

코로나 19시대의 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 지식은폐에 미치는 영향

정지윤
고려대학교 경영학과

The Impact of Work-Related ICT after Works on Knowledge Hiding during the COVID-19 Pandemic

Jeeyoon Jeong
Business School, Korea University

요약 코로나 19 발발 이후, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술(ICT)의 사용이 조직에 더욱 보편화되었다. 본 연구는 업무시간 외 업무관련 정보통신기술(ICT)의 사용이 정서적 고갈을 일으킴으로써, 그에 따른 지식은폐를 탐구하는 것을 목표로 한다. 자원보존이론에 기초하여, 본 연구는 업무시간 이후 업무관련 정보통신기술의 사용이 다른 개인 및 업무 영역에 투자할 수 있는 자원의 가용성을 감소시킬 것이라고 제안한다. 특히, 본 연구는 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 스트레스적인 업무 부담으로 작용하여 자원의 고갈을 불러일으킴에 따라, 정서적 고갈을 초래할 것이라고 주장한다. 결과적으로, 감정적으로 고갈된 직원들은 더 지식은폐를 하게 될 것이다. 직원의 정서적 고갈은 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐를 매개하는 요인으로 작용할 것이다. 국내 486명의 직장인들을 대상으로 종단연구를 실시한 결과, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐는 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한, 정서적 고갈은 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐의 관계를 각각 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 바탕으로 하여 이론적 및 실무적 시사점을 논하였다.

Abstract Work-related use of information and communication technologies (ICTs) after working hours has become more pervasive in organizations since the outbreak of the COVID-19 pandemic. This study explores the detrimental impact of work-related use of information and communication technologies (ICTs) after work-hours on emotional exhaustion and knowledge hiding. In particular, this study proposes that repeated work-related use of information and communication technologies (ICTs) after work-hours would decrease the availability of resources to attend to work domains, according to the theory of conservation of resources. In particular, I identify work-related ICT usage as a stressful work demand that depletes resources as captured by employees' emotional exhaustion. In turn, emotionally exhausted employees engage more in knowledge hiding. Employees' emotional exhaustion is the mediator between work-related ICT usage after work-hours and knowledge hiding. I found support for a theoretical model using longitudinal field data from Korean employees. Theoretical and practical implications of these findings are also discussed in this study.

Keywords : Work-Related ICT Usage After Works, Emotional Exhaustion, Knowledge Hiding, Conservation Of Resource Theory, Mediation

*Corresponding Author : Jeeyoon Jeong(Korea Univ.)

email: jeeyoonj@korea.ac.kr

Received February 3, 2022

Accepted April 1, 2022

Revised March 3, 2022

Published April 30, 2022

1. 서론

세계보건기구(WHO)가 세계적인 전염병으로 지칭하는 코로나 19의 발발은 전 세계에 상당한 영향을 미쳤다[1]. 특히, 코로나 19의 대유행으로 전 세계 직장인이 대부분 그들의 직장 내에서 수많은 변화들을 겪었다. 특히, 업무와 비업무의 경계가 모호해졌고[2,3], 국내의 많은 조직들에서 재택근무가 활성화되었다[4]. 이에 따라 대부분의 직원들이 비대면으로 근무하면서 업무관련 정보통신기술의 사용이 증가하였으며, 이는 업무시간 이후에도 지속되고 있다[2]. 업무관련 정보통신기술에는 노트북, 컴퓨터, 개인용 디지털 기기, 스마트폰, 태블릿 등이 포함되며 조직 구성원들은 이러한 기기들을 이용하여 서로 간 업무와 연락을 주고받는다[7]. 코로나 19 대유행 이전에는 조직 내 업무가 대부분 업무시간에만 이루어졌음에도 불구하고, 오늘날 대부분의 조직이 재택근무를 장려하기 때문에 이런 현상은 더 흔하게 나타나고 있다. 기존 연구에 따르면, 업무관련 정보통신기술의 사용이 부정적 영향과 긍정적 영향이 모두 있는 “양날의 칼”이다[2]. 업무관련 정보통신기술의 사용은 직원들이 업무에서 유연성을 얻을 수 있을 뿐만 아니라, 빠른 의사 결정을 가능하게 하며, 직원 만족도와 직무 몰입에 긍정적인 영향을 미친다[4,5]. 또한, 업무관련 정보통신기술의 사용이 조직 구성원들과의 소통을 더욱 활성화함에 따라, 조직 구성원들은 서로 간에 긍정적인 관계를 형성할 수 있으며, 상호간의 네트워크를 촉진할 수 있다[5]. 그러나, 업무관련 정보통신기술의 사용은 업무시간 외에도 근로시간을 증가시킴에 따라, 개인의 안녕 및 가족 영역[4,5]에 부정적인 영향을 미치기도 한다[3,6]. 하지만, 기존 연구는 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 직원들의 지식은폐에도 영향을 미칠 수 있다는 점을 간과했다. 지식은폐는 직원들이 동료들로부터 지식공유를 요청받았을 때, 의도적으로 지식을 감추고 보유하는 행동이며[12], 이는 조직의 혁신과 창의성을 저해하는 결정요인이다[14]. 또한, 미국의 한 조사결과에 따르면, 지식은폐와 관련된 생산성 손실은 4천 7백만 달러에 이를 정도이다[12]. 최근 코로나 시대에 특히 비대면근무가 활발해짐에 따라 업무시간과 업무시간 외의 경계가 모호해졌고, 이에 따라 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 증가했다는 점에서 이 인과관계에 대한 논의에 대한 필요성이 제기된다[27]. 코로나 이후, 많은 조직들에서 비대면 근무가 시행됨에 따라 지식공유가 활발하게 되지않고 있기 때문에 조직 실무자들은 지식은폐를 조장하는

선행요인이 무엇인지 파악하고, 이에 대한 이해가 요구된다[11].

이에 본 연구는 자원보존이론을 바탕으로[20] 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 그에 따른 지식은폐를 살펴보는 것이 목적이다. 이렇게 함으로써, 기존 업무관련 정보통신기술의 사용에 대한 연구에 대한 이해를 돕고, 이와 관련된 연구들을 더 확장하고자 한다. 본 연구는 업무관련 정보통신기술의 사용이 정신적으로나 육체적으로 고갈된 상태인 정서적 소진으로 이어질 것이라고 예상한다. 또한, 본 연구는 정서적 소진이 지식은폐 행동과 긍정적인 관련성이 있을 것이라고 제안한다. 따라서, 업무시간 이후 업무관련 정보통신기술의 사용이 직원들을 감정적으로 고갈시킴에 따라, 이는 그들의 지식은폐에 영향을 미칠 것이라고 제안한다.

2. 이론적 배경 및 가설 설정

2.1 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐

지식은폐는 직원들이 동료들로부터 지식공유를 요청 받았을 때, 의도적으로 지식을 감추고 보유하는 행동을 일컫는다[12]. 이러한 행동은 팀의 창의성, 직무성과 및 혁신적 업무행동에 심각한 악영향을 미친다[13-15]. 많은 학자들은 지식은폐의 악영향을 고려했을 때, 실무자들이 조직의 혁신 성과와 경쟁우위를 향상시키기 위해 조직 구성원들 간의 지식공유를 장려할 필요가 있다고 제안한다[13,17].

자원보존이론에 따르면[20], 더 많은 자원을 가진 개인은 자원의 손실에 덜 취약하며, 자원을 더 많이 얻을 수 있다. 개인이 제한된 자원을 갖게되면, 자원손실을 경험하게 됨에 따라, 자원 손실이 가속화된다[18-20]. 따라서, 개인은 자원 손실로 인한 피해를 방어하기 위해 항상 자신들의 귀중한 자원을 적극적으로 유지하고, 보호하려고 노력한다[20]. 본 연구에서는 이런 점에서 봤을 때, 업무시간 이후 업무관련 정보통신기술의 사용을 겪었을 때, 자신들의 자원을 더 손실되는 것을 막기위해 하는 직접적인 대응이 지식은폐라고 제안한다. 자원보존이론은 개인이 더 많은 자원을 얻기위해 자원을 더 투자해야한다고 제안하지만[19,20], 업무시간 이후 정보통신기술의 사용을 할수록 직원들은 더 많은 자원을 얻기가 힘들어진다. 개인이 업무시간 이후 정보통신기술의 사용으로 인한 스트레스를 받음에 따라 이로 인한 부정적 영향

을 더 피하기위해 많은 자원을 소모하게 되기 때문이다 [20,25]. 이렇듯, 한 개인이 지식 공유를 요청받는 경우, 자신들의 귀중한 자원의 손실을 막기위해 침묵하는 등 지식을 은폐함으로써 자신의 자원을 보호하려고 할 것이다[12]. 따라서, 업무시간 외 정보통신기술의 사용과 지식은폐의 정(+)^적 관계에 대해서 다음과 같은 가설을 수립할 수 있다.

가설 1. 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 지식은폐와 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

2.2 정서적 탈진의 매개효과

정서적 탈진은 직무스트레스와 직무요구로 인해 과도한 심리적, 정서적 자원의 소비에 따른 피로 상태로 일컫는다[26]. 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 직무스트레스로 작용함에 따라, 업무시간 외에도 직원들에게 과업을 분배하고, 그들의 휴식시간을 줄이며, 과업을 완수하기위해 많은 자원을 쏟도록 만든다[5]. 이런 상황에서 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 유발하는 업무과부하는 직원들로 하여금 정서적, 인지적 자원을 지속적으로 소비하게 하고, 이러한 직원들은 직무열의 감소나 탈진 및 개인의 심리적 웰빙의 감소로 이어지게 된다[5-9]. 이렇듯, 본 연구는 업무 시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 업무 스트레스로 작용함에 따라, 그들의 자원을 고갈시킬 것이고, 이러한 고갈된 자원은 정서적 탈진을 초래하게될 것이라고 제안한다.

또한, 본 연구는 정서적 탈진을 겪은 직원들이 지식은폐행동을 더 하게될 가능성이 높다고 제안한다. 자원보존이론에 따르면, 한 개인은 자신의 자원이 부족할 때, 더 이상의 손실을 피하기 위해 자신의 자원을 보호하고 보존하려고 한다[20]. 이렇듯, 동료들이 지식 공유를 요청할 경우, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용으로 인해 정서적 탈진을 겪은 직원들은 자신의 귀중한 자원을 더 이상 소비하지 않도록 지식을 은폐함으로써, 자신들의 자원을 보호하려고 할 것이다[18,19]. 또한, 지식은폐행동은 조직의 발전과 혁신을 저해하기 때문에 이는 조직에 반생산적인 행동으로 간주된다[14,15]. 한편, 정서적 탈진은 직원들의 부정적인 감정, 직무불만족, 이직으로 이어질 수 있으며, 이는 반생산적인 행동을 초래하는 직접적인 요인이다[28-30]. 따라서, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 정서적 탈진을 불러일으킴에 따라, 이는 결국 한 개인으로 하여금 자신들의 자원이 더 손실되는 것을 막기위해 자원을 보호하려는 인식을 높일 것이다. 따라서, 동료들로부터 지식 공유에 대

한 요청이 있을 때, 직원들은 자신들의 자원이 더 손실되는 것을 막기위해 지식은폐 행동을 더 하게될 것이다. 종합해보면, 다음과 같은 가설을 수립할 수 있다.

가설 2. 정서적 탈진은 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐의 정(+)^적인 관계를 매개할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 3주 간격으로 총 2회에 걸친 설문조사를 진행했다. 본 연구의 설문대상자는 국내 설문대행업체의 서브젝트풀에 있는 국내 다양한 산업(예: 금융, 마케팅, 교육, 서비스 등)의 정규직 직원들이다. 두차례에 걸친 종단분석을 실시함에 따라, 본 연구설계에서 동일방법편의(common method variance)를 최소화했다[32]. 첫 번째 설문조사에서는 참가자들은 업무시간외 업무관련 정보통신기술의 사용 및 통제변수를 측정했다. 3주 이후, 참가자들은 두 번째 설문조사에서는 정서적 탈진과 지식은폐에 대한 설문에 응답했다. 익명성을 보장하기 위해 설문조사를 마칠 때, 이름은 절대 기록되지 않았다. 대신, 직원들에게 첫 번째 설문과 두 번째 설문조사에 사용할 동일한 고유번호가 부여되었다. 고유번호는 두차례의 설문조사 데이터를 식별하기위해 사용되었다. 첫 번째 설문에서는 700명, 두 번째 설문에서는 542명의 응답자들이 설문에 참여했다. 결국 데이터를 고려한 결과, 두 기간동안 최종 응답자 수는 486명(응답률:69.42%)이었다.

최종 분석에 사용된 486명의 응답자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 평균연령은 34.8세이며, 여성이 233명으로 48%를 차지했다. 학력은 고등학교 졸업 24명(5%), 2년제 대학졸업 126명(26%), 4년제 대학졸업 301명(62%), 대학원 이상 35명(7%)였다. 평균 근속년수는 8년이였다.

3.2 측정변수

본 연구에서 사용한 변수들은 5점 척도 리커트 방식으로 측정했다.

3.2.1 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용

본 연구에서는 [8]이 측정한 3개의 설문항목을 사용했으며, 설문 문항의 예는 다음과 같다. “귀하는 스마트폰

이나 노트북을 업무목적으로 업무시간 외에 얼마나 사용하십니까?”. 신뢰도(Cronbach’s alpha)는 .81이었다.

3.2.2 정서적 탈진

정서적 탈진은 ‘직무 스트레스와 직무요구로 인해 과도한 심리적, 정서적 자원의 소비에 따른 피로 상태’로 정의하였다. 본 연구에서는 [30]이 개발한 3개의 설문항목을 사용했으며, 설문 문항의 예는 다음과 같다. “나는 일 때문에 녹초가 된 것 같다”. 신뢰계수는 .84이다.

3.2.3 지식은폐

지식은폐는 ‘직원들이 동료들로부터 지식공유를 요청 받았을 때, 의도적으로 지식을 감추고 보유하는 행동’으로 정의하였다. [12]가 개발한 측정문항을 사용했으며, 설문문항의 예는 다음과 같다. “나는 동료들이 내게 업무 관련 지식이나 정보를 물어보면 의도적으로 피하려고 한다”. 신뢰계수의 값은 .89이다.

3.2.4 통제변수

본 연구는 가설 검증의 타당도를 향상시키기위해 인구 통계학적 변수(성별, 연령, 근속년수, 학력)를 통제하였다.

3.3 분석 결과

〈Table 1〉에는 본 연구의 모든 변수들에 대한 평균, 표준편차, 신뢰도 및 상관관계가 제시되어있다. 상관관계 분석결과, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 지식은폐와 정(+)의 상관관계를 보였다($r=.21, p<.05$). 또한, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 정서적 탈진과 정(+)의 상관관계를 보였으며($r=.32, p<.01$), 정서적 탈진과 지식은폐 또한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.27, p<.01$).

Table 1. Means, standard deviations, and intercorrelations

Variables	M	SD	1	2	3
1. WICT	4.17	.58			
2. EE	3.08	.76	.32**		
3. KH	2.89	.62	.21*	.27**	

WICT=work-related ICT usage after works, EE=emotional exhaustion, KH=knowledge hiding, * $p<.05$, ** $p<.01$

다음으로, 매개효과 검증을 하기위해 회귀분석을 실시하였다. 종속변수인 지식은폐에 미치는 변수들의 영향을 통제하기위해 통제변수로서 성별, 연령, 근속년수, 학력을 포함시켰다. 먼저, 독립변수인 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 매개변수인 정서적 탈진에 유의한 영향력을 보였다($b=.29, p<.01$). 다음으로, 독립변수인 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 매개변수인 정서적 탈진이 종속변수인 지식은폐에 미치는 영향력을 분석하였다. 분석 결과, 〈Table 2〉에서처럼 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용($b=.18, p<.01$)와 정서적 탈진($b=.37, p<.01$)이 각각 지식은폐에 유의한 영향력을 나타낸 것을 확인했다. 매개효과의 유의성을 위해 필요한 것은 독립변수와 매개변수와 유의한 관련성이 있어야하며, 매개변수는 종속변수와 유의한 관련성이 있어야한다. 본 연구는 회귀분석을 통해 유의한 관련성을 알아냈으며, 마지막으로 매개변수(정서적 탈진)를 통한 독립변수(업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용)와 종속변수(지식은폐)의 간접효과와 유의성을 확인하기 위해 PROCESS macro를 활용하여 부트스트래핑 분석을 실시했으며, 5,000개의 재추출한 표본수를 사용했다. 부트스트래핑의 분석결과는 〈Table 3〉에 나타나있다. 부트스트래핑 분석 결과, 간접효과는 .12로 95%의 신뢰구간이 [.03, .22]로 0을 포함하지 않기 때문에 간접효과는 유의한 것으로 나타났다.

Table 2. Regression result for emotional exhaustion and knowledge hiding

Predictor	EE		KH	
	<i>b</i>	<i>t</i>	<i>b</i>	<i>t</i>
WICT	.29	4.33**	.18	1.27
EE			.37	2.83*
<i>R</i> ²	.48**		.61**	

WICT=work-related ICT usage after works, EE=emotional exhaustion, KH=knowledge hiding, * $p<.05$, ** $p<.01$

Table 3. Bootstrapping result of indirect effect of emotional exhaustion

Path	<i>b</i>	<i>SE</i>	95%CI	
			LLCI	ULCI
WICT→EE→WH	.12	.06	.03	.22

WICT=work-related ICT usage after works, EE=emotional exhaustion, KH=knowledge hiding, * $p<.05$, ** $p<.01$

4. 결론

4.1 연구결과의 요약

업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 근로자들에게 매우 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져왔다. 하지만, 기존 연구들은 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 조직의 혁신과 발전을 위해 매우 중요한 지식자원과 관련된 결과요인과의 관련성을 간과했다. 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 개인의 자원을 소모하게 만든다. 또한, 자신의 자원의 소진을 겪은 개인은 자신의 자원을 보호하기 위해 지식은폐행동을 하게된다[12,23]. 본 연구는 업무관련 스트레스가 지식은폐행동을 불러일으킨다는 [12]의 관점과 마찬가지로, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 직원들의 지식은폐행동을 조장할 것이라고 주장한다. 또한, 본 연구는 정서적 탈진이 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐행동의 긍정적인 관계를 매개한다고 밝혔다. 따라서, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용은 한 개인의 자원을 소모시킴에 따라, 정서적 탈진을 초래할 것이고, 정서적 탈진을 겪은 개인들은 자신들의 자원이 더 소모되는 것을 막기위해 동료들이 업무관련 정보나 지식을 요청했을 때, 해당 지식을 더 공유하지 않고 은폐하려고 할 것이다.

4.2 연구의 의의

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 기존 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 조직의 발전과 혁신을 저해하는 지식은폐 관련행위와 밀접한 관련이 있다는 것을 밝혔다. 기존 연구들에서는 직장-일 갈등, 직무불만족 등과 관련된 결과변수들을 살펴 보았으며[5-9], 조직의 혁신을 결정짓는 “지식”과 관련된 결과변수들을 살펴본 연구는 매우 부족하다. 특히나 코로나 19시대에 비대면 근무가 활성화됨에 따라 업무시간 외 경계가 흐려지면서 업무시간 외 정보통신기술의 사용이 매우 증가했다[1]. 또한, 대면근무일때에 비해 지식공유가 더 이루어지지않고 있기 때문에 코로나 19와 같은 조직 위기상황에서 이런 지식 관련 행위와의 연관성을 살펴보는 것은 더 중요하다[26]. 따라서, 본 연구는 특히나 원활한 지식공유가 더 절실하게 요구되는 코로나 19 시대에 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 지식은폐를 증가시켰다는 결과를 알아냈다는 점에서 더 의의가 있다. 둘째, 본 연구는 업무시간 외 정보통신기술의

사용이 어떤 경로를 통해 지식은폐행동을 초래하는지 자원보존이론에 근거하여 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 구체적으로, 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용이 한 개인의 인지적, 심리적, 감정적 자원을 소모하게 만드는데, 이 상태를 정서적 탈진을 통해 포착했다. 이런 정서적 탈진 상태는 동료들로부터 업무관련 지식이나 정보요청을 했을 때, 해당 정보를 은폐하도록 만든다. 따라서, 본 연구는 정서적 탈진을 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식은폐의 긍정적인 관계를 매개하는 과정으로 제시함으로써, 왜 업무시간 외 정보통신기술의 사용에 노출된 직원들이 지식은폐를 하게되는지를 이해를 도왔다. 또한, 기존 업무시간 외 정보통신기술의 사용과 관련된 연구들은 주로 서양권 국가들에서 주로 진행되어져왔으며[5-9], 한국과 같은 아시아권 국가에서 진행된 연구는 상대적으로 부족하다. 본 연구는 업무시간 외 정보통신기술의 사용이 서양권 국가에서처럼 한국 직장인들에게도 동일하게 해로운 영향을 끼친다는 것을 밝힘으로써, 업무시간 외 정보통신기술의 사용의 부정적인 영향에 대한 일반화에 대한 근거를 제공했다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 실무적인 시사점은 다음과 같다. 본 연구는 업무시간 외 정보통신기술의 사용이 정서적 탈진과 지식은폐에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 따라서, 조직 실무자들은 업무시간 외 정보통신기술의 사용이 직원들에게 매우 해로운 영향을 끼친다는 사실을 직각해야하며, 한 조직의 발전과 혁신을 저해하는 지식은폐행동을 막기위해 업무시간과 업무시간 외 경계를 확실하게 함으로써, 직원들의 안녕과 정서적인 웰빙에 더 관심을 기울여야할 필요성이 있다[5-9].

4.3 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 이론적인 시사점과 실무적인 시사점에도 불구하고 한계점이 존재한다. 첫째, 본 연구의 모든 변수들이 자기보고(self-report)에 근거하여 측정되었기 때문에 동일방법편의의 문제점이 있다[32]. 동일방법편의의 문제점을 최소화하기위해 종단연구로 진행되었음에도 불구하고 여전히 동일방법편의의 문제점이 있기 때문에, 향후 연구에서는 동료나 상사 등 다양한 원천으로부터 변수를 측정할 필요성이 제기된다[32]. 또한, 본 연구에서는 결과변수로서 지식은폐만을 알아보았지만, 향후 연구에서는 업무시간 외 업무관련 정보통신기술의 사용과 지식과 관련된 다양한 결과변수들(창의성, 지식공유 등)의 관련성 또한 알아볼 필요가 있다.

References

- [1] H. Vaziri, W. Casper, J. Wayne, "Changes to the work-family interface during the COVID-19 pandemic: Examining predictors and implications using latent transition analysis" *Journal of Applied Psychology*, Vol.105, No.4 pp. 1073-1091. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1037/apl0000819>
- [2] S. Schieman, M. C. Young, "Are communications about work outside regular working hours associated with work-to-family conflict, psychological distress and sleep problems?" *Work & Stress*, Vol.27, No.3, pp. 244-261. 2013.
DOI:<https://doi.org/10.1080/02678373.2013.817090>
- [3] A. G. Golden, C. Geisler, "Work-life boundary management and the personal digital assistant" *Human Relations*, Vol.60, No.3, pp. 519-551.
DOI:<https://doi.org/10.1177/0018726707076698>
- [4] B. Do, Y. L. Yoon, T. Kim, J. Choi, "Exploring the Determinants of Job Satisfaction and Mobile Productivity amidst COVID-19" *Knowledge Management Research*, Vol.22, No.1, pp.39-56. 2021.
DOI: <https://doi.org/10.15813/kmr.2021.22.1.003>
- [5] W. R. Boswell, J. Bl Olson-Buchanan, "The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict" *Journal of Management*, Vol.33, No.4, pp. 592-610. 2007.
DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0149206307302552>
- [6] I. Diaz, D. S. Chiaburu, R. D. Zimmerman, W. R. Boswell, "Communication technology: Pros and cons of constant connection to work" *Journal of Vocational Behavior*, Vol.80, No.2, pp. 500-508. 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.08.007>
- [7] M. M. Butts, W. J. Becker, W. R. Boswell, "Hot buttons and time sinks: The effects of electronic communication during nonwork time on emotions and work-nonwork conflict" *Academy of Management Journal*, Vol.58, No.3, pp. 763-788. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5465/ami.2014.0170>
- [8] D. Derks, H. Van Mierlo, E. B. Schmitz, "A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: examining the role of the perceived segmentation norm," *Journal of occupational health psychology*, Vol.19, No.1, pp. 74-90. 2014.
DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0035076>
- [9] D. Derks, A. B. Bakker, P. Van Wingerden, "Work-related smartphone use, work-family conflict and family role performance: The role of segmentation preference," *Human relations*, 69(5), pp. 1045-1068. 2016.
DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0018726715601890>
- [10] M. Ellmer, A. Reichel, "Mind the channel! An affordance perspective on how digital voice channels encourage or discourage employee voice," *Human Resource Management Journal*, Vol.31, No.1, pp.259-276. 2021.
DOI: <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12297>
- [11] Y. Chen, H. Luo, J. Chen, Y. Guo, "Building data-driven dynamic capabilities to arrest knowledge hiding: A knowledge management perspective," *Journal of Business Research*, Vol.139, No.4, pp.1138-1154. 2022.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2021.10.050>
- [12] C. E. Connelly, D. Zweig, J. Webster, J. P. Trougakos, "Knowledge hiding in organizations", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.33, No.1, pp. 64-88. 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.737>
- [13] M. Cerne, T. Hemaus, A. Dysvik, M. Skerlavaj, "The role of multilevel synergistic interplay among team mastery climate, knowledge hiding, and job characteristics in stimulating innovative work behavior", *Human Resource Management Journal*, Vol.27 No.2, pp. 281-299. 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12132>
- [14] P. S. Fong, C. H. Men, J. L. Luo, R. Q. Jia, "Knowledge hiding and team creativity: the contingent role of task interdependence", *Management Decision*, Vol. 56 No. 2, pp. 329-343, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.1108/MD-11-2016-0778>
- [15] Z. Zhang, M. Min, M. "The negative consequences of knowledge hiding in NPD project teams: the roles of project work attributes", *International Journal of Project Management*, Vol.37 No.2, pp. 225-238. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2019.01.006>
- [16] Q. Y. Pian, H. Jin, H. Li, "Linking knowledge sharing to innovative behavior: the moderating role of collectivism", *Journal of Knowledge Management*, Vol.23 No.8, pp. 1652-1672. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2018-0753>
- [17] N. Podrug, D. Filipovic, M. Kovac, "Knowledge sharing and firm innovation capability in croatian ICT companies," *International Journal of Manpower*, Vol.38 No.4, pp. 632-644. 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2016-0077>
- [18] T. A. Wright, S. E. Hobfoll, "Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout," *Journal of Business & Management*, Vol.9, No.4. 2004.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2021.10.050>
- [19] J. R. B. Halbesleben, J. P. Neveu, S. C. Paustian-Underdahl, M. Westman, "Getting to the "COR": understanding the role of resources in conservation of resources theory", *Journal of Management*, Vol.40 No.5, pp.1334-1364. 2014.
DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0149206314527130>
- [20] S. E. Hobfoll, "Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress", *American Psychologist*, Vol.44 No.3, pp.513-524. 1989.

- DOI: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- [21] M. H. Jin, B. McDonald, J. Park, "Person-organization fit and turnover intention: exploring the mediating role of employee followership and job satisfaction through conservation of resources theory", *Review of Public Personnel Administration*, Vol.38 No.2, pp. 167-192. 2018.
DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0734371X16658334>
- [22] S. E. Hobfoll, "The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory", *Applied Psychology*, Vol.50 No.3, pp. 337-421. 2001.
DOI: <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- [23] T. Tynes, H. Johannessen, T. Sterud, "Work-related psychosocial and organizational risk factors for headache: a 3-year follow-up study of the general working population in Norway", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.55 No.12, pp. 1436-1442. 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182a7e678>
- [24] M. D. Bear, R. K. Dhensa-Kahlon, J. A. Colquitt, J. B. Rodell, "Uneasy lies the head that bears the trust: the effect of feeling trusted on emotional exhaustion", *Academy of Management Journal*, Vol. 58, No.6, pp.1637-1657. 2015.
DOI: <https://doi.org/10.5465/ami.2014.0246>
- [25] C. K. Lam, X. Huang, O. Janssen, "Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: the signaling effects of supervisors' emotional exhaustion and service climate", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95 No. 2, pp. 368-376. 2010.
DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0017869>
- [26] T. W. Moon, W. M. Hur, "Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance", *Social Behavior and Personality: An International Journal*, Vol. 39 No. 8, pp. 1087-1096. 2011.
DOI: <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- [27] K. Y. Chen, C. W. Chang, C. H. Wang, "Frontline employees' passion and emotional exhaustion: the mediating role of emotional labor strategies", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.76, No.2, pp. 163-172. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.006>
- [28] Y. H. Lee, P. Chelladurai, "Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching", *Journal of Applied Sport Psychology*, Vol.28 No.2, pp. 170-184. 2016.
DOI: <https://doi.org/10.1080/10413200.2015.1092481>
- [29] E. Lapointe, C. Vandenberghe, A. Panaccio, "Organizational commitment, organizationbased self-esteem, emotional exhaustion and turnover: a conservation of resources perspective", *Human Relations*, Vol.64 No.12, pp.1609-1631. 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0018726711424229>
- [30] C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol.52 No.1, pp.397-422. 2001.
DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [31] C. Maslach, S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2 No.2, pp.99-113. 1981.
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [32] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee, N. P. Podsakoff, "Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, No.5, pp.879-891. 2003.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>

정지윤(Jeeyoon Jeong)

[정회원]



- 2018년 3월 : 고려대학교 경영대학 박사과정생
- 2020년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 경영대학 박사과정 수료 연구원

<관심분야>

리더십, 모티베이션, 직장 내 무례함 등