

비폭력과 의사소통

귓속말 게임

평행선 역할극

- 경계없는세상 활동가 A는 단체의 창립멤버로, 그룹에서 발언권이 센 편이며 활동방향을 결정할 때 의사소통을 주도하는 사람이다. 활동가 B는 활동을 시작한 지 얼마 되지 않은 신입 멤버로 주로 실무를 담당하고 있다.
- 월례 운영회의 자리, A는 단체 창립 10주년을 맞아 성대한 후원행사를 열자는 아이디어를 낸다. 그러나 신입 활동가 B는 후원행사를 여는 것이 역량이나 효과 면에서 의미가 있는지의문을 가지고 있다. B가 이러한 의견을 개진하자 A와 B 사이에 언쟁이 벌어진다.

갈등 이해하기

- 갈등의 빙산(삼각형) 모형
- 입장-이해관계-욕구

예) 조직 내 영희, 철수 두 사람의 갈등이 있다. 영희는 철수가 발언을 독점하고 있는 것에 대해 불만을 가지고 있다.

갈등 삼각형

입장

상황에 대한 최초의 반응
혹은 해결방안

영희

철수는
모임에서
발언을
줄여야 한다.

철수

이 조직은
내가 없으면
안 돌아간다.

이해관계

이 상황에서
나에게
중요한 것,
두려운 것,
걱정되는 것

나는 활동에
내 생각이 더 많이
반영되면 좋겠다.

나는 지금 활동이
성공하면 좋겠다.

나는 조직이
다양한 사람들의 생각을
받아들이지 않으면
사람들이 조직을
떠날까봐 걱정된다.

나는 조직에
분명한 방향이 없으면
사람들이 조직을
떠날까봐 걱정된다.

나는
조직이
번성했으면
좋겠다

욕구

이 상황에서
충족되지
못하고
있는 것

나는
평등을
원한다.

나는
존중을
원한다.

나는
효과적인
활동을
원한다.

욕구 찾기

휴식

집단 역할극

- 보린비출판사에 사측의 부당한 인사조치로 인한 내부 갈등이 있다. A그룹과 B그룹은 동등한 위치에 있는 평사원들로 구성되어 있다.
- 두 그룹 모두 문제해결의 필요성에는 동의하지만 그 방법에서 서로 다른 입장을 가지고 있다. A는 문제를 외부에 알리려 하고, B는 가급적 내부적인 차원에서 문제를 해결하려 한다.

집단 역할극

- 상대방의 어떤 말이나 태도가 의사소통을 방해하거나 갈등을 키웠는가?
- 왜 그랬다고 생각하는가?

적극적 경청

- 나 자신의 생각을 잠시 멈추고 상대방의 관점을 이해하고자 의식적으로 노력하는 것
- 상대방이 말하는 것 이상을 듣는 것 (상대의 감정이나 걱정 등에 주의를 기울임)
- 상황에 따라 몸짓, 눈짓, 짧은 질문, 첨언(상대 말의 요약) 등을 통해 상대에 대한 존중을 보여주는 것

적극적 경청

A "한 사람이 너무 많은 일을 맡으면 안 될 것 같아요. 다른 사람에게도 기회를 주면 조직에도 더 좋을 거예요."

B "나 말하는 거예요? 어떻게 그럴 수가 있어요? 나는 이 조직에 온몸을 다 바치는데, 내가 받는 감사의 말이 고작 그건가요?"

혹은

B "더 많은 사람이 조직의 일을 맡는 것이 당신에게는 중요한 것 같군요. 맞나요?"

1. 청자와 화자 모두에게 편안한 분위기를 만들어라.
2. 시작부터 자신의 한계를 분명히 해두어라.
3. 감정적인 여유 공간을 만들어라.
4. 강한 감정이 들면 그냥 받아들여라.
5. 주제에 초점을 맞춰라.
6. 질문하라.
7. 자신의 이야기로 답하지 마라.
8. 듣고 있다는 것을 보여줘라.
9. 상대방이 한 말을 짧게 간추려라.
10. 마지막으로, 적극적 경청에는 연습이 필요하다. 많이 해볼수록 잘할 수 있을 것이다.

나 화법

- 너 화법(you statement): 상대에 대한 비난, 평가, 판단
- 나 화법(I statement): 자신의 감정에 초점을 맞춤

'나 화법'의 네 단계

1. 관찰: 자신의 감정을 자극한 타인의 행동이나 상황에 대한 구체적이고 객관적인 기술

예) "네가 다른 사람들을 기다리게 했을 때..."

-> "네가 모임에 한 시간 반 늦었을 때..."

2. 느낌: 자기 내면의 감정/반응

예) "강요받았다고 느꼈다" -> "화가 났다"

"무시당한다고 느꼈다" -> "외로웠다"

'나 화법'의 네 단계

3. **욕구**: 욕구는 보편적이기 때문에 특정한 사람들만 원하는 수단, 방법과 구분된다.

예) "(상대가 약속을 어겼을 때) 나는 화가 났어. 왜냐하면 나는 내 시간을 잘 활용하기를 바랐기 때문이야."

4. **부탁**: 강요가 아님

예) "한 번이라도 더 늦으면 가만 안 있을 줄 알아." -> "제 시간에 오려고 좀 더 노력해주고 만약에 늦을 때는 미리 연락을 해주면 좋겠어."

예시

- **비난:** “너는 모임에 제때 오는 법이 없어. 신경도 안 쓰지?”
- **‘나 화법’:** “나는 모임이 제때 시작하지 못하면 신경이 쓰여요. 내가 머물 수 있는 시간은 한정돼 있으니까요. 나는 우리 모임이 동의된 시간에 시작할 수 있으면 좋겠어요. 모두 동의하나요?”

다시 말해보기

좋은 대화, 나쁜 대화

- 내가 생각하는 좋은 대화란?
- 내가 생각하는 나쁜 대화란?