

평화를 만드는 의사소통

글 · 아침(최정현진) 한국NVC센터 강사



사진 · 박김형준

들어가며

아래의 글은 마셜 로젠버그의 비폭력대화 책과 캐서린 한 선생님의 강의 내용 등을 정리한 글입니다. 『월간 평화연대』, 『우리교육』, 『월간 사람』, 『전쟁없는세상소식지』 등에 정리한 내용과 비슷합니다.

비폭력대화(NVC)에 대해

비폭력대화(NVC, NonViolent Communication)라는 이름의 쉽고도 간단한 모델을 만들어 많은 이들이 자신이 진정 원하는 것에 초점을 두고 그것을 얻는 방식으로 듣고 말할 수 있게 된 것에 기여한 이는 마셜 로젠버그 박사이다.

그는 조용할 날이 없던 반유대적인 디트로이트 이

웃을 두고 유대인으로 자랐다. 폭력에 대한 평화로운 대안을 고민하다가 그는 심리학을 전공하고, 비교종교학과 그의 폭넓은 인생 경험에 비추어 사람들은 본질적으로 폭력적이지 않다고 깨달았고, 이는 비폭력 대화를 개발하는 동기가 되었다.

비폭력대화 워크숍을 할 때 기린을 상징으로 쓴다. 기린은 큰 키를 가지고 있기 때문에 당장 눈앞의 것만 바라보는 것이 아니라 넓게 멀리까지 볼 수 있다. 이것은 결과가 아닌 과정으로 문제를 바라볼 수 있는 능력을 상징한다. 과정으로 바라보게 되면 자신에게 벌어지는 일들에 좀 더 여유롭게 대처할 수 있다.

그리고 기린은 그 긴 몸의 구석구석까지 피를 공급하기 위해 육상동물 중에서 가장 큰 심장을 가지고 있

다. 그래서 가슴에서 나오는 삶의 언어라고도 불리는 비폭력대화의 상징으로 삼게 되었다.

기린은 초식동물로 다른 동물들을 해치지 않지만, 사자 등을 뒷발로 차서 나가떨어지게 만들만큼 강한 힘을 가지고 있다. 해지기 위해 힘을 사용하는 것이 아니라, 자신을 보호하기 위해 힘을 사용할 줄 안다.

기린과 대비되는, 우리에게 익숙한 말(서로를 사람으로 보지 않고 연민의 마음이 드러나지 않도록 하는 말)의 상징으로 자칼(Jackal)을 쓰는데, 문화에 따라 뱀이나 부정적으로 인식되는 다른 상징으로 대체하기도 한다.

삶을 소외시키는 대화

위계적인 사회체제가 수천 년 간 지속되면서 말하는 습관이 폭력적으로 정형화되었다. 노예들이나 아랫사람이 자신들의 욕구를 의식하고 요구하게 되면, 위계 사회(지배체제)가 유지되기 힘들다. 그런 말의 습관들이 현재까지 우리에게 내면화되어 다른 사람들을 조종하고자 할 때 사용되어 오고 있다. 삶을 소외시킨 대화의 특징들은 다음과 같다.

도덕주의적 판단(moralistic judgement)

도덕주의적 판단은 자신과 다른 것에 대해서 틀리다거나 나쁘다고 판단하는 것을 말한다. 나아가 벌을 주어야 한다는 식의 생각도 한다. 다른 것은 틀린 것이고 틀린 것은 나쁜 것이고 그러니까 벌을 받아 마땅하다는 식의 사고방식이다.

우리는 흔히 ‘게으름뱅이’, ‘고집쟁이’, ‘독재자’ 등의 꼬리표를 단다. 꼬리표는 비폭력대화의 관찰하기에서 말했듯이 다른 사람의 진정한 모습을 보지 못하도록 가리는 역할을 한다. 만약 어떤 사람에 대해 ‘독재자’라고 판단을 하게 되면, 미워하거나 벌을 주려고

할 것이다. 그런 판단을 내린다고 상대가 행동 변화를 가져오지 않는다. 그리고 나의 진심이 전달되지도 않는다. 무엇보다 내 마음이 공포에 휩싸이거나, 불안하거나, 화가 나있는 상태가 된다.

그럴 때 ‘나는 구성원의 의견을 존중하면서 의사결정을 하는 것이 중요하다.’는 식으로 가치판단을 하게 되면 미워하는 마음이나 분노에서 나오는 말과 행동이 아니라, 내가 원하는 것을 얻을 수 있는 방식으로 말하거나 표현하게 될 것이다. 그리고 상대가 나의 부탁을 들어주지 않아도 스스로 할 수 있는 일들을 찾아 행할 수 있게 된다.

비교하기

어릴 적 부모님이나 선생님들로부터 가장 듣기 싫었던 말들 중에 하나가 남들과 비교하는 것이었다. “누구는 전교 1등인데 ……”, “누구는 달리기를 잘하는데 …….” 등의 말은 자신의 존재를 있는 그대로 인정받기보다 다른 사람과의 비교 속에서만 존재 가치를 찾으려 만든다. 항상 불안하고 자신에 대한 연민도 상실하게 한다.

크리슈나무르티는 비교하는 마음은 불안을 만들고 비교하지 않는 마음은 효과적이고, 생동감도 느낄 수 있고, 있는 그대로 볼 수 있다고 하였다.

책임을 부정하기

책임을 부정하는 것 역시 삶을 소외시키는 대화의 한 형태이다. 우리는 흔히 ‘~해야만 한다.’거나 ‘어쩔 수 없다.’는 식으로 우리의 느낌과 욕구에서 벗어난 행동을 정당화시키려 든다.

위계적인 사회에서는 특히나 스스로 선택해서 행동하는 것이 아니라 복종하기 때문에 이런 습관은 더 강화된다.



비폭력대화를 한국에 소개한 캐서린 한 한국NVC센터 대표

강요하기

강요는 다른 사람의 선택을 존중하지 않는 것이다. 강요를 할 경우 상대방은 두려움이나 죄책감이나 수치심에서 복종을 하거나 반항을 하는 두 가지의 경우만을 얻을 수 있다. 강요에는 거절할 경우 벌을 내릴 것이라는 암시가 깔려 있기 때문이다.

어렸을 때부터 육식을 싫어했던 나를 걱정하던 나머지 아버지는 강제로 고기를 먹게 했다. 내가 선택한 방법은 고기를 입에 넣고 물을 마시고 꿀꺽 삼켜버리는 것이었다. 꽤 씹하게 여긴 아버지는 더 큰 덩어리의 고기를 숟가락 위에 올려놓으셨고 다시 삼키는 시도를 하다가 목에 걸려서 킁킁거리는 소동을 겪은 후에야 식구들의 엄중한 저녁식사가 마무리 되었다. 아버지는 나의 건강에 기여하고 싶었겠지만 나에게는 그 마음이 전달되지 않았고, 그 뒤로 아버지와 함께

하는 식사를 피하게 되었다.

역지로 시켜서는 자신이 원하는 것을 진정으로 얻어낼 수 없다. 다른 사람에게 폭력을 행사해서 굴복하는 것을 보고 마음이 놓이는 것은 우리의 본성과는 거리가 먼 일이다. 다만 자신이 정말로 원하는 것이 무엇인지, 그것을 얻기 위해서는 어떻게 해야 하는지 모르기 때문에 발생하는 비극이다.

또한 어떤 행동에 대한 보상과 처벌에 대한 것 역시 우리의 삶을 소외시킨다. 우리가 어떤 행동을 하는 것이 보상이나 처벌 때문이라면 삶은 더할 나위 없이 각박할 것이다.

진정 변화를 원한다면 큰 용기가 필요할 것 같지만, 우선은 자기 자신이 지금 어떤 것을 원하는지, 그것이 수단이나 방법인지 정말로 우리에게 꼭 필요한 것(need)인지 찾아보는 것에서 시작할 수 있을 것이다.

비폭력대화의 목적과 모델

비폭력대화를 하다보면 적대감 없이 상대를 바라보며 긴밀하고 친밀한 유대관계를 맺을 수 있고, 나와 상대가 원하는 것을 모두 만족시키며, 즐겁게 삶을 경험할 수 있도록 한다. 이를 얻을 수 있는 대화의 4가지 모델은 다음과 같다.

우리 삶에 영향을 미치는 구체적인 행동을 관찰하고, 관찰한 바에 대한 우리의 느낌을 표현하고, 그러한 느낌이 들게 하는 욕구, 가치관, 소망 사항을 찾아내고, 우리 삶을 풍성하게 하기 위해 구체적인 행동을 부탁한다.

당신이 ○○○했을 때, 나는 ○○○을 느낀다. 왜냐하면 ○○○가 원(필요, 중요)했기 때문이다. ○○○ 해줄 수 있나요?(내 얘기가 어떻게 들려요?)

관찰

관찰이란 우리의 판단과 평가를 멈추고 있는 그대로 말하는 것을 뜻한다. 예를 들어 ‘네가 나를 무시했을 때’가 아니라 ‘네가 나의 인사를 받지 않고 그냥 지나쳐갔을 때’라고 말하는 것이다. ‘무시했을 때’라고 말하는 것은 그 이전에 이미 머릿속으로 ‘저 사람이 나를 무시하고 있다’는 판단이 들어가 있기 때문이다.

실제로 무시하려는 마음이 상대에게 있었다고 하더라도 상대를 비폭력대화의 목적에 맞게 끌어들이기 위해서는 자신의 판단을 밝히는 것이 도움이 되지 않을 때가 많다. 평가나 판단 없이 있는 그대로의 상대의 말과 행동을 보게 되면 우선은 내 마음이 편안해진다. 그리고 듣는 사람도 거부감 없이 그 다음에 이어질 이야기를 들을 준비가 된다.

크리슈나무르티는 평가 없이 관찰하는 것을 인간 지성의 최고 형태라고 했다. 우리가 살아가면서 만들어낸 판단 기준은 편리하기도 하지만 다른 사람들과 관계를 맺을 때 장애가 되기도 한다. 차근차근 자신이 만들어 놓은 판단 기준들을 점검해 보자. 관찰만 잘 되어도 분노조절에 큰 도움이 될 것이다.

느낌

느낌이란 실제로 몸에서 일어나는 반응이다. 조심해야 하는 것은 자신의 생각인지 아닌지를 구분하는 것이다. 무시당한 느낌이다거나, 벌 받은 기분이라거나, 날아갈 것처럼 느껴진다는 식으로 표현되는 것은 생각이다. 상대가 나를 무시했다라던가, 벌을 받았더라는 평가가 섞여있는 것이다.

어떤 사건이 일어났을 때 머리로 받아들일 때 생각이 더 나고 점점 화가 나는 경우가 있다. 하지만 가슴으로 받아들여 느낌을 들여다 보면 잠시 여유를 가질 수 있게 된다. “무시당한 느낌이야”라고 외쳐본 후 몸

의 반응을 살펴보고, “속상해”라고 말해본 후에 몸의 반응을 살펴보면 더 잘 이해할 수 있을 것이다.

‘활동가로서 좌절감이 든다’라는 표현과 ‘활동가로서 부족함을 느낀다’는 것은 전혀 다른 결과를 가져올 수 있다. 느낌을 살펴보고 표현하는 것은 좀 더 자기 자신의 내면과 연결이 되도록 도와주는 것뿐 아니라 다른 사람들과의 관계에서도 도움이 된다.

느낌은 크게 두 가지로 구분이 되는데, 하나는 우리의 욕구가 충족이 되었을 때와 충족되지 못했을 때이다. 예를 들어 친구를 보고 싶었을 때 만나게 되면 기쁘고, 반갑고, 행복하고, 즐거울 수 있다. 하지만 만나지 못하게 되면 슬프고, 외롭고, 짜증나고, 화날 수 있다.

우리에게 영양분이 필요할 때 배가 고픈 것처럼, 내가 원하는 것이 충족이 되었거나 충족이 되지 않았을 때의 느낌은 우리에게 필요한 것을 알려주는 역할을 한다.

욕구

어떤 일이 일어났을 때(관찰) 느낌을 통해 자신이 원했던 바를 찾고 표현한다. 욕구는 보편적인 것이다. 다시 말해 특정한 사람들만 원하는 것이 아니라 사람이라면 누구나 필요한 것들이다. 그래서 수단이나 방법과 구분이 된다.

만약 내가 원했던 것이 청소였다고 하면 듣는 사람은 이해하기 힘들 수도 있다. 하지만 배려와 청결함 혹은 돌봄이나 존중이 필요하다고 한다면 누구나 이해하기 쉽다.

만약에 2시에 기차역에서 친구를 만나 여행을 가기로 했다고 치자. 그런데 친구가 1시 30분에 전화를 해서 한 시간 정도 늦을 거라는 말(관찰)을 했다고 했을 때, 느낌이 어떤가? 당황스럽고 짜증나거나 서운하고 실망스럽거나 화가 날 수 있다. 왜냐하면 예측가



능성(예상한 대로 일이 진행이 되는 것)과 내 시간에 대한 존중과 배려, 혹은 신뢰의 욕구가 충족되지 않아서일 것이다. 하지만 내 욕구가 여유나 재미였다면, 그 전

화가 반갑거나 안심이 되거나 고마울 수도 있다. 상대의 말 때문이 아니라 나의 욕구가 충족되었거나 충족되지 않았기 때문에 어떤 느낌이 든다는 것을 의식하는 것이 중요하다. 만약 친구의 전화 때문에 내가 짜증이 났다면, 그 다음 행동으로 친구를 탓하거나 벌을 주려고 할 것이다.

그러다보면 내가 원했던 예측가능성과 존중, 배려, 신뢰의 욕구를 충족하지 못하게 된다. 하지만 내가 내 느낌의 원인인 욕구에 초점을 두게 되면 그것을 얻는 방식으로 말하거나 행동할 수가 있게 된다.

우리는 자라오면서 우리가 진정으로 원하는 것에 대한 질문을 받아본 일이 드물기 때문에 낯설겠지만 진정 원했던 것에 연결이 되어 있어야 충족시킬 가능성도 커진다.

부탁

부탁은 강요와 구별이 된다. 자신의 욕구를 충족시키기 위해 말 그대로 상대 혹은 자신에게 부탁을 하는 것이다. 부탁에는 연결부탁과 행동부탁이 있다. 연결부탁은 대화에 상대를 초대하는 것으로 '내가 말한 것이 어떻게 들려? 내 말을 들으니 너의 느낌은 어때?'

등으로 말할 수 있다. 혹은 바로 구체적으로 상대에게 어떤 행동 등을 부탁할 수 있다.

나가며

비폭력대화를 처음 접한 건 2003년 가을이었다. 그 전에는 평화로운 세상에서 살기 위해 무언가 해보고 싶어 평화인권과 관련된 활동을 하면서 평화능력을 기르는 평화교육에 관심을 가지게 되었고 갈등해결 전문가 훈련을 통해 몇 가지 기술이 생겼다고 믿고 있었다. 하지만 내가 갈등의 당사자가 되었을 때 큰 도움이 되지 못했다.

솔직히 말하면 그때의 내 안에는 다음과 같은 생각들이 자리 잡고 있었다. '상대가 뭔가를 잘못 알고 있다. 그것만 풀면 문제가 해결될 것이다.' 또 '상대가 잘못된 선택을 하려고 한다. 어떻게든 설득을 시켜 내 말을 듣도록 해야만 한다.'는 식의 생각들을 가지고 상대와 대화를 시도하려다보니 상대가 점점 거부하기도 하고 좌절도 많이 했다.

그러다가 비폭력대화를 접하면서 내 안에 깊은 울림이 자리 잡게 되었다. 내가 정말로 원하는 것에 초점을 두자, 상대를 이해하고 수용할 수 있는 여유가 생기고 상대는 훨씬 호의를 가지고 대화를 이어나가게 된 것이다. 살아온 세월 동안 훈련받고 습관화된 말하기를 한 마디 한 마디 의식하면서 조금씩 시도해 나가면서 여유가 생겨났다. 그리고 주변 사람들과의 관계도 깊어지고 평화로워졌다.

나와 주변 사람들이 변화되는 것을 목격하면서 개인의 평화와 행복뿐 아니라 세상의 변화에도 기여할 것이라는 희망이 생겼고, 계속해서 나누는 일을 하며 변화를 체험하고 있다.

● 느낌(Feeling list)

A. 욕구가 충족되었을 때		B. 욕구가 충족되지 않았을 때	
감동받은	몽클한, 감격스런, 벅찬, 환희에 찬, 황홀한, 충만한	걱정되는	까마득한, 암담한, 염려되는, 근심하는, 신경 쓰이는, 뒤숭숭한
고마운	감사한	무서운	섬뜩한, 오싹한, 주눅 든, 겁나는, 두려운, 간담이 서늘해지는, 진땀나는
즐거운	유쾌한, 통쾌한, 흥쾌한, 기쁜, 행복한, 반가운	불안한	조바심 나는, 긴장한, 떨리는, 안절부절못한, 조마조마한, 초조한
따뜻한	감미로운, 포근한, 푸근한, 사랑하는, 정을 느끼는, 친근한, 훈훈한, 정겨운	불편한	거북한, 겹언쩍은, 곤혹스러운, 언짢은, 괴로운, 난처한, 멧쩍은, 쑥스러운, 답답한, 갑갑한, 서먹한, 숨막히는, 어색한, 찝찝한
뿌듯한	산뜻한, 만족스런, 상쾌한, 흡족한, 개운한, 후련한, 든든한, 흐뭇한, 흥분한	슬픈	가슴이 찢어지는, 구슬픈, 그리운, 눈물겨운, 목이 메는, 서글픈, 서러운, 쓰라린, 울적한, 참담한, 처참한, 안타까운, 한스러운, 마음이 아픈, 비참한, 처연한
편안한	느긋한, 담담한, 친밀한, 친근한, 긴장이 풀리는, 안심이 되는, 차분한, 가벼운	서운한	애석한, 냉담한, 섭섭한, 아수한, 낙담한
평화로운	누그러지는, 고요한, 여유로운, 잔정되는, 잠잠해진, 평온한	외로운	고독한, 공허한, 적적한, 허전한, 허탈한, 막막한, 쓸쓸한
흥미로운	매혹된, 재미있는, 끌리는	우울한	무력한, 무기력한, 침울한
활기찬	짜릿한, 신나는, 용기 나는, 기력이 넘치는, 기운이 나는, 당당한, 살아있는, 생기가 도는, 원기가 왕성한, 자신감 있는, 힘이 솟는	피곤한	고단한, 노곤한, 따분한, 지긋지긋한, 귀찮은, 무감각한, 지겨운, 지루한, 지친, 절망스러운, 좌절한, 힘든, 성가신, 심심한
흥분된	두근거리는, 기대에 부풀, 들뜬, 희망에 찬	혐오스런	질린, 정떨어지는
		혼란스러운	멍한, 창피한, 놀란, 민망한, 당혹스런, 무안한, 부끄러운
		화가 나는	끓어오르는, 속상한, 약 오르는, 분한, 울화가 치미는, 핏대서는, 분개한, 억울한

● 느낌과 혼동하기 쉬운 느낌이 아닌 것들

강요당한, 거절당한, 공격당한, 궁지에 몰린, 따돌림 당하는, 배신당한	버림받은, 오해받은, 위협당하는, 의심받는, 무시당한	이용당하는, 인정받지 못하는, 조종당하는, 학대받은, 협박당하는
---	-------------------------------	-------------------------------------

● 욕구 · 필요(Need)

자율성 자신의 꿈, 목표, 가치를 선택할 수 있는 자유, 자신의 꿈, 목표, 가치를 이루기 위한 방법을 선택할 자유		
신체적 · 생존 공기, 음식, 물, 주거, 휴식, 수면, 안전, 신체적 접촉(스킨쉽), 성적 표현, 따뜻한, 부드러운, 편안함, 돌봄을 받음, 보호받음, 의존(생존과 안전), 애착 형성, 자유로운 움직임(이동), 운동	삶의 의미 기여, 능력, 도전, 명료함, 발견, 인생예찬(축하, 애도), 기념, 깨달음, 자극, 주관을 가짐(자신만의 견해나 사상), 중요성, 참여, 회복, 효능감, 희망	진실성 진실, 성실성, 존재감, 일치, 개성, 자기존중, 비전, 꿈
사회적 · 정서적 · 상호의존 주는 것, 봉사, 친밀한 관계, 유대, 소통, 연결, 배려, 존중, 상호성, 공감, 이해, 수용, 지지, 협력, 도움, 감사, 인정, 승인, 사랑, 애정, 관심, 호감, 우정, 가까움, 나눔, 소속감, 공동체, 안도, 위안, 신뢰, 확신, 정서적 안전, 자기 보호, 일관성, 안정성, 정직, 진실, 예측가능성	아름다움 · 평화 아름다움, 평탄함, 흥분분함, 여유, 평등, 조화, 질서, 평화, 영적 교감, 영성	자기구현 성취, 배움, 생산, 성장, 창조성, 치유, 숙달, 전문성, 목표, 가르침, 자각, 자기표현
놀이 · 재미 쾌락, 흥분, 즐거움, 재미, 유머		