

27. NVC 시연



1 사례에서 나타난 자칼대화

NVC로 대화하는 실례

일상적으로 우리가 경험하는 대화의 장면

- 📍 상사와 부하직원이 업무가 잘 진행되지 않는 상황에서의 대화

1 사례에서 나타난 자칼대화

일의 결과 ⇒ 판단/평가

다른 사람의 탓/자신의 성향으로 돌림

듣고 싶은 것만 듣고 자기식대로 해석

생각을 관철하기 위해 상대방에게 강요

1 사례에서 나타난 자칼대화

김부장

- 박과장과 비교하여 비난
- 거래처로부터 들은 말만 믿고 이과장을 무시
- 옷차림 지적, 월급으로 협박

“자칼out”

1 사례에서 나타난 자칼대화

김부장



자칼in



- '되는 일이 별로 없는 것'처럼 느낌
- 자신을 책망
- 자신을 '또라이'로 낙인

1 사례에서 나타난 자칼대화

이과장

- 힘이 있는 부장 앞에서는 아무 말도 못함
- 옥상에 올라와 화분을 발로 참
- 자칼out
- '뛰어내릴까'하는 위험한 생각

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

NVC로 대화



상대방의 **의도**와 **마음**



2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

객관적인 관찰

자신의 느낌과 욕구에 대한 책임을 인정

자기 자신과 상대방을 공감적으로 듣기

대화 진행

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

욕구/필요

- ⇒ 말하는 사람의 욕구/필요가 뒤틀리게 표현된 것이 **자칼out**
- ⇒ 비난 속에도 말하는 사람의 욕구/필요

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

김과장의 비난에서
어떤 **욕구/필요**가
있었는지?

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

... 김부장: A업체에서 전화가 왔는데 세금계산서 안 들어왔다던데? 너는 그런 것도 확인 안 해? 너 뭐 하는 사람이야?

- 우리 회사가 잘 운영되기를
- 거래처와의 주고받는 것이 분명하고 제때 되기를
- 우리 회사가 신뢰로운 회사가 되기를
- 각자 자신의 역할을 잘 감당하여 책임감 있는 회사의 일원이 되기를

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

... 김부장: 그러니까 넌 내가 말 안 했으면 확인을 안 할 거였어. 내가 말하니까 아차 싶지? 너는 어째 7년 전이나 지금이나 그렇게 일에 빵꾸가 많아?

- 나는 부하직원들에게 관심을 가지고 있는 좋은 부장
- 나는 부하직원들의 실수를 반복하지 않도록 도와주는 부장

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

... 김부장: 박과장 얘기는 그만하지. 자네가 일을 제대로 하면 박과장 얘기까지 나왔겠나?

- 회사를 그만둔 사람까지 기억하는 나는 마음이 따뜻한 부장

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

... 김부장: 으이구. 답답. 그러니까.
자네가 똑바로 하면 내가 이렇게까지
하냐구~ 그리고 자네도 내 성격 알잖아.
내가 좀 버럭 하기는 해도 뒤틀은 없는
사람 아닌가. 당장 A업체랑 통화해서
세금계산서 발행해 주게.
봐잇 나우! 왜 꾸물럭거려? 안할 거야?

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

- 나는 내 성격의 부족함도 인정하고 받아들이는 성숙한 사람
- 뒤끝은 걱정하지 말라고 안심시키는 나는 너그러운 사람
- 나는 일이 빠르게 진행 될 수 있도록 격려하는 사람

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

비난의 말에서
욕구/필요를 찾기 어려움



“ 마음을 연결하는 선택 ”

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

김부장의 비난의 말



회사

자기
자신

후배
사원

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

수평적 관계와 성장하는 대화를 하고 싶은데
상대방이 NVC를 모르면 어떨까요?

⇒ 한 사람이라도 NVC적인 대화를 하면
마음과 마음이 만나게 됨

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

말하는 사람

솔직하면서도 분명하게 표현

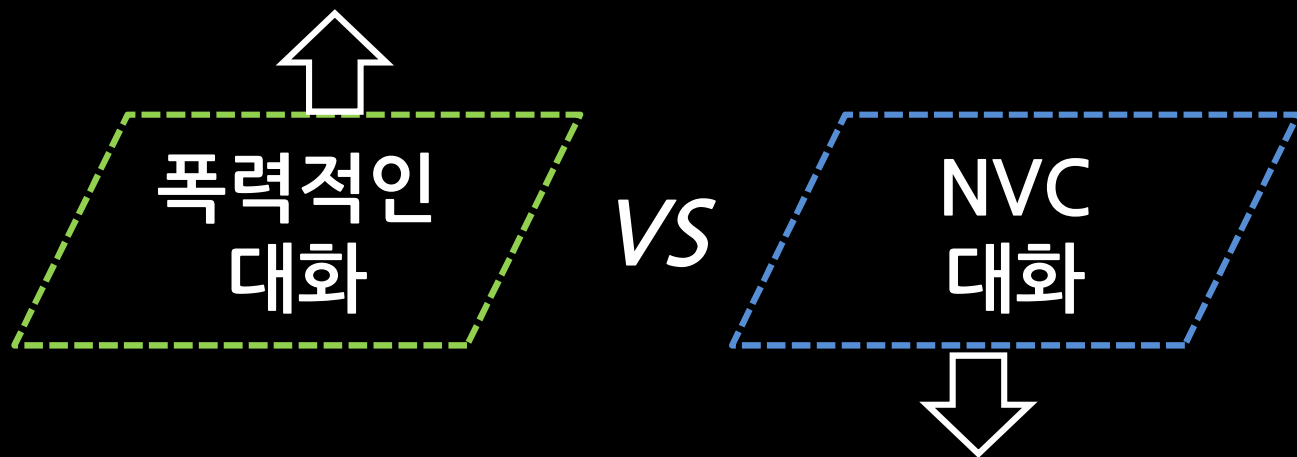
듣는 사람

의중을 파악하지 않아도 됨

“ 욕구/필요는 보편적인 것이므로 ”
말하는 사람이나 듣는 사람의 마음을 연결

2 사례에서 바뀌면 좋을 부분

말이 길어질수록 상처를 받음



짧은 대화도 명확한 의사소통 가능