

# 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 초래하게 될 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 향상시키기 위해 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> <sup>2</sup>	.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 보호하기위해 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 정보통신 기술의 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 직감해야하며, 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.

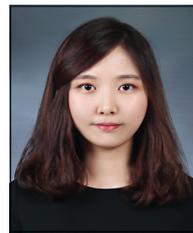
## References

- [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