

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: 실체가 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 (피라미)
피싱 리스닝 메시지 이 3가지를 기억해 보고서, 이메일, 짧은 글 또는 문자를 작성할 때, 말을 할 때에 다 피라미 3가지 원리로 적용하여 내용을 전달

[2] 글쓰기의 시작, 중간, 마무리

(1) 구성 사용법: 시작

1) 개요

- 글의 내용을 한 마디로 압축적으로 제시하는 것

2) 정의

- a=b, 사물과 사태의 뜻을 명백하게 밝힘
- 왜 문학적 금싸라기를 고르듯이 선택된 생활의 경험의 표현인지를 바로 뒤에 가서 근거를 제시하고 있다는 것을 확인할 수 있음

3) 인용

- 다른 사람의 말과 글을 끌어들이는 것
- 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

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) 질문과 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 높다라고 바꾸면 문장이 자연스러워지는 것을 확인할 수 있음
죽을 각오로, 생산량을 두 배로 높여 올해 목표를 일찍 달성할 계획이다.
- 열사봉공은 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 연다. 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 **바이어**한테 **컴플레인**을 받았다고 **오너**로부터 엄청난 **프레셔**를 받았다
-->지난번 수입업자한테 항의를 받았다고 **사주**로부터 엄청난 **압력**을 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 디스**를 한다.
-->경력이 화려한 법률회사 출신의 변호사가 예능 프로그램에 나와 **스스로 자기 흥**을 본다.

(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) 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

<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. 결재권자는 업무의 진행 상황, 결과, 해결방안 등을 알고 싶어 하므로 핵심적인 내용을 우선적으로 제공해야 함

<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

[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 열정과 는 별개로, 주제에 대해 실제적으로 이해하고 있는 실질적인 지식) 밀접한 관련
 - 연사가 주제에 대한 전문성을 갖추수록 청중과의 신뢰 형성 및 스피치의 설득력을 높이는 데 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

-아리스토텔레스는 말이 효과를 보게 하는 것(설득)이 말의 능력

-말의 능력 = 설득

-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

- 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 증거자료를 찾아내는 과정

- 논증은 추론을 말로써 표현한 것

- 두가지 개념을 포괄하는 넓은 의미로 논증을 사용함

5. 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

- 인과 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 들)
- 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 둬
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 낼 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 만들

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

<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. 상대방에게 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/빼적 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

‘빠적 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 표현 기법
 - 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

<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. 쌍방향 의사소통

1. 일방적 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. 쌍방향 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

<9> 감성을 자극하는 공감 화법의 기술

[1] 감성지능

(1) 감성지능의 시작

1) 개념

1. 1990년 피터 샬로비와 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. 실험의 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 샬로비와 존 메이어의 감성지능 4요소

1. 피터 샬로비와 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
<ul style="list-style-type: none"> • 감성의 인식 • 정확한 자기 평가 • 자신감 	<ul style="list-style-type: none"> • 자기통제력 • 신뢰감 • 양심 • 적응력 • 혁신 능력 	<ul style="list-style-type: none"> • 성취동기 • 책임감 • 솔선수범 • <u>낙관성</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • 공감 • 조직 행동 • 다양성의 조정 능력 • 정치적 인식 • 서비스 지향 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 통명스럽게 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

<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 상대방에게 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 형태
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

<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 커뮤니케이션에 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 둬
- 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

<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) 프레젠테이션이 청중에게 또는 청중이 프레젠테이션자에게 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) 프레젠테이션의 심리상태에 따른 질문
 - 도중에 질문을 받아 발표의 맥이 끊어질 것 같다면 발표를 모두 마치고 질문을 받고 싶어 하는 프레젠테이션이 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 힘든 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 쉬)
 - 몸동작을 보다 활발하게 함
 - 청중에게 보다 가까이 다가섬

[3] 스피치 신체 언어

(1) 자세

- 1) 자세가 기울거나 뒤로 기대거나 비딱하게 서 있다면 연사의 마음가짐이 정돈되어 보이지 않음
- 2) 너무 꼳꼳하게 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 내딛음 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 굽으면서도 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 자연스럽게 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

<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 프레젠테이션이 아닌 청중 중심의 관점에서 프레젠테이션의 내용을 구성하고 실행

6) 상황적/맥락적 요인 분석 역시 반드시 필요한 과정

1. 프레젠테이션이 의도했던 물리적 환경이 조성되어 있지 않으면 당황하게 됨

2. 발표 현장을 미리 점검하는 것은 기술적인 문제에 대한 대비 목적도 있음

(2) 프레젠테이션의 자기 점검

1) 프레젠테이션의 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 프레젠테이션에게 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 프레젠테이션이 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
 - 프레젠테이션과 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. 프레젠테이션의 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 글자만을 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 힘들
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 주어진다면 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 힘들
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

- 억양은 평서문에서는 끝이 내려가고 의문문은 끝을 올림
- 강조하고자 하는 단어 전체를 강하게 발음
- 속도도 대화와 같은 속도로 진행
 1. 하나의 단어는 붙여서 읽기
 2. 단어와 단어 사이 적절하게 띄어 읽기
 3. 쉼표, 마침표가 들어가야 할 자리에는 그에 상응하는 만큼 쉬기

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] 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. 간결한 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 소홀히해서는 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 황설수설하게 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 우선순위로 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 흘러 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
- 감정과 느낌을 전달하는 데 효과적임

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 둬

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 웅알대는 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 높낮이, 크기, 속도, 휴지, 불필요한 발성음, 정해진 시간 내 말하는 단어와 숫자 등
3. 신체접촉
4. 공간학(공간 및 시간 언어)
 - 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 목살잡기, 폭력 행사등

- 바람직하지 못한 접촉 언어

<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(표정과 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 메시지 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 음성 언어에 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 제스처
 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, 쉬, 간투사 등의 사용 여부에 의해 결정됨
- 감정과 태도를 반영함

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

- 출신 지역을 반영함 (대도시 출신들은 빠른 속도로 이야기하는 경향)
- 사회 계층을 반영함 (신분이 높고 힘을 가진 사람일수록 낮은 음성으로 천천히 이야기하는 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 않는데 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 끄덕이는 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 롱펠로우(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 내용에 집중할 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 매력되게 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(Quote)
 1. 긍정적인 첫인상을 만들고 연설을 기억에 남게 만드는 전략
 2. 짧은 인용구는 연설의 주제를 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 오프닝을 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(discourse)
 - 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