한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2009. Vol. 22, No. 2, 183-207

일시적 작업팀 구성원간 속성신뢰의 형성요인 및 직무태도에 미치는 영향*

김 선 동 박 경 규 임 효 창†
SBS 기획실 서강대학교 경영학과 서울여자대학교 경영학과

본 연구의 목적은 일시적 과업팀에서의 팀구성원 간의 신뢰 즉, 속성신뢰의 형성요인 및 그 결과를 밝히는 데 있다. 본 연구는 신뢰 연구를 일시적 과업팀을 대상으로 하였으며, 속성신뢰의 개념을 도입하고 속성 신뢰형성요인의 하나로 사회연결망 변인을 도입하였다. 본 연구의 결과를 정리하면, 첫째, 일시적 과업팀에서 팀구성원 특성이 대체로 속성신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 일시적 과업팀 내 팀구성원의 사회연결망이 속성신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회연결망 중에서 연결의 강도가 속성신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 연결의 크기나 연결의 범위는 유의미한 영향을 미치지 못하였다. 셋째, 일시적 과업팀에서의 속성신뢰가 팀구성원들의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 넷째, 속성신뢰의 매개효과를 확인할 수 있었다. 능력과 평판, 호의 및 연결강도 등의 요인들이 속성신뢰를 통해 팀구성원들의 직무태도에 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다. 논문의 마지막 부분에 연구결과의 시사점과 한계를 제시하였다.

주요어 : 신뢰, 속성신뢰, 일시적 작업팀, 사회연결망

---

* 본 논문을 위해 건설적인 논평과 조언을 해주신 익명의 세 분 심사자님께 감사드립니다.
† 교신저자 : 임효창, 서울여자대학교 경영학과, LHC6688@swu.ac.kr

www.kci.go.kr

최근 조직 환경이 경쟁적으로 변하고 변화 속도가 빨라지면서 수직적이고 위계적인 관료제적 조직들이 환경변화에 적응하기 쉬운 유연한 조직으로 변화하고 있다. 다양한 형태의 일시적 팀들이 증가하면서 이들 조직 구성원 간 단기적인 만남 속에서도 구성원들 신뢰가 형성되고 신뢰에 따른 조직효과성을 창출할 수 있는가 하는 문제가 부각되고 있다.

그 동안 신뢰의 개념은 조직 내에서 시간이 경과하면서 서서히 형성되는 과정으로 다루어져 왔다. 하지만 일시적 과업팀에서는 영구적 조직에서처럼 장기간에 걸쳐 신뢰가 형성될 수 있는 시간적 여유가 없으며, 짧은 시간에 신뢰가 빠르게 형성되어야 신뢰형성에 따른 조직효과성을 기대할 수 있다.

Meyerson, Weick, Kramer(1996)는 제한된 기간 동안에만 존재하는 일시적 과업팀 구성원들 간의 신뢰문제를 다루기 위해 속성신뢰(swift trust)라는 개념을 처음으로 제안하였다. 속성신뢰는 일시적 과업팀에서 팀구성원들이 팀내 다른 동료들을 신뢰하려는 의지와 그것의 행위와 관련된 지식공유라고 할 수 있다. 또 실제로 신뢰하는 행위와 관련된 것으로 기존의 대인관계 신뢰 개념을 일시적 작업팀 상황에 적용한 것으로 볼 수 있다.

Popa(2005)는 일시적 과업팀을 대상으로 커뮤니케이션에 초점을 두고 그것을 통해서 속성신뢰가 형성되는 체계를 연구하였다. 국내에서는 구자숙(2005)이 이와 같은 일시적 팀에서도 구성원들이 서로간의 신뢰를 구축하고 유지시키는 기제가 있어서, 조직 내 신뢰연구에 있어서 이 속성신뢰를 촉진시키는 방안에 대한 연구가 활발히 진행되어야 할 것을 강조한 바 있다.

신뢰는 상대방이 나의 이해를 해치지 않을 것이라는 믿음을 전제로 하는데 일시적 과업팀과 같이 단기적 이해관계를 중시하는 성과중심의 경쟁 속에서는 동료와 상사에 대한 신뢰가 생겨나기 어렵다. 이처럼 성과중심의 조직변화와 유연한 조직으로의 변화는 조직구성원들 간의 신뢰의 중요성을 강조하고 있지만, 동시에 조직변화가 신뢰의 형성과 유지를 어렵게 만드는 것이 사실이다. 그러나 조직유연화에 따른 신뢰형성의 결과가 구성원의 태도와 행동으로 이어진다는 점에서 어떻게 신뢰가 형성되는가에 대해 주목할 필요가 있다 (Kramer & Cook, 2004).

신뢰를 주제로 한 선행연구들은 대부분 전통적인 조직을 대상으로 대인간 신뢰(interpersonal trust) 혹은 조직신뢰(organizational trust)의 원인과 결과를 규명하려는 연구들이 주를 이루고 있는 반면, 속성신뢰를 다룬 연구는 상대적으로 미흡한 상황이다. 일시적 작업팀이 점차 많아지고 있는 시대적 상황에서 속성신뢰 형성의 원인과 결과에 대한 다양한 논의가 필요하다. 따라서 본 연구는 그동안 이루어진 대인관계 신뢰의 이론적 기초를 토대로 일시적 작업팀을 대상으로 한 속성신뢰의 원인과 결과를 실증적으로 파악하는 것을 연구목적으로 하고 있다.

본 연구에서 살펴보고자 하는 구체적인 연구목적을 정리하면 아래와 같다. 첫째, 신뢰에 관한 선행연구를 바탕으로 일시적 과업팀에서의 팀구성원 간의 신뢰 즉, 속성신뢰가 형성되는 요인을 밝히고자 한다. 속성신뢰 형성의 원인변수로서 신뢰 연구들에서 일반적으로 중요하게 다루고 있는 피신뢰자 특성과 함께 구성원들 간의 관계적 특성으로서 사회적 연결망(social network)을 다루고자 한다. 둘째, 속성신뢰와 팀구성원들의 직무태도와의 관계를 밝

www.kci.go.kr

히고자 한다. 일시적 과업팀에서 팀구성원들 간에 신뢰가 형성되면 팀구성원들의 직무태도에는 어떤 영향을 미치는지 밝히고자 한다. 마지막으로 속성신뢰가 선행변수와 결과변수 간에 매개효과를 나타내는지 검증해보고자 한다.

속성신뢰

속성신뢰는 일시적 과업팀에서 팀구성원들이 팀내 다른 동료들을 신뢰하려는 의지와 또 실제로 신뢰하는 행위와 관련된 것이다(Meyerson 등, 1996). 일반적으로 신뢰는 자신의 이해관계와 관련한 위험부담을 안고 있는 상황에서, 타인이 자신의 이해관계에 해로운 결과를 가져오지 않을 것이라고 판단하고 자신의 이해관계를 타인에게 맡기는 것이다.

Blau(1964)가 사회적 교환이론에서 언급한 것처럼 거래관계는 불확실성 때문에 초기에 상대적으로 낮은 수준의 협력으로 출발하여 조직의 개인 간 상호작용을 통해 자신들의 신뢰성을 입증함에 따라 보다 높은 수준의 협력으로 발전하게 된다. 특히 참여자간의 개인적 특성이 유사하거나 문화적인 특성이 유사할 경우 그들은 대인간의 정서적 적합성을 지각하게 될 것이고 개방적인 의사소통이 가능하게 되어 기존의 거래관계를 보다 높은 가치의 교환으로 진전시키게 될 것이다. 즉 이런 변환과정이 성공적으로 이루어지기 위해서는 거래 쌍방 간의 신뢰가 중요한 요인이 된다.

Heimer(2001)는 신뢰관계가 성립하기 위해서는 관심이 전제되어야 하며, 동시에 자신이 다른 사람을 신뢰함으로써 자신의 이해관계에 해로운 결과를 가져올 지도 모른다는 위험 부담으로서의 피해가능성(vulnerability)과 불확실성(uncertainty), 그리고 피신뢰자가 신뢰자의 영향을 받아 기회주의적 행동을 하지 않을 가능성이 존재한다고 주장하였다.

Mayer, Davis, Schoorman(1995)은 위험을 감수할 의지와 실제로 위험을 감수하는 것 간의 차이에 의해서 신뢰의 개념을 구분하였는데, 신뢰는 본질적으로 위험을 지는 것이 아니고 위험을 지려는 의지라고 하였다. 이에 따라 그들은 신뢰란 사회심리학적 측면에서 위험의 존재를 전제로 하는 것이다. 일시적 과업팀에서는 상대적으로 높은 위험을 내포하고 있다. 일시적 과업팀은 공식적 구조와 통제가 부족한 상태에서 정교한 지식과 기술에 의존해서 높은 수준의 복잡성 속에서 일을 한다. 특히 영화제작팀이나 컴퓨터엔지니어링 팀과 같은 곳에서는 평판의 손상이나 투자 실패의 잠재가능성이 높다. 따라서 일시적 과업팀에서의 위험의 돌출 때문에 신뢰의 사회심리학적 관점을 적용하여 속성신뢰를 이해하는 것이 적절하다.

Goodman과 Goodman(1976)은 일시적 과업팀에 대하여 체계적으로 연구한 초기 연구자들 중 하나이다. 그들은 조직의 감사팀을 대상으로 연구하였는데, 일시적 팀을 '제한된 기간 동안 복잡한 과업을 함께 수행하기 위해 다양한 기능을 가진 사람들의 집합체'라고 정의하였다. 따라서 속성신뢰의 문제가 발생하는 일시적 팀의 예를 들면 건축가 집단, 건설팀, 협상팀, 배심원, 선거캠페인 조직(Goodman & Goodman, 1976), 영화제작팀(Kawin, 1992), 새로 형성된 신기술개발팀, 합병이나 조인트벤처로 인해 만들어진 조직(Messik & Kramer, 2001) 등이다.

www.kci.go.kr

가설: 속성신뢰의 원인과 결과

개인특성과 속성신뢰

어떤 사람에 대해 신뢰하기 위해서는 그 사람의 특성에 대해서 알 필요가 있다(Dasgupta, 1988). Mayer 등(1995)과 Mishra(1996) 역시 피신뢰자가 가진 능력 또는 의도에 대한 신뢰자의 판단은 피신뢰자를 믿을 것인가를 결정하는데 있어서 중요한 원인이라고 하였다. 이처럼 피신뢰자의 개인적 특성은 신뢰자의 신뢰의사결정에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 이하에서는 신뢰형성을 위한 개인적 특성변수 즉 능력, 성실성, 개인적 호의, 평판 등에 대하여 살펴보기로 한다.

개인의 능력은 '한 사람이 어떤 특정한 영역 내에서 영향력을 가지도록 해주는 기술과 재능 및 특성의 집합'을 의미하는데, 여기에서 능력의 영역은 피신뢰자가 수행하고 있는 과업과 관련된다. 따라서 신뢰자는 특정 과업을 수행하는 피신뢰자의 능력을 신뢰하게 된다(Sitkin & Roth, 1993; Mayer et al., 1995). Whitener, Brodt, Korsgaard, Werner(1998)는 감정적인 유대가 중시되는 1차 집단이 아닌 경우 신뢰자가 피신뢰자를 무능하다고 인지하면 신뢰형성은 어려워진다고 하였다.

성실성은 신뢰의 선행요인으로 여러 연구에서 다루어지고 있다. Butler(1991)는 성실성이 신뢰의 결정요소라고 하고 있으며, 성실성과 약속이행을 신뢰의 조건으로 고려하였다. Davis(1999)도 성실성이 신뢰에 있어 가장 큰 변수라는 것을 발견하였다. 개인 간 신뢰에 있어서 성실성은 이러한 측면에서 신뢰대상에 대한 인식을 의미한다(Mayer et al., 1995). 그리고 사람들은 일반적으로 상호작용의 상대방이 성실하다고 인지할수록 그를 신뢰하게 될 것이다. 개인의 성실성을 평가하는데 있어서 원칙에 대한 '수용가능성'과 '준수' 모두 중요한 요소이다. 어떤 일련의 원칙을 따르는 것이 개인적 성실성을 규정하는데, 만약 신뢰자가 볼 때 그러한 원칙이 받아들여질 수 없는 것이라면 피신뢰자는 진정한 의미에서의 성실성을 갖추었다고 지각되기 어렵다(Mayer et al., 1995).

개인적 호의 역시 신뢰의 감정적인 측면에 강하게 작용하는 것으로 입증되고 있다(Mayer et al., 1995; McAllister, 1995). 호의(benevolence)는 '피신뢰자가 자기중심적인 이윤동기에서가 아니라 진심으로 신뢰자에게 이로운 일을 하기를 원한다고 믿어지는 정도'를 의미하는 개념이며, 피신뢰자가 신뢰자에 대해 특별한 애착이나 친밀함을 가지고 있음을 의미한다(Larzelere & Huston, 1980; Mayer et al., 1995; Clark & Payne, 1997).

호의는 소극적인 호의와 적극적인 호의로 구성되는데 전자는 신뢰자에게 피해를 주는 기회주의적 행위를 하지 않는 것을 의미하고(Mishra, 1996), 후자는 신뢰자의 이해를 보호·배려하는 것이다(Barber, 1983; Hosmer, 1995). 또한 호의는 신뢰의 감정적인 측면에 강하게 작용한다는 것이 입증되고 있다(Mayer et al., 1995; McAllister, 1995).

본 연구는 일시적 과업조직을 대상으로 하는데 그 중에서도 일시적 과업조직의 특성을 가장 잘 나타내는 영화와 드라마제작팀을 대상으로 하기 때문에 선행연구에서 중요하게 제시되었던 능력, 호의, 성실성 이외에 속성신뢰 형성에 많은 영향을 미칠 것으로 판단되는 평판(reputation)을 포함시켜 연구하고자 한다. 평판은 피신뢰자의 능력, 성실성, 대인관계 등을 원천으로 하여 다른 사람들로부터 얻

www.kci.go.kr

게 되는 긍정적 이미지나 신뢰를 의미한다. Williamson(1985)은 가상조직이나 일시적 조직과 같이 상호간에 거래 경험이 없는 참여자들은 상호간의 거래에서 있을 수 있는 불확실성을 감소시키기 위해 조직의 대내외적인 평판을 고려할 것이라고 한다. 한편 평판은 한 행위자와의 관계를 둘러싼 제 3자들과의 연계가 있을 때 강력한 제재의 힘을 발휘한다(Coleman, 1990). 이러한 평판의 제재효과 때문에 지식보유자는 나쁜 평판이 생기지 않도록 수혜자와 지식을 공유하게 되는 것이다. 반면에 어떤 개인의 좋은 평판 역시 사회적 상호작용을 통해서(Burt & Knez, 1996) 점차적으로 확산된다(Dasgupta, 1988). 사람들이 어떤 개인에 대한 좋은 평판을 지각한다면 그 사람이 어떤 부정적인 행동을 할지라도 그에 대한 신뢰수준을 낮추는 것이 어렵게 된다.

일시적 과업팀에서는 서로 다른 분야의 사람들이 일시에 모여서 제한된 기간 동안 주어진 과업을 수행해야 하는데, 처음에는 서로를 잘 모르기 때문에 그들이 가진 어떤 특성들이 상호간에 신뢰를 형성하는데 영향을 미칠 지 잘 모른다. 가상조직을 대상으로 한 신뢰연구에서는 신뢰형성이 성과가 아닌 능력과 성실성에 연계되어 있다고 한다(Aubert & Kelsey, 2003). 그리고 일시적 과업팀에서의 피신뢰자 특성과 속성신뢰와의 관계에 관한 선행연구 결과(Jarvenpaa, Knoll & Leidner, 1998; Popa, 2005)는 이러한 피신뢰자 특성들이 속성신뢰 형성에 영향을 미치고 있음을 밝히고 있다. 이러한 연구결과에도 불구하고 일시적 과업팀을 상대로 한 속성신뢰 연구가 미흡한 실정이므로 본 연구는 그런 점에서 의의가 있다고 할 수 있겠다.

이상의 논의에 따라 팀구성원 특성이 속성신뢰에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 1. 일시적 과업팀 내 팀구성원 특성은 속성신뢰에 영향을 줄 것이다.

1-1. 일시적 과업팀 내 팀구성원들은 팀동료들의 능력을 높게 지각할수록 속성신뢰는 높게 나타날 것이다.

1-2. 일시적 과업팀 내 팀구성원들은 팀동료들의 성실성을 높게 지각할수록 속성신뢰는 높게 나타날 것이다.

1-3. 일시적 과업팀 내 팀구성원들은 팀동료들의 호의를 높게 지각할수록 속성신뢰는 높게 나타날 것이다.

1-4. 일시적 과업팀 내 팀구성원들은 팀동료들의 평판을 높게 지각할수록 속성신뢰는 높게 나타날 것이다.

사회연결망과 속성신뢰

사회연결망은 네트워크를 통하지 않으면 얻을 수 없는 종류의 정보를 획득할 수 있게 하며(Lin, 2001), 이렇게 얻은 정보는 조직구성원의 직무성과를 높인다(Cross & Cummings, 2004). 선행연구에서 직무유효성에 영향을 미치는 대표적인 사회연결망 특성으로 밝혀진 요인에는 연결의 크기, 연결의 범위, 연결의 강도가 있다(Anderson, 2002; Morrison, 2002).

연결의 크기는 직무유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며(Anderson, 2002; Morrison, 2002) 연결의 범위가 넓을수록 제공받는 정보가 많아져 개인의 직무에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Ibarra, 1995). 한편 연결망 강도의 효과는 문화적 맥락에 따라 다를 수 있으며, 동양사회에서는 신뢰를 강조하는

www.kci.go.kr

강한 연결망이 보다 중요하다고 알려져 있다(Bian, 1997).

대인 신뢰의 형성은 관계의 지속성에 의해 영향을 받으며, 대인간 상호작용 빈도가 정서적 신뢰를 높인다(McAllister, 1995). 즉 팀 내에서 업무를 수행하면서 이루어지는 공식적인 접촉 기회와 관계의 강도, 그리고 지속기간 등이 신뢰에 영향을 준다(Burt and Knez, 1996).

Blau(1964)는 사회관계 안에서 신뢰관계는 매우 느리게 형성된다고 주장하고 있다. 즉 신뢰수준은 시간의 함수이며, 과거와 현재가 연결된 반복적 상호작용에 의해서 형성된다고 보는 것이다. 이것은 대인간 관계의 초기 단계에서는 신뢰수준이 높지 않지만 반복적인 상호작용과 시간이 지남에 따라 상대방의 신뢰속성에 대해 알게 되고 그 결과로 관계의 폭과 강도, 신뢰수준이 높아지는 것을 의미한다고 할 수 있다. 일시적 작업팀에서는 관계의 형성, 유지가 단기간에 이루어지기 때문에 전통적인 의미의 신뢰 형성 과정을 거치기 어렵다는 점에서 상호작용과 신뢰 간 관계를 실증분석 할 필요가 있다.

이상과 같은 논의에 근거하여 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 사회연결망이 속성신뢰에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 2. 일시적 과업팀 내 팀구성원의 사회연결망(연결크기, 연결범위, 연결강도)은 속성신뢰에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 사회연결망의 크기가 클수록 속성신뢰는 높을 것이다.

2-2. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 사회연결망의 범위가 넓을수록 속성신뢰는 높을 것이다.

2-3. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 사회연결망의 강도가 강할수록 속성신뢰는 높을 것이다.

속성신뢰와 직무태도

기존의 신뢰 연구들은 대인관계 신뢰가 구성원의 행동과 태도에 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(Mayer et al., 1995; McAllister, 1995; Whitener et al., 1998). 신뢰는 가장 중요하고도 실질적인 정보를 교환하게 하여 불확실성을 제거함으로써 문제해결을 위한 창의적인 반응을 유도하는 업무관련 정보, 자료의 개방으로 학습능력과 성취감을 높여 조직몰입을 강화하는 것으로 알려져 있다(Carnevale, 1995).

일반적으로 신뢰는 구성원의 태도와 행동을 유발하는 요인으로 알려져 있다. Blake와 Mouton(1984)은 신뢰를 존경과 동의어로 보면서 조직몰입을 개발하는데 신뢰가 핵심요소라고 강조한 바 있는데, 신뢰와 조직몰입의 긍정적 관계를 뒷받침하는 연구들이 이미 이루어진 바 있다. Carnevale(1995)은 신뢰는 가장 중요하고도 실질적인 정보를 교환하게 하여 불확실성을 제거함으로써 효율성을 제고하며 문제해결을 위한 창의적인 반응을 유도하는가 하면 업무관련 정보, 자료의 지식개방으로 학습능력과 성취감을 높여 조직몰입을 강화한다고 주장하였다.

팀몰입과 관련된 최근의 연구들은 팀몰입이 조직몰입과는 차별화되는 개념이라는 것을 보여주고 있다. 이러한 연구들은 종업원들이 조직 내에서 많은 대상에 동시에 몰입할 수 있으며, 팀은 조직 내에서 종업원들이 조직을

www.kci.go.kr

대신하여 몰입할 수 있는 대상으로 중요한 위치를 차지할 수 있다는 것이다. Bishop과 Scott (2000)는 팀몰입 연구를 통하여 종업원들이 조직 내에서 경험하게 되는 자원, 직무, 대인관계 등과 관계되는 변수를 이용하여 조직몰입과 팀몰입의 형성에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 그 결과 대인관계의 갈등 및 동료에 대한 만족이 팀몰입에 중요한 영향을 미치고 있는 반면에, 자원과 관련된 갈등 및 상사에 대한 만족은 조직몰입과 관련되어 있다는 것을 보여주었다.

신뢰는 과업관련 태도뿐만 아니라 조직시민행동과 같이 과업외 행동에 대해서도 긍정적인 영향을 준다. Smith 등(1995)은 협력의 직접적인 선행요인이 신뢰라고 지적하였으며, Organ(1990)에 따르면 개인은 그들의 사회교환관계를 유지하기 위해 조직시민행동에 몰입하도록 동기부여 된다고 한다. 이와 같이 선행연구는 신뢰가 조직시민행동을 촉진한다는 것을 보여주고 있다.

기존의 신뢰 관련 연구에서 신뢰와 구성원 태도간의 관계를 다룬 연구는 매우 많지만, 일시적 작업팀에서의 속성신뢰와 결과에 대한 연구는 상대적으로 많지 않았다. 다만, 일시적 과업팀에서의 속성신뢰를 연구한 Popa(2005)의 연구에서는 속성신뢰가 집단의 성과와는 관련이 없으나 집단만족과 긍정적으로 관련되어 있다는 결과를 얻었다.

이상과 같은 논의에 근거하여 속성신뢰가 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 미치는 영향에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 3. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 속성신뢰는 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 영향을 미칠 것이다.

3-1. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 속성신뢰가 높을수록 팀구성원들의 직무몰입은 높게 나타날 것이다.

3-2. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 속성신뢰가 높을수록 팀구성원들의 팀몰입은 높게 나타날 것이다.

3-3. 일시적 과업팀 내 팀구성원들의 속성신뢰가 높을수록 팀구성원들의 조직시민행동은 높게 나타날 것이다.

속성신뢰의 매개효과

신뢰에 대한 연구들은 신뢰현상이 조직에 어떤 영향을 주는지 혹은 신뢰를 가져오는 원인이 무엇인지에 대하여 관심을 두어 왔다. 즉 신뢰를 중심으로 그 원인과 결과를 규명하는 것이다. 하지만 이들 변수들을 분리하지 않고 신뢰를 매개변수로 한 통합 모델 연구들이 있다. 예를 들면 Das와 Teng(1998)은 통제메카니즘과 협력의 관계에서 신뢰의 매개효과를 제기하였으며, 공정성의 각 차원들이 종업원의 직무관련 태도(직무만족, 조직몰입, 조직시민행동)와의 관계에서 신뢰가 논리적 연계를 하고 있다는 연구도 있다(Podsakoff et al., 1990). Podsakoff 등(1990), Konovsky와 Pugh (1994)도 신뢰를 매개변수로 사용하여 연구하였다. 그 결과 신뢰와 조직시민행동 간의 관계는 직접적 관계가 있는 것으로 나타났으며, 신뢰는 리더십과 조직시민행동 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. Kouzes와 Posner (1987) 역시 하위자에 의해 가장 가치를 인정받는 리더의 특성은 정직 · 성실 · 신뢰이며, 신뢰는 변혁적 리더십 과정에서 중요한 매개역할을 한다고 하였다. 국내에서도 정범구와

www.kci.go.kr

이상석(1999)은 조직공정성이 조직시민행동에 영향을 미치는 과정에서 신뢰가 매개역할을 하고 있다는 사실을 발견하였다.

이처럼 여러 선행연구에서 신뢰는 독립변수와 결과변수 사이를 매개하는 것으로 나타나고 있다. 그러나 이들 연구들은 대부분 전통적인 조직구조를 대상으로 이루어진 것이고, 일시적 작업팀을 대상으로 하였거나 속성신뢰 개념을 도입한 연구들은 거의 없는 상황이다. 일시적 작업팀이 점차 늘어나는 추세에서 이들 조직을 대상으로 한 속성신뢰 매개효과를 검증함으로써 기존의 신뢰 연구에서 나타난 신뢰의 매개효과 결과와 동일한지에 대한 분석이 필요한 상황이다. 따라서 이상과 같은 논의에 근거하여 속성신뢰의 매개역할에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 4. 일시적 과업팀 내 팀구성원 특성과 팀구성원 사회연결망은 속성신뢰를 매개로 직무태도에 영향을 미칠 것이다.

4-1. 일시적 과업팀 내 팀구성원 특성(능력, 성실성, 호의, 평판)은 속성신뢰를 매개로 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 영향을 미칠 것이다.

4-2. 일시적 과업팀 내 팀구성원 사회연결망(연결크기, 연결범위, 연결강도)은 속성신뢰를 매개로 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 영향을 미칠 것이다.

연구방법

표본 선정 및 자료 수집

본 연구는 일시적 과업팀에서의 신뢰 즉, 속성신뢰의 형성요인을 알아보고 그 속성신뢰와 직무태도 간 관계를 살펴보는데 연구목적이 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 일시적 과업팀의 특성에 가장 충실한 드라마와 영화제작팀을 대상으로 하였다. 드라마는 2006년 10월 현재 우리나라 공중파 방송 3사(KBS, MBC, SBS)에서 방송되고 있는 드라마를 대상으로 하였으며, 영화는 2006년 10월 현재 국내에서 제작중인 한국 영화를 대상으로 하였다. 이에 따라 본 연구에 필요한 자료를 수집하기 위해 우리나라의 공중파 방송 3사에서 방송중인 드라마와 우리나라 2개의 영화제작사가 제작하고 있는 영화의 영화제작팀으로 한정하여 2006년 10월 1일부터 11월 15일까지 설문조사를 실시하였다.

총 1,000부의 설문지를 배포하여 412부의 설문지가 회수되었다(회수율 41.2%). 이 중 불성실한 응답이나 중심화 경향이 두드러지는 설문지를 제외하고 최종적으로 391부를 분석에 사용하였다(유효응답률 39.1%).

전체표본 중 남자가 313명(80.1%), 여자는 78명(19.9%)이었다. 연령은 25세 이하가 28명(7.2%), 26～30세가 99명(25.3%), 31～35세가 85명(21.7%), 36～40세가 76명(19.4%), 41～45세가 46명(11.8%), 46～50세가 42명(10.7%), 51세 이상이 15명(3.8%)이었다. 직종별로는 미술이 130명(33.2%)으로 가장 많았으며, 촬영 68명(17.4%), 기술 60명(15.3%), 연출 39명(10.0%), 조명 38명(9.7%), 작가 5명(1.3%), 음악 3명(0.8%), 기타 48명(12.3%)이었다. 현재 직종 경력은 5년 이하가 138명(35.3%)이며, 6～10년 103명(26.3%), 11～15년 71명(18.2%), 16～20년 43명(11.0%), 21년 이상이 36명(9.2%)이었다. 학력은 대졸 179명(45.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 전문대졸 111명(28.4%), 고졸 73명

www.kci.go.kr

(18.7%), 대학원졸 28명(7.2%)의 순이었다. 팀 구성후 경과일수는 2개월 이상~3개월 이내 4개(25.0%), 3개월 이상~4개월 이내 4개(25.0%), 4개월 이상~1년 이내 4개(25.0%)로 나타났으며, 1개월 이상~2개월 이내 3개(18.8%), 1개월 이내가 1개(6.3%)로 나타났다. 팀규모는 50명 이내가 8개(50.0%), 50명 이상~70명 이내 4개(25.0%), 79명 이상이 4개(25.0%)였다. 회당제작비는 5천만 원 미만이 3개(18.8%), 5천만 원 이상~7천만 원 미만이 1개(6.3%), 7천만 원 이상~9천만 원 미만이 5개(31.3%), 9천만 원 이상~1억 1천만 원 미만이 3개(18.8%), 1억 1천만 원 이상~2억 원 이하 2개(12.5%), 2억 원 이상이 2개(12.5%)였다.

변수의 조작적 정의

팀구성원 특성은 '일시적 과업팀 내 팀구성원들 간의 신뢰형성에 영향을 미치는 팀구성원들이 보유하고 있는 개인적 특성'으로 정의하였다. 본 연구에서는 팀구성원 특성변수로 선행 연구와 일시적 과업 팀의 특성을 고려하여 능력, 성실성, 호의, 평판의 네 가지 요소로 구성하였다.

능력

본 연구에서 능력은 Sitkin과 Roth(1993), Mayer 등(1995)과 Jarvenpaa 등(1998)의 연구에 기초하여 '한 개인이 어떤 특정 영역 내에서 영향력을 가지도록 해주는 기술, 재능 및 특성의 집합에 대한 지각'으로 정의하였다. 측정치로는 Jarvenpaa 등(1998)과 Popa(2005)의 연구에서 사용된 5개의 설문항목을 사용하였으며 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

성실성

본 연구에서 성실성은 Mayer 등(1995)과 Jarvenpaa 등(1998)등의 연구에 기초하여 '신뢰주체에게 받아들여질 수 있는 원칙들을 피신뢰자가 준수하는 정도에 대한 지각'으로 정의하고, Jarvenpaa 등(1998)과 Popa(2005)의 연구에서 사용된 4개의 설문항목을 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

호의

본 연구에서 호의는 Mayer 등(1995)과 Jarvenpaa 등(1998)의 연구에 기초하여 '신뢰 객체가 신뢰주체에게 이로운 일을 하기를 원한다고 믿어지는 정도의 지각'으로 정의하였다. 신뢰 객체가 신뢰 주체에 대한 특정한 애착 또는 친밀함을 가지고 있음을 암시한다는 개념이며, 신뢰주체에 대한 긍정적 태도의 지각이다(Mayer 등, 1995). 측정치로는 Jarvenpaa 등(1998)과 Popa(2005)의 연구에서 사용된 4개의 설문항목을 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

평판

본 연구에서 평판은 Giffin(1967), Dasgupta(1988)등의 연구에 기초하여 '팀구성원이 우수한 개인적 특성, 대인관계 등에 대한 다른 사람들의 신뢰를 원천으로 하여 팀 대내외적으로 얻게 되는 긍정적 이미지나 신뢰'로 정의하고, Giffin(1967)의 연구에서 사용된 5개의 설문항목을 변형하여 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

사회연결망은 '일시적 과업팀 내에서 팀구성원들이 작업수행이나 심리적 만족을 얻기 위해 팀 내의 구성원들과 맺고 있는 연결망'

www.kci.go.kr

으로 정의하였다. Ibarra(1997)와 Anderson(2002)의 연구에 기초하여 팀구성원들 간의 관계적 특성을 연결크기, 연결범위 그리고 연결강도로 구분하였다.

연결크기

본 연구에서 연결의 크기는 Anderson(2002)의 연구에 기초하여 '일시적 과업팀 내 구성원들 중에서 얼마나 많은 사람들을 알고 있는가'로 정의하며, 응답자가 직무와 관련된 지식(정보)을 제공한다고 리스트 한 사람의 수로 단일항목의 측정을 하였다.

연결범위

연구에서 연결의 범위는 '일시적 과업팀 내 구성원들 중에서 얼마나 다양한 종류의 사람들을 알고 있는가'로 정의하며, 응답자가 직무와 관련된 지식(정보)를 제공한다고 리스트 한 사람의 직종의 수로 단일항목의 측정을 하였다.

연결강도

본 연구에서 연결의 강도는 '연결크기에서 응답자가 리스트 한 사람들과의 관계의 정도'로 정의하며, Ibarra(1997)의 연구에 기초하여 친밀감(closeness)으로 측정하였는데, 친밀감은 타인과 가깝다고 느끼는 정도의 평균으로 단일항목의 측정을 하였다.

속성신뢰

일시적 과업팀에서 팀구성원들 간의 신뢰는 구성원들의 개인적 특성과 사회연결망에 의해 영향을 받는다. 본 연구에서 속성신뢰는 '일시적 과업팀 구성원들의 신뢰하려는 의지 즉, 위험감수의지와 그것의 행위와 관련된 것 즉, 지식공유'로 정의된다(Meyerson et al., 1996). 위험감수의지는 속성신뢰를 구성하는 두 가지 요소의 하나로서 '일시적 과업팀에서 팀구성원들을 신뢰하려는 의지로서 팀구성원들에 대해 기꺼이 위험을 감수하려는 개인의 의지'이며, 지식공유란 '일시적 과업 팀에서 팀구성원들을 신뢰하는 행위로서 팀구성원들 간의 상호작용을 통한 지식의 전파, 보급, 저장의 일련의 과정'이다. 측정치로는 Jarvenpaa 등(1998)과 Popa(2005)의 연구에서 사용된 8개의 설문항목을 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

직무몰입

본 연구에서 직무몰입이란 조직 행동에서 개인의 행동에 영향을 미치는 심리변수 중 하나로 '자신이 수행하고 있는 일에 얼마나 열의를 가지고 몰두하고 있는가하는 것에 대한 상대적인 강도'로 정의되며, Kanungo(1982)의 연구에서 사용된 6개의 설문항목을 변형하여 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

팀몰입

본 연구에서 팀몰입이란 '개인이 어느 특정 집단에 대해서 동일시하고, 참여하는 것에 대한 상대적인 강도'로 정의된다(Bishop & Scott, 2000). 이와 같은 팀 몰입의 정의를 간단히 표현하면 개인이 속한 과업집단과 직무, 상사와 동료에 대한 애착심과 소속하고자 하는 욕구라고 할 수 있다. 측정치로는 Clark와 Payne(1997)의 연구에서 사용된 4개의 설문항목을 변형하여 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

www.kci.go.kr

조직시민행동

본 연구에서 조직시민행동은 '조직의 공식적 보상시스템에 의해서 직접적이거나 명시적으로 인식되지는 않으나 총체적으로 조직의 효과성에 기여하는 종업원들의 자유재량적 개인행동'으로 정의되며, 본 연구에서는 조직시민행동의 여러 요소 중 이타행동과 참여행동을 측정하기로 하였다. 측정치로는 Niehoff와 Moorman(1993)의 연구에서 사용된 7개의 설문항목을 변형하여 사용하였으며, 리커트 5점척도를 사용하여 측정하였다.

연구 결과

측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위하여 먼저 정화절차를 거쳤다. 그 과정에서 성실성에 관한 1개 항목, 속성신뢰에 관한 1개 항목, 직무몰입에 관한 1개 설문항목 등 총 3개 설문항목에서 측정항목과 그 항목을 제외한 여타 다른 항목들 사이의 상관관계값이 0.3 이하로 나타나 이 항목들을 제거하였다.

정화단계를 통해 특정항목을 제거한 후에는 제거되지 않은 측정항목들이 하나의 요인으로 구성되어 있는가를 확인하는 단일차원성(unidimensionality) 확보절차를 수행하였다. 회전되지 않은(unrotated) 요인분석을 실시하는데, 각 개념별로 회전되지 않은 요인분석을 실시한 결과, 모든 측정항목의 요인적재량이 0.5를 넘는 것으로 나타나 각 측정항목들은 모두가 단일차원에 속하는 것으로 나타났다[1].

정화절차 및 단일차원성 확보 절차를 통해 제거되지 않은 항목들에 대해서 내적일관성을 파악하기 위해 Cronbach's α 계수를 활용하여 신뢰성을 검토하였다. 정화단계에서 제거된 설문항목을 뺀 총 37개의 항목들을 대상으로 검증을 실시하였으며, 각 변수에 대한 신뢰성 검증 결과는 모든 변수들의 Cronbach's α값은 0.77 이상인 것으로 나타났다.

다음으로 타당성을 검증을 실시하였는데 요인분석에 포함되지 않는 사회연결망 측정 변수 3개와 인구통계학적 변수 6개를 제외하면 37개 항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서 분석에 사용된 표본은 391부이기에, Hair 등(1998)이 주장하는 설문항목 대 표본 수 기준인 5배를 충족시키고 있다.

본 연구에서 사용되는 변수들에 대한 타당성 검증은 독립변수, 매개변수, 결과변수 등으로 구분하였으며, 회전된 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 판별타당성의 확보를 위해 많이 활용되는 주성분분석(principal component factor analysis)을 이용하였으며, 요인회전 방법으로는 요인들간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 직각회전방법(varimax rotation)을 선택하였다. 우선 1차 요인분석을 통해 요인적재치가 낮게 나타나거나 의미가 없게 묶인 항목을 제외시키고, 나머지 항목에 대한 요인분석을 2차적으로 실시하는 방법이 사용하였다. 분석 결과는 표 1과 표 2에 나타나 있다.

변수간 상관관계

본 연구에서 사용된 관련 변수들의 기술

1) Hair 등(1998)은 비회전 요인분석의 요인부하량이 0.3 이상이면 최소한의 수준이며, 0.5 이상으로 나타나면 실질적으로 유의한 것으로 고려할 수 있다고 하였다.

www.kci.go.kr

표 1. 독립변수에 대한 요인분석 결과

항목 \ 요인	요인			
	능력	평판	호의	성실성
제작스태프들이 많은 지식을 가지고 있다	**.796**	.099	.157	.189
제작스태프들이 전문화된 능력을 가지고 있다	**.762**	.193	.069	.225
제작스태프들이 전문 기술에 대해 자부심을 느낀다	**.740**	.107	.175	.179
제작스태프들이 모두 뛰어난 자질을 가지고 있다	**.658**	.290	.365	.031
제작스태프들이 각자 맡은 일을 잘 해낼 수 있다	**.552**	.153	.452	.220
제작스태프들의 이름만 떠올려도 우리 작품이 성공할 것이다	.097	**.826**	.193	.115
제작스태프들이 대외적으로 좋은 일을 많이 하면 작품의 성과도 좋을 것이다	.172	**.810**	.020	.129
제작스태프들의 명성만 듣고도 열심히 일을 해야겠다는 생각이 든다.	.184	**.775**	.261	.174
제작스태프들의 명성이 높기 때문에 이 팀을 믿을 수 있다.	.254	**.678**	.370	.218
제작스태프들은 자기가 맡은 업무에 대해 책임의식이 강하다.	.299	.161	**.723**	.318
제작스태프들은 자기가 맡은 업무가 매우 가치 있는 일이라고 생각한다.	.274	.221	**.714**	.291
제작스태프들은 각자가 서로 간에 공평(fair)하게 대한다.	.071	.486	**.595**	.004
제작스태프들은 직업에 대한 직업윤리를 확고하게 가지고 있다.	.337	.349	**.412**	.270
제작스태프들은 불만이 있더라도 고의로 일을 게을리 하지 않을 것이다	.161	.194	.115	**.815**
제작스태프들은 업무를 함에 있어서 중요한 것이 무엇인지 잘 알고 있다.	.274	.144	.255	**.760**
제작스태프들은 제작팀에 도움이 되는 일이라면 어떤 일이든 할 것이다.	.309	.182	.452	**.558**
아이겐 값	3.117	3.090	2.479	2.087
설명비율(%)	19.482	19.310	15.492	13.042
누적설명 비율(%)	19.482	38.792	54.284	67.326

통계와 변수들 간의 상관관계는 표 3과 같다. 또한 독립변수들 간의 다중공선성(multicollinearity)이 존재하는 지를 알아보기 위해 독립변수들 간의 VIF(variable inflation factor)를 추정하였다. 유의한 상관관계 값이 가장 높은 호의와 평판간의 VIF 값이 2.345로 5보다 적게 나타났기 때문에 가설검증을 실시함에 있어 독립변수들 간의 다중공선성이 문제되지 않는다고 판단하였다(이군희, 2002).

상관관계 분석 결과, 속성신뢰 형성에 영향을 주는 선행요인인 개인특성 중 능력(r=.483), 성실성(r=.422), 호의(r=.565), 평판(r=.617)의 네 가지 특성이 속성신뢰와 정(+)의 유의한 상관관계가 나타났다. 또한 속성신뢰는 직무몰입(r=.430), 팀몰입(r=.572), 조직시민행동(r=.574)과 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

인구통계학적 특성 중 팀규모(r=.130)가 속

www.kci.go.kr

표 2. 매개변수 및 결과변수에 대한 요인분석 결과

항목 \ 요인	요인			
	조직시민 행동	속성 신뢰	직무 몰입	팀 몰입
제작스태프 동료가 어려움을 겪으면 그 동료를 도와준다	**.784**	.190	.002	.104
제작팀에서 일어나는 여러가지 변화에 자발적으로 동참한다.	**.720**	.043	.195	.301
나는 제작팀 이미지에 보탬이 되는 행동을 하려고 노력한다	**.702**	.177	.018	.252
동료가 결근이나 조퇴를 하면 그 사람의 일을 기꺼이 대신하여 준다.제작팀의 지시사항 등을 명심하고 잘 지킨다	**.693**	.234	.128	-.021
제작스태프에 새로 합류한 사람이 업무에 잘 적응하도록 도와준다	**.672**	.145	.161	.238
제작스태프 중에서 일이 많은 동료를 기꺼이 도와준다.	**.655**	.190	.097	.235
제작스태프들이 중요한 사안들을 잘 처리할 수 있도록 배려할 것이다	**.636**	.271	.105	.227
동료들이 주도적으로 일하도록 맡겨 둔다	.153	**.680**	.153	.057
제작스태프들이 맡은 일을 잘 하고 있는지 일일이 체크할 필요없다	.135	**.668**	.136	.496
업무와 관련된 아이디어들을 동료들과 공유하고 있다	.135	**.617**	.070	.497
업무와 관련한 노하우를 동료들과 공유하고 있다	.327	**.613**	.064	.078
작품 제작과 관련하여 내가 아는 모든 것을 공유하고 있다	.263	**.600**	.203	-.138
제작 업무에서 얻은 아이디어들을 동료들과 공유하고 있다.	.177	**.578**	.192	.476
나는 일에 미쳐서 바쁘게 사는 것이 가치있다고 생각한다	.191	**.577**	.138	.536
나는 사람들이 일과 관련된 것이 인생의 목표여야 한다고 생각한다	.092	.143	**.846**	.105
일이란 모든 시간을 들여 몰두해야 하는 특별한 것이라고 생각한다	.065	.146	**.816**	.209
내 인생에 있어서 가장 중요한 것이 일이라고 생각한다	.056	.192	**.800**	.199
제작팀의 가치관과 나의 가치관이 비슷하다	.233	.087	**.735**	.083
나의 가치관과 제작팀의 가치관이 더욱 비슷해지고 있다	.399	.072	.251	**.687**
내가 우리 팀의 일원이라는 사실을 자랑스럽게 이야기한다	.270	.101	.223	**.662**
	.398	.142	.174	**.606**
아이겐 값	4.153	3.069	2.954	2.743
설명비율(%)	19.777	14.614	14.065	13.064
누적설명 비율(%)	19.777	34.391	48.456	61.250

성신뢰와 정(+)의 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 기타 인구통계학 변수들은 상관관계가 나타나지 않았다. 이는 일시적 과업팀에서의 속성신뢰 형성에 있어서는 일반적인 조직에서의 신뢰형성과 달리 연령, 학력, 경력 등 일반적인 인구통계학적 변수가

www.kci.go.kr

표 3

www.kci.go.kr

별 상관이 없다는 것을 의미한다.

속성신뢰의 원인 및 결과 분석

팀구성원 특성과 속성신뢰와의 관계에 대한 회귀분석 결과는 표 4와 같다. 표 4의 모형 2에서 제시된 바와 같이 인구통계학적인 변수들을 통제한 상태에서 팀구성원 특성에 관련된 변수들을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 검증결과 능력과 호의, 평판이 속성신뢰에 미치는 영향력이 유의수준 .01에서 각각 β=.165, β=.164, β=.335로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 성실성은 유의한 관계가 나타나지 않았다.

따라서 팀 구성원들의 능력이 속성신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1과 팀 구성원들의 호의가 속성신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-3 및 팀 구성원들의 평판이 속성신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-4는 채택되었다. 그러나 팀 구성원들의 성실성이 속성신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2는 기각되었다.

팀 구성원의 사회연결망과 속성신뢰와의 관계에 대한 회귀분석 결과는 표 5와 같다. 표 5의 모형 2에서 제시된 바와 같이 인구통계학적인 변수들을 통제한 상태에서 팀구성원들의 사회연결망에 관련된 변수들을 독립변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 검증결과

표 4. 팀구성원 특성이 속성신뢰에 미치는 영향 분석 결과

	변 수	모형 1		모형 2	
		Beta	Std. Error	Beta	Std. Error
통제변수	(Constant)				
	팀구성일수	.001	.001	.001	.000
	팀규모	.010*	.004	.008*	.003
	경력	.043	.029	-.008	.022
	성별	.095	.089	.024	.068
	학력	-.043	.041	-.033	.031
	제작비	-.003	.007	-.002	.005
독립변수	팀구성원특성				
	능력			**.165****	.053
	성실성			**.014**	.047
	호의			**.164****	.056
	평판			**.335****	.043
	R^2	.040		.459	
	Adjusted R^2	.025		.445	
	△F	2.670		73.532	
	Sig. △F	.015		.000	

주) * p<.05 ** p<.01

www.kci.go.kr

표 5. 팀구성원의 사회연결망이 속성신뢰에 미치는 영향 분석 결과

	변 수	모형1		모형2	
		Beta	Std. Error	Beta	Std. Error
통제변수	(Constant)				
	팀구성일수	.001	.001	.001	.001
	팀규모	.010*	.004	.011**	.004
	경력	.043	.029	.028	.029
	성별	.095	.089	.073	.088
	학력	-.043	.041	-.050	.040
	제작비	-.003	.007	-.006	.007
독립변수	신뢰주체사회연결망				
	연결 크기			**-.043***	.017
	연결 범위			**-.007**	.039
	연결 강도			**.110****	.042
	R^2	.040		.075	
	Adjusted R^2	.025		.053	
	$\triangle F$	2.670		4.845	
	Sig. $\triangle F$	.015		.003	

주) * p<.05 ** p<.01

연결망 특성 가운데 연결강도가 유의수준 .01에서 속성신뢰(β=.110)에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 연결의 크기는 유의수준 .05에서 속성신뢰(β=-.043)에 유의한 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 연결의 범위는 속성신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

따라서 연결의 크기가 클수록 속성신뢰는 높을 것이라는 가설 2-1과 연결의 범위가 넓을수록 속성신뢰는 높을 것이라는 가설 2-2는 기각되었다. 그러나 연결의 강도가 강할수록 속성신뢰는 높을 것이라는 가설 2-3은 채택되었다.

일시적 과업팀에서의 속성신뢰와 팀구성원들의 직무태도 간 관계를 분석한 결과 속성신뢰는 직무몰입, 팀몰입 그리고 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

속성신뢰와 직무태도와의 관계에 대한 회귀분석 결과는 표 6과 같다. 표 6의 모형 2에서 제시된 바와 같이 인구통계학적인 변수들을 통제한 상태에서 속성신뢰에 관련된 변수들을 독립변수로 직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동을 결과변수로 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 검증 결과 속성신뢰는 유의수준 .01에서 직무몰입(β=.560), 팀몰입(β=.671), 조직시민행동(β=.545)에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1, 3-2, 3-3은 모두

www.kci.go.kr

표 6. 속성신뢰가 직무태도 및 행동에 미치는 영향 분석 결과

모형	종속변수: 직무몰입				종속변수: 팀몰입				종속변수: 조직시민행동			
	모형 1		모형 2		모형 1		모형 2		모형 1		모형 2	
	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error	Beta	Std. Error
통제변수												
팀구성일수	.000	.001	.000	.001	.001	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.000
팀규모	.006	.006	.001	.005	.015**	.005	.008	.004	.008*	.004	.002	.003
경력	.050	.039	.026	.035	.016	.035	-.013	.029	.084*	.028	.060**	.023
성별	.128	.119	.075	.108	.126	.108	.062	.090	.011	.085	-.040	.070
학력	-.100	.054	-.076	.049	-.064	.049	-.035	.041	-.029	.039	-.005-.0	.032
제작비	.008	.009	.010	.008	-.008	.008	-.005	.007	-.012	.007	10	.005
독립변수: 속성신뢰			**.560****	.062			**.671****	.051			**.545****	.040
R^2	.027		.198		.042		.337		.046		.354	
Adjusted R^2	.012		.183		.027		.325		.031		.342	
△F	1.765		81.809		2.782		170.698		3.056		183.102	
Sig. △F	.105		.000		.012		.000		.006		.000	

주) * $p<.05$ ** $p<.01$

채택되었다.

가설 4는 속성신뢰가 팀구성원 특성과 팀구성원의 사회연결망 특성이 팀구성원의 직무태도에 미치는 영향관계에서 매개역할을 하는가에 관한 것이다. 속성신뢰의 매개역할 검증에 있어 팀구성원 특성 중 성실성과 팀구성원 사회연결망 중 연결의 범위는 제외하였다. 이는 앞서 실시한 가설 1, 2의 검증에서 통계적으로 유의한 관계가 없는 것으로 나타났기 때문이다.

가설 4의 매개효과를 검증하기 위해 경로분석을 실시하였다. 경로분석은 여러 변수들 간의 인과적 관계를 설명하기 위하여 사용하는 기법 중의 하나로서 독립변수들이 종속변수에 미치기까지의 경로와 영향력을 분석하여 독립변수들이 종속변수에 미치는 직-간접효과를 측정하는 통계기법이다.

본 연구에서 경로분석은 다중회귀분석을 통해 이루어졌다. 먼저 속성신뢰의 선행변수인 팀구성원 특성요인 3개, 팀 구성원의 사회연결망 특성요인 2개 등 총 5개 요인을 동시에 투입하고, 속성신뢰를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 다음으로 독립변수 5개와 속성신뢰를 합쳐 독립변수로 동시에 투입하고 팀구성원의 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)를 종속변수로 하는 회귀식을

www.kci.go.kr

각각 실시하였으며 그 결과는 표 7과 같다.

표 7은 경로분석 결과 나타난 변수 간 관계를 정리한 것이다. 능력은 직무몰입에는 아무런 효과가 나타나지 않았으나 팀몰입과 조직시민행동에 대해서는 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과가 나타났다. 구체적으로 능력이 팀몰입과 조직시민행동에 미치는 직접효과가 각각 β=.116, β=.119이었고, 속성신뢰를 매개로 한 간접효과가 각각 β=.058, β=.053으로 나타났다. 평판의 경우 직무몰입과 팀몰입 그리고 조직시민행동에 대해서 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과도 나타났다. 그리고 호의의 경우 조직시민행동에 대해서 만 직접효과(β=.162)와 속성신뢰를 매개로 한 간접효과(β=.057)가 같이 나타났다. 이는 속성신뢰가 능력과 팀몰입, 능력과 조직시민행동, 호의와 조직시민행동 그리고 평판과 직무몰입, 평판과 팀몰입, 평판과 조직시민행동 등 각각의 두 변수간의 관계에서 매개역할을 하고 있음을 의미한다.

다음으로 연결의 크기는 팀몰입에는 아무런 효과가 나타나지 않았지만, 직무몰입과 조직시민행동에 대한 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과가 부정적으로 나타났다. 구체적으로 연결의 크기가 직무몰입과 조직시민행동에 미치는 직접효과가 각각 β=-.148, β=-.162이었고, 간접효과가 β=-.050, β=-.048로 나타났다. 연결의 강도는 직무태도(직무몰입과 팀몰입, 조직시민행동)에 대한 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과도 함께 나타났다. 이는 속성신뢰가 연결의 크기와 직무몰입, 연결의 크기와 조직시민행동, 연결의 강도와 직무몰입, 연결의 강도와 팀몰입, 연결의 강도와 조직시민행동 등 각각의 두 변수간의 관계에서 매개역할을 하고 있음을 의미한다.

속성신뢰의 매개효과에 대한 판단여부는 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 가설검증을 기준하였다[2]. 가설 4-1은 팀구성원 특성(능력, 성실성, 호의, 평판)이 속성신뢰를 매개로 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 영향을 미치는가에 관한 것이다. 표 7에서 보는 바와 같이 능력은 직무몰입에는 아무런 효과가 나타나지 않았으나 팀몰입과 조직시민행동에 대해서는 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과가 나타났다. 구체적으로 능력이 팀몰입과 조직시민행동에 미치는 직접효과가 각각 β=.116, β=.119이었고, 속성신뢰

2) Baron과 Kenny(1986)가 주장한 매개효과에 관한 가설검증은 아래 3단계의 회귀식의 조건을 만족시켜야 한다.

회귀식(X1→X2→Y)	조건
① X2=α1 +β1·X1	회귀식 ①에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉 β1이 유의해야 한다.
② Y=α2 +β2·X1	회귀식 ②에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉 β2가 유의해야 한다.
③ Y=α3 +β3·X1 +β4·X2	회귀식 ③에서 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 즉 β4가 유의해야 한다.

주) X1 = 독립변수 X2 = 잠정적인 매개변수 Y = 종속변수 α=상수 β=회귀계수

www.kci.go.kr

표 7. 속성신뢰의 매개효과 분석

종속변수	독립변수	경로(회귀)계수			F	R^2
		직접효과	간접효과	전체효과		
속성신뢰	능력	.168	-	.168	32.225	.459
	호의	.180	-	.180		
	평판	.400	-	.400		
	연결크기	-.152	-	-.152		
	연결강도	.135	-	.135		
직무몰입	평판	.271	.133	.404	8.731	.217
	연결크기	-.148	-.050	-.198		
	연결강도	.095	.045	.140		
	속성신뢰	.332	-	.332		
팀몰입	능력	.116	.058	.174	21.805	.409
	평판	.480	.138	.618		
	연결강도	.097	.046	.143		
	속성신뢰	.344	-	.344		
조직시민행동	능력	.119	.053	.172	25.493	.447
	호의	.162	.057	.219		
	평판	.384	.126	.510		
	연결크기	-.162	-.048	-.210		
	연결강도	.229	.042	.271		
	속성신뢰	.314	-	.314		

를 매개로 한 간접효과가 각각 β=.058, β=.053으로 나타났다. 평판의 경우 직무몰입과 팀몰입 그리고 조직시민행동에 대해서 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과도 나타났다. 즉 평판이 직무몰입과 팀몰입, 지식공유에 미치는 직접효과가 각각 β=.271, β=.480, β=.384이었고, 간접효과가 각각 β=.133, β=.138, β=.126으로 나타났다. 그리고 호의의 경우 조직시민행동에 대해서 만 직접효과(β=.162)와 속성신뢰를 매개로 한 간접효과(β=.057)가 같이 나타났다.

이는 속성신뢰가 능력과 팀몰입, 능력과 조직시민행동, 호의와 조직시민행동 그리고 평판과 직무몰입, 평판과 팀몰입, 평판과 조직시민행동 등 각각의 두 변수간의 관계에서 매개역할을 하고 있음을 의미한다. 그러나 가설 1에서 성실성은 속성신뢰에 영향을 주지 않았으므로 가설 4-1은 부분적으로 채택되었다.

가설 4-2는 팀구성원의 사회연결망(연결크기, 연결범위, 연결강도)이 속성신뢰를 매개로 직무태도(직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동)에 영향을 미치는 가에 관한 것이다. 표 7에서

www.kci.go.kr

보는 바와 같이 연결의 크기는 팀몰입에는 아무런 효과가 나타나지 않았지만, 직무몰입과 조직시민행동에 대한 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과가 부정적으로 나타났다. 구체적으로 연결의 크기가 직무몰입과 조직시민행동에 미치는 직접효과가 각각 β=-.148, β=-.162이었고, 간접효과가 β=-.050, β=-.048로 나타났다.

그리고 연결의 강도는 직무태도(직무몰입과 팀몰입, 조직시민행동)에 대한 직접효과뿐만 아니라 속성신뢰를 매개로 한 간접효과도 함께 나타났다. 구체적으로 연결의 강도는 직무몰입과 팀몰입, 조직시민행동에 미치는 직접효과가 각각 β=.095, β=.097, β=.229이었고, 간접효과가 각각 β=.045, β=.046, β=.042로 나타났다. 이는 속성신뢰가 연결의 크기와 직무몰입, 연결의 크기와 조직시민행동, 연결의 강도와 직무몰입, 연결의 강도와 팀몰입, 연결의 강도와 조직시민행동 등 각각의 두 변수 간의 관계에서 매개역할을 하고 있음을 의미한다. 그러나 가설 2에서 연결의 범위는 속성신뢰에 영향을 주지 않았으므로 가설 4-2는 부분적으로 채택되었다. 따라서 팀구성원 특성(능력, 성실성, 호의, 평판)과 팀구성원의 사회연결망(연결크기, 연결범위, 연결강도)이 속성신뢰를 매개로 직무태도에 영향을 미칠 것이라는 가설 4-1과 가설 4-2는 부분적으로 채택되었다.

토의 및 결론

최근 기업환경이 경쟁적으로 변하고 그 변화 속도가 빨라지면서 수직적이고 위계적인 조직들이 환경의 변화에 적응하기 쉬운 유연한 조직으로 변화되어 가고 있다. 지속적인 관계를 유지하던 안정적 조직이 일시적 작업팀을 비롯한 팀제로 바뀌면서 단기적이고 표면적인 만남 속에서도 신뢰를 창출할 수 있는지의 문제가 중요하게 부각되었다. 따라서 본 연구는 일시적 과업팀의 팀구성원들을 대상으로 신뢰의 형성에 영향을 미치는 요인과 결과에 대해 살펴보고자 하였다.

본 연구에서 일시적 과업팀에서의 신뢰 즉, 속성신뢰에 영향을 미치는 요인으로 팀구성원 특성(능력, 성실성, 호의, 평판)과 팀구성원의 사회연결망(연결크기, 연결범위, 연결강도)을 선정하였다. 속성신뢰의 결과로 나타나는 팀구성원의 직무태도로 직무몰입, 팀몰입, 조직시민행동을 포함하였다.

본 연구는 우리나라의 공중파 방송3사(KBS, MBC, SBS)의 드라마 제작스태프와 영화제작사 2개사의 영화제작스태프 총 391명을 대상으로 분석한 자료에 근거하여 실증적으로 분석하였다.

본 연구에서 얻은 연구결과의 시사점을 선행연구의 결과와 비교하여 논의하면 아래와 같다.

첫째, 일시적 과업팀에서 팀구성원 특성이 대체로 속성신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 팀구성원 특성 중 능력과 평판, 호의를 높게 지각할수록 속성신뢰가 높게 나타났다. 그러나 성실성은 속성신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 피신뢰자 특성과 신뢰와의 관계에 관한 선행연구 결과(Sitkin & Roth, 1993; Mayer et al., 1995; McAllister, 1995; Whitener et al., 1998; Dasgupta, 1998)와 일치하는 것이다. 그러나 성실성이 신뢰의 결정요소라고 한 Butler(1991)와 Davis(1999)의 주장과는

www.kci.go.kr

다르게 나타났다. 이러한 결과는 일시적 과업팀에서는 팀구성원 각자가 성실함을 지니는 것만으로는 팀구성원 간에 신뢰가 형성되지 않고, 팀구성원의 능력과 평판 등 직무관련 요인들이 상대적으로 더 중요한 요인임을 의미한다.

둘째, 일시적 과업팀내 팀구성원의 사회연결망이 속성신뢰에 미치는 영향은 연결의 강도(친밀도)만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정해진 기간 동안에 주어진 과업을 완수해야 하는 일시적 과업 팀에서는 얼마나 많은 사람들과 얼마나 자주 만나는가 하는 양적인 것보다는 질적인 측면 즉 정보를 제공하는 사람과의 친밀도가 더 중요하다는 것을 의미한다. 따라서 강하고 밀도 높은 작은 정보 네트워크가 더 유리할 것이라는 Morrison(2002)의 주장과도 맥을 같이하는 것이다. 이러한 결과를 통해서 일시적 과업팀의 리더는 팀구성 초창기부터 팀원들 간의 친밀도를 높이기 위한 노력을 집중적으로 해야 한다는 것을 알 수 있다.

셋째, 일시적 과업팀에서의 속성신뢰가 팀구성원들의 직무태도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이는 신뢰의 선행연구(Driscoll, 1978; Cook & Wall, 1980; Podsakoff, Mackenzie & Moorman, 1990; Mayer, Davis & Schoorman, 1995; McAllister, 1995; Mishra, 1996; Whitener et al., 1998)에서의 결과들과 일치한다. 그리고 일시적 과업팀을 대상으로 한 연구에서도 속성신뢰가 집단만족과 긍정적으로 관련되어 있음을 밝힌 Popa(2005)의 연구결과와도 일치한다. 이러한 결과는 영구조직이든 일시적 과업팀이든 어느 형태의 조직에서나 구성원들 간의 신뢰는 구성원들의 직무태도에 영향을 미친다는 사실을 보여내는 것이라고 할 수 있다.

넷째, 속성신뢰의 매개효과를 부분적으로 확인할 수 있었다. 본 연구에서는 능력과 평판, 호의 및 연결강도 등의 요인들이 속성신뢰를 통해 팀구성원들의 직무태도에 부분적으로 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다. 특히 다른 독립변수에 비해 연결의 강도가 직무태도에 미치는 상대적인 영향력이 다른 요인들에 비해 높았다. 이는 팀 구성원들 간의 친밀도가 속성신뢰를 유발하는 중요한 요인임을 의미하므로 기업을 비롯한 각종 조직들에서는 팀 구성원들 간에 친밀한 인간관계를 형성시키기 위해 동호회 활동과 같은 비공식모임 등을 적극적으로 활성화시킬 필요가 있음을 의미한다.

본 연구는 일시적 과업팀을 대상으로 한 속성신뢰를 연구하면서 기존의 신뢰연구에서 다루었던 신뢰의 선행변수와 결과변수를 그대로 사용하였는데 앞으로는 속성신뢰 특유의 원인과 결과변수에 대한 연구가 필요하다. 이러한 연구한계가 발생하는 이유는 속성신뢰의 개념이 등장한 지 얼마 되지 않았고, 이에 대한 연구가 국내외적으로 부족하기 때문이다.

본 연구는 설문조사를 실시하여 설문응답자들로부터 자신들의 생각을 표현하도록 하였다. 변수 측정의 과정에서 원인변수와 결과변수를 보다 객관적으로 측정하지 못하고 동일인에 의한 응답에 의존함으로써 동일인에 의한 응답 오류를 극복하지 못하였다. 응답자의 인식과 감정을 설문지로 물은 결과를 사용함으로써 사회적으로 바람직한 응답을 할 가능성을 포함하여 응답과정의 오류가 존재하며, 연구결과를 해석할 때 이러한 측정상의 문제를 감안해야 할 것이다.

본 연구의 결과변수는 주로 개인의 태도 및

www.kci.go.kr

행동인데, 일시적 과업팀의 성격상 성과와 같은 변수를 포함시켜 연구할 필요가 있다. 속성신뢰의 선행연구(Popa, 2005)에서는 성과가 속성신뢰와 관련이 없다고 하였으나, 이에 대한 후속 연구가 필요하다. 특히 성과는 기업을 비롯한 각종 조직들에서 매우 관심이 높은 변수이기 때문에 신뢰와 성과의 관계를 규명하기 위한 노력은 앞으로도 지속적으로 이루어져야 할 분야라고 판단된다. 팀의 규모를 원인변수로 설정하는 방안과 모형의 적합도를 검증하고 제 변수들간의 관계를 구조방정식모형에 의해 분석하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 아울러 연구대상을 조직의 태스크포스팀을 대상으로 한다면 보다 많은 조직상황에서 속성신뢰의 원인과 결과를 다룬 연구가 축적될 것이다.

참고문헌

구자숙 (2005). 조직내 신뢰: 개념화와 연구동향. 한국심리학회지, Vol. 11(특집호), 69-83.

이군희 (2002). 사회과학 연구방법론, 법문사.

정범구, 이상석 (1999). 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서 신뢰의 매개효과에 관한 연구. 경영논집, 15(1).

Anderson, M. (2002). The Effects of Individuals' Social Network Characteristics and Information Processing Characteristics on their Sense Making of Complex, Ambiguous issues. *Doctorial Dissertation*, The University of Minnesota.

Aubert, B. A., & Kelsey, B. L. (2003). Further Understanding of Trust and Performance in Virtual Teams. *Small Group Research, 34, 575-618.*

Barber, B. (1983). *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, NJ.

Bian, Y. (1997). Bringing Strong Ties Back in: Indirect Ties, Network bridges, and Job Searches in China. *American Sociological Review*, 62, 366-385.

Bishop, J. W., & K. D. Scott (2000). An Examination of Organizational and Team Commitment in a Self-directed Team Environment. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 439-450.

Blake R. R., & Mouton, J. S. (1984). *Solving Costly Intergroup Conflicts: Achieving Intergroup Trust, Cooperation and Teamwork*. San Francisco: Jossey-Bass.

Blau, P. H. (1964). *Exchange and Power in Social Life,* NY: John Wiley.

Burt, R. S. & Knez, M. (1996). Trust and Third-Party Gossip. In R. M. Kramer & T. R. Tyler(Eds.), *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*, 68-89.

Butler, J. K. (1991). Towards Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Condition of Trust Inventory. *Journal of Management,* 17, 643-663.

Carnevale, D. G. (1995). *Trustworthy Government*, San Francisco: Jossey-Bass.

Clark, M. C. & Payne, R. L. (1997). The Nature and Structure of Workers' Trust in Management. *Journal of Organizational Behavior.* 18, 205-224.

Cook, J. & Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment

www.kci.go.kr

and Personal Need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology,* 53, 39-52.

Cross, R. & Cummings, J. N. (2004). Ties and Network Correlates of Individual Performance in Knowledge-Intensive Work. *Academy of Management Journal,* 47, 928-937.

Dasgupta, P.(1988). Trust as a Commodity. in D. Gambetta(Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, 49-72.

Das, T. K. & B. S. Teng. (1998). Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23(3), 491-512.

Davis, G. M. (1999). A Test of an Interpersonal Trust Model. *Dissertation Abstracts International,* 60, 6B, 2996.

Driscoll, J. W. (1978). Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction. *Academy of Management Review,* Vol. 21(1),: 44-56.

Giffin, K. (1967), The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Department. *Psychological Bulletin,* 68, 104-120.

Goodman, R. A., & Goodman, L. P. (1976). Some Management Issues in Temporary Systems: A Study of Professional Development and Manpower-The Theater Case. *Administrative Science Quarterly,* 21, 494-501.

Heimer, Carol A. (2001). Solving the Problem of Trust. In K.S. Cook (ed.) *Trust in Society*, New York, NY: Russell Sage Foundation, 40-88.

Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Moral Philosophy. *Academy of Management Review*. 20(2), 379-390.

Ibarra, H. (1995). Race, Opportunity, and Diversity in Social Circles in Managerial Networks. *Academy of Management Journal,* 38, 673-703.

Ibarra, H. (1997). Paving an Alternative Route: Gender Differences in Managerial Networks. *Social Psychology Quarterly,* 60, 91-102.

Jarvenpaa, S. L., Knoll, K., & Leidner, D. E. (1998). Is Anybody Out There? The Implications of Trust in Global Virtual Teams. *Journal of management Information Systems,* 14, 29-65.

Kanungo, R. N. (1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology,* 67(3), 341-349.

Kawin, B. F. (1992). *How Movies Work*. Berkely: University of California Press.

Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal,* 37(3), 656-669.

Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (1987). *The Leadership Differs from Management*. New York: Free press.

Kramer, R. M. & Cook, K. S. (2004). *Trust and Distrust in Organizations: Dilemas and Approaches.* New York: Russell Sage Foundation.

Larzelere, R. E. & Huston, T. L. (1980). The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.

Lin, N. (2001). *Social Capital: A Theory of Social*

www.kci.go.kr

Structure and action. NY: Cambridge University Press.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review,* 20(3), 709-734.

McAllister, D. J. (1995), Affect-and Cognition -Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal,* 38(1), 24-59.

Messik, D. M. & Kramer, R. M. (2001). Trust as a Form of Shallow Morality. In K. S. Cook(Ed.). *Trust I society*(pp. 89-118). New York: Russell Sage Foundation.

Meyerson, D. Weick, K. E., & Kramer, R. M. (1996). Swift Trust and Temporary Groups. In R. M. Kramer & T. R. Tyler(Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory And research*(pp.166-195). Thousand Oaks, CA: Sage.

Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The Centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (ed.), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, 261-287.

Morrison, E. W. (2002), Newcomers' Relationships: The Role of Social Network Ties during Socialization. *Academy of Management Journal*, 45, 6, 1149-1160.

Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. *Research in Organizational Behavior.* 12, 43-72.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. Moorman, R. H. & Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership Quarterly,* 1(2), 107-142.

Popa, C. L. (2005), *Initial Trust Formation in Temporary Small Task Groups: Testing a Model of Swift Trust*. Ph d. Dissertation, Kent State University.

Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Explaining the Limited Effectiveness of Legalistic "Remedies" for Trust/Distrust, *Organizational Science,* 4, 367-392

Smith, K. G., Carroll, S. J. & Ashford, S. J. (1995). Intra-and Interorganizational Cooperation: Toward a Research Agenda. *Academy of Management Journal,* 38, 7-23.

Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. & Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of Trust: an Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review.* 23(3), 513-530.

Williamson, O. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: The Free Press.

1차 원고접수 : 2009. 03. 31
수정 원고접수 : 2009. 05. 16
최종게재결정 : 2009. 05. 19

www.kci.go.kr

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2009. Vol. 22, No. 2, 183-207

A Study on the Relationship between Antecedents, Swift Trust and Work Attitudes of Interpersonal Trust in the Temporary Task Team

Seondong Kim
Planning & Coordination
SBS

Kyungkyu Park
School of Business
Sogang University

Hyochang Lim
Department of Business Administration
Seoul Women's University

The objective of this study is to reveal the antecedents and outcomes of trust, or more specifically swift trust, among team members in a temporary task team. The purpose of this study is to analyze trust antecedents based on social network variables and conduct trust research among team members of a temporary task team. The conclusions drawn from this study are briefly summarized as follows: First, the attributes of each team member within a temporary task team have an overall positive effect on swift trust. Second, the social network of the team members has a direct influence on the swift trust among team members in a temporary task team. Third, it is clearly proven that swift trust in a temporary task team has a positive influence on the work attitudes of the team members. In other words, if swift trust exists between team members, it will have a positive influence on each individual's job commitment, team commitment and organizational citizenship behavior. Fourth, swift trust was seen to play an intermediary role between preceding factors and outcome variables. Factors such as ability, reputation, benevolence, and strength of ties comprise swift trust and these factors directly influence the working attitudes of the team members. The implications and limitations of this study was discussed.

Key words : trust, swift trust, temporary task team, social network

www.kci.go.kr