

가상팀 환경에서의 팀웍에 대한 태도와 커뮤니케이션 패턴간의 관계에 대한 연구

Exploring Relationships between Individual Attitude and Communication Pattern
under Virtual Team Environment

이숙미(한양대학교 대학원 경영정보 시스템 전공)

박상혁(한양대학교 대학원 경영정보 시스템 전공)

백승익(한양대학교 경영학부 교수)

서울특별시 성동구 행당동 산17 한양대학교

Tel. +82-2-2290-1062, Fax. +82-2-2290-1018

E-mail: sbaek@hanyang.ac.kr

키워드: 팀 상호작용, 채팅, 화행이론, 개인의 태도

요약

최근 들어 기업 프로세스의 분산화와 복잡화가 가속화되고, 관련 정보통신 기술이 발전함에 따라, 가상 팀이라고 하는 새로운 조직형태를 기업 업무처리의 한 방안으로서 도입하는 사례가 증가하고 있다. 이러한 현상으로 인해, 최근 들어 가상 팀에 대한 연구가 많이 이루어지고 있으며, 특히 가상 팀과 오프라인 팀간의 비교연구를 통해, 오프라인의 팀에 비해서 가상 팀의 활용이 보다 효과적이라는 주장들이 나오고 있다.

그러나 최근에 수행된 가상 팀의 효과성이나 생산성에 대한 실증적 연구들을 살펴보면, 가상 팀이 보다 효과적이라는 선행연구들에 대한 반론들도 제기되고 있음을 알 수 있다. 이러한 연구들이 지적하는 대표적인 문제점은 지금까지 당연시되어 오던 가상 팀의 생산성에 대한 논의들이다.

그 이유를 생각해 보면, 오프라인 팀에서 구성원들 간에 상호 협력적인 작업을 수행할 때 발생하는 복잡한 팀의 다이내믹스도 완전히 이해하지 못한 상태에서, 이러한 협력작업이 온라인의 팀 활동으로 이어짐에 따라, 팀이 가지고 있는 다이내믹스에 대한 복잡한 문제들이 더욱더 심화된 것으로 여겨진다.

현대의 복잡한 산업구조나 인터넷 관련 기술의 발전 추세, 그리고 새로운 정보기술의 발전과 기업 프로세스에의 도입 확산등의 측면에서 보았을 때, 가상 팀의 활용은 이제는 성과향상과 경쟁우위 확보를 위한 필수적인 조직 경영의 한 전략으로 자리매김했다고 할 수 있으며, 이러한 이유로 인해 가상 팀의 문제점을 해결하기 위한 연구가 필요하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 팀웍을 진행하는 데에 있어서 팀의 구성원들이 어떤 식으로 상호작용을 하는지에 대한 탐색적인 연구를 시도함으로써, 팀의 다이내믹스에 대한 체계적 이해를 기반으로 가상 팀의 문제점을 해결할 수 있는 관리방안을 모색하는 방향으로 설계되었다. 따라서 본 연구는 팀 구성원의 팀웍에 대한 태도가 온라인 상의 상호작용을 위한 커뮤니케이션 패턴에 어떤 영향을 미치는가를 탐색적으로 연구하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 이러한 목적을 달성하기 위해서 실험연구를 그 방법론으로 채택하였으며, 약 100명의 학부학생들을 대상으로 설계된 실험을 실시하였다. 본 연구에서는 팀웍에 대한 개인의 태도를 측정하기 위해서 Dew, John R.(1998)에 의한 4가지의 구분을 사용하였으며, 이를 기반으로 하여 개인의 팀웍에 대한 태도를, 팀 지향적인 태도, 과업 지향적인 태도, 프로세스 지향적인 태도, 데이터 지향적인 태도로 구분하였다. 그리고 팀안에서 구성원들간에 이루어지는 커뮤니케이션의 패턴을 살펴보기 위해서 Searle(1969)의 언행이론에 따라 커뮤니케이션 패턴을, 언약행위(Commissives), 단언행위(Assertives), 선언행위(declaration), 정표행위(expressives)등 5가지로 구분하여 알아보았다.

예상되는 결과를 보면, 팀을 구성하는 참가자들의 태도가 과업지향적인 경우, 다른 팀에 비해서 언약행위가 많이 일어날 것으로 보인다. 이것은 완성된 무언가를 습득하고자 하는 팀원들의 태도가 영향을 미쳤다는 것을 나타낸다. 팀원들의 태도가 전반적으로 데이터지향적일 때, 단언행위를 많이 사용할 것이다. 이것은 주로 객관적인 자료의 충분한 획득과 검토를 통해서 해결안을 찾고자하는 팀원들의 태도가 반영된 것이라고 할 수 있다. 프로세스지향적인 팀은 선언행위의 빈도가 상대적으로 높게 나타날 것이다. 이것은 팀원간의 의견충돌과 정보의 모호함 등에서 오는 혼란을 벗어나 능률적으로 회의를 진행시켜서 해결안을 모색해 내하고자 하는 태도가 반영된 것이라고 할 수 있다. 팀지향적인 태도가 상대적으로 높은 팀은 정표행위의 빈도가 매우 높게 나타날 것으로 기대된다. 이것은 팀의 모든 사람들의 의견을 주시하고 모든 사람들이 원하는 방향으로 해결안을 만들어 내려고 하는 개인의 태도가 반영된 것이라고 할 수 있다.

본 연구는 사람들이 공동작업을 수행하는 온라인 상의 팀에서 개인의 태도가 팀의 커뮤니케이션 패턴에 어떤 영향을 미치는지 보여주고 있다. 즉, 가상 팀의 복잡한 팀 다이내믹스를 커뮤니케이션 패턴을 통해서 체계적으로 이해하고 관리적인 측면의 통찰력을 보여주고자 했다.