

## 개인, 집단, 조직수준 신뢰의 선행요인에 관한 문헌연구

박 원 우\*  
류 승 민\*\*

본 연구는 신뢰와 관련한 문헌연구로서 세 가지를 목적으로 한다. 우선은 신뢰의 개념을 정립하는 것이며, 이를 토대로 기존의 신뢰관련 연구들(총 55편: 국내 28, 해외 27)을 신뢰의 주체와 객체로의 구분, 그리고 수준(개인, 집단, 조직)으로의 구분에 따라 9개의 영역으로 분류함으로써 기존연구들이 주로 다루어 온 영역과 간과해 온 영역을 식별하는 것이다. 이어서 신뢰주체와 신뢰객체가 개인, 집단, 조직으로 서로 수준을 달리 할 경우 신뢰객체에 대한 신뢰주체의 신뢰형성에 영향을 미치는 요인들간에 유사점 혹은 차이점이 존재하는지 여부를 살펴보는 것이다. 연구 결과를 요약하면, 첫째, 신뢰주체와 객체를 정의함에 있어서 개인뿐만 아니라 집단이나 조직과 같은 실체적 대상들을 포함할 것과, 신뢰결정에 영향을 미치는 요인으로서 손익계산과 더불어 사회적 요소들을 포괄적으로 고려하는 맥락주의적 접근의 중요성을 강조하였다. 둘째, 신뢰의 유형을 신뢰주체와 신뢰객체의 수준(개인, 집단, 조직)에 따라 9개의 영역으로 구분하고 기존 연구들이 어떻게 분포하고 있는지를 살펴본 결과, '개인에 대한 집단의 신뢰', '개인에 대한 조직의 신뢰', 그리고 '조직에 대한 집단의 신뢰'의 영역에서는 연구가 없었으며, 이러한 영역에서의 연구를 통해 신뢰연구의 지평을 확대할 것을 제안하였다. 마지막으로, 신뢰주체와 객체의 수준별 선행요인에는 유사점과 차이점이 공존하고 있었으며, 공존 근거에 대한 추론과 향후 연구방향을 제시하였다.

### I. 서론

신뢰는 사회적 자본으로서 단순한 윤리적 가치를 뛰어넘어 경제적 번영의 필수조건이며, 한 국가의 복지와 경쟁력 또한 그 사회의 신뢰수준에 의해 결정된다고 한다(Fukuyama, 1995). 개인간 혹은 기업간의 상호불신은 시장 교환행위를 마비시켜 심각한 경제위기를 초래할 수 있기 때문에, 신뢰를 경제사회적 진보와 번영의 조건으로 간주하기도 한다

\* 서울대학교 경영대학 교수

\*\* 서울대학교 대학원 경영학과 박사과정

(Gambetta, 1988). 또한 신뢰는 구성원들을 조직에 통합할 수 있는 접착제에 비유되며(Shaw, 1997), 효율적인 의사소통을 위한 가장 본질적인 성분이며 모든 조직을 결합시키는 기본 원칙(Covey, 1989)으로 인식되기도 한다. 특히, 국내에서도 외환위기 이후 한국이 처한 새로운 고용계약의 시대에 있어 종업원과 회사간 관계의 기초는 신뢰이며, 이러한 신뢰는 우선적으로 경영의 투명성과 개방성에 기초하여 구축된다는 점이 지적되기도 하였다(권석균 & 이영면, 1999).

이러한 기대와 관심 속에서 신뢰란 무엇이고, 어떻게 형성되며, 어떠한 역할을 하는가에 대한 경험적, 이론적 연구가 다양한 학문영역(예, 심리학, 사회학, 정치학, 경제학, 조직연구 등)에 걸쳐 연구되어 왔다. 그러나 높아진 신뢰에 대한 학문적, 사회적 관심(특히, 1990년 후반 이후)은 오히려 개념상의 혼란을 불러 일으켰다고 볼 수 있는데, 신뢰라는 개념이 명확히 무엇을 지칭하는지에 대한 광범위한 합의가 이루어지지 않은 가운데 신뢰의 구성, 원인, 결과 등에 대한 논의가 전개됨에 따라 개념상의 모호성이 가중된 측면이 있으며, 여러 학차들의 통합 노력(예, Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Kramer, 1999; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998)에도 불구하고 상충하는 접근법과 서로 다른 분석시각 때문에 신뢰에 대한 보편적인 공론이 자리 잡지 못하고 있다. 따라서 본 연구는 선행요인 분석에 앞서 신뢰와 관련한 주요관점들과 개념들을 종합하여 정리하고, 본 연구의 출발점으로서 신뢰가 어떠한 개념인지 제시할 것이다.

신뢰가 개인, 집단, 조직간의 협동적 행동을 이끈다는 것은 많은 연구들에서 주장되었는데(Mayer et al., 1995; McAllister, 1995), 신뢰가 조직영역에 미치는 영향뿐만 아니라, 신뢰구축을 위한 선행요인을 밝힘으로써 시사점을 찾으려는 연구들이 수행되어 왔다. 특히, Mayer 등(1995)은 이전의 신뢰연구들을 통합하여 신뢰의 선행요인 및 결과변수에 관한 신뢰모형을 제안하고 있는데, 이들은 신뢰의 선행요인으로서 신뢰주체의 신뢰성향(propensity to trust), 신뢰주체가 지각하고 있는 신뢰객체의 신뢰할만함(trustworthiness)을 들고 있으며, '신뢰할만함'은 다시 능력(ability), 배려(benevolence), 그리고 성실성(integrity)이라는 세 가지 요소로 구성되어 있다고 주장하였다. 이후 이들이 제시한 선행요인들은 많은 연구들에서 논의되었으며 결과 또한 일관성을 보이고 있다. 그러나 이들이 제시한 모형은, 명시적으로 설명하고 있지는 않으나, 내용면에서 개인간 신뢰에 준하여 논리를 전개하고 있으며, 신뢰의 주체(trustor)와 객체(trustee)를 집단이나 조직과 같은 실체적 대상으로까지 확대가능함에 대한 논의는 보이지 않는다.

본 연구에서는 신뢰주체와 객체를 개인수준에 한정하지 않고 집단이나 조직과 같은 실제적 대상으로 확대할 수 있다고 주장한다. 이를 바탕으로 신뢰주체와 객체가 개인, 집단, 조직으로 서로 수준을 달리 할 경우 신뢰객체에 대한 신뢰주체의 신뢰형성에 영향을 미치는 요인들간에 유사점 혹은 차이점이 존재하는지의 여부를 살펴보고자 한다. 이와 더불어 신뢰의 선행요인을 밝히고 있는 많은 연구들을 그 수준(개인, 집단, 조직)에 따라 분류함으로써 기존 연구들이 어떠한 영역에 집중되어 왔는지, 연구에서 간과된 영역이 있는지, 그리고 간과되고 있는 영역이 있다면 무엇 때문인지 등을 살펴볼 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 세 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 신뢰의 개념을 제시하고, 둘째, 신뢰주체와 객체의 수준구분에 따른 기존 신뢰연구의 분포 특징을 식별하며, 셋째, 이러한 영역들간 선행요인을 비교분석하는 것이다.

## II. 신뢰의 관점 및 개념

### 1. 신뢰에 대한 관점의 다양성

신뢰의 중요성에도 불구하고, '신뢰란 무엇인가'를 이해하기 위해서 학계가 보편적으로 수용하는 관점을 찾기란 쉽지 않다(Kramer, 1999). 신뢰에 대한 논의는 국내·외를 막론하고 심리학, 사회학, 정치학, 경제학, 조직연구 등과 같이 다양한 분야에서 연구되어 왔으며, 신뢰에 대한 관심은 지속적으로 증가하고 있다(박통희 & 원숙연, 2000). 그러나, 이와 같은 다양한 영역에서의 학문적 관심은 오히려 신뢰개념에 대한 다양한 관점들과 혼란을 유발하게 되었다(Hosmer, 1995; 박통희 & 원숙연, 2000; 임성만 & 김명연, 2000).

신뢰에 대한 시각은 연구자들에 따라 다양하게 나타나는데, 인간의 합리성을 추구하는 경제학적 관점은 신뢰를 '계산적인 것'(예, Axelrold, 1984; Lewicki & Bunker, 1996; Tyler & DeGoey, 1996; Williamson, 1993)으로 간주하며, 사회학자들은 신뢰를 '사회에 배태된 사람들간의 관계적 속성'(예, Granovetter, 1985; Misztal, 1996)이나, '사람들이 당연시 받아들이고 있는 규범이나 제도'(예, Fukuyama, 1995; Zucker, 1986)를 통해 정의하고자 하였다. 또한 심리학적인 조망을 가진 연구자들(예, Johnson-

George, & Swap, 1982; Mayer & Davis, 1999; Mayer et al., 1995; McAllister, 1995; Rotter, 1971)은 '개인 내부의 지각과 인지과정 및 정서'에 초점을 두고, 신뢰주체와 신뢰객체의 어떠한 특성들이 신뢰와 관련이 있는지를 밝히고자 하였다(임성만 & 김명언, 2000, 재인용).

이처럼 연구자의 입장에 따라서 신뢰에 대한 관점은 다양하게 나타나지만, 대부분의 이론들에서 나타나는 공통된 부분은 신뢰를 심리학적 상태(psychological state)와 선택행동(choice behavior)으로 접근하고 있다는 것이다(Kramer, 1999). 먼저, 심리학적 상태로서의 신뢰는 '개개인이 의존하고 있는 상대방의 동기, 의도 등에 대한 불확실성에서 비롯되는 취약성 또는 위협성을 인식하고 있는 상태' 혹은 '타인이나 사회제도에 대한 보다 일반적인 태도나 기대'를 의미한다(예, Lewis & Weigert, 1985; Robinson, 1996; Cummings & Bromiley, 1996; Kramer et al., 1996; Tyler & Degoey, 1996).

둘째, 선택행동으로서의 신뢰는 다시 '합리적 선택 관점'과 '관계에 기반한 선택 관점'으로 구분할 수 있다. 합리적 선택 관점은 '이익에 대한 의식적인 계산'을 전제하고 있는 것으로서 사회학, 경제학, 정치학 이론들에서 고르게 나타나며, 거래들로부터 기대이익의 최대화 또는 기대손실의 최소화가 신뢰라는 선택행동에 중요한 영향을 미친다는 것이다(Kramer, 1999). 이러한 선택의 합리성과 관련하여, Granovetter(1985)는 사람이 가지고 있는 인식의 폭은 매우 협소하기 때문에 신뢰주체의 합리성이 신뢰결정에 미치는 영향은 아주 미미하며, 결국 합리적 선택 모델은 신뢰주체의 사회화에 대한 고려가 미흡하다는 비판을 가하고 있다. March와 Olsen(1989)은 심지어 '합리적 기대나 계산'이라는 요소가 신뢰현상의 중심적 요소라는 관점에 동의하지 않으며, 신뢰가 상호간의 긍정적 결과에 대한 기대로서 정당화된다면, 신뢰는 단지 다른 형태의 경제적 교환행위에 지나지 않는다고 주장하였다.

이러한 비판을 극복하기 위한, 보다 발전된 형태의 선택행동 관점으로 관계에 기반한 선택 관점을 들 수 있는데, 선택행동으로서의 신뢰에 있어서 사회적이고 관계적인 기반을 통합하려는 노력들이 보다 체계적으로 이루어져 왔다(예, Mayer et al., 1995; McAlister, 1995; Kramer & Tyler, 1996). 이러한 관점은 타인이나 사회전체에 대해 포괄적이어야 함을 주장하고 있는데, 사회학 이론 및 경제적 거래에 대한 사회적 배태성의 영향에 관한 연구들로부터 출발한다고 볼 수 있으며(예, Granovetter 1985), 이후 신뢰의 생성과 확산에 있어서 네트워크나 지배 체계 등을 포함하는 거시수준의 연

구에 의해 관계적 모델이 보다 발전되었다(예, Coleman, 1990; Kollock, 1994; Powell, 1996). 심리학 연구에서도 관계적 모델 안에서 신뢰의 인지적, 동기적, 감정적 기반을 정교화하는 작업이 진행(예, Sheppard & Tuckinsky 1996)되었으며, 사회심리학에서는 이러한 관계적 모델의 신뢰가 갖는 특성, 선행요인, 그리고 영향 등을 개념화하기 위해 사회정체성 이론(예, Kramer et al., 1996) 혹은 집단가치 모델(예, Tyler & DeGoey, 1996) 등을 제시하였다.

합리적 선택 관점과 관계에 기반한 선택 관점은 기본적으로 신뢰를 선택행동으로 간주하지만, 각각이 추구하는 초점은 상당히 다르다고 할 수 있으며, 어떤 관점으로 신뢰를 이해하느냐에 따라서 실증연구의 설계와 결과 모두 상이할 수 있다. Kramer(1999)는 이 같은 문제점을 해결하기 위해 신뢰를 판단하고 결정하는데 있어서 계산적 요소뿐만 아니라 사회적 요소를 포괄적으로 고려할 수 있는 맥락주의(contextualism)적 접근이 보다 유용하며, 특히 신뢰를 개념화하는 과정에서 Hardin(1992)이 제안한 바와 같이 신뢰주체, 신뢰객체, 그리고 맥락(context)간의 관계를 고려하여야 한다고 주장하였다.

## 2. 신뢰의 개념

신뢰의 개념 또한 연구자들의 입장에 따라서 상이하게 정의되어 왔으나, 신뢰를 정의하는데 있어서 공통된 두 가지 요소는 확실있는 기대(confident expectations)와 기꺼이 취약성을 감수하려는 의지(willingness to be vulnerable)이다(Rousseau et al., 1998).

신뢰에 대한 정의를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 사회적 관계에 초점을 두고 교환관계에 관련되어 있는 모든 사람들이 공유하고 있는 일련의 기대(예, Doney, Cannon, & Mullen, 1998)로 정의되거나, 개인 내부의 지각과정이나 감정 및 인지에 초점을 두고 확실있는 긍정적인 기대(예, Lewicki et al., 1998), 타인에 대한 긍정적인 기대(예, Hagen & Choe, 1998; Elangovan & Shapiro, 1998; Das & Teng, 1998), 타인에 대한 긍정적인 태도(예, Whitener, Brodt, Korsgaard, & Werner, 1998), 그리고 기꺼이 취약성을 감수하려는 의지(예, Mayer et al., 1995; McKnight, Cummings, & Chervany, 1998) 등으로 정의되기도 한다. Rousseau 등(1998, 395)은 위와 같은 신뢰에 대한 다양한 정의들을 종합하여 "타인의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에

근거해서 취약성을 감수하려는 의도로 구성된 심리적 상태(a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based on positive expectations of the intentions or behavior of another)"라고 정의하였는데, 이는 결국 신뢰가 인지, 감정 및 행동, 또는 행동의지로 구성된 태도를 나타낸다고 볼 수 있다(임성만·김명언, 2000).

또한 Costa(2003)는 신뢰가 '타인에 대한 기대 또는 인식된 타인의 동기나 의도에 근거한 심리적 상태'일 뿐만 아니라, '타인을 향한 행동의 표현'까지를 포함하는 개념으로 정의하였다. 즉, 협력이나 감시와 같은 행동들은 개인으로 하여금 스스로의 판단을 행동으로 표현한 것이며, 이러한 행동들에 대한 관찰과 해석을 통해 타인의 동기나 의도에 대해 학습할 수 있고 또 타인의 믿을만함에 대해 추론할 수 있기 때문이다.

Rousseau 등(1998)은 신뢰가 일반적인 태도 개념들과 구분되는 이유로서 신뢰가 발생하는 데 필요한 두 가지 조건, 즉 위험(risk)과 상호의존성(interdependence)을 주장하였다. 첫째 조건인 위험은 많은 연구자들이 공통적으로 제시하였는데, '기꺼이 취약성을 감수하려는 의지(willingness to be vulnerable)'와 관련되며, 신뢰의 정의에 있어 필수적인 내용이다. 다시 말해서 위험은 신뢰의 기회를 유발하며, 신뢰는 다시 위험을 감수하게 한다는 측면에서 위험과 신뢰는 경로 의존적(path-dependent)인 관계를 갖는다. 둘째, 상호의존성 조건은 신뢰주체가 이득을 달성하기 위해서는 반드시 신뢰객체에 의존해야 함을 의미한다.

한편, 신뢰주체와 객체의 수준을 중심으로 기존 연구들에서 나타나는 신뢰의 개념정의 를 살펴보면, 대부분의 연구들이 신뢰의 주체와 객체를 특정 인물로 규정하였으나, 실제 현실에서는 개인뿐만 아니라, 개인이 속해있는 팀(예, 최대정 & 박동건, 2002; Costa, 2003; Jarvenpaa, Knoll, & Leidner, 1998 등)이나, 집단(예, 김영조, 2003; Huff & Kelly, 2003; Mayer & Davis, 1999 등), 조직(예, 이정 & 장영철, 2004; 이재훈 & 최익봉, 2004; Walgenbach, 2001; Das & Teng, 1998 등), 나아가 정부/사회/국가 등과 같은 실체적 대상으로 확대할 수 있다(Cummings & Bromiley, 1996; 임성만 & 김명언, 2000). 따라서 조직장면(organizational setting)에서의 신뢰를, Rousseau 등(1998)이 정의한 신뢰의 개념을 토대로 하여, '대상의 확대'와 '행동'까지를 포함한 개념으로 다음과 같이 정의할 수 있다.

신뢰는 타인, 집단, 혹은 조직의 의도나 행동에 대한 긍정적인 기대에 근거해서 개인, 집단, 혹은 조직이 취약성을 감수하려는 심리적 상태 내지는 그러한 심리상태가 발현된 행동을 포함한 개념이다.

이러한 신뢰의 개념적 정의를 바탕으로 지금까지의 신뢰관련 연구들에서 주체와 객체를 각각 어떠한 수준으로 설정하였으며, 또 수준의 차이가 선행요인의 차이와 체계적인 관련을 갖는지 여부를 살펴보고자 한다.

### Ⅲ. 신뢰의 선행요인 분석

1990년대 중반 이후, 신뢰에 대한 수많은 저서와 연구논문들이 발표되고 있음에도 불구하고, 집단 또는 조직수준에서의 신뢰에 대한 개념적 정의와 구성요소, 그리고 선행요인에 대한 모델을 제시하고 있는 연구는 거의 없는데, 그러한 이유로 집합적 맥락에서의 신뢰연구가 갖는 어려움을 들 수 있을 것이다. 집합적 맥락(collective context) 속에서 신뢰의 윤곽은 뚜렷하지 않으며, 집합적 맥락에서의 신뢰결정은 규모, 구조적 복잡성, 경쟁적 특성 등으로 인하여 개인간 신뢰보다는 여러 측면에서 문제가 많고 상당히 다른 형태를 갖는 특징이 있다(Kramer, Brewer, & Hanna, 1996). Jarvenpaa 등(1998)은 팀내 신뢰의 선행요인에 관한 연구에서 집단수준(예, group, team, 혹은 organizational unit)에서의 신뢰가 개인간 신뢰보다 훨씬 복잡한 이유를, 집단내에는 다수의 신뢰객체가 존재하고 또 각각의 객체들은 서로 다른 태도를 가질 수 있기 때문이라고 설명하였다. 다시 말해서 집단적, 또는 집합적 맥락에서의 신뢰가 개인간 신뢰와 다른 특징을 가질 수 있다는 것인데, 이것은 결국 신뢰의 주체와 객체를 개인, 집단, 조직, 또는 조직의 경계를 넘어서는 정부/사회/국가 중 무엇으로 선정하여 연구를 진행하느냐에 따라 선행요인들이 차이가 있을 수 있음을 간접적으로 시사해 준다. 이와 같은 맥락에서 신뢰의 주체와 객체를 개인, 집단, 혹은 조직수준으로 구분함으로써 각 영역들간 신뢰의 선행요인이 어떠한 유사점과 차이점을 보이는 지 살펴볼 것이다.

보다 체계적인 분석을 위하여 두 가지의 도구를 활용하였는데, 하나는 조직내에서 발생 가능한 신뢰현상들을 구분하기위해서 신뢰주체와 객체를 각각 개인, 집단, 조직으로

나누어 모두 9개의 영역으로 세분화하는 것이다. 이를 토대로 기존의 신뢰관련 연구들을 해당 영역별로 분류함으로써 신뢰연구 경향의 일면을 이해할 수 있을 것이다.

다른 하나는 영역간 선행요인 비교를 위해 선행요인을 그 특성에 따라 유형화하는 것이다. 이는 하나의 영역에서 타당성이 인정되는 요인이 다른 영역에서도 식별되는지를 단순 비교하는 것이 아니라, 특성별로 요인들을 유형화해서 해당 유형의 요인들이 서로 다른 영역에서 공통적으로 다루어지는지 그리고 신뢰형성에 미치는 영향력의 통계적 타당성이 있는지를 살펴보기 위한 것이다.

분석에 이용된 논문들은 총 55편(해외 27편, 국내 28편)으로서, 해외 논문의 경우 SSCI 등재 논문집, 국내논문의 경우 한국학술진흥재단에 등재되거나 등재후보지에 수록된 신뢰관련 논문들 중에서 신뢰의 선행요인에 대한 연구를 주로 포함하였다.

## 1. 신뢰의 선행요인 분석도구

### 1) 영역구분

우선 <표 1>에서 보는 바와 같이 신뢰주체 및 신뢰객체를 각각 네 가지의 수준으로 구분하여 4\*4의 영역으로 나누었다. 그렇다면 과연 이러한 구분이 현상적으로 가능한 것인가, 그리고 이러한 구분이 실질적인 의미를 가질 수 있는가 하는 문제가 중요해지는데, 이를 알아보기 위해 국내 주요 신문의 기사를 내용 분석을 통해 각 영역별로 분류하는 방법을 사용하였다.<sup>1)</sup>

그 결과 하나의 영역(정부/사회/국가 등에 대한 조직의 신뢰)만을 제외한 나머지 모든 영역들에서 현실적으로 신뢰 문제를 다루고 있음을 확인할 수 있다. 특히 범국민적 여론형성을 하나의 목적으로 삼는 신문의 특성상 신뢰주체를 정부/사회/국가로 다룬 기사는 모두 268건(76%), 신뢰객체를 정부/사회/국가 수준에서 다룬 기사는 모두 179건(51%), 그리고 정부나 국가, 사회전반에 대한 정부/사회/국가 수준에서의 신뢰를 다룬 기사는 모두 168건(48%)으로 나타났다. 이러한 영역들은 신뢰를 하위 영역별로 구분하

1) 국내 3대 매체로 조선, 중앙, 동아일보를 들 수 있는데, 기사 검색이 용이하지 않은 동아일보를 제외하고 조선, 중앙일보를 대상으로 하였다. 2005년 6월 5일 기준 조선일보(<http://www.chosun.com/>)와 중앙일보(<http://www.joins.com/>)의 인터넷 홈페이지에서 뉴스 상세검색란에 '신뢰', '제목에서만'을 입력한 후 각각 263건, 132건이 출력되었으며, 신뢰주체와 객체의 수준구분이 모호하거나 중복된 뉴스 각각 30건, 13건을 제외한 후 최종적으로 각각 233건, 119건의 뉴스를 분석하였다.



는 방법에 대한 타당성을 나타내는 데는 기여하고 있지만, 조직신뢰의 선행요인 분석을 위한 도구로서는 적합하지 않기 때문에 제외시켰다. 따라서 조직현상으로서의 신뢰는 연구 목적상 신뢰주체, 객체 모두 개인, 집단, 조직수준 중 하나로 한정할 필요가 있으며, 결국 <표 1>에서의 음영으로 표시된 영역들을 의미한다. 이러한 영역들에 대한 신문 기사를 분석한 결과, 영역들간 다소 차이는 있으나, 모든 영역들에 분포를 보이고 있으며, 이는 본 연구에서와 같이 조직신뢰를 9개의 하위영역으로 구분하는 것이 가능하며, 실생활에서 의미 있게 논하고 있음을 시사하고 있다.

<표 1> 신뢰의 영역에 따른 신문 기사 분석

신뢰 영역 구분		신뢰객체				계
		개인	집단	조직	정부/사회/국가	
신뢰주체	개인	24*	5	4	4	37
	집단	5	13	12	7	37
	조직	2	3	5	0	10
	정부/사회/국가	11	13	76	168	268
계		42	34	97	179	352

\* 본 논문에서는 고려하고 있지 않지만 '개인에 대한 개인의 신뢰' 영역은 다시 세분화가 가능하며, 중요한 두 가지 특징이 있다. 첫째는 신뢰객체가 자신(self)이나, 타인이나에 따른 구분인데, '자신에 대한 신뢰'는 자긍심(self esteem)을 구성하는 요소들(자아효능감+자기민음+수용성)중 하나(박원우, 1998)로 볼 수 있으며, 기존 연구들에서는 신뢰변수로서 거의 활용되지 않는 개념이다. 둘째는 신뢰객체가 타인인 경우, 타인이 상사나 동료냐, 혹은 부하냐에 따라서 신뢰의 선행요인 차이에 대한 비교 연구가 가능하다는 점이다(임성만 & 김명연, 2000).

뿐만 아니라 9개의 하위영역들 각각은 상호 배타적(mutually exclusive)이며, 9개의 하위영역들로 이루어진 전체 집합은 조직에서 발생 가능한 신뢰현상을 총망라(collectively exhaustive) 할 수 있다. 다시 말해서, 신뢰는 상호의존적 관계에 있는 양자(two parties)간에 발생하는 현상이기 때문에, 조직장면에서 발생하는 신뢰현상은 <표 1>의 음영으로 표시되어 있는 영역들 중 하나에만 해당되며 어떠한 영역에도 해당되지 않는 신뢰현상은 있을 수 없다. 따라서 이렇게 세분화된 영역들을 기준으로 기존의 신뢰관련 연구들을 각 영역별로 분류함으로써 지금까지의 연구들이 어떠한 영역에 집중되었는지 그리고 어떠한 영역을 간과해 왔는지를 알 수 있으며, 선행요인에 대한 비교 분석이 가능해진다.

한편, 조직신뢰를 하위영역으로 구분하는 다른 방법을 고려해 볼 수 있는데, 우선 신뢰의 수준을 개인수준, 집단수준, 조직수준으로 구분하고 각각의 수준에 있어서 수준내(intra-)와 수준간(inter-) 신뢰로 세분화 하는 방법을 들 수 있다. 이러한 방법 또한 조직장면에서 발생 가능한 모든 신뢰현상을 포함한다고는 볼 수 있으나, 각 영역들간 상호 배타적이지 않은 문제점이 있다. 예를 들어, 조직수준에서 조직내 신뢰(intra-organizational trust)와 조직간 신뢰(inter-organizational trust)로 구분이 가능한데, 하나의 조직이 다른 조직에 대해 갖는 신뢰는 하나의 조직내에서 발생하는 신뢰와는 상호 배타적이라 볼 수 있으나, 조직내 신뢰는 다시 집단내 신뢰(intra-group trust)와 집단간 신뢰(inter-group trust), 뿐만 아니라 개인내 신뢰(intra-personal trust)와 개인간 신뢰(inter-personal trust)를 모두 포함하기 때문에 선행요인을 비교분석하기 위한 신뢰의 하위영역 구분방법으로는 적절치 않다.

〈표 2〉는 신뢰의 선행요인에 관한 연구들을 〈표 1〉에서 제시한 영역별로 분류한 결과를 보여주고 있는데, 신뢰주체가 개인수준일 경우를 먼저 살펴보면, 개인간 신뢰의 선행요인에 관한 연구(36편)가 압도적 우위를 보이고 있으나, 집단 및 조직에 대한 구성원 개인의 신뢰를 연구(각각 5편, 7편)한 경우도 다수 분포하고 있다. 신뢰주체를 집단수준으로 한 연구(3편)는 모두 집단(특히, 팀)내 신뢰에 대한 선행요인 연구였으며, 개인이나 조직을 대상으로 한 집단의 신뢰연구는 없었다. 마지막으로 조직을 신뢰주체로 한 연구는 조직내의 집단(특히, 경영진)에 대한 조직의 신뢰연구(1편)와 기업간 신뢰연구(3편)가 발견되었으며, 특정 개인에 대한 조직의 신뢰수준을 연구한 경우는 찾아볼 수 없었다.

〈표 2〉 신뢰의 영역에 따른 선행연구 분석

신뢰 영역 구분		신뢰객체			계
		개인	집단	조직	
신뢰주체	개인	36(19, 17)*	5(0, 5)	7(6, 1)	49(25, 24)
	집단	0	3(1, 2)	0	3(1, 2)
	조직	0	1(1, 0)	3(1, 2)	4(2, 2)
계		36(19, 17)	9(2, 7)	10(7, 3)	55(28, 27)

\* 괄호 앞의 수치는 해당 영역의 국내 및 해외 논문을 합한 수치이며, 괄호 안은 각각 국내, 해외 논문 수를 나타냄.

그런데, 설명한 바와 같이 '개인에 대한 집단의 신뢰', '조직에 대한 집단의 신뢰', 그리고 '개인에 대한 조직의 신뢰' 등과 같은 영역을 다룬 연구가 없었다는 것이 해당영역의 신뢰가 중요하지 않기 때문인지는 세심한 검토가 필요하다.<sup>2)</sup> 기업조직은 경영진, 이사회, 다수의 사업부, 단위부서 혹은 팀으로 구성되어 있으며, 이러한 하부조직들은 대부분 1인의 리더를 중심으로 운영된다. 따라서, '부서장(팀장)에 대한 부서원(팀원)들의 전반적인 신뢰수준'이나, '조직에 대한 단위부서나 팀의 신뢰', 또는 'CEO에 대한 조직원들의 전반적인 신뢰수준' 등은 신뢰주체의 행동이나 업무성과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이 될 수 있기 때문에, 이와 같은 신뢰의 선행요인에 대한 연구결과로부터 현실적으로 중요한 시사점을 도출할 수 있을 것이다.

## 2) 선행요인 특성별 유형화

신뢰의 선행요인 분석을 위한 두 번째 도구로서 기존의 연구들에서 나타난 신뢰의 선행요인들을 특성별로 유형화하였다. 연구자들이 신뢰의 선행요인을 규명하기 위해 취하는 접근법을 크게 두 가지로 구분하면, 하나는 신뢰주체나 신뢰객체의 속성평가에 초점을 둔 미시적 접근이고, 다른 하나는 신뢰의 선행요인을 사회적인 맥락 속에서 찾으려는 맥락주의적 접근이다(임성만 & 김명연, 2000; Kramer, 1999).

미시적 접근으로서 신뢰의 선행요인을 신뢰주체와 신뢰객체의 특성에 중점을 두고 포괄적으로 정리한 연구는 Mayer 등(1995)의 연구를 들 수 있는데, 그들에 의하면, 신뢰는 신뢰주체의 신뢰성향, 신뢰객체의 능력, 배려, 그리고 성실성에 의해 결정된다고 하였다. 신뢰성향은 신뢰주체의 일반적인 신뢰경향을 의미하며, 신뢰객체의 특성들 중 능력이란, 어떤 특정영역에서 영향력을 미칠 수 있는 기술이나 역량, 그리고 특성들의 집합을 말한다. 또한 배려란 신뢰객체가 자기중심적이고 이기적인 동기로부터 벗어나서 신뢰주체에게 잘 해주고자 하는 정도를 뜻하며, 성실성이란 신뢰객체가 원칙을 중시하여 애써 지키려는 정도를 의미한다(임성만 & 김명연, 2000, 재인용). 그러나 여기서 신뢰객체의 특성들은 객체가 유지하고 있는 객관적인 정도를 의미하는 것이 아니라, 신뢰주체에 의해 지각된 정도를 말한다. 요약하면 미시적 접근으로부터 두 가지 유형, 즉 신뢰주체 특성요인과 신뢰객체 특성요인을 도출할 수 있다.

2) 분석에 이용된 논문이 신뢰와 관련한 연구들을 총망라하고 있지 않기 때문에 '연구가 없었다'라고 보기는 어렵겠지만, 적어도 해당 영역에 대한 연구가 여타 영역에 비해 부족하다는 것은 짐작할 수 있다.

다음으로 맥락주의적 접근으로부터 나머지 네 가지 유형을 도출하였는데, 사회적 맥락 속에서 신뢰의 선행요인을 규명하려는 맥락주의적 접근은 개인을 사회적 의사결정자로 간주하며(Kramer & Tyler, 1996), 의사결정자로서 개인은 대상에 대한 신뢰를 결정하기 위하여 다양한 수준의 사회적 맥락을 고려하게 된다. 그러나, 현재까지 맥락주의적 관점에서 보편적으로 수용되는 신뢰의 선행요인 모델은 없기 때문에 기존의 연구결과를 토대로 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 종합하여, 요인들간의 공통점을 찾아 연구자 나름의 유형화를 진행하였다.

따라서 셋째 유형은 신뢰주체와 신뢰객체간의 관계와 관련된 요인들로서 관계요인으로 유형화하였다. 관계요인은 신뢰주체와 객체의 의도나 기질적 성향과는 상관이 없는 특성들(예: 회사 근속연수)을 포함하며, 이들간의 관계에서 비롯되는 특성들을 의미한다. 관련된 주요 연구들을 살펴보면, 구매부서 관리자에 대한 공급업체 관리자의 신뢰는 구매부서 매니저의 회사 근속연수와 정(+)의 관계를 가지며(Perrone et al., 2003), 상사-부하간의 관계적 특성(유사성, 관계형성기간, 상호작용빈도)이 상사에 대한 부하의 신뢰와 관련이 있음을 보고하고 있다(이재연 & 차동욱, 2003). 또한 손동원(2002)은 기업간의 신뢰형성도 양자간의 교류빈도 및 상호의존성과 관련이 있다고 주장하였다.

넷째 유형은 신뢰주체와 신뢰객체의 상호의존성에 기반한 작업요인으로서 작업과 관련한 특성을 의미한다. Costa(2003)는 팀내 신뢰(trust within team)에 영향을 미치는 여러 요인들 중에 작업의 특성을 포함하였는데, 팀원들간의 기능적 의존성과 과업의 모호성이 팀내 신뢰수준과 관련이 있음을 주장하였다.

다섯째 유형은 조직요인인데, 가족주의적 문화와 구성원에 대한 조직의 영향력(Perrone, Zaheer, & McEvily, 2003), 문화적 규범과 가치(Doney et al., 1998), 경영풍토와 구성원의 영향력(Costa, 2003), 인사관행과 제도(Pearce, Branyiczki, & Bigley, 2000; Mayer & Davis, 1999), 조직구조(Sheppard & Tuchinsky, 1996), 조직의 경계(Zucker et al., 1996), 그리고 보상제도(Becerra & Gupta, 2003)에 이르기까지 다양한 요인들이 신뢰와 관련이 있음을 보고하고 있다. 이와 같이 조직내에 존재하지만 앞서 열거한 네 가지 유형의 요인들에 속하지 않는 요인들을 조직요인으로 유형화하였다.

마지막 유형은 조직 외부요인인데, 조직외부에 존재하는 정치제도의 특성(Pearce et al., 2000)이나 법제도의 특성(김정현 & 송건섭, 2002)이 개인이나 조직에 대한 신뢰

와 관련이 있다는 것이다. 이상과 같이 신뢰의 선행요인을 구분하기 위한 유형화를 살펴 보았는데, <표 3>과 같이 정리할 수 있다.

<표 3> 신뢰의 선행요인 특성별 유형화

유 형	내 용
신뢰주체 특성요인	신뢰성향, 자아개념, 심리적 계약파기 등과 같이 신뢰주체의 특성 관련 요인
신뢰객체 특성요인	능력, 배려, 성실성 등과 같은 신뢰객체의 특성들과 관련된 요인들로서 신뢰주체에 의해 지각된 정도를 의미
관계요인	유사성, 관계형성기간, 상호작용빈도, 상호의존성 등과 같이 신뢰객체에 대한 신뢰주체의 관계적 특성관련 요인
작업요인	기능적 의존성, 작업의 모호성 등과 같이 작업의 특성 관련 요인
조직요인	조직문화, 규범, 가치, 경영풍토 등과 같이 조직의 전반적 특성 관련 요인
조직 외부요인	정치제도, 법제도 특성 등과 같은 조직 외부 특성 관련 요인

## 2. 신뢰주체의 수준별 선행요인 분석

<표 4>는 신뢰주체의 수준에 따라 개인에 의한 신뢰, 집단에 의한 신뢰, 그리고 조직에 의한 신뢰로 영역을 구분한 후 선행요인들을 분석 정리한 것이다. 먼저 <표 2>에서 신뢰주체의 수준별 연구 논문 수를 살펴보면, 수준에 따라 각각 49편, 3편, 4편으로서 개인수준을 신뢰주체로 한 연구에 치중되어 있음을 알 수 있는데, 수준간 선행요인의 유사성이나 차이를 비교분석할 수 있는 대등한 조건으로 보기에는 적절하지 않다.

우선 결과만을 중심으로 살펴보면, 개인에 의한 신뢰에서는 여섯 가지 유형에 걸쳐 다양한 요인들이 신뢰형성에 관련되어 있으나, 집단에 의한 신뢰에서는 관계요인과 조직 외부요인이, 조직에 의한 신뢰에서는 신뢰주체 특성요인, 작업요인, 그리고 조직 외부요인이 나타나 있지 않다. 또한 제한적이거나 유형별 선행요인의 비교가 가능한 경우로서 개인수준과 집단수준간 신뢰주체 특성요인을 비교할 수 있다. 개인에 의한 신뢰에서는 귀인성향, 심리적 계약파기, 자아개념과 같은 요인들이 중요한 반면, 집단에 의한 신뢰에서는 팀응집성향, 팀작업선호도와 같은 요인들이 신뢰형성과 관련이 있음을 알 수 있다.

<표 4> '개인, 집단, 조직에 의한 신뢰' 각각에 대한 유형별 선행요인

구분	유형	주요 선행요인	
		실증연구*	개념연구**
개인에 의한 신뢰	신뢰주체 특성요인	귀인성향(내재론자 vs. 외재론자), 문화성향(집단주의 vs. 개인주의), 근속연수(3), 기질적 성향, 보너스 강도, 상대적박탈감, 신뢰성향, 정보공유의 정착성, 심리적 계약파기, 자아개념(긍정적 vs. 부정적)(2), 직급, 직무만족	신뢰성향(2)***, 인간애
	신뢰객체 특성요인	감시, 개방성(5), 공익성, 근속연수(2), 보너스 강도, 거래적리더십(3), 공정성(3), 과거에 상사가 관리하던 팀의 성과, 구조조정공정성, 구조조정지도력, 능력(3), 도덕성(2), 동기(경쟁적 vs. 협력적), 미래기대이익, 배려(5), 변혁적리더십(6), 분배공정성(2), 사회적책임, 상급자의 배려, 상급자의 변혁적 리더십, 상급자의 피그말리온리더십, 상사와의 의사소통, 상호작용공정성(4), 서번트리더십, 성과평가 공정성, 성과향상지도, 성실성(2), 슈퍼리더십, 시민행동, 안전성, 업무태도, 업무능력, 역량(2), 외재적보상기회, 일관성(4), 임파워먼트(자율성차원)(2), 절차공정성(5), 정도를 지키는 행동, 조직책임감, 직무역량, 청렴성, 충성심, 희생성, inputs에 대한 고려	가치불일치, 관심(2), 기술적능력, 능력(3), 민율만함에 대한 과거 기록, 배려(3), 배려의도, 사회적 영향력, 성실성(4), 신뢰받기 위한 노력, 업무능력, 예측가능성, 의지할만함, 일관성(2), 임파워먼트(자율성차원), 재량권
	관계요인	개인적 유대, 관계형성기간(2), 범주화(연줄), 분쟁해결방법에 대한 계약조건(mutual conferral vs. arbitration), 상사-부하간 사회적유사성(연명, 학력, 직급, 성별), 상호작용빈도, 양자간의 성과 지각, 연고관계(학연, 지연), 의사소통, ingroup으로 지각된 LMX	그룹멤버십 인식, 의사소통
	작업요인	업무안정성, 업무자율성, 타인통제수준	.
	조직요인	사업관행, 인사고과제도의 교체, 인사관행(2), 조직문화(개발, 합리, 합의, 위계문화), 조직의 가족주의 문화정도, 조직의 기능적 영향	상황의 안정성에 대한 믿음, 제도적 안전장치에 대한 믿음
	조직 외부요인	구조조정외압, 문화차원(권력거리, 남성성), 문화차원(집단주의 vs. 개인주의), 법제도특성, 정치제도 특성	Hofstede의 문화차원(개인주의 vs. 집단주의 남성적 vs. 여성적 강한 권력거리 vs. 약한 권력거리 불확실성 회피성향 강함 vs. 불확실성 회피성향 약함)
집단에 의한 신뢰	신뢰주체 특성요인	직무관련기술, 팀응집성향, 팀작업선호도	.
	신뢰객체 특성요인	팀 능력, 팀 배려, 팀 성실성	.
	관계요인	.	.
	작업요인	과업정보, 인터넷안정성, 작업의 기능적 의존성, 접속용이성,	.
	조직요인	경영풍토, 조직구성원의 영향력, 팀워크 구축훈련	.
	조직 외부요인	.	.
조직에 의한 신뢰	신뢰주체 특성요인	.	.
	신뢰객체 특성요인	국제표준의 도입	위험감수
	관계요인	교류빈도, 상호의존성,	기업간 순응, 목표설정, 문화적응합, 의사소통, 형평성유지
	작업요인	.	.
	조직요인	소유주지배	.
	조직 외부요인	.	.

\* 실증연구 결과 부분적 지지 또는 지지된 선행요인들을 단어 표기상 오름차순으로 정리

\*\* 개념연구에서 제시된 선행요인들을 단어 표기상 오름차순으로 정리

\*\*\* 괄호 안의 숫자는 해당 요인을 공통적으로 제시하고 있는 연구의 수를 의미

그러나 이러한 결과가 신뢰주체의 수준별 선행요인의 차이를 나타내고 있다고 결론짓기는 어려우며, 집단과 조직수준에서의 신뢰연구가 부족하다는 측면에서 향후 연구방향 설정을 위한 지침으로 생각할 수 있을 것이다.

### 3. 신뢰객체의 수준별 선행요인 분석

〈표 5〉는 신뢰객체의 수준에 따라 개인에 대한 신뢰, 집단에 대한 신뢰, 그리고 조직에 대한 신뢰로 영역을 구분한 후 각각에 대한 선행요인들을 각 유형별로 정리한 것이다. 〈표 2〉에서 살펴보면, 신뢰객체 수준별 기존 연구의 분포 역시 개인수준 연구에 치중되어 있음을 알 수 있는데, 각 영역별로 36편, 9편, 10편으로서 집단 및 조직을 신뢰객체로 한 연구를 도모해 볼 수 있는 근거가 될 수 있을 것이다.

수준간 유사성을 먼저 살펴보면, 신뢰객체의 수준에 상관없이 거의 여섯 가지 유형 모두가 신뢰형성에 관련되며, 동일한 유형간에는 동일하거나 유사한 개념의 선행요인들이 분포하고 있음을 알 수 있다. 개인에 대한 신뢰에서는 여섯 가지 유형 모두에서 다양한 요인들이 신뢰형성과 관련이 있으며, 집단에 대한 신뢰에서는 분석논문 수가 적음에도 불구하고 모든 유형에 걸쳐 다양한 요인들이 신뢰 형성과 관련되어 있다. 뿐만 아니라, 각 유형별 선행요인들이 개인에 대한 신뢰의 선행요인들에서처럼 다양하지는 않지만 동일하거나 유사한 요인들이 다수 분포하고 있다. 조직에 대한 신뢰에서는 작업요인을 제외한 나머지 모든 유형에서 신뢰 형성과 관련 있는 요인들이 나타나 있으며, 특히 개인이나 집단에 대한 신뢰의 선행요인에서는 조직요인으로 분류 가능한 조직의 가족주의적 문화 정도, 조직의 개방적 분위기, 외재적 보상기회 등을 조직에 대한 신뢰에서는 신뢰객체 특성요인으로 분류하였는데, 이것은 신뢰객체가 의인화된 조직이기 때문이다. 반면, 상급자의 배려, 리더십, 상급자와의 의사소통 등은 조직내 일부 구성원들과 관련된 특성을 나타내기 때문에 조직요인으로 분류하였다. 그러나 전체적으로 살펴보면, 개인 혹은 집단에 대한 신뢰의 선행요인들과 매우 유사한 특성을 지니고 있음을 알 수 있다.

〈표 5〉 '개인, 집단, 조직에 대한 신뢰' 각각에 대한 유형별 선행요인

구분	유형	주요 선행요인	
		실증연구*	개념연구**
개인에 대한 신뢰	신뢰주체 특성요인	귀인성향(내재론자 vs. 외재론자), 문화성향(집단주의 vs. 개인주의), 근속연수, 기질적 성향, 보너스 강도, 정보공유의 정직성, 심리적 계약파기, 자아개념(긍정적 vs. 부정적)(2)	신뢰성향(2)***, 인간애
	신뢰객체 특성요인	감시, 개방성(4), 개인역량, 근속연수(2), 보너스 강도, 거래적리더십(3), 공정성(2), 과거에 상사가 관리하던 팀의 성과, 구조조정 공정성, 구조조정지도력, 능력(3), 도덕성, 동기(경쟁적 vs. 협력적), 미래기대이익, 배려(4), 변혁적리더십(6), 분배공정성(2), 상호작용공정성(2), 서번트리더십, 성과평가 공정성, 성과향상지도, 성실성(2), 슈퍼리더십, 시민행동, 업무능력, 일관성(4), 임파워먼트(자율성차원)(2), 철차공정성(3), 정도를 지키는 행동, 조직책임감, 직무역량, 충성심, inputs에 대한 고려	가치불일치, 관심(2), 기술적능력, 능력(3), 믿음만함에 대한 과거 기록, 배려(3), 배려의도, 사회적 영향력, 성실성(4), 신뢰받기 위한 노력, 업무능력, 예측가능성, 의지함만함, 일관성(2), 임파워먼트(자율성차원), 개방권
	관계요인	관계형성기간(2), 범주화(연줄), 상사-부하간 사회적유사성(연령, 학력, 직급, 성별), 상호작용빈도, 양자간의 성과 지각, 연고관계(학연, 지연), 의사소통	그룹멤버십 인식, 의사소통
	작업요인	업무인정성, 업무자율성, 타인통제수준	
	조직요인	조직문화(개발, 합리, 합의, 위계문화), 조직의 가족주의 문화정도, 조직의 기능적 영향	상황의 안정성에 대한 믿음, 제도적 안전 장치에 대한 믿음
	조직 외부요인	구조조정외압, 문화차원(권력거리, 남성성)	Hofstede의 문화차원(개인주의 vs. 집단주의 남성적 vs. 여성적 강한 권력거리 vs. 약한 권력거리 불확실성 회피성향 강함 vs. 불확실성 회피성향 약함)
집단에 대한 신뢰	신뢰주체 특성요인	신뢰성향, 직무관련기술, 팀응집성향, 팀작업선호도	
	신뢰객체 특성요인	팀 능력, 팀 배려, 팀 성실성	
	관계요인	개인적 유대, 분쟁해결방법에 대한 계약조건(mutual conferral vs. arbitration)	
	작업요인	과업정보, 인터넷안정성, 작업의 기능적 의존성, 접속용이성	
	조직요인	경영풍토, 사업관행, 소유주지배, 인사고과제도의 교체, 인사관행(2), 조직구성원의 영향력, 팀워크 구축훈련	
	조직 외부요인	문화차원(집단주의 vs. 개인주의), 정치제도 특성	
조직에 대한 신뢰	신뢰주체 특성요인	근속연수(2), 상대적박탈감, 직급, 직무만족	
	신뢰객체 특성요인	개방적분위기, 공익성, 공정성, 국제표준의 도입, 도덕성, 배려, 사회적책임, 상호작용공정성(2), 안전성, 업무태도, 외제적보상기회, 철차공정성(2), 조직역량, 조직의 가족주의적 문화정도, 조직의 기능적 영향, 청렴성, 희생성	위험감수
	관계요인	교류빈도, 상호의존성, ingroup으로 지각된 LMX	기업간 순응, 목표설정, 문화적융합, 의사소통, 형평성유지
	작업요인		
	조직요인	상급자의 배려, 상급자의 변혁적리더십, 상급자의 피그말리온리더십, 상사와의 의사소통	
	조직 외부요인	법제도특성	

\* 실증연구 결과 부분적 지지 또는 지지된 선행요인들을 단어 표기상 오류차순으로 정리

\*\* 개념연구에서 제시된 선행요인들을 단어 표기상 오류차순으로 정리

\*\*\* 괄호 안의 숫자는 해당 요인을 공통적으로 제시하고 있는 연구의 수를 의미



한편, 논문 수에 있어 제한적이긴 하나, 신뢰객체의 수준별 선행요인의 차이 또한 발견할 수 있는데 <표 6>과 같이 정리할 수 있다. 먼저 신뢰주체 특성요인에서는 개인에 대한 신뢰가 귀인성향, 자아개념, 심리적 계약파기와 같은 요인들을 포함하고 있는데 반해 집단에 대한 신뢰에서는 팀응집성향, 팀작업선호도를, 조직에 대한 신뢰에서는 직무만족과 같은 요인이 신뢰형성과 관련되어 있다. 신뢰객체 특성요인에서는 개인에 대한 신뢰가 리더십이나 임파워먼트, 시민행동과 관련되어 있는 반면 조직에 대한 신뢰는 사회적 책임, 조직역량 등과 같은 요인들을 중요하게 다루고 있다. 관계요인은 수준간 유사한 형태를 보이고 있으나 특히 개인에 대한 신뢰에서 개인간 사회적 유사성(연령, 학력, 직급, 성별 등), 연고관계, 의사소통 등의 요인들을 다루고 있어 다른 수준들과 차이를 보이고 있다. 마지막으로 작업요인에서는 개인에 대한 신뢰가 업무안정성, 자율성을, 집단에 대한 신뢰가 과업정보나 기능적 의존성을 중요한 요인으로 간주하고 있는 특징을 확인할 수 있다.

<표 6> 신뢰객체의 수준별 선행요인 차이

구 분	개인에 대한 신뢰	집단에 대한 신뢰	조직에 대한 신뢰
신뢰주체 특성요인	귀인성향, 자아개념, 심리적 계약파기	팀응집성향, 팀작업선호도	직무만족
신뢰객체 특성요인	리더십, 임파워먼트, 시민행동		사회적 책임, 조직역량
관계요인	개인간 사회적 유사성 (연령, 학력, 직급, 성별), 연고관계, 의사소통		
작업요인	업무안정성, 자율성	과업정보, 기능적 의존성	

#### 4. 선행요인 분석 결과

이상에서 살펴 본 내용들을 정리하면 두 가지로 요약할 수 있다. 첫째는 신뢰주체와 객체의 수준에 따라 신뢰형성에 영향을 주는 상이한 선행요인이 존재한다는 것이다. 앞서 논의한 바와 같이 집합적 맥락 속에서 신뢰의 결정은 규모나, 구조적 복잡성, 경쟁적

특성 등으로 인하여 개인간 신뢰와는 다른 형태를 보일 수 있는 가능성을 추론할 수 있으며, 특히 집단수준에서의 신뢰가 개인간의 신뢰보다 훨씬 복잡한 이유를, 집단내에는 존재하는 다수의 신뢰주체와 객체가 서로 다른 태도를 가질 수 있기 때문으로 이해할 수 있다.

둘째는 신뢰주체와 객체의 수준에 상관없이 신뢰형성에 영향을 주는 공통요인이 존재한다는 점이다. 신뢰주체가 개인, 집단, 혹은 조직이나에 상관없이 과학적 연구를 위한 자료를 수집하기 위해서는 각 개인으로부터 설문을 통해 획득할 수밖에 없는 한계점이 수준간 선행요인의 유사성에 대한 하나의 근거가 될 수 있다. 또한 신뢰주체로서 개인은 조직의 구성원이자, 조직내의 하부 집단(부서 또는 팀)의 구성원이며, 동시에 과업을 수행하는 개인이기 때문에, 신뢰객체가 개인이건, 집단이건, 혹은 조직이건 상관없이 조직장면내에 존재하는 유사한 요인들이 신뢰형성에 영향을 미칠 수 있을 것이다.

뿐만 아니라, 개인의 특성이나 상태(states)가 조직수준의 행동을 설명하는데 있어 중요한 역할을 수행할 수 있다는 관점이 수준간 선행요인의 유사성에 대한 근거를 제공할 수 있다. Staw와 Sutton(1993)은 이러한 관점이 가능한 이유를 세 가지로 구분하였는데, 첫째, 자율적 권한을 가진 대리인(autonomous agent)은 조직외부에 대해 조직을 대표할 수 있고, 둘째, 강력한 권한을 가진 조직구성원(powerful members)은 조직의 구조, 명성, 성과 등에 영향을 미칠 수 있으며, 셋째, (조직은 개인들로 구성되어 있기 때문에) 개인의 특성이나 정서적 상태, 그리고 신념들의 총합(aggregation)은 조직의 특성에 반영되며, 조직의 행동을 형성할 수 있다는 점을 주장하였다. 다시 말해서 신뢰주체가 집단이나 조직의 행동을 개인의 행동과 유사하게 이해한다는 것은 신뢰객체의 믿을만함을 판단하는데 있어서 유사한 요인들에 근거할 것이라는 점을 내포한다.

한편, 분석에 이용된 55편의 논문들 외에도 신뢰에 관한 많은 연구들이 존재한다는 점과, 분석에 이용된 논문들이 개인수준 연구에 치중되어 있다는 점은 신뢰주체와 객체의 수준간 유사 또는 상이한 선행요인의 존재를 명확히 규명하는데 한계를 제공한다.

#### IV. 결론 및 향후 연구방향

본 연구의 목적은, 첫째, 선행연구들에 나타난 신뢰의 다양한 관점과 개념들을 정리하

는 것이었다. 1990년 후반 들어 신뢰에 대한 학문적, 사회적 관심이 높아짐에 따라 오히려 개념상의 혼란이 야기되었으며, 여러 학자들의 통합 노력에도 불구하고 상충하는 접근법과 분석시각으로 인해 신뢰에 대한 보편적인 관점이 없다는 문제점을 지적하였다. 이러한 문제점에 대하여 맥락주의적 관점의 중요성을 논의하였으며, 신뢰에 대한 개념을 보다 포괄적으로 정의하였다. 다시 말해서 신뢰주체와 객체를 개인뿐만 아니라 집단이나 조직과 같은 실체적 대상으로 확대하여야 하며, 이들간의 신뢰현상에 대한 선행요인으로서 신뢰주체와 객체의 특성을 고려할 뿐만 아니라, 양자를 중심으로 한 사회적 맥락에 초점을 두고 사회적 요소들을 포괄적으로 고려하는 맥락주의적 관점을 지향하여야 한다.

둘째, 신뢰주체와 신뢰객체의 수준(개인, 집단, 조직)에 따른 9개의 하위영역들에 대하여 기존의 논문들이 어떻게 분포하고 있는지를 살펴본 결과, 개인에 대한 집단의 신뢰, 개인에 대한 조직의 신뢰, 그리고 조직에 대한 집단의 신뢰 등의 영역을 다루는 연구는 없었다. 그러나, 실제 기업내에서 '부서장(팀장)에 대한 부서원(팀원)들의 전반적인 신뢰수준'이나, 'CEO에 대한 조직원들의 전반적인 신뢰수준', 그리고 '조직에 대한 단위 부서나 팀 신뢰' 등은 신뢰주체의 태도 및 행동, 그리고 업무성과에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이 될 수 있기 때문에, 이와 같은 영역의 신뢰에 대해서도 어떠한 선행요인이 관련되어 있는지를 밝히기 위한 실증연구가 지속적으로 이루어져야 하며, 이러한 노력을 통해 신뢰연구의 지평을 확대해 가야 할 것이다.

셋째, 신뢰주체와 객체의 수준(개인, 집단, 조직)에 따라 신뢰의 선행요인들에 유사성과 차이점이 있는지를 살펴보았다. 선행요인 분석에 이용된 논문의 불충분성으로 인하여 속단하기는 어려우나 차이점과 유사성 모두를 추론해 볼 수 있었는데, 차이가 발생하는 원인으로는 개인수준에 비하여 집합적 맥락에서의 신뢰가 갖는 복잡성을 들 수 있을 것이다. 반면 유사성에 대한 근거로서는 신뢰객체가 무엇이나에 상관없이 자료수집을 위해서는 신뢰의 주체를 개인으로 설정할 수밖에 없기 때문에, 개인을 대상으로 하든, 집단 혹은 조직을 대상으로 하든 간에 조직의 구성원으로서 과업을 수행하고 있는 개개인들이 신뢰주체가 되며, 따라서 개인이 신뢰행동을 결정하는데 있어서 유사한 선행요인들을 고려하게 될 것이라는 점을 들었다. 또한 조직수준의 행동을 설명하는데 있어 개인의 특성이나 상태가 중요한 역할을 수행할 수 있다는 조직심리학적 관점을 통해 수준간 선행요인의 유사성을 설명하고자 하였는데, 집단이나 조직을 신뢰객체로서 이해할 때 개인을 대상으로 할 때와 마찬가지로 인격화하게 된다는 것이다. 따라서 이러한 점을 토대로 집

단이나 조직과 같은 실체적 대상들에 대해서도 개인을 대상으로 할 때와 동일한 선행요인들을 적용할 수 있는지 그리고 수준에 따라 특징적인 선행요인이 존재하는지를 규명하기 위한 보다 적극적인 실증연구들이 요구된다 하겠다.

### 참 고 문 헌<sup>3)</sup>

- 권석균. 2000. 부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환 관계 특성이 미치는 영향. **경영학연구**, 한국경영학회, 29(1): 187-216.
- 권석균 & 이춘우. 2004. 공기업 조직구성원의 변혁적·거래적 리더십과 리더신뢰. **인사관리연구**, 한국인사관리학회, 28(1): 173-208.
- 권석균 & 이영면. 1999. **감량경영 & 고용조정**. 서울: 한국언론자료간행회.
- 김도학. 2003. 프로듀서의 역량이 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 조직지원의 조절효과. **대한경영학회지**, 대한경영학회, 39: 1525-1546.
- 김명언 & 이영석. 2000. 한국기업조직에서 부하가 상사에 대해 갖는 신뢰와 불신의 기반. **한국심리학회지: 사회문제**, 한국심리학회, 6(3): 99-120.
- 김양호. 2003. 신뢰가 조직시민행동과 공유학습에 미치는 영향에 관한 연구. **대한경영학회지**, 대한경영학회, 38: 987-1002.
- 김영조. 2003. 기업지배구조가 기업가적 전략, 경영진에 대한 신뢰 및 조직성과에 미치는 영향. **대한경영학회지**, 대한경영학회, 38: 933-956.
- 김왕배. 2002. 기업구조조정에 대한 생존자의 인식과 조직 신뢰. **경제와사회**, 한국산업사회학회, 54: 139-161.
- 김정현 & 송건섭. 2002. 경찰의 치안활동에 대한 신뢰결정요인 연구. **지방정부연구**, 한국지방정부학회, 6(1): 159-178.
- 나은영. 2001. 국가투명성에 영향을 미치는 문화적 요인들과 대인간 신뢰: 61개국의 자료 2차분석. **한국심리학회지: 사회문제**, 한국심리학회, 7(2): 65-90.
- 도윤경. 2001. 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 있어서의 상사에 대한 신뢰의 매개효과 연구. **인적자원개발연구**, 한국인적자원개발학회, 3(2): 87-111.

3) 본문에 인용된 문헌외에 신뢰의 선행요인 분석에 이용된 문헌들도 포함.

- 도윤경. 2002. 조직유효성 결정요인으로서의 조직문화와 상사에 대한 신뢰의 관계 연구. **대한경영학회지**, 대한경영학회, 31: 349-376.
- 박원우. 1998. **임파워먼트 실천매뉴얼**. 서울: 시그마인사이트그룹.
- 박준철, 최승호, & 정기호. 2003. 조직공정성이 종업원참여행위에 미치는 영향에 관한 연구. **대한경영학회지**, 대한경영학회, 39: 1465-1482.
- 박통희 & 원숙연. 2000. 조직구성원간 신뢰와 '연줄': 사회적 범주화를 중심으로. **한국행정학보**, 한국행정학회, 34(2): 101-120.
- 배성현 & 채순화. 2004. 변혁적 리더십과 다차원적 신뢰 및 다중 조직몰입과의 관계 연구. **경영연구**, 한국산업경영학회, 19(2): 317-349.
- 서도원, 이덕로, & 김용순. 2001. 변혁적-거래적 리더십, 신뢰, 조직시민행동과의 관계에 관한 연구. **하계학술연구발표회 발표논문집**, 한국인사·조직학회: 24-46.
- 손기영. 1999. 상사-부하간의 대인적 신뢰관계의 형성과 영향에 관한 연구. **한국OA학회 논문지**, 한국컴퓨터정보학회, 4(1): 92-98.
- 손동원. 2002. 신뢰의 경제적 가치창출 과정 및 역할. **경영연구**, 한국산업경영학회, 17(1): 285-312.
- 유승동. 2001. 변혁적 리더십과 임파워먼트의 관계: 신뢰의 매개역할. **인사관리연구**, 한국인사관리학회, 24(2): 193-218.
- 이시원. 1999. 지방행정공무원의 조직신뢰감에 관한 연구. **정책분석평가학회보**, 한국정책분석평가학회, 9(2): 1-19.
- 이영석, 오동근, & 서용원. 2004. 회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 한국심리학회, 17(2): 147-186.
- 이재연 & 차동욱. 2003. 신뢰의 영향요인 및 결과에 관한 연구. **인사관리연구**, 한국인사관리학회, 27(3): 251-280.
- 이재훈 & 최익봉. 2004. 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구. **인사·조직연구**, 한국인사·조직학회, 12(1): 93-132.
- 이정 & 장영철. 2004. 리더십 유형이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. **인사관리연구**, 한국인사관리학회, 28(1): 137-172.
- 이주일. 2001. 조직에서의 정서: 리더와 구성원간의 신뢰와 불신을 중심으로. **한국심리학회지: 일반**, 한국심리학회, 20(1): 91-128.

- 임성만 & 김명언. 2000. 조직에서의 신뢰: 개관. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 한국심리학회, 13(2): 1-19.
- 임창희 & 김영천. 2003. 임파워먼트와 절차공정성이 조직시민행위에 미치는 영향. *인적자원개발연구*, 한국인적자원개발학회, 5(1): 25-53.
- 정수진 & 임채승. 2003. 대인적 신뢰와 신뢰행동 있어서 개인차에 관한 연구. *대한경영학회지*, 대한경영학회, 38: 957-971.
- 최대정 & 박동건. 2002. 가상화된 조직의 환경특성, 신뢰 및 협력행동간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 한국심리학회, 15(2): 123-149.
- Ambrose, M. L., & Schminke, M. 2003. Organization structure as a moderator of the relationship between procedural justice, interactional justice, perceived organizational support, and supervisory trust. *Journal of Applied Psychology*, 88: 295-305.
- Axelrod, T. 1984. *The evolution of cooperation*. New York: Basic Books.
- Becerra, M., & Gupta, A. K. 2003. Perceived trustworthiness within the organization: The moderating impact of communication frequency on trustor and trustee effects. *Organization Science*, 14: 32-44.
- Bijlsma, K., & Costa, A. C. 2003. *Risks at work: Trust, monitoring and cooperation in temporary project teams*. 3rd EURAM Conference.
- Child, J., & Mollering, G. 2003. Contextual confidence and active trust development in the Chinese business environment. *Organization Science*, 14: 69-80.
- Coleman, J. 1990. *Foundations of social theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Costa, A. C. 2003. Work team trust and effectiveness. *Personnel Review*, 32: 605-622.
- Covey, S. R. 1989. *Seven habits of highly effective people*. New York: Frankline Covey Co.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. 1996. The organizational trust inventory (OTI): development and validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler

- (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 302-330. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Curral, S. C., & Epstein, M. J. 2003. The fragility of organizational trust: Lessons from the rise and fall of Enron. *Organizational Dynamics*, 32: 193-206.
- Das, T. K., & Teng, B. 1998. Between trust and control: developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23: 491-512.
- Dirks, K. T. 2000. Trust in leadership and team performance: Evidence from NCAA basketball. *Journal of Applied Psychology*, 85: 1004-1012.
- 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.
- Ferrin, D. L., & Dirks, K. T. 2003. The use of rewards to increase and decrease trust: Mediating processes and differential effects. *Organization Science*, 14: 18-31.
- Fukuyama, F. 1995. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Gambetta, D. 1988. Can we trust trust? In D. Gambetta (Eds.), *Trust: making and breaking cooperative relations*, 213-237. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- 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 street-level epistemology of trust. *Analyse und*

*Kritik*, 14: 152-176.

- Hawthorn, G. 1988. Three ironies in trust. In D. Gambetta (Eds.), *Trust: making and breaking cooperative relations*: 111-126. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. 1959. *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Hosmer, L. T. 1995. Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20: 379-390.
- Huff, L. & Kelley, L. 2003. Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study. *Organization Science*, 14: 81-90.
- Jarvenpaa, S. L., Knoll, K., & Leidner, D. E. 1998. Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams. *Journal of Management Information Systems*, 14(4): 29-64.
- Johnson-George, C. & Swap, W. C. 1982. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43: 1306-1317.
- Kollock, P. 1994. The emergence of exchange structures: an experimental study of uncertainty, commitment and trust. *American Journal of Sociology*, 100: 313-345.
- Korsgaard, M. A., Schweiger, D. M., & Sapienza, H. J. 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. 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*: 357-389. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kramer, R. M., & Tyler, T. R. 1996. *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kreiner, G. E., & Ashforth, B. E. 2004. Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25: 1-27.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. 1996. Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 114-139. Thousand Oaks, CA: Sage.
- 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. D., & Weigert, A. 1985. Trust as a social reality. *Social Forces*, 63: 967-985.
- March, J. G., & Olsen, J. P. 1989. *Rediscovering institutions: The organizational basis of politics*. New York: Free Press.
- 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.

- Misztal, B. A. 1996. *Trust in modern societies*. Cambridge, MA: Blackwell.
- Pearce, J. L., Branyiczki, I., & Bigley, G. A. 2000. Insufficient bureaucracy: Trust and commitment in particularistic organizations. *Organization Science*, 11: 148-162.
- Perrone, V., Zaheer, A., & McEvily, B. 2003. Free to be trusted? Organizational constraints on trust in boundary spanners. *Organization Science*, 14: 422-439.
- Powell, W. 1996. Trust-based forms of governance. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*: 51-67. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Robinson, S. L. 1996. Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41: 574-599.
- 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-dicipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23: 393-351.
- Shaw, R. B. 1997. *Trust in the balance*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. 1998. Their 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*: 140-165. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sitkin, S. B., & Roth, N. L. 1993. Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust/distrust. *Organization Science*, 4: 367-392.
- Staw, N. E., & Sutton, R. I. 1993. Macro organizational psychology. In K. Murnighan (Eds.), *Social psychology in organizations: Advances in theory and research*: 350-384. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Sullivan, J., Peterson, R. B., Kameda, N., & Shimada, J. 1981. The relationship between conflict resolution approaches and trust: A cross cultural study. *Academy of Management Journal*, 24: 803-815.
- 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*: 331-356. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Walgenbach, P. 2001. The production of distrust by means of producing trust. *Organization Studies*, 22: 693-714.
- 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.
- Williams, M. 2001. In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development. *Academy of Management Review*, 26: 377-396.
- Williamson, O. E. 1993. Calculativeness, trust and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 34: 453-502.
- 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.

## A Review of Antecedents of Individual-, Group-, and Organization-Level Trust

Park, Won-Woo\*  
Ryu, Seung Min\*\*

### Abstract

By reviewing the foregoing articles on trust, this paper purposes to propose a new definition for organizational trust, to identify similarity and difference among sets of antecedents of individual-, group-, and organization-level trust, and to provide implications for future research. The paper analyzes 55 existing articles(28 in Korean and 27 in international SSCI-level journals), which explored organizational trust.

This paper contributes in the following three aspects. First, it proposes to include substantial entities like a group or an organization as both trustor and trustee within the concept of organizational trust, and the contextualistic approach that acknowledges the role of both calculative considerations and social inputs in trust judgments and decisions. Second, after allocating 55 existing articles of trust into one of 9 cells of 3\*3 matrix constructed based on two dimension(trustor and trustee) with three levels (individual, group, and organization), three cells were found to have no articles in them. Those are 'a group's trust on an individual', 'an organization's trust on an individual', and 'a group's trust on an organization'.

---

\* Professor of OB & HRM, College of Business Administration, Seoul National University.

\*\* Doctoral student, CBA, SNU.

So this paper suggests further research to be done on these issues. Finally, it was found that there are similarities as well as differences among sets of antecedents of trust at the levels of individual, group, and organization.