

배려와 존중의 커뮤니케이션, 비폭력대화로 풀자

비폭력대화 전문가 이윤정 선생의 소통 노하우

무심코 던진 말 한마디에 상처받는 이들이 있다. 본의와는 달리 상대를 화나게 하거나 오해를 사는 경우도 적지 않다. 제대로 된 대화는 사람의 마음을 위로하고 행복을 느끼게 해 주지만 배려와 존중이 생략된 대화는 어떤 폭력보다 아프고 그 후유증도 길게 간다. 상처와 오해 없이 진심으로 소통하기 위해서는 대화에도 공부가 필요하다. 비폭력대화 전문가 이윤정 선생에게 비폭력대화란 무엇이고 실제 생활 속에서 어떻게 적용할 수 있는지 물어보았다.



Q1 비폭력대화법에 대해 궁금한 점 몇 가지를 묻고 싶습니다. 가족관계, 혹은 인간관계 전반에서 대화와 소통이 중요하다는 것은 잘 알겠습니다. 그런데 특별히 소통의 방법론에 있어서 '비폭력대화'를 강조하시는 배경이 궁금합니다. 더불어 사람들에게 아직은 낯선 소통법인 비폭력대화의 정의에 대해서도 말씀을 부탁드립니다.

➔ HDC 임직원 여러분 이렇게 지면으로 인사를 드리게 되어 반갑습니다. 이번 지상 강좌가 여러분의 일상과 업무 전반에 도움이 되길 바랍니다. 인간으로 살아가는 한 소통하지 않을 수는 없습니다. 또한 어떻게 소통하는가가 행복의 질을 좌우한다고 할 정도로 소통은 삶의 가치를 좌우하는 중요한 척도가 됩니다. 저도 비폭력대화(Nonviolent communication)를 만나기 이전에는 다른 의사소통 기술에 대해서 오랫동안 배우고 강의를 했었습니다. 그러나 NVC(이하 비폭력대화를 칭함)를 만난 이후로는 NVC에만 집중하게 되었는데, NVC만이 갖고 있는 특수성이 있기 때문입니다. 다른 여러 의사소통방법들은 부드럽게 말은 하고 있으나, 한쪽이 포기하거나 양보하는 경우가 종종 있는데 NVC의 가장 큰 특징 중의 하나는 대화를 통해서 서로의 욕구를 동등하게 존중하며 충족시키는데 있습니다. 상대의 욕구를 나의 욕구와 동등하게 보려면 서로를 존중하는 마음가짐과 더불어 자신과 상대에 대한 깊은 연민이 있어야 합니다. 그 깊은 연민으로 공감을 하면서 대화를 나누다보면 자연스럽게 기쁘고 즐거워지지요. 쉽게 교감이나 공감이 이루어지지 않는 상황에서 비폭력대화를 실천하는 것이 시간도 오래 걸리고 때로는 고통스러울 수도 있으나 그럴 때, 적어도 미워하거나 분노하지 않을 수는 있습니다. 비폭력대화는 다른 말로 '연민의 대화(Compassionate Communication)'라고 부르기도 하는데 여기서 말하는 비폭력은 간디가 사용한 것과 같은 뜻입니다. 우리 마음 안에서 폭력이 가라앉고 자연스러운 본성인 연민으로 돌아간 상태를 가리켜 말하는 것이지요. NVC를 만든 마셜 로젠버그(Marshall Rosenberg)는 즐거운 마음으로 서로 주고받는 것을 기뻐하는 게 우

리의 본성이라고 믿었는데 관찰, 느낌, 욕구, 부탁의 네 단계를 통해 사람들과 연민이 우러나는 유대관계를 맺고, 솔직하게 말하고 공감으로 듣는 구체적인 대화 방법을 개발하게 되었습니다.

Q2 누구나 상대를 배려하고 경청하는 대화 매너가 필요하다는 것은 잘 알고 있을 것 같습니다. 그런데 자신도 모르는 사이에 불쑥, 억압적이고 강압적인 말을 하게 되는 이유는 무엇 때문인지 궁금합니다.

➔ 맞습니다. 자제를 하고 자신을 다그친다 해도 무의식적으로 폭력적인 말을 던지거나 상처를 주는 말을 하게 되는 경우가 있지요. 사실 인류의 역사 전체를 놓고 볼 때 언어라는 것은 통치 수단 하나로 생성되고 발전된 경우가 많아서 태생적으로 다분히 폭력적일 수 있는 여지를 가지고 있다 하겠습니다. 여러분 각자의 삶을 되돌아볼 때에도 오랜 시간 동안 억압당하고 강요당한 것이 많을 거예요. 어릴 때부터 현재까지 각자 가정에서나 학교에서, 혹은 사회에서 내가 들어본 말을 되짚어 생각해보시면 이해가 쉬울 것 같네요. “~~해라”, “~~해야만 한다”, “○○를 이겨라”, “네 나이가 도대체 몇 살이나?”, “학생이 그게 뭐냐?”, “남들은 멍멍거리며 살 때 너는 굶질거리며 살고 싶은 거냐?”, “~~하지 마라”, “내일을 위해서 참아라. 참으면 복이 온다”, “무조건 해라” 등 의식하지 못하는 사이에 강요와 비난, 모욕, 비교와 경쟁 등의 말을 많이 들어왔죠. 그렇게 일상적으로 폭력적이고 억압적인 말들을 들어오다 보면 내가 하는 말들도 습관적으로 그리고 자연스럽게 닮아갈 수밖에 없는 거죠.

Q3 선생님의 1번과 2번 설명 덕분에 비폭력대화의 정의와 그 중요성에 대해 잘 알게 되었습니다. 그렇다면 생활 속에서 비폭력대화를 잘 활용하려면 어떤 마음가짐 혹은 준비가 필요할까요. 선생님의 실제 상담 사례를 통해 설명을 해주시면 보다 명료하게 이해할 수 있을 것 같습니다.

➔ 그럼 지금부터 비폭력대화를 구체적으로 배워볼까요? 첫 번째 단계는 관찰인데, 평가하거나 비난하지 않고 보이는 대로, 들리는 대로 관찰하



는 겁니다. 예를 들어 아버지가 퇴근을 했는데 자녀가 인사를 안 한다고 가정해볼까요? 이때 흔히 “넌 도대체 뭐 하느라고 아빠가 왔는데 인사도 안 하냐?”, “버르장머리 없이 뭐 하는 거야?”, “요즘은 학교에서 부모님께 인사는 법도 안 배우냐?” 혹은 아내에게 “당신은 집에서 애들한테 뭘 가르치는 거야?”, “당신이 나를 우습게 아니까 애들이 인사할 줄도 모르지!” 등과 같이 표현하기 쉽습니다. 우리나라의 문화가 다소 가부장적이다보니 HDC 가족 여러분도 한 번은 들은 기억이 있으실 거예요. 당연히 이 말을 듣는 자녀는 아버지가 무엇을 바라는지도 알 수 없고 오히려 불쾌해지고 화가 납니다. 말을 하는 사람과 듣는 사람 모두 기분이 상하고 더불어 대화의 목적을 이루지도 못하는 실패한 대화지요. 그렇다면 이 상황에서 비폭력대화를 시도해 보면 어떨까요?

먼저 ‘관찰’이라는 키워드를 적용해보죠. “아빠가 들어오는데 우리 딸이 인사를 안 하네!”라고 일어난 일을 관찰한 결과를 말할 수 있겠지요. 그 다음 단계는 관찰에 대한 ‘느낌’을 표현하는 것인데, 인사 안 하는 딸을 볼 때의 느낌 그대로 “아빠는 서운하네”라고 이야기 할 수 있습니다. 느낌은 욕구가 충족되거나 충족되지 않은 것에 대한 신호라고 말할 수 있습니다. 퇴근한 아버지는 자녀가 인사를 안 하는 것을 보면 왜 서운할까요? 욕구는 느낌의 원인이고 내가 원하는 것, 필요로 하는 것, 내게 중요한 것으로 인간이 지니는 보편적 가치라고 할 수 있는데 이럴 경우 아버지의 욕구는 ‘존중’, ‘환영’, ‘감사’, ‘존재감’ 등일 것입니다. 그런 욕구를 충족하지 못했으니 서운한 게 당연하겠지요.

마지막 단계는 ‘부탁’입니다. 나의 욕구를 충족하기 위해 부탁을 하는 것으로 부탁에는 연결부탁과 행동부탁이 있습니다. 연결부탁은 대화에 상대를 초대하는 방법으로 “넌 어떻게 생각해?”, “넌 어때?” 식으로 대화를 연결하는 것이고 행동부탁은 구체적인 행동에 대한 부탁으로 긍정적으로, 명확하게, 권유형으로 표현합니다. 위의 상황에서 아버지는 자녀에게 어떤 행동 부탁을 하고 싶을까요? 아마도 가족들이 뛰어나와서 아버지를 맞이하고 환영하는 것이겠지요! 이때 자녀에게 “아빠가 회사 다녀오면 현관에 나와서 ‘안녕히 다녀오셨어요?’라고 안부를 물어줄래?”라고 하면 어



떨까요? 자, 지금까지의 예를 바탕으로 비폭력대화의 네 단계로 정리해 보겠습니다.

- ① **관찰:** 아버지가 퇴근해서 돌아왔을 때 자녀가 인사를 안 했다.
- ② **느낌:** 서운하고 기분이 나쁘다.
- ③ **욕구:** 가족들이 아버지를 존중하고 중요하게 여기고 감사하기를 바란다.
- ④ **부탁:** 집에 들어왔을 때 “안녕히 다녀오셨어요?”라고 인사하겠니?

어떠세요? 왜 이렇게 예의가 없냐고 나무라거나 화를 내는 것이 아니라 이런 방법으로 천천히 자신을 표현하고 부탁을 하면 자녀는 아버지가 중요하게 생각하는 것을 알게 되고 명확한 부탁을 실행할 가능성이 높아질 겁니다.

Q4 HDC 임직원 분들은 특히 바쁜 일상을 보내시다보니 가족과의 절대적인 대화 시간 자체가 짧은 경우가 많습니다. 짧지만 진심을 전달하고 또 상대(남편이나 아내, 자녀들)의 마음을 잘 헤아리고 배려할 수 있는 대화 노하우가 있다면 조언을 부탁드립니다.

➔ HDC 임직원 분들은 늘 열심히 일하시는 성실하고 열정적인 분들이라고 들었습니다. 그렇지만 “가족들과 대화시간이 절대적으로 짧다”라는 말은 가슴이 아프고 안타깝네요. 자녀가 어릴수록 부모와 보내는 양적인 시간이 필요합니다. 일단, 회사일은 어쩔 수 없더라도 다른 일(친구들과 지내시는 시간이나 취미를 즐기시는 시간 등)은 자녀들이 성장한 이후로 미루어두시는 게 어떨까요. 자녀와 함께하는 시간을 충분히 보

내시기를 권하고요, 현실적으로는 ‘짧더라도 질적인 연결’을 목표로 대화하시기를 바랍니다. 제일 중요한 것은 공감인데요, 가르치려고 하거나 내가 원하는 대로 설득하려고 하면 대화는 실패할 확률이 높습니다. 특히 남성들은 문제해결에 초점을 맞추는 경우가 많은데 욕심을 버리고 먼저 그저 상대의 느낌과 욕구에만 집중하겠다는 마음가짐으로 들어주시는 게 중요한 대화 방법입니다. 내가 대화를 이끌려고 하지 말고 마치 둘이서 서핑보드를 타고 파도타기를 하듯이 호흡을 맞추시는 거예요.

“어머님은 왜 나만 힘들게 하시는 거야?” 아내가 시댁에 대한 불만을 토로할 때, “어른들이 사시면 얼마나 사신다고 그것도 못 참아? 같이 사는 형수님도 있어!”가 아니고 “당신 많이 힘들구나! 당신이 얼마나 부모님들께 최선을 다하는지 이해받고 싶지?”라고 하시면 어떨까요? 물론 비꼬는 말투가 아니라 다정한 억양으로요. “아빠! 공부하기 너무 힘들어!” 할 때, “대한민국 학생들 다 그렇게 살아!”가 아니고 “지겹고 피곤하지? 너희들 나이에 재미있고 활기차게 지내고 싶을 텐데!”라고 말해주시면 아이가 아빠에게 마음을 열고 자기의 어려움을 터놓고 이야기 하지 않을까요? 해결책을 찾는 건 조금 천천히, 서로의 마음이 깊이 연결된 후에 시도해보시기를 바랍니다.

Q5 비폭력대화가 경청과 관찰을 중요하게 여기는 대화법이라는 것은 잘 알게 되었습니다. 그런데 사실 직장생활 속에서 나누게 되는 대화는 효율성과 경제성 그리고 명료한 지시와 복종을 전제로 하는 경우가 많다보니 비폭력대화가 “다소 불편하고 느리다” “사회생활에는 적합하지 않은 대화 방법이다”라고 생각하는 분들도 많지 않을까 생각이 됩니다. 선생님의 조언을 부탁드립니다.

➔ 맞아요. 직장인을 대상으로 강의를 할 때 실제로 “조직에서 그게 통하겠어요?”라는 우려의 말씀을 자주 듣습니다. 그렇지만 기억할 점은 개인의 삶의 질이 보장되지 않으면 기업에서의 생산성 역시 떨어진다는 사실입니다. 당장은 느리고 불편해도 근본적으로 효율성과 경제성을 제고할 수 있는 대화법은 무엇인지 생각해볼 필요가 있습니다. 예를 한번 들어볼까요? 모 기업 연수를 진행할 때였습니다. 아버님께서 심장수술을 하게 됐는데 월말이라서 병원에 가보고 싶은데 눈치가 보이더라고요. 망설이다가

반차를 내고 병원에 다녀왔는데 다음 날 상사께서 “너 나이가 몇 살이니? 네 나이가 되면 부모님들이 거의 편찮으시! 유난 떨지 마라” 하시더라고요. 상사께서 “아버지는 어떠시니? 걱정 많이 했지? 애썼다!”라고 하셨다면 감사한 마음을 갖고 다소 버거운 일도 그분을 믿고 했을 텐데 그 이후로 잘할 수 있는 일도 미루며 안 하는 자신을 보게 되었다고 하더군요. 그분 말씀대로 마음을 움직이고 감동을 주면 대부분의 사람들은 자기가 하기 어려운 일도 서슴지 않고 도전하고 또 노력하게 되지요. 그러나 나를 억압하고 믿어주지 않으면 잘하는 일도 안 하게 되요. 또 한 가지 성공사례를 들자면 비폭력대화센터도 조직이잖아요. 모두가 비폭력대화법으로 소통하는데 어느 조직보다 서로 믿고 화합하며 효율적으로 일을 잘해내고 있습니다.

Q6 비폭력대화를 보다 잘 실천할 수 있는, 혹은 지금 내 대화법이 얼마나 폭력적이고 일방적인지를 점검할 수 있는 구체적인 방법이 있을까요?

➔ 무엇보다 내가 평소에 하고 있는 말을 잘 살펴볼 필요가 있습니다. 내 입을 통해서 나오는 말은 곧 내 의식을 전달하는 것과 같아요. 아래의 내용을 기준으로 자신의 말을 살펴보면 도움이 될 거예요. 아래 제시하는 말들은 ‘소통에 방해되는 말’로 폭력적인 언어들입니다.

- ① **비난, 모욕, 분석, 진단, 꼬리표 붙이는 말**
“당신은 이기적이야!”, “너는 도대체 커서 뭐가 될래?”, “어릴 때 부모랑 떨어져서 커서 이모양이예요”.
- ② **강요하는 말**
내가 부탁을 했을 대상자가 거절할 경우 화가 난다든지 무조건 상대가 내 말을 들어줘야 한다는 생각이 조금이라도 있으면 강요입니다.
“무조건 해줘!”, “하라는 대로 하라고 해”, “네가 사람이면 이것은 해줘야지”.
- ③ **당연시하는 말:**
어떤 행동의 결과나 사람이 상이나 벌을 당연히 받아야 한다는 생각으로 “그 사람은 천벌을 받아도 싸다”, “네가 상을 타는 것은 당연하지!”
- ④ **책임을 부인하는 말:**
다른 사람의 행동 핑계대기 : “당신이 소리치니까 나도 소리치는 거야”. 권위자의 지시 : “아빠가 안 된다고 했어”, “사장님이 그렇게 하래”. 막연하고 일반적인 이유 : “우리 나라 남자들이 그렇게 살지 않아요?”. 연령별, 사회적 역할 : “내 나이 돼보세요”.
- ⑤ **비교하는 말:**
스스로 혹은 타인과 비교하는 말 : “이번에 ○○○는 부장이 됐던데...” “옆집 애 좀 봐라”.

소통을 위한 가족 간 비폭력적 대화 10계명

- ① **평가하지 않고 관찰로 시작한다.**
“누굴 닮아 그렇게 게을러진 거니?”
⇒ “하루 종일 이를 안 닦았네.”
“년 뭐가 되려고 컴퓨터에만 앉으면 정신을 못 차려?”
⇒ “3시에 컴퓨터 시작했는데 지금 6시네!”
- ② **나의 느낌을 표현한다.**
“넌 왜 사람을 화나게 하니?”
⇒ “아빠는 화가나!”
“우리 집에서 나만 고생하는 거 같아.”
⇒ “난 억울하고 힘들어.”
- ③ **느낌의 원인이 상대가 아니고 나의 욕구임을 알아차린다.**
“네가 대드니까 화가 나는 거야!”
⇒ “엄마는 서로 존중하며 대화하고 싶어.”
- ④ **대화 도중 자주 연결 부탁을 한다.**
“엄마 말을 무조건 들어.”
⇒ “엄마 말이 어떻게 들려?”, “넌 어떻게 생각해?”
- ⑤ **행동 부탁을 구체적으로 한다.**
“에너지를 아껴야지” ⇒ “화장실 불 꺼줄래?”
“알아서 해.” ⇒ “8시에는 나가는 거 어때?”
- ⑥ **솔직하게 표현한다.**
“당신 나랑 10년 살았는데 그것도 몰라?”
⇒ “아플 때는 전복죽이 먹고 싶어.”
“효도 좀 해라”
⇒ “엄마가 감기 걸렸는데 설거지 좀 해주겠니?”
- ⑦ **상대의 느낌과 욕구를 추측해서 공감으로 듣는다.**
“네가 말을 해야 알지?”
⇒ “혹시 서운하니?”, “아빠가 이해해 주길 바라는구나!”
- ⑧ **공감이 안 될 때는 기다렸다가 대화를 지속한다.**
“저리 가라! 너랑 말이 안 통해”
⇒ “엄마가 지금 마음이 안정되지 않아서 대화하기 어려우니까 30분 정도 지나고 대화할까?”
- ⑨ **문제 해결을 하려고 서두르지 말고 서로 마음이 편안해질 때까지 시간을 가진다**
“학원을 바꿀까?”
⇒ “어떤 것이 너에게 도움이 될지 천천히 생각해보자.”
- ⑩ **가정은 자정 능력이 있다는 것을 믿는다.**
“저도 상처받았다고요.”
⇒ “그때 부모님도 최선이었던 것을 알고 있고, 우리 가족이 사랑한다는 것을 믿어요.”

비폭력대화에 대해 더 알고 싶다면!

- <비폭력대화>-마셜 로젠버그/한국NVC출판사
- <아이의 사춘기 엄마는 성장기>-이윤정/한겨레에듀
- <공감의 시대>-제러미 리프킨/민음사
- www.CNVC.org / www.krncv.org
- 비폭력대화 소개 영상 (QR코드를 스캔하세요)



출처 : 한국비폭력대화센터