

팀신뢰 연구의 현황 및 이슈 정립과 향후 연구방안에 대한 제언*

안성익(교신저자)
서울대 경영대학 박사과정
(siahn2@empal.com)
박원우
서울대학교 경영대학 교수
(wupark@snu.ac.kr)

조직론에서 신뢰에 대한 관심은 많았으나, 신뢰에 대한 연구가 본격화된 것은 1990년대 중반부터이다. 이는 한편으로 조직이 수평화됨에 따라 위계에 기반을 둔 전통적 조직통제 방식의 대체수단으로 신뢰의 필요성이 높아졌고, 다른 한편으로는 팀제의 확산에 따라 팀제 활성화를 위해서도 신뢰의 필요성이 높아졌기 때문이다. 그런데 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점의 연구는 활성화되어 있지만, '팀제 활성화 차원의 신뢰' 관점의 연구는 그 중요성에 비해 미흡한 편이고, 개념 정립도 이루어져 있지 않은 실정이다.

팀신뢰 연구는 신뢰연구와 팀연구가 교차하는 영역이므로, 팀신뢰의 올바른 개념정립을 위해서 양자의 관점을 취합하는 연구가 필요하다. 이에 본 연구는 양자의 관점을 함께 고려하여 팀맥락에서 수행된 신뢰연구에 대한 문헌연구를 시행하였다. 먼저 신뢰연구와 팀연구를 함께 고려하여 잠정적으로 팀신뢰 정의를 내리고, 이의 유형을 도출하였다. 신뢰주체와 신뢰객체의 수준구분에 따라 도출된 15가지의 신뢰유형을 바탕으로 팀맥락에서 수행된 기존 신뢰연구를 분석해 본 결과, 신뢰주체가 집단수준인 연구가 72.2%를 차지하였고, 연구의 내용 측면에서도 이 유형의 연구가 팀연구와의 관련성도 컸다. 이 결과를 바탕으로 본 연구는 팀맥락에서 수행된 모든 신뢰연구를 광의의 팀신뢰 연구로, 이들 중 신뢰주체가 집단수준인 신뢰연구를 협의의 팀신뢰 연구라고 지칭하였는데, 기존 연구에서 팀신뢰는 대체로 협의의 팀신뢰를 의미한다.

이어서 팀유효성 모형에 기반하여 팀신뢰의 선행요인과 결과요인을 분석한 결과, 팀신뢰가 투입-매개-산출 모형 내에서 일종의 팀발현상대요인인 것으로 나타났다. 더불어 팀신뢰 측정에 대한 문헌연구를 한 결과, 기존 연구들은 팀신뢰를 인적 신뢰로 한정하고, 팀전반에 대한 신뢰 혹은 팀에 대한 비인적 신뢰는 아직 고려하지 않는 것으로 나타났다.

이상의 문헌연구 결과를 토대로 기존 연구의 한계점을 정리하였는데, 그 중에서 가장 부각된 한계점은 팀신뢰의 정의와 관련된 사항들이었다. 이런 한계점을 극복하기 위해서, 본 연구는 팀신뢰를 인적 신뢰와 비인적 신뢰를 포괄하는 다차원 구성개념으로 새롭게 정의하고, 팀신뢰의 하위 차원으로 팀장 신뢰, 팀동료 신뢰, 팀위상 신뢰, 팀내운영시스템 신뢰를 제시하였다. 나아가 본 연구가 새롭게 제시한 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰가 실제 실증연구에 활용될 수 있도록 이에 대한 측정방안도 제시하였다.

주제어: 팀신뢰, 팀 내 신뢰, 팀유효성, 인적 신뢰, 비인적 신뢰, 다차원 구성개념

1. 서론

조직학자들이 일찍부터 신뢰와 조직유효성 간의 깊은 관련성을 전제하였으나(Argyris, 1962; Likert,

1967; McGregor, 1967), 신뢰가 조직론의 연구 주제로 본격적인 주목을 받게 된 것은 1990년대 이후부터이다(Gargiulo & Ertug, 2006). 1990년대에 신뢰가 조직론에서 부각된 이유는 첫째, 조직의 수평화로 말미암아 전통적 통제방식인 위계

논문접수일: 2010. 1 게재확정일: 2010. 6

* 본 논문은 서울대학교 경영대학 경영연구소의 지원을 받았습니다. 본 논문에 대해 아낌없이 조언과 격려를 보내주신 익명의 두 심사위원께 깊이 감사드립니다.

기반 통제의 한계점이 드러나 이를 대체할 수 있는 수단이 필요하였고(Creed & Miles, 1996; Sheppard & Tuchinsky, 1996), 둘째, 팀제 확산으로 팀제를 활성화할 수 있는 수단 역시 필요하였기 때문이다(Jones & George, 1998; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995).

현재 조직 내 상급자에 대한 조직구성원의 신뢰 연구가 조직론 분야 신뢰연구의 대부분을 차지하는데(Burke, Sims, Lazzara, & Salas, 2007; Colquitt, Scott, & LePine, 2007; Dirks & Ferrin, 2002), 이는 기존 연구가 주로 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점에서 이루어졌다는 것을 나타낸다. 이에 비해 '팀제 활성화 차원의 신뢰' 관점의 연구는, 비록 꾸준히 연구되고 있지만, 그 중요성에 비해 연구가 아직 미흡한 편이다.

팀유효성 증진을 위해 신뢰가 필요하다는 주장은 일찍부터 학계뿐만 아니라(Golembiewski & McConkie, 1975; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995), 실무계에서도 제기되어왔고(Larson & LaFasto, 1989), 실무자 인터뷰를 통해서도 뒷받침되었다(Hyatt & Ruddy, 1997). 그럼에도, 팀 신뢰 연구는 여전히 활성화가 되지 않은 편인데, 이런 현상을 두고 Kiffin-Petersen(2004)은 팀연구자들이 신뢰를 너무 소홀히 다루어왔다고 비판하였다.

이 분야 연구가 중요성에 비해 활성화되지 않은 이유는, 첫째, 팀신뢰의 개념정립이 제대로 이루어져 있지 않았고, 둘째, 신뢰가 팀유효성에 어떻게 작용하는지에 대한 문헌정리가 제대로 되어 있지 않았기 때문이다. 이를 해결하려면 신뢰연구 관점과 팀연구 관점을 함께 고려한 문헌연구 및 개념정립이 필요하나, 현재 신뢰연구 관점의 문헌연구만 있을 뿐이고 양자의 관점이 함께 고려된 연구는 아

직 없다.

그래서 본 연구는 연구의 목적을 다음 세 가지에 둔다. 첫째, 기존 연구에서 팀신뢰가 어떤 의미로 사용되고 있고, 어떤 유형의 팀신뢰 연구가 팀연구와의 관련성이 높은가를 조사한다. 둘째, 팀신뢰가 팀유효성 모형 내에서 어떤 영향관계를 가지는가를 분석한다. 마지막으로 기존 연구의 한계점을 도출하고 향후 연구방향을 제시한다. 구체적으로는 팀연구와 신뢰연구가 연계될 수 있도록 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰 개념을 제시하고, 이의 측정방안에 대해서 논의한다.

이를 위해서 다음과 같은 연구절차를 밟겠다. 첫째, 조직 내 신뢰연구에 대한 문헌연구를 통해 신뢰의 핵심개념을 파악한다. 둘째, 팀연구와 신뢰연구를 함께 고려하여 팀신뢰의 유형을 도출하고, 이에 따라 기존 팀신뢰 연구를 분석하여 기존 연구에서 팀신뢰가 어떤 의미로 사용되었는가를 조사본다. 셋째, 팀연구의 핵심이 되는 팀유효성 모형(Mathieu, Maynard, Rapp, & Gilson, 2008; McGrath, 1964) 내에서 신뢰의 영향관계를 파악하여, 신뢰연구와 팀연구의 연계성을 탐색한다. 넷째, 기존 연구의 팀신뢰 측정방식을 분석하여, 팀신뢰가 실제 어떻게 조작적으로 정의되었는지를 파악한다. 다섯째, 이상의 문헌연구 결과를 토대로 기존 팀신뢰 연구의 결론을 내리고 그 한계점을 정리한다. 마지막으로 기존 연구의 한계점을 극복하기 위하여 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰 개념을 새롭게 제시하고 이의 측정방안에 대해서도 논의한다.

II. 조직 내 신뢰연구의 개요

2.1 신뢰의 정의

Golembiewski & McConkie(1975)는 신뢰만큼 다양한 조직현상을 설명할 수 있는 변수는 없다고 주장하였다. 신뢰가 이렇게 폭넓은 설명력을 가지는 이유는 1990년대 이전까지 신뢰가 사회학, 경제학, 심리학 등의 사회과학 각 분야에서 독자적으로 연구되었기 때문이다(Hosmer, 1995; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998). 이로 인해, 심리학에서는 신뢰가 개인행동 혹은 대인관계로, 경제학에서는 경제활동으로, 사회학에서는 사회구조로 파악되는 등, 각 학문 분야마다 신뢰의 의미가 조금씩 달랐다(Hosmer, 1995).

이런 배경하에서 Hosmer(1995), Mayer et al.(1995), Rousseau et al.(1998), 그리고 Kramer(1999) 등은 학제 간에 통용될 수 있는 신뢰의 개념을 도출하려고 하였다. 그 결과, Mayer et al.(1995)이 아래와 같이 신뢰를 정의하였고, 같은 맥락에서 Rousseau et al.(1998)도 신뢰가 긍정적 기대에 기반을 둔 위험감수 의도라는 점을 재차 확인하였고, 신뢰의 다양한 측면을 비교한 Kramer(1999)도 역시 신뢰가 심리적 상태라고 주장하였다.

타인(신뢰객체)을 감시 내지는 통제할 수 있는 능력이 없음에도, 타인(신뢰객체)이 자신(신뢰주체)에게 중요한 특정 행동을 수행하리라는 긍정적 기대에 기반하여, 한 사람(신뢰주체)이 다른 사람(신뢰객체)의 행동을 믿고 따르겠다는 의향(Mayer et al., 1995, p. 712).

이러한 정의와 더불어 Mayer et al.(1995)은 신뢰와 혼동을 일으키는 개념들을 구분하여 신뢰통합모형을 제안하였는데, 신뢰의 선행요인으로 신뢰주체(trustor)의 특성인 신뢰성향(propensity to trust)과 신뢰객체(trustee)의 특성인 신뢰성(trustworthiness)¹⁾을 제시하였고, 신뢰의 결과요인으로 신뢰객체에 대한 신뢰주체의 행동인 위험감수행동(risk-taking behavior)을 제시하였다. Mayer et al.(1995)의 신뢰통합모형은 현재 1,000편 이상의 신뢰연구에서 인용될 정도로 보편적 신뢰모형으로 자리 잡았다(Schoorman, Mayer, & Davis, 2007).

2.2 조직 내 신뢰연구의 흐름과 결론

1990년대 신뢰연구의 부흥을 이끈 연구들(Kramer & Tyler, 1996; Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998)을 살펴보면, 앞서 언급한 두 가지 공통된 주장을 발견할 수 있다. 첫째 주장은 경영환경 변화에 따른 조직의 수평화로 말미암아 전통적 조직통제 방식인 위계기반 통제의 대체수단으로 신뢰의 필요성이 높아졌다는 것이고, 둘째 주장은 많은 조직이 팀제를 도입함에 따라 팀제 활성화 차원에서 신뢰의 필요성이 높아졌다는 것이다(Creed & Miles, 1996; Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998; Sheppard & Tuchinsky, 1996).

최근까지 조직 내 신뢰연구를 종합한 연구로는 조직에 대한 신뢰의 효과를 정리한 Dirks & Ferrin(2001)의 문헌연구, 상사(에 대한)신뢰의 선행요인과 결과요인에 대한 Dirks & Ferrin(2002)의 메타분석연구, 개인수준의 신뢰현상이 Mayer

1) 능력(ability), 배려(benevolence), 그리고 성실(integrity)이라는 세 가지 하위 구성개념이 있다.

et al.(1995)의 신뢰통합모형으로 통합되어 설명되는지를 살펴본 Colquitt et al.(2007)의 메타 분석연구가 있다. 이들 문헌연구를 통해 기존 조직 내 신뢰연구결과를 종합하면 다음과 같이 요약된다: 첫째, 신뢰주체가 개인수준인 연구가 대다수를 차지하고, 둘째, 신뢰주체와 신뢰객체의 관계는 주로 위계적 관계이고, 셋째, 대인신뢰연구의 전반적인 틀은 Mayer et al.(1995)의 모형으로 설명되고, 넷째, 신뢰는 태도 및 만족에 대해서는 선행요인으로 작용하지만, 행동 및 성과에 대해서는 선행요인뿐만 아니라 조절요인으로도 작용한다.

이상의 결론은 기존 신뢰연구가 주로 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점에서 이루어졌다는 것을 보여준다. 반면 '팀체 활성화 차원의 신뢰' 관점의 연구는 Zand(1972)의 실험연구 이후 꾸준히 연구되어오고 있지만(Costa, 2003a, 2003b; Dirks, 1999, 2000; Jarvenpaa, Knoll, & Leidner, 1998; Langfred, 2004, 2007; Peterson & Behfar, 2003; Simons & Peterson, 2000; Zand, 1972), '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점에서 수행된 연구에 비해 상대적으로 덜 활성화되었고, 개념정립도 제대로 이루어져 있지 않은 상태이다.

III. 기존 연구에서의 팀신뢰의 개념과 유형

3.1 팀신뢰의 기존 정의

팀맥락에서 수행된 신뢰연구들은 팀 내 신뢰를 집단신뢰(group trust)(Cummings & Bromiley, 1996), 집합적 신뢰(collective trust)(Kramer,

Brewer, & Hanna, 1996; Kramer, Hanna, Su, & Wei, 2001; McEvily, Weber, & Ho, 2006), 집단 구성원에 대한 신뢰(trust in group members)(Dirks, 1999), 팀리더에 대한 신뢰(trust in leadership)(Dirks, 2000), 집단 내 신뢰(intragroup trust)(Peterson & Behfar, 2003; Simons & Peterson, 2000), 팀 내 신뢰(intrateam trust)(Langfred, 2004), 팀구성원 간 신뢰(trust among team members)(Rau, 2005), 팀신뢰(team trust)(Costa, 2003b; Kirkman, Rosen, Tesluk, & Gibson, 2006) 등과 같이 다양한 용어로 표현하였다.

팀신뢰가 이렇게 다양한 용어로 표현되지만, 팀신뢰의 개념이 체계적으로 정립되지는 않았다. 현재 팀신뢰의 정의로는 '팀신뢰는 팀구성원들이 팀 내에서 서로 신뢰하는 정도'(Costa, 2003b, p. 606) 혹은 '팀 내 신뢰는 팀구성원 상호의 신뢰성에 대한 공유된 인식'(Langfred, 2004, p. 386)과 같은 단편적 정의나, 신뢰주체를 개인수준에서 집단수준으로 바꾼 Cummings & Bromiley(1996)의 집단신뢰 정의 정도가 있을 뿐이다.

그래서 본 연구는 팀신뢰에 대한 기존의 정의를 따르지 않고, 팀맥락에서 수행된 모든 신뢰연구를 잠정적으로 팀신뢰 연구로 보겠다. 폭넓은 팀신뢰 연구를 효과적으로 분석하기 위해서 신뢰연구와 팀 연구를 함께 고려하여 팀 내 신뢰관계를 유형화하고, 이를 토대로 기존 팀신뢰 연구를 살펴보겠다.

3.2 신뢰관계의 성립조건과 팀신뢰의 유형

신뢰관계가 성립되려면, 첫째, 신뢰주체와 신뢰객체가 명확히 파악되어야 하고, 둘째, 신뢰주체와 신뢰객체 간에 상호의존성(interdependence)이

있어야 하고, 셋째, 그들의 관계에 위협이 존재해야 한다(Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998). 팀신뢰의 유형도 이 세 조건의 충족 여부를 살펴면서 도출하겠다.

위의 세 조건 중에서 둘째 조건은, 팀의 정의가 '업무상호의존적인 개인들의 집합체'이므로(Cohen & Bailey, 1997, p. 241) 충족된다. 셋째 조건에서 위협이란 신뢰주체가 신뢰객체에 제공한 효익(benefit)만큼 돌려받지 못할 가능성을 의미하는데(Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998), 개인과업에 비해 집단과업에서는 위축(shirking)(Alchian & Demsetz, 1972), 사회적 태만(social loafing)(Latane, Williams, & Harkins, 1979), 그리고 무임승차 경향(free-riding tendency)(Albanese & Van Fleet, 1985) 등의 문제 때문에 팀 내 관계에서 노력한 만큼의 대가를 되돌려받지 못할 가능성, 즉 위협이 더 크므로, 이 조건도 충족된다.

마지막 남은 조건은 신뢰주체 및 신뢰객체의 파악가능성인데, 팀에서는 개인수준과 집단수준의 신뢰주체 및 신뢰객체가 모두 존재하므로 단편적으로 파악하기 어렵다. McEvily et al.(2006)은 다수준 속성에 기인한 복잡성이 팀신뢰 연구를 어렵게 만드는 주요 요인이라고 주장하였다. 따라서 본 연구는 다수준 속성을 고려하여 체계적으로 팀 내 신뢰주체와 신뢰객체를 파악하겠다.

팀신뢰 연구에는 아직 체계적으로 다수준 접근을 한 예가 없고, 조직간 신뢰연구에서 Zaheer et al.(1998)과 Currall & Inkpen(2002, 2006)이 다수준 접근을 하였다. 이들은 조직간 신뢰관계에서 신뢰주체와 신뢰객체의 수준을 개인, 집단, 조직수준으로 구분하고, 이들의 조합을 통해서 총 9가지의 신뢰관계를 도출하였는데, 이를 팀에 적용

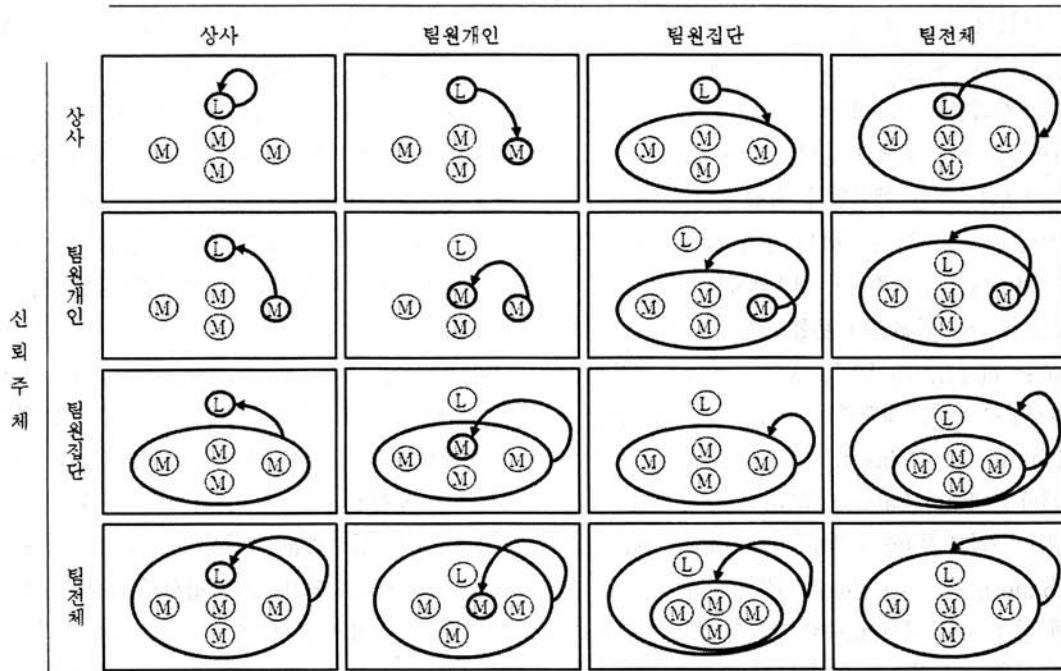
하면 팀 내 신뢰객체와 신뢰주체는 개인수준과 집단수준으로 구분된다. 조직간 관계는 대체로 수평적 관계이지만, 조직 내에는 위계가 존재하므로 수직적 관계와 수평적 관계가 함께 있다. 따라서 조직 내 신뢰는 신뢰의 방향에 따라서 수직적 신뢰와 수평적 신뢰로 구분된다(McCauley & Kuhnert, 1992). 이 두 척도(수준과 신뢰의 방향)에 근거하여 신뢰주체와 신뢰객체를 분류해 보면 다음과 같다.

먼저 개인수준의 신뢰객체와 신뢰주체에 대해서 살펴보면, 팀구성원 개인이 팀신뢰의 주체와 객체가 될 수 있는데, 팀 내 수직적 혹은 수평적 관계의 구분에 따라서 이를 다시 구분하면 상사와 팀원 개인으로 구분된다. 집단수준의 신뢰객체와 신뢰주체로는 우선 팀전체를 고려할 수 있고, 팀전체는 다시 상사가 포함되지 않은 팀원집단으로 구분할 수 있다. 결과적으로 팀 내의 신뢰주체와 신뢰객체는 상사, 팀원개인, 팀원집단, 그리고 팀전체로 구분되고, 이들을 조합하면 <그림 1>과 같이 총 16개의 신뢰관계가 도출된다. 상사의 상사에 대한 신뢰는 타인에 대한 신뢰가 아니므로 이를 제외해서 총 15개의 신뢰관계가 남는다.

3.3 팀신뢰 유형별 연구 추세

팀맥락에서 수행된 신뢰연구의 선별은 다음과 같이 진행하였다. 첫째 단계로 Dirks & Ferrin(2001, 2002) 그리고 Colquitt et al.(2007)의 문헌연구에 수록된 참고문헌을 검토하여 팀맥락에서 수행된 신뢰연구를 선별하였다. 둘째 단계로 국제 학술 데이터베이스인 'Web of Science'와 'Business Source Complete'을 활용하여, team trust, trust in team, group trust, 그리고 trust in group이라는 키워드를 사용하여 1차 검

신뢰 객체



A → B: A의 B에 대한 신뢰, M: 팀구성원, L: 상사.

〈그림 1〉 팀 내 신뢰관계의 제 유형

색을 하고, trust, team, group, supervisor, leader, superior, coworker, colleague와 같은 키워드를 조합하여 2차 검색을 시행하였다. 마지막 단계에서는 앞에서 검색된 연구들의 내용분석 과정에서 발견된 미검색 연구들을 파악하여 문헌연구 대상에 포함했다. 이런 과정을 국내 학술 데이터베이스에도 적용하여 검색하였으나 해당하는 연구가 없었다. 최종적으로 총 34편의 실증연구가 선별되었고, 이들 연구의 개요는 〈표 1〉과 같다.

34편의 연구 중에서 14편(41%)의 연구가 실험 연구였고, 20편(59%)의 연구가 현장연구였다. 34편의 연구 중 두 종류 이상의 신뢰관계를 다룬 연구는 Lau & Liden (2008)의 연구밖에 없었고

(〈표 1〉 참조), 나머지 연구들은 모두 한 종류의 신뢰관계만을 다루었다. 이들 연구가 다룬 총 36건의 신뢰관계를 유형별로 정리한 것이 〈표 2〉다.

신뢰주체가 개인수준 혹은 집단수준이냐에 따라 연구를 구분하면, 개인수준인 경우는 9건(25.0%)이고, 집단수준인 경우는 27건(75.0%)이다. 이는 팀신뢰 연구에서 신뢰주체가 집단수준인 경우가 압도적으로 많다는 것을 보여준다. 신뢰주체가 집단수준인 경우를 좀 더 살펴보면, 가장 높은 비율을 차지한 유형이 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰(21건)이고, 그 다음이 팀원집단의 상사에 대한 신뢰이고(4건), 가장 낮은 비율을 차지한 것이 팀원집단의 팀원집단에 대한 신뢰(1건)와 팀원집단의 팀

〈표 1〉 팀실패 실패연구

저자	연구 구분	신뢰 ¹⁾ 주체	신뢰 ²⁾ 객체	실패 측정 및 조작화	연구 대상	신뢰 변수	결과변수 / 독립변수	주요 연구결과
Zand (1972)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	소개문장 제시를 통한 조작화	관리자로 구성된 팀	예측 변수	후속실패, 감정의 개방성, 문제 및 목표의 명확화 정도, 문제해결 탐색, 영향 정도, 만족, 결론맺음에 대한 동기, 팀 소속감, 이직의도	고실패 집단과 저실패 집단 간에 결과변수의 차이가 유의하게 나타남
Oldham (1975)	실험 연구	팀원 집단	상사	소개문장 제시를 통한 조작화	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	목표 수락, 성과	상사에 특성 중의 하나인 상사실패는 목표 수락 및 성과와 유의한 관계를 가짐
Klimoski & Karol (1976)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	대인매력 측정 후, 정보공개 시 조작화	대학생으로 구성된 팀	예측 변수	과업성과(제시된 아이디어 수), 인지된 노력, 집단에 대한 매력	과업성과와 자기보고 설문결과 모두 집단 간 차이를 보임
Mishra & Mishra (1994)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	자체 개발 설문문항	최고 경영자팀	예측 변수	다운사이징 전략 (노동력 감소, 조직 재설계, 시스템 변화)	TMT 내 상호실패가 다운사이징 전략에 영향을 미침
Korsgaard et al. (1995)	실험 연구	팀원 개인	상사	Roberts & O'Reilly (1974)의 설문문항	중상위 관리팀의 팀구성원	예측 변수	상사의 부하 노력에 대한 고려, 부하의 질차공정성 인식	노력에 대한 고려는 질차공정성에 매개되어 상사실패에 영향을 미침
Porter & Lilly (1996)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Moorman et al. (1992)의 설문문항을 팀에 적용	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	팀 몰입	팀몰입이 팀실패를 설명함
Hyatt & Ruddy (1997)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	자체개발 설문문항	현장의 실무팀	예측 변수	과업과정, 갈등	팀실패가 과업과정과 갈등을 설명함

¹⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨. ²⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

〈표 1〉 팀신뢰 실증연구 (계속)

연구	연구 구분	신뢰 ¹⁾ 주체	신뢰 ²⁾ 객체	신뢰측정 및 조작화	연구 대상	신뢰 변수	결과 변수 / 독립변수	주요 연구결과
Jarvenpaa et al. (1998)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Mayer et al. (1995)에 기반한 자체 설문문항	글로벌 가상팀	결과 변수	팀신뢰성향, 팀신뢰성(능력, 성실, 배려)와 팀신뢰성향은 팀신뢰와 유의한 관계를 가짐	
Chattopadhyay (1999)	현장 연구	팀원 개인	팀원 집단	McAllister (1995)	42개 작업집단에 소속된 직원	결과 변수 예측 변수	동료 집단 내 인구통계학적 차이 조직시민행동	요인분석 시, 동료신뢰와 동료매력이 동료관계라는 하나의 요인으로 묶임. 동료관계는 인구통계학적 차이와 조직시민행동을 부분적으로 매개함
Dirks (1999)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	팀구성원의 정보제시를 통한 조작화	대학생으로 구성된 팀	예측 변수	팀성과, 팀과정	팀성과와 팀과정에 대한 신뢰의 주효과는 없음.
Conger et al. (2000)	현장 연구	팀원 개인	상사	Bass (1985) 그리고 Butler (1999)의 설문문항	실무자 개인	조절 변수	팀동기부여 - 팀성과, 팀동기부여 - 팀 과정	팀동기부여 - 팀성과 그리고 팀동기부여 - 일부 팀과정 (코디네이션, 노력의 방향) 간 관계를 조절함
Dirks (2000)	현장 연구	팀원 집단	상사	MaAllister (1995)에 기반한 설문문항	미국 대학 농구팀	결과 변수 예측 변수 결과 변수	카리스마 리더십, 존경 차기성과 전기성과	카리스마 리더십은 존경에 매개되어 신뢰에 영향을 줌 상사신뢰는 전기성과와 차기성과를 매개함

1) 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨. 2) 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

(표 1) 팀신뢰 실증연구 (계속)

저자	연구 구분	신뢰 ¹⁾ 주제	신뢰 ²⁾ 객체	신뢰측정 및 조작화	연구 대상	신뢰 변수	결과변수 / 독립변수	주요 연구결과
Simons & Peterson (2000)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	자체 개발한 5개 설문문항	최고 경영자팀	조절 변수	관계갈등 - 과업갈등	팀신뢰는 관계갈등이 과업갈등으로 전이되는 것을 억제함
Jehn & Mannix (2001)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	자체 개발한 3개 설문문항	MBA 학생 3인으로 구성된 팀	결과 변수 예측 변수	집단 가치 일치성 집단 내 갈등 (과업, 관계, 과정)	신뢰는 집단 분위기 중의 하나로서 집단 가치 일치성과 집단 내 갈등 간 관계를 매개함
Aubert & Kelsey (2003)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	Jarvenpaa et al. (1998)에 기반한 설문문항	대학생으로 구성된 가상팀	결과 변수 예측 변수	신뢰성(능력, 배려, 성실), 신뢰성향, 구성원 이격여부 성과(팀리포트 성적)	신뢰성과 신뢰성향이 신뢰와 유의한 관계를 가짐. 구성원 이격여부는 시간이 지남에 따라 효과 줄어듦 지지되지 않음
Costa (2003)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Costa (2000)의 설문문항	공공기관의 팀	2차 잠재 변수	신뢰성향, 신뢰성 인식, 협력행동, 감시행동	신뢰성향, 신뢰성 인식, 협력행동, 감시행동의 2차 잠재변수로 믿음
Coyle-Shapiro & Morrow (2003)	현장 연구	팀원 개인	팀원 집단	Cook & Wall (1982)의 설문문항	제조업 작업집단	예측 변수	인식된 과업성과, 팀만족, 태도적 몰입, 유지몰입	팀 신뢰는 인식된 과업성과, 팀만족, 태도적 몰입, 유지몰입과 유의한 관계를 가짐
Kiffin-Peterson & Cordery (2003)	현장 연구	팀원 개인	팀원 집단	Cook & Wall (1982)의 설문문항	상수도 업체 내 자율경영팀	예측 변수 결과 변수 예측 변수	TMQ 지향성 (팀위, 참여, 품질에의 충실, 책임감) 신뢰성향, 개인주의 팀위 선호도	동료신뢰는 팀위과 유의한 관계를 가짐 유의한 관계를 가짐 유의한 관계를 가짐

1) 상사, 팀원개인, 팀전체로 구분됨. 2) 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

〈표 1〉 팀신뢰 실증연구 (계속)

저자	연구 구분	신뢰 ¹⁾ 주체	신뢰 ²⁾ 객체	신뢰측정 및 조직화	연구 대상	신뢰 변수	결과변수 / 독립변수	주요 연구결과
Peterson & Behfar (2003)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Simon & Peterson (2000) 설문문항	MBA학생으로 구성된 팀	조절 변수	과업갈등 - 관계갈등	집단 내 신뢰는 과업갈등-관계갈등 관계를 조절함
Shamir & Lapidot (2003)	현장 연구	팀원 집단	상사	자체 개발 설문문항	이스라엘 사관생도 팀	결과 변수	신뢰성향, 역할신뢰, 관계시간, 집합적 정체성, 집단가치, 집단과정	상사신뢰에 대한 역할신뢰와 신뢰성향의 영향은 시간의 흐름에 따라 약해짐. 팀형성 이후 집합적 정체성, 집단가치, 집단과정의 영향을 받음
Ferrin & Dirks (2003)	실험 연구	팀원 개인	팀원 개인	Cummings & Bromiley (1996) 설문문항	대학생으로 구성된 2인 집단	예측 변수	개인행동(개방성, 협력), 집단행동(상사의사결정에 대한 반응)	집합적으로 형성된 상사신뢰는 개인적 신뢰행동뿐만 아니라 집합적 신뢰/반신뢰 행동을 유발함
Langfred (2004)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Simon & Peterson (2000) 설문문항	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	매개 변수 (감시, 자율성, 팀성과)	보상유형은 대인신뢰와 강한 관계를 가짐
Zolin et al. (2004)	실험 연구	팀원 개인	팀원 개인	자체 개발한 행위기준의 신뢰측정 문항	지리적으로 분산된 학생으로 구성된 다기능팀	결과 변수	문화차이, 신뢰성, 상대의 기대충족, 위험	신뢰는 감시 수준을 줄이고, 줄어든 감시수준은 자율성과 팀성과 간의 관계를 조절함

¹⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨. ²⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

(표 1) 팀실패 실험연구 (계속)

저자	연구 구분	실험 ¹⁾ 주제	실험 ²⁾ 객체	실패 측정 및 조작화	연구 대상	실패 변수	결과변수 / 독립변수	주요 연구결과
Rau (2005)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Robinson (1996)의 설문문항	은행의 TMT	조절 변수	팀 분산지역 - 기업 재무성과	지지되지 않음
Choi (2006)	현장 연구	팀원 집단	팀원 집단	자체 개발 설문문항	제조업 조직 내 팀	예측 변수	도움 행위	교차수준 주효과가 지지됨
Kirman et al. (2006)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Javenpaa & Leiner (1999)의 설문문항	여행산업 소속 조직의 팀	조절 변수	조직지원인식 - 도움 행위, 인지된 공정성 - 도움행위	교차수준 상호작용효과가 지지됨
Krebs et al. (2006)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	Javenpaa et al. (1998)	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	커뮤니케이션 매체 (대면, 컴퓨터), 인구통계적 차이	팀실패는 지역분산팀의 교육속달과 팀성과 간 관계를 조절함 초반에는 커뮤니케이션 매체와 인구통계적 차의 주효과가 있음. 시간이 흐름에 따라 주효과가 사라지고 이들 간의 상호작용효과가 나타남
Polzer et al. (2006)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	Schoorman et al. (1996)의 설문문항을 팀에 적용	대학원생으로 구성된 가상팀	결과 변수	팀 내 단층선 (집단 내 하위 집단에 의한 구분정도)	팀 내 단층선이 명확할수록 팀실패는 떨어짐
Wilson et al. (2006)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	McAllister (1995)의 설문문항을 팀에 적용	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	팀 내 매체 (대인접촉/컴퓨터 기반), 시간	실험초기에는 팀 내 매체에 따른 실패수준이 크나, 시간이 흐름에 따라 그 차이가 줄어들음

1) 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨. 2) 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

〈표 1〉 팀신뢰 실증연구 (계속)

저자	연구 구분	신뢰 ¹⁾ 주체	신뢰 ²⁾ 객체	신뢰측정 및 조작화	연구 대상	신뢰 변수	결과변수 / 독립변수	주요 연구결과
De Jong et al. (2007)	현장 연구	팀원 개인	팀원 개인	McAllister (1995) 설문문항을 쌍 관계에 적용	은행조직 내 팀의 구성원	결과 변수	상대방으로부터의 도움받음 인식	상대방으로부터의 도움받음 인식은 그에 대한 신뢰와 유의한 관계를 가짐
Langfred (2007)	현장 연구	팀 전체	팀 전체	Simon & Peterson (2000)의 설문문항	MBA 재학생으로 구성된 팀	결과 변수	과업갈등, 관계갈등	관계갈등과 신뢰가 유의한 관계를 가짐
Prichard & Ashleigh (2007)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	행위관찰	대학생으로 구성된 3인 팀	예측 변수	자율성, 과업상호의존성	신뢰와 자율성이 유의한 관계를 가짐
Lau & Liden (2008)	현장 연구	팀원 집단 상사	팀원 개인 팀원 개인 상사	Ferrin et al. (2006)과 Sparrow & Liden (2005)의 한 항목짜리 네트워크 설문	실무의 작업팀	결과 변수 예측 변수 조절 변수	상사로부터의 신뢰, 팀성과(조절) 동료부터의 신뢰 상사신뢰-동료신뢰	팀기술 훈련을 받은 팀과 그렇지 않은 팀 간의 신뢰 차이가 유의하게 나타남 상사로부터 신뢰받은 팀원은 동료로부터 더 많은 신뢰를 받음 이 관계는 팀성과에 의해 조절됨 지지되지 않음
Webber (2008)	실험 연구	팀 전체	팀 전체	인지적 그리고 정서적 신뢰는 McAllister (1995)의 설문문항, 진반적 신뢰는 Dirks (1999)의 설문문항 사용함	대학생으로 구성된 팀	결과 변수	시간, 친밀도, 상호작용빈도, 조직시민행동, 팀성과, 감시	시간의 흐름에 따라 신뢰는 단일 차원에서 정서적 신뢰와 인지적 신뢰 두 차원으로 구분됨 친밀도는 초기 신뢰와 관계 있음 시민행동과 정서적 신뢰 관계가 지지됨 팀성과와 인지적 신뢰 관계, 감시와 신뢰 간 관계가 지지됨

¹⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨. ²⁾ 상사, 팀원개인, 팀원집단, 팀전체로 구분됨.

〈표 2〉 신뢰관계 유형에 따른 팀신뢰 연구 구분

		신뢰관계			팀전체
		상사	팀원개인	팀원집단	
상사	해당사항 없음	1건: Lau & Liden (2008)	0건:	0건:	0건:
팀원 개인	2건: Korsgaard et al. (1995), Conger et al. (2000)	3건: Ferrin & Dirks (2003), Zolin et al. (2004), De Jong et al. (2007)	3건: Chattopadhyay (1999), Coyle-Shapiro & Morrow (2003), Kiffin-Peterson & Cordery (2003)	0건:	0건:
팀원 집단	4건: Oldham (1975), Dirks (2000), Shamir & Lapidot (2003), Lau & Liden (2008)	1건: Lau & Liden (2008)	1건: Choi (2006)	0건:	0건:
팀 전체	0건:	0건:	0건:	21건: Zand (1972), Klimoski & Karol (1976), Mishra & Mishra (1994), Porter & Lilly (1996), Hyatt & Ruddy (1997), Jarvenpaa et al. (1998), Dirks (1999), Simons & Peterson (2000), Jehn & Mannix (2001), Aubert & Kelsey (2003), Costa (2003), Peterson & Behfar (2003), Langfred (2004), Rau (2005), Kirman et al. (2006), Krebs et al. (2006), Polzer et al. (2006), Wilson et al. (2006), Langfred (2007), Prichard & Ashleigh (2007), Weber (2008)	

신뢰주체

주) 굵은 글씨는 실험연구임.

원개인에 대한 신뢰(1건)이다.

단일 유형으로 가장 높은 비율을 차지한 유형은 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰인데, 이는 기존 팀신뢰 연구들이 팀 내의 복잡한 신뢰관계를 고려하지 않았다는 것을 보여준다. 그리고 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰를 좀 더 들여다보면, 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰가 수평적 신뢰에 가깝다는 점을 알 수 있다. 왜냐하면, 팀 내 관계가 실질적으로 동료 관계인 실험연구가 11건이나 되고, 나머지 현장연구도 팀 내 위계에 대한 언급이 거의 없기 때문이다. 이런 점을 미루어볼 때, 기존 연구에서 팀신뢰의 의미는 대체로 집단수준의 수평신뢰에 가깝다.

3.4 팀신뢰 유형별 팀신뢰의 선행요인, 결과요인, 그리고 조절관계

앞에서는 유형별 빈도분석을 통해서 기존 연구에서 팀신뢰가 어떤 의미로 사용되고 있는가를 살펴보았다. 여기서는 각 유형의 연구에서 다뤄진 변수에 대해서 살펴보고, 어떤 유형의 팀신뢰 연구가 팀연구와 관련성이 높은지 살펴보겠다. 이를 위해 팀신뢰의 유형별로 선행요인, 결과요인, 조절관계에 대해 살펴보고, 이를 정리한 것이 <표 3>이다.

3.4.1 신뢰주체가 상사인 경우

신뢰주체가 상사인 경우는 상사의 팀원개인에 대한 신뢰가 다른 팀동료 신뢰의 선행요인이 된다는 것을 밝힌 Lau & Linden(2008)의 연구 밖에 없을 정도로 거의 다뤄지지 않는 연구영역이다.

3.4.2 신뢰주체가 팀원개인인 경우

신뢰주체가 팀원개인인 연구에서는 신뢰객체로 상사, 다른 팀원개인, 팀원집단 모두가 다루어졌다. 그런데 이들 연구는 모두 팀맥락을 전제하였다는 점 빼고는 기존 개인수준의 신뢰연구와 차이가 거의 없다.

먼저 팀원개인의 상사에 대한 신뢰연구에서는 선행요인을 밝히는 연구가 주를 이루며, 절차공정성(Korsgaard, Schweiger, & Sapienza, 1995), 부하에 대한 고려(Korsgaard et al., 1995), 카리스마 리더십(Conger, Kanungo, & Menon, 2000)이 선행요인인 것으로 밝혀졌다. 이상의 결과는 상사에 대한 신뢰를 다룬 기존 조직 내 신뢰 연구들의 결과(Dirks, 2006; Dirks & Ferrin, 2002)와 유사하다.

팀원개인의 팀원개인에 대한 신뢰를 다룬 연구로는 세 편의 연구가 있는데, 이 중 두 편의 연구는 두 명으로 구성된 팀을 연구대상으로 하였고(Ferrin & Dirks, 2003; Zolin, Hinds, Fruchter, & Levitt, 2004), 나머지 한 편의 연구는 팀 내 네트워크 설문방식을 사용하였다(De Jong, Van der Vegt, & Molleman, 2007). 이 유형의 연구들은 신뢰의 선행요인들을 밝히려고 하였고, 협력적 보상(Ferrin & Dirks, 2003), 문화적 유사성(Zolin et al., 2004), 상대방으로부터의 도움 인식(De Jong et al., 2007)이 신뢰의 선행요인인 것으로 나타났다.

팀원개인의 팀원집단에 대한 신뢰연구에서는 신뢰의 선행요인으로 개인의 신뢰성향(Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), 개인주의(Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), 신뢰주체의 인구통계학적 차이(Chattopadhyay, 1999)가 다루어졌고, 결과

〈표 3〉 신뢰관계 유형별 팀신뢰의 선행요인, 결과요인, 그리고 조절관계

		신뢰객체				
		상사	팀원개인	팀원집단	팀전체	
신뢰주체	상사	선행요인 ^a	-	-	-	-
		결과요인 ^b	-	팀원집단의 팀원개인 신뢰 (Lau & Liden, 2008).	-	-
		조절관계 ^c	-	-	-	-
	팀원개인	선행요인	절차 공정성 인식(Korsgaard et al., 1995), 상사의 부하 노력에 대한 고려 (Korsgaard et al., 1995), 카리스마 리더십 (Conger et al., 2000)	보상유형 (Ferrin & Dirks, 2003), 문화 차이 (Zolin et al., 2004), 팀원개인 으로부터의 도움 (De Jong et al., 2007)	인구통계학적 차이 (Chattopadhyay, 1999), 신뢰성향 (Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), 개인주의 (Kiffin-Petersen & Cordery, 2003).	-
		결과요인	-	-	조직시민행동 (Chattopadhyay, 1999), 팀의 선호도 (Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), TQM 지향성 중 팀의 (Coyle-Shapiro & Morrow, 2003)	-
		조절관계	-	-	-	-
	팀원집단	선행요인	전기성과 (Dirks, 2000), 역할신뢰 (Shamir & Lapidot, 2003), 집합적 정체성(Shamir & Lapidot, 2003)	상사의 팀원개인 신뢰(Lau & Liden, 2008)	-	-
		결과요인	목표 수락 (Oldham, 1975), 성과 (Oldham, 1975), 스포츠팀 성과 (Dirks, 2000), 신뢰행동 (Shamir & Lapidot, 2003)	-	도움행위 (Choi, 2006)	-
		조절관계	상사의 팀원개인 신뢰 - 팀원집단의 팀원개인 신뢰 (Lau & Liden, 2008)	-	조직지원인식 - 도움행위 (Choi, 2006), 인지된 공정성 - 도움행위 (Choi, 2006)	-
	팀전체	선행요인	-	-	-	신뢰성향 팀 평균 (Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998), 집단가치 일치성 (Jehn & Mannix, 2001), 팀신뢰성 (Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998), 인구통계학적 차이 (Krebs et al., 2006), 팀 내 단층선 (Polzer et al., 2006), 접촉방식 (직접 / 컴퓨터 등 간접) (Aubert & Kelsey, 2003; Krebs et al., 2006; Wilson et al., 2006), 관계갈등 (Langfred, 2007)
		결과요인	-	-	-	문제 및 목표의 명확화 (Zand, 1972), 문제 해결의 탐색(Zand, 1972), 감정의 개방성 (Zand, 1972), 후속 신뢰 (Zand, 1972), 소속감 (Zand, 1972), 이직의도 (Zand, 1972), 팀만족 (Costa, 2003; Zand, 1972), 다문화이점 전략의 선택 (Mishra & Mishra, 1994), 팀몰입 (Costa, 2003; Porter & Lilly, 1996), 관리자 평가 성과(Hyatt & Ruddy, 1997), 대응시간 (Hyatt & Ruddy, 1997, 과업과정 (Porter & Lilly, 1996), 갈등 (Porter & Lilly, 1996 Jehn & Manix, 2001), 인지된 팀성과 (Costa, 2003), 감시(Langfred, 2004), 자율성 (Langfred, 2007)
		조절관계	-	-	-	팀동기부여 수준 - 팀과정 및 성과 (Dirks, 2000), 관계갈등 - 과업갈등 (Simons & Peterson, 2000, Peterson & Behfar, 2003), 교육숙달 - 팀성과 (Kirkman et al., 2006)

^a 해당 신뢰유형의 예측변수를 의미함, ^b 해당 신뢰유형의 결과변수를 의미함, ^c 해당 신뢰유형이 조절한 관계임.

요인으로 팀웍 선호도(Kiffin-Petersen & Cordery, 2003) 및 TQM 지향성 중 팀웍(Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), 조직시민행동(Chattopadhyay, 1999)이 다루어졌다.

3.4.3 신뢰주체가 팀원집단인 경우

신뢰주체가 팀원집단인 연구에서는 팀원집단의 상사에 대한 신뢰를 다룬 연구가 가장 많은 비중(4건)을 차지하고, 이 유형의 연구가 팀유효성과의 관련성도 높다. 팀원집단의 상사에 대한 신뢰의 결과 요인으로 목표수락(Oldham, 1975), 집합적 신뢰행동(Shamir & Lapidot, 2003), 팀성과(Dirks, 2000; Oldham, 1975)가 다루졌고, 이의 선행요인으로는 집합적 정체성(Shamir & Lapidot, 2003), 역할신뢰(Shamir & Lapidot, 2003), 전기의 성과(Dirks, 2000)가 다루졌다.

반면 팀원집단의 수평적 신뢰를 다룬 연구는 두 편에 불과하다. 첫째는 상사의 팀원개인에 대한 신뢰가 다른 팀원집단의 팀원개인에 대한 신뢰에 영향을 미친다는 연구이고(Lau & Liden, 2008), 둘째는 팀원집단의 팀원집단에 대한 신뢰가 개인수준 도움행위에 영향을 미친다는 연구이다(Choi, 2006).

3.4.4 신뢰주체가 팀전체인 경우

팀전체의 팀전체에 대한 신뢰연구는 전체 팀신뢰 연구 중에서 가장 많은 비율을 차지하고, 팀연구와의 관련성도 가장 높다. 그런데 팀전체라고 하지만 실제 내용을 살펴보면, 팀구성원 전체라는 의미로만 사용되었다.

팀전체의 팀전체에 대한 신뢰의 효과는 태도 및

만족의 증진(Costa, 2003b; Porter & Lilly, 1996; Zand, 1972), 팀과정의 질 향상(Jehn & Mannix, 2001; Langfred, 2007; Porter & Lilly, 1996; Zand, 1972), 그리고 팀성과 향상(Costa, 2003b; Hyatt & Ruddy, 1997) 등이고, 이의 선행요인으로는 팀구성원들의 특성인 신뢰성 및 신뢰성향(Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998), 팀 내 유사성 및 다양성(Jehn & Mannix, 2001; Krebs, Hobman, & Bordia, 2006; Polzer, Crisp, Jarvenpaa, & Kim, 2006), 구성원 접촉방식(Aubert & Kelsey, 2003; Krebs et al., 2006; Wilson, Straus, & McEvily, 2006), 팀 갈등 수준(Langfred, 2007)인 것으로 나타났다.

3.5 팀신뢰 유형별 차이에 대한 결론

이상 살펴본 바로는 신뢰주체의 수준이 개인수준 혹은 집단수준이냐에 따라서 연구 내용의 차이가 크다. 신뢰주체가 개인수준인 연구들은 팀맥락을 전제로 연구하였지만, 실제 내용에서는 팀연구와의 관련성도 낮고 기존 개인수준 신뢰연구와의 차별성도 거의 없다. 반면 신뢰주체가 집단수준인 연구들은 팀연구와 관련성이 높고 기존 개인수준 연구와의 차이도 크다.

이런 점 때문에 본 연구는 팀맥락을 전제로 수행된 모든 신뢰연구를 광의의 팀신뢰 연구라고 하고, 이 중에서 신뢰주체의 수준이 집단수준인 연구를 협의의 팀신뢰연구라고 하겠다. 기존 연구에서 팀신뢰란 인적 신뢰에 국한되고 수평적 관계가 주가 되는 협의의 팀신뢰에 가깝다.

IV. 팀유효성 모형 내 팀신뢰의 영향관계

본 절에서는 팀신뢰가 팀유효성 모형 내에서 어떤 기능을 하는지 살펴보겠다. 팀신뢰 연구가 주목 받게 된 이유는 신뢰가 팀유효성을 증진시킬 것이라는 이론적 주장 때문이지만(Golembiewski & McConkie, 1975; Jones & George, 1998; Kramer et al., 1996; Larson & LaFasto, 1989; Mayer et al., 1995; McGregor, 1967), 정작 팀유효성 모형 내에서 팀신뢰의 영향관계를 살펴본 경우가 없어서 이에 대해서 살펴보겠다.

4.1 팀유효성 모형과 팀신뢰

대표적인 팀유효성 모형으로 McGrath(1964)의 투입-과정-산출 모형이 있다. 이처럼 투입요인, 과정요인, 산출요인으로 구분하여 팀유효성을 분석하는 접근법은 팀연구자들에게 계승되어 꾸준히 발전하여오고 있다(Cohen & Bailey, 1997; Hackman, 1988; Ilgen, Hollenbeck, Johnson, & Jundt, 2005; Mathieu et al., 2008).

이후, Marks, Mathieu, & Zaccaro(2001)는 팀과정을 유형화하는 과정에서 팀과정과 팀발현상태를 구분하였다. 팀과정의 핵심은 구성원들의 상호작용에 있지만, 팀에는 구성원의 상호작용이 수반되지 않고 팀유효성에 영향을 미치는 인지적, 동기적, 정서적 상태가 있다. Marks et al.(2001)은 이를 팀과정과 구분하기 위해서 팀발현상태(team emergent state)라고 명명하였고, 이의 대표적 예로 팀효능감(team efficacy), 팀유능감(team potency), 집단응집성(group cohesion) 등이 있다. Marks et al.(2001)의 팀과정요인과 팀발현상

태요인과의 구분을 Ilgen et al.(2005)과 Mathieu et al.(2008)이 받아들여 투입-매개-산출 모형(input-mediators-outcome model)을 제시하였다. 과거에는 투입과 산출을 매개하는 요인을 과정요인 하나만으로 보았지만, 이들은 과정요인과 팀발현상태요인 두 가지로 보았다.

최근까지 팀유효성 모형에서 신뢰가 어떤 요인으로 작용할 것인가에 대한 논의가 없다가, 팀연구에 대한 문헌연구를 실시한 Mathieu et al.(2008)이 Simons & Peterson(2000)과 Langfred(2007)의 연구를 예로 들면서 팀유효성 모형에서 팀신뢰를 팀발현상태 요인으로 구분하였다.

이렇게 팀신뢰를 팀발현상태로 보면, 팀유효성 모형 내에서 팀신뢰의 영향관계는 다음과 같이 예측할 수 있다. 즉 팀신뢰가 투입요인으로부터 영향을 받고, 팀과정요인에 대해서 영향을 주고받고, 팀결과요인에 대해서는 영향을 미칠 것으로 볼 수 있다. 기존 연구에서 실제 팀신뢰의 영향관계가 이렇게 나타나는지 살펴보겠다.

4.2 팀유효성 모형 내 팀신뢰의 선행요인과 결과요인

Mathieu et al.(2008)의 투입-매개-산출 모형에 기반하여 팀신뢰의 선행요인과 결과요인을 정리한 결과가 <표 4>이다. <표 4>에서 볼 수 있듯이, 팀신뢰는 투입요인에 대해 결과요인으로, 과정요인에 대해 선행요인으로, 그리고 산출요인에 대해서는 선행요인으로 작용하는 것으로 나타났는데, 이는 팀신뢰가 팀유효성 모형 내에서 팀발현상태요인임을 보여준다. 이어서 각 요인과 팀신뢰와의 관계에 대해서 자세히 살펴보겠다.

〈표 4〉 팀유효성 모형 내 팀신뢰의 영향관계

요인구분	신뢰의 선행요인	신뢰의 결과요인	
투입 요인	구성원 특성의 평균값	신뢰성향 팀 평균 (Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998), 팀신뢰성 (Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998)	-
	구성원 특성의 차이값	인구통계학적 차이 (Chattopadhyay, 1999; Krebs et al., 2006), 집단 가치 일치성 (Jehn & Mannix, 2001), 문화 차이 (Zolin et al., 2004), 팀 내 단층선 (Polzer et al., 2006)	
	과업특성	-	자율성 (Langfred, 2007)
	기술 및 가상성	접촉방식 (직접 / 컴퓨터 등 간접) (Aubert & Kelsey, 2003; Krebs et al., 2006; Wilson et al., 2006), 감시(Webber, 2008).	-
	팀 훈련	팀기술 훈련 (Prichard & Ashleigh, 2007)	
	리더십	절차 공정성 인식(Korsgaard et al., 1995), 상사의 부하 노력에 대한 고려 (Korsgaard et al., 1995), 카리스마 리더십 (Conger et al., 2000)	-
팀구조	보상유형 (Ferrin & Dirks, 2003).		
과정 요인	이행과정	-	문제 및 목표의 명확화 (Zand, 1972), 문제 해결의 탐색(Zand, 1972), 감정의 개방성 (Zand, 1972), 목표 수락 (Oldham, 1975)
	행동과정	-	과업과정 (Porter & Lilly, 1996), 감시 (Langfred, 2004)
	대인과정	관계갈등 (Langfred, 2007)	갈등 (Porter & Lilly, 1996 Jehn & Manix, 2001)
발현 상태 요인	팀신뢰	상사로부터의 신뢰 (Lau & Liden, 2008)	후속 신뢰 (Zand, 1972)
	팀 확신	-	-
	임파워먼트	-	-
	분위기	-	-
	공유된인지	-	-
	복합요인	-	-
결과 요인	태도 및 만족	-	팀만족 (Costa, 2003; Zand, 1972), 소속감 (Zand, 1972), 이직의도 (Zand, 1972), 집단에 대한 매력 (Klimoski & Karol, 1976), 팀몰입 (Costa, 2003; Porter & Lilly, 1996)
	행동성과	타인으로부터의 도움 (De Jong et al., 2007)	인지된 노력 (Klimoski & Karol, 1976), 조직시민행동 등 도움행위 (Chattopadhyay, 1999; Choi, 2006), 협력 (Shamir & Lapidot, 2003)
	과업성과	전기 팀성과 (Dirks, 2000)	관리자 평가 성과(Hyatt & Ruddy, 1997), 대응시간 (Hyatt & Ruddy, 1997), 인지된 팀성과 (Costa, 2003), 스포츠팀 성과 (Dirks, 2000), 과업성과 (Klimoski & Karol, 1976).
	기타	-	다운사이징 전략의 선택 (Mishra & Mishra, 1994), 팀웍 선호도 (Kiffin-Petersen & Cordery, 2003), TMQ 지향성 중 팀웍 (Coyle-Shapiro & Morrow, 2003)

주) 굵은 선은 실험연구임.

4.2.1 투입요인과 팀신뢰와의 관계

Mathieu et al.(2008)의 투입요소 구분에 따라서 구성원 특성의 평균값, 구성원 특성의 차이값, 과업특성, 기술 및 가상성, 팀훈련, 리더십, 팀구조로 구분하여, 팀신뢰와의 영향관계를 살펴보았다.

구성원의 평균값으로는 신뢰성향의 평균(Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998)과 팀신뢰성(Aubert & Kelsey, 2003; Jarvenpaa et al., 1998)이 팀신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구성원의 차이값으로는 관계적 인구통계 차이(relational demography)²⁾ (Chattopadhyay, 1999), 팀 내 다양성(diversity)³⁾(Jehn & Mannix, 2001), 팀 내 단층선(faultline)⁴⁾(Lau & Murnighan, 1998) 등이 팀신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이들 차이값의 신뢰에 대한 효과가 시간이 지날수록 약해진다(Krebs et al., 2006).

신뢰당사자 간 접촉방식(직접접촉 혹은 가상접촉)도 팀신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이런 접촉방식에 따른 팀신뢰 차이도 역시 시간이 지남에 따라서 줄어들었다(Aubert & Kelsey, 2003; Krebs et al., 2006; Wilson et al., 2006).

리더십과 신뢰와의 관계는 기존 리더십 연구의 결과와 유사하다. 부하가 상사의 배려(Korsgaard et al., 1995), 공정성(Korsgaard et al., 1995), 카리스마 리더십(Conger et al., 2000)을 높게 인식할수록, 상사를 더 많이 신뢰하는 것으로 나타

났다.

이외에 팀훈련(Prichard & Ashleigh, 2007)과 보상유형(경쟁적 보상과 협력적 보상)(Ferrin, Dirks, & Shah, 2006)이 팀신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 정리하면 다음과 같다: 첫째, Langfred(2007)의 연구를 제외한 모든 연구가 투입요소를 팀신뢰의 선행요인으로 보았다. 둘째, 구성원 특성의 평균값과 팀신뢰 관계에 관한 연구들은 신뢰성향 및 신뢰성 같은 변수를 다루고 있는데, 이는 이 분야 연구가 개인수준의 신뢰연구를 팀에 적용하고 있다는 것을 보여준다. 셋째, 구성원 특성의 차이, 기술 및 가상성, 팀훈련, 리더십, 그리고 팀구조와 팀신뢰의 관계를 밝힌 연구들은 팀연구에 신뢰개념을 접목시킨 것으로 보인다. 넷째, 과업상호의존성으로 대표되는 과업특성과 팀신뢰와 관계를 밝힌 연구는 아직 제대로 이뤄지지 않고 있다.

4.2.2 과정요인과 팀신뢰와의 관계

Marks et al.(2001)은 팀과정을 이행과정(transition process), 행동과정(action phase), 그리고 대인과정(interpersonal process)으로 유형화하였다. 여기서 이행과정은 구체적 실행의 전 단계로서 임무를 분석하고 목표를 명확화하고 목표달성의 전략을 형성하는 단계를 의미하고, 행동과정은 목표달성을 위해 팀이 노력하는 과정을 의미하고, 대인과정은 이행과정과 행동과정 모든 단계

2) 특정 팀구성원 개인의 특성과 다른 모든 팀구성원의 특성과의 차이 합

3) 모든 팀구성원 간 차이의 합

4) 팀 구성원들의 특성(인구통계학적 특성, 기능적 혹은 교육적 배경, 지역 등)에 의해 팀 내 하위 집단을 구분 짓는 이론적 선(Lau & Murnighn, 1998, p. 328)

에서 일어나는 구성원간 상호작용과 관련된 갈등, 동기부여, 정서적 문제를 관리하는 과정을 의미한다(Marks et al., 2001). 기존 팀신뢰 연구 중에는 Marks et al.(2001)의 구분대로 팀과정을 엄격하게 구분한 연구가 없으므로, 기존 연구를 Marks et al.(2001)의 정의대로 재분류하여 살펴보았다.

이행과정과 팀신뢰와의 관계를 다룬 연구로는 Zand(1972)와 Oldham(1975)의 연구를 들 수 있다. Zand(1972)의 연구에서는 고신뢰 집단과 저신뢰 집단 간에 문제 및 목표의 명확화, 문제 해결의 탐색의 집단 간 차이가 있는 것으로 밝혀졌고, Oldham(1975)의 연구에서는 상사신뢰가 부하의 목표수락과 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

행동과정과 팀신뢰와의 관계를 다룬 연구로 Porter & Lilly(1996)와 Langfred(2007)의 연구를 들 수 있다. Porter & Lilly(1996)의 연구에서는 팀신뢰와 과업과정 간 관계가 유의한 것으로 나타났고, Langfred(2004)의 연구에서는 팀신뢰가 높을수록 팀 내 감시가 낮아지는 것으로 나타났다.

대인과정과 팀신뢰와의 관계를 다룬 연구들은 모두 대인과정으로 갈등만 다루었는데, 갈등은 팀신뢰의 결과요인뿐만 아니라(Jehn & Mannix, 2001; Porter & Lilly, 1996) 팀신뢰의 선행요인으로도 다루졌다(Langfred, 2007).

이러한 결과를 놓고 볼 때, 팀신뢰는 팀과정에 대해서 주로 선행요인으로 작용하는 것으로 보이며, 갈등과 같은 일부 대인과정이 팀신뢰의 선행요인으로도 작용하는 것으로 나타났다.

4.2.3 팀발현상태요인과 팀신뢰와의 관계

〈표 3〉에서 확인할 수 있듯이, 현재까지 팀신뢰 연구에서 팀발현상태요인과 팀신뢰 간의 관계가 거의 다뤄지지 않았다. 있다면, 상사로부터의 신뢰가 동료로부터의 신뢰에 영향을 미친다는 것을 밝힌 연구(Lau & Liden, 2008) 혹은 팀 내 공유된 신뢰가 후속 신뢰에 영향을 미친다는 것을 밝힌 연구(Zand, 1972)와 같이 서로 다른 유형의 신뢰 간 관계를 밝힌 연구 정도이다. 비록 이 분야 연구는 아직 시도되지 않았지만, 앞으로 연구할 가치가 높은 분야라고 보인다.

4.2.4 결과요인과 팀신뢰와의 관계

Mathieu et al.(2008)은 팀결과요인을 성과요인과 정서적 반응요인으로 구분하였지만, 팀연구에서는 팀성과의 정의 자체가 어려우므로 Mathieu et al.(2008)의 팀결과요인 구분 대신 Aizen(1975)의 구분을 적용하여 팀결과요인을 태도 및 만족, 행동, 실제 성과, 그리고 기타 결과로 구분하여 살펴보았다.

먼저 태도 및 만족에 대한 팀신뢰의 효과를 살펴보면, 모든 연구에서 팀신뢰의 효과가 일관되게 지지되었다. 구체적으로 팀신뢰가 높을수록, 팀만족(Costa, 2003b; Zand, 1972), 팀몰입(Costa, 2003b; Porter & Lilly, 1996), 집단에 대한 매력(Klimoski & Karol, 1976), 소속감(Zand, 1972)은 높아지고, 이직의도(Zand, 1972)는 낮아지는 것으로 나타났다.

행동에 대한 팀신뢰의 효과도 역시 일관되게 지지되었는데, 인지된 노력(Klimoski & Karol, 1976), 조직시민행동 등 도움행위(Chattopadhyay,

1999; Choi, 2006) 등이 이에 해당한다.

이처럼 태도, 만족, 그리고 행동성공에 대한 팀신뢰의 효과가 일관되게 지지되었지만, 과업성공에 대한 팀신뢰의 효과는 부분적으로만 지지되었다. 그리고 성과에 대한 팀신뢰의 효과는 연구의 종류(실험연구 혹은 현장연구) 및 과업의 종류에 따라 차이가 있으므로, 실험연구와 현장연구의 순으로 좀 더 세부적으로 살펴보겠다.

먼저 팀신뢰와 성과 간 관계를 다룬 실험연구로는 Oldham(1975), Dirks(1999), Klimoski & Karol(1976)의 연구가 있다. 이 중에서 신뢰의 주효과가 지지된 연구는 Klimoski & Karol(1976)의 연구밖에 없고, Dirks(1999)의 연구에서는 팀신뢰가 팀동기부여 수준과 팀성과 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

다음으로, 팀신뢰와 성과 간 관계를 살핀 현장연구로는 Hyatt & Ruddy(1997), Dirks(2000), Costa(2003b)의 연구가 있다. Hyatt & Ruddy(1997)의 연구에서는 팀신뢰가 대응시간, 고객만족, 관리자가 평가한 팀성과와 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. Dirks(2000)의 연구에서는 대학농구팀 감독에 대한 팀원들의 신뢰와 팀성적 간 관계가 유의한 것으로 나타났다. 마지막으로 의료기관의 팀을 대상으로 연구한 Costa(2003b)는 팀신뢰가 인지된 팀성과와 유의한 관계를 가진다는 것을 보였다.

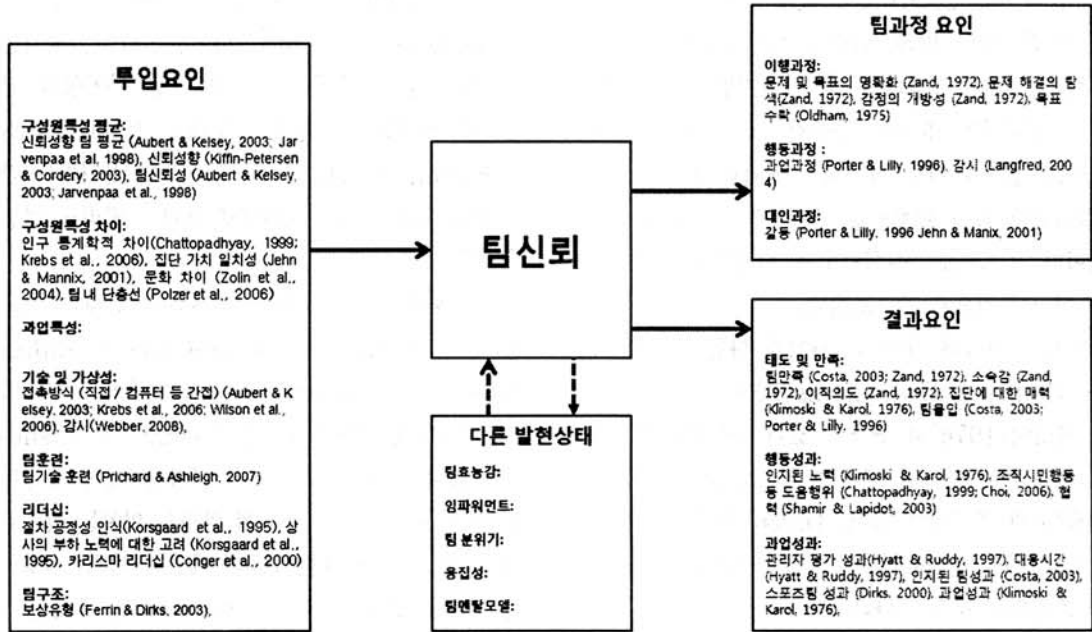
정리하면, 팀신뢰는 단순한 과업의 성과 혹은 인지된 성과에 대해서 일관된 효과를 보이지만, 복잡한 과업의 성과나 실제 성과에 대해서는 일관된 효과를 보이지 않았다. 이처럼 팀신뢰와 성과 간 관계에 대해 단편적 결론을 내리기 어려우므로, 향후 연구에서는 다음의 세 가지 가능성을 염두에 두고 분석할 필요가 있다. 첫째는 과정요인이 팀신

뢰와 팀 과업성과 간 관계를 매개할 가능성이 있고(Golembiewski & McConkie, 1975), 둘째는 팀신뢰가 팀의 동기부여 수준과 팀 과업성과 간 관계를 조절할 가능성이 있고(Dirks, 1999; Dirks & Ferrin, 2001), 셋째는 팀신뢰의 유형별(수직적 신뢰 혹은 수평적 신뢰)로 효과가 달라질 가능성이 있다.

성과 이외의 산출요인과 팀신뢰의 관계를 다룬 연구로는 Mishra & Mishra(1994)와 Kiffin-Peterson & Cordery(2003)의 연구가 있다. 최고경영자팀을 대상으로 한 Mishra & Mishra(1994)의 연구에서는 최고경영자팀 내에 형성된 팀신뢰가 다운사이징 전략에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 동료에 대한 신뢰와 개인의 TQM 지향성 간 관계를 조사한 Kiffin-Peterson & Cordery(2003)의 연구에서는 동료신뢰가 TQM 지향성의 하위 차원인 팀웍 선호도와 관계있는 것으로 나타났다.

4.2.5 팀신뢰 영향관계의 결론

〈그림 2〉는 앞서 팀신뢰의 선행요인과 결과요인을 투입요인, 과정요인, 팀발현상태요인, 결과요인으로 구분하여 논의한 바를 그림으로 정리한 것이다. 〈그림 2〉에서 볼 수 있듯이, 팀신뢰는 투입요인으로부터는 영향을 받고, 과정요인과 결과요인에 대해서 영향을 미친다고 결론지을 수 있다. 하지만, 팀신뢰와 다른 팀발현상태요인과의 관계는 아직 연구가 제대로 이뤄지지 않은 상태이므로 결론지을 수 없다.



〈그림 2〉 팀신뢰의 영향관계

4.3 팀신뢰의 조절효과

팀신뢰의 조절효과를 다룬 연구들은 크게 선행요인과 과정요인 간 관계에 대한 팀신뢰의 조절효과를 밝힌 연구(Dirks, 1999; Peterson & Behfar, 2003; Simons & Peterson, 2000)와 선행요인과 결과요인 간 관계에 대한 팀신뢰의 조절효과를 밝힌 연구(Choi, 2006; Dirks, 1999; Kirkman et al., 2006)로 구분된다.

과정요인으로는 갈등이 주로 다루어졌는데, 팀신뢰는 과업갈등이 관계갈등으로 전이되는 것을 억제하는 것으로 밝혀졌다(Peterson & Behfar, 2003; Simons & Peterson, 2000).

결과요인으로는 팀성과(Dirks, 1999; Kirkman et al., 2006)와 도움행위(Choi, 2006)가 다뤄

졌다. Dirks(1999)의 실험연구에서는 팀신뢰가 팀성과에 대해서 주효과를 가지지 않고 팀 동기부여 수준과 팀성과 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다, Kirkman et al. (2006)의 연구에서는 팀신뢰가 교육숙달 수준과 팀성과(고객만족도) 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 그리고 Choi (2006)의 연구에서는 팀신뢰가 조직지원인식 및 인지된 공정성과 팀구성원 개인의 도움행위 간 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 종합하면, 팀신뢰는 투입요인-과정요인 간 관계 그리고 투입요소-결과요인 간 관계 모두에 대해서 조절효과를 가지는 것으로 판단된다.

V. 기존 팀신뢰 측정의 방법과 이슈

신뢰에 대한 개념적 정의가 다양한 만큼 신뢰의 측정방법 역시 다양하다(Dietz & Den Hartog, 2006). 팀신뢰 측정에서는 이런 신뢰 자체의 측정 문제에 레벨이슈(level issue) 문제까지 결부되어 더욱 복잡해진다. 측정의 제약은 실증연구의 제약으로 이어지므로 팀신뢰의 기존 측정방법에 대해서 실험연구와 현장연구의 순서대로 살펴보겠다.

실험연구에서 신뢰는 다음의 세 방법으로 조작화되거나 측정되었다. 첫째는 팀신뢰가 독립변수로 사용되었을 때, 피실험자에게 소개 문장을 제시하여 신뢰를 조작(manipulate)하는 방식이다(Dirks, 1999; Oldham, 1975; Zand, 1972). 둘째는 신뢰가 종속변수로 사용되고 이를 잘 훈련된 연구자가 피실험자의 행위를 관찰하는 것이다(Prichard & Ashleigh, 2007). 셋째는 설문을 통해서 팀신뢰를 측정하는 것인데, 앞의 경우를 제외한 모든 연구들이 설문방식을 채택하였다.

설문방법을 채택한 실험연구들도 팀신뢰 유형에 따라서 다른 측정도구들을 사용하였다. 팀원개인의 상사에 대한 신뢰를 다룬 Korsgaard et al. (1995)은 Roberts & O'Reily(1974)의 설문문항을, 팀원개인의 팀원개인에 대한 신뢰를 다룬 Ferrin & Dirks(2003)와 Zolin et al.(2004)은 Cummings & Bromiley(1996)의 설문문항을 사용하였다. 이를 제외한 나머지 실험연구는 모두 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰연구인데, 팀원 개인이 응답한 값을 팀수준으로 집산(aggregate)하여 팀수준의 값으로 사용하였다(Aubert & Kelsey, 2003; Dirks, 1999; Jehn & Mannix, 2001; Krebs et al., 2006; Polzer et al., 2006;

Webber, 2008; Wilson et al., 2006).

실험연구에서는 조작화, 관찰, 설문을 통한 측정과 같은 방법이 모두 사용되었지만, 현장연구에서는 설문방법만 사용되었다. 현장연구에서 팀신뢰 유형에 따른 차이는 신뢰주체의 수준(개인수준 혹은 집단수준)에 따른 집산 여부의 차이만 있다.

먼저 신뢰주체가 개인수준인 팀신뢰 연구의 측정 내용을 살펴보면 다음과 같다. 상사의 팀원개인에 대한 신뢰를 다룬 Lau & Liden(2008)은 네트워크 설문에 사용되는 단문항 설문을 사용하였고, 팀원개인의 상사에 대한 신뢰를 다룬 Conger et al.(2000)은 Bass(1985)의 연구와 Butler(1991)의 연구에서 사용된 문항 일부를 선별하여 사용하였다. 팀원개인의 팀원개인에 대한 신뢰를 다룬 De Jong et al.(2007)은 McAllister(1995)의 문항을 사용하였다. 팀원개인의 팀원집단에 대한 신뢰를 다룬 연구들(Chattopadhyay, 1999; Coyle-Shapiro & Morrow, 2003; Kiffin-Petersen & Cordery, 2003)은 McAllister(1995)의 측정문항이나 Cook & Wall(1980)의 측정문항을 사용하였다.

신뢰주체가 집단수준인 경우는 다시 다음의 두 경우로 나뉜다. 첫째는 수직 및 수평 구분이 있는 팀원집단의 신뢰이고, 둘째는 팀 내 수직 및 수평 구분(상사, 팀원)이 없는 팀전체의 신뢰이다. 신뢰주체가 상사와 팀원의 구분이 있는 팀원집단인 경우에는 신뢰객체가 상사, 팀원개인, 팀원집단으로 구분되지만, 신뢰주체가 팀전체인 경우에는 신뢰객체가 팀전체 밖에 없다.

먼저 신뢰주체가 팀원집단인 경우에 대해서 살펴 보겠다. 팀원집단의 상사에 대한 신뢰는 McAllister (1995)의 설문문항(Dirks, 2000), 자체 개발한 설문문항(Shamir & Lapidot, 2003), 혹은 상사

에 대한 신뢰를 직접 묻는 단문항(Lau & Liden, 2008)으로 측정되었다. 다음으로 팀원집단의 팀원 개인에 대한 신뢰를 다룬 Lau & Liden(2008)은 단문항 네트워크 설문방식(Ferrin et al., 2006; Sparrowe & Liden, 2005)으로 신뢰를 측정하였다. 마지막으로 팀원집단의 팀원집단에 대한 신뢰를 다룬 Choi(2006)는 기존 대인신뢰 측정문항을 바탕으로 설문문항을 개발하여 측정하였다.

상사와 팀원의 구분이 없는 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰의 측정은 다음과 같은 네 가지 유형으로 구분된다: 첫째는 자체 개발 설문문항으로 팀신뢰를 측정한 경우이고(Costa, 2003b; Mishra & Mishra, 1994), 둘째는 개인수준의 신뢰를 측정하는 Moorman et al.(1992)의 설문문항이나 Rosbinson(1996)의 설문문항을 팀에 적용하여 측정한 경우이고(Porter & Lilly, 1996; Rau, 2005), 셋째는 Mayer et al.(1995)의 신뢰통합 모형에 근거한 설문문항으로 팀신뢰를 측정한 경우이고(Jarvenpaa et al., 1998; Kirkman et al., 2006), 마지막은 팀맥락을 전제로 개발된 Simons & Peterson(2000)의 설문문항을 사용하여 팀신뢰를 측정한 경우이다(Langfred, 2004, 2007; Peterson & Behfar, 2003). 팀전체에 대한 신뢰를 탐구했음에도 불구하고 이 네 가지 유형 모두가 신뢰객체를 팀구성원으로만 한정하였고 '팀' 자체를 신뢰객체로 한 연구는 전혀 없다. 즉 팀전체에 대한 신뢰지만 실제 측정 내용은 팀구성원 전체에 대한 신뢰였다.

기존 팀신뢰 연구에 드러난 측정방법의 특성을 정리하면 다음과 같다: 첫째, 개인수준 신뢰주체의 개인수준 신뢰객체에 대한 신뢰연구의 신뢰 측정방식은 기존 신뢰연구와 차이가 없다. 둘째, 개인수준 신뢰주체의 팀수준 신뢰객체에 대한 신뢰연구들

은 기존 신뢰 측정도구들(대표적으로 McAllister(1995), Cook & Wall(1980), Cummings & Bromiley(1996) 등)을 이용하되, 설문문항의 신뢰객체를 팀원집단으로 바꾸어 사용하였다. 셋째, 개인수준의 응답값을 팀수준의 값으로 전환하는 방법으로는 집산 방법만 사용되었다. 넷째, 모든 연구들이 팀구성원만 신뢰객체로 보았고, 팀 자체나 팀의 비인적 속성을 신뢰객체로 보지 않았다. 다섯째, 현재까지 팀에 대한 신뢰(정확하게 말하면, 팀구성원에 대한 신뢰)의 측정은 Mayer et al.(1995)의 주장처럼 신뢰성, 신뢰의도, 신뢰행동을 구분하여 측정한 경우(대표적으로 Jarvenpaa et al.(1998)의 설문문항을 사용한 경우)와 이를 구분하지 않고 혼용하여 측정한 경우(대표적으로 Simons & Peterson(2000)의 설문문항을 사용한 경우)로 구분된다.

VI. 기존 팀신뢰 연구의 결론과 한계점

본 연구는 팀맥락에서 수행된 신뢰연구를 잠정적으로 팀신뢰 연구로 보고, 이를 15개 유형으로 구분하여 팀신뢰의 의미를 살펴보고, 투입-매개-산출 모형에 기반하여 팀신뢰의 영향관계를 분석하였다.

분석결과, 신뢰주체가 팀수준인 '협회의 팀신뢰 연구'의 비중이 높고 팀연구와의 관련성도 높으므로, 기존 연구에서 팀신뢰의 의미는 대체로 팀구성원에 대한 팀구성원의 공유된 신뢰로 결론지을 수 있다. 그리고 팀신뢰와 팀유효성 간의 관계에 대해서는 팀신뢰가 투입-매개-산출 모형 내에서 팀발현 상태요인으로 작용하여 팀유효성을 높이는 것으로 결론지을 수 있다.

기존 팀신뢰 연구를 통해 위와 같은 결론을 내릴 수 있지만, 여전히 다음과 같은 한계점이 남아 있다.

첫째, 기존 연구들은 팀신뢰의 다양한 유형을 고려하지 않았다. 협의의 팀신뢰라 하더라도 신뢰의 방향에 따라서 최소한 수평신뢰(즉 팀동료에 대한 신뢰)와 수직신뢰(즉 상사에 대한 신뢰)로 구분할 수 있음에도 불구하고, 이를 구분하지 않은 팀전체의 팀전체 신뢰연구가 높은 비중을 차지한다. 팀장은 공식적 평가 및 보상 권한을 갖지만 팀동료들은 그렇지 않으므로 팀원들이 팀장에 대한 신뢰와 팀동료에 대한 신뢰를 똑같이 인식할 것이라고 보기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 기존 연구에서는 이런 차이를 충분히 고려하지 않고 있다.

둘째, 기존 연구들은 수평신뢰와 수직신뢰의 차별적 효과를 밝히지 않았다. 경영진에 대한 신뢰와 동료에 대한 신뢰를 다룬 Wintrobe & Breton (1986)의 연구결과에 의하면 종업원들이 경영진을 신뢰하지 않으면 종업원들끼리 더욱 결속하는 경향이 있다고 한다. 이는 팀장 신뢰와 팀동료 신뢰의 효과가 서로 다르면서 상호 영향을 미칠 가능성을 보여준다.

셋째, 기존 연구에서 전반적 팀신뢰의 개념이 여전히 불분명하다. 본 연구는 먼저 팀신뢰를 15개 유형으로 구분하였고, 팀연구와의 유사성에 따라서 이를 다시 광의의 팀신뢰와 협의의 팀신뢰로 구분하였다. 그래서 팀신뢰는 대체로 협의의 팀신뢰라고 볼 수 있다고 결론지었지만, 여전히 협의의 팀신뢰에 다양한 유형이 있으므로 무엇을 전반적 팀신뢰로 정의할 것인가 불분명하다. 가령, 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰만을 전반적 팀신뢰로 볼 수 있고, 혹은 상사에 대한 신뢰와 팀동료집단에 대한 신뢰를 묶어서 전반적 팀신뢰로도 볼 수 있다. 이 문제는 팀신뢰를 단일차원 구성개념(unidimensional

construct)으로 볼 것인가 혹은 다차원 구성개념(multidimensional construct)으로 볼 것인가의 문제와 직결된다.

넷째, 기존 연구들은 신뢰객체를 상사 및 팀동료와 같은 사람으로만 한정하였다. 팀을 구성하는 요소 중 팀장 및 팀원과 같은 인적 요소가 물론 중요하지만, 그렇다고 팀이 오로지 인적 요소로만 구성되는 것은 아니다. 팀에는 팀의 역할, 명성, 팀 운영 방식 등과 같이 구성된 변동에도 불구하고 바뀌지 않는 비인적 속성이 있으므로, 이를 배제하고 팀신뢰를 인적 신뢰로만 한정시키는 것은 현실을 지나치게 단순화시킨 것이다.

다섯째, 기존 연구들은 팀신뢰와 다른 팀발현상태요인 간 관계를 거의 다루지 않았다. 팀효능감, 임파워먼트, 팀 분위기, 팀 응집성, 공유된 인지모형 등과 같은 팀발현상태요인들은 팀연구의 중요한 축을 이룸에도 불구하고(Mathieu et al., 2008), 정작 팀신뢰와의 관계에 대한 연구는 아직 이뤄지지 않고 있다.

이상과 같은 기존 연구의 한계점 중에서 다섯째 한계점을 제외한 나머지 한계점들은 모두 팀신뢰의 개념과 관련된 사항들이다. 팀신뢰 개념과 관련된 한계점 중심으로 향후 연구방향을 다음과 같이 제시한다.

Ⅶ. 팀신뢰 분야의 향후 연구방향

7.1 인적 신뢰 중심의 기존 팀신뢰 개념에 대한 문제 제기

기존 팀신뢰 연구들은 팀신뢰를 팀구성원에 대한

인적 신뢰로만 한정하였다. 팀장과 팀원과 같은 인적 요소가 팀을 구성하는 중요한 요소이기는 하지만, 실무조직의 팀에는 이들의 행동을 공식적으로 통제하고 조율하는 과업구조(Stewart, 2006), 비 공식적으로 통제하고 조율하는 팀규범(Feldman, 1984), 팀의 조직 내 역할과 지위(Chen, Brockner, & Greenberg, 2003)와 같은 비인적 요소도 있다. 따라서 팀에 대한 신뢰를 팀구성원에 대한 신뢰란 의미로 한정시키기보다는 팀의 인적 요소와 비인적 요소가 결부된 팀실체에 대한 신뢰란 의미로 확장하여야 한다.

팀신뢰가 팀구성원 간의 상호작용에 기반한 인적 신뢰에 국한되지 않는다는 것을 Ferrin & Dirks(2003)와 Meyerson et al.(1996)의 연구를 살펴보면 알 수 있다.

만약 팀신뢰가 팀구성원 간의 상호작용을 통해서 축적된 서로에 대한 정보와 친밀도를 바탕으로 형성된 인적 신뢰라면, 급조된 임시팀에서 팀신뢰가 형성되길 기대하기 어려울 것이다. 하지만, Meyerson et al.(1996)의 연구에 의하면, 급조된 임시팀이라도 팀 내 구성원들의 역할이 명확히 정의되고, 팀목표가 분명하면, 팀구성원들의 신뢰 행동이 발휘되는 것으로 나타났다. 이 결과는 팀구성원 간의 충분한 상호작용이 없어도, 팀 내 구조 및 팀의 특성에 의해서도 팀신뢰가 형성된다는 것을 보인다.

다음으로 Ferrin & Dirks(2003)는 신뢰당사자 간의 축적된 정보나 유대가 없어도 그들의 행동과 상호작용을 규정짓는 제도에 의해서 신뢰가 형성되는 것을 보였다. 그들은 두 명으로 구성된 팀에 보상(경쟁적 보상과 협력적 보상)을 다르게 적용하여, 보상이 대인신뢰에 미치는 영향을 조사하였다. 연구결과, 대인 신뢰에 대한 보상의 주효과가 지지

되었는데, 이들의 관계는 신뢰주체의 협력적 보상에 따른 추론(상대의 협력적 행동에 대한 기대와 팀성과 증진에 대한 기대)에 의해서 완전매개되는 것으로 나타났다. 이 결과는 서로에 대한 정보가 충분하지 않아도 팀구성원들의 행동과 상호작용을 규정짓는 팀 내 통제시스템(협력적 보상)이 다른 팀구성원 행동에 대한 예측가능성을 높여서 신뢰를 유발시키는 것을 보여준다. 그렇다고 모든 경우에 협력적 보상이 항상 팀신뢰를 높인다고는 볼 수 없다. 왜냐하면, 팀의 과업, 팀구성, 팀 내 개인성과 수준이 고려되지 않은 협력적 보상은 도리어 사회적 태만(social loafing)을 유발하기 때문이다(Beersma et al., 2003). 이러한 Ferrin & Dirks(2003)의 연구결과를 달리 해석하면, 팀구성원들이 팀구성원을 신뢰한다기보다는 그들이 팀 내 행동과 상호작용을 통제하고 조율하는 시스템을 신뢰하는 것으로 해석할 수 있다.

Atkinson & Butcher(2003)는 조직 내 신뢰가 신뢰객체의 신뢰성을 추론할 수 있는 역할, 시스템, 명성에 근거한 비인적 신뢰와 특정 신뢰객체와의 상호작용을 통해서 형성되는 인적 신뢰로 구분된다고 주장하였고, Luhmann(1979) 역시 신뢰를 사람에 대한 신뢰와 시스템에 대한 신뢰로 구분하였다. 앞서 살펴본, Ferrin & Dirks(2003)와 Meyerson et al.(1996)의 연구결과는 팀신뢰가 팀구성원에 대한 인적 신뢰에 국한되는 것이 아니라, 비인적 신뢰(제도적 신뢰와 시스템 신뢰)까지 포함한다는 것을 보여준다.

그래서 팀신뢰 연구에서도 비인적 신뢰 관점의 논의가 필요하지만, 아직까지 논의가 이루어진 바가 거의 없다. 이런 이유로 본 연구는 먼저 비인적 신뢰(제도적 신뢰와 시스템 신뢰)에 대해 전반적으로 살펴보고, 그 다음으로 비인적 신뢰 관점에서

팀신뢰를 논의하겠다.

7.2 비인적 신뢰: 제도적 신뢰와 시스템 신뢰

신뢰는 인적 신뢰에만 국한되지 않고 다양한 형태의 신뢰가 존재하는데(Kramer, 1999; Lewicki & Bunker, 1996; Rousseau et al., 1998), 이 중에서 Rousseau et al.(1998)가 제시한 신뢰유형에 대해서 살펴보겠다.

다양한 신뢰의 의미를 종합한 Rousseau et al.(1998)은 신뢰를 '타인의 의도 및 행동에 대한 긍정적 기대에 근거해서 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태'로 정의하고, 기존 문헌에 나타난 신뢰의 유형을 계산기반 신뢰(calculus-based trust), 관계적 신뢰(rational trust), 그리고 제도적 신뢰(institutional trust)로 구분하였다.

계산기반 신뢰는 신뢰객체의 긍정적 의도 및 역량과 관련된 정보에 기반한 신뢰를 의미하고, 이는 Mayer et al.(1995)이 제시한 신뢰객체의 신뢰성에 기반한 신뢰와 가깝다. 관계적 신뢰는 신뢰당사자 간의 반복된 상호작용을 통해서 형성된 굳건한 관계에 기반을 둔다. 반복적이고 긴밀한 상호작용의 결과로 형성된 굳건한 관계는 상대에 대한 정서적 유착(affective attachment)을 유발하고, 소속감에 기반한 집단 및 조직 동일화도 유발한다. 전자를 일컬어 정서적 신뢰(affective trust)라고 하고(McAllister, 1995), 후자를 일컬어 정체성기반 신뢰(identity-based trust)라고 한다(Coleman, 1990).

계산기반 신뢰와 관계적 신뢰는 신뢰 당사자 간 상호작용이 전제되어야 하지만, 제도적 신뢰는 신뢰 당사자 간의 관계를 규정짓는 제도에 의해서 유발되는 신뢰이므로 신뢰 당사자 간 상호작용이 전

제될 필요는 없다. 즉 제도적 신뢰는 신뢰객체와의 상호작용이나 신뢰객체에 대한 축적된 정보없이 형성되는 비인적 신뢰이다. 신뢰당사자 간 상호작용 없이 제도에 의해서 신뢰가 유발될 수 있다는 대표적 주장으로는 Zucker(1986)의 연구가 있다.

그녀는 신뢰가 과정기반(process-based) 방법, 특성기반(characteristic-based) 방법, 제도기반(institutional-based) 방법과 같은 방법을 통해서 생성된다고 주장하였다. 과정기반 신뢰는 신뢰당사자 간 반복된 상호작용 결과 축적된 상대에 대한 정보를 바탕으로 형성되는 신뢰이고, 특성기반 신뢰는 신뢰 당사자들의 유사성을 기반으로 형성되는 신뢰이다. 마지막으로 제도기반 신뢰는 신뢰당사자간 상호작용을 규정짓는 제도에 의해서 형성되는 신뢰이다. 과정기반 신뢰와 특성기반 신뢰는 신뢰객체의 특성과 과거 행동에 기반을 둔 신뢰이므로 인적 신뢰이고, 제도기반 신뢰는 신뢰객체에 대한 정보없이 형성되는 신뢰이므로 비인적 신뢰인데, 이는 앞서 살펴본 Rousseau et al.(1998)의 구분과 유사하다.

비인적 신뢰는 제도 및 시스템에 의해서 유발되는 대인 신뢰뿐만 아니라 제도 및 시스템에 대한 신뢰라는 의미로도 사용된다. Luhmann(1979)은 화폐 시스템을 예로 들면서, 화폐 시스템이 유지되는 것은 화폐를 사용하는 사람들이 서로 신뢰하기 때문이 아니라, 화폐 시스템이 제대로 작동할 것으로 믿기 때문이라고 보고, 시스템 신뢰를 주장하였다. Giddens(1990) 역시 사회의 전문가 시스템을 예로 들면서, 시스템 신뢰를 주장하였다. 그는 개인적으로 잘 모르는 전문가에게 자기에게 중요한 일을 맡길 수 있는 것은 전문가를 보증하는 제도적 시스템 때문이고, 전문가를 신뢰한다는 의미는 이를 뒷받침하는 추상적 시스템을 신뢰하기 때문이라

고 주장하였다. 같은 맥락에서 Seligman(1998)도 박사학위 소지자를 신뢰하는 것은 박사학위를 준 시스템(학위수여 대학)을 신뢰하기 때문이라고 주장하였다. 마지막으로 Sydow(1998)도 기업 간 신뢰에서 기업 간 관계의 제도 및 시스템이 신뢰의 원천일 뿐만 아니라, 제도 자체가 신뢰 대상이라고 보았다. 이러한 시스템 신뢰에 대해 종합적 결론을 내린 Möllering(2006)은 제도 및 시스템에 대한 신뢰는 제도 및 시스템이 제대로 작동할 것이라는 믿음이고, 이는 제도의 시스템의 가시적 통제와 표출된 성과에 기반한다고 주장하였다(p. 365).

7.3 조직 내에서의 비인적 신뢰

이상의 비인적 신뢰에 대한 논의는 주로 사회 및 조직 수준에서 이뤄졌다. 조직 내 신뢰연구는 주로 신뢰객체의 특성과 신뢰당사자 간 관계에 초점을 두고 인적 신뢰 관점에서 연구되었다(Colquitt et al., 2007; Mayer et al., 1995). 그런 가운데, Fox(1974), McCauley & Kuhnert(1992), Costigan et al.(1998), McKnight et al.(1998), Ellonen et al.(2008) 등이 조직 내 신뢰현상을 비인적 신뢰 혹은 시스템 신뢰 관점에서 다루었다.

먼저 Fox(1974)는 경영진이 그들에 대한 종업원의 신뢰를 유발하게 하는 것은 직접적 상호작용이 아니라 조직의 구조, 역할, 조직분위기 때문이므로, 종업원의 경영진에 대한 신뢰가 경영진의 인적 속성에 기반한 인적 신뢰가 아니라 제도적 신뢰라고 주장하였다. McCauley & Kuhnert(1992)도 Fox(1974)의 주장을 받아들여 조직구성원의 경영진에 대한 신뢰를 조직 시스템에 대한 신뢰로 보고, 이들의 선행요인을 조사하였다. Costigan

et al.(1998)도 역시 종업원이 경영진과의 직접 접촉을 통해 이들에 대한 신뢰를 형성하는 것이 어렵다고 보고, 경영진에 대한 신뢰를 조직 전반에 대한 시스템 신뢰로 보았다.

McKnight et al.(1998)은 조직 내에서 비인적 신뢰가 발휘될 수 있는 조건에 대해 제도적 신뢰 관점에서 논의하였다. 그들은 조직 시스템이 상황적 정상성(situational normaility)과 구조적 확실성(structural assurance)을 갖추면, 조직구성원들 간 충분한 상호작용없이도 신뢰가 유발된다고 주장하였다. 여기서, 상황적 정상성이란 성공적인 상호작용이 잘 일어나도록 주변 여건이 잘 갖추어진 상태를 의미하고, 구조적 확실성이란 구성원들의 상호작용을 규정짓는 규칙이나 구조가 잘 갖추어져 있다는 것을 의미한다.

마지막으로 Ellonen et al.(2008)은 조직에 대한 비인적 신뢰는 조직구성원의 특성으로 규정지어 지지 않는 조직의 관행 및 과정과 같은 비인적 속성에 대한 신뢰, 즉 시스템 신뢰라고 주장하였다.

이들의 논의를 정리해 보면, 조직에 대한 신뢰는 경영진 혹은 조직구성원에 대한 신뢰보다는 조직의 구조, 관행, 제도, 절차 등과 같은 조직 시스템에 대한 신뢰라는 의미가 더 강하다. 앞서 살펴보았듯이, 시스템 신뢰란 그 시스템이 제대로 작동할 것이라는 것에 대한 믿음이므로(Luhmann, 1979; Möllering, 2006), 조직에 대한 시스템 신뢰는 조직이란 시스템이 구성원들의 능력과 노력을 결집하여 성과를 발휘하고 그에 따른 혜택을 구성원들에게 되돌려 줄 것이라는 믿음이라고 볼 수 있다.

기존 연구들은 팀에 대한 신뢰를 인적 신뢰로만 다루었지만, 팀신뢰의 비인적 신뢰 측면도 고려할 수 있다. 왜냐하면, 조직 내 신뢰 현상은 신뢰객체가 조직수준으로 올라갈수록 비인적 신뢰(시스템

신뢰)의 속성이 강해지고 개인수준으로 내려올수록 인적 신뢰의 속성이 강해지는데, 그 중간 수준인 팀에 대한 신뢰는 양자의 속성이 공존하는 영역이기 때문이다(Currall & Inkpen, 2002, 2006; Zaheer et al., 1998). 구체적으로 말하면, 팀은 팀구성원의 집합체이면서 동시에 시스템으로 볼 수 있으므로, 팀에 대한 신뢰도 인적 신뢰와 비인적 신뢰를 포괄하는 개념으로 볼 수 있다.

나아가 시스템으로서의 팀은 다음과 같이 두 가지 측면으로 구분지어 생각할 수 있다. 첫째는 조직 내 하위 시스템으로서의 팀이고, 둘째는 조직구성원들의 행동과 상호작용을 조율하는 통제 시스템으로서의 팀이다.

팀은 조직의 기능적 분화에 의해서 만들어지므로, 팀은 조직이란 상위 시스템의 하위 시스템이다. 하위 시스템으로서의 팀에는 팀 고유의 역할이 있고, 역할의 상대적 중요성에 따라서 팀의 조직 내 지위가 결정된다. 높은 지위에 있는 팀은 조직으로부터 더 많은 관심과 지원을 받을 수 있으므로, 이 팀에 소속된 팀원들은 팀에 대해 높은 기대를 가질 것이다. 따라서 조직 내 하위 시스템으로서의 팀이 가지는 속성에 기반한 팀에 대한 신뢰를 고려할 수 있다.

다음으로 팀을 팀구성원들의 행동과 상호작용을 조율하는 통제 시스템으로 생각할 수 있다. 팀이 조직으로부터 부여받은 역할과 임무를 수행하기 위해서는 팀구성원들의 노력과 협력이 필요하지만, 그와 더불어 이들을 효율적으로 조율하고 통제하는 팀 내 운영시스템이 필요하다. 팀연구에서는 오래 전부터 구성원들의 상호작용을 규정짓는 과업조건(Pearce & Ravlin, 1987), 과업구조(Hackman, 1988), 과업특성(Salas, Dickinson, Converse, & Tannenbaum, 1992), 팀의 직무설계(Campion,

Medsker, & Higgs, 1993) 등이 중요하게 다뤄졌다. Yeatts & Hyten(1998)은 과거의 팀유효성 모형을 종합하여, 팀의 특성을 팀구성원의 특성과 팀설계(team design)의 특성으로 구분지었다. 팀설계의 특성에는 팀 목표의 특성, 팀 내 직무설계, 팀의 크기와 구성, 팀구성원들의 역할과 책임이 명확한 정도, 업무 수행절차, 팀 내 의사결정과정 등이 포함된다(Yeatts & Hyten, 1998). 팀설계 요소들은 팀 시스템에서 McKnight et al.(1998)이 제시한 상황적 정상성과 구조적 확실성을 높이는 기능을 한다고 볼 수 있다. 이렇게 팀설계 요소들이 잘 갖추어진 팀의 팀구성원들은 팀의 시스템적 요소가 잘 작동하여 그들의 노력이 효과적으로 팀성과로 이어지고, 그에 따른 보상이 제대로 이뤄질 것이라는 긍정적 기대를 가질 것이다. 따라서 팀 내 통제시스템으로서의 팀에 대한 신뢰를 고려할 수 있다.

그런데 조직설계가 흔히 조직 전반에 걸쳐 이뤄지므로 팀 내 통제시스템으로서의 팀에 대한 신뢰를 조직수준의 개념으로 생각할 수 있다. 하지만, 팀이 효과적으로 운영되려면 팀설계 요소가 조직 전반에 대해 획일적으로 적용되지 않고 개별 팀의 특성에 맞게 적용되어야 한다(Daft & Macintosh, 1978; Perrow, 1967). 팀설계 요소와 팀성과의 관계에 대한 Stewart(2006)의 메타연구에 따르면, 팀설계 요소와 팀성과 관계는 지지되고, 그 관계는 팀의 과업특성에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 그리고 팀의 시스템적 요소에는 공식적으로 팀구성원들의 행동과 상호작용을 조율하고 통제하는 팀설계 요소뿐만 아니라, 비공식적으로 팀구성원들의 행동과 상호작용을 조율하고 통제하는 팀 규범도 있다(Ehrhart & Naumann, 2004; Feldman, 1984). 따라서 같은 조직에 소속된 팀

이라 하더라도, 개별 팀의 팀 내 운영시스템이 효과적으로 작동할 것이라는 믿음은 팀마다 다르므로, 팀 내 통제시스템으로서의 팀에 대한 신뢰는 팀 수준으로 보는 것이 바람직하다.

이상 살펴본 바와 같이, 팀의 구성요소에는 인적 요소뿐만 아니라 비인적 요소(즉 시스템적 요소)도 있으므로, 팀신뢰를 인적 신뢰로 한정하기보다는 비인적 신뢰(특히, 시스템 신뢰)도 포함하는 개념으로 보아야 할 것이다. 본 연구는 팀신뢰를 인적 신뢰와 비인적 신뢰가 포함된 다차원 구성개념으로 보고, 인적 신뢰 차원과 비인적 신뢰 차원 순서대로 하위 차원에 대해 세부적으로 논의하겠다.

7.4 팀신뢰의 하위 차원

7.4.1 팀신뢰의 인적 신뢰 차원

조직 내 신뢰는 위계에 의해서 수직 신뢰와 수평 신뢰로 구분되므로(Fox, 1974; McCauley & Kuhnert, 1992), 팀구성원에 대한 신뢰는 팀장 신뢰와 팀동료 신뢰로 구분된다.

팀장 신뢰와 팀동료 신뢰로 구분하는 세부적 이유는 다음과 같다. 첫째, 팀원들이 팀장을 신뢰하지 않더라도 팀동료들은 서로 신뢰할 수 있다(McCauley & Kuhnert, 1992). 둘째, 팀원의 팀장에 대한 신뢰는 권력이 비대칭인 상황에서의 인적 신뢰이지만, 팀동료 간 신뢰는 권력이 대칭적인 상황에서의 인적 신뢰이다(Tan & Lim, 2009). 셋째, 팀장에게는 지위에 따른 자원(positional power)이 있지만 팀동료들에게는 없다(Graen, 1976). 넷째, 팀장은 팀 전체에 영향을 미치지만, 개별 팀원의 행동은 그렇지 않다(Shamir & Lapidot, 2003). 이런 이유로 다차원 구성개념인

팀신뢰의 첫째 하위 차원으로 팀장 신뢰를, 둘째 하위 차원으로 팀동료 신뢰를 제시한다.

전통적으로 조직연구에서 동료의 역할보다는 리더의 역할이 강조되었다. 이의 이유는 리더의 기능적 역할을 살펴보면 쉽게 알 수 있다. 우선, McGrath(1964)는 조직에서 리더의 기능적 역할은 문제의 파악, 문제의 진단, 변화실행 결과에 대한 예측, 위협적인 환경변화의 예방 등과 같은 일련의 문제해결 활동으로 보았고, 이를 정교화한 Fleishman et al.(1991)은 리더의 기능적 역할을 정보탐색과 구조화, 문제해결을 위한 정보의 사용, 인적자원의 관리, 물적 자원의 관리라고 주장하였다. 이런 리더의 기능적 역할을 고려하면, 리더는 팀구성원 중 부서나 팀에 가장 큰 영향력을 행사할 수 있는 존재로 볼 수 있다. 리더의 역할이 이렇게 중요하므로, 조직 내 신뢰연구들이 주로 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점에서 이뤄졌고(Dirks & Ferrin, 2002), 같은 맥락에서 팀신뢰 연구에서도 팀장 신뢰가 다뤄졌다(Dirks, 2000; Kark, Shamir, & Chen, 2003; Korsgaard, Brodt, & Whitener, 2002; Oldham, 1975).

그런데 팀에서는 개인직무보다는 집단과업이 중심이 되므로, 팀장 신뢰 못지 않게 팀동료 신뢰 역시 중요하다. 팀에서 팀동료 신뢰의 필요성이 높아진 이유를 세부적으로 살펴보면, 첫째, 팀목표를 달성하기 위해서는 팀동료간 협력과 조정이 필요하고, 둘째, 팀제에서는 과업의 상호의존적이고, 보상이나 징계가 팀 중심으로 이루어지고, 셋째, 팀 내 동료 간 신뢰가 전제되어야 사회적 교환관계가 원활하게 이루어지기 때문이다(Lau & Liden, 2008). 이런 이유로 팀신뢰 연구에서는 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점의 연구와는 달리 팀장 신뢰보다는 팀동료 신뢰 혹은 수직 및 수

평신뢰를 구분하지 않는 팀전체에 대한 신뢰가 더 많이 다뤄지고 있다(〈표 2〉 참조). 현재 팀신뢰 연구의 흐름에 대해서 좀 더 부연하면, 기존 연구들은 팀장 신뢰와 팀동료 신뢰를 구분하기보다는 팀전체의 팀전체에 대한 신뢰처럼 양자를 구분하지 않고 연구하고 있다.

7.4.2 팀신뢰의 비인적 신뢰 차원

앞서 시스템으로서의 팀은 조직 내 하위 시스템으로서의 팀과 조직구성원들의 행동과 상호작용을 조율하는 통제 시스템으로서의 팀으로 구분지어 생각할 수 있다고 논의하였다. 이 순서대로 비인적 신뢰 측면의 팀신뢰 하위 차원에 대해서 논의하겠다.

Kramer(1999)는 다양한 신뢰 유형을 제시하였는데, 그 중 하나가 역할기반 신뢰(role-based trust)이다. 누군가가 전문가의 도움이 필요할 때, 해당 전문가에 대해 잘 몰라도 그에게 일을 맡기는 것은 그 전문가를 신뢰해서라기보다는 그 사람이 맡은 전문가라는 사회적 역할을 신뢰하기 때문이다(Dawes, 1994). 이처럼 신뢰객체에 대한 충분한 정보가 없어도 신뢰객체를 신뢰하는 것은 신뢰객체가 맡은 역할이 신뢰의사결정의 대리 정보(proxy)로 활용되기 때문이다(Barber, 1983; Dawes, 1994; Meyerson et al., 1996). 역할기반 신뢰가 시사하듯이, 신뢰객체에 대한 세부적 정보가 없어도 신뢰객체의 대표적 정보만으로도 신뢰가 형성된다.

팀은 조직의 기능적 분화에 의해서 생겨난 조직 내 하위 시스템이므로 팀마다 팀 고유의 역할이 있고, 각 팀의 역할 중요성은 조직의 상황과 전략에 따라서 다르다. 이러한 각 팀의 역할 중요성 차이에 의해서 팀의 조직 내 지위가 달라지고(Chen et al., 2003), 팀 간 권력 차이도 있을뿐더러

(Welbourne & Trevor, 2000), 팀의 지위 및 권력은 조직이 처한 환경과 전략에 따라 바뀌기도 한다(Boeker, 1989). 팀의 조직 내 역할 중요성, 팀의 조직에 대한 기여도, 팀의 조직 내 지위, 팀의 조직 내 권력 등과 같이 조직 내 하위 시스템으로서의 팀이 가지는 속성을 포괄하여 팀위상이라고 하겠다.

팀위상이 높으면 팀구성원들은 팀에 대해 더 높은 긍정적 기대를 가진다. 왜냐하면, 조직의 팀에 대한 더 많은 관심과 지원을 기대할 수 있고, 그 결과 팀에 대해 기여도가 공정하게 평가받을 가능성이 높아지기 때문이다. 이처럼 팀위상을 근거로 형성된 팀에 대한 신뢰를 팀위상 신뢰라고 하고, 팀신뢰의 셋째 하위 차원으로 제시한다.

앞서 제시한 팀 내 운영시스템은 팀 내 구성원들의 행동과 상호작용을 조율하는 것이다. 팀이 목표를 달성하기 위해서는 팀구성원들의 능력과 노력도 중요하지만, 팀 내 직무설계, 팀 내 구조 설계, 팀구성원들의 역할과 책임 정의, 업무 수행절차의 정립, 팀 내 의사결정 과정 정립과 같이 공식적으로 팀구성원들의 행동과 상호작용을 통제하는 팀설계 요소(Yeatts & Hyten, 1998)와 비공식적으로 통제하는 팀규범(Feldman, 1984) 역시 중요하다. 그리고 이런 내부 통제적 요소는 각 팀의 여건에 맞게 설계되고 적용되어야 한다(Daft & Macintosh, 1978; Perrow, 1967; Stewart, 2006).

팀구성원들은 현재의 팀 내 운영시스템이 현재 팀 상황과 적합하여 팀성과를 효과적으로 도출할 것인가를 판단할 것이다. 만약 팀구성원들이 팀 내 운영시스템이 제대로 작동할 것이라고 판단하면, 팀구성원에 대한 인적 신뢰가 낮더라도 팀에 대한 위험감수행동을 보일 것이다. 시스템 신뢰란 시스

팀이 제대로 작동할 것이란 믿음이므로(Luhmann, 1979; Möllering, 2006), 팀 내 운영시스템이 제대로 작동하여서 팀구성원들의 노력이 팀성과로 이어지고, 그에 따른 혜택을 팀구성원들이 누릴 것이라고 믿는다는 것은 팀 내 운영시스템에 대한 신뢰를 의미한다. 따라서 팀신뢰의 넷째 하위 차원으로 팀내운영시스템 신뢰를 제시한다.

7.5 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰 정의

구성개념이 둘 이상의 상호연관된 속성이나 차원으로 구성되고 다차원 영역에 존재할 때, 이런 구성개념을 일컬어 다차원 구성개념이라고 한다(Law, Wong, & Mobley, 1998, p. 741). 팀에 대한 신뢰현상을 제대로 파악하기 위해서는 앞서 제시한 네 개 하위 차원을 모두 고려해야 하므로, 본 연구는 팀신뢰를 네 차원으로 구성된 다차원 구성개념이라고 보겠다. 그리고 본 연구는 팀신뢰를 '인적 요소와 비인적 요소를 포괄하는 팀실체(team entity)에 대한 긍정적 기대를 바탕으로, 팀실체에 대해 위험을 감수하고자 하는 의향'이라고 정의하겠다.

Law et al.(1998)에 따르면, 다수의 저자들이 명확한 정의없이 다차원 구성개념을 사용하여서, 이론 수준에서는 다차원 구성개념 수준에서 논의하고 실증연구에서는 하위 차원 수준에서 해석하는 오류를 범한다고 한다. 이런 오류를 방지하기 위해서 본 연구는 Law et al.(1998)가 제시한 다차원 구성개념의 유형대로 팀신뢰를 정의하겠다.

Law et al.(1998)은 다차원 구성개념을 하위 차원들과의 관계수준(relational level)과 관계형태(relational form)에 따라서 세 가지 유형으로 구분하였다. 유형 구분을 위해서, 먼저 하위 차원들

이 내포되어 있는 상위 잠재변수(latent variable)가 있는가를 따지는데, 만약 상위 잠재변수가 있다면 잠재변수 모형(latent model)이 된다. 상위 잠재변수가 없는 경우에는 다시 수리적 결합이 가능한지에 따라서 유형이 구분되는데, 수리적 결합이 가능하면 집산 모형(aggregate model)이 되고, 불가능하면 프로파일 모형(profile model)이 된다.

본 연구가 제시한 팀신뢰의 하위 차원들은 개념적으로 구분되는 팀의 각 측면(facet)에 대한 신뢰이므로, 각 하위 차원들이 내포된 잠재변수가 있다고 보기는 어렵다. 그러므로 팀신뢰를 잠재모형으로 볼 수 없다. 그리고 서로 연관된 팀신뢰의 하위 차원들의 값은 수리적으로 결합되므로, 다차원 구성개념인 팀신뢰는 집산모형에 해당한다.

7.6 팀신뢰의 측정

본 연구는 팀신뢰를 팀장 신뢰, 팀동료 신뢰, 팀위상 신뢰, 팀내운영시스템 신뢰라는 네 개 하위 차원으로 구성되는 다차원 구성개념으로 보았다. 본 연구가 제시한 팀신뢰의 개념이 실증연구에 적용되기 위해서는 본 연구가 제시한 개념이 측정가능해야 하므로 팀신뢰의 측정에 대해서도 논의하겠다. 먼저 팀신뢰의 네 하위 차원들의 측정에 대해서 논의하고, 그 다음으로 전반적 팀신뢰의 산출에 대해서 논의하겠다.

7.6.1 하위 차원의 측정

인적 신뢰의 측정문항은 이미 많이 개발되어 있으므로(Dietz & Den Hartog, 2006), 팀장 신뢰와 팀동료 신뢰의 측정은 기존 측정문항을 사용하여도 무방해 보인다. 문제는 팀에 대한 비인적

신뢰 차원인 팀내운영시스템 신뢰와 팀위상 신뢰이다. 현재까지 팀에 대한 비인적 신뢰 개념이 제대로 제시되지 않았고, 그 결과 측정에 관한 논의조차도 없는 상태이므로, 비인적 신뢰 차원인 팀내운영시스템 신뢰와 팀위상 신뢰의 측정에 대해서 논의하겠다.

첫째 방안은 측정문항의 신뢰객체로 팀내운영시스템 신뢰와 팀위상 신뢰의 세부 요소를 사용하는 것이다. 가령, 팀내운영시스템 신뢰의 경우, 팀 내 직무설계, 팀 내 구조 설계, 팀구성원의 역할과 책임, 업무 수행절차, 팀 내 의사결정 과정, 팀 내 규범에 대한 신뢰를 묻고, 팀위상 신뢰의 경우, 팀의 조직 내 역할 중요성, 팀의 조직에 대한 기여도, 팀의 조직 내 지위에 대한 신뢰를 묻는 것이다. 그런데 신뢰가 성립되기 위해서는 신뢰객체와의 관계에서 위협이 존재해야 하는데(Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998), 개별 요소에 대해서 신뢰주체가 위협을 인식한다고 보기는 어렵다. 따라서 각 차원의 세부 요소들을 직접 신뢰객체로 사용하는 것은 무리이다.

둘째 방안은 신뢰객체를 팀구성원이 아니라 팀으로 활용하는 것이다. 팀 내 신뢰 연구에서는 이미 언급한 바와 같이 신뢰객체를 팀으로 하여 측정할 예가 없고, 팀 간 신뢰연구 중 Serva, Fuller, & Mayer(2005)가 신뢰객체를 상대편 팀으로 하여 측정한 경우가 있을 정도로 드물다. 하지만, 신뢰객체를 팀으로 측정문항을 구성하면 응답자가 팀구성원뿐만 아니라 팀의 시스템적 속성 및 위상을 함께 고려하여 응답할 것이다. 그런데 이 방안은 팀의 인적 속성과 비인적 속성을 포괄하는 팀에 대한 신뢰를 측정하기에는 바람직하나, 팀신뢰의 비인적 신뢰 차원을 독립적으로 측정하는 방안으로는 적합하지 않다.

그래서 본 연구가 제안하는 방안은 첫째 방안과 둘째 방안을 결합해서 사용하는 것이다. 즉 신뢰객체를 팀으로 사용하되, 팀내운영시스템 신뢰와 팀위상 신뢰의 속성을 나타내는 수식어구를 추가하여 설문문항을 구성하는 것이다. 이렇게 하여, 응답자로 하여금 설문문항의 '팀'을 팀구성원의 집합체라기보다는 시스템이라고 인식되게 하고, 동시에 수식어구를 팀내운영시스템 신뢰와 팀위상 신뢰 차원에 맞게 구성하여 두 차원이 다르게 인식하게 하는 것이다.

측정문항 도출방법은 이론적 기반을 토대로 문항을 도출하는 연역적 방법과 이론적 기반이 약한 상태에서 현상관찰을 통해 문항을 도출하는 귀납적 방법으로 구분된다(Hinkin, 1995). 본 연구는 팀내운영시스템 신뢰의 요소들로 팀 내 직무설계, 팀 내 구조 설계, 팀구성원의 역할과 책임, 업무 수행절차, 팀 내 의사결정 과정, 팀 내 규범 등을 제시하였고, 팀위상 신뢰의 요소들로 팀의 조직 내 역할 중요성, 팀의 조직에 대한 기여도, 팀의 조직 내 지위, 팀의 조직 내 권력 등을 제시하였다. 따라서 이들 요소들을 중심으로 연역적으로 측정문항 도출을 시도할 수 있다.

그런데 이와 같이 측정문항을 구성할 때, 주의할 점은 팀의 특성이라고 표현한 내용이 과연 팀수준에서 차별화되는 내용인지 조직 수준에서 차별화되는 내용인지를 구분해야 한다는 것이다. 가령 팀 내 보상을 팀 내 비인적 요소로 생각하기 쉬우나, 보상제도는 보통 사업부 이상의 단위에 적용되므로 팀신뢰의 요소로 보기 어렵다. 또한 팀 운영의 상당 부분은 팀장의 재량에 맡겨지므로, 앞서 본 연구가 제시한 팀내운영시스템 신뢰의 구체적 요소들이 몇몇 조직에서는 팀장 재량에 맡겨질 가능성도 있다. 따라서 향후 팀내운영시스템 신뢰 및 팀위상

신뢰 측정문항 개발 시에는 연역적 접근과 귀납적 접근을 병행하여, 팀 수준의 시스템 신뢰를 측정하는 문항을 개발하여야 할 것이다.

7.6.2 전반적 팀신뢰의 측정

팀신뢰의 하위 차원인 팀장 신뢰, 팀동료 신뢰, 팀위상 신뢰, 팀내운영시스템 신뢰가 각각 측정되었다고 하더라도 여전히 남는 문제는 이를 통해 어떻게 전반적 팀신뢰의 도출하느냐이다.

앞서 살펴 본 바와 같이, Law et al.(1998)는 다차원 구성개념을 잠재변수 모형(latent model), 집산 모형(aggregate model), 프로파일 모형(profile model)과 같이 세 가지 유형으로 구분하였고, 본 연구가 정의한 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰는 집산 모형에 해당한다.

집산 모형에 해당하는 다차원 구성개념의 대표적 예로 Lawler(1983)와 Locke(1969)의 직무만족을 들 수 있는데, 이들은 전반적 직무만족을 조직의 여러 측면들(보상, 동료, 상사, 일, 승진 등)에 대한 만족의 합으로 보았다. 본 연구도 팀신뢰를 팀의 네 가지 측면에 대한 신뢰로 구분하였으므로, Lawler(1983)와 Locke(1969)의 직무만족과 유사하다. 따라서 전반적 팀신뢰는 팀장 신뢰, 팀동료 신뢰, 팀위상 신뢰, 팀내운영시스템 신뢰의 평균값으로 산출할 수 있다.

VIII. 결론

본 연구는 신뢰가 팀유효성을 증진시킬 것이라는 주장(Golembiewski & McConkie, 1975; Larson

& LaFasto, 1989; Mayer et al., 1995)에 근거하여, 팀맥락에서 수행된 기존 신뢰연구의 문헌 연구를 실시하였다. 팀신뢰의 의미를 체계적으로 파악하기 위해서 팀 내의 다양한 신뢰관계를 유형화하여 기존 연구를 분석하였고, 나아가 팀유효성과 팀신뢰와 관계를 체계적으로 파악하기 위해서 팀유효성 모형에 입각하여 팀신뢰의 영향관계를 분석하였다.

문헌연구 결과, 기존 팀신뢰 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 기존 연구에서 팀신뢰는 다양한 형태로 다뤄졌지만, 팀연구와 관련성이 높은 유형은 신뢰주체가 집단수준인 협의의 팀신뢰이다. 둘째, 팀유효성 모형에서 팀신뢰는 팀발현상태요인으로서 투입요인으로부터는 영향을 받고, 과정요인과 결과요인에 대해서 영향을 미친다. 셋째는 기존 연구들은 팀신뢰를 팀구성원에 대한 인적 신뢰로만 한정하였다.

본 연구는 기존 연구의 문제점이 주로 팀신뢰 개념과 관련된 것이어서 팀신뢰 개념정립 중심으로 향후 연구방향을 제시하였다. 팀은 팀장 혹은 팀원과 같은 사람의 집합체이고, 동시에 조직 내 하위 시스템이며, 팀 내 조직구성원들의 행동과 상호작용을 조율하는 팀 내 운영시스템이다. 따라서 팀신뢰는 팀구성원에 대한 인적 신뢰와 팀이란 시스템에 대한 비인적 신뢰까지 포함한다. 이러한 팀의 다면적 특성 때문에 팀신뢰를 팀의 인적 요소와 비인적 요소를 포괄하는 팀 실체에 대한 신뢰로 정의하고, 세부적 논의를 통해 팀신뢰의 하위 차원으로 팀장 신뢰, 팀동료 신뢰, 팀내운영시스템 신뢰, 팀위상 신뢰를 제시하였다. 나아가 향후 실증연구를 위해, 측정방안에 대해서 논의하였다.

그동안 조직 내 신뢰연구는 주로 '위계기반 통제 대체수단으로서의 신뢰' 관점에서 이루어졌다(Dirks

& Ferrin, 2002). 물론 이들 연구 중에는 팀장 및 상사에 대한 신뢰와 팀유효성 관계를 밝힌 연구들이 일부 있었으나(Dirks, 2000; Oldham, 1975; Shamir & Lapidot, 2003), 팀유효성과 신뢰와의 전반적 관계를 밝히고자 하는 시도는 없었다. 이런 점에서 본 연구는 팀유효성과 신뢰와 관계를 체계적으로 정리한 최초의 연구라 할 수 있다. 나아가, 본 연구는 팀 내 위계와 팀 내 수준을 감안하여 팀 내에서 가능한 신뢰관계를 유형화하여 제시하였다. 팀신뢰의 유형화는 기존 연구에서 팀신뢰가 어떤 의미로 사용되고 있는지를 밝히는 유용한 도구로 활용되었고, 향후 팀신뢰의 실증연구에서 다양한 신뢰관계를 적용하고자 할 때에도 유용하게 사용될 수 있다.

더불어 본 연구는 팀유효성 모형 내에서 팀신뢰의 영향관계를 분석하였다. 기존 연구에서 팀신뢰는 결과변수로도 사용되기도 하고, 경우에 따라서 선행요인으로도 사용되기도 하여서, 팀신뢰가 팀유효성 모형 내에서 어떤 영향관계를 가지는지에 대해 혼란이 있었다. 본 연구가 Mathieu et al. (2008)의 투입-매개-산출 모형에 입각하여 팀신뢰의 영향관계를 분석해 본 결과, 팀신뢰는 일종의 발현상태요인으로 영향을 주고 받는 것으로 나타났다. 즉 팀신뢰는 투입요인에 대해서 주로 결과요인으로, 과정 및 산출요인에 대해서 결과요인으로 작용하였다. 이 결과는 팀신뢰를 향후 실증연구에 적용 시, 팀신뢰의 영향관계 설정의 혼란을 줄인다.

마지막으로 본 연구는 인적 신뢰 차원과 비인적 신뢰 차원을 포괄하는 다차원 구성개념으로서의 팀신뢰 개념을 제시하였다. 기존 연구들은 팀신뢰가 팀구성원에 대한 신뢰로만 한정하여, 팀신뢰가 구성원 간 상호작용을 통해서만 형성되는 것으로 보았다. 하지만, 실무의 팀은 팀구성원들의 집합체인

동시에 조직 내의 하위 시스템이자 팀구성원의 통제 시스템이므로, 팀신뢰에 이런 팀의 시스템적 요소에 대한 신뢰 개념까지 포함되어야 한다. 특히 요즘처럼 팀구성원의 변동이 잦은 상황에서 팀신뢰를 팀구성원들의 상호작용을 전제로 한 인적 신뢰로 한정하면, 실무 조직에서 팀신뢰의 효과를 기대하기 어렵고 팀신뢰 육성방안 역시 제한된다. 반면 팀신뢰의 비인적 신뢰 차원까지 포함하면, 팀구성원 간 상호작용없이도 신뢰가 형성될 수 있다는 이론적 근거가 제공되고, 더불어 팀신뢰 증진을 위한 다양한 실무적 방안을 모색할 수 있게 된다.

참고문헌

- Albanese, R., and D. D. Van Fleet (1985), "Rational behavior in groups: The free-riding tendency," *Academy of Management Review*, 10, 244-255.
- Alchian, A. A., and H. Demsetz (1972), "Production, information costs, and economic organization," *American Economic Review*, 62, 777-795.
- Argyris, C. (1962). *Interpersonal competence and organizational effectiveness*, Homewood, IL, Dorsey.
- Atkinson, S., and D. Butcher (2003), "Trust in managerial relationships," *Journal of Managerial Psychology*, 18, 282.
- Aubert, B. A., and B. L. Kelsey (2003), "Further understanding of trust and performance in virtual teams," *Small Group Research*, 34, 575.
- Barber, B. (1983). *The logic and limits of trust*,

- New Brunswick, NJ, Rutgers University Press.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York, Free Press.
- Beersma, B., J. R. Hollenbeck, S. E. Humphrey, H. Moon, D. E. Conlon, and D. R. Ilgen (2003), "Cooperation, competition, and team performance: Toward a contingency approach," *Academy of Management Journal*, 46, 572-590.
- Boeker, W. (1989), "The development and institutionalization of subunit power in organizations," *Administrative Science Quarterly*, 34, 388-410.
- Burke, C. S., D. E. Sims, E. H. Lazzara, and E. Salas (2007), "Trust in leadership: A multi-level review and integration," *Leadership Quarterly*, 18, 606-632.
- Butler, J. K. (1991), "Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory," *Journal of Management*, 17, 643.
- Campion, M. A., G. J. Medsker, and A. C. Higgs (1993), "Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups," *Personnel Psychology*, 46, 823-850.
- Chattopadhyay, P. (1999), "Beyond direct and symmetrical effects: The influence of demographic dissimilarity on organizational citizenship behavior," *Academy of Management Journal*, 42, 273-287.
- Chen, Y., J. Brockner, and J. Greenberg (2003), "When is it? A pleasure to do business with you?" The effects of relative status, outcome favorability, and procedural fairness," *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 92, 1.
- Choi, J. N. (2006), "Multilevel and cross-level effects of workplace attitudes and group member relations on interpersonal helping behavior," *Human Performance*, 19, 383-402.
- Cohen, S. G., and D. E. Bailey (1997), "What make team work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite," *Journal of Management*, 23, 239-290.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*, Cambridge, MA, Belknap Press.
- Colquitt, J. A., B. A. Scott, and J. A. LePine (2007), "Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance," *Journal of Applied Psychology*, 92, 909-927.
- Conger, J. A., R. N. Kanungo, and S. T. Menon (2000), "Charismatic leadership and follower effects," *Journal of Organizational Behavior*, 21, 747.
- Cook, J., and T. Wall (1980), "New work attitude measures of trust, organizational commitment, and personal need nonfulfillment," *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Costa, A. C. (2003a), "Understanding the nature and the antecedents of trust within work teams," in B. Nooteboom, and F. Six (Eds.), *The trust process in organizations: Empirical studies of the determinants and the process of trust development*, Northampton, MA, Edward Elgar, 105-124.
- Costa, A. C. (2003b), "Work team trust and effectiveness," *Personnel Review*, 32, 605-622.

- Costigan, R. D., S. S. Itler, and J. J. Berman (1998), "A multi-dimensional study of trust in organizations," *Journal of Managerial Issues*, 10, 303-317.
- Coyle-Shapiro, J. A. M., and P. C. Morrow (2003), "The role of individual differences in employee adoption of tqm orientation," *Journal of Vocational Behavior*, 62, 320-340.
- Creed, W. E. D., and R. E. Miles (1996), "Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, London, Sage, 16-38.
- Cummings, L. L., and P. Bromiley (1996), "The organizational trust inventory(oti): Development and validation," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations*, Thousand Oaks, CA, Sage, 302-330.
- Currall, S. C., and A. C. Inkpen (2002), "A multi-level approach to trust in joint ventures," *Journal of International Business Studies*, 33, 479-495.
- Currall, S. C., and A. C. Inkpen (2006), "On the complexity of organizational trust: A multi-level co-evolutionary perspective and guidelines for future research," in R. Bachmann, and A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research*, Northampton, MA, Edward Elgar, 235-246.
- Daft, R., and N. Macintosh (1978), "A new approach to design and use of management information," *California Management Review*, 21, 82-92.
- Dawes, R. M. (1994). *House of cards: Psychology and psychotherapy built on myth*, New York, Free Press.
- De Jong, S. B., G. S. Van der Vegt, and E. Molleman (2007), "The relationships among asymmetry in task dependence, perceived helping behavior, and trust," *Journal of Applied Psychology*, 92, 1625-1637.
- Dietz, G. D., and D. N. Den Hartog (2006), "Measuring trust inside organizations," *Personnel Review*, 35, 567-588.
- Dirks, K. T. (1999), "The effects of interpersonal trust on work group performance," *Journal of Applied Psychology*, 84, 445-455.
- Dirks, K. T. (2000), "Trust in leadership and team performance: Evidence from ncaa basketball," *Journal of Applied Psychology*, 85, 1004-1012.
- Dirks, K. T. (2006), "Three fundamental questions regarding trust in leaders," in R. Bachmann, and A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research*, Northampton, MA, Edward Elgar, 15-28.
- Dirks, K. T., and D. L. Ferrin (2001), "The role of trust in organizational settings," *Organization Science*, 12, 450.
- Dirks, K. T., and D. L. Ferrin (2002), "Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice," *Journal of Applied Psychology*, 87, 611-628.
- Ehrhart, M. G., and S. E. Naumann (2004), "Organizational citizenship behavior in work groups: A group norms approach," *Journal of Applied Psychology*, 89, 960-974.
- Ellonen, R., K. Blomqvist, and K. Puumalainen

- (2008), "The role of trust in organisational innovativeness," *European Journal of Innovation Management*, 11, 160-181.
- Feldman, D. C. (1984), "The development and enforcement of group norms," *Academy of Management Review*, 9, 47-53.
- Ferrin, D. L., and K. T. Dirks (2003), "The use of rewards to increase and decrease trust: Mediating processes and differential effects," *Organization Science*, 14, 18-31.
- Ferrin, D. L., K. T. Dirks, and P. P. Shah (2006), "Direct and indirect effects of third-party relationships on interpersonal trust," *Journal of Applied Psychology*, 91, 870-883.
- Fishbein, M., and I. Ajzen (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*, Reading, MA, Addison-Wesley Publishing Company.
- Fleishman, E. A., M. D. Mumford, S. J. Zaccaro, K. Y. Levin, A. L. Korotkin, and M. B. Hein (1991), "Taxonomic efforts in the description of leader behavior: A synthesis and functional interpretation," *The Leadership Quarterly*, 2, 245-287.
- Fox, A. (1974). *Beyond contract: Work, power, and trust relations*, London, Farber and Faber.
- Gargiulo, M., and G. Ertug (2006), "The dark side of trust," in R. Bachmann, and A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research*, Northampton, MA, Edward Elgar, 165-186.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity* Stanford, CA, Stanford University Press.
- Golembiewski, R., and M. McConkie (1975), "The centrality of interpersonal trust in group process," in C. L. Cooper (Ed.), *Theories of group process*, New York, Wiley, 131-185.
- Graen, G. (1976), "Role making processes within complex organizations," in M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, IL, Rand McNally, 1201-1245.
- Hackman, J. R. (1988), "The designing of self-managing work groups," in S. Biking, S. Streufert, and F. E. Fiedler (Eds.), *Handbook of organizational behavior*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall, 141-193.
- Hinkin, T. R. (1995), "A review of scale development practices in the study of organizations," *Journal of Management*, 21, 967-988.
- Hosmer, L. T. (1995), "Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics," *Academy of Management Review*, 20, 379-403.
- Hyatt, D. E., and T. M. Ruddy (1997), "An examination of the relationship between work group characteristics and performance: Once more into the breach," *Personnel Psychology*, 50, 553-585.
- Ilggen, D. R., J. R. Hollenbeck, M. Johnson, and D. Jandt (2005), "Team in organizations: From input-process-output models to imoi models," *Annual Review of Psychology*, 56, 517-543.
- Jarvenpaa, S. L., K. Knoll, and D. E. Leidner (1998), "Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams," *Journal of Management Information Systems*, 14, 29-64.
- Jehn, K. A., and E. A. Mannix (2001), "The dynamic nature of conflict: A longitudinal

- study of intragroup conflict and group performance," *Academy of Management Journal*, 44, 238-251.
- Jones, G. R., and J. M. George (1998), "The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork," *Academy of Management Review*, 23, 531-546.
- Kark, R., B. Shamir, and G. Chen (2003), "The two faces of transformational leadership: Empowerment and dependency," *Journal of Applied Psychology*, 88, 246-255.
- Kiffin-Petersen, S. A. (2004), "Trust: A neglected variable in team effectiveness research," *Journal of Management & Organization*, 10, 38-53.
- Kiffin-Petersen, S. A., and J. L. Cordery (2003), "Trust, individualism and job characteristics as predictors of employee preference for teamwork," *International Journal of Human Resource Management*, 14, 93-116.
- Kirkman, B. L., B. Rosen, P. E. Tesluk, and C. B. Gibson (2006), "Enhancing the transfer of computer-assisted training proficiency in geographically distributed teams," *Journal of Applied Psychology*, 91, 706-716.
- Klimoski, R. J., and B. L. Karol (1976), "The impact of trust on creative problem solving groups," *Journal of Applied Psychology*, 61, 630-633.
- Korsgaard, M. A., S. E. Brodt, and E. M. Whitener (2002), "Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context," *Journal of Applied Psychology*, 87, 312-319.
- Korsgaard, M. A., D. M. Schweiger, and H. J. Sapienza (1995), "Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: The role of procedural justice," *Academy of Management Journal*, 38, 60.
- Kramer, R. M. (1999), "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions," *Annual Review of Psychology*, 50, 569-596.
- Kramer, R. M., M. B. Brewer, and B. A. Hanna (1996), "Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, London, Sage, 357-389.
- Kramer, R. M., B. A. Hanna, S. Su, and J. Wei (2001), "Collective identity, collective trust, and social capital: Linking group identification and group cooperation," in M. E. Turner (Ed.), *Groups at work: Theory and research*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum, 173-196.
- Kramer, R. M., and T. Tyler (Eds.). (1996). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oak, CA: Sage.
- Krebs, S. A., E. V. Hobman, and P. Bordia (2006), "Virtual teams and group member dissimilarity," *Small Group Research*, 37, 721-741.
- Langfred, C. W. (2004), "Too much of a good thing? Negative effects of high trust and individual autonomy in self-managing teams," *Academy of Management Journal*, 47, 385-399.
- Langfred, C. W. (2007), "The downside of self-management: A longitudinal study of the effects of conflict on trust, autonomy, and task interdependence in self-managing

- teams," *Academy of Management Journal*, 50, 885-900.
- Larson, C., and F. LaFasto (1989). *Teamwork*, Newbury Park, CA, Sage.
- Latane, B., K. Williams, and S. Harkins (1979), "Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing," *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 822-832.
- Lau, D. C., and R. C. Liden (2008), "Antecedents of coworker trust: Leaders' blessings," *Journal of Applied Psychology*, 93, 1130-1138.
- Lau, D. C., and J. K. Murnighan (1998), "Demographic diversity and faultlines: The compositional dynamics of organizational groups," *Academy of Management Review*, 23, 325-340.
- Law, K. S., C. Wong, and W. H. Mobley (1998), "Toward a taxonomy of multidimensional constructs," *Academy of Management Review*, 23, 741-755.
- Lawler, E. E., III (1983), "Satisfaction and behavior," in R. M. Steers, and L. W. Porter (Eds.), *Motivation and work behavior*, 3rd ed., New York, McGraw-Hill, 332-345.
- Lewicki, R. J., and B. B. Bunker (1996), "Developing and maintaining trust in working relationships," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, London, Sage, 114-139.
- Likert, R. (1967). *The human organization*, New York, McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1969), "What is job satisfaction?," *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*, Chichester, England, Wiley.
- Marks, M. A., J. E. Mathieu, and S. J. Zaccaro (2001), "A temporally based framework and taxonomy of team processes," *Academy of Management Review*, 26, 356-376.
- Mathieu, J., M. T. Maynard, T. Rapp, and L. Gilson (2008), "Team effectiveness 1997-2007: A review of recent advancements and a glimpse into the future," *Journal of Management*, 34, 410-476.
- Mayer, R. C., J. H. Davis, and F. D. Schoorman (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.
- McCauley, D. P., and K. W. Kuhnert (1992), "A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management," *Public Administration Quarterly*, 16, 265-285.
- McEvily, B., R. A. Weber, and V. T. Ho (2006), "Can groups be trusted? An experimental study of trust in collective entities," in R. Bachmann, and A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research*, Northampton, MA, Edward Elgar, 52-67.
- McGrath, J. E. (1964). *Social psychology: A brief introduction*, New York, Holt, Rinehart & Winston.
- McGregor, D. (1967). *The professional manager*, New York, McGraw-Hill.
- McKnight, D. H., L. L. Cummings, and N. L. Chervany (1998), "Initial trust formation

- in new organizational relationships," *Academy of Management Review*, 23, 473-490.
- Meyerson, D., K. E. Weick, and R. M. Kramer (1996), "Swift trust and temporary groups," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, London, Sage, 166-195.
- Mishra, A. K., and K. E. Mishra (1994), "The role of mutual trust in effective downsizing strategies," *Human Resource Management*, 33, 261-279.
- Möllering, G. (2006), "Trust, institutions, agency: Towards a neoinstitutional theory of trust," in R. Bachmann, and A. Zaheer (Eds.), *Handbook of trust research*, Northampton, MA, Edward Elgar, 355-376.
- Moorman, C., G. Zaltman, and R. Deshpande (1992), "Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations," *Journal of Marketing Research*, 29, 314-329.
- Oldham, G. R. (1975), "The impact of supervisory characteristics on goal acceptance," *Academy of Management Journal*, 18, 461-475.
- Pearce, J. A., and E. C. Ravlin (1987), "The design and activation of self-regulating work groups," *Human Relations*, 40, 751-782.
- Perrow, C. (1967), "A framework for the comparative analysis of organizations," *American Sociological Review*, 32, 194-208.
- Peterson, R. S., and K. J. Behfar (2003), "The dynamic relationship between performance feedback, trust, and conflict in groups: A longitudinal study," *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 92, 102.
- Polzer, J. T., C. B. Crisp, S. L. Jarvenpaa, and J. W. Kim (2006), "Extending the faultline model to geographically dispersed teams: How colocated subgroups can impair group functioning," *Academy of Management Journal*, 49, 679-692.
- Porter, T., and B. Lilly (1996), "The effect of conflict, trust, and task commitment on project team performance," *International Journal of Conflict Management*, 7, 361-376.
- Prichard, J. S., and M. J. Ashleigh (2007), "The effects of team-skills training on transactive memory and performance," *Small Group Research*, 38, 696-726.
- Rau, D. (2005), "The influence of relationship conflict and trust on the transactive memory performance relation in top management teams," *Small Group Research*, 36, 746-771.
- Roberts, K. H., and C. A. O'Reilly (1974), "Measuring organizational communication," *Journal of Applied Psychology*, 59, 321-326.
- Robinson, S. L. (1996), "Trust and breach of the psychological contract," *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Rousseau, D. M., S. B. Sitkin, R. S. Burt, and C. Camerer (1998), "Not so different after all: A cross-discipline view of trust," *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Salas, E., T. L. Dickinson, S. A. Converse, and S. I. Tannenbaum (1992), "Towards an understanding of team performance and

- training," in R. W. Swezey, and E. Salas (Eds.), *Teams: Their training and performance*, Norwood, NJ, Ablex, 3-30.
- Schoorman, F. D., R. C. Mayer, and J. H. Davis (2007), "An integrative model of organizational trust: Past, present, and future," *Academy of Management Review*, 32, 344-354.
- Seligman, A. (1998), "Trust and sociability: On the limits of confidence and role expectations," *American Journal of Economics and Sociology*, 57, 391-401.
- Serva, M. A., M. A. Fuller, and R. C. Mayer (2005), "The reciprocal nature of trust: A longitudinal study of interacting teams," *Journal of Organizational Behavior*, 26, 625-648.
- Shamir, B., and Y. Lapidot (2003), "Trust in organizational superiors: Systemic and collective considerations," *Organization Studies*, 24, 463-491.
- Sheppard, B. H., and M. Tuchinsky (1996), "Micro-ob and the network organization," in R. M. Kramer, and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 140-165.
- Simons, T. L., and R. S. Peterson (2000), "Task conflict and relationship conflict in top management teams: The pivotal role of intragroup trust," *Journal of Applied Psychology*, 85, 102-111.
- Sparrowe, R. T., and R. C. Liden (2005), "Two routes to influence: Integrating leader-member exchange and network perspectives," *Administrative Science Quarterly*, 50, 505-535.
- Stewart, G. L. (2006), "A meta-analytic review of relationships between team design features and team performance," *Journal of Management*, 32, 29-55.
- Tan, H. H., and A. K. H. Lim (2009), "Trust in coworkers and trust in organizations," *The Journal of Psychology*, 143, 45-66.
- Webber, S. S. (2008), "Development of cognitive and affective trust in teams," *Small Group Research*, 39, 746-769.
- Welbourne, T. M., and C. O. Trevor (2000), "The role of departmental and position power in job evaluation," *Academy of Management Journal*, 43, 761-771.
- Wilson, J. M., S. G. Straus, and B. McEvily (2006), "All in due time: The development of trust in computer-mediated and face-to-face teams," *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 99, 16-33.
- Wintrobe, R., and A. Breton (1986), "Organizational structure and productivity," *American Economic Review*, 76, 530-538.
- Yeatts, D. E., and C. Hyten (1998). *High-performing self-managed work teams: A comparison of theory to practice*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- Zaheer, A., B. McEvily, and V. Perrone (1998), "Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance," *Organization Science*, 9, 123.
- Zand, D. E. (1972), "Trust and managerial problem solving," *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.
- Zolin, R., P. J. Hinds, R. Fruchter, and R. E. Levitt (2004), "Interpersonal trust in cross-functional, geographically distributed work:

A longitudinal study," *Information & Organization*, 14, 1.

Zucker, L. G. (1986), "Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-

1920," in B. M. Staw, and L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 8, Greenwich, CT, JAI Press, 53-111.

Team Trust: Review, Conceptualization, and Recommendations for Future Research

Seong-Ik Ahn* · Park, Won-Woo**

Abstract

Although the importance of trust has long been recognized by social scientists, the studies on trust flourished only after 1990s in the organizational research. Not surprisingly, there are some reasons why trust had not been a main topic of organizational research until the 1990s. On the one hand, as the hierarchy of an organization was more flattened, the organization reasonably needed to substitute something for the hierarchy system as an organizational control and it started to focus on trust. On the other hand, as more organizations adopt a team-based structure, they realized the need for trust among team members for team effectiveness. In the line of reasoning, trust can be viewed as two following perspectives: trust as a substitute for hierarchy-based control and trust for team effectiveness.

Considered the recent review studies on trust, such as Dirks & Ferrin (2001), Dirks & Ferrin (2002), Colquitt et al. (2007), and Burke et al. (2007), most of the studies on trust were conducted in terms of the former perspective: trust as a substitute for the hierarchy-based organizational control. In contrast, the latter perspective has been shed little light on. Specifically, even though there were theoretically or practically implicit agreements that trust should be something indispensable for team effectiveness, research on trust has never been extended to trust for enhancement of team effectiveness (hereafter, team trust), and thus the concept of trust has never been fully developed. For the reasons, the research on team trust starts at the point, where research on trust and research on team are overlapped each other, not only for the development of two fields but also for the establishment of team trust as a new academic field.

* Ph.D. candidate, College of Business Administration, Seoul National University.

** Professor, College of Business Administration, Seoul National University.

To the end, - to conceptualize a new term, team trust, on the balanced consideration of trust research and team research - we investigated and reviewed the trust-related studies conducted in team context in the following manners. First, we investigated what types of team trust are related to team effectiveness. Reviewing all of the trust-related studies, we classified team trust in terms of two dimensions: level (which is either individual- or team-level) and trust direction (which is either vertical or horizontal trust). Second, we analyzed how team trust functions in Input-Mediator-Outcome (IMO) model, one of team effectiveness models, classified all of the antecedents and the consequences of team trust, and found that team trust might function as an emergent state in the IMO model. After investigations and reviews, we finally concluded that team trust could be considered to be team members' shared trust to each other, not individual team member's trust, and that team trust might have effects on team effectiveness and function as an emergent state in the IMO model.

We also found two important limitations of the existing studies on team trust. First, although there were several types of trust relationships in a team in terms of the level analysis, the existing studies have mainly investigated only one type and not cared about the difference among them. Second, even though impersonal as well as personal trust could be considered for the conceptualization of team trust, the existing concept of trust has been restricted only to personal trust.

On the basis of investigations and findings, we finally proposed team trust as a multi-dimensional construct. Since teams in an organization can be viewed as not only the groups composed of team members but also the sub-systems of the organization, we could newly conceptualize team trust as a multi-dimensional construct and definitely define team trust as trust to team entity which includes both personal and impersonal facets. Moreover, for the model elaboration, we divided the facets of teams into two sub-categories. For the personal facet of team, we divided it into trust in team leader and trust in coworkers, focusing on the difference between leaders' and members' roles. For the impersonal facet, we divided it into trust in intra-team control system and trust in team prestige because the nature of team, regardless of the nature of team members or the team dynamics, would be determined mainly by internal control system of the team and its comparative importance in the organization.

In short, investigating and reviewing all of trust-related studies, we newly defined team trust as a multi-dimensional construct and suggested four sub-dimensions of it: trust in

leader, trust in coworkers, trust in the internal control system, and trust in the team prestige. Further, we discussed how to measure each sub-dimensions of team trust as well as overall team trust. That is, while the personal trusts (i.e., trust in team leader and trust in team coworkers) can be measured with existing measures for interpersonal trust, the impersonal trusts (i.e., trust in internal control system and trust in team prestige) cannot be measured without developing new measures. For the reasons, we suggested that the measurement items for the impersonal trusts should be created in such a way that a 'team,' not team members, is a trustee and impersonal factors (e.g., team design factors, team work process, team's role importance in the organization, team's contribution to the organization and so on) are added to describe the team. Finally, the overall team trust can be represented by aggregating all of four sub-dimensions because team trust can be described as an aggregate model of multi-dimensional construal types.

Key words: team trust, trust within team, team effectiveness, personal trust, impersonal trust, multidimensional construct.