

청소년 상담기관의 조직원을 위한 의사소통능력 척도 개발 연구

Organizational Communication Scale Development & Validation

정문주*, 원희욱*, 채은영**
서울불교대학원대학교*, 더드림상담연구소**

Moon Joo Cheong(sasayayou@naver.com)*, Hee Wook Won(soojiwon@hanmail.net)*,
Eun Young Chae(eun0chae@hanmail.net)**

요약

본 연구는 청소년 상담 기관 조직의 조직원들의 의사소통능력 척도를 개발 타당화하는데 목적을 두었다. 연구 대상은 청소년 상담·복지센터에서 근무하는 상담자, 사회복지사, 관리자 등 131명이며, SPSS 12.0로 탐색적 요인분석과 이후 척도 타당화를 위한 상관관계분석, AMOS 20.0 프로그램을 사용하여 확인적 요인 분석을 실시하였다. 연구결과로 공식적 의사소통 능력 8문항과 비공식적 의사소통능력 8문항의 2요인으로 척도를 구성하고 타당화 하였다. 총 14문항에 대한 신뢰도는 내적 합치도를 통해 확보되었다. 본 척도의 타당도 확보를 위해 기존의 대인관계 의사소통 능력과의 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구에서 개발된 척도는 아동, 청소년 관련된 상담기관에서 의사소통과 관련된 연구를 진행하는데 도움이 될 것이라고 기대된다.

■ **중심어** : | 조직 의사소통능력 척도 | 타당화 | 척도개발 |

Abstract

The purpose of this study was to develop and validate the communication ability scale of the members in the youth counseling organization. The subjects were 131 counselors, social workers, and managers working in youth counseling and welfare centers and exploratory factor analysis and correlation Analysis was performed by using SPSS 12.0 and Confirmatory factor analysis was performed using the AMOS 20.0 program for Scale Validation. As the result, it was to validate and consist of 2 factors as 8 official communication questions and 8 informal communication questions. The reliability of the total 14 questions was secured through internal consistency. In order to confirm the validity of this scale, It analyzed the correlation with another interpersonal communication ability scale. It is expected that the developed scale in the research will help to carry out research related to communication in children and adolescents related counseling institutions.

■ **keyword** : | Organizational Communication | Validation | Scale Development |

I. 서론

1. 연구목적 및 필요성

아동·청소년 기관은 아동·청소년의 복지를 위하여 일

을 하는 조직이다. 때문에 아동이나 청소년과 관련된 부모, 선생님, 언어 치료사, 정신과 의사, 사회복지사 등 청소년 주변 사람들과 의사소통이 원활하게 이루어져야 한다. 따라서 기관에서 일하는 상담자 혹은 기관원들

접수일자 : 2017년 08월 17일

수정일자 : 2017년 09월 18일

심사완료일 : 2017년 09월 18일

교신저자 : 원희욱, e-mail : dmlee@konkuk.ac.kr

의 의사소통 능력이 부족할 경우, 내담자인 아동·청소년을 돕는데 있어 어려움이 존재할 것이다[1].

특히 아동이나 청소년 상담자처럼 실제 현장에서 언어가 주도적인 도구로 쓰이는 경우에, 상담자와 내담자 혹은 그 부모 사이에서 이루어지는 대화는 상담을 성공으로 이끄는 데 결정적이라 할 수 있다[2]. 또한 청소년 기관에서 일을 하고 있는 상담자들의 경우 자신의 업무나 조직의 이해를 위해서 누구에게 어떠한 방법으로 질문해야 하는지, 어디서 자원을 얻어서 도움을 제공받거나 줄 수 있는지 알 수 없어 내담자에게 도움을 제공하는데 한계를 가지게 된다[3]. 따라서 의사소통이 조직 안에서 명확하게 이루어지지 않은 경우 자신이 하는 일이 정확하게 상담인지 혹은 행정업무인지, 자신의 정체성이 직원인지 상담원인지 혼란을 경험하게 된다[4].

결과적으로 조직 내에서의 상담자 혹은 기관원들의 만족스러운 의사소통은 상담자 혹은 기관원 모두에게 자원을 적절하게 활용하게 하며, 심리적 소진을 줄이는데 도움이 되는 것이다[5]. 따라서 많은 사람들과 의사소통 하는 아동 상담자 혹은 아동·청소년 기관에서 일하는 기관원들의 효과적인 의사소통 능력은 자신의 업무에 유능감과 이해도를 높여 상담 업무를 포함하여 청소년 기관에서의 일들을 성공적으로 수행하는데 중요한 변인이다[6].

그러나 의사소통 능력과 상담자가 관련된 기존 선행 연구들을 살펴보면, 상담 기관을 대상으로 기관에서 일하는 상담자를 포함한 기관원들의 의사소통에 관련된 직접적인 연구는 이루어지지 않았다[7]. 단지 기업내 의사소통을 측정함에 있어서 현재 각 기업이나 기관들은 자신의 조직에 맞게 의사소통을 측정하는 도구를 임의적으로 변형, 수정하여 사용하고 있을 뿐이다[8]. 이러한 척도의 변형과 수정은 결국 연구결과의 신뢰도와 타당도의 문제를 야기할 수 있음에도 불구하고[9], 각 조직의 특성에 맞는 상황적 의사소통이란 것이 존재한다는 암묵적 합의로 조직 내에서의 의사소통 관련 연구는 각 자신의 조직 특성에 맞게 변형 수정되어 사용되고 있는 실정이다[10].

이에 본 연구에서는 의사소통의 하부요인을 공식적 의사소통 능력과 비공식적 의사소통 능력의 2요인으로

구성하고 기존의 조직의사소통 척도를 수정하여 청소년 상담·복지 센터에서 근무하는 사회복지사, 상담자, 관리자 등을 중심으로 조직 의사소통 척도의 타당도와 신뢰도를 개선하는 것을 목적으로 하였다. 또한 타당화된 척도들을 활용하여 조직 의사소통, 이직의도, 조직 만족 및 몰입 간의 관계에 대한 모형을 검증하는 것을 목적으로 하였다. 그리하여 조직이나 기관 내에서 직원으로서 다양한 사람들과 원활하게 의사소통할 수 있도록 상담자들에게 도움이 되는 기초 자료를 마련하고자 하였다.

2. 연구문제

위와 같은 연구목적에 따라 본 연구에서 설정한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 아동·청소년기관의 의사소통능력 척도의 신뢰도 관련 증거는 적절한가?

연구문제 2. 아동·청소년기관의 의사소통능력 척도의 타당도 관련 증거는 적절한가?

II. 연구방법

1. 연구대상 및 절차

연구 대상은 수도권 소재 청소년 상담·복지센터에 근무하는 상담원과 사회복지사, 관리자를 포함한 150명을 임의표집 하였고, 이 중 불성실한 응답이나 다수의 결측치가 포함된 19명을 제외하고 최종 131명이 연구 대상으로 선정되었다. 연구대상의 특성은 남자 52명(40%), 여자 78명(60%)이었다(무응답 1). 연령은 30대가 51명(38.9%)으로 가장 많았고, 50대(41명, 31.3%), 40대(33명, 25.2%), 20대(6명) 순이었다. 자료수집 시기는 2016년 5월 19~20일 이틀간 이루어졌으며 연구자가 직접 방문하여 설문지를 배부하면서 평가 도구에 대한 유의사항을 설명하고 자기보고식 설문지에 기입하도록 한 후 현장에서 바로 회수하였다.

아동·청소년 기관의 조직 의사소통능력 척도 개발을 위해 우선 선행연구에서 사용되었던 조직 의사소통능력의 척도 중 비공식적 요인과 공식적 요인이 나누어져

측정되어 있는 도구들을 선정하였다. 즉 조직 의사소통 능력의 구성요소에 관한 선행연구를 기초로 영역-참조적 접근법으로 차원별 문항을 정리하였는데, 특별히 본 연구에서 공인타당도를 검증하기 위하여 국내 실정에 맞게 수정작업을 거친 도구[11-13]를 참고로 하였다. 1차 예비평가 문항으로 총 50개의 문항을 수집하여 작성 후, 전문가의 내용타당도 검증을 실시하여 20개 문항을 선정하였고 연구자가 최종 검토를 통해 반복되거나 유사한 문항을 삭제하여 의사소통 능력 검사 최종 16문항을 선정하였다. 한 문항에 대한 점수는 5점 리커트 척도를 이용하여 점수를 표시하도록 하였다.

2. 자료분석

본 연구는 상담·복지에 관련한 조직에 유용한 조직 의사소통능력 척도개발을 위하여 1단계 척도 문항 개발 및 척도의 탐색적 요인분석을 통하여 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 2단계에서는 이를 상담·복지관련 센터 근무자들을 대상으로 하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 3단계 기존 대인관계 의사소통척도와와의 상관관계 분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 탐색적 요인분석

본 연구에서 상정된 요인들의 요인구조를 파악하고자 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 본 연구에서는 기존 선행연구에서 도출된 의사소통능력 요인구조를 탐색적으로 재 규명하고자 하였으므로 탐색적 요인분석의 요인 추출 방법으로 공통요인법 중 주축분해법(principal axis factoring)을 적용하였다. 요인 회전방법으로는 직각회전 방법 중 하나인 베리맥스(varimax)기법을 사용하였다. 탐색적 요인분석 결과, 요인추출 기준은 요인 부하량(factor loading)이 .4 이상, 공통분산(공통성, communality)이 .5 이상으로 설정하여[14] 요인 부하량이 아주 낮거나 여러 요인들에 모호하게 분산된 문항들이 제거되도록 하였다. 분석결과와 지표로써, Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)의

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy 를 사용하였다.

1.1 아동·청소년 상담기관의 조직의사소통능력에 대한 탐색적 요인분석

조직 의사소통능력에 대한 KMO가 .786로 요인분석을 위한 변수들의 선정이 적당한 편으로 나타났다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정결과, $\chi^2=95.139(p<.01)$ 로써 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인(common factor)이 존재한다고 볼 수 있다. 따라서 조직 의사소통 능력의 공식적 의사소통과 비공식적 의사소통을 위한 자료들이 요인분석에 적합하다는 것을 확인할 수 있었다. 이후 탐색적 요인분석 결과, 조직 의사소통능력을 구성하는 전체 총 16문항에서 49.2%의 요인 설명량이 추출되었다. 그러나 문항의 요인 부하량이 너무 낮은 경우는 일반적으로 인자의 복잡성(factorial complexity)의 문제가 발생한다. 공식적 의사소통능력 4번 문항의 경우 요인 적재량(factor loading)이 .4이하로 낮은 상태이며, 인자의 복잡성(factorial complexity)을 가지고 있었고, 공식적 의사소통능력 5번 문항의 경우, 요인 적재량이 낮음과 동시에 인자의 양극화(factorial bipolarity) 현상을 보였으므로 두 문항을 탐색적 요인 분석 후 척도에서 제거하였다.

표 1. 의사소통 척도의 탐색적 요인분석

문항	비공식적 의사소통	공식적 의사소통	공통성
비공식적 03	.813	.072	.665
비공식적08	.800	-.100	.650
비공식적05	.773	.124	.612
비공식적04	.742	.154	.574
비공식적07	.724	.024	.525
비공식적01	.720	.105	.529
비공식적06	.683	.175	.497
비공식적02	.664	-.114	.454
공식적 04	.385	.367	.283
공식적 05	-.132	.031	.018
공식적 03	.179	.765	.618
공식적 07	-.062	.749	.565
공식적 06	.036	.708	.502
공식적 08	-.135	.704	.513
공식적 01	.147	.667	.467
공식적 02	-.015	.629	.396

eigenvalue	4,640	3,229	7,869
explained variance%	29,0%	2,2%	49,2%
Cumulative explained variance %	29,0%	49,2%	

* $p < .05$, ** $p < .01$

2. 신뢰도 검증

2.1 조직의사소통능력에 대한 신뢰도 분석

다음은 본 연구에서 측정된 조직 의사소통능력 척도에 대한 신뢰도 분석결과이다. 본 연구에서는 총 2개의 하위요인으로 구분되었으며, 공식적 의사소통능력 신뢰도 계수는 .799, 비공식적 신뢰도 계수는 .885였다. 요인 전체의 신뢰도 계수를 산정한 결과, 신뢰도는 .812로 나타났다.

표 2. 조직 의사소통 척도의 신뢰도 분석

요인	문항	문항수	Cronbach's α
조직 의사소통	1~16 (4, 5 제거)	14	.812
공식적 의사소통	1~8 (4, 5 제거)	6	.799
비공식적 의사소통	9~16	8	.885

3. 요인의 기술 통계

본 연구에서 요인점수(factor score)는 구성된 문항의 합계점수 또는 평균으로 산출하였으며, 하위요인들에 대해서는 상대적 비교를 위해 문항평균으로 요인점수를 산출하였다. 본 연구에서 고려된 요인은 총 5개의 요인과 그 하위요인의 요인점수를 산출한 다음 요인의 기술통계량(descriptive statistics)을 검토해 보았다. 본 연구에 적용된 기술통계량들은 위치측도(local measurement)인 평균(mean), 퍼짐의 측도(dispersion measurement)인 표준편차(standard deviation), 정규성 분포에 대한 왜곡정도를 표현한 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)에 대해서 살펴보았다.

표 3. 주 요인에 대한 기술통계

요인	M	SD	skewness	kurtosis
공식적 의사소통	3,45	.53	-.498	.167
비공식적 의사소통	3,36	.63	-.754	.840

4. 확인적 요인 분석

본 연구에서 상정된 요인들의 개념 타당성(construct validity)을 검증하기 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석(확인적 요인분석: confirmatory factor analysis)을 통한 타당도 검증은 개별 요인의 측정변수들의 부하량을 통해 어느 정도 부합되는지 검증하였다. 개념 타당성 검증은 AMOS 20.0을 이용하여 실시하였으며, 요인들을 지지하는 측정도구들이 얼마나 타당한지를 검증하였다. 아래의 표에서 보는 바와 같이, 본 연구모형의 확인적 요인분석 결과는 다음과 같다. 공식적 의사소통능력의 경우, 개념 신뢰도가 .944로 높았으며 평균분산추출 또한 .809로 집중타당성이 확보됨을 알 수 있다. 비공식적 의사소통능력의 경우, 개념 신뢰도가 .974로 가장 높았으며 평균분산추출 또한 .864로 집중타당성이 확보됨을 알 수 있다. 따라서 조직의사소통능력의 하위요인인 공식적 의사소통능력과 비공식적 의사소통능력 개념의 집중타당성이 확보됨을 알 수 있다.

표 4. 확인적 요인분석

요인	B	SE	t	β	측정 오차	개념 신뢰도	AVE*
공식적 1	1			.901	.195	.944	.809
공식적 2	.854	.045	18,978	.834	.121		
공식적 3	.843	.046	18,326	.823	.192		
공식적 6	.885	.046	19,239	.865	.183		
비공식적1	1			.977	.132	.974	.864
비공식적2	.908	.057	15,930	.888	.131		
비공식적3	.882	.054	16,333	.862	.130		
비공식적4	.939	.054	17,389	.919	.131		
비공식적5	.931	.052	17,904	.911	.132		
비공식적6	.943	.053	17,792	.923	.135		
비공식적7	.952	.058	17,786	.938	.184		
비공식적8	.963	.052	17,725	.936	.186		

AVE*(average variance extracted)

확인적 요인분석의 적합도 지수를 확인한 결과, GFI는 .944, TLI(Tucker-Lewis Index: NNFI)는 .945, CFI는 .965로 아주 높은 적합도 지수를 보임에 따라 본 요인구조는 굉장히 타당하다고 볼 수 있다[15].

5. 타당도 검증

본 척도의 타당도 검증을 위하여 기존의 고지효(2002)[16]에 의해 타당화된 조직 커뮤니케이션 만족 척도 총 18문항을 사용하였다. 하위 요인으로는 공식적 커뮤니케이션만족과 비공식적 커뮤니케이션 만족으로 구분되었다.

타당도 검증을 위한 상관 분석의 결과 비공식적 커뮤니케이션 만족과 비공식적 커뮤니케이션은 $r=.815(p<.01)$, 공식적 커뮤니케이션 만족과 공식적 커뮤니케이션과의 상관관계는 $r=.911(p<.01)$ 로 통계적으로 유의하였으며 타당도를 확보하였다.

표 5. 상관관계 분석

	1	2	3	4
1	1			
2	.512**	1		
3	.815**	.682**	1	
4	.406**	.911**	.793**	1
M	3.26	3.28	3.36	3.45
SD	.58	.69	.63	.53

* $p<.05$, ** $p<.01$

1. 비공식적 커뮤니케이션 만족, 2. 공식적 커뮤니케이션 만족, 3. 비공식적 커뮤니케이션, 4. 공식적 커뮤니케이션

IV. 논의 및 결론

본 연구는 조직 내 의사소통능력에 대한 기존 연구와 평가도구의 분석에 기초하여 하위요인 공식적 의사소통능력과 비공식적 의사소통능력의 두 요인으로 구성하였다. 기존의 조직 내 의사소통능력 척도가 성격이 다른 각 조직 내에서 신뢰도와 타당도의 분석 없이 수정, 보완되어 사용된 것이 문제점으로 지적되었기 때문에[17][18] 본 연구에서는 상담센터, 특히 청소년 복지기관 등에서 적합하게 사용하기 위하여 기존 도구의 문

항을 전문가들의 합의를 통해 선별하였다. 그 후 내용 타당도를 검증하고 신뢰도를 밝히고 탐색적 요인분석의 과정을 거쳐 공식적 의사소통능력과 비공식적 의사소통능력의 2요인으로 수정하여본 평가도구를 완성하였다.

본 연구에서 결과한 의사소통 척도의 두 가지 요인 중 공식적 의사소통능력은 공식적으로 상하 간, 수평간으로 상호 교환하는 의사소통이기 때문에 공식적 의사소통능력의 활성화는 조직원의 직무에 대한 명확성과 상하 간 지시의 분명함을 나타낼 수 있는 의사소통으로 정의된다. 이는 앞으로 기존의 척도에서 측정된 것과 다르게 청소년 복지 센터의 행정적 의사소통을 측정하는데 있어서 유의하게 사용될 것으로 판단되어진다. 또한 다른 한 요인으로서 비공식적 의사소통능력은 비공식적으로 조직원들 간에 오고가는 대화로서 상담을 기준으로 하여 조직원들 간의 의사소통을 원활히 할 수 있는 능력을 측정하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 대상자들은 집중적으로 청소년 상담·복지센터의 직원이었다. 그리고 청소년 기관이나 유관 기관에는 정규직 뿐 아니라 파트타임으로 근무하는 상담자들이 많이 포함되어 있다. 그러나 이러한 공식적 조직에서 상담자들은 명확한 의견과 지시에 대한 의사소통 능력에서 모호함을 경험하며 이는 상담자들과 행정 조직원간의 갈등을 만들어 내기도 한다. 이에 따라 자신의 일에 대한 명확성이 제공되고 공식적인 의사소통 능력에 대한 정의가 활성화되어 자신의 의사소통 능력이 어떤 부분에서 부족한지 자각할 수 있다면 각 조직 내에서 충분히 상담자 스스로도 자신의 의견을 제시할 수 있으며, 이를 통해 조직에서의 갈등을 줄여나갈 수 있을 것이다.

따라서 추후 연구에서는 공식적 의사소통능력과 비공식적 의사소통능력의 요인을 좀 더 명확히 구분하여 안면 타당도를 재검토한 후 다양한 조직에 척도 측정을 위한 연구를 실시한다면 다양한 특성을 고려한 연구결과를 제시할 수 있을 것이다. 또한 아동·청소년 상담사는 학교상담사로 근무하거나 일반 센터에서 파트타임으로 근무하는 경우가 많으므로 상담자 집단만을 대상으로 근무 형태에 따른 연구를 진행하는 것 또한 상담

자 조직 의사소통능력의 특성을 파악할 수 있는 귀중한 자료가 될 수 있을 것으로 생각된다.

참고 문헌

- [1] 김진경, 유안진, “시설거주여부, 성별 및 연령에 따른 초기 청소년의 의사소통 기술과 또래관계 질,” 아동학회지, 제23권, 제2호, pp.121-135, 2002.
- [2] A. Deppermann, “Discourse-analytic trainings for medical doctors and psychologists,” 의료커뮤니케이션, 제2권, 제2호, pp.105-115, 2007.
- [3] 심윤정, “기업 상담자의 기업 내 적응 경험에 대한 내러티브 탐구 : 대기업 내 여성 상담자를 중심으로,” 상담학연구, 제13권, 제4호, pp.1819-1843, 2012.
- [4] 박시현, 연문희, “의사소통 집단상담 프로그램이 의사소통, 대인관계, 스트레스와 직무만족에 미치는 효과연구 - 기업 장면을 중심으로-,” 제10권, 제2호, pp.887-910, 2009.
- [5] 김지희, 윤설민, 서원석, “호텔 구성원의 역할 스트레스 요인, 소진, 이직의도 간 영향관계 연구,” 관광연구, 제25권, 제3호, pp.139-159, 2010.
- [6] 유성경, 박성호, “상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향,” 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 제14권, 제2호, pp.389-400, 2002.
- [7] 엄재춘, 조영옥, 임경희, “학교상담자의 자기효능감과 직무환경위험요소가 소진에 미치는 영향,” 상담학연구, 제14권, 제5호, pp.3125-3143, 2013.
- [8] 송기현, 안귀여루, “직장인의 의사소통 능력과 의사소통 만족도가 직무만족에 미치는 영향,” 한국심리치료학회지, 제5권, 제2호, pp.117-129, 2013.
- [9] 신호창, 윤선현, “바람직한 조직문화 형성을 위한 사내 커뮤니케이션 진단,” 홍보학연구, 제12권, 제2호, pp.44-81, 2008.
- [10] 유은영, 장병희, 남상현, “조직커뮤니케이션 만족이 직무 만족, 조직몰입, 고객지향성에 미치는 영향,” 스피치와 커뮤니케이션, 제12권, pp.68-105, 2009.
- [11] C. W. Downs and M. D. Hazen, “A factor analytic study of communication satisfaction,” J. of business communication, Vol.14, No.3, pp.63-73, 1977.
- [12] 이양출, *직업무용단원의 조직커뮤니케이션과 조직몰입 및 무용공연 참여만족의 관계*, 동덕여자대학교, 박사학위논문, 2003.
- [13] L. E. Penley and B. Hawkins, “Studying interpersonal communication in organizations: A leadership application,” Academy of Management Journal, Vol.28, No.2, pp.309-326, 1985.
- [14] 김수영, 석혜은, “잠재성장모형의 사용을 위한 표본크기 결정,” 한국심리학회지 : 일반, 제34권, 제2호, pp.599-617, 2015.
- [15] P. M. Bentler and D. G. Bonett, “Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures,” Psychological bulletin, Vol.88, No.3, p.588, 1980.
- [16] 고기홍, “이면적 의사소통 훈련 프로그램 개발,” 상담학연구, 제5권, 제2호, pp.383-392, 2004.
- [17] 강윤숙, 이숙정, 김인자, 안금희, “일반병동 간호사의 간호역량평가 도구 개발,” 간호행정학회지, 제14권, 제3호, pp.219-228 2008.
- [18] 박혜진, 유태용, “상사의 리더십, 조직의 변화 준비성이 조직변화몰입에 미치는 영향과 적응수행, 조직변화지지 행동에 대한 조직변화몰입의 효과,” 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제22권, 제1호, pp.131-153, 2009.

〈부록〉 조직 커뮤니케이션 척도

가. 팀내 공식적 커뮤니케이션

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리팀에서는 내가 어떠한 결정을 반대하고 있을 경우 이를 솔직히 말할 수 있도록 도와준다	①	②	③	④	⑤
2	나의 상사는 부하직원들의 건의사항을 듣고자 노력한다	①	②	③	④	⑤
3	우리팀에서는 업무수행시 발생하는 문제점에 대해 자유로운 상의를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	임원의 지시나 의견이 일선 담당자에게 제대로 전달되고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	직무책임자는 내가 수행해야 할 일이 무엇인가를 정확하게 알려준다.	①	②	③	④	⑤
6	직무책임자는 내가 업무를 더욱 효율적으로 수행할 수 있는 방법을 알려준다.	①	②	③	④	⑤

나. 팀내 비공식적 커뮤니케이션

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 동료직원들과의 비 업무적인 접촉에 따른 인간관계에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 개인적인 문제에 대해서 직장동료와 자유롭게 상의한다	①	②	③	④	⑤
3	나는 업무중 발생하는 개인적인 갈등은 동료와 개인적 접촉에 의해서도 해결한다	①	②	③	④	⑤
4	나는 직장내 개인적인 모임(동호회, 친목회 등)을 통해서 업무에 필요한 정보를 얻기도 한다	①	②	③	④	⑤
5	직장 내 개인적인 모임(동호회, 친목회 등)은 업무수행과 협조적인 분위기 조성에 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 직장내 사적인 모임에서 얻는 정보를 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 업무적 갈등을 팀원간의 개인적 접촉으로 해결한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 업무이외의 일들에 대해 팀원들과 부담없이 대화를 나눈다	①	②	③	④	⑤

저 자 소 개

정 문 주(Moon Joo Cheong)

정회원



- 2013년 2월 : 한양대학교 일반대학원 교육학과(교육학 석사)
- 2017년 8월 : 한양대학교 일반대학원 교육학과 상담심리 박사 졸업

<관심분야> : 뇌과학, 상담, 교육 프로그램, 척도 개발

원 희 옥(Hee Wook Won)

정회원



- 1984년 2월 : 연세대학교 간호학과(학사)
- 2001년 8월 : 한국체육대학교 건강관리학과(석사)
- 2008년 7월 : 서울 벤처정보대학원 대학교 경영학-뇌과학(박사)
- 2009년 ~ 2011년 : Gifted Talent center St. John's University (Post-doctoral course)

<관심분야> : 뉴로피드백, 뇌인지 과학, QEEG

채 은 영(Eun Young Chae)

정회원



- 2001년 8월 : 숙명여자대학교 아동복지학과 아동상담 전공(가정학 석사)
- 2017년 2월 : 숙명여자대학교 아동복지학과 아동심리치료 전공(문학 박사)

<관심분야> : 뇌과학, 아동·청소년 발달 및 상담, 척도개발