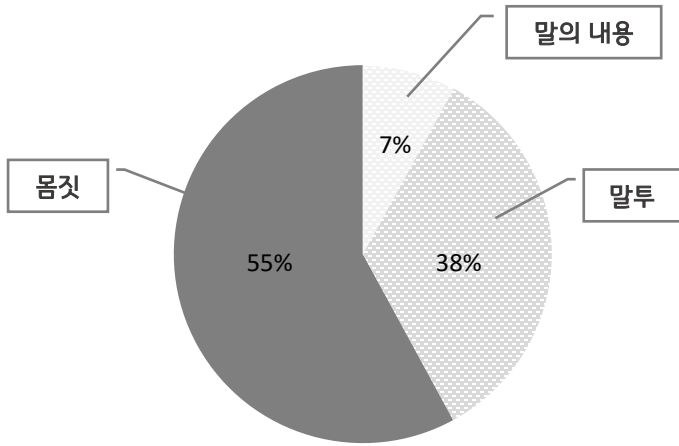


## ■ 핵심 포인트

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

## 1. 상대의 바디랭귀지를 분석할 때 주의할 점

## 1) 상황

‘맛있어서 배를 좋아해’ / ‘배가 아프다’ / ‘배를 타본 적이 없다’

‘배’라는 단어를 해석하려면 문장을 함께 보아야 아는 것처럼 한 몸짓이 어떠한 상황에서 관찰된 것인지에 따라 다른 의미를 가지게 된다.

☞ 상대의 행동이 어떤 상황에서 어떠한 맥락 안에서 나온 몸짓인지를 염두에 두고 관찰하라

## 2) 묶음

어떤 의미를 나타내는 몸짓을 3번 이상 반복한다면, 즉 묶음으로 나타난다면 유의미한 행동일 확률이 높다.

## 3) 일치도

- 말과 몸짓이 일치성을 관찰하라.
- 말과 몸짓이 일치해야 상대방은 진심에 한 발 더 다가설 수 있다.

## 4) 스트레스 상황

상대의 몸짓이 편안한 상황에서 나타나는 몸짓인지, 긴장된 상황에서 나타나는 몸짓인지를 관찰하라.

[예시] 한쪽 어깨를 들썩이는 행동은 ‘본인의 이야기를 자신도 신뢰하지 못함’의 뜻으로 해석

## 5) 문화

시선을 맞추는 방법, 고개를 끄덕이는 의미, 접촉의 빈도, 악수의 방법 등 몸짓들은 문화에 따라 다르게 나타나기 때문에, 상대의 문화적 배경에 맞추어 이해하고, 나의 몸짓이 문화에 따라 내가 의도한 것과 다른 메시지를 전달 할 수 있다는 것을 인지하는 것이 중요하다.

[예시] 연장자들의 눈을 오래 맞추지 않는 것

- 동양 : 예의와 존경의 표현
- 서양 : 비밀을 감추려거나 자신감이 없는 표현

### 3. 불안감, 긴장, 스트레스 상황을 알려주는 몸짓

#### 1. 엄지손가락 숨기기

엄지손가락은 자신감과 직결되어 있어, 자신감이 있을 때에는 자연스럽게 엄지손가락을 드러내고 자신감이 없을 때에는 엄지손가락을 숨기고 가린다.

- 엄지를 치켜드는 행동 : 잘했어, 멋져, 최고
- 엄지를 아래 방향으로 향하는 행동 : 끝이야

#### 1) 엄지손가락으로 자신감을 표현하는 몸짓

- 엄지손가락 펴기
- 손바닥을 다 펴서 보이기
- 주머니에 손을 꽂을 때 엄지손가락이 밖으로 보이게 하기
- 팔짱 낄 때 엄지손가락이 펴기

#### 2) 엄지손가락으로 자신감 결여를 표현하는 몸짓

- 반대 손으로 엄지손가락 가리기
- 주먹 안에 엄지손가락 넣기
- 테이블 아래로 아예 손 자체를 내려놓기

#### 2. 양팔 잡기 팔짱

손이 팔에 끼워져 있기보다는 팔을 손바닥으로 감싸고 있는 모양으로 불안 · 초조할 때, 자신을 보호하고자 할 때, 심장 · 폐와 같이 생명에 중요한 장기가 있는 앞쪽 가슴을 가리는 방법 (스스로를 보호하려고 할 때 나타나는 행동)

#### 1) 변형된 몸짓

- 남성의 경우  
한쪽 손으로 다른 쪽 팔의 소매 끝, 소매의 커프스링크, 시계, 반지, 팔찌 등을 만지는 행동을 통해 팔을 가슴 앞쪽으로 자연스럽게 가로막는 자세
- 여성의 경우  
들고 있는 핸드백을 이용해 방어막을 만드는 경우

### 3. 불안감, 긴장, 스트레스 상황을 알려주는 몸짓

#### 3. 천돌 부분 만지기 (천돌: 쇠골뼈 사이의 움푹 들어간 부분)

천돌 부분을 만져 불안감을 해소하고 걱정거리로부터 안정감을 찾으려고 스트레스를 받았을 때 나타나는 행동



#### 1) 변형된 몸짓

- 남성의 경우  
넥타이의 매듭 부분을 살짝 당기는 행동
- 여성의 경우  
목걸이 펜던트 부분을 만지는 행동

### ■ 핵심 포인트

의사소통에서 가장 중요한 것은 결국 흐름을 이해하는 것,  
핑-하면 풍-하고 주고받는 탁구처럼, 상대를 기다려줄 줄 알고  
나의 의견을 내세우는 호흡을 조금씩 훈련하는 것이 좋다.

## 1. 사람들과 쉽게 친해지는 친밀함을 형성하는 3가지 요소

- 1) 공감력  
사람들과 유대관계를 빠르게 형성하고 공감을 통해 관계를 잘 발전 시켜 나간다.
- 2) 개방성  
단순히 상대와 이야기를 잘 나누는 것을 넘어서 상대와의 인연을 기대하고 마음을 열고 다가간다.
- 3) 수용성  
나와 다른 성향이나 의견을 가진 사람들의 의견을 존중하고 이해하려고 노력한다.

## 2. 사람들을 편하게 해주고 빠르게 친해지는 능력

### 1) 얼굴

인류의 습관 : 좋은 것은 마주보고 싫은 것은 회피하고자 얼굴을 돌린다.

- ① 상대의 존재를 인정하는 행동으로 시선접촉(눈맞춤, Eye Contact)을 시도한다.

<시선접촉의 비언어적 메시지>

"당신이 그 곳에 있다는 것은 제가 알고 있습니다."

"당신의 존재를 인정합니다."

"당신의 존재를 나는 반갑게 맞이합니다."

- ② 얼굴로 상대에게 다가가는 순서

한쪽 눈을 번갈아보기 → 가끔씩 긍정적인 고개짓 등을 통해 말을 잘 듣고 있다는 표현하기  
→ 얼굴을 상대에게 돌리기 → 몸까지 함께 돌려 눈을 맞추기

## 4. 사람들과 쉽게 친해질 수 있는 몸짓의 비밀

### 2) 몸

인류의 습관 : 본능적으로 중요하게 생각하는 것은 마주 보고, 회피하고 싶은 것은 외면한다.

- ① 몸을 완전히 돌려 나의 중요한 기관들, 심장, 위, 간, 폐가 들어있는 상체를 상대방에게 온전히 향한다.

<몸이 완전히 상대를 향하는 비언어적 메시지>

"당신과 친하게 지내고 싶어요~"

"나는 이 인연에 관심이 많이 있습니다 "

= '상대가 세상에서 가장 중요한 이야기를 듣고 있는 것처럼 내 말에 관심을 가져주고 집중하고 공감을 하고 있다'

### 3) 발의 방향

인류의 습관 : 발은 싫어하는 것을 피해 달아나기와 좋아하는 것을 향해 다가간다.

- ① 발이 어느 방향을 가리키고 있는지에 따라 사람의 마음이 향한 곳을 알 수 있다.
- ② 누군가 불렀을 때 얼굴 → 몸 → 발 순으로 이동한다.

※ 삼각화

3인 이상 사람들이 모여서 이야기 할 때 발끝이 상대를 향해 열린 자세 형성  
서로 인정하고 환영하고 있음을 나타내는 몸짓



## 1. 미러링 현상이란?

상대의 몸짓을 그대로 따라하는 것을 의미한다.  
거울처럼 상대의 모습을 같은 모습으로 반영하는 것.

### <미러링 세포의 발견>

상대의 행동을 거울처럼 비추는 거울신경세포(Mirror Neuron)  
영장류 이상의 종에서만 발견되는 세포로, 다른 누군가가 같은 행동을 하는 것을 보는 것만으로도 내가 직접 행동을 했을 때와 마찬가지로 활성화되는 세포.  
상대의 표정을 보는 것만으로도 상대의 감정을 본인의 감정처럼 느끼고 공감하며 관계를 발전시켜 나가는 행동을 하게 함.

## 2. 미러링을 제대로 하는 방법

### 1) 표정 반영하기

‘눈을 크게 뜨기’, ‘입을 벌려 놀라움 표현하기’, ‘대화하면서 눈썹 올리기’ 등 상대의 특징적인 표정을 함께 지으면 더 생동감 있게 집중할 수 있다.

### 2) 자세 반영하기

‘몸을 앞으로 당겨서 이야기하기’, ‘몸을 뒤로 기대어 이야기하기’, ‘옆으로 비스듬히 서서 이야기하기’ 등 상대의 자세에 나의 자세를 반영한다.

### 3) 몸짓 반영하기

몸짓이란 손이나 머리 등과 같이 신체부위를 움직이는 세부적인 행동으로, ‘입을 가리고 웃기’, ‘물 마시기’, ‘손을 턱 아래로 가져가기’ 등의 몸짓을 반영한다.  
이때 모든 동작이 정확히 같기 보다는 비슷하기만 해도 충분하여 상대방보다 1, 2초 뒤에 천천히 자연스럽게 반영한다.

### 4) 말의 빠르기 / 톤 반영하기

말의 높낮이, 속도를 반영해서 공감을 형성하기

### 5) 호흡의 들숨과 날숨 맞추기

상대와의 대화에 공백이 생길 때, 어색한 분위기가 흐른다고 느껴질 때 상대의 들숨과 날숨에 여러분의 호흡을 맞춘다.

### <이것만은 기억하세요~>

미러링 할 때 마음가짐은 ‘저 사람이 지금 하고 있는 저 이야기에서 어떤 감정을 느끼는 것일까?’ 하는, 상대의 감정을 이해하고 싶다는 소망으로 하는 것이 바람직하며, 미러링이 과할 때는 무섭거나 ‘왜 자꾸 나를 따라하지? 놀리는 건가? 이상 한 사람이네’라는 반응을 느낄 수도 있으므로, 미러링은 자연스러울 때 가장 효과적이다.



## 1. 몸짓이 기억에 더 오래 남는 연구 결과

1)  
“말로 전달한 정보는 10% 정도만 기억에 남기 때문에 이야기를 하거나 발표를 할 때 상대가 이야기를 잘 기억하게 하기 위해서는 중요 내용을 계속 반복해서 설명해야 한다. 이 때 시각자료를 함께 보여주며 이야기하는 경우 기억률이나 정보전달 효과가 5배나 상승한다.”

- 미국 와튼스쿨 연구 결과

2)  
“A그룹의 사람들에게는 이야기의 내용을 묘사하는 손짓과 몸짓을 함께 사용하여 들려주고, B그룹의 사람들에게는 이야기만 들려주었다.  
10분 후 줄거리에 대한 세부사항을 확인해 보았는데, A그룹이 B 그룹보다 이야기를 3배나 더 잘 기억하고 있었다.”

- 영국 맨체스터대학교 연구진

## 2. 3배 이상 기억력 높이는 방법

### 1) 양손을 이용하여 크기 묘사하기

언어적 내용을 시각적으로 전달하는 것.  
'작은 변화' '큰 변화' '작은 노력' '큰 노력' 경우 손으로 표현한다.

### 2) 양손을 이용하여 시제 표현하기

- 양손을 이용하는 경우 두 가지 다른 시제를 서로 다르게 분리하여 표현  
어제·과거 ▶ 한 손을 앞으로 펴서 보여주고  
오늘·미래 ▶ 다른 손을 앞으로 펴서 보여주기
- 한 손을 사용하는 경우  
과거 ▶ 엄지손가락으로 어깨 너머를 가리킨다.  
현재 ▶ 검지손가락으로 바닥을 짚는다.

※ 비즈니스 발표 자리에서는 양손 활용을 추천

### 3) 양손을 이용하여 비교하기

이야기의 주제에 따라 오른손과 왼손을 정해놓고 설명을 하게 되면 청중들은 화자의 어느 손이 올라가 있는 지만 봐도 주제를 인식, 시각적으로 이해할 수 있다.  
주로 오른손을 본인, 자사의 제품, 왼손을 타인, 경쟁사의 제품으로 활용한다.

## 6. 스피치를 강화하는 몸짓 vs. 스피치를 망치는 몸짓

### 3. 스피치할 때 주의해야 할 몸짓

#### 1) 무화과 자세

- 무화과 자세란 자연스레 양손을 앞쪽으로 포개어 주요부위를 가리고 선 자세로, 위협을 느꼈을 때 자신을 보호하기 위한 자세에 해당한다.  
(양손을 앞으로 모아 주요부위를 가려 보호하려는 자세 모양이 무화과 나뭇잎과 비슷해 보여 '무화과 자세'라고도 한다.)
- 청중들은 공손하다기 보다는 발표 준비가 덜 되어 긴장하고 있다는 느낌을 받을 수 있다.
- 무화과 자세 바로 잡기  
두 손을 포개 채로 그대로 늘어뜨리지 말고 팔을 바깥 방향으로 살짝 들어 몸의 크기를 확장해야 한다.  
양손을 포개되 그대로 늘어뜨린 채로 있는 것이 아니라 손을 배꼽의 위치까지 올려 포개고 있는 느낌이 적당하다.

#### 2) 부분적 팔짱

- 부분적 팔짱 자세는 팔짱을 낀 자세에서 한쪽 팔로만 팔짱을 끼고, 다른 한쪽 팔은 그대로 내린 자세로 스트레스를 받거나 위협적일 때 나오는 자세에 해당한다.
- 나의 심리  
팔짱을 끼고 싶지만 상대방에게 부정적이고 방어적인 모습으로 보이고 싶지 않을 때 팔짱이 변형된 모습으로 표현된다.
- 상대방 심리  
'준비되지 않은, 떨리는, 긴장된' 모습으로 전달될 수 있다.

#### 3) 인사 후 미세하게 뒷걸음질 치기

- 발표 자리가 어려운 사람들에게 자주 관찰되는 몸짓으로, 발표를 자신있게 했어도 중압감에 본인도 모르게 뒷걸음치게 될 때 나타난다.  
하지만 다른 몸짓들에 비해 마인드 컨트롤만으로도 수정이 가능하므로 자신감을 가지고 연습하는 것이 중요하다.

**“멋진 스피치를 완성하기 위해 반드시 거쳐야 하는 마지막 관문은  
몸과 마음에 여유를 갖는 것”**

스피치를 통해서 전해야 하는 것은 결국 여러분의 진심입니다.  
‘스피치를 잘해야지’라는 기술적인 면을 생각하기에 앞서  
나의 진심이 어디에 있는지를 자신에게 먼저 물어보시는 게 중요합니다.