

조직신뢰가 몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향

Effects of Organizational Trust on Commitment and Citizenship Behavior

이정언, 유빙정
배재대학교 경영학과

Jeong Eon Lee(jelee@pcu.ac.kr), Bingjing Liu(momofish05@126.com)

요약

조직신뢰는 기업의 경쟁력 결정에 중요 요인으로 작용하며, 특히 기업구성원의 조직에 대한 신뢰는 조직 유효성을 높이는 직접적인 수단이 된다. 조직신뢰의 형성은 구성원에게 조직에 대한 긍정적인 감정을 부여하며 자발적인 행동을 유도하여 기업의 성과를 제고시킨다. 본 연구는 이론적·실증적 차원에서 조직신뢰를 통해 조직몰입과 조직시민행동을 높일 수 있는 방안을 모색하였다. 본 연구는 중국 내 15개 기업 228개의 사례를 대상으로 자료를 수집하였다. 실증분석 결과 조직신뢰는 조직몰입과 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다는 사실이 확인되었다. 중국 기업구성원들의 조직신뢰는 정서적·지속적 몰입 제고에 중요 요인이 되며, 조직시민행동은 조직몰입에 영향을 받는 주요한 결과변수임이 확인되었다.

■ 중심어 : | 조직신뢰 | 정서적 몰입 | 지속적 몰입 | 조직시민행동 |

Abstract

Organizational trust (OT) plays a substantial role to attain competitive advantages. It is an effective way to enhance organizational effectiveness. OT makes employees to have a positive emotion toward a firm, also it contributes employees to bring a spontaneous behavior. The purpose of this study is to investigate the relationships among OT, organizational commitment (OC), and organizational citizenship behavior (OCB) theoretically and empirically. A total of 228 cases in 15 Chinese companies are used for empirical analysis. The results show that OT has a positive effect on OC and OCB. It is suggested that OT is an important variable to improve emotional and continuance commitment. Also the results reveal that OCB is a meaningful dependent factor that is affected by OC.

■ keyword : | Organizational Trust | Emotional Commitment | Continuance Commitment | Organizational Citizenship Behavior |

1. 서론

조직과 개인 간의 신뢰는 조직의 경쟁력 결정에 중요 요인으로 작용하며, 특히 기업구성원의 조직에 대한 신뢰는 경영자에 대한 신뢰와 함께 조직유효성을 높이는

직접적이고 효율적인 수단이 된다[4][15]. 구성원이 지각하는 조직신뢰는 조직의 장기적인 안정과 구성원의 복지를 위해 중요한 요소이다. 개인과 조직 사이에 신뢰가 형성되어 있는 경우 조직에 대한 믿음으로 이어져 개인은 위험을 쉽사리 감당하기도 한다[19].

접수일자 : 2014년 11월 12일
수정일자 : 2014년 12월 12일

심사완료일 : 2014년 12월 12일
교신저자 : 이정언, e-mail : jelee@pcu.ac.kr

공식적인 권한과 책임에 의해 이루어지는 직무수행 이상으로 조직유효성이 향상되기 위해서는 조직구성원들의 자발적인 노력과 협력의 의지가 필요하다. 이와 같은 맥락에서 조직신뢰는 조직구성원의 조직몰입과 상관관계가 있으며, 조직구성원의 태도와 행동을 통해 조직신뢰와 조직시민행동이 연관을 맺고 있음이 실증 연구를 통해 제시되었다[12][20].

중국인들은 문화적 특성상 신뢰 및 '정'이라는 개념을 다른 것에 비하여 상대적으로 중시하며, 대인관계를 유지하는 것은 '정'을 주고받는 것으로 해석한다. 이와 같은 교환관계는 기업 내 개인과 개인뿐만 아니라 개인과 기업 조직과의 관계에서도 동일하게 해당되며, 상호신뢰관계가 성과 창출의 중요한 요인이 된다는 것을 의미한다[25]. 한편 조직구성원이 소속된 조직에 대한 신뢰가 형성되어 있으면 조직에 대해 긍정적인 감정을 가지며 조직과 일치되는 자발적인 행동을 하여 기업 경쟁력 제고에 기여할 수 있다. 그러나 중국 기업구성원은 조직활동에 참여하고자 자발적인 의지와 행동성향이 상대적으로 낮은 수준에 머물러 있는 상황이 확인되었다[24]. 실제로 중국 기업구성원 약 3천 명을 대상으로 실시된 '기업에 대한 신뢰도 조사'에 따르면, 조사대상자 가운데 38%는 자신의 소속된 조직, 39%는 기업 경영자, 52%는 기업의 제도에 대해 신뢰하지 않는 것으로 나타났다[31]. 기업구성원의 조직에 대한 신뢰와 자발적 행위는 개인적 요인뿐만 아니라 정치·경제·문화 등 상황적 요인에 따라 국가별로 다르게 나타날 수 있다. 그러나 기업구성원의 조직에 대한 신뢰와 자발적 행동에 대한 요구는 문화적 차이를 떠나 매우 중요한 의미를 가진다. 따라서 기업구성원의 조직신뢰에 대한 문제가 심각하게 인식되고 있는 중국 기업의 상황에서 조직신뢰가 조직유효성에 어떤 영향을 미칠 것인지 파악하는 것은 매우 의미 있는 연구 영역이 된다.

중국 경제의 급격한 팽창과 함께 기업의 자율적 영역이 확대됨에 따라 공기업의 영역이 점차 축소되는 반면 사기업의 활동은 역동성을 띠고 발전하고 있다[27][29]. 특히 중국의 사기업은 공기업에 비교하여 안정성이 낮기 때문에 직원의 높은 이직률과 취약한 자발적 몰입행동이 특징적으로 나타나고 있다[24][31]. 이러한 문제를

해결하기 위해서는 조직구성원들이 기업 성과창출활동에 적극적 참여할 수 있는 방안과 조직과 개인 간의 신뢰관계가 전제되어야 한다. 그러나 중국 기업구성원을 대상으로 조직에 대한 신뢰, 자발적 행동과 기업의 성과에 관련된 연구의 진행은 매우 더딘 상황이다[24].

본 연구는 조직신뢰, 자발적 구성원으로서의 인식과 기업성과에 관련된 영역을 중심으로 중국 기업구성원의 조직신뢰와 조직시민행동을 높일 수 있는 방안을 모색하였다. 본 연구는 탐구주체에 관련된 문헌연구와 실증 연구를 통하여 이론적인 차원에서 뿐만 아니라 현실적으로 적용가능한 시사점 발견을 목적으로 하였다.

II. 이론적 배경

1. 조직신뢰의 의의

신뢰는 타인의 태도나 행동을 긍정적으로 생각하고 그들을 믿고자 하는 태도를 의미한다[1][10][12]. Robinson(1996)은 타인의 미래행동이 자신에게 호의적이거나 최소한 악의적이지 않을 것이라는 기대의 관점에서 신뢰를 정의 내렸다[23]. 이와 유사한 의미에서 신뢰는 타인이 명시적 또는 암묵적 약속에 따라 충실하게 노력하며, 이기적 행동을 추구하지 않을 것이라고 믿는 정도로 정의 내려지기도 한다. 이러한 의미에서 신뢰는 상대방이 본인에게 이익이 되거나, 적어도 해롭지 않는 어떠한 행동을 취할 확률이 충분히 높다는 기대 또는 믿음을 반영한다[13][16][17]. 이상의 정의를 종합하면 신뢰는 타인에게 믿음을 주고 경계심 없이 기대·의지하는 태도, 위험을 감수하고 자신의 취약성을 수용하려는 심리적인 상태를 일컫는다.

조직에 대한 신뢰는 단기적 차원에서 자신에게 혜택이 없을지라도 장기적으로 상호이익을 획득하게 될 것이라는 믿음을 가져다준다. 이에 따라 조직과 구성원 개인은 조직신뢰를 통해 단기적·장기적인 차원에서 성과를 획득할 수 있다[7]. 왜냐하면 조직신뢰는 구성원의 조직에 대한 자발적 참여와 몰입을 가능케 하고, 조직의 위기상황과 같은 환경의 변화에 흔들리지 않는 심리적 유대감을 의미하기 때문이다[3]. 기업의 영속성은

조직구성원의 자발적이고 능동적인 노력을 기반으로 한다. 따라서 이에 해당하는 구성원의 노력을 유발하는 요인으로서 조직신뢰에 대한 실제적인 탐색과 연구는 중요한 의미를 가진다[17]. 조직과 구성원의 신뢰관계가 긍정적으로 유지되면 정보공유와 의사소통이 원활히 이루어지고 보다 효율적으로 문제를 해결하게 됨으로써 조직유효성이 향상될 수 있다[12]. 신뢰가 형성될 경우 구성원들이 조직과 동료에 대한 믿음이 생겨나고 안정감을 느끼게 되어 불신과 불안의 수준이 낮아지게 된다. 이와 더불어 조직신뢰는 조직구성원들에게 공동체 의식을 함양케 함으로써 조직문제에 자발적으로 참여토록 하고 탄력적 조직운영을 가능케 한다[17].

2. 조직신뢰와 조직몰입

조직신뢰가 존재할 경우 개인은 조직에 대한 긍정적인 감정이 생기고 개인과 조직 간의 일치된 행동도 생겨난다. 조직신뢰는 쌍방향적으로 발생하며 조직신뢰는 기업구성원과 조직 간의 안정을 가져온다[18]. 이와 같은 맥락에서 조직신뢰와 조직몰입 간에는 유의미한 관계가 존재한다는 논의가 이어지고 있다.

조직몰입은 구성원이 조직에 감정적으로 애착을 느끼고 동일시하고 몰입하는 정서적 몰입차원, 조직구성원이 조직을 떠나 다른 조직으로 옮길 때 발생하는 비용 때문에 구성원으로서 계속 남으려는 지속적 몰입의 차원, 조직에 들어오기 전과 이후의 사회화 과정의 경험을 통해 조직에 남아있어야 된다는 규범적 몰입의 차원으로 구성된다[2][18].

Meyer/Allen(1991)은 조직몰입 유형을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하여 신뢰와의 관계를 분석하였다[18]. 이들의 실증연구의 결과에 따르면 조직신뢰가 정서적 몰입과 지속적 몰입에 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 이와 함께 개인 간 신뢰가 조직몰입과 조직시민행동에 정(+의 영향관계[6], 신뢰가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과도 보고되었다[24]. 최동주(2008)는 서비스업업을 대상으로 한 연구에서 신뢰가 리더십의 유형에 따른 기업의 성과에 매개효과를 나타내며, 신뢰는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 제시하였

다[11]. 또한 李倩 등(2009)은 신뢰가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 신뢰의 유의미한 영향을 확인하였다[25]. 이 밖에도 신뢰가 조직몰입과 혁신문화에 긍정적인 영향[8], 직무성공에 유의미한 결과[29] 등 다수의 연구를 통해 신뢰의 개인과 조직성공에 대한 영향이 확인되었다.

3. 조직신뢰와 조직시민행동

조직시민행동은 공식적 보상시스템에 의해 직접적으로 인식되는 것은 아니나 전반적으로 조직의 효과적 기능을 촉진하는 개인의 재량적 행위를 의미한다[21]. 조직시민행동은 구성원들의 직무 이외의 행동에 초점을 두고 있으며, 따라서 조직신뢰의 영역도 이와 관련된다. 조직신뢰는 조직시민행동에서 의미하는 자유재량적 행동, 보상과는 관련 없는 구성원들의 순수한 마음과의 관련 등의 개념과 유사성을 가진다. 실제로 조직신뢰와 조직시민행동은 장기적으로 구성원에게 다양한 형태의 이익으로 돌아올 수도 있지만, 일대일 형식으로 직접적 보상이 대응되는 것은 아니다[24].

특정 기업조직이 목표달성을 위해서는 명시화된 업무뿐만 아니라 상황에 따라 적극적이고 능동적인 구성원들의 행동을 필요로 한다. 이와 같은 행동은 공식적인 조직구성원으로서의 역할과 책임을 뛰어넘어서 강력한 주인의식과 사명감의 개입을 의미한다[21].

Graham(1991)은 신뢰가 조직시민행동에 정(+의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하며, 신뢰가 높으면 조직시민행동의 다섯 가지 차원, 즉 이타적 행동, 야심적 행동, 예의적 행동, 참여적 행동, 스포츠맨십이 모두 높아진다는 사실을 확인하였다[14]. 張麗梅(2009)은 조직신뢰가 높으면 조직시민행동도 높다는 것을 실증하였다[30]. 또한 국내에서도 조직신뢰와 조직시민행동에 영향을 미치는 다양한 연구결과가 제시되었으며, 해당 분야와 관련된 연구영역이 확대되고 있다[5].

III. 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

본 연구에서는 조직신뢰가 정서적 몰입과 지속적 몰입에, 조직몰입은 조직시민행동에 어떤 영향을 미칠 것 인지를 알아보려고 한다. 이와 함께 조직몰입이 조직신뢰와 조직시민행동의 관계에서 유의미한 매개역할을 할 것인지 분석하고자 한다. 조직신뢰, 조직몰입 및 조직시민행동에 관련된 선행연구를 바탕으로 구성된 연구모형은 다음에 제시된 바와 같다.

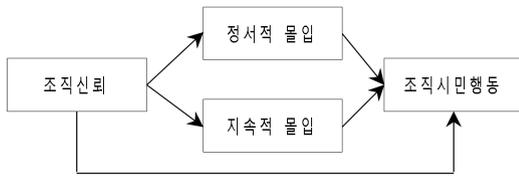


그림 1. 연구모형

2. 연구가설

본 연구는 선행연구의 논의와 실증연구를 바탕으로 조직신뢰요인을 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 변수로 설정하였으며 이와 관련된 가설을 도출하였다. 조직신뢰는 타인에게 믿음을 주고 기대하고 의지하는 태도, 타인의 행동에 따른 위험을 감수하는 심리적인 상태이다[12][16][17][22][23]. 조직신뢰는 조직과 구성원에게 장기적인 성과를 가져다주며[7], 심리적 유대감을 부여한다[3]. 신뢰관계가 형성될 경우 정보 공유와 의사소통이 원활히 이루어지기 때문에 조직의 장기적인 안정성과 구성원의 몰입과 자발적 행동을 이끌어내게 된다[12][17].

가설1: 조직신뢰는 정서적 몰입에 正(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2: 조직신뢰는 지속적 몰입에 正(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3: 조직신뢰는 조직시민행동에 正(+)의 영향을 미칠 것이다.

기업조직이 달성하고자 하는 목표는 공식적인 성과 창출의 제도와 과정을 통해서도 이루어지지만 직무행동의 이면적인 차원에서도 실현된다. 이러한 의미에서

조직시민행동은 직무 이외의 행동, 개인의 재량적 행위에 초점을 둔다[21]. 조직에 대한 구성원의 신뢰는 조직 시민행동에 正(+)의 영향을 미치며[14], 조직몰입과 직무만족에도 유의미한 결과를 가져온다[5].

가설 4: 정서적 몰입은 조직시민행동에 正(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5: 지속적 몰입은 조직시민행동에 正(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구의 목적을 달성하기 위한 설문지는 조직신뢰, 조직몰입, 조직시민행동의 세 영역과 인구통계학적 변수를 측정하는 부분으로 구성되었다. 조직신뢰는 조직 구성원이 조직에 대해 자신이 있고 조직을 영원히 지지하는 태도의 정도를 5점 Likert 척도로 측정하였다. 조직신뢰는 이경호(2010)와 郁朝陽(2007)의 연구에 활용된 문항을 수정하여 총 7문항으로 구성하였다[5][28].

표 1. 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의
조직신뢰	조직구성원이 조직에 대해 자신이 있고 조직을 영원히 지지하는 태도의 정도
정서적 몰입	조직에 감정적 애착을 느끼고 동일시하고 몰입하는 정도
지속적 몰입	조직을 떠나 다른 조직으로 옮길 때 발생하는 비용 때문에 구성원으로 계속 남으려는 몰입의 정도
조직시민행동	개인 역할 외 행동으로 개인 스스로 수행하는 행동의 정도

표 2. 변수의 측정 항목

변수	설문 구성
조직신뢰	OT_1~7 <ul style="list-style-type: none"> 근무평가 기준 공정 지각 복리후생의 제도 만족 자기 성장기회의 제공 회사의 정직 및 신뢰도 인식 조직으로부터의 이해, 인정 직원 의견수렴의 적극성 조직관리 및 경영활동 효율성 신뢰
정서적 몰입	EC_1~3 <ul style="list-style-type: none"> 조직인으로서의 자부심 회사에 대한 감정(R) 회사와의 일체성
지속적 몰입	CC_1~3 <ul style="list-style-type: none"> 선택안 부재로 인한 이직 어려움 이직시 손실 발생 기회비용의 발생에 따른 이직 어려움
조직시민 행동	OCB_1~5 <ul style="list-style-type: none"> 적극적 회의 참여 동료 갈등 미연에 방지 노력 자발적 사규 준수 자발적 업무 질 향상 조직변화에 자발적 동참

정서적 몰입은 조직에 감정적 애착을 느끼고 동일시하고 몰입하는 정도, 지속적 몰입은 조직을 떠나 다른 조직으로 옮길 때 발생하는 비용 때문에 계속 남아있으려는 몰입의 정도로 측정하였다. 해당 변수는 각 항목별로 3문항씩 총 6문항으로 구성하였으며, 이호규(2012)와 凌玲/申鹏(2009)의 연구를 참고하여 문항을 선별하였다 [8][24]. 개인 역할 외 개인 스스로 수행하는 행동의 정도로 정의된 조직시민행동은 총 5문항으로 설문지가 구성되었다. 조직시민행동은 임정숙(2008)과 潘小軍(2007)의 연구에 활용된 설문 문항을 수정하여 본 연구의 실증조사에 적용하였다[9][26].

IV. 실증분석

1. 조사설계

표 3. 표본의 인구통계적 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	144	63.2
	여	84	36.8
연령	20대	180	78.9
	30대	26	11.4
	40대 이상	22	9.6
학력	고졸 이하	27	11.9
	대졸 이하	180	78.9
	대학원졸 이상	21	9.2
근속년수	1년 미만	40	17.5
	1~5년 미만	156	68.4
	5~10년 미만	26	11.4
	10년 이상	6	2.6
직위	사원급	154	67.5
	대리급	41	18.0
	과장급	26	11.4
	차장급 이상	7	3.1

본 연구에서는 제시된 연구가설을 검증하기 위한 방법으로 설문조사를 통해 실증자료를 수집하였다. 설문조사는 2014년 5월부터 6월까지 약 2개월간에 걸쳐 중국 내 15개 기업을 무작위로 선정(random sampling)하여 각 기업 당 설문지 20부씩 총 300부를 배포하여 실시되었다. 전체 설문지 가운데 246부의 설문지가 회수되었으며, 응답이 불성실하거나 응답의 일관성이 현저히 결여된 18부를 제외하고 최종적으로 228개의 사례를 실증분석에 활용하였다. 가설검증에 앞서 연구모형

에 포함된 각 변인들의 기술통계 검증과정을 거쳤으며, 타당성과 신뢰성 확인을 위한 요인분석, 신뢰성분석을 실시하였다. 본 연구에서 제시된 연구모형과 가설은 다중회귀분석의 방법을 통하여 검증되었다.

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성

타당성은 측정도구가 측정하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 의미하며, 신뢰도는 측정문항 간의 내적 일관성을 나타낸다. 본 연구에서는 각 변수들의 개념구성 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 타당성 검증은 고유값 1.0 이상, 요인적재치 .50 이상을 기준으로 의미 있는 변수로 설정하였다. 타당성 검증을 위한 측정변수의 구성요인을 추출은 주성분분석, 요인적재치의 단순화는 직각회전 방법 가운데 베리맥스(Varimax) 회전방식을 택하였다. 측정변수의 신뢰도는 Cronbach's α 값 .60 이상을 기준으로 검토하였다.

표 4. 신뢰성 및 타당성 분석

요인	요인적재량	분산설명력	Cronbach's α
조직신뢰 (OT)	.764	54.078	.857
	.771		
	.663		
	.749		
	.702		
	.750		
정서적 몰입 (EC)	.774	29.074	.602
	.861		
	.538		
	.538		
지속적 몰입 (CC)	.852	57.600	.616
	.742		
	.620		
조직시민행동 (OCB)	.610	50.720	.746
	.671		
	.784		
	.778		
	.702		

조직신뢰는 전체 7개 측정 문항이 하나의 개념을 구성하였으며 전체 분산의 54%를 설명하였다. 정서적 몰입과 지속적 몰입은 각 29%, 57%의 분산을 설명하는 가운데, 정서적 몰입을 구성하는 항목 중 회사와 일체감을 묻는 문항의 적재량(.538)이 낮게 나타났다. 그러나 요인적재량 판단의 기준이 되는 .50을 상회하였기 때문에 변수의 개념구성에는 문제가 없다고 판단하였

다. 조직시민행동을 측정하는 문항은 총 다섯 문항으로 구성되었으며 모든 문항이 요인적재량을 기준을 상회하였다. 조직신뢰 변수의 내적 일관성을 분석한 결과 KMO는 .859, Bartlett 검정 유의확률은 .000으로 나타났다. 해당 변수의 Cronbach's α 값은 .857로 나타나 기준값 이상으로 확인되었다. 두 가지 하위 요인으로 구성된 조직몰입 영역의 Cronbach's α 값은 각 .602, .616으로 나타나 변수의 신뢰성에 문제가 발견되지 않았다. 조직시민행동은 KMO 분석결과 .747, Bartlett 검정 유의확률은 .000으로 나타나 타당성을 확보한 것으로 분석되었다. 신뢰도 분석에서도 Cronbach's α 값이 .746으로 변수의 신뢰성이 확인되었다.

3. 가설의 검증

본 연구에서는 독립변수인 조직신뢰와 종속변수인 정서적 몰입 및 지속적 몰입의 관계를 분석하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다. 조직신뢰가 정서적 몰입에 미치는 회귀모형은 전체 변량의 약 35%를 설명하였다($F=122.765, p=.000$). 조직신뢰는 정서적 몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다($\beta=.593, p=.000$). 자기상관(Autocorrelation)을 검증하는 Durbin-Watson 통계량은 1.593으로 오차항간에 독립성이 있는 것으로 판단할 수 있다.

표 5. 조직신뢰의 조직몰입과 조직시민행동에 대한 영향

변 수	β	R^2	F	Sig. F
조직신뢰 → 정서적 몰입	.593	.349	122.765	.000
조직신뢰 → 지속적 몰입	.178			
조직신뢰 → 조직시민행동	.332	.106	27.933	.000

한편 조직신뢰는 지속적 몰입에도 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있으나, 정서적 몰입과 비교하여 상대적으로 영향력의 크기는 작은 것으로 나타났다($\beta=.178, p=.000$). 이와 같은 실증분석 결과에 따라서 본 연구에서 제시한 가설 1과 가설 2는 채택되었다. 이와 더불어 가설 3으로 제시한 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향은 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다. 회귀분석 결과에 의하면 조직신뢰는 조직시민행동에 유의한

영향($F=27.933, \beta=.332, p=.000$)을 보였으며, 해당 회귀식은 전체 변량의 10.6%를 설명하였다. 이로써 조직신뢰가 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치리라는 가설 3은 채택되었다.

표 6. 조직몰입의 조직시민행동에 대한 영향

변 수	β	R^2	F	Sig. F
정서적 몰입 → 조직시민행동	.229	.053	7.374	.000
지속적 몰입 → 조직시민행동	.096			

본 연구에서 제시된 가설 4와 가설 5를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 일단 가설 검증을 위한 회귀식의 Durbin-Watson 값은 1.413으로 나타나 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형은 유효한 것으로 판단하였다. 정서적 몰입은 조직시민행동에 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다($F=7.374, \beta=.229, p=.000$). 이는 조직구성원의 정서적 몰입도가 높아질수록 조직시민행동이 나타날 수 있다는 사실을 반영한다. 지속적 몰입 역시 조직시민행동에 긍정적인 영향을 가지는 것으로 확인되었다($\beta=.096, p=.000$). 그러나 지속적 몰입은 정서적 몰입과 비교하여 그 영향력의 정도가 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 이에 따라 정서적 몰입과 지속적 몰입이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4와 가설 5는 채택되었다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 조직에 대한 신뢰의 중요성을 실증적으로 확인함으로써 중국 기업구성원의 조직시민행동을 제고를 위한 하나의 해결책을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 실증연구 결과 조직신뢰는 조직몰입과 조직시민행동에, 조직몰입은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 이에 따라 중국 기업구성원들의 조직신뢰가 정서적 몰입과 지속적 몰입을 제고하는데에 중요한 요인이 되며, 조직시민행동은 조직몰입에 영향을 받는 주요한 결과변수임을 확인하였다.

본 연구에서 제시된 실증연구 결과를 토대로 발견된

시사점은 다음과 같이 정리될 수 있다. 조직신뢰는 조직몰입을 증가시키는 요인이며, 지속적 몰입보다 정서적 몰입이 더 큰 영향을 발휘한다. 따라서 기업의 경영·관리자들은 구성원의 신뢰를 획득하고 이를 지속적으로 유지하기 위한 인사관리상의 다양한 제도를 개발하고 적용하는 것이 필요할 것이다. 구성원의 신뢰를 창출하고 유지시키는 제도들은 구성원들의 몰입을 유발하며 궁극적으로는 조직성과에 대한 자발적 행동을 유도하는 긍정적인 결과를 낳게 될 것이다.

본 연구는 구미와 한국에서 이루어진 선행연구를 바탕으로 하였으며, 자료수집은 중국 기업구성원을 대상으로 이루어졌다. 이와 같은 이유에서 조직신뢰, 조직몰입 및 조직시민행동에 대한 국가간 인식의 차이가 존재할 수 있으며 연구결과 해석상의 오류를 낳을 가능성이 있다. 따라서 향후연구에서는 국가간 문화차이와 업종의 특성을 고려하여 표본구성이 이루어지는 것이 바람직할 것이다. 특히 본 연구의 실증자료는 중국의 하북성과 북경 지역의 기업구성원만을 대상으로 수집되어 분포가 특정 지역에 편중되었다. 따라서 향후연구에서는 보다 다양한 지역 및 표본을 확대하여 연구함으로써 연구결과의 일반화 가능성을 높일 필요가 있다.

참 고 문 헌

- [1] 권석균, “부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동특성과 능력, 사회적 유사성 및 교환관계 특성이 미치는 영향”, 경영학연구, 제29권, 제1호, pp.189-218, 2000.
- [2] 김영재, 박기찬, 김재구, 이동명, 조직행동론, 서울: 무역경영사, 2007.
- [3] 김찬중, 윤찬성, “비정규직의 공정성 지각과 조직신뢰의 관계에 관한 연구”, 산업경제연구, 제21권, 제2호, pp.759-782, 2008.
- [4] 이경근, 박성수, “절차, 대인, 정보공정성이 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직시민행동차원에 미치는 영향”, 대한경영학회지, 제22권, 제4호, pp.2059-2088, 2009.
- [5] 이경호, 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과를 중심으로, 단국대학교 대학원, 2010.
- [6] 이병재, 개인간 신뢰가 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 전북대학교 대학원, 2004.
- [7] 이재훈, 최익봉, “조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구”, 인사조직연구, 제12권, 제1호, pp.93-132, 2004.
- [8] 이호규, 조직몰입이 상사신뢰와 혁신문화에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 2012.
- [9] 임정숙, 공정성 및 조직시민 행동, 한국학술정보, 2008.
- [10] 임창희, 조직행동론, 서울: 비앤엠북스, 2014.
- [11] 최동주, “서번트 리더십, 상사에 대한 신뢰, 조직시민행동에 관한 연구”, 호텔리조트연구, 제7권, 제2호, pp.159-175, 2008.
- [12] J. Cook and T. Wall, “New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment, and Personal Need Non-fulfilment,” Journal of Occupational Psychology, Vol.53, pp.39-52, 1980.
- [13] D. Gambetta, *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, New York: Blackwell, 1990.
- [14] J. W. Graham, “An Essay on Organizational Citizenship Behavior,” Employee Responsibilities and Rights Journal, Vol.4, No.4, pp.249-270, 1991.
- [15] M. A. Konovsky and D. W. Organ, “Dispositional Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior,” Journal of Organizational Behavior, Vol.17, No.3, pp.253-266, 1996.
- [16] N. Luhmann, “Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives,” In: D. Gambetta(ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, pp.94-107, New York: Blackwell, 1990.
- [17] R. C. Mayer, J. H. Davis, and F. D. Schoorman, “An Integrative Model of Organizational Trust,” Academy of Management Review, Vol.20, No.3, pp.709-734, 1995.
- [18] J. P. Meyer and N. J. Allen, “A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment,” Human Resource Management

Review, Vol.1, No.1, pp.61-89, 1991.

[19] R. C. Meyer, F. D. Davis, and F. D. Schollman, "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management Review*, Vol.20, No.3, pp.709-734, 1995.

[20] J. Mishra and M. A. Morrissey, "Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers," *Public Personnel Management*, Vol.19, No.4, pp.443-486, 1990.

[21] D. W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, MA: Lexington Books, 1988.

[22] P. S. Ring, "Fragile and Resilient Trust and Their Roles in Economic Exchange," *Business & Society*, Vol.35, pp.148-175, 1996.

[23] S. L. Robinson, "Trust and Breach of the Psychological Contract," *Administrative Science Quarterly*, Vol.41, No.4, pp.574-599, 1996.

[24] 凌玲, 申鹏, 組織信任對工作滿意度和組織承諾關係影響的實証研究, 貴州大學經濟學院, 2009.

[25] 李倩, 王艷平, 劉效广, 員工對高管的信任与員工離職傾向的關係, 西北工業大學管理學院, 2009.

[26] 潘小軍, 組織承諾及其對組織公民行爲的影響研究, 夏旦大學 碩士學位論文, 2007.

[27] 樂恩鳳, 組織內部信任對組織公民行爲的影響研究, 暨南大學管理學院, 2012.

[28] 郁朝陽, 組織信任對組織公民行爲、離職傾向的影響及其与心理契約違背的關係, 浙江大學 碩士學位論文, 2007.

[29] 袁海濱, 組織承諾對員工工做績效的影響, 中外企業家, 第五期, 2012.

[30] 張麗梅, 組織中人際信任關係對組織公民行爲的影響, 國際商務研究, 第六期, 2009.

[31] <http://www.chinahrd.net>.

저 자 소 개

이 정 언(Jeong Eon Lee)

증신회원



- 2008년 4월 : 독일 하노버대학교 경영학부(경영학박사)
- 1996년 3월 ~ 2001년 4월 : 한국 국방연구원 연구원
- 2010년 9월 ~ 현재 : 배재대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 인사전략, 고용관계, 고용유연성

유 빙 정(Bingjing Liu)

준회원



- 2012년 9월 ~ 현재 : 배재대학교 대학원 경영학과 석사

<관심분야> : 조직시민행동, 조직신뢰행동, 기업성과