

인생 대화 공식	
04차시	마음을 전하는 비대면 대화법

## <1> 이모티콘 없이도 담백하게 문자에 표정 담는 법

### [사연]

저는 유독 문자로 하는 대화가 어색합니다. 말로 하거나 전화 통화를 하면 괜찮은데요. 문자는 왠지 모르게 딱딱해지는 듯 합니다. 그러다 보니 업무적으로 만난 사람들이나 친하지 않은 사람들에게 오해를 살까 싶어 과하게 기호를 사용해요. 느낌표를 지나치게 자주 붙인다거나, 이모티콘을 자주 사용하는 것처럼 말이죠. 말로 하면 금방 끝났을 대화인데, 문자로 하게 되면 생각을 하고 정리를 해서 말하느라 시간이 많이 소요됩니다. 그렇게 시간이 들어가는 만큼 표현이 좋지도 않아요. 마음처럼 문자가 안 나오기 때문입니다. 코로나로 인해 비대면 대화가 많아지고 메일이나 문자 연락이 더 많아지면서 고민은 더욱 커졌습니다. 친한 사이에선 이모티콘도 쓰고 원하는 만큼 기호도 사용하고 하면서 대화하니까 괜찮은데요. 일로 만난 관계에서는 제 스타일대로 말하면 가벼워보일까 싶어 자제합니다. 다른 사람들은 이모티콘을 안 쓰고 대화를 잘만 하는 것 같은데, 저만 이런 고민을 가지고 있는 것 같아요. 이모티콘이나 기호에 의지하지 않고 제 마음을 담아 소통할 수 있는 문자 대화법이 있을까요?

### [1] 문자 소통시 주의해야 할 표현

- 말로 하면 쉬운데, 문자가 유독 어려운 경우가 많다.
- 말에는 언어 외적인 요소가 들어가기 때문. 얼굴 표정, 목소리 톤, 몸짓처럼 비언어적인 요소들이 차지하는 비중이 93%를 차지하기 때문이다.
- 문자는 비언어적인 시각이나 청각에 의지할 수가 없다. 메라비언의 법칙에서 단지 7%의 영향을 차지했던 언어적인 요소가 소통의 전부가 되기 때문이다.
- 표현력이 약하다고 평소 느껴지시는 분들은 이런 고민이 더욱 커질 수 있다. 평소 사용하는 어휘가 풍부하지 않아 표현의 한계를 느끼는 것이다.
- 감탄사나 표정으로 소통을 자주 해왔다면 이런 불편함은 더욱 커진다. 평소대로라면 "우와 좋은데요!!^^" 하고 웃으면서 넘어갔을 리액션도, 문자 대화에서는 구체적으로 표현하지 않으면 성의 없어 보인다는 오해를 살 수도 있기 때문이다.
- 게다가 문자 말투는 하는 사람, 받아들이는 사람에 따라 언어의 임의성이 커지는 요소들도 많다.

ex) 'ㅋ'을 누군가는 킁 으로 읽는다. 그런데 누군가에겐 크 일수도 있고 카 일수도 있다.  
 킁이라는 웃음은 약간 자조적인 느낌이나 때에 따라 살짝 비웃는 듯한 코웃음의 느낌이 있다.  
 때문에 같은 'ㅋ' 의 사용하더라도 그 의도나 해석은 각기 다를 수 있다.

ex) 말줄임표로 사용하게 되는 '...' 역시 사람마다 다른 느낌으로 사용, 수용한다.  
 '수고하셨어요...',' 다음에 봐요...'처럼 말 끝에 '...'를 붙일 때, 사용한 사람은 각자만의 이유가 있을 것이다. 그런데 받아들이기에 따라 이 말 줄임표를 다르게 읽는다.  
 "네, 잘하셨습니다..."를 누군가는 그냥 잘했구나. 문자 그대로 받아들인다. 또 다른 누군가는 힘빠진 잘했다고 자기가 부족해서 더 해야하나? 라는 고민을 하게 되는 식이다.

- 평소 스타일대로 사용한 자음, 말줄임표, 기호 등이지만 받아들이기에 따라 오해를 하게될 수도 있다.
- 문자 대화를 할 때는, 받아들이는 사람이 다르게 느낄 수 있는 여지를 최소화한 표현을 하는 것이 좋다.
- 특히 비즈니스나 일터에서는 자칫 가벼워보일 수 있는 기호나 이모티콘 사용을 할 수가 없으니 더욱 고민이 된다. 자연처럼 평소 말투를 문자에 담기도 쉽지 않기 때문에 이에 맞는 표현을 하는 것이 중요하다.

## [2] 첫인상을 좌우하는 인사말의 중요성

- 실제로 만났을 때와 달리, 문자로 대화를 나누다 보면 유독 차갑게 느껴지는 사람들이 있다.
- 그래서 나 역시 문자나 메일로 대화할 때 딱딱한가? 한번 돌아보게 된다.
- 특수한 상황이 되면 문자가 딱딱해질 때가 많다. 마음의 여유가 부족하거나, 빠르게 돌아가는 업무 상황에서 특히 그렇다. 마음과 달리 시간이 없으니, 본론부터 들어가게 되고, 딱딱하고 사무적인 말투가 되는 것.
- 만약 문자나 메일처럼 비대면으로 소통을 할 때도, 호감을 주고 좋은 관계를 만들고 싶다면, 표현에 여유를 넣어보자.
- 인사말을 통해 간단한 숨 고르기가 가능하다.
- 사람 사이의 관계와 마찬가지로 대화에서도 첫인상은 매우 중요하다. 말의 시작과 끝이 좋으면, 사적으로도 업무상으로도 호의적인 관계를 형성하는데 유리해진다.
- 특히 문자로 나누는 비대면 대화에서는 첫인상에 공을 들이는 것이 좋다. 만나서 나누는 대화처럼 표정이나 음성으로 감정을 전할 수가 없기 때문이다.
- 오프라인에서는 큰 인사말이 없어도 환한 표정과 90도의 인사면 가능했던 것들이 문자 대화에서는 불가능해진다.
- 이런 첫인상을 인사말로 만들어보는 것이 중요하다. 말문을 어떻게 여느냐에 따라 앞으로 이어질 대화의 톤이 잡히기 때문이다.

ex) "차장님 안녕하세요. 좋은 주말 보내셨는지요!"

"매니저님, 안녕하세요. 점심 맛있게 드셨나요?"

- 업무 문자나 메일일지라도 본론으로 들어가기 전 이렇게 짧게 안부를 물으며 여유를 가져보는 것이 중요하다.
- 문자 대화에서의 인사말은 대화에서 호흡을 조절하는 것과도 같다. 급박한 말투로 본론으로 직행하기 보다는, 잠시 숨을 고르고 인간적인 교류가 살아 숨 쉴 공간을 만들자.
- 특히 일을 하는 우리는 대부분 마음의 여유가 없고 바쁘다. 처리해야 할 일들이 항상 쌓여 있기 때문에 이렇게 호흡 고르기가 쉽지 않을 것이다.
- 하지만 그럴 때일수록 호흡을 가지고 여유를 가져보려는 사람과 그렇지 못한 사람의 인상은 큰 차이가 난다.
- 상대방을 인간적으로 대하면 상대 역시 그것을 느낀다. 일로 맺은 관계일지라도 좋은 인상을 남길 확률이 높아진다.
- 지금은 이 일 하나만 하고 끝날 관계 같지만 세상이 생각보다 좁다. 생각지도 못했던 사람이 큰일을 물어다 주기도 하고, 그냥 스치는 관계였는데 중요한 자리에서 마주치기도 한다. 이렇게 인간적인 소통을 하려는 작은 노력들이 모이면, 장기적으로 나의 삶과 일에 긍정적인 영향을 반드시 미친다. 바쁘더라도 잠깐의 인사를 건네는 여유를 가져보자.

## [3] 안부 / 감사 / 축하로 시작하기

- 이렇게 인사를 건넬 때, 막연할 때가 있다. 무슨 말을 건네야 할지 고민이 될 수 있다.
- 막연한 느낌이 들 때, '안부','감사','축하'로 말문을 열어보자.
- 이런 안부 인사가 지나치게 같은 패턴으로 반복되면 이 역시 딱딱하고 형식적이게 느껴질 수 있다. 이럴 때, 상대와 관련된 감사나 축하할 것이 있는지 떠올려보는 것이다.
- 감사라고 해서 엄청나게 거창한 인사가 아니어도 된다.

ex) "팀장님 안녕하세요. 지난번 미팅 조율을 잘 해주신 덕분에 업무를 원활히 진행할 수 있었습니다. 감사드립니다."

- 이렇게 함께 일을 진행하고 협업했던 상대에 대한 간단한 인사말도 좋다. 작은 호의나 매너에 감사를 보내며 말문을 여는 것이다.
- 우리가 당연하게 여기는 비즈니스 관계에서도 생각하면 감사할 거리가 많다.
- 함께 협업을 할 수 있게 된 것도, 또 회의 때 간단한 음료를 시켜주신 것도, 협업 회사에 잘 들어갈 수 있게 안내를 해준 것도 다 감사의 요소가 될 것. 잘 생각해보면, 특히 일을 하는 관계에서는 감사할 거리가 참 많다는 것을 알게 된다.
- 또 다른 인사말인 축하는 오랜만에 연락하는 상대에게 특히 좋다. 안부를 건네며 상대와 관련된 정보 중 간단하게 축하할만한 이야기를 꺼내며 대화를 시작하는 것. 문자를 받는 상대 역시, 바로 본론으로 들어가며 말을 시작할 때보다 좀 더 여유를 가지고 대화에 임할 수 있게 된다.

ex) "대표님 안녕하세요! 그동안 잘 지내셨는지요. 댁에 경사가 있다고 들었습니다. 2세 소식 진심으로 축하드립니다!"

- 이렇게 안부를 물으며, 축하 인사를 건네는 것. 좋은 소식에 대해 이렇게 묻고 답하는 사이에 딱딱한 분위기는 부드럽게 풀어진다. 잠시 숨을 고르고 축하할 거리를 찾아보자.

#### [4] 원인과 결과를 넣어 감정 표현하기

- 안부, 감사, 축하 인사를 건넬 때 문자로 쓰기가 막연하다면, 원인과 결과를 넣어 감정을 표현하는 방법을 사용하자.
- 표현에 진솔함이 있으면 느낌표나 웃음 표시가 없어도 문자에 감정이 담긴다. 읽는 사람에게도 그 감정이 더 가까이 닿는다. 특히 그 진솔함은 구체성에서 나오는 경우가 많다.

ex) "선배님께서 잘 가르쳐주신 덕분에, 많이 배울수 있어요. 항상 감사하게 생각합니다."

- 이런 구체적인 표현을 어떻게 해야할지 고민될때도 있다. 막상 쓰려면 입이 안 떨어질 때, 유용한 두 가지 표현을 소개한다.

- 1.~해서 ~하다
- 2.~덕분에 ~했다

ex) "너희들이 축하해준 덕분에, 이번 생일이 어느때보다 더 즐겁고 행복했어."  
"선생님께서 협업 제안을 해주셔서, 저도 새로운 콘텐츠로 확장할 수 있었습니다."

- 이렇게 ~해서 ~하다 그리고 ~덕분에 ~했다를 넣으니 간단하게 마음을 표현할 수 있다.

- 영어 숙어나 표현들을 달달 외우듯이 한번 외워 사용해보자.
- 뭐뭐 해서 뭐뭐 했다. 누구 덕분에 뭐뭐 했다.처럼 입에 붙이고 나면 문자를 쓸 때도 한결 편하게 이런 표현들이 나올 것이다.
- 특히 어색한 상대에게 무슨 말부터 문자를 보내야 할지 모르겠다면, 상대방부터 감사한 일은 없었는지 한 번 떠올려보자.
- 소소하게 도와준 것, 혹은 상대의 존재 자체도 좋다.
- 이렇게 구체적인 표현으로 감사를 전하고 나면 말문을 떼기가 훨씬 더 쉬워진다. 부드럽게 분위기도 조성하면서 굳이 밝은 이모티콘으로 표정을 시작적으로 보여주지 않고도 따뜻한 마음을 전할 수 있기 때문이다.
- 얼굴을 맞대고 하는 대화에는 없는, 문자 대화의 장점이 바로 여기에 있기도 하다. 바로 시간적인 여유.
- 순발력이 부족해 대면 대화에서 미처 표현하지 못했던 말들도! 문자 대화에서는 담백하게 담아낼 수 있다.
- 만약 평소 표현을 제대로 하지 못해 아쉽다고 생각되는 상대가 있다면, 여유를 가지고 문자로 마음을 전해보자.

## [5] 상황 묘사로 감정 담기

- 상대와 문자를 주고 받다 보면, 내 감정을 조금 더 전하고 싶어질 때가 있다. 공감과 위로를 건네고 싶거나 감동을 받은 순간처럼. 내 진심을 적극적으로 표현하고 싶어질 때, 유용한 방법을 소개한다.
- 라디오는 특히 청취자들의 문자나 댓글로 소통을 한다. 모든 분들의 문자 사연을 다 읽어드리고 싶지만 1시간이라는 제한된 시간 내에는 선정이 된 문자들만 소개가 가능하다. 그런데 소개되는 문자들은 대부분 표현이 생생하게 살아있다는 공통점이 있다. 청취자에게 이 문자는 꼭 소개해야겠다! 라고 느껴질 정도로 감정이 살아있거나 눈 앞에 그려지는, 문자들이다.

ex) “노래가 나오니 신이 났는지, 다섯 살된 우리 딸이 옆에서 흔들 흔들 춤을 추네요!”

“먹는 이야기를 들으니 침이 고여요. 얼큰한 부대찌개가 아른거려서 지금 배달되니 찾아보고 있어요.”

“보내주신 위로가 따뜻한 봄날처럼 제 마음을 녹입니다. 그 사람에 대한 미움으로 괴로웠는데, 저 자신을 위해 이젠 놓아주려고요. 고맙습니다.”

- 이 문자들의 공통점은 바로 구체적인 묘사가 담겼다는 점이다.
- 상황 묘사로 이모티콘 없이 문자만 있는데도, 표정이 담겨 있다.
- 짧은 글이지만 글쓴이의 감정이 생생하게 느껴진다.
- 이렇게 생생한 상황 묘사는 문자에 표정을 담는 가장 좋은 방법이다.
- 노래를 듣고 신이 났다는 것을 ‘딸이 옆에서 춤을 춘다’ 라고 눈에 보이는 상황으로 묘사하면 단순히 ‘노래 신나요!’ ‘방금 나온 노래 좋네요’ 라는 문자보다 더 구체적으로 와닿는다.
- 내 마음을 비유와 구체적인 감정의 서술을 통해 표현해보면, 상대방에게 내가 느끼는 고마움의 정도나 깊이를 전달하기가 더 수월해진다.
- 이렇게 눈에 보이는 것, 들리는 것, 느껴지는 것을 문자에 스케치하듯 표현해보자.
- 마치 그림을 그리듯 보이는 것을 문자로 써 내려가면 시적인 표현처럼 특별한 관찰력이나 비유가 없더라도 감정을 생생하게 전달할 수 있다.

ex) ‘웃기다’ 흔하게 사용하는 표현이다. 이를 스케치하듯 묘사해보면 ‘너무 웃어서 눈물이 고였다’가 된다. 어느 정도로 웃었는지 느낌이 온다.

ex) '감동이다' 생생한 묘사로 적어보면 '감동해서 코끝이 찡해졌다'로 구체화가 가능해진다.

- 이렇게 나만의 스타일로 스케치하듯 묘사를 해보자
- 쉽게 표현이 떠오르지 않는다면 흔히 사용하는 관용구를 넣어 시작해보자.

ex) '긴장하다'라는 표현을 대체할 다른 관용어, '손에 땀을 쥐다'  
-> "손에 땀을 쥐는 경기입니다!!"

ex) 눈물이 맺히다, 눈에 밝힌다

- 다양한 관용구를 활용해 표현을 다양화하는 것은 생생한 문자 표현을 하는 시작이 된다.
- 개성 있는 나만의 표현과 널리 쓰이는 관용구를 많이 가지고 있다면 이모티콘이나 시각적이 맘이 없더라도 풍부한 감정 교류가 가능해진다.

## <2> 전화, 비대면 대화에서 호감 얻는 말투

### [사연]

코로나로 인해 비대면 소통이 더욱 늘었습니다. 전화 통화는 일상에, 온라인 회의까지. 일상이 바뀌면서 고민이 생겼어요. 바로 제 전화 울렁증 때문인데요. 문자나 카톡은 오히려 괜찮습니다. 이상하게 전화만 하면 떨리고 하고 싶은 말이 잘 안나와요. 특히 업무상 연락을 할 때가 그렇습니다. 전화를 끊고 나면 '아 그때 이 말을 했어야 했는데.' '바보같이 왜 대답을 그렇게 했지?' 후회가 되는 순간들이 많습니다. 얼굴이 안 보이니까 편하게 이야기 해도 되는데 이상하게 더 긴장이 됩니다. 그렇게 긴장을 하다 보니 평소 잘 했던 말도 이상하게 버벅여요. 온라인 회의도 마찬가지입니다. 얼굴 보고 이야기했을 땐 괜찮았는데, 전화랑 비슷한 느낌입니다. 괜히 더 긴장이 되고 초조한데요. 전화 통화나 온라인 미팅이나 회의때도, 떨지 않고 프로답게 소통을 하는 방법이 있을까요?

### [1] 전화 통화에서 프로답게 대화하는 팁

- 만나서 대화할 땐 괜찮은데, 전화만 하면 떨리고 버벅이고 쉽게 당황한다면 '메모 후 통화'를 해보자.
- 할 말을 크게 3가지로 요약해서 정리를 해두고, 전화를 할 때, 당황하지 않고 꼭 전해야 할 말을 할 수 있게 하자.
- 통화 중 할 말을 잊거나, 다른 방향으로 흘러가는 상황을 방지할 수 있다.
- 통화를 하면서 볼 수 있는 모니터 혹은 종이 등에 정리를 미리 해두자.
- 말이 생각나지 않는다면 멘트를 써두는 것도 방법이다. 특히 누군가에게 양해를 구하거나 불편한 말을 전화로 전해야 할 때, 중요한 멘트들은 미리 메모해두자.
- 전화는 오프라인과 다르게 상대가 어떤 상황인지 잘 모르기 때문에 최대한 빠른 시간 내에 효율적으로 대화를 하려는 성향이 강한 소통 도구이다.
- 전화만 하면 긴장을 하는 원인도 바로 이 '실시간성'에 있다고 볼 수 있다.
- 배달 주문 전화를 할때도, 상대의 시간을 내가 뺏지 않으려고 틀리지 않고 주문하려 한다. '틀리지 말아야지', '빨리 말해야지'라는 생각이 나를 더 떨리게 하고 초조하게 한다.
- 따라서 전화가 유독 떨리시는 분들은 메모를 해 두고 이야기를 하자.
- 온라인 회의도 마찬가지. 꼭 해야하는 말이 있다면 카메라에 걸리지 않는 곳에 메모를 해두거나

- 화면을 살짝 띄워두자. 티 안나게 할 말을 하면서 흐름을 놓치지 않을 수 있다.
- 전화 통화가 어려운 또 하나의 이유는 바로 고요함 때문.
- 내 목소리가 고요한 상황에서 전화를 통해 퍼져 나가는 것, 그게 긴장되고 두렵기 때문이다.  
마치 녹음기를 켜면 괜히 긴장하게 되는 현상과도 비슷하다.
- 전화 통화를 하게 되면 내 목소리에 상대가 집중을 하기 때문에 더 긴장을 하게 된다.
- 사무실에서 통화를 할때도 조용한 상황, 나의 통화 소리를 모두가 듣기 때문에 더 떨릴 수밖에 없다.
- 이런 경우, 잠깐 외부로 나가 걸으면서 통화를 하시거나 사람들이 없는 회의실 혹은 방에서 통화를 해보자.
- 떨리지만 나만 있는 공간에서는 긴장감이 조금 완화된다.
- 밖에서 걸으며 통화하는 것은 어느 정도의 소음과 주변 상황으로 인해 내 목소리에 지나치게 집중되지 않는 효과를 준다. 상대에게는 소리가 잘 들어오더라도, 내 스스로가 긴장이 덜 되는 환경을 만드는 것이다.
- 마지막으로 유독 전화 소통이 어렵다면 다양한 경험을 쌓아보자. 무엇이든 경험이 엄청나게 많이 쌓이면 훨씬 수월해진다.
- 통화가 유독 어렵다면 통화를 오히려 많이 해보는 것. 내가 떨리지 않을때까지 경험치를 쌓아, 자연스러워지는 상태를 만들어보자. 그 과정속에서 앞서 소개해드린 두 가지 방법을 적용해서 나만의 페이스를 찾아보자. 어느 정도 시간이 지나고 경험이 쌓이면 나만의 방식으로 조금 더 자연스러워질 것이다.

## [2] 평소보다 한 톤 높여 말하기

- 라디오 드라마 속 성우들의 연기를 자세히 들어보면 TV나 영화의 배우들보다 과장된 느낌을 받는다.
- 바로 라디오 매체의 특성 때문. 라디오는 음성으로 모든 감정을 표현해야 하는 매체이다. 티비처럼 표정, 몸짓을 시각적으로 담을수가 없기 때문에 청취자가 놓치기 쉬운 감정이나 상황 속 정보들을 조금 더 극적인 연기나 효과음을 통해 전달하는 것이다.
- 전화 통화처럼 음성으로만 이루어진 비대면 소통 역시, 라디오와 같은 한계를 지닌다.
- 시각이 없기 때문에 평소처럼 맛있게 이야기를 하면 상대가 오해를 할 수도 있다.
- 엄청나게 친밀한 사이여서, 평상시의 톤이나 표정을 잘 알고 있지 않다면 말이다.
- 따라서 전화 통화와 같은 비대면 음성 대화에서는 목소리 톤에 신경을 쓰는 것이 좋다.
- 호감을 보이고 싶은 상대가 있거나 상대에게 긍정적인 인상을 전하고 싶다면, 평소보다 극적인 톤으로 말해보자.
- 연기를 하는 것처럼 부자연스러운 필요는 없다. 단지 평소보다 목소리 톤을 조금만 더 끌어 올려보자. 반톤, 한톤 정도.
- 평소 목소리가 만약에 '레' 톤이었어요. 그러면, '미'톤 정도로 한 톤 높여 말해보자.
- 이렇게 살짝 톤을 높이면 조금 더 밝은 느낌을 낼 수 있다.
- 말을 했을 때, 전화 필터를 입히면 느낌이 좀 달라진다. 소리가 평소보다는 뽕개진다.
- 전화 음질이 아무리 좋아졌다고 해도 실제로 듣는 것 만 못하므로 조금 더 명랑하게 평소에 내가 기분 좋을 때 내는 목소리 톤으로 말을 해보자.
- 무거운 소식을 전하거나 심각한 상황이 아니라, 이렇게 밝은 톤으로 대화를 하는 것, 비대면 대화에서는 특히 추천한다.

## [3] 미소를 머금고 말한다

- 말할 때 미소를 머금고 말하면, 듣는 사람에게도 그 웃음기가 느껴진다.
- 웃으며 말하면 말이 따뜻하게 들린다.

- 제가 갑자기 라디오 PD에서 DJ가 됐을 때, 선배가 가르쳐준 팁. 선배의 가르침대로 미소를 지으며 말하니까 신기하게도 목소리 톤이 훨씬 부드럽게 들렸다.
- 이후 공포 장르의 팟캐스트를 진행할 때도, 이런 피드백을 받은 적이 있다.  
"공포 방송인데, 이상하게 따뜻하네요 이 프로그램은."
- 바로 제가 그때부터 습관이 된 미소를 머금은 말하기 방식 덕분이다.
- 특히 비대면 음성 대화일수록 소리를 밝고, 따뜻하게 내보자. 시각이 없기 때문에 우리를 표현할 수 있는 것은 목소리가 전부이다.
- 비대면 음성 대화일수록 소리를 밝게 띄우고 미소를 머금어야 하는 이유가 하나 더 있다.
- 일명 '마이크 빨' 때문이다.
- 방송인들은 '화면발'을 잘 받게 하기 위해 메이크업을 좀 더 진하게 한다.
- 또 일상과는 다른 색깔과 디자인의 옷을 입는다. 카메라 렌즈의 왜곡과 조명의 영향으로 인해 화면에 더 잘 나오는 스타일이 있기 때문이다.
- 목소리 역시 마이크에 더 잘 받는 소리가 있다. 비대면 음성 대화에서 호감을 얻으려면 평소보다 더 맑은 소리로 말하는 것이 좋다.
- 특히 비대면 대화를 나눌 때 쓰는 마이크는 녹음실에서 사용하는 고성능 녹음기에 비해 음질이 떨어진단다. 조금 더 듣기 좋게, 밝은 톤으로 말하는 건 마치 카메라를 위한 메이크업, 옷차림과도 같은 효과를 준다.
- 음성 대화를 나누는 상대방에게 좋은 인상을 주고 싶다면, 기분 좋은 일이 없어도 미소를 머금고 말해보자.
- 입꼬리만 올려도 좋다. 평소보다 밝고 따뜻한 톤이 되는 것을 느끼실 수 있다.
- 다음의 문장을 입꼬리를 올리고 한 번, 내리고 한 번 읽어보자.

ex) "보통 기분이 좋아서 웃음이 나지요. 그런데, 반대로 웃어서 기분이 좋아지는 경우도 있습니다.  
왜 그럴까요? 우리의 뇌가 만들어내는 엔도르핀 때문입니다."

- 입꼬리를 내리니, 다른 느낌이 난다.
- 만약 뉴스나 탐사 보도 프로그램처럼 급박하고 심각한 느낌을 전달하고자 한다면 반대로 입꼬리를 내리고 목소리 톤도 한 톤 정도 낮추시면 된다. 의도대로 심각하고 진지한 느낌을 줄 수 있다.