과제3

다음 보기를 읽고 물음에 답하시오.

|  |
| --- |
| **보기 A**  이와 같이 우리 팀 내에서 팀 성공의 중요한 요인은 소통에 있음을 알고 있다. 그러나 의외로 근접소통오류처럼 늘 가까이 지내는 팀구성원 간의 소통이 부자연스러울 수 있다. 팀 구성원간의 소통은 곧바로 팀 성공의 지름길이다.  팀 리더와 팀 구성원에게 요구되는 기술 중에서 의사소통은 가장 중요한 기술 중 하나이다. 의사소통은 리더십, 동기부여, 문제해결, 수행평가, 윤리, 교육, 훈련, 멘토링 등 팀 리더와 팀 구성원의 관련 있는 모든 영역에서 기본이 되는 기술이다.  의사소통은 모든 인간 과정에서 가장 불완전한 기술일는지도 모른다. 의사소통은 의사소통의 질이 서로 다른 요인(예: 말하기 능력, 듣기 능력, 언어 장벽, 나이, 성별, 인종, 국적, 문화에 따른 서로 다른 인식과 의미, 태도, 비언어적 단서, 수신자와 송신자의 신뢰 수준)에 의하여 영향을 받기 때문이다. 이러한 이유 때문에 효과적으로 의사소통하기란 매우 어렵다. |

|  |
| --- |
| **보기 B**  의사결정 과정은 모두 똑같이 효율적이지 않다. 집단이 어떤 의사결정 과정을 통해 다양한 아이디어를 폭넓게 확인하고 고려하는지 그 정도를 보면 특히 그러하다. 연구를 통해 의사결정이 크게 대화형 과정과 주장형 과정으로 대별된다는 학자도 있다. 대체로 바람직하다고 여기는 대화형 과정은 다양한 대안을 만들어내고, 아이디어를 서로 교환하고, 검증이 잘된 해결책을 낼 수 있는 충분히 열려 있는 의사결정 과정이다. |

|  |
| --- |
| **보기 C**  (a) 팀에서의 인간 갈등은 자연스러운 현상이고, 어떤 상황에서는 팀의 침체를 극복하는 수단이 된다는 사실을 확인하였다. 이 두 가지 상황에서 의시소통은 매우 중요한 역할을 한다. 팀 리더나 팀 구성원이 화를 내고 있는 상태에서는 결코 문제가 해결되지 않는다. 문제가 더욱 악화되기 전에 팀 구성원이 화가 나 있는 상황에서 팀 리더에게 도움이 되는 전략이 필요하다. |

(1) 보기 A는 팀에서의 의사소통의 중요성에 비추어 실제로는 의사소통의 장애가 존재하고 있음을 주장하고 있는 글이다. 이러한 ‘의사소통의 일반적 장애’를 5가지 예를 들어 기술해보시오.

(2) 보기 A에서 강조하는 팀에서의 의사 소통 개선하기 위한 팀 리더의 전략을 5가지 제시해 보시오.

(3) 보기 B의 주장형 의사결정과 대화형 의사결정의 특징을 아래 준거를 중심으로 표로 비교 작성해 보시오.

• 의사결정에 대한 인식

• 회의의 목적

• 참가자의 역할

• 행동 패턴

• 소수자 견해

• 결과

(4) 보기 C에서의 팀 갈등 상황에서 팀 구성원의 화를 다루는 방법에서 화가 난 팀 구성원에게 피해야 할 행동과 취해야 할 행동을 각각 2가지 기술하시오.