

## 조직에서의 신뢰: 개관

임성만 · 김명언  
서울대 심리학과

본 연구는 최근 급격하게 관심을 모으며 발표되고 있는 조직에서의 신뢰에 대한 연구들을 개관함으로써 논점들을 정리함과 동시에 향후 연구 방향을 모색하려는 시도이다. 조직에서의 신뢰에 대한 주요 논점은 다음 세 가지로 축약될 수 있다. 첫 째, 신뢰에 대한 다양한 시각을 통합할 수 있는 정의를 규정하는 것이다. 신뢰는 인지, 정서 및 행동 요소를 포함하는 심리적 상태로 규정될 수 있으며, 신뢰가 문제로써 존재하기 위한 조건인 위험(혹은, 위험 감소)과 신뢰자와 신뢰받는 자간의 상호 의존관계에 대한 고려가 신뢰 연구에 결정적인 요소로 작용한다. 둘째, 신뢰의 구성 요소와 형태 및 선행 요인에 관한 규명이다. 신뢰의 근거에서 비롯된 구성 요소와 형태는 인지적인 신뢰와 감정적인 신뢰 및 사회적 환경에 의해서 획득되는 제도에 근거한 신뢰로 구분될 수 있다. 선행 요인으로는 개인적 신뢰 성향 및 능력, 도덕성, 그리고 너그러움의 요인들이 제안되었지만 감정적 신뢰의 선행요인이나 제도에 근거한 신뢰의 선행 요인들에 대한 검토는 미흡한 수준이다. 끝으로, 신뢰와 불신의 관계에 대한 논의이다. 신뢰와 불신이 동일 차원상의 양극의 개념인지, 아니면 관련은 있지만 상이한 차원의 개념인지에 대한 논의가 활발히 진행 중이다. 본 연구는 결론 및 제언을 통해서 이 논점들에 대한 의견과 향후 연구될 수 있는 주제들을 제시하였다.

1990년대 중반 이후, 신뢰에 대한 수많은 저서와 연구 논문들이 발표된 것은 현대 산업 사회에서 신뢰의 중요성을 새롭게 인식한 결과라고 볼 수 있다(예, Fukuyama, 1995; Gambetta, 1988; Kramer, 1999; Kramer와 Tyler, 1996; Misztal, 1996; Rousseau, Sitkin, Burt와 Kramer, 1998; Seligman, 1997; Shaw, 1997; Wicks, Berman과 Jones, 1999; Zand, 1997). 높은 신뢰 관계 구축이

좋은 조직을 의미하는 것으로 간주했던(Porter, Lawler와 Hackman, 1975) 과거의 피상적인 시각에서부터 출발하여, 신뢰가 협동과 지원, 이타적 행동 등 자발적 사회성을 촉진시키고(Axelrod, 1984; Brockner와 Siegel, 1996; Brockner, Siegel, Daly, Tyler와 Martin, 1997; Das와 Teng, 1998; Fukuyama, 1995; Jones와 George, 1998; Kramer, Brewer와 Hanna, 1996; Mayer, Davis와 Schoorman,

1995; Messick, Brewer, Kramer, Zemke와 Lui, 1983; Powell, 1996; Smith, Carroll과 Ashford, 1995; Tyler와 Degoey, 1996), 감시와 통제 등을 포함하는 거래 비용을 낮추며(Chiles와 McMackin, 1996; Creed와 Miles, 1996; Cummings와 Bromiley, 1996; Granovetter, 1985; Jones, 1995; Kipnis, 1996; Lewicki와 Bunker, 1996; Meyerson, Weick과 Kramer, 1996; Reina와 Reina, 1999; Uzzi, 1997; Williamson, 1993), 불확실성과 변화 및 복잡한 상황에 대한 기업의 적응력을 증진시킨다(Creed와 Miles, 1996; Korsgaard, Schweiger와 Sapienza, 1995; Marshall, 1999; McAllister, 1995)는 구체적인 연구 결과들이 제시되어 왔다.

한국의 경우, 지난 1997년 외환 위기로 인하여 IMF 금융지원을 받는 상태에 이르렀을 때, 금융 부문에서의 통화량 확보라는 거시적 차원의 과제뿐만 아니라, 금융기관과 기업간의 불신에 의한 연쇄 부도, 회사의 부도 및 감원에 대한 피고용자들의 극심한 고용 불안 등의 경제 사회에서의 신뢰 회복 과제가 언론들에 의해 집중적으로 언급되었지만, 문제 해결에 실질적인 도움을 제공할 수 있는 연구는 최근에야 각 분야에서 신뢰에 대한 연구를 시작하고 있는 상태이다(김명연, 2000; 김호정, 1999; 나은영, 1999; 문형구, 1998; 이관용, 1999; 이동섭, 1997). 따라서 본 논문은 그동안 발표된 신뢰에 대한 연구들을 개관함으로써, 향후 조직 장면에서의 신뢰 연구가 나아갈 방향을 모색하고자 한다.

### 신뢰란 무엇인가?

신뢰는 편안함을 의미하는 독일어 *trost*에서 비롯되었다. 따라서 편안함에서 연상되는 많은 의미들이 신뢰의 개념에 내포되어 있고, 결과적으로 신뢰를 연구함에 있어서 부딪히는 어려움 중의 하나는 다른 개념들과의 혼용이다.

신뢰는 흔히 협동(*cooperation*)과 혼용되어 사용되고 있다(Bateson, 1988). 비록 신뢰가 종종 협동을 유발하기는 하지만, 협동이 위협에 처하게 될 상황을

조건으로 하지 않는다는 점에서 신뢰는 협동의 필요조건이 아니다(Mayer 등, 1995). 또한, Kee와 Knox (1970)가 지적했듯이, 죄수 딜레마 상황에서 관찰되는 협동이나 경쟁 행위는 신뢰 수준에 관계없이 여타 동기나 이성적 사고에 근거해서 나타나날 수 있는 것처럼 협동을 유발하는 신뢰 이외의 기제가 있음을 고려할 때 신뢰는 협동과는 분명히 구분되는 개념으로 간주해야 한다.

신뢰는 불확실감을 감소시키는 수단이라는 점에서 예측가능성(*predictability*)과도 혼용되고 있다(Lewis와 Weigert, 1985). 하지만 신뢰는 예측가능성 이상의 의미를 갖는다(Deutsch, 1958). 예측가능성은 상대방에 대한 평가 결과에 따라 위험이 예상되면 이를 피하려 하지만, 신뢰는 기꺼이 위험에 처하는 것을 감수한다는 점에서 구분된다(Mayer 등, 1995).

신뢰와 혼용되는 또 다른 개념으로는 확신(*confidence*)과 신념(*faith*)이 있다. 많은 연구자들은 신뢰를 정의함에 있어서 신뢰와 확신을 명확하게 구분하지 않고 있다(예를 들어, Coleman, 1990; Cook과 Wall, 1980; Deutsch, 1960; Frost, Stimpson과 Maughan, 1978; Jones, James와 Bruni, 1975). Luhmann(1988)에 의하면, 신뢰와 확신이 모두 실망스러운 결과가 나타날 수 있을 것이라는 예상을 내포한다는 점에서는 유사하지만, 확신은 이 경우 낮아지거나 없어지고, 신뢰는 위협에 대한 지각과 더불어 그것을 수용한다는 점에서 확신과 구분될 수 있다. 그리고, 확신과 신뢰가 모두 다른 사람의 역량이나 특성에 대한 평가에서 시작되지만, 신뢰는 항상 과거의 경험 지식에 근거하는 것이 아니라는 점에서 특정 지식의 결과로 갖게되는 확신과 구분된다(Shaw, 1997). 신뢰는 또한 신념(*faith*)과도 구별되는 개념인데, Shaw(1997)에 따르면, 신념이 이성을 초월하여 반대의 정보나 사상에 대해 전반적인 면역성을 갖춘 변화하기 힘든 믿음인 반면, 신뢰는 쉽게 깨지거나 철회하는 믿음인 것이다. 따라서, 신뢰는 단순한 확신과 맹목적인 신념의 중간 정도에 위치하는 개념으로 볼 수 있다.

신뢰에 대한 시각은 각 연구자들이 근거하고 있는 학문적 입장에 따라 다양하게 나타난다. 경제학자들은 비롯하여 인간의 합리성을 가정하는 연구자들은 신뢰를

계산적인 것(Axelrod, 1984; Lewicki와 Bunker, 1996; Tyler와 DeGoey, 1996; Williamson, 1993)으로 간주한다. 사회학자들은 신뢰를 '사회에 내포된(embedded) 사람들 간의 관계의 속성'이나(Granovetter, 1985; Misztal, 1996), 사람들이 당연히 받아들이고 있는 규범이나 제도(Fukuyama, 1995; Zucker, 1986)에서 찾으려 한다. 한편, 심리학적 조망은 신뢰하는 사람과 신뢰받는 사람의 어떤 특성들이 신뢰와 관련이 있는지를 밝히고자 하며, 따라서 개인 내부의 지각과 인지과정 및 정서에 초점을 둔다(Johnson-George와 Swap, 1982; Mayer와 Davis, 1999; Mayer, Davis와 Schoorman, 1995; McAllister, 1995; Rotter, 1971).

이처럼 신뢰는 연구자들의 입장에 따라서, 사회 속의 관계에 초점을 두고 "교환 관계에서 관련된 모든 사람들이 공유하고 있는 일련의 기대"(Doney, Cannon과 Mullen, 1998; Zucker, 1986)로 정의되거나, 개인 내부의 지각과정이나 감정 및 인지에 초점을 두고 "지각된 확률"(Bhattacharya, Devinney와 Chervany, 1998), "확실하고 긍정적인 기대"(Lewicki, McAllister와 Bies, 1998), "타인에 대한 긍정적인 기대"(Hagen과 Choe, 1998; Elangovan과 Shapiro, 1998; Das와 Tang, 1998), "타인에 대한 긍정적인 태도"(Whitener, Brodt, Korsgaard와 Werner, 1998) 및 "타인을 믿고 기꺼이 의존하는 것"(Mayer 등, 1995; McKnight, Cummings와 Chervany, 1998) 등으로 정의된다.

Rousseau 등(1998)은 신뢰에 대한 다양한 시각들을 종합하여 "타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거해서 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태"라고 정의하였다. 신뢰에 대한 정의는 결국 신뢰가 인지, 감정 및 행동 혹은 행동 의지 요소로 구성된 태도를 나타내는 것으로 볼 수 있다.

그러나 신뢰가 일반적인 태도와 구분되는 점은 신뢰 문제가 특정 조건하에서 발생한다는 점이다. 많은 연구자들이 공통적으로 제시하고 있는 신뢰의 첫째 조건은 위험(risk)이다. Mayer 등(1995)과 Zand(1972)가 신뢰의 정의에 포함시킨 "기꺼이 (이용당함으로써 손실을 입게 될) 위험을 감수하려는 것(willingness to be

vulnerable)"은 신뢰 정의에 있어서 필수적인 내용으로, 심리학뿐만 아니라 사회학 및 경제학적 시각에서도 신뢰의 개념에 주요한 요소이다(Rousseau 등, 1998). 위험이란 의사 결정자가 지각하는 손실의 확률이다(Chiles와 McMackin, 1996). 이 위험이 신뢰와 관련성을 갖게 되는 것은 두 개념의 상호성(reciprocity)에 의한 경로-의존적(path-dependent) 관계를 통해서이다: 위험은 신뢰의 기회를 생성하고, 신뢰는 다시 위험을 감수하게 한다(Rousseau 등, 1998). 더구나 위험 감수는 기대하는 행동이 나타났을 때 신뢰감을 강화한다(Das와 Teng, 1998). 따라서, 확실하고 위험 부담이 없는 상태에서 행위를 할 수 있다면 신뢰는 더 이상 문제가 될 필요가 없는 것이다(Lewis와 Weigert, 1985).

신뢰의 두 번째 조건은 상호의존성(inter-dependence)으로, 이는 다른 편에 의존하지 않고서는 결코 이득을 얻을 수 없는 관계에 있는 것을 의미한다(Rousseau 등, 1998). 위험과 상호의존성 모두 신뢰가 문제로 부각되게 하는데 필요한 조건이지만, 특히 상호의존성의 정도 변화는 지각되는 위험과 취해야 하는 신뢰의 본질에 변화를 유발한다(Sheppard와 Sherman, 1988). 따라서 신뢰를 정확히 이해하기 위해서는 양자간의 관계 맥락을 파악하고 이에 다른 상이한 본질의 신뢰 유형을 살펴보아야 한다.

## 신뢰의 구성 내용과 유형

신뢰가 인지, 감정 및 행동 요소를 포함하는 개념이라는 것은 앞에서 이미 언급한 바와 같으며, 연구자들은 신뢰를 측정하는 척도들에 이들 세 차원을 반영시키고 있다. '특정 대인 신뢰 척도'(Johnson-George 등, 1985)는 '일반적인 신뢰(general trust)', '믿을만함(trustworthiness)' 및 '정서적 신뢰(emo-tional trust)'의 세 하위 영역으로 구분된다. Cummings와 Bromiley(1996)는 조직간, 조직 내 부서간, 그리고 타부서원 사이의 신뢰를 측정하기 위한 '조직 신뢰 척도(Organizational Trust Inventory: OTI)'를 개발하면서 대상에 대한 믿음의 구성 요소로 '감정적 상

태'와 '인지', 그리고 '의도된 행동'의 세 영역을 구분하였다.

신뢰가 세 요소를 반영하는 개념이라는 것은 상황과 조건에 따라서 반영되는 세 요소들의 정도에 의해 표출되는 신뢰의 속성이 다를 수 있음을 의미한다. Mishra(1996)는 관리자들과의 면접을 통해서 신뢰를 구성하는 내용의 네 가지 차원을 규명하였다: 역량(competence), 개방성(openness), 배려(concern), 및 믿을 수 있음(reliability). 역량은 관리자가 올바른 결정을 할 것이라는 믿음, 개방성은 상황에 대해 관리자가 정확한 설명을 제시할 것이라는 믿음, 배려는 관리자가 부하 직원의 이익을 고려하여 행위를 할 것이라는 믿음, 그리고 믿을 수 있음은 언행의 일관성에 대한 믿음을 반영하는 것이다.

McAllister(1995)는 신뢰의 근간이 되는 요인을 구분하여 두 가지 유형의 신뢰를 주장한다: 하나는 타인의 역량이나 믿을 수 있음에 근거한 '인지에 근거한 신뢰(cognition-based trust)'이고, 또 다른 하나는 사람들 간의 감정적 결속에 기초하는 '감정에 근거한 신뢰(affect-based trust)'이다.

Lewicki와 Bunker(1996)는 신뢰의 발달 단계에 따라 다른 속성을 갖는 세 가지 유형의 신뢰를 제안하였다. 첫 번째 단계는 '제재(혹은, 계산)에 근거한 신뢰(deterrence or calculus-based trust)'로, 협동하지 않았을 경우에 상당한 처벌이 있을 것이라는 생각에서 비롯된 신뢰이다. 이는 앞에서 언급한 합리성 모형에 따른 신뢰의 대표적 형태로 볼 수 있다. 두 번째 단계는 '지식에 근거한 신뢰(knowledge-based trust)'로, 타인에 대해서 이미 잘 알고 있기 때문에 그들의 행동을 예측할 수 있다는 생각에서 비롯된 신뢰이다. 마지막 단계는 '동일시에 근거한 신뢰(identification-based trust)'로, 공동의 이득을 추구하기 위해서 타인의 목표나 행위를 필요로 하게 될 때 나타나는 것이다.

McKnight 등(1998)은 신뢰의 초기 형성 근거에 따라 '계산에 근거한 신뢰', '지식에 근거한 신뢰', '제도에 근거한 신뢰: 사회적 안전 체계, 당위, 혹은 다른 사회적 구조로 인해서 갖게 되는 안전감(Shapiro, 1987; Zucker, 1986)', '인지에 근거한 신뢰'1) 상

호작용 이전에 즉각적이고 인지적인 단서나 첫 인상에 의존하는 신뢰감(Lewis 등, 1985; Meyerson 등, 1996)', 그리고 '성격에 근거한 신뢰: 신뢰는 유아기에 부모로부터 양육 받는 것에서 발달하고(Bowlby, 1982; Erikson, 1968), 결과적으로 형성된 타인에 대한 일반적인 신뢰성향(Rotter, 1971)'의 다섯 가지 유형으로 구분하였다.

Jones와 George(1998)는 '조건적 신뢰(Conditional trust)'와 '무조건적 신뢰(Unconditional trust)'의 두 가지 유형을 제안한다: 조건적 신뢰는 양자가 서로 적절하게 행동하고 상황에 대해 갖고 있는 유사한 이해의 틀의 범위 내에서 기꺼이 거래에 응하는 상태를 뜻하며, 무조건적 신뢰란 반복적인 상호 작용에 의해서 형성된 공유된 가치 구조를 기반으로 신뢰를 경험하는 것이다.

Rousseau 등(1998)은 다양한 연구자들의 신뢰 유형 구분을 종합하여, 개인 수준과 사회 수준을 구분하고, 신뢰의 형성 근거와 발달 양상을 반영한 신뢰의 유형 발달 모형을 제안하였다: 사회 수준에서는 '제도화된 신뢰(Institutional trust)'가 지속적으로 존재하며, 개인 수준에서는 초기의 많은 부분을 차지하던 '계산된 신뢰(Calculative trust: 다른 연구자들이 명명한 '인지에 근거한 신뢰', '지식에 근거한 신뢰', '조건적 신뢰')'가 점점 줄어들고 후기에는 '관계적 신뢰(Relational trust: 다른 연구자들이 명명한 '감정에 근거한 신뢰', '동일시에 근거한 신뢰', '무조건적 신뢰')'가 더 많은 부분을 차지하는 발달 양상을 나타낸다.

신뢰의 형성, 발달, 혹은 본질적인 속성에 따라 신뢰를 고정적인 유형으로 구분할 수 있지만, 상황 요인에 따라 나타나는 신뢰의 속성이 달라질 수도 있음을 앞에서 지적한 바 있다. 즉, 신뢰가 문제로써 부각되는 조건 중의 하나로 거론되는 두 당사자간의 관계 유형 및 수준(Rousseau 등, 1998)이 그 상황에 요구되는 신뢰의 속성을 상이하게 할 수 있다. Sheppard와 Sherman(1998)에 따르면, 양자 관계는 의존적 형태

1) 이것은 McAllister(1995)가 제안한 '지식에 근거한 신뢰'와 유사한 개념이며, 여기서 '인지에 근거한 신뢰'는 그 초점이 첫 대면에서의 인상형성에 국한된 내용의 것이다.

(dependence)이거나 상호 의존적 형태(interdependence)로 구분할 수 있으며, 각 각의 의존 정도는 다시 피상적인 수준과 깊은 수준으로 구분할 수 있다. 각 각의 의존 형태와 의존 정도 수준을 조합한 네 가지 경우의 관계 상황은 상이한 위험과 신뢰의 근거 및 신뢰의 작동 기제를 갖는다. '피상적인 의존 관계'에서는 믿을 수 없고, 자유 재량권이 없다는 위험을 안고 있다. 따라서 신뢰를 얻기 위해서는 자유 재량권과 믿을 수 있음 및 역량을 갖추어야 하며, 기본적으로 신뢰는 제재에 근거해서 작동한다. '깊은 의존 관계'에서는 속임과 남용, 무시와 자존감 훼손의 위험을 갖는다. 따라서 신뢰를 얻기 위해서는 도덕성(integrity)과 배려 및 호의를 보여야 하고, 신뢰는 기본적으로 책임과 의무에 근거해서 작용한다. '피상적인 상호 의존 관계'에서는 빈약한 협동이 이루어지는 위험이 있다. 따라서 신뢰는 일관성과 예측 가능성에 의해서 형성되며, 지식에 근거한 신뢰가 작동된다(저자들은 지식에 근거한 신뢰를 지속적인 의사전달과 정보 교환에 의한 Discovery라고 언급하였다). 끝으로, '깊은 상호 의존 관계'에서는 잘못된 예상을 하거나 오해를 받게 될 위험이 있다. 따라서, 신뢰를 유지하기 위해서는 공감과 직관이 요구되며, 신뢰는 동일시에 근거하여 작용한다(저자들은 동일시 또한 내면화라고 명칭하고 있다).

Wicks 등(1999)은 상호 의존 정도에 따라 질적으로 상이한 신뢰가 요구되는 것이 아니라 상황에 따라 적절한 신뢰 수준이 상이할 것이라고 제안하였다. 즉, 낮은 수준의 상호 의존 관계에서는 기회주의적 남용을 방지하기 위한 낮은 수준의 신뢰가 적절하지만, 높은 수준의 상호 의존 관계에서는 낮은 수준의 신뢰가 불필요한 감시, 감독 등의 거래비용을 증가시킬 뿐이고, 배반이나 관계 결렬의 위험을 방지하기 위한 높은 수준의 신뢰가 적절하다. 이러한 그들의 생각은 산업 기술의 변화에 따라서 관리자들과의 부하 직원들에 대한 신뢰 정도가 달라졌다는 Kipnis(1996)의 연구 결과와 일치하는 것이다: 숙련공 산업에서는 숙련공에 대한 의존이 높기 때문에 관리자들과 숙련공에 대한 높은 신뢰를 보였으며, 일상적인 기계화 산업에서는 생산을 기계에 의존하면서 단순화된 일을 하는 종업원들에 대한 의존도가 상대적으로 낮아졌기 때문에 낮은 수준의 신뢰를 보

였으며, 컴퓨터 등의 고도의 자동화 기기 산업에서는 생산을 종업원들의 기기 작동에 크게 의존하게 됨으로써 다시 신뢰 수준이 높아지게 되었다.

신뢰의 속성 및 유형 구분은 높은 수준의 신뢰 사회로 평가되었던 일본에 대한 새로운 시각을 갖게 하였다. Hagen과 Choe(1998)는 신뢰를 유발하는 협력 체계가 적절하게 작용할 수 있도록 중요한 역할을 하는 것은 일본 사회의 제도적, 사회적 제재 기제라고 지적하고 있다. 또한, Fukuyama(1995)는 일본 사회의 신뢰를 '제재에 근거한 신뢰'로 규정하고, 고도의 산업 사회에서의 발전을 위해서는 진정한 신뢰 사회를 구축해야 한다고 주장한다(Fukuyama는 제재에 근거한 신뢰를 낮은 수준 혹은 발달 초기의 신뢰로 간주한다).

### 신뢰의 형성과 선행 요인

신뢰가 어떻게 형성되고, 그 과정에서 중요한 영향을 미치는 요인들이 무엇인가에 대한 논의는 신뢰를 개념화함에 있어서 상이한 것에 초점을 두는 두 가지 시각과 관련된다.

그 하나는 신뢰를 형성하는데 영향을 미치는 요인을 사회적 맥락 속에서 찾으려는 시각으로, 이러한 입장의 연구자들을 통칭하는 '사회적 맥락주의(social contextualism)'는 개인을 사회적 의사 결정자로 간주한다(Kramer, 1994: Kramer와 Tyler, 1996에서 재인용): 인간의 행동을 이해하기 위해서는 그가 행동하고 있는 사회적 맥락에 관심을 기울여야 한다. Granovetter(1985)는 사회적 조건의 변화에 따라서 문제의 개념화가 달리 이루어진다고 주장한다. 예를 들어, 과거 장기간의 사회적 유대 관계를 강조하던 미국 사회가 특별한 결격 사유가 없는 이혼이 나타나면서 상호 호성에 의해 발달하는 서로에 대한 신뢰가 그 가치를 잃게 되었으며, 산업 현장에서도 '임시 고용(contingent workforce)'의 발달로 더 이상 회사에 대한 충성을 요구하지 않게 되었다(Kramer와 Tyler, 1996).

Sheppard와 Tuchinsky(1996)는 사회 구조의 변화와 더불어 나타난 조직 구조의 변화가 신뢰 문제를 새롭게 야기했음을 규명하였다. 그들의 연구(Sheppard

등, 1996)에 의하면, 조직의 중앙 집중식 통제의 위계 구조가 부분적 자율관리와 전략적 제휴 및 사회적 관계를 중시하는 형태로 대체되면서 공식적인 통제나 제재에 근거한 관리가 사라지게 되었고, 따라서 발생할지 모를 이기적 이용이나 착취 문제를 해결하기 위해서 신뢰로운 행동을 촉진시키는 공식적 혹은 비공식적인 기제를 발달시키게 되었다.

조직 구조의 변화와 관련해서, Meyerson 등 (1996)은 공식적인 위계 구조로부터 한시적인 임시 조직에 파견된 사람들은 독특한 형태의 신뢰를 형성함을 보고하였다: 급격한 신뢰(swift trust)는 이전에 상호 작용이 없었던 사람들이 서로에 대한 급작스러운 신뢰의 증가를 나타내는 것으로, 이 사람들은 일련의 신뢰 행동을 보임과 동시에 위협이나 배신을 감소시키기 위한 대비책을 사용하는 특징을 보인다.

Doney, Cannon과 Mullen(1998)은 문화적 규범과 가치가 신뢰의 형성에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 주장한다. 이들(Doney 등, 1998)은 Hofstede (1980, 1984)가 구분한 국가별 문화적 규범 범주 영역 중에서, 개인주의와 집합주의로 구분되는 '자기에 대한 관계(relation to self)', 권력에 대한 거리감(power distance)을 나타내는 '권위와의 관계(relation to authority)', 그리고 불확실성에 대한 회피와 관련된 '위험에 대한 관계(relation to risk)'가 상이한 신뢰 형성 과정이 진행되도록 작용한다고 제안한다.

한편, 거시적 수준의 사회적 맥락보다는 좀 더 하위 수준에서 사람들이 관계를 맺고 있는 관계망(network)의 유형과 신뢰의 관계에 초점을 둔 연구들도 있다. Powell(1996)은 상이한 관계망 유형이 상이한 개방성 정도와 상이한 상호성(reciprocity)의 논거를 바탕으로 각기 독특한 유형의 신뢰를 형성한다고 보고하였고, Burt와 Knez(1996)는 대인 관계망 속에서의 접촉 기간과 빈도 및 정서적 친밀감이 신뢰를 증진시키는 반면, 불신은 접촉을 감소시킨다는 신뢰와 불신의 상반된 효과를 보고하였으며, Zucker, Darby, Brewer와 Peng(1996)은 실리콘 벨리의 연구자들을 대상으로 동종 업계의 전문가들이 정보 공유를 함에 있어서 동일 조직 내에서만 신뢰를 바탕으로 전문 기술 지식 정보의

협동적 공유가 활발히 진행됨을 보고하였다.

신뢰의 형성 요인을 규명하는 다른 시각은 신뢰자가 신뢰 대상자의 속성 평가에 초점을 둔 미시적 수준의 접근이다. 인간의 합리성 가정에 입각한 연구자들은 신뢰를 도구성 용어(instrumental term)로 설명하고자 한다(Kramer와 Tyler, 1996). 즉, '신뢰할 만함(trustworthiness)'에 대한 평가 등 대상자에 대한 평가와 판단에 있어서 신뢰를 유발하고 발달시키는 요인이 무엇인지를 밝히는데 초점을 두고 있다. 이와 같이 신뢰의 인지 모형을 취하는 사회학(Coleman, 1990), 경제학(Williamson, 1993), 정치학(Hardin, 1992; Kramer, 1999, 에서 재인용)적 시각은 신뢰를 합리적 선택 행동으로 간주한다. 따라서 신뢰의 합리적인 설명은 신뢰의 근거가 되는 지식과, 신뢰의 결과로 얻게되는 이득을 포함하는 산물로 이루어진다(Hardin, 1992; Kramer, 1999, 에서 재인용).

그러나, 신뢰의 인지 모형은 신뢰를 이해하는데 필요하지만 충분 조건은 아니며(Fine과 Holyfield, 1996), 신뢰는 특정 행동이나 선택이 아니라 그러한 행위가 나타나는데 기저하는 심리적 조건이다(Rousseau 등, 1998). 많은 연구자들은 신뢰가 감정적이고 동기적인 요소를 포함하는 상태로 간주되어야 한다고 주장한다(Cummings와 Bromiley, 1996; Hosmer, 1995; Kramer, Brewer와 Hanna, 1996; Lewis와 Weigert, 1985; McAllister, 1995; Tyler와 Degoe, 1996). 이러한 입장에서는 신뢰를 위험과 관련하여 계산된 판단 내용뿐만 아니라, 타인에 대한 일반적인 사회적 지향성(orientation)과, 실체로서의 사회에 대한 지향성을 포함하는 개념으로 간주하는 신뢰의 관계 모형을 주장한다(Kramer, 1999).

Cummings와 Bromiley(1996)는 신뢰의 관계 모형 입장에서 신뢰가 행동의 일관성을 보이기 위해 노력하는 것, 정직함, 그리고 기회가 주어지더라도 다른 사람들을 과도하게 이용하지 않을 것이라는 믿음을 포함하는 것으로 간주한다.

신뢰의 관계 모형을 가장 잘 나타내는 것은 Mayer 등(1995)이 제안한 신뢰 모형이다. 그들은(Mayer 등, 1995) 신뢰의 선행 요인으로 개인 신뢰 성향과 함께

신뢰 대상자의 특성인 '신뢰할 만함'을 들고 있으며, 이는 다시 '능력(ability)', '도덕성(integrity)', 및 '너그러움(benevolence)'의 세 요인으로 구성되어 있다고 제안하였다. 능력이란 어떤 특정 영역에서 영향력을 미칠 수 있는 기술이나 역량, 그리고 특성들의 집합이다. 따라서 신뢰는 영역 특정한 것으로 간주할 수 있다(Zand, 1972). 능력이 신뢰에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 것은 많은 연구자들도 언급했던 것이며(Cook과 Wall, 1980; Jones, James와 Bruni, 1975; Sitkin과 Roth, 1993), 연구자들에 따라서는 역량(competence)이나(Butler, 1991; Kee Knox, 1970; Mishra, 1996; Rosen과 Jerdee, 1977), 전문성(expertness)이라는(Giffin, 1967) 용어로 사용되기도 하였다.

도덕성이란 신뢰자가 인정할 수 있는 원칙을 신뢰 대상자가 고수하고 있다고 지각하는 것과 관련되는 것으로, 이것에는 행위의 일관성, 정보 전달의 정확성, 정의감과 공정성, 및 언행의 일치 등의 내용이 포함된다(Mayer 등, 1995). 도덕성 요인이 신뢰에 영향을 미친다는 주장은 여러 연구자들에 의해서 제안되었으며 - Lieberman(1981)은 도덕성으로, Sitkin과 Roth(1993)는 가치 일치성(value congruence)으로, Butler(1991)는 일관성, 도덕성, 공정성으로, 그리고 Gabarro(1978)는 도덕성 내용을 포함하는 특성(character)으로 표현하고 있다 - Brockner와 Siegel(1996)은 공정성 연구들을 개관하면서 도덕성 요인에 포함되는 절차 공정성이 신뢰의 중요한 선행 요인임을 주장하였다.

너그러움이란 신뢰 대상자가 자기중심적이고 이기적인 동기로부터 벗어나서 신뢰자에게 잘 해주고자 한다고 신뢰자가 믿는 정도이며, 신뢰자에 대한 긍정적인 지향성(positive orientation)의 지각이다(Mayer 등, 1995). 신뢰자와의 특정 관계 내용이 신뢰 정도에 영향을 미친다는 연구 결과(Solomon, 1960; Strickland, 1958)들이나, 신뢰에 있어서 의도나 동기에 대한 평가가 결정적인 영향을 미친다는 연구 결과(Cook과 Wall, 1980; Giffin, 1967; Kee와 Knox, 1970; Mishra, 1996)들, 이타성(Frost, Stimpson과 Maughan, 1978)과 충성심(Butler와 Cantrell, 1984)이 신뢰

정도를 높인다는 연구 결과들, 그리고 자기중심적으로 개인의 욕구나 욕망에서 비롯된 행동이 신뢰 정도를 낮게 평가하도록 영향을 미친다는 연구(Jones 등, 1975), 및 개인 목표와 조직 목표의 우선성과 관련하여 조직 목표를 우선시 하는 대상을 더 신뢰한다는 연구 결과(Rosen과 Jerdee, 1977) 등은 너그러움이라는 개념에 포함되는 내용들이 신뢰와 밀접하게 관련되어 있음을 나타내고 있다. 그리고 신뢰의 형성 및 발달 요인으로 많이 언급되었던 동일시나 공동체에의 성원의 식(Coleman, 1990; Kramer, 1993; Kramer, Brewer와 Hanna, 1996; Lewicki와 Bunker, 1996; Powell, 1996; Tyler와 DeGoey, 1996; Zucker 등, 1996)은 신뢰자가 신뢰 대상자에 대해서 갖는 긍정적인 지향성으로, 이 또한 신뢰 대상자가 신뢰자에 대해서 갖는 긍정적인 지향성에 대한 기대를 내포함으로써 너그러움 요인의 한 요소로 간주할 수 있다.

Mayer와 Davis(1999)는 현장 연구를 통하여, 평가 체계의 지각과 신뢰와의 관계에 있어서 능력, 도덕성 및 너그러움 요인이 영향을 미친다는 것을 밝힘으로써 그들이 제안했던 신뢰의 관계 모형이 타당함을 경험적으로 검증하였다.

국내에서 상사의 신뢰에 필요한 요소를 면접을 통해 추출한 결과는 성실성, 책임감, 업무수행 능력, 자율성 부여, 의사소통, 부하에 대한 관심, 사람을 대하는 태도의 일관성, 부하에 대한 존중 및 친밀감이 보고되었는데(문형구(1998), 이들 요소들은 모두 Mayer 등(1995)이 제안한 세 가지 선행요인 범주에 포함될 수 있는 내용들이며, 이동섭(1997)은 Mayer 등(1995)의 모형을 국내 기업조직에 적용하여 신뢰가 협력의도, 팀 몰입, 팀 운영 효율성의 지각 및 감정적 반응에 영향을 미친다는 결과를 보고하였다.

한편, Kramer(1999)는 조직 내에서 작용하는 신뢰의 기반들에 따라 나타나는 여섯 가지 유형의 신뢰를 제안하였다: '기질적 신뢰(dispositional trust)'는 한 개인의 기질적인 신뢰 성향을 뜻한다. '역사에 근거한 신뢰(history-based trust)'는 반복적인 상호 작용의 결과로 갖게 되는 상대방에 대한 신뢰할 만함에 대한 기대이다. '제 삼자 전달에 의한 신뢰(third party as

conduits of trust)'는 제 삼자가 전하는 정보가 신뢰를 형성하는 유용한 원천으로 작용하는 것이다. '범주화에 근거한 신뢰(category-based trust)'는 특정 범주에 속한다는 공통된 성원 의식이 신뢰를 유발하는 것이다. '역할에 근거한 신뢰(role-based trust)'는 개인의 능력이나 동기, 의도 및 특성보다는 그 사람이 맡고 있는 역할에 대한 지식에 근거한 기대에서 비롯된 비인격화된 형태의 신뢰이다. '규칙에 근거한 신뢰(rule-based trust)'는 의식적인 계산에 근거한 예상 이 아니라 적절한 행동과 관련된 규칙 체계에 대해서 공통의 이해의 틀을 적용시킴으로서 갖게 되는 기대이다. 하지만 이 여섯 가지 유형을 조직 내에서 나타나는 신뢰의 형태로 인식하기보다는, 신뢰 성향에 따른 개인차 이외에 다양한 기반을 바탕으로한 인지적 신뢰 및 감정적(관계적) 신뢰가 조직 내에서 형성되는 것으로 받아들이는 것이 더 타당할 것으로 보인다.

### 신뢰와 불신

신뢰가 조직 내에서 다양한 이득을 가져다주는 중요한 요소라고 널리 인식되고 있지만, 신뢰를 형성하고 유지하기가 어렵다는 것도 잘 알려져 있다(Burt와 Knez, 1996; Fox, 1974; Sitkin과 Roth, 1993; Sitkin과 Stickel, 1996). 신뢰의 형성과 발달을 저해하고, 신뢰를 손쉽게 깨뜨리는 요인을 규명하려는 노력은 조직 내에서 흔히 찾아볼 수 있는 불신에 관심을 기울이게 한다(Kramer, 1999).

Brewer(1996)는 사회적 범주화와 같은 인지 과정이 '범주화에 근거한 불신(category-based distrust)'을 야기한다고 제안하고, 개인들을 특정 집단으로 범주화 하는 것이 와-집단(out-group) 성원들을 보다 덜 정직하고, 덜 믿을 만하며, 덜 개방적이고, 덜 신뢰할 만한 것으로 평가한다는 것을 입증하였으며, Elangovan과 Shapiro(1998)는 신뢰를 붕괴시키는 배신(betrayal)의 유형과 과정 및 관련 변수들을 제시하였다.

신뢰와 불신의 관계에 대한 시각은 통상적으로 한 차원의 양극 개념으로 간주하고 있다. 성격 심리학자들

은 신뢰 성향의 개인차를 한 차원의 양극 값으로 간주하고(Rotter, 1971), 낮은 신뢰 기대를 높은 불신으로 간주한다(Stack, 1988; Tardy, 1988). 합리적 선택 시각을 취하는 연구자들도 신뢰는 협동적인 행동으로, 그리고 불신은 비협동적인 행동으로 간주한다(Axelord, 1984; Coleman, 1990). 사회 심리학자들 역시 신뢰와 불신의 동시적 존재에 의한 갈등적인 심리 상태를 본질적으로 불안정하고 일시적인 것으로 간주하며(Lewicki와 Bunker, 1995), 사회학적 시각도 신뢰와 불신을 기능적으로 동등한 것으로 간주하고 있다(Lewis와 Weigert, 1985).

신뢰와 불신의 관계를 동일 차원의 양극으로 개념화 하는 시각을 대표하는 것은 Jones와 George(1998)의 신뢰의 상호작용 모형일 것이다. 이들은 사람들이 경험 하는 신뢰 상태를 불신, 조건적 신뢰 및 무조건적 신뢰로 구분하면서 한 구성 개념의 상이한 상태임을 강조한다.

하지만 신뢰와 불신이 동일 차원의 양극 값이 아니라 관련은 있지만 구분되는 개념이라는 주장도 제기되고 있다. Burt와 Knez(1996)는 신뢰가 점진적으로 형성되는데 비해서 불신은 극적이고 파국적인 속성을 갖는 상이한 특성이 있음을 보고하였으며, Sitkin과 Roth(1993)은 신뢰의 수준은 기대에 부응하는 결과에 의해서 결정되지만 불신은 가치 불일치(value incongruence)에 의해서 생성되는 개별적인 구성 개념으로 개념화하였다.

Lewicki 등(1998)은 신뢰를 '타인의 행위와 관련된 확실한 긍정적 기대'로 정의하고, 불신을 '타인의 행위와 관련된 확실한 부정적 기대'로 정의하면서도(일견 상반되는 개념으로 보이지만), 두 사람간의 관계에 있어서 연결 고리가 다측면(multifacets)적이므로(Ibarra, 1995; Murray, Holmes와 Griffin, 1996) 동시에 부조화된 다양한 시각으로 상대방을 볼 수도 있다는 가정과, 정적-부적 태도가 동시에 존재할 수 있다는 연구 결과(Cacioppo와 Berntson, 1994)에 근거해서 인지적 균형과 일관성이 더 일시적일 수 있다는 가정을 통해서 신뢰와 불신이 별개의 차원으로 존재하는 개념임을 주장한다. 이들이 제안한 바(Lewicki 등, 1998)에 의하면, 신뢰의 수준은 희망, 신념, 확신 및 자발성의



정도에 의해 구분되며, 불신의 수준은 두려움, 회의주의, 냉소주의 및 감시, 감독의 정도에 따라 구분된다. 그리고 신뢰와 불신의 각 수준별 조합의 상태는 각기 상이한 관계 특성을 갖는다: 낮은 신뢰-낮은 불신 조건은 확신하거나 두려워할 이유가 없는 상태로, 일상적인 지인 관계, 제한된 상호 의존성, 및 제한된 거래 등으로 나타낸다. 높은 신뢰-낮은 불신 조건은 가치의 일치성을 보이며, 상호 의존성이 증진되고, 공동의 목표를 추구하며, 주도적으로 새로운 것을 시도하게 된다. 낮은 신뢰-높은 불신 조건은 확신할 근거는 없지만 주의하고 지켜보아야 하므로 관계가 지속되기 어려우나, 피할 수 없는 상황이라면(조직 내 관계 등) 먼저 공격적이 되고, 상대방의 악의적 동기를 가정함으로써 냉소적이고 회의적인 표현을 하게 되며, 지속적인 감시와 경계를 하게 된다. 끝으로, 높은 신뢰-높은 불신 조건은 믿지만 검증을 거치고, 관계가 매우 분할된 영역에서 제한되고, 기회는 추구되지만 위험과 이용 가능성에 대한 감시가 지속적으로 이루어진다.

김명연(2000)은 한국 기업의 종사자들을 대상으로 상사에 대한 신뢰와 불신의 기반을 탐색하고 비교하는 사례연구를 통해서, 신뢰와 불신의 기반 범주들이 내용적으로는 동일 차원의 양극인 모습을 보다 많이 보이나, 각 범주들은 신뢰 또는 불신 중 어느 한쪽의 생성에 보다 기여하는 생성력 면에서는 차이점을 지니고 있음을 보고하였다.

신뢰와 불신의 개념 구분 및 두 개념의 차원성 논의는 비로소 시작된 것으로 이를 입증하기 위한 경험적 자료에 바탕을 둔 논의가 앞으로 활발히 진행될 것으로 보인다.

## 결론 및 제언

본 논문은 최근에 급격하게 증가하고 있는 조직에서의 신뢰에 대한 연구들을 개관함으로써, 향후 신뢰 연구의 방향을 모색하고자 하는데 그 목적이 있음을 앞에서 밝힌 바 있다. 신뢰와 관련된 모든 연구들을 망라한 것이 아니라는 점에서 제한점이 있겠지만, 향후 연구를 위해 중요하다고 생각되는 논점들을 선정하여 개관

하였음을 그 변명으로 삼고자 하며, 주요 논점들을 간략하게 정리하고, 향후 연구 방향을 제안함으로써 이 글을 마무리하고자 한다.

첫 번째 논점은 신뢰의 정의와 관련하여 개념화의 문제이다. 다양한 학문적 시각에 따라 상이한 정의와 개념화가 있었지만, Rousseau 등(1998)이 제안한 정의가 가장 타당한 개념화로 판단된다. "타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거해서 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태"라는 정의는 인지, 감정 및 행동 요소가 신뢰를 구성한다는 연구자들의 제안을 가장 포괄적으로 수용함과 동시에, 신뢰가 문제로 부각되는 조건인 위험 감수를 포함함으로써 일반적인 태도 개념들과 구분되는 신뢰만의 독특한 개념화를 가능하게 한 것으로 보인다.

두 번째 논점은 신뢰의 측정 도구 개발과도 관련된 신뢰의 구성 요인과 유형 분류의 문제이다. 이것은 주로 신뢰의 기반이 되는 요소들이 무엇인가에 대한 논의로서, 신뢰의 구성 요인에 대한 몇몇 연구자들의 제안은 있었지만 아직까지 연구자들 사이에 일반적으로 인정받고 있는 요소가 무엇인지는 명확하지 않다. 신뢰의 유형 분류는 신뢰의 개념화와 마찬가지로 다양한 근거를 기반으로 하는 각양 각색의 유형 분류가 제안되었지만, McAllister(1995)와 Rousseau 등(1998)이 제안한 '인지에 근거한 신뢰(계산된 신뢰)'와 '감정에 근거한 신뢰(관계적 신뢰)'의 두 유형이 가장 기본적인 형태로 판단된다.

그러나, 이러한 유형 구분이 갖는 문제점은 서로 배타적이며 질적으로 상이한 두 가지 신뢰가 존재하는 것을 의미하는 것이 아니라, 신뢰의 구성 요소인 인지와 감정의 기반들 중에서 어느 한 부분이 상대적으로 더 크게 작용하는 것을 의미하는 것이어서 특정 상황에서 특정 대상자에 대한 신뢰에 적용할 경우에는 모호해질 수 있다는 것이다. 따라서, 향후 연구자들은 무엇보다도 우선적으로 신뢰의 구성 요소를 명확히 규명하고, 이를 포괄적으로 포함하는 척도를 개발함으로써 신뢰의 정도 측정과 더불어 측정된 신뢰 지수가 어떤 유형으로 분류될 수 있는지를 규정할 수 있는 근거를 마련해야 할 것이다.

신뢰의 유형 구분과 관련하여, 특정 대상자의 특성

에 근거한 것이 아니라 사회적 맥락의 영향을 반영하는 '제도에 근거한 신뢰'에 대한 고려도 필요하다. Rousseau 등(1998)은 제도적 신뢰를 신뢰의 한 유형으로 구분하고 있으며, 조직 수준이나 사회 수준에서 나타나는 형태로 간주하고 있다. 이에 더해서, 조직 내에서의 신뢰의 근거로 제시되고 있는 역할이나 규칙에 근거한 신뢰(Kramer, 1999)는 '제도화된 신뢰'가 조직 내 상황에서는 대인 신뢰에 있어서도 중요한 한 유형임을 잘 나타내고 있다. 그러나 제도에 근거한 신뢰를 신뢰의 한 유형으로 받아들이기 위해서는 먼저 규명되어야 할 문제가 있다. 즉, 제도에 근거한 신뢰가 동일 조직이나 동일 사회 내의 모든 사람들에게 일률적으로 적용되는가? 하는 것이다. 제도를 근거로 해서 상대방을 신뢰하는 정도가 구성원들에게 각기 다른 정도로 인식된다면 결국 상황에 대한 개인의 인지적 판단에 영향을 미치는 요소로서 작용할 뿐이므로 '제도에 근거한 신뢰'로 분류하기보다는 신뢰에 영향을 미치는 요소 중의 하나로 제도를 첨가하는데 그칠 것이다. 물론, 동일 조직이나 동일 사회 내의 구성원들에게 공통적으로 적용된다면 조직 및 사회간의 비교 연구에는 유용하게 적용될 수 있지만, 이 경우에도 개인 발달사에 의해서 형성되는 개인 신뢰 성향과 마찬가지로 신뢰에 영향을 미치는 요인으로 간주하는 것이 더 타당할 것이다.

한 가지 더 지적할 것은 연구자들이 제안한 신뢰의 발달적 유형 변화에 대한 의심을 지울 수 없다는 것이다. 경우에 따라서는 감정에 근거한(혹은, 관계적) 신뢰가 먼저 형성될 수도 있다는 점이다(범주화에 근거한 신뢰나 불신이 형성된다는 것을 근거로). 따라서, 향후 연구에서는 신뢰가 시간 경과에 따라 '인지에 근거한 신뢰'에서 '감정에 근거한 신뢰'로 발달하는지를 경험적으로 확인할 필요가 있다. 더 나아가서는, 발달 순서가 정형화된 것이 아니라, 두 유형의 신뢰가 미치는 효과의 크기가 달라서 마치 효과의 크기가 더 큰 '감정에 근거한 신뢰'가 보다 발달된 형태로 인식된 것은 아닌지를 검증해 볼 필요가 있다.

세 번째 논점은 신뢰를 증진시키는 요인에 관한 것이다. Mayer 등(1995)이 제안한 신뢰 모형에는 '개인 신뢰 성향', '능력', '도덕성', 및 '너그러움' 요인은 포함되어 있으나, '제도화에 근거한 신뢰'에 포함되는 역할

이나 규칙, 사회적 맥락에서 영향을 미치는 규범이나 가치, 그리고 동일시나 범주화 등과 관련된 여타 '감정에 근거한 신뢰'에 영향을 미치는 요인들은 아직까지 규명되지 않은 채로 남아있다. 따라서 향후 연구는 신뢰를 형성하고 증진시키는 요인이 무엇인지를 찾아내는 탐색적 연구를 통해서 기존에 밝혀진 요인들을 확인함과 동시에 새로운 요인이 무엇인지를 밝히는데 초점을 두어야 할 것이다.

특히, 한국의 경우에, 조직 내의 연고주의가 상당히 강력한 영향력을 갖는다(홍대식, 1997)는 사실은 관련 요인들을 찾아내는 탐색적 연구의 필요성뿐만 아니라 주로 나타나는 신뢰의 유형이 무엇인지, 그리고 각 신뢰 유형이 산출해내는 결과들의 차이를 문화간 비교해 볼 필요가 있음을 시사하고 있으며, 탐색적 연구(김명언, 2000) 결과도 신뢰대상자의 개인적 소유물과 같은 특징을 신뢰 기반으로 삼는 미국인들과는 달리, 한국인들은 신뢰대상자의 배려에 중점을 둔 관계적 특징을 신뢰 기반으로 삼는다는 것을 보고함으로써 한국 기업조직 맥락에서의 신뢰와 불신에 대한 연구의 필요성을 높이고 있다.

또한, 개인 신뢰 성향을 측정하는 Rotter(1971)의 신뢰 성향 척도 및 Mayer와 Davis(1999)가 개발한 신뢰 선행 요인들의 척도가 국내 조직에 적용되기에 적절한 내용들로 구성되었는지를 확인하는 한국화 작업의 수행도 필요할 것으로 보인다.

마지막 논점은 신뢰와 불신의 관계에 대한 것이다. 우선, 신뢰와 불신이 동일 차원의 양극 값인지, 아니면 상이한 차원의 개념인지를 확인할 필요가 있다. 이를 위해서는 신뢰와 불신을 측정하는 도구가 개별적으로 개발되어야 하며, 신뢰와 불신 측정치의 상관관계를 확인함은 물론, 두 개념이 증감 변화의 공변성을 갖는지를 확인해야 한다: 즉, 신뢰의 증가와 불신의 감소, 혹은 신뢰의 감소와 불신의 증가가 동시에 나타나는지 여부의 확인. 또한, 탐색적 연구를 통해서, 신뢰와 불신의 사유 및 선행 요인들을 조사하고 이를 비교해 봄으로써 두 개념이 반대의 속성을 갖는지, 아니면 각기 독특한 속성으로 구성되고 상이한 요인들에 의해서 형성과 발달이 이루어지는지를 비교해야 할 것이다<sup>2)</sup>. 그리고 Lewicki 등(1998)이 제안한 높은 신뢰-높은 불신

이 동시에 존재하는 사례가 있는지를 확인하는 것도 신뢰와 불신이 별개의 차원인지의 논의에 대한 해답을 제공해 줄 수 있을 것이다.

신뢰와 불신이 별개의 차원으로 판명된다면, Lewicki 등(1998)이 제시한 각 조건들의 특성을 경험적으로 확인하는 것과, 신뢰와 불신의 상대적인 효과에 대한 연구, 및 조직 관리에 있어서 상황에 따라 상대적으로 더 강조해야 할 것이 신뢰의 증진을 위한 노력인지, 아니면 불신의 감소를 위한 노력인지를 규명하는 연구가 향후 과제로 남을 것이다.

조직에서의 신뢰라는 주제는 본 논문에서 논의된 것과 관련하여 언급된 연구 과제 이외에도 많은 향후 연구 과제들을 포함하고 있다. 첫째, 신뢰 대상의 세분화 및 대상의 확대가 가능하다. 조직이라는 맥락은 상사, 동료, 부하라는 위계구조를 지니게 된다. 따라서 대상자의 지위에 따라 상향적, 수평적, 및 하향적 신뢰를 구분하고, 각각의 형성과 증진에 주된 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 확인하는 연구와, 각 신뢰의 기대하는 결과물의 차이를 비교하는 연구가 가능하다. 이동섭(1997)은 Mayer 등(1995)의 모형을 사용하여 국내 기업 조직에서의 상사와 부하에 대한 신뢰를 비교하여 신뢰대상자가 상사인 경우에는 대상자의 능력, 너그름, 도덕성이 신뢰 정도에 영향을 미치지만, 신뢰대상자가 부하인 경우에는 능력과 도덕성보다도 관계적 특징(연령, 업무의 상호의존성)이 신뢰 정도에 더 큰 영향을 미친다는 결과를 보고한 바 있다.

신뢰 대상의 확대와 관련하여, 기존의 연구들이 특정 인물만을 대상으로 했지만 현실 세계에서 사람들은 흔히 회사나 정부와 같은 실체를 신뢰나 불신의 대상으로 거론하고 있다. 따라서, 실체적 대상에게도 인물을 대상으로 하는 것과 같은 기존의 신뢰 개념화나, 선행 요인 설정이 동일하게 적용될 수 있는지, 혹은 새로운 개념의 규정과 영향을 미치는 요인들을 규명하는 것이 필요한지를 확인하는 것도 중요한 연구 과제가 될 것이다. 지금까지 보고된 조직과 조직구성원간의 신뢰에 대

한 연구로는 Hart, Capps, Cangemi와 Cailouet(1986)가 개방성, 일치성, 공유된 가치, 자율성 및 피이드백의 요소를 추출한 바 있으며, 국내에서는 김호정(1999)이 Cook과 Wall(1980)의 신뢰 척도를 변안 사용하여 공무원조직의 조직신뢰와 조직몰입의 관계를 보고하였고, 한국생산성본부(1999)는 회사에 대한 신뢰 측정치로 경영진의 진실성, 종업원들이 경영진으로부터 존중을 받고있다고 느끼는지를 파악하기 위한 인격적 대우, 전문적인 지원과 협조로 표현된 개인존중, 조직구성원들이 느끼는 평가, 보상, 승진에 대한 공정성과 학연, 지연 성별에 따른 편애가 없다는 공정성을 들고 있다.

그러나, 흔히 실체적 대상에 대해 언급할 경우에, 그 대상이 다양할 수 있다. 예를 들어, 회사에 대한 신뢰나 불신을 말할 때, 그 주요 근거와 대상이 최고경영자나 관리자와 같은 사람일 수도 있고, 회사의 제도나 정책과 같은 것일 수도 있다. 따라서, 조직에서의 신뢰, 특히 조직에 대한 신뢰의 연구는 결정적으로 작용하는 신뢰 평가의 근거와 대상이 무엇인지를 규명하는 것과, 각 근거나 대상의 어떤 요인들이 신뢰의 형성 및 증감에 영향을 미치는지를 구분하여 규명해야 할 필요가 있다.

둘째, 한국인들의 신뢰기반이 미국인들의 그것과는 달리 독특성을 갖고 있으므로(김명연, 2000) 본 논문의 서두에 나열했던 신뢰의 결과물에 대해서 한국 상황에서의 비교 문화 검증 및 새로운 신뢰의 결과물 탐색도 가능할 것으로 본다.

## 참고문헌

- 김명연 (2000). 한국 기업조직에서 부하가 갖는 상사에 대한 신뢰와 불신의 기반. 한국심리학회 추계학술대회 발표논문
- 김호정. (1999). 신뢰와 조직몰입. 한국행정학보, 33, 19-35.
- 나은영 (1999). 신뢰의 사회심리학적 기초. 한국 사회학 평론, 5, 68-99. 한림대학교 출판부.
- 2) 김명연(2000)의 탐색적 연구결과를 앞에서 언급하였지만 보다 다양한 대상과 방법을 사용한 후속 연구를 진행함으로써 재검증 및 결과의 타당성을 확보하려는 노력이 필요할 것이다.

- 문형구 (1998). 신뢰의 구성요인: 탐색적 관찰. 성균관대학교 산업 및 조직심리연구소 발표자료집 (pp. 171-185).
- 이동섭 (1997). 조직구성원간 신뢰 형성의 영향요인 및 결과에 관한 연구. 서울대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 한국생산성본부 (1999). 신뢰경영과 21세기 기업의 생산성. 한국생산성본부.
- 홍대식. (1997). 한국 기업에서의 연고주의. 김명언과 박영석 編, 한국 기업문화의 이해(pp. 218-277). 서울: 오름.
- Axelrod, R. (1984). *The evolution of cooperation*. New York: Basic Books.
- Bateson, P. (1988). The biological evolution of cooperation and trust. In D. Gambetta (Eds.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 14-30). Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M., & Chervany, N. L. (1998). A formal Model of Trust Based on Outcomes. *Academy of Management Review*, 23, 459-472.
- Bowlby, J. (1982). *Attachment and loss. Volume 1: Attachment*. New York: Basic Books.
- Brewer, M. B. (1996). In-group favoritism: the subtle side of intergroup discrimination. In D. M. Messick & A. Tenbrunsel (Eds.), *Codes of Conduct: Behavioral Research and Business Ethics* (pp. 160-171). New York: Russell Sage Found.
- Brockner, J., & Siegel, P. A. (1996). Understanding the Interaction Between Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 390-413). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brockner, J., Siegel, P. A., Daly, J. P., Tyler, T., & Martin, C. (1997). When Trust Matters: The Moderation Effects of Outcome Favorability. *Administrative Science Quarterly*, 42, 558-583.
- Burt, R. S., & Knez, M. (1996). Trust and Third-Party Gossip. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 68-89). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Butler, J. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a condition of trust inventory. *Journal of Management*, 17, 646-663.
- Butler, J. K., & Cantrell, R. S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological Reports*, 55, 19-28.
- Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G. (1994). Relationship between attitude and evaluative space: A critical review, with emphasis on the separability of positive and negative substrates. *Psychological Bulletin*, 115, 401-423.
- Chiles, T. H., & McMackin, J. F. (1996). Integrating variable risk preference, trust, and transaction cost economics. *Academy of Management Review*, 21, 73-99.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundation of Social Theory*. Cambridge, MA: Harvard

- Univ. Press.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measure of trust, organizational commitment, and personal need nonfulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Creed, W. E. D., & Miles, R. E. (1996). Trust in Organizations: A Conceptual Framework Linking Organizational Forms, Managerial Philosophies, and the Opportunity Costs of Controls. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 16-38). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust Inventory: Development and Validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 302-330). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Das, T. K., & Teng, B. (1998). Betweeb Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances. *Academy of Management Review*, 23, 491-512.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13, 123-140.
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M. R. (1998). Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust. *Academy of Management Review*, 23, 601-620.
- Elangovan, A. R., & Shapiro, D. L. (1998). Betrayal of Trust in Organizations. *Academy of Management Review*, 23, 547-566.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: Norton.
- Fine, G., & Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59, 22-38.
- Fox, A. (1974). *Beyond Contract: Power and Trust Relations*. London: Faber & Faber.
- Frost, T., Stimpson, D. V., & Maughan, M. R. C. (1978). some correlates of trust. *Journal of Psychology*, 99, 103-108.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Gabarro, J. J. (1978). The development of trust, influence, and expectations. In A. G. Athos & J. J. Gabarro (Eds.), *Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships* (pp. 290-303). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gambetta, D. (1988). Can we trust trust? In D. Gambetta (Eds.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp.213-237). Oxford, UK: Basil Blackwell.
- 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.
- Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510.
- Hagen, J. M., & Choe, S. (1998). Trust in Japanese Interfirm Relations: Institutional Sanctions Matter. *Academy of Management Review*, 23, 589-600.
- Hardin, R. (1992). The three-level epistemology of trust. *Anal. Krit.* 14, 152-176.
- Hart, K. M., Capps, H. R., Cangemi, J. P., & Cailouet, L. M. (1986). Exploring organizational trust and its multiple dimension: A case study of General Motors. *Organization Development Journal*, 4, 31-39.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20, 379-403.
- Ibarra, H. (1995). Race, opportunity, and diversity in social circles in managerial networks. *Academy of Management Journal*, 38, 673-701.
- Johnson-George, C. & Swap, W. C. (1982). Measurement of Specific Interpersonal Trust: Construction and Validation of a Scale to Assess Trust in a Specific Other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 1306-1317.
- Jones, A. P., James, L. R., & Bruni, J. R. (1975). Perceived leadership behavior and employee confidence in the leader as moderated by job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 60, 146-149.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23, 531-546.
- Jones, T. M. (1995). Instrumental stakeholder theory: A synthesis of rthics and economics. *Academy of Management Review*, 20, 404-437.
- Kee, H. W., & Knox, R. E. (1970). Conceptual and methodological considerations in the study of trust. *Journal of Conflict Resolution*, 14, 357-366.
- Kipnis, D. (1996). Trust and Technology. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 39-50). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Korsgaard, M., Schweiger, D., & Sapienza, H. (1995). Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: The role of procedural justice. *Academy of Management Journal*, 38, 60-84.
- Kramer, R. M. (1993). Cooperation and organizational identification. In J. K. Murnighan (Eds.), *Social Psychology in organizations: Advances in theory and research*. (pp. 244-268). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kramer, R. M. (1994). Integrative complexity

- and conflict theory: Evidence of an emerging paradigm. *Negotiation Journal*, Oct., 347-357.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.
- Kramer, R. M., Brewer, M. B., & Hanna, B. A. (1996). Collective Trust and Collective Action: The Decision to Trust as a Social Decision. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 357-389). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kramer, R. M., & Tyler, T. R. (1996). Whither Trust?. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 1-15). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1995). Trust in relationships: A model of development and decline. In B. B. Bunker, J. Z. Rubin, & Associates (Eds.), *Conflict, cooperation, and justice: Essay inspired by the work of Morton Deutsch* (pp. 133-174). San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 114-139). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and Distrust: New Relationship and Realities. *Academy of Management Review*, 23, 438-458.
- Lewis, J., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Lieberman, J. K. (1981). *The litigious society*. New York: Basic Books.
- Luhmann, N. (1988). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In D. G. Gambetta (Eds.), *Trust* (pp. 94-107). New York: Basil Blackwell.
- Marshall, E. M. (1999). *Building Trust at the Speed of Change: the power of the relationship-based corporation*. New York: AMACOM.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-based Trust as Foundation for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23, 473-490.
- Messick, D. M., Brewer, W. H., Kramer, R. M., Zemke, P. E., & Lui, L. (1983).

- Individual adaptations and structural change as solution to social dilemmas. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 294-309.
- 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 Ceis: The Centrality of Trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 261-287). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Misztal, B. A. (1996). *Trust in Modern Societies*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Murray, S. L., Holmes, J. G., & Griffin, D. W. (1996). The benefits of positive illusion: Idealization and the construction of satisfaction in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 79-98.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. NY: McGraw-Hill.
- Powell, W. W. (1996). Trust-Based Forms of Governance. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 54-67). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Reina, D. S., & Reina, M. L. (1999). *Trust & Betrayal in the Workplace*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Rosen, B. & Jerdee, T. H. (1977). Influence of subordinate characteristics on trust and use of participative decision strategies in a management simulation. *Journal of Applied Psychology*, 62, 628-631.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 35, 1-7.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 1998, 393-404.
- Seligman, A. B. (1997). *The Problem of Trust*. New Jersey: Princeton University Press.
- Shapiro, S. P. (1987). The Social Control of Impersonal Trust. *American Journal of Sociology*, 93, 623-658.
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the Balance*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. (1998). The Grammars of Trust: A Model and General Implications. *Academy of Management Review*, 23, 422-437.
- Sheppard, B. H., & Tuchinsky, M. (1996). Micro-OB and the Network Organization. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 140-165). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic 'remedies' for trust/distrust. *Organizational Science*, 4, 367-392.



- Sitkin, S. B., & Stickel, D. (1996). The Road to Hell: The Dynamics of Distrust in an Era of Quality. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 196-215). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Smith, K., Carroll, S., & Ashford, S. (1995). Intra- and interorganizational cooperation: Toward a research agenda. *Academy of Management Journal*, 38, 7-23.
- Solomon, L. (1960). The influence of some types of power relationships and game strategies upon the development of interpersonal trust. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 61, 223-230.
- Stack, L. C. (1988). Trust. In H. London & J. E. Exner, Jr. (Eds.), *Dimensionality of Personality* (pp. 561-599). New York: Wiley.
- Strickland, L. H. (1958). Surveillance and trust. *Journal of Personality*, 26, 200-215.
- Tardy, C. H. (1988). Interpersonal Evaluation: Measuring attraction and trust. In C. H. Tardy (Eds.), *A handbook for the study of human communication* (pp. 269-283). Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- Tyler, T. R., & Degoey, P. (1996). Trust in Organizational Authorities: The Influence of Motive Attributions on Willingness to Accept Decisions. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 331-356). Thousand Oaks, CA: Sage.
- 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 Journal*, 38, 513-530.
- Wicks, A. C., Berman, S. L., & Jones, T. M. (1999). The Structure of Optimal Trust: Moral and Strategic Implications. *Academy of Management Review*, 24, 99-116.
- Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 34, 453-502.
- Uzzi, B. (1997). Social structure and competition in interfirm networks: The paradox of embeddedness. *Administrative Science Quarterly*, 42, 35-67.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.
- Zand, D. E. (1997). *The Leadership Triad*. New York: Oxford University Press.
- Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure 1840-1920. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111. Greenwich, CT: JAI Press.
- Zucker, L. G., Darby, M. R., Brewer, M. B., & Peng, Y. (1996). Collaboration Structure and Information Dilemmas in Biotechnology: Organizational Boundaries as Trust Production. In R. M. Kramer

& T. R. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 90-113). Thousand Oaks, CA: Sage.

1차 원고 접수: 2000. 8. 31.

최종 원고 접수: 2000. 11. 21.

## Trust in the Organization: Review

Seong-man Lim · Myung-un Kim  
Seoul National University

The purpose of this review article was to identify the any dispute, and to suggest the themes for the future research about the trust in the organization. Three issues concerned with the topic are as follows: First, how to define the trust including various disciplinary view of it. It might be generally admitted to define trust as psychological state which is comprised of cognition, affect, and behavioral aspect. And also, it is important to recognize the conditions of risk and interdependence which make the trust salient. Second, the issue is to identify the basis of trust, forms of trust, and antecedents of trust. To classify trust into cognition-based trust, affect-based trust, and institution-based trust were suggested by most researchers, but only personal propensity, ability, integrity, and benevolence were verified as the antecedents of trust. To identify the missing conceptual antecedents of affect-based and institution-based trust remains for the future research. Finally, there is a dispute about the relationship between trust and distrust. Whether the two are the opposites of one dimension, or the two are related but may simultaneously exist with the assumption of multidimensionality. Suggestions for the issues above, and the applicable future research themes were discussed.