

09. 기린대화4

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

요청 = 부탁

⇒ 원하는 것을 다른 사람에게 **부탁**

욕구가 충족되지 않는 일

관찰

표현

부탁

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

의사소통

상대방에게 무언가 돌려받고 싶어함

⇒ 원하는 것을 다른 사람에게 **부탁**

“내가 바라는 구체적 행동”

명료하게 알아야 함

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

부탁을 하지 않고 대화를 끝낼 시



“어떻게 대답해야 하지?”

“나를 비난하나?”

“내가 고통의 원인인가?”

“대체 어떻게 하라는 거야! 부담스러워.”

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

구체적인 요청이 없는 대화

⇒ 소원해지는 관계

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

효과적인 요청이란?

구 공 의

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

1 구체적으로 명확하게 행동언어로
요청함

막연한 표현

모호한 표현

⇒ 혼란 가중

나조차 분명치 않은 일을
다른 사람이 알아서 할 수는 없음

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

2 긍정문으로 원하는 것을 말함

지금부터 분홍색 코끼리를
생각하지 마세요.

오히려 더 생각나게 함

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

3 의식하면서 의문문 혹은
청유형으로 부탁함

원하는 것

⇒ 의식하며 부탁

원하는 것을 받을 가능성 상승

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

“~을 해 주시겠어요?”

“~을 하면 좋겠어요.”

질문

권유

- 목소리 톤, 말하는 방식, 사용어휘를 부드럽게 함
- 우호적 분위기 조성

1 삶을 풍요롭게 하는 요청

📍 욕구를 **표현하지 않으며** 부탁할 시

상대방 ⇒ 명령처럼 들을 수 있음

📍 욕구를 **표현하며** 부탁할 시

상대방 ⇒ 의도 이해,
명령처럼 듣지 않음

1 ▶ 삶을 풍요롭게 하는 요청

지금 현재 바로 할 수 있는 것 요청

미래 ⇒ 자신이 원하는 무언가를 해줄 것

현재 ⇒ 지금 **약속**

2 요청의 종류

“비폭력 대화의 요청 3가지”

연결요청

행동요청

집단에서의 요청

2 요청의 종류

1) 연결요청

내가 한 말이 잘 전달 되었는가?

확인

상대에게 들은 것을

다시 말해달라고



2 요청의 종류

1) 연결요청

- 상대방이 나의 말을 잘 들었는지 분명하게 확인
- 오해가 있다면 조정

⇒ 잘못된 내용 교정

⇒ 빠진 내용을 다시 한번 설명

2 요청의 종류

1) 연결요청

열망

“제 얘기를 분명히 전달 했나요?”

요청

“제 말을 어떻게 들으셨는지
얘기해 주시겠어요?”

열망

“제 말에 대해 어떻게 생각하나요?”

요청

“제 말에 대해 어떻게 생각하는지
말씀해 주시겠나요?”

2 요청의 종류

1) 연결요청



되풀이의 이유설명

“ 상대의 반응, 느낌, 욕구를
읽어주며 접근 ”

2 요청의 종류

1) 연결요청

예

“제 말을 들었을 때 어떤 느낌이 드는지
말씀해 주시겠나요?”

“제 말이 잘 전달 되었는지 알고 싶어요.
한 번 반복해 주시겠나요?”

“제 말에 대해 해결방법을 같이
찾아볼 수 있는지 말씀해 주시겠어요?”

“어떤 의미인지 분명하게 알고 싶어요.
좀 더 자세히 말씀해 주시겠어요?”

2 요청의 종류

2) 행동요청

내 열망을 충족할 실행 가능한 행동 요청

“지금 하고 있는 일에
집중하고 싶다.” **열망**

“다른 사람에게 도움을
청하시면 안 될까요?” **요청**

2 요청의 종류

3) 집단에서의 요청

집단에서 상대방의 응답을 원할 시

“원하는 이해의 종류, 솔직한 내용
분명하게 표현

예

“과장님과 부장님께서
어떻게 평가하셨는지 듣고 싶습니다.”

2 요청의 종류

3) 집단에서의 요청



“원하는 반응이 무엇?”

예

“저의 왼쪽부터 시계방향으로 돌아가며
얘기해 주시기 바랍니다.”

2 요청의 종류

요청한 내용 충족 시 분명한 신호를 줌

예 “여기까지 하겠습니다. 감사합니다.”

모두의 욕구 존중

예 “다음 주 토요일 오후 2시에
회의가 어려우신 분은 말씀해 주십시오.”

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

‘부탁’과 ‘강요’의 구분

강요

거절 불가

⇒ 부탁을 거절할 시 비난, 처벌이
따를 거라 생각

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

두려움

죄책감

의무감

보상

부탁 수락



사이가 멀어지고 신뢰가 무너짐



3 요청(부탁)과 강요의 차이점

감정과 욕구가 빠진 **부탁(요청)**

⇒ 듣는 사람이 강요로 들을 위험

- 선택의 자유를 존중 받지 못함
- 거부감을 느끼고 반발을 하게 됨
- 복종을 하거나 반항을 함

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

진정한 **부탁(요청)**

- 상대가 거절 시 상대의 욕구 공감
- 모든 사람의 욕구 충족 방법을 찾아냄

부탁 시 주의사항

⇒ 구체적, 긍정적, 의식적 요청

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

일치적 대화

1 추운 겨울, 창문이 열림

관찰

2 난방비를 아끼고 싶은 '나'

욕구

3 속이 상함

감정

4 '문을 좀 닫아줄 수 있니?'라고 말함

요청

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

일치적 대화로 자신의 느낌과 열망 표현 시

- 자신감 상승
- 두려움을 받아들이고 다스리는 용기 생성
- 분노, 애정, 감사 등 표현이 다양해짐
- 자신의 삶을 주도적으로 꾸려나감
- 다른 사람의 협력을 쉽게 이끌어냄

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

일치적 대화의 효과

- 개인의 성장
- 스트레스 대응능력 향상
- 감정을 다스리며 문제해결능력 향상
- 사회생활에 대한 긍정적 태도 형성
- 삶에 대한 보람을 느낌

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

일치적 대화를 하지 않을 시

- 타인과의 친밀도 하락
- 오해를 받기 쉬워짐
- 자신과 타인의 특성, 취미, 유머, 감수성 등을 알기 어려움
- 신념에 대한 공격에 옹호하지 못함
- 타인의 존경 부재로 사회적 손실 야기

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

일치적 대화를 하지 못한 결과

- 대인관계를 피하게 됨
- 인간 개입이 없는 무가치한 것들에 몰두
- 음악, 운동에 몰두하며 자신의 무력감을 감추려 함
- 자신과 타인의 삶에 절망적 반응
- 부정적 시각 발생, 심리적 손실 발생

3 요청(부탁)과 강요의 차이점

우울증, 강박의 증세



신체적 손실 발생