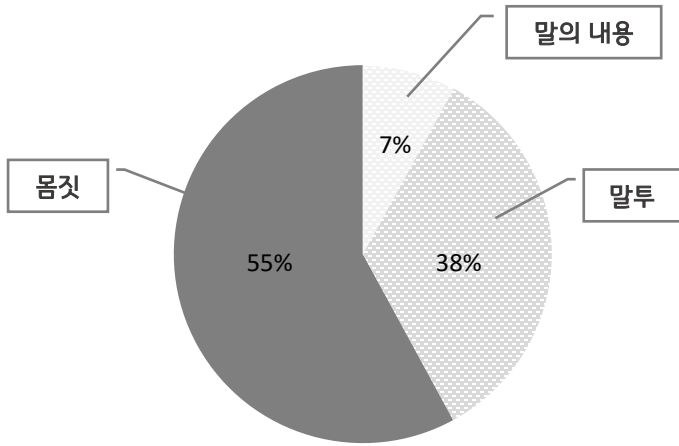


■ 핵심 포인트

소통이 잘된다고 느끼게 하려면
내 말이 상대방에게 정확히 전달되는 느낌을 제공하라

1. 말, 말투, 몸짓이 소통에 미치는 영향 분석



- ① 말의 내용 : 전달 내용 - 소통에 미치는 영향 7%
- ② 말투 : 목소리, 빠르기, 억양, 리듬 등 - 소통에 미치는 영향 38%
- ③ 몸짓 (Body Language) : 몸짓, 표정 등 외적 부분 - 소통에 미치는 영향 55%

에피소드

결혼 1년 차, 5년 차, 20년 차 부부를 대상으로 실험을 했습니다.
배우자가 연구원과 대화하는 장면을 찍은 비디오를 보여주면서
음성은 들려주지 않고 얼굴 모습만 보고 화면 속의 배우자의 감정이 어떤 상태인지,
심리상태는 어떤 지 맞춰보도록 했습니다.
그리고 난 다음 채점은 상대 배우자가 하도록 했습니다.
몇 년 차 부부들이 각자 배우자들의 감정을 가장 잘 맞췄을까요?

결과

1년차 > 5년차 부부 > 20년차 부부 순

원인

말의 내용, 말투, 몸짓의 밸런스가 깨졌기 때문
결혼 초기에는 서로에 대해 많이 알고 노력하지만 점차 시간이 지날수록
상대방의 몸짓과 말투를 관심 밖으로 덮어버리고 혼자 해석해버리는 경우가 많다.

1. 잘 되는 소통의 비밀 3가지

2. 말의 내용, 말투, 몸짓 연습 연습

1) 자존감과 자신감 회복

- 나의 자아가 단단하게 다져져 있어야 상대방의 말을 받아들이고 내 말을 자연스럽게 꺼낼 수 있다.

2) 낭독 연습

- 상대방에게 가끔씩 ‘뭐라고? 다시 말해줄래?’ 라고 듣는 사람들은 발음을 먼저 체크하라.
- 사투리의 유무보다는 나만의 세련되고 격조 있는 억양 만들기에 집중하라.
- 자기 말투에 맞게 음성을 조절하고 내용을 완벽하게 소화하라.

※ 테드 소렌스의 일화

존 F 케네디, 버락 오바마 등의 명연설은

바로 스피치 컨설턴트인 테드 소렌스가 집중한 ‘낭독연습’이 포인트

3) 몸짓 연습

- 언어와 말투와 몸짓을 일치시키고 나의 배려, 전문성, 카리스마, 진심을 보이도록 하는 몸짓 연습을 하라.

■ 기억해야 할 명언

“행동의 소리가 말의 소리보다 크다.”

- 미국의 심리학자 메라비언