- **'기대감을 반영한 메시지'의 폭발적 확산**

  리더는 직원들에게 **발전하게 되는 회사와 삶에 대한 기대감**을 항상 심어주어야 한다. 이러한 기대감을 통해서 **스스로의 역량을 발견**하고 그것을 키워나가게 하는 것은 필수적이라고 할 수 있다.

- **불안감 해소로 높아지는 기대 수치**

  충돌과 대립은 불안을 증폭시키고 미래의 기대감을 갉아먹는 역할을 한다. 불안을 해소하면 반비례하여 기대감이 되살아나는 것이 사실이다. 따라서 리더는 늘 팀원들이 **어떤 불안**을 가지고 있으며 그것을 **어떻게 해소**할지에 관심을 기울여야 한다.

- **기대감에 반응하는 대중들**

  메시지를 전하려는 많은 리더들은 자신의 메시지로 **'당장의 행동'**을 촉구하려고 한다. 하지만 그것은 오히려 장기적이지 않을 수 있다. 감성에 어필하는 **은은한 기대감**이 오히려 사람들을 자극해 **생각과 심리를 변화**시킬 수도 있다.