

신뢰의 의미와 그 선행요인에 관한 연구 -상사와 부하관계를 중심으로-

최성원
연세대학교 대학원 경영학과
E-mail: hoknahal@shinbiro.com
윤방섭
연세대학교 경법대학 경영학과 부교수
E-mail: bsyoon@dragon.yonsei.ac.kr

.....
지금까지 신뢰는 연구 목적과 분야에 따라 여러 각도에서 조망되어 왔다. 본 연구에서는 조직 행동적 차원에서의 신뢰에 대한 기존 연구들을 살펴 보는 한편, 최근 제안되고 있는 신뢰 형성 모형의 타당성을 한국적 조직 현실 속에서 실증코자 시도하였다. 신뢰 개념에 대한 여러 시각과 연구 경향을 간략히 소개하였으며, 특히 실증 연구를 통해 신뢰 형성의 4가지 선행 요인으로 제안되어 온 능력, 선의, 신실성 및 개인 신뢰성향의 실재성을 검토하였다.
.....

I. 서 론

신뢰(trust)는 심리학, 경제학, 사회학 등의 폭 넓은 학문적 배경을 갖고 있는 개념으로, 조직행동 뿐만 아니라 경영학 전반에 걸쳐 그 중요성이 강조되고 있다(Hosmer, 1995). 예컨대 경영자에 대한 종업원의 태도(Robinson, 1996; 이정현, 1997), 임파워먼트(Mishra & Spreitzer, 1998), 조직 내 배신행동(Elangovan & Shapiro, 1998) 등과 같은 연구에서 신뢰는 핵심적 개념으로 등장하고 있다. 또 뇌물과 향응이 동반되는 중국 관료와 기업가 사이의 사적 연결망(Xin & Pearce, 1996)이나 기업 수준의 제휴 및 네트워크(Hagen & Choe, 1998; Ring & Van de Ven, 1992)에서 역시 신뢰가 중요하게 다루어지고 있다. 심지어 금융 결제제도를

비롯한 각종 사회 체계 역시 비인적 신뢰(impersonal trust)의 한 형태로 지적되고 있으며(Shapiro, 1987), 국가 간 신뢰 문화의 차이를 주장한 후쿠야마(1996)에 이르면 신뢰와 관련된 주제의 범위는 크게 넓어진다.

특히 최근의 연구들은 신뢰의 중요성을 강조하는데서 한걸음 나아가, 신뢰의 선행변수와 결과변수에 대한 본격적 모형의 제시와 그 측정도구의 개발을 시도하고 있으며(Butler, 1991; Cummings & Bromiley, 1996;), 동시에 신뢰 자체의 성격과 유형을 규명하려는 노력을 기울이고 있다(Sheppard & Sherman, 1998; Lewicki & Bunker, 1996; Jones & George, 1998).

본 연구에서는 이러한 신뢰 결정 모형에 관한 Mayer 등의 최근 연구를 한국적 현실 하에서 재검증코자 하였다. 조직 상황으로는 국내 기업 내에서의 부하와 상

사의 관계를 설정하였으며, 상사에 대한 부하의 신뢰 인식을 연구 대상으로 삼았다.

II. 이론적 배경

1. 신뢰의 개념과 의미

신뢰의 개념과 의미에 대해, Hosmer (1995)는 기존 연구들 사이에 공감대가 부족함을 지적하고, 개인적 기대, 대인적 관계, 경제적 행동, 사회적 체계의 4가지 관점에서 신뢰를 분석하였다.

개인적 기대(individual expectation) 관점에서, 신뢰란 '예상 손실이 예상 이익보다 큰 불확실한 상황(uncertain event) 하에서의 비합리적 선택(non-rational choice)' (Deutsch, 1958) 혹은 '어떤 사건의 결과에 대한 개인의 낙관적 기대(individual's optimistic expectation about the outcome of an event)'으로 정의된다 (Hosmer, 1995). 미래의 손실 혹은 기대가 충족되지 못할 가능성이라는 개념은 '취약성(vulnerability)'이라는 신뢰의 핵심 요소를 구성하게 된다.

개인적 기대로서의 신뢰가 불확실한 상황 하의 어떤 '사건(event)'에 초점을 맞춘데 비해, 대인 신뢰(interpersonal trust) 관점은 특정 신뢰 대상의 행동에 초점을 맞추고 있다. Zand(1972)는 신뢰란, '통제할 수 없는 다른 사람의 행동에 의한 취약성의 증가를 기꺼이 감수하려는 상태'라고 정의했으며, Rotter (1967)는 '어떤 개인이나 집단의 말이나 약속, 계약

등이 믿을만하다는 기대'로 정의하고 있다. 또 Mayer, Davis, & Schoorman (1995)은 신뢰를, '통제나 감시가 없어도 다른 쪽이 특정 행동을 취할 것임에 대한 기대를 바탕으로, 다른 쪽의 행동에 대해 기꺼이 취약성을 감수하려는 상태(willingness of one party to be vulnerable to the actions of another party, based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party)'로 정의하고 있다.

한편 신뢰에 대한 경제적 관점에서, Williamson(1985)이나 Hill(1990)은 거래 비용적 측면에서 기회주의적 행동을 신뢰와 관련된 개념으로 다루고 있다. 즉 인간은 본질적으로 경제적 동기에 의해 행동하며 따라서 신뢰롭지 못한 행동을 할 가능성에 대비한 감시, 통제, 처벌 등은 필수적이라는 것이다(Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner, 1998). 그러나 거래 관계가 반복적이고 또 상호 관련성이 있다면, 기회주의적 행동을 통해 달성할 수 있는 단기적 이익보다 '신뢰할 수 없는 대상'이라는 평판으로 발생할 장기적 손실이 더 클 수 있다. 다시 말해 경제적 동기에 의해 신뢰로운 행동을 하게 된다는 것이다. 이런 관점에서 Chiles & McMackin(1996)은 신뢰란 '거래 상대방의 기회주의적 행동에 의한 위험에 대한 취약성의 증가(increasing one's vulnerability to the risk of opportunistic behavior of one's transaction partner)'라 정의하고 있다.

신뢰는 사회적 구조물로서도 다루어지고 있다. 이 관점에서 신뢰는 사회적 규범이나 위계 및 통제체계에 의해 나타나는 것으로 해석된다(Coleman, 1984; Lewis & Weigert, 1985; Shapiro, 1987). 예컨대 Doney, Cannon, & Mullen(1998)이나 Aulakh, Kotabe, & Sahay(1996), Das & Teng(1998)등의 연구에서 사회적 규범 및 통제체계의 상이성이 구성원들의 신뢰 수준에 영향을 미칠 것임이 제안되고 있다.

끝으로 신뢰로운 행동을 담보하기 위한 감시나 통제, 처벌 및 규범 등이 동원된다는 점이, 전술한 개인 기대나 대인신뢰 관점과 비교해, 경제적 관점 및 사회적 관점이 큰 차이를 보이는 특징임을 언급하고자 한다. 즉 전자가 심리적 상태로서의 신뢰에 초점을 맞추고 있는데 반해 후자는 구체적으로 표현된 신뢰 행동에 보다 관심을 두고 있다고 하겠다.

여러 논의들에서 공통적으로 지적되고 있는 신뢰의 특성은, 첫째 불확실성 하에서의 취약성 다른 표현으로는 위험(risk)의 감수 의지를 요구한다(Sitkin & Pablo, 1992). 둘째 신뢰는 낙관적 기대 다른 유사한 표현으로는 확신(confidence)의 개념을 포함하고 있다(Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998; Hosmer, 1995; Bhattacharya, Devinney, & Pillutla, 1998).

따라서 신뢰란 '다른 사람의 의도나 행동에 대한 낙관적 기대를 바탕으로 취약성을 감수하려는 심리적 상태(psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the

intentions or behavior of another; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998), 혹은 '취약성을 자발적으로 감수하려는 상태(willingness to be vulnerable; Mayer & Davis, 1999)나 '확신있는 긍정적 기대(confident positive expectation; Lewicki, McAllister, & Bies, 1998)로 정의될 수 있을 것이다.

2. 연구의 경향

본 연구와 관련된 연구들은 다음 3가지로 나누어 살펴 볼 수 있다. 신뢰주체의(trustor) 특성인 개인의 신뢰성향(trust propensity)에 관한 연구, 신뢰객체의(trustee) 특성인 신뢰가치(trustworthiness)에 관한 연구, 그리고 신뢰의 구조 및 유형을 다룬 연구가 그것이다.

2.1 신뢰주체 특성으로서의 개인 신뢰성향

신뢰주체의 특성인 개인의 신뢰성향의 연구에서는 신뢰를 하나의 개인 성격으로 파악하고 있다. 즉 다른 사람을 얼마나 잘 믿느냐의 여부는 인격 발달 초기 단계의 경험으로부터 형성되며 일생을 통해 크게 변하지 않는다는 것이다(Bigley & Pearce, 1998). 예컨대 Wrightsman(1991)의 경우, 평균적 타인의 행동에 대한 개인의 기대 수준을 측정함으로써 개인의 신뢰성향을 구체화하고 있다. 또 Rotter(1967)의 경우 '일반적인 사람들의 말이나 약속이 얼마나 믿을만한 것이냐에 대한 기대'를 측정하고 있다.

비록 개인 신뢰성향의 실용성에 대한 의문이 일부 제기되고 있으나(Bigley & Pearce, 1998), 많은 신뢰 연구들이 개인 신뢰성향을 주요한 변수로 포함하고 있다(McKnight, Cummings, & Chervany, 1998; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Jones & George, 1998).

2.2 신뢰객체 특성으로서의 신뢰가치

신뢰객체 특성인 신뢰가치에 대한 연구는 보다 정교한 신뢰 결정모형의 개발을 가능케 하였다 먼저 Johnson-George & Swap(1982)의 경우, 신뢰객체 특성으로 확신(confidence), 안정성(safety), 의지할만함(dependability), 소유물에 대한 신뢰(trust with material possession)의 4가지를 도입하고 있다. 또 Rempel & Holmes(1986)는, 예측성(predictability), 의지할만함(dependability), 믿음(faith)의 3개 개념을 제시하였다.

한편 Butler(1991)는 기존의 연구를 바탕으로 보다 상세한 수준의 실증적 연구를 시도하고 있다. 그는 신뢰를 야기시키는 11가지의 신뢰객체 특성을 제시하고 있다. 유용성(availability), 역량(competence), 일관성(consistency), 분별(discreetness), 공정성(fairness), 성실성(integrity), 충실성(loyalty), 개방성(openness), 일반신뢰(overall trust), 약속 이행(promise fulfillment), 수용성(receptivity)이 그것이다.

Mayer, Davis, & Schoorman(1995)은 신뢰의 선행 변수를 크게 신뢰주체 특성과 신뢰객체 특성의 2가지로 상정한 신뢰

의 일반 모형을 제시하면서, 신뢰객체 특성으로 기존의 여러 개념을 통합해 능력(ability), 선의(benevolence), 신실성(integrity)의 3요소를 제안하였다. 특히 이들의 연구 모형은, 심리적 상태로서의 신뢰와 행동으로 구현된 신뢰 행동(trusting behavior)을 위험이라는 중간 변수를 사용해 명백히 구분 짓고 있다. 이는 앞에서 언급한 대인 신뢰 관점과 경제적 신뢰 관점의 차이점을 이론적으로 명확히 해 주고 있다 하겠다.

끝으로 Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner(1998)는 과거 행동과의 일관성(consistency), 언행일치(integrity), 통제권의 위양(sharing and delegation), 의사소통(communication), 관심의 표명(demonstration of concern)의 5가지를 조직 상황에서 신뢰객체 특성으로 제안하고 있다.

신뢰객체 특성인 신뢰가치는 많게는 10여개에 이르는 하위 개념을 포괄하고 있다. 그러나 각종 연구의 개념들 사이에 많은 유사점이 존재하고 있어 연구 목적과 상황에 따라 이들 사이의 통합 역시 이루어지고 있다.

2.3 신뢰의 발전 및 구조 유형

신뢰와 관련된 최근의 연구들은 신뢰 유형 및 그 발전 과정에 관심을 두고 있다(Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998). McAllister(1995)는 신뢰를 인지적 신뢰(cognition based)와 감정적 신뢰(affect based)로 구분하고, 각각의 신뢰의 선행변수와 결과변수를 실증하고 있다.

이 두가지 신뢰는, 전자가 신뢰객체의 능력(competence)이나 믿을만함(reliability)에 대한 사실이나 정보에 의한 인지적 판단에 근거한데 반해, 후자는 보다 감정적인 유대의 상태를 나타내고 있다. 실증연구결과 인지적 신뢰와 감정적 신뢰가 서로 독립적인 요인으로 추출되었다. 이 두 개념은 이후의 연구에서 전부 혹은 일부가 종종 등장하는데, Cummings & Bromiley(1996)나 McKnight, Cummings, & Chervany(1998)의 연구들이 대표적이다.

Jones & George(1998)는, 신뢰에 불신(distrust), 조건 신뢰(conditional trust), 무조건 신뢰(unconditional trust)의 3가지 상이한 단계가 있음을 주장하였다. 상대방에 대한 확실한 평가를 유보하고 상호작용을 지속하는 초기 단계 이후, 상대방에 대한 가치, 태도, 감정이 누적됨에 따라 각 단계로의 발전이 진행된다. 불신이, 관계의 처음부터 존재하는 것이 아니라, 신뢰와 마찬가지로 상호관계의 결과로 야기됨을 제안한 것이 특징적이다.

Sheppard & Sherman(1998)은 신뢰를 그 수준과 상호성의 형태에 의해 4가지 형태, 얇은 일방적 의존, 깊은 일방적 의존, 얇은 상호의존, 깊은 상호의존으로 구분하였다. 각 관계들 사이의 위계나 발전 과정을 상정하고 있지는 않지만 각 관계의 신뢰에서 파생되는 위험의 종류에 대해 논했다는 점이 특이하다.

한편 Lewicki & Bunker(1996)는 신뢰가 고정된 현상이 아닌 역동적인 변화의 과정이라고 주장하면서, 打算型(calculus-based), 경험형(knowledge-based), 공감형(identification-based)의 신뢰 관계 발전

3단계모형을 제시하였다. 타산형 신뢰는 억제형 신뢰(deterrence-based trust)로도 불리며, 일관성있는 행동 여부에 대한 감시와 보상 및 처벌에 의해 유지된다. 경험형 신뢰는 시간을 두고 형성된 신뢰객체에 대한 정보에 근거한 예측 가능성을 바탕으로 형성된다. 공감형 신뢰는 상대방의 가치(value)나 욕구(desire), 의도(intention)에 대한 깊은 이해와 수궁을 바탕으로 형성된다. 그들은 일반적인 신뢰 관계는 이 3단계를 순차적으로 거치며 발전한다고 보았다. 이 3단계 모형은 실증 연구를 통해 검증이 시도되고 있는데(Lewicki, Stevenson, & Bunker, 1997), 요인분석 결과 3단계 모형의 각 단계가 서로 독립적 요인으로 확인되었다.

끝으로 신뢰를 이렇게 유형화하는 것이 과연 타당한가에 대한 의문이 제기되고 있음 역시 언급할 필요가 있을 것이다. 즉 비록 신뢰의 유형이 존재하더라도 그 차이는 매우 근소하거나 혹은 질적 차이를 갖는 분절적 유형을 가지지 않고 연속체적인 수준의 차이만이 있을 뿐이라는 주장 역시 존재한다(Bigley & Pearce, 1998).

Ⅲ. 연구 모형과 가설의 설정 및 측정

1. 연구의 모형과 가설

본 연구에서는 신뢰의 개념적 실재성과 그 선행변수 및 상호작용을 한국적 조직 상황 하에서 실증코자 하였다. 여기서

는 모형의 간결성과 개념적 포괄성을 모두 갖춘 것으로 판단되는 Mayer, Davis, & Schoorman (1995)의 모형의 신뢰객체 특성인 신뢰가치의 3요소와 신뢰주체 특성인 개인 신뢰성향을 사용하였다. 신뢰가치 3요소의, 능력(ability)은 '특정 영역에 영향력을 미칠 수 있는 기술, 능력, 특성의 집합(a group of skills, competencies, and characteristics that enable a party to have influence within some specific domain)'으로 정의되며, 다른 연구들의 역량(competence), 유용성(availability), 전문성(expertise)과 유사한 개념이다. 선의(benevolence)는 '자신의 이익과 상관 없이 신뢰주체의 이익을 원하는 신뢰객체의 마음 상태(trustee's belief to want to do good to the trustor, aside from an egocentric profit motive)'로 정의되며, 종종 이타성(altruism), 신뢰성 있는 의도(trustworthy intention), 선한 의도(good will), 우호성(caring), 관심(concern)과 유사한 개념으로 사용된다. 신실성(integrity)은 '신뢰객체가 갖고 있는 가치가 신뢰주체가 수용할 수 있는 것이냐(trustor's perception that the trustee adheres to a set of principals that the trustor finds acceptable)'이며, 공정성(fairness), 일관성(consistency), 가치 일치성(value congruence)을 포함하는 개념이다(Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Mayer & Davis, 1999).

• 가설 1 : 부하는 상사의 능력, 선의, 신실성을 각기 차별적으로 인식할 것이다.

• 가설 2a : 부하가 상사의 능력을 높게 인지할수록 그에 대한 신뢰는 높을 것이다.

• 가설 2b : 부하가 상사의 선의를 높게 인지할수록 그에 대한 신뢰는 높을 것이다.

• 가설 2c : 부하가 상사의 신실성을 높게 인지할수록 그에 대한 신뢰는 높을 것이다.

개인 성향 변수는 '일반적 타인 혹은 상황 하에서의 신뢰주체의 신뢰 수준'을 의미한다. Mayer, Davis, & Schoorman의 모형에서는 개인 신뢰성향이 신뢰 자체에 직접 영향을 주거나, 신뢰가치와 상호작용하여 영향을 주는 것으로 가정하고 있다. 예컨대 상사의 능력이나 선의로 인해 상사에 대한 신뢰의 형성에 있어서, 개인 신뢰성향이 높은 사람은 낮은 사람보다 그 관계가 더 민감할 수 있다.

• 가설 3 : 부하의 신뢰성향이 높을수록 상사에 대한 신뢰 수준은 높을 것이다.

• 가설 4a : 부하의 신뢰성향과 상사의 능력은 상호작용해 상사에의 신뢰에 영향을 줄 것이다.

• 가설 4b : 부하의 신뢰성향과 상사의 선의는 상호작용해 상사에의 신뢰에 영향을 줄 것이다.

• 가설 4c : 부하의 신뢰성향과 상사의 신

실성은 상호작용해 상사에의 불신에 영향을 줄 것이다.

적합한 10문항을 사용하였다. 신뢰가치의 측정을 위해서는 역시 Mayer 등의 설문을 사용했다. 측정 척도로는 Likert 5점 척도를 사용했다. 연구에서 사용된 문항은 <표 1>과 <표 2>에 나타나있다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

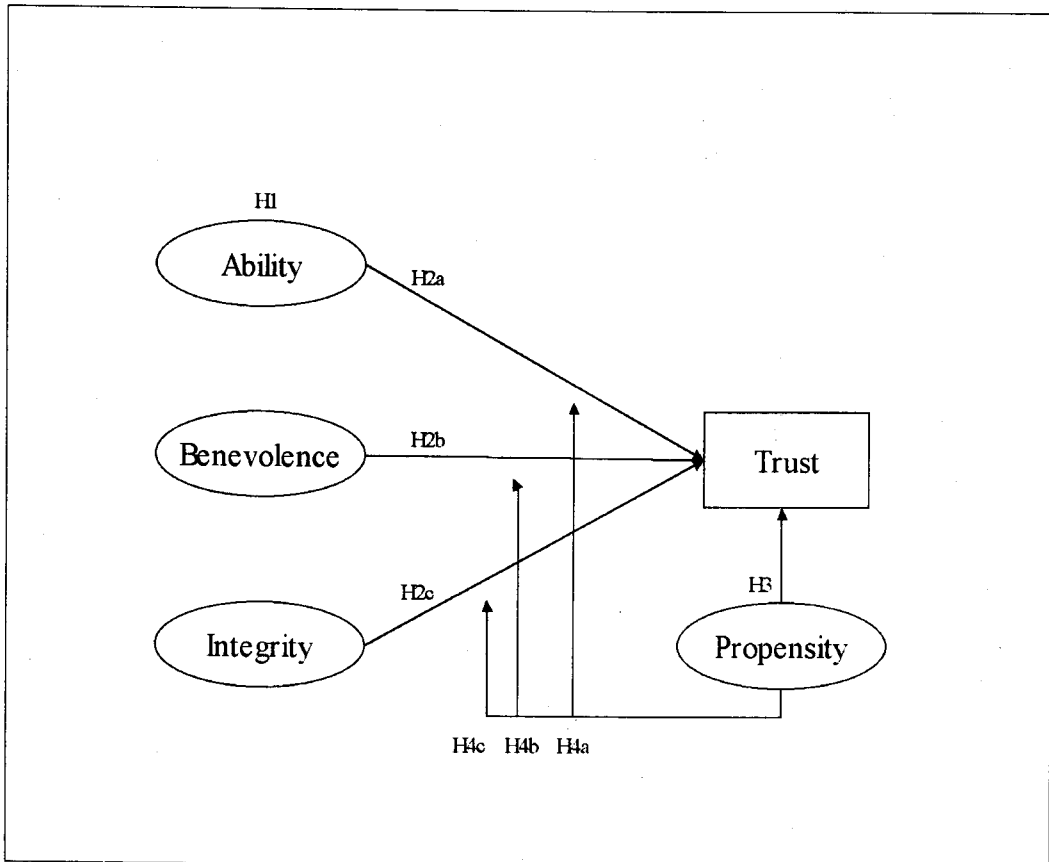
본 연구에서는 각 개념들을 측정하기 위하여 설문을 이용한 연구 방법을 사용하였다. 신뢰 개념의 측정을 위해서는 Mayer (1999) 등의 설문을 사용했다. 신뢰주체의 개인 성향을 측정하기 위해서는 Rotter의 대인 신뢰척도(Interpersonal Trust Scale)의 25문항 중 한국 현실에

IV. 결과 분석

1. 표본의 구성

총 300부의 설문을 배포하여 244부를 회수하였다. 회수된 설문 중 매우 불성실

<그림 1> 연구 모형과 가설



한 응답을 한 1부를 제외한 243부를 연구에 사용하였다. 연구는 SPSS for Windows Version 8.0을 사용하였다. 설문문에 참여한 업체는 총 4업체로 전자(8.64%), 통신(31.68%), 製靴(34.98%), 의류(24.69%) 등이었다. 남자가 전체의 75%였으며, 4년제 대학 졸업자가 71.6%를 차지해 가장 많았으며 고졸 12.3%, 전문대졸 11.9%, 대학원졸 2.5%의 순이었다. 직급별 분포는 평사원급이 42.8%, 대리급이 30%로 대부분이었으며, 과장급은 11.1%, 임원급과 파트타임은 각각 1.2%를 차지했다. 업무별로는 영업부문이 43.6%, 기획부문이 12.3%였으며 그 외에 경리 및 재무, 생산, 연구 및 개발, 홍보, 인사의 순이었다. 설문문에 참여한 표본의 평균 연령은 33세이며, 연령대 별로는 20대가 28.2%, 30대가 54.4%, 40대가 17.4%로 분포하고 있었다. 평균 근속 기간은 7년 9개월이었으며 1년 미만이 5.4%, 1~5년이 46.9%, 5~10년이 25.3%, 10~15년이 14.5%, 15년 이상은 7.9%였다. 상사와의 본격적인 상호작용 기간은 평균 2년 5개월이었으며 1년 미만이 41.4%, 1~5년이 47.7%였다.

2. 결과변수에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

우선 연구에 앞서 결과변수에 대한 타당도 검증을 위해 요인 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 주성분 분석 및 배리맥스 회전을 사용해 eigen 값이 1이상인 요인을 추출한 결과, 결과변수인 4개의 신뢰 문항들은 모두 한 요인으로 추출되었다. 한편 신뢰도 분석 결과 신뢰 문항들의 경우 .77로 유의수준 .01에서 높게 나타났다.

3. 선행변수에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

신뢰객체 특성인 신뢰가치에 대해 연구 모형에서 상정하고 있는 각 개념들의 독립성을 요인분석을 사용해 검토하였다. 각 6문항씩 총 18개의 문항이 분석에 사용되었으며, 요인분석 결과 eigen value가 1이상인 요인은 2개였으며, 이 두 개의 요인의 전체 변량에 대한 설명력은 63.0%였다. 이 결과는 능력, 선의, 신실성의 3요인이라는 모형의 가정을 만족시키지 못하고 있다. 같은 모형과 설문을 사용한 기존의 연구(이동섭, 1997; Mayer &

<표 1> 신뢰 문항의 요인분석 결과

문 항	Rotated Component	Communality Extraction
T1 내가 우리 회사의 사장(주인)이라면, 나는 그에게 회사 경영의 전권을 기꺼이 위임할 수 있을 것 같다.	.810	.657
T2 나는 내게 매우 중요한 일이라도 그에게 맡긴다면, 설사 그가 하는 것을 직접 보지 못하더라도, 안심할 수 있을 것 같다.	.825	.681
T3 할 수만 있다면, 나한테 중요한 어떤 일에도 그가 간섭하지 못하게 하고 싶다.	-.752	.566
T4 내게 그를 감시할 수 있는 더 확실한 방법이 있으면 좋겠는데, 그렇지 못한 것이 정말 유감이다.	-.707	.500

* T= 신뢰 문항

Davis, 1999)에서는 신뢰가치의 3가지 하위 개념들이 개별 요인으로 추출되었으나, 본 연구에서는 오직 2개의 요인만이 추출되었다. 추출된 제 1요인과 제 2요인에 대한 회전 결과, 제 1요인에는 선의와 신실성이, 제 2요인에는 능력 문항이 할당되었다. 본 연구에서는 eigen value가 1 이상인 요인이 2개인 점을 고려해, 가설 1에서 가정한 바를 기각하고, 선의와 신실성을 별도의 변수로 취급하기 보다는, 선의와 신실성을 묶어 하나의 변수로 간주하여 분석하고자 한다. 즉, 본 연구의 자료에 의하면, 부하-상사의 관계에서 부하는 상사의 선의와 신실성을 구별하여 인식하지 못하는 것으로 보인다. 신뢰도 분석 결과, 능력 문항의 alpha값은 .92이었으며, 선의·신실성 문항은 .93이었다.

아래 표는 신뢰가치의 3가지 하위 개념과 관련된 문항들에 대한 요인 분석 결과를 보여주고 있다.

끝으로 개인 신뢰성향 문항의 신뢰도 분석 결과, alpha값은 .64로 앞의 문항들에 비해 다소 낮은 내적 일관성을 보였다. 이러한 결과는 기존 연구(이동섭, 1997; Mayer & Davis, 1999)에서도 보고되고 있다. 그러나 측정도구로서 요구되는 최소한의 수준인 .60보다 높으므로(채서일, 1997), 신뢰성향 척도에 의한 결과 분석 역시 의미있는 것으로 보인다.

4. 가설적 관계에 대한 회귀분석

신뢰의 직접 선행변수는 능력, 선의·신실성, 개인 신뢰성향의 3가지이다. 또

<표 2> 신뢰 가치의 요인분석 결과

문 항	Rotated Component		Communality Extraction
	1	2	
A1 상사는 성과향상과 관련된 전문적 능력을 갖고 있다.	.219	.793	.676
A2 우리 상사는 자기 직무에 있어 아주 유능한 사람이다.	.281	.841	.786
A3 그는 좋은 업무결과를 내는 사람으로 정평이 나 있다.	.340	.695	.598
A4 그는 현재 업무에 적임자이다.	.347	.794	.750
A5 그는 업무 수행에 필요한 지식을 많이 갖고 있다.	.267	.804	.718
A6 상사로서의 그의 능력에 정말 믿음이 간다.	.449	.763	.783
B1 우리 상사는 나와 대화하면서 솔직하고 개방적이다.	.652	.433	.612
B2 상사는 고의로 내게 해를 끼치지는 않을 것이다.	.575	.158	.356
B3 상사는 내 요구사항과 필요를 중요하게 생각한다.	.739	.184	.579
B4 우리 상사는 나의 안녕에 진심으로 신경을 써 준다.	.769	.203	.633
B5 우리 상사는 자신의 일도 제쳐 놓고, 나를 돕는데 발 벗고 나설 것이다.	.674	.246	.514
B6 그는 내게 중요한 일대해 진짜 관심을 기울여준다.	.766	.311	.684
I1 그는 상사로서, 사람들에게 공정하려고 애쓴다.	.664	.440	.634
I2 나는 우리 상사의 가치관이 마음에 든다.	.673	.425	.634
I3 우리 상사는 옳고 그름에 대한 주관이 뚜렷하다.	.561	.481	.547
I4 그는 상사로서 행동에 일관성이 없다.	.612	.402	.536
I5 그는 건전하고 분명한 원칙을 갖고 행동하는 것 같다.	.646	.493	.660
I6 나는 그가 자기 말에 신용을 지킬 것임을 확신한다.	.661	.457	.647

* A= 능력 문항, B= 선의 문항, I= 신실성 문항

신뢰성향과 능력, 선의·신실성변수 사이의 상호작용 효과를 검증코자 하였다. 먼저 3개의 직접 선행변수의 신뢰 및 불신과의 관계를 확인하기 위해 다중 회귀분석을 사용하였다. 상호작용 효과를 검증하기 위해서는 계층적 회귀분석을 실시하였다. 선의와 신실성이 통합된 연구 모형은 아래와 같다. 선의와 신실성 문항의 통합에 따라 가설 2b와 2c는 가설 2bc로, 가설 4b와 4c는 4bc로 표시했다.

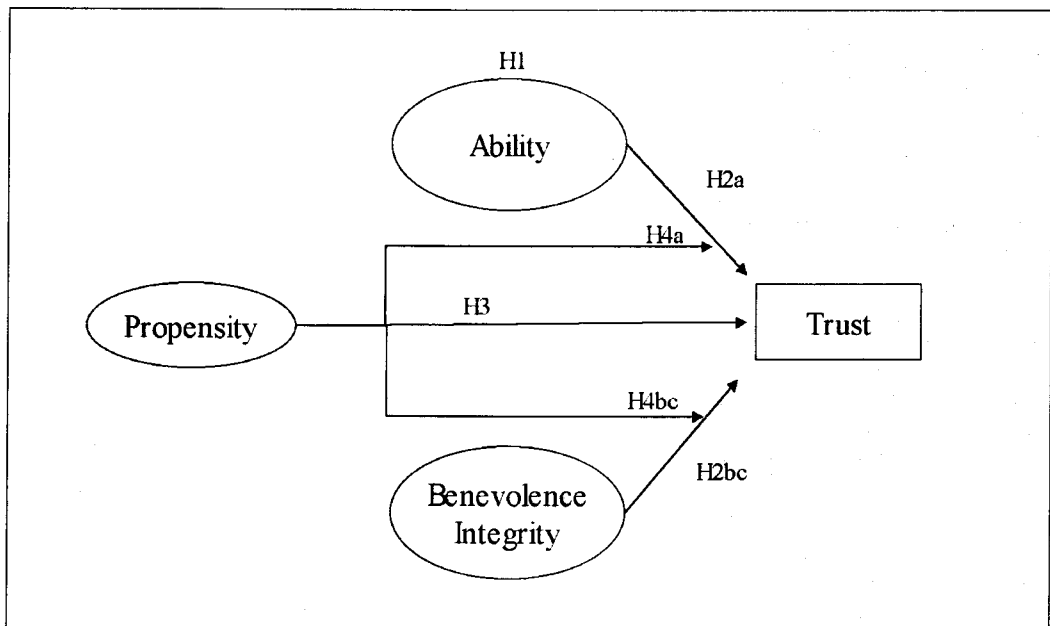
4.1 신뢰와 신뢰가치 및 개인 성향과의 관계

먼저 신뢰에 대한 선행변수로서의 능력, 선의·신실성, 개인 성향에 대한 다중 회귀분석 결과, 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 능력, 선의·신실성, 개인 신뢰성향 변수를 진입시킨 회귀분석 결

과, 회귀식의 변량 설명력을 의미하는 R 제곱값은 .638로 나타났다. 모형 전체의 유의성 역시 $p=.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

각 변수에 대한 표준화된 회귀계수(beta)를 검토해 보면, 능력은 .255, 선의·신실성은 .560, 개인 성향은 .098을 나타냈다. 또한 각 변수의 유의도에 있어서도 개인 신뢰성향 변수를 제외하고는 ($p=.028$), 모두 $p=.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이것은 본 연구의 자료에 의하면 부하의 상사에 대한 신뢰수준은, 상사의 능력이나 선의 및 신실성의 인식에 의해 주로 영향 받으며 부하 자신의 신뢰성향에 의해서는 유의한 영향력을 받지 않음을 의미한다. 즉 가설 2a와 2bc는 통계적으로 지지되었으나 가설 3은 지지되지 못했다.

<그림 2> 수정된 연구모형과 가설



그런데 독립변수인 능력과 통합된 선의와 신실성의 변수 사이에 어느 정도의 다중 共線性이 존재하는 것으로 예상된다. 공선성 예측 수단의 하나인 분산팽창비율(VIF)의 값을 고려해 보면 능력과 선의·신실성 변수 사이에 다소의 공선성의 문제가 제기된다(정충영과 최이규, 1997). 따라서 회귀식의 beta값에 대해 공선성 효과를 염두에 둔 보수적 해석이 요구된다. 아래 표는 가설 2a, 2bc, 3의 회귀분석 결과를 요약해 제시하고 있다.

4.2 상호작용 효과의 검증

각 선행변수들 간의 상호작용 효과 역시 분석되었다. 가설에서 설정한 상호작용 효과의 관계 수는 총 2가지로 신뢰를 종속 변수로 각각 능력과 선의·신실성의

개인 신뢰성향변수에 대한 상호작용 효과가 상정되고 있다. 계층적 회귀분석에서의 상호작용 효과 추가시 R제곱의 증분의 유의수준을 분석한 결과, 2가지 경우 모두에서 개인 성향과의 유의한 상호작용 효과가 발견되지 않았다. 아래 표는 가설 4a, 4bc의 분석결과를 요약하고 있다.

신뢰에 대한 능력과 개인 성향의 상호작용 효과(H4a)의 유의 수준은 .310으로, 선의와 신실성의 통합변수와 개인성향 변수(H4bc)의 경우 .099로 모두 p=.01 수준에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 각 상호작용 효과가 추가될 경우에도 모형 전반에 유의한 설명력의 증가가 발생하지 않음을 의미하는 것이다. 그리고 가설에서 가정되지는 않았으나 능력과 선의·신실성 변수의 상호작용 역시 살펴 보았다. 분석 결과, 위의 <표 4>에 나타난

<표 4> 신뢰에 대한 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	회귀 계수	Beta	유의도	상관관계		다중 공선성 통계량
					Normal	Partial	VIF
신뢰	(Constant)	-.123		.628			
	능력	.253	.255	.000	.697	.270	2.286
	선의·신실성	.613	.560	.000	.770	.530	2.215
	신뢰성향	.174	.098	.028	.290	.155	1.084

<표 5> 신뢰에 대한 상호작용 효과의 계층적 회귀분석 결과

종속변수	독립변수	R제곱	R제곱 변화량	유의도
신뢰	능력+신뢰성향	.501	.002	.310
	능력+신뢰성향+능력×신뢰성향	.503		
	선의·신실성+신뢰성향	.613	.005	.099
	선의·신실성+신뢰성향+선의·신실성×신뢰성향	.618		
	능력+선의·신실성	.652	.000	.922
	능력+선의·신실성+능력×선의·신실성	.652		

바와 같이 두 변수 사이에는 신뢰에 대한 유의한 상호작용이 보고되지 않았다.

V. 결과의 해석과 논의

1. 결과의 요약 및 해석

본 연구에서는 신뢰에 관한 개념적 고찰에 이어, 그 선행요인에 대한 실증적 검토를 시도하였다. 선행요인으로는 신뢰주체 특성으로서 개인 신뢰성향과, 신뢰객체 특성으로서 능력, 선의, 신실성의 3가지 신뢰가치가 고려되었다. 한국적 상황에서의 부하와 상사의 관계를 중심으로 한 연구 결과, 신뢰가치의 하위 개념인 능력, 선의, 신실성의 3요소는, 기존 연구들과는 달리 능력, 선의·신실성의 2요소만이 유효하였다. 이것은 상사에 대한 부하의 인지에 있어서는 그 선의와 신실성을 유사하게 인식하고 있을 수 있다는 의미로 해석된다. 연구 개념들의 내적 일관성을 검증하기 위한 신뢰도 분석에서는 대부분 만족스런 결과를 보여 주었다. 다만 개인 신뢰성향 변수의 경우 다른 변수들에 비해 상대적으로 낮은 신뢰도가 보고되었다.

연구 모형에서 설정한 관계의 검증을 통해 신뢰와 그 선행변수에 대해 회귀분석을 사용해 살펴본 결과, 부하의 상사에 대한 신뢰의 경우 능력과 선의·신실성 변수가 모두 유의적인 설명 변수로 나타났다. 반면 신뢰성향변수는 그렇지 못했다. 이것은 한국의 상사와 부하의 관계와

같이 장기간의 빈번한 상호작용을 바탕으로 한 관계에서는 신뢰주체의 성향에 의해서 보다는 시간을 두고 형성된 신뢰객체의 특성에 대한 인지수준에 의해 신뢰가 결정된다는 것으로 해석될 수 있다.

신뢰가치와 개인 신뢰성향변수 사이의 상호작용 효과는 확인되지 않았다. 대부분 이것은 부하가 상사에 대한 신뢰를 형성할 때 상사와의 상호작용의 결과인 신뢰가치를 가장 주요한 평가치로 보고 있다는 의미로 해석될 수 있다.

2. 한계점과 향후 과제

본 연구가 가지는 한계점으로는, 첫째 분석의 범위를 대인 신뢰로 한정짓고 있으며, 그 중에서도 부하의 상사에 대한 신뢰와 불신에 초점을 맞추고 있다는 점을 들 수 있다. 또한 분석 모형에 있어서도 사회 심리적 성격이 강하며, 따라서 연구의 결과를 일반화함에 제한점을 갖는다. 특히 태도로서의 신뢰가 아닌 행동으로서의 신뢰를 중시하는 일부 연구의 흐름과는 상당한 차이가 있다 하겠다.

둘째 본 연구는 각종 제약으로 인해 장기간에 걸친 시계열적 연구가 아닌 1회성의 횡단 연구에 머물렀다. 이점은 곧, 본 연구의 여러 가지 관계에 대한 결과가 본질적으로 인과성을 담보할 수 없음을 의미하는 것이다. 이것은 모든 횡단적 연구에 수반되는 문제로 본 연구 역시 여기서 자유롭지 못하다.

셋째 본 연구는 기존 연구에서 제시된 모형과 측정 도구를 사용해 한국적 현실

속에서의 적용 가능성을 살펴보는 것에 주안점을 두었다. 향후 연구에서는 보다 진보된 모형과 설문으로 한국의 조직 상황에 적합한 연구 설계가 수반됨이 바람직할 것이다.

참고 문헌

- 강병서 (1997), *행렬과 SPSS/PC+ 이용: 다변량 통계분석*, 서울, 학현사.
- 이동섭 (1997), "조직구성원간 신뢰 형성의 영향요인 및 결과에 관한 연구", 석사학위 논문, 서울대학교 대학원.
- 이정현 (1997), "경영참가자의 특성이 경영자의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구", 석사학위 논문, 서울대학교 대학원.
- 정충영, 최이규 (1997), *SPSSWIN을 이용한 통계분석*, 서울, 무역경영사.
- 채서일 (1997), *사회과학 조사 방법론*, 서울, 학현사.
- 프란시스 후쿠야마 (1996), *트러스트*, 구송희(역), 서울, 한국경제신문사.
- Aulakh, P. S., Kotabe, M., & Sahay, A. (1996), Trust and performance in cross-border marketing partnerships: A behavioral approach, *Journal of International Business Studies*, Special Issue: 1005~1032.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M., & Pillutla, M. M. (1998), A formal model of trust based on outcomes, *Academy of Management Review*, 23: 459~472.
- Bigley, G. A., & Pearce, J. (1998), Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust, *Academy of Management Review*, 23: 405~421.
- Boon, S. D., & Holmes, J. G. (1991), The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk, in R. A. Hinde & J. Groebel (Eds.), *Cooperation and Prosocial Behavior*, 190~211 Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Butler, J. K. (1991), Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory, *Journal of Management*, 17: 643~663.
- Chiles, T. H., & McMackin, J. F. (1996), Integrating variable risk preferences, trust, and transaction cost economics, *Academy of Management Review*, 21: 73~99.
- Coleman, J. S. (1984), Introducing social structure into economic analysis, *American Economic Review*. 74: 84~88.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996), The organizational trust inventory (OTI): Development and validation, in R. M. Kramer & T. R. Tyler(Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 302~330, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Das, T. K., & Teng, B. (1998), Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances, *Academy of Management Review*, 23: 491~512.
- Deutsch, M. (1958), *Trust and suspicion*. *Journal of Conflict Resolution*, 2: 265~279.
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M. R. (1998), Understanding the influence of national culture on the development of trust, *Academy of Management Review*, 23: 601~620.
- Elangovan, A. R., & Shapiro, D. L. (1998), Betrayal of trust in organizations, *Academy of Management Review*, 23: 547~566.
- Hagen, J. M., & Choe S. (1998), Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter, *Academy of Management Review*, 23: 589~600.
- Hill, C. W. L. (1990), Cooperation, opportunism, and invisible hand: Implications for transaction cost theory, *Academy of Management Review*, 15: 500~513.
- Hosmer, L. T. (1995), Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics, *Academy of Management Review*, 20: 379~403.
- Johnson-George, C., & Swap, W. C. (1982), Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other, *Journal of Personality and Social Psychology*, 43: 1306~1317.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998), The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork, *Academy of Management Review*, 23: 531~546.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996), Developing, and maintaining trust in work relationships, in R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 114~139, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998), Trust and distrust: New relationships and realities, *Academy of Management Review*, 23: 438~458.
- Lewicki, R. J., Stevenson, M. A., & Bunker, B. B. (1997), *The three components of interpersonal trust*: Instrument development and differences across relationships, submitted to the Conflict Management Division of annual meeting of Academy of Management in Boston.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985), Trust as social reality, *Social*

- Forces*, 63: 967~985.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999), The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment, *Journal of Applied Psychology*, 84: 123~136.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995), An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20: 709~734.
- McAllister, D. J. (1995), Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, *Academy of Management Journal*, 38: 24~59.
- Mcknight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998), Initial trust formation in new organizational relationships, *Academy of Management Review*, 23: 473~490.
- Mishra, A. K., & Spreitzer, G. M. (1998), Explaining how survivors respond to downsizing: The roles of trust, empowerment, justice, and work redesign, *Academy of Management Review*, 23: 567~588.
- Rempel, J. K., & Holmes, J. G. (1986), How do I trust thee?, *Psychology Today*, February, 28~34.
- Ring, P. S., & Van de Ven, A. H. (1992), Structuring cooperative relationships between organizations, *Strategic Management Journal*, 13: 483~498.
- Robinson, S. L. (1996), Trust and breach of the psychological contract, *Administrative Science Quarterly*, 41: 574~599.
- Rotter, J. B. (1967), A new scale for the measurement of trust, *Journal of Personality*, 35: 651~665.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer C. (1998), Not so different after all: A cross-discipline view of trust, *Academy of Management Review*, 23: 393~404.
- Shapiro, S. P. (1987), The social control of impersonal trust, *American Journal of Sociology*, 93: 623~658.
- Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. (1998), The grammars of trust: A model and general implications, *Academy of Management Review*, 23: 422~437.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998), Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior, *Academy of Management Review*, 23: 513~530.
- Williamson, O. E. (1985), *The economic institutions of capitalism*, New York:

Free Press.

- Wrightsman, L. S. (1991), Interpersonal trust and attitudes toward human nature, in J. P. Robinson, P. R. Shaver & L. S. Wrightsman(Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*: 373~412, San Diego, CA: Academic Press.
- Xin, K., & Pearce, J. L. (1996), Guanxi: Connections as substitutes for formal institutional support, *Academy of Management Journal*, 39: 1641~1658.
- Zand, D. E. (1972), Trust and managerial problem solving, *Administrative Science Quarterly*, 17: 229~239.

Trust in Korean Workplaces: Meaning and Empirical Search for Antecedents

Sung-Won Choi* · Bang-Seob Yoon**

Abstract

Trust has been viewed from many perspectives according to their domains. This article reviewed some of many formerly suggested studies and models. And antecedents of trust, such as trustworthiness(ability, benevolence, integrity) and individual trust propensity as well as their interactions, were respectively and empirically tested in the context of Korean workplaces.

Through the factor analysis of field survey(N=243), proposed conceptual independence in trustworthiness was only partially supported. Of the relationships between antecedents and trust, all components of trustworthiness were significantly sustained. While effects of individual trust propensity and its interactions with trustworthiness on trust were not found.

Key Word: Trust, Trustworthiness, Individual trust propensity, Trustor, Trustee

* Department of Business Administration, Graduate School of Yonsei University, Seoul, Korea.

** Associate Professor, Department of Business Administration, College of Commerce & Law, Yonsei University, Wonju, Korea.