

8차시. Ask, 생각을 깨우는 질문의 힘

학습 내용

1. 질문의 일곱 가지 힘
2. 질문의 함정과 실수
3. 넘지하는 질문의 기술

1. 질문의 일곱 가지 힘

질문의 7가지 힘

- 질문을 하면 답이 나온다.
- 질문은 생각을 자극한다.
- 질문을 하면 정보를 얻는다.
- 질문을 하면 통제가 된다.
- 질문을 하면 마음을 열게 한다.
- 질문은 귀를 기울이게 한다.
- 질문에 답하면서 스스로 설득된다.

질문을 잘하기 위한 10가지 톨

- 우호적인 분위기를 만들라.
- 질문할 때는 상대의 눈을 쳐다보라.
- 일상적인(쉬운) 언어를 사용하라.
- 간단한 문장을 사용하라.
- 자세히 설명하라.
- 주제에 집중하라.
- 질문의 목적을 분명히 하라.
- 상황과 대상에 맞게 질문하라.
- 의도에 따라 질문 매너를 달리하라.
- 대답을 어떻게 활용할지 준비하라.

2. 질문의 함정과 실수

질문의 함정

- 질문을 할 때 설정을 하는 것
- 가식적인 태도
- 아무 의미 없음을 강조
- 전문용어를 남발

질문의 실수

- 다른 사람을 알아보거나 품위를 손상시키는 질문
- 프라이버시를 침해하는 질문
- 아무 도움이 되지 않는 질문
- 부정문으로 물어보는 질문
- 엉뚱한 답이 나올 수 있는 질문
- 편견이 섞인 질문
- 한번에 너무 많은 질문
- 압박하는 질문
- 애매모호하고 막연한 질문
- 응답자에게 부정적인 느낌을 주는 질문

3. 넘지하는 질문의 기술

질문을 잘하는 사람의 특성

- 지속적인 관심을 가지고 있다.
- 상대방의 능력에 맞게 효과적으로 질문한다.
- 대답을 어떻게 활용할 것이며, 실천할 수 있는 능력을 갖추고 있다.

올바른 질문

- 의미 있는 질문
- 영향력 있는 질문
- 현실에 부합되는 질문
- 대답을 어디에 활용할지 목적이 정확한 질문
- 대답하면서 깨우치게 하는 질문

질문스킬 - 개방형 질문

- 그 사람의 견해를 이야기할 수 있는 자유로운 질문
- 초점이 흐려질 수도 있고, 핵심을 잡아 결론을 유도하는데 부족할 수도 있음
- 초기에 대화를 유도하고, 상대와 코드를 맞추는데 유용한 질문

질문스킬 - 생각 확장형 질문

- 다양한 주제를 정해놓고, 그에 대한 다양한 의견들을 찾아내게 함
- 다양한 아이디어를 개진한 뒤 나중에 정리해야 함
- 대화를 촉진하는데 좋은 질문

질문스킬 - 넘지형 질문

- 답을 직접 얘기하는 것이 아니라 힌트만 제시하여 원하는 대답을 상대방이 직접 말하도록 하는 질문
- 자기 통제력이 있어야 하며, 사전에 계획을 잘 짜야 함
- 업무와 그 사람의 특성을 잘 알아야 함