정직하고 열린 질문 (honest open question)

▶ 정직하고 열린 질문이란, “난 이것에 대한 올바른 답을 알고 있어”, 또는 “네가 이것에 대한 바른 답을 주길 바래” 하는 생각의 바탕 위에서 질문하지 않는 것이다. 따라서 “심리치료사를 만날 생각을 해 본 적은 없나요?”와 같은 질문은 정직하고 열린 질문이 될 수 없다. 그보다는 “방금 이야기해 준 경험으로부터 무엇을 배웠나요?”와 같은 것이 정직하고 열린 질문일 수 있다.

▶ 당신의 질문으로 '중심인물(focus person)'의 이야기를 앞질러 가지 않는다. “당신이 슬펐다고 말한 것은 어떤 의미인가요?”는 정직하고 열린 질문이다. “당신이 슬펐다고 했는데, 또한 화도 나지 않았나요?”는 정직하고 열린 질문이 아니다.

▶ 가능한 짧고 질문의 중심이 담긴 질문을 한다. 여러 가지 근거나 배경 설명 등을 덧칠함으로써 자신의 의견이나 충고를 주입하는 결과가 되지 않도록 한다.

▶ 문제 자체에 대한 질문뿐만 아니라 문제를 이야기하는 사람 자신에게 다가가는 질문을 한다. 이는 외적 사실을 넘어서 상황의 내적 진실에 대한 질문들을 뜻한다.

▶ 묻는 사람 자신의 호기심을 만족시키기 위한 것보다는 ‘중심인물'이 자신의 관심을 탐구하도록 돕는 질문을 한다.

▶ 어떤 질문이 다소 원칙을 벗어난 듯해도 중심인물에게 도움이 된다는 직감이 있다면 자신을 신뢰한다. (일단 그것이 정직하고 열린 질문이라는 믿음이 있다면….)
예를 들면 이런 질문이다. “이 문제가 당신에게는 어떤 색깔을 띠는 것입니까? 그리고 왜 그런 색을 띠는 것일까요?”

▶ 특정 질문에 대해 확신이 없다면, 잠시 그 질문을 지켜보며 명확해질 때까지 기다린다.

▶ 질문이 이어지는 속도를 그룹 전체의 관점으로 바라본다. 이전 질문과 다음 질문 사이에 잠시 침묵을 허락한다. 너무 빨리 질문들이 튀어나오는 것은 공격적인 것이 될 수 있고 중심인물이 깊게 비추어볼 여지를 잘라버린다.

▶ 하나의 질문에 대한 답을 중심인물에게서 듣고 나서 관련된 질문을 이어서 하는 것은 가능하나, 다른 사람이 질문할 기회를 주지 않고 세 번째 질문을 이어서 하지는 않는다.

▶ '네-아니오' 또는 '옳은가-그른가'를 답으로 요구하는 질문은 피한다. 또한, 단순하고 솔직한 질문이 가장 좋은 질문임을 기억한다.

정직하고 열린 질문을 하는 것은 도전적인 일이 될 것이다. 때로 우리는 다른 사람의 문제를 "규정하려는", 또는 문제를 "해결하거나 고치려는" 오래된 습관에 빠져 다른 사람들이나 우리 자신으로부터 용서를 구해야 할 때가 있다. 그럴 때 "용서하고 기억하라"라는 오랜 지혜의 말을 따라, 그와 같은 실수를 다시 하지 않도록 의식적으로 노력한다. 이를 훈련하는 목적은 우리가 뛰어난 문제해결사임을 보여주려는 것이 아니다. 오로지 중심인물이 '자신의 내면의 교사'의 목소리를 잘 듣도록 돕는 것임을 지속적으로 자신에게 환기시키는 것이 도움이 된다.