌어들이는 역할을 함
2. 인용 시 고려 사항
   - 인용을 통해 글의 권위와 신뢰도 상승
   - 가급적 눈에 잘 띄는 글의 맨 시작 또는 마무리에 인용
   - 신뢰도가 높은 기관이나, 전문가의 글 등 좋은 인용문을 활용하는 것이 좋음

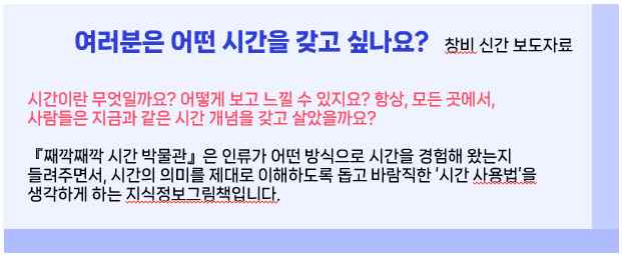
(인터넷 검색 등을 활용)

4) 이야기
- 어떤 사물이나 현상에 관하여 일정한 줄거리를 잡아 하는 말이나 글
- 스토리텔링의 힘을 이용

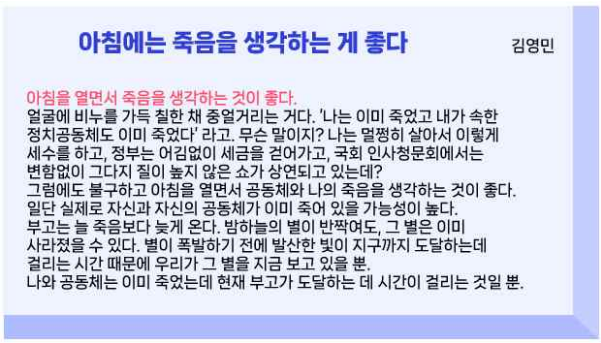


1. 이야기의 효과
- 자기 자신의 이야기를 통해 사람들에게 공감대를 형성하고 진정성 전달 가능

5) 질문
- 독자의 궁금증을 불러 일으키는 요소



6) 환기
- 독자가 기존에 가진 생각을 바꿔 생각해보도록 함



(2) 구성 사용법: 중간

1) 늘어놓기
- 키워드로 문장을 이어 나가는 방법

2) 견주기
- 서로 비슷하거나 다른 것을 비교 또는 대조하는 법

3) 중요도 순서
- 역피라미드 형식: 핵심 내용을 제일 처음에 배치
- 피라미드 형식: 핵심 내용을 마지막에 배치

4) 이야기
- 다양한 풍경과 사연 버무는 방법

5) 문제와 해결
- 문제를 제기하고, 문제를 해결하는 방안을 제시하는 방법

6) 논리와 설명

- 논리를 제시하고, 논리를 설명하는 방법

7) 해법과 대안
- 주제에 대한 답을 제시하는 방법

(3) 구성 사용법: 마무리

1) 의견과 의지
- 자신의 생각을 밝히는 방법

2) 요구와 요청
- 독자에게 행동의 변화나 사고의 전환을 촉구하는 방법

3) 인용과 비유
- 이야기 하고자 하는 바를 다른 대상에 빗대어 표현하거나, 다른 사람의 말을 가져와서 이야기하는 방법

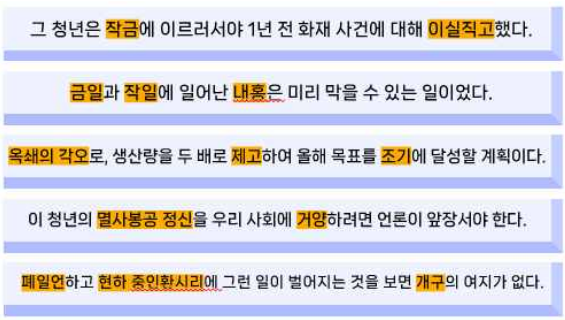
4) 질문와 반전
- 마무리에 질문을 던지거나 반전을 제시하여, 독자에게 행동의 변화나 사고의 전환을 촉구함

5) 여운과 생략
- 명시적인 메시지를 제시하지 않거나, 내용의 생략을 통해 독자들로 하여금 여운을 느끼게 하는 방법

<2> 매력적인 단어와 문장으로 읽히는 글쓰기 비법

[1] 단어 사용법

(1) 친숙한 일상어

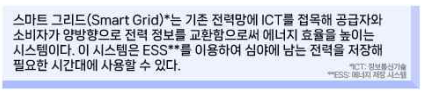


- 그 청년은 요즘에 이르러서야 1년 전 화재 사건에 대해 사실대로 말했다.
  작금을 요즘으로, 그 다음에 이실직고를 사실대로, 이렇게 익숙한 단어로 쓰면 모두가 이해하기 쉬워짐
- 오늘 어제 일어난 집안싸움은 미리 막을 수 있는 일이었다. 이렇게 금일과 작일은 오늘, 어제로 바꿔 쓸 수 있음
  내홍은 집안싸움으로 바꿔 표현하면 모두가 이해할 수 있는 문장이 됩니다.
- 옥쇄는 옥처럼 아름답게 깨쳐 흩어짐을 의미하는 한자어
  즉 대의, 명예 따위에 목숨을 바쳐 깨끗이 죽는 것을 의미
  이 내용을 쉬운 단어로 바꾼다면, 죽을 각오로 바꿀 수 있음
  제고는 높이다라고 바꾸면 문장이 자연스러워지는 것을 확인할 수 있음
  죽을 각오로, 생산량을 두 배로 높여 올해 목표를 일찍 달성할 계획이다.
- 멸사봉공은 사적인 이익을 버리고 공익을 위해 힘쓰는 태도를 말함
  즉, 사호를 위한 청년의 희생정신이라고 풀어 쓸 수 있음
  거양은 칭찬하며 높이다라는 의미를 가지고 있음
  사회를 위해 희생한 청년의 정신을 우리 사회에서 알기 위해서 언론에서 먼저 칭찬해야 한다고 이해할 수 있음

- 폐일언은 한마디로, 현하는 지금으로, 중인환시리는 사람들이 지켜보는 상황, 개구는 입을 열다.
  여지는 어떠한 일이 일어날 가능성. 개구의 여지는 말할 가능성으로 바꿀 수 있음
  한마디로 지금 사람들이 둘러싼 가운데 그런 일이 벌어지는 것을 보면 할 말이 없다.
  개구라고 하는 것은 이제 입을 연다는 뜻

(2) 외래어와 약어

1) 지난번 바이어한테 컴플레인을 받았다고 오너로부터 엄청난 프레셔를 받았다
   -->지난번 수입업자한테 항의를 받았다고 사주로부터 엄청난 압력을 받았다
2) 이머징 마켓의 포텐셜로 글로벌 증시와의 디커플링 해소가 기대된다.
   -->신흥시장의 잠재력으로 세계 증시와의 비동기화 해소가 기대된다.
3) 스펙이 화려한 로펌 출신의 변호사가 예능 프로그램에 나와 셀프 디스를 한다.
   -->경력이 화려한 법률회사 출신의 변호사가 예능 프로그램에 나와 스스로 자기 흉을 본다.
4) 전문용어나 약어를 사용하는 경우
   - 예시



   -> 괄호를 활용하면 전체 텍스트 제시
   -> 각주로 단어 의미 표현
   - 보그체: 패션 잡지에서 불필요할 정도로 외래어를 남발하는 문장이나 말투를 이르는 말

(3) 핵심만 전달하기

1) 비즈니스 글쓰기는 핵심만 전달하는 것이 원칙
   1. 남 탓만 하는 사람들은 자신의 잘못에도 불구하고 모든 실패의 원인을 남에게 돌리게 되어 어떠한 기회가 온다고 하여도 성공할 가능성이 거의 없다고 보지 않을 수 없다. 이렇게 자기로부터 원인을 찾지 아니하는 사람들은 세상을 바라봄에 있어서 부정적인 시선을 갖지 않을 수 없게 된다. 이러한 현상은 참으로 안타까운 일이라 하지 않을 수 없다.
   2. 남 탓만 하는 사람들은 자신이 잘못했어도 모든 실패의 원인을 남에게 돌리게 돼 어떤 기회가 온다고 해도 성공할 가능성이 거의 없다. 이렇게 자기로부터 원인을 찾지 않는 사람들은 세상을 바라보는데 부정적인 시선을 갖게 된다. 이런 현상은 참으로 안타까운 일이다.
2) 있어도 괜찮은 말을 두는 너그러움보다, 없어도 좋을 말을 기어이 찾아내어 없애는 신경질이 글쓰기에선 미덕이 됨

(4) 접속어 절제

1) 접속어는 가능한 빼는 것이 좋음
   1. 그 남자는 그 여자를 사랑하지 않았다. 그런데 그 여자의 재산이 탐이 나 결혼했다. 그리고 그 남자는 얼마 후 그 여자의 재산을 본격적으로 빼돌리기 시작했다. 말하자면 위장거래를 통한 재산 빼돌리기 수법을 사용한 것이다. 그러므로 사랑 없는 결혼이란 사기 행각과 같은 것이다.
   2. 그 남자는 그 여자를 사랑하지 않았다. 그 여자의 재산이 탐이 나 결혼했다. 그 남자는 얼마 후 그 여자의 재산을 본격적으로 빼돌리기 시작했다. 위장거래를 통한 재산 빼돌리기 수법을 사용한 것이다. 사랑 없는 결혼이란 사기 행각과 같은 것이다.
   3. 그 남자는 그 여자를 사랑하지 않았다. 그 여자의 재산이 탐이 나 결혼했을 뿐이다. 그 남자는 얼마 후 그 여자의 재산을 본격적으로 빼돌리기 시작했다. 위장거래를 통한 재산 빼돌리기 수법을 사용한 것이다. 결국 사랑 없는 결혼이란 사기 행각과 같은 것이다.

(5) 수식어(부사어)절제

1) 워낙 예쁘고 똑똑해 엄마는 아주 행복하다.눈보라가 너무 세게 휘날려 엄청 추웠다.
   - 정도를 나타내는 부사어는 안 쓸 수는 없지만 절제를 할 필요가 있음
     부사어의 과도한 사용은 마치 음식의 양념이 너무 많이 들어간 것처럼 본래의 맛을 잃어버리고, 양념 맛만 나는 경우가 있어 조심해야 함

2) 이젠 아빠가 진짜로 담배를 끊을게. 정말 믿을 수 있겠지?
-->과도한 수식어 사용은 진정성이 저하시킴
3) 꽃보다 아름다운 미스코리아 진 이선예 양을 만나는 매혹적인 저녁 식사 자리에 초대됐다.
-->'아름답다'라는 비슷한 의미의 부사어가 반복되어 제시됨
4) 동시대인의 심금을 울렸던 위대한 음악가 정우선씨가 세상과 작별을 고하는 영결식을 거행했다.
-->'동시대인의 심금을 울렸던', '위대한'이 비슷한 내용을 내포하고 있으며, '세상과 작별을 고하는', '영결식'은 같은 의미가 반복되어 제시됨

(6) 단어의 연결
1) 서로 대등한 단어의 연결
1. 내일 저녁 충청북도, 홍은동, 고양시에서 눈이 내릴 것이다.
-->내일 저녁 충청북도, 서울시, 경기도에서 눈이 내릴 것이다.
-->단어를 나열할 때는 시·도 수준의 지역을 이르는 말로 수준을 맞춤
2. 정부는 성장, 복지, 납세에 모든 노력을 다 기울였다.
-->정부는 성장, 복지, 납세에 모든 노력을 다 기울였다.
-->성장과 복지는 비슷한 개념(정부의 역할)이지만 납세(시민의 역할)는 다른 개념에 해당함
3. 석호는 여름휴가 때 여행, 산악 트레킹, 둘레길 걷기를 했다.
-->석호는 여름휴가 때 산악 트레킹, 둘레길 걷기를 했다.
-->여행이라는 큰 개념 안에 산악트레킹, 둘레길이 포함되기 때문에 여행을 삭제하거나, 여행을 쓰려면 다른 뒤의 단어를 다른 것으로 대체
2) 맨 앞엔 전체 명칭, 나중엔 약칭
1. 대통령 직속 사회통합위원회(위원장 송석구, 이하 사통위)
2. 아시아 유럽 정상회의(Asia Europe Meeting, 아셈)
3) 지나친 명사의 나열 자제
1. 인문 분야 베스트셀러 도서 목록 선정 불공정성
→인문 분야 베스트셀러 도서 목록 선정에 대한 불공정성
2. 서울시 내 명문 대학 미래 유망 학과 지원자 수 상승
→서울시 내에 명문 대학의 미래유망 학과 지원자 수 상승

(7) 어휘력 향상
1) 어휘력을 향상시켜야 하는 이유
- 어휘력이 문장력, 표현력으로 이어짐
- '어떤 단어를 쓰고 있는가'가 그 사람의 가치관과 지식 수준을 드러냄
2) 어휘력을 향상시키는 방법
1. 책이나 신문에서 새로운 단어를 발견한다면 반드시 정확한 의미 확인
2. 새롭게 알게 된 단어를 글이나 말에 활용
3. 포털 사이트의 온라인 사전 등으로 유의어로 활용하여 다양한 표현 사용
4. '있다', '~적', '~의', '~ 것이다', '을', '를', '이', '가' 빼도 무방하면 자제하는 것이 좋음

[2] 글쓰기의 시작, 중간, 마무리
(1) 단문
1) 지난해 일본 후쿠시마에서 발생한 쓰나미 사태로 인한 원자력 발전소 파괴와 방사능 유출은 환경 파괴와 원자력 발전에 대해 지구가 엄중한 경고를 보낸다.
- 문장의 길이가 너무 길음
- 한 문장에 너무 많은 정보를 담고 있음
2) 지난해 일본 후쿠시마에서 발생한 쓰나미 사태로 인한 원자력 발전소 파괴와 방사능 유출은 환경 파괴와 원자력 발전에 대해 지구가 엄중한 경고를 보내는 신호다.

- 여전히 주어의 길이가 너무 김

3) 지난해 일본 후쿠시마에서 쓰나미 사태가 발생했다. 원자력 발전소가 파괴되고 방사능이 유출됐다. 이것은 환경 파괴와 원자력 발전에 대해 지구가 엄중한 경고를 보내는 신호다.

(2) 단문

1) 재래시장에서 주로 시장을 보는데, 집과 가까워 편리하고 품질과 가격도 만족스러우며, 무엇보다 물건을 놓고 주거니 받거니 흥정을 하면서 사람 사는 따스한 정을 느낄 수 있어 좋다.

- 문장의 길이가 너무 김

--> 재래시장에서 주로 시장을 본다. 집과 가까워 편리하고 품질과 가격도 만족스럽다. 물건을 놓고 주거니 받거니 흥정을 한다. 무엇보다 사람 사는 따스한 정을 느낄 수 있어 좋다.

2) 영어의 문장 구조

- 주어, 동사가 붙어 있는 구조로 비문이 나올 확률이 적음

3) 국어의 문장 구조

- 주어, 서술어(동사)의 거리가 멀어 비문이 나올 확률이 높음

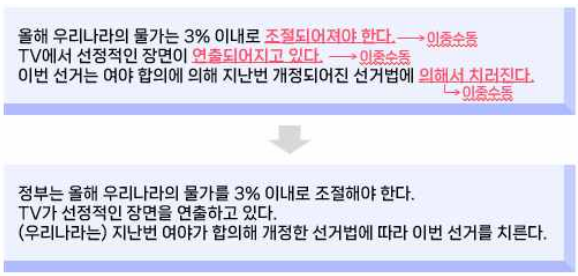
4) 단문의 활용

- 초보자의 극단적인 단문을 통해 비문의 위험성을 낮출 필요
- 숙련자의 경우, 단문과 장문을 활용하여 글의 리듬감을 구사할 수 있음
- 단문: 급작한 상황을 전개, 결심, 정의를 내릴 때
- 장문: 깊고 심층적 생각, 복잡한 상황 묘사를 해야 할 때

(3) 능동문

1) 수동태의 문제

1. 수동태로 쓴 문장은 주어가 모호하여 책임의 소지가 잘 드러나지 않을 수 있음
2. 비즈니스 글쓰기에서는 책임을 분명히 해야 할 소지가 있음



(4) 서술어와 내용의 순서

1) 서술어의 사용

1. 서술어는 명사나 명사구 대신 동사나, 형용사 사용
   ① 역사는 끝없는 반복이다. → 역사는 끝없이 반복된다.
   ② 부정시험 시비가 잇따랐음은 물론이다. → 부정시험 시비가 잇따랐다.
   ③ 주말 올림픽대로의 차량들이 지체 서행을 반복하고 있다. → 주말 올림픽대로의 차량들이 더디게 가고 있다.
   ④ 진해 군항제의 벚꽃들은 그 자체가 황홀경이다. → 진해 군항제의 벚꽃들은 그 자체로 황홀하다.

2) 내용의 순서

1. 내용의 선후를 세심하게 고려

- 올해엔 추수를 일찍 서두르고 모내기를 5월내로 끝내며 반드시 영농교육을 받을 것이다.
→ 올해는 모내기를 5월내로 끝내고 추수를 일찍 서두르고 반드시 영농교육을 받을 것이다.

(5) 중복금지

(6) 문장력 늘리기

1) 조깅을 하듯이 한 발씩 정속으로 내딛는다는 마음으로 작성
2) 문장을 소리 내어 읽어볼 때 매끄럽지 않은 부분은 문제가 있음을 확인
3) 지나치게 친절한 문장보다 징검다리 문장으로 작성
4) 적절하게 궁금하게 만들고 답을 주는 것이 좋음
5) 의문문, 도치문, 감탄문을 활용해 문장의 긴장감을 높임
6) 좋은 문장을 반복해서 써보고 좋은 문장을 외우는 것이 좋음

<3> 결재권자를 사로잡는 보고서 작성의 기술

[1] 결재권자 중심의 글 작성

(1) 비즈니스 글쓰기의 독자(讀者)

1) 비즈니스 글쓰기
1. 실용적 글 중 비즈니스(업무)를 위한 글
2. 의사결정자에게 읽히기 위한 글로, 글을 통해 윗사람의 결재를 받게 됨
3. 윗사람의 현명한 판단을 잘 내릴 수 있도록 간단명료한 글을 작성하는 것이 좋음

2) 의사결정자
1. 비즈니스 글을 통해 결정을 내리거나, 결재하는 사람
- 내용과 형식을 맞춰 결재권자를 설득해야 함

(2) 글쓰기 분류

1) 표현적 글쓰기
1. 나를 잘 드러냄으로써 나의 정체성을 강화하는 글쓰기
- 일기, SNS 일상 글
2. 미래의 동기 부여 삶의 만족감을 부여함

2) 소통적 글쓰기
1. 어떤 일을 하기 위해서 수단으로의 글쓰기
2. 독자의 마음을 움직이게 하는(설득, 감동 등) 하는 글
3. 단순히 글의 기본(어휘력, 문장력, 표현력, 문법)을 갖춘다고 해서는 마음을 움직일 수 없음

(3) 독자의 마음을 움직이는 글

1) 전략

- 독자가 공감과 동의라고 하는 적극적인 반응을 보일 수 있도록 내용과 형식을 선택하는 것

2) 구조
- 전략은 구조를 통해 드러남
- 하나의 어떤 논리 구조, 논리 패턴이 담겨야 함

3) 비즈니스 글쓰기
- 비즈니스 글쓰기를 한다고 하는 것은 나 중심의 글쓰기에서 독자 중심의 글쓰기, 더 나아가서 바로 전략과 구조의 글쓰기를 한다는 것을 의미

4) 비즈니스 글의 종류

1. 장르에 따라 독자도 세분화됨

장르	독자
기획서, 보고서	윗사람, 대표
보도자료	언론사 기자, 독자, 시청자 등
제안서, 비즈니스 레터, 공문	수신기관, 업체 담당자 또는 결정권자
안내문	이용자, 고객

(4) 결재권자 중심의 글쓰기 방법

1) 보고서 내용 전개 방식
- 작성자(직원)이 시간의 순서(일하는 과정)대로 작성

2) 결재권자가 알고 싶어하는 것
- 글의 목적
- 글을 통해 얻을 수 있는 결과

3) 의사결정권자가 알고 싶어하는 것
- 결재권자는 현재업무의 진행 상황, 완료 결과를 궁금해함
- 이렇게 업무의 진행 상황 완료 결과를 담은 것을 보고서라고 하는 것
  영어로 리포트로 표현하기도 함
- 새로운 사업을 제안하거나 문제를 풀기 위해서 기획하는 것은 기획서 또는 제안서, 프로포절이라고 함
- 결재권자들은 업무의 진행상황, 결과, 제안, 해결방안 등을 알고 싶어 하는 것

1. 글 작성 시 고려요소
   - 내용의 선별
   - 내용의 배열
   - 글의 표현
   - 글의 내용

4) 내용의 선별

1. 말할 때
   - 말을 하는 순간에도 새로운 생각들이 떠오름 ->뇌 활성화
   - 생각을 바로 밖으로 표출하는 행위 (필터가 거의 없음)
2. 글 쓸 때
   - 글을 쓰기 시작할 때는 생각이 떠오르지 않음 ->뇌 비활성화
   - 생각을 선별하여 글로 작성하는 행위 (강력한 필터가 있음)
3. 다양한 생각 중 무엇을 글로 쓸지 그 기준이 명확하지 않음
4. 글을 잘 쓰기 위해서는 떠오르는 생각을 선별을 잘하는 것이 중요

5) 내용의 배열

1. 스토리 글쓰기
   - 시간 순서대로, 경험의 순서대로 작성
2. 플롯 글쓰기

- 흥미, 관심있는 주제나, 중요성 등을 중심으로 작성

6) 표현
- 육하원칙, 고유명사, 숫자, 오감이 파악한 정보 등으로 표현

7) 관점
- 작성자와 글을 읽고 결정(결재)하는 사람이 다름
- 결정(결재)하는 사람이 원하는 바를 파악하여 작성
- 역지사지 자세가 중요함

8) 레이아웃=서식

1. 보고서
- 의사 소통의 수단이기도 하지만 회사 내에서 어떤 관계 형식을 가짐
- 의존적 기능 있음 → 많은 사람들을 고려해야 함
- 결재권자(대다수 40대 이후)의 신체적 변화 등을 고려한 서체 및 크기 고려
- 공문서의 경우, 명조계열의 서체들로 신뢰성과 안정감을 보여주는데 효과적

9) 내용의 선별, 배열, 표현, 관점, 레이아웃은 결재권자에게 최적화

10) 결재권자의 판단에 따라 조직의 미래가 좌우

11) 커스터마이즈(Customize)

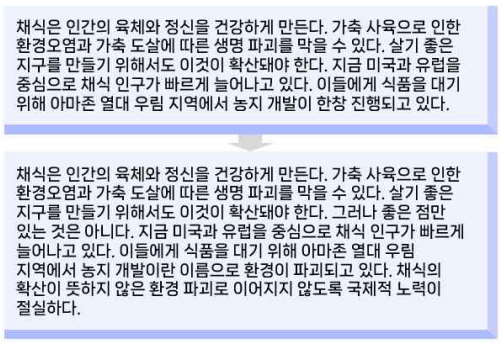
1. 사전적 의미로 수공업을 의미
2. IT 서비스: IT 기술과 서비스를 고객 중심으로 구성하는 것을 의미
3. 글쓰기에서도 고객 중심으로 Customize하는 자세가 필요
4. 기술적인 것들이 의미를 가지기 위해서는 글쓰기의 기본적인 태도를 독자 중심으로 가져가야 함

[2] 독자 중심의 표현과 내용

(1) 개연성
- 어떤 일이 일어날 수 있는 확실성의 정도 또는 가능성의 정도

(2) 인과관계
- 원인과 결과의 관계

(3) 정합성

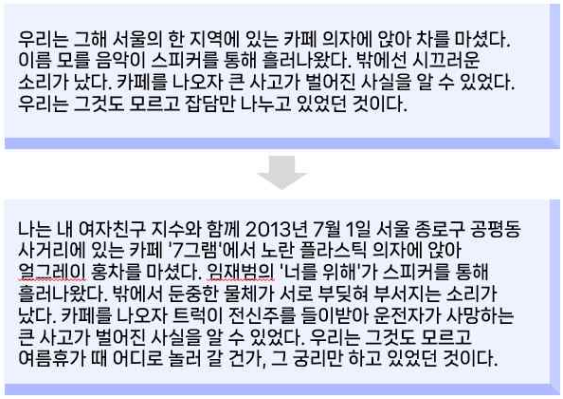


- 채식은 살기 좋은 지구를 위해 확산되어야 한다고 말하고 있지만, 아마존 열대 우림지역에서 개발이 진행됨에 따라 환경오염이 진행되는 내용 제시됨

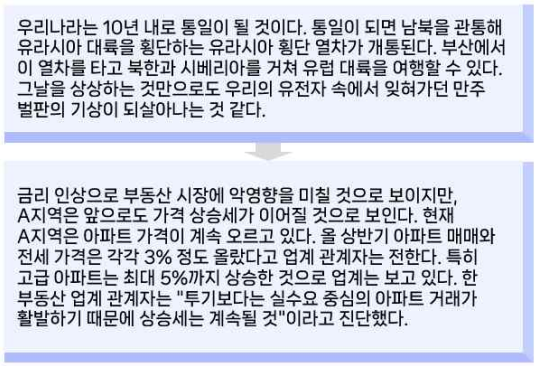
(4) 구체성

1) 육하원칙
- 5W1H

2) 시각자료
- 통계나 수치, 그래픽, 사진 등
- 설명과 캡션을 잘 달아야 함



(5) 논리성



(6) 1%의 차이, 긍정의 힘

- 글 쓰기에는 독창적인 내용을 필요로 하는 것
- 소변을 변기 밖으로 흐리지 마시오. 금지 언어로, 부정적인 인상을 전해줌
  남자가 흐리지 말 것 눈물만이 아닙니다. 이 역시 금지 언어
- 한 발 더 다가와줬으면 긍정의 언어
- 여기에서 더 긍정적인 예로는 네덜란드의 암스트레담 스키폴 공항의 화장실을 들 수 있음
  사람들이 파리 그림을 맞추려는 과정에서 목적을 이룰 수 있게 됨
- Fun의 문화
  -->유머의 효소가 더 좋은 효과를 만듦
  -->'그 의견도 좋지만 이렇게 생각하면 어떨까요?' 이게 yes but(예스 벗)
    - 긍정의 힘을 느낄 수 있는 'yes, but'의 방식으로 쓰는 것이 좋을 것

<4> 스피치로 차이를 만드는 방법

[1] 스피치에 대한 이해

(1) 스피치의 시대

1) 민주주의의 발전

- 스피치와 토론의 기능과 다양한 직업군에서의 역할 증대
- 스피치와 토론 능력은 민주 시민의 기본 소양
- 건강한 민주사회를 실현하기 위해서는 사회 구성원들의 논리적인 의사소통 능력의 중요성 강조

2) 현대 대중 사회의 의사소통

1. 개인과 개인 간의 의사소통, 다양한 조직과 집단 간의 의사소통이 활발히 이루어짐
2. 다양한 의사표현 방법
   - 연설, 발표, 강의, 프레젠테이션, 협상, 인터뷰 등

- 자신의 의사를 분명하고 효과적으로 표현할 수 있는 능력은 현대사회에서 중요한 역량이 됨

3) 고대 그리스의 스피치

1. 스피치와 토론이 사회 공동체 유지 및 조정에 중요한 기능과 역할을 한다는 것을 인식하고 시민들을 교육함
2. 고대 그리스 문명에서 로마 문명으로 전승 후 현대 서양사회의 스피치 교육의 토대로 이어짐

4) 서양의 스피치

1. 시민들의 의사표현의 자유에 대한 중요성을 인식, 공교육에서 스피치와 토론 교육 강화
2. 스피치와 토론 과목은 "Introduction to Public Speaking"과 "Debating"이란 이름으로 개설
   - 대학 교양교육의 중요한 교과목으로 공적 자아 개발, 의사소통 능력 함양, 비판적 사고 능력 함양 등 교육

5) 스피치 교육의 중요성

1. 공적 자아 계발
   - 스피치와 토론 준비 및 발표하는 과정에서 공적 자아의 개념 체험
   ① 연사의 측면
      - 자신의 공적인 권리와 책임감 인지
   ② 청중의 측면
      - 연사에 대한 인품과 인격 판단 및 공적 이미지
2. 의사소통 능력 함양
   ① 스피치와 토론을 준비하고 연습하는 과정에서 논리적 수사학적 내용 구성 능력과 표현 능력이 증대됨
      - 학생은 주제에 대한 자료를 바탕으로 스피치와 토론을 진행하면서 사고력이 함양됨
      - 청중에게 적합한 구문과 어휘를 구상하는 과정에서 언어의 표현능력이 향상됨
      - 스피치를 실행하는 과정에서 자신의 비언어적 표현 능력을 개발할 수 있음
3. 비판적인 사고능력 향상
   ① 연사는 논리적으로 구성하고 전개하는 능력 함양
   ② 청중은 연사의 주장을 평가하는 기회를 가짐
      - 청중은 스피치와 토론 실습 과정에서 비판적으로 들으며 비판적 사고 능력을 함양할 수 있음
      - 청중은 연사의 주장을 판단하고, 검토하며, 객관적 관점에서 주장의 진위를 파악하는 과정을 체험하게 됨
4. 민주 시민 의식과 관용 의식 체험
   ① 스피치와 토론교육은 민주적 다양성에 대한 관용을 기르게 함
      - 자신의 생각이나 견해에 대한 장단점을 인식하고 다양한 견해를 접하며, 민주적 시민 의식을 체험하게 됨
      - 생각이나 견해가 다른 사람들의 발표를 경청하며, 다양성에 대한 민주적 관용을 체험하는 기회
      --> 스피치와 토론을 통한 의사 표현의 자유와 책임에 대한 학습은 좀 더 나은 민주주의 사회로 만들어 줌

[2] 스피치 커뮤니케이션 유형

(1) 스피치 커뮤니케이션

1) 공적 말하기와 사적 말하기 비교

1. 말하다 : '말'이라는 수단을 통해 많은 양의 생각과 정보를 소통하는 행위
2. 사적 말하기
   - 일상 대화
   - 다양한 대화참여자와 다양한 상황이 주어짐

- 유형화하기 어려움

3. 공적 말하기
   - 스피치
   - 사회공통체 유지와 운영에 중요한 역할을 함
   - 공적 주제에 대해 말하며, 사적인 말하기 배제
4. 스피치와 일상 대화의 유사점
   - 말을 매개로 하여 자신의 생각이나 견해를 전달함
   - 청중의 수준에 맞춰 메시지를 조정하고 생각을 포괄적으로 전달
   - 청중의 반응에 따라 상황에 맞게 내용과 전달 방식 수정
   - 자신의 생각을 논리적으로 구성하거나 감정을 담아 표현
5. 스피치와 일상 대화의 차이점

공적 말하기(스피치)	구분	사적 말하기(일상대화)
다수(청중)	청중	소수(청자)
공공주제	주제	사적주제
높음	책임수위	낮음
제약	시간	자유
준비	준비성	즉시
격식체	말투/어휘	비격식체
의도적 조절	비언어	자연스러움

(2) 스피치의 종류

1) 발표
   - 스피치의 일종
   - 정보 제공을 목적으로 하는 소통 행위
2) 연설
   - 여러 사람 앞에서 자기의 생각이나 주장을 진술하는 행위
   - 스피치(대중 연설)와 가장 잘 대응하는 용어
   - 한국사회에서는 청중 고의 동원, 쌍방향 소통이 아닌 일방적 발표로 진행되었던 과거
3) 프레젠테이션
   - 시각자료 등과 같은 기술을 활용한 발표 행위
   - 시각자료 의존도가 높은 스피치

[3] 스피치 커뮤니케이션 특징

(1) 스피치의 구성요소

1) 스피치
   - 의사소통을 통해 특정 주제에 대한 내용을 전달하고 서로 공유하는 과정
2) 연사

1. 스피치 내용을 구성하고 전달하는 사람으로 공신력이 중요함
2. 연사의 공신력은 청중으로부터 좋은 반응을 얻으며, 스피치를 통해 자신의 공신력을 강화할 수도 있음
   - 주제에 대한 전문성: 연사가 다루는 주제에 대한 깊은 지식과 이해
   - 인품: 평소 행위와 태도를 통해 형성된 신뢰와 품격
   - 진정성: 스피치 내용과 청중을 대하는 진심 어린 태도
3. 전문성
   - 주제에 대해 연사가 갖추고 있는 지식의 전문적인 지식과 특성지식
   - 실천적 지혜(연사의 인품이나 열정과는 별개로, 주제에 대해 실제적으로 이해하고 있는 실질적인 지식) 밀접한 관련

- 연사가 주제에 대한 전문성을 갖출수록 청중과의 신뢰 형성 및 스피치의 설득력을 높이는데 핵심적 역할

4. 인품
   - 연사가 평소에 보여준 태도, 행위, 가치관, 업적, 비전 등이 결합된 개념(≒평판)
   - 연사의 성품과 인격을 포함하며, 시간이 지나며 서서히 형성됨
   - 인품은 광의적이고 추상적인 개념으로, 명확히 정의하기 어려움
   - 청중은 스피치 전에 연사의 인품에 대해 나름의 이미지 형성하는 경우가 많음
   - 스피치 과정에서도 연사의 인품은 새롭게 형성될 수 있음
   - 청중이 연사의 평소 인품에 대해 잘 알지 못할 경우, 제3자의 언급을 통해 이를 보완하는 것도 효과적임
5. 진정성, 열정
   - 주제에 대한 연사 자신의 열정과 태도와 관련된 특성
   - 스피치의 주제와 내용이 진정으로 청중과 공동체의 이익을 위한 것임을 보여줄 때 전달이 잘 됨
   - 진심이 담긴 거짓없는 내용의 스피치는 청중에게 감동을 줄 수 있음
   - 목소리, 자세, 표정 등 연사의 비언어적 표현으로 나타나는 열정은 청중에게 강렬한 인상을 전달
   - 한국의 문화에서는 겸손이 강조되므로, 적절한 수위를 조절할 필요가 있음

3) 청중

1. 사회 · 문화적 배경이나 입장이 서로 다른 다양한 사람들의 모임
2. 스피치 준비 과정에서 대상에 대한 조사와 분석이 필요함
3. 사회 · 문화적 배경이나 입장이 서로 다른 다양한 사람들의 모임
4. 청중 분석은 외적 분석과 내적 분석으로 나뉨
   - 외적 분석 항목: 연령, 성별, 경제적 수준, 학력 등(인구통계학적 특성)
   - 내적 분석 항목: 청중들의 태도, 관심, 지식수준 등(사회심리학적 특성)
5. 연령
   - 청중의 연령층이 다양한지, 동일 집단인지를 고려해야 함
   - 젊은 사람일수록 특정 대상에 대한 관심과 욕구가 단기적인 반면, 나이가 들수록 대상에 대한 관심과 욕구가 장기적이라고 함
   - 젊은 사람들은 쉽게 상대를 믿고 흥분하기 쉬우며, 나이가 많은 사람일수록 자제력은 높아지나 상대에 대한 의심이 많아진다고 함
   - 젊은이들로 이루어진 동일 집단 청중에게는 이상과 명분을 앞세운 내용의 스피치를 하는 것이 효과적인 반면, 나이 든 청중일수록 현실과 실리에 중점을 둔 내용의 스피치를 하는 것이 효율적일 수 있음
   - 연령층이 다양한 경우에는 평균 연령층보다 약간 하위 집단을 상정하여 스피치 내용을 구성하는 것이 좋으며, 이때에도 젊은 청중과 나이 든 청중을 위한 사례를 함께 준비하여 활용하는 것이 좋음
6. 성별
   - 청중의 성별과 혼성 비율을 파악해야 함
   - 성별에 따라 사례 제시에 대한 결정이 어려울 수 있음
   - 주의사항: 성차별적 어휘나 내용, 성적인 농담, 성 고정관념적인 내용은 삼가야 함
7. 경제적 수준
   - 청중의 경제적 수준에 맞는 근거와 사례를 준비해야 함
   - 부유한 청중: 보수적일 가능성이 높으며, 자존심이 강할 가능성이 높음
8. 학력

- 청중의 학력수준을 고려하여 준비해야 함
- 교육 수준이 낮은 청중: 어려운 전문용어 사용과 현학적인 표현은 삼가함
- 교육 수준이 높은 청중: 전문용어나 개념, 복잡한 구조를 가진 논리 사용 가능

9. 직업
   - 청중의 직업에 맞는 사례를 준비해야 함
   - 직업 내 직위를 고려해야 함
   - 청중의 직업 만족도, 직장 스트레스 정도를 가늠하여 준비해야 함
10. 사회집단
    - 청중이 속한 사회집단을 고려하여 준비해야 함
    - 청중의 사회 · 문화적 배경으로 출신 지역도 고려해야 함
    - 청중이 중요시하는 규칙이나 관습을 미리 알고, 적합한 내용으로 준비
    - 청중에게 공감을 얻을 수 있는 내용, 용모, 의상, 행동 등을 준비하는 것이 효율적임

<5> 성공적인 스피치를 위한 3가지 요소

[1] 스피치의 3요소

(1) 말의 능력

1) 말=힘, 능력

1. 아리스토텔레스는 말이 효과를 보게 하는 것(설득)이 말의 능력
2. 말의 능력 = 설득
3. 연설자의 설득은 반드시 효과를 나타내는 것이 아니며, 방법적인 요소가 필요함

(2) 설득의 방법적 요소

1) 로고스

1. 설득의 이념적이고 합리적인 방향에 속하는 것으로 논증 또는 논거와 관련되는 것
2. 아리스토텔레스 – 설득의 요소
   - 로고스: 이성, 언어, 논리
   - 파토스: 논리적으로 추론 또는 논증하는 과정
   - 논리는 모든 설득 스피치에서 가장 중요한 개념
   - 논리적으로 추론하는 방법을 통해 비판적인 사고와 청중에게는 자기 주장을 명확하게 이해시켜 설득력을 높이는 결과를 줌
3. 추론: 증거 자료들을 토대로 결론을 도출해 내는 과정
   - 일상 생활과 밀접한 관련이 있음
   - 청중이 추론에 동의하지 않으면 설득에 실패하게 됨
   - 설득을 잘하기 위해서는 효과적으로 추론하는 방법을 터득해야 함
4. 추론과 논증
   - 추론: 증거 자료로부터 결론을 끌어내는 과정
   - 논증: 결론에서부터 증거자룔르 찾아내는 과정
   - 논증은 추론을 말로써 표현한 것
   - 두가지 개념을 포괄하는 넓은 의미로 논증을 사용함
   - 연사가 일상적인 말로 설들하는 경우에는 근거에 주목하므로 논증이 더 적절함
5. 논증의 필수요소: 주장
   - 청중에게 받아들여지기를 바라는 표현
   - 다른 명칭: 명제, 결론
   - 논쟁의 여지가 있으므로, 주장을 뒷받침하는 증거를 함께 제시해야 함
   - 사실적 주장: 사실의 존재 여부에 대한 논쟁

- 가치적 주장: 옳고 그름에 대한 논쟁
- 정책적 주장: 행동이나 제안의 실천 당위성에 대한 논쟁

6. 논증의 필수요소: 근거
   - 청중이 주장을 받아들이도록 설득하기 위한 증거
   - 다른 명칭: 데이터, 증거
   - 주장을 강화하기 위해 예시, 통계 자료, 증언 등을 사용
   - 합리적 논증을 위한 근거는 필수항목임
   - 근거의 적절성은 주장의 종류에 따라 달라질 수 있음
   - 주장에 대한 근거는 합리적 사고와 관련이 있음
7. 논증의 필수요소: 보장
   - 근거와 주장과의 연결 관계를 설명해 주는 기준
   - 예를 들어 "A마트는 좋은 슈퍼마켓이다."라는 주장을 뒷받침해야 한다고 하고, 이 주장의 근거로 "A 마트에서는 다른 슈퍼마켓에 비해 신선한 농축산물을 살 수 있다."를 제시했다면 이 주장에 대한 적절한 근거가 되기 위해서는 "신선한 농축산물을 파는 슈퍼마켓이 좋은 슈퍼마켓이다 '라는 보장이 있어야 함
   - 만약 '값싼 물건을 파는 곳이 좋은 슈퍼마켓 '이라면 이 근거는 이 주장에 적절하지 않음 이처럼 보장은 제시하는 근거가 주장에 대해 적절한지를 보장하는 기능을 하며, 증거 자료에서 결론을 도출하기 위해서는 이 두 관계를 연결 짓는 과정이 필요
   - 결론의 근거가 무엇인지 바르게 추론하는 것은 보장을 추리하는 과정에 해당
8. 일반적인 추론의 방법

① 사례에 의한 추론
   - 청중들에게 잘 알려져 있는 일련의 사례로부터 일반적인 결론을 내리는 방법
   - 귀납적 추론의 한 형태
   - 주장과 근거 사이의 보장 관계를 일반화된 원칙을 통해 보여줌
   - 유의할 점: 자기 주장을 정당화할 수 있는 충분한 사례 필요
     제한된 사례로의 일반화는 성급한 일반화의 오류를 유발
     대표적이고 공신력 있는 사례 사용

② 일반화에 의한 추론
   - 일반적 진리를 특수 상황에 적용하는 방법
   - 연역적 추론의 한 형태
   - 자연스러운 논리적 흐름을 위해 세심한 주의를 기울여야 함
   - 청중이 동의할 수 있는 원칙을 보장으로 제시해야 함
   - 보장에 오류가 없어야 함

③ 원인에 의한 추론
   - 인가 관계를 보장으로 사용하는 추론 방법
   - 모든 결과에 원인이 있다는 가정에서 출발함
   - 유의할 점: 근거가 확실한 인과 관계를 보장으로 삼아야 함
     인과 관계에 대한 철저한 검증이 필요

④ 징후에 의한 추론
   - 상관 관계를 보장으로 한 추론 방법
   - 특정 사건이나 상황의 발생이 다른 사건의 발생을 시사할 때 사용
   - 유의할 점: 사례 간의 상관관계를 분명하게 검증해야 함
     상황에 따라 동일한 사건이 다른 징후로 해석될 수 있음을 인식

⑤ 유추에 의한 추론
   - 유사한 사례를 비교하여, 한 사례에 대한 진실이 다른 하나에도 적용될 수 있다고 추론하는

방법
- 설득 스피치에서 가장 많이 사용(새로운 정책 시행 주장 시 다른 나라의 성공 사례를 예시로 듦)
- 유의할 점: 사례 간의 상관 관계를 분명하게 검증해야 함
상황에 따라 동일한 사건이 다른 징후로 해석될 수 있음을 인식

⑥ 권위에 의한 추론
- 전문가의 권위를 보장으로 제시하여 추론하는 방법
- 연사는 자신의 주장을 강화하기 위해 전문가의 의견을 인용
- 청중의 심리: 전문가의 말을 근거로 연사의 주장에 신뢰를 둠
잘 알려진 전문가의 이름이 언급되면, 청중은 연사의 주장에 더 귀를 기울이게 됨

2) 파토스

1. 청중의 욕구를 충족시키거나 감정을 자극하여 청중에게 동기를 유발함
2. 파토스는 설득을 목적으로 청중의 감정과 욕구를 이용하고, 정서에 호소하는 것임
   - 설득은 감정이나 욕구가 개입되기 때문에 파토스는 중요한 설득의 수단이 됨
3. 감정 자극
   - 감정은 청중의 마음을 움직이고 설득의 목적을 강화할 수 있는 강력한 수단
   - 청중으로부터 연사가 원하는 반응을 효과적으로 이끌어냄
   - 연사는 청중에게 특정 신념이나 가치관에 대한 긍정적인 감정을 느끼게 할 수 있음
   - 부정적인 감정에 호소하는 방법도 설득에 이용 가능함
   →지나치게 부정적인 감정에 호소하는 것은 역효과를 낳을 수 있음
   - 청중에게 감정적 호소 시, 연사의 윤리를 명심해야 함
4. 욕구 충족
   - 연사가 청중의 욕구를 잘 파악하여 동기를 유발해야 설득력이 높아짐
   - 심리학자 매슬로의 욕구 5단계: 생리적 욕구, 안전의 욕구, 소속의 욕구, 자존의 욕구, 자아실현의 욕구인데 이 다섯 가지 욕구에는 각각 여기에서 파생된 수많은 동기들이 있음
   - 동기를 보다 효과적으로 유발하기 위해서는 청중 분석을 통해 청중이 가장 원하는 것이 무엇인지를 파악하는 것이 중요
   - 그런 다음 이런 요구에 부응한 설득의 전략을 세울 필요가 있음
   - 만약 휴대폰의 편리성보다는 안전에 초점을 맞춰서 청중을 공략하려 한다면, "여러분이 아무도 없는 위험한 곳에 오도 가도 못하는 상황에 처할 경우 휴대폰은 여러분의 목숨을 구해줄 것입니다."라며 청중의 소중한 생명과 연관되어 있음을 강조해 말할 수 있음
   - 그러나 때에 따라서는 한 가지 욕구에만 호소할 것이 아니라 동시에 여러 개의 욕구를 공략하는 것이 효과적

3) 에토스

1. 연사의 개인적인 자질(공신력)
2. 대중 스피치를 포함한 모든 형태의 의사소통에서 설득의 주요 원천
   - 청중은 믿을 수 있고, 책임감 있는 연사의 말을 신뢰함
   - 설득에 성공하려면 자신에 대한 공신력을 높여야 함
3. 에토스의 구성요소

① 능력/전문성
- 주제에 대한 이해도
- 충분한 전문 지식과 경험
- 안목

- 논리적인 구성
- 신뢰할 수 있는 자료 사용
- 침착한 태도

② 인품
- 확신이 있는 주제를 선택
- 검증된 자료를 활용
- 청중이 지식 수준에 맞춰 적절한 단어 사용
- 청중은 연사의 인품에 호감을 가질수록 연사의 말에 신뢰도가 높아짐

③ 열정
- 변명하듯이 말하는 연사 대 열정적으로 말하는 연사 중 열정연사의 말을 더 믿게 됨
- 힘 있게 말할 때 공신력이 높아지며, 청중을 압도하는 카리스마가 느껴짐
- 연사의 열정적인 모습은 연사의 공신력이 제고됨

[2] 스피치에서 범하기 쉬운 오류

(1) 논리적 오류

1) 인신공격적 오류
- 상대방의 논리를 반박하는 것이 아닌 상대방을 공격하는 것
- 자신과 다른 의견을 가진 사람의 약점을 이용하여 그 사람의 논리나 생각의 공신력에 흠집을 내려 함
- 정치인들이 즐겨 사용하는 방법으로 청중의 판단을 흐리게 만듦

2) 시류 편승의 오류
- 모든 사람들이 동의하는 것은 옳다고 주장하는 논리
- 모든 사람이 따르는 일에 거절하지 못하는 사람의 심리를 이용

3) 흑백사고이 오류
- 다른 가능성이 존재하는 상황에서 연사가 흑백 논리를 사용하여 청중을 딜레마에 빠뜨리는 것
- 두 가지 가능성을 제안한 후 청중이 이 중 하나만 선택하도록 분위기를 조성함
- 연사의 의도가 발각되면 청중은 연사를 비합리적이고 독단적인 사람으로 생각하게 됨

4) 연막 작전의 오류
- 실제 사안과 관계없는 주장으로 청중의 주의를 실제 사안이 아닌 다른 문제로 분산시키는 것
- 정치 토론이나 법정에서 자주 사용

5) 눈덩이의 오류
- 어떤 결정을 내리거나 행동 뒤에는 반드시 또 다른 결정이나 행동이 뒤따르게 되어 있다는 논리
- '미끄러운 비탈길의 오류' 라고도 불림

<6> 맥락을 읽고 설득하는 3단계 스피치

[1] 스피치 맥락에 대한 이해

(1) 스피치의 맥락에 대한 세 관점

1) 상황으로서 맥락

1. 의사소통의 조건이자 과정으로 의사소통에 필수불가결한 요소
- 언어를 매개로 하여 의미를 구성하고 재구성할 때 맥락 탐구 및 활용
  → 스피치에서 맥락의 중요성을 인식하고, 이를 적극적으로 적용
- 소통은 특정한 상황 속에서 이루어지고 그 의미는 상황에 의해 결정
- 구체적인 발화 상황을 의미
  →상황: 문장의 의미 해석에 관련되는 발화 상황보다 넓은 범위, 인간의 의사소통 행위

2. 커뮤니케이션의 요소(야곱슨, 1960)
   - 발신자, 수신자, 접촉, 코드, 맥락을 필수불가결한 요소로 제시
   - 야곱슨이 이야기한 맥락은 메시지가 언급되는 환경으로, 수신자가 포착할 수 있고 언어로서 전달되어야 하는 요소
   - 맥락은 다른 요소들과 대등한 시공간의 물리적 장면이나 상황에 국한됨
   - 커뮤니케이션 구성 요소들이 모두 포함되는 넓은 의미의 의사소통 상황을 의미
3. 스피킹 모델(하임즈, 1972)
   - 대화 상황을 16개의 구성요소로 구분하고 이를 다시 8개로 분ㄹ
   - 상황: 의사소통의 배경, 참여자, 목적, 행위, 어주, 전달 수단, 규범, 장르 등 모두 포함
4. 메이(1993)
   - 정적인 개념이 아닌, 동적인 개념
   - 대화의 과정에 참여한 사람들이 상호작용하고, 언어적 표현들을 알아들을 수 있게 해주는 가장 넓은 의미의 환경으로 정의
5. 구체적인 상황에서 의사소통 행위 전반을 둘러싼 환경
   - 사회문화적인 배경에 이르기까지 그 범위가 확대하지만 언어 사용자와 상관성이 부족한 물리적 환경만으로 제한되기도 함
   - 외부적인 환경과 구별되는 심리적 배경과 화자와 청자의 자율적인 상황조성을 고려하지 못하는 단점
   - 구체적인 물리적 상황 뿐만 아니라 추상적이고 심리적인 상황을 포괄

2) 지식으로서의 맥락
1. 화자와 청자의 인식에 따라 달라질 수 있음
   - 맥락을 구체적인 물리적 상황, 추상적이고 심리적인 상황까지 포괄하는 관점으로 확장됨
   - 의사소통 행위자인 화자와 청자는 인지적으로 맥락을 형성하는 주체
   - 화자와 청자 간의 공통의 지식이 의사소통을 가능하게 하는 맥락으로 규정
2. 스퍼커와 윌슨(1986)
   - 심리적 구성체로서 청자가 가정하고 있는 세계에 대한 부분 집합
   - 미래에 대한 기대, 과학적 가설, 종교적 신념, 일화적 추억거리, 일반 문화적 인식, 화자의 정신 상태에 관한 신념 등을 포함
   - 의사소통 맥락으로서의 지식의 중요성 강조
3. 클락과 칼슨(1981)
   - 텍스트와 개인이 상호작용하기 위해 사용할 수 있는 정보와 지식
   - 화자와 청자에 의해 공유된 지식, 신념, 가정들의 총체
4. 피거료(1994)
   - 지식과 관계를 맺고 있는 심리적 구성
   - 담화, 글의 표현과 해석에 관여해서 의미를 명확하게 함
   - 새롭게 텍스트의 의미를 형성하는 데에 도움
   - 이론적이며 심리적으로 활성화된 지식

3) 텍스트(담화)로서 맥락
1. 인간의 의사소통 행위는 의사소통의 주체가 특정 상황 속에서 텍스트를 생산하고 수용하는 것을 목적으로 함
2. 맥락은 텍스트와 결코 분리될 수 없으며, 서로 관련되어 있음
   - 텍스트가 언어로 커뮤니케이션 하는 과정에서 재구성 시, 텍스트의 의미 형성과정에 맥락은 밀접하게 개입하게 됨
3. 텍스트에 펼쳐지거나 텍스트를 둘러싸고 있는 것
4. 사회적 환경에서의 체계적인 관계이고 언어의 기능적 조직

5. 텍스트와 상호작용하는 순환적인 관계

[2] 스피치 맥락 분석의 3단계

(1) 스피치 청중과 상황에 대한 이해

1) 스피치 청중의 특징

1. 청중은 수동적인 수용자에 해당하지 않음
2. 청중은 자신의 가치관과 지식체계를 가지고 있는 능동적인 존재
   - 연사가 청중의 기존 가치관에 부합하지 않는 주장을 하거나, 기존 지식체계에 어울리지 않는 정보를 제공할 때는 스피치 자체를 무시하게 됨
3. 청중을 스피치의 중심으로 준비

2) 스피치의 상황

1. 스피치 자체를 실행하는 데에 있는 것이 아니라, 청중으로부터 의도한 효과를 거두는 데 있음
2. 스피치 성패는 '청중'
   - 청중의 태도, 지식, 욕구, 감정을 파악하여 이에 부합하는 스피치를 준비하여, 청중이 움직여주고 연사도 소기의 목적 달성 가능

3) 스피치에 대한 청중의 지식 수준

1. 스피치 내용을 이해하는데 결정적인 역할
2. 어휘와 문법, 논리에 대한 이해력이 부족할 경우, 스피치에 대한 내용 이해 어려움
   - 청중의 예비지식은 주제에 관한 직,간접 경험에 따라 결정
   - 청중의 삶의 맥락에 따라 경험의 유무를 판단 후, 교육수준과 시사에 대한 관심 정도 등 파악
   - 청중의 지식과 경험 정도에 따라 유연하게 접근

4) 스피치에 대한 청중의 욕구와 동기

1. 스피치에 대한 다양한 청중의 욕구
   - 연사의 비전이나 능력을 알기 위해서 스피치 경청을 하는가?
   - 새로운 사실을 배우기 위한 것인가?
   - 정체성 고취를 위한 것인가?
   - 연사의 얼굴이나 목소리를 듣기 위한 것인가? 등

5) 스피치 청중의 감정상태

1. 청중의 감정상태에 대한 직관적으로 파악해야 함
2. 좋은 연사는 청중의 감정 상태를 이용하여 스피치
   - 애국심이 고취된 청중: 애국심에 불을 당길 수 있는 스피치
   - 기분이 상한 청중: 감정을 피해가는 방향의 스피치

6) 스피치 청중의 조직 상태

1. 개개인이 아니라 하나의 집단으로 간주
2. 각 하부 집단의 특성을 고루 반영하여 준비
3. 청중의 특성상 조직력이 약한 청중은 주의가 산만하기 때문에 관심을 집중시키기 힘듦
4. 청중의 규모, 스피치의 물리적 환경에 따라 스피치가 달라짐

(2) 청중분석

1) 청자에 대한 배려

1. 청자와 직접 대면한 상태에서 이루어지는 말하기
2. 청중의 맥락을 이해하지 못한 스피치는 연사의 공신력에 악영향
3. 청중은 자신만의 가치관과 지식체계를 가지고 있으며, 이를 무시할 경우, 연사의 공신력에 악영향
4. 스피치의 목적은 청중의 반응에 달려있으므로, 청중을 중심으로 준비
5. 청중이 속성 고려
   - 인구통계학적 분석(연령, 학력, 성별, 직업, 종교등)

- 청중에 대한 심리적 분석(관심, 욕구, 지식, 태도)

2) 청중이 나를 얼마나 좋게 생각하는가?

1. 청중이 연사에 대해 어떠한 태도를 보이는지 분석
2. 우호성(Friendliness): 청중이 연사를 '얼마나 친근하게 느끼는가?
   - 우호성이 높은 청중: 연사를 동지처럼 생각
   - 우호성이 낮은 청중: 연사를 적대시하는 것
3. 존중심(Respect): 청중이 연사를 '얼마나 높이 평가하는가?
   - 존중심(공신력)이 높은 연사: 청중으로부터 존중 받음
   - 존중심(공신력)이 낮은 연사: 청중으로부터 존중받기 어려움

3) 주제에 대한 태도를 파악하라

1. 연사 자신의 태도와 비슷한가 아니면 상반되는가?
   ① 청중의 태도 뿐만 아니라 주제에 대한 청중의 태도로 파악
      - 연사 자신의 태도와 비슷한 경우, 주장에 대한 근거를 많이 제시할 필요가 없음
      - 연사 자신의 태도와 상반된 경우, 주장을 피력해야 하며, 충분한 증거를 준비해 입증해야 함
2. 주제에 대해 얼마나 많은 관심을 가지고 있는가?
   ① 청중은 주제에 관심이 있으면 스스로 경청하지만, 반대의 경우 좀처럼 경청하지 않음
   ② 호응을 얻기 위해 흥미 있는 주제 선택
   가. 주제를 잘 아는 청중
      - 기초 설명보다 기존의 지식 위에 새로운 지식을 제공, 새 지식은 기존 지식과 연결하여 설명
   나. 주제를 잘 모르는 청중
      - 기초부터 설명, 한꺼번에 많은 정보를 제공하지 않고 일상적인 용어로 설명
   다. 주제를 잘 알지만 무관심한 청중
      - 시작부에서 주제가 그들에게 얼마나 중요한가를 강조, 내용을 그들의 삶과 결부

4) 스피치 목적에 대한 태도를 파악하라

1. 연사가 스피치를 통해 궁극적으로 성취하고자 하는 바를 의미
   ① 선거 연설: 득표
   ② 정치토론: 자신의 주장을 지지하도록 하는 것
   ③ 고객을 위한 프레젠테이션: 청중의 좋은 평가를 유도하고 채택하게 함, 그외 정보를 효과적으로 전달하는 것
2. 호의적인 집단
   ① 화자에게 기대하는 바가 큼
   ② 청자는 발표자에 대한 믿음이 강하기 때문에 화자는 명쾌하고 간결하게 발표
   ③ 지나친 농담이나, 개인적인 일, 험담 등 주의해야 함
   ④ 평범한 내용으로 납득시키려는 태도는 지양되어야 함
   ⑤ 설득 스피치시, 주장에 힘써 행동화를 촉구하며, 공동의 적 공격
   ⑥ 모든 청자를 평등하게 대우
3. 중립적인 집단
   ① 청중을 자극해야 함
   ② 비호의적인 청자 = 무관심한 청자로, 청중과 주제를 연결시켜야 함
   ③ 하고 싶은 이야기를 충분히 해야 함
   ④ 다양한 경험담과 유머로 신뢰를 쌓은 후 이를 바탕으로 우호적인 관계로 일체감 형성
   ⑤ 주장이나 이를 뒷받침하는 근거를 많이 제시하여 설득
4. 적대적인 집단
   ① 청자와 자신이 생각하는 것에는 차이가 있다는 점을 인정하면서 자신의 의견 표현

② 공통점 또는 동의하는 부분부터 시작
③ 적대적인 청자에게 자신의 주장부터 강하게 내세우면 감정적인 대립 발생

(3) 상황분석

1) 상황

1. 스피치가 이루어지는 모든 주변적 여건, 청중이 연사의 말을 잘 받아들이도록 하기 위해 점검해야 할 중요한 요소
2. 청중분석과 동시에 행해져야 하는 요소
3. 스피치 상황분석은 청중분석과 동시에 행해져야 하는 요소
   - 스피치 상황이란 '주어진 스피치가 언제, 어디서, 어떠한 행사의 일환으로, 어떻게 행해지는가'를 총괄하는 개념

2) 장소

1. 장소의 특성을 잘 이용해 장소의 역사성, 연단의 구조, 청중의 배열 등 파악
2. 장소의 상태에 따라 구체적 스피치의 어조와 주제에 영향을 끼침

3) 장소에 대한 고려사항

1. 장소의 역사성
2. 실내/실외 여부
3. 청중의 규모
4. 발표장의 크기
5. 조명, 연단의 유무
6. 좌석 배치

4) 시간

1. 좋은 스피치를 준비하기 위해서 고려해야 할 요소
2. 스피치 시기, 행사의 순서 등이 스피치 결과에 영향을 미침
3. 시간적 제약이 부과되는 경우 고려

5) 시간에 대한 고려사항

- 계절, 날짜, 역사적 사건, 순서(나의 스피치 전후의 스피치 등)

6) 기타

1. 스피치가 어떤 행사의 일환으로 행해지는가를 고려해 그 행사의 성격에 맞도록 자신의 스피치를 준비해야 함
2. 스피치 적용하는 규칙과 관습은 우리 사회 조직의 규칙과 관행의 틀을 벗어나서는 안됨

7) 행사의 성격에 대한 고려사항

1. 자신의 스피치가 어떤 핸사의 일환인지 파악
2. 모임의 성격

8) 규칙과 관습, 문화에 대한 고려사항

1. 사회나 조직의 규칙, 관행
2. 각 사회가 가진 문화적 관습 및 습관

<7> 신뢰와 호감을 이끌어 내는 스피치 매너

[1] 스피치 매너

(1) 스피치 매너의 기본

1) 매너의 기본 개념

1. 친절 또는 따뜻한 마음
2. 공명정대한 정신
3. 상대에게 폐를 끼치지 않는 것

- 자발적으로 이루어져야 하며, 진실성이 반드시 부합되어야 함

4. 매너는 처음에는 사회적 질서를 유지하기 위해 그 사회가 요구하는 형태로 발전하는 독특한 행동이었음. 이러한 행동이 형식을 갖추면서 의례(儀禮)로 발전하고, 이 의례는 다시 사회가 발달함에 따라 관습, 도덕 그리고 법률 등으로 분화되었음

2) 예절의 근본정신

1. 상대방에게 호감을 줌
2. 상대방에게 폐를 끼치지 않고 편안하게 배려
3. 상대방 존중

3) 스피치 매너는 먼저 '나만의 말하기 전략, 상대방을 위한 말하기, 대화·설득을 위한 말하기, 칭찬·유머가 있는 말하기, 성공을 위한 말하기 ' 라고도 말할 수 있음

- 생산적·적극적·독립적·논리적인 프로페셔널로서 남들 앞에 나서야 하는 이들에게 황금빛 날개를 달아 주는 실천행동

(2) 스피치의 효과를 올려주는 스피치 매너

1) 시선처리

- 청중의 눈을 정면으로 보면서 다정한 말투로 시작

2) 밝은 표정

- 활기차고 자신감 있는 이미지로 신뢰감 형성

3) 생동감이 느껴지는 말투

- 빠르거나 어눌한 말투가 아닌 또박또박하고 분명한 발음으로 적절한 제스처를 곁들여 스피치

(3) 좋은 스피치의 조건

1) 정확한 스피치

1. 어휘의 뜻을 정확히 알고 사용하기
   - 일상적으로 사용하고 있는 우리말의 뜻을 정확하게 알고 있지 않음
   - 잘못된 어휘 선택은 '무식하다', '교양이 없다'는 판단에 영향
2. 문맥에 어울리는 어휘 선택하기
   ① 어휘의 지시적 의미
   - 어휘가 가리키는 것 자체로 이해되는 의미
   ② 어휘의 함축적 의미
   - 가리키는 대상에 대한 느낌이나 연상 등의 의미
   ③ 함축적인 의미에서 차이를 보이는 어휘를 사용하는 경우에는 신중해야 함
   - 예를 들어, 마른/빼빼한/삐쩍 마른/날씬한 등의 어휘는 기본적인 의미에서 '몸무게가 적다'라는 같은 의미를 갖고 있지만 함축적인 의미는 다름
   - 청중으로 하여금 '마른'은 중립적인 데 비해 '날씬한'은 긍정적인 느낌을 주고 '빼빼한' 또는 '삐적 마른'은 부정적인 느낌을 줌
   ④ 스피치에서 사용된 어휘가 갖는 함축적 의미는 청중의 태도에 영향
   - 습지 건설을 반대하는 환경운동 스피치 시, '늪과 습지' 표현에 따라 청중에게 전하는 느낌이 달라짐
   → 늪: 잡초가 무성한 쓸모 없는 땅이라는 이미지
   → 습지: 희귀한 새와 식물이 살아가는 생태보존 지역이 연상됨
3. 경어와 호칭의 알맞은 사용의 부적절한 예
   ① '내가 부르시면 대답하세요', '차가 막히셨죠'
   - 자신의 말이나 행동 또는 인격체가 아닌 사물에 상대방을 높이는 경어를 사용하는 것은 문법적으로 맞지 않음
   ② 우리나라 vs. 저희나라
   - 청중이 속한 집단을 칭할 땐 '우리나라'라는 표현이 적절함

- 저희'는 화자를 낮추는 겸양표현, 화자와 청자가 공유하는 대상을 지칭할 때는 적절하지 않음

2) 적절한 스피치

1. 청중을 고려한 스피치

① 청중의 성별, 연령, 태도, 지식수준 등을 고려하여 표현을 결정

② 연사가 하는 말을 청중이 언제나 잘 알아들을 것이라고 생각하는 것은 잘못된 생각임

③ 청중의 낮은 지식 수준

- 전문용어 대신에 쉽고 평이한 어휘 사용
- 전문 용어를 사용해야 하는 경우, 일상적인 말로 알아듣기 쉽게 풀어서 설명

④ 청중의 높은 지식 수준

- 일상적인 단어나 표현보다는 청중에게 익숙한 전문용어나 적절한 수준의 어휘사용
- 지식수준이 높다고 하더라도 길고 복잡한 문장을 자주 사용하는 것은 좋지 않음

2. 상황을 고려한 스피치

① 장소, 시간, 모임의 성격을 고려하여 적절한 표현을 결정

② 일반적으로 공식적인 자리에서는 격식을 차린 표현을 사용하고 방언이나 은어의 사용은 자제하는 것이 좋음

3) 명확한 스피치

1. 구체적인 언어사용

① 추상적이고 포괄적인 단어 대신에 구체적인 어휘 사용

- 민수는 매우 끈질긴 사람이다(X)
  민수는 대학입시에 세 번이나 떨어지고도 단념하지 않고 네 번째에 합격하였다" (O)

② 구체적인 어휘의 사용은 각인 효과가 있어 청중의 집중력과 기억력을 높이는 결과로 이어짐

2. 쉽게 표현하기

① 쉬운 단어, 단순한 문장, 일상적 언어 사용할 때 청중은 그 의미를 더 명확히 이해할 수 있음

② 어려운 어휘를 자주 사용하는 연사는 청중의 반감을 사기 쉬움

③ 문어체 표현보다는 구어체 표현을 사용하는 것이 의미 전달의 효과를 높임

- 길고 복잡한 문장, 피동형 보다는 짧고 단순한 문장, 능동형을 사용하여 의미를 더 명확하게 함

4) 선명한 스피치

1. 시각화 하기

① 표현의 단조로움을 피하면서 청중의 머릿속에 내용을 각인시킬 수 있는 방법

② 비유법

- 청중의 머릿속에 내용이 그림처럼 떠오르도록 하는 전형적인 기법
- 두 가지 대상 간에 존재하는 유사성이나 공통점에 기초해서 사물을 다른 것에 빗대어 표현하는 방법
- 청중의 이해를 도울 뿐 만 아니라 그 의미를 더 선명하게 함
- 성난 파도가 달려들어 우리를 잡아먹듯이 덮칠 것 같다

2. 비유법의 종류

① 직유법

- ~같이', '~처럼' 등의 연결어를 사용하여 표현하고자 하는 대상을 다른 대상과 직접 비교하는 수사법
- 두 대상 간의 관계가 비교적 직선적이기 때문에 두 대상을 통해서 강조하려는 속성이 무엇인지를 쉽게 파악할 수 있음

② 은유법

- "~같이', '~처럼' 등과 같은 연결어 없이 두 대상을 비교하는 표현 기법
- 비교되는 두 대상의 유사성이 겉으로 드러나 있지 않더라도 비교되는 대상이 구체적이어서

연상되는 속성을 파악하는데 도움을 줌

③ 의인법

- 무생물이나 추상적인 개념이 인간 특유의 속성을 가진 것처럼 표현하는 방식
- 주로 분위기나 감정 등을 생동감 있게 전하기 위해 사용

3. 청각화 하기

① 음의 장단이나 강약을 반복해 만들어 낸 리듬은 광고 등에서 매우 유익하게 활용됨

② 말을 하거나 글을 쓸 경우에 소리나 단어를 일정한 규칙에 따라 반복하거나 일관되게 연결하여 리듬을 만들어 낼 수 있음

4. 청각적 수사법

① 반복법

- 한 문장이나 단락에서 동일하거나 유사한 표현 또는 유사한 뜻을 가진 표현을 반복함으로써 그 의미를 강조
- 예: 더 빨리, 더 높이, 더 멀리

② 점층법

- 말하고자 하는 내용의 강도나 크기를 차츰 높이거나 넓혀 그 뜻을 강조하는 표현방식
- 청중의 감정을 단계적으로 상승시켜 가장 중요한 어구로 끝냄으로써 마지막에 청중에게 강한 호소력을 전달할 수 있음

③ 대조법

- 서로 상반되는 내용을 대조적으로 배치하여 그 차이에 대한 인상을 강하게 심어주는 표현기법
- 대구법과 함께 사용될 경우 긴장감이 훨씬 높아짐
- 예: 여자는 약하나 어머니는 강하다

④ 대구법

- 동일하거나 유사한 구조의 두 문장을 나란히 배열함으로써 그 의미를 강조하는 표현방식
- 어휘는 다르게 사용될지라도 동일하거나 유사한 구조의 문장으로 짝을 이뤄야 함
- 예: 치욕스러운 평화보다는 고통스러운 투쟁

[2] 좋은 스피커의 조건

(1) 훌륭한 연사의 조건

1) 훌륭한 인격

1. 인격을 갖추지 못한 연사는 뛰어난 스피치 기법을 구사하더라도 선동가에 지나지 않음
2. 청중의 인식을 높여주며, 스피치의 설득력도 높아짐
3. 훌륭한 연사가 되고자 하는 사람은 커뮤니케이터로서의 인격부터 수양해야 함

2) 지식(전문성)

1. 주제에 대해 아는 것이 없으면, 핵심이 없는 넋두리만 이야기함
2. 스피치를 준비하는 사람은 가능한 많은 정보를 수집하여 주제에 대한 지식의 폭을 넓혀야 함
3. 대본만을 암기해 발표하거나 대본을 내려보고 읽는 연사는 스피치의 실행 과정에서 그 본색이 드러남
4. 청중은 끊임없이 연사의 지식을 저울질하며, 이러한 청중들의 판단은 연사의 공신력에 영향을 미침

3) 적극적인 태도

1. 주어진 스피치를 지신의 능력과 지식, 인격과 진솔함, 정열을 널리 알릴 수 있는 좋은 기회라고 생각해야 함
2. 스피치에 대한 불안증이 사라지며 정열적인 스피치를 할 수 있음
3. 스피치를 통해 여러 가지 기회 제공

- 자신을 표현할 수 있는 기회
- 자신의 지식을 넓힐 수 있는 기회
- 청중을 계도할 수 있는 기회

4) 스피치 기법

1. 스피치 기법은 스피치를 준비하고 실행하는 전 과정과 관련된 것
2. 스피치 기법을 터득한 사람
   - 적절하고 핵심적인 아이디어를 고안하고, 논리적으로 조직하며, 적절한 표현양식을 통해 구성한 후, 효율적으로 암기하여 감동적으로 발표할 줄 앎

5) 자신감

1. 회의적인 생각을 버리고 자신의 능력을 믿고 대처할 때 좋은 스피치가 가능함
2. 모든 상황을 고려하여 철저한 준비를 한 후 스피치에 임한다면 실패를 두려워할 이유가 없음
3. 불안증을 긍정적으로 생각하고 준비를 철저히 한 후 자신감을 가지고 스피치에 임해야 함

<8> 상대방의 마음을 여는 의사소통 스킬

[1] 의사소통의 유형과 고려사항

(1) 의사소통의 원칙과 과정

1) 의사소통의 일반 원칙 7가지(Redfield)

1. 명료성의 원칙으로 내용이 쉽고 정확하며 평이한 문장이어야 한다.
2. 일관성의 원칙으로, 정보에 모순이 없어야 한다.
3. 적시성의 원칙으로 의사소통이 적기에 이루어져야 한다.
4. 적량성의 원칙으로 정보의 양이 적당해야 한다.
5. 배포성의 원칙으로 정보가 대상에게 잘 전달되어야 한다.
6. 적응성의 원칙으로 현실에 적합해야 한다.
7. 관심과 수용의 원칙으로 상대의 주의를 끌 수 있는 내용이어야 하고 수용성이 있어야 한다.

(2) 의사소통의 유형

1) 공식적 vs. 비공식적 의사소통

1. 공식적 의사소통
   - 조직 내의 공식적인 경로와 과정을 거쳐 의사와 정보가 전달되는 방식
   - 전달자와 피전달자가 분명하고, 책임 소재가 명확함
   - 의사소통 과정 중 송신자의 감정, 의도가 충분히 전달되기 어려움
   - 변동하는 사태에 대해 신속히 적응하기 어려움
2. 비공식적 의사소통
   - 조직의 자생 집단 내에서 비공식적인 방법으로 이루어지는 의사소통
   - 공식적 직책을 떠나 개별적인 인간적 만남과 각종 친목회에서의 의견교환 등 수단이 됨
   - 공식적 의사소통의 결함 보완
   - 관리자에게 유익한 정보를 전달하는 수단

2) 언어적 vs. 비언어적 의사소통

1. 언어적 의사소통(Verbal communication)
   - 말로 하는 의사소통(직원회의, 위원회, 인터뷰 등)
2. 언어적 의사소통의 제약점
   ① 주로 생각과 사실을 강조를 두고, 감정을 정확하게 표현하지 못함
   ② 말하려고 선택한 것이 상황의 근사치에 불과하기 때문에 듣는 사람을 잘못된 방향으로 인도할 우려
   ③ 의사소통하기 위해 사람들을 한데 모이게 하는 것이 어려움

3. 비언어적 의사소통(Non-verbal communication)
- 눈짓, 몸짓, 웃음, 말의 속도, 목소리의 높고 낮음, 입술의 경련, 얼굴의 붉어짐, 그리고 눈물 등
- 의사소통 중에 전달자를 조심스럽게 관찰하는 태도는 생각과 의미와 감정을 주고받는 데에 큰 도움이 됨

4. 언어적 의사소통은 말로 하는 방식과 문서로 전달하는 방식이 있는데, 말로 하는 경우는 즉시 확인 가능하고, 대면에서 이루어짐
- 문서로 의사소통하는 경우는 내용을 정확하게 전달하고, 보존할 수 있다는 특징이 있음
- 비언어적 의사소통은 물리적인 언어, 상징적 언어, 신체적 언어로 방식이 구분이 될 수 있음

3) 일방적 vs. 쌍방적 의사소통

1. 일반적 의사소통
- 송신자가 의사소통을 주도하며, 수신자는 주로 듣는 입장
- 지시, 명령, 공문하달, 설교 등 : 피드백이 없음
- 의사소통 과정 중 송신자의 감정, 의도가 충분히 전달되기 어려움

2. 쌍방적 의사소통
- 송신자와 수신자 간에 피드백의 교환 가능
- 의사소통의 정확성이나 유효성이 높아 의사소통의 효과 상승
- 비교적 시간이 오래 걸림

4) 수직적 vs. 수평적 의사소통

1. 수직적 의사소통
- 조직의 위계나 명령에 따라 상급자로부터 하급자에게 전달되는 명령이나 지시를 포함하는 의사소통

2. 수평적 의사소통
- 동일 계층의 개인 또는 부서 간의 상호작용적 상황에서 이루어지는 의사소통
- 회람, 통지, 회의 등의 방법
- 구성원이나 부서 간의 활동을 조정하고, 갈등을 해소하는 데 중요한 역할

5) 조직에서의 의사소통

1. 협동의 전제조건이며 조정의 수단
- 구성원들로 하여금 협동적 행동이 가능하며, 갈등을 조정하는 수단으로서도 기능

(3) 의사소통 네트워크

1) 사슬형(Chain)

1. 구성원 사이에 릴레이식으로 이어지는 커뮤니케이션 형태
2. 지위(또는 연령)이 낮은 구성원 → 보다 높은 단계의 구성원 순서
3. 공식적인 명령계통에 따라 하향식으로만 진행되는 의사소통망 (연쇄형)
4. 구성원간의 엄격한 계층관계가 존재
5. 의사결정의 속도는 신속하나 집단의 만족도는 저하
6. 정보가 계층단계를 따라 아래로 전달되는 과정에서 정보가 왜곡될 수 있음

2) 수레바퀴형(Wheel)

1. 구성원 모두와 커뮤니케이션하는 사람은 오직 한 명인 형태
2. 중심인물이 신속하게 정보를 수집하고, 문제해결 상황에 대한 정확한 판단을 하기 때문에 신속한 대응 가능
3. 단순 업무의 경우, 의사소통 속도와 정확성에 효과적
4. 복잡한 업무에는 효과적이지 않으며, 집단 만족도는 높지 않음

3) 원형(Circle)

1. 계층관계가 없고 중심인물도 없는 상황에서 나타나는 의사소통망

- Task force, 위원회(Committee) 등

2. 구성원 상호간의 왕성한 상호작용으로 문제해결이 완만하게 이루어지므로 구성원의 만족도는 높음
3. 문제해결은 느림

4) 개방형(all-channel)

1. 구성원 모두와 커뮤니케이션하는 사람은 오직 한 명인 형태
2. 중심인물이 신속하게 정보를 수집하고, 문제해결 상황에 대한 정확한 판단을 하기 때문에 신속한 대응 가능
3. 단순 업무의 경우, 의사소통 속도와 정확성에 효과적
4. 복잡한 업무에는 효과적이지 않으며, 집단 만족도는 높지 않음

(4) 의사소통의 고려사항

1) 사실과 감정

1. 의사소통의 목표: 사실(Facts)와 감정(Feelings)을 모두 포함
   - 사실 및 생각(Facts): 조직의 정책, 문제, 계획, 결정 및 활동을 알 수 있도록 분명히 밝힐 필요가 있음(구두/문서)
   - 감정(Feelings): 면담, 위원회, 직원회의와 같은 대면적 관계에서 가장 분명하게 드러남

2) 의사소통의 길이

1. 메시지는 너무 길어서도 또 너무 짧아서도 안됨
2. 의사소통을 위한 시간이 제한된 경우는 제한된 시간 내에 생각과 감정을 효과적으로 전달할 수 있도록 치밀한 준비가 필요

3) 반복

- 기억력은 휘발성이 강하므로, 쉽게 잊혀질 수 있음
- 기억되고자 하는 메시지의 경우 한 번 이상 반복하여 재시

4) 경청

- 경청을 위한 실제적인 지침(Fulmer, 1988)

1. 말하는 것을 멈추어라
2. 말하는 사람을 편하게 해줘라
3. 당신이 듣기를 원하고 있음을 보여줘라
4. 주의산만을 제거하라
5. 감정이입을 하라
6. 인내심을 가져라
7. 화를 내지 마라
8. 논쟁하지 마라
9. 질문하라

[2] 의사소통의 기법

(1) 의사소통을 방해하는 마음

1) '일방적으로 말하고', '일방적으로 듣는' 무책임한 마음

1. 실질적인 업무를 처음 맡으면 '실수를 범하지 않도록' 주의를 기울이게 됨
2. '정확히 전달되었는지', '정확히 이해했는지'를 확인하지 않고 그 순간을 넘겨버린다면 서로 '엇갈린 정보'를 가지게 됨

2) '말했는데', '아는 줄 알았는데' 착각하는 마음

1. 사소한 것이라도 '엇갈린 정보'를 바로잡지 않은 채 커뮤니케이션을 하면 업무상 문제가 발생함
   → 말했거나, 안다고 착각하는 마음 때문에 발생한 업무상 문제를 정보 공유의 부족이라고 생각하지 않음

2. ~데에서 오는 착각은 서로에게 엇갈린 정보만 갖게 함

3) '말하지 않아도 아는 문화'에 안주하는 마음

1. 직접적인 대화를 통해서 관계하는 것보다, 오히려 '눈치'를 중요시 하는 의사소통을 미덕이라고 생각하는 경향
2. 말하지 않아도 마음이 통하는 관계는 '최고의 관계'이지만, 비즈니스 현장에서 필요한 것은 눈치의 미덕보다는 정확한 업무처리에 해당

(2) 송신자와 관련된 의사소통 장애요인

1) 의사소통의 목표 결여

- 의사의 전달 목표가 뚜렷하지 않을 때 의사소통은 생명이 없어지게 됨

2) 의사소통의 기술 부족

- 부적합한 용어의 사용, 기법상의 과오, 서투른 발음이나 문장 구성력 등은 명확한 의사소통을 어렵게 함

3) 감수성 부족 현상

- 대인관계에서 타인의 욕구와 감정 및 정서에 무관심함으로써 수신자의 긍정적인 반응을 얻지 못하는 현상

4) 여과(Filtering)

1. 송신자가 의도적으로 정보를 조작하여 수신자에게 보내는 현상
2. 정보를 전달할 때 발신자가 의도적으로 또는 호의적으로 지각하도록 메시지의 사실조작
3. 주로 상향적 의사소통에서 상급자가 듣기 좋은 말만 하거나, 하급자에게 유리한 정보를 전달하는 것

5) 어의상의 문제

- 송신자가 애매모호한 말이나 전문용어 등 부적절한 용어를 사용하여 수신자로 하여금 메시지를 해독할 때 오류를 범하게 하는 것

6) 정보의 독점

- 좋은 정보를 혼자 간직함으로써 타인에 대한 통제력을 행사하고자 할 때 발생

7) 자기방어

- 자기에게 불리한 정보는 보류하고 유리한 것만 골라서 전달하는 경향

(3) 수신자와 관련된 의사소통 장애요인

1) 선택적 지각(Selective perception)

- 송신자가 보내온 메시지를 자신의 욕구, 경험, 배경, 그리고 기타 개인적 특성에 따라 선택적으로 보고 듣고 해석하는 현상
- 발신자가 보낸 메시지를 자신의 욕구와 신념과 일치하는 것만 받아들이고, 자신과 일치하지 않은 메시지를 부정하거나 왜곡하는 경향

2) 고정관념이나 잘못된 선입견

- 송신자나 사건에 대해 갖고 있는 고정관념이나 선입견 때문에 정보의 내용을 왜곡하는 현상

3) 평가적 경향

- 수신자가 송신자로부터 메시지를 전달받기 이전에 그 메시지의 전반적인 가치를 미리 평가해 버리는 것

4) 피드백의 결핍

- 피드백은 일방적 전달이 아닌 의사소통이 이루어질 수 있는 가장 필수적 요소
- 발신자의 메시지에 대해 수신자가 반응을 하지 않고 부적당하게 반응할 때 의사소통 실패할 수 있음
- 수신자의 무반응은 메시지의 전달이 명확하게 이루어졌는지를 확인할 수 없게 되어 의사소통 과정의 오류 발생

5) 수용거부

- 수신자가 송신자의 메시지를 수용하길 거부하는 현상

(4) 상황에 관련된 의사소통 장애요인

1) 정보의 과중

-메시지의 흐름이 그 체제의 처리 용량을 초과하여 유입되어 나타나는 현상

2) 의사소통의 시간과 정보량

- 주어진 시간에 비해 전해야 할 메시지의 양이 너무 많은 경우에 발생

3) 비언어적 의사소통

- 너무 많은 상징적인 기호의 사용은 의사소통에서 오해나 왜곡을 불러올 수 있음

4) 의사소통의 분위기

- 산만하여 집중할 수 없는 분위기와 부정적 분위기에서는 의사소통의 효과를 낮출 수 있음

(5) 효과적인 의사소통 능력 개발

- 의사소통 방해요인 파악
- 의사소통 방해요인 제거
- 의사소통 정확성, 수용성 등 개선

1) 스스로 의사소통의 주제라는 것을 인지

2) 자신에 대한 이해

3) 타인에 대한 이해

4) 조직구성원으로서 조직 분위기 개선

5) 사후검토와 피드백(Feedback) 주고 받기

1. 말하는 사람 또는 전달자는 사후검토와 피드백을 이용하여 메시지의 내용이 실제로 어떻게 해석되고 있는지 조사
2. 면대면 의사소통에서는 직접 말로 하거나, 비언어적인 요소로 정확한 반응으로 확인 가능
3. 상대방이 원하는 경우, 상대방의 행동을 개선할 수 있는 기회 제공
4. 부정적이고 비관적인 피드백이 계속되는 경우, 역효과 발생
5. 피드백 시 상대방의 긍정적인 면과 부정적인 면을 균형감 있게 전달

6) 언어의 단순화

1. 수용자를 고려한 어휘를 선택하여 보다 명확하고 이해 가능한 것을 선택
2. 의사소통 상황에 따라 용어를 선택

7) 적극적인 경청

1. 상대방이 말하고자 하는 내용에는 관심을 보여주지 않는다면 그 사람과는 의미 있는 의사소통이 진행되기 어려움
2. 듣기는 수동적인 행위, 경청은 능동적인 의미의 탐색
3. 의사소통을 하는 송신자와 수신자가 모두 같은 주제에 대해 생각
4. 지적인 노력을 요구하고 전적으로 정신력의 집중을 필요로 함
5. 상대방의 입장에서 생각하려고 노력하면서 감정이 이입될 때, 주의 깊게 경청하므로 적극적 경청은 더욱 용이해짐

8) 감정의 억제

1. 인간은 감성적인 존재로, 항상 이성적인 의사소통을 하지 못함
2. 감정적으로만 의사소통 할 때는 마음을 비우고, 평정을 찾을 때까지 의사소통을 미뤄야 함
3. 조직내에서의 의사소통은 시간적 제약이 있으므로 적극적인 자세가 필요함

(6) 인상적인 의사소통

1) 인상적인 느낌을 제공

1. 상대가 '과연' 하며 감탄하도록 만들어야 함
2. 오래된 사이일수록 언어의 활용량이 감소하며, 의사표현의 한계를 가져옴
3. 비즈니스 환경에서는 새로운 사람을 만나는 일이 많기 때문에 인상적인 의사소통을 위해 많은

노력을 해야 함

2) 의사소통과정에서 상대방에게 같은 내용을 전달한다고 해도 이야기를 새롭게 부각시켜 인상을 주는 것

1. 자신에게 익숙한 말이나 표현만 사용하면 이야기의 내용에 신선함과 풍부함, 또는 맛깔스러움이 떨어져 의사소통에 집중하기 어려움
2. 상대방에게 인상적으로 나의 의견을 전달하기 위해서는 상대의 마음을 끌어당길 수 있는 표현법을 많이 익히는 것이 중요

3) 인상적인 의사소통을 위한 전략

1. 언제나 주위의 언어정보에 민감하게 반응하게 자신이 활용할 수 있도록 노력한다.
2. 자신이 자주 사용하는 표현을 찾아 다른 표현으로 바꿔본다.
3. 언제나 '다른 표현은 없을까?'하고 생각하고, 새로운 표현을 검토한다.

<9> 감성을 자극하는 공감 화법의 기술

[1] 감성지능

(1) 감성지능의 시작

1) 개념

1. 1990년 피터 샐로비와 존 메이어에 의해서 처음 발표된 개념
2. 정서를 얼마나 똑똑하게 잘 다루는가에 관한 능력
3. 용어로 표현한 감성지능: 눈치
   - 눈치가 빠른 사람은 다른 사람들의 기분을 정확하게 잘 살피고, 상황이나 분위기에 맞게 적절하게 행동하는 특징을 가지고 있음
4. 자신, 타인, 상황 속에서 발생하는 정서
5. 기분을 잘 관리하고 통제하며 조절하는 능력

2) 월터 미셸의 마시멜로 실험

1. 실험 개요
   - 653명의 유치원생을 대상으로 한 개의 마시멜로를 준 뒤 15분 동안 먹고 싶은 유혹을 견디면 두 개의 마시멜로를 준다는 약속을 함
   - 참여자 중 30%만이 유혹을 견딤
2. 후속 연구
   - 15년이 지난 후 실험에 참여한 아이들을 추적하니 유혹을 견딘 아이들이 뛰어난 학업성적을 보임
   - 45년이 지난 후 중년이 된 아이들을 추적하니 유혹을 견딘 아이들은 가정이나 사회에서 성공적인 삶을 살고 있는 것으로 나타남
3. 결론
   - 눈앞의 유혹을 이겨내고 감정을 조절하는 능력은 삶을 살아가는 동안 큰 차이를 만들어내며 인생의 모습과 방향을 바꾸어 놓는 능력이 됨
   - 감성지능 개념이 주목받게 됨

(2) 감성지능 구성요소

1) 피터 샐로비와 존 메이어의 감성지능 4요소

1. 피터 샐로비와 존 메이어는 감성지능이 네 가지의 구성요소인 정서의 인식/평가/표현 능력, 사고에 대한 정서의 촉진 능력, 정서 정보의 이해와 분석능력, 정서의 반성적 조절 능력으로 이루어져 있다고 주장
2. 네 가지의 구성요소는 위계적으로 구성되어 있기 때문에 맨 아래의 능력이 발달하지 않으면 상위 능력이 발달하지 않음

- 예컨대, 자신의 정서를 정확하게 잘 파악하지 못하는 사람은 자신의 정서를 조절하는 것은 불가능한 것

3. 정서의 인식, 평가, 표현능력
   - 정서를 정확하게 파악하고 적절하게 표현하는 능력
   - 감성지능의 가장 기본이며 중요한 능력
   - 자신과 타인이라는 대상, 언어적/비언어적 내용에 따라 4가지 요소로 구분
4. 사고에 대한 정서의 촉진 능력
   - 기분으로 인지 처리 과정과 인지 능력에 영향을 미치는 능력
5. 정서 정보의 이해와 분석 능력
   - 정서 간의 관계를 이해하고 정서 발생의 원인과 결과를 평가하는 능력
   - 인간은 성장하면서 복잡하고 상반된 정서가 동시에 존재할 수 있다는 점을 이해하게 되면서 이를 인간관계에서 활용하게 됨
6. 정서의 반성적 조절 능력
   - 정서적, 지적 성장을 위해 정서를 의식적으로 관리하고 통제하는 능력
   - 가장 높은 수준의 감성지능 영역

2) 다니엘 골먼의 감성지능의 5요소

1. 자기인식 능력
   - 정서적 자체 지식 즉, 자신의 감정을 인식하고 알아차리는 능력
   - 감정적인 자의식은 지적 과정
   - 자기 자신을 조금 더 잘 이해하기 위해 내부에 초점을 두는데 감정적인 자의식 덕분에 특정한 정서적 상태 확인 가능
2. 자기정서조절 능력
   - 충격을 조절하는 능력
   - 분노, 우울, 스트레스와 같은 부정적 감정을 조절하고 전환하며 감정의 억압이 아닌 감정들 간의 균형이 목표
3. 자기동기부여 능력
   - 목표 달성을 위해 일시적인 만족이나 충동을 억제할 수 있는 능력
   - 모든 종류의 성취에 기초가 되는 능력으로 감정을 잘 정돈한다는 것은 중요한 가치를 지님
4. 타인정서이해 능력(공감)
   - 감정이입은 다른 사람의 감정을 잘 이해하여 적절하게 반응, 표현하는 공감 능력
   - 감정이입을 통한 감정적 표현으로 주변 사람들의 감정을 인식하게 되고 다른 관점에서 환경을 보게 되며 더 나은 인간관계를 가질 수 있음
5. 대인관계 능력
   - 자신이 인식한 타인의 감정에 적절하게 대처할 수 있는 능력

(3) 감성지능의 중요성

1) 과거에는 IQ, 앞으로는 EQ

1. EQ 능력은 대인관계나 학교생활에서 뿐만 아니라 이후 사회생활에서도 성공을 결정하는 중요한 요인이 될 수 있음
2. EQ 개념을 대중적으로 알린 다니엘 골먼의 주장
   - 감성지능은 원만한 인간관계를 형성하고 대인관계의 폭을 넓히는 데 있어 결정적인 역할을 할 뿐만 아니라 성인이 되어 성공적인 사회생활을 이루어 내는 열쇠
   - 과거 성공의 강력한 예측 요인이라고 여겨졌던 IQ가 사회에서의 성공을 결정하는데 주는 영향은 4~25%

2) 메트로폴리탄 생명보험 회사의 신입사원 대상 실험

1. 신입사원을 선발할 때, 학교 성적과 IQ에 따라 선발된 신입사원들과 낙관성 검사 점수에 따라

선발된 신입사원들로 나눔

2. 신입사원의 주요 업무는 회사의 보험 가입 상품 판매로 좌절을 경험할 수 있는 업무였음
   - IQ로 선발된 집단: 좌절을 극복하지 못하고 퇴사하는 비율이 높음
   - 낙관성 점수로 선발된 집단: 여러 난관을 낙관적으로 받아들이고 좌절을 극복하여 중도 탈락의 경우가 거의 없고 시간이 지날수록 높은 실적을 보임

3) 사회에서 성공하기 위해 갖춰야 할 EQ 능력

1. 정서지능은 사회 속에서 발생하게 되는 무수한 갈등과 스트레스에 효과적으로 대처하고 긍정적이고 적응적인 방향으로 이끌 수 있음
2. 다니엘 골먼의 정서지능 능력 25가지

자기인식	자기조절	동기화	사회적 인식	사회적 기술
• 감성의 인식 • 정확한 자기 평가 • 자신감	• 자기통제력 • 신뢰감 • 양심 • 적응력 • 혁신 능력	• 성취동기 • 책무감 • 솔선수범 • 낙관성	• 공감 • 조직 행동 • 다양성의 조정 능력 • 정치적 인식 • 서비스 지향	• 영향력 • 의사소통 능력 • 리더십 • 변화의 촉매 작용 능력 • 갈등 조정 능력 • 관계 형성 능력 • 협력 능력 • 팀 역량

[2] 감성 커뮤니케이션

(1) 감성 커뮤니케이션에 대한 이해

1) 커뮤니케이션

1. 인간의 가장 기본적인 활동으로서 언어, 문자, 도형 등의 기호를 매개로 사람과 사람 사이에 의지, 감정, 정보 등을 주고받는 것
2. 삶의 중요한 한 부분으로 사회적 존재로서 살아가게 만드는 도구
3. 어디에서든 발생하고 존재하며 사회를 지속시키고 발전시킴

2) 디지털 시대의 기술발전으로 인한 문제

1. 하이테크의 복잡함으로 인한 스트레스 증폭
2. 온라인 네트워크와 첨단 기술을 통해 구현된 사회에서 살아남기 위한 강박관념과 경제적 박탈감, 열등감 등
3. 인간성 상실의 문제

3) 디지털 사회 커뮤니케이션의 문제점 해결 방안

1. 감성
   - 휴머니티에 대한 그리움에서 비롯된 '감성'의 대두는 자연스러운 반응
   - 사회가 변화함에 따라 기존의 커뮤니케이션과 감성이 재해석되어 감성 커뮤니케이션이 나타남

4) 실행에 영향을 주는 감성

1. 감성은 자율신경계를 통해 신체와 직접적으로 연결되어 마음에 영향을 미치는 속도가 사고에 비해 3000배 빠름
2. 인간의 커뮤니케이션은 주로 이성 중심이지만 자연과 교감하고 고객의 마음을 움직이는 등의 행위에는 필연적으로 '감성'이 수반됨

5) 감성 커뮤니케이션

- 모든 접점을 통해 감성적 유대관계를 형성하는 모든 활동을 말함
- 감정과 관련한 미세한 신호를 모두 포함하여 인간의 사회조직에 중요하게 전달
- 개인의 감성적 성향은 사회적 맥락을 떠나서는 완전히 이해될 수 없음
- 한 개인과 그를 둘러싸고 있는 사회적인 관계를 연결하고 유지하는 중요한 역할을 담당하고 있음

(2) 감성 커뮤니케이션의 분류

1) 감성적 스피치

1. 감정의 종류: 욕망, 분노, 공포, 자긍심, 동정심 등
   → 사례, 상황, 경험 등을 제시하여 감정에 호소하기 위한 전략으로 사용됨

2. 언어적, 준언어적, 비언어적 표현을 통해 감성적 설득의 효과를 보다 높일 수 있음
3. 지나친 감성적 설득은 논리적 오류로 빠질 수 있음
   - 감성적 설득이 지나치거나 논리적으로 타당하지 않을 경우, 설득 효과가 낮아짐
   - 잘못된 감성적 설득은 자칫 선전, 선동으로 변질될 수 있음
4. 효과적인 스피치를 위해서는 상황 및 청중 분석이 기반이 되어야 하며 효과적인 전략이 무엇인지 판단할 수 있어야 함
5. 청중의 마음을 움직이고 태도를 변화시키는 직접적인 수단은 결국 감성적 요소임
   - 감성적 설득 전략이 자칫 선전, 선동으로 연결되지 않도록 이성적 설득을 중심으로, 제한된 범위 안에서 감성 스피치를 사용하는 것이 좋음

2) 인성적 스피치
1. 에토스(전문성, 신뢰성, 침착성, 외향성, 사회성) 기반
2. 청자의 수준에 맞는 연설 내용 준비, 진솔하고 자신감 있는 태도, 단정하고 깔끔한 복장 등이 전략에 활용됨
3. 감성적 측면과 이성적 측면 모두 있기 때문에 언어적, 준언어적, 비언어적 표현 전략을 사용
   - 비언어적 표현을 통해 자신감과 역동성을 표현함으로써 청중에게 신뢰감을 줄 수 있음
   - 언어적, 준언어적, 비언어적 표현을 통해 공신력의 구성 요소 중 하나인 사회성이 드러날 수 있음

(3) 직장에서 효과적인 감성 커뮤니케이션
1) 업무 관련 커뮤니케이션의 특징
1. 직장에서 언제 어떻게 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있는지를 알면 오해를 줄이고, 팀의 행복감을 높이고, 협업을 강화하고, 신뢰를 구축하는 데 도움이 될 수 있음
2. 팀이 업무와 관련하여 효과적으로 커뮤니케이션하는 방법을 안다면 어려운 상황에도 적절하게 대응할 수 있음
3. 좋은 커뮤니케이션 습관을 기르는 데는 시간과 노력이 필요

2) 면대면으로 소통하기
1. 원격 환경에서 업무를 수행한다면 화상회의 사용
   - 글로 어조를 전달하기는 어렵기 때문에 얼굴 표정과 몸짓을 볼 수 있도록 해야 함
2. 원격이 어려울 경우, 전화를 통한 커뮤니케이션
   - 시각적으로 부담되지 않으면서도 팀원들의 목소리와 어조를 들을 수 있음
3. 몸짓과 목소리 톤 유지
   ① 팔짱을 끼거나 퉁명스럽게 대응하지 않도록 함
      → 개인적인 문제로 피곤하거나 스트레스를 받는다면 현재 상황과 무관한 몸짓을 보일 수 있으나 사정을 모른다면 상대방이 화가 났거나 불만을 품고 있다고 느낄 수 있음
   ② 어려운 주제로 이야기를 나눈다면 편안한 표정과 몸짓으로 오해의 소지가 없도록 함

3) 양방향 커뮤니케이션
1. 듣기유형
   ① 대답하기 위해 듣기
      - 상대방이 말하는 것보다 자신이 다음에 할 말에만 집중
      - 중요한 정보를 놓치거나 다른 사람이 방금 말한 것을 반복할 가능성이 있음
   ② 이해하기 위해 듣기
      - 자신이 어떻게 대답할지를 생각하지 않고 상대방의 이야기에 귀를 기울이는 것
      - 하고 싶은 말이 생각나면 다음에 하고 싶은 말을 기억하려고 애쓰지 말고 적어 두고 다시 들으면서 이해하려고 노력

4) 정서의 인식과 표현 능력의 계발
1. 기본적인 인간의 감정을 정확하게 이해하고 적절하게 표현하는 전략의 발달이 목적

2. 또래와 함께 스스로의 감정과 기분을 정확하게 인식하고 이를 명명해보는 연습을 통해 강화 가능

5) 감정이입 능력의 계발

1. 타인의 감정에 공감하고 역할을 바꾸어 생각해 볼 수 있는 기회를 제공하는 것이 목적
2. 타인의 입장을 자신의 것처럼 채택하여 봄으로써 타인을 보다 깊이 이해할 수 있는 활동으로 구성되어 있음

6) 정서의 사고 촉진 능력의 계발

1. 자신의 감정과 기분을 활용하여 자신의 과제를 효율적으로 해결하는 방법과 전략의 발달이 목적
2. 감정과 기분을 과제의 특성에 맞게 전환해 볼 수 있는 연습을 해볼 수 있는 활동으로 구성

7) 정서지식의 이해 능력의 계발

1. 복잡한 정서를 구체적으로 이해하고 급격한 정서 전환을 할 수 있는 능력을 증진할 수 있는 활동을 제공하는 것이 목적
2. 풍부한 정서 지식을 제공하면서 복잡하고 다양한 감정과 기분을 정확하게 이해하는데 도움이 되는 활동으로 구성되어 있음

<10> 청중을 잡는 스토리텔링의 핵심 전략

[1] 스토리텔링의 개념과 역사

(1) 스토리텔링의 개념

1) 스토리텔링

- 직접 경험한 이야기 혹은 전해들은 이야기, 지어낸 이야기를 다른 사람에게 들려주면서 서로의 상상력과 감성을 주고 받는 소통의 한 방식
- 이야기하는 사람이나 듣는 사람에 따라 다양한 변형이 가능하며 방식도 달라질 수 있음

2) 인간의 감성에 호소하여 공감대를 끌어내는 가장 효과적인 방법

- 단순한 전달이 아닌 듣는 사람들의 가슴을 움직일 수 있도록 자신의 생각과 느낌을 덧붙여 재구성

3) 스토리텔링에서 중요한 것은 공감의 창이 형성되고 감동의 교류를 끌어내는 것임

4) 스토리텔링은 없는 것을 창조하는 것이 아니라 이미 존재하는 것을 찾아내고 재창조하는 것

- 스토리텔링을 잘하는 사람은 우리의 감성을 자극해 우리 스스로 자신만의 이야기를 만들게 하는 사람

(2) 스토리텔링의 역사

1) 구술시대 스토리텔링

1. 신화
   ① 자연현상에 대한 궁금증에서 출발한 신성한 이야기로서 국가나 민족의 기원이나 역사를 표현하는 하나의 방편
   ② 과학적으로 입증하기 힘들 뿐 아니라 실제 사실을 기록하는 역사와 차이가 있음
   ③ 건국 신화의 경우 신성한 혈통이나 초인적인 능력을 강요하고 있는데 인간의 모든 중요 행동의 본보기가 되기 때문
   ④ 신화는 제의라는 스토리텔링에서 시작된 구술 서사시라고 함
2. 전설
   ① 사전적 의미로 '전해 내려오는 이야기'
   ② 사실에 근거한 역사적 속성과 진실성을 가짐
   ③ 지명, 인명, 장소나 사물의 기원을 이야기하기도 함
   ④ 시간적 진행을 통한 서사성을 기반으로 함
3. 민담
   ① 민간에 전승되던 이야기

② 신화나 전설에 비해 소박한 성격을 가짐
③ 허무맹랑하거나 비현실적인 내용도 많음
④ 흥미 위주로 구성되어 있으나 간혹 교훈적인 내용이 있기도 함

2) 문자시대 스토리텔링

1. 기원전 11세기경에 나타난 이집트 문자의 도입은 기존의 구전 문화의 특징을 확연히 바꿔 놓음
   - 사람들의 입에서 전해 내려오던 이야기들이 저자가 있는 고정된 형태를 갖게 됨
2. 더 다양해진 종류로 소설, 만화, 영화 등이 발전
3. 인쇄술로 스토리텔링의 대량 복사가 가능해서 다수의 독자들을 위한 다양한 스토리텔링이 만들어짐
4. 소설
   ① 작가의 개인적인 독창성을 발휘해 문자 언어로 스토리텔링하는 과정
   ② 문자시대 스토리텔링의 중심
   ③ 구전시대보다 더 치밀해진 구조와 세밀하게 묘사된 대화, 사건 전후 관계
5. 만화
   - 그림으로 전달되는 스토리텔링 요소와 말로 전달되는 스토리텔링 요소가 합쳐져 새로 나타난 스토리텔링
6. 영화
   ① 소설과 만화가 기술의 발달로 태어난 영상
   ② 소설 → 영화, 만화 → 애니메이션으로 만들어지면서 스토리텔링은 종합 예술의 단계로 발전하게 됨

3) 디지털시대 스토리텔링

1. 스토리텔링이라는 용어는 1995년 '디지털 스토리텔링 페스티벌'에서 처음 사용됨
2. 디지털 스토리텔링
   - 디지털 매체를 이용해 창조되는 모든 이야기
3. 과거와 달리 20세기 후반부터 시작된 컴퓨터와 멀티미디어의 등장으로 다른 형태의 스토리텔링을 요구하기 시작함
   - 인터넷에서 자신의 상상력으로 써낸 소설을 올리고 누구나 읽으며 활발하게 소통이 이루어짐

[2] 스토리텔링의 요소

(1) 팩트텔링과 스토리텔링 비교

1) 일반적으로 사람들은 팩트텔링(사실 말하기)과 스토리텔링을 모두 사용하면서 이야기 함
2) 전통적으로는 팩트텔링과 스토리텔링을 상호 배타적으로 사용했으나 현재는 공적인 말하기 상황에서도 스토리텔링을 가진 장점들을 많이 활용하고 있음
3) 팩트텔링
   1. 정확하게 사실을 설명하는 방식
   2. 예: 스마트폰(smart phone)은 PC의 소형화된 운영 체제를 탑재한 기기에 무선 전화 통신 가능한 하드웨어와 소프트웨어 모듈이 추가된 휴대 전화입니다. 스마트폰은 표준화된 인터페이스와 플랫폼을 기반한 운영 체제로 종합 구성한 전화통신기기로 보일 수도 있겠고 스마트폰은 전자 우편, 인터넷 검색, text 읽고 쓰고 저장하기, 추가적인 앱 설치로 응용기기로의 기능사용이 가능하고 내장형 키보드나 외장 USB 키보드, 외부 출력 가능한 VGA 단자, HDMI단자로 확장기기 연결되는 소형 전자 컴퓨팅기기로 사용될 수 있습니다. 무선 인터넷 접속기능을 이용하여 인터넷 및 인트라넷 직접 접속할 수 있을 뿐 아니라 그룹웨어로의 연동이 가능하다.
4) 스토리텔링
   1. 이야기를 통해 청자에게 사실 전달, 집중을 위한 흥미 유발, 전달하고자 하는 메시지에 맥락과

의미를 부여하여 청자가 더 높은 이해 수준에 도달할 수 있도록 함

2. 예: 철수 씨는 새 휴대폰을 구매한 뒤로 컴퓨터로 할 수 있는 일에 대부분을 새 휴대폰으로 하고 있습니다. 스마트폰이라고 불리는 이 휴대폰으로 김철수 씨는 통화를 할 수 있을 뿐만 아니라 마치 컴퓨터처럼 이메일도 쓸 수 있고, 각종 인터넷 검색과 간단한 업무처리는 물론 동영상 시청과 음악 감상도 할 수 있습니다. 그뿐만 아니라 김철수 씨는 스마트폰을 집에 모니터나 pc에 연결하여 필요한 자료를 다운로드하거나 저장하여 보고 싶은 드라마를 보기도 합니다.

(2) 스토리텔링의 요소

1) 메시지

1. 스토리텔링을 통해 전달하고자 목표하는 내용
2. 전달하고자 하는 목적이 없다면 공적인 스피치에서 스토리텔링을 사용할 이유가 없음
   - 양치기 소년'의 메시지 : 거짓말을 하면 안 됨
3. 프레젠테이션 상황, 토의/토론 시에 스토리텔링을 사용한다면 한 가지 스토리에는 한 가지의 메시지만을 넣어야 함
   - 하나의 이야기에 여러 메시지를 담으면 청자는 메시지를 이해하지 못하거나 혼란스러워하기 쉬움

2) 갈등

1. 스토리를 재미있게 만들기 위한 중요한 장치로 갈등이 없다면 스토리는 무미건조하고 팩트텔링과 큰 차이가 없을 것
   - 스토리에서 갈등을 해소하기 위한 도전이나 해결책, 결과를 보며 청자는 스토리에 집중하게 됨
2. 갈등이 꼭 대단한 것이어야 하는 것은 아님
3. 갈등이 클수록 스토리의 드라마틱한 면은 커지나 한계를 넘으면 비현실적이거나 밋밋하게 느껴지기 때문에 적절한 수위 조절이 필요함

3) 갈등의 척도

1. 1단계는 모든 것이 변화 없이 계획대로 움직임
2. 2단계는 조그마한 도전이 기다리고 있지만, 주인공은 해결하는 방법도 알고 있고 뛰어난 능력으로 해결할 수 있음
3. 3단계는 주인공은 딜레마에 직면해 있으며 몇 가지 선택지 중에서 선택을 해야 하는데, 뚜렷한 해결책은 보이지 않음
4. 4단계는 엄청난 도전이 있고 그것을 극복하거나 해결하기 위해서는 초인적인 노력이 필요하지만 시간은 부족
5. 5단계는 엄청난 위기상황이고, 커다란 결과를 가지고 올 수 있는 일인데 우리의 주인공은 어떻게 해야 할 지 해결방안을 알지 못함

4) 등장인물

1. 스토리에는 주인공이 반드시 등장함
   - 주인공은 사람이 아닌 단체나 물건이 될 수 있음
   - 주인공의 존재는 스토리텔링을 위한 필수적인 요소
2. 주인공이 갈등을 해결하기 위해서는 갈등의 단계나 플롯에 따라 다양한 등장인물(이나 과제)이 등장함
   ① 주인공, 목표, 적대세력, 조력자, 수혜자로 분류 가능
   ② 단군신화의 등장인물
      - 주인공 : 곰
      - 목표 : 사람이 되는 것 / 단군 왕검을 낳는 것
      - 적대세력 : 사람이 되기 위한 어려운 시련
      - 조력자 : 환웅
      - 수혜자 : 훌륭한 지도자를 가지게 된 한민족

5) 플롯

1. 스토리텔링에서 이야기가 전개되어 가는 과정
2. 청자의 흥미를 유지하면서 사건이 올바르게 전개되어 나가기 위해 플롯은 정밀한 구조를 가져야 함
   - 기본적인 플롯의 구조 : 시작, 중간, 끝
3. 플롯의 정교함에 따라 청자가 스토리에 몰입하고 메시지를 수용하는 정도가 달라짐

(3) 스토리텔링 만들고 적용하기

1) 명확한 메시지

1. 스피치에서 스토리텔링은 메시지의 쉬운 설명, 청자의 감성을 자극해 설득력을 높이기 위한 수단
2. 스토리텔링을 '설득력 있게' 만들기 위해 전달하고자 하는 메시지를 확실히 정해야 함

2) 스토리텔링 소재 발굴하기

1. 스토리텔링을 위한 소재 발굴에는 다양한 방법이 있음
   - 유명인의 사례 가져오기
   - 우화, 신화, 민담 등의 이야기에서 찾기
   - 본인이나 주변 사람이 경험한 실제 사례를 통한 이야기
2. 조직 내에서 실제 업무에 적용될 수 있는 부분에 대해 설명이나 설득을 위한 스토리를 만들고 싶다면 관련 업무에 종사했던 경험자를 찾는 것이 가장 좋음

(4) 스토리텔링의 요소

1) 스토리의 소재는 매우 다양함

2) 조각난 소재들을 이용해 스토리텔링을 하기 위해서는 조각난 정보를 잘 가공할 수 있어야 함

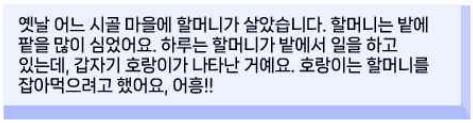
3) 스토리텔링 소재를 다듬을 때 유의할 사항

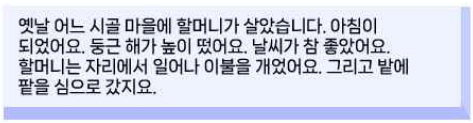
1. 구체적인 정보 수집
   - 사람들은 보통 어떤 상황에 대해서 이야기하면 추상적으로 이야기 하는 경우가 있음
   - 스토리를 잘 만들기 위해서는 이야기를 구체화해야 함
   - 사건, 상황에 대한 내용은 물론 감정까지 세세하게 이야기를 하고 이중 의미 있는 부분을 모아 스토리를 만듦
2. 의미와 맥락의 설명
   - 스토리텔링에서도 내용이 가지는 의미를 설명해야 함
   - 발표자에게는 너무나 기본적인 사항으로 보여도 해당 분야에 익숙하지 않은 청중은 생소한 일일 수 있음
   - 스토리텔링을 준비할 때에는 청중이 '의미와 맥락에 대해 아무것도 모른다.'고 생각하고 이야기함
3. 시각적인 이미지의 전달
   - 사람들은 시각으로 상황의 많은 부분을 인식함
   - 스토리텔링을 들었을 때 그 장면이나 풍경에 대한 이미지가 그려지지 않는다면 충분히 전달되지 못한 것
   - 눈앞에서 보는 듯한 시각적인 상세함을 느낄 수 있도록 구체적으로 이미지를 전달해야 함
4. 숫자는 비교하여 이야기할 것
   - 숫자 자체는 팩트텔링에서 매우 중요하나 숫자의 의미를 비유해서 설명하지 않으면 사람들이 이해하기 어려움
   - 큰 숫자일수록 그 숫자가 의미하는 바를 제대로 파악할 수 없음

[3] 재미있는 이야기의 조건

(1) 탄탄한 구조

1) 초등학생 대상의 이야기 두 개





1. 첫 번째 이야기는 사건과 갈등이 뚜렷했고 두 번째 이야기는 사건이나 갈등이 없는 이야기를 시간의 흐름에 따라 하고 있는 것을 알 수 있음

2) 갈등과 클라이맥스, 대반전 등의 탄탄한 플롯

1. 우리가 즐겨보는 드라마에는 반드시 갈등이 등장함
   - 등장인물이 있고 이들 사이에는 어떤 사건이 발생하며 이 사건으로 갈등이 만들어지고 이를 해결하기 위한 다양한 방법이 등장하며 이야기는 흥미진진해짐
2. 우리의 삶 역시 원인과 갈등이 반드시 존재하는 갖가지 사건들로 이루어져 있음
   - 재미있는 이야기 속에서 사람들은 깨달음과 용기, 희망을 발견하고 호기심이나 상상력에 대한 자극을 얻기도 하는 등 재미있는 이야기 자체로 만족을 느낌

(2) 등장인물의 명확한 설명

1) 각각 명확한 특성을 가진 캐릭터 중에는 주인공과 적대자가 반드시 존재함

1. 적대자는 적대자는 분노 유발자로 설정되거나 밉지만 입장을 이해할 수 있어 마냥 미워할 수 없는 캐릭터로 설정됨
2. 사람들은 주인공과 적대자의 경쟁구도 속에서 열광하고 분노하며 즐거워 함
3. 제대로 된 이야기를 위해서 주인공과 적대자는 반드시 명확하게 설정해야 함

(3) 반전이 가져다 주는 묘미

1) 이야기를 듣거나 보는 사람들이 갖는 기대감을 충족시키되 그들이 예상하지 못한 설정으로 매혹시킬 필요가 있다는 것

2) 나의 삶에도 일어날 수 있는 반전의 가능성 등을 예측해가는 과정 속에서 즐거움을 느낄 수 있음

3) 예상하지 못한 상황의 발생, 나의 논리와 상식과는 반대인 상황으로 뒤집히는 등 충격을 받게 되면 훨씬 더 큰 즐거움을 느낌

(4) 비극을 이용한 공감대 형성

1) 비극은 이야기의 배경 속에서 생길 수도 있고,
사건의 해결과정 속에서 일어나기도 함

2) 관객을 이야기에 몰입시키고 싶다면 이야기 속에서는 반드시 '비극'이 일어나야 함
   - 비극을 이야기의 무게중심으로 사용하면 훨씬 더 깊고 풍부한 시나리오를 만들 수 있음

(5) 아이러니의 활용

1) 관객이 분노와 기쁨의 극단적인 감정을 느끼게 만드는 핵심적인 역할을 하는 도구 '아이러니'

1. 이야기 속 아이러니는 '나만 알고 주인공은 모르고 있는 사실'을 의미함
2. 주인공이 어려움에 처하게 되었는지 알게 되었을 때 느낄 수 있는 감정
   - 사실을 주인공에게 말해주어 빨리 그 위기를 벗어나게 하고 싶음
   - 비밀이 숨겨져 있다는 사실을 말해 억울한 누명을 벗겨주고 싶음
   - 악의 세력이 덮치기 전에 도망갈 수 있도록 알려주고 싶음

<11> 협업을 이끄는 건강한 소통의 기술

[1] 건강한 커뮤니케이션의 의미와 공감

(1) 건강한 의사소통

1) 뇌가 가진 변하지 않는 욕구 3가지
   - 자고 싶은 욕구, 움직이고 싶은 욕구, 사람들과 관계를 맺고 싶은 욕구
   - 이중 사람들과의 관계를 맺고 싶은 욕구를 이어주는 중요한 매개체가 의사소통
2) 일반적인 의사소통의 과정
   1. 말하는 사람
      - 생각하는 내용을 전달 가능한 메시지로 변환
   2. 듣는 사람
      - 언어/비언어적 부분을 조합해 자신만의 메시지로 해석
   3. 듣는 사람도 메시지를 보내는 사람도 모두 자신만의 경험과 필터를 가지고 해석/전달함
3) 프리데만 슐츠 폰 툰의 커뮤니케이션의 4가지 측면
   - 독일의 저명한 심리학자이자 커뮤니케이션 전문가인 프리데만 슐츠 폰 툰은 대화 커뮤니케이션을 네 가지 측면에 대해 설명하며 대화에는 사실적 측면(내용) · 관계적측면(상대방과 나의 관계를 암시하는 지표) · 자기표현측면(내 상태를 나타내는) · 호소차원측면(무엇인가를 원하는)이 있다고 하였음
4) 건강한 의사소통을 위한 판단
   1. 사실을 이야기 하여 정보를 전달하려고 하는가?
   2. 자신의 이야기를 하며 공감을 얻으려고 하는가?
   3. 우리의 관계에 대한 이야기를 통해 더 깊은 관계를 맺으려고 하는가?
   4. 나에게 요청을 하려고 하는가?
5) 사실정보 차원
   - '자사역량모델이 현실을 반영하지 못한다.'
6) 본심 드러내기 차원
   - '과거 역량모델로 인해 현재 담당자로서 애로를 많이 겪고 있다.'
7) 호소 차원
   - '당신이 전문가이니 자사 역량모델을 개선할 수 있는 로드맵을 고민해 달라'
8) 관계 차원
   - '우리가 이런 얘기를 편안히 해도 될 만큼 가까운 사이가 맞는지 확인해 달라'
9) 메시지의 다양한 해석
   1. 듣는 사람이 다른 차원으로 해석할 수 있음
   2. 해석은 무의식적으로 이루어지기 때문에 갈등은 필연적
   3. 소통은 다차원이라 무엇이든 미루어 짐작하는 습관은 버려야 함
10) 건강한 의사소통을 위한 필수조건
   1. 자아 인식력
   2. 타인 인식력
   3. 공감 능력
   4. 긍정적인 자아개념은 대인관계를 긍정적으로 유지하는데 도움
11) 조해리의 창(Joseph Luft와 Harry Ingham)
   - 인간의 대인관계에 영향을 미치는 인간의 내면에 대한 연구를 한 것
   - 1950년 조셉 루프트와 해리 잉엄이라는 심리학자가 개발
   - 그들은 대인관계 내 의사소통을 블라인드가 쳐진 창문에 비유하여 조해리의 창이라고 이름 지었으며 조해리의 창은 내면의 창을 4가지로 구분
     남도 알고 나도 알고 있는 열린창, 나는 알지만 남들은 알지 못하는 영역 숨겨진 창, 나는 모르지만 남들은 알고 있는 영역 보이지 않는창, 그리고 마지막으로 남들도 모르고 나도 모르는 영역 미지의 창 이렇게 4가지로 인간의 내면을 구분
12) 자아개념

1. 다른 사람이 나를 어떻게 생각하는지에 대해서 내가 생각하고 느끼는 것
2. 부정적 피드백
   - 자아개념을 부정적으로 만들 수 있음
3. 긍정적 피드백
   - 자아개념을 긍정적으로 변화시킬 수 있음

(2) 건강한 커뮤니케이션과 공감

1) 정서적 의사소통의 중요성
1. 다른 사람과의 가까운 관계 형성
2. 감정을 받아들이는 것은 건강한 삶의 일부로 자신을 받아들이는 것을 의미
   -->공감 커뮤니케이션은 초미의 관심사

2) 의사소통의 어려움
1. 많은 사람들에게 공감 커뮤니케이션은 도전적인 과제
2. 의사소통은 단순히 정보 전달이 아니라 상호 간의 이해와 연결을 필요로 함

3) 공감
1. 남의 감정, 의견, 주장 따위에 대하여 자기도 그렇다고 느끼는 것 또는 그렇게 느끼는 기분
2. 상대의 입장에서 생각하고 그 감정을 직관적으로 이해하는 능력

4) 공감의 효과
1. 상대의 감정을 읽고 반응함으로써 대화를 연결하고 더 깊은 관계를 형성함
2. 상대를 진심으로 이해하고 인정함으로써 신뢰와 관계 개선을 도모함
3. 진정한 공감은 나와 정반대의 생각을 가지고 있거나 나를 싫어하는 사람조차 이해할 때 이루어지는 것

5) 공감 커뮤니케이션의 중요성
1. 사람 간의 관계 만 아니라 기업과 고객 간의 관계에서도 중요
2. 정서적 연결은 판매 성과와 고객 만족도 향상에 도움이 됨
3. 공감은 상대방의 마음을 읽고 끌어당기는 효과적인 기술로, 시간과 노력을 투자할 가치가 충분히 있음

6) 정서적 의사소통의 중요성과 효과
1. 정서적 공감을 통한 건강한 커뮤니케이션은 갈등과 오해를 방지
2. 단호한 의견 표현을 가능하게 함으로써 합의에 도달할 수 있음을 강조
3. 더 나은 관계를 구축하고 오랜 신뢰의 유대를 형성할 수 있도록 도움
4. 자신의 생각을 분명히 표현하여 상대에게 공감을 제공하고 비언어적 언어를 해독할 수 있도록 도움
5. 정서적인 상태를 통한 설득력 있는 메시지를 제공하여 관계성을 보완

7) 정서적 의사소통을 개선하기 위한 핵심 포인트
1. 감정과 생각의 동시 발생 이해
   - 이를 이해함으로써 자신의 감정을 이해하고 효과적으로 표현할 수 있게 됨
2. 의식과 정서적 조절
   - 자신의 감정을 분리, 인정, 이해 후 전달함
   - 각각이 느낌과 감각을 조절함으로써 차분한 자세로 표현함
3. 공감 – 현실을 받아들이고 존중하기
   - 상대방의 입장을 이해하고 존중하며, 상대방이 처해있는 현실을 파악, 직관, 이해, 행동하는 법을 배움
   - 관찰과 경청: 주의를 기울이고, 느끼고, 행간의 의미를 읽으며 상대방 감정상태에 동조해야 함
4. 신뢰의 언어
   - 공감하는 미소 지어보기

: 상호 연결과 긍정적인 의미를 발산하는 미소 짓기
- 머리 끄덕임
: 상대방의 말을 이해하고 그 말에 주의를 기울이고 있다는 사실을 알릴 수 있음
- 눈 바라보기
: 대화 상대방의 눈을 들여다보지 않고는 정서적 의사소통을 할 수 없음

5. 단호한 태도 – 효과적이고 정중한 의사소통
- 효과적이고 정중한 의사소통을 위해 단호한 태도를 갖추고, 문제를 해결해 나감

[2] 건강한 커뮤니케이션을 위한 기술

(1) 건강한 집단의 의사소통
- 의사소통을 제대로 하는 것은 건강한 집단을 만드는데 매우 중요한 요소!

(2) 불안증 혹은 발표불안증의 극복

1) 사회 불안장애
- 사람들이 사회적 상황에서 불안하고 고통을 겪는 상태로, 정상적인 상호작용을 방해함

2) 사회 불안장애의 증상
- 땀에 젖은 손, 홍조, 심장 박동수와 호흡수의 증가 등의 신체적 증상을 경험하며 더 심각한 경우 메스꺼움, 어지러움, 흐릿한 시야 등의 증상이 나타날 수 있음
- 어린 시절부터 나타날 수 있으며, 성인까지 이어질 수 있으므로 조기대처가 중요

3) 사회불안증의 대표적인 행태

1. 발표불안증 혹은 무대불안증 등으로 나타남
2. 성격적 불안증
- 모든 상황에서 불안을 느끼는 상태
- 발표 때마다 실패를 거듭하게 되면 커뮤니케이션에 대한 부정적인 자아 개념을 형성하게 되고 성장 후 남 앞에서 말하기를 두려워하게 됨
3. 상황적 불안증
- 특정한 상황에서만 불안을 느끼는 상태
- 사람의 성격에 기인하는 것이 아니라 스피치 상황의 중요성 때문에 생기는 것으로 사람이라면 누구나 겪게 됨
- 어떤 특수한 상황에서만 발현되는 불안증임

4) 발표불안증을 만드는 요인

1. 맥크로스키 박사에 따르면 발표 불안증은 스피치 결과의 중요성과 스피치 준비 정도에 영향을 받음
2. 스피치가 중요하다고 여기면 불안증이 증가하며, 스피치에 대한 확신이 낮을수록 불안증이 더 커짐
3. 상황적 요인에 따라 직접적인 영향을 받음

5) 불안증 극복을 위한 원칙

1. 증폭되는 불안증 막기
2. 모든 것을 긍정적으로 생각하기
3. 스스로 과소평가 하지 않기
4. 불안감 숨기지 않기
5. 자신의 불안감을 긍정적으로 표현하기
6. 불안감을 일시적인 현상이라 생각하기
7. 성공적으로 발표하는 장면 상상하기

(3) 건강한 커뮤니케이션 기술

1) 경청하는 자세 취하기

1. 말하는 사람에게 시선을 집중하고 눈을 주시하며 공감 표정을 유지
2. 방관하거나 삐걱거리거나 손가락으로 소리를 내거나 하는 행동은 피해야 함

2) 명확성을 위한 질문 던지기
1. 토론 내용을 명확하게 이해하기 위해 주저하지 않고 질문하는 것이 중요
2. 상대방의 의도를 파악하기 위한 명확성을 위한 질문이 필요

3) 다른 사람의 이야기 옮기기
1. 다른 사람의 이야기를 정확히 파악하고 자신의 말로 옮기는 것은 높은 수준의 기술
2. 경청 능력과 연관이 있으며, 상대방의 의도를 정확하게 전달할 수 있음

4) 토론 확대
1. 토론을 확대시키면 사고의 선을 형성할 수 있음
2. 다양한 의견이 고려된 토론은 사고의 역량을 향상시킬 수 있음

5) 발언의 이유 확인
- 토론 주제와 관련 없는 발언이나 동의 받기 어려운 의견이 나올 경우, 상대방의 의도를 이해하고 그 이유를 물어보는 것이 토론을 활성화시킬 수 있음

6) 대답 독점 피하기
- 한 사람이 모든 대답을 하는 것은 지양해야 함
- 토론 참여를 적극적으로 유도하고 균형 있는 토론 상황을 조성

7) 균등한 참여 유도
- 사회자와 눈 마주치기 어려운 사람들에게도 질문하고 참여 기회를 주어 균등한 토론 참여를 유도함

8) 상호작용이 활발한 커뮤니케이션이 건강한 커뮤니케이션
- 건강한 커뮤니케이션은 소그룹일수록 활발하고, 적극적이며, 다양
- 건강한 의사소통은 어느 하나의 기술만 가지고서는 절대로 불가능
- 건강한 의사소통을 위한 방법 중에 부족한 부분이 무엇인지 확인하고, 그것을 보완하기 위해 노력하는 자세가 필요하며 건강한 의사소통을 위한 기술들을 몸에 익히는 것이 필요

<12> 소통을 위한 화자와 청자의 역할

[1] 적절한 커뮤니케이션

(1) 화자와 청자의 적절한 커뮤니케이션을 위한 노력

1) 화자
- 청자가 최소의 인지적 노력으로 정확한 추론을 할 수 있도록 그에 맞는 발화를 생산
- 의사소통 과정에서 자신이 드러내고자 하는 바를 직시적 행위를 통해 드러냄

2) 청자
- 화자의 직시적 행위를 인정하고 추론의 과정을 통해 화자가 드러내고자 하는 바를 이해

3) 화자와 청자의 관점을 포괄하여 '직시적/추론적 의사소통이라 함

4) 화자와 청자의 임무
1. 화자는 언제나 주어진 상황에서 최선을 다하여 가장 적합한 방식으로 청자에게 전달한다는 것을 전제로 함
2. 화자의 임무
- 의도하는 바에 대한 해석이 적합성 원리와 일치하는 표현으로 발화하기 위해 노력하는 것
3. 청자의 임무
- 발화를 듣고 적합성의 원리와 일치되는 유일한 해석을 찾아내는 것

5) 적절한 말하기와 듣기
1. 화자는 자신이 의도한 바를 전달하기 위해 자신과 청자가 가지고 있는 여러 가지 특성들을

고려하고, 그들이 놓여 있는 맥락에 적절한 발화를 선택하여 표현함

2. 청자는 자신뿐만 아니라 화자가 어떤 특성을 가지고 있으며, 현재 어떤 상황에 놓여 있는지, 자신과의 관계는 어떠한지 등을 고려하는 과정을 통해 들은 발화를 적절히 이해함
   - 의사소통의 과정에서 화자와 청자 사이의 상대방을 고려한 합의가 없으면 적절한 말하기와 듣기가 이루어질 수 없음

(2) 적절한 커뮤니케인션에 대한 정의

1) 화자와 청자의 적절한 커뮤니케이션
   - 발화나 언어 표현이 상황이나 목적을 기준으로 이에 부합하는지, 맞는지, 알맞게 쓰이는지, 제대로 드러내는지 등을 점검하고 판단하는 것

2) 적절성
   - 의사소통의 상황이나 목적에 맞게 자신의 언어 표현과 이해를 조절할 수 있는 능력

3) 상황이나 목적이 다르더라도 동일한 표현 방법으로 다른 의미를 전달할 수 있음
   - 적절하게 듣는 것은 상황과 목적을 고려하여 그에 맞게 의미를 해석하고 반응하는 것
   - 적절하게 말 하는 것은 상황과 목적에 맞게 동일한 의미도 다양한 표현 방법을 사용하여 다르게 전달하는 것

(3) 커뮤니케이션 정확성과 효과성 및 적절성의 관계

1) 언어 사용자는 무의식적으로 문법 규칙을 통해 발화를 판단하기 때문에 의도적으로 문법 규칙을 지키지 않은 경우라도 올바른 문장으로 바꿔 이해할 수 있음
   - 일정한 언어 능력을 가지고 능동적이며 자율적인 방법으로 언어를 처리한다면 오류나 실수 모두 바로 잡을 수 있음

2) 커뮤니케이션에서 정확성과 적절성, 그리고 효과성은 이와 같이 연속선상에 놓을 수 있음

   - 문법성은 의사소통의 상황을 배제한 채, 그것이 문법적 규칙에 일치하는지 여부에 관심을 둠
   - 이로 인해 음성 언어로 이루어지는 의사소통 상황에서 실제로 쓰이지 않는 문장들을 논의의 대상으로 삼기도 함
   - ①의 영역이 이러한 부분을 가리킵니다.
   - ②와 같이 문법적 규칙이나 관습을 정확하게 지켜 '문법성"을 확보하고 의사소통의 상황이나 목적에도 적절한 경우도 있고, 문법적 규칙을 지키지 않고 필수적 성분을 생략하거나 어순을 지키지 않는 것이 오히려 상황에 적절한 경우인 ③도 있음
   - 의사소통의 상황에는 부적절하지만 화자가 의도한 목적을 실현하는 데 효과적인 경우는 ④임
   - 효과성에 보다 중심을 두는 ⑤의 경우는 문법적으로 정확하지 않고, 의사소통의 상황에도 맞지 않지만 발화를 매우 효과적이라고 판단할 수 있는 경우
   - 예를 들어 문학적 표현이나 비유적 표현을 사용하는 것이 이에 속할 것

(4) 커뮤니케이션 적절성의 원리

1) 적절한 말하기와 듣기를 가능하게 하는 주요 원리

2) 정도성의 원리

1. 말하기와 듣기가 상황이나 목적에 어느 정도 적절한가와 관련됨
2. 의사소통을 구성하고 영향을 미치는 요소들을 결정짓는 것은 적절성의 문제로 정도성과 관련되어 있음
   - 적절성: 적절한 표현과 그렇지 않은 표현을 구분하고 어느 것이 가장 적절한지 그 정도를 구분하여 의사소통의 상황이나 목적에 맞게 사용할 줄 아는 능력

3. 정도성은 3단계, 5단계, 경우에 따라서는 이보다 더 많은 단계로도 구분이 가능함

3) 상호 작용성의 원리

1. 적절성을 구성하는 요소들의 관계를 설명하는 원리
2. 적절한 의사소통은 상황과 목적 어느 한 요소로 결정되는 것이 아닌 상호 작용을 통해 결정됨
3. 상호 작용이 언어적 · 비언어적 표현에 적절히 반영되어 발화되고 이해될 때를 적절한 의사소통이라 할 수 있음
   - 상황적 요소: 의사소통에 영향을 주는 외재적 현상들에 초점을 맞춘 것이며 목적적 요소는 의사소통을 일으키고 이끌어 나가는 내재적 원동력을 가리킴

[2] 커뮤니케이션에서 화자와 청자의 역할

(1) 화자와 청자

1) 말하기와 듣기
   - 화자가 자신이 전달하고자 하는 바를 청자에게 발화를 통해 전달하고 이해하는 과정
   - 두 사람이 함께 '의미 구성하기'라는 공동의 목적을 달성하기 위해 서로 영향을 주고받는 '진행 중인 과정'
   - 주고받는 과정 속에서 의미가 끊임없이 변화, 수정, 확대될 수 있는 '열린 과정'
2) 화자가 자신의 생각이나 의견을 표현하면 청자는 이해하고 그에 대한 반응으로 자신의 생각이나 의견을 표현하며 이때 화자는 또 다른 청자가 됨
   - 발화를 한 화자가 청자가 되고, 발화를 들은 청자 역시 화자가 되기 때문에 둘을 구분할 수는 없음
3) 의사소통이 진행됨에 따라 화자는 청자로서, 청자는 화자로서 주된 역할이 바뀌게 됨
4) 의사소통은 연속적이고 순환됨
5) 화자
   - 화자 자신이 놓인 상황, 청자의 상황을 고려해 적절하게 말할 내용과 방법을 조정
   - 발화 과정 속에서도 끊임없이 청자의 반응과 상황을 살핌
6) 청자
   - 의사소통에 적극 참여하여 의미를 만드는 주체로서 역할을 해야 함
   - 화자가 놓인 상황을 고려해 적절한 반응을 하고 발화의 내용을 이해함

(2) 화자의 역할과 청자의 역할

1) 화자의 역할

1. 자신이 가진 요소와 특징 파악
   - 동일한 내용을 발화하더라도 화자에 따라 효과가 달라지기 때문에 갖추고 있는 요소와 부족한 요소를 파악해야 함
2. 청자가 갖춘 요소 고려
   - 청자의 나이, 성별, 사회적 지위, 교육 정도, 종교 등의 요소들을 고려해 적절한 화제, 표현 방법을 선택
   - 의사소통의 목적이 같더라도 청자에 따라 적절한 표현 방법 선택
   - 사회·문화적 요소 외에도 심리적 요소(성격, 가치관 등)와 외양적 요소(신체적 특성, 옷차림, 체격 등)도 고려
   - 청자에 대한 고려는 발화 계획, 시작 전 미리 이루어져야 하며 발화 중에도 끊임없이 관찰하고 판단하여 미세한 변화도 놓치지 않기 위한 노력이 필요함

2) 청자의 역할

1. 청자로서 자신의 특징을 알고 있어야 하며 의사소통 상황 속에서 이를 적절히 조절할 수 있어야 함
2. 화자가 놓인 상황에 대한 고려

① 화자의 의도를 정확하게 파악하는 것도 중요하나 특성들을 고려하여 이를 내용 이해에 반영하는 것도 필요

② 초등학생 화자가 비속어 사용시

- 비속어가 잘못된 것임을 지적하고 수정할 수 있도록 반응

③ 고령 노인인 화자가 비속어 사용시

- 비속어가 잘못된 것임을 지적하고 수정하는 것이 부적절한 반응이 될 수 있음

(3) 역할에 따른 화자와 청자의 분류

1) 의사소통 과정 속에서 끊임없이 자신과 상대방을 살피며 역할을 조정해 나가는 화자와 청자

2) 역할의 인지와 수행 정도에 따른 화자(청자)의 구분

- 화자와 청자가 각자의 역할을 어떻게 인식하고 있는지, 그 역할을 어느 정도 수행하는지, 의사소통에 어느 정도 참여하느냐에 따라 분류가 가능
- 이러한 분류는 화자와 청자가 자신의 역할을 어떻게 인지하는지와 자신의 역할을 어느 정도 수행하는지에 따라 가능한 것으로 역할의 인지와 수행 정도에 따라 의사소통의 질과 양이 달라짐

3) 적절한 의사소통에 영향을 미치는 다양한 요소들

1. 언어와 관련되는 언어적 요소와 이를 선택하고 이해하는데 배경지식으로 영향을 끼치는 언어 외적 요소로 분류
2. 언어 외적 요소

① 사회 문화적 요소

- 지위, 연령, 성별, 교육 정도, 경제 수준, 종교, 직업, 출신 지역, 교양 정도 등

② 심리적 요소

- 관심사, 가치관, 성격, 흥미, 의도, 입장이나 처지, 태도, 기분 상태 등

③ 경험적 요소

- 경험, 취미 등

4) 의사소통에서 화자와 청자는 자신과 상대방에 대해 끊임없이 고려해야 함

(4) 화자와 청자의 관계

1) 적절한 의사소통에 반드시 고려되어야 하는 화자와 청자의 관계

1. 서로를 어느 정도 가깝고 친근하게 여기는가?
2. 나이나 사회적 지위 등을 통해 어떻게 상하 관계가 결정되는가?
3. 둘의 관계가 선천적으로 주어진 것인가? 후천적으로 만들어진 것인가?
4. 의사소통의 상대자가 한 명인가? 여러 명인가?

2) 관계에 대한 인식 정도

1. 친밀도에 의해 달라지는 의사소통의 양, 내용, 방법
   - 화자와 청자가 서로 친하다고 느끼는 경우는 그렇지 않은 경우보다 훨씬 더 많은 양의 발화가 오감
   - 표현 방법에 있어서도 서로를 친근하게 여기는 경우는 존대를 나타내는 표현들을 덜 쓰거나 비격식적인 표현을 보다 더 사용할 수 있음
   - 인간관계 속에서 친밀도는 시간의 흐름에 따라 달라지며 정도성의 차이를 보임

3) 관계 내 위치 비교

1. 나이에 따라서는 손위 관계, 동등 관계, 손아래 관계로 나눌 수 있음
2. 사회적 지위는 화자나 청자의 직업이나 교육 정도, 사회에 소속된 시기 등으로 상하 관계나 동료 관계로 결정됨
3. 나이와 사회적 지위를 동시에 고려하기도 함
   - 예: 나이가 많은 부모가 자녀를 담당하는 젊은 교사를 만날 때 나이만 고려하면 부모가 교사에게 반말을 하는 것이 맞지만 사회적 지위를 고려해 부모는 교사에게 존대를 사용함

4) 관계 형성 방법

1. 친족 관계
   ① 연령이나 항렬에 의해 결정되고 손위 관계, 동등 관계, 손아래 관계로 나눌 수 있음
   ② 관계 구분에 의해 높임 표현이나 호칭어의 적절한 사용이 결정됨
   ③ 연령이나 항렬이라는 엄격한 기준은 화자의 적절한 의도와 청자의 용인이 있을 경우 적용되지 않을 수도 있음
2. 사회적 관계
   ① 학교나 직장의 선후배 관계, 직장 상사와 부하 관계, 선생님과 제자 관계, 판매자와 구매자의 관계 등
   ② 연령보다는 집단에 소속된 시기, 지위 등에 의해 높임법이나 호칭어가 달라짐
   ③ 집단의 분위기나 특성, 관습 등 자체 질서에 의해 적절한 의사소통을 결정하는 요소가 달라질 수 있음

5) 관계 구성 인원
1. 화자와 청자가 각각 한 명인 경우, 말하기와 듣기에 대한 비중이 비슷한 '화자 겸 청자'가 되어야 함
   - 어느 한 쪽이 일방적으로 말하거나 듣는다면 의사소통이 지속되기 힘들고, 이로 인해 의사소통의 질적인 측면도 떨어짐
2. 한 사람의 화자가 다수의 청자에게 발화하는 경우
   - 주로 공적인 내용을 다루는 연설이나 발표 등이 해당됨
   - 말하기가 주로 나타나며 청자에 대한 고려는 청자들이 가지고 있는 공통된 특성을 바탕으로 이루어짐
   - 청자는 내용에 대한 반응을 직접적으로 제시하기보다는 표정이나 눈 맞춤 같은 신체적 요소들로 나타냄
3. 다수의 화자가 한 사람의 청자를 대상으로 하는 경우
   - 청문회 등
   - 공통된 주제와 관심사를 바탕으로 여러 화자가 발화하지만 청자의 설명이나 대답을 듣고자 하는 것이 주된 목적
   - 말하기보다 듣기에 초점을 둔 것
4. 화자와 청자가 각각 다수인 경우
   - 많은 사람들이 의사소통에 참여하므로 말하기보다는 듣기가 더 많이 이루어짐
   - 적절한 의사소통을 위해 화자는 집단의 특성과 집단에 소속된 사람들이 갖고 있는 공통된 생각이나 의견에 대해 고려하는 것이 필요함

6) 시간과 장소
1. 화자와 청자가 동일해도 의사소통이 이루어지는 때와 장소에 따라 표현 내용과 방법이 달라짐
2. 동일한 표현이라도 언제, 어디서 사용되느냐에 따라 그 의미는 확연히 달라지기 때문에 적절한 의사소통에서 때와 장소는 고려되어야 함
3. 의사소통이 이루어지는 배경으로서 때와 장소는 동시에 고려해야 하는 요소임
4. 때와 장소는 크게 공식성, 정형성, 대면성에 의해 구분됨

7) 제3자의 존재
1. 제3자
   - 동일한 때와 장소에 존재하지만 화자가 청자라 상정한 이외의 사람들
   - '제3자'는 의사소통에 직접 참여하지는 않지만 의사소통에 영향을 줄 수 있다는 점에서 '상황적 구성 요소'에 속함
   - 제3자가 의사소통에 영향을 미치는 방식은 제3자의 유무, 제3자와 화자와의 관계, 화자와 청자의 제3자에 대한 인식 여부라는 기준에 의해 구분됨

<13> 프레젠테이션으로 청중을 매료시키는 방법

[1] 청중과 호흡하며 말하기

(1) 대본을 읽거나 암기하는 경우

1) 대본 읽기

- 말투가 단조로워지고 청중과 상호작용이 이루어지지 않음

2) 대본 암기

- 얼굴에 표정이 사라지고 단조로운 말투와 초점을 잃은 시선처리 등의 문제점이 생김

(2) 큐카드

1) 프레젠테이션의 중요한 키워드나 어구를 개요 형식으로 작성한 것

2) 큐카드를 활용하면 대본을 읽거나 암기했을 때 나타나는 여러 가지 부작용을 해결하면서 내용을 잊어버릴지도 모른다는 불안감에서 벗어날 수 있음

3) 한눈에 쉽게 들어오는 작성 요령

1. 내용을 간단하게 체계화해서 읽기 쉽게 글씨를 크고 또박또박하게 작성
2. 서론, 본론, 결론으로 구획을 나누어서 각 구획을 구성하는 요점에 번호를 매기고 들여쓰기
3. 기억력을 자극할 정도의 단어들로 적되 정확성을 요하는 인용문이나 통계수치는 그대로 적어 둠

4) 큐카드의 활용 목적

1. 큐카드에 적힌 단어를 보는 순간 관련된 내용을 떠올리면서 청중을 향해 자연스럽게 말하는 것
   - 문장이나 표현을 똑같이 외워서 하는 것 대신 큐카드에 적힌 주요 단어, 어구를 다양한 방식으로 표현하는 연습을 하며 편안한 대화체로 말하는 훈련이 필요

5) 활용 유의사항

1. 큐카드를 가능하면 적게 봐야 함
   - 큐카드를 보는 동안은 청중과 아이 컨택이 이루어지지 않기 때문
2. 큐카드를 보는 자세에 주의
   - 머리가 파묻힐 정도로 고개를 깊게 숙이지 않는 것 등

(3) 질의응답

1) 프레젠터가 청중에게 또는 청중이 프레젠터에게 질문을 한다는 것은 양방향 커뮤니케이션이 이루어진다는 뜻

2) 청중 규모에 따른 질문

1. 청중의 규모가 큰 경우
   - 프레젠테이션이 끝난 후
2. 청중의 규모가 작은 경우
   - 프레젠테이션 도중

3) 프레젠터의 심리상태에 따른 질문

- 도중에 질문을 받아 발표의 맥이 끊어질 것 같다면 발표를 모두 마치고 질문을 받고 싶어 하는 프레젠터가 있을 수 있음

4) 질문의 효과

1. 청중의 이해 정도 점검
   - 청중의 이해도를 파악하는 것은 프레젠테이션의 흐름을 원활하게 하기 위한 전제 조건
2. 청중의 관심과 집중력을 높임
   - 특정 청중의 이름을 부르면 훨씬 효과적
   - 같은 질문을 여러 명에게 던지면 다양하게 나오는 답변에 질문을 받지 못한 청중도 질의응답에 간접적으로 참여한다고 여기게 됨

5) 질문으로 인한 문제점 해결

1. 모르는 내용이라 대답하기 어려운 경우
   - 나중에 알아본 후 이메일, 전화 등으로 알려주겠다고 약속

- 청중 중에 답변 가능한 사람이 있는지 물어보고 의견 듣기
- 질문의 내용과 관련된 이야기 들려주기

2. 집요하게 파고들어 난감하게 하는 경우
- 질문의 꼬리에 꼬리를 물어 집요하게 파고드는 사람에게는 예의를 갖추어 프레젠테이션이 끝나고 따로 만나서 설명을 해 주겠다고 말함

[2] 스피치 구두언어

(1) 목소리 6요소

1) 빠르기
- 호흡의 완급을 조절하면서 때로는 빠르게 때로는 느리게 진행

2) 크기
- 목소리 요소 중 가장 많은 변화 추구가 필요

3) 높이
- 소리의 억양을 말하는데 자연스런 억양이 중요

4) 길이
- 한 음절을 얼마나 오래 끌며 발음하는지를 가리키는 것으로 필요 이상으로 과장하지 않는 것이 좋음

5) 쉬기
- 빠르기와 함께 스피치의 속도를 결정하기에 중요함

6) 힘주기
- 자신이 강조하고자 하는 중요한 단어나 구에 강세를 줌
- 강세는 내용상 얼마나 중요하냐에 따름

(2) 목소리 사용 원칙

1) 틀리는 것을 두려워하지 않고 자신 있게 표현하면 됨
- 약간 어색해도 뜻만 제대로 통하면 큰 문제가 되지 않음

2) 공백이 생기는 것을 두려워하지 말고 여유를 가짐
- 당황은 스피치를 하면서 공백을 두어서는 안 된다는 강박 관념 때문에 일어나는 현상

3) 말이 생각나지 않을 때 듣기 거북한 소리 하지 않기
- '그리고, 그, 그런데, 저기, 뭐, 저, 어, 마, 음' 등의 공백 메우기 소리는 반드시 고쳐야 함
- 혀 차는 소리, 공기를 들이마실 때 나는 '쓰' 소리도 잡소리에 해당하므로 조심

(3) 청중의 반응과 대응

1) 청중의 반응에 적절히 대응하는 것도 중요
- 스피치를 듣는 청중은 생각하는 능동적인 인간이기에 발표를 하는 연사를 존중해 하고 싶은 말을 자제하고 있음
- 청중은 무언의 신호로 감정을 표현하거나 자신의 생각을 이야기할 기회나 질문할 기회를 달라고 요청하기 때문에 청중의 반응을 예의주시하고 적절히 대응해야 함

2) 항상 반응하고 있는 청중
- 무표정하게 앉아 있는 것도 일종의 반응
- 연사는 언제나 청중의 반응을 기대하고 있어야 하고 청중을 세밀히 관찰해 적절히 대응해야 함
- 때로는 연사가 기대하지 못했던 반응이 생기기도 함

3) 손을 들거나 입을 열었다 닫는 청중
- 자신이 하고 싶은 말, 질문이 있는 것을 의미
- 스피치를 중지하고 해당 청중에게 말할 기회를 부여
- 발표 기회 유보 시에는 하고 있는 이야기를 마치면 말할 기회를 주겠다는 것을 정중히 전달하는 것이 좋음

4) 약간 멍한 표정을 짓거나 고개를 갸웃거리는 청중
- 이해가 잘되지 않는 것을 의미
- 이해하기 어렵다는 신호를 보았다는 표시를 보내고 준비된 스피치 대신 쉬운 예를 들어주거나 부연 설명을 함

5) 고개를 젓거나 인상을 찌푸리는 청중
1. 연사의 말에 반대 의사를 가지고 있음을 의미
- "제 말을 믿기가 힘드신 분이 계신다면 좀 더 확실한 증거를 들어보죠."라는 식으로 운을 떼면서 새로운 입증 자료를 제시
- 더 자세한 자료가 준비되어 있지 않은 경우에는 좋은 예라도 생각해 내서 증거 자료로 사용
- 반대의 신호를 무시하고 계속하다가 거센 반발이 일게 되면 문제가 심각해짐
- 청중이 거센 반발을 보내서 좌중이 시끄러워지면 보통 때보다 더 낮은 목소리로 이야기하는 것이 좋음

6) 다른 곳을 보고 있는 청중
1. 청중이 집중력을 잃었음을 의미
- 목소리 변화
(목소리를 크게 하거나 느리게 하거나 잠깐 쉼)
- 몸동작을 보다 활발하게 함
- 청중에게 보다 가까이 다가섬

(4) 청중에 대한 적절한 대응 노하우

1) 소리나 돌발적인 행위로 인한 차단
- 스피치 도중 바깥에서 들리는 커다란 소음
- 누군가 문을 벌컥 열고 들어섰다 나감
- 적절한 코멘트, 우스갯소리로 청중의 관심을 모은 후 스피치를 계속 이어 나감

2) 난처한 질문
- 좋은 연사가 되려면 항상 엉뚱한 질문이 나올 수 있다는 것을 인식하고 있어야 함
- 난처한 질문이 들어왔을 때는 평소보다 더 여유를 갖고 대하는 것이 좋음
- '좋은 질문이네요' 식으로 칭찬하는 여유부터 보이고 그러는 동안 이 질문에 대답할 것인지 말 것인지를 결정함

3) 자신의 생각을 장황하게 늘어놓거나 긴 질문을 하는 청중
- 연사와 청중 구분을 위해 조용히 듣는 것이 아닌 차단
- "네, 알겠습니다."라고 운을 떼면서 그 사람의 발언을 저지하고 그때까지 파악한 그 사람의 요지를 재빠르게 요약함으로써 상황을 재 장악

4) 적대적이며 과격한 청중
- 중요한 것은 시비에 말려들지 않는 것
- 시비를 건 사람이 강박관념으로 논쟁을 벌이면 연사는 계획된 스피치를 제대로 진행할 수 없고 다른 청중들로부터 공신력을 잃게 될 확률이 높음
- 시비의 조짐이 보이면 바로 그 움직임을 차단

[3] 스피치 신체 언어

(1) 자세

1) 자세가 기울거나 뒤로 기대거나 비딱하게 서 있다면 연사의 마음가짐이 정돈되어 보이지 않음

2) 너무 꼿꼿하게 서 있으면 보는 사람도 불편함
- 바르고 굳건한 자세를 유지하면서 가능한 편안히 서야 함

3) 스피치 기본 자세
1. 두 발을 어깨너비로 벌리고 체중을 양 발에 균등히 준 상태에서 허리와 어깨를 곧게 펴고 머리를

똑바로 든 자세
- 몸에 너무 힘을 주면 자세가 경직되어 불편해지기에 바른 자세를 흐트러뜨리지 않으면서 가능한 한 편안하게 서도록 함
- 몸무게를 한쪽 발에만 싣고 비딱하게 서는 자세, 체중을 발가락이나 발뒤꿈치에 실어 앞이나 뒤로 기울어진 자세, 두 손으로 탁자를 짚으면서 앞으로 수그리는 자세는 피해야 함

4) 기본 자세로 일관하기 힘든 경우
1. 때때로 자세를 조금 바꾸어 주는 것이 좋음
(체중을 한 쪽 발에 더 많이 싣거나 한 발을 약간 앞으로 내 딛음 등)
2. 적응 자세는 기본자세에서 크게 벗어나지 않는 것이 좋음
3. 자세 변경 후 변화를 느낄 수 있도록 어느 정도 시간이 지난 후에 기본 자세로 복귀

(2) 움직임과 제스처
1) 몸을 고정시켜 둔 상태에서 스피치는 불가능함
2) 움직임은 청중의 시선을 모아주기 때문에 때로는 고의적으로 움직일 필요가 있음
3) 스피치를 할 때 몸 움직임은 굵으면서도 단호하고 편안하면서도 절도가 있어야 함
4) 스피치에서의 몸 움직임
1. 연사의 몸 움직임은 단상을 향해 걸어 나가는 것부터 시작됨
- 허리를 숙이고 땅만 보고 걸어가서 청중을 보지 않고 시작하면 스피치 시작 전부터 망치는 결과를 낳음
- 자신의 스피치에 자신이 없더라도 허리를 곧게 펴고 당당하게 걸어나가 단상에 서야 함
2. 스피치 전 청중을 한 번 둘러보고 천천히 시작함
3. 당당하고 굳건한 자세로 목소리에 맞추어 몸과 팔을 자연스럽게 움직이면서 스피치를 진행
5) 제스처
1. 말을 통해 전달되는 메시지의 의미를 명확하게 해주며 특정한 단어나 구절을 강조하는 기능을 하고 청중의 시선을 모으는 역할을 함
2. 제스처에 지나치게 신경 쓰다 보면 과장되거나 어색한 제스처가 나오게 됨
3. 손을 자유롭게 풀어놓은 상태에서 스피치의 진행에 맞게 몸을 움직이다 보면 자연스러운 제스처가 나오게 됨
6) 자연스러운 제스처를 위한 주의사항
1. 팔 전체를 활용하여 역동적으로 움직여야 함
2. 대화 시 보다 크고 분명하게 움직여야 함
3. 제스처가 끝날 때까지 자신감 있게 움직여야 함
4. 제스처의 크기와 빈도는 상황에 따라 다르게 움직여야 함
5. 말과 타이밍을 맞춰 움직여야 함
6. 내용의 흐름에 맞춰 변화를 추구하며 움직여야 함

(3) 시선과 표정
1) 스피치에서 중요한 요소 중 하나인 시선
1. 연사가 청중을 바라보지 못하는 것은 연사가 심리적으로 위축되어 있음을 의미함
2. 효과적인 스피치를 위해서는 청중을 정면으로 쳐다볼 수 있어야 함
3. 스피치에서 가장 바람직한 것은 청중 개개인의 눈을 자연스럽고 따뜻하게 쳐다보면서 스피치를 하는 것
- 지나치게 강렬한 눈빛이나 한 사람만 뚫어지게 쳐다보는 것은 상대가 부담을 느껴 눈길을 돌리게 함
- 빠르게 고개를 이쪽저쪽으로 돌리는 것은 매우 비효과적
4. 청중의 눈을 정면으로 응시한다는 것은 결코 쉬운 일이 아님
- 정면 응시가 어렵다면 청중들의 머리 바로 윗부분을 쳐다봄

- 스피치는 대개 위에서 내려다보고 하기 때문에 청중의 머리끝 부분을 쳐다보면 청중들은 연사가 자신들을 정면으로 보고 있는 것처럼 느끼게 됨
- 자신의 스피치에 호의적인 반응을 보이는 쪽이 있어 그쪽을 보는 것이 편안하다면 그쪽을 더 자주 봐도 됨

2) 연사의 감정 상태와 태도를 드러내는 표정

1. 긴장, 불안, 초조를 청중이 눈치채는 것은 스피치 실행에 도움이 되지 않음
2. 스피치에 임할 때는 표정 관리에 특별히 신경을 써야 함
3. 스피치에서 가장 이상적인 표정은 정색을 하면서 약간 미소를 띤 표정
   - 정색한 표정은 정신을 차리고 있음을, 미소는 여유를 가지고 있음을 나타냄
   - 미소는 쉽지 않기 때문에 의식적으로 노력해서 지음
4. 얼굴 표정은 내용 변화에 따라 적절히 변화해야 함
   - 화난 표정이나 흥분한 표정은 연사가 자신의 감정을 적절히 통제하지 못한다는 것을 보여주어 공신력에 영향을 미침

<14> 성공적인 프레젠테이션의 기초 다지기

[1] 프레젠테이션 사전 준비

(1) 프레젠테이션 상황 분석

1) 프레젠테이션 상황
   - 프레젠테이션의 목적을 정하고 대상, 즉 청중을 분석하고 발표장을 점검하는 것

2) 상황 분석이 중요한 것은 모든 프레젠테이션이 특정 목적으로 특정 청중을 대상으로 하여 특정 장소에서 행해지기 때문

3) 프레젠테이션 정의

1. 여러 가지 상황에서 청중을 대상으로 보고하거나 발표하는 일련의 행위
2. 대중사회로 접어들면서 생활반경은 넓어지고 설득할 대상은 증가하면서 프레젠테이션 능력은 중요한 경쟁력이 됨
3. 언어적 수단과 함께 비언어적 수단을 사용해서 전달의 효과를 극대화함으로써 쌍방향 커뮤니케이션을 가능하게 할 뿐 아니라 나아가 의사결정 시간을 최대한 단축시킴
4. 프레젠테이션을 통한 의사결정 기회는 점점 늘어나고 있음

4) 프레젠테이션의 목적 설정

1. 궁극적인 목적에 따라 프레젠테이션은 정보제공과 설득으로 분류됨
   ① 정보 제공
      - 청중의 단순한 이해가 목적
   ② 설득
      - 청중의 신념, 행동의 변화를 요구
2. 목적에 따라 사례, 시각자료, 말하는 내용과 방식 등이 모두 달라지기 때문에 처음부터 분명한 목적을 정하는 것이 중요함

5) 청중 파악 및 분석은 좋은 프레젠테이션의 전제 조건

1. 프레젠테이션의 실패 원인 중 하나는 청중이 누구인지 모르는 상황에서 이야기를 하는 것
2. 실패하는 발표자
   - 자신이 하고 싶은 이야기를 하고 싶은 방식으로 함
3. 성공하는 발표자
   - 청중이 듣고 싶어하는 이야기를 청중이 이해하고 기억할 수 있는 방식으로 전달
4. 프레젠테이션의 궁극적인 목적은 청중의 마음을 움직이는 것
   - 청중의 연령, 성별, 종교 등을 미리 파악하는 것은 프레젠테이션의 결정적인 방향을 제시하는

역할을 함
- 청중의 마음을 움직이고 싶다면 프레젠터가 아닌 청중 중심의 관점에서 프레젠테이션의 내용을 구성하고 실행

6) 상황적/맥락적 요인 분석 역시 반드시 필요한 과정

1. 프레젠터가 의도했던 물리적 환경이 조성되어 있지 않으면 당황하게 됨
2. 발표 현장을 미리 점검하는 것은 기술적인 문제에 대한 대비 목적도 있음

(2) 프레젠터의 자기 점검

1) 프레젠터의 자기 점검은 청중과의 소통의 첫걸음

1. 똑같은 내용이지만 누가 프레젠테이션을 하느냐에 따라 설득력에 있어 크게 차이가 나는 것을 보면 자기 점검의 중요성을 잘 알 수 있음
2. 발표 불안증을 극복하고 공신력을 확보하는 것은 프레젠터에게 있어 매우 중요하게 작용함

2) 일반인의 발표 불안증 경험은 지극히 자연스러운 현상

1. 프레젠테이션 경험의 횟수에 따라 차이가 있을 뿐 누구도 발표 불안증에서 자유로울 수 없음
   - 겉으로 매우 침착해 보여서 전혀 떨지 않을 것 같은 사람도 실제로는 매우 떨었다고 하는 경우가 많음
2. 발표 불안증을 모든 사람들이 자연스럽게 경험하는 현상으로 받아들이는 것이 중요함

[2] 프레젠테이션 콘텐츠 구성

(1) 서론

1) 핵심 메시지를 담고 있는 본론을 청중이 잘 집중하고 이해할 수 있도록 준비시키는 과정

2) 청중의 관심 끌기

- 프레젠테이션과 관련된 내용으로 청중에게 질문하여 궁금증을 자극
- 재미있거나 충격적인 이야기를 들려주어 흥미를 불러일으킴
-청중의 필요를 파악하기 위해 반드시 청중에게 질문을 해야 하는 것은 아님
- 중요한 것은 프레젠터가 청중의 필요에 관심이 있다는 것을 서론에서 보여주는 것
- 청중은 자신과 관련이 있을 때만

3) 청중의 호감 사기

- 칭찬하거나 감사의 말을 전함으로써 청중의 자존감을 높여 줌
  프레젠터와 청중과의 인연이나 공통점을 언급함으로써 공감대를 이끌어 냄
- 서론에서 호감을 사기 위해 노력해야 하는 이유는 첫 인상이 대인 관계에 많은 영향을 미치는 것과 같은 맥락에서 이해할 수 있음
- 비언어적 표현도 호감을 사는데 중요한 역할을 함
  (미소 지은 표정, 단정한 옷차림, 예의 바른 행동 등)

4) 청중에게 프레젠테이션의 방향 제시하기

- 서론에서 본론의 주제를 예고하고 요점을 간단히 언급하는 것
- 청중은 본론의 주요 내용에 대해 오리엔테이션이 되어 있는 상태에서 프레젠테이션에 집중할 수 있게 됨
- 주제 선정 배경이나 이유를 연사의 전문성 또는 준비성과 관련지어 설명하면 연사의 공신력 확보가 가능

(2) 본론

1) 프레젠테이션이 실패하는 이유

1. 준비한 것을 프레젠테이션에서 다 보여주려는 욕심
   - 방대한 자료를 나열하기만 하는 것이 목적이라면 보고서, 레포트로 대신해도 무방함
2. 청중이 프레젠테이션에 참석해서 발표를 듣는 것은 우선순위의 메시지를 알고 분명하면서도 생동감 있게 전달받는 것을 원하기 때문

3. 전달하고자 하는 핵심 메시지를 몇 개의 요점으로 나누는 작업은 본론의 뼈대를 세우는 것과 같음
   - 요점을 나눈 후에는 각각의 요점을 뒷받침하거나 부연설명 해주는 근거와 함께 제시함
   - 요점의 개수는 청중의 기억력과 밀접한 관련이 있어, 5개를 넘으면 잘 기억하지 못하며 2~3개가 적당함
   - 내용상 필요하지만 시간적 제약 때문에 다 다루지 못할 경우 나머지 내용은 핸드아웃에 담아서 별도로 청중에게 전달하는 것이 효과적임

(3) 결론

1) 프레젠테이션의 클로징 멘트는 주요 메시지를 청중에게 다시 한 번 각인시켜 청중의 사고나 행동의 변화로 이어질 수 있도록 촉구하는 역할을 해야 함
2) 거론된 내용들 중 주요 내용들을 단순히 요약하고 정리하는 방식은 변화 유도를 하기에는 미약함
3) 결론에서 청중에게 강한 인상을 심어주는 방법
   1. 주요 메시지의 핵심을 집약적으로 잘 드러낼 수 있는 이야기 들려주기
   2. 속담, 격언, 경구, 광고 카피, 책이나 시의 일부 글귀 인용
   3. 유명하거나 권위 있는 사람의 말 인용
   4. 프레젠터의 결심이나 소망 말하기 또는 청중에게 직접 호소
4) 클로징 멘트를 포함해 결론은 절대 길게 하지 않음
   1. 새로운 주장을 제시해 새로운 논의를 진행하는 것 같은 인상을 주는 것은 청중에게 큰 부담이 됨
   2. 짧고 강렬한 마무리를 위해서는 결론에 대한 준비가 사전에 충분히 이루어져야 함
   3. 정해진 프레젠테이션 시간은 청중과 사전에 정한 약속이기 때문에 시간을 넘겨 진행하는 일이 없도록 해야 함

[3] 프레젠테이션 기법과 기본 원칙

(1) 스피치 실행 방법

1) 개요서의 기초한 실행
   1. 개요서만을 작성한 다음 부연 설명과 세세한 표현은 상황에 맞도록 자유롭게 바꾸어 실행하는 방식
   2. 장점
      - 청중을 마주하고 대화하듯이 자연스럽게 스피치를 실행할 수 있음
        (잠깐 개요서를 내려다보고 적힌 골자만을 참고로
        청중을 보고 바로 부연 설명과 세세한 표현을 덧붙여 감
        → 어색한 낭독조 사용이나 외운 것을 기억해 낼 필요가 없음)
      - 청중의 반응과 상황의 변화에 적절히 적응 가능
      - 청중 장악이 용이함
   3. 단점
      - 완성된 대본을 사용하는 것이 아니라 최적의 표현 준비가 어렵고, 연습 때 생각한 좋은 표현을 기억하지 못함
      - 순간순간 부연 설명과 표현들을 떠올려야 해서 경험이 없다면 사용하기 힘듦
   4. 개요서에 기초한 실행은 처음에는 힘들지만 하면 할수록 노하우가 축적되어 쉬워짐
   5. 개요서에 기초한 실행을 통해 발표 능력이 발전되면 다른 스피치 능력도 발전될 수 있음
2) 즉흥적 실행
   1. 사전에 아무런 준비가 없는 상태에서 현장에서 생각나는 대로 스피치를 해 나가는 방식
   2. 준비할 여유가 있음에도 자신의 재능만 믿고 현장에서 스피치를 하는 경우 스피치 내용이 부실해지는 것은 물론 체계가 결여돼 좋은 스피치를 하기 어려움
   3. 약간의 시간이라도 주어지면 주요 아이디어라도 생각해 이를 기초로 스피치를 하는 것이 좋음

3) 대본 암송

1. 스피치 실행 방식 중에서 가장 원시적인 방식
2. 다른 방식들에 비해 많은 시간과 노력을 필요로 하지만 효과는 오히려 다른 방식들에 비해 떨어짐
3. 모든 의식이 자신의 머릿속에 집중되기 때문에 청중이나 주위 상황에 신경 쓸 틈이 없어져 책을 읽거나 어색한 말투로 하게 되어 감동을 주기 힘듦
4. 스피치에서 대본 암송 기술은 축적되기 어려운 것으로 할 때마다 엄청난 노력과 연습을 요구함
5. 장단점
   - 대본을 작성하면서 여러 가지 다른 표현들을 서로 비교해 본 후 가장 적절한 표현을 찾아낼 수 있음
   - 완성된 대본을 사용하므로 순간적인 재치를 필요로 하지 않음
   - 청중의 반응에 적절하게 대응할 수 없기 때문에 자칫 연사 혼자만의 일방적인 전달로 끝날 수 있음

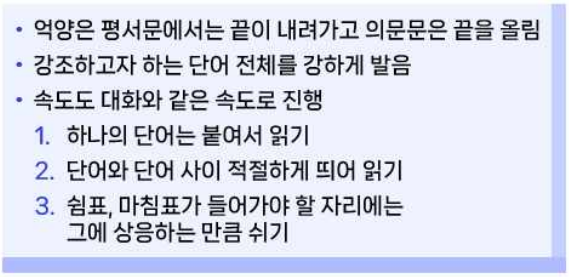
4) 대본 낭독

1. 완성된 스피치 대본 또는 원고를 읽어가는 것
2. 장점
   - 아무것도 암기할 필요가 없으므로 실행을 위한 노력이 전혀 들지 않음
   - 작성된 대본을 읽기 때문에 준비 과정에서 마련한 세세한 표현을 그대로 사용할 수 있음
   - 잘 생각나지 않는 것에 대한 걱정이 필요 없음
3. 단점
   - 스피치의 생명인 자연스러움을 갖기 어려움(대부분 대본을 낭독조로 읽으며 발표)
   - 원고를 내려다보며 읽기 때문에 청중하고 마주할 수 없음
   - 완성된 원고에만 의존하다 보면 청중의 반응에 적절한 대응 불가
4. 청중과의 상호작용을 불가능하게 만들기 때문에 현장에서 청중을 이해시키거나 설득하는 데는 전혀 효과가 없음
5. 현장에서는 일단 자신의 의사만 발표하고 청중이 이해하거나 설득되는 것은 차후의 문제인 경우에는 사용하는 것이 좋음
   - 예: 대통령의 연두교서, 중요 정치인의 거취 표명, 기관장의 정책 발표 등

(2) 프레젠테이션 스피치 기본 원칙

1) 대화를 하듯이 자연스러운 실행

1. 스피치는 쇼가 아닌 일상적인 커뮤니케이션의 한 형태로 목소리를 과장하거나 억지로 연기할 필요가 없음
2. 목소리를 더 크고 굳건하게 내야 한다는 점 외에는 모든 것이 대화하듯 자연스럽게 흘러가야 함
   - 자연스러운 스피치를 위해서는 웅변조, 설교조, 낭독조, 구연조 등을 피해야 함
3. 대화처럼 자연스러운 스피치란?
   - 힘을 넣어 박력 있게 발표하되 대화와 비슷한 억양과 강세, 템포를 유지하라는 것



2) 청중과 상호작용하며 진행

1. 청중을 대화의 파트너처럼 생각하고 의견을 교환하듯이 자연스럽게 건네야 함

2. 낭독이나 암기보다는 개요서를 기초로 한 스피치가 효과적임

3) 확신에 찬 굳건한 목소리와 정확한 발음

1. 좋은 목소리가 스피치의 효과적 실행에 도움이 됨
2. 청중에게 신뢰를 얻기 위해 확신에 차고 굳건한 목소리로 자신 있게 해야 청중의 집중과 관심을 받고 상황을 장악할 수 있음
3. 발음과 억양은 정확하게 흐리지 말고 분명하게 함

<15> 핵심 메시지를 효과적으로 전달하는 방법

[1] 성공하는 말의 요소

(1) 말하기와 듣기에서의 적절성 확보

1) 자신의 표현 의도에 맞는 언어적 표현 선택과 상대의 표현 의도에 맞게 언어적 표현을 이해

1. 똑같은 단어라 하더라도 상황이나 목적에 따라 달리 해석될 수 있음
2. 비속어나 비표준어가 상황에 따라 오히려 자연스러운 경우가 있을 수 있음

(2) 언어적 요소의 분류

1) 직접적 요소

- 음성·발음적 요소
- 어휘적 요소
- 문장적 요소
- 담화적 요소

2) 간접적 요소

- 신체적 요소

(3) 언어적 커뮤니케이션

1) 내용적 측면

- 스피치 아이디어를 개발하고, 체계적으로 아이디어를 배열한 후, 논리적인 흐름에 맞게 전달하는 것

2) 음성적 측면

- 통상적으로 스피치를 전달하는 도구이자 수단인 목소리와 관련된 사항
- 호흡, 발성, 발음, 음색 등을 포함

[2] 언어의 직/간접적인 요소

(1) 언어의 직접적 요소

1) 목소리

1. 공명을 통해 성대에서 나오는 소리
2. 호흡기관, 발성기관, 공명기관, 조음기관을 거쳐 만들어짐
3. 정확한 발음, 자연스러운 억양, 건강한 음색, 적당한 크기, 속도, 감정 등의 구성 요소들은 커뮤니케이션에서 주요한 역할을 함

2) 음성, 목소리

1. 사람의 목소리는 첫인상에 영향을 주고, 커뮤니케이션의 주체를 평가하는 중요한 요소인 동시에 개인의 이미지를 평가하는데도 활용됨
2. 개개인의 목소리는 개인적인 정보가 드러나므로 단순한 소리라는 의미에서 벗어나야 함
3. 공적인 스피치에서는 목소리 자체에 확신이 있어야 함
4. 목소리의 구성요소 중 유사 언어를 활용해 다채롭고 감동적인 스피치 구사 가능

3) 목소리의 커뮤니케이션 기능

1. 일반적으로 일상생활에서 이루어지는 대화와 같은 단순한 의사표현으로 이해할 수 있음

2. 의사 표현 기능
   - 목소리는 단순한 의사 표현을 위한 발화를 말하며, 이러한 발화에서는 언어적 특성이 강조됨
   - 음성언어로서의 목소리에는 명확한 발음, 말하는 속도, 억양, 목소리의 크기, 목소리의 음질, 풍부하거나 빈약한 음색, 감정 표현 등의 요소가 포함되며 이는 스피치를 하는 화자의 인상에 영향을 줄 수 있음
   - 전문적인 훈련을 한다면 자신의 중심 목소리를 찾아 자신감 있고 변화된 음성을 가질 수 있음
3. 정보전달의 기능
   - 목소리에는 단어나 구와 같은 언어적 정보전달과 말의 운율을 통해 드러나는 정서적 정보 전달이 있음
   - 사람의 목소리에는 언어적 정보뿐만 아니라 감정이나 태도, 성별이나 나이 등과 같은 화자의 개인성과 같은 다양한 정보를 함축하고 있음
   - 목소리의 '정보전달의 기능' 중 정서표현 기능의 경우에는 노래와 연극과 같은 감정표현을 통하여 인간의 정서를 충족시키는 예술행위가 있음

4) 목소리에 담긴 정보
1. 목소리의 특성에 따라 개인 정보의 추측과 감정상태, 화자에 대한 이미지 형성 등을 짐작할 수 있음
2. 직업적 음성 사용자의 목소리는 시각적으로 보이는 외모보다 음성이 직업생활의 성패에 커다란 영향을 미칠 만큼 중요함
3. 커뮤니케이션에서 목소리 요소들의 역할은 매우 큼

5) 억양에 담긴 의미
1. 발표할 내용을 전체 대본으로 작성하고 거의 읽게 되면 자연스럽지 못한 억양이 나옴
   - 대본 없이 자연스럽게 말을 해보도록 하는 것이 좋은 방법이 될 수 있음
2. 격식적인 표현을 사용하나 자연스러운 억양을 구사하지 못하는 경우에도 자연스럽게 말을 하는 연습을 하는 것이 도움이 됨
3. '하십시오'체를 주로 구사하며 문장의 끝 억양을 계속 올려서 발음하게 되면 매우 어색하고 비격식적으로 들리는데 이는 여학생에게서 주로 발견되는 증상임

6) 어휘적 요소
1. 비어, 속어 등 공식적 상황에 어울리지 않는 어휘
   - 부적절한 어휘는 청중들에게 오래도록 각인될 가능성이 있으며 이를 통해 발표에 대해 부정적인 평가를 내리기 때문에 발표 전체에서 소량의 비격식적 표현이 부정적인 인상을 주기도 함
2. 간투사의 반복적 사용
   - '어, 에, 음, 그래 가지고' 등의 간투사가 반복되면 말의 격식성이 낮아지므로 반복적인 습관이 되지 않도록 유도하는 것이 중요하며 동영상 촬영 및 확인이 효율적임

7) 문법적 요소
1. 상대 높임법과 보조사 '요'의 쓰임에 주의
   - '하십시오체'는 대부분 공식적 발표에 적합하다는 평가를 받음
   - '해요체'는 보조사 '요'의 쓰임과 매우 밀접한 관련을 맺고 있음
   - '해요체'는 평서문보다 의문문에서 자연스럽게 쓰이며, 청자와의 관련성이 좀 더 직접적이기 때문에 청중들이 자연스럽게 받아들일 수 있음
   - '해요체'만으로 발표 진행할 경우, 비격식적이라는 인상을 줄 수 있음

(2) 언어의 간접적 요소

1) 언어의 간접적 요소의 역할
1. 언어적 표현만으로 메시지나 감정전달을 충분히 할 수 없을 경우 비언어적 요소들을 통해 상대와 감정을 교류하거나 화자의 의사를 전달함

2. 비언어커뮤니케이션은 말과 관련된 사항을 가리키는 것이어서 그 자체가 커뮤니케이션 수단인 동시에 말에 의한 커뮤니케이션을 보완해 주는 역할을 함

2) 비언어적 커뮤니케이션 구성조건

1. 신뢰도
   - 전문성이 뛰어나더라도 진실성이 결여된 스피치라면 상대방은 믿기 어려움
   - 화자는 주어진 주제나 이슈에 대해 편견을 가지지 않는 순수한 동기에서 자신의 생각, 의견 등을 솔직하게 전달하고 있다는 사실을 상대방에게 인식시킬 수 있어야 함
2. 메시지 전달력
   - 메시지가 어떻게 전달되느냐는 주어진 상황에 따라 달라지기 때문에 정보전달 및 설득을 위한 발표 상황에서 화자가 전하는 메시지에 대한 의미전달이 의도와 같을 수 없음
   - 메시지를 말하는 사람과 표현 방법이 메시지 전달과정에 큰 영향을 미침
   - 화자가 전문성을 갖추고 있을 때 효과가 좋음
3. 호감도
   - 커뮤니케이션 측면에서 청자가 화자에 대해 갖는 호의적인 감정이나 태도로서 상호 커뮤니케이션 상에서 나타나는 대인관계 상의 감정
   - 스피치에서 '호감도'란 스피치 과정에서 감정표현을 하는 데 있어 활용되는 연기적 요소를 포괄함
   - 일반적인 설명적 스피치에서는 연기적 요소를 반영하여 각색하거나 비언어적 요소 중 유사언어를 적극적으로 활용하면 호감도를 상승시킬 수 있음
   - 호감도 상승은 목적을 용이하게 전달, 정서적 소환과 더불어 스피치를 통해 전하고 싶은 의미와 함께 감흥을 전할 수 있게 됨

[3] 핵심적으로 전달하는 말의 기술

(1) 스피치 유형별 핵심적으로 전달하는 말의 기술

1) 정보제공 스피치

1. 지식의 전달을 목적으로 하는 스피치
2. 교사의 강의, 학생의 발표, 주요 업무 보고, 설계도면 설명, 브리핑 등이 정보제공 스피치에 해당됨
3. 정확한 정보와 명확한 소통 그리고 정보가 청중에게 의미 있고 흥미로워야 한다는 것이 핵심

2) 과정 스피치

1. 일의 단계나 절차를 다루는 스피치
2. 과정에 대해 알려줄 때는 말로 설명하며 직접 시범을 보이는 방법과 말로만 설명하는 방법이 있음
   ① 시범을 보이면 청중이 과정을 더 쉽게 이해하고 집중해서 듣게 됨
      - 얼룩 제거법, 요리, 응급조치 등 일상생활에 활용도가 높은 정보
   ② 실제 시범을 보이는 것이 불가능하고 말로만 설명해야 하는 경우 청중이 잘 이해할 수 있도록 세심한 설명이 필요함
      - 동물 복제, 레이저 치료, 시간 관리, 갈등 해결법 등

3) 정의 스피치

1. 개념의 의미를 명료하게 설명하기 위해 자주 쓰임
2. 정의를 핵심적으로 설명하는 방법은 여러 가지인데 어떤 개념의 경우 한 가지 정의만으로 충분히 설명이 안되기 때문에 여러 방법을 동시에 사용하면 청중의 이해에 도움이 될 수 있음
3. 실생활에서 가능한 경험이나 현실적 문제와 연결시켜 정의하면 개념을 보다 생생하게 이해하는데 도움이 됨

4) 묘사 스피치

1. 인물, 장소, 대상 또는 사건을 있는 그대로 구체적이고 감각적으로 그림을 그리듯이 표현하는 것
2. 묘사의 목적은 어떠한 사물의 현상을 보고, 듣고, 관찰하여 인상을 감각적으로 그려내 사물에 대한 강렬한 인상을 청중의 마음에 떠오르도록 하는 것
3. 묘사에서 가장 기초가 되는 것은 '관찰'
   - 대상을 정확하고 세부적으로 관찰한 뒤, 관찰자가 가장 강하게 느낀 인상을 중심으로 특징을 이야기함
   - 인물을 묘사할 때 효과적으로 사용하면 스피치가 매우 흥미진진해짐

5) 보고 스피치

1. 사람이나 쟁점, 개념, 상황에 대해 조사하거나 연구한 결과를 청중에게 구두로 발표하는 것
   - 예: 여론조사, 시장조사, 설문조사, 학술조사 등의 결과 보고, 직장이나 군대에서 자주 하는 브리핑 등
2. 보고의 핵심은 조사나 연구를 통해 알아낸 사실을 제시하는 것으로 밝혀진 사실을 효과적으로 정리해 발표하면 청중의 이해가 빨라짐
3. 보고의 목적은 보고 형식을 통해 특정 인물이나 개념에 대해 청중들이 알게 하는 것이기 때문에 조사하고 연구한 사실만을 결과로 제시해야 함
4. 정보제공의 목적으로 쟁점이 되는 사안에 대해 보고할 때는 자신의 입장은 철저히 배제한 채 문제의 본질, 문제에 대한 여론, 문제의 영향, 과정, 해결책, 찬성측 또는 반대측의 논거 등을 내용으로 다루는 것이 좋음

6) 강의 스피치

1. 비교적 긴 시간에 걸쳐서 특정 주제에 대한 지식이나 기술을 청중에게 가르치는 것
   - 예: 교사나 교수가 전공 관련 이론, 기술을 가르치는 것, 특정 분야 전문가의 강연 등
2. 주제의 범위와 난이도, 상황에 따라 강의 시간이 정해지는데, 다른 형태의 스피치에 비해 발표 시간이 길어 준비와 실행 단계에서 세심한 주의가 필요함
3. 좋은 강의가 되려면 전달하고자 하는 정보를 체계적으로 가공하는 능력이 요구됨
4. 청중 분석에서부터 주제 선택, 내용 구성, 주요 아이디어 조직법, 개요서 작성, 표현 기법, 전달 등과 관련해서 스피치 조직의 원칙과 기법을 고려해 강의를 준비하고 실행해야 함

(2) 스피치의 성공 전략: 메시지, 흥미, 기억

1) 정보제공 스피치 실행 시 유의사항

1. 청중의 흥미나 관심과 관련된 주제
   - 사람은 누구나 자기와 관련이 있는 정보에만 귀를 기울이려는 경향이 있음
   - 스피치가 청중과 관련이 있음을 또는 청중에게 정말로 중요한 정보라는 것을 일깨워 주는 건 연사임
   - 스피치 주제가 청중과 상관이 있다는 것을 알게 하기 위해 서론에서 청중과 관련된 내용을 환기시켜야 하며, 주제와 내용을 구상할 때는 청중의 흥미와 관심을 고려해야 함
2. 간경한 구성
   - 아무리 유익한 정보라도 소화시킬 수 없을 정도로 너무 많은 정보를 주면 청중은 질려 버림
   - 청중이 스피치를 듣는 것은 자신과 관련된 정보를 얻기 위한 것임을 늘 명심해야 함
   - 청중의 지식수준, 숙련도, 경험 세계에 견주어 볼 때 지나치게 전문적이거나 복잡해서 이해하기 어려운 내용은 제외하는 것이 좋음
   - 말은 글과 달리 되돌릴 수 없기 때문에 내용을 간결하게 구성하는 것을 소홀히 해서는 안됨
   - 청중이 전혀 모르고 있거나 다르게 알고 있는 정보를 제공할 때는 내용 편집에 세심하게 신경을 써야 함
3. 청중의 지식수준에 맞추기
   - 청중 분석을 통해 먼저 청중의 지식수준을 파악하는 것은 매우 중요함
   - 청중이 뻔히 잘 알고 있는 내용이거나 너무 전문적인 말과 어려운 단어의 남발은 둘 다 실패한

스피치임
- 연사는 청중의 지식수준을 과대 평가하지 말고 잘 모르는 내용이라 판단되면 내용의 배경지식에 대해 먼저 설명해 줄 필요가 있음
- 연사는 청중의 지식수준을 과대 평가하지 않고, 만약 청중이 잘 모르는 내용이라 판단되면 내용의 배경지식에 대해 먼저 설명해 줄 필요가 있음

4. 중요한 것의 강조
- 청중은 스피치의 일부만 기억하고 나머지는 시간이 지나면서 잊어버리기 때문에 꼭 기억할 내용을 결정해 강조해야 함
- 중요한 정보라 판단되면 청중이 잘 기억할 수 있도록 여러 가지 방법으로 강조할 수 있음

(3) 메시지를 표현하는 말의 기술

1. 부수적 표현
- 말하기에서는 음성언어보다 부수적 표현들이 더 많은 표현력을 가짐
- 핵심 내용을 강조하거나 긴박감을 조성할 필요가 있을 때에는 살짝 목소리 톤을 높여 강하게 이야기 함
- 사고를 완결 짓고 마무리 지을 때에는 차분한 어조로 부드럽게 이야기함
- 특별히 중요한 부분은 힘을 주어 또박또박 말함

2) 음성언어는 '무엇을' 보다 '어떻게' 말하는지가 중요함

3) 어조와 억양

1. 의사 전달에 매우 중요한 목소리의 높낮이와 강약
- 흥분하면 목소리 톤이 높아지고 새된 소리가 나오는데 이런 목소리는 듣기 안 좋을 뿐 아니라 제대로 들리지도 않음
- 대개의 경우 낮은 어조의 목소리가 신뢰감을 주고 내용 전달이 잘 됨

4) 리듬감 있는 속도

1. 웅변가나 연설가의 연설로 보는 속도의 중요성
- 핵심적인 상황에서는 조금 어조를 높여 강조하기도 하고, 주려는 메시지에 따라 목소리의 톤, 말의 빠르기와 강약을 조절함
- 낮은 어조로 천천히 말하는 것은 설득에 유리하고, 높은 어조로 약간 빠르게 말하는 것은 어필이나 의견 관철에 유리함

(4) 핵심을 전달하는 말의 기술

1) 말을 횡설수설하게 되는 것은 정보의 핵심을 짚어내고 간결하게 전달하는 방법을 모르기 때문

2) 정보의 수집, 정리, 전달 방법

1. 정보수집
- 양질의 정보가 좋은 요약을 만듦
- 말에서 얻는 정보가 다양하나 모든 정보를 중요한 것으로 취급하지 않고 필요한 정보와 불필요한 정보를 노련하게 파악하고 능숙하게 골라 효율적으로 정리함

2. 정보 정리
- 다양한 정보가 머릿속에 자리를 잡으면 요약을 잘하는 사람과 그렇지 않은 사람의 차이가 여실히 드러남
- 요약을 잘하는 사람의 뇌는 잘 정리된 방처럼 필요성을 판단해 정리하고 우선순위도 매겨 효율적으로 관리함
- 정보에 이름표를 붙이고 그룹별로 나누는 연습과 중요한 순서대로 말하는 연습을 하면 어떤 상황에서도 최적의 정보를 꺼낼 수 있음

3. 정보 전달
- 저장한 정보를 흐름으로 변환하는 단계
- 정보는 말하기나 쓰기의 형태로 바깥에 흘려 보내고 누군가에게 도움이 됐을 때 비로소 가치가

생김
- 정보 전달 단계에서 가장 중요한 것은 간결한 전달로 이를 위해서는 정보의 90%를 버리는 것이 가장 이상적임

<16> 비언어적 표현으로 소통력 극대화하기

[1] 비언어 커뮤니케이션 개요

(1) 비언어

- 언어가 상징적인 기호라면 비언어는 인간의 자연발생적인 표현행동
- 언어적 표현은 각기 달라도 비언어적 표현은 세계적으로 공통된 경우가 많은 것은 바로 이 때문
- 비언어는 면대면 커뮤니케이션을 통해 전달
- 따라서 송신자의 현재 상황과 밀접한 관련을 맺는 '현시적 부호"
- 피스크는 이러한 비언어에 대해 "송신자가 처해 있는 사회적 상황을 나타낸다 "고 설명한 바 있음
- 비언어가 반드시 현시적 부호인 것만은 아님
- 우리는 사진 한 장을 보면서 상상을 동원해 그 당시 상황에 따른 감정을 경험할 수 있는데 이때 사진은 비언어로서 "재현적 부호"가 되는 셈

1) 비언어의 유형

- 몸짓, 표정, 제스처 같이 쉽게 떠올릴 수 있는 것 이외에도 음성의 어조, 강약, 고저 등이 포함

2) 비언어의 정의는 일률적으로 명확하지 않지만 커뮤니케이션에 영향을 미치는 언어적인 요소를 제외한 모든 요소를 포함함

1. 언어
   - 사실에 대한 정보를 전달하는데 효과적
2. 비언어
   - 감정이나 느낌을 전달하는 데 효과적

3) 통합적인 커뮤니케이션 능력이라는 측면에서 매우 중요한 역할을 함

4) 언어와 비언어 행위 분류

	언어(상징)	비언어(비상징)
음성	언어음성 행위 단어 또는 상징	비언어/음성 행위 말의 뉘앙스, 크기, 속도, 목소리의 특징 등
비음성	언어/비음성 행위 구조화된 상징 체계 이용(수화 등)	비언어/비음성 행위 음성 메시지를 제외하고 메시지 전달에 사용되는 모든 행위

1. 비언어/음성 행위와 비언어/비음성 행위

① 신체 모습
- 체격, 의상, 장식

② 신체 움직임
- 얼굴 표정, 눈 움직임, 몸짓, 접촉, 신체언어

③ 발성 행위
- 유사언어, 전상징성 소리, 대화순서, 침묵

④ 상황
- 시간, 공간, 냄새

⑤ 유사언어
- 언어 자체는 아니지만 음색, 어조, 크기 등 말하는 데 없어서는 안될 음성적 토대
- 말의 내용을 보완하거나 강조하기도 하며 반대로 본래 뜻을 바꾸기도 함
- 말하는 사람의 성격이나 심리상태, 계층적 특성 등이 음색이나 속도 또는 말버릇과 어떤 관계가 있는지에 관심을 둠

⑥ 전상징적 소리
- 짐승의 울음과 같이 생리적, 심리적 상태를 감탄사나 흐느낌 같이 그대로 표출시키는 것
- 정서적 표현과 관련된 소리를 언어로 승화시켜 사용하기도 함
- 욕이나 애칭 등은 짐승의 으르렁거리거나 옹알대는 소리를 언어로 형성화한 것

5) 비언어 행위의 7개 카테고리 기준 분류(냅, Knapp)

1. 동작학(신체언어)
   - 손과 팔, 머리, 발, 다리, 자세 전환, 제스처, 눈동자 움직임, 안명 표정 등
2. 유사언어(준언어)
   - 언어의 내용을 제외한 음성 및 패턴과 관련한 모든 것
   - 목소리 고저, 크기, 속도, 휴지, 불필요한 발성음, 정해진 시간 내 말하는 단어와 숫자 등
3. 신체접촉
4. 공간학
   - 대인 간의 공간과 영역 규범에 관한 것
5. 신체적 특성
   - 피부색, 몸매, 체취, 매력 등
6. 장식품
   - 향수, 옷, 보석, 바발 등
7. 환경적 요인
   - 교실, 사무실, 복도, 거리 등(행동이 일어나는 물리적 장치)

(2) 비언어 커뮤니케이션 유형

1) 신체언어

1. 가장 원초적인 인간 본능의 하나로서 자세와 몸짓, 얼굴 표정, 제스처 등 신체가 만들어 내는 언어를 연구하는 학문 분야가 따로 있을 정도로 중요한 비언어 행위
2. 신체 언어 중 얼굴 표정은 감정 상태를 표현하는데 매우 유용함
   - 얼굴 표정은 인류 모두에게 공통적으로 나타나며 전달할 수 있는 의미는 10가지 정도임
3. 표정을 드러내는 정도에는 문화 차이가 있음
4. 신체언어의 분류

① 표상
- 명확하게 메시지가 담긴 신체 언어
- 역할 : 언어의 대리, 강조, 언어 부정

② 예시적 동작
- 신체를 사용하여 삽화를 그리는 것
- 형상, 양, 숫자를 나타냄

③ 신체적 조작
- 신체 일부를 다른 일부에 접촉시켜 규칙적으로 움직이는 동작

2) 외모/의상/장신구

1. 심리학에서는 처음 들어온 정보가 나중에 들어온 정보보다 큰 영향을 준다는 '초두 효과'를 강조
   - 외모가 주는 첫인상은 매우 강력한 효과를 지님
2. 의상과 장신구는 부의 척도이자 사회적 신분을 손쉽게 드러내는 비언어 역할을 함
3. 얼굴과 눈

- 얼굴과 눈이 만들어내는 표정은 수없이 많고 순간적으로 변하기 때문에 얼굴과 눈을 통한 의미는 직감적으로 포착해야 하는 어려움이 있음
- 얼굴표정 중 분노, 두려움, 혐오, 놀람, 슬픔, 기쁨은 어느 문화에서나 볼 수 있는 감정 표현이지만, 표현, 제어, 해석은 문화에 따라 상당한 차이를 보임
- 효과적인 커뮤니케이션을 위해서는 무표정하게 굳어진 얼굴 근육을 이완시킬 필요가 있음

4. 의상
- 의도적이건 비의도적이건 무엇인가를 남에게 이야기 함
- 전체적인 용모가 모두 비언어적 표현의 수단이 됨
- 옷차림은 사람들의 기호와 취미에 맞게 하는 것이 원칙

5. 장신구
- 우리나라의 의복 형태의 비언어로는 문양, 장신구, 매듭 등이 있었음
- 프랑스에서는 단추를 비언어로 활용
- 전 미국 국무장관 올브라이트가 이라크 언론에서 자신을 독사라고 칭하자 뱀 브로치를 달고 회의에 참석한 것은 대표적인 장신구 활용 사례로 볼 수 있음

3) 유사 언어

1. 감정 상태와 성격을 주로 나타냄
- 화가 났을 때 평소보다 말의 속도가 빠르고 높은 음의 큰 소리를 내며 딱딱한 어투를 하는 것처럼 기분에 따라 사용이 달라짐
- 어려운 이야기를 하거나 상대방의 이해도가 낮다고 생각될 경우 또박또박 끊어서 이야기하고 정지시간을 길게 사용하기도 하는 등 상황에 따른 차이도 있음

4) 공간/시간 언어

1. 사람들은 대체로 자신의 앞쪽 공간을 뒤쪽보다 더 넓게 두고자 하며, 누군가에 의해 그 공간이 침범되면 수정 행동을 통해 필요 공간을 확보함
- 폐쇄된 공간(엘리베이터 등)에서 낯선 사람이 옆에 서면 조금 옆으로 비켜서거나 눈길을 마주치지 않는 것 등

2. 공간 개념은 상대방과의 친밀감에 따라 얼마든지 달라질 수 있음

3. 시간의 사용도 비언어 커뮤니케이션 행위에 해당
- 약속시간에 늦게 나타나거나 편지나 이메일, 전화 연락에 즉각 반응하지 않고 시간이 흐르게 하는 것은 무언의 메시지를 전달하는 것
- 문화권에 따라서는 결정을 앞두고 아무런 커뮤니케이션 없이 시간이 흐르는 것에 대해 긍정적 또는 부정적으로 받아들이는데 중요한 것은 당사자가 시간의 경과에 대해 어떤 확실한 느낌을 가질 수 있다는 것

5) 접촉 언어

1. 상대방과의 육체적인 접촉을 통해 의미를 전달하는 커뮤니케이션 방법

① 악수
- 만날 때와 헤어질 때 하는 것은 서로 아끼고 사랑하며 존경한다는 의미

② 포옹
- 가까운 사람끼리의 정을 표현하는 것으로 주로 어린이와 연인을 대상으로 함

③ 멱살잡기, 폭력 행사등
- 바람직하지 못한 접촉 언어

(3) 비언어 커뮤니케이션 특징

1) 백 마디 말보다 더 많은 것을 전달하는 하나의 표정

2) 말의 내용도 중요하지만 신체언어와 목소리 톤만으로도 발표에 대한 긍정적 인식을 줄 수 있음

3) 언어와 다른 비언어의 특징

1. 표현 양식이 매우 다양해 언어와 비교가 어려움

2. 아무리 정교해도 언어가 가진 구조적 안정성과 융통성에는 미치지 못함
3. 의미가 포괄적이고 막연함

4) 비언어를 커뮤니케이션으로 간주할 수 있는가?

1. 표현 양송신자가 비의도적으로 비언어 커뮤니케이션적인 행동을 했을 때 수신자가 의미를 부여해야 하는가?
2. 개인이 고유하게 지니는 비언어적 분위기에 대해 커뮤니케이션 의미를 부여하는 것이 타당한가?
3. 에크만과 프리젠(Ekman & Friesen)의 분류

① 정보 행위
- 수신자 입장에서 송신자의 의도를 의식하지 않고도 해석할 수 있음
- 비언어 행동은 비의도적으로 주어지는 신호

② 커뮤니케이션 행위
- 송신자가 의도적으로 수신자에게 특정한 메시지를 전달하려는 것
- 우연하거나 특별한 동기가 없는 행동과 구별되나 의도성을 어느 정도 의식해야 하는지 분간은 어려움
- 비언어 행동은 의도적으로 전달되는 신호

(4) 비언어 커뮤니케이션 기능

1) 언어와 비언어의 관계

1. 대체로 언어는 비언어를 수반함
- 아무런 표정이나 몸동작 없이 말을 하는 것은 불가능하기 때문
- 비언어는 언어 없이도 의미 전달이 가능하긴 함

2. 반복기능
- 비언어를 통해 언어 커뮤니케이션의 내용을 반복 전달
- '5분만 기다려 달라'고 말하면서 손가락 다섯 개 펼쳐 보이기 등

3. 대체 기능
- 비언어가 언어 커뮤니케이션을 대체
- 시끄러운 거리에서 '이리 오라'고 하는 손짓, 엄지손가락을 치켜세워 '최고'라는 뜻 전달
- 문화권마다 비언어 행동 해석에 차이가 있어 비언어만으로 모든 것을 판단하는 것은 금물

4. 보완/강조 기능
- 언어 커뮤니케이션의 내용을 보완·강조하여 나타내는 비언어 커뮤니케이션
- '고맙다'고 말하며 고개 숙이기, 화가 났을 때 커지는 목소리, '아니오'라고 말하며 머리 흔들기 등

5. 규제/조절 기능
- 비언어로 언어를 제한
- 상대방이 길게 이야기하거나 참견할 때 눈짓을 보내거나 몰래 툭 치는 것, 교실에서 시계를 보는 등 딴청을 피우는 학생의 행동(교사의 수업 진행 규제) 등

6. 부정 기능
- 언어와 비언어는 일치하는 것이 보통이지만 서로 다르게 전달되어 혼란을 주기도 함
- 흔히 언어로 표현되는 것이 본심이 아닐 때 동반되는 비언어 메시지는 전혀 상반된 뜻으로 전달될 수 있음
- 언어와 비언어 메시지 사이에 상충이 일어나는 모순된 커뮤니케이션을 '이중 구속'이라고 함
-->밀접한 인간관계 속에서 이중 구속을 많이 경험하면 정신 건강에 나쁜 영향을 미침

[2] 비언어 커뮤니케이션 기술

(1) 비언어 기술이 중요하게 사용되는 경우

1) 사회적 상호작용

1. 사회생활에서 비언어 기술은 중요한 역할을 차지함
2. 특히 첫 만남에서의 비언어 표현 기술이 중요함
   - 사람들은 상대방에 대한 짧은 관찰을 근거로 평가와 판단을 내리는 경향이 있음
   - 첫인상은 만남의 길이와 분위기, 만남의 질에 영향을 미치며 언어보다는 비언어에 대한 의존도가 높음
3. 과거 연구
   - 비언어가 첫인상에 큰 영향을 미치는 단서로 신체적 외모(매력, 몸치장, 의상)에 초점을 맞춤
4. 최근 연구
   - 비언어를 기호화할 줄 아는 능력을 갖춘 사람이 첫 만남에서 상대방에게 보다 호감을 안겨줌
5. 첫 만남에서 비언어적 기술이 있는 사람의 감정적 표현 행동은 그렇지 못한 사람의 행동에 비해 눈길을 끌고 주목을 얻는 것으로 알려짐
6. 비언어 표현 기술을 가진 사람은 그렇지 않은 사람보다 주목을 잘 하는 타입임
7. 인상관리 기술은 상대방에 대한 나 자신의 인상을 형성하는데 사용됨
8. 비언어적으로 숙련된 개인은 그렇지 않은 사람에 비해 타인에게 매력적으로 보이기 위해 자신을 관리하는 데 보다 능숙함

2) 지속적인 관계 형성

1. 비언어 표현 기술이 뛰어난 사람은 호감을 얻기 쉬운 만큼 타인과 사회적 관계를 성립할 수 있는 기회를 많이 갖기 때문에 비언어 기술은 관계 발전 초기에 매우 중요함
2. 비언어 표현 기술을 가진 사람은 그렇지 않은 사람보다 사교의 범위가 훨씬 넓음
3. 비언어 해독 기술의 경우 친구 사이의 상호작용에 보다 긍정적 요인으로 작용함
4. 사회적 교환이론
   - 일반적 관계를 벗어나 의미 있는 관계로 진입하기 위해서는 비언어를 감정 단계로 연결하는 일이 필요함
   - 상대방의 감정적 메시지를 정확하게 해독할 수 있다면 서로를 이해하는 감정의 개발이 있게 되며 이것 자체에서 사회적 보상이 일어남
   - 감정의 연결은 언어적 단계에서도 동시에 일어남
   - 상호작용 참여자가 비언어 메시지를 성공적으로 기호화하고 해독하는 관계는 고급 상호작용에 해당함
5. 사회적 침투 이론
   - 관계 진전은 표면적인 단계에서 시작되어 보다 친밀한 단계로 일어나며, 이때 필요한 것은 친밀한 자아 노출의 교환임
   - 관계가 진전되어 유지되는 단계에서도 비언어 기술은 매우 중요함

(2) 좌석 배치와 비언어 기술

1) 사람들은 대체로 이전에 논쟁을 벌인 사람의 맞은편에 앉음
2) 옆에 앉아 있는 사람이 말한 직후에 말함(스타인저 효과, Steinzor effect)
3) 상석을 차지하는 사람이 지배적 성격을 가지고 이야기를 많이 하며 대인적 영향력도 많이 행사함 (테이블 상석 효과, head-of-table- effect)
4) 보이는 위치 즉, 지각되는 상황에 따라 커뮤니케이션 상황과 대화의 양, 주도성 등이 달라 보임

(3) 비언어 커뮤니케이션 실패 원인

1) 이어받기

1. 대화를 삐걱거리게 만드는 가장 흔한 결함은 어느 한 쪽이 너무 이야기를 안 하는 것으로 상대가 말이 많지 않다면 대화의 단절을 초래해 분위기를 어색하게 만들 수 있음
2. 사람들은 말할 차례를 건넬 때 흔히 질문을 하는데 이때 간단한 대답으로 끝내는 것이 아닌 상대방이 관심을 보일만한 것으로 화제를 이어가는 것이 좋음

2) 자기중심주의

- 화제를 자기에 관한 것에 집중시키는 버릇은 상대방을 졸리게 만들기 쉬움

3) 무례함

- 관계의 초기에 자기 장점 과장이나 자주 이야기 하기, 상대방의 자존심 상하는 이야기 하기, 상대방의 부탁을 노골적으로 거절하기 등은 예의에 어긋남

(4) 비언어 커뮤니케이션을 위한 실천적 지침

1) 언어적 메시지와의 병행 사용

1. 비언어적 커뮤니케이션 방법이 단독으로 사용되면 전달하고자 하는 의미를 왜곡시킬 수 있음
   - 해외여행 중 호텔에서 버섯요리를 먹고 싶었는데 말이 통하지 않아 웨이터에게 버섯을 그려주자 웨이터가 우산을 가져다 줌
2. 비언어적 메시지에 대한 세밀한 관찰
   - 정서적 메시지의 경우, 언어적 메시지보다 비언어적 메시지가 더 진실에 가까움

2) 언어적 표현과 비언어적 표현의 일치 여부 관찰

- 정확히 관찰하고 해석하면 지각된 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션 사이에 불일치가 있는 경우, 비언어적 메시지가 더 신뢰할 만한 단서를 제공함

3) 비언어적 표현 중 미묘하고 해독하기 어려운 것에 주의

4) 문화에 따른 비언어적 표현의 차이에 대해 이해

<17> 신뢰와 호감을 얻는 바디랭귀지 비법

[1] 몸짓 언어의 이해

(1) 메라비언의 법칙

1) 이론

- 미국 캘리포니아 대학 UCLA의 심리학과 명예교수 앨버트 메라비언(Albert Mehrabian)이 1971년 출간한 저서「Silent Messages」에 포함된 커뮤니케이션 이론
- 한 사람이 상대방으로부터 받는 이미지는 시각(몸짓) 55%, 청각(음색, 목소리, 억양) 38%, 언어(내용) 7%

2) 분석 내용

- 대화하는 사람들이 상대방에 대한 호감을 느끼는 순간
- 첫 대면을 했을 때 그 사람에 대한 인상을 결정짓는 요소 (메시지의 전달요소)

3) 연구결과

- 상대방의 인상이나 호감을 결정하는데 결정적 요인은 '이미지'
- 서로 상대방의 인상이나 호감을 결정하는데 목소리는 38%, 보디랭귀지가 55%(표정이 35%, 태도가 20%)의 영향을 미친 반면, 특히 전화로 상담할 때에는 목소리의 중요성이 82%로 올라가며, "말하는 내용" 그 자체는 겨우 7%의 효과만 있음
- 즉, 효과적인 의사소통에 있어서 말투나 표정, 눈빛과 제스처 같은 비언어적 요소가 차지하는 비율이 무려 93%의 높은 영향력을 가지고 있다는 것

4) "사람들은 상대에 대한 호감도를 결정할 때 상대가 하는 이야기의 내용보다 음성이나 시각 요소를 더 중요시 한다고 한다. 감정에 가장 효과적으로 호소하기 위해서는 메세지 Verbal, 음성 Voice, 시각 요소 Visual를 모두 "일치"시켜야 한다. 이 3 V가 일치하지 않으면, 사람들은 혼란을 일으키기 시작하며, 내용보다 시각적 요소를 더 믿게 되는 것이죠."

5) 활용 분야

- 설득, 협상, 마케팅, 광고, 프레젠테이션, 사회심리, 인성교육
- 첫인상과 커뮤니케이션 방식 파악

(2) 맥거크 효과(MacGurk Effect)

1) 이론

1. 시각이 청각에 비해 우위에 있다는 것
2. 1976년 영국의 심리학자 맥거크(Harry MacGurk)와 존 맥도날드(John Mc.Donald)의 연구
   - 유아의 언어발달에 관해 연구 중 우연한 발견
   - 누군가가 카메라를 향해 말하는 장면을 촬영하면서 다른 음향을 함께 녹음함
   - 귀에 들린 소리와 자막 중 두뇌는 눈에 보이는 쪽을 선택함

[2] 몸짓 언어의 특징과 종류

(1) 몸짓 언어의 특징

1) 시각적 메시지의 형태
   - 대화 중 상대방의 얼굴 표정이나 동작 등의 몸짓 언어에 나타나는 비언어적 메시지를 읽을 수 없는 경우, 답답함을 느낌

2) 구어 의사소통 보완
   - 동작언어는 구어 의사소통을 보완하는 경우가 많음
   - 언어적 표현과 비언어적 동작을 수반함

3) 무의식적/본능적 행위
1. 흥분하면 얼굴이 붉어지고, 낙담하면 어깨가 처지고, 얼굴이 창백해짐
2. 무의식적인 동작언어는 보편성이 강한 것
3. 동작언어는 전달자가 의도하지 않은 메시지를 전달하기도 함
   - 의도하지 않은 메시지가 중요할 수 있음
   - 말하는 사람은 얼굴 표정, 눈빛, 자세, 몸짓 등을 통해서 자신을 노출하고 있다는 것을 거의 의식하지 못함
   - 상대방은 목소리나 억양, 얼굴 표정, 몸짓, 말하는 자세와 태도 등에서 전달되는 비언어적 메시지에 주목하고 이에 기초해서 의미를 파악하는 경향이 있음

4) 강한 전달력
1. 슬픔을 수사적 기법으로 표현하는 것보다 눈물을 흘리는 것이 더 호소력을 가짐
2. 잘못을 저지른 경우 고개를 떨어뜨리고 잘못을 뉘우치는 표정을 짓는 것이 효과적임
3. 동작언어의 표현 대상은 주로 감정이나 느낌과 같은 정의적인 것에 관한 것

5) 개인의 지위나 권력 등 사회적 요인에 의한 영향
1. 사회적으로 지위가 높은 사람일수록 그들의 언어 영역 안에서 충분히 뜻을 전달할 수 있어 음성언어에 더 의존함
2. 교육을 덜 받았거나 덜 숙달된 사람일수록 의사전달을 위하여 동작언어에 더 의존함

6) 문화의 영향
1. 동작언어가 문화권에 따라서 다르게 해석되는 경우가 많음
2. 눈을 보고 말하기
   ① 서양 문화권
      - 청자의 눈을 직시하며 이야기 해야 함
      - 눈을 바라보지 못하는 사람은 뭔가를 숨기거나 자신감이 없는 사람
   ② 동양 문화권
      - 화자가 청자에게 강한 반감을 가지고 있는 것
3. 손바닥, 손등 브이
   ① 우리나라
      - 승리, 좋은 의미
   ② 영국, 호주
      - 손바닥 브이 : 승리의 브이, 손등 브이 : 모욕의 제스쳐
4. '예쁘다'는 포즈

① 우리나라
- 예쁘다는 의미
② 이탈리아
- 음식이 맛있어요

(2) 몸짓 언어의 종류

1) 본능적 동작 언어
1. 자극에 대한 반응으로 자동적으로 나타나는 것
2. 동물도 가지고 있는 것
- 예: 공포나 분노에 찬 표정, 심한 고통을 받을 때 내는 비명 소리 등

2) 기호적 몸짓 언어
1. 몸짓을 매개로 하는 기호로 사용되는 동작 언어
2. 후천적인 학습에 의해 습득되는 것
3. 사회적인 약속으로 기호화되어 있는 것을 문화적 모방에 의해 배운 것
4. 음성 언어와 독립적으로 사용됨
- 예: 도매 시장에서 주고받는 동작, 야구에서의 사인 등

3) 자립성 몸짓 언어
1. 음성언어와 독립적으로 동작언어만으로 메시지를 전달하는 것
2. 수화와 (말을 하지 않고 하는) 수신호 등

4) 준언어(Paralanguage)적 몸짓 언어
1. 음성 언어와 함께 쓰이면서 기능상으로 그것을 보조하고 보완하는 것
2. 음성 언어에 수반되는 얼굴표정, 손짓, 행동 등
3. 음성적 요소

① 크기
- 상대방에게 여러 가지 가능한 해석들 가운데서 어떤 것을 선택해야 할 것인가에 대한 단서로 기능함
- 일정 크기의 목소리를 유지하며 상황에 따라서 그 크기를 조정함

큰 목소리	작은 목소리
특정 내용 강조	강조점이 없는 경우
의사의 분명한 표현	실망, 지친 감정
화가 난 감정 표현	무기력, 나약함
열정적	열등감
확신	존중
공격성	상황에 따른 것
과장된 자아	비밀스러운 일

- 서양보다는 동양이 큰 경향
- 일본<한국<중국

② 강세
- 강조나 대조를 위해 사용함
- 어디에 강세를 두는지에 따라 의미가 달라짐

③ 속도
- 일반적으로 말하는 속도는 120~180개 단어(1분)
- 말하는 상황, 메시지의 난이도, 청자의 이해 수준, 화자의 정서 상태에 따라 달라질 수 있음
- 발음의 길이, 쉼, 간투사 등의 사용 여부에 의해 결정됨
- 감정과 태도를 반영함
- 출신 지역을 반영함 (대도시 출신들은 빠른 속도로 이야기하는 경향)
- 사회 계층을 반영함 (신분이 높고 힘을 가진 사람일수록 낮은 음성으로 천천히 이야기하는

빠른 속도	느린 속도
흥분	심사숙고
풍부한 표현	강조
설득적	둔함
긴급함, 절박함	열의 없음

경향)

④ 억양

- 동일한 문장이라도 억양을 상승조, 하강조로 하느냐에 따라 의문문, 평서문이 될 수 있음
- 억양이 문장의 유형을 결정하는 문법적 기능을 함
- 억양이 없는 단조로운 어조로 하는 말은 상대방에게 무미건조한 사람이라는 인상 내지는 별로 말하고 싶지 않은데 마지못해 말을 하는 듯 한 인상을 줄 수 있음
- 반면에 필요 이상으로 억양의 변화가 심한 말은 상대방에게 뭔가에 대해서 흥분하고 있거나 과장하고 있다는 느낌을 줄 수 있음
- 기쁨, 두려움, 분노 등의 긴장된 감정은 목소리를 높아지게 함
- 우울하거나 피곤할 때, 침착할 때는 성대는 이완하게 되고 목소리는 낮아지게 됨
- 낮은 목소리는 엄숙한 자리, 연장자에 대한 존경을 나타내야 하는 경우에 쓰임

⑤ 얼굴표정

- 상대방에 대한 일차적인 정보를 전달함
- 나이, 건강 상태, 사회적 신분 정도, 성격 등을 나타냄
- 기본적인 감정 상태, 복합적인 감정 상태를 나타냄
- 현재의 이야기에 대한 관심, 이해 정도를 확인할 수 있음

(3) 몸짓 언어의 성공적 기술

1) 로널드 레이건 대통령

1. 가장 훌륭한 대통령' 랭킹 3위로 대중적 인기가 높은 대통령
2. 인기 비결은 특유의 미소와 목소리
3. 정책 실패나 무지 등 부정적 요소들이 탁월한 몸짓 언어에 의해 가려짐

2) 뇌의 얼굴표정의 연관성을 보여주는 연구

- 오랜 훈련과 기억의 결과인 미소

3) 몸짓언어의 S.O.F.T.E.N 기법

1. 미소와 웃음(SMILE)
   - 비즈니스 대화에서 가장 중요한 첫마디는 언어적 표현이 아니라 환한 미소와 큰 목소리라는 비언어적 표현임을 기억
2. 열린 몸짓(OPEN Gesture)
   - 비즈니스 대화에서 허리에 손을 얹거나 팔짱을 끼는 몸짓은 피해야 함
3. 앞으로 기울이기(Forward leaning)
   - 이는 상대의 말에 관심이 있다는 의미로 몸을 약간 앞으로 기울인 상태에서 듣는다는 뜻
4. 접촉(Touch)
   - 악수 또는 등이나 어깨를 살짝 두드리는 등의 가벼운 접촉은 관심과 친밀감을 나타냄
5. 눈길 나누기(Eye contact)
   - 대화할 때 고객의 눈을 보면서 말해야 함
6. 끄덕이기(Nodding)
   - 고개를 끄떡이는 것은 "당신의 말씀을 저도 잘 듣고 있습니다."라는 의미를 효과적으로 전달하는 방법

<18> 청중의 마음을 울리는 클로징 기법

[1] 청중을 사로잡는 스피치

(1) 스피치 클로징

1) 헨리 워즈워스 롱펠루우(Henry Wadsworth Longfellow)

- 프레젠테이션을 마치는 것이 아마도 연설을 시작하는 것보다 훨씬 더 중요

2) 리즈(Leeds, 2003: 126)

- 스피치의 클로징은 청중이 듣는 마지막 소리

3) 스피치 클로징은 "자극적이고 기억에 남을" 수 있어야 함

4) 스피치 클로징은 프레젠테이션의 시작만큼 강력해야 함

5) 목적

- 청중의 관심을 다시 얻는 것
- 주요 사항을 재강조하기 위함
- 청중이 기억해야 할 핵심 사항 강조

(2) 발표

1) 의미

1. 고려하거나 수용할 아이디어, 계획 등을 제안하는 연설을 하는 것
2. 비즈니스 컨텍스트에서 요구되는 매우 유용하고 중요한 기술
3. 많은 훈련과 연습이 필요한 역량

- 청중을 참여시키는 방법과 청중이 전달하는 메시지를 이해하고 기억하는 방법을 배워야 함

2) 프레젠테이션 오프닝과 클로징

1. 발표자와 청중을 위한 구두 프레젠테이션의 중요한 부분
2. 연설의 핵심 포인트를 강조 및 반복하여 청중이 기억하게 함
3. 효과적이고 주목할 만한 프레젠테이션을 위해 강력하게 제공해야 함

(3) 초두효과

- 먼저 주어지는 정보일수록 각인되고 이후 정보 해석 방향에 영향을 미친다는 이론
- 프레젠테이션의 인트로

(4) 최신효과

- 가장 마지막, 최근 얻은 정보가 기억되기 쉽다는 이론
- 클로징

(5) 프레젠테이션 오프닝

1) 목적

- 핵심적인 내용을 말하거나 청중을 집중시키는 중요한 순서
- 명확한 음성과 발음, 눈맞춤으로 신뢰감과 흥미 유발

(6) 프레젠테이션 클로징

1) 목적

- 중요한 내용을 다시 함축해서 정리하는 시간
- 가장 기억하게 하고 싶은 이야기로 정리함
- 오프닝에서의 이미지를 마지막까지 연결함

[2] 스피치 오프닝과 클로징 전략 이해

(1) 스피치 오프닝

1) 청중을 직접 겨냥하는 스피치 오프닝

- 프레젠테이션의 처음 몇 분 동안 귀하의 임무는 청중에게 시간과 관심을 낭비하지 않을 것임을 확신시키는 것 (데일 루드윅)

2) 기능

1. 주제를 효과적으로 소개하는 것

- 청중이 발표 내용을 이해할 수 있게 함

2. 청중이 연설을 기꺼이 듣고, 연사가 말하는 내용에집중할 수 있도록 하는 것
   - "청중은 스피치 오프닝 때 최고조에 달한다"(Laws, 2000: 69)
3. 화자에게 미리 맛보는 역할을 하여 관심을 둘 가치가 있는지 결정할 수 있게 하는 것
   - 스피커는 자신에 대한 청중의 신뢰성을 확립해야 함

(2) 스피치 오프닝 전략

1) 방향

1. 스피커의 스타일에 맞고 편안해야 함
2. 스피치의 핵심에 의존하고 개요를 제공함
3. 최근효과
   - 정보가 차례대로 제시될 때 가장 마지막에 제시된 정보를 사람들이 가장 많이 기억한다는 것

2) 일화(Anecdote)

1. 생생하거나 재미있는 반전이 있는 특정 실제 또는 허구의 사건에 대한 짧은 이야기
2. 실존 인물, 유명한 인물, 화자가 관련되지만 가상의 인물
3. 화자가 등장하고 '스피치의 요점'을 강조하는 일화
4. 청중을 끌어들이고 매료되게 만드는 매우 효과적인 방법
5. 개인적인 일화
   - 화자와 청중 사이의 연결 고리 설정
   - 화자가 말하는 대로의 이야기와 사건이나 상황이 불러일으킨 감정 경험

3) 질문(Question)

1. 청중을 참여시키고 청중과 상호 작용하고 연결하기 위함
2. 스피커가 대답을 원하면서 하는 질문과 대답을 기대하지 않고 던지는 질문 중 하나를 선택해서 진행함

4) 놀라운 정보의 진술

1. 진술의 소재
   - 청중이 알지 못할 가능성이 가장 높은 정보가 되는 것
   - 충격적인 진술을 사용하여 사람들에게 긍정적인 인상을 주거나 흥미로운 사실을 발표함으로써 신비롭게 느끼게 함
2. 효과
   - 스피커로부터 설명이나 추가 세부 정보를 얻을 때까지 스피커의 모든 말에 주목하고 매달리게 됨

5) 인용

1. 긍정적인 첫인상을 만들고 연설을 기억에 남게 만드는 전략
2. 짧은 인용구는 연설을 뒷받침할 것(Karina, 2012)
3. 자주 인용되지 않은 인용문은 청중의 관심을 더 잘 끄는 경향
4. 상상력이 지식보다 더 중요하다! (아인슈타인)

6) 기분

1. 딕넨(Dignen, 2007: 39)
   - 유머가 기억할 가치가 있는 스피치를 만들 수 있다
2. 유머는 청중을 편안하게 하는 것을 목표로 함
3. 유머를 사용하는 것은 스피치 주제에 맞아야 성공할 수 있음
4. 벨(Bell, 2006: 4)
   - 유머스타일의 문화 간 차이가 존재하며 [...] 때때로 상호 작용에 어려움을 겪을 수 있다"
5. 즉, 특정 문화권의 사람들은 다른 문화권 사람들과 똑 같은 방식으로 유머를 인식하지 못함
   - 유머 전략을 활용할 경우에는 문화적인 특성을 잘 이해하고 준비할 필요가 있음

7) 스피치 오프팅을 구별하기
- 인사말, 스피커 소개, 신호, 주제에 대한 소개, 스피커의 과거 이력등을 피력하는 것은 스피치 오프닝을 구별하는 중요한 기준이 됨

8) 방향
- 발표 유형과 연설이 끝날 때 발표자가 만들고자 하는 인상에 따라 달라짐

9) 신호(Signal)
1. 사람들의 주의를 다시 끌기 위해 발표가 끝나고 있다는 신호를 보내는 것
2. 스피치 클로징이 실제로 일어나기 직전에 사용됨
3. 무대를 떠나기 전에 이것만은 남기고 가겠습니다.
(훌륭한 TED Talk를 전달하는 방법, Karia (2012: 70))

10) 요약(Summary)
1. 간단한 요약이 아닌 스피커의 성찰을 추가한 내용
2. 스피치의 주요 사항을 강화하기 위한 것
3. 짧은 스피치에서는 생략 가능

11) 성명(Statement)
- 감동적인 진술로 마무리

12) 청중의 생각, 행동변화를 위한 제안(Call to action)
- 사람들이 해야 할 일이나 변경 사항을 가지고 프레젠테이션을 떠날 것(Leeds, 2003)

13) 농담(Joke)
- 청중이 연설의 주요 메시지를 기억하게 함

14) 더 나은 미래를 위한 희망(Hope for better future)
- 연사가 프레젠테이션에서 언급한 문제를 극복할 수 있다는 희망을 높이기 위해 청중에게 권한을 부여하는 것

15) 담화 표지어(Discourse markers)
1. 담화(discouese)
- 한 문장 이상의 말이나
2. 담화 표지어
- 글을 읽거나 대화를 할 때 화자가 하는 말들의 앞뒤 상관관계를 나타내거나, 화자가 품고 있는 감정을 드러내는 표현
3. 언어적 담화 표지
- 직접 말을 함으로써 특정한 역할을 드러내는 언어적 담화 표지어
4. 언어 외적 담화 표지
- 몸짓, 표정, 손짓, 억양 및 어조 등 말이 아닌 것으로 역할을 드러내는 담화 표지어
5. 집중, 내용 구별, 내용 정리, 기억 등에 도움을 줌

16) 이익(Benefit)
1. 청중이 듣고 있는 스피치가 어떤 식으로 청중에게 도움이 될 것인지 설명하는 것
2. 당신이 해야 할 일은 하루에 10분씩 뒤로 물러서서 현재의 순간에 익숙해지는 것입니다. 그러면 삶에서 더 큰 집중력, 차분함, 명확성을 경험할 수 있습니다."
(훌륭한 TED Talk를 전달하는 방법, Karia (2012: 75))

17) 스피치 클로징 전략의 특징
- 신호, 요약, 오프닝에 대한 언급, 더 나은 미래에 대한 희망적 메시지, 상기하기, 박수갈채, 감사인사 등이 스피치 클로징을 구별하는 중요한 기준이 됨

[3] 스피치 클로징 전략

(1) 풀백(Pull back)

1) 데이비드 이글맨(David Eagleman)
- 인간의 뇌는 "패턴을 인식하는 기계"이며, 새로운 전자 데이터를 뇌에 연결하면 새로운 조직에서 데이터가 전송된 것처럼 이해한다

2) 예시
- 우주비행사가 국제우주정거장의 전반적인 상태를 감지할 수 있다고 상상해보세요. 아니면 혈당이나 신진대사 상황 등 건강의 보이지 않는 부분을 느낄 수 있다고요. 360도의 시각을 갖는다거나 적외선 혹은 자외선을 느낄 수 있다면 어떨까요? 중요한 것은 미래로 접어들면서 우리가 선택할 수 있는 주변기기가 늘고 있다는 사실입니다. 대자연이 원하는 시간에 감각의 선물을 줄 때까지 기다리지 않아도 됩니다. 애정 어린 부모가 그렇듯이 우리가 경로를 정하는 데 필요로 하는 도구를 제공할 것입니다. 그렇다면 어떻게 밖으로 나가서 우주를 경험해야 할까요?

(2) 행동을 요구함

1) 하버드대학교 에이미 커디(Amy Cuddy) 교수
- "힘을 내기 위한 자세"에 대해 강연했는데, 이를 직접 시도하거나 다른 이들에게 권해 보라 말로 연설을 마무리

2) 예시
- 직접 해보세요. 사람들과 공유하세요. 특히 자원도 없고, 기술이나 입지도 없고, 힘도 없는 이들에게 유용합니다. 아무도 없는 곳에서 스스로 해보도록 알려주세요. 신체와 공간만 있으면 되니까요. 2분이면 충분합니다. 삶을 크게 바꾸어줄 것입니다

(3) 개인적인 의지 피력

1) 2011년에 수영 선수 다이애나 니아드(Diana Nyad)
- TED 강연에서 수영으로 쿠바에서부터 플로리다(Florida)까지 횡단하기 위해서 노력하고 있다고 말함

2) 예시
- 바다는 아직도 저기에 있습니다. 희망도 아직 있습니다. 몇 년을 노력하고, 도전과 실패를 반복하는 미친 여자가 되고 싶지 않습니다. 나는 쿠바에서 플로리다까지 수영으로 횡단할 수 있습니다. 나는 반드시 쿠바에서 플로리다까지 횡단하겠습니다.

(4) 가치와 비전을 남김

1) 리타 피어슨(Rita Pierson)
- 교사가 아이들과 진정한 관계를 만들어야 하는 필요성에 대한 강연을 다음과 같이 마무리
- 가르치고 배우는 일은 기쁨을 가져다줍니다. 아이들이 무서워하지 않고 위험을 감수하고, 생각하기를 두려워하지 않고, 대담하게 도전한다면, 이 세상이 얼마나 강해질까요? 모든 아이들은 승리할 수 있습니다. 아이들을 포기하지 않고, 강한 유대관계의 힘을 이해하고, 아이들이 최선의 결과를 얻을 수 있다고 믿는 어른과 함께할 자격이 있습니다. 어려운 일일까요? 물론입니다. 정말 어려운 일이죠. 하지만 불가능한 일은 아닙니다. 우리가 할 수 있습니다. 우리는 스승입니다. 세상을 바꾸기 위해 노력해야 합니다. 감사합니다.

2) 키티 보이노트(Kitty Boinott)
- "난 리타를 몰랐습니다. 오늘까지는 그랬어요. 하지만 오늘 리타는 강연을 통해 내 인생을 어루만졌고 지난 30년간 내가 교사로 남아 있었던 이유를 돌아보게 했습니다"라고 감동적인 부고를 남김

(5) 만족스러운 정리

1) 에스더 퍼렐(Esther Perel)
- 강연의 마지막에서 용서의 가능성을 비롯해 배우자나 연인의 불륜에 대한 정직한 접근을 요구
- 나는 불륜을 2가지 시각에서 바라봅니다. 하나는 상처와 배신이고, 다른 하나는 성장과 자기발견입니다. 상대방이 내게 무슨 짓을 했고, 내게 어떤 의미인지의 문제죠. 부부나 연인이 불륜 문제로 나를 찾아오면, 나는 이렇게 말합니다. "오늘날 서구 사회의 사람들은 대부분

두세 번의 연애와 결혼을 경험하고, 가끔은 같은 파트너와 결혼과 이혼을 반복합니다.
첫 번째 결혼은 끝났습니다. 같은 사람과 두 번째를 만들고 싶으세요?"라고요.

(6) 대칭적인 이야기 구조의 완성

1) 스티븐 존슨(Steven Johnson)의 강연

- 커피하우스의 중요성과 아이디어 생성에 관한 강연
- 마지막 부분에서 GPS가 어떻게 개발됐는지를 이야기하면서 아이디어가 만들어지는 과정에 대해 주장함
- 객석에 있던 누구나 한 주 동안 GPS를 한 번쯤 사용했을 것이라면서, 어쩌면 가장 가까운 커피하우스를 검색했을지도 모른다고 지적함

(7) 시적인 언어로 마무리

1) 브라이언 스티븐슨(Bryan Stevenson)

- 미국의 불평등한 수감 제도에 대한 블록버스터급 강연을 이렇게 마무리함
- "내가 TED에 서게 된 이유는 여러분이 세계가 정의를 향해서 굽어져 있다는 도덕 곡선을 이해한다고 믿기 때문입니다. 인권과 기본적인 인간의 위엄을 배려하지 않는다면 인간으로서 충분히 발전할 수 없습니다. 우리가 살아남으려면 모두가 함께 살아남아야 합니다. 기술과 디자인, 엔터테인먼트, 창의성에 관한 비전은 인간성, 온정, 정의의 비전과 결합해야 합니다. 다른 사람과 나누고 싶은 사람들이라면 이 목적에 집중하고 기다려달라고 말하고 싶습니다."

(8) 방향

1) 가볍게 접근해서는 안 됨

- 연설의 다른 부분이 이미 토대를 굳건하게 다졌고 연설자가 공감을 얻어냈을 때 효과가 있음
- 적절한 시점에 적절한 방법을 사용한다면 탁월한 결과를 얻어냄

2) 계획에 따라 마무리해야 함

- 우아한 문장과 "감사합니다"라는 깔끔한 마무리