

연구논문

일선 경찰관 재량행위가 경찰조직의 신뢰에 미치는 영향 분석

이 수 창*

- I. 서론
- II. 이론적 논의
- III. 조사설계 및 분석결과
- IV. 분석결과 함의 및 결론

〈요약〉

본 연구는 일선 경찰관의 재량행위 유발요인이 시민의 경찰조직에 대한 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하는데 목적이 있다. 분석결과, 개인적 성향과 업무 특성이 유의수준 0.05에서 경찰 조직신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 법규 특성은 경찰 조직신뢰에 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다. 일선 경찰관의 재량행위 유발요인별 영향력에 있어서 상대적 중요성을 비교한 결과, 개인적 성향($\beta = -.225$), 업무 특성($\beta = -.220$) 순으로 나타나 일선 경찰관의 재량행위 유발요인 중에서 경찰관의 개인적 성향이 경찰 조직신뢰에 가장 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

[주제어: 일선 경찰관, 법 집행, 재량행위, 조직신뢰]

I. 서론

경찰조직은 시민의 안전을 책임지는 최일선의 국가조직이다. 그렇다면 우리는 경찰조직으로부터 각종 범죄와 무질서로부터 보호받으면서 안전하게 생활하고 있는가? 경찰청 범죄통계(2012)에 따르면, 강력범죄의 경우 2008년 22,938건, 2009년 25,322건, 2010년 25,834건, 2011년 26,705건, 2012년 25,152건 그리고 폭력범죄의 경우 2008년 305,435건, 2009년 315,850건, 2010년 292,492건, 2011년 311,948건, 2012년 312,579건으로 매년 발생건수가 증가하고 있다. 또한 절도범죄도 2008년 223,435건에서 2012년 290,460건으로 피해자가 급증하고 있다. 이는 우

* 경운대학교 경찰행정학부 조교수(leesc@ikw.ac.kr).

리 사회가 날로 교묘하며 그 흉포성이 강해지고 있는 범죄로부터 안전하다는 것을 의미하는 것일까?

우리는 범죄로부터 자신을 스스로 보호할 수 없다면 종국적으로 경찰조직에 의지할 수밖에 없는 강요된 선택을 해야 한다. 때문에 경찰조직이 시민에게 강력한 믿음과 확신을 줄 수 있도록 경찰활동을 전개해 나가야 함은 자명하다. 즉 경찰조직은 시민으로부터 신뢰를 받는 국가조직으로서의 위상을 견지해야 한다. 하지만 경찰조직이 현재 시민으로부터 높은 신뢰점수를 받지 못하고 있는 것이 현실이다.

일선 경찰관은 시민과 전방적인 상황에서 접촉을 한다. 때문에 이들의 행동은 시민의 경찰조직에 대한 신뢰와 밀접한 연관성을 지닌다. 특히 일선 경찰관은 법을 집행하는 과정에서 그들에게 주어진 재량권을 행사하는 상황에 자주 직면하게 된다. 일선 경찰관이 재량권을 어떻게 행사하느냐에 따라 시민의 경찰에 대한 신뢰는 다른 결과를 양산한다. 최근 장애인 안전띠 미착용 단속기준을 놓고 경찰과 국민권익위원회가 첨예한 갈등을 초래하고 있다. 안전띠를 땔 수 없는 장애인에게 교통경찰관이 범칙금을 부과한 것이다(전북도민일보, 2014년. 4. 7일자). 이런 상황에서 단속할 것인가 혹은 안할 것인가의 판단은 법과 규칙을 근거로 한 일선 경찰관의 재량에 의해 결정되어지고 그들의 재량적 판단에 따라 상이한 결과를 만들어낸다. 일선 경찰관의 재량행위에 따른 결과 중에서 심지어 우리 사회를 갈등의 도가니로 몰아넣는 issue로까지 확대되기도 한다. 이로 인해 시민은 경찰조직을 신뢰하기보다는 조롱하거나 더 나아가서 강력하게 저항하기도 한다.

일선 경찰관의 재량행위는 법 집행 시 법이 지닌 한계를 보완할 수 있는 제도적 장치일 뿐만 아니라 신속한 치안서비스 제공을 위한 경찰활동으로써 그 필요성이 결코 적지 않다. 하지만 일선 경찰관의 재량행위의 결과에 따라 시민의 경찰조직에 대한 신뢰가 다르게 나타난다. 이에 본 연구에서는 일선 경찰관의 재량행위 유발요인이 시민의 경찰조직에 대한 신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 검증하고자 한다. 특히 일선 경찰관의 재량행위와 시민의 경찰조직 신뢰 간의 인과성을 검증한 연구가 거의 없는 실정에서, 본 연구는 시민의 경찰조직 신뢰에 영향을 미치는 일선 경찰관의 재량행위 유발요인을 규명하는데 연구적 의의를 두고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 일선 경찰관 재량행위에 관한 연구

1) 일선 경찰관 재량행위의 개념

일반적으로 정부조직 내에서의 재량행위는 관료가 행정행위를 함에 있어서 여러 가지 대안 중에서 하나를 선택할 수 있는 행동의 자유를 의미하는 것으로 인식될 수 있다(이영조, 1996). 하지만 재량행위가 이렇게 단순하게 정의될 수도 있지만 어느 부문에서 논의가 되느냐에 따라 재량행위는 다양한 의미를 지닐 수 있다. 때문에 재량행위를 다양한 시각에서 조명할 때 재량행위의 본질을 정확하게 이해할 수 있는 것이다.

Lipsky(1980), Prottas(1979)는 재량행위를 서비스 제공자의 행태를 제한하는 일정한 기준 내에서 행위자가 취할 수 있는 선택의 범위를 의미하는 것으로 정의한다. Bryner(1987)는 재량행위를 권위 있는 기관이 결정한 정책을 집행함에 있어서 행정기관이 상당한 정도의 자유를 가지고 정책에 대한 의견을 제시하는 것으로 보고 있다. Davis(1969)는 재량행위를 관료에게 주어진 권한의 한계 내에서 적극적인 행위(작위)이거나 의식적으로 행하지 않는 행위(부작위)이든 간에 가능한 대안 중에서 어느 하나를 선택할 수 있는 행위의 자유를 갖는 것으로 정의하였다. 이는 부작위의 중요성을 강조하면서 어느 하나를 선택할 수 있지만 아무 것도 선택하지 않거나 아무 것도 하지 않으려는 행위의 자유 또한 재량행위에 포함될 수 있음을 의미하는 것으로 볼 수 있다(이환범·이수창, 2007). 김순양(2002)은 재량행위의 개념에 대한 명확한 정의를 시도하고자 하였다. 즉 재량은 관료가 가지는 선택의 자유이고 재량행위는 이러한 재량이 행동으로 표출된 것이며 재량권은 재량행위를 행사할 수 있는 권한을 의미하는 것으로 개념화되었다.

재량행위는 법적으로 기속행위와 구분되는데, 기속행위는 어떤 행위를 행할 것인가에 대하여 의문의 여지가 없도록 법규에 일의적으로 명확하게 정하고 관료는 법규가 정한 바대로 집행하는 것으로 한정되는 경우이다. 하지만 재량행위는 법규에서 허용한 것인지의 여부를 판단하는 결정재량과 여러 가지 허용된 수단 중에서 선택이나 수혜 또는 규제 여부를 결정하는 선택재량으로 구분된다. 기

속재량은 법률적 판단에 관한 것이기 때문에 그 재량을 그르친 행위는 위법이 되는 반면에 재량은 행정의 편의성과 합목적성에 관한 판단을 의미하는 것으로 잘못 행사한 경우에도 위법행위가 되지 않고 행정의 자율적 시정의 대상이 될 뿐이다(이영조, 1996). 때문에 재량행위는 법을 위반하지 않고 관료가 자기의 권한 내에서 합리적인 판단을 근거로 행정행위를 하는 것을 뜻한다. 관료가 합리적 판단을 함에 있어서 근거가 되어야 하는 것은 법규이며 이는 관료 행위의 정당성 여부를 판단하는 중요한 요소이기 때문이다(이환범·이수창, 2007).

이상과 같은 논의를 토대로, 본 연구에서는 일선 경찰관의 재량행위를 자신의 직무범위 내에서 법이나 규정을 위반하지 않고 자신이 결정할 수 있는 여러 행위 중에서 하나를 선택할 수 있는 행동의 자유를 의미하는 것으로 정의하고자 한다. 특히 본 연구에서는 일선 경찰관이 법을 집행하는 역할을 수행한다는 측면에 초점을 두고 일선 경찰관 재량행위의 개념을 정의하는 시도를 하였다.

일선 경찰관 재량에 관한 법적 규정은 경찰관직무집행법 제3조 제1, 3항에서 찾을 수 있다. 경찰관직무집행법 제3조 제1항에서 “경찰관은 수상한 거동 기타 주위의 사정을 합리적으로 판단하여 어떠한 죄를 범하였거나 범하려 하고 있다고 의심할 만한 상당한 이유가 있는 자 또는 이미 행하여진 범죄나 행하여지고 하는 범죄행위에 관하여 그 사실을 안다고 인정되는 자를 정지시켜 질문을 할 수 있다”고 규정되어 있다. 동법 제3조 제3항은 “경찰관은 제1항에 규정된 자에 대하여 질문을 할 때에 흉기의 소지여부를 조사할 수 있다”라고 명시하고 있다. 더불어 형사소송법 제211조 제2항에 따르면, 경찰관이 용의자로 보이는 사람에게 누구임을 물을 시 도망하려 하는 때에 체포할 수 있는 것으로 규정하고 있다. 이런 경찰관직무집행법 제3조 제1, 3항과 형사소송법 제211조 제2항에 의하면, 불심검문 시 정지, 질문, 소지품 검사, 도주 시 체포 등이 경찰관의 실질적인 재량권이라 할 수 있다(조원혁, 2013). 또한 일선 경찰관을 대상으로 재량권에 대한 인식을 조사한 연구(조원혁, 2012)에서 혼방, 주취자 처리, 청소년의 선도¹⁾가

1) 혼방은 즉결심판에 관한 법률과 경찰 내부 매뉴얼에 따라 혼방 대상자(죄질이 경미, 개전의 정이 현저, 주거 확실, 어린이나 노약자 등이 해당)에 대해서는 입건을 하지 않는 부작위(inaction)를 선택할 수 있다. 주취자 처리의 경우 지구대와 파출소에서 취한 상태로 난동 또는 자해를 하지 못하도록 수갑 혹은 포승을 사용하여 제지하는 것과 심할 경우 공무집행방해와 모욕 등의 혐의로 입건 조치할 수 있다. 청소년 선도는 선도 보호조치 대상의 청소년을 친권자나 소속 학교에 통보하거나 이들이 비행을 하지 않도록 경고조치하는 것이 실질

재량행위의 상황으로 조사되었다.

2) 일선 경찰관 재량행위의 유발원인

일선관료의 재량행위를 유발하는 원인에 대해서는 학자들마다 다양한 시각을 보여준다. Lipsky(1980)는 업무상황의 불확실성 및 불안정이 재량행위를 촉진시킨다고 한다. 즉 고객을 위해 신속한 의사결정을 해야 하는 복잡하고 동태적인 환경에서는 이에 적절한 서비스를 제공하기 위해서 재량행위가 필요하다. 또한 Lipsky(1980)는 업무수행 시 인간적 관계에 의해 재량이 불가피해지고 자신이 담당한 업무에 대한 자부심이 관료로 하여금 재량행위를 유발케 한다고 주장한다. Wedenbaum(1981), Golden(2007)은 법적인 지침이나 규정이 추상적이고 모호할 때 재량행위가 발생한다고 주장한다. 이와 관련해서 김순양(2002)은 비현실적인 법규 내용이 일선관료의 재량행위를 증대시키는 원인임을 제시한다. Perry·Sornoff(1980), 오세홍(2002)은 관료의 행위를 제약하는 많은 규제와 규정이 재량행위의 기회를 만드는데 기여할 수 있음을 강조한다.

송병주·정원식(1999)은 일선 관료의 직무가 고객의 특성과 일치하지 않을 때 업무의 효율적인 처리를 위해 재량행위가 발생한다고 보았다. 유사하게 정우일(1998)도 업무가 관료의 주관적 판단에 의해 처리되어질수록 재량행위는 증가하게 된다고 주장한다. 특히 Prottas(1979), Peyrot(1982)은 재량행위를 관료가 자신의 업무수행에 있어서 자율성을 확대하기 위한 수단으로 이용한다는 견해까지도 제시하고 있다.

한편 Scott(1997)는 관료의 재량행위를 개인적 성향과 연계하기도 하였다. 즉 관료의 개인적 성향에 따라 재량행위는 달라진다는 견해이다. Hasenfeld·English(1974)는 관료의 고객에 대한 편견 및 선입관에 따라 재량행위가 다르게 나타났다는 사실을 실증적으로 규명하였는데, 이는 Scott(1997)의 주장을 뒷받침해 준다고 볼 수 있다. 또한 Scott(1997)는 인력의 적정여부가 재량행위에 영향을 미친다는 것을 강조하기도 하였다.

오세홍(2002)은 권위주의적 문화, 법·제도의 형식주의가 관료의 재량행위를 용이하게 한다고 강조한다. 즉 권위주의적 문화로 인한 관존민비 성향이 관료들

적인 경찰관의 재량행위에 해당된다(조원혁, 2013).

로 하여금 국민을 무시하거나 배제토록 함으로써 법과 규정보다는 관료 자신의 판단에 더 의존케 만든다. 또한 법·제도의 형식을 지나치게 강조하면 법이나 제도가 규정한 내용과 실제 관행 간에 차이가 발생할 수밖에 없고 이로 인해 관료들은 자의적으로 재량권을 행사하게 되는 상황에 빠져들게 된다는 것이다.

이상과 같은 연구에서 제시된 재량행위 원인을 김순양(2002)은 환경적·맥락적 요인, 법규관련 요인, 업무특성 요인, 일선관료 자체적 요인으로 유형화하는 연구적 시도를 하기도 하였다. 이환범·이수창(2007)은 같은 맥락에서 재량행위 원인을 개인의식 성향 요인, 법 관련 요인, 업무특성 요인, 업무환경 요인으로 제시하였다.

일선 경찰관의 재량행위 원인에 관한 선행연구를 검토한 결과, 일선 경찰관을 대상으로 한 연구가 매우 미흡한 실정에 있다. 이에 본 연구는 일선 경찰관의 재량행위 원인을 구체적으로 제시하는데 한계를 가진다. 하지만 재량행위 관련 선행연구에서 비록 일선 경찰관을 대상으로 한 실증적 연구가 거의 없지만, 본 연구에서 논의된 재량행위 유발원인이 가지는 보편성을 감안한다면 이들이 일선 경찰관의 재량행위 원인을 설명하는데 부족함이 없을 것으로 사료된다.

3) 일선 경찰관 재량행위에 관한 연구

정부조직 내에서 행정 관료의 재량행위에 관한 연구는 주로 행정법학적 측면에서 이루어진 반면에 행정학적 시각에 초점을 둔 연구(유훈, 1988; 이영조, 1996; 오세홍, 2002; 김순양, 2001; 2002; 이환범·이수창, 2007; 최정민, 2013)는 상대적으로 미흡한 실정이다. 특히 행정 관료의 재량행위에 관한 실증적 연구(김순양, 2002; 이환범·이수창, 2007; 최정민, 2013)는 매우 부진하다. 하지만 이러한 실증적 연구는 행정 관료의 재량행위 유발원인을 밝혀내는데 학문적으로 기여한 바가 적지 않은 것으로 평가되어진다.

한편 일선 경찰관의 재량행위에 관한 연구(최선웅, 2007; 손재영, 2011; 정세종, 2013; 조원혁, 2013)도 미흡하기는 마찬가지다. 그간의 연구 경향을 살펴보면, 정세종(2013)은 수사개시와 관련된 경찰재량의 허용여부에 관한 법리와 판례를 살펴보고 경찰재량의 공식화 방안을 제언하였다. 최선웅(2007)은 경찰공무원 징계처분에 있어서 징계재량에 대한 판례를 분석하여 경찰공무원 징계재량에 대한

우리나라 대법원의 사법심사의 판단 기준을 제시하였다. 손재영(2011)은 편의주의 원칙과 경찰의 재량과 관련하여 제기되는 법적 문제를 다루었다. 조원혁(2013)은 경찰관의 재량권 행사에 있어서 일선 경찰관의 권위감 상실경험과 이에 대한 적응과정을 근거이론적 방법을 적용하여 분석하였다. 이상의 연구에서 보더라도 일선 경찰관의 재량행위 유발원인을 규명하기 위한 실증적인 연구가 거의 없다는 것을 알 수 있다. 이에 일선 경찰관이 직무수행 과정에서 왜 재량권을 행사하게 되는지를 밝혀내기 위한 연구의 필요성이 결코 적지 않을 것이다.

2. 경찰 조직신뢰에 관한 연구

1) 경찰 조직신뢰의 개념

일반적으로 신뢰는 학자들이 바라보는 시각에 따라 다양하게 정의되고 있다. Dwyer·Oh(1987)는 신뢰를 서로에 대해 믿음을 가지고 상대방에게 의존하려고 하는 심리적인 의도로 정의한다. Rousseau(1998)는 신뢰를 상대방이 긍정적인 의도나 행동을 할 것이라는 기대를 가지고 손해를 기꺼이 감수하려는 심리적 상태로 정의한다. Rotter(1980)는 다른 개인 혹은 집단이 약속한 것에 대해 믿어도 될 것이라는 기대를 신뢰로 정의하고 있다. Mayer, et al.(1995)은 신뢰를 상대방이 자신에게 중요한 행위를 할 것이라는 기대에 기초하여 상대방의 행위를 기꺼이 받아들이려는 심리적 자세를 의미하는 것으로 개념화하였다. Gambetta(1988)는 신뢰를 상대방이 본인에게 이익이 되거나 적어도 해롭지 않을 것으로 생각되는 어떤 행동을 취할 가능성이 아주 높을 것이라는 기대 혹은 믿음으로 정의한다.

이상과 같은 신뢰의 개념은 상대방을 신뢰하는 개인의 성향으로 보는 성격관점, 상대방에게 신뢰하는 어떠한 행동을 보여주는 행동 관점, 상대방의 속성과 행동에 대한 긍정적 기대감을 바탕으로 불확실성이 있어도 위험을 감수하려는 심리상태 관점으로 구분되어질 수 있다(문형구 외, 2011).

조직신뢰는 두 가지 관점에 따라 개념 정의가 달리질 수 있다. 첫 번째는 조직 내부 차원의 관점이다. 이 관점은 조직구성원의 조직에 대한 신뢰에 초점을 둔다. 이에 따르면, 조직신뢰는 조직구성원이 조직에 대해 느끼는 긍정적인 영향 또는 업무 중에 발생하는 감정 상태로 정의된다(Acosta et al., 2012; Fatih et al.,

2012; Zeynep, 2013). 두 번째는 조직 외부 차원의 관점이다. 이는 고객이 조직에 대하여 가지는 확신과 지지의 감정 상태와 밀접한 연관성을 지닌다(Gilbert·Tang, 1998). 특히 본 연구는 경찰조직에 대한 시민의 신뢰에 초점을 두기 때문에 후자의 관점에서 조직신뢰의 개념을 논의하고자 한다.

경찰조직은 정부 내에 존재하는 하위조직임을 고려할 때, 경찰의 조직신뢰 개념을 정부신뢰 개념의 범위 내에서 정의하는 시도가 가능할 것이다. 이승종(2010)의 정부신뢰에 근거하여 경찰 조직신뢰는 경찰조직에 대하여 국민이 갖는 긍정적 태도 혹은 경찰조직이 국민의 기대에 부응하여 운영되고 있는가에 대한 긍정적 평가로 정의될 수 있다. Miller(1974)의 정부신뢰 개념을 바탕으로 경찰 조직신뢰는 경찰조직이 국민의 명목적인 기대에 부응하여 잘 운영되고 있는가에 대한 판단으로 볼 수 있다. 배정현(2013)의 정부신뢰 개념에서 경찰 조직신뢰는 경찰조직의 기능이나 역할이 국민들의 규범적 기대에 따라 수행되고 있다는 믿음으로 정의될 수 있다. 오경민·박홍식(2002)의 정부신뢰 개념에 기초하여 경찰 조직신뢰는 경찰조직의 능력이라는 기능적 차원과 경찰조직의 도덕성과 의도에 대한 기대라는 윤리적 차원으로 구성되어진다고 볼 수 있다. 양건모(2007)는 기존 정부신뢰 개념에 비해 이를 더 구체적으로 정의하는 시도를 하였다. 이를 토대로 경찰 조직신뢰의 개념을 정의하면 경찰조직이 공익이나 복지, 평등유지와 같은 대다수 국민이익을 위해 활동할 것이라는 일반적 역할 수행에 대한 판단 및 경찰조직이 특정집단의 이해에 부응하는가를 기준으로 하는 특정적 역할수행에 대한 기대를 의미하는 것으로 정의되어질 수 있다.

한편 이상원·송건섭(2001)은 경찰 조직신뢰를 광의적 개념과 협의적 개념으로 구분하였다. 경찰 조직신뢰를 광의적으로 정의할 경우, 경찰 조직신뢰는 국민이 경찰행정 또는 경찰이 하는 일에 긍정적인 믿음을 갖고 호의적인 감정과 행동을 보이는 지속적 성향으로 정의되어진다. 협의적인 정의에 따르면, 경찰 조직신뢰는 국민이 경찰행정 또는 경찰이 하는 일에 대하여 긍정적으로 평가하려는 성향, 국민이 경찰행정에 대하여 호의적으로 느끼는 감정으로 정의된다.

이상과 같은 선행연구에서 제시된 경찰 조직신뢰의 개념정의를 토대로, 본 연구에서는 경찰 조직신뢰를 시민이 경찰이 하는 일에 대하여 믿음과 확신을 가지고 그들이 제공하는 치안서비스에 호의적으로 느끼는 심리적인 상태로 정의하

고자 한다.

2) 경찰 조직신뢰에 관한 선행연구

조직신뢰에 관한 연구(Mayer et al., 1995; Dirks & Ferrin, 2001; Dirks and Skarlicki, 2004; 김효준, 2010; 서인석 외, 2011; 신형섭 외, 2013; 정양미·이미혜, 2014)의 주된 경향은 조직구성원의 조직에 대한 신뢰에 초점을 두고 있다. Mayer et al.(1995), Dirks·Skarlicki(2004), 김효준(2010) 등은 조직신뢰의 측정변인으로 능력, 호의, 진실성을 선정하였다. 정양미·이미혜(2014)는 조직신뢰를 공정성, 안정성, 배려, 개방성으로 구성하였으며, 이경호(2010)는 공정성, 배려, 개방성을 활용하여 조직신뢰를 측정하였다. Dirks·Ferrin(2001)은 조직신뢰의 측정변인으로 의사소통, 정보공유, 조직시민행동, 노력, 갈등, 협상행동을 선정하였다(신형섭 외 2013, 재인용). Cufau(1999)는 조직신뢰의 구성요인으로는 역할과 책임의 명백성, 상호관계의 수준 및 질, 시기적절성과 정직성, 대화의 빈도, 직무수행의 능력, 조직의 방향과 비전, 공유목표의 명백성, 약속과 몰입 등을 제시하였다.

한편 고객의 조직에 대한 신뢰에 초점을 둔 연구들이 진행되고 있다. 최영준·김홍길·구정대(2013)는 조직신뢰의 측정변인으로 정직성, 믿음성, 최선의 서비스 제공성을 활용하였다. 김성태(2013)는 애착, 믿음, 거래희망, 신뢰, 신용을 조직신뢰의 측정변인으로 선정하였다.

경찰 조직신뢰에 관한 연구도 이와 유사한 맥락에서 이해될 수 있다. 즉 조직신뢰의 대상을 조직구성원에 두느냐 혹은 시민에 두느냐에 따라 두 가지 연구경향으로 구분된다. 첫 번째 연구경향(주재진, 2009; 2012; 문유석·허용훈, 2010; 김문호·주재진, 2011; 권혜림, 2013)은 경찰조직 내부의 신뢰에 초점을 둔다. 이들 연구는 경찰조직 및 경찰공무원의 신뢰결정요인 규명, 경찰조직 내 신뢰가 경찰관의 자아효능감 혹은 조직몰입에 미치는 영향 검증에 주안점을 둔다. 두 번째 연구경향(오창근, 2000; 이상원·송건섭, 2001; 김정현·송건섭, 2002; 김구, 2005; 주재진, 2008; 박재풍, 2011; 2012)은 시민에 의한 경찰 조직신뢰에 초점을 두고 있으며, 이런 연구에서 시민의 경찰 조직신뢰 결정요인을 찾아 볼 수 있다.

주재진(2008)은 경찰에 대한 민원인의 신뢰영향 요인에 관한 연구에서 경찰 조직신뢰의 측정변인으로 경찰에 대한 긍정적인 이미지, 경찰의 지역주민이 원하

는 것을 알고 있는 정도, 담당경찰관의 신뢰 정도를 활용하였다. 이상원·송건섭(2001), 김정현·송건섭(2002)은 Thomas(1988)가 제시한 신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰를 토대로 경찰의 국민을 위한 희생정도, 경찰의 국민에 대한 참여태도, 경찰의 공공성에 입각한 업무처리 능력, 경찰과 국민 간의 상호의존성, 경찰과 일반국민의 공동규범의 마련정도를 경찰 조직신뢰 측정변인으로 선정하였다.

3. 일선 경찰관의 재량행위와 경찰 조직신뢰 간의 관계

일선 경찰관의 재량행위와 경찰 조직신뢰에 관한 그간의 연구들을 살펴 본 결과, 일선 경찰관의 재량행위가 경찰 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 규명한 연구를 찾기란 그리 쉽지 않았다. 하지만 일선 경찰관의 재량행위와 경찰 조직신뢰에 관한 개별 연구에서 일선 경찰관의 재량행위가 경찰 조직이 시민으로부터 신뢰를 형성하는데 영향을 미친다는 인과적 관계를 찾을 수 있었다.

Zucker(1986)는 성격에 바탕을 둔 신뢰의 경우에 개인적 특성이 신뢰에 영향을 미친다고 주장한다. 배병룡·이시원(1988), 이현수(1999), 원한식(1990)도 인구학적 특성 및 사회경제적 특성이 신뢰를 결정하는 요인임을 주장한다. 이는 일선 경찰관의 시민에 대한 개인적 성향이 경찰 조직신뢰에 영향을 미칠 수 있음을 의미하는 것으로 해석되어질 수 있다.

Tyler et al.(1997), Tyler(2003; 2004), Talyor·Lawton(2012)은 경찰 공무원의 법과 규정 준수는 시민의 경찰 조직신뢰와 밀접한 인과성이 있음을 제시한다. 김정현·송건섭(2002)은 법·제도가 경찰 조직의 신뢰에 영향을 미친다는 것을 실증적으로 검증하였다. 이런 연구결과는 경찰조직이 법·제도의 형식을 지나치게 강조하면 법·제도에 명시된 내용과 실제 업무수행 간에 괴리를 발생케 하여 일선 경찰관이 자의적으로 재량권을 행사함으로써 시민의 경찰조직에 대한 신뢰에 영향을 미칠 수 있다는 것을 시사한다.

안희남·송건섭(1999)은 업무태도가 경찰조직의 신뢰를 결정하는 중요한 요인임을 경험적으로 규명하였다. 배병룡·이시원(1988)은 조직구조, 업무수행 환경 등이 신뢰에 영향을 미친다고 주장한다. 그리고 오경민·박홍식(2002)은 고객 대응성, 업무의 전문적 지식 등이 신뢰와 인과성을 지닌다고 제시하고 있다. 이상의

선행연구를 통해 볼 때, 일선 경찰관의 업무 특성 및 여건 등과 같은 직무 관련 특성이 경찰 조직신뢰에 영향을 미칠 수 있음을 추정해 볼 수 있다.

4. 측정변수 및 연구모형

본 연구는 일선 경찰관의 재량행위가 시민의 경찰 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 실증적으로 검증하는데 그 목적이 있다. 이를 위해서 본 연구는 먼저 일선 경찰관의 재량행위를 측정하기 위한 변수를 선정하였다. 선행연구 검토를 토대로, 일선 경찰관의 재량행위 유발요인으로 일선 경찰관의 개인적 성향, 법규 특성, 업무 특성을 선정하고자 한다. 첫째, 일선 경찰관의 개인적 성향이란 일선 경찰관이 법 집행 시 시민을 대하는 개인적 성격을 의미한다. 이를 측정하기 위한 변수로 시민에 대한 동정성, 시민에 대한 이해성, 시민에 대한 관용성을 선정하였다. 둘째, 법규 특성이란 일선 경찰관이 법 집행 시 시민에게 적용하기 위한 법규의 현실적 제한을 의미하며 이를 측정하기 위하여 법규의 모호성, 법규의 비현실성, 법규 현장적용의 곤란성을 활용하였다. 셋째, 업무 특성이란 일선 경찰관이 담당하는 업무의 성격과 환경을 의미한다. 이의 측정변수로 업무 과다성, 대면 접촉성, 주관적 판단 가능성, 상급자의 압력성, 인력 부족성을 선정하였다. 그리고 본 연구에서는 시민의 경찰 조직신뢰를 측정하기 위하여 업무집행의 공정성, 업무처리의 공평성, 업무 책임성을 선정하였다. 첫째, 업무집행의 공정성이란 일선 경찰관이 업무를 집행하는 데 있어서 시민을 공정하게 대하고 있는지의 여부를 의미한다. 둘째, 업무처리의 공평성이란 일선 경찰관이 모든 시민에게 공평하게 법을 적용하고 있는지의 여부를 의미한다. 셋째, 업무 책임성이란 일선 경찰관이 잘못된 법 집행에 대하여 책임을 지고 있는가를 의미한다.

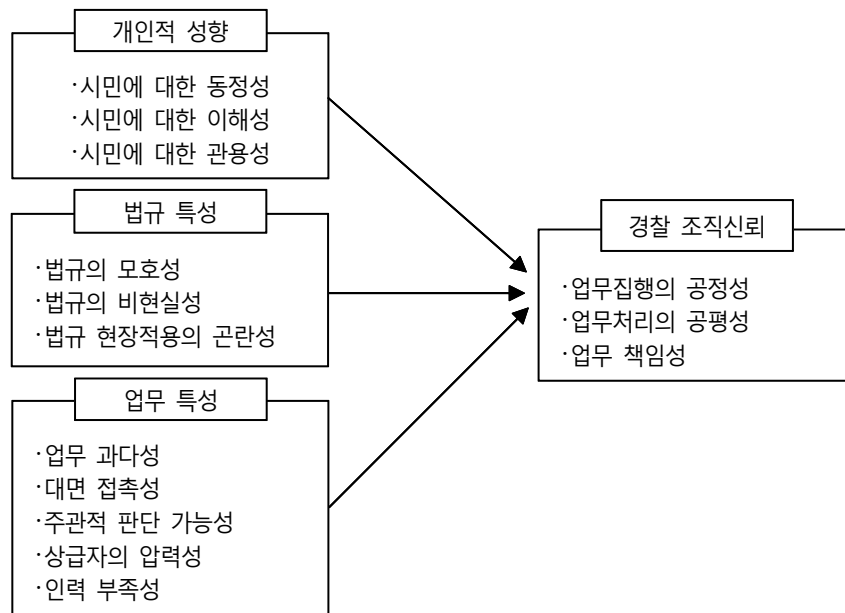
이상과 같은 일선 경찰관의 재량행위 유발요인 및 시민의 경찰 조직신뢰를 측정하기 위한 변수를 정리하여 제시하면 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 연구개념 및 측정변수

연구개념	요인	측정변수
일선 경찰관 재량행위	개인적 성향	X1. 시민에 대한 동정성 X2. 시민에 대한 이해성 X3. 시민에 대한 관용성
	법규 특성	X4. 법규의 모호성 X5. 법규의 비현실성 X6. 법규 현장적용의 곤란성
	업무 특성	X7. 업무 과다성 X8. 대면접촉성 X9. 주관적 판단 가능성 X10. 상급자의 압력성 X11. 인력 부족성
경찰 조직신뢰		X12. 업무집행의 공정성 X13. 업무처리의 공평성 X14. 업무 책임성

이상과 같은 변수선정을 토대로, 본 연구에서는 일선 경찰관의 재량행위를 3개 요인으로 분류하고 이를 측정하기 위하여 11개의 변수를 선정하였다. 이러한 변수들을 활용하여 일선 경찰관의 재량행위가 시민의 경찰 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석하기 위한 연구모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.

〈그림 1〉 연구모형



III. 조사설계 및 분석결과

1. 조사설계 및 표본의 특성

본 연구에 사용된 설문지는 일선 경찰관의 재량행위가 시민의 경찰 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 측정하기 위하여 응답자가 직접 응답을 기입하는 자기-기입식 설문지법(self-administered questionnaire method)을 이용하였다. 설문지는 일선 경찰관의 재량행위 유발요인인 개인적 성향, 법규 특성, 업무 특성 그리고 경찰 조직신뢰를 중심으로 총 14개의 설문문항으로 구성되었으며, 구조화된 설문지법으로 ‘매우 그렇지 않다’를 ‘1’, ‘매우 그렇다’를 ‘5’로 하는 Likert 5점 척도를 사용하였다. 설문지는 경상북도 구미시, 포항시, 안동시, 울산광역시 소재 지구대 및 파출소에 근무하는 일선 경찰관을 대상으로 총 400부를 무작위로 배부하여 357부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데 무응답치나 무성의한 응답으로 연구적 가치가 없다고 판단되는 13부를 제외한 344부를 분석을 위한 자료로 활용하였다. 분석기법으로는 첫째, 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검정하기 위한 신뢰도 분석과 요인분석을 실시하였다. 둘째, 각 변수들 간의 상관정도를 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 셋째, 일선 경찰관의 재량행위가 시민의 경찰 조직신뢰에 미치는 영향정도를 파악하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

설문 응답자의 특성을 보면, 성별로는 남자 84.0%(289명), 여자 16.0%(55명)로 나타났으며, 연령별로는 30세 미만 13.1%(45명), 31~40세 46.2%(159명), 41~50세 36.9%(127명), 51세 이상 3.8%(13명)로 조사되었다. 학력별로는 고졸 이하 13.7%(47명), 전문대졸 13.4(46명), 대졸 57.8%(199명), 대학원 이상 15.1%(52명)로 파악되었다. 계급에 있어서는 순경 23.8%(82명), 경장 32.9%(113명), 경사 21.5%(74명), 경위 17.7%(61명) 경감 4.1%(14명)로 확인되었다.

2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

일선 경찰관의 재량행위 측정항목들에 대한 요인분석을 실시한 결과, 고유값이 1.0이상의 3개 요인이 추출되었다. 각 요인별 변수의 적재결과를 보면, 개인적 성향과 법규 특성은 제외된 변수 없이 3개 변수 모두가 하나의 요인으로 적재되

었다. 하지만 업무 특성은 상급자의 압력성이 제외된 4개의 변수가 하나의 요인으로 묶어졌다. 이에 본 연구에서는 1개의 변수를 제외하고 남은 10개를 일선 경찰관의 재량행위 측정변수로 활용하였다.

변수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내주는 KMO값은 .862로 대체적으로 높게 나타났으며, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett 구형성 검정치가 2775.794이고 유의확률이 0.000으로 나타나 요인분석의 사용이 적합하고 공통요인이 존재하는 것으로 분석되었다.

한편 측정항목의 신뢰성 검정을 위하여 신뢰도 분석을 실시한 결과, 각 요인의 신뢰계수(cronbach's alpha)가 개인적 성향 .731, 법규 특성 .756, 업무 특성 .805로 나타났다. 따라서 모든 요인의 신뢰계수가 0.7이상으로 높게 나타나 각 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석하는 데 별 무리가 없을 것으로 판단된다(<표 2> 참조).

〈표 2〉 일선 경찰관의 재량행위 변수의 타당성 및 신뢰성 검증

요인	항목	요인적재값(공통성)	아이겐값	분산(%)	누적분산(%)	신뢰계수
개인적 성향	X1	.688(.539)	2.021	20.214	20.214	.731
	X2	.807(.684)				
	X3	.802(.712)				
법규 특성	X4	.787(.691)	1.061	10.609	30.823	.756
	X5	.853(.770)				
	X6	.630(.567)				
업무 특성	X7	.888(.815)	4.085	40.854	71.677	.805
	X8	.887(.814)				
	X9	.882(.816)				
	X10	.863(.759)				
KMO	.862					
Bartlett 구형성 검정치	2775.794					
유의확률	.000					

X1: 시민에 대한 동정성, X2: 시민에 대한 이해성, X3: 시민에 대한 관용성, X4: 법규의 모호성, X5: 법규의 비현실성, X6: 법규 현장적용의 곤란성, X7: 업무 과다성, X8: 대면 접촉성, X9: 주관적 판단 가능성, X10: 인력 부족성

3. 일선 경찰관의 재량행위 유발요인과 경찰 조직신뢰 간의 상관분석

일선 경찰관의 재량행위 유발요인과 경찰 조직신뢰 간의 상관분석을 실시한 결과, 개인적 성향과 업무 특성은 유의수준 0.05에서 경찰 조직신뢰와 유의미한

부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 하지만 법규 특성은 경찰 조직신뢰와 유의미한 상관관계가 없는 것으로 확인되었다. 상관성 정도에 있어서는 개인적 성향($r=-.207$), 업무 특성($r=-.121$) 순으로 나타났다(<표 3> 참조).

〈표 3〉 일선 경찰관의 재량행위 유발요인과 경찰 조직신뢰 간의 상관분석 결과

구분	개인적 성향	법규 특성	업무 특성
경찰 조직신뢰	-.207*	-.058	-.121*

* $p<.05$

4. 일선 경찰관의 재량행위가 경찰 조직신뢰에 미치는 영향분석

일선 경찰관의 재량행위가 경찰 조직신뢰에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 개인적 성향과 업무 특성이 유의수준 0.05에서 경찰 조직신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 법규 특성은 경찰 조직신뢰에 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다. 일선 경찰관의 재량행위 유발요인별 영향력에 있어서 상대적 중요성을 비교한 결과, 개인적 성향($\beta=-.225$), 업무 특성($\beta=-.220$) 순으로 나타나 일선 경찰관의 재량행위 유발요인 중에서 경찰관의 개인적 성향이 경찰 조직신뢰에 가장 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있다(<표 4>참조).

〈표 4〉 일선 경찰관의 재량행위 유발요인과 경찰 조직신뢰 간의 회귀분석 결과²⁾

종속변수 : 경찰 조직신뢰				
독립변수	B	표준오차	Beta	t값
개인적 성향	-.234	.112	-.225	-2.094*
법규 특성	-.049	.095	-.052	-.517
업무 특성	-.217	.103	-.220	-2.114*
상수	2.657			
R ² (Adjusted R ²)	.335(.325)			
F값	35.214**			

* $p<.05$, ** $p<.01$

2) 다중공선성 진단결과, Tolerance값이 .5~.6 그리고 VIF값이 1.5~1.7의 분포를 보이고 있어 독립변수들 간의 선형관계가 없음을 알 수 있다.

IV. 분석결과 함의 및 결론

본 연구는 일선 경찰관의 재량행위 유발요인이 경찰조직의 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하는데 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 선행연구로부터 이론적 고찰을 통해 관료의 일선 경찰관의 재량행위 요인으로 개인적 성향, 법규 특성, 업무 특성을 선정하였으며, 이를 측정하기 위하여 총 11개의 변수를 활용하였다. 측정항목의 타당성을 검증하기 위한 요인 분석을 실시한 결과, 상급자의 압력성이 요인으로 묶이지 않아 제외하고 남은 10개 변수를 최종적으로 활용하였다.

일선 경찰관의 재량행위 유발요인과 경찰 조직신뢰 간의 상관분석을 실시한 결과, 경찰관의 개인적 성향과 업무 특성이 경찰 조직신뢰와 유의미한 부(-)의 상관성이 존재하는 것으로 나타났다. 이런 분석결과 볼 때, 일선 경찰관의 재량행위는 경찰조직의 신뢰와 상관성을 지닌다는 것을 알 수 있다. 즉 개인적 성향과 업무 특성이 경찰 조직신뢰에 부(-)의 상관성을 지니고 있어 일선 경찰관이 법의 집행 시 재량권을 행사할수록 경찰조직의 신뢰는 약화되어짐을 알 수 있다.

일선 경찰관의 재량행위가 경찰 조직신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한 결과, 경찰관의 개인적 성향이 경찰조직의 신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 일선 경찰관이 법 집행 시 자신의 개인적 성향에 의해 재량권을 행사할 경우 경찰조직의 신뢰에 부정적인 영향을 초래한다는 것을 의미한다. 일선 경찰관들은 법·규정상으로 재량권을 가지고 있다. 하지만 재량권을 행사하는 것이 경찰관의 개인적 성향에 의해 좌우될 경우 법 집행의 공정성과 공평성을 확보하기 어려울 것이다. 때문에 경찰관의 개인적 성향에 의한 재량행위는 시민으로부터 경찰에 대한 신뢰를 상실케 할 뿐만 아니라 경찰관의 업무수행에 대하여 시민의 저항을 야기시킬 수도 있을 것이다.

일선 경찰관의 재량행위 유발요인 중에서 업무 특성도 경찰 조직신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 경찰관은 법적 근거 하에 자신의 업무를 수행하면서 재량권을 행사할 수 있다. 하지만 이런 재량행위도 경찰조직의 신뢰를 약화시키는 부정적인 결과를 초래하는 것으로 나타났다.

지구대 및 파출소에 근무하는 일선 경찰관은 법·규정상으로 부여되어 있는

재량권을 행사할 수 있다. 즉 불심검문, 주취자 처리, 청소년 선도 등의 법 집행 상황에서 재량권을 행사할 수 있다. 하지만 일선 경찰관의 재량행위가 일관성이 없거나 정당하지 않다고 시민이 느낄 경우 경찰의 공권력에 대한 정당성은 확보되기 어렵다. 이는 결국 시민으로부터 경찰조직의 신뢰를 잃어버리는 종국적 결과를 가져올 것임은 자명하다. 때문에 일선 경찰관들은 자신에게 주어진 재량권을 행사하는 것을 기피할 수밖에 없고 무엇보다도 재량권 행사로 인해 야기되는 문제에 대한 책임을 져야한다는 심리적 부담에 결코 자유롭지 못한 실정이다.

일선 경찰관의 재량행위가 필요한 것인지 혹은 아닌 것인지에 대한 논의는 그간 많은 연구에서 다루어져 왔다. 이런 동전의 양면성과 같은 논의는 접어들더라도 경찰활동의 효율성 강화를 통한 치안서비스 만족도 향상 측면에서 볼 때, 일선 경찰관의 재량권 행사가 필요하다는 결론을 내리는데 그리 어렵지 않을 것이다. 하지만 이런 재량권 행사가 오히려 시민으로부터 경찰의 신뢰를 떨어뜨리는 결과를 초래한다면 이런 주장을 받아들 수 없음은 부인하기 어려울 듯하다. 이를 이해하는 노력의 과정에 경찰조직이 지닌 특수한 성질과 상황을 배제해서는 안 될 것으로 사료된다.

법적으로 볼 때 경찰관의 재량행위는 경찰에게 주어진 권한의 일부임에는 틀림없다. 때문에 재량권의 행사 여부는 경찰관이 스스로 판단할 문제이다. 하지만 경찰조직에 대한 신뢰 판단은 시민의 몫이다. 즉 시민으로부터 신뢰를 받지 못한다면 경찰조직이 설 곳은 어디에도 없을 것이다. 따라서 일선 경찰관이 재량행위를 행사 경우 시민이 합당하고 불만이 없도록 신중하게 재량권을 행사해야 한다는 것을 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

참고문헌

- 강재정, 오정훈, 오상훈.(2007). 호텔조직의 서비스 지향성과 집단효능감이 직원의 서비스 지향성에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과. *관광·레저연구*, 19(4): 105-125.
- 권혜림. (2013). 경찰 개인-조직간 성격유형 일치도가 조직신뢰에 미치는 영향: 재직 기관과 계급의 조절효과. *한국경찰학회보*, 39: 3-28.

- 김구. (2005). 지역경찰활동에 있어서 경찰신뢰의 영향에 관한 실증적 분석: 경찰활동의 성과 측면을 중심으로. 한국정책과학학회보, 9(3): 49-72.
- 김문호, 주재진. (2011). 상관의 개인적 특성에 대한 인식이 경찰공무원의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구. 한국경찰학회보, 30: 193-223.
- 김성태. (2013). 항공사의 지각된 가격 및 서비스품질과 고객만족, 신뢰, 이미지, 행동의도 영향관계 연구. 관광경영연구, 56: 39-62.
- 김순양. (2001). 행정규제와 일선 규제공무원의 재량행위 분석 : 위생규제 영역을 중심으로. 규제연구, 10(1) : 63-118.
- 김정현, 송건섭. (2002). 경찰의 치안활동에 대한 신뢰결정 요인 연구. 지방정부연구, 6(1): 159-178.
- 김효준. (2010). 민간경비조직의 전략적 인적자원관리가 조직신뢰 및 조직성과에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
- 문유석, 허용훈. (2010). 경찰조직 내의 신뢰가 경찰관의 자아효능감에 미치는 영향. 한국공안행정학회보, 38: 73-104.
- 문형구, 최병권, 내은영. (2011). 국내 신뢰연구의 동향과 향후연구 방향에 대한 제언. 경영학연구, 40(1) : 139-186.
- 박원우, 류승민, 안성익. (2007). 상사로부터의 신뢰인식과 부하의 조직신뢰 간 관계에서 상사 신뢰의 매개효과. 경영학연구, 36(3) : 679-704.
- 박재풍. (2011). 경찰개혁을 위한 시민신뢰에 관한 연구. 한국경찰학회보, 30: 119-146.
- _____. (2012). 시민의 신뢰를 높이기 위한 경찰활동에 관한 연구: 절차적 정의 모델을 중심으로. 한국경찰학회보, 37: 97-120.
- 배병룡·이시원. (1988). 정부불신의 원인과 결과. 한국행정학보, 22(2): 393-427.
- 배정현. (2013). 시민의 가치관과 성향에 따른 정부신뢰: 아시아 국가를 중심으로. 행정논총, 51(3): 167-197.
- 서인석, 윤우제, 권기현. (2011). 정부조직의 조직문화와 조직공정성, 조직시민행동의 인과구조: 조직신뢰의 매개효과를 포함하여. 한국정책학회보, 20(3): 395-427.
- 신형섭, 이영주, 박진희. (2013). 호텔 인적자원관리가 조직신뢰성과 업무성과에 미치는 영향. 호텔관광연구, 51권: 145-162.

- 안희남, 송건섭. (1999). 행정신뢰의 결정요인에 관한 경험적 연구. 한국행정논집, 11(4): 775-794.
- 양건모. (2007). 정부신뢰 개념의 이론적 논의 및 타당성 검증. 한국정책학회 하계학술대회 발표논문집.
- 오경민, 박홍식. (2002). 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구. 한국정책학회보, 11(3) : 113-135.
- 오세홍.(2002). 공무원의 재량행위와 통제에 관한 연구. 사회과학논총, 18 : 279 - 299.
- 오창근. (2000). 경찰행정의 신뢰성 확보를 위한 방안: 교통단속업무를 중심으로. 사회과학논총, 16: 201-221.
- 원한식. (1990). 행정신뢰의 변인연구: 전복인을 중심으로. 고려대학교 박사학위논문.
- 유훈.(1988). 정책집행과 재량. 행정논총, 26(1) : 1154-1172.
- 이경호. (2010). 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직후원인식의 조절효과를 중심으로. 단국대학교 박사학위논문.
- 이상원·송건섭. (2001). 국민의 경찰신뢰에 관한 영향요인 분석. 한국경찰학회보, 3: 151-168.
- 이승중. (2010). 정부신뢰에 대한 종교의 영향. 한국행정학보, 44(1) : 99-119.
- 이영석, 오동근, 서용원.(2004). 회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인. 한국심리학회지, 17(2), 147-186.
- 이영조.(1996). 재량행위의 통제수단으로서 행정윤리의 효용성과 한계. 한국행정논집, 8(4) : 674-692.
- 이현수. (1999). 국민의 행정신뢰에 관한 영향요인 분석: 공무원에 대한 신뢰를 중심으로. 한국행정학보, 33(2): 37-56.
- 이환범, 이수창. (2007). 사회복지 전담공무원의 행정재량행위가 국민기초생활보장수급자 선정에 미치는 영향요인 분석. 한국공공관리학보, 21(3) : 1-23.
- 정양미, 이미혜. (2014). 여행업의 사회적 책임(CSR)이 조직신뢰와 조직몰입에 미치는 영향. 관광경영연구, 58 : 253-275.
- 조원혁. (2012). 일선 경찰관의 재량행위에 관한 연구: 근거이론의 적용. 서울대학교 행정대학원 국내박사논문.
- _____. (2013). 일선 경찰관의 재량행위에 관한 연구: 근거이론의 적용. 한국행정학보, 47(3): 389-423.

- 주재진. (2008). 경찰에 대한 민원인의 신뢰영향 요인에 관한 연구. 한국경찰학회보, 18: 329-352.
- _____. (2009). 경찰공무원의 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 한국경찰학회보, 22: 401-429.
- _____. (2012). 경찰공무원의 신뢰형성요인, 신뢰 및 조직효과성간의 관계에 관한 연구. 한국경찰학회보, 32: 149-180.
- 최선웅.(2007). 경찰공무원 징계재량에 대한 사법심사의 판단 기준. 한국경찰연구, 6(3) : 229-254.
- 최영준, 김홍길, 구정대. (2013). 여행사의 관계혜택과 신뢰, 가치 및 고객유지와의 관계. 호텔리조트연구, 12(2): 77-95.
- 최정민. (2013). 관료의 정보공개행태 영향요인 연구: 재량적 행태를 중심으로. 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집, 2005-2031.
- Acosta, H., Salanova, M. and Llorens, S. (2012). “How Organizational Practices Predict Team Work Engagement ; The Role of Organizational Trust,” Ciencia and Trabajo. 14: 7-15.
- Butler, J. K. Jr. & Cantrell, R. S. (1984). “A Behavioral Decision Theory Approach to Modeling Dyadic Trust in Superiors and Subordinates,” Psychological Reports, 55(11): 19-28.
- Cufaude, J. (1999). “Creating Organizational Trust,” Association Management, 51(7): 26-35.
- Dirks, K., and Skarlicki, D. P. (2004). Trust in Leaders; Existing Research and Emerging Issues(Ed; Roderick M. Kramer and Karen S. Cook), Trust and Distrust in Organizations; Dilemmas and Approaches, New York; Russell Sage Foundations.
- Dwyer, F. R. & Oh, S. (1987). “Output Sector Munificence Effects on the Internal Political Economy of Marketing Channels,” Journal of Marketing Research, 24(4): 347-358.
- Eisenberger, R., HunTington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). “Perceived Organizational Support,” Journal of Applied Psychology, 71(3): 500-507.
- Fatih, S., and Masoodul, H. (2012). “An Empirical Study on the Role of Interpersonal and Institutional Trust in Organizational Innovativeness,” International Business

- Research, 4(2): 125-136.
- Gambetta, D. (1988). *Trust*, New York : Basil Blackwell.
- Gilbert, J., and Tang, T. L. (1998). "An examination of Organizational Trust Antecedents," *Public Personnel Management*, 27(3): 321-335.
- Hosmer, L. T. (1995). "Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics," *Academy of Management Review*, 20(2): 379-403.
- Lines, R. M., Selart, B. E., & Johansen, S. T. (2005). "The Production of Trust during Organizational Change," *Journal of Change Management*, 5(2): 221-245.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management Review*, 20(3): 709-734.
- Miller, A. H. (1974). "Political Issues and Trust in Government : 1964-1970," *American Political Science Review*, 68(3): 951-972.
- Robinson, S. L. (1996). "Trust and Breach of the Psychological Contract," *Administrative Science Quarterly*, 41(4): 574-599.
- Rotter, J. B. (1967). "A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust," *Journal of Applied Personality*, 35: 615-665.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Cramerer, C. (1998). "Not so Different after All: A Cross-Discipline View of Trust," *Academy of Management Review*, 23: 393-404.
- Taylor, R. B. & Lawton, B. A. (2012). "An Integrated Contextual Model of Confidence in Local Police," *Police Quarterly*, 15(4): 414-445.
- Tyler, T. (2003). "Procedural Justice, Legitimacy, and the Effective Rule of Law," *Crime and Justice: A Review of Research*, 30: 283-357.
- _____. (2004). "Enhancing Police Legitimacy," *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593: 84-99.
- Zeynep, O. (2013). "Managing Emotions in the Workplace ; It's Mediating Effect on the Relationship between Organizational Trust and Occupational Stress," *International Business Research*, 6(4):81-88.
- Zucker, L. G. (1986). "Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920," *Research in Organization Behavior*, 8: 53-111.