

비폭력대화를 이용한 의사소통 중재연구의 통합적 고찰

양정운¹ · 김성재²

한국성서대학교 임상강사¹, 서울대학교 간호대학 교수 · 간호과학연구소²

Integrative Review of Nonviolent Communication Intervention Studies

Yang, Jeong Woon¹ · Kim, Sungjae²

¹Clinical Instructor, Department of Nursing, Korean Bible University, Seoul

²Professor, College of Nursing · The Research Institute of Nursing Science, Seoul National University, Seoul, Korea

Purpose: This study aimed to uncover the evidence for developing effective communication intervention programs by analyzing and evaluating Communication Intervention Studies using Nonviolent Communication (NVC-CI). The specific purposes were to analyze general characteristics of NVC-CI studies, intervention contents, and the effectiveness of the studies. **Methods:** This was an integrative review that analyzed NVC-CI studies published from 2005 to 2015 identified through searches of five Korean electronic databases. The method proposed by Whittemore and Knafelz was applied. This contains four stages: problem identification, literature search, data evaluation, and data analysis. **Results:** Twelve studies met the inclusion criteria. Most of the experimental designs were Quasi-experimental studies. These included 9 papers (75%), one qualitative study, one mixed methodology, and one case study (8.3% respectively). Most NVC-CI studies used group intervention. In order to effectively change communication patterns, interventions needed about 10~11 sessions 1~2 times a week. **Conclusion:** Future research with well-designed clinical trials using NVC-CI needs to be done in the area of mental health nursing to promote communication skills.

Key Words: Nonviolent communication, Communication intervention, Communication skills, Interpersonal relationship

서 론

1. 연구의 필요성

의사소통은 정보를 공유하기 위해 언어적이거나 비언어적인 상호작용을 하는 것이다.¹⁾ 일상생활에서 의사소통 기술이 부족한 사람의 경우 대인관계에서 갈등이 빚어지는 빈도와 강도가 잦으며 그로 인해 신체적인 폭력 또는 법적인 문제로까지 비화되는 경우도 있다. 실제로 Marlow²⁾의 수감자 대상 연구를 살펴보면 수감자들의 의사소통 형태를 분석한 결과 자신의 감정 상태를 구체적으로 표현하지 못하고 피상적으로 말하며,

타인의 질문에 대충 대답하고 경청하지 않는다는 공통점이 발견되었다. 또한 의사소통 능력은 개인의 정신건강에도 영향을 주게 된다. 또래와 의사소통을 잘 하지 못하는 청소년의 경우 또래집단에서 배척되며 자존감이 저하되어 학교생활에서 위축되고 왕따의 문제를 경험하기도 하며,³⁾ 자신의 감정을 표현하지 못하여 답답함을 느끼고 우울증을 경험하기도 한다.⁴⁾ 또 다른 예로, 알코올중독자는 단주를 하고 일상생활을 영위해 나가면서도 직장에서나 가족 내에서 스트레스를 경험할 때 다시 술을 마시게 된다고 하였으며,⁵⁾ 이때의 스트레스는 의사소통능력 부족에 의한 대인관계의 문제인 경우가 많다고 하였다.⁵⁾ Marlatt⁶⁾의 연구에서도 다양한 인간관계와 스트레스가 다시 음주를 하

주요어: 비폭력대화, 의사소통 중재, 의사소통 기술, 대인관계

Corresponding author: Kim, Sungjae

College of Nursing · The Research Institute of Nursing Science, Seoul National University, 103 Daehak-ro, Jongro-gu, Seoul 03080, Korea.
Tel: +82-2-740-8803, Fax: +82-2-765-4103, E-mail: sungjae@snu.ac.kr

투고일 2016년 2월 28일 / 심사완료일 2016년 3월 4일 / 게재확정일 2016년 3월 6일

게 되는 계기라고 하였다.

위와 같이 의사소통 능력이 개인의 정신건강과 대인관계 갈등을 야기시키는 주요한 원인이 됨을 알 수 있다. 특히 가장 문제가 되는 비효율적인 의사소통은 자신의 감정을 수용될 수 있는 방법으로 솔직하게 표현하지 못하고^{5,7)} 상대방의 입장을 공감하지 못하기 때문이다. 효율적으로 의사소통을 하기 위해서는 무엇보다도 상대방의 감정을 잘 읽고 그에 대한 적절한 반응을 하는 것이 필요하다. 실제로 Kornreich⁸⁾의 연구결과에 의하면 상대방의 감정 가운데 분노감이나 행복 표현에 대한 해독능력의 정확도가 의사소통에 중요한 영향을 준다고 한다. 실제 생활에서 타인의 감정표현을 잘 이해하지 못하고 자신의 감정 상태를 파악하지 못한 상태에서 의사소통을 하게 되면 대인관계 갈등이 유발되기도 한다.

비폭력대화(Nonviolent Communication, NVC)는 성숙한 대인관계를 위하여 효율적인 의사소통의 중요한 요소인 자신의 감정에 대한 표현과 상대에 대한 공감을 핵심으로 하여 제안된 구체적인 대화 모델이다.⁹⁾

NVC는 Marshall B. Rosenberg (1934~2015)가 1960년대 인종차별폐지법이 시행되면서 발생했던 다양한 갈등관계를 해소하기 위해 미국 연방정부의 프로젝트를 계기로 창시하게 되었다.⁹⁾ 이후 세계의 다양한 분쟁 지역에서 NVC를 이용하여 문제를 해결하였으며, 1984년에는 ‘국제비폭력대화센터(Center for Nonviolent Communication, CNVC)’를 설립하여 세계 여러 나라에 NVC를 전파 하였다.¹⁰⁾ 연민의 대화(compassionate communication) 또는 삶의 언어(language of life)라고도 불리어지는 NVC는 Mahatma Gandhi의 Ahimsa (불살생, 비폭력, 동정, 자비)에서 유래되었고, Carl Rogers의 대상자 중심 접근법에 영향을 받은 것으로, 연민의 방식을 통해 다른 사람들과 유대 관계를 맺고 자신을 더욱 깊게 성찰하는데 도움이 되는 구체적인 대화 모델이다.^{9,10)} NVC 모델은 대화의 두 가지 측면으로 크게 나누어 볼 수 있는데, “솔직하게 말하기; Expressing honestly”와 “공감으로 듣기; Empathic Listening”이며, 여기에는 관찰(observation), 느낌(feeling), 욕구(need), 부탁(request)이라는 네 가지 원리가 있다.⁹⁾

NVC 네 가지 원리 가운데 ‘관찰’이라고 하는 것은 사물이나 사람, 상황에 대하여 자신의 생각이나 판단, 선입견을 가지지 않은 상태에서 있는 그대로 묘사하는 것을 말하며, 두 번째 원리인 ‘느낌’은 자신의 욕구가 충족되었는지 혹은 그렇지 않은지에 따른 몸과 마음이 반응을 표현하는 것이다. 세 번째 원리인 ‘욕구’는 삶의 에너지가 한 개체를 통해서 표현되는 것으로 서로의 욕구가 충족되지 못할 때 갈등과 분쟁이 발생한다는 점에서 중요

하며, 네 번째 원리인 ‘부탁’은 서로 간의 욕구가 모두 존중되는 상태에서 이루어지도록 명료하게 전달하는 것이 중요하다. 위의 NVC 네 가지 원리는 인간의 개성과 욕구를 존중하면서 자기 성찰을 통한 성숙을 지향하고 있다. 그러므로 이 네 가지 원리를 이용하여, NVC의 핵심요소인 ‘솔직하게 표현하기’와 ‘공감으로 듣기’를 연습하도록 구성된 NVC는 의사소통기술을 증진시키기 위한 목적에 매우 적절한 중재방법이라고 할 수 있다.⁹⁾

서구와는 달리 우리나라 문화는 자신의 내면 감정이나 욕구를 외부로 표출하는 것에 익숙하지 않으며, 바라는 것을 적극적으로 부탁하거나 요청하지 않는 것을 미덕으로 여기는 전통을 지니고 있다.¹¹⁾ 이러한 전통은 ‘햇병’이라는 한국 특이적인 질병을 일으킨 근원이라고 보기도 한다.¹¹⁾ NVC가 국내에 처음 소개된 2003년 이후 다양한 대상자들에게 NVC를 적용하여 그 효과를 검증하는 학위 논문들이 발표되었는데, 국내 학술지에 이와 관련하여 검증된 연구들이 등장하기 시작한 것은 2005년부터 이다. 이에 본 연구에서는 국내 학술지에 게재된 NVC관련 연구들을 고찰함으로써 문화적 차이가 있음에도 불구하고 NVC가 의사소통을 증진시키는데 효과적이지, 그리고 NVC가 의사소통기술과 대인관계 능력을 향상시키는 효과를 나타내기 위한 구체적인 방법, 전략 및 조건이 무엇인지에 대한 근거를 확보하고자 한다. 본 연구에서 고찰하고자 하는 ‘NVC를 이용한 의사소통 중재(Nonviolent Communication-Communication Intervention, NVC-CI)’란 NVC의 철학과 원리를 기초로 하여 의사소통기술의 향상이나 대인관계능력을 증진시킬 목적으로 개발된 중재 프로그램을 말한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 NVC를 이용하여 수행된 의사소통 중재 연구를 분석 및 평가함으로써 효과적인 의사소통 중재 프로그램 개발을 위한 근거자료로 활용하고자 한다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- NVC-CI 연구의 일반적 특성을 파악한다.
- NVC-CI의 내용을 분석한다.
- NVC-CI의 효과를 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 NVC를 이용하여 수행된 국내 연구논문을 통합

적 고찰 방법으로 분석하고 평가한 문헌고찰 연구이다.

2. 연구절차

본 연구의 통합적 고찰 과정은 Whittmore와 Knaf¹²⁾의 지침에 따라 네 단계로 진행하였다. 첫 번째로는 문제 규명단계로, 연구의 구체적인 목적과 분석할 논문의 적합성을 평가하기 위해 선정기준과 제외 기준을 명확히 하였는데, 이때 체계적 고찰에서 사용하는 PICO (Population, Intervention, Comparisons, Outcomes)를 근거로 하였다. 본 연구의 대상(P)은 국내에서 수행된 연구로 제한하였고, 중재방법(I)은 NVC를 이용한 의사소통 중재이다. 대조군(C)은 NVC-CI를 받지 않은 군이며, 결과(O)는 다양한 결과변수의 측정도구인 의사소통의 변화와 대인관계의 변화를 측정한 결과이다. 두 번째 단계는 문헌검색단계인데, 문헌조사 전략이 통합적 고찰의 엄격성을 증가시키기 때문에, 연구목적에 맞는 선정기준과 배제기준을 명확히 하여 문헌 검색을 하였다. 세 번째 단계는 초기의 자료들을 평가하는 것인데, 선정된 자료와 연구주제와의 부합성, 연구결과의 가치 등을 평가하였다. 마지막 단계는 초기 자료로부터 주제와 관련된 의미 있는 내용을 통합하고 분석하는 것이다.

3. 자료수집과정

1) 자료 검색

자료검색은 2005년 1월부터 2015년 12월까지 국내 학술지에 게재된 연구논문을 대상으로 하였다. 국내 학술지에 NVC가 등장한 시점은 2005년이 처음이므로, 이 시기부터 현재까지 의사소통 중재에 NVC를 이용한 논문을 분석하였다. 연구의 질을 보장하기 위하여 심사위원의 심사를 거쳐 학술지에 게재된 논문만을 대상으로 하였으며, 출판되지 않은 학위 논문은 분석대상에서 제외하였다. 구체적인 선정기준과 제외기준은 다음과 같다.

(1) 선정기준

- 2005년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 국내 학술지에 게재된 논문
- 의사소통 중재방법으로 NVC를 이용한 논문

(2) 제외기준

- 학술대회 발표 논문

• 출판되지 않은 학위논문

이와 같은 선정기준과 제외기준을 적용하여 2015년 12월부터 2016년 1월까지 국내 주요 학술연구논문 검색 엔진을 통해 자료를 수집하였다. 한국교육학술정보원(www.riss.kr), 한국학술정보(kiss.kstudy.com), 대한의학학술지편집인협의회(www.koreamed.org), DBpia (www.dbpia.co.kr), Google 학술검색(scholar.google.co.kr)에서 ‘비폭력 대화’, ‘비폭력 의사소통’이라는 주요어로 검색된 모든 자료를 확보하였다. 초기에 검색된 자료는 총 120편이었으나, 연구 제목과 초록을 통해 선정기준과 제외기준에 적합하지 않은 69편을 제외하고, 중복된 논문 18편을 제외하여 모두 33편의 논문 원문을 확보하였다. 이후 원문을 읽으면서 선정기준에 부합하는지, 연구의 목적에 맞는지 확인하는 검토과정을 거쳐 총 12편의 논문을 선정하였다. 자료수집 절차의 흐름을 Figure 1로 제시하였다.

2) 자료의 질 평가

통합적 고찰 방법은 다양한 설계의 논문을 통합하는 것이기 때문에, 명확한 근거를 가지고 연구의 선정기준과 제외기준을 엄격하게 준수하는 것이 가장 중요하다고 하였다.¹²⁾ 평가기준을 넓게 잡으면 연구의 특이성을 유지할 수 없고, 다양한 연구 설계나 문헌의 종류마다 평가기준을 달리 하면 복잡한 분석이 되므로 연구의 진정성, 방법론의 수준, 정보의 가치, 일차자료의 대표성에 따라 통합해야 한다고 하였다.¹²⁾ 따라서 본 연구에서는 연구자와 정신간호학 전공 교수 1인이 논문의 발표년도, 학술지명, 연구설계, 중재방법과 종류, 기간, 연구에 사용된 도구를 확인하면서 매트릭스를 작성하고 분석하여 각각의 논문에 대한 질을 평가하였다. 이러한 질 평가 과정을 거쳐 본 연구의 분석 대상이 된 12편의 논문은 모두 적절하다고 판단되었으며, 최종적으로 분석할 연구로 확정 하였다.

3) 자료의 분석

Whittmore와 Knaf¹²⁾은 연구문제에 대한 통합된 결론에 도달하려면 수집된 자료를 분석방법이나 연구설계, 샘플의 특성에 따라 하위그룹으로 분류하는 과정이 필요하며, 각각의 하위 그룹 안에 있는 특정 변수와 관련된 다양한 자료들을 비교할 수 있도록 반복적으로 데이터를 확인해야 한다고 하였는데, 중재 연구에 대한 자료분석의 경우 중재의 공통적인 것과 예외적인 것을 구별하고, 해당 변수간의 관련성을 기술하며, 중재의 요소를 찾아 논리적 연결고리를 만드는 것이 중요하다고 제시하고 있다. 본 연구는 이러한 가이드라인에 따라 분석 대상 논문 12편을 분석하였다.

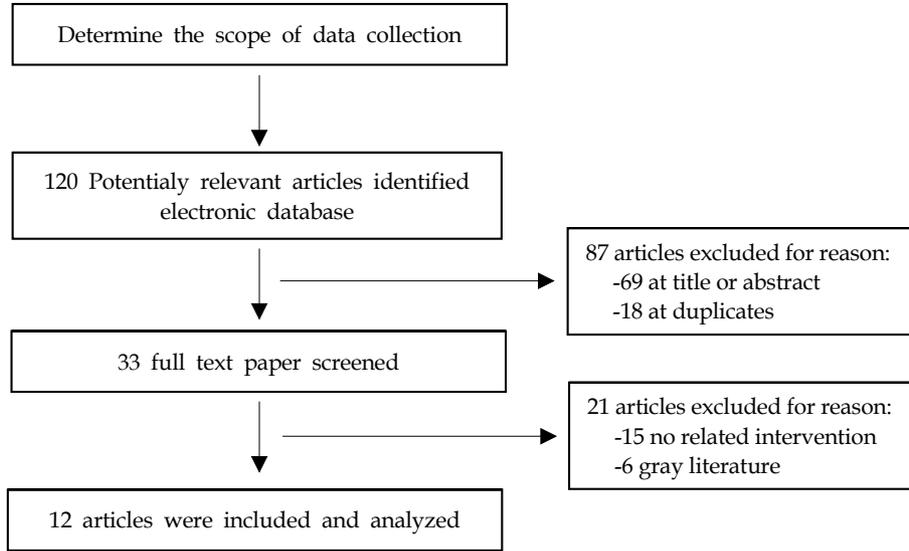


Figure 1. Flowchart for article relevance assessment.

4) 자료의 기술

본 연구는 국내 NVC-CI를 통합적으로 고찰하여 의사소통 기술의 변화, 대인관계에 미치는 영향 등에 대한 이해를 도모하기 위한 것이며, 각 논문의 주요 내용을 Table 1에 제시하였다.

연구결과

1. 대상 연구의 일반적 특성

본 연구에서 NVC-CI 총 12편의 특성을 분석한 결과는 Table 2와 같다. 해당 논문의 발표 시기를 보면 2005~2007년까지 3편(25.0%), 2008~2010년 2편(16.7%), 2011~2013년 3편(25.0%), 2014~2015년 4편(33.3%)으로 2011년 이후 연구가 다소 증가한 것으로 파악되었다. 연구의 대상자를 보면 결혼한 부부를 대상으로 한 중재연구가 3편(25.0%), 가족 구성원(부모와 청소년 자녀)을 대상으로 한 연구가 2편(16.7%), 대학생을 대상으로 진행한 연구 3편(25.0%), 청소년을 대상으로 한 연구 1편(8.3%), 초등학교 대상 연구 2편(16.7%), 직장인을 대상으로 한 연구가 1편(8.3%)이었다. 연구설계는 유사실험연구가 9편(75.0%)으로 가장 많았으며 질적 연구, 혼합연구, 사례연구가 각각 1편(8.3%)으로 조사되었다.

연구참여자는 실험군과 대조군 각 12명으로 총 참여자 24명인 논문이 3편(25.0%), 실험군과 통제군 각 10명으로 총 참여자가 20명인 논문이 2편(16.7%)이었다. 실험군과 통제군이 각 7명, 9명인 연구가 1편씩이었으며, 실험군 12명과 통제군

15명인 연구도 1편 확인되었다. 유사실험연구 9편 가운데 참여자가 가장 적은 연구는 14명이었으며, 가장 많은 참여자를 대상으로 한 연구는 149명을 대상으로 한 연구로 조사되었다. 그 외에 질적 연구를 위해 통제군 없이 120명에게 중재 후 소감문을 분석한 연구가 1편, 문제 부부 1쌍을 상담하고 각 회기마다 소감문을 기록·분석한 사례연구가 1편으로 조사되었다.

중재의 유형을 살펴보면 집단 중재가 11편(91.7%)이었으며 개별 중재는 부부에게 적용한 1편(8.3%)의 논문이 있었다. 집단 중재의 경우 집단 구성원의 수가 적게는 7명에서부터 많게는 최대 15명이었는데, 집단원이 7~9명인 논문은 2편(16.7%), 10~12명인 논문은 7건(58.3%), 13~15명인 논문은 2건(16.7%)이었다. 중재 기간은 최소 2일에서 최대 12주로 다양하였으며, 중재 간격은 주 1회기로 중재한 연구가 5편(41.7%), 주 2회기로 중재한 연구가 5편(41.7%), 주 2~3회기 중재 1편(8.3%), 이틀에 걸쳐 8회기로 진행한 연구가 1편(8.3%)으로 확인되었다. 중재 회기는 6회기 1편(8.3%), 8회기 2편(16.7%), 10회기 4편(33.3%), 11회기 3편(25.0%)이었으며, 14회기와 24회기가 각각 1편(8.3%)으로 조사되었다. 각 회기 별 중재 시간은 학교 수업 중에 이루어진 중재의 경우 초등학교와 중·고등학교 수업 시간과 동일한 40분, 45분이었고 대학생과 직장인 및 성인을 대상으로 한 중재의 경우는 90~210분까지 다양하였다.

2. 중재 프로그램의 구성과 내용

NVC-CI를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 직장인을 대상

Table 1. A Summary of the Reviewed Papers

Author (year)	Research design	Subject (n)	Variable	Key finding
Cheung & Choi (2011)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	Employee (24) E:12, C:12	<ul style="list-style-type: none"> Interpersonal relationship skill Stress among interpersonal relationship Job satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> Improvement of interpersonal relationship through NVC program Stress reduced among Personal relationship Improve job satisfaction
Shin & Cho (2014)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	Mother (14) E:7, C:7	<ul style="list-style-type: none"> Mother-child relationship (Emotional stability, intimacy, respect, filial duty) Self-concept 	<ul style="list-style-type: none"> Communication could be changed by practice Emotional stability, intimacy, respect showed effective among the experimental group Self-concept (achievement-self and body-self) were found effective
Lee & Kim (2010)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	10 couple (20) E:10, C:10	<ul style="list-style-type: none"> Self-esteem Anger thought Emotional communication Problem solving communication Sexual intimacy 	<ul style="list-style-type: none"> Changes in couple interaction pattern Improve emotional communication Mutual opening, improve sympathy ability Improve expressing affection and sexual intimacy Improvement in self-efficacy, self choice and responsibility Recognize anger and relieve
Lee & Kwon (2014)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	Parent & adolescent (20) E:10, C:10	<ul style="list-style-type: none"> Communication skill Conflict solving method 	<ul style="list-style-type: none"> Understand communication style of self Recognize the emotion of self and other in the conflict situation and could express Practicing various situation improves the communication skill
Chang et al. (2015)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	12 couple (24) E:12, C:12	<ul style="list-style-type: none"> Marriage satisfaction Self esteem Communication skill 	<ul style="list-style-type: none"> Understand the difference of characteristics and find the communication method Through accepting emotion and practicing sympathy, communication skill would be knowledged Express self need exactly and find out the others' emotion Through mutual respect, experience positive emotion and improve self esteem
Lee & Park (2007)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	Elementary school student (18) E:9, C:9	<ul style="list-style-type: none"> Self esteem Peer relationship 	<ul style="list-style-type: none"> Positive effect to the interpersonal relationship and self esteem would improve Could feel sympathy to others Conflict would reduce through respecting each other
Lee et al. (2009)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	Middle school student (60) E:30, C:30	<ul style="list-style-type: none"> Interpersonal communication Peer relationship 	<ul style="list-style-type: none"> Find out one's own bad habit in the communication Express what was observed, not evaluating Recognize others' feelings & need and express self's opinion Enhanced open communication Express one's own anger in a correct way Acknowledge the member and develop amicable peer relationship
Koo (2006)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	College student (149) E:79, C:70	<ul style="list-style-type: none"> Interpersonal communication Communication skill Satisfaction among interpersonal relationship 	<ul style="list-style-type: none"> Feel sense of belonging and embracement to the group Experience positive interpersonal relationship Achieve confidence among interpersonal relationship Members helping each others

E=Experimental group, C=Control group.

Table 1. A Summary of the Reviewed Papers (Continued)

Author (year)	Research design	Subject (n)	Variable	Key finding
Kim et al. (2015)	Mixed Method research (one group pretest-posttest design, contents analysis)	Elementary school student (27) E:27	<ul style="list-style-type: none"> Quantity analysis - Social emotional competencies (Self-awareness, relationship management, social awareness) - Community consciousness Qualitative analysis - Social emotional competencies 	<ul style="list-style-type: none"> Knowing various emotions through self recognition Learning how to feel sympathy in the social awareness Reducing maladaptive phenomenon (bullying, violence) through improved social awareness Experiencing qualitative interpersonal relationship Finding joyful communication method Compositing community consciousness and bond Enhance community spirit through improved relation management ability Express emotions in the emotion diary
Koo (2005)	Qualitative study	College student (90)	<ul style="list-style-type: none"> Analysis of impression - Basic behavior for the interpersonal relationship - Sense of intimacy - Sense of confidence 	<ul style="list-style-type: none"> Learning basic attitude and behavior to have matured interpersonal relationship Not criticizing oneself and others but respect the need of one's own and others Experience intimate interpersonal relationship Experience expressing real emotion, intimacy and confidancy
Lee & Son (2011)	Quasi-Experimental study (nonequivalent control group pretest-posttest design)	College student (24) E:12, C:12	<ul style="list-style-type: none"> Level of childhood trauma childhood trauma Level of adult attachment adult attachment Express characteristic anger Level of maladaptation in the early stage 	<ul style="list-style-type: none"> Reduced characteristic anger level and anger expression Express the need behind the anger to adaptive way Could control anger in the real life Knowing others have same need and pain like oneself
Kim (2011)	Case study	A couple (2)	<ul style="list-style-type: none"> Stress, empathy, conversation pattern, life account 	<ul style="list-style-type: none"> Knowing the bad habit in the communication Learning to listen carefully, to compliment, and to say thank Improved communication ability through learning conversational method Honestly expressing emotions without criticizing and blaming Enhance safety and confidence through honest expressing of the emotions Reduced subjective stress (space, work, financial, etc) Telling what have changed helps relationship improvement

E=Experimental group, C=Control group.

으로 적용했던 NVC-CI에서는 실제 직장인들이 겪게 되는 다양한 갈등 상황을 사례로 만들어 연습하는 형태로 진행하였다.¹³⁾ 부모와 자녀를 각각 6회기동안 부모용과 자녀용으로 NVC-CI를 제공한 후 7, 8회기에 부모와 자녀가 함께 참여하여 진행한 연구도 있었다.¹⁴⁾ 문제 부부를 대상으로 집단중재를 한 연구가 2편, 개별중재를 한 연구가 1편이었는데, 이 3편의 연구에서 사용한 중재는 부부간에 이루어졌던 이전의 대화 패턴을 먼저 알아보는 것으로 NVC-CI를 시작하는 것이 공통점이었다.¹⁵⁻¹⁷⁾ 초등학교 대상의 NVC-CI에는 역할극을 이용한 중재와 동영상 보고 감정을 공유해 보는 중재가 있었으며,¹⁸⁾

청소년을 대상으로 한 연구는 학교 수업의 일종인 창의적 체험 학습 시간에 일괄적으로 이루어진 연구¹⁹⁾와 부모와 함께 참여하는 연구¹⁴⁾가 1편 있었다.

실제 이루어진 중재 프로그램의 내용들을 살펴보면 모든 대상연구의 중재에서 NVC의 4가지 원리(관찰, 느낌, 욕구, 부탁)에 대한 교육을 제공하여 이에 대한 이해를 구한 후에 대화법을 익히는 적용 회기를 진행하였다. 12편의 연구 가운데 8편의 연구에서 적용한 프로그램에는 마지막 회기에 ‘감사하기’와 ‘소감나누기’의 시간을 포함하는 공통점이 있었다. 부부를 대상으로 한 NVC-CI에서는 NVC 연습을 실제 생활에서 적용

Table 2. General Analysis of the Reviewed Papers (N=12)

Variables	Content	n(%)
Published years	2005~2007	3 (25.0)
	2008~2010	2 (16.7)
	2011~2013	3 (25.0)
	2014~2015	4 (33.3)
Research design	Quasi-experimental study	9 (75.0)
	Qualitative study	1 (8.3)
	Mixed method	1 (8.3)
	Case study	1 (8.3)
Types of intervention	Group (7~15people/group)	11 (91.7)
	Individual	1 (8.3)
Group members	2 people	1 (8.3)
	7~9 people	2 (16.7)
	10~12 people	7 (58.3)
	13~15 people	2 (16.7)
Intervention period & session (time/1 session)	4 weeks, 8 session (70~90 min)	1 (8.3)
	5 weeks, 10 session (60~180 min)	2 (16.7)
	12 weeks, 24 session (60 min)	1 (8.3)
	8 weeks, 14 session (120~180 min)	1 (8.3)
	6 weeks, 6 session (90 min)	1 (8.3)
	10 weeks, 10 session (45~150 min)	2 (16.7)
	11 weeks, 11 session (40~100 min)	3 (25.0)
	8 weeks, 14 session (120~180 min)	1 (8.3)
	2 days, 8 session (120 min)	1 (8.3)
Total participant (E/C)	2 (2/0)	1 (8.3)
	14 (7/7)	1 (8.3)
	18 (9/9)	1 (8.3)
	20 (10/10)	2 (16.7)
	24 (12/12)	3 (25.0)
	27 (12/15)	1 (8.3)
	60 (30/30)	1 (8.3)
	120 (120/0)	1 (8.3)
	149 (70/79)	1 (8.3)

해 보고 다음 회기에 참여하도록 과제를 부여하였으며, 성적 친밀감을 향상시킬 수 있는 감정표현에 대해 다루었다. 부부에게 적용된 중재는 일상생활에서 자주 발생하는 갈등상황과 배우자를 둘러싼 가족과의 대인관계에 대해 강요가 아닌 선택으로 대처할 수 있는 방식을 습득하도록 프로그램을 구성하였다. 그 세부적인 접근방법으로는 공감과 지지로 상대방의 말을 경청하고 자신이 알지 못했던 부정적인 언어표현에 대해 되돌아볼 수 있도록 과거 대화 패턴을 분석하였다. 초등학교를 대상으로 한 중재에서는 역할극이나 동영상을 활용하였는데, 구체적인 활동이나 시청각자료가 있을 경우 더 집중할 수 있는, 초등학교 학생에게 맞춤형 중재의 특성을 확인할 수 있었다. 해당 연구에서는 역할극보다는 동영상을 활용 하였을 때, 대상자들이 눈짐에 대한 표현을 더 많이 한 것으로 보고하고 있다.

3. 중재의 효과

NVC-CI의 효과는 결과변수의 측정도구를 통해 평가하였는데(Table 4), 효과는 프로그램 참여했던 대상자의 변화 정도를 통해 파악할 수 있다. 본 고찰의 대상이 되는 연구 12편에서 효과를 확인하기 위해 사용된 측정도구는 23개로 확인되었는데, 의사소통 기술과 관련된 도구가 5개로 가장 많았으며, 대인관계나 대인관계 스트레스와 관련된 도구가 4개, 자아존중감과 관련된 도구가 4개로 그 뒤를 이었다. 이 밖에 부부를 대상으로 한 연구에서는 성적 친밀감을 측정하는 도구¹⁵⁾가 사용되었으며, 초등학교와 중학생 대상의 연구에서는 또래관계를 검사하는 도구^{3,20)}가 사용되었다. 그 외에 어린 시절 외상정도를 측정하는 도구²¹⁾와 직장인 대상의 직무만족도 측정도구,¹³⁾ 분노 표출 척도²¹⁾ 등이 사용되었다. 대상 연구들은 이러한 측정도구들을 통해 실험군의 대인간 의사소통 능력, 대인관계에서의 갈등 해결 방식, 자아존중감 등의 변화를 확인하였다.

직장인 대상의 연구¹³⁾에서는 NVC-CI를 제공받은 후 대인관계에서 발생하는 스트레스가 감소되고 그로 인해 직무만족도가 높아짐을 보고하였다. 청소년과 그 가족(어머니)을 대상으로 하였던 연구¹⁴⁾에서는 부모와 좀 더 효과적으로 대화를 하게 되었으며, 자신의 욕구뿐만 아니라 상대의 욕구도 존중²²⁾되어야 함을 인식하였다. 부부를 대상으로 진행했던 경우^{15,16)}는 일상생활에서 자주 발생하는 갈등 상황에 대해 유연하게 대처하게 되어 정서적 의사소통이 증가하였으며 그로 인해 애정표현도 증가하고 결혼만족도와 성적친밀감이 향상되었음을 확인하였다. 한 쌍의 부부에게 적용하였던 중재 프로그램의 결과¹⁷⁾에서 대상자들은 서로 간에 비난하는 말을 하지 않게 되었고 경청과 칭찬, 감사를 배우게 되었다고 회기 후 소감문을 기록하였다. 초등학교를 대상으로 진행되었던 프로그램²⁰⁾에서는 NVC로 말하기를 연습한 후 서로 존중하여 말하게 되었고 그로 인해 다툼이 줄어들었으며, 대인관계에 긍정적인 영향을 주어 자아존중감이 향상되었다고 보고하였다. 대학생을 대상으로 한 연구^{23,24)}에서는 강의 시간에 소집단으로 대상자들을 교육하여 집단 구성원 상호간에 긍정적인 영향을 주고받게 되었고, 회기가 진행될수록 집단 구성원간의 소속감과 유대감이 강화되었다고 하였다. 또한 NVC-CI 프로그램에서 회기 마지막에 소감을 나누고 감사를 표현하는 것은 대인관계 개선에도움이 됨을 확인하였다.

NVC-CI의 결과 변인의 공통점은 의사소통의 변화라고 할 수 있다. 그러나 참여자에 따라 크게 직장인, 가족(부부, 부모·자녀), 학생으로 나누어 각각의 그룹에만 적용되는 특성을 보

Table 3. Analysis of Intervention

Author (year)	Contents	
Cheung & Choi (2011)	· Applying 4 factors of NVC (Case of the workplace)	
Shin & Cho (2014)	<ul style="list-style-type: none"> · Understanding 4 factors of NVC · Applying 4 factors of NVC and express as message · Self acceptance and practice 	<ul style="list-style-type: none"> · Applying 4 factors of NVC and make cooperative relationship · Express gratitude
Lee & Kim (2010)	<ul style="list-style-type: none"> · Understand couple relationship types · Accept me and partner · Self sympathy · Express anger through recognition 	<ul style="list-style-type: none"> · Learn 4 steps of NVC · Control conflict in a safe way · Express intimacy · Say gratitude
Lee & Kwon (2014)	<ul style="list-style-type: none"> · Teenager – Knowing the importance of communication <ul style="list-style-type: none"> - Learning NVC communication method - Control and express negative emotions · Family – Focus on the real problem <ul style="list-style-type: none"> - Set the goal 	<ul style="list-style-type: none"> · Parents –Recognize the emotion of the children <ul style="list-style-type: none"> - Effective respond to the children’s emotion - Enforce the positive behavior of the children - Purify the negative behavior of the children
Chang et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Understand the partner · Look at the partner as positive way · Find out the points to improve among the couple communication · Exercise NVC communication 	<ul style="list-style-type: none"> · Control recent conflict · Find out the way to control conflict · Find out role of partner and discuss · Write thanks letter · Share the impression and opinion
Lee & Park (2007)	<ul style="list-style-type: none"> · Self-awareness · Finding bad habits in the ommunication · Learning core element of NVC (4 factors) 	<ul style="list-style-type: none"> · Learning core element of NVC · Applying – Expressing self empathy <ul style="list-style-type: none"> - express anger · Share the impression and opinion
Lee et al. (2009)	<ul style="list-style-type: none"> · Self-awareness · Finding bad habits in the communication · Learning core element of NVC (4 factors) 	<ul style="list-style-type: none"> · Applying –expressing self empathy <ul style="list-style-type: none"> - expressing gratitude - express anger · Share the impression and opinion
Koo (2006)	<ul style="list-style-type: none"> · Looking back the past communication style · Learn empathy principle 	<ul style="list-style-type: none"> · Empathy oneself and others · Express anger and gratitude · Ending
Kim et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> · Learning feeling words through video · Discuss the emotion after watching 3 videos · Learn 4 steps of NVC 	<ul style="list-style-type: none"> · Role play with NVC · Share the impression and opinion of the role play · Share the impression and opinion
Koo (2005)	<ul style="list-style-type: none"> · Looking back the past communication style · Learn empathy principle 	<ul style="list-style-type: none"> · Empathy oneself and others · Express anger and gratitude · Share the impression and opinion
Lee & Son (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · Recognize the primary emotion and relax training · Reflective communication education and practice · Relevance communication practice · Imagery work related with past trauma 	<ul style="list-style-type: none"> · Explain 4 steps of NVC and practice · Recognize the need behind the anger · Empathy · Practice expressing anger through role play · Share the impression and opinion
Kim (2011)	<ul style="list-style-type: none"> · Listening to the appeal with empathy and support · Do role play as opponent · Say 4 factors of NVC · Sympathy 	<ul style="list-style-type: none"> · Experience the obstacles toward empathy of one’s communication style · Communicate through sexual life · Explore life territory · Plan the performance plan

Table 4. Research Tool (N=23)

Types	n (%)
Communication skill related scale	5 (21.7)
Interpersonal relationship related scale	4 (17.3)
Self esteem related scale	4 (17.3)
Peer relationship examination scale	2 (8.6)
Anger though scale	2 (8.6)
Sexual intimacy scale	1 (4.3)
Conflict solving method scale	1 (4.3)
Job satisfaction	1 (4.3)
Group consultation's therapeutic scale	1 (4.3)
Childhood trauma questionnaire	1 (4.3)
Adult attachment questionnaire	1 (4.3)

이기도 하였다. 그 각각의 차이점들은 크게 세 가지로 분류할 수 있다. 첫째 직장인을 대상¹³⁾으로 하였던 NVC-CI에서는 직무만족 수준을 결과변인으로 확인하였는데, 실험군의 직무만족 수준이 향상됨을 보여주었다. 이러한 경험적 결과는 기업에서 의사소통 기술 증진 프로그램의 필요성을 인식하도록 돕는 역할을 할 수 있기 때문에 중요한 시사점을 갖는다고 하겠다. 둘째, 가족(부부, 부모·자녀)을 대상¹⁴⁻¹⁶⁾으로 NVC-CI를 적용하였을 때에는 실험군의 결혼만족 수준이 대조군에 비하여 높아짐을 확인할 수 있었다. 부부가 시간을 함께 공유하면서 서로에 대한 부정적인 정서도 직면하여 재해석 하는 과정을 거침으로써 부부간의 감정을 수용하고 공감하게 되는 결과를 보여주었다. 특히 Chang 등¹⁶⁾의 연구에서는 결혼만족도가 상대적으로 낮고 갈등이 많았던 부부에게 효과적이었음이 검증되었는데, NVC-CI를 지역사회 정신건강증진센터나 사회복지시설에서 부부건강 프로그램으로 운영한다면 문제부부를 조기에 스크린하여 도움을 줄 수 있을 것으로 생각된다. 아울러 부모와 자녀를 대상¹⁴⁾으로 하였던 NVC-CI에서도 가족이라는 공동체 안에서 많은 시간을 함께 공유하는 부모·자녀 관계이기 때문에 반복되는 비효과적 의사소통을 인식하지 못하던 것을 서로 확인할 수 있는 기회가 되었다는 결과를 보여주었다. 이를 통해 볼 때 NVC-CI는 대화의 상대가 함께 참여하는 것이 도움이 됨을 알 수 있었다. 셋째, 학생을 대상으로 한 연구들은 초·중·고생을 비롯하여 대학생까지 다양하였으며, 공통된 결과 변인으로는 또래관계 향상, 자아존중감 향상 등을 들 수 있다. 정규 수업시간을 활용하여 중재시간이 정확하게 확보되어 있었다는 것은 중재의 장점으로 파악되었는데,

실제로 대학생을 대상¹⁶⁾으로 한 NVC-CI는 대학의 정규교과 과정으로 편입이 가능한지를 확인해 볼 수 있는 결과로도 활용하였다. 학교라는 특성상 교육내용이 가정이나 지역사회로 이어져 파급효과가 크기 때문에 체계적으로 NVC-CI를 적용해 방법을 연습하고 학교생활에 바로 적용할 수 있도록 한다면 사회적으로 문제가 되는 집단 따돌림이나 학교 폭력과 같은 문제를 예방할 수 있다고 생각된다.

논 의

본 연구는 NVC-CI 연구를 통합적으로 고찰하여 NVC-CI 연구의 특성과 프로그램의 구성 및 내용, 그리고 프로그램의 효과를 파악하여 근거중심 자료를 확보하고자 수행되었다. 이 연구결과에 제시된 내용을 중심으로 향후 의사소통 프로그램 개발의 방향을 모색하고자 한다.

본 연구에서 나타난 NVC-CI의 첫 번째 특성으로는 개별중재보다 집단중재로 시행되는 경우가 많다는 것이다. 이는 의사소통이 둘 이상의 상호작용에서 이루어지는 것이기 때문으로 보여 진다. 또한 집단과정은 그 자체로 중요한 치료도구²⁵⁾이므로 의사소통의 변화를 목적으로 하는 중재에 적합한 도구로 작용한다. 그 이유는 Yalom²⁵⁾이 정리한 11개 집단의 치료요인 중에서 특히 보편성, 정보전달, 응집성, 사회화기술의 발달, 동일시, 대인관계학습을 통해서 이해할 수 있다. 집단에 참여하는 구성원들은 자신의 문제를 공유하며 자신만이 가지고 있는 문제가 아님을 인식하게 되고 타 구성원에 대한 관찰학습을 통해 자신을 되돌아보고 성찰할 수 있는 기회를 갖게 된다.²⁵⁾ 한 개인의 의사소통 패턴이나 대인관계를 맺는 방법은 문자 교육보다 관찰과 피드백을 통해 이루어지게 되므로 한 집단 안에 있는 대상자들의 상호작용이 무엇보다 중요하다고 하겠다. 집단의 초기과정에는 구성원 간의 갈등이 유발되는데 이것은 자연스러운 현상이며 구성원들 스스로가 해결해 나갈 수 있도록 기회를 주고 조력하는 것이 필요하다. 본 연구에서 분석하였던 대학생 대상 연구²⁴⁾에서 보면, 실제로 첫 회기에 집단원들이 서로 자기 개방을 하지 않고 강의에만 집중하며 의사소통 실습 참여에는 저조했던 것을 볼 수 있는데, 중재자가 집단에서 공동으로 해결해야 하는 과제를 부여함으로써 집단의 결속력을 다지도록 하였다. 총 10회기 프로그램 중 5회기 이후에는 집단원들 간에 결속력이 강화되어 타 집단원들과 경쟁하는 모습을 보이기도 하였다. 집단의 결속력은 중요하지만 전체 프로그램의 방해가 되는 과도한 경쟁을 하지 않도록 중재자의 세심한 주의가 필요하다. 또한 문제 부부들을 중심으로

중재를 시도했던 연구에서는 집단 참가자들이 초기 활동에서 매우 소극적이었으나 회기가 진행될수록 집단원들이 이전에 경험하였던 부부갈등, 폭언, 상호비방 등과 같은 문제를 공개적으로 다루게 되면서, 이러한 문제가 자신에게만 국한된 것이 아님을 알게 되고 적극적으로 참여하였음을 보고하였다. 타인에게 노출하기 어려운 부부 성적인 문제에 대해서도 집단에서 공개적으로 다루게 되면서 이전의 대처방법에 대한 문제점을 집단 구성원 상호 간에 주고받을 수 있었으며 새로운 대처기전을 모색하려는 시도가 있었음을 확인하였다.

두 번째, NVC-CI의 회기 수는 8~11회기로 진행된 경우 유의한 결과를 보였으며, 중재간격은 주 1회기 또는 2회기로 진행됨을 알 수 있었다. 성인의 경우 중재 시간은 대부분 1회기에 60~90분이었으며, 초·중·고 학생들의 경우는 각 학생들의 집중도를 감안하여 1회기에 실제 학교에서의 수업시간과 동일한 40~50분으로 진행됨을 알 수 있었다. 다만 성인의 경우 대상자의 의사소통 문제에 대한 인식이 확실하며 적극적으로 참여하는 경우 120분 이상 중재가 시행되어도 무방함을 확인하였다. 본 연구의 대상인 논문 가운데 청소년과 그 부모를 대상으로 했던 프로그램¹⁴⁾의 경우 총 중재 회기가 8회기로 구성되었는데, 세부 프로그램은 다음과 같은 방식으로 진행되었다. 먼저 청소년과 부모가 각각 6회기동안 NVC-CI 프로그램을 경험하고, 7회기와 8회기에 부모·자녀 공동 프로그램에 참여하도록 하였는데, 결과 변수로 확인하고자 했던 의사소통 능력 향상에 유의한 결과가 도출되지 못하였다. 청소년 자신의 의사소통 방식을 이해하고 갈등상황에서 자신의 감정을 표출하는 단계까지는 변화가 있었으나 이를 해결하기 위한 적절한 의사소통 기술이 사용되지는 못하였다. 총 중재 회기는 8회기였으나 실제 NVC를 학습하고, 연습을 했던 회기는 6회기까지이었으므로 청소년들이 의사소통 방법을 익혀 실생활에 적용하기에 6회기는 다소 부족한 시간이었음을 확인할 수 있었다. 또한 의사소통은 한 개인이 초기 유아기 때부터 삶에서 굳어진 패턴이므로 단기간에 변화하는 것이 어렵기 때문이라고 볼 수 있다. 그러므로 이 6회기 동안 NVC를 숙지하여 실생활에 적용하는 것에는 한계가 있었던 것으로 파악되었다.

세 번째, 중재 프로그램을 적용 후에 효과를 확인하기 위해서 사용한 측정도구 선택이 중요함을 알 수 있었다. 즉 도구는 중재 프로그램의 제공을 통해서 얻고자 한 프로그램의 효과를 구체적으로, 그리고 민감하게 측정할 수 있어야 하기 때문이다. NVC-CI 프로그램을 시행한 후 연구자들이 확인하고자 하였던 주요 변수들은 크게 세 가지 범주로 나누어 볼 수 있는데, 의사소통능력, 대인관계기술 및 대인관계 스트레스, 자아존중

감이 그것이다. 각 연구에서 사용되었던 측정도구 가운데 의사소통 능력검사를 대표할 수 있는 도구는 Bienvenu가 1971년 개발한 총 40문항의 '대인간 의사소통 척도'이다.¹⁴⁾ 이 척도는 5개의 하위요인인 표현의 명확성, 경청, 자기노출, 자아개념, 감정처리로 구성되어 있으며, 각각의 신뢰도 계수는 .77, .78, .78, .76, .71로 이 각각의 하위요인별 변화를 추후 중재 연구의 효과를 확인하는데 적용할 수 있을 것이다. 한편 대인관계능력 측정도구 가운데 대인관계변화 척도(Relationship Change Scale)는 Guerney가 개발한 것으로 하위요인이 의사소통, 신뢰감, 친근감, 민감성, 개방성, 이해성으로 구성¹³⁾되어 있고, 각각의 Cronbach's는 .655, .625, .826, .762, .691, .620이다. 타인과의 의사소통이 원활해지면 자아존중감이 향상된다는 결과를 통합적 고찰을 통해 알 수 있었는데, 이를 측정하기 위한 도구로는 Coopersmith가 1981년 개발한 Self-Esteem Inventory (SEI)를 1993년 Jeon이 변안한 것이 사용²⁰⁾되었다.

대상연구에서 사용한 측정도구들의 공통된 특성은 모두 자가 보고식이었다는 점이다. 의사소통이나 인간관계의 변화는 주관적인 자가 보고를 포함하여 관찰자에 의한 객관적인 평가 도구를 추가하여 활용한다면 중재 프로그램의 효과를 보다 더 완전하게 입증할 수 있을 것이라고 생각한다. 고찰 결과 NVC-CI에서는 표준화된 측정도구뿐만 아니라 대상자의 소감문을 통해 실제 변화를 심도 있게 파악하고자 하는 노력이 관찰되었다. 이처럼 의사소통에는 인간의 내면적인 면이 작용하므로 객관적으로 관찰되기 이전 단계의 변화라고 볼 수 있는 참여자의 주관적인 변화와 변화의 질적인 내용을 파악하는 것이 필요하다고 하겠다. 실제로 본 연구의 대상이 되었던 논문들 가운데 절반 이상이 소감문을 작성하거나 서로 감정을 말하게 하는 과정을 거쳤다. 대학생을 대상으로 한 연구에서는 NVC-CI 참여 후 참여자들에게 소감문을 작성하도록 하고 이를 질적 분석하였는데, '상대방을 대하는 기본자세와 태도가 변화하였다', '타인의 말을 비판하지 않고 경청하게 되었다', '친밀한 인간관계를 체험하게 되었다' 등의 결과가 확인되었다.

NVC-CI와 관련된 연구가 다양한 대상자와 다양한 형태로 제공되었기 때문에 Whittmore와 Knaf¹²⁾의 4단계를 엄격하게 적용하여 연구의 부정확성이나 편향성 등과 같은 오류를 범하지 않도록 연구자와 1인의 연구 전문가가 참여하여 평가의 일치 여부를 확인하였다.

위와 같이 NVC-CI 국내 연구를 통합적으로 고찰함으로써 의사소통 중재가 효과적이기 위해서는 어떤 주요한 속성들을 갖추어야 하는지 파악할 수 있었다.

본 고찰의 대상이 된 연구를 국내 연구로 한정하는 것은 우리나라의 사회적 정서에 NVC가 어떻게 적용되고 있는지를 확인하고자 함이다. 따라서 다양한 사회·문화적 환경에서 NVC가 어떻게 적용되고 있는지를 확인하지 못한 것은 본 연구의 제한점이라고 하겠다. 추후 연구에서는 NVC의 효시가 되었던 미국에서의 적용은 어떠한지, 국내 NVC-CI 내용과 공통점 및 차이점은 무엇인지 확인해 볼 것을 제안한다.

결론

NVC-CI가 다양한 대상자에게 적용되고는 있지만, 이에 대한 명확한 근거와 특성을 제시하지는 못하는 실정이다. 이에 본 연구는 NVC-CI 관련 국내 연구를 통합적으로 고찰하여 NVC에 대한 근거중심자료를 확보함으로써 향후 의사소통 증진 프로그램 개발에 근거를 마련하고자 하였다.

본 고찰의 대상이 된 연구의 의미 있는 자료들을 통합한 결과 NVC-CI는 개별중재보다 집단중재의 형태로 이루어지는 경우가 많았다. 집단 구성원과의 직접적인 의사소통 경험으로 피드백을 주고받으며 성숙한 소통 방법을 학습할 수 있고, 다른 구성원의 의사소통에 대한 관찰학습을 통하여 자아성찰이 이루어질 수 있기 때문인 것으로 보여진다. 또한 대상자의 의사소통 패턴을 효과적으로 변화할 수 있도록 중재 프로그램을 적용할 때는 주 1~2회기 정도로 총 10~11회기 정도의 시간이 필요하며, 주 1~2회기 정도로 중재가 이루어지고 있음을 확인할 수 있었다. 의사소통 중재 프로그램을 진행 한 후 의사소통 기술의 증진, 대인관계 능력의 향상, 대인관계 스트레스 감소, 자아존중감 향상 등이 확인되었다. NVC-CI 참여 전후 변화 유무를 측정하기 위한 도구로 의사소통기술증진과 관련된 척도, 대인관계 능력 및 스트레스와 관련된 척도, 자아존중감과 관련된 척도들이 사용됨을 알 수 있었고, 참여자의 소감문을 분석하여 자료를 도출하는 것도 의미 있는 연구 수행임을 확인하였다. 그러므로 NVC-CI를 개발하는 것은 의사소통과 대인관계 문제를 경험하는 대상자들에게 도움이 되며, 이에 대한 후속 연구가 필요하다고 하겠다.

REFERENCES

1. Arnold EC, Boggs KU. Interpersonal relationships: professional communication skills for nurses. 5th ed. Missouri: Saunders Elsevier; 2007.
2. Marlow E, Nyamathi A, Grajeda WT, Bailey N, Weber A, Younger J. Nonviolent communication training and empathy in male parolees. *J Correct Health Care*. 2012;18(1):8-19. <http://dx.doi.org/10.1177/1078345811420979>
3. Lee YO, Cheon SM, Ryu WJ, Jeong HG. The effect of classroom-based nonviolent communication training program on middle school student's communication and peer relationships. *Korean J East West Sci*. 2009;12(2):45-57.
4. Naranjo C, Kornreich C, Campanella S, Noel X, Vandriette Y, Gillain B, et al. Major depression is associated with impaired processing of emotion in music as well as in facial and vocal stimuli. *J Affect Disord*. 2011;128(3):243-51. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2010.06.039>
5. Kelly JF, Stout RL, Tonigan JS, Magill M, Pagano ME. Negative affect, relapse, and Alcoholics Anonymous (AA): does AA work by reducing anger?. *J Stud Alcohol Drugs*. 2010;71(3):434-44. <http://dx.doi.org/10.15288/jsad.2010.71.434>
6. Marlatt GA. Taxonomy of high risk situations for alcohol relapse: evolution and development of a cognitive-behavioral model. *Addict*. 1996;91(12s1):37-50. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1360-0443.91.12s1.15.x>
7. Kim HY, Kwak IS, Hong SH, Kim SH. The development of a life coaching educational program at the healthy family support center. *Korean Home Manag Assoc*. 2009;27(4):19-30.
8. Kornreich C, Foisy M-L, Philippot P, Dan B, Tecco J, Noel X, et al. Impaired emotional facial expression recognition in alcoholics, opiate dependence subjects, methadone maintained subjects and mixed alcohol-opiate antecedents subjects compared with normal controls. *Psychiatr Res*. 2003;119(3):251-60. [http://dx.doi.org/10.1016/S0165-1781\(03\)00130-6](http://dx.doi.org/10.1016/S0165-1781(03)00130-6)
9. Rosenberg MB. Nonviolent communication: a language of life. 1st ed. Han K, translator. Seoul: Korean Center for NVC; 2013.
10. Krnvc.org [Internet]. Seoul: Korean Center for Nonviolent Communication; [updated 2013]. Available from: <https://www.krnvc.org:5009/>
11. Kim YW, Kim YG. Study on traditional medical healing method of hwa-byung examined with 4 compositional elements of non-violent communication (NVC). *J Korean Cult*. 2015;29:217-40.
12. Whittemore R, Knaf K. The integrative review: updated methodology. *J Adv Nurs*. 2005;52(5):546-53. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>
13. Cheung KG, Choi HN. The effectiveness of an intensive non-violent communication group counseling program on employees' interpersonal competence, interpersonal stress, and job satisfaction. *J Hum Underst Couns*. 2011;32(1):31-46.
14. Lee MG, Kwon HY. A study for the effect of strengthening family program on high school student's communication and conflict solving style. *Korean J East West Sci*. 2014;17(1):127-52.
15. Lee HJ, Kim SO. The development and verification of an experiential couple group therapy program-integration of the Satir growth model and non-violent communication. *Korean J Couns*.

- 2010;11(2):831-54.
16. Chang JK, Jun JM, Lee JW. A study on the effectiveness of couple group counseling program for improving marital satisfaction. *Fam Cult*. 2015;27(1):179-201.
 17. Kim JR. A case study on couple counseling based on nonviolence communication. *J Meditation Psychol Couns*. 2011;6:171-232.
 18. Kim EJ, Jin CH, Lee SS. The exploration of the effects of social and emotional learning program on the social and emotional competencies of elementary school students and their community consciousness. *Res Educ Method*. 2015;27(4):511-34.
 19. Lee YO, Cheon SM, Ryu WJ, Jeong HG. The effect of classroom-based nonviolent communication training program on middle school student's communication and peer relationships. *Korean J East West Sci*. 2009;12(2):47-57.
 20. Lee EA, Park SB. The effect of Rosenberg's nonviolent communication training program on rejected children's self-esteem and their peer relationships. *Korean J East West Sci*. 2007;10(2):33-48.
 21. Lee JY, Son CN. The development and verification of the Siegel's interpersonal neurobiology model-based eclectic therapy program for dysfunctional anger control. *Korean J Health Psychol*. 2011;16(2):243-61.
 22. Shin SI, Cho GP. The effect of non-violence communication program for mothers on mother-children relationship and self concept of their junior high school children. *J Learner Cent Curriculum Ins*. 2014;14(10):181-96.
 23. Koo JG. Non violent communication program using a liberal arts course. *Pyongtaek Rev*. 2005;19:129-49.
 24. Koo JG. The effects of an empathy education program using a liberal-arts course on communication, interpersonal and perceived therapeutic factors. *Korean J Couns*. 2006;7(1):11-26.
 25. Yalom ID, Leszcz M. *Theory and practice of group psychotherapy*. 5th ed. New York: Basic Books; 2005.