

대인관계심리 (對人關係心理)

Psychology of Human Relationships

한현민(韓賢珉) Han Hyun-Min / 대진대학교

제8강

주제: 인간관계의 심리학적 해석 모형

6. 대인기술 2/4

제7강: 요약

1. 대인기술([친]사회기술)의 의미와 특성
2. 대인관계에서 대인동기, 대인기술, 대인행동의 상호 관계
3. 대인기술 결핍의 요인(Gresham & Elliott)
4. 대인기술 결핍의 유형과 인간관계에 대한 3가지 성향
 - 습득(acquisition)결핍, 수행(performance)결핍, 유창성(flucy)결핍
 - 비사회적(asocial) 성향, 친사회적(prosocial) 성향, 반사회적(antisocial) 성향
5. 대인행동(동기·기술 포함)에 대한 행동주의 심리학의 해석
6. 대인관계에서 대인기술의 중요성[사례연구]
 - ✓ 의과대학 면접방식의 변화
 - ✓ 기업의 생존(IBM연구의 결과)과 직장생활에서 중요해진 사유
 - ✓ 국가직무능력표준(NCS) 직업기초능력의 핵심
 - ✓ 인생학교: "수학은 배우면서, 사랑은 왜 배우지 않나요" ...

[제8강]

6. 대인기술의 이해(2/4)

[6-2]

비언어적 대인기술

교수-학습 내용 주제: 비언어적 대인기술의 이해[2/4]

1. 비언어적 대인기술의 의미와 중요성
2. 비언어적 대인기술에 사용되는 소통 수단의 유형과 특성
 - ▶ 얼굴표정 ▶ 동작과 자세
 - ▶ 시선맞춤 ▶ 공간과 시간
 - ▶ 접 촉 ▶ 부언어
3. 구용(九容): 몸의 9가지 모양

교수-학습 목표

1. 비언어적 대인기술의 의미를 알고 그 중요성을 이해한다.
2. 비언어적 대인기술에 사용되는 수단의 유형과 그 특징을 안다.
3. 인간관계에서 비언어적 대인기술을 적절히 사용한다.

대인기술: 비언어적 대인기술

Nonverbal communication

From Wikipedia, the free encyclopedia

Nonverbal communication (NVC) is the nonlinguistic transmission of information through visual (시각, 청각, 촉각, 근육감각(신체) 채널을 통한 정보의 비언어적 전달) channels.

Nonverbal communication is the transmission of messages or signals through a nonverbal platform such as eye contact, facial expressions, gestures, posture, and the distance between two individuals. This form of communication (다(多)채널이기에 언어적 의사소통보다 더 많은 의미 전달) is more powerful than verbal communication.

대부분의 사람들은 언어적 의사소통보다 비언어적 의사소통 더 신뢰

Researchers state that most people trust forms of nonverbal communication over verbal communication. Ray Birdwhistell concludes that nonverbal communication accounts for 60–70 percent of human communication,^[2]

비언어적 의사소통, 인간의 의사소통 중 60-70% 설명

the communication type is not used in modern human communication, especially when people rely so much on written means.^[4] The study of nonverbal communication began with the publication of "The Expressions of the Emotions in Men and Animals" by Charles Darwin (비언어적 의사소통에 대한 연구의 시작 찰스 다윈 <인간과 동물의 감정표현> 출간(1872년)) who studied nonverbal communication as he noticed the interactions between animals and realized they also communicated by gestures and expressions. For the first time, nonverbal communication was studied and its relevance questioned.^[5]



Understanding each other through hand and eye expression; seen in a street near the bell tower of Xi'an, China

비언어적 의사소통에 대한 연구의 시작 찰스 다윈 <인간과 동물의 감정표현> 출간(1872년)

대인기술: 비언어적 대인기술

It includes the use of visual cues such as body language (kinesics), distance (proxemics) and physical environments/appearance, of voice (paralanguage) and of touch (haptics).^[6] It can also include the use of time (chronemics) and eye contact and the actions of looking while talking and listening, frequency of glances, patterns of fixation, pupil dilation, and blink rate (oculesics).

Just as speech content and speaking style are nonverbal elements. However, much of it can be classified in terms of characteristics of

Nonverbal communication is the act of generating signals which we receive given by the encoder. For example, refer to the previous experience to

pitch, loudness, texts have of a page. individuals,^[7] where it place, physical coding. Encoding formation utilizes received sensations sensations. For may know from

1. 시각 단서의 사용

[1] 몸(이 하는)말의 사용: 동작학(kinesics)

[2] 거리의 사용: 공간학(proxemics)

[3] 물리적 환경·외견의 사용

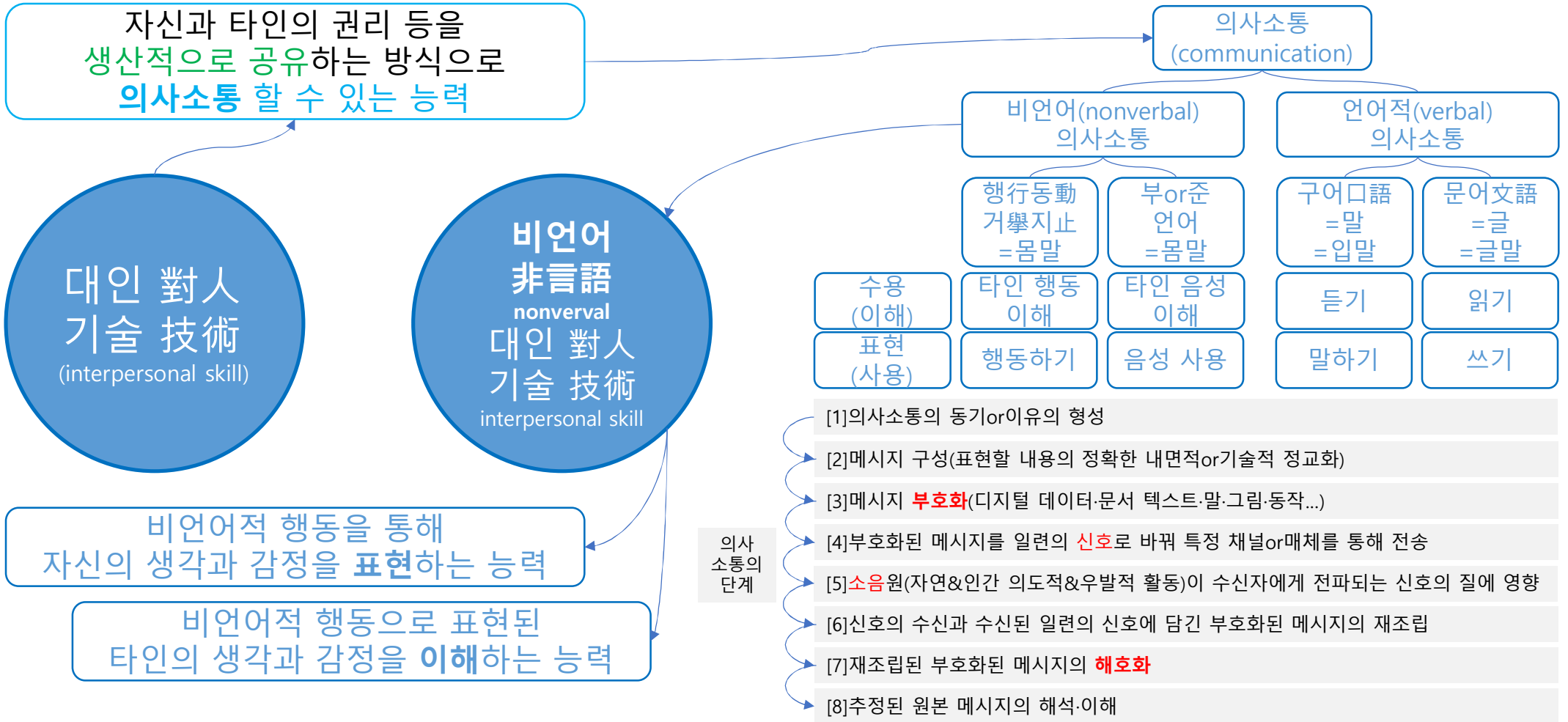
2. 음성의 사용: 부(副)언어(paralanguage)

3. 시간의 사용: 시간학(chronemics)

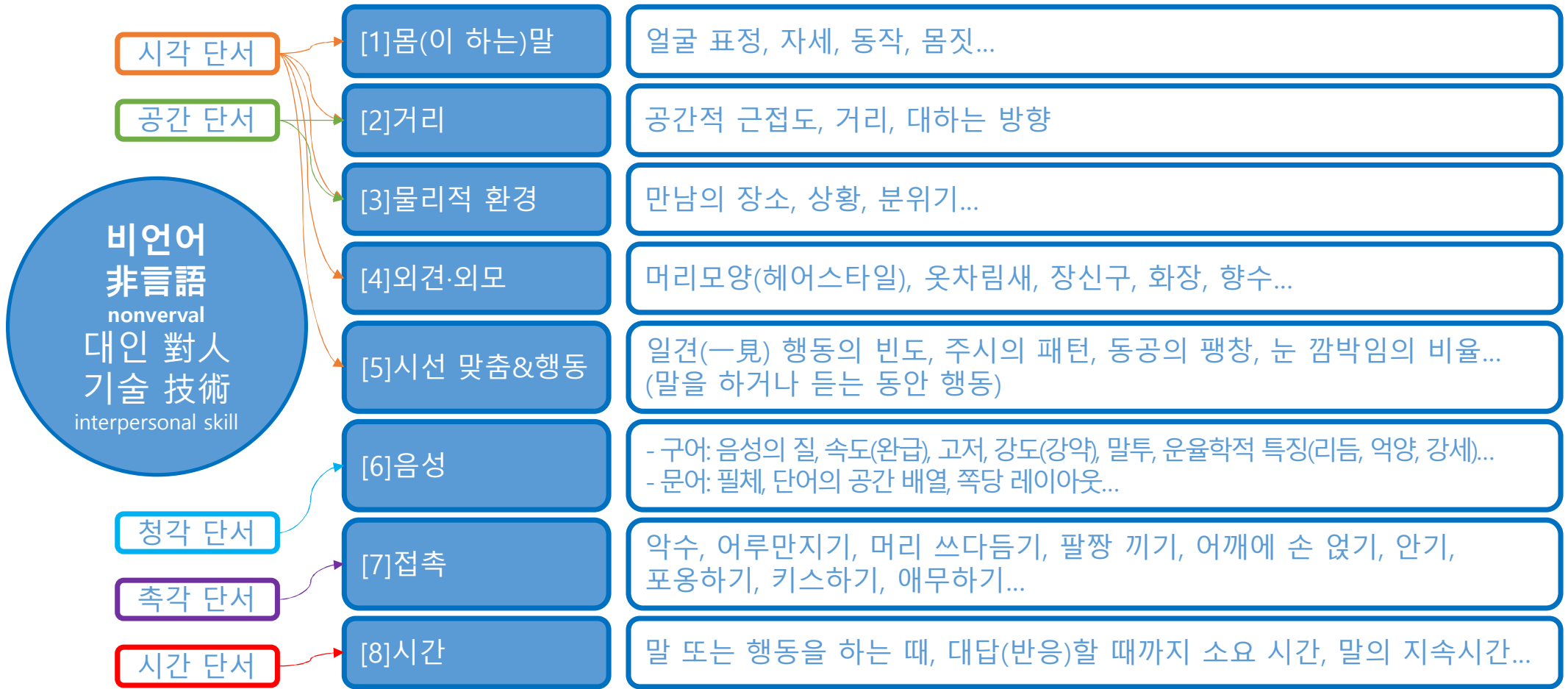
4. 시선 맞춤&말하거나 들을 때 행동의 사용: 시선학(oculesics)

5. 접촉의 사용: 접촉학(haptics)

비언어 대인기술: 정의



비언어 대인기술: 소통 수단 유형



비언어적 대인기술: 얼굴표정[kinesics]



얼굴표정
表情
facial expressions



Ray Birdwhistell
(1918.9.29-1994.10.10)

동작학 창시(1952년)
인류학자

대뇌의 지배를 받는 40여 개의 근육이 안면 전체에 퍼져 있음

안면 근육은 불수의적으로 또는 수의적으로(예: 포커 페이스) 조절됨

상대에 대한 생각이나 감정의 내용에 따라 특정 패턴으로 움직여 독특한 얼굴표정으로 나타남

인간의 감정을 표현하는 주된 비언어적 수단

호감·만족감 → 웃는(미소) 얼굴 vs 불쾌감·분노 → 찡그린 얼굴·험악한 얼굴

강렬한 감정: 얼굴표정에 확연히 드러나 알아차리기 쉬움 vs 미묘한(약한) 감정: 얼굴근육도 미세하게 움직이기에 감지 어려움

상대의 얼굴표정을 정확히 읽어내는 것 vs **중요한 대인기술** vs 자신의 얼굴표정을 잘 조절·관리하는 것

눈이 주름지고 양 입꼬리가 눈 쪽으로 올라감. 눈두덩이 아래로 내려가고 **눈썹** 끝이 살짝 처짐(진정한 미소) vs 눈의 변화가 거의 없고 입 꼬리가 귀 쪽을 향함(가식적 미소)

감정은 얼굴 전체에 전달되지만 **눈(특히 동양인)** vs **입(특히 서양인)** & 그리고 **눈썹** 중요

비언어적 대인기^{기술}: 얼굴표정[kinesics]

안면동작코딩시스템 (FACD)

얼굴 표정
보고
감정 읽기

전두(前頭) 또는 전두근(前頭筋)=이마거근(brow lifter) 전체
→ 슬픔·공포·놀람

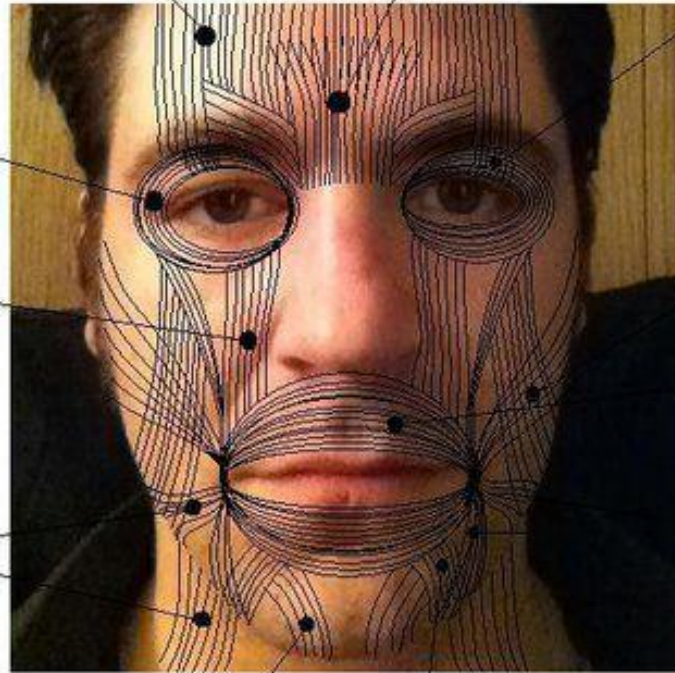
눈썹주름근[皺眉筋(추미근)] 또는 이마하부근(brow lowerer)→ 분노·공포

눈꺼풀올림근[眼瞼舉筋(안검거근)]이 안검(眼瞼=눈꺼풀=eyelid)을 들어올림
→ 놀람·공포·분노

눈돌레근[眼輪筋(안륵근)]이 눈을 감게 함
→ 행복·분노

윗입술올림근[上脣舉筋(상순거근)=upper lip raiser]. 코조름근
→ 혐오

입꼬리당김근[소근(笑筋)=lip stretcher]이 목근육 활경근(闊頸筋=넓은목근)과 함께 작동
→ 공포



큰광대근[大臍骨筋(대관골근)], 소근(笑筋=미소근 [smiling muscle])
→ 행복

입돌레근[口輪筋(구륵근)], 입술조임근(lip tightener)
→ 행복·분노

입꼬리내림근[降口角肌(강구각기)](세모꼴)가 입 꼬리(lip corner)를 아래로 내림
→ 슬픔·혐오

턱끝근(이근)이 "입을 삐죽 내민, 뿌루퉁한" 근 (pouting muscle)임. 슬픔에서 FACS 점수 없음에도

아랫입술내림근(lip depressor)
→ 혐오

비언어적 대인기술: 얼굴표정[kinesics]

상대 감정 읽을 때 서양인은 입, 동양인은 눈을 본다

"눈으로 말해요. 살짝 말해요. 남들이 알지 못하도록 눈으로 말해요."

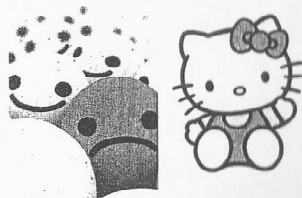
1976년 김테수가 발표한 가요 '눈으로 말해요'의 첫 부분이다. 연인이 남들 몰래 사랑을 표현하는 감정을 잘 나타낸 노래로, 이듬해 남자 가수 신인상을 받을 정도로 큰 인기를 얻었다.

만약 미국에서 이런 노래가 발표됐다면 제목이 '입으로 말해요'였을지 모른다. 최근 연구에 따르면 동양인이 상대를 감정을 읽을 때 얼굴에서도 특히 눈에 주목하지만, 서양인은 입에 더 집중하는 것으로 나타났다. 동양인은 눈, 서양인은 입 보고 감정 읽는다

영국 글래스고대의 레이철 잭(Rachel Jack) 박사 연구진은 서양인과 동아시아인을 15명씩 뽑아 컴퓨터 그래픽으로 만든 다양한 표정을 보여주며 어떤 감정을 표현한 것으로 느끼는지 설명하게 했다. 실험 결과 서양인은 표정을 보고 6가지 보편적 감정 언어를 정확히 구분하지만, 동양인은 놀라움·공포·혐오·분노를 뭉뚱그려 비슷한 감정으로 보는 것으로 나타났다.

감정을 읽는 방법도 달랐다. 동양인은 얼굴에서 특히 눈을 보고 감정을 판단하지만, 서양인은 입에 집중했다. 서양인들에게 '분노'와 '혐오'는 눈 모양은 같지만 입을 좀 더 벌리는 쪽이 혐오로 인지됐다. 반면 동양인은 '혐오'보다 눈을 더 크게 뜬 표정을 '분노'라고 파악했다. 연구 논문은 '미국립과학원회보(PNAS)' 인터넷판 16일치에 실렸다.

정재승 KAIST 교수(바이오 및 뇌공학)는 "동양인과 서양인이 얼굴에서 서로 다른 곳을 보며 감정을 읽는 것은 동서양의 이모티콘 사용에도 영향을 미친 것으로 보인다"고 밝혔다. 서구에서 나온 이모티콘(emoji)은 눈은 변화가 없고 입 모양만 바뀌면서 여러 감정을 표현한다. 예를 들어 웃는 모습은 ':)',



이모티콘은 ':)'과 ':('에서 보듯 눈은 그대로 두고 입 모양만 바뀌도 행복과 불행이라는 정반대 감정을 충분히 표현한다. 서구에서는 감정을 읽을 때 입에 집중하기 때문이다. 아시아 캐릭터인 헬로키티(Hello Kitty)가 미국과 유럽에서 성공하지 못한 것은 서구인이 감정어임을 할 수 단인 입이 없기 때문이라는 해석도 나온다.

영 글래스고대 연구진 실험 서양인, 입 덜 벌리는 쪽을 분노로 동양인, 눈 더 크게 뜬 표정이 분노

서양 이모티콘 입모양으로 표현 입 없는 헬로키티 캐릭터가 서양서 성공 못한 것도 같은 맥락

언짢은 모습은 ':('로 표시한다. 이에 비해 우리나라 이모티콘은 입은 변화 없고 눈에 하트(♥)나 팔레트(☺) 기호를 그려 감정을 나타낸다.

아시아에서 인기를 끈 헬로키티가 미국이나 유럽에서 성공을 거두지 못한 것도 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 고양이 캐릭터인 헬로키티는 눈은 있지만 입은 없다. 정재승 교수는 "헬로키티엔 서양인이 감정을 읽거나 감정을 이입할 단서가 부족한 것"이라고 말했다.

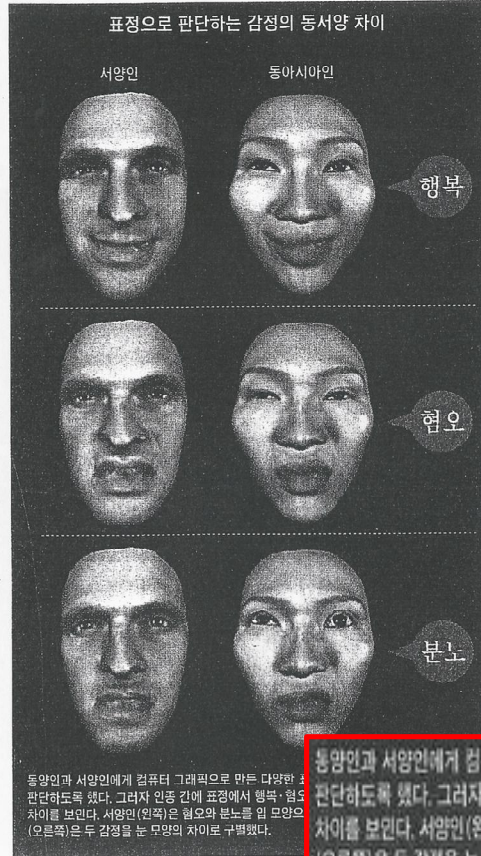
◇ '분능 대 교육' 논쟁은 아직 진행 중 지금까지 표정과 감정에 대한 연구에서 정설(定讞)은 '분능론'이었다. 다윈은 1872년 발표한 '인간과 동물의 감정 표현'에서 "표정이 나타내는 감정은 인간이라면 누구나 똑같이 인지하며, 이는 천정을 피하기 위해서와 같은 생물학적 목적에 따라 얼굴의 감정 표현이 진화했기 때문"이라고 주장했다.

1960년대 미 샌프란시스코 캘리포니아대의 폴 에크만(Paul Ekman) 교수 등은 다윈의 주장을 발전시켜 행복·놀람·공포·혐오·분노·슬픔을 나타내는 6가지 표정은 '보편적 감정 언어(universal language of emotion)'라고 주장했다. 에크만 교수는 파푸아 뉴기니와 같이 외부와 단절된 곳에 사는 사람도 서양인의 얼굴에 나타난 감정을 읽을 수 있다는 사실을 근거로 들었다.

그러나 최근 이를 반박하는 연구가 잇따르고 있다. 미 노스이스턴대의 리사 바렛(Lisa Barrett) 교수는 감정을 읽는 데는 표정뿐 아니라 언어도 중요한 역할을 한다는 사실을 밝혔다. 캐나다 앨버타대의 마쓰다 다카히코(Takahiko) 교수는 일본인은 상대의 감정을 해석할 때 미국인보다 그 주변에 있는 사람들의 표현에 더 의존한다는 사실을 밝혔다. 감정을 읽는 데 문화적 영향이 크다는 말이다.

'분능론'을 지지하는 연구도 계속 나오고 있다. 지난해 미국 오리건대의 아짐 샤프(Azim Shariff) 교수는 다윈의 주장을 좀 더 구체적으로 뒷받침했다. 그는 위험적인 상황에서 시야를 넓게 확보하려는 행동이 눈을 크게 뜨는 '공포' 표정으로 진화했으며, 역겨운 냄새가 나는 나쁜 물질을 덜 들이마시려는 행동이 코와 입을 찡그리는 '혐오'의 표정을 낳았다고 주장했다.

이영민 기자 yml@chosun.com



아시아에서 인기를 끈 헬로키티가 미국이나 유럽에서 성공을 거두지 못한 것도 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 고양이 캐릭터인 헬로키티는 눈은 있지만 입은 없다. 정재승 교수는 "헬로키티엔 서양인이 감정을 읽거나 감정을 이입할 단서가 부족한 것"이라고 말했다.

동양인과 서양인에게 컴퓨터 그래픽으로 만든 다양한 표정 사진을 보여주며 감정 상태를 판단하도록 했다. 그러자 인종 간에 표정에서 행복·혐오·분노 감정을 파악하는 방법에서 차이를 보인다. 서양인(왼쪽)은 혐오와 분노를 입 모양으로 쉽게 구별하지만, 동아시아인(오른쪽)은 두 감정을 눈 모양의 차이로 구별했다. 자료 PNAS

영국 글래스고대의 레이철 잭(Rachel Jack) 박사 연구진은 서양인과 동아시아인을 15명씩 뽑아 컴퓨터 그래픽으로 만든 다양한 표정을 보여주며 어떤 감정을 표현한 것으로 느끼는지 설명하게 했다. 실험 결과 서양인은 표정을 보고 6가지 보편적 감정 언어를 정확히 구분하지만, 동양인은 놀라움·공포·혐오·분노를 뭉뚱그려 비슷한 감정으로 보는 것으로 나타났다.

감정을 읽는 방법도 달랐다. 동양인은 얼굴에서 특히 눈을 보고 감정을 판단하지만, 서양인은 입에 집중했다. 서양인들에게 '분노'와 '혐오'는 눈 모양은 같지만 입을 좀 더 벌리는 쪽이 혐오로 인지됐다. 반면 동양인은 '혐오'보다 눈을 더 크게 뜬 표정을 '분노'라고 파악했다. 연구 논문은 '미국립과학원회보(PNAS)' 인터넷판 16일치에 실렸다.

비언어적 대인기술: 얼굴표정[kinesics]

눈썹은 말한다, 그녀의 리더십을

2013년 4월 5일(금)

전 세계 50개국에 900여개 눈썹 전용 매장(브라우 바·brow bar)을 운영하는 미국 유명 화장품 회사 베네피트(Benefit)는 4일 "전 세계 여성 지도자의 리더십과 눈썹 형태 사이엔 상관관계가 있다"는 자료를 발표했다. 눈썹 모양이 비슷한 여성 지도자들은 리더십에 있어서도 어느 정도 비슷한 면모를 보인다는 게 이 회사의 주장이다.

출처: 조선일보 DB·뉴스스



각진 눈썹
강하고도 부드러운 이미지
박근혜 대통령
아웅산 수치 여사(미얀마)

아치형 눈썹
세련되고 다부진 이미지
미셸 오바마 미국 대통령 영부인
힐러리 클린턴 前(전) 미국 국무장관

직선형 눈썹
차분하고 믿음직한 이미지
앙겔라 메르켈 독일 총리
헬렌 클라트 UNDP(유엔개발계획) 총재

비언어적 대인기술: 눈·시선[oculesics]



눈
=마음의 창

눈빛의 강렬함

시선을 맞추는 행동

눈으로 내 마음(생각·감정)을 상대에게 전달

상대의 눈을 보고 상대의 마음(생각·감정)을 읽음

심리적 흥분 정도 반영

눈동자 크기와 비례

상대에 대한 관심·호감

부드럽고 애정 어린 시선

상대에 대한 분노·적대감

강렬하게 노려보는 시선

상대에 대한 관심·감정을 표현하는 수단

상대를 주시하는 눈빛의 성격과 강도

시선을 맞출 때

상대를 주시하는 **시간**의 양

다양한 의미 전달

눈을 깜빡이는 행동의 비율...

상대를 보고 싶지 않을 때

눈 감음 눈 가림 결눈질...

자연스러운 시선처리 행동

매우 중요한 대인기술

대화 시작 전에 시선을 맞춘다.

시선 맞춤의 팁

상대를 볼 때 천천히

시선을 아래로 내리지 말 것

다른 곳을 보지 말고 상대 얼굴의 다른 지점을 응시하다

몸짓이나 고개 끄덕임

비언어적 대인기^신술: 자세[kinesics]



정지된
상태의
몸

몸
자세
(예)

손
손바닥
자세
(예)

다리
발
자세
(예)

자세
(姿勢)
posture
pose



Wonder Woman pose
(원더우먼 자세)

자세 + 동작 = body language(신체언어=몸이 하는 말or몸으로 하는 말)
언어적 의사소통(입말)의 의미 전달을 돕는 주요한 보완적 수단

태도를 표현하는 중요한 수단

- 상대에 호감·관심이 있을 때
- 자기 과시적 태도
- 상대에 대한 지배적 태도
- 비위협·순종적 태도
- 권위적 태도
- 진심을 숨김or거짓말 할 때
- 불안or불편 느낄 때

- 상대를 향해 몸을 앞으로 기울이는 경향
- 가슴을 펴고 목에 힘을 준 상태로 몸을 약간 뒤로 젖히는 자세
- 손바닥이 위로 향한 자세
- 손바닥이 아래로 향한 자세
- 손을 보이지 않음
- 바지 주머니에 엄지만 넣고 서 있는 자세

악수
포함

- 발끝**
- 상대의 발이 바깥을 향해 있을 때

- 마음이 향하는 방향
- 떠나고 싶음의 신호

- 다리를 꼬고 앉았을 때
- 대화 지속 희망 여부

- 교차한 다리 윗부분이 상대를 향할 때
- 벽을 쌓은 모양새
- 꼰 다리를 손으로 잡고 있을 때

- 좋은 관계
- 불편한 관계
- 고집을 버릴 생각이 없음

어깨 넓이 만큼 다리 벌리고
가슴 펴고
허리에 팔



비언어적 대인기술: 동작[kinesics]



몸의 움직임

몇 가지 예

거짓말 잘하는 입말 vs 거짓말 못하는 몸말

손과 다리(발)= 몸말의 목소리

상대의 입말과 몸말이 서로 다른 의미→ 몸말의 메시지 더 신뢰

인사 행동

동작 + 자세 = body language(신체언어=몸이 하는 말 or 몸으로 하는 말)
언어적 의사소통(입말)의 의미 전달을 돕는 주요한 보완적 수단

* **Augmentative & Alternative Communication**(보완적·대안적 의사소통)
움직이는 몸에 우리의 마음(생각·감정)이 표현→몸 동작을 통해 주고받음

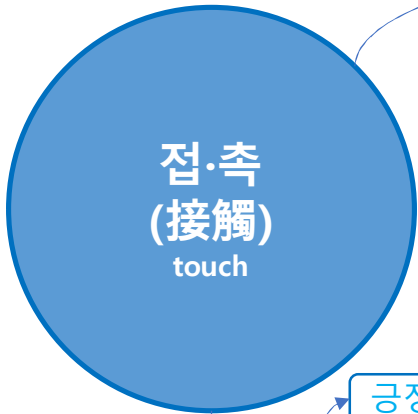
- 자신의 말을 강조할 때
- 상대의 말에 동의할 때
- 상대의 말에 반대할 때
- 상대의 말을 중단시키려 할 때
- 행복감 또는 조바심을 느낄 때
- 정직·진실을 나타내고자 할 때

- 손 번쩍 들기 & or 주먹 불끈 쥐기...
- 고개를 끄덕이기 & 엄지척...
- 좌우로 손 내젓기 or 고개 가로젓기...
- 부산한 움직임(탁자 아래에서 흔들리는 발)
- 손바닥 내보이기

* 말할 때 유의점: 손가락 사용(특히, 샷대질)→불쾌감 줄 가능성

거짓말 할 때 or 숨기는 것이 있을 때	등 뒤로 손 감추기	아이
인간관계에서 중요한 몸동작	변명 & 주머니에 손 넣기 or 팔짱 끼기(손바닥 숨기기)	성인
상대에 대한 반가움·호감·경의·존경...을 표현하는 행동	하체 움직임 증가	여성
	영동한 말 & 바쁜 손	
	고개 숙이기	약수 하기
	코를 비비기	엎드려 절하기
		...
	문화적 차이	

비언어적 대인기술: 접촉[haptics]



가장
원초적·
직접적
감정
표현
방식



의미

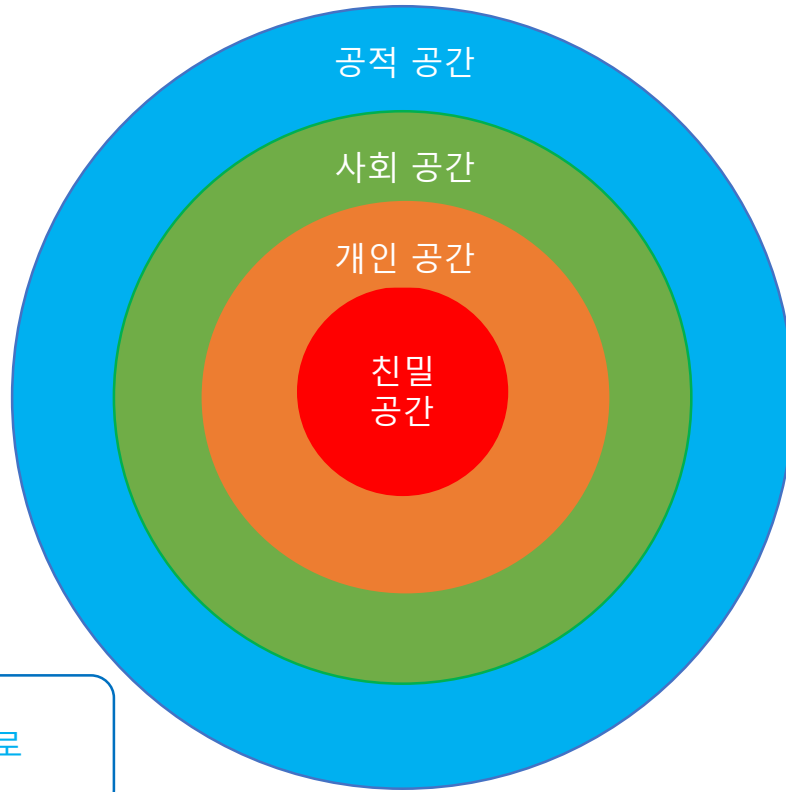
긍정 감정	지지	감사	포용	성	애정
유희(놀이)	유희적	애정	유희적	공격	
통제	순종	관심	추구	반응	선언
의례	만남	이별			
혼합	만남/애정	이별/애정			
과업 관련	외견 지칭	도구적 부속	도구적 내발적		
우발(우연)	무의도	무의미			

5대 범주

R. Heslin(1974)



비언어적 대인기술: 공간[proxemics]



친밀 공간 (0-60cm)	아주 가까운 사람(연인·부부·부모·자식...) [포옹하기·만지기·귓속말하기...]
개인 공간 (60-120cm)	친한 친구·가족 간의 상호작용
사회 공간 (120-330cm)	지인들 간의 상호작용
공적 공간 (330cm 이상)	모르는 사람·낯선 사람 (대중 연설)

- 두 사람 사이의 물리적 거리=심리적 친밀감 정도
- 친밀 공간은 아주 친한 사람만 들어오는 것 허용
- 낯선 사람과의 대화: 어느 정도 거리 유지
- 친한 사람과의 대화: 서로 가깝게 앉음
- 수직적 거리(높이)=인간관계에서 지배와 종속(지위) 정도

홀(E. Hall)에 따르면
사람들은 자신을 중심으로
주위 공간을 나눔



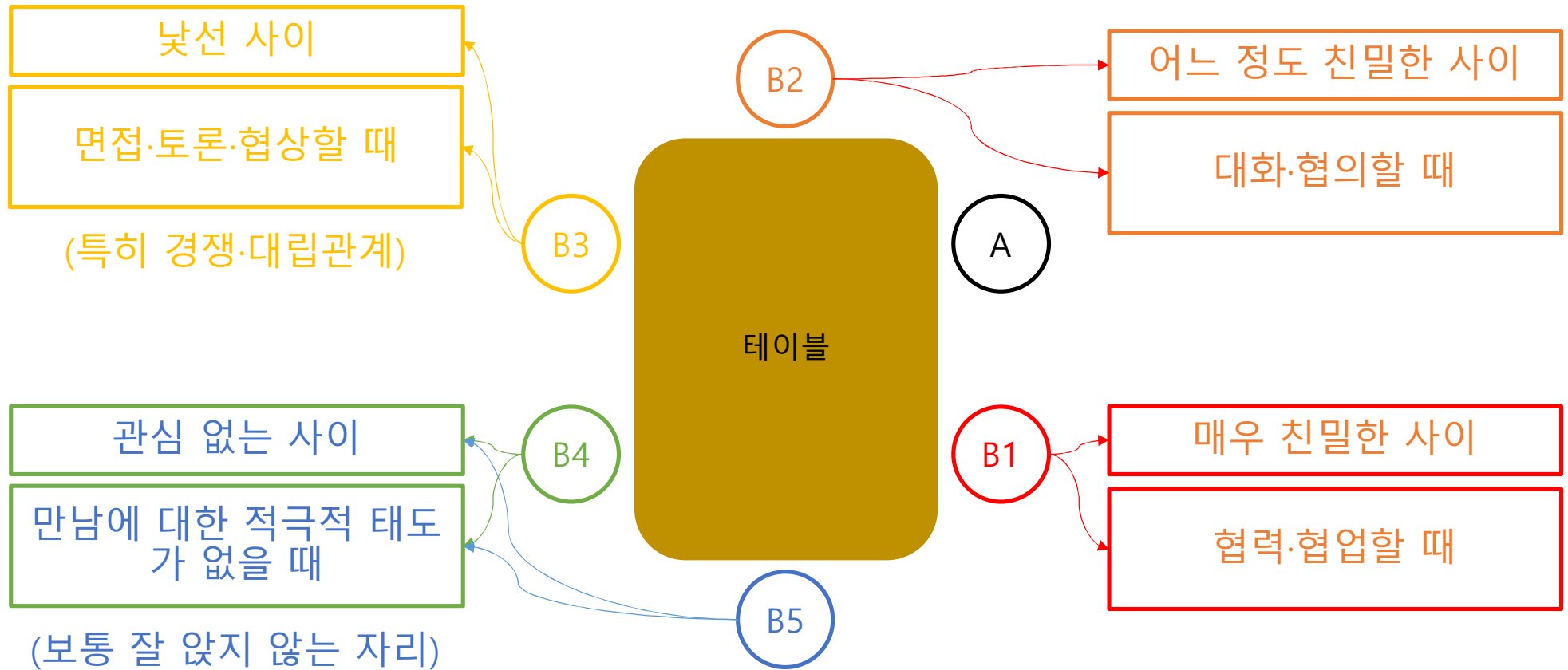
Edward Hall
(1914.5.16-2009.7.20)
공간학 창시(1963년)
인류학자

Out of sight, out of mind!
Out of mind, out of sight!

자기 생각or감정을 상대에게 전달하기 위해
수평적·수직적 거리·공간 적절히 활용하는 것=매우 중요한 기술

비언어적 대인기술: 공간[proxemics]

자리와 관계의 정도



비언어적 대인기술: 공간[proxemics]

회의실에 앉은 자리가 성격을 말한다

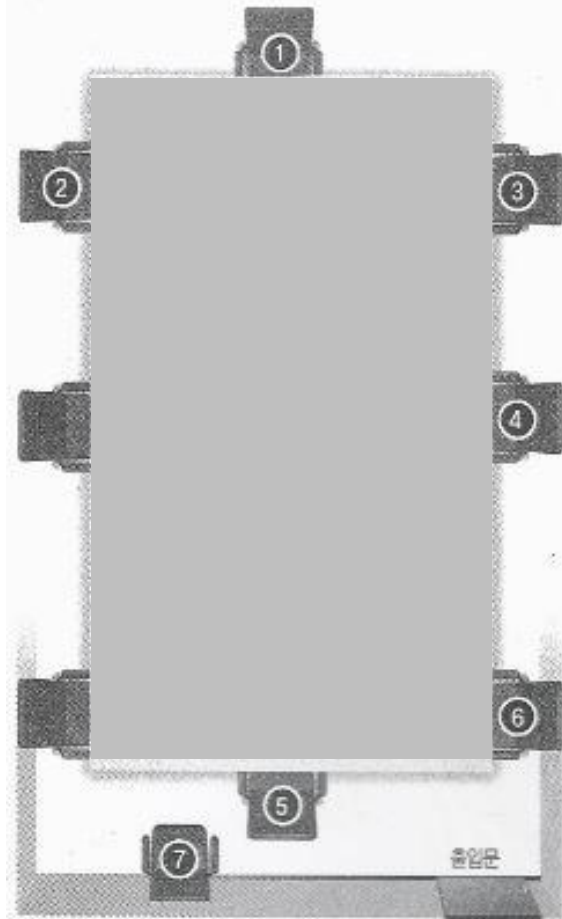
리더 오른쪽은 '예스맨'
리더 맞은편은 '반대파'

'자리'가 그 사람을 말해 준다.

조직 내에서의 보직을 말하는 것이 아니다. "바로 회의 시간에 테이블 어디에 앉느냐는 것이 그 사람의 성격을 나타낸다"고 미 경제주간지 비즈니스 위크 최신호(23일자)가 분석했다.

수십 개 대기업에 속한 4만여 명의 직원을 직접 인터뷰해 온 임상심리학자 사론 리빙스턴(Livingston)에 따르면, 회의 시간에 앉는 자리에 따라 그 사람의 태도와 심리를 7개 유형으로 나눌 수 있다(그림 참조). 이를 통해 왜 사람들이 회의 때마다 늘 같은 자리에 앉는 경향이 있는지 설명할 수 있다는 것이다. 예를 들어, 리더는 늘 회의실 깊숙이 출입구를 향해 앉고, 그의 오른쪽에는 리더의 지시에 순응적인 '예스맨'이, 리더를 마주 대하는 탁자 건너편 의자에는 리더의 반대파가 앉는 경향이 있다고 한다. 이석호 기자 yaytu@choaun.com

앉은 자리에 따른 직원의 성격 유형



① **회의 리더**: 보통 출입구를 향해 벽이나 회의실 구석을 등지고 앉아 방에 들어오는 사람을 누구보다 먼저 볼 수 있다.

② **예스맨**: 리더의 오른쪽에 앉는다. 그의 관심 대상은 회의 자료나 다른 참석자가 아니라 리더다.

③ **"네, 맞는 말씀입니다만...(yes, but)형**: 큰 원칙에서는 리더의 말에 동의하고는 반대쪽 견해로 기운다.

④ **중재자형**: 긴 탁자 중간에 앉아 참석자 모두와 눈을 마주친다. 외향적이며 논쟁적인 사안에 대해 중재자 역할을 한다.

⑤ **반대파**: 리더 맞은 편 끝에 앉아 팔짱을 낀 채 반문(反問)을 자주 한다. 논쟁적이다.

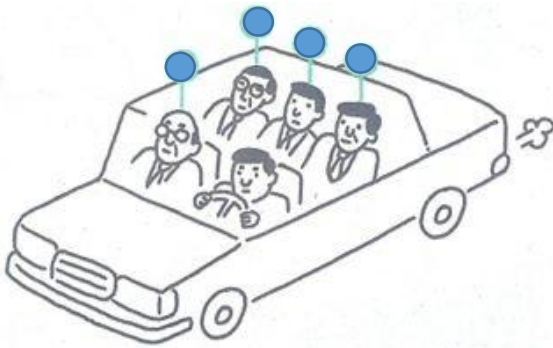
⑥ **방관자**: 탁자의 모서리에 앉아 종종 자신을 드러내지 않으려 한다. 의자에 등을 기대고 자기 의견을 내기 전에 우선 다른 사람의 얘기부터 들으려 한다.

⑦ **아웃사이더**: 탁자에서 떨어져 앉아 회의의 '큰 그림'을 보는 사람과 늦게 도착해 자리를 잡지 못한 사람 중 하나다.

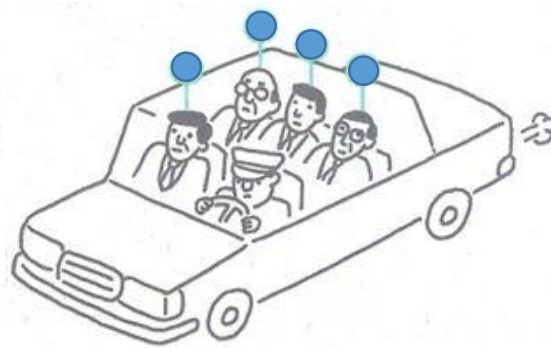
비언어적 대인기술: 공간[proxemics]

자동차와 식당에서 내 자리는?

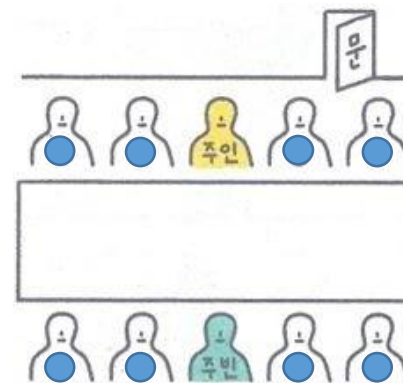
차 주인이 직접 운전할 때



운전 기사가 있을 때



마주보고 앉을 때



원형 테이블에 앉을 때



비언어적 대인기술: 시간[chronemics]



시간·시기
= 때 사이
(時間·時期)
time-timing

시간은 권력과 명확한
관계
권력=사람들에게 영향
을 미치는 능력, 지배력.
지위와 관련

심리학적
시간
지향성

- [1]과 거 현재의 일과 과거의 일이 모두 동시에 일어난 것으로 혼동할 때가 있음
- [2]시간 선 디테일 지향적이며 만사를 선형적으로 생각. 동시 발생 여러 사건 이해에 어려움
- [3]현 재 대부분 그 순간에 충실히 살고 위험·혐오감이 매우 낮으며 쾌락 추구자로 특징
- [4]미 래 보통 목표 지향적·포괄적인(큰) 그림에 초점

의사소통
구조
내용
시급성

시간
사용
유형

- [1]상호작용
조절 대화에서 차례 지키기의 질서 정연한 전환에 도움. 화자가 청자의 반응이 필요하면 일시 중단하지만, 반응이 필요하지 않으면 더 빠른 속도로 이야기하고 일시 중지를 최소화
- [2] 친밀감
표현 더욱 친밀한 관계가 됨에 따라 새로운 관계 지위에 맞도록 시간 변화(상호 응시하는 시간의 증가, 타인을 위해 또는 타인과 함께 과업을 수행하는 시간의 양 증가, 미래 계획[더 많은 시간을 함께 보낼 계획] 세움...)
- [3] 감정 관리 강력한 감정의 시작은 기쁨에서 슬픔·당황에 이르기까지 더 강한 감정을 야기. 부정 감정과 관련된 행동에 응시 시간 감소&대화 중 어색하게 긴 일시 중단 포함. 부정 감정 감소&긍정 감정 강화가 일반적
- [4] 감정 유발 관계의 가치를 소통하여 대인관계에서 감정을 불러 일으킴. (예) 친밀한 관계의 사람이 지각했을 때(특히 그 사람의 특징이면) 문제가 되지 않음 vs 완전히 낯선 사람과의 만남이면 자신의 시간의 가치에 존중 결여로 도착하면 α 도착했을 때 부정 감정 표출할 수 있음
- [5] 서비스·과
업 목표 촉진 전문적 환경은 다른 "보통의" 상호작용과 매우 다른 대인관계를 유발할 때도 있음.
(예) 두 사람 중 한 명이 의사, 환경이 병원 검사실이면, 낯선 사람 간 최소 접촉이란 사회 규범 변경

시간
&
권력

- [1]대기 시간 지위가 낮은 사람을 기다리게 하는 행동=지배의 신호
타인을 기다리게 하는 위치에 있는 사람은 그 사람을 지배할 지위에 있는 사람
계속 기다림은 자신의 시간이 기다림을 강요하는 사람의 시간보다 가치가 덜하다는 것을 암시
- [2]대화 시간 조직에서 권력과 대화는 직접적 상관관계(대화의 길이, 차례 지키기, 누가 대화를 시작·종료하는지 모두 포함)
더 많은 권력을 가진 사람이 더 자주, 더 많은 시간 동안 말할
상사는 회의에서 토론 주도·질문·중단없이 더 오랜 시간 동안 말할 수 있음. 차례 지키기·반응 패턴도 동일
상사는 원하는 만큼 길게 말할 수 있고, 부하의 반응은 짧음. 이 패턴을 이탈한 부하를 부정적으로 지각
지위가 높은 사람이 대화의 시작·종료·때·지속시간을 정하고 통제함
- [3]업무 시간 지위가 높은 사람의 시간은 귀중한 것으로 인식되고 자기 시간 자기 조절
Vs 부하 직원의 시간은 지위가 더 높은 사람의 통제를 받고 자기 시간을 스스로 조절함이 덜함
조직에서 권력과 지위가 높아질수록 업무·일정의 유연성도 높아짐

비언어적 대인기술: 부언어[paralanguage]



목소리의 고저·음량·억양·리듬·강세(운율)...기법 사용으로 의미 수정
의미 뉘앙스 부여 or 감정 전달하는 메타(초) 의사소통의 구성요소

말소리 신호	관점 측면	화자의 위치(예: 감지 거리와 방향)를 청자가 식별할 수 있는 말소리의 음향적 속성
	기관 측면	음성 기관의 크기 차이+비율 차이→음성의 높낮이→다양한 목소리를 특징 짓는 형성 주파수 화자의 의도와 독립적으로 표현. 화자에 대한 정보만 제공하기 때문에 의사소통 기능 제한적
	표현 측면	목소리의 세기·속도·고저·주파수=감정 또는 태도의 질 일반적으로 태도는 의도적 표현되고 감정은 의도없이 표현되지만 감정을 속이거나 숨기려는 시도가 드물지 않음
	언어 측면	목소리가 작은 사람의 음성=높은 음향 주파수 vs 목소리가 큰 사람의 음성=낮은 음향 주파수 작은 목소리의 이차 의미: 무해·복종·비주장 큰 목소리의 이차 의미: 위험·지배·주장 대부분의 언어에서 주파수 코드는 진술과 질문을 구별하는 목적에도 사용 문서만의 의사소통(이메일·채팅·문자메시지...)에서는 이모티콘, 글꼴·색상, 대문자 사용, 추상 문자 사용으로 표시 대면 대화에 비해 제한적이며 오해로 이어질 가능성
호흡	헐떡임	입을 통해 갑작스러운 공기를 흡입하는 형태의 자동적·무의도적 행동 놀라움·충격·혐오감...에도 발생
	한숨	깊고 특히 들을 수 있을 만큼 입이나 코로 공기를 한 번 내뿜는 형태의 자동적 무의도적 행동 감정 전달에 사용. 부정 감정(실망·불만·지루함·무의함...)에서 주로 발생하지만, 긍정 감정(안도감)에서도 발생(특히 부정적인 상황의 종료 또는 회피)
	신음(呻吟)	유아기부터 일반적으로 불쾌감 통증·고통과 관련
	목청 가다듬기	방에 들어가거나 집단에 접근할 때 자신의 존재(더 높은 지위)를 전달하는데 사용 비언어적 불승인을 전달하는데도 사용
	으흠(Mhm)	말 그대로의 언어와 움직임 사이에 있는 '흠'or'음'과 같은 소음 대화를 잠시 멈춤 또는 생각할 시간을 갖기 위해 사용

비언어적 대인기술: 10가지 팁

비언어적
대인기술

[1] 비언어적 신호에 주의를 기울여라.

[2] 말과 상반되는 행동을 찾아보라.

[3] 말할 때 목소리 톤에 집중하라.

[4] 시선 맞추는 행동을 잘 활용하라.

[5] 비언어적 신호에 대해 질문하라.

[6] 의미 있는 의사소통을 위해 신호를 사용하라.

[7] 신호를 전체적으로 보라.

[8] 맥락을 고려하라.

[9] 신호 읽기의 오류 가능성을 명심하라.

[10] 연습하고, 연습하고, 또 연습하라.

비언어적
의사소통
개선

비언어적 대인기술: 9가지 모양(九容)



수렴 신심 막절어 구용
收斂身心에는 莫切於九容이요

몸과 마음을 거두어들이는 데는 구용보다
더 중요한 것이 없고,

소위 구용자
所謂九容者는

이른바 구용이라는 것은,

[자해]
(字解)

수: 거둘 령: 거둘, 저장할 신: 몸 심: 마음 막: 없음, 말 절: 절박할, 중요
할 於: 어조사(...보다) 九: 아홉 용: 얼굴, 모양, 몸가짐 소: 바 위: 이를
자: 것, 사람

足容必重

족 용 중
足容重 하며,

불 경 거 야 약 추 우 존 장 지 전 즉 불 가 구 차
[不輕舉也라 若趨于尊長之前 則不可拘此라]



발은 무겁게 하고,
[가벼이 들지 않음이요, 종종걸음으로 어
른 앞에 나아갈 때에는 이에 구애되지 않
는다.]

[자해]
(字解)

족: 발 중: 무거울 불: 아닐 경: 가벼울 거: 들 야: 어조사 약: 같을, 만
일 추: 달릴, 성큼성큼 걸을 우: 어조사, 갈 존: 높을, 우러를 장: 어른, 긴
지: 갈 전: 앞 즉: 곧 가: 옳을 구: 구애받을, 잡을 차: 이것, 이

手容必恭

수 용 공
手容恭하며,

[手無慢弛하고 無事하면 則當端拱하고 不妄動]



손은 공손히 하고,
[손의 태만함과 늘어뜨림을 없게 하고, 일
이 없을 때는 마땅히 두 손을 맞잡고 함
부로 움직이지 않는다.]

[자해] 수: 손 공: 공손할 무: 없을 만: 거만할 이: 늦출 사: 일 당: 마땅할 단:
(字解) 바를 拱: 두 손을 맞잡을 妄: 망령될 동: 움직일

目容必端

목 용 단
目容端하며,

정 기 안 찻 시 찻 당 정 불 가 류 면 사 제
[定其眼睫하여 視瞻當正이요 不可流眇邪睇]



눈은 단정히 하고,
[눈과 속눈썹을 안정시켜 시선을 마땅히
바르게 할 것이요, 흘겨보거나 겹눈질해서
는 안 된다.]

[자해] 목: 눈 정: 정할 기: 그 안: 눈 찻: 속눈썹 시: 볼 찻: 쳐다볼 정: 바를
(字解) 류: 흐를 면: 겹눈질할 사: 어긋날, 기울, 치우칠 제: 흘끗 볼

口容必止



구 용 지
口容止하며,

비 언 어 음 식 지 시 즉 구 상 부 동
[非言語飲食之時면 則口常不動]

입은 꼭 다물고,
[말을 하거나 마시거나 먹을 때가 아니면
입은 항상 움직이지 않는다.]

[자해] 구: 입 지: 그칠 비: 아닐 언: 말씀 어: 말씀 음: 마실 식: 먹을 시: 때
(字解) 상: 항상



성 용 정
聲容靜하며,

당 정 섭 형 기 불 가 출 화 해 등 잡 성
[當整攝形氣요 不可出噦咳等雜聲]



목소리는 조용히 하고,
[마땅히 몸의 기운을 가다듬어 딸꾹질하거
나 기침하는 따위의 잡소리를 내서는 안
된다.]

[자해] 성: 소리 정: 고요할 정: 가지런할 섭: 당길 형: 모양, 몸 기: 기운 출: 날
(字解) 쉼: 새소리, 말방울소리 해: 기침할 등: 가지런할 잡: 섞일



두 용 직
頭容直하며,

당 정 두 직 신 불가 경 회 편 의
[當正頭直身이요 不可傾回偏倚]



머리는 곧게 세우고,
[마땅히 머리를 바르게 세우고 몸을 곧게
해야 하며 기울여 돌리거나 한쪽으로 치
우쳐 기대서는 안 된다.]

[자해]
(字解)

두: 머리 직: 곧을 경: 기울일 회: 돌릴 편: 치우칠 의: 의지할, 치우칠

氣容必肅

기 용 숙
氣容肅하며,

당 조 화 비 식 불 가 사 유 성 기
[當調和鼻息이요 不可使有聲氣]



숨소리는 조용히 하고,
[호흡을 고르게 하고 숨을 코로 쉬어 소리가 나게 해서는 안 된다.]

[자해] 숙肅: 엄숙할, 정중할 조調: 고를 화和: 화할, 서로 응할 비鼻: 코 식息: 숨쉴 사使: 하
(字解) 여금, 시킬 유有: 있을



입 용 덕
立容德하며,

중 립 불 의 엄 연 유 덕 지 기 상
[中立不倚하여 儼然有德之氣像]



서 있는 모양은 덕스럽게 하고,
[똑바로 서고 기대지 않아 의젓하고 덕스
러운 기상을 지녀야 한다.]

[자해]
(字解)

立: 설 덕: 덕 중: 가운데 엄: 의젓할 연: 그럴 상: 형상

色容必莊

색 용 장
色容莊이라.

안 색 정 제 무 태 만 지 기
[顔色整齊하며 無怠慢之氣]



얼굴은 위엄 있게 하는 것이요.
[얼굴빛을 단정히 하여 태만한 기색이 없
어야 한다.]

[자해] 색: 얼굴빛 정: 엄숙할, 가지런할 안: 얼굴, 표정 제: 가지런할 태: 게으름
(字解) 만: 게으름, 거만할

제8강: 요약

1. 비언어적 대인기술의 의미
2. 비언어적 대인기술의 중요성
3. 비언어적 대인기술에 사용되는 소통 수단의 유형
 - ▶ 얼굴표정
 - ▶ 시선맞춤
 - ▶ 동작과 자세
 - ▶ 공간과 시간
 - ▶ 접촉
 - ▶ 부언어
4. 구용(九容): 몸의 9가지 모양

[제9강]

6. 대인기술의 이해(3/4)

[6-3]
언어적 대인기술 1

퀴즈&과제

1. 진짜 미소는 눈에 주름이 지고 입 양쪽 가장자리가 귀를 향하고 있는 얼굴 표정이며, 감정은 얼굴 전체를 통해 전달되지
만, 상대방의 감정을 읽을 때에는 특히 눈(동양인)과 입(서양인), 그리고 □이(가) 가장 중요하다.
2. 비언어적 행동에 대한 다음의 설명에서 올바른지 **옳은** 것은 무엇인가?
 - ① 채널이 여럿이어서 언어적 행동보다 전달하는 의미의 양이 더 적다.
 - ② 대다수의 사람들은 언어적 행동보다 비언어적 행동을 더 신뢰한다.
 - ③ 비언어적 행동에 대한 연구는 1872년에 시작되었다.
 - ④ 60퍼센트에서 70%의 의사소통이 비언어적 행동을 통해 이루어진다.
3. 몸과 마음을 다잡는데 가장 중요하다는 구용(九容)을 차례대로 행동으로 실천해 보세요. “윈더우먼 자세”(모르면 인터
넷에서 찾아서)를 취해보세요. 몸의 자세에 따라 마음가짐에도 변화가 있는지 느껴보세요. 글로 적어보세요.