

사회 네트워크 인지정확성의 형성요인에 관한 이론적 고찰*

김민정** · 김민수*** · 최경주****

요 약

조직 내 비공식 인간관계에 대한 이해가 중요하다는 인식이 확대됨에 따라 사회 네트워크 관점에 대한 관심이 높아지고 있다. 하지만 대부분의 네트워크 연구들은 관계에 직접 참여하고 있는 행위자로서의 개인을 주로 다루며, 주변인들 사이의 인간관계를 인지하는 개인 입장에 초점을 둔 연구는 아직 드문 형편이다. 본 연구에서는 그 동안 네트워크 연구계에서 상대적으로 간과되어 온 관계지각자로서의 개인에 주목하여, 왜 어떤 이들은 주변 사람들 간의 사회적 관계를 파악하는데 뛰어난 능력을 보이는 반면, 다른 이들은 그 방면에 그리 능하지 못한지 그 원인을 탐구하고자 하였다. 조직 내에 펼쳐진 인간관계를 실제와 가깝게 지각하는 정도를 사회 네트워크 인지정확성이라고 한다. 네트워크 인지정확성은 개인 수준에서 일종의 권력의 원천이 될 뿐 아니라, 기업 차원의 인력배치, 교육훈련, 다운사이징과 이직 등에 있어서 조직 내 네트워크 상황을 고려한 관리가 가능하도록 도와준다는 점에서, 누가 네트워크를 보다 정확하게 지각하는가의 문제는 매우 큰 경영학적 함의를 지닌다. 이러한 배경에서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 네트워크 인지정확성의 개념, 경영학적 의의 및 측정방법을 소개한다. 둘째, 선행연구 고찰을 토대로 인지정확성에 영향을 미치는 형성요인들에 대해 이론적으로 탐구함으로써, 왜 정확성 수준에 있어서 개인차가 존재하는지 관련 명제들을 제시

* 이 논문은 2006년도 전남대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

** 전남대학교 경영대학 경영학부 조교수, minjkim@chonnam.ac.kr, 062-530-1463, 제1저자(교신저자)

*** 한양대학교 경영대학 경영학부 부교수, kimmin@hanyang.ac.kr, 02-2220-2590, 공동저자

**** 전남대학교 BK21 N비즈컨버전스 사업단, iocisu@nate.com, 062-530-1463, 공동저자

논문접수일(2009년 1월 8일)

논문수정일(2009년 3월 16일)

게재확정일(2009년 4월 6일)

한다. 연구결과, 마키아벨리적 성향, 자기감시성향, 외향성, 감정이입능력, 연결중심성이 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)의 영향을 미치리라는 명제들이 도출되었다. 또한 본 연구를 토대로 수행될 수 있는 향후 연구 방향을 제시하였다. 본 연구는 조직 전체 인간관계에 대한 구성원의 인지 문제를 다루며, 그 개인차를 심리적 특성과 구조적 특성을 통해 설명한다는 점에서 사회 네트워크 논의를 보다 풍부히 하는데 기여하고자 한다.

〈주제어〉 사회 네트워크 인지정확성, 사회 네트워크 이론, 성격

I. 서 론

지식과 정보의 시대가 도래함에 따라, 구하기도 어렵고 유지하기도 어려운 우수한 인재들을 어떻게 확보하고 지속적으로 관리하는가의 문제가 기업 경영에 있어서 주요 관심사가 되고 있다. 한 때는 기업들에게 경쟁력의 원천을 제공하는 자본으로서 인적자본 개념, 즉 조직구성원에 의한 잉여가치 창출원으로서 개인의 지식과 기술이 강조되었다(Schultz 1961; Becker 1964). 그러나 최근에는 구인이나 구직, 기술혁신, 경력성공 등 다양한 조직 맥락에서 인적 자본 외에도 사회적 자본(social capital) 개념이 기업 경영의 성공을 좌우하는 중요 요인으로 관심을 끌고 있다. 사회적 자본이란 조직 내에 가능한 인적자원들 간의 사회적 관계를 활용한 관계에 내재한 자원을 뜻한다(Adler and Kwon 2002; Coleman 1990). 이처럼 조직 내부의 비공식 인간관계에 대한 이해가 중요하다는 인식이 확대됨에 따라 사회 네트워크 관점의 필요성이 학계와 실무계 모두에서 강조되고 있다(Cross, Parker, and Sasson, 2003; 정명호 · 오홍석 2005; 김민정 · 오홍석 · 김민수 2006).

사회 네트워크란 개인이나 집단, 혹은 조직들 간에 맺고 있는 사회적 관계를 의미한다(Knoke and Kuklinski 1982; Marsden 1990; Scott 2000). 오늘날 사회 네트워크 분석 도구들의 발전에 힘입어 조직 연구계에서도 개별 행위자들의 속성에 치우친 과거의 미시적 접근법에서 벗어나, 네트워크 관련 개념들을 사용하여 다양한 경영 문제들을 새롭게 조명하고자 하는 시도들이 힘을 얻고 있다(Blau 1982; DiMaggio 1992; Emirbayer 1997; 정명호 · 오홍석 2005). 네트워크 연구자들은 순수한 구조의 문제를 중심 연구주제로 삼음으로써, 조직 연구에 있어서 거시적 관점과 미시적 관

점 간의 간격을 줄일 수 있을 것으로 기대한다(오홍석 2008). 사회 네트워크는 내부자 추천을 통한 채용의 예에서 보이듯이, 때로는 조직이 우수한 인재를 채용하고 유지하는 수단이 되기도 하며(Fernandez and Weinberg 1997; Friedman and Holton 2002; Krackhardt and Porter 1985), 때로는 조직이나 과업, 혹은 역할과 관련된 정보들을 신입자에게 제공해 주거나 경력기능과 심리사회적 기능과 같은 멘토링 기능을 지원해 줌으로써 조직구성원의 사회화에 기여하기도 한다(Morrison 2002; Higgins and Kram 2001; De Janasz and Sullivan 2004; 김민정 외 2006). 그 밖에도 사회 네트워크는 정보와 자원이 흐르는 통로가 되므로, 네트워크 구조의 형태는 개인이나 집단의 성과, 혹은 조직이나 기업의 성과나 지식창조, 혁신 등에 긍정적 혹은 부정적 영향을 미치게 된다(Oh, Chung, and Labianca 2004; Sparrowe, Liden, and Kraimer 2001; Hansen 1999; Cummings 2004; Cross and Cummings 2004; 정명호·오홍석 2005). 그 밖에도 구조조정과 같은 인력 감축의 경우(Shah 2000; Fisher and White 2000) 등 다양한 경영 활동들을 사회 네트워크 이론을 통해서 이해하려는 시도들이 끊임없이 이어지고 있다.

이처럼 개인과 조직에게 있어서 중요한 의미를 지니는 네트워크는 어디에나 존재한다. 우리에게 필요한 것은 단지 그것을 제대로 볼 수 있는 눈이다(Barabasi 2002). 그럼에도 불구하고 대부분의 네트워크 연구들은 관계에 참여하는 행위자로서의 개인에만 초점을 두고 이루어져 왔으며, 다른 사람들 사이의 인간관계를 바라보는 '지각자(perceiver)'로서의 개인에 관심을 둔 연구는 국내·외를 막론하고 아직 드문 형편이다(Casciaro 1998; 김민정·오홍석·김민수 2008). 본 연구에서는 그 동안 탐구가 활발히 이루어지지 않은 인지자로서의 개인에 주목하여, 왜 어떤 이들은 주변 사람들 간의 사회적 관계를 파악하는데 뛰어난 능력을 보이는 반면, 다른 이들은 그 방면에 그리 능하지 못한지 그 원인을 탐구하고자 한다. 이처럼 조직 내에 펼쳐진 인간관계를 실제와 가깝게 지각하는 정도를 사회 네트워크 인지정확성(cognitive accuracy)이라고 한다(Krackhardt 1987; 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008). 사회 네트워크 인지정확성에 대한 연구가 왜 중요하며, 그 필요성은 어디에서 찾아볼 수 있을까? 조직 구성원 입장에서 보면, 네트워크 인지정확성이 높을수록 조직에서 중심성이 높은 비공식 리더를 쉽게 파악할 수 있을 뿐 아니라, 조직 내에 존재하는 눈에 보이지 않는 연합세력들의 위치를 알 수 있고 이들의 취약부위나 공백 지점까지

도 인식할 수 있다는 이점이 있다(Krackhardt 1990; 김민정 외 2008). 공식 명령체계와는 별도로 구성되어 있는 인간관계에 대한 이러한 지식을 통해, 자신의 목표를 이루기 위해서는 누구와 관계를 맺어야 하는지 정확하게 이해하며 필요한 자원에 보다 용이하게 접근할 수 있다. 관리자 입장에서조차 직원들 사이의 관계를 예리하게 읽어내는 능력은 조직 안에서 진정한 권력을 갖추기 위한 필요조건이라고 평가된다(Krackhardt and Hanson 1993; 김민정 외 2008). 실제로 Krackhardt와 Hanson(1993)의 연구에는 경영자가 공식조직도 이면의 비공식 네트워크를 정확하게 이해하고 있는지 여부가 조직성과에 얼마나 큰 영향을 미치는가를 보여주는 사례가 소개되고 있다. 경영자가 특정인물이 신뢰 네트워크에서 중심성이 지극히 낮다는 사실을 인식하지 못하고 해당 인물을 팀장으로 임명함으로써 팀 성과 저해를 경험했던 기업의 사례이다. 이처럼 네트워크 인지정확성은 조직에서 일종의 권력의 원천이 되며, 누가 사회적 관계를 보다 정확하게 지각하는가의 문제는 매우 큰 조직적 함의를 지닌다. 하지만 이러한 의미에도 불구하고 누가 네트워크를 보다 정확하게 인식하는지, 인지정확성 차이는 어떤 요인에서 비롯되는지, 그 형성요인에 대한 연구는 아직 시작 단계에 머물고 있다(Kilduff and Tsai 2003; 김민정 외 2008).

이러한 배경에서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 아직 국내에 잘 알려지지 않은 사회 네트워크 인지정확성의 개념 및 측정방법을 소개한다. 네트워크 인지정확성을 측정하는 과정은 인지사회구조(cognitive social structure)에 대한 이해를 필요로 하며, 그 설문 및 분석방법 또한 매우 까다롭고 복잡하다. 개념과 측정방법에 대한 설명을 제공함으로써 향후 연구자들의 이해를 돕고자한다. 둘째, 이 분야 선행연구들에 대한 문헌고찰을 통해 네트워크 인지정확성 문제에 대한 연구동향과 이전 연구들의 문제점을 정리하고자 한다. 이러한 작업을 토대로 본 연구는 사회 네트워크 인지정확성 수준에 영향을 미치는 형성요인들에 대해 이론적으로 탐구함으로써, 왜 사회 네트워크 인지정확성에서 개인차가 존재하는지 설명하는 것이 주요 목적이다. 이를 위해 사회 네트워크 및 심리학 분야의 문헌고찰을 실시하고, 그 형성요인에 대한 명제들을 제시하고자 한다. 그 밖에도 연구내용 및 결과를 토대로 수행될 수 있는 향후 연구 방향을 함께 제시한다. 이 과정에서 본 연구가 인지정확성의 선행요인으로 주목한 변수들은 마키아벨리적 성향, 자기감시성향, 외향성, 감정이입능력 및 연결중심성(degree-centrality)이다. 이들은 선행연구들을 통해 다른 사람들 간의 인

간관계를 정확하게 파악하고자 하는 동기나 능력과 관계된다고 제시된 개념들이다 (Casciaro 1998; Chirstie and Geis 1970; Settoon and Mossholder 2002). 본 연구의 의도는 사회 네트워크 인지정확성의 원천을 빠짐없이 포괄적으로 설명한다기보다는, 문헌 고찰을 통해 향후 관련연구들이 이어질 수 있도록 그 시발점을 제공하는 역할을 하는 것이다. 왜 조직 내부에 펼쳐진 세상을 읽어내는 인지정확성 수준에 있어서 개인차가 발생하는가? 본 연구는 이 문제에 대한 실마리를 제공함으로써 네트워크 인지정확성의 선행요인들에 대한 연구가 필요하다는(Casciaro 1998; 김민정 외 2008) 사회 네트워크 연구계의 요구에 부응하고자 한다.

II. 사회 네트워크 인지정확성의 개념 및 연구동향

우리는 조직 생활을 하면서, 비록 동일한 공간에서 생활하더라도 주변사람들 사이에 형성된 인간관계를 얼마나 잘 알고 있는가의 정도에 있어서 사람마다 그 정확성의 차이가 몹시 크다는 사실을 경험하곤 한다. 동료들 간의 비밀스러운 숨은 관계까지 예리하게 읽어내고 있는 사람이 있는가 하면, 남들은 다 아는 공공연한 협력관계조차 혼자만 모르고 있는 사람도 있다. 이처럼 눈에 보이지 않는 사회적 관계들을 실제에 가깝게 파악하는 능력을 사회 네트워크 인지정확성이라고 한다. 오랫동안 사람의 인지구조는 심리학의 영역으로 간주 되어왔다. 그러나 최근 들어 사회 네트워크 이론에서도 인지 네트워크 이론(cognitive network theory)이라는 영역이 등장하여 네트워크 구조에 대한 인지문제를 다루기 시작했다. 예를 들어, 개별 행위자가 사회 네트워크를 정확하게 지각하는 인지정확성의 원인과 결과 문제나(Krackhardt 1987; 1990; Freeman, Freeman and Michaelson 1988; Casciaro 1998; Bondonio 1998; Casciaro, Carley, and Krackhardt 1999; 김민정 외 2008), 개인의 네트워크 지각이 사회 네트워크 형성에 어떠한 영향을 미치는가의 문제(Kilduff and Krackhardt 1994) 등이 이 분야에서 주로 다루어지는 연구주제이다. 실제 연구결과에 따르면, 비록 똑같은 네트워크 구조라도 누가 지각하느냐에 따라 서로 다르게 인식될 수 있으며, 이렇게 지각된 네트워크가 실제 네트워크보다 조직이나 개인에게 더 큰 영향을 미치기도 한다(Burt and Ronchi 1990; Kilduff and Krackhardt 1994).

네트워크 인지정확성의 형성과 관련된 주요 선행연구들의 연구결과와 문제점은 다음과 같다. Krackhardt(1990)는 구조와 인지, 조직 내 권력 간의 관계에 대한 연구에서 과업조언 네트워크 인지정확성이 높을수록 조직 내 구성원들에 의해 더욱 힘 있는 사람으로 평가됨을 실증하였다. 33명의 자료가 분석된 이 연구에서는 부수적으로 비공식 네트워크에서의 중심성과 네트워크 인지정확성 간에 정(+)의 상관관계가 지닐 것으로 예상하였으나, 결과적으로는 친교 네트워크와 과업조언 네트워크 어느 곳에서도 두 변수 간에 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. Krackhardt(1990)는 이러한 결과가 이론적인 문제라기보다는 해당 연구가 시행된 조직이 상대적으로 소규모이기 때문에 발생한 결과라고 해석하고 있다. 즉 규모가 작은 조직에서는 구성원들 서로 간의 관계에 대한 정보를 얻는 것이 그다지 어려운 일이 아니므로, 개인의 중심적 위치가 큰 구조적 이점이 되지 못할 수 있다는 것이다(김민정 외 2008).

이어서 Casciaro(1998)의 경우에는 24명의 자료를 분석한 결과, 사회구조적 특성과 동기관련 기질적 특성이 네트워크 인지정확성에 유의미한 영향을 미침을 보여주었다. 사회구조적 면에 있어서는 공식 직책이 높을수록 오히려 사회 네트워크 인지정확성이 떨어지며, 고용형태에 있어서는 전일제 정규직이 아닌 일용직의 경우에 과업조언 관계에 대한 인지정확성이 낮음을 실증하였다. 개인의 기질적 특성에 있어서는 성취욕구가 친교 네트워크와 과업조언 네트워크 양자에 대한 인지정확성을 모두 높여주며, 소속욕구가 높은 사람들은 친교 네트워크에 대해서만 인지정확성이 높은 것으로 나타났다. Casciaro(1998)의 연구는 다양한 변수들과 인지정확성 간의 관계를 포괄적으로 밝히고자 하였으나, 개인의 성격 특성(외향성, 자기감시성향)과 인지정확성의 관계는 이론적 개연성에도 불구하고 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았다. 이러한 결과는 역시 24명이라는 제한된 인원과 대학 연구센터라는 조직 특성, 그리고 사용된 성격측정도구로 인한 것으로 해석된다. 특히 자기감시성향의 경우 Snyder와 Gangestad(1986)의 18문항 도구가 사용되었는데, 그렇지만 이 연구에서는 신뢰도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며 요인구조에 있어서도 문제점을 지적하고 있다.

국내 연구로는 김민정 외(2008)가 멘토링 맥락에서 실시한 연구가 존재한다. 이 연구는 주변의 요구사항과 일관된 자신을 구축해야 하는 필요성이 일반 기업보다 상대적으로 높을 수 있는 영업팀 구성원들을 대상으로 멘토링 네트워크 인지정확성에 대한 영향요인을 밝히고자 하였다. 그 결과 자기감시성향과 현재 멘토들에 대한 관

계교체 의향이 멘토링 네트워크 인지정확성에 정(+)의 영향을 미침을 보여주었다. 본 연구는 경력개발과 밀접한 관계를 지닌 멘토링이라는 특수한 맥락에서 인지정확성의 문제에 접근하였으며, 영리조직을 대상으로 시행되었다는 점에서 인지정확성 연구 영역을 확장하는데 기여하고 있지만, 역시 22명이라는 소규모 조직에서 이루어졌으며 제한된 요인들만을 형성요인으로 고려하였다는 한계점을 지닌다.

이처럼 지금까지 이루어진 네트워크 인지정확성 형성 관련 연구들은 공통적으로 연구대상과 사용된 측정도구 등 방법론적 측면에서의 문제점이 지적이 되고 있다. 이는 향후에 보다 다양한 성격의 조직을 대상으로 연구가 이루어질 필요성이 있음을 보여주며, 특히 대규모 인원들 사이의 인지정확성 문제를 다루고 좀 더 많은 영향요인들을 포함한 포괄적 연구를 재촉하고 있다. 향후 이러한 방향으로 나아가는데 도움이 되고자, 본 연구에서는 이론적 고찰을 통해 다양한 형성요인들을 제시하고자 한다.

특히 국내에서는 아직 네트워크 인지정확성 연구가 드문 형편이므로, 우선 인지정확성에 대한 이해를 돕기 위해 그 개념과 측정방법을 소개하고자 한다. 우리 머리 속에는 누가 누구의 친구인지, 혹은 누가 누구의 조연자인지 자신이 속해 있는 조직이나 집단의 모든 구성원들 사이의 인간관계에 대해 작성된 일종의 지도가 존재한다. 이처럼 개인이 인지한 사회적 관계들의 지도를 인지지도(cognitive map)라 한다. 개인이 구축한 인지지도가 실제 네트워크와 유사한지, 아니면 거리가 있는지 그 정확성의 수준에 있어서는 개인차가 큰데, 이러한 정확성의 수준이 바로 사회 네트워크 인지정확성이다(Krackhardt 1987; 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008). 네트워크 인지정확성 개념은 넓게 보아 일종의 인지사회구조에 대한 것인데, 인지사회구조란 조직이나 집단 내 관계 네트워크 안의 행위자들 사이의 관계들에 대한 개인의 인식을 말한다(Krackhardt 1987; Weick and Bougon 1986). 인지사회구조 연구에서는 개인이 지각하는 사회적인 관계와 실제 존재하는 관계 사이의 차이, 즉 네트워크 인지정확성에 관한 연구가 큰 비중을 차지하며, 지금까지 개인의 지위나 성취욕구, 긍정적 정서성과 같은 개인특성과 네트워크 구조적 특성이 인지정확성의 형성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Casciaro 1998; Casciaro, Carley and Krackhardt 1999).

그렇다면 사회 네트워크 연구에서 네트워크 인지 정확성이 지니는 경영학적 의미

는 무엇인가? 이 개념이 중요한 첫 번째 이유는 인지정확성을 통해 타인들에게 영향을 미칠 수 있는 일종의 권력을 얻을 수 있기 때문이다(Krackhardt 1987; 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008). 개인 수준에서 볼 때, 사회 네트워크 구조를 실제와 가깝게 파악하고 있는 사람은 네트워크에서 중심성이 높은 행위자를 쉽게 알아낼 수 있고, 조직 내 연합세력들과 네트워크의 취약 부위, 혹은 공백지점까지 남들보다 용의하게 인식할 수 있다. 이러한 특성 때문에 네트워크 인지정확성은 일종의 권력의 원천이라는 평가를 받고 있으며, 그 관계는 Krackhardt(1990)의 연구에서 실증된 바 있다. 그러나 조직에서 네트워크 정확성이 지니는 함의에 비해, 그 형성요인이나 효과에 대한 연구는 아직 국내·외적으로 드문 상황이다. 지금까지 진행된 소수 연구들도 소규모 조직에 한정되어 이루어졌으므로(e.g., Krackhardt 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008) 향후 보다 많은 인원을 대상으로 보다 다양한 조직에 대한 연구가 필요하다. 둘째, 기업 차원에서도 사회 네트워크 인지정확성은 인적자원관리, 특히 배치 및 교육훈련, 다운사이징 등과 관련하여 중요한 경영학적 의미를 지닌다. 관리자가 조직 구성원들 사이의 인간관계를 예리하게 파악하고 있을 경우 업무 특성에 적합한 인력배치를 도모할 수 있을 것이다. 예를 들어, 직무특성 상 다양한 사회적 자원을 동원할 필요가 있는 자리에는 네트워크 중심성이 높은 인물을 배치하는 것이 인지정확성을 통해 가능해진다. 또한 중심성이 현저히 떨어지는 구성원이나 서로 적대적인 소집단들을 정확히 파악하여, 팀워크나 대인관계 기술을 배양할 수 있는 교육훈련 기회를 제공해 줌으로써 이들로 인한 역기능을 미연에 방지할 수 있다. 끝으로 다운사이징이나 이직은 기업 내에 존재하는 네트워크를 파괴시키므로 네트워크 관점에서 대단히 중요한 문제라고 볼 수 있는데(정명호·오홍석 2005), 조직 내부의 기존 네트워크가 파괴되었을 경우에도 관리자의 네트워크 인지정확성이 높을수록 보다 빠른 시일 내에 조직 내 정보와 자원이 원활히 흐를 수 있는 방향으로 네트워크 재구축을 이룰 수 있을 것이다. 이런 측면에서 볼 때, 사회 네트워크 인지정확성은 개인의 영향력 차원에서 뿐 아니라 기업의 안정성과 효과성 차원에서도 큰 경영학적 시사점을 지닌다. 따라서 조직 연구자들과 기업 경영자들이 관심 있게 탐구해야 할 개념이라고 할 수 있다.

III. 사회 네트워크 인지정확성의 측정

사회 네트워크 인지정확성의 구체적인 측정방법은 다음과 같다. 다음 방법은 Krackhardt(1987; 1990), Casciaro(1998) 및 김민정 외(2008)의 연구에서 공통적으로 사용된 방법이다.

첫째, ‘실제 네트워크(actual network)’를 조사해야 한다. 실제 네트워크란 응답자 개개인에 대한 설문을 토대로 조사되며 기준이 되는 네트워크이다. 실제 네트워크를 구성하는 방법에는 여러 가지 유형의 통합법이 존재하는데, 예를 들어 응답자 스스로가 관계가 있다고 지목한 사람들을 모두 포함시키는 방법, 응답자와 상대방 모두가 관계가 있다고 대답했을 경우에만 포함시키는 방법, 일정 기준을 설정하여 그 이상의 사람들이 두 행위자 간에 관계가 있다고 인정했을 경우에만 포함시키는 방법 등이 그것이다(Krackhardt 1987; 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008).

둘째, 각 개인별로 ‘인지 네트워크(cognitive network, 혹은 perceived network)’를 조사해야 한다. 인지 네트워크란 각 개인이 실제 조직구성원들 사이의 네트워크를 어떻게 지각하고 있는지를 의미한다. 보다 구체적으로 기술하자면, 인지 네트워크는 N명의 행위자들 사이 관계들의 3차원적 배열로서, R_{ijk} 형태로 표기할 수 있다. 여기서 행위자 i는 관계의 시작점이고, 행위자 j는 관계의 도착점이며, 행위자 k는 i와 j 사이의 관계를 인식하는 지각자, 즉 응답자이다. 응답자 k의 네트워크 인지구조는 아래 식에서 R_{ij}^k 와 같이 설명될 수 있다(Krackhardt 1987; 1990; Casciaro 1998; 김민정 외 2008).

$$R_{ij}^k = \begin{cases} 1 & \text{if } R_{ijk} = 1 \\ 0 & \text{if } R_{ijk} = 0 \end{cases}$$

이렇게 조사된 조직 구성원들 간의 모든 쌍대 관계들에 대한 응답자들의 인지구조가 행렬 형태로 구성될 때 이를 인지 네트워크들이라고 한다.

셋째, 개인이 지각한 인지 네트워크와 실제 네트워크간의 상관관계를 구하여 네트워크 인지정확성을 측정한다. 이 과정에서 사용되는 방법이 MRQAP(Multiple Regression Quadratic Assignment Procedure) 분석방법이다. 이를 통해 두 네트워크 간의 상관

관계를 구하여 그 상관계수를 네트워크 인지정확성 수준으로 사용한다. 이러한 MRQAP 분석작업은 예를 들어 UCINET과 같은 사회 네트워크 분석 프로그램을 사용하여 시행된다. 상관관계가 클수록 해당 응답자가 실제 네트워크를 정확하게 지각하고 있으며, 상관관계가 약할수록 해당 응답자의 네트워크 인지정확성이 떨어짐을 의미한다.

위의 방법은 현재까지 인지정확성 연구를 위해 일반적으로 사용되어온 방법이지만, 향후 개선되어야 할 중대한 문제점을 안고 있다. 바로 응답자들의 부담 문제, 즉 설문작성자들에게 상당 수준의 지적 수준과 시간 할애가 요구된다는 점이다. 자신의 인간관계만을 보고하는 일반 네트워크 연구들도 자료 수집의 어려움을 호소하는데 (Scott 2000), 인지정확성 자료를 작성하는 과정은 남들 간의 관계에 대한 지각도 보고해야 하므로 그 몇 배의 시간과 노력이 요구되기 때문이다. 이러한 문제점은 어떤 방법으로 해결될 수 있을 것인가? 첫째, 철저한 사전준비와 설문 응답자들과의 조율 작업이 요구된다. 연구자는 설문 실시 전에 충분한 시간을 가지고 설문의 목적과 응답방법, 비밀보장 등에 대한 정보를 참가예정자들에게 전달하여야 한다(Knoke and Kukulinski 1982). 특히 응답방법에 대해서는 사전에 심도 깊은 이해가 선행되어야 하므로, 예시를 통해 응답자가 직접 작성해 보도록 사전 연습기회를 제공하거나, 설문응답 중 의문이 생겼을 때 연구자로부터 안내를 받을 수 있도록 조치하는 것이 도움이 될 것이다. 둘째, 인지 네트워크를 구성하는데 사용되는 설문 양식에 대한 개선이 필요하다. 보다 짧은 시간에, 보다 용이하게 응답자들이 네트워크 인지 정보를 제공할 수 있도록, 사용자 편의성을 고려한 설문지 설계가 이루어져야 한다. 이를 위해서는 네트워크 정보 설문지와 개인속성 정보 설문지를 별도로 작성하여 서로 다른 날짜에 조사하는 방법, 일반적으로 사용되는 크기보다 넓은 면적을 지닌 용지에 설문내용을 인쇄함으로써 응답자의 시각적 피로를 덜어주는 방법 등이 사용될 수 있을 것이다.

그밖에도 인지정확성의 측정과 분석에 있어서 방법론적 개선이 필요한 또 다른 문제는 인지 대상의 중심성을 어떻게 반영할 것인가의 문제다. 지금까지의 네트워크 인지정확성 연구들은 대부분 지각 대상의 비중이 모두 동일한 것으로 가정하고 분석이 이루어져왔다(e.g., Casciaro 1998). 사회 네트워크 인지정확성의 정의 자체가 조직 내 인간관계들에 대해 정확한 지도를 그리는 것임을 고려할 때, 조직에 펼쳐진

전체 네트워크를 정확하게 읽어내는 능력의 중요성은 부인할 수 없다. 그러나 조직에서 개개인의 중심성(centrality)이 다르고, 중심성 수준이 해당인의 승진, 직무성과, 구직 등 다방면에서 개인의 성과에 영향을 미치고 있음을 고려할 때(Podolny and Baron 1997; Mehra, Kilduff, and Brass 2001), 중심성이 높은 사람들의 인간관계를 정확히 지각하는 경우와 중심성이 낮은 사람들의 인간관계를 정확히 지각하는 경우에는 그 선행요인과 결과가 서로 상이할 수 있을 것이다. 이러한 가능성이 아직 탐구되고 있지 않으므로, 전체 네트워크에 대한 인지정확성과 중심적 인물들에 대한 인지정확성의 영향력 비교나 각각의 형성과정 비교 등이 향후 이루어져야 할 것이다. 이를 위해, 한 가지 방법을 제안하자면 다음과 같다. 우선 실제 네트워크 자료를 사용하여, 중간값을 기준으로 중심성이 높은 개인 명단과 중심성이 낮은 개인 명단을 파악한다. 이어서, 응답자 별로 지각된 네트워크를 구한 다음, 실제 네트워크 상 중심성이 높은 인물들에 대한 인지 행렬과 중심성이 낮은 인물들에 대한 인지 행렬을 구분하여 구한다. 이를 통해 중심성이 높은 사람들과 낮은 사람들에 대한 각각의 네트워크 인지정확성 수준을 구할 수 있을 것이다. 이런 연후에 기타 선행요인들이나 성과변수들과의 인과관계를 살펴보면, 사회 네트워크 인지정확성의 형성 및 기능 메커니즘을 보다 정교하게 파악할 수 있을 것이다.

지금까지 사회 네트워크 인지정확성(cognitive accuracy)의 개념 및 측정방법을 소개하였다. 이를 토대로 인지정확성의 원천이 될 수 있는 형성요인들에 대해 문헌고찰을 통해 보다 심도 깊은 이해를 제공하고자 한다. 본 연구는 선행연구들을 통해 주변의 인간관계를 읽어내고자 하는 동기와 능력에 관련된다고 알려진 마키아벨리적 성향, 자기감시성향, 외향성, 감정이입능력 및 연결중심성을 네트워크 인지정확성의 형성요인으로 제시하고 그 인과관계를 이론적으로 설명하고자 한다. 이러한 이론적 탐구가 사회 네트워크 인지정확성 고유의 메커니즘을 파악하는데 초석이 될 수 있을 것으로 기대한다.

IV. 사회 네트워크 인지정확성의 형성요인 연구

1. 마키아벨리적 성향과 사회 네트워크 인지정확성

마키아벨리적 성향(Machiavellianism)은 마키아벨리의 '군주론'에서 제시된 성격유형으로, 마키아벨리적 성향이 높은 사람은 적응적이며 목표를 달성하기 위해 필요한 모든 방법들을 사용하여 자신의 이익을 극대화하고자 노력한다(Christie and Geis 1970). 이들은 자신의 이익에 도움이 된다면 목적달성 과정에서 다른 사람을 속이거나, 기회주의적으로 행동하는 것을 나쁘다고 생각하지 않는다. 자신의 목표를 추구하는 과정뿐만 아니라 다른 사람들과 만나 상호작용하는 중에도 기꺼이 속이는 행동을 하기도 한다(Christie and Geis 1970; Domelsmith and Dietch 1978). 또한 불확실한 상황에서 다른 사람을 속이거나 발뺌하거나, 혹은 정직하다고 남들이 믿게 하는 데에도 능하다(Geis and Moon 1981). 반면에 마키아벨리적 성향이 낮은 사람들은 그들의 엄격한 가치 혹은 이데올로기를 만족시키기 위해 그들의 선택을 제한하며 다른 사람들을 방해하는 전략을 사용하는 것을 꺼려한다(Grams and Rogers 1990).

마키아벨리적 성향이 높은 사람들이 네트워크 구조에 대한 정확한 정보를 필요로 하는 이유는 무엇일까? 마키아벨리적 성향이 높은 사람은 자신이 원하는 것을 얻기 위해, 혹은 자신의 이익을 높이기 위해 적극적으로 사회 네트워크 안에서 주변인들의 관계에 대한 정보를 수집하려고 한다. 그러한 노력을 통해 네트워크의 실제 구조를 정확하게 인식하여, 그 지식을 바탕으로 필요한 자원을 손에 넣을 수 있기 때문이다. 사회 네트워크 이론에서 사회적 관계들에 대한 인지정확성은 조직 내 권력의 중요한 원천으로 인식된다. 사회 네트워크의 구조를 정확하게 파악하고 있을 경우에 네트워크에서 중심성이 높은 행위자를 쉽게 파악할 수 있을 뿐 아니라, 조직 내 연합세력들의 위치를 알 수 있고 이들의 취약 부위나 공백 지점까지도 인식할 수 있다는 장점이 있다(Krackhardt 1990).

따라서 마키아벨리적 성향이 높은 사람은 주변 사람들의 네트워크 위치를 정확하게 알기 위해서 수단과 방법을 가리지 않고 자신이 할 수 있는 모든 방법을 동원하여 정보를 모으려고 할 것이다. 다른 사람을 속이는 것이 필요하다면 기꺼이 다른 사람을 속일 것이고, 남들에게 신뢰가 가는 모습을 보여주어야 하면 기꺼이 신뢰가 가

는 행동만 하여 남들이 자신을 신뢰하도록 만들 것이다. 결과적으로 이들은 마키아벨리적 성향이 낮은 사람들보다 더 정확하고 중요한 정보들을 효과적으로 수집하여 조직 내의 전반적인 인간관계를 정확하게 파악 할 수 있을 것이다. Liu(2008)의 연구에서도 마키아벨리즘적 성향이 높을수록 정보를 쉽게 모으는 것으로 검증된 바 있다. 이러한 이론적 배경을 토대로 본 연구에서는 개인의 마키아벨리적 성향이 높을수록 조직에 펼쳐진 사회 네트워크에 대한 인지정확성이 높으리라는 명제를 제시한다.

명제1. 개인의 마키아벨리적 성향은 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

2. 자기감시성향과 사회 네트워크 인지정확성

자기감시성향(self-monitoring)은 사회적 적합성에 대한 신호에 맞춰 자신을 관찰하고 통제하는 경향성이라고 정의된다(Snyder and Gangestad 1986). 사회 네트워크 상에는 정보나 자원, 혹은 호·불호의 감정과 관련된 신호들이 흐르고 있으므로, 높은 수준의 자기감시성향을 지닌 사람들(high self-monitors)의 경우 도구적이거나 표현적 자원을 사회적으로 적절한 방법을 통해 얻고자 조직 전체의 사회적 관계들이 어떻게 형성되어 있는지 파악하고자하는 동기가 강할 것이다. 다른 한편으로, 자기감시성향이 높은 사람들은 네트워크를 파악하는 능력 면에서도 자기감시성향이 낮은 사람들 보다 월등할 것으로 예상된다. 그 이유는 자기감시성향이 높을수록 대화에서 보다 활동적인 면을 보여주고(Ickes and Barnes 1977), 대화를 이끌어 가는 데에도 능숙하기 때문이다(Dabbs, Evans, Hopper and Purvis 1980). 이들은 또한 네트워크 상에서 사이중심성(betweenness centrality)이 높은 위치를 점하는 것으로 선행연구 결과 검증된 바 있다(Mehra et al. 2001). 사이중심성이란 행위자들이 서로 연결되는 데 있어서 그 사람을 거쳐야 되는 정도를 의미한다(Freeman 1979). 즉 자기감시성향이 높을수록 서로 단절된 행위자들 사이를 연결시켜주는 브로커 역할을 하는 정도가 높을 것이며, 이러한 네트워크 상의 위치를 이용하여 조직 내에 펼쳐져있는 보이지 않는 인간관계 정보를 남들보다 정확하게 수집할 수 있다.

선행연구 중, Casciaro(1998)는 자기감시성향이 높을수록 남들의 행동에 대해 보다

민감하고 주변인들의 신호에 따라 자신의 행동을 주시하는 반면에, 자기감시성향이 낮을수록 주변의 사회적 분위기를 지속적으로 평가하는데 그다지 관심이 없으므로 (Snyder 1987), 사회 네트워크에서 자기감시성향과 네트워크 인지정확성 간에 정(+)적 관계가 존재할 것으로 예측한 바 있다. Casciaro(1998)의 연구에서는 두 변수들 간에 통계적으로 유의미한 결과가 나오지는 않았지만, 이는 인과관계의 부재라기보다는 자기감시성향 측정에 사용된 척도의 결함과 지나치게 적은 표본크기에 기인한 것으로 해석된 바 있다. 최근 연구인 김민정 외(2008)의 연구에서는 자기감시 성향이 조직 내 멘토링 관계를 정확하게 인식하는데 정(+)의 영향을 미침을 보여준 바 있다. 이러한 면에서 볼 때 자기감시성향의 특징인 사회적 신호에 대한 민감성과 네트워크 인지정확성 간에 연관성이 존재할 것으로 생각되며, 이 관계에 대해 보다 정교한 측정도구와 보다 큰 표본크기를 사용하여 검증해 볼 필요가 있다. 본 연구는 공식 조직도 상에서는 볼 수 없지만 사람들 간에 촘촘하게 맺어져 있는 인간관계를 파악하는 정확도에 있어서 개인차가 존재한다고 보며, 자기감시성향이 높을수록 그 지각능력과 동기가 높을 것이고 이를 통해 높은 수준의 사회 네트워크 인지정확성을 지닐 것으로 예측한다.

명제2. 개인의 자기감시성향은 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

3. 외향성과 사회 네트워크 인지정확성

외향성은 개인의 성격을 나타내는 5요인 성격 중 하나로서, 타인과의 교제를 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도, 자발성, 활동성을 의미한다(Costa and McCrae 1992). 외향성이 높은 이들은 일반적으로 사교적이고 활동적이며, 남들의 주목을 끌고 명랑하다(Kelin, Lim, Saltz and Mayer 2004). 이들은 또한 기업가적이고 활동적이며, 보다 사회적인 것으로 나타나고 있다(Barrick, Mount and Gupta 2003). 이러한 특성이 사회 네트워크 인지정확성에 어떠한 영향을 미칠 것인가?

외향성이 높은 사람들은 주변인들에 대해 관심을 느끼고 흥미를 가지며, 남들과 함께 어울리는 사회적인 상황에서도 편하다고 받아들이며, 주변인들의 기대에 걸맞

는 적절한 행동을 취하려고 열린 자세로 노력한다는 점에서(Casciaro 1998) 사회적 관계를 정확하게 파악하기 위해 동기부여 되어 있다고 볼 수 있다. 반면에 외향성이 낮은 사람들은 자신에게만 관심을 가지면서 다른 사람들과 함께 어울리는 상황을 기피하려는 경향이 있다. 이들은 또한 다른 사람들 보다는 자신을 믿는 측면이 강하다(Casciaro 1998). 이러한 점에서 볼 때, 개인의 외향성은 남들과 보내는 시간이나 남들에게 의지하는 정도, 자신이 보유한 네트워크 크기 등에 영향을 미치므로(Asendorpf and Wilpers 1998) 해당 개인이 주변인들의 사회적 관계를 정확하게 지각할 수 있는 기회에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 비록 대학 연구센터를 대상으로 실시된 Casciaro(1998)의 연구에서는 통계적으로 유의미한 결과를 얻지 못했지만, 구성원들 간에 경쟁이 보다 치열하고 정보 탐색이 중요한 영리조직에서는 외향성처럼 사회성과 관련된 기질적 특성의 영향이 훨씬 클 것으로 예상된다.

구체적으로, 외향성이 높은 사람일수록 동료 수가 많고, 다른 사람들과 어울리는 것을 즐거워하므로 남들과 더 많은 시간을 함께 보낼 수 있다. 동시에 상대방에게 열린 자세를 취하고 상대가 원하는 행동을 하기 때문에 신뢰를 얻기 쉽다(Asendorpf and Wilpers 1998). 이러한 특성을 바탕으로 외향성이 높은 사람은 기회적 측면에서 볼 때, 다른 사람들 간의 관계에 대해 살펴 볼 기회를 더욱 많이 지니게 된다. 또한 동기적 측면에서도 이들은 조직 구성원들 간의 관계망에 대해 높은 수준의 관심을 가지고 있다. 그 결과 외향성이 높은 사람은 누가 누구와 만나고 있는지, 그들이 서로 어떠한 관계를 맺고 있는지, 특정인이 네트워크에서 어떤 위치에 있는지 정확하게 파악할 가능성이 높다. 따라서 본 연구에서는 개인이 높은 수준의 외향성을 지닐수록 사회 네트워크 인지정확성이 높아질 것으로 예측한다.

명제3. 개인의 외향성은 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

4. 감정이입능력과 사회 네트워크 인지정확성

감정이입능력이란 상대방의 느낌을 이해하고, 이를 마치 자신의 느낌처럼 공유하여 경험 할 수 있는 능력으로서, 정서지능(emotional intelligence)의 주요 요소이다(Salovey and Mayer 1990). 감정이입능력을 통해 우리는 긍정적 혹은 부정적 감정

을 공유하여 서로간의 감정적 유대를 촉진시키며(Plutchik 1987), 상대방의 세계를 자신의 것처럼 느낌으로서 협력적인 유대관계를 강화해 나갈 수 있다(Rogers 1951). 감정이입능력의 가장 중요한 역할은 상호간의 관계구축에 도움이 된다는 점에 있다(Rogers 1975). 하지만 관계를 구축하는 행위자로서 뿐 아니라, 주변인들 간의 관계를 지각하는 지각자로서도 감정이입능력은 없어서는 안되는 중요한 능력이라고 할 수 있다. 이 능력을 통해 관계구축 외에도 커뮤니케이션, 문제 해결, 의사결정, 성과 등에 효과적인 정보를 입수할 수 있기 때문이다(Kellett, Humphrey and Sleeth 2006).

감정이입능력이 높을수록 개인은 타인의 관점이나 역할을 정확히 파악하고(Borke 1971; Deutsch and Madle 1975), 타인의 지각을 정확히 예측할 수 있다고 선행연구들은 제시하고 있다(Hackney, 1978). 이러한 이유로 감정이입능력이 사회적 지각의 기본적인 능력인 동시에 조직생활에 있어서 꼭 필요한 사회적 필요조건으로 간주되는 것이다(Goleman, Boyatzig and Mckee 2002). 사회 네트워크 인지정확성 맥락에서 볼 때, 특징인이 남들보다 높은 수준의 감정이입능력을 가지고 있다면 상대방의 관계를 자신의 관계처럼 느낄 수 있을 것이다. 다른 사람의 관점과 입장에서 생각을 하기 때문이다. 감정이입능력이 제공하는 다른 사람에 대한 이해력과 예측력은 주변인들 간의 인간관계를 이해하고 예측하는 데에도 도움이 될 것이며, 따라서 사회 네트워크 인지정확성도 높아질 것이다. 또한 감정이입능력은 관계에서 신뢰를 형성하는데 중요한 역할을 한다(Settoon and Mossholder 2002). 감정이입능력이 높을수록 상대방의 심리상태를 마치 자신의 것처럼 통합시키는데 능하므로 상대방과 강한 정서적 유대관계를 맺기 쉬우며(Levinger 1980; Settoon and Mossholder 2002), 이러한 강한 신뢰관계를 통해서 쉽게 노출되지 않는 인간관계 정보를 입수할 수 있다. 본 연구는 이러한 이유로 개인의 감정이입능력이 사회 네트워크의 인지정확성에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예측한다.

명제4. 개인의 감정이입능력은 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

5. 네트워크 내 연결중심성과 사회 네트워크 인지정확성

사회 네트워크에서 연결중심성(degree centrality)은 다른 사람이 그 사람과 갖고 있는 관계의 수를 의미한다(Freeman 1979; Marsden 1990; Scott 2000). 중심성 개념을 통해 행위자가 네트워크 내에서 얼마나 유리한 위치를 차지하고 있는가를 측정한다. 사회 네트워크 이론에서는 개인이 네트워크 상에서 차지하는 구조적 위치가 해당 개인이 획득 할 수 있는 정보나 자원의 양을 결정짓는다고 본다(Burt 1992). 사회 네트워크 구조와 인지정확성 간의 관계에 대한 드문 연구 중의 하나인 Casciaro(1998)의 연구에서는 네트워크의 중심성이 높을 경우 가치 있는 정보를 많이 입수하므로 네트워크 인지정확성이 높아짐이 실증된 바 있다. 하지만 또 다른 대표적인 연구인 Krackhardt(1990)의 연구에서는 중심성과 네트워크 인지정확성 간의 관계에 대한 예측이 유의미하게 지지되지 않았다. 이에 대해 Krackhardt(1990)는 자료를 소규모 조직에서 수집했기 때문이라고 유추하고 있다. 규모가 지나치게 작을 경우에는 조직구성원들이 서로 간의 관계에 대해 별 어려움 없이 정보를 얻을 수 있으므로, 개인이 점하고 있는 중심적인 네트워크 위치가 별로 두드러진 이점이 되지 못할 수 있다는 것이다. 김민정 외(2008)의 연구에서도 연결중심성의 한 형태인 외향중심성에 대한 가설이 지지되지 않은 바 있다. 이처럼 선행연구 결과들이 혼재되어 있으므로, 향후 대규모 조직 세팅에서 인지정확성 연구가 수행될 필요가 있다. 사회 네트워크 이론에 따르면 많은 행위자들과 관계를 맺고 있는 경우 이들을 통해 가치 있는 인맥 정보를 풍부히 얻을 수 있다. 그 뿐 아니라 자신이 직접적인 지식을 지니고 있지 않은 경우에도 나의 연결대상자들의 네트워크를 차용함으로써 자신의 빈약한 정보망을 보강하여 조직 내 전체 네트워크에 대해 사실에 가까운 인지도(cognitive map)를 그릴 수 있을 것이다(Sparrowe and Liden 1997). 이러한 논거에 기초하여 본 연구에서는 사회 네트워크에서 개인의 연결중심성은 사회 네트워크 인지정확성에 긍정적 영향을 미치리라는 명제를 제시하고자 한다.

명제5. 개인의 네트워크 내 연결중심성은 사회 네트워크 인지정확성에 정(+)적 영향을 미칠 것이다.

V. 결 론

본 연구는 네트워크 내 몸 담고 있는 행위자들에 초점을 맞추었던 기존의 많은 사회 네트워크 연구들과 달리, 다른 사람들 사이에 형성되어 있는 비공식 인간관계를 인지하는 ‘지각자(perceiver)’로서의 개인을 다룬다. 현재 학계와 실무계 모두 사회 네트워크 관점이 중요하다는 것은 인식하고 있으나 아직 지각자로서의 개인, 즉 인지사회구조 연구는 많지 않다. 그렇다면 어떤 요인들로 인해 사람들 간에 조직 내에 펼쳐진 인간관계를 지각하는 정확도 수준면에서 차이가 발생하는가? 본 연구에서는 사회 네트워크 인지정확성의 개념 및 측정방법을 상세히 소개하고, 개인의 인지정확성 수준을 설명할 수 있는 주요 요인들에 대한 명제들을 제시하고자 하였다. 이를 위하여 사회 네트워크 및 심리학 이론 관련 문헌 고찰을 실시하였으며, 그 결과 마키아벨리적 성향, 자기감시성향, 외향성, 감정이입능력 및 연결중심성과 같은 개인의 기질적 특성과 네트워크 구조적 특성이 해당인의 사회 네트워크 인지정확성에 유의미한 영향을 미치리라는 명제들을 소개하였다.

구체적으로, 마키아벨리적 성향이 높은 사람은 자신의 목적 달성을 위해 사회 네트워크 내 주변인들 사이의 관계에 대한 정보를 적극적으로 수집하려고 할 것이므로, 이 성향이 높을수록 인지정확성도 높으리라고 예측하였다. 사회 네트워크 구조를 정확하게 파악하고 있을 경우에 조직 내에서 중심성이 높은 행위자나 연합세력들의 위치, 혹은 공백지점을 찾아낼 수 있기 때문이다. 자기감시성향의 경우, 사회적 적합성에 대한 신호를 수집하고자 하는 동기가 강할 뿐 아니라, 단절된 행위자들 사이를 연결시켜주는 네트워크 위치를 점하는 데 능하므로 역시 인지정확성에 정(+)적 영향을 미치리라는 명제를 제시하였다. 외향성의 경우, 주변인들 간의 인간관계를 관찰할 수 있는 기회를 남들보다 많이 지닐 뿐 아니라 사회적 관계에 대한 관심 자체가 높으므로 인지정확성에도 긍정적 영향을 미치리라고 제시하였다. 아울러 타인의 관점이나 역할 등 남들의 지각을 마치 자신의 것인 양 정확히 예측할 수 있다는 점에서, 감정이입능력도 역시 사회네트워크 인지정확성에 긍정적 영향을 미치리라는 명제를 도출하였다. 이러한 개인의 기질적 특성 외에도 구조적 요인으로서, 연결중심성이 높을수록 인지정확성에 정(+)적 영향을 미치리라는 명제도 제시 되었다. 연결중심성이 높은 사람일수록 그렇지 못한 이들보다 정보를 입수하는데 유리하기 때

문이다. 본 연구에서 제시한 이러한 명제들은 사회 네트워크 인지정확성의 원천을 빠짐없이 포괄적으로 설명한다기 보다는, 그 이해의 단초를 제공하고 향후 연구들을 위한 시발점 역할을 하기 위한 것이다. 본 연구에서 제시된 명제들에 대해 향후 실증연구가 이루어져야 할 것이며, 그 밖에 이러한 작업을 토대로 생각해 볼 수 있는 미래 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 포함되지 않은 다른 선행요인들의 영향을 밝히려는 작업이 이루어져야 할 것이다. 개인 성격특성으로서는 마키아벨리적 성향, 자기감시성향, 외향성 외에도 정서적 안정성, 지적 개방성, 성실성, 친화성과 같은 5요인 성격특성들이나 성취욕구나 소속욕구 등과 같은 동기요인들도 연구 가치가 있다. 정서적 측면에서는 개인의 긍정적 정서성 외에도, 감정이입능력을 보다 확대하여 정서지능(emotional intelligence)이 인지정확성에 미치는 영향도 흥미로운 연구 주제이다. 특히 심리학 분야에서는 개인의 정서가 인지 프로세스의 선행요인으로 간주되고 있으므로, 이 분야의 문헌고찰을 통해 개인의 정서와 주변 사회적 관계들에 대한 이해도 사이의 관계를 밝혀낼 수 있을 것이다. 또한 연결중심성 외에 네트워크 밀도 등과 같은 구조적 특성이나 직무특성이나 작업환경특성과 같은 환경적 요인들과 네트워크 인지정확성 간의 관계도 탐구될 필요가 있다.

둘째, 형성요인에 이어 네트워크 인지정확성의 효과에 대한 연구도 이루어져야 하리라고 제시한다. 지금까지는 인지정확성이 권력의 기반이 될 수 있으리라는 Krackhardt(1990)의 연구 외에는 인지정확성의 효과성을 탐구하려는 시도를 찾아보기 힘들었다. 앞으로, 지각된 권력 외에도 개인의 구체적인 성과나 태도에 대해 인지정확성이 미치는 영향이 어떠한지 설명되어야 할 것이다. 특히 성과의 경우, 업무성과의 질, 업무성과의 양, 혹은 맥락적 성과 등으로 구분하여 연구할 경우 사회 네트워크 인지정확성에 대해 보다 정교한 이해를 얻을 수 있을 것으로 예상된다.

셋째, 방법론적인 문제가 해결된다면, 향후에는 관계의 중요도를 반영한 연구도 흥미로운 연구주제가 될 것이다. 공식 혹은 비공식 리더처럼 중요인물이 형성하고 있는 네트워크에 대한 인지정확도에는 가중치를 반영하여 분석된 연구가 일 예가 될 수 있을 것이다.

넷째, 지금까지 행해진 선행 연구들의 공통된 한계점은 이들 모두 소규모 조직을 대상으로 이루어졌다는 점이다. 조직 전체 구성원들의 지각된 네트워크를 파악하기

위한 설문방법이 지나는 어려움으로 인해 네트워크 인지정확성 연구는 대부분 20~40명 정도의 규모에서 실시되었다. 그러나 인지정확성의 진정한 효과는 상대적으로 인간관계 파악이 쉬운 소규모 조직 보다는 다양한 사람들이 모여 있는 대규모 조직에서 더욱 절실하게 요구된다고 할 수 있다. 따라서 향후 대규모 조직을 대상으로 한 실증연구가 수행되어야 할 것이다. 하지만 이를 위해서는 무엇보다 사회 네트워크 분야에서 인지사회구조 파악 방법론이 개선되어야 할 것이다. 현재 이 분야에서 쓰이는 방법론은 소요시간과 요구되는 인지능력 수준에서 응답자에게 지나친 부담이 되므로, 이를 해결하기 위해 보다 용이한 네트워크 인지정확성 측정 방법론이 미래 연구를 통해 제시되어야 할 것이다. 그밖에도 학교조직, 영업조직 외에 아직 연구되지 않은 여러 산업 내 조직들을 대상으로 연구가 확대될 필요가 있다. 이러한 다양한 연구를 통해 사회 네트워크 인지정확성 메커니즘을 보다 포괄적이고 정확하게 밝혀내게 되서 사회 네트워크 연구 분야가 풍부하게 되면 사회 네트워크에 대해 보다 폭넓게 이해할 수 있을 것으로 판단된다.

이론적 측면에서 본 연구는 사회 네트워크 이론과 심리학 이론 분야의 논의를 좀 더 풍부히 하는데 기여할 수 있을 것으로 예상된다. 최근 조직관련 이론들은 비공식 인간관계의 중요성을 강조하고 있는데, 특히 사회 네트워크 이론은 조직 구성원들을 자신의 네트워크 내에 받아들이거나 자신이 상대방의 네트워크에 허용되는 과정을 효과적으로 이끌어갈 수 있는 유능한 네트워크 관리자가 되어야 한다고 주장한다. 이를 위해서는 자신의 네트워크를 경쟁력 있게 구축하는 능력도 물론 필요하겠지만, 그 못지않게 남들이 지니고 있는 네트워크나 조직 전체에 펼쳐져 있는 관계망을 정확하게 바라볼 수 있는 ‘혜안’이 요구된다. 여기서 말하는 혜안이 바로 네트워크 인지정확성이다. 이런 면에서 본 연구는 네트워크 연구의 초점을 행위자가 아닌 지각자로 옮겨오는 역할을 한다. 특히 사회 네트워크 인지정확성 개념이 국내에서는 아직 생경하다는 점에서 향후 많은 후속 연구들이 나올 수 있는 출발점으로서 이론적 역할을 하고 있다. 심리학 측면에서도 기존에 성격에 영향을 받는 것으로 알려진 태도나 행동변수들 외에 네트워크 인지정확성이라는 새로운 결과변수로 그 논의를 확장한다는 점에서 기여점을 찾을 수 있다고 본다.

본 연구가 지나는 실무적 및 사회적 활용방안은 다음과 같다. 조직의 인적자원관리 프로세스에 있어서 특히 선발 부문에 있어서 네트워크 인지정확성에 대한 고려가

이루어져야 할 것이다. 해당 직무특성이 인간관계에 대한 예리한 관찰능력이 요구될수록, 개인의 성격이나 동기적 측면에서 인지정확성이 높을 것으로 예측되는 지원자를 선발하여야 할 것이며, 이를 위해 본 연구와 같은 인지정확성의 선행요인에 대한 탐구결과가 도움이 될 것이다. 조직 차원에서 뿐 아니라 관리자 자신으로서도 본인의 개인특성과 인지정확성 간의 관계에 대해 성찰해 볼 필요가 있다. 선행연구에 따르면 인지정확성은 권력과 관련된 명성에 직접적인 영향을 미치므로(Krackhardt 1990), 조직 내 자신의 권력을 구축하기 위해서는 구성원들 간의 사회적 관계를 정확히 읽어낼 수 있도록 노력해야 한다. 이 때 자신의 개인특성이 정확한 네트워크 지각에 기회가 되는지, 제약이 되는지에 대한 현실적 판단이 크게 도움이 될 것이다. 조직원의 입장에서 높은 인지정확성을 바탕으로 조직 내의 인간관계를 정확하게 파악하여 자신에게 도움이 되는 방식으로 이를 이용하는 것이 필요함을 본 연구는 시사한다. 본 연구에서 제시된 명제들은 인지정확성의 극히 일부만을 설명한다는 제약점을 안고 있지만, 앞으로 이러한 시도가 이어질 때 인지사회구조에 대한 심도 깊은 이해가 가능할 것이다.

본 논문은 다른 학술지 또는 간행물에 게재되었거나 게재 신청되지 않았음을 확인함.

참고문헌

- 김민정 · 오홍석 · 김민수, 2006. “조직 내 개인의 멘토링 네트워크 특성이 멘토링 기능에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(2): 229-258.
- 김민정 · 오홍석 · 김민수, 2008. “자기감시성향과 네트워크 특성이 멘토링 네트워크 인지정확성에 미치는 영향에 대한 연구”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21(1): 105-126.
- 오홍석, 2008. “사회적 네트워크, 사회적 자본 그리고 조직론 연구”, 이학중, 신동엽 (편), 21세기 매니지먼트 이론의 뉴패러다임, 서울: 위즈덤하우스.
- 정명호 · 오홍석, 2005. “휴먼 네트워크와 기업경영”, 삼성경제연구소.
- Adler, P. S., and S. W. Kwon, 2002, Social capital: Prospects for a new concept, *Academy of Management Review* 27: 17-40.
- Asendorpf, J. B., and S. Wilpers, 1998, Personality effects on social relationships, *Journal of Personality and Social Psychology* 74: 1531-1544.
- Barabashi, A. L., 2002, *Linked: The New Science of Networks*, Perseus Publishing.
- Barrick, M. R., M. K. Mount, and R. Gupta, 2003, Meta-analysis of the relationship between the five-factor model of personality and Holland's occupational types, *Personnel Psychology* 56: 45-74.
- Becker, G. S. 1964, *Human capital*, IL. University of Chicago Press.
- Bondonio, D., 1998, Predictors of accuracy in perceiving informal social networks, *Social Networks* 20: 301-330.
- Borke, A., 1971, Interpersonal Perception of young children: Egocentrism or empathy, *Developmental Psychology* 5: 262-269.
- Blau, P. M., 1982, Structural sociology and network analysis, In P. V. Marsden & N. Lin (Eds), *Social structure and network analysis*, Beverly Hills, CA: Sage: 273-279.
- Burt, R. S., and D. Ronchi, 1990, Contested control in a large manufacturing

- plant, In J. Wessie & H. Flap, *Social networks through time*, Utrecht, Netherlands, ISOR: 121-157.
- Burt, R. S., 1992, *Structural holes: The social structure of competition*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Casciaro, T., 1998, Seeing things clearly: Social structure, personality, and accuracy in social network perception, *Social Network* 20: 331-351.
- Casciaro, T., K. M. Carley, and D. Krackhardt, 1999, Positive affectivity and accuracy in social network perception, *Motivation and Emotion* 23(4), 285-306.
- Christie, R. and F. I Geis, 1970, *Studies in Machiavellianism*, N.Y: Academic Press.
- Coleman, 1990, *Foundations of social theory*, Cambridge, MA: Belknap Press.
- Costa, P. T. Jr. and R. R. McCrae, 1992, *The NEO personality inventory : Professional manual*, Odessa, FL : Psychological Assessment Resources.
- Cross, R., Parker, A. and L. Sasson, 2003, *Networks in the knowledge economy*, N.Y: Oxford University Press.
- Cross, R., and J. N. Cummings, 2004, Tie and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work, *Academy of Management Journal* 47(6): 928-937.
- Cummings, J. N., 2004, Work groups, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization, *Management Science* 50(3): 352-364.
- Dabbs, J. M., M. S. Evans, C. H. Hopper, and J. A. Purvis, 1980, Self-monitors in conversation: What do they monitor?, *Journal of Personality and Social Psychology* 38: 278-284.
- De Janasz S. C., and S. E. Sullivan, 2004, Multiple mentoring in academe: Developing the professorial network, *Journal of Vocational Behavior* 64: 263-283.
- Deutsch, F., and R. A. Madle., 1975, Empathy: Historic and current conceptualizations, measurement and, a cognitive theoretical perspective,

- Human Development* 18: 267-287.
- DiMaggio, P., 1992, *Networks and Organizations: Structure, form and action: Nadal's Paradox revisited: Relation and culture aspects of organizational structure*, MA: Harvard Business School Press.
- Domelsmith, D. E., and J. T. Dietch, 1978, Sex differences in the relationship between Machiavellianism and self-disclosure, *Psychological Repots* 42: 715-721.
- Emirbayer, M., 1997, Manifesto for a relational sociology, *American Journal of Sociology* 103: 281-317.
- Fernandez, R. M., and N. Weinberg, 1997, Sifting and sorting personal contacts and hiring in a retail bank, *American Sociological Review* 62: 883-902.
- Fisher, S. R., and M. A. White, 2000, Downsizing in a learning organization: Are there hidden costs?, *Academy of Management Review* 25(1): 244-251.
- Freeman, L. C., S. C. Freeman, and A. G. Michaelson, 1988, On human social intelligence, *Journal of Social and Biological Structures* 11: 415-425.
- Freeman, L. C., 1979, Centrality in social networks: Conceptual clarification, *Social Networks* 1: 215-239.
- Friedman, R. A., and B. Holton, 2002, The effects of network groups on minority employee turnover intentions, *Human Resource Management* 41(4): 405-421.
- Geis, F. L., and T. H. Moon, 1981, Machiavellianism and deception, *Journal of Personality and Social Psychology* 41: 766-775.
- Goleman, D., R. Boyatzig, and A. McKee, 2002, *Primal leadership: Realization the power of emotional intelligence*, Boston: Harvard Business School Press.
- Grams, W. C., and R. W. Rogers, 1990, Power and personality: Effects of machiavellianism, need for approval, and motivation on use of influence tactics, *Journal of General Psychology* 117: 71-82.
- Hackney, H., 1978, The evolution of empathy, *Personnel and Guidance Journal* 57: 14-18.

- Hansen, M., 1999, The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits, *Administrative Science Quarterly* 44: 82-111.
- Higgins, M. C., and K. E. Kram, 2001, Reconceptualizing mentoring at work: A developmental network perspective, *Academy of Management Review* 26: 264-288.
- Ickes, W. J., and R. D. Barnes, 1977, The role of sex and self-monitoring in unstructured dyadic interactions, *Journal of Personality and Social Psychology* 35: 315-330.
- Kelin, K. J., B. Lim, J. L. Saltz, and D. M. Mayer, 2004, How do they get there? An examination of the antecedents of centrality in team networks, *Academy of Management Journal* 47: 952-963.
- Kellett, J. B., R. H. Humphrey, and R. G. Sleeth, 2006, Empathy and the emergence of task and relations leaders, *The Leadership Quarterly* 17: 146-162.
- Kilduff, M., and W. Tsai, 2003, *Social networks and organizations*, London: Sage Publications.
- Kilduff, M., and D. Krackhardt, 1994, Bringing the individual back in: A structural analysis of the internal market for reputation in organizations, *Academy of Management Journal* 37: 87-108.
- Knoke, D., and J. H. Kuklinski, 1982, *Network analysis*, Newbury Park, CA: Sage.
- Krackhardt, D., and L. W. Porter, 1985, When friends leave: A structural analysis of the relationship between turnover and stayers' attitudes, *Administrative Science Quarterly* 30: 242-261.
- Krackhardt, D., 1987, Cognitive social structures, *Social Networks* 9: 109-134.
- Krackhardt, D., 1990, Assessing the political landscape: Structure, cognition, and power in organizations, *Administrative Science Quarterly* 35: 342-369.
- Krackhardt, D., and J. R. Hanson, 1993, Informal networks: The company behind

- the chart, *Harvard Business Review* July-August; 104-111.
- Levinger, G., 1980, Toward the analysis of close relationships, *Journal of Experimental Social Psychology* 16: 510-544.
- Liu, C. C., 2008, The relationship between machiavellianism and knowledge sharing willingness, *Journal of Business and Psychology* 22: 233-240.
- Marsden, P. V., 1990, Network data and measurement, Annual Review of Sociology, *Annual Reviews* 16: 435-463.
- Mehra, A., M. Kilduff, and D. J. Brass, 2001, The social networks of high and low self-monitors: Implications for workplace performance, *Administrative Science Quarterly* 46: 121-146.
- Morrison, E. W., 2002, Newcomers' relationships : The role of social network ties during socialization, *Academy of Management Journal* 45: 1149-1160.
- Oh, H., M. Chung, and G. Labianca, 2004, Group social capital and group effectiveness: The role of informal socializing ties, *Academy of Management Journal* 47: 860-875.
- Plutchik, R., 1987, Evolutionary bases of empathy, In N. Eisenberg, & J. Strayer, *Empathy and its development*, New York: Cambridge University Press.
- Rogers, C. R., 1951, *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R., 1975, Empathic: An unappreciated way of being, *Counseling Psychologist* 5(2): 2-10.
- Salovey, P., and J. D. Mayer, 1990, Emotional intelligence, *Imagination, cognition and personality* 9(3): 185-211.
- Scott, J., 2000, *Social network analysis: A handbook*, London: Sage.
- Settoon, R. P and K. W. Mossholder, 2002, Relationship quality and relationship context as antecedents of person-and task-focused interpersonal citizenship behavior, *Journal of Applied Psychology* 87 (2): 255-267.
- Shah, P. P., 2000, Network destruction: The structural implication of downsizing, *Academy of Management Journal* 43: 101-112.
- Snyder, M., and S. Gangestad, 1986, On the nature of self-monitoring: Matters of

- assessment, matters of validity, *Journal of Personality and Social Psychology* 51: 125-139.
- Snyder, M., 1987, *Public appearances, private realities: The psychology of self-monitoring*, New York: W. H. Freeman.
- Sparrowe, R. T., R. C. Liden, and M. L. Kraimer, 2001, Social networks and the performance of individuals and groups, *Academy of Management Journal* 44: 316-325.
- Sparrowe, R., and R. C. Liden, 1997, Process and structure in leader-member exchange, *Academy of Management Review* 22: 522-552.
- Schultz, T. W., 1961, Investment in human capital, *The American Economic Review* LI(1): 1-17.
- Weick, K. E., and M. G. Bougon, 1986, Organizations as cognitive maps, In H. P. Sims and D. A. Gioia, *The thinking organization*, San Francisco: Jossey-Bass: 102-135.

The Antecedents of Individuals' Cognitive Accuracy on Social Network Structures*

Min-jeong Kim** · Min-soo Kim*** · Kyoung-joo Choi****

Abstract

Recently, academicians and practitioners are emphasizing the importance of understanding the informal relationships in organizations. However, the previous social network researchers limited their interests in the studies on actors who participate in social relationships. As a result, the individuals as perceivers who observe social relationships created among others are not investigated. In this study, we explored the origins of the accuracy in social network perception. The purpose of this study is as follows. First, this study intends to introduce the concept of cognitive accuracy in social network perception and the research methodology. Second, it suggests propositions which predict the relationships between the individual characteristics as well as network structure and cognitive accuracy. We suggest the variables such as machiavellianism, self-monitoring, extraversion, empathy and degree-centrality as the antecedents of accuracy in network perception. Managerial implications and future research directions are also discussed.

〈Key Words〉 social networks, cognitive accuracy, personality

* This study was financially supported by Chonnam National University

** Assistant Professor, College of Business Administration, Chonnam National University

*** Associate Professor, School of Business, Hanyang University

**** BK21, Chonnam National University