

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

갈등해결 커뮤니케이션
전략4. 질문 디자인법



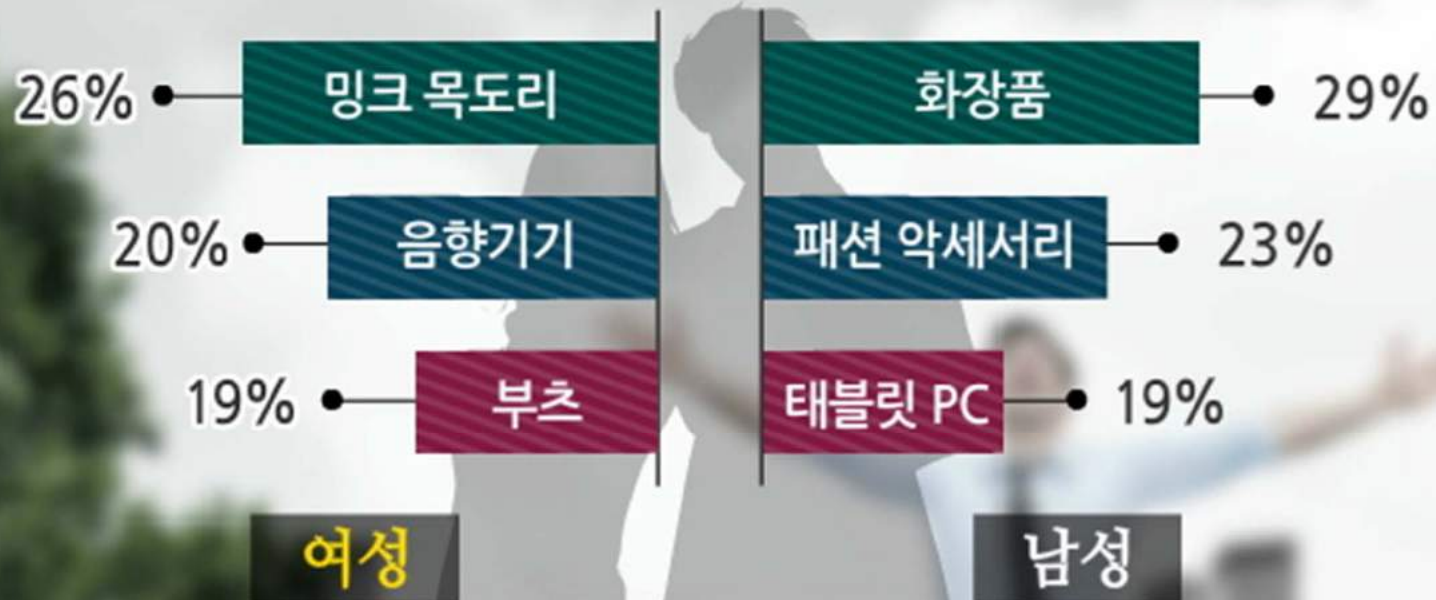
SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



20~40대 고객 1,020명에게 묻다.

“크리스마스에 받고 싶은 선물”은?



※ 제공 : 신세계 백화점



20~40대 고객 1,020명에게 묻다.

상대에게 그 선물을 받고 싶은 “이유”는?

저보다
음향기기에 대해
더 잘 아니까요.



저보다
화장품을
더 잘 아니까요.

반 이상이 **질문**인 우리의 대화

안녕하세요?

빨리 될까요?

제 것 먼저 해주실래요?

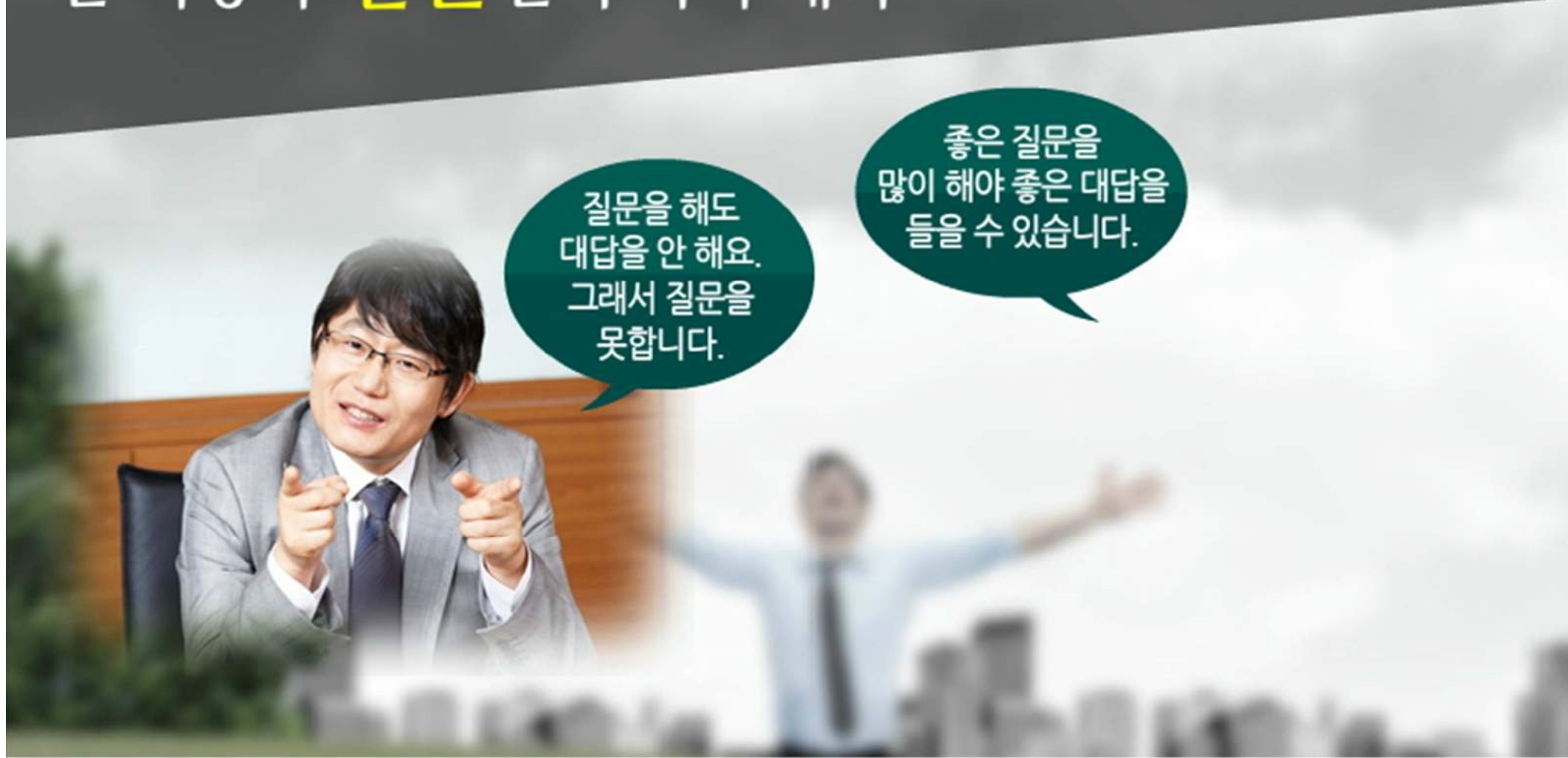
식사 하셨어요?

질문을 잘하는 사람 = **대화**를 잘하는 사람

반 이상이 **질문**인 우리의 대화

질문을 해도
대답을 안 해요.
그래서 질문을
못합니다.

좋은 질문을
많이 해야 좋은 대답을
들을 수 있습니다.



학습내용

- ▣ 좋은 질문의 영향
- ▣ 갈등해결을 위한 생산적 질문 디자인법

학습목표

- ▷ 좋은 질문의 영향을 알고 나는 어떤 질문 스타일을 가지고 있는지 파악할 수 있다.
- ▷ 갈등을 긍정적으로 해결할 수 있는 질문법에 대해 알고 실제 업무에서 활용할 수 있다.

GUIDING

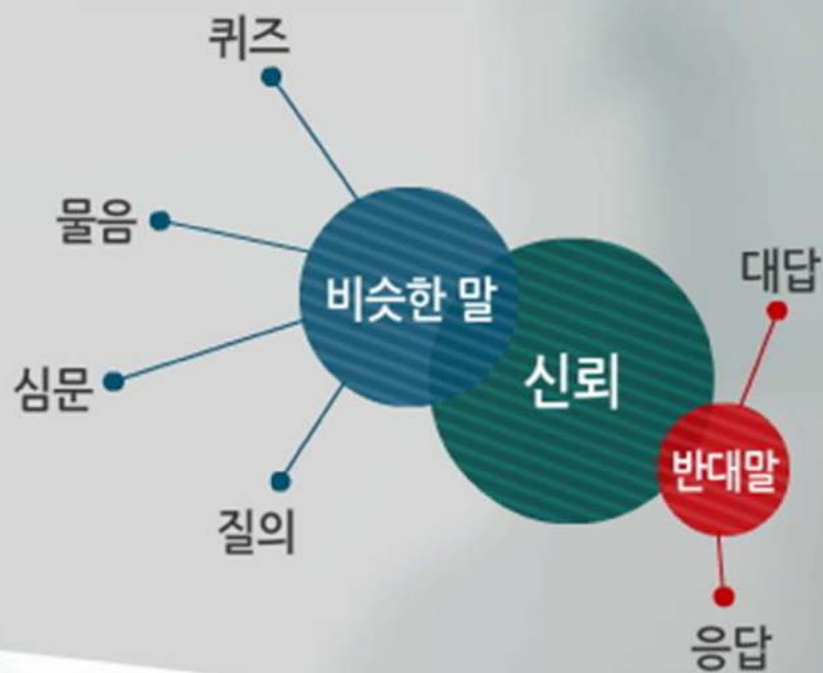
- 좋은 질문의 영향 이해

질문의 개념

질문(質問)

의미

모르거나 의심나는 점을
물음



답을 정해놓고 하는 질문

예 회식 장소를 묻는 부장님

실적도
안 좋은데,
무슨 소고기야?

삼겹살
어때?

소고기
어떠신가요?

그럼 왜
물어보는거야?

원하는 대답이 나올 때 까지 계속 질문함

질문을 가장한 비난과 비판

예 성적에 대해 묻는 아버지

또
훈내시는구나

이따위로
공부해서
대학 가겠어?

질문을 가장한 비난과 비판

갈등을 악화시키는 질문

갈등상황에서의 질문



대체 뭘
어찌자는
거야?

네 잘못을
알아? 몰라?

상황을 더 악화시키는 나쁜 질문

대안을 찾기 위한 가장 최고의 방법은?



질문

How?

어떻게하면 갈등을 해결할 수 있는
좋은 질문을 할 수 있을까?

GUIDING

- 갈등해결을 위한 생산적 질문 디자인법

좋은 질문의 힘

질문은 **마음**을 열게 한다.

질문을 하면 **답**이 나온다.

질문에 답하면 스스로 **행동**하게 된다.

나쁜 질문의 사례

오늘 미팅
어땠나?

뭐라 답하지?

그냥
그랬습니다.

질문의 힘을
발휘할 수 없는 경우

질문의 힘을
발휘할 수 있는 경우

오늘 미팅에서
어떤 점이
잘된 것 같아?

부족한 점을
보완하기 위해...

생각을 열고 답을 할 수 있음

나쁜 질문의 사례

대답하기 **힘든 질문**

아휴~

이 따위로
공부해서 좋은 성적이
나올거라 생각해?

질문이 아닌 **심문**

나쁜 질문의 사례

네가 지금
잘했다고
생각해?

프로젝트에 실패한 경우

이번 시험을
잘 쳤다고
생각해?

시험을 망친 경우

나쁜 질문의 사례

네가 지금
잘했다고
생각해?

프로젝트에 실패한 경우

이번 시험을
잘 쳤다고
생각해?

시험을 망친 경우

과거질문 VS. 현재질문

왜 실패했죠?
누구
때문이에요?

과거를 추궁하는 질문

미래를 향한 질문

이런 실패를
하지 않으려면
어떤 대책이
필요할까요?

답이 나오고 행동할 수 있음

부정질문 VS. 긍정질문

이번 프로젝트를
기한 내에 할 수
있다고 생각하나?

부정적인 질문

긍정적인 질문

기한 내에 하려면
무엇부터
해야 할까요?

닫힌 질문 VS. 열린 질문

이게 맞다고
생각하나?

닫힌 질문

(이미 답을 정해놓고 질문 하는 경우가 많음)

열린 질문

바뀌야 할 점이
무엇이라고
생각하나?

내가 하는
질문이 갈등해결에
도움이 되지
않으셨나요?

내가 하는
질문이 사람들이
답을 하지 않나요?

내 질문의 문제일 수도 있다

창의적 문제해결 방법 TRIZ의 이상적인 해결을 위한 질문기법



창의적 문제해결 방법 TRIZ의 이상적인 해결을 위한 질문기법

회식을 하면서
건강을 해치지 않는
방법은?

회식을 하지 않으면서
팀워크를 다질 수 있는
방법은?

최고의 이상적인 질문 디자인 하기

창의적 문제해결 방법 TRIZ의 이상적인 해결을 위한 질문기법

술을 조금 덜
먹으면 되지

회식 대신
점심 시간을
좀 활용해 볼까?

여러 가지 새로운 방법으로 해결가능

생각해 보기 최근에 겪은 갈등사례 생각해 보기



좋은 질문을 하지 못해서 좋은 답을
찾아내지 못하고 있는 우리

이거
책임 지기로
하셨잖아요.



이거 먼저
해주시기로
했잖아요.

상대를 **추궁**하고, **심문**하기 위한 방법의 질문

이 솜우화로 살펴본 사례



행복한 왕과 공주

저 달을
갖고 싶어요.

어떻게 하지?



달을 갖고 싶어하는 공주

이 습우화로 살펴본 사례



얕기 시작하는 공주

달을 따오는
자에게 큰 상을
내리겠노라...



달을 따오는 사람에게 상을
내리겠다고 선포하는 왕

이 솜우화로 살펴본 사례

공주님의
달은 얼마입니까?



달을 공주에게 주겠다는 대신



대신이 만들어 준 달을 보고
기뻐하는 공주

이 솜우화로 살펴본 사례




내일 달이 뜨면 어떻게 해야 할지
고민하고 있는 왕

아니 달을 따왔는데,
하늘에 또 달이 있으니
어찌 된 것이지요?



아이 그것도 몰라
내 이빨도 빼고 나서
이렇게 새로 나왔잖아.



좋은 질문을 통해
문제의 해결을 찾자!

효과적인 질문 방법은?

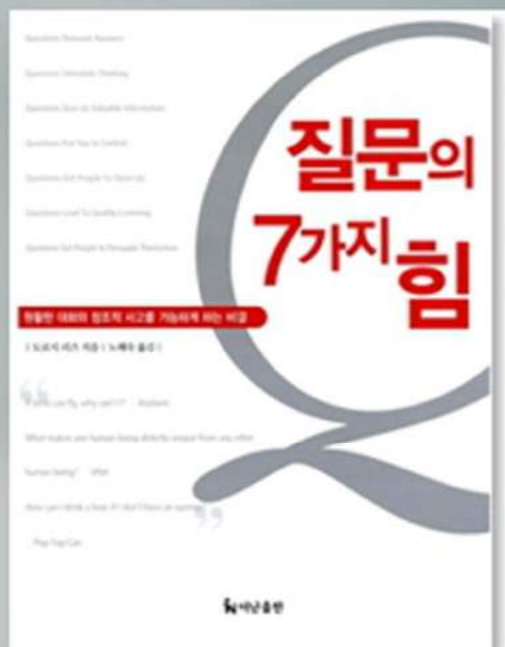
→ 좋은 질문을 하기 전
물어봐야 할 것 들이 있음



좋은 질문을 위해 스스로에게 물어봐야 할 것

질문의 7가지 힘 - 도로시 리즈(Dorothy Liz) -

상황에 맞는
가장 최고의 답을
이끌어 내는
좋은 질문은?



중은 질문을 위해 스스로에게 물어봐야 할 것

1. 이 질문을 해서 정확히 내가 얻으려고 하는 것은 무엇인가?

도움?

정보?

조언?



중은 질문을 위해 스스로에게 물어봐야 할 것

2. 누구에게 질문할 것인가?



중은 질문을 위해 스스로에게 물어봐야 할 것

3. 질문을 하기에 적절한 시기나 상황인가?



1:1




회의 중



전화

중은 질문을 위해 스스로에게 물어봐야 할 것

4. 질문은 어떤 영향을 미칠까?



관계, 일
↔
기분

최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례



고객에게 질문



결과의 해석 방식



성공

실패

최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례



- ✓ 천연재료를 사용해 주스 및 스무디를 만드는 회사
- ✓ 캠브리지 대학을 졸업한 동갑내기 친구들이 창립함

최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례

니즈에
맞을까?



요구에
맞을까?



성공할 수
있을까?





최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례

- ✓ 천연 생과일 주스를 만든 후, 공원에서 세 장짜리 설문지를 만들어 설문조사를 함
- ✓ 결론 : 공원에 놀러 와서 주스 한잔을 무료로 마시고 그 대가로 세 장의 설문지에 다 답을 할 고객들은 찾기가 쉽지 않다.



최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례

✓ 수정 후 질문 : 우리가 이 음료를 만들기 위해서 지금 다니고 있는 회사를 그만 두어도 좋겠습니까?(1가지 질문)

✓ 80% 이상 YES라는 대답을 들음

최고의 답을 얻어낸 기업들의 사례

3가지 입장의
질문
↓
실패

1가지 입장의
질문
↓
성공