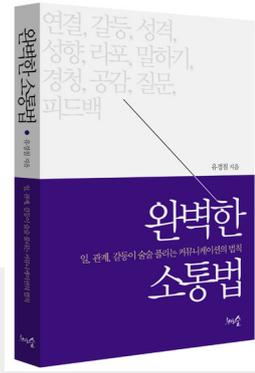


감정을 배려하며 말하는 방법, 비폭력대화

직장생활에서 가장 어렵다고 하는 사람들과의 관계와 소통에 대한 모든 솔루션을 담은 직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감’ 대표의 글로 다시 읽고 새겨보는 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 연재합니다.



유경철 지음 / 천근루슈 / 14,000원

비폭력대화(NVC, Nonviolent communication)로 유명한 마셜 로젠버그는 ‘말하기’를 연민의 대화, 삶의 언어라고 불렀다. 비폭력이라 간디의 아힘사(ahimsa) 정신에서 나온 것으로, 마음 속 폭력이 가라앉고 본성인 연민으로 돌아간 자연스러운 상태를 말한다. 로젠버그는 우리가 대화할 때 쓰는 말과 방법이 얼마나 중요한지를 깨닫고 비폭력대화 방법에 대해 연구했다. 대화를 한다는 것은 자신의 욕구와 타인의 욕구를 충분히 의식하면서 이야기하는 것인데 모든 사람은 같은 욕구를 공유하고 있고, 그 에너지가 서로 연결되어 있다고 봤다. 로젠버그의 말하기 모델은 관찰(observation), 느낌(feeling), 욕구(need), 부탁(request)으로 이야기하는 것이다.

- 관찰(observation): 내가 ~를 보았을 때
- 느낌(feeling): 나는 ~라고 느껴
- 욕구(need): 왜냐하면 나는 ~가 중요하기 때문에
- 부탁(request): ~ 해줄 수 있겠니?

관찰: 있는 그대로 보고 듣는 것이다

상대방의 행동을 보고 내가 알고 있는 사실(fact)을 기반으로 확인하고 알아차리는 것이다. 이것은 평가와는 구별되는데, 평가는 내가 상대방의 행동을 봤을 때 자신의 의견과 감정이 개입하는 것이다. 관찰은 있는 그대로 상대방을 보고 듣는 것을 말한다. 기존에 갖고 있는 선입견을 모두 버리고 그 사람이 행동한 것만 보는 것이 중요하다. 따라서 관찰은 최대한 객관적이고 냉철해야 한다.

느낌: 우리의 몸과 마음에서 일어나는 반응이다

내가 관찰한 것을 어떻게 느꼈는지를 알면 된다. 서운한지, 화가 났는지, 슬픈지 등이 느낌이다. 이것은 내가 생각한 것과는 구분되어

야 하는데, 생각은 느낌을 온전히 표현할 수 없고 내가 떠올린 표현이기 때문이다. 느낌을 온전히 표현하는 것이 너무나 중요하다. 머릿속 생각이 아니라 그 상황에서 어떤 감정을 느꼈는지에 대해 정확하고 솔직하게 이야기하는 것이 중요하다.

욕구: 느낌의 원인을 알아차리는 것이다

내가 느꼈던 욕구가 무엇인지를 명확히 알아야 상대방에게 나의 니즈를 설명할 수 있다. 내가 정말 원하는 것을 모르고 이야기한다면 진짜 원하는 것을 충족시켜주지 못했으므로 후에 더 나쁜 결과를 가져올 수 있다. 따라서 내가 그 사람과의 관계와 대화에서 느꼈던 느낌과 욕구를 명확히 알아차리는 것이 중요하다.

부탁: 상대방에게 연결을 시도하는 것이다

부탁할 때는 구체적, 긍정적, 의문형으로 해야 한다. 이는 강요와는 다르다. 내가 상대방을 배려하면서 이야기하는 것이 부탁이라면, 강요는 상대방을 억압하며 강제하는 것이다. 부탁은 상대방이 그 이야기를 들었을 때 말과 행동에 대해 생각하고 요청한 것에 동의했을 때 받아들여진다. 그렇기 때문에 부정적인 것보다는 긍정적인 방향으로 말하는 것이 좋다. 또한 의문형으로 상대방이 결정할 수 있는 여지를 남겨두는 것이 중요하다. **인**

유경철

‘소통과 공감’ 대표
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』,
『NLP로 신념체계 바꾸기(번역)』 저자

