국내 신뢰 연구의 동향과 향후 연구방향에 대한 제언*

문형구
고려대학교 경영대학 교수
(hkmoon@korea.ac.kr)
최병권(교신저자)
고려대학교 경영대학 박사과정
(jrpfeffer@korea.ac.kr)
내은영
고려대학교 경영대학 석사
(eyetoile@naver.com)

신뢰는 조직 구성원의 태도와 행동, 그리고 조직의 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 인식되면서 많은 관심을 받으며 연구되어 왔다. 국내의 신뢰 연구는 2000년대부터 시작되어 양적 측면에서 비약적으로 증가하였다. 그러나 그 간의 국내 신뢰 연구들을 돌이켜보고 향후 신뢰 연구의 방향을 제시하는 노력은 미흡하였다고 여겨진다. 이에 본 연구는 지난 10여 년 동안 국내 조직행동 및 인사·조직분야의 학술지에 실린 총 96편의 신뢰 연구를 분석하여, 연구의 동향 및 한계점을 도출하고 향후 연구방향을 제시하였다. 본 연구는 크게 세 가지 부분으로 구성하였다. 우선 본 연구의 분석대상 연구를 어떻게 선정하고 분석하였는지 밝힌 후, 국내 신뢰 연구의 동향을 신뢰의 개념, 측정도구, 실증연구, 연구방법 등 네 가지 측면에서 심층 분석하였다. 마지막으로 향후 연구방향에 대해 제언하고, 본 연구의 의의와 한계점을 정리하였다. 국내 신뢰 연구의 동향은 다음과 같이 정리될 수 있다. (1) 개념의 측면에서 보면, 첫째, 해외의 연구동향과 유사하게 많은 연구들은 신뢰를 심리적 상태 관점에서 접근하고 있으며, 상대방에 대한 긍정적인 인식을 바탕으로 상대방의 행동에 자신이 취약할 수 있다는 의도로 신뢰를 정의하고 있다. 둘째, 상대방의 속성에 대한 긍정적 인식인 신뢰성(Trustworthiness)도 신뢰의 정의로 많이 활용되고 있었으며, 신뢰와 신뢰성간의 관계를 다루는 연구도 일부 나타나고 있다. 셋째, 신뢰를 다차원 개념으로 접근하는 연구들도 꾸준하게 이루어지고 있으나, 신뢰의 하위차원간의 관계성 및 구성형태에 대한 논의는 아직 이루어지지 않고 있다. (2) 측정도구의 경우, 첫째, 국내 연구에서 사용된 신뢰 측정도구는 매우 다양하며 특정 측정도구가 지속적으로 활용되는 정도는 미흡한 것으로 여겨진다. 둘째, 전반적으로 신뢰의 정의와 측정도구가 일치하고 있으나 일부 일치하지 않는 연구도 보이는데, 이는 해외의 측정도구 활용 동향과 유사한 현상이다. 셋째, 신뢰를 인지적 신뢰와 감정적 신뢰로 구분하는 다차원 측정도구를 활용한 연구의 일부에서는 신뢰의 요인구조가 명확히 구분되지 않고 있다. (3) 실증연구의 내용을 분석한 실증연구 측면에서 보면, 첫째, 신뢰의 선행요인으로서 상사·경영진의 변혁적·거래적 리더십과 조직공정성이, 신뢰의 결과변수로서는 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동 등이 많이 다루어지고 있다. 둘째, 직무 혹은 조직 특성과 신뢰자의 개인적 특성을 선행요인으로 다루는 연구는 상대적으로 적었음을 지적할 수 있다. 셋째, 선행요인과 신뢰 또는 신뢰와 결과변수의 관계에 영향을 주는 조절변수에 대한 연구 역시 부족한 편이다. 넷째, 신뢰가 결과변수에 미치는 영향의 정도는 구성원의 태도, 행동, 성과의 순으로 나타나고 있는데 이는 해외 연구의 결과와 비슷하다. 그러나 절차공정성이 조직신뢰와 더 강한 관계를 보인다는 점과 상사신뢰와 조직신뢰가 결과변수에 미치는 영향이 일관되지 않다는 점은 해외 연구와 다소 다르다고 여겨진다. (4) 연구방법의 동향은 다음과 같다. 첫째, 대다수의 연구가 설문조사에 기반한 경험적 연구이며 신뢰에 대한 개념적 연구는 다소 부족한 편이다. 둘째, 신뢰를 선행요인으로 다루는 연구가 많았다. 셋째, 상사·경영진과 구성원간의 수직적 관계에서의 신뢰를 다룬 연구가 많았다. 넷째, 단일원천에 의한 자료수집 연구가 다수를 이루고 있어 다원천으로부터 자료를 수집하는 연구는 부족한 편이다. 다섯째, 대인간 신뢰에 관한 연구가 많이 이루어지고 있으나, 조직간 신뢰에 관한 연구도 이루어지고 있다. 여섯째, 연구대상의 다양성을 지적할 수 있는데, 기업 조직뿐만 아니라 공기업, 비영리조직, 외국인 등 다양한 대상에 대한 연구가 이루어지고 있다.

논문접수일: 2010. 4 게재확정일: 2011. 1
* 본 논문은 고려대학교 특별연구비에 의하여 수행되었습니다. 본 논문을 위해 날카로우면서도 건설적인 심사평과 조언을 해 주신 익명의 두 분의 심사위원께 깊은 감사를 드립니다.

이상의 분석을 바탕으로 향후 국내 신뢰 연구의 방향을 제언하면 다음과 같다. 첫째, 신뢰를 보는 관점의 다양화가 필요하며 이를 위해 연구방법과 측정도구의 다양화 및 신뢰와 불신간의 개념적 관계에 대한 연구가 필요하다는 점을 지적할 수 있다. 둘째, 특정 측정도구를 지속적으로 활용함으로써 비교 가능한 연구결과를 축적할 필요가 있다는 점, 그리고 신뢰의 정의와 측정도구가 일치되도록 주의를 기울일 필요가 있다는 점을 제언하였다. 셋째, 신뢰의 하위차원에 대한 심층 연구로서 하위차원의 발달과정 및 구성형태, 문화적 특성과 하위차원간의 관계에 대한 연구가 필요하다. 넷째, 신뢰의 형성 · 파괴 · 회복이라는 동태적 프로세스에 대한 연구가 필요하다. 다섯째, 신뢰에 관한 이해의 폭을 넓히기 위하여 신뢰와 감정의 관계, 조직 특성이 신뢰에 미치는 영향, 신뢰의 부정적 결과, 신뢰의 조절변수 연구의 필요성 등을 제언하였다. 여섯째, 신뢰 연구의 대상 확대를 위한 수평적 대상(동료) 및 복합적 대상에 대한 연구, 신뢰의 주체와 객체를 동시에 고려한 연구, 조직간 신뢰 연구 등의 필요성을 제언하였다.

주제어: 신뢰, 신뢰성, 불신, 신뢰의 관점, 개념적 정의, 연구동향, 측정도구, 연구방법, 실증연구, 한계, 연구방향

Ⅰ. 서 론

신뢰(Trust)는 경영학, 사회학, 심리학, 경제학 등 다양한 학문 분야에서 많은 관심을 받으며 연구되고 있다(Colquitt, Scott, & LePine, 2007; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998). 신뢰는 상호믿음에 기반한 사회적 교환관계를 형성시킴으로써 협력을 촉진하고 갈등을 줄여줄 수 있다(Lewicki, Tomlinson, & Gillespie, 2006). 특히 상사와 경영진에 대한 신뢰는 조직몰입, 조직시민행동 등 구성원의 태도와 행동에 긍정적인 영향을 미친다는 점에서(Colquitt et al., 2007; Dirks & Ferrin, 2002), 조직행동 및 인사 · 조직 분야에서 신뢰 연구는 활발히 이루어지고 있다.

국내의 경우, 신뢰 연구의 역사는 길지 않은 편이다. 1990대 후반에 신뢰에 대한 연구(권석균 · 이을터, 1999)가 학술지에 발표된 이후, 약 10여 년간 신뢰 연구는 양적으로 비약적으로 증가해 왔다. 그러나 한편으로 그 간에 이루어진 국내의 신뢰 연구들을 돌이켜보고 향후 연구방향에 대해 고민하는 연구는 다소 미흡하였다고 판단된다. 국내에서 신뢰가 연구된 지 약 10여 년이 지난 이 즈음에서 국내의 신뢰 연구동향을 정리하고 향후 연구방향을 제언하는 것은 상당한 의미가 있다고 여겨진다.

이에 본 연구는 지금까지 이루어진 국내의 신뢰 연구들의 동향 및 한계를 분석 · 정리하고, 향후 연구방향을 제언하고자 한다. 이를 위해 본 연구를 세 가지 부분으로 구성하였다. 첫째, '분석 대상 및 분석의 틀' 부분으로서 본 연구에서 분석할 신뢰 연구들의 대상 선정 및 과정을 소개하고 어떠한 분석의 틀을 활용하는지를 소개하였다. 둘째, '국내 신뢰의 연구동향 분석' 부분으로서 개념, 측정도구, 실증연구, 연구방법 등 네 가지 측면에서 신뢰의 연구동향을 정리하고 한계점을 도출하였다. 셋째, '향후 연구방향의 제언' 부분으로서 국내의 신뢰 연구가 향후 어떠한 방향으로 이루어져야 하는가 하는 연구방향을 제언하였다. 마지막으로 연구의 말미에서는 본 연구의 의의 및 한계점을 정리하였다.

Ⅱ. 분석 대상 및 분석의 틀

2.1 분석 대상

국내 조직행동 및 인사·조직 분야의 주요 학술지에 게재된 신뢰 논문을 중심으로 분석 대상 논문을 수집하였다. 논문의 검색은 DBpia(누리미디어), KISS(KSI 한국학술정보), 교보문고스콜라의 데이터베이스를 활용하였으며, '신뢰', '신뢰성', 'Trust', 'Trustworthiness' 등의 키워드를 입력하여 검색되는 모든 논문을 살펴보았다. 대상 학술지는 경영학연구, 인사·조직연구, 조직과 인사관리연구, 산업관계연구, 경영연구, 대한경영학회지, 인적자원관리연구를 대상으로 하였다. 창간호부터 검색하여 경영학연구는 2010년 39권 4호, 인사·조직연구는 2010년 18권 2호, 조직과 인사관리연구는 2010년 34집 3권, 산업관계연구는 2010년 20권 2호, 경영연구는 2010년 25권 2호, 대한경영학회지는 2010년 23권 3호, 인적자원관리연구는 2010년 17권 2호까지의 논문을 검색하였다. 총 96편의 논문이 검색되었으며, 학술지별로 보면 조직과 인사관리연구 26편, 대한경영학회지 25편, 경영학연구 16편, 인적자원관리연구 12편, 인사·조직연구 11편, 경영연구 3편, 산업관계연구 3편의 순으로 나타났다.

신뢰 논문의 검색 과정에서 한 가지 주목할 만한 점은 1편을 제외한 95편의 연구들이 2000년 이후에 발표되었다는 점이다. 해외의 신뢰 연구나 국내의 여타 개념에 대한 연구와 비교해 보더라도, 국내에서의 신뢰 연구는 비교적 늦게 시작된 것으로 보인다. 이러한 이유는 두 가지 측면에서 추론해 볼 수 있다. 첫째, 1990년대 후반의 경제위기가 학계 및 실무계의 신뢰에 대한 관심을 높인 계기가 되었을 수 있다. 과거 한국의 조직들은 암묵적인 고용보장이나 동료애·팀워크를 강조하면서 조직과 구성원간의 신뢰를 높이는 방향으로 조직을 운영해 왔다. 그러나 경제위기를 경험하면서 많은 조직들은 경영의 효율성을 높이기 위한 구조조정 및 다운사이징을 시도하였다. 또한 글로벌 경쟁의 심화로 시장과 경쟁 논리에 입각한 성과주의 인사도 확산되었다. 이러한 잦은 조직변화와 성과주의 인사의 확산은 구성원의 신뢰를 약화시켰을 수 있다. 이로 인해 신뢰라는 이슈는 한국 조직에게 중요한 과제로 인식되었으며, 그로 인해 신뢰 연구가 활성화 되었을 수 있다. 둘째, 해외의 경우, 신뢰에 대한 연구가 축적되면서 1990년대 중반 이후 해외의 몇몇 학술지들은 기존의 신뢰 연구들을 종합적으로 고찰하고 연구방향을 제시하는 특집호를 발간하였다.[1] 이렇듯 신뢰 연구에 대한 해외의 높은 관심은 국내의 신뢰 연구 활성화에 어느 정도 영향을 주었을 것으로 보인다.

2.2 분석의 틀

국내 신뢰 연구의 동향 분석을 위한 틀은 네 가지 측면으로 구성되어 있다. 첫째, 신뢰가 개념적으로 어떻게 정의되고 있는가 하는 '개념적 측면의 분석'이다. 이를 위해 우선 신뢰의 관점과 개념과 관련한 해외의 연구동향을 간략히 정리하였다. 그리고 해외 연구동향을 바탕으로 국내 연구들의 신

1) 신뢰 연구에 대한 특집호를 발간한 해외 학술지에는 Academy of Management Review(1998, Vol. 23, No.3), Journal of Managerial Psychology(2004, Vol. 19, No. 6), Organization Studies(2001, Vol. 22, No. 2), Organization Science (2003, Vol. 14, No. 1), Personnel Review(2003, Vol. 32, No. 5) 등이 있다.

뢰에 대한 관점과 정의, 신뢰의 다차원 개념, 신뢰와 신뢰성의 관계, 신뢰와 불신의 관계 등 신뢰의 개념적 측면에서의 연구동향을 분석하였다. 둘째, 신뢰의 측정도구 현황 및 이슈를 논의하는 '측정도구 측면의 분석'이다. 개념적 측면의 분석과 마찬가지로 해외 신뢰 측정도구의 동향과 이슈를 정리하고, 이를 바탕으로 국내 연구의 신뢰 측정도구 현황을 분석하였다. 셋째, '실증연구 측면의 분석'으로서 신뢰의 선행요인, 결과변수, 조절변수에 대한 실증연구 결과들을 분석하였다. 넷째, '연구방법 측면의 분석'으로서, 연구유형, 연구모형, 자료수집원천, 연구설계 및 분석수준, 연구표본 및 연구자 등을 분석하였다.

상기의 네 가지 측면에서의 구체적인 분석의 틀과 이슈 도출은 기본적으로 해외의 신뢰 연구의 고찰을 통해 이루어졌다. 또한 각 측면에서의 분석은 연구자들이 국내 연구들을 살펴보면서 자기발견식으로 연구동향 및 한계를 도출하고 정리하는 방식으로 이루어졌다. 마지막으로 본 연구의 가독성 및 이해도를 높이기 위해 각 분석의 말미에 국내 연구동향의 주요 특징을 요약하고 해외 연구동향과의 유사점 및 차이점을 정리하였다.

III. 국내 신뢰의 연구동향 분석

3.1 개념적 측면의 분석

그 동안 신뢰는 다양한 학문 분야에서 각기 고유한 접근법을 가지고 연구되어 왔다(Bigley & Pearce, 1998; Hosmer, 1995; Lewicki & Bunker, 1995; Rousseau et al., 1998). 경제학은 신뢰가 각 경제 주체의 합리적 계산 또는 제도적 규제에 의해 형성된다는 관점을 취하고 있다(Gambetta, 1988; Williamson, 1993). 사회학은 신뢰를 구성원들간의 관계의 속성 또는 사회적 기관에 의해 형성되는 것으로 보고 있다(Granovetter, 1985; Lewis & Weigert, 1985). 한편 심리학은 신뢰를 상대방에 대한 개인의 긍정적 인식에 기반하여 형성된다는 관점에서 접근하고 있다(Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Lewicki et al., 2006).

이처럼 신뢰는 다양한 분야에서 각기 고유의 접근법을 가지고 연구되는데, 일반적으로 조직행동 및 조직이론 분야의 신뢰 연구들은 심리학적 접근법을 취하고 있는 추세이다(Kramer, 1999; Lewicki et al., 2006; Sitkin & Roth, 1993). 이는 신뢰를 경제학 또는 사회학적으로 접근할 경우, 조직행동 및 조직이론 분야에 주는 의미(시사점)가 다소 감소될 수 있기 때문인 것으로 보인다. 예를 들어, 사람은 비합리적으로 인지·행동할 수 있으며 계산적으로만 상대방을 대하지 않는다는 점에서 경제학적 접근은 한계가 있다. 또한 신뢰를 사회적 관계나 기관에 의해 형성되는 사회적 구성체로 보는 사회학적 접근 역시 개인 수준에서의 신뢰와 관련한 현상을 설명하는 데에는 어려움이 있다(Mayer & Garvin, 2005). 반면 심리학적 접근은 신뢰를 개인의 인식에 의해 형성된다고 보기 때문에, 개인의 태도 및 행동을 설명하고 예측하는 면에서 유용할 수 있다.

한편, 심리학적 접근 내에서도 신뢰에 대한 개념적 정의는 다양한 관점으로 논의되고 있다. 예를 들어, Clark & Payne(1997)은 성격과 행동 관점으로, Lewicki et al.(2006)은 행동과 심리적 상태 관점으로, Lewicki & Bunker(1995)는 성격과 심리적 상태 관점으로, 그리고 Sitkin &

Roth(1993)는 개인 특성, 행동, 심리적 상태 관점으로 신뢰의 개념을 정의할 수 있다고 주장하고 있다. 이러한 해외 연구들을 종합해 보면, 신뢰는 심리학 분야의 전통적인 분류 기준(개인의 성격·기질, 태도, 행동)과 유사한 개인의 성격(Personality), 행동(Behavior), 심리적 상태(Psychological state)라는 세 가지 관점에서 개념적으로 정의되고 있음을 알 수 있다. 이에 이하에서는 심리학적 접근 하에서 신뢰의 세 가지 관점에 따른 개념적 정의와 신뢰의 다차원 개념에 대해 살펴보고, 신뢰의 개념과 관련한 이슈들을 간략히 살펴보았다.

3.1.1 해외의 신뢰 개념 연구동향

3.1.1.1 신뢰의 관점과 정의

첫 번째 관점은 신뢰를 상대방을 신뢰하는 개인의 성향으로 개념화하는 성격 관점이다(Colquitt et al., 2007; Kee & Knox, 1970; McKnight, Cummings, & Chervany, 1998). 성격 관점은 신뢰를 삶의 초창기에 경험을 통해 형성되어 안정적으로 지속되는 성격적(또는 기질적) 특성으로 보고 있다(Kramer, 1999; Rotter, 1967). 신뢰를 개인의 기질적 특성으로 정의하는 Kramer(1999)의 기질적 신뢰(Dispositional trust)나 상대방의 말·약속 등이 믿을 만한가에 대한 일반화된 기대(Generalized expectation)로 정의한 Rotter(1967)의 정의가 성격 관점에 해당한다.

두 번째 관점은 행동 관점으로서 개인이 상대방을 신뢰하는 행동을 직접 보여줄 때에 상대방을 신뢰한다고 보는 관점이다(Clark & Payne, 1997; Lewicki et al., 2006; Mollering, Bachmann, & Lee, 2004). 예를 들어, 행동 관점에서는 개인이 협동행위나 위험감수행동을 보이면 상대방을 신뢰하는 것이고, 경쟁하는 행동을 보이면 상대방을 신뢰하지 않는 것으로 보고 있다(Sitkin & Roth, 1993).

세 번째 관점은 심리적 상태 관점이다. 이는 신뢰를 상대방의 행동·속성 등에 대한 긍정적인 기대감을 바탕으로 불확실성이 있더라도 위험을 감수하며 상대방을 믿고 협력하고자 하는 의도(Willingness)라는 개인의 심리적 상태로 보는 관점이다(Mayer et al., 1995). 예를 들어, "개인이 상대방을 감시 또는 통제할 수 있는가의 여부에 관계없이 상대방이 자신에게 중요한 특정한 행동을 할 것이라는 기대감을 바탕으로 상대방의 행동에 취약할 의지(p 712)"라는 Mayer et al.(1995)의 개념이 심리적 상태 관점에서의 신뢰의 정의로 많이 활용되고 있다(Gillespie, 2003; Rousseau et al., 1998).

이러한 심리적 상태 관점은 성격 및 행동 관점과 차이가 있다. 심리적 상태 관점에서는 신뢰가 상대방에 대한 개인의 주관적 인식에 의해 결정되며 상호관계에 따라서 변할 수 있다고 보기 때문에, 신뢰를 잘 변하지 않은 성격으로 보는 관점과 차이가 있다. 또한 심리적 상태 관점은 상대방을 믿고 협력하고자 하는 의도에 초점을 둔다는 점에서 신뢰하는 행동의 실제 발현을 강조하는 행동 관점과도 차이가 있다(Gillespie, 2003; Mayer et al., 1995).

이러한 세 관점 중에서도 최근에는 심리적 상태 관점에서 신뢰를 개념적으로 정의하는 것이 일반적인 추세이다(Lewicki et al., 2006; Rousseau et al., 1998). 실제로 Colquitt et al.(2007)과 Schoorman, Mayer, & Davis(2007)는 신뢰 연구의 상당수가 앞서의 Mayer et al.(1995)의 개념을 신뢰의 개념적 정의로 활용하고 있다고 주장하고 있다. 이러한 이유는 세 가지로 추론해 볼

수 있다. 우선 연구의 용이성이다. 행동 관점의 연구는 신뢰하는 행동을 직접 관찰·측정할 수 있는 실험연구나 사례연구를 주로 수행하는데(Clark & Payne, 1997; Lewicki et al., 2006), 이는 설문을 통해 개인의 의도를 측정하는 심리적 상태 관점의 연구에 비해 연구가 어려울 수 있다. 또한 연구결과의 유용성도 원인일 수 있다. 신뢰를 잘 변하지 않는 성격으로 보는 관점의 연구들은 조직의 경영상에 주는 시사점이 약할 수 있다. 반면 심리적 상태 관점에서는 신뢰를 변화할 수 있는 속성으로 보기 때문에, 비교적 많은 경영상의 시사점을 줄 수 있다. 마지막으로 심리학 분야 중에서 인지심리학의 영향력이 상대적으로 강하다는 점도 심리적 상태 관점에서의 신뢰가 많이 연구되는 이유라고 판단된다.

3.1.1.2 신뢰의 다차원 개념

신뢰는 단일 차원이 아니라 다차원(Multi-dimensional) 개념으로도 정의되고 있다. McAllister(1995)는 신뢰를 상대방에 대한 긍정적인 감정에 기반한 감정적(Affect-based) 신뢰와 상대방에 대한 합리적 판단에 기반한 인지적(Cognition-based) 신뢰로 구분하고 있다. Lewicki & Bunker(1995)는 신뢰를 상대방과의 교환관계로 인한 이익의 합리적 계산에 기반한 계산적(Calculus-based) 신뢰, 상대방 행동 및 역량에 대한 인식에 기반한 지식기반(Knowledge-based) 신뢰, 상대방의 욕구·의도에 동일시에 기반한 동일시 기반(Identification-based) 신뢰로 구분하고 있다. Rousseau et al.(1998)은 신뢰 훼손에 따른 제재 또는 불이익의 회피를 위해 형성되는 억제기반(Deterrence-based) 신뢰, 경제적 교환관계와 합리적 선택에 기반한 계산적 신뢰, 상호작용을 통한 긍정적 감정에 기반한 관계적(Relational) 신뢰, 사회제도에 기반한 제도 기반(Institution-based) 신뢰로 구분하고 있다.

신뢰의 다차원 개념과 관련하여 주목할 만 한 점은 하위차원의 발달과정이나 상호관계성에 대한 논의가 이루어지고 있다는 점이다. 예를 들어, 대인관계 초반에는 계산적 신뢰가 강한 반면, 어느 정도 관계가 지속된 이후에는 관계적 또는 동일시 기반 신뢰가 강해진다고 주장하는 연구들이 해당된다(Lewicki & Bunker, 1995; Rousseau et al., 1998).

3.1.1.3 신뢰의 개념 관련 이슈

한편, 신뢰의 개념과 관련하여 최근 해외에서는 다음 두 가지 이슈에 대한 논의가 이루어지고 있다. 첫째, 신뢰와 신뢰성간의 관계에 대한 논의이다. 앞서 살펴본 바와 같이, 심리적 상태 관점에서의 신뢰의 개념은 상대방에 대한 긍정적 인식과 상대방에 대한 취약성을 감수할 의도라는 두 가지의 핵심적인 요소로 구성되어 있다. 여기에서 상대방에 대한 긍정적 인식 형성에 영향을 주는 상대방의 속성은 신뢰성(Trustworthiness)[2]으로 정의되는데, 능력, 호혜성, 성실성, 개방성, 배려 등이 신뢰성을 구성하는 요소로 다루어지고 있다(Butler & Cantrell, 1984; Mayer et al., 1995; Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner, 1998).

2) 국내에서 Trustworthiness는 신뢰성(윤석화 · 박희태 · 손승연 · 이수진, 2009), 신뢰가치(권석균, 2000; 신광철 · 김경재 · 정범구, 2008), 신뢰속성(이재연 · 차동옥, 2003) 등으로 다양하게 번역되고 있다. '신뢰가치'라는 단어는 '가치'라는 명칭이 흔히 말하는 '가치(Value)'라는 의미로 혼돈될 수 있으며, '신뢰속성'이라는 단어는 '속성'이라는 명칭이 '선행요인(Antecedent)'의 의미로 해석될 수 있다. 이에 본 연구에서는 신뢰성으로 번역하도록 한다.

지금까지 신뢰 연구들은 신뢰성도 신뢰의 개념에 포함해 왔으며, 신뢰성에 초점을 두는 측정도구도 많이 활용되어 왔다(Colquitt et al., 2007; Gillespie, 2003). 그러나 최근 이러한 신뢰성이 신뢰의 개념인지 아니면 신뢰를 형성시키는 선행요인지에 대한 논의가 이루어지고 있다(Colquitt et al., 2007; Dirks & Ferrin, 2002; Mayer & Garvin, 2005). 즉, 일부 학자들은 신뢰는 상대방 속성에 대한 인지 과정을 통해 형성된다는 점에서 신뢰성도 신뢰의 개념이라고 주장하는 반면(Butler & Cantrell, 1984; McKnight et al., 1998), 일부 학자들은 신뢰의 핵심적인 개념은 불확실성과 취약성 감수 의도라는 점에서 상대방의 속성에 대한 긍정적 인식은 신뢰의 선행요인이라고 주장하고 있다(Gillespie, 2003; Mayer et al., 1995; McEvily, Perrone, & Zaheer, 2003). 이러한 신뢰성의 개념적 논의에 대한 최근의 해외 연구들을 보면, 신뢰성을 신뢰의 선행요인으로 보아야 한다는 주장이 설득력을 얻고 있다고 판단된다. 그 이유는 상대방의 속성에 대한 단순한 긍정적 인식은 반드시 위험을 감수하지 않더라도 가능하며 상대방에게 취약할 의도는 다르다는 점(Gillespie, 2003; Korsgaard, Brodt, & Whitener, 2002; Rousseau et al., 1998)과 신뢰성과 신뢰가 결과변수에 미치는 영향은 다르다는 메타연구들(Colquitt et al., 2007; Dirks & Ferrin, 2002)에서 찾을 수 있다. 그럼에도 불구하고, 신뢰성의 개념에 대한 논의는 현재 진행 중에 있으며, 향후에도 신뢰성은 신뢰의 개념 및 측정도구로 지속적으로 활용될 것으로 보인다.

둘째, 신뢰와 불신이 개념적으로 어떠한 관계에 있는가에 대한 논의이다(Bigley & Pearce, 1998; Lewicki, McAllister, & Bies, 1998; Schoorman et al., 2007). 이는 신뢰와 불신이 서로 다른 개념인지 아니면 상호 반대 개념인지에 대한 이슈이다. 어느 특정 대상에 대해 신뢰와 불신을 동시에 인지할 수 있다는 주장과(Lewicki et al., 1998), 낮은 신뢰와 높은 불신은 동일한 개념이라는 주장도 제기되고 있다(Schoorman et al., 2007). 이러한 신뢰와 불신의 관계에 대한 논의 역시 현재 진행 중이며, 향후 더 많은 연구가 필요한 것으로 보인다.

3.1.2 국내의 신뢰 개념 연구동향 분석

3.1.2.1 신뢰의 관점과 정의

국내의 신뢰 연구들이 어떠한 관점에서 신뢰를 개념적으로 정의하고 있는가에 대해 살펴보았다(〈표 1〉). 전반적으로 심리적 상태라는 관점 하에서 신뢰를 개념적으로 정의하는 연구들이 대다수를 차지하였다. 반면 성격 및 행동 관점에서 신뢰를 다루는 연구는 다소 부족한 것으로 나타나고 있다. 구체적인 연구동향은 다음과 같다.

첫째, 심리적 상태 관점에서 접근한 연구는 총 85편이다. 이 중에서 신뢰를 위험을 감수하더라도 상대방을 위해 협력하고자 하는 의도인 취약성에 초점을 두고 개념적 정의를 내리는 연구는 64편(박상언 · 이영면, 2004 등)이었으며, 상대방의 능력 · 호혜성 · 성실성 등 상대방에 대한 긍정적 인식인 신뢰성에 초점을 두고 개념적 정의를 내리는 연구는 21편(이진규 · 박지환, 2003)으로 분류되었다. 이러한 심리적 상태 관점에서의 연구들은 해당 연구의 목적 및 취지에 맞춰 신뢰의 개념을 정의하고 있는데, 앞서 언급한 바와 같이 해외의 많은 연구들이 신뢰의 개념으로 활용하고 있는 Mayer et al.(1995)이나 Rousseau et al.(1998)의 정의

〈표 1〉 신뢰의 관점과 정의에 대한 국내 연구현황*

구분		연구편수
성격 관점에서의 신뢰를 접근한 연구		2
행동 관점에서의 신뢰를 접근한 연구		2
심리적 상태 관점에서 신뢰를 접근한 연구	취약성이라는 개념적 정의에 초점	64
	신뢰성이라는 개념적 정의에 초점	21
신뢰에 대한 관점 및 개념적 정의를 명확히 분류하기 어렵다고 판단되는 연구		8

주) * 3편의 연구(박원우 · 류승민 · 안성익, 2007; 신광철 · 김경재 · 정범구, 2008; 황규진 · 권오영 · 김종근, 2010)는 중복하여 연구편수를 계산함.

를 많이 인용하고 있다.

한편 신뢰성에 초점을 두는 연구들은 신뢰를 상사나 경영진 등 상대방의 정직성, 능력, 성실성 등의 속성에 대한 긍정적 인식으로 정의하고 있으며, Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter (1990)(8편), Cook & Wall(1980)(2편)의 정의나 Mayer et al.(1995)(2편)의 신뢰성의 정의가 주로 활용되었다.

둘째, 신뢰를 성격 관점에서 접근한 연구는 2편이다. 이재연 · 차동옥(2003)은 구성원의 신뢰성향은 상사의 거래적 리더십과 슈퍼 리더십이 상사신뢰에 미치는 영향을 조절한다고 보고하고 있다. 박원우 등(2007)은 조종사 대상 연구에서 상사의 부하 신뢰가 부하의 상사신뢰를 매개로 부하의 조직신뢰에 영향을 준다는 연구에서, 신뢰성향을 통제변수로 활용하였다. 비록 이들 연구에서 신뢰성향이 주된 연구변수는 아니었으나, 신뢰성향은 상사신뢰와는 유의한 상관관계(r=.191)를 보였다.

셋째, 신뢰를 행동 관점에서 접근한 연구 역시 2편이다. 김정진 · 박경규(2008b)는 구성원의 경영진 신뢰를 구성원과 경영진간에 문제해결을 위해 상호 협력하는 정도로 정의하고 있다는 점에서, 협력행동을 신뢰를 보는 행동 관점을 취하고 있다고 보인다. 그러나 실제 협력 행동을 측정하기보다는 구성원이 경영진을 위해 협력적인 행동을 할 의도를 측정하였다는 점에서 완전하게 행동 관점의 신뢰 연구라고 보기에는 어려움이 있다. 황규진 등(2010)은 상대방에게 취약하고자 하는 위험감수의도를 의미하는 신뢰와 실제 위험을 감수하는 행동을 보이는 신뢰행동은 개념적으로 다르다고 주장하면서, 신뢰의 선행요인, 신뢰, 그리고 신뢰행동간의 관계에 대한 연구모형을 제시하고 있다.

한편, 일부이기는 하지만 신뢰에 대한 다양한 관점이나 개념적 정의를 정리하여 소개하고 있었지만, 해당 연구에서의 신뢰를 어떤 관점에서 접근하고 있으며 신뢰를 어떻게 정의하고 있는지를 본 연구자들이 판단하기 다소 어려운 연구(8편)도 있었다.

이상의 논의를 종합하면, 국내 신뢰 연구들의 관점과 정의는 해외의 동향과 유사하다고 판단된다. 대다수의 연구들은 심리적 상태 관점에서 신뢰를 접근하고 있으며, 상대방에 대한 취약할 의도(Mayer et al., 1995; Rousseau et al., 1998)로 신뢰를 정의하는 연구가 많았다. 또한 상대방의 속성에

대한 긍정적 인식인 신뢰성 역시 신뢰의 정의로 많이 활용되고 있다.

3.1.2.2 신뢰의 다차원 개념

국내의 경우, 신뢰를 다차원 개념으로 다루는 연구는 19편으로 보고되고 있다(〈표 2〉). 첫째, 신뢰를 두 개의 하위차원으로 구성된 개념으로 보는 연구는 10편이다. 이들 연구들은 McAllister(1995)의 개념을 활용하여 신뢰를 인지적 신뢰와 감정적 신뢰로 구분하거나(7편), Lewicki & Bunker (1995)의 개념에 기반하여 계산적 신뢰와 동일시 신뢰(2편), 또는 계산적 신뢰와 관계적 신뢰(1편)로 구분하고 있다.

둘째, 신뢰를 세 개의 하위차원으로 구성된 개념으로 보는 연구는 6편이다. 이들 연구들은 Lewicki & Bunker(1995)와 Shapiro, Sheppard, & Cheraskin(1992)의 다차원 신뢰 개념을 토대로 하여 신뢰를 계산적 신뢰, 지식기반 신뢰, 동일시 기반 신뢰 등으로 구분하고 있다.

셋째, 신뢰를 네 개의 하위차원으로 구성된 개념으로 보는 연구는 3편이다. 김양호(2003)는 Rousseau et al.(1998)의 연구를 토대로 신뢰를 제제중심, 계산중심, 관계중심, 제도중심신뢰로 구분하고 있다. 정희수·조윤형(2003)은 기업의 지배구조 하에서 신뢰의 메커니즘 역할에 대한 연구에서 신뢰를 관계 기반, 과도적 기반(Transitional-based), 계산 기반, 균형 기반(Balanced-based) 신뢰로 구분하고 있다. 이동섭·임상훈(2008)은 신뢰가 형성되는 수준에 따라 다차원 신뢰의 양상이 다를 수 있다고 주장하고 있다.

이와 같이 신뢰를 다차원 관점에서 다루는 연구들이 국내에서 이루어지고 있는데, 다음 두 가지 측면에서 다소 아쉬움이 있다.

첫째, 국내의 경우, 다차원 신뢰의 발달과정이

〈표 2〉 신뢰를 다차원 개념으로 접근한 연구현황

구분	하위차원	연구현황	연구편수
2개의 하위차원	인지적, 감정적	권석균(2010)*, 권석균·이을터(1999), 김도학(2003)*, 손수진(2010), 양동훈(2005), 임효창·김오현·정무관(2008)*, 정무관(2009)	7
	계산적, 동일시	박상언(2001), 이경근·박성수(2010)*	2
	계산적, 관계적	최병우·윤두열·조영빈(2008)*	1
3개의 하위차원	계산적, 지식기반, 동일시	권석균(2000), 권석균·이춘우(2004)*, 김정원·채순화·배성현(2005)*, 배성현·채순화(2004)*, 서준호·윤위석(2003)*, 여인길·김성수(2005)	6
4개 이상의 하위차원	과도적 기반, 관계 기반, 계산 기반, 균형 기반	정희수·조윤형(2003)[a]*	1
	제제 중심, 계산 중심, 관계 중심, 제도 중심 등	김양호(2003)* 이동섭·임상훈(2008)[a]*	2

주) * 신뢰의 하위차원에 따라 선행요인·결과변수가 다르다는 연구모형(또는 가설)을 설정한 연구임.
a. 개념적 연구임.

나 구성형태 등에 대한 연구는 아직 보고되지 않고 있다. 이는 국내에서 신뢰를 다차원으로 접근한 연구편수 자체가 많지 않으며 신뢰 연구의 역사가 길지 않기 때문이라고 보인다. 또한 다차원 신뢰의 발달과정에 대한 연구는 종단면적 연구설계나 사례연구 등을 요구한다는 점에서(Lewicki et al., 2006) 연구가 용이하지 않은 것도 하나의 원인으로 판단된다.

둘째, 신뢰의 하위차원들은 각기 그 개념과 형성 메커니즘이 다르다는 점에서, 각각의 하위차원들에 따른 고유한 선행요인 또는 결과변수를 규명하는 것은 다차원 신뢰 연구에서 중요한 의미를 가진다고 볼 수 있다(Lewicki et al., 2006; Rousseau et al., 1998). 국내의 경우, 신뢰를 다차원 개념으로 다룬 연구 중에서 12편의 연구는 신뢰의 하위차원들이 선행요인 · 결과변수와 각기 어떠한 차별적인(또는 서로 다른) 관계를 갖고 있는가를 규명하고 있다. 반면 7편의 연구는 연구모형 또는 가설에 있어서 신뢰의 하위차원들과 선행요인 · 결과변수간의 차별적인 관계성의 설정에 다소 미흡한 것으로 보인다. 예를 들어, 신뢰를 다차원으로 구분하고는 있으나 신뢰의 모든 하위차원들이 결과변수에 동일하다는 영향을 준다는 연구가설을 설정한 경우이다. 물론 신뢰의 각 하위차원들이 결과변수에 동일한 영향을 줄 수도 있으나, 각각의 하위차원들은 고유한 특성을 갖고 있다는 점에서, 각 하위차원들의 차별적인 영향력이나 메커니즘을 규명하는 연구가 향후 보다 많이 이루어질 필요가 있다고 판단된다.

이상을 종합하면, 연구의 편수는 많지 않으나 해외 연구와 유사하게 국내에서도 신뢰를 다차원 개념으로 접근하는 연구들이 이루어지고 있다. 그러나 해외 연구동향과는 달리 신뢰의 하위차원들의 발달과정이나 구성형태에 대한 논의와 연구는 아직 미흡한 것으로 보인다.

3.1.2.3 신뢰의 개념 관련 이슈

우선 신뢰와 신뢰성간의 개념적 관계를 다룬 연구는 5편이다. 신광철 등(2008)은 신뢰와 신뢰성은 서로 다른 개념이라는 Mayer et al.(1995)의 연구를 토대로 상대방의 능력 · 선의 · 성실성이라는 신뢰성이 상대방에 대한 신뢰에 긍정적인 영향을 준다고 보고하고 있다. 이재연 · 차동옥(2003)과 권석균(2000)은 상사의 능력 · 배려 · 일관성 등에 대한 부하의 긍정적 인식이 상사신뢰에 긍정적 영향을 준다고 밝히고 있다. 또한 임효창 · 이봉세 · 박경규(2005, 2006)의 연구에서는 부하의 성실성과 업무능력은 상사의 부하 신뢰에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타나고 있다. 이들 연구들은 신뢰성이 신뢰의 선행요인이 될 수 있음을 보여주었다는 점에서 의미가 있다. 그러나 1편의 연구(임효창 등, 2005)를 제외한 4편의 연구들은 측정도구의 타당성(Validity) 분석 시에 신뢰와 신뢰성을 동시에 고려하지 않고 분리하여 요인분석을 하고 있어서, 신뢰와 신뢰성의 개념적 차별성을 판단하기 어려웠다.[3)]

다음으로 국내에서는 불신에 대한 연구는 아직 보고되지 않고 있다. 신뢰와 불신의 개념적 관계를 파악하고 신뢰 연구의 다양성을 넓히는 차원에서, 향후에는 불신에 대한 연구도 필요하다고 판단된다(불신에 대해서는 후술할 향후 연구방향에서 자세히 논의한다).

3) 신뢰성(능력, 성실성, 호혜성)과 신뢰를 함께 다루는 연구들(Gillespie, 2003; Mayer & Davis, 1999; Mayer & Garvin, 2005)의 경우, 신뢰성과 신뢰를 동시에 고려하여 타당성을 검증하고 있다.

이상을 종합해 보면, 국내에서 신뢰와 신뢰성의 관계를 다룬 연구가 나타나고 있다는 점에서 긍정적으로 평가되나, 불신에 대한 연구는 미흡한 편이다. 또한 신뢰와 신뢰성간의 관계를 다루는 향후 연구들은 타당성 분석에 좀 더 주의를 기울일 필요가 있다고 판단된다.

3.2 측정도구 측면의 분석

국내 신뢰 연구의 측정도구 활용 현황과 다차원 신뢰의 요인구조에 대해 살펴보았다. 앞서의 개념적 측면의 분석과 마찬가지로 우선 해외의 측정도구 동향을 살펴보았다.

3.2.1 해외의 측정도구 연구동향

신뢰는 관점, 대상, 차원 등이 매우 다양하여 신뢰의 측정도구는 매우 다양하게 활용되고 있다. 이에 어떠한 신뢰 측정도구가 많이 활용되는지를 정확히 파악하기는 한계가 있으나, 본 연구는 신뢰의 측정도구를 논의한 연구들(Gillespie, 2003; Lewicki et al., 2006; Mayer et al., 1995; Mollering et al., 2004; Schoorman et al., 2007)의 종합적 고찰을 통해 전반적 활용현황을 정리하였다.

우선 심리적 상태 관점에서의 측정도구로는 Clark & Payne(1997), Cummings & Bromiley(1996), Currall & Judge(1995), Gillespie(2003), Mayer & Davis(1999), McAllister(1995) 등의 측정도구가 많이 활용되는 것으로 나타나고 있다. 또한 상대방의 능력·일관성·성실성 등 신뢰성에 초점을 두는 측정도구로서는 Butler(1991), Cook & Wall(1980), Podsakoff et al.(1990), Robinson (1996)의 측정도구도 많이 활용되고 있다. 이러한 심리적 상태 관점 이외에 행동 관점에서 협동행동을 측정하는 Deutsch(1958), 성격 관점에서 신뢰성향을 측정하는 Rotter(1967)의 측정도구도 활용되고 있다.

한편, 신뢰의 측정도구는 신뢰의 대상에 따라서도 다양하게 활용되고 있다. 상사신뢰는 Cook & Wall(1980), Gillespie(2003), McAllister(1995), Podsakoff et al.(1990), Spreitzer & Mishra (1999)의 측정도구가, 동료 신뢰는 Cook & Wall (1980), Lau & Liden(2008), McAllister(1995), 경영진 신뢰는 Clark & Payne(1997), Cook & Wall(1980), Robinson(1996), 그리고 다른 조직(부서)에 대한 신뢰는 Cummings & Bromiley (1996), Currall & Judge(1995)의 측정도구가 활용되고 있다.

마지막으로 다차원 신뢰의 측정도구로서는 McAllister (1995), Lewicki & Bunker(1995), Shapiro et al.(1992)의 측정도구가 많이 활용되고 있다.

이와 같이 신뢰의 측정도구는 매우 다양하게 활용되고 있는데, 이와 관련하여 최근 두 가지 논의가 이루어지고 있다.

첫째, 신뢰 측정도구의 다양성·일회적 활용에 대한 논의이다. 즉, 신뢰의 측정도구가 너무 다양하게 활용되어 실증연구 결과들이 통합 및 축적되는 데에 어려움이 있다는 이슈이다(Lewicki et al., 2006). McEvily & Tortoriello(2005)는 신뢰의 측정도구를 분석한 결과, 119개의 측정도구가 활용되었으며, 이 중에서 불과 11편의 측정도구만이 2편 이상 연구에서 활용되었다고 지적하였다.[4] 측

4) Lewicki et al.(2006)에서 재인용, McEvily, B., & Tortoriello, M. 2005. Measuring trust in organizational research: Review and recommendations. Working Paper, University of Toronto, Canada.

정도구가 다양한 이유는 신뢰가 매우 다양한 관점 · 대상 · 차원을 다루기 때문에, 신뢰의 측정도구 역시 보편적인 소수의 측정도구로 수렴되기 보다는 다양하게 활용되는 것으로 판단된다.

둘째, 신뢰의 개념적 정의와 측정도구의 불일치에 대한 논의이다. 많은 연구들이 신뢰를 위험을 감수한 상황에서 상대방에게 취약할 의도라는 개념으로 정의하고 있으나, 측정 시에는 상대방의 신뢰성에 초점을 두고 측정하고 있다는 이슈이다 (Dirks & Ferrin, 2002; Gillespie, 2003; Lewicki et al., 2006). Gillespie(2003)는 신뢰의 측정도구를 분석한 결과, 취약성이라는 신뢰의 개념을 비교적 제대로 측정하는 도구는 소수(Cummings & Bromiley, 1996; Currall & Judge, 1995; Mayer & Davis, 1999; McAllister, 1995)에 불과하다고 주장하고 있다. 이는 앞서의 신뢰와 신뢰성간의 관계에 대한 논의와 연결되는데, 결국 신뢰성을 측정하는 측정도구를 신뢰의 측정도구로 볼 것인가의 이슈라고 볼 수 있다.

3.2.2 국내의 측정도구 연구동향 분석

국내 신뢰의 측정도구 현황은 신뢰를 단일차원과 다차원 개념으로 접근한 연구로 구분하여 정리하였다. 전반적으로 보면, 총 51개의 측정도구가 활용되어 신뢰의 측정도구가 매우 다양한 것으로 나타났다(〈표 3〉). 이 중에서 42개의 측정도구는 해외의 측정도구로서, Cook & Wall(1980)(13편)과 Podsakoff et al.(1990)(13편), McAllister (1995)(11편)의 측정도구가 가장 많이 활용되고 있다. 국내의 측정도구는 9개의 측정도구가 활용되고 있으며, 이영석 · 오동근 · 서용원(2004)(3편)과 권석균(2000)(3편)의 측정도구가 많이 활용되고 있다.

이렇듯 측정도구가 다양하게 활용되는 이유 중의 하나는 국내 실증 연구들 가운데, 여러 측정도구를 조합하는 연구가 적지 않다는 점을 들 수 있다. 예를 들어, 국내의 실증연구 중에서 약 25%(23편)는 신뢰의 측정도구를 1개의 출처에서 활용하기보다는 2-3개의 출처에서 인용하여 신뢰를 측정하는 것으로 나타나고 있다.

한편, 신뢰의 하위차원을 다루는 측정도구는 비교적 몇몇 소수의 측정도구로 압축되고 있다(〈표 4〉). McAllister(1995)의 측정도구가 10편의 연구에서 활용되었다. 다음으로 Lewicki & Bunker (1995)의 측정도구는 5편, Shapiro et al.(1992)의 측정도구는 2편의 연구에서 활용되었다. 국내의 측정도구로는 권석균(2000)의 측정도구가 2편의 연구에서 활용되었다.

특히 신뢰를 다차원 개념으로 측정할 경우, 신뢰의 각 하위차원들이 서로 다른 요인으로 구분되는가를 의미하는 측정도구의 타당성은 매우 중요하다. 이에 대해 살펴보면, McAllister(1995)의 측정도구는 3편의 연구(김상호 · 이진규 · 최인옥, 2008; 유승동, 2001; 장용선 · 김재구, 2006)를 제외한 6편의 연구에서 인지적 신뢰와 감정적 신뢰로 구분되는 것으로 보고되고 있다. 그리고 1편의 연구(양동훈, 2005)는 요인분석 결과에 대한 통계적 분석 정보 부족으로 요인구조를 판단하기 어려웠다. 반면 Lewicki & Bunker(1995)와 Shapiro et al.(1992)의 측정도구를 활용한 연구들은 신뢰가 세 개의 하위차원으로 구분된다고 밝히고 있다.

다음으로 해외에서 논의되고 있듯이, 신뢰의 정의와 측정도구가 일치하는가에 대해서 살펴보았다(〈표 5〉). 총 90편의 실증연구 중에서 신뢰의 개념과 측정도구가 일치하는 연구는 67편으로서 전

〈표 3〉 국내의 신뢰 측정도구 현황 - 신뢰의 대상 측면

구분	측정도구	신뢰의 대상						합계
		상사	조직	동료	부하	경영진	기타*	
해외 측정 도구	Cook & Wall(1980)	6	4	2		1		13
	Podsakoff et al.(1990)	12				1		13
	McAllister(1995)	5	1	1	2		2	11
	Nyhan & Marlowe(1993)	3	4					7
	Cummings & Bromiley(1996)		2			2		4
	Robert & O'Reilly(1974)	4						4
	Currall & Judge(1995)				2			2
	Doney & Cannon(1997)	1					1	2
	Lagace(1991)	1			1			2
	Robinson(1996)		1			1		2
	Rousseau et al.(1998)			1		1		2
	Costigan, Ilter, & Berman(1998)	1					1	2
	Mayer et al. (1995)			1			1	2
	Ashford, Rothbard, Piderit, & Dutton(1998)						1	1
	Smith & Barclay(1997)						1	1
	Bigley(1996)	1						1
	Black & Porter(1991)	1						1
	Brashear, Manolis, & Brooks(2005)		1					1
	Butler(1991)					1		1
	Cook, Hepworth, Wall, & Warr(1981)	1						1
	Cronin & Taylor(1992)						1	1
	Dastmalchian, Blyton, & Adamson(1991)					1		1
	Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa(1986)		1					1
	Facteau(1996)						1	1
	Frenkel, Korczynski, Shire, & Tam(1999)					1		1
	Fulk, Brief, & Barr(1985)						1	1
	Gabarro & Athos(1976)					1		1
	Judge & Ferris(1993)						1	1
	Konovsky & Pugh(1994)	1						1
	Levy & Williams(1995)						1	1
	Larzelere & Huston(1980)						1	1
	Mayer & Davis(1999)	1						1
	Morgan & Hunt(1994)	1						1
	Nelson & Cooprider(1996)						1	1
	Robinson & Rousseau(1994)					1		1
	Rousseau(1990)					1		1
	Scott & Brian(1983)						1	1
	Shore & Wayne(1993)		1					1
	Turnley & Feldman(1999)					1		1
	Tyler & Degoey(1996)						1	1
	Wellinis, Byham, & Willson(1991)	1						1
	Westerman & Rosse(1997)						1	1
국내 측정 도구	이영석 등(2004)		2			1		3
	권석균(2000)	1	2					3
	김호정(1999)		1					1
	김영조(2003)					1		1
	박영석(1998)		1					1
	신원무(1998)						1	1
	이영석(2004)		1					1
	이재남·김영결(1999)						1	1
	최순규(2003)						1	1

주) * 평가자, 대인, 후원조직 등

〈표 4〉 국내의 신뢰 측정도구 현황 - 신뢰의 하위차원 측면

측정도구		연구편수*
해외 측정도구	McAllister(1995)	10
	Lewicki & Bunker(1995)	5
	Shapiro et al.(1992)	2
국내 측정도구	권석균(2000)	2

주) * 신뢰의 하위차원을 다룬 실증연구는 17편이나, 2편의 연구는 복수의 측정도구를 활용하여 중복 계산함.

반적으로 신뢰의 개념과 측정도구가 일치하는 것으로 분석되었다. 예를 들어, 박원우 등(2007)은 부하의 조직신뢰를 조직에 대한 취약성을 감수하려는 의도라는 심리적 상태로 정의하면서, '나는 회사 정책이 내게 어떤 영향을 미칠지라도 믿고 따를 것이다' 등의 취약성에 초점을 둔 설문으로 측정하고 있다. 또한 이지만 · 권인수(2005)는 경영자 신뢰를 구성원이 경영자들의 약속과 행동에 대하여 가지는 확신으로 정의하면서 '경영진은 종업원의 요구사항을 충족시키기 위하여 성실하게 노력한다' 등 신뢰성에 초점을 둔 설문으로 측정하고 있다.

그러나 9편의 연구는 신뢰의 개념과 측정도구가 다소 일치하지 않고 있는 것으로 보인다. 이들 연구들은 대체적으로 신뢰를 상대방에 대한 취약성에 기반하여 개념적으로 정의하면서 이를 측정할 때에는 상대방의 성실성 · 배려 · 능력 등 신뢰성에 초점을 두고 측정하고 있다. 또한 일부의 연구(14편)는 측정도구의 출처에 대한 정보를 명시하지 않아서, 개념과 측정도구의 일치 여부를 판단하기 어려웠다.

이상의 논의를 종합하여 국내의 신뢰 측정도구 활용현황을 정리하면, 첫째, 해외의 동향과 마찬가지로 신뢰의 측정도구가 매우 다양하다는 점을 들 수 있다. 총 51개의 측정도구 중에서 약 70%(36개)의 측정도구가 1편의 연구에서 활용되고 있다. 둘째, 신뢰의 측정도구로서 신뢰성에 초점을 둔 측정도구(Cook & Wall, 1980; Podsakoff et al., 1990)가 취약성에 초점을 둔 측정도구(Cummings & Bromiley, 1996; Currall & Judge, 1995; Mayer & Davis, 1999; McAllister, 1995)에 비해 상대적으로 많이 활용되고 있다. 이는 후술할 연구형태에서 보듯이, 상사나 경영진을 대상으로 한 신뢰 연구가 많이 이루어지고 있기 때문인 것으로 판단된다. 셋째, 전반적으로 다차원 신뢰의 요인구조가 잘 드러나고 있으나, McAllister(1995) 측정도구의 요인구조가 일부 연구에서 잘 구분되지

〈표 5〉 신뢰의 개념과 측정도구의 일치에 대한 분석

연구의 구분	연구편수
해당 연구가 제시하는 신뢰의 개념과 측정도구가 일치한다고 판단되는 연구	67
해당 연구가 제시하는 신뢰의 개념과 측정도구가 일치하지 않는다고 판단되는 연구	9
해당 연구의 신뢰의 개념이 모호하거나 측정도구의 출처가 명확하지 않아 일치여부의 판단이 힘든 연구	14

않고 있어, 추가 연구가 필요한 것으로 보인다. 넷째, 전반적으로 신뢰의 정의와 측정도구가 일치하고 있으나, 일부 일치되지 않는 연구도 있다.

3.3 실증연구 측면의 분석

신뢰의 선행요인, 결과변수, 조절변수에 대한 국내의 실증연구 결과들을 분석·정리하였다.

3.3.1 신뢰의 선행요인

신뢰의 선행요인으로는 신뢰자 개인의 특성(신뢰성향 등), 상대방과 관계(관계기간 등), 상대방 특성(능력, 역할 등), 구조·제도 특성(조직구조, 인사제도 등) 등 다양한 요인들이 연구되고 있다(Dirks & Ferrin, 2002; Kramer, 1999; Whitener et al., 1998). 본 연구에서는 신뢰의 선행요인에 대한 연구들을 토대로 신뢰 대상, 조직·직무, 신뢰자 개인 등 세 가지 측면으로 구분하고, 신뢰의 대상과 하위차원에 관련 연구로 나누어 심층 분석하였다(〈표 6〉).

3.3.1.1 신뢰의 대상에 따른 선행요인

국내의 경우, 신뢰의 선행요인으로서 신뢰 대상과 관련한 요인이 가장 많이 연구되고 있다. 그 중에서도 첫째, 상사 또는 경영진의 변혁적·거래적 리더십이 많이 다루어지며, 이는 상사와 경영진 신뢰에 대체로 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다. 그러나 변혁적 리더십의 경우, 하위차원의 신뢰에 대한 영향은 연구마다 다소 다르게 나타나고 있는데, 개별관심은 긍정적인 영향을 주지만 카리스마와 지적자극은 일관된 결과를 보이지 않고 있다(유승동, 2001; 이정·장영철, 2004). 한편, 최근에는 상사의 서번트 리더십도 신뢰의 선행요인으로 연구되고 있다(배상욱·윤영삼·한나영, 2009; 오종철·양태식, 2009; 이재연·차동옥, 2003).

둘째, 조직공정성 역시 신뢰의 선행요인으로 많이 다루어지고 있다. 전반적으로 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성 등 구성원의 조직공정성 인식은 상사신뢰와 조직신뢰에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다. 특히, 상호작용공정성은 다른 유형의 조직공정성에 비해 상사신뢰에 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타나고 있는데(배성현·김미선, 2009; 이경근·박성수, 2009; 이재훈·최익봉, 2004; 정홍술·이경근, 2005; 한광현, 2006), 이러한 연구결과는 Dirks & Ferrin (2002)의 메타연구결과와 유사한 것으로 보인다. 반면, 절차공정성의 경우, 절차공정성이 조직신뢰보다는 상사신뢰와 더 강한 관계를 가진다는 Dirks & Ferrin(2002)의 연구와는 달리, 국내 연구에서 절차공정성은 조직신뢰와 더 높은 관계를 갖는 것으로 보고되고 있다(이경근·박성수, 2009; 이재훈·최익봉, 2004; 한광현, 2006). 이러한 국내의 연구결과는 한국의 조직에서 제도나 시스템이 상사의 재량 하에 운영되기보다는 조직에 의해 주도되는 면이 강하기 때문인 것으로 추론된다.

셋째, 성별, 연령, 학연, 지연, 관계지속기간 등 신뢰 대상과의 사회적 유사성 및 관계적 특성도 신뢰의 선행요인으로 연구되고 있다. 이 중에서 상사와 구성원간의 관계적 특성인 관계형성기간이나 상호작용빈도 등은 신뢰에 미치는 영향이 약하거나 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 보고되고 있다(권석균, 2000; 이재연·차동옥, 2003). 이러한 연구결과는 신뢰 대상의 행동과 관련된 요인(리더십 등)에 비해 상하간의 관계적 특성은 신뢰와 약한 관계를 가진다는 해외의 연구결과(Dirks &

〈표 6〉 신뢰의 선행요인에 대한 국내 연구현황

신뢰의 선행요인			신뢰의 대상에 대한 연구*		신뢰의 하위차원에 대한 연구**	
			상사신뢰	조직 · 경영자 신뢰	인지적(계산적, 지식적)	감정적(동일시)
신뢰 대상	리더십	변혁적 리더십	박오수 · 고동운(2009) 서인덕 · 이원형(2006) 유승동(2001) 이덕로 · 서도원 · 김용순(2003) 이재연 · 차동옥(2003) 이진규 · 박지환(2003, 2005)	이재연 · 차동옥(2003) 이정 · 장영철(2004)	권석균 · 이춘우(2004) 배성현 · 채순화(2004) 서준호 · 윤위석(2003) 임효창 등(2008)	권석균 · 이춘우(2004) 배성현 · 채순화(2004) 서준호 · 윤위석(2003) 임효창 등(2008)
		거래적 리더십	서인덕 · 이원형(2006) 이덕로 등(2003) 이재연 · 차동옥(2003) 이진규 · 박지환(2003)	이재연 · 차동옥(2003) 이정 · 장영철(2004)	권석균 · 이춘우(2004) 서준호 · 윤위석(2003) 이경근 · 박성수(2010)	권석균 · 이춘우(2004) 서준호 · 윤위석(2003) 이경근 · 박성수(2010)
		서번트 리더십	배상욱 등(2009) 오종철 · 양태식(2009) 이재연 · 차동옥(2003)	이재연 · 차동옥(2003)		
		수퍼 리더십	이재연 · 차동옥(2003)	이재연 · 차동옥(2003)		
	조직 공정성	분배적 절차적 상호작용적	배성현 · 김미선(2009) 서재현(2000) 이경근 · 박성수(2009) 이재연 · 차동옥(2003) 이재훈 · 최익봉(2004) 정홍술 · 이경근(2005) 한광현(2006)	이재훈 · 최익봉(2004) 한광현(2006) 김희철 · 김두경 · 강영순(2005) 박준철 · 최승호 · 정기호(2003) 서인덕 · 정시영(2007) 이경근 · 박성수(2009) 이도화(2001), 이유경(2009)	최병우 등(2008) 박상언(2001)	박상언(2001)
	속성	역량 · 성실 · 정직	이재연 · 차동옥(2003)		권석균(2000), 김도학(2003)	권석균(2000)
		유머	임창희(2009)			
		성 역할 정체감			임효창 등(2008)	임효창 등(2008)
	사회적 유사성 · 관계 특성	성별	이재연 · 차동옥(2003) 최익봉 · 이재훈(2006)		권석균 · 이을터(1999)	권석균(2000) 권석균 · 이을터(1999)
		연령	이재연 · 차동옥(2003) 최익봉 · 이재훈(2006)	구관모 · 이규만(2007) 서인덕 · 정시영(2007)	권석균(2000)	박상언(2001)
		학연 · 지연			권석균(2000)	권석균(2000)
		관계지속기간	이재연 · 차동옥(2003)	이재연 · 차동옥(2003)	권석균(2000)	권석균(2000)
		판시	이유경(2009)	이유경(2009)		
	참여적 의사결정		최익봉 · 이재훈(2006)	박래효 · 김경수(2009) 서재현(2005) 이정 · 장영철(2004) 최병우 등(2008) 홍세길 · 김동배 · 장영철(2005)		
	감성지능		정무관(2009)			
	기타		박오수 · 고동운(2009) 지성구 · 최선규 · 한상숙(2010) 최병우 등(2008)	이정 · 장영철(2004) 홍세길 등(2005)		
조직 / 직무	직무특성		이지만 · 권인수(2005) 임창희(2009)	박래효 · 김경수(2009)		
	직무안정성		이지만 · 권인수(2005)	이유경(2009)		
	사회적 책임			지성구(2006)		
	조직문화		도윤경(2002)			
	전직지원활동			구관모 · 이규만(2007)		
	다운사이징 횟수				박상언(2001)	박상언(2001)
	조직정치인식		배성현 · 김미선(2009)			
	기타		박래효 · 김경수(2009) 이태식 · 함상우(2009)	박진용 · 박봉두(2003)		
신뢰자	신뢰 성향		이재연 · 차동옥(2003)***	이재연 · 차동옥(2003)***	박원우 등(2007)***	박원우 등(2007)***

주) * 신뢰의 대상으로 가장 많이 연구되는 상사와 조직(경영자) 신뢰를 중심으로 분석함.
** 분석의 편의를 위해 계산적 · 지식적 신뢰는 인지적 신뢰, 동일시 신뢰는 감정적 신뢰의 영역으로 분류함.
*** 신뢰성향을 통제변수 또는 조절변수로 다룬 연구임.

Ferrin, 2002)와 유사한 것으로 판단된다. 그러나 상하간의 관계적 특성 중에서 일부는 신뢰에 유의한 영향을 주고 있는데, 권석균(2000)은 상사와의 지연 관계가 상사에 대한 지식적·동일시 신뢰에, 이유경(2009)은 상하간의 관시 관계가 상사신뢰에 긍정적 영향을 준다고 보고하고 있다. 이는 학연·지연을 중시하는 한국적 특성이나 관시라는 중국의 특성이 반영된 결과로 보인다. 상기의 요인 이외에도 감성지능(정무관, 2009), 멘토링 역할(지성구·최선규·한상숙, 2010), 유머(임창희, 2009), 모욕행위(박오수·고동운, 2009) 등이 상사신뢰의 선행요인으로 다루어지고 있다.

다음으로 조직·직무 측면에서 신뢰의 선행요인으로는 직무특성, 직무안정성, 조직문화, 조직정치인식 등이 다루어지고 있다. 직무특성과 관련해서는 이지만·권인수(2005)는 구성원의 과업통제자율성과 직업안정성 인식이 경영진 신뢰에, 이유경(2009)은 직무안정성은 조직신뢰에 긍정적 영향을 준다고 밝히고 있다. 임창희(2009)는 직업적 특성으로서 감정노동은 상사(또는 동료) 신뢰를 낮춘다고 보고하고 있다. 조직의 분위기와 관련해서는 도윤경(2002)은 구성원이 조직문화를 합리 또는 합의 중심적이라고 인식할수록 상사신뢰가 높아지며, 배성현·김미선(2009)은 구성원의 조직정치지각 인식이 상사신뢰를 낮춘다고 보고하고 있다. 조직의 제도와 관련해서는 구관모·이규만(2007)은 조직의 전직지원 활동에 대한 구성원의 인식이 조직신뢰에 영향을 준다고 밝히고 있으며, 박래효·김경수(2009)는 노조원 대상 연구에서 노조에 대한 도구성 인식이 강할수록 조직신뢰는 낮아진다고 보고하고 있다.

마지막으로 신뢰자 개인의 특성 측면에서 보면, 개인의 신뢰성향(박원우 등, 2007; 이재연·차동옥, 2003)이 일부 연구에서 다루어지고 있으나, 신뢰의 선행요인이 아니라 통제변수나 조절변수로 활용되고 있다.

3.3.1.2 신뢰의 하위차원에 따른 선행요인

신뢰의 하위차원을 다루는 연구 역시 상사 및 경영진의 변혁적·거래적 리더십을 가장 많이 다루고 있으며, 전반적으로 상사에 대한 인지적·감정적 신뢰 또는 계산적·지식적·동일시 신뢰에 유의한 영향을 준다고 보고되고 있다. 그러나 거래적 리더십의 하위차원의 다차원 신뢰에 미치는 영향은 연구마다 다르게 나타나고 있다. 예를 들어, 상황적 보상의 경우, 권석균·이춘우(2004)는 상사에 대한 계산적·지식적·동일시 신뢰에 대해 유의한 영향을 주지 못한다고 보고한 반면, 서준호·윤위석(2003)은 유의한 긍정적인 영향을 준다고 밝히고 있다.

이외에 임효창 등(2008)은 성 역할 정체성을 신뢰의 선행요인으로 다루면서, 상사의 남성성은 상사에 대한 인지적·감정적 신뢰에 긍정적인 영향을, 상사의 여성성은 감정적 신뢰에만 긍정적인 영향을 준다고 보고하고 있다. 박상언(2001)은 조직특성 측면에서 다운사이징 횟수는 경영진에 대한 계산적·동일시 신뢰에 부정적인 영향을 준다고 밝히고 있다.

이상을 종합하면, 신뢰의 선행요인에 대한 실증연구 동향의 특징은 세 가지로 요약될 수 있다. 첫째, 해외 연구와 유사하게 상사 또는 경영진의 리더십(특히, 변혁적, 거래적 리더십)과 조직공정성은 신뢰의 선행요인으로 많이 다루어지는 반면, 조직·직무 특성과 신뢰자 개인의 특성에 대한 연구는 상대적으로 부족한 편이다. 둘째, 변혁적 리더십(지적자극)과 거래적 리더십(상황적 보상)의 하

위차원이 신뢰에 미치는 영향에 대한 실증연구 결과들이 일관되지 않아서 향후 추가적인 연구가 요구된다. 셋째, 해외 연구와 비교해 보면, 일부 특성(지연 등)을 제외한 상하간의 관계적 특성은 상사신뢰에 유의한 영향을 주지 못한다는 점, 상호작용공정성이 상사신뢰에 가장 큰 영향을 준다는 점은 해외 연구결과와 유사하다. 그러나 절차공정성이 조직신뢰와 강한 관계를 갖는다는 점은 해외 연구와 다르다고 판단된다.

3.3.2 신뢰의 결과변수

신뢰는 조직시민행동(Konovsky & Pugh, 1994; Podsakoff et al., 1990), 직무성과(Mayer & Garvin, 2005), 임파워먼트(Gomez & Rosen, 2001), 팀성과 및 조직성과(Hempel, Zhang, & Tjosvold, 2009; Langfred, 2004; Salamon & Robinson, 2008) 등 다양한 결과변수에 영향을 주는 것으로 나타나고 있다. 본 연구에서는 해외 연구들(Colquitt et al., 2007; Dirks & Ferrin, 2001, 2002)의 고찰을 통해, 조직행동 분야에서 결과변수의 구분 기준으로 활용되는 태도, 행동, 성과라는 세 측면에서 신뢰의 결과변수에 대한 연구들을 분석하였다(〈표 7〉).

3.3.2.1 신뢰의 대상에 따른 결과변수

신뢰의 대상에 따른 결과변수에 있어서, 첫째 조직몰입, 직무만족, 이직의도 등의 순으로 태도 관련 결과변수가 많이 연구되고 있다. 전반적으로 상사 또는 조직(경영진) 신뢰는 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 긍정적인 영향을 주고 있으나, 신뢰 대상에 따라 그 영향은 차이가 있다. 예를 들어, 조직몰입의 경우, 상사신뢰가 더 강한 영향을 준다는 연구(박계홍 · 송광영, 2005)와 조직신뢰가 더 강한 영향을 준다는 연구로 구분되고 있다(이재훈 · 최익봉, 2004; 최익봉, 2005). 직무만족 역시, 이인석 · 전무경(2009)과 이재훈 · 최익봉(2004)은 상사신뢰가 더 강한 영향을 준다는 반면, 박계홍 · 송광영(2005)은 조직신뢰가 더 강한 영향을 준다고 보고하고 있다. 이 외에 신뢰는 상사만족, 조직지원인식, 직무관여, 심리적 저항, 동기부여, 직장만족, 고객지향성 등의 태도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다.

둘째, 행동 측면에서는 조직시민행동이 가장 많이 연구되고 있으며, 상사신뢰와 조직(또는 경영진) 신뢰는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다. 특히 이경근 · 박성수(2009)는 상사신뢰는 상사 대상 조직시민행동에, 조직신뢰는 조직 대상 조직시민행동에 긍정적인 영향을 준다고 보고하고 있다. 한편, 최익봉(2005)의 연구에서는 조직신뢰가 이타성과 예의성에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타나 다른 연구결과들과 차이를 보이고 있다. 이 외에 참여 · 협동, 저항, 변화주도, 파업 등이 신뢰의 결과변수로 연구되고 있다.

셋째, 성과 측면에서 상사 및 조직신뢰는 구성원의 직무성과(지성구 등, 2010; 박준철 · 홍순복, 2007; 홍순복, 2006; 박상언 · 이영면, 2004)에 긍정적인 영향을 주고 있다. 김창완 등(2007)은 지식이전파트너에 대한 신뢰가 지식이전성과에, 이공희 · 신은종(2010)은 조정위원에 대한 신뢰가 조정성립에 긍정적 영향을 준다고 밝히고 있다. 반면, 김영조(2003)의 연구에서는 경영진 신뢰는 조직성과에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

이와 같이 각 대상에 따른 신뢰는 구성원의 태도, 행동, 성과에 다양하게 영향을 미치고 있는데,

〈표 7〉 신뢰의 결과변수에 대한 국내 연구현황

신뢰의 결과변수		신뢰의 대상에 대한 연구		신뢰의 하위차원에 대한 연구	
		상사신뢰	조직·경영자 신뢰	인지적(계산, 지식)	감정적(동일시)
태도	조직몰입	도윤경(2002) 박계홍·송광영(2005) 박준철·홍순복(2007) 배상욱 등(2009) 서인덕·이원형(2006) 이인석·전무경(2009) 이재훈·최익봉(2004) 임창희(2009) 최익봉(2005) 홍순복(2006)	김혜룡(2004) 박계홍·송광영(2005) 박동수·강희락·장연(2009) 서인덕·정시영(2007) 이인석·전무경(2009) 이재훈·최익봉(2004) 이정·장영철(2004) 이지만·권인수(2005) 이태식·함상우(2009) 최익봉(2005), 홍세길 등(2005)	김정원 등(2005) 배성현·채순화(2004) 손수진(2010) 여인길·김성수(2005)	김정원 등(2005) 배성현·채순화(2004) 여인길·김성수(2005)
	직무만족	박계홍·송광영(2005) 이재훈·최익봉(2004) 이인석·전무경(2009) 이재연·차동욱(2003)	박계홍·송광영(2005) 박동수 등(2009) 박준철 등(2003) 이재훈·최익봉(2004) 이인석·전무경(2009) 서인덕·정시영(2007) 홍세길 등(2005)	손수진(2010) 여인길·김성수(2005)	손수진(2010) 여인길·김성수(2005) 임효창 등(2008)
	이직의도	박계홍·송광영(2005) 서재현(2010) 이유경(2009) 이재훈·최익봉(2004)	박계홍·송광영(2005) 박동수 등(2009) 서재현(2010), 이유경(2009) 이재훈·최익봉(2004)	여인길·김성수(2005) 임효창 등(2008)	여인길·김성수(2005) 임효창 등(2008)
	상사 만족	이진규·박지환(2003)			
	조직지원인식	김윤성(2003) 서재현(2000)			
	직무불안		김혜룡(2004)		
	위험인식		조옥래·이도화·김정만·김미숙(2007)	권석균·이을터(1999)	권석균·이을터(1999)
	직무관여		이지만·권인수(2005)		
	저항(심리)		김정진·박경규(2008b)		
	동기부여	도윤경(2002)			
	일체감		박진용·박봉두(2003)		
	직장 만족		김양호(2003)		
	고객/서비스 지향성	배상욱 등(2009) 오종철·양태식(2009)			
	정서고갈	임창희(2009)			
행동	조직시민 행동	박계홍·송광영(2005) 서인덕·이원형(2006) 서재현(2003), 윤만희(2000) 이경근·박성수(2009) 이덕로 등(2003), 이유경(2009) 이재연·차동욱(2003) 정홍술·이경근(2005) 최익봉(2005) 최익봉·이재훈(2006)	박계홍·송광영(2005) 서인덕·정시영(2007) 이경근·박성수(2009) 이유경(2009) 이태식·함상우(2009) 최익봉(2005)	서준호·윤위석(2003) 정무관(2009) 최병우 등(2008)	서준호·윤위석(2003) 이경근·박성수(2010) 임효창 등(2008) 최병우 등(2008)
	참여·협동	이재연·차동욱(2003) 정무관(2009), 홍순복(2006)	박준철 등(2003)	양동훈(2005)	양동훈(2005) 임효창 등(2008)
	저항(행동)		김정진·박경규(2008b)		
	변화주도		이도화(2001)		
	지식공유			권석균·이을터(1999) 권석균(2010)	권석균·이을터(1999) 권석균(2010)
	역할내 행동	서재현(2003), 서재현(2010)	서재현(2003)		
	인상관리행동			이경근·박성수(2010)	
	파업		박래효·김경수(2009)		
성과	직무성과	지성구 등(2010), 박준철·홍순복(2007), 홍순복(2006)	박상언·이영면(2004)	박상언(2001)	박상언(2001)
	조직성과		김영조(2003)		
	기타	김창완·김정표·이울빈(2007), 이공희·신은종(2010)		권석균(2010)	권석균(2010)

두 가지 측면에서 주목할 만한 점이 있다.

첫째, 전반적으로 상사 또는 조직(경영진)에 대한 신뢰는 구성원의 태도, 행동, 성과의 순서로 강한 영향을 미치고 있다는 점이다. 예를 들어, 행동과 태도를 동시에 다룬 연구들을 살펴보면, 신뢰는 조직시민행동에 비해서 조직몰입(박계홍 · 송광영, 2005; 박상언 · 이영면, 2004; 서인덕 · 이원형, 2006; 서인덕 · 정시영, 2007; 이태식 · 함상우, 2009; 최익봉, 2005), 직무만족(박계홍 · 송광영, 2005; 서인덕 · 정시영, 2007; 이재연 · 차동옥, 2003), 이직의도(이유경, 2009)와 상대적으로 더 강한 관계를 갖는 것으로 나타나고 있다. 또한 성과와 태도를 동시에 다룬 연구들로서 홍순복(2006)은 상사신뢰는 생산성에 비해 조직몰입에, 박상언 · 이영면(2004)은 경영진 신뢰는 직무성과에 비해 조직몰입에 더 강한 영향을 준다고 보고하고 있다. 이는 신뢰가 심리적 측면의 태도 변수이기 때문에 행동이나 성과보다는 태도와 더 강한 관계를 가지기 때문인 것으로 보이며, 해외의 연구결과(Dirks & Ferrin, 2002)와 유사하다.

둘째, 결과변수를 개인 차원과 조직 차원의 결과변수로 구분하여, 각 차원의 결과변수가 어떤 대상에 대한 신뢰와 더 강한 관계를 갖는가에 대해 살펴보았다. 이에 대해 Dirks & Ferrin(2002)은 직무만족과 같은 개인 차원의 결과변수는 상사신뢰와 더 강한 관계를 가지는 반면, 조직몰입과 같은 조직 차원의 결과변수는 조직신뢰와 더 강한 관계를 가진다고 밝히고 있다. 즉, 상사신뢰는 상사간의 관계에 기반하여 형성되기 때문에 개인 차원의 결과변수와 더 관련이 있는 반면, 조직신뢰는 조직의 제도 및 시스템에 대한 인식에 의해 형성되기 때문에 조직 차원의 결과변수와 더 강한 관계를 가질 수 있다. 이러한 측면에서 국내 연구의 현황을 보면, 그 결과가 일관되지 않고 있다. 우선 개인 차원의 결과변수인 직무만족의 경우, 직무만족이 상사신뢰와 더 높은 관계를 가진다는 연구(이인석 · 전무경, 2009; 이재연 · 차동옥, 2003; 이재훈 · 최익봉, 2004)와 조직신뢰와 더 높은 관계를 가진다는 연구(김상호 등, 2008; 박계홍 · 송광영, 2005)로 구분되고 있다. 조직 차원의 결과변수인 조직몰입의 경우에도 조직신뢰와 더 강한 관계를 보인다는 연구(박계홍 · 송광영, 2005; 이인석 · 전무경, 2009; 이재연 · 차동옥, 2003)와 상사신뢰와 더 강한 관계를 보인다는 연구(최익봉, 2005), 그리고 유의한 차이를 보이지 않는 연구(이재훈 · 최익봉, 2004)로 구분되고 있다.

3.3.2.2 신뢰의 하위차원에 따른 결과변수

신뢰의 하위차원에 따른 결과변수에 대한 실증연구 동향은 태도 변수가 가장 많이 연구되고 있다는 점에서 신뢰의 대상에 따른 연구동향과 유사하다. 전반적으로 다차원 신뢰는 구성원의 태도에 긍정적 영향을 주지만, 신뢰의 하위차원에 따른 영향은 다르게 나타나고 있다. 직무만족의 경우, 손수진(2010)은 상사에 대한 인지적 신뢰와 감정적 신뢰가 긍정적 영향을 준다고 밝힌 반면, 임효창 등(2008)은 감정적 신뢰만이 긍정적 영향을 준다고 보고하고 있다. 조직몰입 역시 여인길 · 김성수(2005)는 계산적 신뢰는 유의한 영향을 주지 못한다고 보고한 반면, 김정원 등(2005)과 배성현 · 채순화(2004)는 긍정적 영향을 준다고 보고하고 있다.

둘째, 행동 측면에서는 조직시민행동이 가장 많이 연구되고 있으며, 상사에 대한 계산적 신뢰(최병우 등, 2008), 동일시 신뢰(이경근 · 박성수, 2010), 감정적 신뢰(임효창 등, 2008), 인지적 신뢰(정무관, 2009)가 긍정적 영향을 주는 것으로 나타나고

있다. 지식공유행위와 협동행위(권석균·이을터, 1999; 양동훈, 2005)나 인상관리행동(이경근·박성수, 2010)가 상사에 대한 감정적, 계산적 신뢰에 의해 영향을 받는 것으로 보고되고 있다.

셋째, 성과 측면에서는 2편의 연구가 이루어졌다. 박상언(2001)은 다운사이징 이후 생존 구성원을 대상으로 한 연구에서 경영진에 대한 계산적·동일시 신뢰가 직무성과에 긍정적 영향을 준다고 보고하였으며, 권석균(2010)은 부서간 협력 관계에서 당사자간의 인지적·감정적 신뢰가 갈등조정 및 문제해결에 긍정적 영향을 준다고 밝히고 있다.

이상을 종합하면, 신뢰의 결과변수에 대한 실증연구 동향의 특징은 세 가지로 요약될 수 있다. 첫째, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등 태도변수와 조직시민행동이 가장 많이 연구되고 있으며, 이는 해외 연구동향과 유사하다. 둘째, 신뢰의 결과변수로서 직무성과 또는 조직성과가 다루어지고 있으나, 일부 연구(김영조, 2003)를 제외하고는 객관적 성과보다는 개인이 인지한 주관적 성과를 측정하고 있다는 면에서 아쉬움이 있다. 셋째, 연구편수가 많지 않다는 점에서 직접적인 비교는 어려우나, 국내의 실증연구 결과는 해외의 실증연구와 유사한 점과 상이한 점이 동시에 나타나고 있다. 신뢰는 태도, 행동, 성과의 순서로 결과변수에 영향을 준다는 점에서 해외의 연구결과와 유사하지만, 상사신뢰와 조직신뢰가 개인 또는 조직 차원의 결과변수에 어떤 영향을 주는가에 대한 연구는 일관되지 않고 있다.

3.3.3 신뢰 연구에서의 조절변수

앞서 살펴본 바와 같이, 국내의 많은 실증연구들은 신뢰의 선행요인과 결과변수를 규명하는 데에 초점을 두고 있다. 그러나 신뢰의 작동 메커니즘상에서 조절변수를 규명하는 연구도 일부 이루어지고 있으며, 이는 두 가지로 구분할 수 있다(〈표 8〉).

첫째, 선행요인과 신뢰의 관계, 또는 신뢰와 결과변수간의 관계에서의 조절변수에 대한 연구는 6편으로서, 조직지원, 조직공정성, 신뢰성향, 자아개념, 팀효능감 등이 다루어지고 있다. 우선 선행요인과 신뢰 관계에서의 조절변수에 대한 연구로서 김도학(2003)은 조직지원은 프로듀서의 직무 수행역량과 인지적 신뢰의 관계, 그리고 개인적 능력과 감동적 신뢰의 관계를 조절한다고 밝히고 있다. 김희철 등(2005)은 상호작용공정성이 절차공정성이 조직신뢰에 미치는 영향을 강화한다고 밝히고 있다. 이재연·차동옥(2003)은 상사의 리더십과 상사신뢰간의 관계에서 신뢰성향을 조절변수로 다루고 있다. 다음으로 신뢰와 결과변수간의 관계에서의 조절변수에 대한 연구로서 김양호(2003)는 긍정적 자아개념을 가진 구성원일수록 관계적 신뢰와 계산적 신뢰가, 부정적 자아개념을 가진 구성원일수록 계산적 신뢰와 제제기반 신뢰가 조직시민행동에 더 많은 영향을 준다고 보고하고 있다. 이인석·전무경(2009)은 상사신뢰의 조직몰입과 직무만족에 대한 긍정적 영향은 자기효능감이 높은 구성원일수록 강하다고 보고하고 있다. 정무관(2009)은 구성원이 팀효능감을 높게 인식할 경우, 상사에 대한 감정적 신뢰의 협동행위에 대한 긍정적 효과가 증가한다고 보고하고 있다.

둘째, 일부의 해외 연구들은 신뢰를 선행요인과 결과변수(태도, 행동, 성과)간의 관계를 증가 또는 완화시키는 조절변수로 연구하고 있다(Dirks & Ferrin, 2001). 신뢰를 조절변수로 다루는 연구는 국내에서도 11편이 나타나고 있다. 상사 또는 경영진 신뢰는 리더멤버교환관계와 내재적 직무만

〈표 8〉 신뢰 연구에서 조절변수에 대한 연구현황

구분	연구	조절변수*
신뢰의 메커니즘상에서 조절변수를 다룬 연구(6편)		
선행요인과 신뢰의 관계 (3편)	김도학(2003)	조직지원(역량, 인지적 · 감동적 신뢰)
	김희철 등(2005)	상호작용공정성(절차공정성, 조직신뢰)
	이재연 · 차동옥(2003)	신뢰성향(거래적 · 슈퍼리더십, 상사신뢰)
신뢰와 결과변수의 관계(3편)	김양호(2003)	자아개념 · 통제위치 · 개인주의 · 집단주의(신뢰, 조직시민행동)
	이인석 · 전무경(2009)	자기효능감(상사신뢰, 조직몰입 · 직무만족)
	정무관(2009)	팀효능감(감정적 신뢰, 협동행위)
신뢰를 조절변수로 다룬 연구(11편)		
	김상호 등(2008)	상사신뢰(리더멤버교환관계, 내재적 직무만족)
	김정원 등(2005)	계산적 · 지식적 · 동일시 신뢰(변혁적 리더십, 조직몰입)
	김태은 · 김성국(2002)[a]	경영진 신뢰(심리적 계약 위반, 이직의도 · 건의 · 발언)
	김효근 · 정성휘(2002)[b]	지식전수자 신뢰(지식채택동기, 지식이전성공)
	박계홍 · 송광영(2005)	상사신뢰 · 조직신뢰(윤리경영인식 · 실천, 조직유효성)
	박동수 등(2009)	경영진 신뢰(감성리더십, 직무만족 · 조직몰입 · 이직의도)
	박상언 · 이영면(2004)[a]	경영진 신뢰(고용불안, 조직몰입 · 직무성과)
	박종혁 · 권석균(2005)[b]	상사신뢰(목표관리 적절성, 조직만족)
	여인길 · 김성수(2005)[a]	계산적 · 지식적 · 동일시 신뢰 (변혁적 · 거래적 리더십, 직무만족 · 조직몰입 · 이직의도)
	이덕로 · 김한제(2000)[b]	인사고과자 신뢰(인사고과 특성, 인사고과 결과 수용)
	허갑수 · 변상우(2006)	상사신뢰 · 조직신뢰(윤리경영인식, 조직시민행동)

주) a. 조절변수의 효과가 부분적으로 지지된 연구임, b. 조절변수의 효과가 유의하지 않은 연구임.
* 괄호안은 해당 연구에서의 선행요인과 결과변수를 의미함.

족간의 관계(김상호 등, 2008), 심리적 계약 위반과 이직의도 · 건의 · 발언간의 관계(김태은 · 김성국, 2002), 경영진의 감성리더십과 직무만족 · 조직몰입 · 이직의도간의 관계(박동수 등, 2009), 고용불안과 조직몰입 · 직무성과간의 관계(박상언 · 이영면, 2004), 윤리경영활동과 조직시민행동간의 관계(허갑수 · 변상우, 2006)를 조절하는 것으로 보고되고 있다. 그러나 일부 연구는 신뢰의 조절효과를 발견하지 못하였는데, 이덕로 · 김한제(2000)는 인사고과자 신뢰는 인사고과 특성(참여 등)과 고과결과의 수용간의 관계를, 박종혁 · 권석균(2005)은 상사신뢰는 목표관리의 적절성과 조직만족간의 관계를 조절하지 못한다고 밝히고 있다.

주목할 만 한 점은 신뢰를 조절변수로 다룬 11편의 연구 중에서 8편의 연구에서 결과변수에 대한 선행요인의 영향보다 조절변수인 상사 · 경영진 신뢰의 영향력이 상대적으로 크게 나타나고 있다. 따라서 향후 신뢰를 조절변수로 다루는 연구들의

경우, 연구모형을 설정하는 과정에서 과연 신뢰가 조절변수의 역할을 할 것인가부터 신중히 접근해야 할 것이다.

이상을 종합하면, 첫째, 신뢰 연구에서 조절변수를 다루는 연구는 어느 정도 이루어지고 있으나, 선행요인과 신뢰 또는 신뢰와 결과변수의 관계에서의 조절변수를 다루는 연구는 다소 부족한 편이다. 둘째, 전반적으로 국내에서 신뢰는 그 자체로서 유의한 조절변수의 역할을 하고 있으며, 이는 해외의 연구결과(Dirks & Ferrin, 2001)와 유사하다고 판단된다.

3.4 연구방법 측면의 분석

마지막으로 연구방법 측면의 분석에서 국내의 연구동향을 분석하였다.

3.4.1 연구유형

연구유형에서는 개념적 연구와 경험적 연구로 구분하여 국내 신뢰 연구들의 연구유형을 살펴보았다. 총 96편의 연구 중에서 경험적 연구가 91편이었으며, 이 중에서 90편이 설문조사에 의한 가설검증이다. 사례연구로는 조직변화 과정에서 리더에 대한 구성원의 신뢰가 조직의 변화를 지원하는 행동을 이끌어 낸다고 주장한 박노윤(2004)의 연구가 있다.

개념적 연구는 5편(김동환·양인덕, 2008; 안성익·박원우, 2010; 이동섭·임상훈, 2008; 정회수·조윤형, 2003; 황규진 등, 2010)으로서 각 연구들은 나름의 고유한 의미를 갖고 있다고 평가된다. 안성익·박원우(2010)는 최근 팀제의 확산으로 중요성이 증가하고 있는 팀신뢰에 대한 연구가 부족하다고 주장하면서, 팀신뢰의 연구 현황과 이슈, 그리고 향후 연구방향을 제시하고 있다. 특히 이들은 해외의 팀신뢰 연구의 고찰을 통해 팀신뢰의 정의, 팀신뢰의 선행요인과 결과변수, 측정방법 등을 논의하고 있다. 이동섭·임상훈(2008)은 신뢰를 다수준 관점에서 접근하면서 조직모델(합리적, 유기적, 문화적)에 따라 각기 다른 유형의 신뢰가 작동할 수 있다고 주장한 면에서 의의가 있다. 예를 들어, 이들은 합리적 모델에서는 대인간 수준에서 계산적 신뢰와 구조적 수준에서 억제 기반 신뢰가, 유기적 모델에서는 대인간 수준에서 관계적 신뢰와 구조적 수준에서제도 기반 신뢰가 작용할 수 있다고 주장하고 있다. 정회수·조윤형(2003)은 기업의 지배구조의 효율성을 신뢰라는 메커니즘으로 설명하고 있다는 점에서 의의가 있다. 황규진 등(2010)은 조직간 간계에서 신뢰의 하위차원(계산, 지식, 동일시)을 고려한 선행요인을 규명하고 신뢰와 신뢰행동간의 관계를 통합하는 연구모형 및 명제를 제시하고 있다. 특히 이들은 조직간 관계에서의 신뢰의 차원을 다루고 있으며, 신뢰와 신뢰행동을 개념적으로 구분하여 논의하고 있다는 점에서 의미가 있다고 볼 수 있다.

이상을 종합하면 첫째, 설문조사에 기반한 경험적 연구는 많은 반면, 사례연구 등 질적연구는 다소 미흡한 편이다. 그러나 경험적 연구를 통해 약 10여년이라는 짧은 기간 동안 신뢰의 선행요인과 결과변수 등 신뢰의 메커니즘에 대해 많이 규명해 내는 성과를 거두었다고 평가된다. 둘째, 개념적 연구도 연구편수는 많지 않으나, 이들 연구들은 신뢰의 개념을 논의하거나 새로운 연구모형을 제시하는 등 각기 나름의 의미를 갖고 있다고 판단된다.

3.4.2 연구형태

국내 연구들의 연구형태는 다음 두 가지 측면에서 살펴보았다. 첫째, 신뢰를 선행요인, 결과변수, 조절변수 중에서 어디에 초점을 두고 다루는지를 기준으로 연구형태를 분석하였다(〈표 9〉). 전반적으로 신뢰를 선행요인으로 다룬 연구가 66편(신뢰가 어떤 영향을 주는가에 대한 연구)으로 가장 많았으며, 신뢰를 결과변수로 다룬 연구는 13편으로 나타났다.

특히 신뢰를 선행요인으로 다룬 연구 중에서 43편의 연구는 신뢰를 매개요인으로 다루고 있다. 즉 신뢰는 어떠한 두 개념을 연결해 주는 매개요인으로서 중요한 역할을 하고 있으며, 이러한 연구형태는 해외의 연구동향과 유사하다고 판단된다(Aryee, Budwar, Chen, 2002; Konovsky & Pugh, 1994; Pillai, Schriesheim, Williams, 1999). 신뢰를 매개변수로 다룬 연구의 경우, 신뢰는 변혁적·거래적 리더십과 조직몰입(배성현·채순화, 2004; 이정·장영철, 2004) 또는 조직시민행동(서준호·윤위석, 2003; 이덕로 등, 2003)의 관계, 조직공성정과 직무만족(서인덕·정시영, 2007)과 참여행위(박준철 등, 2003) 그리고 반생산적 활동(한광현, 2006)의 관계, 서번트리더십과 서비스지향성(오종철·양태식, 2009)의 관계, 윤리경영실천의지와 조직몰입 및 조직시민행동(이태식, 함상우, 2009)의 관계, 네트워크 이용의 다중성과 지식공유(장용선, 김재구, 2006)의 관계, 멘토링 기능과 성과(지성구 등, 2010) 또는 조직몰입(손수진, 2010)의 관계, 과업통제자율성과 조직몰입(이지만·권인수, 2005)의 관계 등 관계를 매개하는 요인으로 다루어지고 있다.

한편, 앞서의 실증연구현황에서 살펴본 바와 같이, 11편의 연구는 신뢰 자체를 조절변수로 다루고 있으며, 6편의 연구는 선행요인과 신뢰 또는 신뢰와 결과변수간의 관계에 영향을 주는 조절변수를 규명하는 연구로 나타나고 있다.

이상을 종합하면, 국내 연구들은 신뢰를 선행요인(특히 매개변수)으로 많이 다루고 있으며, 이는 해외 연구동향(Colquitt et al., 2007; Dirks & Ferrin, 2001)과 유사하다. 한편, 신뢰를 조절변수로 다루는 연구가 부족하다는 점은 아쉬움으로

〈표 9〉 신뢰의 연구형태 - 선행요인, 결과변수, 조절변수

구분			연구편수 *	
신뢰를 선행요인으로 다룬 연구	신뢰가 순수 선행요인인 연구		23	66
	신뢰가 매개변수인 연구		43	
신뢰를 결과변수로 다룬 연구			13	13
조절변수를 다룬 연구	신뢰 자체가 조절변수인 연구		11	11
	신뢰와 타 변수간의 관계에서 조절변수를 규명하는 연구	선행요인과 신뢰간 관계에서 조절변수	3	6
		신뢰와 결과변수간 관계에서 조절변수	3	

주) * 6편의 연구는 중복 계산함.

남는다.

둘째, 신뢰는 기본적으로 대상이 존재하기 때문에, 신뢰의 대상(상사, 조직, 동료 등)에 대한 연구는 중요성도 높고 연구가 많이 이루어지고 있다(Dirks & Ferrin, 2002). 이러한 관점에서 국내 신뢰 연구들이 주로 어떤 대상을 다루고 있는지를 분석하였다. 〈표 10〉에서 보듯이, 우선 한 개의 대상을 다룬 연구가 62편으로 가장 많았다. 이 중에서 상사 대상 연구가 36편(박오수 · 고동운, 2009 등)으로 가장 많았으며, 다음으로 경영진 대상 연구가 11편(김태은 · 김성국, 2002 등), 조직 대상 연구가 8편(김해룡, 2004 등)으로 나타나고 있다. 반면 동료 대상 연구는 5편(박양규 · 박경규 · 남기찬, 2003 등), 부하 대상 연구는 2편(윤석화 · 박희태 · 손승연 · 이수진, 2009 등)으로 상대적으로 연구편수가 적었다. 다음으로 두 개의 대상에 대한 신뢰를 다룬 연구는 14편으로 나타나고 있다. 이 중에서 9편의 연구(한광현, 2006 등)는 조직과 상사신뢰를 다루었으며, 각각 1편의 연구가 조직과 동료 신뢰(조옥래 등, 2007), 상사와 부하신뢰(임효창 등 2006)를 다루었다. 세 개의 대상에 대한 신뢰를 고려한 연구는 3편(이인석 · 전무경, 2009 등)으로 나타나고 있다. 그리고 특정한 대상을 지칭하지 않고 일반적인 대인관계 속에서의 신뢰를 다룬 연구도 6편(고종식 · 임채승, 2005 등)으로 나타나고 있다.

한편, 신뢰하는 사람(Trustor)과 신뢰받는 사람(Trustee)이 각 상대방에 대해 인지하는 신뢰를 동시에 고려한 연구(박원우 등, 2007; 임효창 등 2005, 2006)도 이루어지고 있다는 점은 주목할 만하다. 예를 들어, 박원우 등(2007)은 상사로부터 신뢰받는 부하일수록 부하의 상사 신뢰가 높아진다고 밝히고 있다.

이상을 종합해 보면, 해외의 연구와 마찬가지로 상사 · 경영진 · 조직에 대한 신뢰 연구가 많이 이루어지는 반면, 동료나 부하 등에 대한 신뢰는 다소 부

〈표 10〉 신뢰의 연구형태 - 신뢰의 대상

분류			연구편수	
조직 내에서 신뢰의 대상	1개 대상	상사	36	62
		경영진	11	
		조직	8	
		동료	5	
		부하	2	
	2개 대상	조직 · 상사	9	11
		조직 · 동료	1	
		상사 · 부하	1	
	3개 대상	조직 · 상사 · 동료	2	3
		조직 · 상사 · 부하	1	
	일반적 대인 관계		6	6
기타(협상상대, 후원조직 등)			7	7

족한 편이다(Ferres, Connell, & Travaglione, 2004; Lau & Liden, 2008). 이는 상하관계로 이루어진 조직 특성상 상사 또는 경영진과 구성원 간의 신뢰가 상대적으로 중요한 이슈이기 때문이며, 연구결과의 시사점 측면에서도 상사 또는 경영진을 대상으로 한 연구가 유용하기 때문인 것으로 보인다.

3.4.3 자료수집의 원천

신뢰에 대한 자료를 어느 원천으로부터 얻는가에 대한 분석으로서, 90편의 설문조사에 기반한 연구 중에서 84편의 연구는 단일 원천으로부터 모든 변수의 자료를 얻고 있어서, 동일원천오류(Common source bias)의 위험성을 갖고 있는 것으로 보인다. 그러나 6편의 연구(박상언 · 이영면, 2004; 박오수 · 고동운, 2009; 이공희 · 신은종, 2010; 이진규 · 박지환, 2006; 임효창 등, 2005, 2006)는 서로 다른 원천으로부터 자료를 얻는 다원천(Multi-source)의 자료수집 방식을 취하고 있다. 예를 들어, 박상언 · 이영면(2004)은 구성원의 고용불안감과 조직몰입 · 직무성과 · 이타적 행동의 관계에서 신뢰의 조절효과를 연구하면서, 직무성과와 이타적 행동은 상사에게, 고용불안감, 신뢰, 조직몰입은 구성원에게 측정하고 있다. 박오수 · 고동운(2009)은 군 조직을 대상으로 차상위 리더의 리더 모욕행위가 리더의 모욕행위에 영향을 주고 이는 부하의 리더 신뢰에 영향을 준다는 연구에서 차상위 리더의 리더 모욕행위는 리더로부터, 리더 모욕행위와 리더 신뢰는 부하로부터 자료를 수집하였다. 이공희 · 신은종(2010)은 노동조합과 사용자 양측에게 설문조사를 하여 양측의 조정위원에 대한 신뢰성 인식이 단체협상 조정의 효과성에 미치는 영향을 규명하였다.

이상을 종합하면, 다원천으로부터의 자료수집 연구가 일부 이루어지고 있으나, 단일원천으로부터의 자료수집 연구가 많다는 점에서 향후 자료수집에 대한 노력이 더욱 요구된다.

3.4.4 연구설계 및 분석수준

연구설계의 경우, 90편의 설문조사에 의한 연구들 모두 특정 시점에서 자료를 모으고 분석하는 횡단면적 연구이며, 시차를 두고 측정하는 종단면적 연구는 보고되지 않고 있다. 이처럼 횡단면적 연구설계를 할 경우, 신뢰와 다른 변수간의 인과관계를 추정하는 데에 어려움이 존재할 수 있다. 예를 들어, 구성원의 상사신뢰와 의사결정 참여간의 관계에 있어서 상사신뢰를 선행요인으로 삼는 연구와(홍순복, 2006), 의사결정 참여를 선행요인으로 삼는 연구가(최병우 등, 2008) 함께 나타나고 있다. 또한 상사신뢰가 조직신뢰에 영향을 준다는 연구들(박원우 등, 2007; 서재현, 2010; 이유경, 2009; 이재연 · 차동옥, 2003) 역시, 통계적 분석을 통해 가설이 지지되었더라도 횡단면적 연구설계를 통해서는 인과관계를 규명하기 힘들다. 향후에는 선행요인과 신뢰, 또는 신뢰와 결과변수간의 인과관계를 보다 명확히 규명하기 위한 연구설계가 필요하며, 이를 위해 비록 짧더라도 시차를 두어 측정하거나 기업들이 정기적으로 시행하는 설문조사를 적절히 활용하는 방안 등을 고려해 볼 필요가 있다.

분석수준의 경우, 대부분의 연구들이 대인간 관계 속에서의 신뢰를 다루고 있다. 반면, 집단간 · 조직간 관계에서의 신뢰 연구도 6편이 보고되고 있다(권석균, 2010; 김창완 등, 2007; 박양규

등, 2003; 이동섭·임상훈, 2008; 한상린·성형석, 2007; 황규진 등, 2010). 이중에서 실증연구들을 보면, 권석균(2010)은 부서간 협력당사자간의 신뢰, 박양규 등(2003)은 가상조직 참여자간의 신뢰, 한상린·성형석(2007)은 부품 및 원재료를 공급하는 공급자와 구매자간의 신뢰, 김영조(2009)는 기술협력 시의 제휴파트너간의 신뢰, 김창완 등(2007)은 지식이전파트너간의 신뢰를 다루고 있다. 이들 연구들은 설문조사 시에, 각 집단·조직을 대표할 수 있는 응답자를 신중하게 선정하는 과정을 연구방법에서 상세하게 설명하고 있다는 점에서, 응답자가 해당 집단·조직을 대표할 수 있다는 점을 보여주었다는 점에서 주목할 만하다.

이상을 종합해 보면, 해외에서는 일부 연구에서 종단면적 연구설계를 통해 신뢰를 연구하고 있으나(Gopinath & Becker, 2000), 국내에서 종단면적 설계의 연구는 아직 보고되지 않고 있다. 분석수준에 있어서는 해외와 마찬가지로 대인간 신뢰가 주류를 이루고 있으나, 일부 집단간·조직간 신뢰도 일부 이루어지고 있음을 알 수 있다.

3.4.5 연구표본 및 연구자

연구표본을 살펴보면, 전반적으로는 기업 조직이 연구의 표본으로 많이 활용되고 있으나, 이 외에도 다양한 표본이 활용되고 있다. 예를 들어, 정부기관(공기업) 또는 정부출현기관을 표본으로는 하는 연구가 8편, 군조직을 대상으로 하는 연구가 4편, 비영리조직과 병원조직을 대상으로 한 연구가 각각 1편으로 나타났다. 그리고 외국인을 표본으로 한 연구도 4편으로 나타났다. 한 가지 아쉬운 점은 기업 조직 이외에 군조직, 병원, 비영리조직, 정부기관 등을 표본으로 하는 연구들 중에서 해당 표본을 활용하는 이유 또는 다른 표본에 비해서 해당 표본을 활용할 경우에 연구의 모형 또는 가설에서 어떠한 점이 차별화가 되는지를 설명하는 연구는 많지 않은 것으로 보인다. 물론 연구의 한계점으로서 해당 연구 결과의 일반화상의 한계나 다른 표본을 대상으로 한 연구가 필요함을 제언하고 있으나, 향후에는 연구의 설계 과정에서부터 연구표본의 적절성에도 신경을 써야 할 것으로 보인다(Campion, 1993).

신뢰에 대한 연구자 현황을 살펴보면, 상당히 많은 연구자들이 지속적으로 신뢰를 연구하는 것으로 나타나고 있다. 구체적으로 보면, 5편의 연구자 2명, 4편의 연구자 2명, 3편의 연구자 5명, 2편의 연구자 20명으로서, 29명의 연구자들이 2편 이상의 연구를 수행하고 있다. 특히 이들의 상당수는 변혁적 리더십과 신뢰의 관계(이진규, 박지환), 조직공정성과 상사 및 조직 신뢰(이경근), 신뢰와 조직시민행동(이재훈, 최익봉), 의사결정 참여, 신뢰, 역할 내 행동(서재현), 신뢰의 영향요인으로서 상대방의 특성(권석균) 등 특정한 주제의 지속적으로 다루고 있어 신뢰에 대한 실증연구의 축적에 기여하고 있다고 평가된다.

Ⅳ. 향후 연구방향의 제언

지금까지의 국내 연구동향 분석을 바탕으로 향후 국내 신뢰의 연구방향을 제언하였다.

4.1 신뢰의 관점 다양화

신뢰는 성격, 행동, 심리적 상태 등 다양한 관점에서 접근할 수 있다. 그러나 지금까지 대부분의

국내 연구들은 주로 심리적 상태 관점에서 신뢰를 접근해 왔으며, 실증연구 현황을 보더라도 개인의 신뢰성향이나 행동적 측면에서의 신뢰 연구는 상대적으로 부족하다. 향후에는 다양한 관점에서의 신뢰를 접근하는 연구를 통해 신뢰의 작동 메커니즘을 보다 풍부하게 이해할 필요가 있다. 특히 최근의 경영환경을 고려할 때, 성격 또는 행동 관점에서의 신뢰 연구는 경영활동에 의미 있는 시사점을 제공해 줄 수 있을 것으로 예상된다. 예를 들어, 특정한 이슈 해결을 목적으로 한 팀제의 활용이 증가하고 있으며 조직변화가 자주 발생하는 오늘날의 조직에서 개인의 안정적인 신뢰성향은 새로운 팀원과의 관계나 조직 유효성에 중요한 영향을 미칠 수 있다(Bigley & Pearce, 1998). 또한 경영환경의 불확실성이 높아지고 조직간 협력관계가 많이 이루어지는 최근의 상황에서 상대방에 대한 긍정적 인식뿐만 아니라, 상대방의 실질적인 신뢰행동의 발현 여부가 신뢰에 중요한 영향을 미칠 수 있을 것이다.

4.1.1 신뢰의 관점과 연구방법

다양한 관점에서 신뢰 연구와 관련하여 우선적으로 연구방식의 다양화가 필요하다. 설문조사에 기반한 경험적 연구뿐만 아니라, 향후에는 사례연구, 심층인터뷰, 실험연구 등 다양한 질적 연구방법의 병행을 통해 신뢰를 이해하는 관점을 다양화하고 신뢰의 메커니즘을 심층적으로 살펴보는 노력이 필요하다(Kramer, 1996; Lewicki et al., 2006). 본 연구의 분석 대상 논문에서는 포함되지 않았으나, 이주일(2001)은 약 2,500여 명의 구성원을 대상으로 인터뷰와 사례연구를 시행하였으며, 문형구 · 장용선(2005)은 구성원들과의 심층 인터뷰라는 연구방법을 통해 한국에서 상사신뢰에 영향을 주는 상사의 행동특성들을 규명하였다. 물론 이들 연구가 도출한 상사의 행동특성들이 해외의 연구결과에 비해서 얼마나 고유한 것인가에 대해서는 추가적인 논의가 필요하다. 그러나 기존의 설문조사 방식에서 탈피하여 심층인터뷰와 사례연구라는 질적 연구방법을 통해 신뢰라는 메커니즘을 파악하고자 노력한 점은 주목할 만하다.

4.1.2 신뢰의 관점과 측정도구

신뢰 연구 관점의 다양화 측면에서 측정도구의 변화도 필요하다. 지금까지 국내 연구들은 주로 심리적 상태 관점의 신뢰 측정도구들을 많이 활용해 왔으나, 향후에는 성격 관점이나(Mayer & Davis, 1999; Evan & Revelle, 2008; Rotter, 1967) 행동 관점의 측정도구의 활용도 고려해 볼 필요가 있다. 예를 들어, 해당 연구에서 성격 관점에서의 신뢰인 신뢰성향이 주된 변수는 아니더라도 통제변수 등으로 설정하여 이를 측정하고 분석에 활용할 수 있을 것이다. 이처럼 다양한 관점에서 신뢰를 측정함으로써 각 관점에 따른 신뢰가 선행요인 및 결과변수간의 관계를 비교 또는 통합해 볼 수 있을 것이다.

4.1.3 신뢰와 불신의 관계

신뢰의 관점에 대한 논의를 좀 더 확장하면, 향후 신뢰와 불신의 관계에 대한 연구도 이루어져야 할 것이다. 본 연구의 분석 대상 논문에 포함되지는 않았으나 인사조직분야의 학술발표 논문이나 심리학 분야에서 불신에 대한 연구가 일부 보고되고 있다(김명언 · 이영석, 2000; 박원우 · 류승민, 2005;

한성열, 2005). 그러나 이들 연구들은 신뢰와 불신이 개념적으로 차이가 있다는 정도에서 논의를 그치고 있다는 점에서, 아직 국내에서 불신 연구가 본격적으로 이루어지지는 않는 것으로 보인다. 불신에 대한 연구를 위해 우선 한국적 상황에서 사람들이 불신을 어떻게 정의하는지, 그리고 어떠한 요인들이 불신의 형성에 영향을 주는지 등에 대한 탐색적 연구가 필요하다. 이러한 탐색적 연구의 출발점으로 앞서 언급한 사례연구, 인터뷰 등 질적 연구방법을 고려해 볼 수 있을 것이다. 그 이후에는 불신의 측정도구나 신뢰와 불신의 선행요인 및 결과변수에 대한 실증연구가 순차적으로 이루어져야 할 것이다.

4.2 신뢰 측정도구의 지속성 및 엄격성

신뢰의 측정도구와 관련해서는 두 가지의 향후 연구방향을 제언하였다.

4.2.1 신뢰 측정도구의 지속적 활용

우선 특정한 신뢰 측정도구의 지속적 활용을 고려해 볼 수 있다. 해외와 마찬가지로 국내의 신뢰 측정도구는 매우 다양하고 지속적으로 활용되지 못하는 모습을 보이고 있다. 물론 해당 연구자가 연구 목적이나 연구표본에 적합한 측정도구를 선정하다보면 신뢰의 측정도구는 다양해 질 수 있다. 그러나 너무 다양한 신뢰 측정도구의 활용은 신뢰 연구들의 비교 및 통합을 어렵게 할 수 있다(Lewicki et al., 2006). 예를 들어, 동일한 연구변수를 다루는 두 연구에서 변수간의 관계가 상이할 경우, 그러한 연구결과의 차이가 실질적인 차이인지 아니면 측정도구상의 차이에서 비롯된 것인지를 판단하기 어려울 수 있다. 또한 너무 다양한 측정도구의 활용은 과연 한국적 상황에서의 신뢰의 측정도구로서 어떠한 측정도구가 타당한가에 대한 판단을 힘들게 할 수 있다. 따라서 신뢰에 대한 실증연구의 축적 및 한국에서의 신뢰의 측정도구의 타당성 평가 차원에서 특정한 신뢰의 측정도구를 활용하는 것도 고려해 보아야 할 것이다.

4.2.2 신뢰 측정도구 활용의 엄격성

최근 신뢰와 신뢰성간의 관계나 측정도구에 대한 논의를 고려할 때(Colquitt et al., 2007), 신뢰의 개념적 정의와 측정도구를 일치시키는 것은 신뢰 연구에서 매우 중요하다(Lewicki et al., 2006; Rousseau et al., 1998). 해외 연구와 마찬가지로 국내의 일부 연구에서 신뢰의 정의와 측정도구가 일치하지 않고 있다. 따라서 향후에는 해당 연구에서 정의하는 신뢰의 개념을 타당하게 측정할 수 있는 측정도구를 신중하게 선정할 필요가 있다. 예를 들어, 신뢰를 상대방에 대한 취약성으로 정의할 경우, 취약성을 측정하는 도구로 평가되고 있는 Cummings & Bromiley(1996), Currall & Judge(1995), Gillespie(2003), Mayer & Davis (1999), McAllister(1995)의 측정도구 활용을 고려할 수 있다. 반면 신뢰를 신뢰성으로 정의하는 연구들은 Butler(1991), Cook & Wall(1980), Podsakoff et al.(1990)의 측정도구, 다차원 신뢰를 측정하는 경우에는 McAllister(1995), Lewicki & Bunker(1995), Shapiro et al.(1992)의 측정도구 활용을 고려해 볼 수 있을 것이다. 이렇듯 신뢰의 정의와 측정도구를 일치시키고 상기의 측정도구를 지속적으로 활용해 나간다면, 향후에는 신뢰와 신뢰성간의 관계에 대한 논의와 연구도 가능

할 것으로 기대된다.

또한 측정도구에 대한 정보의 부족은 후속 연구자들의 선행연구 해석 및 통합을 어렵게 할 수 있기 때문에, 향후 측정도구 관련 정보를 충분히 제공하는 노력도 필요하다.

4.3 신뢰의 하위차원 연구의 심화

그 동안 국내 연구들은 신뢰의 하위차원들이 각기 선행요인 또는 결과요인과 어떠한 관계를 갖고 있는가를 실증연구를 통해 규명해 왔다는 점에서 의의가 있다. 그러나 한편으로는 신뢰의 하위차원들간의 상호관계성이나 한국의 문화적 특성을 고려한 연구는 부족하였다. 이러한 면에서 향후 신뢰의 하위차원에 대한 심층연구가 필요하다고 판단된다.

4.3.1 하위차원의 발달과정 및 구성형태

우선 신뢰의 하위차원들의 발달과정에 대한 연구가 필요하다. 특히, 조직이라는 특성상 조직 내 구성원들간의 대인관계는 장기적으로 지속된다는 점에서 볼 때, 신뢰의 하위차원들이 시간의 흐름(또는 대인관계의 발달과정)에 따라 어떠한 양상으로 발달해 가는가에 대한 연구가 필요하다고 여겨진다.

신뢰의 하위차원에 대한 논의를 확대해 보면, 신뢰의 하위차원의 구성형태(Configuration)에 대한 연구도 고려해 볼 수 있다. 예를 들어, 신뢰가 계산적, 지식적, 동일시적 신뢰로 구성되어 있을 경우, 특정 시점에 세 개의 하위차원이 모두 높거나 모두 낮은 것인지, 아니면 어느 특정한 하위차원은 높고 다른 하위차원은 낮은 것인지 등 하위차원들의 구성형태에 대한 연구도 필요하다고 보인다. 이와 같이 신뢰의 하위차원의 발달과정이나 구성형태를 규명하기 위해서는 연구의 표본이 어떠한 시간적 단계에 속해 있는가를 파악하는 것이 중요할 것이며, 시간의 흐름에 따라 신뢰를 측정하는 종단면적 연구설계가 이루어져야 할 것이다.

4.3.2 하위차원과 문화적 특성

국가의 문화적 특성은 신뢰의 하위차원과 밀접한 관련을 가질 수 있다(Doney, Cannon, & Mullen, 1998; Schoorman et al., 2007). Doney et al.(1998)은 국가의 문화적 특성에 따라서 대인간에 형성되는 신뢰의 하위차원이 다르다고 주장하고 있다. 예를 들어, 합리성과 자기이익을 중시하는 개인주의 문화에서는 계산적 신뢰나 억제기반 신뢰가 강하게 나타나는 반면, 공동체 의식을 중시하는 집단주의 문화에서는 동일시기반 신뢰가 강하게 나타날 수 있다. 지금까지 문화적 특성과 신뢰의 하위차원을 직접적으로 다룬 국내의 연구는 아직 보고되지 않고 있다. 그러나 본 연구자들은 Doney et al.(1998)의 주장을 근거로 한국에서 어떠한 차원의 신뢰가 더 높게 형성되는가를 신뢰의 하위차원을 다룬 연구들을 대상으로 탐색적인 수준에서 살펴보았다. 상관관계상의 평균값을 기준으로 분석한 결과, 흥미롭게도 14편의 연구[5] 중에서 2편의 연구(권석균 · 이을터, 1999; 서준호 · 윤위석, 2003)를 제외한 12편의 연구에서 인지적(또는 계산적) 신뢰가 감정적(또는 동일시) 신뢰보다 높은 평균값을 보였다. 물론 문화적 특성과 신뢰의 하위차원간의 관계를 단순히 평균값을 활용하여 논의할 수는

5) 신뢰의 하위차원을 다룬 19편의 연구 중에서, 3편은 개념적 연구이며 2편은 상관관계를 제시하지 않아서, 14편의 실증연구의 상관관계를 통해 살펴보았다.

없으나, 집단주의 문화가 강한 한국에서 인지적 또는 계산적 신뢰가 상대적으로 높게 나타난 점은 다소 의외의 결과로서, 이러한 문화 특성을 고려한 연구가 필요하다고 판단된다.

한편 내집단과 사회적 관계를 중시하는 한국 문화의 특성을 고려할 때, 오랜 관계를 맺지 않더라도 대인관계 초기에도 형성될 수 있는 Swift trust (Meyerson, Weick, & Kramer, 1996)와 같은 형태의 신뢰도 연구해 볼 만 하다. 이러한 유형의 신뢰에 대한 연구는 이미 안정적으로 운영되는 집단보다는 새롭게 형성된 집단 또는 특정 목적을 위해 일시적으로 구성되는 태스크포스와 같은 집단을 대상으로 연구해 볼 수 있을 것이다.

이처럼 문화적 특성의 영향을 고려하여 향후에는 한국의 문화적 특성이 신뢰의 하위차원에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구가 요구된다. 특히 글로벌화에 따라 한국 기업들의 해외 진출이 증가하는 요즘의 경영환경을 고려할 때, 문화적 특성과 신뢰의 하위차원과의 관계에 대한 연구는 의미 있는 시사점을 줄 것으로 예상된다.

4.4 신뢰의 동태적 프로세스

신뢰는 경영환경변화 및 조직변화에 의해서 파괴되기도 하고 회복되기도 하는 등 역동적으로 변화하는 개념으로서(Schoorman et al., 2007), 신뢰의 형성뿐만 아니라 신뢰의 파괴와 회복 등 신뢰의 동태적 프로세스에 대한 연구도 필요하다. 특히 신뢰의 형성, 파괴, 회복이라는 각각의 프로세스에 영향을 주는 요인이 다를 수 있다는 점에서(Schoorman et al., 2007), 신뢰의 파괴 및 회복에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 의미가 크다고 판단된다. 해외에서는 신뢰의 파괴와 회복에 대한 연구가 상당 부분 이루어지고 있다. 예를 들어, 신뢰의 파괴 요인으로는 규정 위반, 거짓말, 약속 깨기, 권위 남용, 비난 행위나(Bies & Tripp, 1996) 절도와 일탈(Elangovan & Shapiro, 1998) 등이 다루어지고 있으며, 파괴된 신뢰의 회복에 영향을 주는 요인으로는 용서를 구하는 행위(Kim, Dirks, Cooper, & Ferrin, 2006), 신뢰의 파괴 원인에 대한 귀인(Tomlinson & Mayer, 2009) 등이 연구되고 있다. 향후 신뢰의 파괴 및 회복에 대한 연구를 할 경우, 특히 실제로 신뢰가 파괴되었거나 회복되어 가는 과정을 경험한 회사(고용조정, 조직변화 등)를 대상으로 연구한다면, 보다 정확한 신뢰의 파괴 및 회복 메커니즘을 규명할 수 있을 것이다.

4.5 신뢰 연구변수의 다양화

지금까지 국내의 실증연구에서 다루어진 신뢰의 선행요인이나 결과변수는 소수의 변수에 편중되어 있는 편이다. 또한 신뢰의 작동 메커니즘에 영향을 주는 조절변수에 대한 연구 역시 부족한 편이다. 따라서 향후에는 신뢰의 연구변수를 보다 다양화할 필요가 있다.

4.5.1 신뢰와 감정의 관계

연구변수의 다양화와 관련하여 신뢰와 감정간의 관계에 대한 연구는 주목할 만하다. 그 동안 많은 연구들은 신뢰는 개인의 합리적 인식에 기반하여 형성된다는 관점을 취해왔다(Williams, 2001). 그러나 상대방을 신뢰할 것인가를 결정하는 합리적인 판단 과정에서 감정이 비합리적인 인지적 판단을 초래할 수 있다(Dunn & Schweitzer, 2005; Jones & George, 1998; Schoorman et al.,

2007). Dunn & Schweitzer(2005)는 긍정적 감정(행복, 감사 등)은 상대방에 대한 신뢰에 대해 긍정적 영향을 주는 반면, 부정적 감정(분노 등)은 부정적 영향을 준다고 밝히고 있다. Jones & George(1998)는 상대방을 신뢰하게 되면 긍정적인 감정을 느낄 수 있다고 주장하고 있다. 이처럼 감정과 신뢰는 상호 영향을 주고받는 관계일 수 있다는 점에서, 신뢰의 메커니즘 속에서 감정의 역할에 대한 연구가 필요하다고 보인다.

4.5.2 신뢰와 조직 특성의 관계

앞서 실증연구 현황에서 살펴본 바와 같이, 신뢰의 선행요인으로서 조직구조, 인사제도 등 조직 특성에 대한 연구는 미흡한 편이다. 상사 또는 조직 신뢰 형성에 있어서 상대방의 특성에 대한 인식도 중요한 영향을 주지만, 상호교환관계가 이루어지는 상황적 요인으로서 조직 특성도 신뢰에 영향을 줄 수 있다. 예를 들어, 조직구조의 공식화 또는 집권화 정도는 구성원의 조직운영의 일관성에 대한 인식에 영향을 줌으로써 신뢰에 영향을 줄 수 있다(Whitener et al., 1998). 보상제도 역시, 구성원간 협력을 중시하는 보상제도는 상대방의 정보공유 및 협력의도에 대해 긍정적 인식을 심어줌으로써 신뢰를 높이는 반면, 경쟁을 중시하는 보상 제도는 신뢰에 부정적 영향을 미칠 수 있다(Ferrin & Dirks, 2003). 이러한 면에서 향후에는 조직적 특성들이 신뢰에 어떠한 영향을 주는가에 대한 연구도 필요하다.

4.5.3 신뢰의 부정적 결과

그 동안 많은 학자들은 높은 신뢰는 긍정적인 결과를 가져온다는 가정을 해 왔으나, 최근에 이러한 신뢰의 긍정적 효과에 대한 재조명이 필요하다는 의견이 제기되고 있다. 즉 적정한 수준의 신뢰는 긍정적이지만, 과도하게 높은 수준의 신뢰는 오히려 부정적인 결과를 초래할 수 있다는 것이다. 예를 들어, 어느 한 개인이 상대방을 너무 많이 신뢰하게 될 경우, 상대방을 전혀 의심하지 않고 믿는 맹목적 신뢰를 초래하여(Wicks, Berman, & Jones, 1999), 상대방이 해당 개인을 이용하거나 절도와 같은 부정적 행동을 할 수 있다(Lewicki et al., 1998; McEvily et al., 2003). 이와 같이 신뢰의 수준에 따라 예기하지 못한 새로운 결과가 발생할 수 있다는 점에서, 신뢰가 가져오는 부정적 결과도 연구할 필요가 있다.

4.5.4 신뢰의 조절변수

선행요인과 신뢰의 관계나 신뢰와 결과변수의 관계에서의 조절변수를 규명하는 연구가 향후에는 많이 이루어질 필요가 있다. 예를 들어, Burke, Sims, Lazzara, & Salas(2007)는 상사 특성이 상사신뢰에 영향을 주는 과정에서 구성원의 귀인 스타일 등이 조절할 수 있다고 주장하고 있다. 또한 신뢰의 긍정적 효과를 제약하는 조절변수에 대한 연구도 고려해 볼 수 있는데, 예를 들어, 구성원들이 매우 높은 신뢰 수준을 보유하고 있더라도 자율성이 지나치게 높거나(Langfred, 2004), 구성원들 간에 강한 네트워크 관계(Strong tie)를 보유할 경우(Wicks et al., 1999), 건전한 모니터링 등의 견제 활동이 약해져 팀이나 조직의 성과가 저하될 수 있다. 이처럼 향후에는 신뢰에 영향을 주는 제약조건, 즉 조절요인에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다. 마지막으로 신뢰에 대한 국내 연구결과

가 일관되지 않거나 해외 연구와 다른 연구영역에 대한 실증연구도 지속될 필요가 있다.

4.6 신뢰의 연구 대상 확대

지금까지는 주로 상사·경영진과 구성원이라는 수직적 관계 속에서 구성원(부하)이 인지한 신뢰를 중심으로 연구되어 왔다. 향후에는 다음 세 측면에서 연구 대상의 확대가 필요하다.

4.6.1 수평적·복합적 대상에 대한 연구

팀 중심의 조직운영이 확산됨에 따라 팀 내의 동료간 신뢰는 팀의 효과성에 중요한 영향을 미치는 요인으로 부각되고 있다(Ferres et al., 2004). 또한 최근에는 구성원들의 업무들이 높은 상호의존성을 요구하고 있으며, 동료의 행동 및 성과가 개인의 평가와 보상에 미치는 영향력이 높아지고 있다(Lau & Liden, 2008). 이렇듯, 팀 및 조직 효과성 제고 측면에서 동료간의 신뢰에 대한 연구는 중요한 의미를 지닌다고 볼 수 있다. 따라서, 기존의 상사·경영진과 구성원간의 수직적 관계에서의 신뢰뿐만 아니라 수평적 관계인 동료간의 신뢰 연구도 보다 많이 이루어질 필요가 있다.

한편, 복합적 대상에 대한 신뢰를 동시에 고려한 연구도 필요하다고 판단된다. 조직내에서 구성원은 상사, 경영진, 동료, 부하 등 다양한 대상과 서로 다른 관계를 맺으며 상호작용을 하기 때문에(Dirks & Ferrin, 2002), 어느 특정 대상에 대한 신뢰만이 구성원의 태도와 행동에 영향을 주는 것은 아니다. 따라서 다양한 대상에 대한 신뢰를 복합적으로 고려하여, 각 대상에 대한 신뢰의 선행요인과 결과변수가 어떻게 다른가에 대한 연구를 해야 할 것이다.

4.6.2 신뢰의 주체와 객체의 동시 연구

신뢰는 쌍방의 관계 속에서 이루어진다는 점에서, 신뢰하는 사람(신뢰의 주체)과 신뢰받는 사람(신뢰의 객체)을 동시에 고려한 연구가 필요하다(Dirks & Skarlicki, 2009). 국내는 물론 해외에서도 신뢰의 주체와 객체를 동시에 고려한 연구들이 등장하고 있다. Brower, Lester, Korsgaard, & Dineen(2009)은 신뢰의 주체와 객체를 동시에 연구한 결과, 구성원의 상사신뢰의 조직시민행동에 대한 긍정적 영향은 상사의 구성원 신뢰가 높을수록 강해진다고 보고하고 있다. 이처럼 쌍방이 인지하는 신뢰를 함께 고려할 경우, 신뢰의 영향이나 메커니즘을 보다 풍부하게 설명할 수 있다. 이에 향후에는 신뢰의 주체와 객체를 동시에 다룬 연구도 이루어질 필요가 있으며, 이 경우에 다원천으로부터 자료를 수집하는 노력이 필요하다.

4.6.3 조직간 신뢰 연구

최근 조직간 협력 및 제휴 등이 활발히 이루어지는 상황에서 대인간 관계뿐만 아니라 조직간에 신뢰가 어떻게 형성되고 어떤 결과를 가져오는가에 대한 연구가 필요하다. 우선 대인간 신뢰의 선행요인인 능력, 호혜성, 성실성 등이 조직간 신뢰 형성에서도 적용되는가에 대한 연구가 필요하다(Schoorman et al., 2007; Serva, Fuller, & Mayer, 2005). 뿐만 아니라, 향후에는 이러한 신뢰의 선행요인과 대인간 또는 조직간 신뢰간의 관계에 있어서 어떠한 차이가 있는가에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 판단된다. 조직간 신뢰 연구

시에 측정의 이슈도 주요한 연구 과제이다. 즉, 대인간 관계에서의 능력, 호혜성, 성실성이라는 개념을 조직 차원에서 어떻게 측정할 것인가를 고민해야 한다. 또한 특정 조직에 대한 신뢰를 측정했을 경우, 그것이 해당 조직에 속한 어느 특정한 개인의 인식인지 아니면 진정한 조직 차원의 인식인지에 대한 연구도 향후 연구 과제일 것이다.

마지막으로 연구 대상과 관련하여 아직까지 집단 수준에서의 신뢰 연구는 보고되고 있으나, 특정 집단 내의 구성원들이 공통적으로 인지하는 신뢰는 집단의 효과성에 중요한 영향을 준다는 점에서, 향후 집단 수준에서의 신뢰 연구도 이루어져야 할 것이다.

Ⅴ. 맺음말

신뢰는 조직행동 및 인사·조직 분야에서 그 관심이 매우 높고 그 동안 상당히 많은 연구가 이루어져 왔다. 국내의 경우, 10여 년이라는 짧은 기간이지만 신뢰 연구는 양적으로 많이 성장해 왔으며, 이를 통해 한국에서 신뢰가 어떻게 작동하는가를 상당 부분 규명해 왔다고 평가된다. 그러나 한편으로는 신뢰의 관점과 개념적 정의, 측정도구, 실증연구, 연구방법 등의 측면에서 일부 한계점도 나타나고 있다. 이에 본 연구는 국내 신뢰 연구가 한계점을 극복하고 질적으로 도약하기 위한 향후 연구 방향에 대해 제언하고자 노력하였다. 특히 본 연구는 해외의 연구동향과 비교·분석하면서, 국내 신뢰 연구의 한계점과 향후 방향성을 도출하였다는 점에서 의의가 있다고 판단된다.

이러한 연구의 의의에도 불구하고, 본 연구는 일부 한계점도 갖고 있다. 본 연구는 신뢰에 대한 국내 문헌을 찾아서 연구자들이 정성적으로 살펴보면서 연구동향 및 한계를 도출하는 방식으로 분석하고 있다. 즉 메타분석과 같은 정량적 통계기법에 의한 분석은 아니기 때문에 국내 연구 결과를 해외 연구 결과와 비교하는 등 본 연구에서 분석한 일부 내용에 대해서는 해석상의 주의가 요구된다. 향후에는 메타분석과 같은 통계기법에 의한 분석을 통해 신뢰 연구에 대한 보다 타당하고 신뢰성 있는 고찰이 이루어져야 할 것이다. 이를 위해 다양한 선행요인과 결과변수에 대한 실증연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 신뢰의 측정도구의 일관된 활용 및 분석결과에 대한 정보가 충실히 제공되어야 할 것이다.

또한 본 연구는 조직행동 및 인사·조직 분야의 주요 학술지에 초점을 두고 논문을 검색함에 따라, 대인간 신뢰 논문이 많이 검색되었고 이를 중심으로 고찰이 이루어졌다. 즉, 전략경영, 마케팅 등 다른 학문 분야에서 다루어지고 있는 부서간·조직간 신뢰 연구 등에 대한 논문은 본 연구에 포함되지 않았다. 따라서 다른 학문 분야에서 다루어지고 있는 신뢰 연구들을 포함한다면, 본 연구와는 다소 다른 결과를 보일 가능성도 있을 것이다.

참고문헌

고종식 · 임채승(2005), "조절변수의 영향에 따른 협상전략과 협상성과에 대한 연구," **조직과 인사관리연구**, 29(2), 1-23.

구관모 · 이규만(2007), "전직지원활동이 잔류구성원의 직무태도에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 31(1), 125-146.

권석균(2000), "부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환관계 특성이 미치는 영향," **경영학연구**, 29(1), 187-216.

권석균(2010), "부서간 관계에서 협력당사자간 신뢰의 영향요인과 효과성," **인적자원관리연구**, 17(2), 95-120.

권석균 · 이을터(1999), "대인간 신뢰와 공유학습," **조직과 인사관리연구**, 23(2), 43-65.

권석균 · 이춘우(2004), "공기업 조직구성원의 변혁적 · 거래적 리더십과 리더신뢰," **조직과 인사관리연구**, 28(1), 173-208.

김경석(2008), "이질성 연구에 대한 새로운 접근: 이질성의 새로운 지표 조직시민행동(OCB)," **대한경영학회지**, 21(2), 865-886.

김도학(2003), "프로듀서의 역량이 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원의 조절효과," **대한경영학회지**, 16(5), 1525-1546.

김동환 · 양인덕(2008), "조직시민행동과 조직성과의 관계에 대한 비판적 고찰," **경영학연구**, 37(6), 1461-1495.

김명언 · 이영석(2000), "한국기업조직에서 부하가 상사에 대해 갖는 신뢰와 불신의 기반," **한국심리학회지: 사회문제**, 6(3), 특집호, 99-120.

김상호 · 이진규 · 최인옥(2008), "조직후원인식과 상사-구성원 교환관계가 직무만족에 미치는 영향과 신뢰의 조절효과: 군 조직을 대상으로," **조직과 인사관리연구**, 32(3), 39-68.

김양호(2003), "신뢰가 조직시민행동과 공유학습에 미치는 영향에 관한 연구," **대한경영학회지**, 16(4), 987-1002.

김영조(2003), "기업지배구조가 기업가적 전략, 경영진에 대한 신뢰 및 조직성과에 미치는 영향," **대한경영학회지**, 16(4), 933-956.

김영조(2009), "기술협력 제휴에 있어서 조직간 신뢰가 제휴 효과성에 미치는 영향," **인적자원관리연구**, 16(2), 33-54.

김윤성(2003), "조직지원인식의 선행요인과 결과요인에 관한 연구: 매개효과의 검증을 중심으로," **조직과 인사관리연구**, 27(1), 189-214.

김정원 · 채순화 · 배성현(2005), "변혁적 리더십과 상사신뢰 및 조직몰입의 다차원 관계: 신뢰의 직접효과와 조절효과검증," **조직과 인사관리연구**, 29(4), 31-62.

김정진 · 박경규(2008a), "다면평가 특성에 따른 평가결과 수용도 결정요인과 그 결과," **대한경영학회지**, 21(1), 391-416.

김정진 · 박경규(2008b), "조직변화에 대한 구성원 저항의 다차원적 접근," **인사 · 조직연구**, 16(3), 1-41.

김창완 · 김정포 · 이율빈(2007), "지식이전 파트너간 관계특성과 지식이전성과간의 관계," **인적자원관리연구**, 14(1), 37-55.

김태은 · 김성국(2002), "거래특성 요인과 신뢰의 영향을 고려한 심리적 계약위반의 반응," **인사 · 조직연구**, 10(1), 195-233.

김해룡(2004), "직무특성과 조직신뢰가 직무불안과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구," **조직과 인사관리연구**, 28(4), 1-23.

김호정(1999), "신뢰와 조직몰입," **한국행정학보**, 33(2), 19-35.

김효근 · 정성휘(2002), "기업 내 Knowledge Management System(KMS)를 통한 지식이전 성공에 미치는 영향요인에 관한 연구 - 구성주의 관점에서 수혜자의 채택동기를 매개로 - ," **경영학연구**, 31(4), 993-1037.

김회철 · 김두경 · 강영순(2005), "분배 및 절차공정성의 차별적 효과와 상호작용 공정성의 조절효과," **조직과 인사관리연구**, 29(3), 67-94.

도윤경(2002), "조직유효성 결정요인으로서의 조직문화와 상사에 대한 신뢰의 관계 연구," **대한경영학회지**, 31, 349-376.

문형구 · 장용선(2005), "상사에 대한 신뢰에 영향을 미치는 상사의 행동에 관한 탐색적 연구: 정성적 접근," **아세아연구**, 48(3), 137-236.

박계홍 · 송광영(2005), "윤리경영과 조직유효성과의 관계

에 있어서 신뢰의 역할," **대한경영학회지**, 18(2), 649-680.

박노윤(2004), "조직변화에서의 협력과 감정," **조직과 인사관리연구**, 28(1), 87-135.

박동수 · 강희락 · 장연(2009), "조직구성원이 인지한 CEO의 감성리더십과 조직유효성의 관계에서 신뢰의 조절효과 - 중소기업 CEO를 중심으로 - ," **대한경영학회지**, 22(5), 2741-2768.

박래효 · 김경수(2009), "집단간 관계에서 회사 신뢰와 노조 정체성이 노조의 집단행동에 미치는 영향에 관한 연구," **산업관계연구**, 19(2), 95-123.

박상언(2001), "다운사이징을 실시한 조직에 있어서 생존 직원들의 반응에 관한 경험적 연구," **경영학연구**, 30(2), 319-347.

박상언 · 이영면(2004), "고용조정을 경험한 조직에서 사원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 대한 연구: 신뢰의 조절효과를 중심으로," **경영학연구**, 33(2), 503-529.

박양규 · 박경규 · 남기찬(2003), "가상 조직내 참여 구성원들간의 신뢰수준의 결정요인과 그 효과에 대한 연구," **경영학연구**, 32(5), 1349-1373.

박영석(1998), "심리적 계약의 위반과 그 효과," **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 11(2), 105-125.

박오수 · 고동운(2009), "차상위 리더의 리더에 대한 모욕행위의 적하효과(trickle-down effect) - 리더십을 매개하여 부하의 리더신뢰 및 LMX에 미치는 영향 - ," **경영학연구**, 38(4), 1027-1058.

박원우 · 류승민(2005), "개인, 집단, 조직에 신뢰와 불신의 선행 요인에 관한 문헌연구," **2005년도 하계 경영관련 통합학술대회 인사조직분야 학술발표논문**, 311-337.

박원우 · 류승민 · 안성익(2007), "상사로부터의 신뢰인식과 부하의 조직신뢰 간 관계에서 상사신뢰의 매개효과," **경영학연구**, 36(3), 679-704.

박종혁 · 권석균(2005), "공공부문 목표관리(MBO)의 효과성 개선을 위한 제언 - 평가공정성, 경력개발 지원, 상사신뢰를 중심으로 - ," **경영연구**, 20(3), 203-230.

박준철 · 홍순복(2007), "세무공무원의 의사결정참여, 상사신뢰, 성과피드백이 조직몰입과 직무생산성에 미치는 영향," **인적자원관리연구**, 14(4), 171-183.

박준철 · 최승호 · 정기호(2003), "조직공정성이 종업원참여행위에 미치는 영향에 관한 연구 -여행사 종사원의 직무만족과 조직신뢰의 매개역할을 중심으로-," **대한경영학회지**, 16(5), 1465-1482.

박진용 · 박봉두(2003), "비영리 조직에 대한 후원자의 일체감에 관한 연구," **대한경영학회지**, 16(6), 1675-1688.

배상욱 · 윤영삼 · 한나영(2009), "서번트 리더십에 대한 지각이 상사에 대한 신뢰와 감정적 몰입을 매개로 추천의도, 이직의도, 그리고 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔산업을 중심으로," **조직과 인사관리연구**, 33(2), 1-28.

배성현 · 김미선(2009), "조직공정성과 상사신뢰, 직무긴장, 이직의도와의 관계 및 조직정치 지각의 매개효과," **인적자원관리연구**, 16(3), 123-148.

배성현 · 채순화(2004), "변혁적 리더십과 다차원적 신뢰 및 다중 조직몰입과의 관계 연구," **경영연구**, 19(2), 317-349.

서인덕 · 이원형(2006), "조직문화, 리더십 그리고 조직시민행동 간의 관계에 있어서 리더신뢰 및 조직몰입의 매개효과," **인적자원관리연구**, 13(4), 71-106.

서인덕 · 정시영(2007), "공정성지각이 직무만족, 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 신뢰의 매개효과," **경영연구**, 22(1), 393-424.

서재현(2000), "조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구: 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로," **경영학연구**, 29(3), 451-472.

서재현(2003), "집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 대한 연구," **조직과 인사관리연구**, 27(4), 1-23.

서재현(2005), "의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후

원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향," **인사·조직연구**, 13(1), 173-198.

서재현(2010), "직부불안정, 의사결정참여, LMX의 영향: 상사에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰의 역할을 중심으로," **조직과 인사관리연구**, 34(3), 91-115.

서준호·윤위석(2003), "리더십 유형이 신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구," **산업관계연구**, 13(2), 41-67.

손수진(2010), "공식적 멘토링에서 프로테제의 멘토에 대한 신뢰가 직무만족, 그리고 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," **인적자원관리연구**, 17(2), 29-47.

신광철·김경재·정범구(2008), "대인신뢰의 선행요인 및 신뢰가 구성원의 태도에 미치는 영향 - 중국 연변지역 조직구성원을 대상으로 -," **인적자원관리연구**, 15(1), 131-152.

신원무(1998), "지식경영: 경영혁신에 있어 효과적인 지식전파의 조건에 관한 연구," **연세대학교 대학원 경영학박사학위 논문**.

안관영(2004), "호텔 종사원의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계: 성과 재직기간의 조절효과를 중심으로," **대한경영학회지**, 17(5), 2161-2181.

안성익·박원우(2010), "팀신뢰 연구의 현황 및 이슈 정립과 향후 연구방향에 대한 제언," **경영학연구**, 39(4), 1049-1094.

양동훈(2005), "보상제도가 협동행동에 미치는 영향에 관한 연구," **인사·조직연구**, 13(3), 1-41.

여인길·김성수(2005), "리더십 유형이 신뢰의 역할에 따라 조직성과에 미치는 영향 - 증권회사를 중심으로 - ," **대한경영학회지**, 18(2), 557-581.

오종철·양태식(2009), "상사의 서번트 리더십이 구성원의 자기효능감, 리더신뢰 및 서비스지향성에 미치는 영향," **대한경영학회지**, 22(3), 1245-1268.

유승동(2001), "변혁적 리더십과 임파워먼트의 관계 : 신뢰의 매개역할," **조직과 인사관리연구**, 24(2), 193-218.

윤만희(2000), "서비스종업원 조직시민행위의 사회교환론적 선행변수와 서비스품질에 관한 연구: 종업원분석수준," **경영학연구**, 29(4), 723-747.

윤석화·박희태·손승연·이수진(2009), "직무수행과 상사의 동기귀인이 상사의 부하신뢰에 미치는 영향에 관한 연구," **인사·조직연구**, 17(3), 81-116.

윤종철(2007), "외국인 사무직 근로자들의 이문화수용이 경영성과에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 31(3), 79-102.

이경근·박성수(2009), "절차, 대인, 정보공정성이 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직시민행동차원에 미치는 영향," **대한경영학회지**, 22(4), 2059-2088.

이경근·박성수(2010), "변혁적·거래적 리더십과 역할외 행동간의 관계에서 동일화기반신뢰 및 계산기반신뢰의 매개효과," **대한경영학회지**, 23(2), 1161-1184.

이공희·신은종(2010), "노조분쟁에서 조정의 성공요인에 관한 경험적 연구: 협상전략, 갈등수준 및 조정인의 신뢰를 중심으로," **산업관계연구**, 20(2), 125-152.

이덕로·김한제(2000), "인사고과의 특성이 피고과자의 고과결과 수용에 미치는 영향 - 상황변수의 상호조절효과를 중심으로 - ," **경영학연구**, 29(1), 245-270.

이덕로·서도원·김용순(2003), "변혁적·거래적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향 - 신뢰의 매개효과를 중심으로 - ," **경영학연구**, 32(2), 449-474.

이도화(2001), "고용조정에 대한 조직정의 인식이 잔류 조직구성원의 변화주도 행위에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 25(2), 317-347.

이동섭·임상훈(2008), "Models of Organization and Organizational Trust(조직 모형과 신뢰: 다면적 구성개념으로서의 신뢰에 대한 고찰)," **인사·조직연구**, 16(3), 77-108.

이신자·백기복(2005), "개인의 특징, 신뢰도 및 조직 내 환경이 성-공정성 이슈 판매 의지에 미치는 영향," **인사·조직연구**, 13(2), 105-146.

이영석(2004), "회사 신뢰 및 상사신뢰의 결정 요인과 효

과성에 관한 연구," **성균관대학교 대학원 박사학위논문**.

이영석 · 오동근 · 서용원(2004), "회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인," **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 17(2), 147-186.

이유경(2009), "중국 내 한국기업의 종업원 신뢰의 선행요인과 조직성과에 관한 연구," **대한경영학회지**, 22(6), 3439-3478.

이인석 · 전무경(2009), "기업구조조정 후 잔류구성원이 지각하는 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구," **대한경영학회지**, 22(5), 3129-3148.

이재남 · 김영걸(1999), "정보시스템 아웃소싱의 성공을 위한 인과모형에 관한 연구: 구조방정식모형 접근방법," **경영학연구**, 28(3), 799-813.

이재연 · 차동옥(2003), "신뢰의 영향요인 및 결과에 관한 연구," **조직과 인사관리연구**, 27(3), 251-280.

이재훈 · 최익봉(2004), "조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구," **인사 · 조직연구**, 12(1), 93-132.

이정 · 장영철(2004), "리더십 類型이 組織沒入에 미치는 影響에 관한 硏究 - 조직신뢰를 매개변인으로 - ," **조직과 인사관리연구**, 28(1), 137-172.

이주일(2001), "조직에서의 정서: 리더와 구성원간의 신뢰와 불신을 중심으로," **한국심리학회지: 일반**, 20(1), 91-128.

이지만 · 권인수(2005), "조직구성원의 경영자에 대한 신뢰의 결정요인과 효과: 직무 내 · 외재적 보상의 상호작용," **인사 · 조직연구**, 13(2), 35-71.

이진규 · 박지환(2003), "부하가 인지한 상사의 변혁적 · 거래적 리더십과 성과간 신뢰 및 가치일치의 매개효과 검증," **경영학연구**, 32(4), 925-954.

이진규 · 박지환(2005), "변혁적 리더십 구성요인별 효과성에 관한 연구 : 중간관리자를 대상으로," **인사 · 조직연구**, 13(3), 171-199.

이진규 · 박지환(2006), "변혁적 리더십에 대한 리더와 부하의 지각일치 수준이 리더 유효성에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 30(2), 93-116.

이태식 · 함상우(2009), "CEO의 윤리경영 실천의지와 조직성과의 관련성에 관한 연구: CEO에 대한 신뢰의 매개효과를 중심으로," **대한경영학회지**, 22(4), 2437-2457.

이호선 · 이재한(2006), "다면평가제도에 대한 수용도가 행동계획수립과 조직몰입에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 30(2), 135-157.

임창희(2009), "감정노동 작업장에서의 유머와 신뢰의 역할: 직무요구-자원 모형의 확장," **조직과 인사관리연구**, 32(2), 111-143.

임효창 · 김오현 · 정무관(2008), "변혁적 리더십과 성역할 정체감이 구성원의 리더에 대한 신뢰와 태도에 미치는 영향," **인적자원관리연구**, 15(3), 151-174.

임효창 · 이봉세 · 박경규(2005), "부하의 특성이 상사의 반응 및 부하의 태도에 미치는 영향 - 상사의 부하신뢰의 매개효과를 중심으로 - ," **조직과 인사관리연구**, 29(3), 1-30.

임효창 · 이봉세 · 박경규(2006), "조직내 상사-부하간 상호신뢰에 관한 연구," **대한경영학회지**, 19(3), 809-840.

장용선 · 김재구(2006), "사회적 자본의 지각이 지식활동에 미치는 영향에 관한 연구: 금융기관을 중심으로," **조직과 인사관리연구**, 30(1), 59-91.

정무관(2009), "팀구성원이 지각하는 상사의 감성지능과 상사신뢰가 팀유효성에 미치는 영향," **대한경영학회지**, 22(5), 2895-2918.

정홍술 · 이경근(2005), "상사에 대한 신뢰 및 조직지원인식에 대한 조직공정성의 효과와 조직시민행동과의 관계," **조직과 인사관리연구**, 29(2), 119-151.

정희수 · 조윤형(2003), "기업지배구조와 신뢰," **경영학연구**, 31(7), 특별호, 1865-1885.

조옥래 · 이도화 · 김정만 · 김미숙(2007), "신뢰와 경쟁이 조직구성원의 지식제공행위에 미치는 영향," **조직과 인사관리연구**, 31(4), 85-102.

지성구(2006), "서비스기업의 사회적 책임활동이 종업원의 조직신뢰와 서비스몰입에 미치는 영향," **대한경영학회지**, 19(5), 1867-1893.

지성구 · 최선규 · 한상숙(2010), "신입 판매원에 대한 멘토링 효과," **대한경영학회지**, 23(2), 697-712.

최병우 · 윤두열 · 조영빈(2008), "중소제조업체 종업원의 공정성 지각과 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향," **인적자원관리연구**, 15(3), 193-211.

최순규(2003), "한국 다국적 기업의 모회사노하우 해외이전에 대한 탐색적 연구," **국제경영연구**, 14(1), 1-25.

최익봉(2005), "신뢰, 조직몰입, 조직시민행동간의 관련성에 관한 연구 - 조직몰입의 매개적 역할 -," **조직과 인사관리연구**, 29(4), 169-204.

최익봉 · 이재훈(2006), "리더의 임파워먼트 행위, 신뢰와 조직시민행동간의 관련성에 관한 연구," **인사 · 조직연구**, 14(2), 215-247.

한광현(2006), "조직공정성과 신뢰 및 반생산적 과업행동의 관련성에 대한 연구," **대한경영학회지**, 19(2), 679-702.

한상린 · 성형석(2007), "산업재 거래관계에서 유연성(flexibility)의 역할에 관한 연구 - 선행요인의 구성 및 관계성과에 미치는 영향 -," **경영학연구**, 36(2), 385-413.

한성열(2005), "한국사회의 신뢰와 불신에 관한 심리학 연구의 과제 및 제언," **한국심리학회지: 사회문제**, 11, 특집호: 163-174.

허갑수 · 변상우(2006), "윤리경영과 조직시민행간의 관계에 있어서 신뢰의 역할," **인적자원관리연구**, 13(1), 85-101.

홍세길 · 김동배 · 장영철(2005), "참여적 작업시스템과 셀프리더십이 근로자 태도에 미치는 영향 - 경영자 신뢰, 내재적 보상, 임파워먼트를 매개변인으로 -," **대한경영학회지**, 18(2), 887-908.

홍순복(2006), "세무공무원의 상사신뢰정도가 조직유효성에 미치는 영향," **인적자원관리연구**, 13(2), 215-228.

황규진 · 권오영 · 김종근(2010), "신뢰형태의 규명 및 신뢰와 신뢰행동의 관계에 대한 연구," **대한경영학회지**, 23(3), 1205-1221.

Aryee, S., Budhwar, P. S., and Chen, Z. X. (2002), "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model," *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-285.

Ashford, S. J., Rothbard, N. P., Piderit, S. K., and Dutton, J. E.(1998), "Out on a limb: The role of context and impression management in selling gender-equity issues," *Administrative Science Quarterly*, 43(1), 23-57.

Bies, R. J., and Tripp, T. M.(1996), "Beyond distrust: Getting even and the need for revenge," In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 178-195.

Bigley, G. A.(1996), *Follower trust in the leader at work: Concept development, behavioral antecedents, and effects on followers' fairness perceptions and organizational citizenship behaviors*, University of California Irvin.

Bigley, G. A., and Pearce, J. L.(1998), "Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust," *Academy of Management Review*, 23(3), 405-421.

Black, J. S., and Porter, L. W.(1991), "Managerial behaviors and job performance: A successful manager in Los Angeles may not succeed in Hong Kong," *Journal of International Business Studies*, 22(1), 99-114.

Brashear, T. G., Manolis, C., and Brooks, C. M. (2005), "The effects of control, trust, and justice on salesperson turnover," *Journal of Business Research*, 58(3), 241-249.

Brower, H. H., Lester, S. W., Korsgaard, M. A.,

and Dineen, B. R.(2009), "A closer look at trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcomes," *Journal of Management*, 35(2), 327-347.

Butler, J. K.(1991), "Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory," *Journal of Management*, 17(3), 643-783.

Butler, J. K., Jr., and Cantrell, R. S.(1984), "A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates," *Psychological Reports*, 55, 19-28.

Burke, C. M., Sims, D. E., Lazzara, E. H., and Salas, E.(2007), "Trust in leadership: A multi-level review and integration," *Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632.

Campion, M. A.(1993), "Article review checklist: A criterion checklist for reviewing research article in applied psychology," *Personnel Psychology*, 46(3), 705-718.

Clark, M. C., and Payne, R. L.(1997), "The nature and structure of workers' trust in management," *Journal of Organizational Behavior*, 18(3), 205-224.

Colquitt, J. A., Scott, B. A., and LePine, J. A.(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(4), 909-927.

Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., and Warr, P. B.(1981), *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. New York: Academic Press.

Cook, J., and Wall, T.(1980), "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment," *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.

Costigan, R. D., Ilter, S. S., and Berman, J. J.(1998), "A multi-dimensional study of trust in organizations," *Journal of Managerial Issue*, 10(3), 303-371.

Cronin, J. J., Jr., and Taylor, S. A.(1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension," *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Cummings, L. L., and Bromiley, P.(1996), "The organizational trust inventory (OTI): Development and validation," In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 302-330, Thousand Oaks, CA, Sage.

Currall, S. C., and Judge, T. A.(1995), "Measuring trust between organizational boundary role persons," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64(2), 151-170.

Dastmalchian, A., Blyton, P., and Adamson, R.(1991), *The climate of workplace relations*. London: Routledge.

Deutsch, M.(1958), "Trust and suspicion," *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279.

Dirks, K. T., and Ferrin, D. L.(2001), "The role of trust in organizational settings," *Organization Science*, 12(4), 450-467.

Dirks, K. T., and Ferrin, D. L.(2002), "Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice," *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.

Dirks, K. T., and Skarlicki, D. P.(2009), "The relationship between being perceived as

trustworthy by coworkers and individual performance," *Journal of Management*, 35 (1), 136-157.

Doney, P. M., and Cannon, J. P.(1997), "An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships," *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51.

Doney, P. M., Cannon, J. P., and Mullen, M. R. (1998), "Understanding the influence of national culture on the development of trust," *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620.

Dunn, J. R., and Schweitzer, M. E.(2005), "Feeling and believing: The influence of emotion on trust," *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(5), 736-748.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D.(1986), "Perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

Elangovan, A. R., and Shapiro, D. L.(1998), "Betrayal of trust in organizations," *Academy of Management Review*, 23(3), 547-578.

Evans, A. M., and Revelle, W.(2008), "Survey and behavioral measurements of interpersonal trust," *Journal of Research in Personality*, 42(6), 1585-1593.

Facteau, C. L.(1996), "Managers' behavioral responses to subordinate appraisal feedback: Predictors and outcomes," *Doctoral dissertation of the university of Tennessee*.

Ferres, N., Connell, J., and Travaglione, A.(2004), "Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes," *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 608-622.

Ferrin, D. L., and Dirks, K. T.(2003), "The use of rewards to increase and decrease trust: Mediating processes and differential effects," *Organization Science*, 14(1), 18-31.

Frenkel, S. J., Korczynski, M., Shire, K. A., and Tam, M.(1999), *On the Front Line: Organization of Work in the Information Economy*, Ithaca: ILR Press.

Fulk, J., Brief, A. P., and Barr, S. H.(1985), "Trust-in-supervisor and perceived fairness and accuracy of performance evaluations," *Journal of Business Research*, 13(4), 301-313.

Gabarro, J. J., and Athos, J.(1976), *Interpersonal relations and communications*. New York: Prentice Hall.

Gambetta, D.(1988). "Can we trust?" In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking coorative relations*: 213-238. New York: Basil Blackwell.

Gillespie, N.(2003), "Measuring trust in work relionships: The behavioral trust inventory," *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Seattle, WA*.

Gomez, C., and Rosen, B.(2001), "The leader-member exchange as a link between managerial trust and employment empowerment." *roup & Organization Management*, 26(1), 53-69.

Gopinath, C., and Becker, T. E.(2000), "Communication, procedural justice, and employee attitudes: Relationships under conditions of divesture." *Journal of Management*, 26(1), 63-83.

Granovetter, M.(1985), "Economic action and social structure: The problem of embeddedness," *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.

Hempel, P. S., Zhang, Z., and Tjosvold, D.(2009),

"Conflict management between and within teams for trusting relationships and performance in China," *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 41-65.

Hosmer, L. T.(1995), "Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics," *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.

Jones, G. R., and George, J. M.(1998), "The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork," *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546.

Judge, T. A., and Ferris, G. R.(1993), "Social context of performance evaluation decisions," *Academy of Management Journal*, 36,(1), 80-105.

Kee, H. W., and Knox, R. E.(1970), "Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion," *Journal of Conflict Resolution*, 14(3), 357-378.

Kim, P. H., Dirks, K. T., Cooper, C. D., and Ferrin, D. L.(2006), "When more blame is better than less: The implications of internal vs. external attributions for the repair after a competence-vs. integrity-based trust violation," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99(1), 49-65.

Konovsky, M. A., and Pugh, S. D.(1994), "Citizenship behavior and social exchange," *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-789.

Korsgaard, M. A., Brodt, S. E., and Whitener, E. M.(2002), "Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context," *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 312-319.

Kramer, R. M.(1996), "Divergent realities and convergent disappointments in the hierarchic relation: Trust and the intuitive auditor at work," In R. Kramer and T. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*: 216-245. Thousand Oaks, Sage.

Kramer, R. M.(1999), "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions," *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.

Lagace, R. R.(1991), "An exploratory study of reciprocal trust between sales managers and salespersons," *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 11(2), 49-58.

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(3), 385 - 399.

Lau, D. C., and Liden, R. C.(2008), "Antecedents of coworker trust: Leaders' Blessings," *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1130-1138.

Larzelere, R. E., and Huston, T. L.(1980), "The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships," *Journal of Marriage and the Family*, 42 (3), 595-604.

Levy, P. E., and Williams, J. R.(1995), "The role of organizational psychology in the performance appraisal process," *Paper presented at the meetings of the society for industrial/Organizational Psychology.*

Lewicki, R. J., and Bunker, B. B.(1995), "Developing and maintaining trust in work relationships," In R. M. Kramer and T. R.

Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research*: 114-139, Thousand Oaks, CA, Sage.

Lewicki, R. J., McAllister, D. J., and Bies, R. J.(1998), "Trust and distrust: New relationships and realities," *Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.

Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C., and Gillespie, N.(2006), "Models of interpersonal trust development: Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions," *Journal of Management*, 32(6), 991-1022.

Lewis, J. D., and Weigert, A.(1985), "Trust as a social reality," *Social Forces*, 63(4), 967-985.

Mayer, R. C., and Davis, J. H.(1999), "The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment," *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123-136.

Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D.(1995), "An integrative model of organizational trust," *Academy of Management Review*, 20(3), 709 - 734.

Mayer, R. C., and Garvin, M. B.(2005), "Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?," *Academy of Management Journal*, 48(5), 874-888.

McAllister, D. J.(1995), "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations," *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.

McEvily, B., Perrone, V., and Zaheer, A.(2003), "Trust as an organizing principle," *Organization Science*, 14(1), 91-103.

McKnight, D. H., Cummings, L. L., and Chervany, N. L.(1998), "Initial trust formation in new organizational relationships," *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490.

Meyerson, D., Weick, K. E., and Kramer, R. M.(1996), "Swift Trust and Temporary Groups," In R. Kramer and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, CA, Sage, 114-139.

Mollering, G., Bachmann, R., and Lee, S. H.(2004), "Understanding organizational trust - foundations, constellations, and issues of operationalisation," *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 556-570.

Morgan, R. M., and Hunt, S. D.(1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing," *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

Nelson, K. M., and Cooprider, J. G.(1996), "The contribution of shared knowledge to IS group performance," *MIS Quarterly*, 20(4), 409-427.

Nyhan, R. C., and Marlowe, H. A.(1993), "Organizational effectiveness enhancement under Total Quality Management(TQM) in a non-manufacturing setting," In Sumanth, D. J., Poupart, R. and Sink, D. S.(Eds.). *Productivity and Quality Management Frontiers*, 4, 294-303.

Pillai, R., Schriesheim, C. A., and Williams, E. S.(1999), "Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two-sample study," *Journal of Management*, 25(6), 897-933.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., and Fetter, R.(1990), "Transformational leader behaviors and their effects on fol-

lowers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors," *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.

Robert, K. H., and O'Reilly, C. A. Ⅲ.(1974), "Failures in upward communication in organizations: Three possible culprits," *Academy of Management Journal*, 17(2), 205-215.

Robinson, S. L.(1996), "Trust and breach of the psychological contract," *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.

Robinson, S. L., and Rousseau, D. M.(1994), "Violating the psychological contract: Not the exception but the norm," *Journal of Organizational Behavior*. 15(3), 245-259.

Rotter, J. B.(1967), "A new scale for the measurement of interpersonal trust," *Journal of Personality*, 35(4), 651-785.

Rousseau, D. M.(1990), "New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts," *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389-400.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., and Camerer, C.(1998), "Not so different after all: A cross-discipline view of trust," *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.

Salamon, S. D., and Robinson, S. L.(2008), "Trust that binds: The impact of collective felt trust on organizational performance," *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 593-601.

Schoorman, F. D., Mayer, R. C., and Davis, J. H.(2007), "An integrative model of organizational trust: Past, present, and future," *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.

Scott, K. D., and Brian C.(1983), "The relationship between employee age and interpersonal trust within an organizational context," *Review of Business and Economic Research*, 71-82.

Serva, M. A., Fuller, M. A., and Mayer, R. C.(2005), "The reciprocal nature of trust: A longitudinal study of interacting teams," *Journal of Organizational Behavior*, 26(6), 625-648.

Shapiro, D., Sheppard, B. H., and Cheraskin, L.(1992), "Business on a handshake," *Negotiation Journal*, 8(4), 365-377.

Shore, L. M., and Wayne, S. J.(1993), "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.

Sitkin, S. B., and Roth, N. L.(1993), "Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust / distrust," *Organization Science*, 4(3), 367-392.

Smith, J. B., and Barclay, D. W.(1997), "The effects of organizational differences and trust on the effectiveness of selling partner relationships," *Journal of Marketing*. 61 (1), 3-21.

Spreitzer, G. M., and Mishra, A. K.(1999), "Giving up without losing control: trust and its substitutes' effects on managers' involving employees in decision-making," *Group & Organization Management*. 24 (3), 155-187.

Tomlinson, E. C., and Mayer, R. C.(2009), "The role of causal attribution dimensions in trust repair," *Academy of Management Re-*

view, 34(1), 85-104.

Turnley, W. H., and Feldman, D. C.(1999), "The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect," *Human Relations*, 52(7), 895-922.

Tyler T. R., and Degoey, P.(1996), "Trust in organizational authorities: The influence of motive attributions on willingness to accept decisions," In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 331-357.

Wellinis, D. R., Byham, T. C., and Willson, C. A.(1991), "Effect of trust leadership on the control mechanism and performance," *Journal of Management Development*, 10(2), 51-63.

Westerman, J. W., and Rosse, J. G.(1997), "Reducing the threat of rater nonparticipation in 360-degree feedback systems: An exploratory examination of antecedents to participation in upward ratings," *Group & Organization Management*, 22(2), 288-309.

Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. and Werner, J. M.(1998), "Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior," *Academy of Management Review*, 23(3), 513-530.

Wicks, A. C., Berman, S. L., and Jones, T. M (1999), "The structure of optimal trust: Moral and strategic implications," *Academy of Management Review*, 24(1), 99-116.

Williamson, O. E.(1993), "Calculativeness, trust and economic organization," *Journal of Law and Economics*, 36(1), 131-145.

Williams, M.(2001), "In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development," *Academy of Management Review*, 26(3), 377-396.

Review of Trust Research Trends and Recommendations for Future Research Direction in Korea

Hyoung Koo Moon* · Byoung Kwon Choi** · Eun Young Nae***

Abstract

It has been well recognized that trust has a favorable influence on employee attitude, behavior, and performance, as well as organizational effectiveness. Accordingly, studies on trust have long flourished in various academic fields. In Korea, however, studies on trust started only around 2000, with a steady increase since then. However, previous studies on trust have rarely been systematically reviewed. Hence, the main purpose of our study is to summarize the existing research and to provide suggestions for future research through a comprehensive review of 96 studies on trust that have been published in major academic journals in the field of organizational behavior and human resource management.

Our study comprises two sections. The first section is intended to summarize the results of in-depth analysis of topics such as trends and limitations, and the second section contains our suggestions for future research on trust in Korea.

The findings regarding trends and limitations can be summarized as follows: First, conceptual analysis has demonstrated that, similar to studies in the West, most studies in Korea have researched trust using a psychological state approach, where trust is defined as the willingness of a party to be vulnerable to others (Mayer et al., 1995). Additionally, trustworthiness, which is defined as the characteristics that inspire favorable expectations of others, also has been researched as a concept synonymous with trust. However, although studies with a multi-dimensional concept of trust have increased, studies on the interrelationships among sub-dimensions of trust, such as developmental patterns an configurational characteristics, have not yet been conducted.

* Professor, Korea University Business School
** Doctorial Student, Korea University Business School
*** Master's Degree, Korea University Business School

Second, in terms of measurement analysis, we found that 51 trust measures were used, and approximately 70% of those measures (36) were used only once. This means that trust measures are extremely diverse, and thus there is little consistency in their use. Even so, most of these measures have been generally consistent with the definition of trust in each study; however, some studies did not operationalize trust measures in accordance with their definition of trust. Taken together, the use of diverse trust measures and the issues of inconsistency between trust measures and definitions seen in Korea are similar to those frequently seen in Western studies.

Third, our analysis of empirical findings revealed that both transformational and transactional leadership have been studied primarily as antecedents. In most studies, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior have been addressed as consequence of trust in most studies. In contrast, studies dealing with job and/or organizational characteristics and trustors' personal characteristics (e.g., personality) as antecedents of trust have been lacking. In addition, the moderators that affect the relationship between antecedent and trust have not been fully addressed. Empirical findings in Korea are similar to findings in Western studies in that trust has a strong relationship with employees' attitude, behavior, and performance in sequence. However, Korean findings differ in that procedural justice has a stronger relationship with trust in an organization than trust in a leader.

Fourth, our analysis of research methods found that most studies in Korea have been empirical studies based on survey. In terms of research type, many studies have addressed trust in the context of vertical relationships between leader or management and employees rather than horizontal relationships among co-workers. In addition, most studies on trust have been conducted in the context of interpersonal relationships rather than inter-group or inter-organization relationships.

Based on the above discussion, we suggest directions for future research on trust in Korea. First, a more diverse approach toward trust that incorporates factors such as personality and behavior is needed. To this end, not only the currently prevailing survey-based research but also qualitative research (e.g., in-depth interviews, case studies) should be encouraged. Second, we suggest that certain trust measures should be continuously used to identify which trust measures are valid in Korea and to accumulate empirical studies that use the same trust measures. Future researchers should strive to obtain consistency between measures and concepts of trust in their studies. Third, the developmental process and configuration of multi-dimensional trust should be examined. Moreover, the effects of cultural characteristics

on each sub-dimension of trust are also worthy of study. Fourth, researchers must try to identify factors influencing the betrayal of trust and the repair of damaged trust. Fifth, to diversify research variables in trust studies, studies on the relationship between trust and affect, the effects of organizational characteristics on trust and the negative consequences of trust should be introduced. Finally, future studies should examine trust through the simultaneous consideration of multiple targets of trust (e.g., leader and co-worker), and trustor and trustee. In addition, beyond interpersonal trust, studies on inter-group and inter-organizational trust are needed.

Key words: Trust, Trustworthiness, Distrust, Perspective on trust, Conceptual definition, Research trends, Measurement, Research methods, Empirical studies, Limitation, Future directions