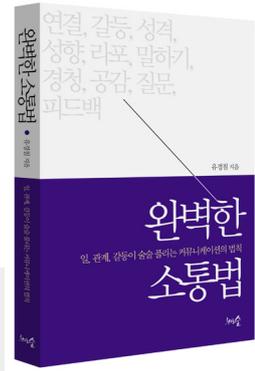


# 효과적인 소통을 위한 개방형 질문법

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 / 천근루슈 / 14,000원

타인과 소통할 때 가장 중요한 것 중 하나가 질문이다. 어떻게 효과적으로 질문을 하느냐에 따라 대화의 관계가 달라진다. 따라서 신중하면서도 좋은 질문을 하는 것이 좋은 소통에 도움이 된다. 질문은 3가지의 방향성을 가지고 해야 한다. 첫째는 개방형 질문, 둘째는 긍정형 질문, 셋째는 미래지향적 질문이다.

## 개방형 질문 vs. 폐쇄형 질문

개방형 질문은 상대방이 자유롭게 이야기하게 하는 방법이다. 팀원들과 업무 효율을 높이기 위한 회의를 할 때 어떻게 이야기해야 개방형 질문일까?

“우리 팀의 업무 효율성이 떨어지는데 어떻게 하면 더 효율적인 팀이 될 수 있을까요?”

이것은 개방형 질문이다. 이 질문을 듣고 팀원들은 팀이 효율적으로 일할 수 있는 다양한 아이디어를 낼 수 있기 때문이다. 개방형 질문은 기본적으로 생각을 자극한다. 정해진 답이 없기 때문에 어떤 대답이 나올지 알 수가 없다. 그래서 사람들의 다양한 생각을 듣기 위해서는 개방형 질문을 하는 것이 좋다. 반면 폐쇄형은 질문하는 사람이 의도한 방향으로 답변을 유도하고 싶을 때 사용한다. 상대방이 어떤 생각을 하지 못하게 O/X나 YES/NO로만 대답하게 하는 질문이다.

“우리 팀의 효율성이 떨어지는데 도대체 다들 일을 제대로 하고 있는 건가요?”

이는 팀원들의 생각을 듣는 것이 아니라 자신의 생각을 주입하는 질문은 폐쇄형 질문이라 할 수 있다. 폐쇄형 질문은 물론 나에게 유리한 조건이 되게 하는 협상상황 같은 경우에는 유리할 수도 있다.

그러나 일반적으로 조직에서 일을 할 때 던지는 질문들은 대부분 개방형 질문으로 해야 한다. 다음의 예시에서 개방형 질문과 폐쇄형 질문을 구분해 보자.

- 1) 삶을 의미 있게 사는 것이 중요하지 않을까요?
- 2) 다이어트를 위해 걸어보는 것은 어떨까요?
- 3) 술을 마시면 좋은 것이 무엇일까요?
- 4) 당신의 건강을 걱정하시나요?
- 5) 일을 그만두고 싶어 하는 이유는 무엇인가요?
- 6) 6개월 안에 살을 빼시겠습니까?
- 7) 비만 때문에 생길 수 있는 영향 중 가장 염려되는 것은 무엇입니까?

위의 예에서 개방형 질문은 3, 5, 7번이다. 나머지는 폐쇄형 질문이다. 개방형 질문은 대답의 방향성이 자유롭다. 질문을 받는 사람이 생각한 것을 그대로 이야기할 수 있다는 장점이 있다. 반면 폐쇄형 질문은 ‘예’ 또는 ‘아니오’라고 답이 나오게 하는 질문이기 때문에 상대방이 불편한 상황이 될 수 있다. 최근 들어 소통에서 질문에 대한 중요성이 더 커지고 있다. 어떤 질문을 하느냐에 따라 상대방의 의도와 생각을 제대로 알 수 있기 때문이다. 그래서 훌륭한 리더들은 좋은 질문을 하기 위해 지속적으로 연습하기도 한다. 많은 말이 아닌 좋은 질문을 건네는 사람이 진정한 소통자라는 것을 명심해야 할 것이다. **인**

유경철

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

