

스티브 잡스 스피치에 담긴 설득의 비기

황 순 희
부산대학교 교육인증지원센터 연구교수

- I. 스티브 잡스 스피치의 전략
- II. 스탠퍼드 졸업식 연설의 특징
- III. 스탠퍼드 졸업식 연설의 설득과 수사
- IV. 프레젠테이션에 나타난 비언어적 설득전략
- V. 맺음말

스티브 잡스 스피치에 담긴 설득의 비기

기업 CEO로는 유례없이 전 세계에 가장 많은 팬을 거느렸던 인물. 스피치¹⁾ 분야 전문가가 아니었지만 연설과 프레젠테이션의 개념과 역사를 완전히 바꿔 놓은 사람. 스티브 잡스(Steve Jobs, 1955-2011)는 미국 기업인으로 애플의 공동 창립자 겸 전 CEO이다. 그는 2005년 스탠퍼드대학교 졸업식 축하 연설을 비롯하여, 1980년대 초 매킨토시 공개 행사부터 2010년 아이패드 공개 행사에 이르기까지 30여 년에 걸쳐 영향력 있는 스피치를 한 것으로 유명하다. 그는 애플의 주요 행사에서 기조연설을 하곤 했는데 그의 스피치는 대부분의 회사 대표들이 하는 스피치와는 본질적으로 달랐다. 스티브 잡스는 세계 최초로 개인용 컴퓨터 시대를 열고 매킨토시 등을 개발하면서 20대에 최고 갑부 대열에 올랐다. 그러나 30대에는 자신이 설립한 애플에서 해고당하며 좌절과 시련을 맛보았고 40대에 부활하여 50대에 절정기를 맞았다. 잡스는 아집과 이기주의로 타인과의 의견충돌이 잦았다고 한다. 그러나 그는 삶의 역경을 수차례 경험하면서 타인과 소통할 수 있도록 변모하였다. 이러한 변모의 원동력은 그의 스피치에도 고스란히 반영되어 있다. 그의 스피치는 청중에게 애플의 신제품, 더 나아가 신기술에 대한 기대감을 갖게 하였고 그들의 마음을 움직였다. 스티브 잡스는 무엇보다 ‘청중 중심’의 스피치를 구상했다. 설득은 상대방의 동의를 얻어 생각이나 행동을 변화시키는 기술이다. 이런 의미에서 스티브 잡스는 청중의 마음을 움직일 수 있는 효과적인 전략과 비기를 갖추고 있었다고 평가된다.

이 글에서는 청중이 열광했던 잡스의 스피치가 어떤 전략에 근거하고 있는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 첫째, 스티브 잡스 스피치 전반에 나타난 수사적

1) ‘스피치’는 공적 말하기(Public Speaking)를 뜻하며 ‘공적 상황에서의 자기주장, 자기표현’을 의미한다. 예전의 스피치는 유명인사가 공식석상에서 하는 ‘연설’을 의미했으나 현대로 올수록 그 의미가 확장되었다. 최근의 ‘스피치’는 3W(Whoever, Whenever, Wherever) 원칙으로 설명되어 ‘누구나, 언제나, 어디서나’하게 되는 공적 말하기를 의미한다. 이 글에서는 스티브 잡스가 했던 연설과 프레젠테이션을 모두 ‘스피치’로 지칭하고자 한다.

전략을 알아보고 둘째, 그의 대표적 스피치라 여겨지는 스탠퍼드 졸업식 연설에 나타난 설득과 수사를 분석해보며 셋째, 프레젠테이션에 반영된 비언어적 설득 방식과 전략을 살펴본다.

I. 스티브 잡스 스피치의 전략

잡스는 2005년 스탠퍼드 졸업식 연설(이하 ‘스탠퍼드 연설’)을 비롯하여 수십 번의 제품 설명회에 해당하는 스피치, 프레젠테이션을 통해 전 세계의 이목을 집중시켰다. 그러나 엄밀한 의미에서 잡스가 했던 프레젠테이션은 자사의 신제품, 신기술의 개발을 알리는 일종의 마케팅 쇼였다. 일반적인 CEO나 제품 개발자라면 이러한 자리에서 상식적인 발표회를 했겠지만 잡스는 그러한 평범한 발표회를 탈피했다.

잡스의 스피치에는 크게 3가지 전략이 늘 포함되어 있었다. ① 첫 번째 전략은 이른바 **3의 법칙**이다. 그가 스피치 내용을 구성함에 있어 ‘매직 넘버 3’²⁾ 또는 3막 구성을 활용한 것은 널리 알려진 사실이다. 청중은 요점을 좋아한다. 그리고 적절한 요점의 숫자가 바로 3이다. 이것은 인간의 두뇌가 아무리 많은 정보를 접해도 이를 3-4가지 덩어리로 받아들이며 최적의 단위가 3이라는 여러 연구 결과에 의해서도 지지된다. 잡스도 3의 법칙이 갖는 설득력을 잘 알고 있었다. 스탠퍼드에서는 “별것 아닌 딱 3가지만 이야기하겠다”고 연설을 시작한다.

<p>Today I want to tell you three stories from my life. That's it. No big deal. Just three stories.³⁾</p>	<p>오늘 저는 여러분께 제 인생에 대한 3 가지 이야기를 해볼까 합니다. 대단한 이야기는 아닙니다. 딱 3 가지입니다.</p>
--	---

2) 인간이 숫자 3을 선호한다는 것은 인지과학의 대가 아트 마크만(Art Markman) 텍사스 주립대 교수가 주장한 Smart Thinking과도 관련이 있다. 인간이 어떤 정보를 한번에 듣고 이를 머릿속에 넣었다가 다시 끄집어낼 수 있는 걱정수준이 딱 3개이며, 따라서 수십 개의 내용을 들어도 남는 것은 3개밖에 없다는 것이다. 3의 마력에 착안하여 글로벌 컨설팅 회사 맥킨지는 프레젠테이션 기법으로 ‘3의 법칙’을 활용하여 어떤 것이든 3가지로 요약하고 정리할 것을 강조한다. 이 밖에도 하버드, MIT, 와튼스쿨 등에서도 3을 활용한 훈련과 연습을 자주 시행하고 있다.

3) 스탠퍼드 연설의 원문은 스탠퍼드 리포트, 14, June, 2005, <http://news.stanford.edu/news/2005/june15/jobs-061505.html> (검색일: 2015. 10. 21.)을, 연설의 번역문은 Leo JJang, 2011, 『스티브 잡스의 세상을 바꾼 명연설』 (미르에듀)를 참조하였다.

3을 효과적으로 사용하면 청중의 마음을 쉽게 사로잡아 주위를 집중시킬 수 있다. 때문에 이른바 좋은 연설가들에게 3의 법칙은 설득에 효과적인 방법 중 하나로 통한다. 구체적으로 보면 잡스는 첫째, 상대방을 동참시킬 수 있는 목표를 설정하여 스토리를 제시하고 둘째, 목표를 이루기 위해 가장 중요한 사항을 3가지 설명하며, 셋째, 3가지 사항을 다시 한번 제시한다. 그리고 다양한 매체를 동원한 시연을 통해 청중을 참여시키곤 했다.

② 잡스의 두 번째 전략은 **어휘를 간결·명료하게 쓰고, 단도직입적 화법을 사용하는** 것이었다. 먼저 그는 전문용어나 긴 단어, 어려운 단어나 어휘는 거의 사용하지 않았다. 그는 추상적으로 설명하지 않고 간결하고 구체적으로 설명했다. 그리고 어려운 문장이나 표현 대신 이해하기 쉽고 간결한 표현을 사용했으며, 특유의 비유법과 단도직입적 표현을 선호했다. ‘시너지’, ‘동종업계’ 등과 같이 특정 업계에서 주로 사용하는 전문용어는 생각의 자유로운 흐름과 청중의 이해를 방해하여 결과적으로 설득력을 떨어뜨리기 때문이었다. 단도직입적 화법의 유명한 예로 펩시콜라 사장인 존 스컬리(John Sculley)를 애플로 영입할 때, “평생 설탕물이나 팔면서 여생을 보내고 싶습니까? 아니면 세상을 바꿀 기회를 잡으시겠습니까?”(Do you want to spend the rest of your life selling sugared water, or do you want a chance to change the world?)라고 말한 것이나 스탠퍼드 연설 맨 마지막에 “항상 갈망하십시오. 늘 바보처럼”(Stay Hungry. Stay Foolish.)이라고 말한 것을 떠올릴 수 있다. 또한 잡스는 감정에 직접 호소하는 형용사(감정표현)나 일상적인 어휘를 많이 사용했다. 그는 gorgeous, wonderful, real magic, revolutionary product, really(대단한, 멋진, 진짜 마술, 혁신적 제품, 정말로) 등과 같이 일상적이고도 감정에 직접 호소하는 단어를 자주 사용했다. ‘놀랍다, 대단하다, 멋지다’와 같은 일상적 단어들은 단순하지만 명확하며 감정을 적극적으로 표현한다. 청중에게 변화를 일으키는 것이 목적이라면 단순하고 명료해야 한다는 것이다. 아울러 정말로 핵심적인 내용이라면 명확하게 몇 차례 - 그것도 3번씩 - 반복하곤 했다. 그의 스피치는 간결하고 정확했으며 이해하기 어렵지 않았다. 스티브 잡스 스피치의 가장 강력한 힘은 ‘단순함’이 갖는 영향력이었다. 한 연구는 IT 업계의 양대 산맥이라 불리는 스티브 잡스와 빌 게이츠의 프레젠테이션을 비교 분석하여 흥미로운 결과를 보고하였다. 스티브 잡스는 한 문장에 평균 10.5개의 단어를, 빌 게이츠는

21.6개의 단어를 사용했다. 또한 어려운 단어를 사용한 빈도는 스티브 잡스가 2.9%, 빌 게이츠는 5.11%로 잡스가 게이츠보다 두 배나 짧고 쉽게 말하는 경향을 보였다.⁴⁾ 이를 대변하듯 스티브 잡스는 1998년 〈Businessweek〉와의 한 인터뷰에서 “나의 주문 가운데 하나는 집중과 단순함입니다”라고 말하기도 했다. 이러한 단순함은 어휘선택, 내용구성, 프레젠테이션 슬라이드 구성 등의 전반은 물론이고 그의 프레젠테이션 시 복장⁵⁾에도 잘 반영되었다.

소요시간 면에서도 그의 스피치는 간결했다. 많은 연구들은 인간이 지속적으로 집중할 수 있는 최대시간이 20분을 넘지 않는다고 밝혔다. 따라서 유능한 프레젠테이터라면 이 20분 동안 청중의 관심을 사로잡아 유지시키며 말하고자 하는 바가 그들 마음 속에 깊이 각인되도록 해야 한다. 이러한 이유에서 잡스는 스피치에 당장이라도 트위터에 올릴 수 있을 분량의 헤드라인을 담곤 했다. 트위터에 글을 올리려면 빈칸, 문장부호를 포함하여 140자 이내로 문장을 만들어야 하기 때문에 트위터식 헤드라인은 간결함을 단적으로 보여준다. 잡스는 맥북 에어(MacBook Air)를 “세계에서 가장 얇은 노트북”(World’s Thinnest Notebook)이라고, 아이팟이 무엇인가에 대해서는 “주머니 속의 노래 1천곡”(One thousand songs in your pocket), 그리고 아이튠즈의 천재성에 대해서는 “서재에 복합 DJ를 가지는 것과 같다”(It’s like having a DJ mix the songs in your library)고 소개했다.

③ 세 번째 그의 스피치 전략은 **개인적 경험담을 활용하고 청중에게 이야기를 친근하게 건네는 것이었다.** 잡스는 자신의 경험담을 자주 예시로 들었다. 스탠퍼드 연설에서는 대학자퇴, 해고 등의 개인적 경험을 제시한다. 이를 통해 청중과의 교감과 상호작용이 쉽게 일어날 수 있었다.

4) 김은성, 2009, 『오바마처럼 연설하고 오프라처럼 대화하라』(위즈덤하우스), 158쪽.

5) 참고로 스티브 잡스는 프레젠테이션을 할 때 항상 검정색 터틀넥 셔츠, 청바지, 운동화의 지극히 단순한 복장을 오랫동안 고수했다.

<p>I was lucky – I found what I loved to do early in life. Woz [Steve Wozniak] and I started Apple in my parents' garage when I was 20 ... (중략) ... We had just released our finest creation – the Macintosh – a year earlier, and I had just turned 30. And then I got fired. How can you get fired from a company you started?</p>	<p>운 좋게도 저는 인생에서 정말 하고 싶은 일을 일찍 발견했습니다. 스무 살이 되었을 때 저는 스티브 워즈니악과 함께 부모님 차고에서 애플을 설립했습니다. ... (중략) ... 초기에 우리는 매킨토시라는 끝내주는 작품을 출시했지요. 그리고 서른 살이 되었을 때 저는 해고를 당했습니다. 제가 세운 회사에서 어떻게 저를 해고할 수 있었을까요?</p>
---	--

II. 스탠퍼드 졸업식 연설의 특징

본 절에서는 스탠퍼드 연설에 대해 간략히 살펴본다. 미국 대학의 졸업식에서 연설하는 것은 대단히 영예롭고 존경받는 일이다. 특히 스탠퍼드, 하버드 같은 유명 대학에서라면 더더욱 그러하다. 잡스는 2005년 스탠퍼드 졸업식에서 연설했다. 당시까지 잡스의 개인사에 관해서는 알려진 바가 거의 없었다. 실제로 잡스 스스로 자신의 성장배경과 가족, 사생활 등에 관해서는 오랫동안 함구해왔기 때문이다. 그러나 이 연설을 통해 잡스는 스스로 대중들에게 자신의 출생 비밀을 비롯한 사적인 이야기를 처음으로 꺼냈다. 특히 이 연설의 3번째 주제는 ‘죽음’이었는데 죽음은 미국문화에서는 금기시 되는 화제⁶⁾에 속한다. 그는 이러한 법칙마저 과감히 깼다.

‘좌절 속에서도 끝없이 도전하라’는 강한 메시지를 남긴 이 연설은 크게 3가지 이야기(‘불행한 출생’, ‘사랑과 상실’, ‘죽음’)로 구성되어 있다. 그리고 이 3가지 이야기는 다시 5가지 인생교훈⁷⁾을 중심으로 나눌 수 있는데 핵심내용은 다음과 같다.

6) 가디언 홈페이지 <http://www.theguardian.com/technology/2011/oct/09/steve-jobs-stanford-commencement-address> (검색일: 2015. 10. 22.)

7) Zetlin, M., 1, July, 2015, “5 Important Life Lessons Steve Jobs Wanted You to Learn,” <http://www.inc.com/minda-zetlin/5-profound-life-lessons-from-steve-jobs-iconic-stanford-commencement-speech.html> (검색일: 2015. 10. 22.)

So I decided to drop out and trust that it would all work out OK. It was pretty scary at the time, but looking back it was one of the best decisions I ever made.	그래서 저는 모든 것이 잘 풀릴 거라 믿고 자퇴하기로 마음먹었습니다. 정말 힘든 시간이었지만, 돌이켜 생각해 보면, 자퇴는 제 인생 최고의 결정 중 하나였습니다.
Sometimes life hits you in the head with a brick. Don't lose faith. I'm convinced that the only thing that kept me going was that I loved what I did. You've got to find what you love.	때로 세상이 여러분을 숙일지라도 결코 믿음을 잃지는 마십시오. 저는 제가 사랑하는 일을 반드시 해내고야 말겠다는 단 한 가지 사실에 대해서만큼은 신념을 잃지 않았습니다. 여러분도 자신이 사랑하는 일을 찾으셔야 합니다.
You are already naked.	여러분은 이미 발가벗고 있습니다.
Don't let anything drown out your inner voice.	내면의 소리가 묻히도록 그냥 두지 마십시오.
Stay hungry. Stay foolish.	항상 갈망하십시오, 늘 바보처럼.

그리고 이 연설은 15분간 진행된 짧은 연설이었다. 이른바 KISS(Keep It Short & Simple) 법칙을 염두에 둔 연설이다. 여러 선행 연구들에 의하면 역사상 영향력을 행사한 위대한 연설들은 공통적으로 간결한 내용 구성에 짧은 시간이 소요되었고 대체로 18분 이내에 완료되었다고 한다. TED⁸⁾ 또한 30년 역사를 통해 15-18분간의 연설이 청중을 지루하게 만들지 않으면서도 핵심적 메시지를 전달할 수 있는 가장 이상적인 길이의 시간이라고 보고했다.⁹⁾ 존 에프 케네디의 연설에는 15분, 마틴 루터 킹의 연설에는 17분이 소요되었다. 또한 에이브러햄 링컨의 게티즈버그 연설은 2분이 채 안 걸린 연설이었다. 잡스의 스탠퍼드 연설도 예외가 아니었다.

8) TED는 지식강연을 펼치는 미국의 한 비영리 재단으로, 퍼뜨릴만한 가치가 있는 아이디어(Ideas worth spreading)라는 모토 하에 1984년 설립되었다.

9) Gallo, C., 12, June, 2015, "Why Steve Jobs' Commencement Speech Still Inspires 10 Years Later," 포브즈 홈페이지 <http://www.forbes.com/sites/carminegallo/2015/06/12/why-steve-jobs-commencement-speech-still-inspires-10-years-later/> (검색일: 2015. 10. 22.)

또한 이 연설은 인생에서 의미를 추구하는 청중들에게 반향을 일으킬 수 있는 힘 있고 일관된 주제 - “Do what you love”(여러분이 사랑하는 것을 하십시오) - 가 담겨있었다. 잡스는 개인적 사례를 통해 이 주제를 구체적으로 설명했다. 당시 잡스는 ‘까다롭다’는 평판을 듣고 있었지만 그의 진심어린 연설은 청중을 사로잡아 그에 대한 이미지를 완전히 바꿔놓았다. 훗날 그의 이 연설은 “간결하고 깔끔하며 날카롭지만 희망을 주는”(short, smart, poignant and uplifting)¹⁰⁾ 것으로 평가받고 있다.

<p>Your work is going to fill a large part of your life, and the only way to be truly satisfied is to do what you believe is great work. And the only way to do great work is to love what you do. If you haven't found it yet, keep looking. Don't settle. As with all matters of the heart, you'll know when you find it.</p>	<p>일이라는 것은 여러분의 인생에서 많은 부분을 차지하기 때문에, 진심으로 만족하기 위해서는 스스로가 위대하다고 믿는 일을 해야만 합니다. 그리고 위대한 일을 하는 유일한 방법은 여러분이 하고 있는 그 일을 사랑하는 것입니다. 아직도 찾지 못했다면, 계속해서 찾으세요. 현실에 안주하지 마세요. 진심을 다하면 그것을 찾았을 때 알게 됩니다.</p>
--	--

Ⅲ. 스탠퍼드 졸업식 연설의 설득과 수사

아리스토텔레스는 『수사학』¹¹⁾에서 설득력을 높이고 자신의 주장을 입증하는 3가지 근거 수단으로 에토스, 로고스, 파토스를 제시하였다. 이 절에서는 스탠퍼드 연설에 나타난 에토스, 로고스, 그리고 파토스를 살펴보겠다.

10) “Top 10 Commencement Speeches,” 타임지 홈페이지 http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,1898670_1898671_1898644,00.html (검색일: 2015. 10. 22.)

11) Aristotle, 2015, 『아리스토텔레스의 수사학』, 이종오 역(HUEBOOKS).

1. 에토스

에토스는 말하는 사람의 인품이나 지식, 전문성 등을 설득의 근거로 제시하는 것을 말한다. 말하는 사람의 품성이나 전문성이 듣는 사람에게 믿음을 줄 때, 사람들은 그가 말하는 내용도 쉽게 믿는 경향이 있다.¹²⁾ 특별히 아리스토텔레스는 에토스가 가장 강력한 설득의 근거라고 강조한다.¹³⁾ 그 이유는 듣는 사람이 말하는 사람을 한번 신뢰하기 시작하면 그의 주장을 쉽게 받아들이는 경향이 있기 때문이다. 때문에 실제로 똑같은 말이라도 청중은 말하는 사람이 누구냐에 따라 전혀 다른 평가를 내리기도 한다. 이러한 에토스는 스탠퍼드 연설에 잘 드러나 있다.

우선, 잡스는 ‘불행한 출생(미혼모의 아들)’, ‘사랑과 상실(해고)’, ‘죽음(암발병)’을 소재로 삼아 **청중과의 동질감을 형성하고 친밀감을 강조**하였다. 이것은 잡스와 같이 대단한 인물에게선 일어날 것 같지 않은 3가지 이야기를 통해 **청중과의 거리를 좁히고 공감대를 극대화**시킬 수 있는 에토스 전략에 해당한다. 또한 이러한 전략은 청중의 정서와 감정을 고려한 파토스와 연결될 때 더욱 강력한 영향력을 발휘하게 된다.

It started before I was born. My biological mother was a young, unwed college graduate student , and she decided to put me up for adoption.	일단 제가 태어나기 전 이야기로 거슬러 올라가야 할 것 같습니다. 저를 낳아준 어머니는 젊은 대학원생 미혼모였습니다. 그녀는 저를 입양 보내기로 결정했습니다.
My second story is about love and loss.	2번째는 사랑과 상실 에 관한 이야기입니다.
My third story is about death.	3번째는 죽음 에 관한 이야기입니다.

12) 강태완, 2010, 『설득의 원리』 (폐가수스), 18쪽.

13) 강태완(2010), 41쪽.

다음으로, 잡스는 대학자퇴를 인생 ‘최고의 결정’, 애플에서 쫓겨난 해고를 인생에 일어난 ‘최고의 사건’이라고 말한다. 이것은 ‘자퇴’와 ‘해고’에 대해 일반적으로 갖는 부정적 편견에서 벗어나 새로운 시각을 제공하는 효과를 낸다. 결과적으로 일반 대중이 갖는 고정관념을 벗어난 새로운 잡스, 자신의 이미지를 강조하게 되는 것이다. 또한 잡스가 꺼낸 3번째 이야기인 ‘죽음’ 역시 대중으로 하여금 고정관념을 탈피하게 만들었다.

<p>It was pretty scary at the time, but looking back it was one of the best decisions I ever made.</p>	<p>정말 힘든 시간이었지만, 돌이켜 생각해 보면, 자퇴는 제 인생 최고의 결정 중 하나였습니다.</p>
<p>I didn't see it then, but it turned out that getting fired from Apple was the best thing that could have ever happened to me.</p>	<p>당시엔 깨닫지 못했지만 제가 애플에서 쫓겨난 것은 제 인생에서 일어난 최고의 사건이었습니다.</p>

그리고 에토스와 관련하여, 말하는 사람은 듣는 사람에 따라 어떠한 수사적 기법을 동원할 것인가 고려해야 한다. 스탠퍼드 연설의 청중은 일종의 엘리트 집단이었다. 이 청중은 잡스의 연설 내용에 대해 나름의 판단을 내리면서 그 기준으로 ‘자신들에게 유익한가’를 따졌을 것이다. 잡스는 연설을 통해 엘리트 청중이 옳은 선택을 할 수 있도록 ‘권유’와 ‘만류’를 반복하고 있다. 이러한 의미에서 스탠퍼드 연설은 숙의적(deliberative) 장르¹⁴⁾에 속한다. 숙의적 장르란 아리스토텔레스가 제시한 3가지 유형의 수사 장르 중 하나로 ‘정치’의 영역이다. 정치는 미래에 대한 판단이자 정책이며, 따라서 숙의적 장르의 청자는 미래에 실현될 정책적 대상을 현재 시점에서 숙의하고 판단하는 사람을 의미한다. 때문에 숙의적 유형의 연설은 청중을 권유하거나 만류하는 특성을 지니게 되는 것이다. 잡스는 이 연설을 통해 끊임없이 자신이 사랑하는 일을 찾으라고 권유하고 다른 사람들의 생각에 따라 살거나 타인들의 신조라는 덫에 걸려 살지 말라고 만류한다. 아래의 ㉠, ㉡, ㉢, ㉣에서는 직접적인 권유가, ㉤, ㉥에서는 만류가 이루어진다.

14) 강태완(2010), 116쪽.

<p>You can only connect them looking backward. So ㉠ you have to trust that the dots will somehow connect in your future.</p>	<p>여러분은 단지 과거를 돌이켜 보는 와중에 그것들을 연결할 수 있을 뿐이죠. 그러니 ㉠ 여러분은 그 점들이 미래에 어떤 식으로든 연결될 거라는 사실을 믿어야만 합니다.</p>
<p>It was awful tasting medicine, but I guess the patient needed it. ㉢ Sometimes life hits you in the head with a brick. Don't lose faith. I'm convinced that the only thing that kept me going was that I loved what I did. ㉣ You've got to find what you love.</p>	<p>입에 쓴 약이 몸에 좋다는 것을 확인시켜 준 셈이죠. ㉢ 때로 세상이 여러분을 속일지라도 결코 믿음을 잃지는 마십시오. 저는 제가 사랑하는 일을 반드시 해내고야 말겠다는 단 한 가지 사실에 대해서만큼은 신념을 잃지 않았습니다. ㉣ 여러분도 자신이 사랑하는 일을 찾으셔야 합니다.</p>
<p>Remembering that you are going to die is the best way I know to avoid the trap of thinking you have something to lose. You are already naked. ㉤ There is no reason not to follow your heart.</p>	<p>여러분이 언젠가 죽으리라는 사실을 기억하는 것은, 살면서 뭔가를 잃을 것이 있다는 생각의 함정으로부터 벗어나게 해주는 최고의 수단입니다. 여러분은 이미 발가벗고 있습니다. 따라서 ㉤ 자기의 가슴이 말하는 바를 따라가지 못할 이유가 없는 것입니다.</p>
<p>Your time is limited, so ㉥ don't waste it living someone else's life. Don't be trapped by dogma — which is living with the results of other people's thinking. Don't let the noise of others' opinions drown out your own inner voice. And most important, ㉦ have the courage to follow your heart and intuition.</p>	<p>여러분의 시간은 한정되어 있습니다. 따라서 ㉥ 다른 사람의 삶을 사느라 시간을 낭비하지 마십시오. 다른 사람들의 생각에 따라 살거나 타인들의 신조라는 덫에 걸려 살지 마십시오. 다른 사람들의 의견에서 비롯된 소음이 당신 내면의 목소리가 묻히게 그냥 두지 마십시오. 그리고 가장 중요한 것은, ㉦ 여러분의 마음과 직관을 따르는 용기를 갖는 것입니다.</p>

2. 로고스

이러한 속의적 유형의 스피치에는 논리로 상대방을 설득하는 방식인 로고스 중에서도 ‘예증법’이 가장 적합한 수사적 기법으로 꼽힌다. 예증법은 잘 알려진 구체적인 예를 근거로 하여 자신의 주장을 내세우는 논증을 말한다. 즉 구체적인 예를 동원하여 과거를 점검함으로써 미래를 예측하도록 돕는 것인데 잡스 역시 자신의 개인적인 3가지 이야기(과거 사례와 경험)를 논거로 권유와 만류를 계속하고 있으며 이를 통해 청중이 미래에 대한 올바른 선택을 하도록 돕는다. 아리스토텔레스는 가치나 정책을 논의하는 속의적 장르에서는 다른 어떤 분야보다 말하는 사람의 품성, 즉 에토스가 중요한 영향을 미친다고 보았다.¹⁵⁾

3. 파토스

파토스는 듣는 사람의 감정 상태를 파악하고 이를 동원하여 마음을 움직이는 것을 말한다. 또한 말하는 사람이 설득 목표를 실현하기 위해 듣는 사람에게 일정한 정서적 마음의 틀을 부여하여, 말하는 사람의 말에 동화시키는 기술이기도 하다.¹⁶⁾ 이때 중요한 것은 파토스를 통해 화자와 청자가 정서적 공감대를 형성하는 데 못하느냐이다. 따라서 머리가 아닌 마음이 납득할 때 진정한 설득이 일어난다.

스탠퍼드 연설에 나타난 파토스는 **질문제기**와 **대조법**으로 설명될 수 있다. 질문제기, 즉 의문문(또는 수사적 의문문¹⁷⁾)은 청중을 고려한 대표적인 파토스 언어이다. 일반적으로 청중의 가슴에 호소하는 방법 중 하나는 청중과의 상호 작용에 기반한 대화적 방식의 연설이다. 이를 위한 가장 쉬운 방법이 바로 ‘질문’을 제기하는 것이다. 잡스는 질문을 통해 청중의 마음에 호소하는 파토스를 동원할 수 있었다.

15) Aristotle(2015), 24쪽.

16) 강태완(2010), 41-42쪽.

17) ‘수사적 의문문’이란 형식상으로는 의문문이나 내용상으로는 직접 답변을 요구하지 않고 화자가 이미 알고 있는 사항을 확인하는 의문문이다. 이 의문문은 강한 긍정의 수사적 효과를 거두거나 상황에 따라 강한 부정의 효과를 거두기도 한다 [한국민족문화대백과 <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=540913&cid=46674&categoryId=46674> (검색일: 2015. 10. 30.)].

<p>I dropped out of Reed College after the first 6 months, but then stayed around as a drop-in for another 18 months or so before I really quit. So why did I drop out?</p>	<p>저는 리드 대학에 입학한지 6개월 만에 자퇴를 했습니다. 그래도 진짜로 그만두기 전까지 18개월 정도는 주변을 어슬렁거렸던 것 같습니다. 그렇다면 저는 왜 자퇴를 했을까요?</p>
<p>We had just released our finest creation - the Macintosh - a year earlier, and I had just turned 30. And then I got fired. How can you get fired from a company you started?</p>	<p>서른 살이 되었을 때 저는 해고를 당했습니다. 제가 세운 회사에서 어떻게 저를 해고할 수 있었을까요?</p>
<p>"If today were the last day of my life, would I want to do what I am about to do today?"</p>	<p>"만약 오늘이 내 인생 마지막 날이라면, 오늘 내가 하려고 하는 이 일을 과연 할 텐가?"</p>

위의 질문들은 결코 청중으로부터 답변을 듣기 위한 질문이 아니라 생각을 환기시키는 수사적 효과를 노린 장치이다.

대조법 역시 설득력을 높일 수 있는 유용한 파토스 언어이다. 대조법은 청중의 예상을 깨고 서로 반대되는 대상이나 내용을 들어 주장하고자 하는 바를 강조하는 방법이다. 따라서 말하는 사람은 우선적으로 청중의 마음을 파악할 필요가 있다. 잡스는 애플이 성장기에 접어들 당시 유능한 경영자를 채용하였으나 얼마 안 가 자신이 영입한 경영자로부터 해고당한다. 그는 해고 당시 상황을 예시로 들었는데, 이것은 전형적인 대조법으로 ‘인재영입’과 ‘해고’가 뚜렷하게 부각되도록 하였다.

<p>Well, as Apple grew we hired someone who I thought was very talented to run the company with me, ... (중략) ... But then our visions of the future began to diverge and eventually we had a falling out. When we did, our Board of Directors sided with him. So at 30 I was out.</p>	<p>애플이 점점 성장할 당시 저는 우리와 함께 할 수 있는 유능한 경영자를 채용해야겠다고 생각했습니다. ... (중략) ... 그런데 점점 우리의 비전은 서로 어긋나기 시작했고, 결국 우리 둘 사이도 어긋나고 말았습니다. 그때 이사회는 존 스컬리의 편을 들었고, 저는 서른 살에 쫓겨났습니다.</p>
--	---

대조법 사용이 더욱 두드러졌던 또 다른 스피치는 iPhone Keynote 2007¹⁸⁾ - 아이폰 출시 발표연설 - 이었다. 여기서 잡스는 먼저 아이폰이 가진 대표적인 기능을 3가지(MP3 플레이어, 휴대전화, 인터넷 통신기기)로 요약한 다음, 기존의 유명한 4종류의 휴대전화 - 모토로라 Q, 블랙베리, 팜 트레오, 노키아 E62 - 를 등장시켰다. 그런 다음 이들 휴대전화의 장점을 간략히 설명하고 곧바로 단점과 문제점을 지적했다. 그리고 반전으로 기존의 휴대전화가 가진 근본적인 문제점을 해결한 ‘혁신적 제품’이 출현했다고 선언하는데 그 해법, 즉 혁신적 제품이 바로 ‘아이폰’이라고 부각시켰다. 잡스는 ‘문제점’과 ‘해결책’을 제시하는 전형적인 대조법을 자주 애용했다. 스피치를 듣는 청중은 ‘문제점’을 듣게 되면 무의식적으로 ‘해결책’을 기대하는데 잡스는 이러한 설득의 기제를 잘 알고 있었던 것이다.

IV. 프레젠테이션에 나타난 비언어적 설득전략

본 절은 잡스의 프레젠테이션에 반영된 비언어적 설득전략을 살펴본다. 스피치 구성요소 중 비언어적 요소의 가치는 매우 크며, 실제로 비언어가 의사소통에서 차지하는 비중은 간과하기 어렵다. 이와 관련하여 앨버트 메라비언(Albert Mehrabian)은 비언어가 의미전달의 93%를 차지한다고 주장했고(메라비언의 법칙, Law of Mehrabian), 레이 버드휘스텔(Ray Birdwhistell)은 표현수단으로서 언어 대 비언어의 비율이 35대 65에 이른다고 주장했다. 스피치에서 비언어적 요소로는 외모와 태도, 옷차림, 자세와 움직임(동선), 제스처, 표정, 눈맞춤(Eye Contact)과 시선처리 등이 있다. 잡스는 항상 여유가 느껴지는 가벼운 미소, 한결같은 의상, 그리고 허리를 곧게 편 꼳꼳한 자세를 유지했다.

잡스의 비언어적 전략은 먼저 **눈맞춤**을 통해 드러난다.¹⁹⁾ 그는 무엇보다 청중과의 눈맞춤이 자연스럽고 원활했다. 눈맞춤은 스피치 경험이 많지 않은 초보자들에게는 상당히 어려운 일이다. 프레젠테이션이 청중과 눈맞춤을 잘 한다면

18) <http://genius.com/Steve-jobs-iphone-keynote-2007-annotated/> (검색일: 2015. 10. 30.)

19) “Great Ideas: The Presentation Secrets of Steve Jobs,” <http://www.profitguide.com/manage-grow/leadership/great-ideas-the-presentation-secrets-of-steve-jobs-29644> (검색일: 2015. 10. 31.)

이것은 자신감과 진정성을 대변한다. 스피치에 앞서 프레젠테이션은 청중과 눈맞춤을 어떻게 해야 하는지 아니면 준비해 온 원고를 읽거나 스크린만 응시할 것인지를 재빨리 결정해야 한다. 대부분의 많은 프레젠테이션은 프레젠테이션을 할 때 슬라이드 또는 준비한 내용을 그대로 읽는 데 많은 시간을 할애한다. 이 때문에 청중과의 눈맞춤이 거의 되지 않는다. 이처럼 프레젠테이션이 스크린이나 발표대본을 자주 본다면 청중과의 친근감이 그만큼 사라지고 설득력도 약화된다. 물론 절대로 발표대본을 보지 말라거나 없애라는 뜻은 아니다. 잡스 또한 스크린이나 발표대본을 완전히 없애지는 않았다. 다만 청중 눈에 띄지 않게 또는 청중이 볼 수 없는 곳에 발표대본을 두고 참고했으며, 거의 언제나 청중과 눈을 맞췄다. 그렇다면 청중과 눈맞춤을 잘 하려면 어떤 방법이 있을까? 잡스가 청중과의 눈맞춤이 자연스러웠던 이유는 무엇일까?

첫째, 무엇보다 각 슬라이드마다 어떤 내용을 담아서 말할 것인가 **내용을 정확히 아는 것이 중요하다.** “어떻게 그렇게 프레젠테이션을 잘 할 수 있느냐?”는 기자의 질문에 대해 잡스는 “나는 슬라이드마다 무엇을 말해야 할지 내용을 훤히 꿰뚫고 있다”고 답한 바 있다. 잡스는 매 슬라이드마다 “한편의 시를 쓰듯”(written like a piece of poetry)²⁰⁾ 공을 들여 내용을 준비했다. 그리고 각각의 슬라이드마다 많은 시간, 여러 날을 들여 리허설을 했던 것으로도 유명하다. 그 무엇도 운에 맡기지 않았던 것이다. 덕분에 그의 프레젠테이션은 매우 자연스러웠다. 내용을 충분히 숙지하면 청중과의 눈맞춤, 상호작용이 원활해진다.

둘째, 프레젠테이션 **슬라이드를 시각적으로 만드는 것이다.** 잡스와 같이 슬라이드를 구성할 때 텍스트를 적게,²¹⁾ 시각적 자료는 많게 구성한다면 프레젠테이션의 시선은 자연스럽게 청중을 향할 수밖에 없다. 잡스의 슬라이드는 지극히 단순하고 간결했으며 화려한 것과는 거리가 멀었다. 이처럼 간단하되 핵심적인 시각 요소를 통해 프레젠테이션은 청중에 더욱 집중할 수 있었다. 예를 들어 아이튠즈의 전 세계적 대중성을 설명할 때 그는 세계 여러 국가명을 나열하는 대신 23개의 국기를 제시해보였다. 아이폰 런칭 1주년 당시에는 촛불 한 개가 꽃힌 생일 케

20) “Presentation Secrets of Steve Jobs,” Presentation Magazine 홈페이지 <http://www.presentationmagazine.com/presentation-secrets-of-steve-jobs-1066.htm> (검색일: 2015. 10. 22.)

21) 파워포인트 슬라이드 1장에 40단어가 평균적으로 사용되지만 잡스는 슬라이드 전체를 통틀어 40 단어보다도 훨씬 적은 수의 단어만 사용하였다.

이크 이미지를 통해 1주년임을 알렸다. 2008년 맥북 에어를 소개할 때는 “세상에서 가장 얇은 노트북”임을 강조하기 위해 긴 설명 없이 얇은 서류봉투에서 노트북을 직접 꺼내보였다. 청중은 텍스트만 제공될 때보다 시각적 자료와 텍스트가 같이 제공될 때 추상적 개념을 훨씬 잘 기억할 수 있다.

이런 의미에서 이전 시대의 프레젠테이션 방식과 비교할 때 잡스의 방식은 완전히 새로운 것이었다. 대부분의 프레젠테이션이 텍스트가 가득 담긴 슬라이드에 의존하여 정보를 전달하기에 급급했다면 그는 청중과의 상호작용을 중시하며 대화하듯 프레젠테이션을 했다. 그는 프레젠테이션을 할 때 연단 뒤에 가만히 서 있거나 팔짱을 끼는 경우가 거의 없었고 청중과 자신 사이에 아무런 벽이 없다는 듯 행동했다. 그는 무대 위에서 연극하는 것처럼 자주 움직였다. 청중에게 다가가 질문하기도 하고 제품을 들고 다가가 직접 시연하기도 했다. 또한 시연할 때도 컴퓨터가 청중의 시야를 가리지 않도록 옆으로 앉았다. 그리고 내용을 강조할 때는 손짓을 통해 생각을 명료하게 정리하며 전달했다. 시카고 대학의 데이빗 맥닐(David McNeill) 박사의 연구결과에 따르면 손짓은 말과 밀접한 연관이 있다고 한다.²²⁾ 손짓은 사고과정을 분명하게 하고, 말을 보완하며 더 나아가 말을 더 잘하도록 돕는다는 것이다. 잡스와 같이 열정과 자신감이 넘치는 프레젠테이션은 손짓으로 생각의 명확성을 드러내는 편이다.

V. 맺음말

이 글에서는 스티브 잡스의 스피치에 나타난 대표적인 설득전략과 수사를 살펴 보았다. 그는 말하고자 하는 내용을 3가지로 압축하였고, 간결하면서도 감정에 직접 호소하는 어휘를 주로 사용했다. 또한 내용 및 슬라이드 구성에 있어서는 항상 집중과 단순함을 추구했다. “Less is more”(간결함 속에 때로 더 많은 이야기가 있다)는 스티브 잡스 스피치를 대변하는 말일 것이다.

‘청중 중심’의 스피치. 이것은 스티브 잡스가 늘 염두에 두었던 스피치이다. 스탠퍼드 연설에서는 에토스 전략을 동원하여 청중에게 권유와 만류를 반복했

22) Gallo, C., 2010, 『스티브 잡스 프레젠테이션의 비밀』, 김태훈 역(랜덤하우스코리아), 231쪽.

고, 자신의 경험을 예증법으로 표현해 로고스 전략을 사용하였다. 또한 질문과 대조라는 파토스 언어를 활용하여 설득력을 높였다. 프레젠테이션에서도 내용 구성 및 시각자료 활용 면에서 청중에 대한 배려를 아끼지 않았다. 그의 스피치가 오랫동안 기억될 이유이다. 🌈