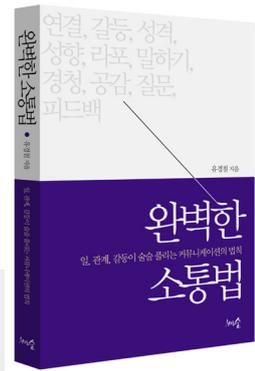


# 희망을 보여주는 긍정적이고 미래지향적인 질문

직장생활에서 가장 어렵다고 하는 사람들과의 관계와 소통에 대한 모든 솔루션을 담은 직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감’ 대표의 글로 다시 읽고 새겨보는 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 연재합니다.



유경철 지음 / 천근루숲 / 14,000원

질문은 3가지의 방향성을 가지고 해야 한다. 첫째는 개방형 질문, 둘째는 긍정형 질문, 셋째는 미래지향적 질문이다. 지난달 개방형 질문에 이어 이번에는 긍정형 질문과 미래지향적 질문에 대해서 확인해 보고자 한다.

## 긍정형 질문 vs. 부정형 질문

예를 들어 이번 분기에 팀의 실적이 좋지 않아 팀장이 팀원들을 모아 놓고 질문한다. “이번 분기에 우리 팀의 실적이 좋지 않은데 무슨 문제가 있나요?”라고 묻는다면 팀원들은 뭐라고 대답할까? 이미 실적이 좋지 않은 것에 대해 모두가 걱정을 하고 있는데 ‘그 상황에서 무슨 문제를 이야기해야 하지...’라고 생각할 수 있다. 이것은 문제와 이유에 집중된 질문이다. 그렇다면 이런 상황에서 어떻게 질문하는 것이 좋을까? 해결책에 초점을 둔 긍정적인 질문이 효과적이다. ‘실적이 높은 팀의 성공요인은 무엇일까요?’, ‘우리 팀에서 무엇을 혁신하면 조금 더 실적이 좋아질까요?’, ‘고객사에서는 어떤 특징을 가진 사람들과 계약을 더 하고 싶을까요?’라고 질문해 보자. 질문 자체가 긍정적이고 해결책에 초점을 맞추기 때문에 팀원들은 자신의 생각을 더 자유롭게 이야기할 수 있을 것이다. 긍정형 질문은 원인파악(왜)보다는 ‘어떻게’나 ‘무엇’이 포함된 질문이다. 상황을 긍정적으로 볼 수 있도록 도와주는 질문이며, 상대방을 방어적으로 만들지 않는 질문이라고 할 수 있다.

## 미래지향적인 질문 vs. 현재형 질문

과거나 현재에 초점을 맞추는 질문은 앞으로 나아가기가 어렵다. 미래지향적인 질문은 미래형 단어가 포함된 질문이어야 하고 미래의 행동과 가능성에 초점을 맞춘 질문이다. 미래지향적인 질문은

희망적이다. 미래이기 때문에 부담이 크지 않다. 그러나 미래에 대한 가능성을 생각해 보고 희망을 가질 수 있기 때문에 좋은 아이디어를 낼 수가 있다.

- 1) 우리 팀의 3년 뒤 모습은 어떻게 되었으면 좋을까요?
- 2) 팀원으로서 앞으로 우리 팀이 어떤 방향으로 가면 좋을 것 같아요?
- 3) 우리가 이 상황에서 앞으로 어떤 시도를 해보면 좋을까요?

대화를 할 때 항상 머릿속에 개방적 질문, 긍정적 질문, 미래지향적 질문을 하려고 노력해야 한다. 노력은 곧 습관이 된다. 질문을 잘하는 습관이 생기면 대화할 때 내가 원하는 의도를 명확히 들을 수 있고 말하는 사람도 자신의 생각을 정확하게 이야기할 수 있다. 질문을 잘하는 사람은 좋은 질문을 하기 위해 끊임없이 노력한다. 스스로 좋은 질문을 써 보기도 하고 잘못된 것은 수정해 보기도 한다. 질문을 잘하는 방법은 자신에 대해서 100개의 질문을 한번 써보는 것이다. 어떤 질문이라도 좋다. 그리고 그 질문을 다시 한번 읽어보자. 질문에 온전한 답을 할 수 있는지 아닌지 스스로 확인할 수 있다. 소통은 끊임없이 연습하고 그것을 몸으로 체득화 하려는 사람이 잘할 수밖에 없다. 계속해서 반복해 연습하고 실수하고, 다시 수정해서 연습하는 시간이 길어질수록 우리는 소통을 잘하는 사람으로 평가 받게 된다. **인**

유경철

‘소통과 공감’ 대표  
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,  
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』,  
『NLP로 신념체계 바꾸기(번역)』, 『나는 팀장이다』 저자

