

조직공정성과 신뢰가 지식관리 관련 갈등 및 지식축적에 미치는 영향: 지식 영역성의 조절효과 분석*

황 인 호(제1저자)
국민대학교 교양대학 (조교수)

The Influence of Organization Justice and Trust on Conflicts and Knowledge Hoarding: Analysis of Moderating Effect on Knowledge Territoriality

Hwang, Inho(First Author)
College of General Education, Kookmin University (Assistant Professor)

Abstract

As effective management of individualized knowledge within an organization is recognized as a core factor in achieving sustainable performance, organizations are increasing their investment in knowledge management. However, as failure cases related to knowledge management to occur, active participation of organizational insiders is required. The purpose of this study is to suggest conflicts, which are a negative motivating factor that affects knowledge hoarding, to confirm the moderating effect of knowledge territoriality, and to suggest the direction of organizational efforts to reduce conflicts. In this study, the research hypothesis was presented through precedent research in the field of knowledge management and stress, and samples were obtained by conducting an online

* 이 논문은 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2018R1D1A1B07050305)

questionnaire to employees of organizations that introduced knowledge management policies by applying a questionnaire technique. And, the research hypothesis was verified through structural equation modeling. As a result of the analysis, role conflict and relationship conflict had a positive effect on knowledge hoarding, and knowledge territoriality strengthened the relationship between the two factors. And, organization justice and organization trust reduced individual conflicts within the organization. This study suggests a direction to reduce the negative behaviors of individuals toward knowledge management policies.

Keywords : Knowledge Hoarding, Organization Justice, Organization Trust, Role Conflict, Relationship Conflict, Knowledge Territoriality

접수일(2021년 07월 25일), 수정일(2021년 09월 04일), 게재확정일(2021년 09월 04일)

I. 서 론

조직 내 개인 및 개별 기기에 산재하던 개인화된 지식에 대한 체계적 관리가 조직의 성과 창출 및 지속적 경영에 핵심 성공 요인으로 인식되면서(Miković et al., 2020), 조직들은 집중화된 지식관리(Knowledge Management)를 통한 개인화된 정보의 공유, 보관, 재생성에 이르는 과정에 대한 투자를 높이고 있다. 실제 글로벌 지식관리 시장은 2016년 207억 달러에서 2025년 1,232억 달러로 성장할 것으로 예측될 정도로 조직들의 관심은 높다(Zion Market Research, 2018). 하지만, 지속적 운영 측면에서 지식관리는 어려움이 많다. 조직 내 지식은 데이터 및 정보 등 양적 측면에서부터 경험 등에서 개인별 체화된 질적 측면까지 다양하게 존재하며, 일반 사무에서 활용하는 워드, 파워포인트 파일과 같은 규격화된 지식에서부터 이미지, 영상 등 비규격화된 지식에 이르기까지 지식의 종류는 다양하게 존재한다(Wang et al., 2017). 또한, 경험 등에 의해 학습된 지식은 소유권의 관점에서 해당 지식의 공유 측면에서 조직과 개인 간에 갈등이 존재할 수 있으며, 조직 구성원에게 주어진 성과의 방식 등 조직 내 정책에 따라, 지식관리의 핵심인 지식공유 활동 등은 다르게 반응할 수 있다(Huo et al., 2016). 따라서, 가벼운 관점에서 접근되는 지식관리 정책 도입은 조직 내 지식관리 목표 달성 및 조직 단위의 성과 창출에 어려움을 가지도록 할 수 있다. 실제로 최근 지속 관점에서의 지식관리 실패사례 관련 연구는 지속하여 발표되고 있으며, 조직 단위의 관심(리더의 무관심 등) 및 문화 형성의 부재, 직원들의 능동적

참여에 대한 의지 부족, 그리고 공유된 지식의 품질 문제 등이 실패사례의 원인으로 판단되고 있다(Tooranloo et al., 2018).

조직의 지속적인 지식관리 체계 구축 및 운영 관련 선행연구는 지식관리 효율성 향상을 위한 구조적 설계 및 지식공유 행동 향상 측면에서 진행되었다. 대표적으로, 지식관리 정책 및 기술을 포함한 전사 단위의 지식관리 프레임워크를 기반으로 조직 차원에서 효율적 지식관리를 위한 방향을 제시한 연구(Miković et al., 2020; Wang et al., 2017), 문서 단위를 넘어서 조직 내 생성되는 콘텐츠 전반을 관리할 수 있는 정책 기반을 마련하고, 구성원들의 수용 방향을 제시한 연구(Harr et al., 2019; Haug, 2012), 지식관리에 핵심인 개인화된 지식의 교환 방법을 통해 구성원들의 지식공유 행동 향상 방안을 제시한 연구(Chae et al., 2015) 등이 대표적이다. 관련 선행연구는 조직 지식관리 체계 구축 및 조직원의 능동적인 수용 및 공유 행동 원인을 체계적으로 제시한 측면에서 시사점을 가진다.

반면, 조직이 요구하는 구성원의 지식공유 행동은 본인의 지식이 지식 소유 및 본인의 지속적인 업무 성과 창출과 관련되어 있으므로 능동적인 지식공유로 이어지지 않고 있다. 이에, Connelly et al.(2012)은 조직 내 지식 은폐 활동이 발생할 수 있음을 제시하고, 해당 원인을 선행연구를 종합하여 탐색적으로 제시한 바 있으며, 이후 지식 은폐 관점에서 개인의 행동 원인을 설명하는 연구가 다각적으로 진행되고 있다(Huo et al., 2016; Nadeem et al., 2020; Yuan et al., 2020). 지식 은폐 관련 연구들은 지식에 대한 소유권, 조직 문화 측면 등에서 지식 은폐 원인을 설명한 측면에서 시사점을 제시한다.

자신이 보유한 지식을 개인 중심으로 숨기려 하는 개념인 지식 은폐와 달리, 개인은 본인에게 필요한 성과 달성 등 이익 추구를 위하여 지식을 지속하여 확보해놓고 필요시 해당 지식을 제공하거나 사용하길 바라는 경향이 있다(Anaza and Nowlin, 2017). 즉, 개인은 지식을 확보함으로써, 능동적으로 공유하지는 않지만, 자신의 이익을 위해 적당하게 사용할 수 있다는 생각을 보유하고 있다. 이러한 개념이 지식축적(Knowledge Hoarding)이다. 하지만, 개인들의 지식축적 수준이 높아지면, 조직 관점에서 능동적인 지식 교환 및 공유가 어려워져 조직 중심의 지식관리 활동에 어려움을 줄 가능성이 높다(Connelly and Zweig, 2015). 따라서, 지식축적을 감소시키는 노력이 선제 될 때 구성원들의 이타적 활동으로 이어질 수 있다(Anaza and Nowlin, 2017). 하지만, 아직까지 지식축적 관련 선행연구는 지식공유나 지식 은폐 등 행동 관련 연구와 같이 조직과 개인 간의 상호 교환관계에서 각각의 원인 및 문제 해결을 위한 조건을 설명한 연구가 진행되지 않아, 개인의 지식축적 원인 및 조직 차원에서 해결을 위한 연구가 필요한 상황이다.

이에 본 연구는 지식관리에 잠재적 문제를 일으킬 수 있는 개인의 지식축적 행동에

영향을 주는 부정적 행동 원인을 제시하고, 조직 차원에서 해결하기 위한 조건을 제시하는 것을 목적으로 한다. 세부적으로, 본 연구는 조직 내 개인에게 발생할 수 있는 스트레스 조건인 갈등을 유형화(업무 갈등, 관계 갈등)하여 지식축적에 미치는 영향을 확인하고, 조직 차원에서 구축한 공정함과 믿음이 조직 내 개인의 갈등을 완화할 수 있음을 확인한다. 또한, 지식 특성 관점에서 지식 소유권의 개념인 지식 영역성이 개인의 갈등과 지식축적 간의 관계를 조절하는 것을 확인한다. 이를 통해, 본 연구는 지식관리에 어려움을 줄 수 있는 개인의 지식축적을 관리하고 완화하기 위한 조직의 전략적 방향을 제시함으로써, 지속적 관점의 지식관리를 위한 시사점을 제언한다.

II. 이론적 배경

2.1 지식관리 및 지식축적

지식(Knowledge)은 운영적인 관점으로 볼 때, 개인에게 주어진 정보를 판단하고 연계할 수 있는 경험, 가치, 통찰력 등의 유기적인 결합을 의미한다(Dalkir, 2013). 즉, 지식은 문서 형태의 메시지로 구성된 정보 등을 특정 가치 활동을 위해 결합하는 역량을 의미한다. 특히, 조직에서 지식을 창출한다는 것은 다양한 정보를 조직에 유통하고, 조직의 경영체계, 생산 제품 및 서비스 등에 연계하여 구체화하는 조직 전체의 창출 역량을 의미하며(Dalkir, 2013), 이러한 관점에서 지식관리(Knowledge Management)는 조직의 효율성 관리 필요한 구성원들의 개인 역량, 가치, 혁신적 아이디어 등을 포착, 관리, 유포하고 구조화하는 체계적인 접근방법을 지칭한다(Nonaka and Takeuchi, 1995). 즉, 지식관리는 조직 내 산재한 정보 및 노하우 등 조직 운영에 필요한 지식을 인지하고 지식을 체계적으로 보존 및 관리함으로써, 지식을 적정 시점에 공유하여 효율적인 업무와 성과를 창출할 수 있도록 지원하는 관리 체계를 의미한다(Huo et al., 2016).

지식관리에 대하여 조직과 개인은 상호 교환관계에 있으면서, 자신의 가치를 높이기 위한 노력을 하는 조건이다. 조직은 지식관리 행동 관련 보상 등을 제시하여 구성원들이 능동적으로 지식공유 활동을 하도록 강조함으로써, 지식 교환 활동 기반 조직 전체의 성과 창출을 추구한다(Singh, 2019). 반면, 개인은 자신의 경험 등을 통해 형성된 개인화된 암묵적 지식이 본인의 성과 창출 또는 장기적으로 조직 내 인적 자원으로 인정받기 위한 핵심 가치로 인식되는 경향이 있으므로, 조직이 제시하는 지식 관련 활동의 가치와 자신이 보유하는 것의 가치 간의 비교를 통해 지식관리 관

련 행동을 하려는 경향을 보인다(Li et al., 2020). 즉, 지속적인 지식관리 문화가 형성되기 위해서는 개인이 지식관리의 필요성을 인식하고, 조직의 요구 행동을 통한 이익을 인지할 수 있어야 한다.

지식축적(Knowledge Hoarding)은 조직이 추구하는 공유 행동과 직접적인 반대 개념은 아니나, 자신이 보유한 지식을 특정한 요청 등이 없을 때 능동적으로 공유하지 아니하고, 더욱 자신이 지속하여 소유하고자 하는 개념이다(Connolly et al., 2012). 즉, 지식축적은 공유로 인한 혜택보다 소유에 의한 혜택이 높을 때 크게 형성되는 개념이며, 조직 내 지식축적을 추구하는 사람이 많아질 경우, 조직 내 지식 교환 활동은 단순히 공식적 정보 등의 수준에서 이루어지는 등, 형식적 지식관리 활동에 치중할 가능성이 높다(Anaza and Nowlin, 2017). 따라서, 개인 관점에서 지식축적은 본인의 성과 창출에 도움을 줄 수 있으나, 중앙집중식 지식관리를 통해 조직 전반의 업무 효율을 달성하기 위한 조직의 관점에서는 지식축적을 하고자 하는 구성원이 많을 경우, 필요한 정보를 제때 확보하지 못할 가능성이 존재한다(Connolly et al., 2012). 즉, 전사 단위의 지식관리를 추구하는 기업에 있어서, 개인의 지식축적 원인을 감소시키기 위한 조직 차원의 활동이 필요하다. 즉, 지속적인 지식관리에 대한 구성원의 참여를 위해서는 개인이 지식축적보다 지식공유의 필요성을 느낄 수 있도록 하는 것이 필요하다.

2.2 조직 내 갈등

조직 내 개인은 자신을 둘러싼 다양한 환경적 요소에 대처 등 적응을 위한 노력을 한다. 즉, 개인은 자신을 둘러싼 환경에 적응하기 위하여 자신의 자원 및 역량을 투입함으로써 환경과 자신 간에 균형을 형성하려고 한다(Wang and Li, 2019). 이와 같은 균형에 대한 관점이 개인-환경 적합성(Person-Environment Fit)이다. 즉, 개인-환경 적합성은 기형성된 균형이 환경의 변화 등으로 변형이 발생하게 될 때, 개인은 환경에 적응하지 못하고 심리적 피로, 긴장 등에서부터 육체적 질병과 같은 스트레스를 일으키게 된다는 관점이다(Ayyagari et al., 2011). 따라서, 조직 내 개인의 스트레스는 개인이 조직과의 관계에서 형성시킨 균형 및 적합성의 수준이 업무 또는 동료 간 갈등 등의 이유로 관 끊어지는 상황이 지속할 때 발생되며, 스트레스 상황에 직면한 개인은 조직보다 자신의 안위를 우선하여 고려할 가능성이 높다(김현철 외 3인, 2011; Schaubroeck et al., 1989)

대표적인 조직 내 갈등(Conflict) 원인으로 업무 갈등과 관계 갈등이 있다. 첫째, 업무 갈등(Role Conflict)은 자신에게 주어진 업무상 발생하는 외부(조직, 동료 등)의 요구사항에 대하여 적절한 대처를 하지 못하게 되는 상황을 의미한다(Ackfeldt and Malhotra, 2013). 즉, 조직 또는 주변의 동료들로부터 요구받는 업무적 역할에 대하

여, 업무에 대한 사전 정보가 부족하거나, 기존 업무 역할이 아니거나, 조직 내 업무 표준과 다른 절차로 업무를 수행하는 등 자신의 역량 내에서 지킬 수 없는 조건이 지속하여 제시될 경우 발현된다(Schaubroeck et al., 1989). 조직 내 지식관리 관점에서, 조직이 도입한 지식관리 관련 행동 및 성과 요구사항이 기존 업무 체계와 상이하거나, 본인에게 부여된 본연의 업무 성과 달성에 부적절한 상황이 지속 발생한다고 판단하게 될 때, 지식관리 관련 업무 갈등은 발생할 수 있다. 특히, 지식공유 활동이 단기적 또는 장기적으로 자신의 업무 성과 달성 및 조직 내 위치에 변화를 발생시킬 것으로 판단할 경우, 지식관리 관련 업무 갈등은 높아질 수 있다(Semerci, 2019).

둘째, 관계 갈등(Relationship Conflict)은 개인과 조직 내 구성원 간의 성격 특성, 필요, 욕구, 목표 및 업무적 방식에 따른 차이로 인해 발생하는 갈등의 수준을 의미한다(Semerci, 2019). 일찍이 사회적 행동 연구를 대표하는 사회적 교환이론에 따르면, 개인은 사회적 상호작용을 통해 긍정적 경험을 확보하고 부정적 경험을 최소화하려는 욕구를 가지는데, 상호 관계에서 자신에게 부여된 보상 또는 이익이 관계 해지를 통한 손실보다 높을 때, 관계를 유지한다고 본다. 즉, 관계 갈등은 관계 형성으로 인한 보상 또는 이익보다 손실이 높은 경우를 의미하며, 관계에서 갈등이 지속적으로 발생할 때, 협력 활동이 감소 되는 경향을 보인다(Losada-Otálora et al., 2020). 조직 내 지식관리 관점에서, 개인과 조직 또는 지식 교환 대상자 간에 갈등이 지속적으로 형성되면 개인은 자신이 보유한 지식을 교환 대상으로 채택하지 않을 가능성이 보이며, 지식 은폐와 같은 지식관리에 반대되는 행동을 보일 수 있다(Jehn, 1995).

조직의 환경이 개인에게 업무적 측면 또는 관계적 측면 등에서 갈등을 가지게 하는 경우, 개인은 조직과의 교환관계를 축소 또는 부정적 행동을 유지하려는 경향을 보이며 지식관리 관점에서 조직이 요구하는 지식공유 활동을 최소화하고자 한다. Schaubroeck et al.(1989)은 업무 스트레스를 업무 과부하, 업무 갈등, 업무 모호성으로 구분하였으며, 형성된 업무 스트레스 요인들이 업무 만족도를 감소시켜 조직 몰입에 부정적 영향을 미치는 것을 확인하였으며, Ackfeldt and Malhotra(2013) 또한, 업무 갈등이 조직 몰입을 감소시켜 조직이 요구하는 행동을 최소화하려는 경향이 있음을 제시하였다. 지식관리 관점에서, Semerci(2019)는 과업 갈등과 관계 갈등이 형성되고 조직 내 경쟁이 심해질 때, 본인이 보유한 지식을 은폐하려는 경향이 있음을 밝혔으며, Losada-Otálora et al.(2020)은 업무 내 상호교환 관계에 있는 사람 간의 갈등은 개인의 웰빙에 부정적 영향을 주어 지식 은폐를 높이는 것을 확인하였다. 즉, 지식관리와 관련하여 업무적 측면과 상호 지식 교환관계에 있는 동료 측면에서 갈등 상황이 계속 발생할 경우, 본인 중심적 행동을 우선시하는 지식축적 행동을 높일 것으로 판단하며, 연구가설을 제시한다.

H1. 지식관리 관련 업무 갈등은 지식축적에 양(+)의 영향을 준다.

H2. 지식관리 관련 관계 갈등은 지식축적에 양(+)의 영향을 준다.

2.3 조직 공정성

조직 공정성(Organization Justice)은 조직 내 구성원에 대한 공정한 대우에 대한 개념으로서, 조직과 구성원 간의 공정성에 대한 인식과 인식에 대한 행동적 반응을 의미한다(Colquitt, 2001). 조직 공정성은 오랫동안 사회적으로 논의의 중심에 있던, 사회적 공정성을 조직이라는 소규모의 집단에 적용한 개념이다. 일찍이 분배 관점에서 공정(Fairness)을 제시한 Adams(1965)는 집단과 개인 간의 상호 교환관계에서 개인이 조직으로부터 느끼는 상대적 박탈감과 만족감이 공정성을 판단하는 중요한 기준으로 보았다. 즉, 공정성은 개인에게 주어지는 보상이 조직의 원칙에 부합하는지를 기준으로 평가를 하며, 개인은 유사한 상황에 주어진 보상을 자신과 비교했을 때 적절한지에 대한 상대적 비교를 통해 공정성을 판단한다(유정화, 양지혜, 2019). 조직 공정성 관련 연구는 분배 관점의 공정성을 보다 세분화하여 절차적 공정성, 정보 공정성, 그리고 상호작용 공정성과 같이 업무 진행 단계 및 환경에서의 다양한 제시하고, 조직이 구성원에게 제공해야 할 공정성 메커니즘을 제시하고 있다(Colquitt, 2001; Jugde and Colquitt, 2004). 즉, 선행연구는 결과를 판단할 수 있는 사전 정보 제공, 의사결정 과정 등 절차의 적절성, 그리고 사람 간에 상대적으로 공정하게 대우하는 등 조직에서 개인의 행동과 관련된 분야별 공정함이 중요한 조직에 대한 평가 기준임을 제시하고 있다. 최근에는 조직에 대한 평가는 결국 유형화된 공정성에 대한 종합적인 판단을 통해 조직 전체적인 공정성으로 나타난다고 본다(Ambrose and Schminke, 2009; Tziner and Sharoni, 2014). 즉, 조직 공정성에 대한 개인의 평가는 어느 한 단위로 이루어지지 않으므로 조직 차원에서 개인의 업무 과정별 필요한 공정한 대우를 하는 것이 필요함을 역설하고 있다. 본 연구는 지식관리와 관련하여 개인이 느끼는 전체적인 공정한 대우에 대한 수준이 지식 관련 부정적 동기 및 행동에 영향을 줄 것으로 판단하고, 전반적인 조직 공정성을 적용한다.

지식관리와 관련하여 조직 공정성의 형성은 개인이 조직에 대한 믿음을 형성하도록 돕기 때문에 조직이 공정하다고 판단할 경우, 조직이 제안하는 지식관리 정책과 도입 기술이 자신에게 불공정한 결과를 가져오지 않을 것이라 판단하도록 돕는다. 이에, 구성원은 자신의 조직 내 성과 또는 목표 달성을 위해 조직이 제안하는 지식관리 활동 수준을 높이려는 경향을 보인다(Tsai and Cheng, 2012). 따라서, 지속적인 지식공유 활동이 조직 내 이루어지기 위해서는 조직 전반적인 공정한 분위기 형성이 선행되어야 한다.

구성원의 조직 공정성에 대한 긍정적 인식 형성은 조직이 추구하는 특정 행동을 따르도록 하며, 부정적 행동 원인을 감소시킨다. Colquitt(2001)은 다양한 조직 공정성이 개인의 행동에 미치는 영향을 살펴보았으며, 분배 공정성은 개인의 만족에, 상호작용 공정

성은 리더의 평가에, 절차적 공정성은 업무 역량에, 정보 공정성은 협력 행동에 긍정적 영향을 미치는 것을 확인하였다. 역으로, Tziner and Sharoni(2014)는 조직 공정성이 조직 내 형성된 개인의 스트레스를 완화하여, 일-가족 간의 갈등을 감소시키는 메커니즘을 제시하였으며, Howard and Cordes(2010)는 조직 공정성이 조직 내 직무소진을 완화하여 개인의 부정적 행동을 감소시키는 것을 확인하였다. 지식관리 관점에서도 조직 공정성은 개인의 지식 은폐와 같은 부정적 행동을 감소시킨다. Huo et al.(2016)은 개인의 소유욕에 의해 형성된 지식을 보유하려는 속성인 지식영역성과 지식 은폐와의 긍정적 관계를 조직 공정성이 완화하는 것을 확인하였으며, Han et al.(2020)은 조직 내 형성된 경쟁에 대한 심리적 분위기가 지식 은폐에 미치는 긍정적 영향을 조직 공정성이 완화하는 것을 확인하였다. 즉, 조직 공정성은 조직이 요구하는 행동을 감소시키는 조건인 갈등과 같은 스트레스를 감소시키는 선행 요인이다. 따라서, 조직 공정성은 지식관리에 있어, 개인의 지식축적에 긍정적 영향을 주는 업무 갈등과 관계 갈등을 감소시키는 선행 요인으로 판단하고 다음의 연구가설을 제시한다.

H3a. 조직 공정성은 지식관리 관련 업무 갈등에 음(-)의 영향을 준다.

H3b. 조직 공정성은 지식관리 관련 관계 갈등에 음(-)의 영향을 준다.

2.4 조직 신뢰

신뢰(Trust)에 대한 개념은 사람 간, 집단 내, 집단 간 등 소통에 포함된 이해관계자의 관계에 따라 다르게 정의될 수 있으나(Tsai and Cheng, 2012), 미시적 접근과 거시적 접근을 통합한 Bhattacharya et al.(1998)은 신뢰를 불확실한 상호 관계에 있는 이해관계자가 다른 당사자의 예상되는 행동을 기반으로 받을 수 있는 긍정적 또는 부정적 결과의 기대 수준으로 정의하였다. 즉, 신뢰는 불확실성과 취약성이라는 소통 관계에 있는 두 당사자 간(개인, 조직 등)에 예측되는 행동으로 인하여 형성되는 믿음의 수준을 의미한다(Lewicki and Bunker, 1995). 신뢰는 교환 대상자에 대한 강력한 믿음의 수준을 의미하기 때문에, 한번 형성된 신뢰는 상호 간에 사전 의사소통, 통제 등과 같은 판단을 위한 활동을 하지 않더라도, 상호 도울 것이라는 심리적 상태를 보유한다(Gillespie et al., 2000). 상호 간에 신뢰를 형성하기 위해서는 상대방에 대한 무결성, 호의성, 역량을 인식하여야 한다. 무결성은 상대방이 본인에게 거뒀던 행동을 하지 않을 것이라 믿는 정도를 의미하며, 호의성은 본인에게 도움이 되고, 상호 간에 긍정적 결과를 확보할 수 있을 것이라 믿는 수준을 의미한다. 그리고 역량은 교환 대상에 대한 전문성을 보유하고 있는 수준을 의미한다. 즉, 교환 대상자가 전문적인 역량을 보유하고 자신에게 호의를 가지고 있으며, 거뒀던 행동을 하지 않을 것이라는 믿음이 형성될 때 신뢰를 확보하게 된다(Tan and Tan, 2000).

조직 신뢰(Organization Trust)는 조직과 개인 간의 관계에서 상호 호의적이며, 추구하는 바를 얻을 수 있도록 돕는 관계이면서, 호의성이 존재한다고 믿을 때 형성된다(Gillespie and Dietz, 2009). 즉, 개인의 관점에서 조직이 자신에게 거뒀던 행동을 하지 않고, 조직의 정책 및 규정에 입각한 공정한 대우를 하고 있다고 판단할 때 조직에 대한 신뢰를 형성하게 되며(Agawal, 2013), 형성된 신뢰는 조직에 대한 긍정적 믿음을 형성하여, 조직의 활동 또는 요구수준에 대한 긍정적 평가를 할 가능성이 높다(Tan and Tan, 2000). 특히, 조직 신뢰는 지식관리와 같은 조직의 새로운 정책 또는 기술 도입에 있어 긍정적 행동 의도를 가지도록 돕는 조직 차원의 조건이다(Tsai and Cheng, 2012). 조직 신뢰가 구축되었다는 것은 조직이 자신에게 공정한 대우를 하고 있다는 의미이며, 새로운 기술 또는 정책이 도입될 때도, 공정하고 믿을 수 있는 행동을 할 것이라는 평가를 겸하게 된다. 따라서, 신뢰를 형성한 사람은 지식관리 정책을 돕거나 자신에게 주어진 행동을 능동적으로 수행할 가능성이 높다(Jahanzeb et al., 2021).

조직 신뢰는 조직에서 개인의 스트레스를 감소시켜 부정적 행동을 최소화하도록 돕는다. Guinot et al.,(2014)은 조직 구성원의 업무 만족도 부정적 영향을 주는 업무 스트레스를 조직 내 구성원 간의 신뢰 형성이 완화하는 것을 확인하였으며, Top and Tekingunduz(2018)은 병원 조직의 분배, 절차, 인식 기반 신뢰와 감정 기반 신뢰가 직무 스트레스를 감소시키는 것을 확인하였다. 지식관리 관점에서도 신뢰는 부정적 행동을 감소시키는 요인이다. Nadeem et al.(2020)은 지식관리 관련 목표공유가 지식 은폐 행동에 미치는 완화 효과를 신뢰가 강화하는 것을 확인하였으며, Chow and Chan(2008)은 사회적 자본인 사회적 신뢰가 지식공유 태도 및 주관적 규범에 긍정적 영향을 미쳐 지식공유 의도를 향상하는 것을 확인하였다. 즉, 조직 신뢰는 지식축적을 높이는 요인인 업무 갈등과 관계 갈등을 감소시키는 선행 요인으로 판단하며, 다음의 연구가설을 제시한다.

H4a. 조직 신뢰는 지식관리 관련 업무 갈등에 음(-)의 영향을 준다.

H4b. 조직 신뢰는 지식관리 관련 관계 갈등에 음(-)의 영향을 준다.

2.5 지식 영역성

생물학에 기반을 두고 있는 영역성(Territoriality)은 사람이 집단 내에서 생활하고 상호 간의 관계를 통제하는 핵심 렌즈로서(Brown et al., 2005), 집단 내 사람들의 영역 관련 행동은 의사소통 및 주장을 통해 자신의 영역을 표시하고, 다른 사람으로부터 자신의 영역을 보호하는 것에 있다. 즉, 영역성은 부정적인 교환관계 및 비생산적인 작업 행동에 영향을 주는 심리적 메커니즘이다(Brown et al., 2014).

지식 영역성(Knowledge Territoriality)은 개인이 보유한 지식의 심리적 소유권에

대한 일종의 사회적 행동적 표현을 의미한다(Singh, 2019). 심리적 소유이론(Psychological Ownership Theory)에 따르면, 집단 내 개인이 특정 정보, 아이디어, 지식을 확보하는데 많은 자원(시간, 노동력 등)을 투자하고 해당 지식의 통제가 가능하다고 판단할 때, 지식에 대한 소유권을 확보했다고 본다. 특히, 암묵지 형태인 지식에 대한 소유권에 대한 인식은 공개 또는 공유될 때, 소유권 갈등을 높은 수준으로 유발할 가능성이 높아진다(Brown et al., 2005). 즉, 공개된 지식이 타인에게 체화될 경우, 타인 또한 해당 지식의 소유권을 주장할 가능성이 생긴다. 즉, 지식 영역성이 높아질수록 소유에 대한 불확실성 감소를 위해, 지식 공개 또는 공유를 최소화하려는 경향을 보인다(Singh, 2019). 따라서, 조직 내 개인별 성과에 대한 경쟁적 분위기가 형성되거나, 특정 지식에 대한 접근이 조직 단위 보다 개인 단위에서 이루어질 경우, 전문 지식을 보유하고 있는 개인은 자신의 이익을 극대화하기 위한 행동을 하고자 하며, 지식에 대한 심리적 소유권 인식은 높아질 수 있다(Huo et al., 2016).

무형의 지식에 대한 심리적 인식은 조직 내 개인이 받는 스트레스와 같은 부정적 행동 동기에 의한 부정적 행동 수준을 높일 수 있다. 조직에는 다양한 관계를 형성하는 대상이 있는데, 개인 또는 팀, 부서 등 상호 교환관계에 있는 대상 간의 관계에 갈등이 발생할 경우, 교환을 억제하고 자신을 보호하기 위한 행동을 하려는 경향을 보인다(Lin et al., 2020). 특히, 조직 내 갈등을 일으키는 요인이 다양해질수록, 즉 업무상 갈등 요인이 높아지거나, 사람 간의 관계에서 갈등 요인이 높아질수록 개인은 스트레스를 형성하고 조직에 대한 불신 등을 가질 가능성이 높다(Ackfeldt and Malhotra, 2013; Jehn, 1995; Schaubroeck et al., 1989). 이럴 경우, 개인은 조직이 요구하는 행동보다는 자신의 이익을 위한 행동을 우선적으로 하려는 경향을 보인다. 특히, 지식관리 관점에서 성과에 대한 경쟁적 분위기 또는 업무적 갈등과 같이, 지식 교환을 통한 협력적 성과보다는 개인의 전문 역량에 초점을 맞추는 조직 분위기가 형성될 때, 개인은 본인의 지식을 더욱 보호하려는 경향을 보인다(정소연, 유태용, 2018; Yao et al., 2020). 즉, 조직 내 개인에게 형성된 갈등적 요인과 지식 영역성은 연관 관계에 있으며, 지식 은폐, 축적 등과 같은 개인화된 지식 소유 행동을 할 가능성이 높다. 따라서, 본 연구는 지식 영역성이 지식관리 관련 업무적 갈등과 관계적 갈등이 지식축적에 미치는 영향을 조절함으로써, 지식 방어 행동을 높일 것으로 판단하고 다음의 가설을 제시한다.

H5a. 지식 영역성은 지식관리 관련 업무 갈등과 지식축적과의 관계를 조절한다.

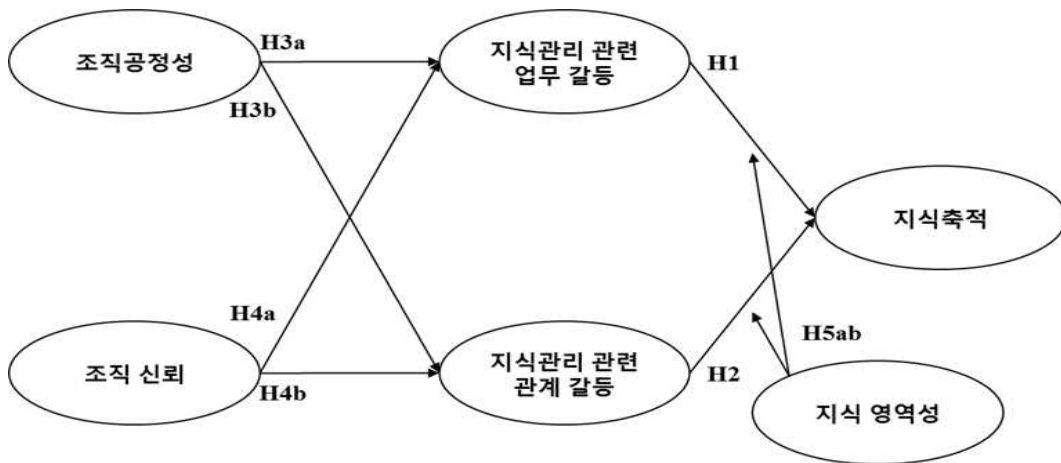
H5b. 지식 영역성은 지식관리 관련 관계 갈등과 지식축적과의 관계를 조절한다.

III. 연구 방법

3.1 연구 모델

연구는 조직 공정성과 신뢰가 지식관리 관련 갈등에 의해 높아질 수 있는 지식축적을 완화하는 것을 확인한다. 또한, 지식에 대한 심리적 소유 개념인 지식 영역성이 갈등과 지식축적 간의 관계를 조절하는 것을 제시함으로써, 지식에 대한 개인의 인식 변화의 필요성을 제언한다. 선행연구를 기반으로 도출한 연구모델은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모델



3.2 변수 구성 및 자료 수집

연구가설 검증은 AMOS 22.0 툴을 활용하여 구조방정식모델링을 실시하고자 한다. 이에, 연구는 연구모델 내 6개의 요인을 선행연구로부터 다 항목 기반의 측정항목을 도출하였으며, 지식관리 관점으로 측정항목들을 재구성하였다. 각 측정항목은 7점 영역으로 구성된 리커트 척도를 적용하였다(1점: 매우 그렇지 않다 - 7점: 매우 그렇다).

조직 공정성은 전반적으로 조직으로부터 공정한 대우를 받고 있다고 판단하는 수준으로 정의하며, Ambrose and Schminke(2009) 연구를 통해 4개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “전반적으로, 나는 조직으로부터 공정하게 대우받고 있음”, “나는 우리 조직이 공정하다고 믿음”, “일반적으로, 조직 업무적 활동들은 공정함”, “업무와 관련해서 우리 조직은 직원들을 공평하게 대우함”으로 구성하였다. 조직 신뢰는 조직이 공정하고 믿을 수 있는 수준으로 정의하며, Agarwal (2013)의 연구를 통해 4개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “조직은 조직 동료들을 공정하게 대우함”, “조직은 약속을 지키기 위해 노력함”, “나는 조직의 의사결정 시, 조직 동료들의 의견을 고려한다고 믿음”, “조직은 자신이 하는 일을 성취할 수 있도록 도와줌”으로 구성하였다.

지식관리 관련 업무 갈등은 지식관리와 관련하여 자신의 역량 및 이해보다 업무적 요구사항이 많은 수준으로 정의하며, Ragu-Nathan et al.(2008)의 연구를 통해 4개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “나는 종종 지식관리 업무와 관련하여 더 나은 판단에 반대되는 것을 하도록 요구받음”, “나는 종종 지식관리 업무 관련 정보와 지원이 부족한 상태에서 업무를 봄”, “나는 가끔 지식관리 업무 목표를 달성하기 위하여 조직의 규칙이나 정책을 외면해야 함”, “나는 종종 나의 업무와 관련된 동료들에게 지식관리 정책 및 절차에 어긋난 요청을 받음”으로 구성하였다. 지식관리 관련 관계 갈등은 지식관리와 관련하여 정서적 갈등이 발생하는 수준으로 정의하며, Jehn(1995)의 연구를 통해 3개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “지식관리 업무에 있어 동료와 갈등이 자주 발생함”, “지식관리 업무에 있어 성격 충돌 사항이 자주 발생함”, “지식관리 업무에 있어 정서적 갈등이 자주 발생함”으로 구성하였다.

지식축적은 지식을 지속하여 확보해놓고자 하는 수준으로 정의하며, Connelly et al.(2012)의 연구를 통해 3개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “나는 정보를 확보하고 저장하고자 하는 경향이 있음”, “나는 필요한 경우를 대비하여 정보를 보유하고 싶음”, “앞으로 유용할 것 같은 정보를 버리지 않음”으로 구성하였다.

지식 영역성은 본인의 지식을 소유하고 보호하고자 하는 인식 수준으로 정의하며, Singh(2019) 연구를 통해 4개의 측정항목을 적용하였다. 측정항목은 “내 아이디어가 조직 내 다른 사람들에게 사용되지 않도록 보호하고자 함”, “함께 일하는 사람들이 내 허락 없이 내 아이디어를 사용하면 안된다고 생각함”, “다른 사람으로부터 나의 지식을 보호하고자 함”, “동료들이 나의 정보, 아이디어, 지식을 마음대로 사용하지 못하도록 하고자 함”으로 구성하였다.

본 연구는 설문 대상을 지식관리 정책을 도입하고, 구성원들에게 지식공유, 보존 등의 지식관리 행동을 요구하는 조직에 근무하는 근로자들을 대상으로 한다. 이에, 연구는 M리서치가 보유하고 있는 직장인 패널 중, 지식관리 정책을 도입한 조직에 근무하는 직장인들을 대상으로 온라인 설문을 실시하였다. 온라인 설문 시 설문 대상이 명확하게 참여할 수 있도록, 직장인 패널 중 설문 전, 본 연구에 대한 사전 정보제공 없이 조직의 지식관리 정책운영 및 참여 관련 내용을 체크 하도록 하였으며, 해당하는 응답자 만 설문에 참여하도록 하였다. 또한, 설문 참여 가능한 사람에게 연구의 통계적 목표 및 통계적 활용 방안에 대한 동의를 확보한 후 설문을 실시하도록 구성하였다. 설문은 2021년 5월 2주간 실시하였으며, 총 319개의 표본을 연구에 적용하였다.

IV. 실증분석 결과

4.1 표본 특성

본 연구가 통계적 분석에 활용한 응답자들의 표본 특성은 <표 1>과 같다.
<표 1> 인구통계학적 특성

인구통계학적 분류		빈도	비율
합계		319	100.0
성별	남성	156	48.9
	여성	163	51.1
업종	제조업	115	36.1
	서비스업	204	63.9
연령	< 30	66	20.7
	31~40	141	44.2
	41~50	81	25.4
	> 50	31	9.7
직위	사원급	104	32.6
	대리급	91	28.5
	과장급	65	20.4
	차부장 이상	59	18.5

전체 319명의 표본에 대한 특성 중, 성별은 남성과 여성이 비슷한 비율 수준으로 확보하였으며, 응답자의 연령은 31세~40세가 가장 많은 141명(44.2%)으로 나타났다. 업종의 경우 제조업 115명(36.1%), 서비스업 204명(63.9%)을 확보하였으며, 직위는 대리급 이하가 195명(61.1%)으로 가장 많은 부분을 차지한 것으로 나타났다. 인구통계학적 분석 결과 국내 직장인 설문으로 큰 무리가 없는 것으로 판단되었다.

4.2 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구는 구조방정식모델링의 최대우도법을 적용한다. 해당 방법은 측정항목들의 정규성을 가정하기 때문에, 본 연구는 측정항목들의 정규성을 우선적으로 검토하였다. 정규성은 항목들의 왜도(절대값 기준 2 이하)와 첨도(절대값 기준 4 이하)를 통해 확인한다. 분석 결과, 모든 측정항목의 왜도와 첨도는 요구사항을 충족한 것으로 나타났다.

이후, 연구는 다 항목으로 구성된 요인들의 적정성을 판단하기 위하여 신뢰성 및 타당성 분석을 실시하였다. 첫째, 신뢰성 분석은 가설에 적용한 6개 요인의 측정 문항들의 일관성을 측정하는 것으로, 본 연구는 베리맥스 기반의 탐색적 요인분석을 통해 표준 적재치를 확인하고, 크론바흐 알파를 확인하였다. 선행연구는 0.7 이상의 크론바흐 알파를 요구한다(Nunnally, 1978). 총 22개의 측정항목 중 문제가 있는 3개 항목을 제외하고(공정성 3, 업무갈등1, 영역성3), 크론바흐 알파를 확인한 결과 모든 요인의

신뢰도가 요구사항인 0.7보다 높은 것으로 나타났다<표 2>.

<표 2> 신뢰성 및 타당성 분석

변수	측정항목	표준 적재치	크론바흐 알파	개념 신뢰도	분산추출 지수
조직공정성	공정성1	0.791	0.930	0.867	0.685
	공정성2	0.799			
	공정성4	0.785			
조직신뢰	신뢰1	0.803	0.945	0.899	0.690
	신뢰2	0.828			
	신뢰3	0.788			
	신뢰4	0.768			
업무 갈등	업무갈등2	0.768	0.920	0.867	0.685
	업무갈등3	0.829			
	업무갈등4	0.798			
관계 갈등	관계갈등1	0.810	0.940	0.878	0.705
	관계갈등2	0.817			
	관계갈등3	0.807			
지식축적	축적1	0.819	0.928	0.863	0.677
	축적2	0.805			
	축적3	0.763			
지식 영역성	영역성1	0.777	0.882	0.831	0.621
	영역성2	0.773			
	영역성4	0.752			

타당성 분석은 요인 내, 요인 간 측정항목들의 전체적인 적정성을 확인하는 것으로, 본 연구는 확인적 요인분석을 실시하고 타당성을 확인하였다. 구조방정식모델링 기반의 확인적 요인분석은 우선 모델의 적합성을 확인한다. 구조방정식모델링에서 적합도 평가는 다양한 지수의 종합적 평가를 통해 실시한다(Bentler, 1990). 확인적 요인분석의 적합도를 확인한 결과, $\chi^2/df = 1.326$, GFI = 0.945, AGFI = 0.924, CFI = 0.992, NFI = 0.970, RMSEA = 0.032로 나타나, 적합도를 확보한 것으로 확인되었다.

본 연구는 집중 타당성과 판별 타당성 분석을 실시하였다. 집중 타당성은 적용 요인의 측정항목이 일관성을 가지는지를 확인하는 것으로 AMOS 22.0에서는 개념 신뢰도와 분산추출지수를 구하여야 한다. 선행연구는 요인별 개념 신뢰도 0.7 이상의 값과 분산추출지수 0.5 이상의 값을 요구한다(Wixom and Watson, 2001). 분석 결과 개념 신뢰도가 가장 낮은 요인이 지식 영역성(0.831)이고, 분산추출지수가 가장 낮은 요인이 지식 영역성(0.621)인 것으로 나타나 집중 타당성을 확보하였다<표 2>.

판별 타당성은 요인 간 차별성을 명확히 가지고 있는지를 확인하는 것으로, 해당 방법은 분산추출지수의 제곱근 값과 요인들의 상관계수를 비교하되, 모든 상관계수가

분산추출지수의 제공근 값보다 낮을 때 판별 타당성을 확보한 것으로 본다(Fornell and Lacker, 1981). 분석 결과는 판별 타당성을 확보한 것으로 나타났다<표 3>. 다만, 각 요인 간의 상관계수가 다소 높은 것으로 나타나, 다중공선성 확인을 하였다. 결과변수인 지식축적을 기반으로 요인들에 대한 분산팽창지수를 확인한 결과, 조직 공정성(2.236), 조직 신뢰(2.207), 업무 갈등(2.294), 관계 갈등(2.237), 그리고 지식 영역성(1.967) 모두 분산팽창지수 요구사항인 10 이하로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

<표 3> 판별타당성 분석

변수	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6
조직 공정성	4.83	1.33	0.827^a					
조직 신뢰	4.96	1.30	0.67**	0.831^a				
업무 갈등	3.12	1.23	-0.62**	-0.60**	0.827^a			
관계 갈등	3.03	1.40	-0.59**	-0.57**	0.68**	0.840^a		
지식축적	2.96	1.35	-0.58**	-0.66**	0.53**	0.55**	0.823^a	
지식 영역성	3.12	1.10	-0.57**	-0.59**	0.59**	0.61**	0.68**	0.788^a

주) ** = $p < 0.01$, a: 분산추출제공의 제공근 값

마지막으로, 연구는 동일방법편의를 확인한다. 동일방법편의는 독립변수와 종속변수를 동일시점에 확인하는 설문지 기법에 발생 가능한 문제로서, 측정의 편향이 발생할 수 있다는 관점이다. 구조방정식모델링에서 동일방법편의 확인 방법은 다양하게 제시되고 있으나, 본 연구는 일반적으로 적용하고 있는 단일 비측정잠재방법 요인 기법을 실행한다(Podsakoff et al., 2003). 본 기법은 확인적 요인분석에, 단일 요인을 추가로 더했을 때, 측정항목들의 변화량이 적을수록 동일방법편의 문제가 작은 것으로 판단하는 기법이다. 확인적 요인분석 기반 모델의 적합도($\chi^2/df = 1.326$, GFI = 0.945, AGFI = 0.924, CFI = 0.992, NFI = 0.970, RMSEA = 0.032)와 단일 요인을 추가했을 때의 모델의 적합도($\chi^2/df = 1.222$, GFI = 0.956, AGFI = 0.929, CFI = 0.996, NFI = 0.976, RMSEA = 0.026)가 적합성 요구사항을 충족시켰으며, 각 측정항목의 변화량이 0.2 이하로 나타나 동일방법편의에 대한 문제는 낮은 것으로 판단되어, 연구가설 검증을 위한 절차를 진행하였다.

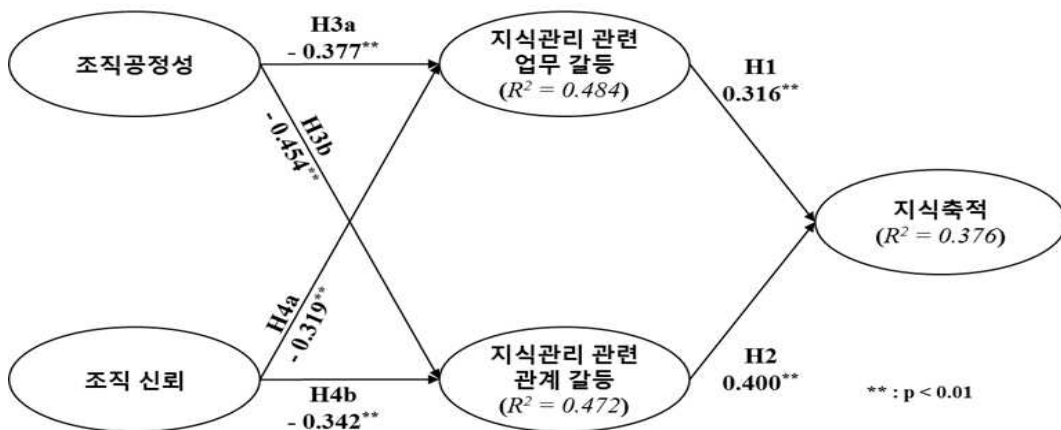
4.3 가설 검증

4.3.1 주 효과 검증

연구는 지식 영역성의 조절 효과 분석을 제외한 요인에 대한 경로 내 영향 관계를 분석을 실시함으로써, 주 효과 분석을 실시한다. 주 효과 분석은 구조모형을 적용하여 분석하기 때문에 적합성 확인, 연구 가설에 적용된 관계들의 경로 분석(β), 그리고 종속변수에 대한 선행 요인들의 영향력인 결정계수(R^2)를 확인한다. 우선, 주 효과 검증에 적용된 구조모형의 적합성을 확인한다. 적합성 분석은 확인적 요인분석에서 적용한 기법을 공통으로 적용하였다. 적합도 확인 결과, $\chi^2/df = 2.691$, $GFI = 0.905$, $AGFI = 0.867$, $CFI = 0.968$, $NFI = 0.951$, 그리고 $RMSEA = 0.073$ 로 나타나 $AGFI$ 와 $RMSEA$ 가 기준 요건보다 약간 높은 것으로 나타났으나, $AGFI$ 는 0.8 이상, $RMSEA$ 를 0.1 이하까지 허용하고, 전체적인 구조모형의 적합도를 고려하는 특성을 고려하면 주 효과 분석에 문제가 없는 것으로 판단하고 경로 분석을 실시한다<그림 2><표 4>.

연구가설 1은 지식관리 관련 업무 갈등이 지식축적에 양(+)의 영향을 준다는 것으로, 해당 가설에 대한 경로 분석(β) 결과는 통계적으로 채택되었다($H1: \beta = 0.287$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 조직 내 업무적 스트레스 발생 요인인 업무 갈등 발생이 개인의 지식 은폐에 긍정적인 영향을 준다는 Semerci(2019) 연구와 유사한 결과이다. 즉, 업무 갈등은 개인의 업무적 역량 또는 사전 지식보다 많은 요구가 발생할 때 가능하며, 갈등 요인이 높아질 경우, 개인은 조직보다 개인의 이익달성을 우선 할 수 있음을 의미한다. 따라서, 조직은 개인의 업무적 역량에 대한 객관적 평가와 이해 가능한 추가적 업무 부여를 하는 것이 필요하다.

<그림 2> 주 효과 분석 결과



<표 4> 주 효과 분석 결과

가설	경로	경로계수	표준오차	t 값	결과
H1	업무 갈등 → 지식축적	0.287	0.064	4.923**	채택
H2	관계 갈등 → 지식축적	0.422	0.056	7.192**	채택
H3a	조직 공정성 → 업무 갈등	-0.415	0.065	-5.841**	채택
H3b	조직 공정성 → 관계 갈등	-0.431	0.074	-6.112**	채택
H4a	조직 신뢰 → 업무 갈등	-0.335	0.067	-4.796**	채택
H4b	조직 신뢰 → 관계 갈등	-0.309	0.077	-4.460**	채택

주) ** = $p < 0.01$

연구가설 2는 지식관리 관련 관계 갈등이 지식축적에 양(+)의 영향을 준다는 것으로, 해당 가설에 대한 경로 분석(β) 결과는 통계적으로 채택되었다(H2: $\beta = 0.422$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 조직 내 사람 또는 집단 등 교환관계에서 갈등이 발생할 때 웰빙 인식을 감소시켜 지식 은폐를 높인다는 Losada-Otálora et al.(2020) 연구와 유사한 결과이다. 즉, 조직 내 지식관리 활동에 있어 동료 간의 관계가 부정적으로 변화하게 될 때, 조직에 대한 불만이 높아져 개인 중심적 행동을 보일 수 있음을 의미한다. 따라서, 조직은 구성원 간의 관계가 명료하고, 체계적으로 운용될 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

연구가설 3은 조직 공정성이 업무 갈등과 관계 갈등에 음(-)의 영향을 준다는 것으로, 해당 가설에 대한 경로 분석(β) 결과는 통계적으로 채택되었다(H3a: $\beta = -0.415$, $p < 0.01$, H3b: $\beta = -0.431$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 조직 내 공정한 분위기 형성이 개인의 업무적 스트레스를 감소시켜 조직시민행동에 긍정적 영향을 준다는 Tziner and Sharoni(2014) 연구와 동일한 결과이다. 즉, 조직 공정성은 조직이 자신에 대하여 상대적으로 공정하게 대우한다는 관점에서, 조직 공정성이 형성되었다고 믿는 개인은 조직이 수행하는 지식관리 정책과 같은 추가적 활동이 자신에게 불합리하지 않다고 판단하기 때문에, 지식관리 관련 업무적, 관계적 스트레스를 감소시킬 수 있음을 의미한다.

연구가설 4는 조직 신뢰가 업무 갈등과 관계 갈등에 음(-)의 영향을 준다는 것으로, 해당 가설에 대한 경로 분석(β) 결과는 통계적으로 채택되었다(H4a: $\beta = -0.335$, $p < 0.01$, H4b: $\beta = -0.309$, $p < 0.01$). 이러한 결과는 병원 조직에서 교환 대상자 간의 신뢰 형성이 상호 스트레스를 감소시킨다고 한 Top and Tekingunduz(2018) 연구와 동일한 결과이다. 즉, 조직 신뢰는 조직의 정책, 활동으로부터 인지된 조직에 대한 긍정적 믿음을 의미하기 때문에, 형성된 조직 신뢰는 조직이 추구하는 지식관리 정책 활동에 대한 긍정적 믿음을 구축하여, 심리적 부담감을 감소시킬 수 있음을 의미한다.

마지막으로, 연구는 결과변수에 대한 선행 요인의 영향력인 결정계수(R^2)를 확인하였다. 지식축적은 업무 갈등과 관계 갈등으로부터 37.6%의 영향을 받은 것으로 나타났다, 업무 갈등은 조직 공정성과 조직 신뢰로부터 48.4%의 영향을 받은 것으로 나타났다. 또한, 관계 갈등은 조직 공정성과 조직 신뢰로부터 47.2%의 영향을 받은 것으로 나타났다.

4.3.2 조절효과 검증

연구가설 5는 지식 영역성이 조직 내 갈등 요인과 지식축적 간의 관계에 있어 조절효과를 가진다는 것으로, 독립변수, 조절변수, 그리고 종속변수 모두 리커트척도로 구성되어 있으므로, 본 연구는 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 만들고, 구조방정식 모델링을 적용하여 가설을 검증하고자 한다. 상호작용항 도출은 직교화접근법(Orthogonalizing Approach)을 적용하였다(Lin et al., 2010).

<표 5> 조절효과 분석 결과

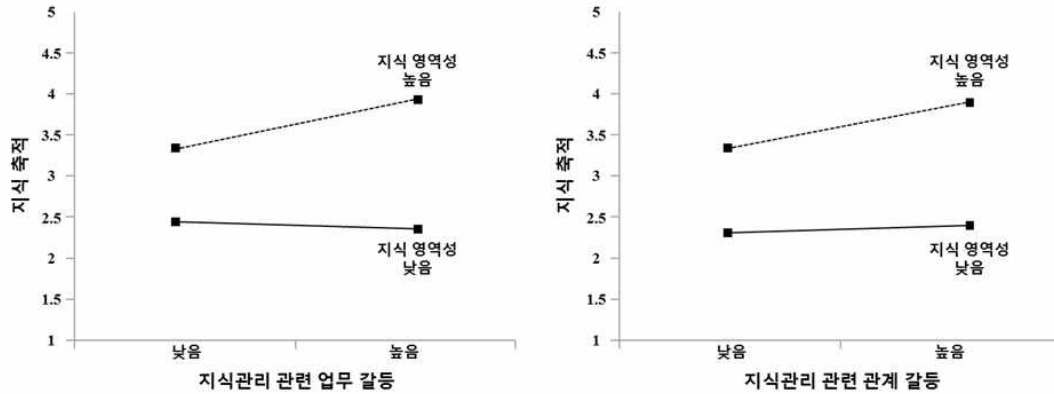
가설	경로	경로계수	표준오차	t 값	결과
H5a	업무 갈등 → 지식축적	0.148	0.062	2.511*	채택
	지식 영역성 → 지식축적	0.634	0.083	9.585**	
	업무 갈등 × 지식 영역성 → 지식축적	0.142	0.042	3.153**	
H5b	관계 갈등 → 지식축적	0.191	0.059	3.105**	채택
	지식 영역성 → 지식축적	0.601	0.085	8.862**	
	관계 갈등 × 지식 영역성 → 지식축적	0.142	0.040	3.111**	

주) * = $p < 0.05$, ** = $p < 0.01$,

해당 방법은 독립변수와 조절변수의 측정항목들을 모두 연계하여 상호작용항을 도출하되, 비표준화잔차를 활용하여 측정항목으로 적용하는 기법을 의미한다(Lin et al., 2010). 지식 영역성의 조절효과 분석 결과는 <표 5>와 같다.

연구가설 5에 대한 상호작용항 기반의 경로 분석(β) 결과는 통계적으로 채택되었다(H5a: $\beta = 0.142$, $p < 0.01$, H5b: $\beta = 0.142$, $p < 0.01$). 상세히 지식 영역성의 영향을 확인하기 위하여 그래프로 확인하였다<그림 3>. 지식관리 관련 업무 갈등과 관계 갈등은 각각 지식축적에 긍정적 영향을 주는 요인이며, 지식 영역성이 높을수록 지식축적 수준을 높이는 것을 확인하였다. 즉, 조직 내 업무적, 관계적 갈등 요인이 높아질수록 개인 중심의 지식관리 활동을 하는데, 대상 지식에 대한 소유 인식 수준이 높을수록 지식축적을 높임을 의미한다. 따라서, 조직 차원의 지식관리 수준을 높이기 위해서는 개인의 조직 내 지식관리 관련 갈등을 감소시키는 것도 중요하지만, 개인화된 지식수준을 낮추기 위한 노력을 하는 것이 필요하다.

<그림 3> 지식 영역성의 조절효과 분석 결과



4.3.3 매개효과 검증

연구는 추가적으로 조직 공정성과 조직 신뢰가 개인의 지식축적에 미치는 영향에 업무 갈등과 관계 갈등의 매개효과를 가지는지를 확인하고자 한다. 이에 연구는 여러 매개효과 검증법 중 Hoyle and Kenny(1999)가 제시한 2단계 기법을 적용하였다. 본 기법은 독립변수와 종속변수 모델 간의 관계 검증(1단계), 매개변수를 적용 한 모델 간의 관계 검증(2단계)를 적용하되, 붓스트래핑을 적용한다. 본 연구는 신뢰도 95% 기준 붓스트래핑 1,000을 적용하였으며, 매개 효과 분석 결과는 <표 6>과 같다.

조직 공정성과 지식축적 간의 관계를 갈등 요인(업무 갈등, 관계 갈등)이 매개하는 지를 확인한 결과 1단계 및 2단계 모두 유의한 것으로 나타나, 부분 매개 효과를 가지는 것을 확인하였다. 또한, 조직 신뢰와 지식축적 간의 관계를 갈등 요인(업무 갈등, 관계 갈등)이 매개하는지를 확인한 결과 1단계 및 2단계 모두 유의한 것으로 나타나, 부분 매개 효과를 가지는 것을 확인하였다.

<표 6> 매개 효과 분석 결과

경로			경로 계수	t값	결과
공정성→ 업무 갈등 →지식축적	단계 1	공정성 → 지식축적	-0.625	-11.626**	부분 매개 효과
	단계 2	공정성 → 지식축적	-0.473	-7.142**	
		공정성 → 업무 갈등	-0.634	-11.242**	
		업무 갈등 → 지식축적	0.241	3.710**	
	** : p < 0.01 / 간접효과 = -0.155 (p < 0.01)				
공정성→ 관계 갈등 →지식축적	단계 1	공정성 → 지식축적	-0.625	-11.626**	부분 매개 효과
	단계 2	공정성 → 지식축적	-0.426	-6.62**	
		공정성 → 관계 갈등	-0.632	-11.94**	
		관계 갈등 → 지식축적	0.317	5.030**	
	** : p < 0.01 / 간접효과 = -0.204 (p < 0.01)				
조직 신뢰→ 업무 갈등 →지식축적	단계 1	조직 신뢰 → 지식축적	-0.703	-13.752**	부분 매개 효과
	단계 2	조직 신뢰 → 지식축적	-0.596	-9.709**	
		공정성 → 업무 갈등	-0.613	-10.956**	
		업무 갈등 → 지식축적	0.176	3.005**	
	** : p < 0.01 / 간접효과 = -0.113 (p < 0.01)				
조직 신뢰→ 관계 갈등 →지식축적	단계 1	조직 신뢰 → 지식축적	-0.703	-13.752**	부분 매개 효과
	단계 2	조직 신뢰 → 지식축적	-0.549	-9.373**	
		공정성 → 관계 갈등	-0.598	-11.301**	
		관계 갈등 → 지식축적	0.258	4.597**	
	** : p < 0.01 / 간접효과 = -0.161 (p < 0.01)				

V. 결 론

5.1 연구의 요약

조직 내 개인화된 지식을 보다 효율적으로 관리하는 것이 조직의 지속적 성과 달성 및 운영에 중요한 선행 조건임을 인식하면서, 조직들은 지식관리 정책 및 기술 등의 도입을 위해 많은 자원을 투자하고 있다. 그렇지만, 지식관리의 지속적 유지를 위해서는 최고 경영층에서부터 조직 내 모든 구성원의 능동적 참여가 무엇보다 중요한데, 지식공유 활동이 점차 형식적으로 변화하면서 공유된 지식의 품질 수준이 낮아지는 등의 문제를 야기하고 있다.

이에 본 연구는 개인 중심의 지식 운용 행동인 지식축적에 영향을 주는 스트레스

조건인 갈등 요인(업무 갈등, 관계 갈등)들을 제시하고, 조직 차원에서 개인의 스트레스를 감소시키기 위한 차원(조직 공정성, 조직 신뢰)을 제시하고, 지식 특성에 의한 스트레스의 영향 변화를 확인하고자 하였다. 지식관리 및 스트레스 분야 등의 선행연구를 통해 연구모델 및 가설을 도출하고, 설문지 기법을 적용하여 지식관리 정책을 도입한 조직의 근로자들에게 온라인 설문을 실시하여 표본을 확보하였다.

구조방정식모델링을 통해 도출한 가설 검증 결과는 업무 갈등과 관계 갈등이 형성될수록 개인의 지식축적은 높아지며, 해당 지식에 대한 심리적 소유권인 지식 영역성이 높아질수록 지식축적에 대한 의지는 강화됨을 확인하였다. 이러한 조직 내 갈등 요인을 감소시키는 요인으로 조직 공정성과 조직 신뢰가 있음을 추가적으로 확인하였다. 연구결과는 조직과 개인 간의 상호 교환관계에서 지식관리 정책에 대한 개인의 수용에 대한 방향을 제시한 관점에서 시사점을 가진다.

5.2 연구의 시사점

본 연구는 지식관리에 대한 조직의 투자가 높아지는 현실에서 조직 구성원의 개인 중심적 지식축적에 미치는 영향 조건을 확인하였다는 측면에서 다음과 같은 학술적 시사점을 가진다. 첫째, 본 연구는 전사적 지식관리 체계에 어려움을 주지만, 개인에게 중요한 지식을 보존하고자 하는 개념인 지식축적에 영향을 주는 요인을 조직 관점과 조직 내 관계 내 관점에서 관련성을 제시하였다. 지식관리 관련 기존연구는 지식 공유 행동 향상을 위한 연구 및 지식 은폐 방지를 위한 방향을 중점적으로 제시하였다면, 본 연구는 지식축적이 개인과 조직 간의 관계에서 발생한 스트레스에 의하며, 스트레스를 완화하기 위한 조직 노력 요인을 제시한 관점에서 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구는 개인에게 발현될 가능성이 있는 업무적 갈등과 관계적 갈등에 의한 스트레스 형성이 개인 중심적 지식관리 행동인 지식축적에 있어 지식 영역성의 조절 효과가 있음을 확인하였다. 지식 영역성은 무형의 지식에 대한 심리적 소유 인식으로서 해당 인식이 높아질수록 개인은 지식을 지속하여 자신의 것으로 확보하려는 의지를 가진다. 지식 은폐 관련 선행연구에서는 일반적으로 지식 영역성을 독립변수 또는 매개변수로 적용하여 지식 은폐를 높이는 조건으로 제시해왔으나, 본 연구는 지식 영역성이 갈등과 지식축적 행동 간의 관계를 강화할 것으로 판단하고 영향 관계를 밝혔다는 측면에서 학술적 시사점을 가진다.

셋째, 본 연구는 개인의 지식축적 행동을 높이는 갈등 요인을 완화하는 방향으로 조직 차원에서 수행해야 할 방향을 제시하였다. 세부적으로 조직 공정성과 조직 신뢰를 제시하였으며, 조직 공정성과 조직 신뢰는 공통적으로 조직과 개인 간의 관계에서 개인이 조직에 대한 평가를 통해 형성된 인식 수준을 의미한다. 지식 은폐 분야의 선

행연구는 조직 공정성과 조직 신뢰가 직접적으로 지식 은폐 등 부정적 행동을 완화하는 조건임을 제시하였으나, 본 연구는 조직 공정성과 조직 신뢰가 개인의 스트레스 요인인 업무적 갈등과 관계적 갈등을 완화함으로써, 지식축적까지 영향을 주는 것을 확인하였다는 측면에서 학술적 시사점을 가진다.

본 연구는 다음과 같은 실무적 시사점을 가진다. 첫째, 본 연구는 개인 중심의 지식 확보 및 운용을 하고자 하는 지식축적에 미치는 동기적 조건을 제시하였다. 지식축적은 조직 내 개인 차원에서 자신의 성과 또는 조직 내 위치를 결정하도록 돕는 조건이기 때문에 지식축적은 부정적 상황은 아니지만, 지식관리 차원에서 구성원들의 지식 축적 인식 수준이 높아지면 지식공유를 통한 조직 단위의 효율성 및 성과 창출에 문제를 일으킬 수 있다. 따라서, 조직은 지식축적을 감소를 위한 추진을 해야 하며, 본 연구는 스트레스 관점에서 지식축적을 높이는 선행 동기를 제시하였다. 특히, 지식관리를 통해 업무의 양 및 요구사항이 많아지게 될 때 업무 갈등을 일으킬 수 있으며, 지식관리에 대한 구성원들 간의 관계적 갈등이 심화될 경우 개인은 본인의 이익을 중심으로 행동할 가능성이 높음을 증명하였다. 따라서, 본 연구는 실무적 관점에서 개인의 지식축적을 높이는 부정적 동기인 갈등 요인들을 제시함으로써, 조직 내 개인의 지식축적을 감소시키기 위한 개인 동기 감소 방향을 제언하였다는 측면에서 시사점을 가진다.

둘째, 본 연구는 암묵지 형태의 노하우 등 지식에 대한 개인의 소유권 인식이 높아질 때, 지식축적에 영향을 주는 갈등 요인(업무 갈등, 관계 갈등)의 영향을 강화할 수 있음을 확인하였다. 즉, 조직 내 개인의 스트레스를 발현시키는 갈등이 많아지게 될 때, 개인은 본인 중심의 행동을 하게 되는데, 지식관리 차원에서 공유해야 할 전문 지식에 대한 심리적 소유 의식이 높아지게 될 때 지식축적 수준은 높아짐을 의미한다. 따라서, 본 연구는 실무적 관점에서 조직 내 지식을 공통적으로 확보 및 활용할 수 있도록 구조적 체계를 구축할 필요가 있으며 조직 내 개인 차원의 지식 활용 성과 및 경쟁 분위기보다 팀 또는 집단 협력 중심의 활동을 독려하기 위한 노력이 필요함을 제시한다.

셋째, 본 연구는 개인의 지식축적에 영향을 주는 업무적 갈등과 관계적 갈등을 완화하기 위한 조직 차원의 노력 요인을 제시한 관점에서 의미를 가진다. 특히, 조직과 개인 간의 관계에서 조직에 대한 개인의 평가를 기반으로 형성되는 조직 공정성과 조직 신뢰를 적용하여, 해당 요인들이 지식관리 관련 업무 갈등과 관계 갈등을 완화하여 지식축적을 감소시키는 메커니즘이 있음을 제시하였다. 따라서, 본 연구는 실무적 관점에서 조직이 개인에게 인식시켜야 할 조건을 공정성 및 신뢰 관점에서 제시하였다는 측면에서 시사점을 가진다.

5.3 연구의 한계점

본 연구는 지식관리 관련 행동에 대하여 조직 및 개인의 관계성에 기반한 접근 방향을 제시한 관점에서 높은 시사점을 가지나, 다음과 같은 연구의 한계를 가지며 향후 연구에서는 보완될 필요성이 존재한다. 첫째, 본 연구는 지식축적 행동에 대한 개인의 동기와 조직 노력 요인 간 관계를 밝히기 위하여 지식관리 정책을 도입한 조직의 근로자들을 대상으로 설문지 기법으로 표본을 확보하였다. 특히, 연구는 높지 않으나 동일방법편의 문제를 가지고 있으므로, 조직 차원의 요인과 개인 동기적 요인에 대한 개별 진단 체계를 구축하거나 실험 기반의 연구를 통해 이러한 문제를 제거할 필요성이 제기된다. 둘째, 본 연구는 지식관리 정책 도입 조직의 근로자라는 단일 표본을 대상으로 표준화를 추구하였다. 하지만, 지식관리 정책에 대한 개인의 행동을 보다 명확하게 판단할 수 있는 기준을 마련하기 위해서는 조직 특성별 차이 구분과 개인 행동 동기별 차이 구분을 보다 상세하게 하는 것이 필요하다. 즉, 향후 연구에서 조직 특성별(예: 집단주의-개인주의), 개인 특성별(예: 조절초점) 지식축적, 지식 은폐, 그리고 지식공유에 대한 원인 및 개선 방향 확인을 한다면, 현실적인 시사점을 제언할 수 있을 것으로 판단한다.

참고문헌

- 김현철, 이정탁, 황금주, 김성희 (2011), 병원 영양사의 일-가족 갈등, 역할정체성, 직무스트레스, 이직의도 및 고객지향성 간의 구조적 관계. *서비스경영학회지*, 12(5), 285-313.
- 유정화, 양지혜 (2019), 항공사 객실승무원의 상호작용공정성, 조직신뢰, 조직냉소주의, 조직시민행동의 구조적 관계 연구. *서비스경영학회지*, 20(3), 25-47.
- 정소연, 유태용 (2018), 역할스트레스와 종업원 침묵행동 간 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과와 상사지원인식의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 31(2), 433-457.
- Ackfeldt, A. L. and Malhotra, N. (2013), Revisiting the role stress-commitment relationship: Can managerial interventions help?. *European Journal of Marketing*, 47(3/4), 353-374.
- Adams, J. S. (1965), *Inequity in social exchange*. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
- Agarwal, V. (2013), Investigating the convergent validity of organizational trust. *Journal of Communication Management*, 17(1), 24-39.
- Ambrose, M. L. and M. Schminke. (2009), The role of overall justice judgments in organizational justice research: A test of mediation. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 491-500.
- Anaza, N. A. and E. L. Nowlin. (2017), What's mine is mine: A study of salesperson knowledge withholding & hoarding behavior. *Industrial Marketing Management*, 64, 14-24.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011), Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
- Bentler, P. M. (1990), Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M. and Pillutla, M. M. (1998), A formal model of trust based on outcomes. *Academy of Management Review*, 23(3), 459-472.
- Brown, G., Crossley, C. and Robinson, S. L. (2014), Psychological ownership, territorial behavior, and being perceived as a team contributor: The critical role of trust in the work environment. *Personnel Psychology*, 67(2), 463-485.
- Brown, G., Lawrence, T. B. and Robinson, S. L. (2005), Territoriality in organizations.

- Academy of Management Review*, 30(3), 577-594.
- Chae, S., Seo, Y. and Lee, K. C. (2015), Effects of task complexity on individual creativity through knowledge interaction: A comparison of temporary and permanent teams. *Computers in Human Behavior*, 42, 138-148.
- Chow, W. S. and Chan, L. S. (2008), Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 45(7), 458-465.
- Colquitt, J. A. (2001), On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Connelly, C. E., Zweig, D., Webster, J. and Trougakos, J. P. (2012), Knowledge hiding in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 64-88.
- Connelly, C. E. and Zweig, D. (2015), How perpetrators and targets construe knowledge hiding in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(3), 479-489.
- Dalkir, K. (2013), *Knowledge management in theory and practice*. Routledge.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981), Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gillespie, N. and Dietz, G. (2009), Trust repair after an organization-level failure. *Academy of Management Review*, 34(1), 127-145.
- Guinot, J., Chiva, R. and Roca-Puig, V. (2014), Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: An empirical study. *Personnel Review*, 43(1), 96-115.
- Han, M. S., Masood, K., Cudjoe, D. and Wang, Y. (2020), Knowledge hiding as the dark side of competitive psychological climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(2), 195-207.
- Harr, A., vom Brocke, J. and Urbach, N. (2019), Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems. *Business Process Management Journal*, 25(7), 1413-1440.
- Haug, A. (2012), The implementation of enterprise content management systems in SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(4), 349-372.
- Hoyle, R. H. and D. A. Kenny. (1999), Sample size, reliability, and tests of statistical mediation. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, 1, 195-222.
- Howard, L. W. and Cordes, C. L. (2010), Flight from unfairness: Effects of perceived injustice on emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 409-428.

- Huo, W., Z. Cai, J. Luo, C. Men, and R. Jia(2016), Antecedents and intervention mechanisms: A multi-level study of R&D team's knowledge hiding behavior. *Journal of Knowledge Management*, 20(5), 880-897.
- Jahanzeb, S., De Clercq, D. and Fatima, T. (2021), Organizational injustice and knowledge hiding: The roles of organizational dis-identification and benevolence. *Management Decision*, 59(2), 446-462.
- Jehn, K. A. (1995), A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Judge, T. A. and Colquitt, J. A. (2004), Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395-404.
- Lewicki, R. J. and Bunker, B. B. (1996), Developing and maintaining trust in work relationships, in Kramer, R. and Tyler, T. (Eds), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Sage, Newbury Park, CA, pp. 114-139.
- Li, X., Wei, W. X., Huo, W., Huang, Y., Zheng, M. and Yan, J. (2020), You reap what you sow: Knowledge hiding, territorial and idea implementation. *International Journal of Emerging Markets*, Advance online publication.
- Lin, G. C., Wen, Z., Marsh, H. W. and Lin, H. S. (2010), Structural equation models of latent interactions: Clarification of orthogonalizing and double-mean-centering strategies, *Structural Equation Modeling*, 17(3), 374-391.
- Lin, M., Zhang, X., Ng, B. C. S. and Zhong, L. (2020), To empower or not to empower? Multilevel effects of empowering leadership on knowledge hiding. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102540.
- Losada-Otálora, M., Peña-García, N. and Sánchez, I. D. (2020), Interpersonal conflict at work and knowledge hiding in service organizations: The mediator role of employee well-being. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 63-90.
- Miković, R., Petrović, D., Mihić, M., Obradović, V., & Todorović, M. (2020). The integration of social capital and knowledge management—The key challenge for international development and cooperation projects of nonprofit organizations. *International Journal of Project Management*, 38(8), 515-533.
- Nadeem, M. A., Liu, Z., Ghani, U., Younis, A. and Xu, Y. (2020), Impact of shared goals on knowledge hiding behavior: The moderating role of trust. *Management Decision*, 59(6), 1312-1332.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995), *The knowledge-creating company: How Japanese*

- companies create the dynamics of innovation.* Oxford university press.
- Nunnally, J. C. (1978), *Psychometric Theory* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
- Peng, H. and Pierce, J. (2015), Job-and organization-based psychological ownership: Relationship and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 30(2), 151-168.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. and Podsakoff, N. P. (2003), Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S. and Tu, Q. (2008), The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Schaubroeck, J., Cotton, J. L. and Jennings, K. R. (1989), Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10(1), 35-58.
- Semerci, A. B. (2019), Examination of knowledge hiding with conflict, competition and personal values. *International Journal of Conflict Management*, 30(1), 111-131.
- Singh, S. K. (2019), Territoriality, task performance, and workplace deviance: Empirical evidence on role of knowledge hiding. *Journal of Business Research*, 97, 10-19.
- Tan, H. H. and Tan, C. S. (2000), Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Top, M. and Tekingunduz, S. (2018), The effect of organizational justice and trust on job stress in hospital organizations. *Journal of Nursing Scholarship*, 50(5), 558-566.
- Tsai, M. T. and Cheng, N. C. (2012), Understanding knowledge sharing between IT professionals—an integration of social cognitive and social exchange theory. *Behaviour & Information Technology*, 31(11), 1069-1080.
- Tziner, A. and Sharoni, G. (2014), Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35-42.
- Tooranloo, H. S., Ayatollah, A. S. and Alboghobish, S.(2018), Evaluating knowledge management failure factors using intuitionistic Fuzzy FMEA approach. *Knowledge and Information Systems*, 57(1), 183-205.
- Wang, X. and Li, B. (2019), Technostress among university teachers in higher education:

- A study using multidimensional person-environment misfit theory. *Frontiers in Psychology*, 10, 1791.
- Wang, Y., Yu, S. and Xu, T. (2017), A user requirement driven framework for collaborative design knowledge management. *Advanced Engineering Informatics*, 33, 16-28.
- Wixom, B. H. and Watson, H. J. (2001), An Empirical investigation of the factors affecting data warehousing success, *MIS Quarterly*, 25(1), 17-41.
- Wu, D. (2020), Empirical study of knowledge withholding in cyberspace: Integrating protection motivation theory and theory of reasoned behavior. *Computers in Human Behavior*, 105, 106229.
- Yao, Z., Luo, J. and Zhang, X. (2020), Gossip is a fearful thing: The impact of negative workplace gossip on knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, 24(7), 1755-1775.
- Yuan, Y., Yang, L., Cheng, X. and Wei, J. (2020), What is bullying hiding? Exploring antecedents and potential dimension of knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, 25(5), 1146-1169.
- Zion Market Research. (2018). Knowledge Management Market by Offering; by Organization size: Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, and Forecast, 2016 - 2025, <https://www.researchandmarkets.com>

*** 저자소개 ***

· **황 인 호(hwanginho@kookmin.ac.kr)**

중앙대학교 경영학과에서 경영정보시스템 전공으로 박사학위를 취득하였다. 주요 관심사는 정보보안 기술 및 행동, 개인 프라이버시, 기업가정신이다.