

직무소진, 사회적 지원과 지식창출, 공유와의 관계[†]

The Relationship between Job Burnout, Social Support and Knowledge Creation and Sharing

조 윤 형 조선대학교 경상대학 경영학부 조교수 (yhcho@chosun.ac.kr)
문 명 성균관대학교 일반대학원 박사과정 (affablemoon@gmail.com)

ABSTRACT

This paper investigate relationship between job burnout, social support and knowledge creation, sharing. also, social support are moderate on the relationship between job burnout and knowledge creation, sharing. We build up main effect and moderating effect hypothesis. To test hypothesis, survey method are performed. The results are as follows. first, emotional exhaustion and low personal accomplishment have negative effects on knowledge creation, but haven't effect on knowledge sharing. second, social support significant positively impact on knowledge creation and sharing. third, both of supervisor' support and coworker's support partially moderate the relationship between job burnout and knowledge creation, sharing. especially, emotional exhaustion reduce supervisor' support to knowledge creation, sharing and low personal accomplishment reduce co-worker' support to knowledge sharing, which means although job burnout preceded, if employees perceived high level of social support that have buffering effects on the relationships.

Key words: Knowledge Creation, Knowledge Sharing, Social Support(Supervisor' Support, Co-worker' Support), Job Burnout(Emotional Exhaustion, Depersonalization, Low Personal Accomplishment)

1. 서 론

지식은 조직 경쟁력의 주요한 원천으로(김인수, 1999) 지식의 획득, 활용하는 능력이 있는 조직은 지속적인 경쟁우위를 가질 수 있다(Nonaka & Takeuchi, 1995). 따라서 많은 조직들은 지식경영의

확산과 정착을 위해 노력을 기울여 왔다. 지식을 활용한 지식경영은 조직의 생존을 보장하고, 성과를 증진시키고 동시에 조직 내부의 효율성에 기여(Small & Sage, 2005) 하므로 경쟁우위를 가져올 수 있는 지식의 창출과 공유가 이루어져야만 한다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 지식창출은 지식경영 프로세스의 첫 단계임과 동시에 지속적인 가치창출을 위한 핵심적인 활동이며 창출된 지식을 조직구성원들이 공유하고 성공적으로 활용할 수 있어야 한다(설현도, 2010). 조직구성원의 지식창출과 공유는 다른 구성원들의 인지적, 행동적 변화를 일으키고 조직의 업무 프로세스를 개

[†] 본 논문은 2013년도 조선대학교 학술연구비의 지원을 받아 연구되었습니다. 본 논문에 세심하고 귀중한 조언을 주신 익명의 심사위원 분들과 경희대학교 정남호 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

논문접수일: 2013년 9월 17일; 1차수정본 접수일: 2013년 11월 4일; 게재확정일: 2013년 12월 3일

선(Fiol & Lyles, 1985; Garvin, 1993; Senge, 1990)하게 하며 조직구성원들의 실무능력 향상에 도움을 주므로(김인호, 2007) 중요하다는 것을 알 수 있다.

이러한 지식창출과 공유의 중요성을 토대로 지식창출, 공유의 선행요인을 밝히려는 노력이 시도되었다. 특히 지식창출의 선행요소에는 다양한 요소들이 제시되고 있는데 비전과 전략, 최고경영층의 리더십, 조직문화, 평가와 보상, 업무프로세스 차원 뿐만 아니라 학습, 태도 등이 있다(이홍재·차용진, 2006). 또한 지식공유의 선행요소와 관련해서 보면 구조적 특성, 관계적 특성, 그리고 개인특성으로 분류할 수 있으며(설현도, 2006) 이들 특성이 조직의 경쟁력을 강화하고 지식경영의 효과성을 달성한다고 지적하고 있다.

지식창출과 지식공유의 주체는 개인으로(Nonaka & Takeuchi, 1995), 지식경영의 성공여부는 조직구성원들이 지식을 창출하고 공유할 수 있어야 한다. 즉, 조직에서 조직구성원들로 하여금 개인이 가지고 있는 지식을 만들어 내고 또한 지식을 공유할 수 있도록 해야 한다는 것이다(Ryu, Ho & Han, 2003). 지식이전은 지식공유의 핵심적인 활동으로(Verkasolo & Lappalainen, 1998) 지식이전의 행위의 경우 개인들의 다양한 심리적인 변수에 초점을 두고 연구가 진행되었다(이현정·김효근, 2008).

결국 지식창출과 공유는 주어진 여건에서 필요한 지식을 창출하고 자신의 지식을 다른 조직구성원들에게 나누는 상호작용(Liebowitz, 2001)으로 자발적이고 적극적인 지식창출과 지식공유는 조직구성원들에게 달려있음을 알 수 있다. 또한 조직구성원들의 실제적인 활동, 문제해결 과정의 필요 등이 지식창출의 전제(강명희·고진경, 2002)이며 지식창출과 공유는 단순한 정보의 재생산과 교류활동이 아닌 개인의 고차원적인 사고를 통한 탐구학습에서 비롯되기 때문에 이를 극대화하기 위해서는 개인수준에서의 영향요인에 대한 탐색과 이에 다각적으로 접근하려는 노력이 필요하다(백윤정·김은실, 2008)하다.

본 연구는 지식창출과 공유에 영향을 미치는 개인차원의 선행요소 중 직무소진에 초점을 두고 논의를

진행하고자 한다. 국내 여러 연구들에서 개인차원의 선행요소로 개인의 창조성과 개방성(박재린·박재현, 2000), 지식전달자와 지식수혜자의 특성, 개인의 지식습득 능력(강명희·권용선, 2001), 지식공유 인식(설현도, 2006), 학습목표지향성(조운형·최우재, 2011) 등을 제시하고 있다. 그러나 직무소진의 영향력을 규명한 연구는 찾아보기 어렵다. 지식창출과 지식공유에 있어서 직무소진의 영향력은 중요한 의미를 갖는다. 왜냐하면 조직구성원들은 본인의 직무를 수행하게 되고 이러한 직무수행 과정에서 지식창출과 공유가 이루어지기 때문이다. 조직구성원들은 직무순환을 통해 기존 업무 이외에 다른 업무도 경험하게 되는데 업무수행을 위한 다양한 기술을 학습하며(Collins & Smith, 2006) 이러한 학습이 결국 지식으로 이어지므로 지식창출과 공유는 조직구성원들이 수행하는 직무와 밀접하게 연관되어 있어 직무소진이 지식창출과 공유에 영향을 미칠 수 있음을 예상할 수 있다.

또한 본 연구는 직무소진이 지식창출과 공유에 미치는 영향에 있어서 사회적 지원의 역할을 살펴보고자 한다. 조직상황에서 개인들이 직무와 관련된 사항은 자신의 상사, 동료들과도 밀접한 상호관련성이 있다. 조직에서 사회적 지원은 동료와 상사 등에게서 받는 직무와 관련된 정신적, 물질적 지원의 의미로서 관심, 격려 제공의 정서적 지원과 주어진 과업수행과 과업에 따른 문제해결을 도와주는 도구적 지원으로 나누어 볼 수 있다(Cohen & Wills, 1985). 이러한 상사와 동료의 사회적 지원은 직무소진과 밀접하게 관련성이 있다(박경호, 2008; 이동명, 2008; 최용성·최광선, 2000; Cohen & Wills, 1985; Eastburg, Williamson, Gorsuch & Ridley, 1994; Seers, McGee, Serey & Graen, 1983).

사회적 지원은 완충효과(buffering effect) 가설을 통해 조직구성원들의 직무수행에 따르는 정서적 요구의 부정적 영향력을 줄이며(Bakker, Demerouti & Euwema, 2005) 직무탈진 등 직무소진과 관련하여 이에 따른 부정적인 효과를 완충시켜준다는 결과(김민주, 2006; 김상희, 2008; 김원형 외, 2007)를 제시하고

있다. 따라서 직무소진이 지식창출과 지식공유에 미치는 부정적인 영향력을 사회적 지원이 완충시켜 줄 수 있을 것으로 예상된다. 결국 본 연구의 목적은 직무소진이 지식창출과 공유에 미치는 영향력을 살펴보고 이들 사이의 관계에서 사회적 지원의 역할을 규명하는 것을 목적으로 하고 있다. 직무소진을 겪는 조직구성원들에게 지식창출과 공유의 부정적 영향력을 완충하기 위해서는 사회적 지원이 필요하다는 것을 밝히고자 한다.

II. 이론적 배경과 연구가설

1. 지식창출과 지식공유

허문구(2011)도 언급한 바와 같이 지식은 교환(exchange)과 결합(combination)이라는 두 가지 본원적 과정이 필요하다. 지식은 이러한 교환과 결합을 통해 창출되므로(Cohen & Levinthal, 1990; Kogut & Zander, 1992; Leonard-Barton, 1995), 이를 보유한 당사자 간에 교환이 이루어져야 한다. 지식창출¹⁾은 새롭고 유용한 아이디어, 노하우, 절차와 해결책을 만들어 내는 창의적 행위(Oldham & Cummings, 1996)이면서 특정 문제영역의 경험들을 지식으로 전환하는 행위(Awad & Ghaziri, 2004)로도 볼 수 있다. 또한 지식을 획득하고 통합하며 창출하는 개념으로도 볼 수 있다(Natarajan & Shekhar, 2001).

지식경영의 대표적인 학자인 Nonaka(1991, 1995)는

1) 지식창출은 협의적 차원의 지식창출과 광의적 차원의 지식창출로 구분할 수 있다(이홍재·차용진, 2006, p.102). 협의의 지식창출이란 조직 내 지식관리 프로세스의 한 구성요소로 파악되며, 업무수행 및 문제해결과 관련된 새로운 기술이나 노하우를 생성하는 창의적 활동을 의미한다(김 구, 2005; 하미승, 2005; Awad & Ghaziri, 2004; Oldham & Cummings, 1996; Sarvary, 1999). 반면에 광의의 지식창출은 지식창조적 관점에서 지식창출을 바라보는 학자들의 견해(Nonaka, 1991, 1995; Nonaka & Konno, 1998; Ruggles, 1998)로 지식관리 활동을 포괄하는 개념으로 이해될 수 있다. 본 연구에서는 지식창출을 개인 차원의 협의적인 개념으로 보고 논의를 진행하였다.

암묵지와 형식지간의 순환적인 상호 변환과정에 초점을 두고 사회화(socialization), 표출화(externalization), 조합화(combination), 내면화(internalization)를 제시하여 설명하기도 한다. 조직이 발전하기 위해서는 지식창출을 통한 혁신 즉, 지식창출의 결과로 혁신이 되어야 하는데(Krogh, Ichijo, & Nonaka, 2000) 지속적인 지식의 창출은 조직의 경쟁우위 선점과 지속 가능한 발전의 전제조건이며(Leonard & Sensiper, 1998) 궁극적으로 조직의 발전을 가능케 한다는 점에서 중요성을 갖는다.

지식의 창출은 조직구성원들이 기존에 가지고 있던 지식을 서로 공유하고 새롭게 재구성하는 과정에서 이루어지므로 조직이 새로운 지식을 만들어 내거나 외부로부터 새로운 지식을 습득하는 것, 기존의 암묵지나 형식지를 새로운 지식으로 대체하는 것(Alavi & Leidner, 2001; Davenport & Prusak, 1998)으로 보는 것이 타당하다. 특히 개인수준에서 창출된 지식은 사회적 상호작용을 통해 팀 간, 조직 간으로 확장되는 나선형 순환과정(spiral process)을 통해 지속적으로 이루어진다(Nonaka & Takeuchi, 1995).

지식공유는 지식창출과 마찬가지로 기업의 핵심역량 확보를 위한 중요한 프로세스 중 하나이며, 새로운 지식의 창출 역시 구성원들 사이에서 공유된 지식을 기반으로 발생한다(박문수·문형구, 2001). 지식공유의 개념에 대해서는 대상과 내용에 따라 다양하게 정의되기 때문에 학자들 간의 공통적인 합의가 이루어지지 않았지만(박문수·문형구, 2001), 기존연구들은 지식공유를 조직 구성원들이 서로간의 커뮤니케이션을 통해 서로 이해하며 노하우나 경험을 공유하는 것으로써 구성원간의 사회적 상호작용을 통해 한 사람에게서 다른 사람에게, 개인에서 집단으로, 한 집단에서 다른 집단으로 지식이 이전되는 과정으로서 지식이전, 혹은 지식확산과 같은 맥락으로 통용된다(Davenport & Prusak, 1998). 여러 연구들에서 지식의 창출과 공유의 중요성을 지적하고 있는데 지식공유의 활성화로 인해 업무처리 시간의 단축 등 업무에 대한 개선과 개인의 생산성 향상과 업무성과에 대한 확신을 높일

수 있고(Crawford, 1982; Gueutel & Stone, 1984), 개인의 업무 생산성과 효율성의 향상은 조직의 성과 향상에 긍정적 영향을 주게 되므로 궁극적으로 조직의 경쟁우위에도 직접적 영향을 주게 된다(Nonaka & Konno, 1998)는 것이다.

2. 직무소진

직무소진(Job burnout)은 업무와 관련하여 대인 접촉이 잦은 직무들에 종사하는 직무 담당자가 장시간 스트레스적 요인에 노출됨으로서 겪게 되는 부정적인 심리적 현상(Maslach & Schaufeli, 1993), 1970년대 중반, 미국에서 고객 서비스업에 종사하는 조직구성원들의 감정적, 업무로 인한 대인 관계적 스트레스로 인한 부정적 경험을 지칭하는 개념으로 등장하였다. 이후 직무소진은 고객 서비스업뿐만이 아니라 전체 직무로부터 경험하게 되는 직무에 대한 만성적인 대인관계 스트레스에 대한 심리적 증상으로(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), 개념적 정의에 있어서 다소 연구자들간 차이는 있지만 직무를 수행하면서 직장 내·외의 주변 환경으로부터 직무소진을 경험하게 되면 정서적 박탈감과 낮은 성취감을 가져오며 결과적으로 부정적 행동이나 감정을 가지게 되는 결과를 나타낸다는 현상에 동의하고 있다.

직무소진은 단일차원과 다차원의 2가지 관점에서 살펴 볼 수 있다(신강현, 2003). 직무소진이 단일차원의 개념이라는 주장(Pine & Aronson, 1988)은 직무소진이 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 있게 됨으로써 경험하는 생리적, 정서적, 정신적 소진

2) 직무소진은 직무스트레스와는 다른 특성을 지니고 있다. 직무 스트레스는 환경적 조건, 직무 긴장 등 직무 스트레스원(job stressor)에 노출됨으로써 발생하는 조직구성원들의 심리적·생리적·행동적 반응이라고 정의되며 이러한 스트레스를 경험한 사람들은 적응을 통해 정상적인 상태로 복귀 할 수 있지만 직무소진된 조직구성원들은 소진 이전의 상태로 복귀 할 수 있도록 하는 적응 시스템이 작동 할 수 없기 때문에 정상적인 상태로 복귀가 불가능하다(Schaufeli & Enzmann, 1998).

이라는 것이다. 직무소진이 세 가지 서로 다른 유형의 소진인 단일차원의 개념이라는 것이다. 반면 다차원적 관점에서는 직무소진을 과도한 업무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절상태 정도를 일컫는 정서적 소진(emotional exhaustion), 정서적 자원이 소진되어 고객과 업무상황에 대하여 부정적인 인식을 갖거나 부적절한 태도를 보이는 비인격화(depersonalization), 직업에 대하여 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적인 성취에 대해 부정적 감정을 느끼는 정도를 일컫는 개인성취감 감소(low personal accomplishment)라는 세 가지 다른 하위요소로 구분하고 있다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 1997). 비교적 최근에 들어서는 직무소진의 하위요소를 소진(exhaustion), 냉소주의(cynicism), 직업효능감(professional efficacy)의 감소로 구분하기도 한다(Maslach et al., 2001).

3. 직무소진과 지식창출, 지식공유와의 관계

지식창출, 지식공유와 직무소진과의 관련성에 있어서 사회인지이론에서 보면 지식공유는 무엇보다도 사람에게 의존하기 때문에 지식을 공유하려는 개인의 정서적, 심리적인 상태에 영향을 받게 되고 지식공유를 위해 조직구성원들이 많은 관심을 가지고 관여하느냐에 따라 최종성과가 다르게 나타난다(허명숙·천면중, 2007). 지식공유와 관련해서 보면 지식공유에 영향을 미치는 것은 개인적 요인으로 정보·지식의 제공자와 수혜자의 특성(설현도, 2006)이라는 점을 봤을 때에도 직무소진과 지식창출, 지식공유의 관련성을 살펴볼 수 있다. 직무소진은 조직 구성원들의 정신 건강과 신체 건강 등 직업 건강을 측정하는 데 있어 중요한 역할을 하며(박형인·남숙경·양은주, 2011), 직무소진을 경험한 조직구성원들은 직무만족과 직무몰입도가 현저히 떨어지는 경향을 보이게 된다. 이직의도 및 결근율의 증가와 낮은 직무 열의 등 조직 생산성의 저하와 조직성과에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직시민행동이나 혁신추구 등 자발적 차원의 역할 외 성과

를 감소시킬 수 있다(김영조 · 한주희, 2008; 박상언, 2009; Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Bakker, 2004). 결국 직무소진은 조직구성원들로 하여금 낮은 생산성과 작업 유효성을 저하시키고 이직의도를 높이며 조직 전체의 직무성과를 감소시키는 결정적인 요인이 된다는 것을 알 수 있다. 직무 이외에 정서적 차원에서 우울, 불안 등을 야기 시키기도 한다(Schaufeli & Buunk, 2003).

직무로 인한 심리적 소진은 조직의 유효성 감소에 결정적인 역할을 수행하는데(Caplan & Jones, 1975), 직무수행과정에서 일상화된 업무압박, 직무 불안정, 경쟁과 갈등, 경제적 문제 등으로 인한 스트레스가 작업자들의 과로, 비효율적인 의사결정, 직무기대의 불충족 등으로 이어지고 있다(Slocum & Hellriegel, 2011). 또한 심리적, 정서적 소진, 개인성취감 감소, 비인간화 등 직무소진이 더욱 심화된다(이철기 · 이동진, 2012).

직무소진으로 인한 감정적인 상태에 저항하기 위해 조직구성원들은 자신의 주변 사람들 또는 상황을 직면하는 과정에서 심리적인 거리를 두는 비인격적 태도를 취하게 된다. 또한 업무와 관련된 개인의 성취감이 결여되고 직무에 있어서는 효율성과 효과성의 감소로 인해 경험하게 되는 소진현상은 조직 내 구성원으로서 개인의 업무와 관련된 성공 자신감의 저하로 이어진다(Cordes, Dougherty & Blum, 1997). 이러한 개인성취감의 감소는 결국 개인에게는 직무불만족을 야기 시키고 조직에는 조직참여율 저하라는 부정적 결과를 초래함으로써 조직차원에서의 소진의 해로운 영향이 나타나게 된다(Brewer & Clippard, 2001).

지속적이고 과도한 업무부담의 결과로 직무소진이 나타나는 조직구성원들은 정서고갈을 상태 뿐만 아니라 스스로 타인으로부터 심리적인 거리감을 유지하게 되는 비인격화 현상이 나타나며 결국 자신의 태도와 조직의 요구가 일치하지 않음을 인식하게 된다. 또한 자신의 능력에 문제가 있다고 인지하게 되는 개인성취감이 저하된다(Maslach, 1982; Cordes & Dougherty, 1993). 직무소진의 하위변수들과 지식창출,

지식공유와의 관련성을 살펴보면 정서적 고갈의 경우 역할관련 스트레스의 향상을 통해 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 관심과 열정을 잃게 된다(최가영 · 김운주, 2000). 따라서 지식창출과 공유와 같이 업무수행에서 필요한 과정상에서의 행동 역시 의미 없다는 생각과 더불어 관심을 기울이지 않을 것임을 알 수 있다. 또한 비인격화 수준이 높은 조직구성원들은 직무수행에서 필요한 문제 해결과 욕구 충족을 위해 몰입하기 보다는 공식적인 절차를 우선으로 여기고 독선적인 행동을 할 여지가 높다(Maslach, 1982). 따라서 공식적인 절차에서의 직무수행이 반복적으로 이어지므로 새로운 아이디어 등 지식창출과 공유에 대한 노력을 기울이지 않을 것임을 알 수 있다.

마지막으로 성취감은 여러 직무에 대한 기대를 충족시키고 직무수행에 필요한 새로운 것을 찾아내고 이를 동료들과 공유할 때 강화된다. 조직구성원들이 개인성취감 감소를 경험하게 되면 직무성취 욕구의 저하뿐만 아니라 직무를 제대로 완결하고 더불어 이를 더욱 발전시키기 위해 직무에 따르는 프로세스 및 방법 등을 새롭게 개선하려는 의지 역시 감소된다(Maslach, 1982). 결국 개인성취감 감소가 조직의 지식창출과 공유에 부정적인 영향력을 미칠 수 있다는 것을 알 수 있다. 이와 같이 직무소진은 조직구성원들로 하여금 지식의 창출과 공유활동에 부정적인 영향력을 보일 수 있으며 비록 조직 내에서 새로운 지식이 창출된다 하더라도 이를 원활하게 공유하려는 노력을 기대하기 어려울 것이다. 결과적으로 이와 같은 논의를 통해 직무소진이 지식창출과 지식공유에 부정적인 영향력을 보일 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 직무소진은 지식창출에 부정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무소진은 지식공유에 부정적 영향을 미칠 것이다.

4. 사회적 지원

사회적 지원은 조직 내부의 상사나 동료 그리고 조직 외부의 가족, 친구 등과의 사회적 관계에서 심리적, 물질적 및 정보적인 차원의 도움을 받는 것을 의미하며(Cohen & Wills, 1985), 문제에 대한 지킴 제공, 정서적 지원 제공, 행위에 대한 피드백 제공을 통해 개인의 적용 능력을 증진시킴과 동시에 스트레스에 효과적으로 대처할 수 있게 하는 등 구성원의 심리적 안녕에 긍정적인 영향을 미친다(Caplan & Killiea, 1976; Cohen & Wills, 1985). 따라서 사회적 지원은 상대와의 친밀한 교류를 통해 고양되는 자존감을 통해 스트레스에 대한 대처능력을 긍정적으로 인식하게 됨으로써 스트레스로 인한 부정적 효과를 줄여주는 정서적 차원의 지원과 정보제공, 조언, 해결 대안 제시를 통해 문제 상황에 효과적으로 대처하게 해 주는 정보적 차원의 지원과 물질 자원 제공, 필요한 서비스의 제공 등 문제해결에 도움이 되는 자원을 제공하는 도구적 지원으로 나누어 볼 수 있다(Beehr, 1985).

사회적 지원은 사회적 교환이론(Blau, 1964)에 이론적 기초를 두고 있는데 개인으로 하여금 긍정적인 감정을 형성할 수 있도록 하고, 삶의 상황에 대한 예측 가능성 및 안정성을 제공해주고, 자신의 가치를 긍정적으로 인식하게 해줌으로써 심리적 및 신체적 안녕에 긍정적 영향을 미칠 수 있다(김영조·이유진, 2012). 사회적 지원 중 상사지원에 있어서 조직에서 하급자들은 상사로부터 조직의 목표나 전략 등에 관한 정보를 얻고, 자신들이 수행한 업무에 대해 피드백과 격려를 받기를 원한다. 또한 상사가 자신의 조직 내·외부의 문제를 해결하는데 도움을 주고 자신들이 달성하고자 하는 목적을 이룰 수 있도록 지원해 주기를 원하는데(House, 1981), 이와 같은 지원은 상사가 자신들의 복리에 관심을 갖고 그에 필요한 도구적 정서적 지원을 제공한다면 부하들은 직무와 작업 환경에 대해 보다 적극적인 자세로 임하면서 보다 많은 노력을 기울이게 되기 때문에 부하의 동기 직무만족 업무성과 등에 긍정적인 영향을 미치게 된다(Babin & Boles, 1996).

또한 동료지원은 교육훈련 과정을 통해서 얻은 새로운 지식·기술 등에 대해 동료들이 관심을 가지고 이를 업무상황에 적용하는데 있어서 지지하고 격려해주는 정도에 대한 인식의 정도를 의미한다. 동료의 지원에는 주위의 동료가 교육에서 배운 지식과 기술을 적용할 수 있는 기회를 잘 마련해 주고, 새로운 기술을 적용하는 것을 격려해 주고 어려움에 직면 했을 때 도와주고 새로운 기술을 잘 적용 했을 때 인정을 표시해 주는 것(Holton, 1996)과 직무에 관한 불만족을 느끼는 조직구성원들에게 동료가 제공하는 관심, 대화, 필요한 정보제공 등 불만족을 발생시키는 원인을 개선하는데 제공되는 동료의 피드백과 도움 등이 해당된다(Withey & Cooperm, 1989). 동료의 이야기를 듣고 관심을 표현하는 피드백의 형태의 정서적 지원과 보다 적극적으로 필요한 자료나 정보를 찾아서 공유하고 전문적 조언을 제공하는 도움의 형태인 도구적 지원으로 구분될 수 있다.

5. 사회적 지원과 지식창출, 지식공유와의 관계

사회적 지원은 조직의 성과에 의미 있는 영향력을 보이는 중요한 요소이다. 특히 조직구성원들의 질병관리(김의철 외, 2005) 뿐만 아니라 직무만족(고종욱·염영희, 2003), 조직몰입(고종욱·염영희, 2003; 문정희 외, 2004), 이중몰입(박종혁·김상호, 2007) 등에 직접적인 영향력을 보인다고 밝히고 있어 이를 통해 사회적 지원이 조직구성원들의 직무와 조직에 대한 긍정적인 태도와 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다. 조직에서의 사회적 지원은 상사와 동료의 지원으로 조직이 자신에게 몰입하고 지원해준다는 인식의 의미(Yoon & Lim, 1999)를 가지며 조직구성원들의 업무를 이해하고 다양한 정신적, 물질적 도움을 주게 된다(Ray & Miller, 1994). 따라서 조직구성원들이 상사, 동료로부터 지원을 받고 있다고 인식할수록 높은 수준의 직무몰입, 혁신성향을 기대할 수 있게 된다.

이러한 사회적 지원은 지식창출과 지식공유에 긍정

정인 영향력을 보일 것으로 예상된다. 사회적 지원은 사회적 자본으로서의 신뢰를 유발하게 되고(박혜원 · 문형구, 2006), 신뢰는 사회적 관계를 통해 새로운 지식에서의 접근이나 활용을 가능하게 함과 동시에 지식의 교환과 결합이 만들어내는 가치에 대한 기대와 동기에 영향을 미침으로서 지식의 교환과 결합을 촉진시키는 촉매제 역할을 한다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 또한 사회적 상호작용은 지식에 대한 인식과 평가를 가능하게 함으로써 정보와 지식의 교환 및 처리와 관련된 일련의 프로세스에 순기능을 하며(Yli-Renko, Autio & Sapienza, 2001), 조직 내 공식 · 비공식적 연결 관계와 접촉의 빈도 등 다양한 지식의 교환이 발생하도록 함으로써, 지식창출에 긍정적 영향을 미치게 된다(허문구, 2011). 이와 같은 논의를 토대로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 사회적 지원은 지식창출에 긍정적인 영향력을 미칠 것이다.

가설 4. 사회적 지원은 지식공유에 긍정적인 영향력을 미칠 것이다.

6. 사회적 지원의 조절효과

사회적 지원은 개인의 심리적 및 신체적 건강에 직접적으로 영향을 미친다는 주효과 가설(main effect hypothesis)과 사회적 지원을 통해 스트레스 요인이 개인의 심리적 및 신체적 건강에 미치는 부정적 효과가 완화될 수 있다는 완충효과 가설의 두 가지 관점에서 연구가 이루어져 왔다(Cohen & Wills, 1985). 사회적 지원은 각종 스트레스와 긴장을 완화, 경감시키는데 효과가 있는 것으로 인정되어 왔으며(Belicki & Woolcott, 1996; Eastburg et al, 1994), 직무로 인한 스트레스가 높은 상황에서 상사의 지원을 많이 받는 조직구성원들은 그렇지 않은 조직구성원들에 비해 스트레스로 야기되는 부정적 영향력이 감소하는 것으로 나타났다(Babin & Boles, 1996). 직무소진이 지식창출과 지식공유에 미치는 영향력에 있어서 사회적 지원

은 완충역할을 수행할 것이다. 직무소진과 사회적 지원은 상호 밀접한 관련성을 갖는데(박경호, 2008; 이동명, 2008) 상사의 지원은 일반적인 업무과부하 상황에서 직무담당자를 가장 효과적으로 도와줄 수 있는 요인으로 직무요구로 인한 소진을 경감시켜줄 수 있다(박상언 · 김민용, 2006). 또한 스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 사회적 지원의 수준이 낮은 경우 스트레스 요인이 직무소진에 미치는 영향이 큰 반면, 사회적 지원의 수준이 높은 경우, 그 정도가 완화된다(Cohen & Wills, 1985). 이와 같은 논의를 통해서 봤을 때 직무소진이 지식창출과 공유에 미치는 영향력에 있어서 사회적 지원이 이를 완충하는 역할을 수행할 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 사회적 지원은 직무소진과 지식창출과의 관계를 조절할 것이다. 즉, 사회적 지원수준이 높은 경우에 직무소진이 지식창출에 미치는 부정적 영향력은 사회적 지원수준이 낮은 경우에 비해 더욱 줄어들 것이다.

가설 6. 사회적 지원은 직무소진과 지식공유와의 관계를 조절할 것이다. 즉, 사회적 지원수준이 높은 경우에 직무소진이 지식공유에 미치는 부정적 영향력은 사회적 지원수준이 낮은 경우에 비해 더욱 줄어들 것이다.

III. 연구방법

1. 조사방법과 표본구성

본 연구는 일반기업과 정부출연 연구기관 등 20개 조직에 근무하고 있는 조직구성원들을 대상으로 하였으며 설문을 통한 분석으로 연구가설을 검증하였다. 일반기업은 제조업을 중심으로 하였으며 상시종업원 수 300인 미만의 비교적 적은 규모의 기업들을 대상으로 하였다. 정부출연 연구기관은 한국원자력연구원을 포함하여 과학기술 분야 정부출연연구기관 등의

[표 1] 인구통계분석 결과표

구 분		빈도	유효%
성별	남성	105	63.6
	여성	60	36.4
연령	30대 이하	142	86.7
	40대 이상	22	13.3
근속년수	10년 이하	139	90.1
	11년 이상	16	9.9
학력	대졸 미만	36	21.8
	대졸 이상	129	78.1
담당업무	인사/생산/마케팅/재무	76	47.2
	연구/개발	85	52.8
직급	사원, 대리급	149	90.3
	과장 이상	16	9.7

주) 빈도수의 합과 설문 응답자 총 숫자인 165명과의 차이는 결측 값임.

설립, 운영 및 육성에 관한 법률을 법적 근거로 하여 설립된 기관을 대상으로 하였다. 설문을 위한 표본의 설정은 임의표본방식을 통해 이루어졌고 설문지의 수거와 배포는 직접 기업과 기관을 방문하여 배포하고 수거하였으며 2012년 8월 20일부터 10월 20일까지 2개월에 걸쳐서 이루어졌다. 설문은 총 300부가 배포되었으며, 184부를 수거하였다(수거율: 61.3%). 인사 담당자에게 사전허락을 받고 직접 방문하여 수거하였기 때문에 비교적 높은 수거율을 보였다. 수거된 설문지 중 하나의 응답만을 계속 한 경우, 많은 문항에 응답하지 않은 경우 등 무성의하다고 판단된 19부(6.3%)를 제외한 165부(55%)를 본 조사의 분석에 이용하였다. 응답자의 인구통계 결과는 [표 1]에 제시되어 있다.

먼저 성별분포에 있어서 여성이 60명(36.4%), 남성이 105명(63.6%)로 남성의 비율이 여성에 비해 높은 것으로 나타나고 있다. 연령별로 살펴보면 30대 이하가 142명(86.7%), 40대 이상 22명(13.3%)로 응답자의 대다수가 2-30대로 구성되어 있다. 평균 연령은 32.1세이다. 근속년수별 분포를 살펴보면 10년 이하가 139명(90.1%), 10년 이상이 16명(9.9%)로 나타났다. 학력별 분포에 있어서 129명(78.1%)이 대졸이상인 것으로 나타났다. 담당업무별 분포를 살펴보면, 인사/총무 16명(9.9%), 생산/제조 14명(8.7%), 영업/마케팅 33명(20.5%), 회계/재무 13명(8.1%), 연구/개발(R&D) 85명(52.8%)으로 나타나고 있다. 직급별 분포에 있어서 사

원, 대리 등이 149명(90.3%)로 응답자의 대다수를 차지하고 있었다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구의 연구변수들은 사회적 지원인 상사지원과 동료지원, 직무소진인 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 감소³⁾ 그리고 지식창출, 지식공유로 구분되는데, 리커트 5점 척도를 활용하여 ‘전혀 아니다’에 1점, ‘매우 그렇다’에 5점을 주어 측정하였다. 인구통계 변수는 명목 척도 등으로 측정하였다. 본 연구에서 설정한 연구변수들의 정의와 측정을 위한 대표적 설문문항은 다음과 같다.

먼저 직무소진은 업무에 지쳐서 더 이상의 노력을 할 수 없는 상태로, 지쳐서 기력이 소진되어 직무에

3) 개인성취감은 개인의 특성을 반영하므로 정서적 고갈, 비인격화와는 다르다는 관점도 존재하며(Cordes & Dougherty, 1993), 감정고갈과 비인격화만을 직무소진의 하위 요소로 보기도 한다(Lee & Ashforth, 1996; Cordes & Dougherty, 1993; Leiter, 1993; Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). 정서적 고갈과 비인격화는 높은 상관관계를 보이는 반면에 개인성취감 감소와는 낮은 상관관계가 나타나고 있다는 지적도 존재한다(Lee & Ashforth, 1996). 그러나 직무소진은 성취감을 포함하여 보는 것이 타당하다는 주장(Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 1997)을 반영하여 본 연구에서는 개인성취감 감소를 포함하여 직무소진의 영향력을 살펴보았다.

대한 애착이 상실되었으며(Perlman & Hartman, 1982), 환경으로 인한 정서적 부담에 장기 노출된 구성원이 겪는 생리적, 정서적 그리고 정신적인 고갈 상태를 말한다(Pine & Aronson, 1988). 직무소진의 측정에는 Maslach(1982)와 신강현(2003)의 연구를 기반으로 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다. 주요 설문 문항은 '내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다', '현재 맡은 업무를 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다', '나는 업무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결 할 수 있다(Reverse)' 등 총 13문항이며 정서적 고갈 4문항, 비인격화 4문항, 개인성취감 감소 5문항으로 구성하였다.

사회적 지원에 있어서 상사지원과 동료지원은 조직 구성원들이 업무를 수행하는 과정에서 상사와 동료가 자신의 업무수행에 가지고 있는 관심의 정도와 업무수행을 위해 필요한 도움을 주는가에 대해 조직구성원들 스스로가 지각하는 정도를 의미한다(Greenhouse, Parasurama & Wormley, 1990).

상사지원의 측정은 Michigan organization assessment package(1975) Module 6의 Supervisory Behavior의 5문항, 동료지원의 측정은 Ducharme & Marin(2002)이 제시한 5문항을 활용하였으며 '나의 직속상사는 업무와 관련된 문제가 발생하였을 경우 해결할 수 있도록 도움을 준다', '나의 직장동료는 내가 결근했을 경우 업무상 나의 빈자리를 채워 줄 수 있을 것이다' 등 각각 5문항 씩 총 10문항으로 구성하였다.

지식창출은 지식 파악, 지식 획득, 지식 개발 등을 통하여 지식을 만들어 내고 형상화 하는 것을 의미한다(김선아·김영걸, 2000). 지식창출은 지식의 저장, 전파, 적용 등 다른 지식행동과 독립적인 개념으로 정의될 수 있다(Ruggles, 1998; Alavi & Leidner, 2001). 지식창출의 측정은 이정호·김영걸·김민용(2006)의 연구를 기반으로 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다. 주요 설문문항은 '나는 업무수행에 필요한 지식의 획득, 창출을 위해서 충분한 시간을 투자한다' 등 5문항을 활용하였다. 지식공유는 집단성과에 영향을 주기 위한 상호 간의 과정(Nelson & Coopridge, 1996)으로 지식을

공유하기 위해 노력하는 정도의 의미를 갖는다. 지식공유의 측정은 이정호 등(2006)의 연구를 기반으로 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다. '나는 업무수행 과정에서 작성 또는 입수한 각종 지식(자료, 문서)을 공유하기 위해 노력한다' 등 5문항을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 변수의 타당성

본 연구에서 측정하고자 하는 개념이 측정도구에 의해 얼마나 정확하게 측정되었는지를 나타내는 타당도를 알아보기 위해 Lisrel 8.3(Jöreskog & Sörbom, 1993)을 활용하여 확정적요인분석을 실시하였으며 [표 2]에 제시되어 있다. 확정적요인분석을 실시하였을 경우 모델적합도의 판단기준은 카이제곱(χ^2), GFI, AGFI, NFI, NNFI, RMR, RMSEA 등이다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 모델의 적합도가 높은 수치는 카이제곱(χ^2)과 자유도의 비율이 5:1 이내 (Medsker, Williams & Holahan, 1994), RMSEA는 .08이하(Brown & Cudeck, 1989) 그 외의 여러 지표들(GFI, AGFI, NFI, NNFI 등)은 .8대 후반 이상이다(Mulaik, James, Alstine, Lind & Stilwell, 1989).

적합도에 있어서 모든 지표를 살펴보는 것 보다는 NNFI, CFI, RMSEA가 표본의 크기 등에 있어서 영향력을 덜 받는 등 바람직한 적합도 기준을 대체로 만족시키므로 이들 3가지 지표를 기준으로 하여 판단해야 한다(홍세희, 2000). [표 2]와 같이 적재치의 값들은 모두 높은 편으로 나타났으며 주요 결과 지표들은 $\chi^2=1,669.09(df:539)$, NNFI=.89, CFI=.90 그리고 RMSEA=.12로 나타났다. 기준으로 제시된 모델적합도 수치들이 대체로 충족시키는 것으로 나타났지만 RMSEA는 다소 충족하지 못하고 있다. 지식창출에 있어서 하나의 문항의 적재치가 낮게 나타나고 있어 이를 제거하여 분석하였다. 각 항목의 요인 적재값이 .5 이상으로 나타나고 있어 보통 기준으로 제시되는 .4 이상을 넘고 있어 기준을 충족하고 있는 것으로 나타

[표 2] 확정적 요인분석 결과

항목	사회적 지원		직무소진			지식창출	지식공유	직무소진
	상사지원	동료지원	정서적 고갈	비인격화	개인성취감 감소			
SS1	.73							
SS2	.87							
SS3	.87							
SS4	.78							
SS5	.58							
SS6	.73							
SS7	.71							
CS1		.56						
CS2		.73						
CS3		.68						
CS4		.85						
CS5		.90						
CS6		.84						
JBA1			.57					
JBA2			.65					
JBA3			.83					
JBA4			.86					
JBB1				.70				
JBB2				.80				
JBB3				.92				
JBB4				.70				
JBC1					.71			
JBC2					.76			
JBC3					.71			
JBC4					.84			
JBC5					.73			
KC1						.60		
KC2						.84		
KC3						.82		
KC4						.91		
KS1							.85	
KS2							.73	
KS3							.82	
KS4							.80	
KS5							.77	
정서적고갈								.70
비인격화								.71
성취감 감소								.41

주) Completely Standardized Solution 결과

났다. 또한 직무소진과 같은 다차원 개념은 2차 확정적요인분석을 실시할 필요가 있어 2차 확정적요인분석을 실시하였으며 분석결과 적합도 관련지표 역시 충족하고 있으며 요인 적재 값은 기준으로 제시되고 있는 .4 이상을 넘는 것으로 나타났다.

본 연구는 설문지 응답원이 동일하기 때문에 동일방법편의가 발생할 수 있는 여지가 있다. 동일방법편의의 가능성을 확인하기 위해 Harman(1976)의 일요인 검증(single factor test) 기법을 사용하였다.

Harman(1976)에 따르면 만약 동일방법편의가 특정 연구에서 심각하게 발생하고 있다면 변수들을 측정하는 문항들이 요인분석 결과 한 요인으로 수렴되거나, 독립변수와 종속변수의 공변량의 대부분을 설명하는 하나의 일반적인 요인(general factor)이 도출된다고 지적하고 있다. 분석결과 고유값 1 이상의 변수가 7개로 도출되었으며 이 중 전체 분산에 대하여 가장 큰 설명력을 가지는 요인은 18%를 설명하고 있다. 변수 전체는 전체 분산 값의 72%를 설명하는 것으로 나타

나 동일방법편의가 본 연구의 결과를 훼손할 정도로 크게 영향을 미치지 않는다고 판단할 수 있다.

2. 변수의 기술통계량, 신뢰도 및 상관관계

확정적 요인분석 결과를 통해 확정된 문항을 기초로 하여 각 변수들의 평균과 표준편차를 살펴보았다. 복합개념 신뢰성(composite construct reliability) 검증을 위해 Cronbach' α값과 추출된 평균분산(AVE: average variance extracted)을 계산하였다. 또한 변수들 간 상관관계 역시 살펴보았다. 먼저 변수의 평균값을 살펴보면 직무소진의 하위요소인 정서적 고갈이 3.058, 비인격화 2.469, 개인성취감 감소 2.369로 나타나고 있어 정서적 고갈이 비인격화와 개인성취감 감소에 비해 더 높게 나타나고 있었다. 표본으로 설정된 조직구성원들은 직무소진에 있어서 정서적 고갈을 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

사회적 지원의 경우 상사지원(3.615)보다 동료지원(3.810)이 높게 나타나고 있어 상사 보다는 동료로부터 지원받고 있다고 인식하는 것으로 나타났다. 지식창출(3.202), 지식공유(3.396)는 3.2 정도의 수준을 보이고 있었다. Cronbach' α값을 보면 일반적으로 α계수가 .6 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있는데 (채서일, 1997) 모든 변수들이 .7 이상의 높은 값을 보

이고 있어 신뢰도를 확보하고 있다고 볼 수 있다. 또한 추출된 평균 분산의 경우 .5 이상을 보이고 있다. 따라서 본 연구에서 활용되는 측정 항목이 수렴 타당성의 조건을 만족하고 있다는 것을 알 수 있다.

변수들 간의 상관관계를 살펴보면 직무소진에 있어서 정서적 고갈과 비인격화는 상사지원, 동료지원, 지식창출, 지식공유와 유의미한 상관관계가 나타나지 않았는데 다만 관련변수들 간의 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 개인성취감 감소는 상사지원($r=-.476, p<.001$), 동료지원($r=-.335, p<.001$), 지식창출($r=-.400, p<.001$), 지식공유($r=-.349, p<.001$)와 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다. 상사지원은 지식창출($r=.558, p<.001$), 지식공유($r=.638, p<.001$)와 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며 동료지원 역시 지식창출($r=.501, p<.001$), 지식공유($r=.573, p<.001$)와 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 정서적 고갈과 비인격화는 유의미한 정(+)의 상관관계를 나타내고 있는($r=.499, p<.001$) 반면에 개인성취감 감소와는 유의미한 상관관계가 나타나지 않고 있다.

3. 연구가설의 검증

연구가설의 검증을 위해 지식창출과 지식공유를 종속변수로 설정하였고, 직무소진인 정서적 고갈, 비인

[표 3] 변수들의 기술통계량, 신뢰도 및 상관관계

구 분	평균	표준 편차	CR	AVE	1	2	3	4	5	6
1. 정서적 고갈	3.058	.867	.798	.54	1.000					
2. 비인격화	2.469	.900	.839	.62	.499 ***	1.000				
3. 개인성취감 감소	2.369	.744	.846	.56	.059	.095	1.000			
4. 상사지원	3.615	.804	.909	.58	-.040	-.134 *	-.476 ***	1.000		
5. 동료지원	3.810	.829	.897	.59	-.094	-.013	-.335 ***	.641 ***	1.000	
6. 지식창출	3.202	.588	.880	.64	-.039	.097	-.400 ***	.558 ***	.501 ***	1.000
7. 지식공유	3.396	.894	.897	.63	-.102	-.055	-.349 ***	.638 ***	.573 ***	.730 ***

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001, 2-tailed test

[표 4] 지식창출과 지식공유에 미치는 영향에 관한 계층적 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	지식창출				지식공유	
		M1	M2	M3	M4	M5	M6
통제변수							
성별		-.028	-.166*	-.174*	.054	-.087	-.086
근속연수		.109	.158*	.151*	-.068	.047	.057
최종학력		.082	.132	.042	.073	-.017	.019
담당업무		.074	.115	.057	.075	.062	.028
직급		-.057	.199	-.045	-.091	-.082	-.120
업종		-.013	.188	.061	-.051	.033	.022
연구변수							
정서적 고갈			-.156*	-.107		-.117	-.049
비인격화			.256**	.233**		.093	.011
개인성취감 감소			-.132†	-.160*		-.053	-.074
상사지원			.427***	.454***		.450***	.463***
동료지원			.200*	.151†		.266**	.239**
상호작용항							
정서적 고갈×상사지원				-.229*			-.307**
비인격화×상사지원				.182			.130
개인성취감 감소×상사지원				-.104			.126
정서적 고갈×동료지원				.250*			.272*
비인격화×동료지원				-.231*			-.104
개인성취감 감소×동료지원				.036			-.260*
F value		.531	10.496***	7.516***	.777	12.620***	9.526***
R ²		.02	.430	.465	.029	.476	.524
ΔR ²			.428	.025		.447	.048

주1) † : p<.10, * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속연수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미(dummy) 처리하였음(성별: 남성 1 여성 0, 최종학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 연구/개발 1 연구/개발 외 0, 직급: 과장이상 1 사원/대리 0, 업종: 일반기업 1 정부출연 연구기관 0)

격화, 개인성취감 감소를 독립변수로, 상사지원과 동료지원인 사회적 지원을 조절변수로 설정하여 3단계의 계층적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 4]에 제시되어 있다. 먼저 1단계로 인구통계 변수들인 성별, 연령, 근속연수, 최종학력 등을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다. 2단계로 1단계 회귀식에 추가로 정서적 고갈과 비인격화, 개인성취감 감소, 상사지원 그리고 동료지원을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 3단계로 조절효과를 검증하기 위해 2단계의 변수에 상호작용 효과의 변수를 센터링(정서적 고갈-정서적 고갈 mean × 상사지원-상사지원 mean 등)하여 곱의 상호작용항(interaction) 6개를 추가하여 회귀분석을 실시하였다.

조절변수의 영향력에 있어서 상호작용항을 추가한 모델의 R²와 ΔR²가 유의하지 않으면 상호작용 효과는 없는 것으로 하였으며 설명력 증가가 유의한가를 알아보기 위한 검증을 실시하였다(Kelinger, 1986). 상호작용항을 센터링한 이유는 상호작용 변수를 '독립변수×조절변수'로 설정하였을 경우에 발생하는 다중공선성 문제를 해결하기 위해서이다. 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 1단계에서 인구통계 변수들의 영향력을 살펴보면 변수들 전체가 지식창출과 지식공유에 유의미한 영향력을 보이지 못하는 것으로 나타났다. 2단계에서 연구변수들의 영향력을 보면 지식창출과 관련하여 정서적 고갈(beta=-.156, p<.05)과 개인성취감 감소(beta=-.132, p<.10)가 지식창출을 감소시

키는 것으로 나타났다. 반면에 비인격화는 지식창출을 증가시키는 것으로 나타났다(beta=.256, $p < .01$). 한편 상사지원과 동료지원은 지식창출에 유의미한 긍정적 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.427, $p < .001$; beta=.200, $p < .05$). 다음으로 지식공유와 관련하여 정서적 고갈, 비인격화 그리고 개인성취감 감소가 유의미한 영향력이 나타나고 있지 않는 반면에 상사지원과 동료지원은 지식공유에 유의미한 긍정적인 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.459, $p < .001$; beta=.266, $p < .01$).

3단계에서 상호작용항을 포함시켜 변수들의 영향력을 살펴본 결과 지식창출, 지식공유 모두 R^2 가 통계적으로 유의미하며 ΔR^2 역시 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의미한 값을 보이고 있다($F = 6.60$; $F = 8.55$). 지식창출에 있어서는 정서적 고갈과 상사지원의 상호작용항(beta=-.229, $p < .05$), 정서적 고갈과 동료지원의 상호작용항(beta=-.250, $p < .05$), 비인격화와 동료지원의 상호작용항(beta=-.231, $p < .05$)이 유의미한 것으로 나타나고 있는데 상사지원과 동료지원 수준이 높은 경우가 낮은 경우보다 정서적 고갈과 비인격화가 지식창출에 미치는 부정적 영향력을 감소시키고 있음을 알 수 있다. 반면에 동료지원의 경우는 오히려 동료지원이 낮은 경우가 높은 경우보다 더 의미 있는 것으로 나타났다.

지식공유에 있어서 정서적 고갈과 상사지원의 상호작용항(beta=-.307, $p < .01$), 개인성취감 감소와 동료지원의 상호작용항(beta=-.260, $p < .05$), 정서적 고갈과 동료지원의 상호작용항(beta=.272, $p < .05$)이 유의미한 것으로 나타났다. 상사지원이 높은 경우에는 낮은 경우에 비해 정서적 고갈이 지식공유에 미치는 부정적 영향력을 줄이는 것으로 나타났다. 동료지원의 경우는 지식창출과 동일하게 상호작용항의 방향성이 달리 나타나고 있는데 동료지원이 높은 경우는 동료지원이 낮은 경우에 비해 개인적 성취감 감소가 지식공유에 미치는 부정적 영향력은 줄이고 있지만, 정서적 고갈에서는 정서적 고갈이 지식공유에 미치는 부정적 영향력은 줄이지 못하는 것으로 나타났다. 이상과 같은

직무소진이 지식창출과 공유에 미치는 영향에 관한 분석결과를 토대로 하여 구체적인 논의와 연구의 시사점은 결론 부분에서 제시하고자 한다⁴⁾.

V. 결론 및 시사점

1. 연구결과와 논의, 시사점

본 연구의 목적은 직무소진이 지식창출과 지식공유에 미치는 영향력을 살펴보고 직무소진이 지식창출과 지식공유에 미치는 영향력에 있어서 사회적 지원의 조절역할을 규명하는 것에 있다. 사회적 지원 수준이 높은 경우에는 직무소진이 지식창출, 지식공유에 미치는 부정적 영향력을 완충시킬 수 있다는 것이다. 결국 조직은 조직구성원들의 직무소진을 줄여야 하는 노력과 더불어 사회적 지원을 강화하는 것이 지식경영에 근간이 되는 지식창출과 지식공유를 촉진하게 된다는 점을 밝히고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하고 결과에 따른 의미들을 해석해 보면 다음과 같다. 첫째, 정서적 고갈과 개인성취감의 감소는 지식창출을 감소시키는 것으로 나타났다. 그러나 지식공유에는 유의미한 영향력이 나타나지 않았다. 직무소진은 직무성과를 감소시키는 결정적인 요인으로(Wright & Cropanzano, 1998) 직무소진을 경험한 조직구성원들은 업무수행에 대한 에너지와 목표의식을 상실하고, 냉담과 무관심의 증가로 인해 업

4) 상호작용의 관계를 좀 더 자세히 살펴보기 위해 사회적 지원을 높게 지각하는 집단과 낮게 지각하는 집단을 구분하여 분석을 실시하였다. 상사지원과 동료지원이 평균보다 표준편차 1단위 이상 높거나 낮은 두 집단을 대상으로(M+1SD; M-1SD)하여 직무소진과 지식창출, 지식공유와의 관계를 비교하였다. 비교결과 상사지원, 동료지원이 높은 집단에서는 직무소진이 높으면 지식창출과 지식공유가 낮아지는 정도가 상사지원, 동료지원이 낮은 집단보다 완만한 기울기를 보이고 있어 완충하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 정서적 고갈과 동료지원의 상호작용에 있어서는 동료지원이 낮은 집단이 완만한 기울기를 보이고 있어 조직구성원들이 정서적 고갈 상태에서 동료지원의 의미를 달리 해석할 수 있다는 것을 알 수 있다.

무활동을 최소화하여 도전적인 업무를 회피하는 경향을 보이게 된다. 이처럼 직무소진은 성공적인 업무 수행을 저해하고 비적응적 태도 및 행동과 밀접한 관련이 있으며 선행연구에서 일관되게 직무만족과 직무몰입, 이직의도를 증가시켜 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 자신의 직무에 소극적인 태도와 무관심을 보이게 되고 결국 힘과 동기가 소멸되어 비관어 상태를 야기(한광현, 2005; Bakker et al., 2005; Cordes & Dougherty, 1993) 시킴으로써 지식창출을 감소시킨다는 것을 알 수 있다.

이를 바탕으로 구성원 개인이 지닌 직무-조직에 대한 적합성 파악 및 멘토링 제도와 같은 프로그램을 통해 직무소진의 정도를 감소시키고 직무에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 다만 비인격화의 경우는 지식창출에 직접적으로 긍정적인 영향력을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지식창출에 있어서 정서적 고갈과 성취감 감소와 달리 현재의 업무상황에 대하여 부정적인 인식을 가질 경우, 이러한 부정적 인식이 자신에게 처한 직무상황을 넘어서는 새로운 아이디어 창출하고자 하는 동기가 될 수도 있다는 것으로 해석된다. 직무에 대한 불만족을 창의적인 태도로 전환 된다는 지적(Zhou & George, 2001)에서 봤을 때 직무에 대한 태도변수인 직무불만족과 같이 비인격화는 업무상황에 대한 부적절한 태도이므로 지식창출에 긍정적인 영향력을 보일 수도 있다는 것이다.

한편, 본 연구에서 직무소진이 지식공유에 부정적인 영향력을 미치지 못하였다고 하더라도 직무소진이 지식공유에 부정적인 영향력이 없다고 보기는 어렵다. 지식경영에 영향을 미치는 요소 중 가장 큰 영향을 미치는 것은 사람요소이다. 지식 경영 활동 프로세스를 살펴보면 사회화를 근간으로 하는 지식의 창조 단계, 외부화를 근간으로 하는 지식의 저장단계, 종합화를 근간으로 하는 지식의 창조 단계와 내면화를 근간으로 하는 지식의 공유단계로 나눌 수 있는데, 이 중 지식의 사회화와 내면화는 개인적 차원으로(Nonaka, 1994), 개인이 지식을 어떻게 받아들이나에 따라 각

단계별로 발전의 정도가 다르게 나타난다. 특히 지식의 공유는 저장된 정보를 타인과 공유한 상태에서 공동의 작업이 이루어지는 과정으로, 공동 작업의 가장 기본적인 단위는 토론장(discussion database)의 활용이 된다(정영태, 2000). 소진 상태의 조직구성원들은 비인격화와 개인 성취감 감소 등을 경험함으로써 토론장의 활용에 무관심하거나 소극적이 될 수 있으며, 지식의 내면화에 부정적인 태도를 취할 수 있을 것이다. 또한 지식창출과 공유의 역동적 과정에 정서적 고갈과 성취감 감소로 인해 직무에 대해 냉담과 무관심으로 대응하게 된다. 이 때 직무수행에 따른 지식의 지속적 창출과 공유, 활용되는 과정이 순환되므로 직무소진이 지식창출 뿐만 아니라 지식공유에도 부정적인 영향력을 보일 수 있다는 것이다.

둘째, 사회적 지원인 상사지원과 동료지원은 지식창출과 지식공유를 증가시키는 것으로 나타났다. 조직에서의 사회적 지원은 상사나 동료와 같은 주변인으로부터 제공되는 피드백이나 공감으로 구체화 될 수 있다(Greenhouse et al., 1990). 사회적 지원은 보다 긍정적인 조직구성원들의 태도를 형성하도록 하고 긍정적인 행동을 촉진하는데 효과적이며 부정적 인식마저도 긍정적 결과로 유도한다(현영섭, 2010). 조직구성원들의 지식공유 활성화를 위해서는 지식공유에 영향을 미치는 요인을 발굴하고, 그것을 최적화 시켜주는 활동과 자극이 요구되는데(김 구, 2003), 자발적 지식공유 의도를 유발하기 위해서는 최고관리자의 지원이 필수적이며(박문수·문형구, 2001; 박재린·박재현, 2000; 정동섭·박태호, 2002; Davenport, 1998; Willg, 2000), 이는 지식창출을 위한 공통적인 선행요인이기도 하다(Krogh et al., 2000). 특히 관리자의 관심과 실질적 지원은 효과적인 지식창출을 위한 필수적인 요소임과 동시에 지식관리의 성패를 좌우하는 핵심 요인으로써, 필요한 인력과 제도적·기술적 지원이 포함되어야 한다는 지적(이홍재·차용진, 2006)을 살펴봤을 때 사회적 지원이 지식창출과 지식공유를 촉진시키는 중요한 요소임을 알 수 있다.

더불어 조직 내에서 형성된 사회적 네트워크의 역

할에 주목해야 할 필요도 있다. 사회적 네트워크는 개인들 또는 집단과의 상호작용과 연계 등을 통하여 만들어진 관계의 총체로서 이를 통해 심리적, 혹은 정보적 사회적 지원을 가능하게 하며(현영섭, 2010; 김의연, 2011), 사회적 네트워크를 통해 형성된 사회적 자본은 조직 내 지식자산의 질과 양을 향상시켜 조직이 지속적인 경쟁우위를 달성하도록 한다. 조직 구성원들 간의 네트워크는 자신의 지식을 제공하고 타인의 지식을 추구하고자 하는 지식공유를 발생시키며(문성애 · 이영민, 2009), 구성원들 간에 공유되는 지식은 조직의 자원이 되어 조직의 효과성 향상에 기여한다(Nonaka, 1995). 경쟁력 있는 지식을 생성하기 위해 조직은 반드시 이러한 네트워크 체제를 갖추어야 한다(Allred, Snow, & Miles, 1996). 결국 강한 연결의 네트워크는 구성원들 서로 간의 친밀감이 높고 빈번한 상호작용을 통해 서로간 자발적으로 실질적 도움을 준다(Krackhardt, 1992). 따라서 조직의 관리자들은 조직 내 사회적 지원이 가능하게끔 강한 네트워크 형성을 위한 기반을 다져야 한다는 것을 알 수 있다.

셋째, 사회적 지원은 직무소진이 지식창출과 지식공유에 미치는 영향력을 조절하는 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 지식창출에 있어서는 정서적 고갈과 상사지원, 정서적 고갈과 동료지원의 조절효과가 나타나고 있으며, 비인격화와 동료지원의 조절효과가 나타나고 있었다. 지식공유에 있어서는 정서적 고갈과 상사지원의 조절효과, 정서적 고갈과 동료지원의 조절효과 또한 개인성취감 감소와 동료지원의 조절효과가 나타나고 있었다. 이를 토대로 보면 직무소진이 지식창출, 지식공유에 미치는 부정적 영향력을 부분적으로 사회적 지원이 완충하고 있음을 알 수 있다.

기존 여러 연구결과들에서 사회적 지원의 조절효과를 제시하고 있는데 완충효과 가설을 기반으로 하여 직무에 시달리는 직무담당자의 각종 스트레스와 직무긴장을 완화, 경감시켜줄 수 있는 효과적인 요인으로 확인되어 왔다(Belicki & Woolcott, 1996; Cohen & Wills, 1985; Eastburg et al., 1994; Frese, 1999; Stetz et al., 2006; Thompson & Prottas, 2005). 상사로부터

의 지원은 과업수행과 관련된 정서적 지원 뿐만 아니라 공식적이고 도구적인 지원의 성격이 강하기 때문에 조직구성원의 직무소진과 밀접하게 관련성 있으며(Eastburg et al., 1994; Lee & Ashforth, 1996; Ray & Miller, 1994) 결국 사회적 지원의 정도에 따라 부정적 결과를 완화시킬 수 있다는 것이다(Sand & Miyazaki, 2000).

본 연구에서도 직무소진의 하위 요소들에 상사지원, 동료지원의 완충효과가 나타나고 있으므로 기존 연구결과의 연장선상에서 지식창출과 공유에 미치는 부정적 영향력도 완충하고 있음을 알 수 있다. 결국 사회적 지원은 조직에서 경험하는 여러 부정적인 심리적 현상에 미치는 영향을 완화시켜 긍정적 조직생활을 할 수 있도록 해주며(Hallbesleben, 2006) 소진으로 인한 부정적인 영향을 완화시키고 변화하는 상황에 쉽게 적응하도록 하는데 중요한 역할을 하게 된다는 점을 알 수 있다. 그러나 정서적 고갈에 있어서 동료지원이 높은 경우에 낮은 경우 보다 정서적으로 고갈될수록 지식창출과 공유가 증가하는 것으로 나타났다. 동료지원이 낮은 경우에는 증가되는 기울기가 완만하였다. 정서적 고갈상태에서 동료지원의 완충효과가 나타나고 있지 않다는 것을 알 수 있다.

결국 동료지원이 낮은 경우가 의미 있다는 것으로 이러한 결과는 정서적 고갈 상태의 조직구성원들에게 동료지원의 의미가 달라질 수 있다는 것으로 해석된다. 정서적 고갈을 겪고 있는 상황에서 업무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 없다는 부담감 등으로 인하여 성과평가의 경쟁자가 되는 동료의 지원을 선의가 아닌 부정적으로도 인식할 수 있으며, 평가와 관련하여 동료와 서로 선의의 경쟁관계를 넘어서 동일한 직위의 사람들 내에서도 서로에 대한 권력이 발생할 수 있다는 사실을 살펴봤을 때(Landy & Farr, 1983), 동료의 지원이 낮은 경우가 정서적 고갈이 지식창출과 공유에 미치는 부정적 영향력을 완충할 수 있다는 것이다.

2. 연구의 한계점과 제언

본 연구는 앞에서 제시한 바와 같이 여러 가지 의의를 지니고 시사점을 주고 있지만 연구에 있어서 몇 가지의 한계점을 가지고 있어 이를 후속 연구에서는 개선해야만 한다. 첫째, 본 연구는 165명의 조직구성원들을 대상으로 하였으므로 적은 크기의 표본으로 볼 수 있다. 따라서 결과 해석에 있어 표본에 의한 편향(bias)이 발생했을 가능성이 존재할 수 있을 것이다. 좀 더 다양한 업종, 규모를 고려하고 많은 조직구성원들을 대상으로 하여 자료를 수집하여 분석하는 것이 과제라 할 수 있다.

이때 표본과 관련하여 본 연구는 일반기업과 정부출연 연구기관을 대상으로 하였는데 일반기업의 다양한 부서(인사, 생산, 마케팅, 재무)의 조직구성원들과 정부출연 연구기관의 연구개발자들은 근본적으로 직무가 다르며 근무환경 역시 다르므로 분석에서 통제변수로 적용 하여 이론변수가 결과변수에 미치는 영향력을 일반화 하고자 하더라도 결과를 해석하는 데에는 무리가 있다. 따라서 추후 연구에서는 이러한 점을 극복할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 비교적 적은 문항으로 변수들이 측정되었으므로 연구결과의 오류가 나타날 가능성이 존재한다. 동일방법편의의 문제도 나타날 수 있다 (Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff, 2003). 비록 동일방법편의가 연구의 결과를 크게 훼손하고 있는지를 확인하기 위해 Harman's의 일요일 검증을 실시하였으나 완전히 동일방법편의가 해결되었다고 보기는 어려울 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 자기보고와 상사 또는 동료보고를 병행하는 등 응답의 원천을 다르게 해야 연구의 치밀성을 확보할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 직무소진이 지식공유에 유의미한 부정적인 영향력이 나타나지 않고 있다. 연구결과와 논의 부분에서도 제시한 바와 같이 직무소진이 지식공유에 부정적인 영향력을 보일 수 있으므로 추후 연구에서는 좀 더 명확하게 이를 제시할 수 있어야

할 것이다. 또한 직무소진의 하위요소인 비인격화의 경우는 지식창출에 긍정적인 영향력을 보이는 것으로 나타났다. 추후 연구에서는 지식공유에 미치는 영향력에 있어서 다른 설명변수가 필요한지를 파악해 봐야 하며 직무소진의 하위 영향력에 대한 검증을 좀 더 실시해야만 할 것이다.

더욱이 동료지원의 경우는 동료지원이 높을수록 직무소진이 미치는 지식창출과 지식공유에 미치는 부정적 영향력을 완충하지 못하는 것을 알 수 있다. 따라서 동료지원의 형태가 현재와 같이 평가를 함께 받고 승진, 임금의 경쟁상대 일 경우에는 동료지원의 의미가 달라질 수도 있으므로 추후 연구에서는 이를 명확하게 구분하여 분석하는 것이 필요하다. 관련하여 사회적 지원의 경우 상사, 동료의 업무에 대한 피드백, 곤란한 상황에서 심리적 지원의 형태에 관한 주관적 지각 정도를 측정하였다고 하더라도 객관적으로 상사와 동료의 어떠한 지원이 명문화 되어 있으며 지원의 정도를 밝히지 못했다는 점에서 연구의 한계가 있다. 따라서 사회적 지원을 단계별, 또는 수준별로 구분하여 분석을 실시한다면 의미 있는 결과를 가져올 수 있을 것이다.

마지막으로, 분석수준과 관련하여 최근 들어 여러 연구에서 팀 수준과 개인수준의 분석을 동시에 하는 다수준 분석을 통한 연구결과들이 축적되고 있다. 본 연구에서 직무소진, 사회적 지원 그리고 지식창출과 지식공유를 개인수준에서 측정하였는데 특히 지식창출과 공유는 팀 수준이나 조직수준에서 측정이 이루어지는 것이 의미가 더욱 클 수 있다. 다만 팀 단위나 조직단위 수준 분석시 정당성 확보에 필요한 통계적 프로세스를 거치지 않고 결론을 내리는 일반적 오류를 범하고 있으므로(박원우·김재원·최혜원, 2003) 위계적 선형모형(HLM)을 통한 분석 및 팀과 조직 간의 차이에 따른 영향력 통제를 위해 공변변수(covariate variable) 설정을 통한 분석이 필요하다.

참 고 문 헌

〔국내 문헌〕

- [1] 강명희·고진경(2002), 개인 지식창출 과정의 개념적 틀, 기업교육연구, 4(1), 5-34.
- [2] 강명희·권용선(2001), 지식공유 과정과 이에 영향을 미치는 요인, 기업교육연구, 3(1), 5-25.
- [3] 고종욱·염영희(2003), 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할, 대한간호학회지, 33(2), 265-274.
- [4] 김 구(2003), 지방공무원들의 지식공유 의도에 관한 영향요인 연구: Answer Tree 분석을 이용하여, 한국지방자치학회보, 15(3), 145-67.
- [5] 김 구(2005), 지식행정 활동의 요구수진 진단을 통한 수요예측에 관한 연구: 의사결정나무분석을 이용하여, 한국행정학보, 39(4), 299-322.
- [6] 김민주(2006), 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구 -호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로-, 호텔경영학연구, 15(1), 35-57.
- [7] 김상희(2008), 판매원의 감정부조화와 심리적, 행동적 반응의 관계: 감정지능과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 경영학연구, 37(4), 989-1035.
- [8] 김영조·한주희(2008), 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구, 인사관리연구, 32(3), 95-128.
- [9] 김영조·이유진(2012), 가족친화제도가 여성 근로자의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 인적자원관리연구, 19(3), 71-99.
- [10] 김원형·신강현·허창구·이종현(2007), 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과, 한국심리학회지: 건강, 12(4), 905-921.
- [11] 김의철·홍천수·이정권·박영신(2005), 건강과 삶의 질에 영향을 주는 요인에 대한 분석: 자기효능감, 사회적 지원 및 질병관리를 중심으로, 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 11(2), 143-181.
- [12] 김인수(1999), 지식경영: 학문적 연계성과 연구방향, 경영학연구, 28(3), 567-587.
- [13] 김학민(1998), 지식경영 구축방법론 및 구축 사례 연구, 서울: 삼성경제연구소.
- [14] 문성애·이영민(2009), 기업 재직자의 사회적 네트워크 활용이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 인적자원관리연구, 16(2), 55-67.
- [15] 문정희·홍미이·김학용·전재균(2004), 항공사 객실승무원의 직무스트레스, 사회적 지원, 대처전략 및 조직몰입과의 관계분석, 호텔경영학연구, 13(4), 133-148.
- [16] 박경호(2008), 호텔종사자의 자기효능감과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향 연구, 관광연구, 23(3), 279-298.
- [17] 박문수·문형구(2001), 지식공유의 영향요인: 연구동향과 과제, 지식경영연구, 2(1), 1-23.
- [18] 박상언(2009), 감정부조화의 영향과 그 조절요인에 관한 실증연구: 직무자율성과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 경영학연구, 38(2), 379-405.
- [19] 박상언·김민용(2006), 직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구, 경영학연구, 35(2), 367-388.
- [20] 박원우·김재원·최혜원(2003), 레벨이슈(Level Issue)의 의미, 현상 및 해결방안, 인사·조직연구, 11(2), 199-233.
- [21] 박재린·박재현(2000), 조직구성원의 지식공유와 경쟁우위와의 관계성에 관한 연구, 인적자원관리연구, 창간호, 127-147.
- [22] 박종혁·김상호(2007), 호텔기업에 있어 사회적 지원이 조직구성원의 이중몰입에 미치는 영향, Tourism Research, 24, 1-22.
- [23] 박형인·남숙경·양은주(2011), 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰, 한국심리학회지 산업 및 조직, 24(3), 457-491.
- [24] 박혜원·문형구(2006), 집단의 사회적 자본이 집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 정보, 자원,

- 사회적 지원의 매개효과를 중심으로, 한국인사·조직학회 발표논문집, 233-269.
- [25] 백운정·김은실(2008), 실행공동체(CoP)내 지식공유의 영향요인: 구조적 특성과 관계적 특성의 조절효과를 중심으로, 지식경영연구, 9(2), 63-87.
- [26] 설현도(2006), 금융기관 조직구성원의 지식공유에 대한 실증 연구, 지식경영연구, 7(2), 97-122.
- [27] 설현도(2010), 지식경영전략과 인적자원관리의 적합성에 따른 지식창출과 지식공유의 차이, 금융지식연구, 8(3), 33-62.
- [28] 신강현(2003), 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- [29] 이동명(2008), 정서노동 및 사회적 지지가 항공사 객실승무원의 소진에 미치는 연구, 관광학연구, 32(2), 213-231.
- [30] 이정호·김영걸·김민용(2006), 지식활동이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 지식창출 활동과 지식공유 활동을 중심으로, 지식경영연구, 7(1), 13-30.
- [31] 이철기·이동진(2012), 조직공정성과 이직의도 및 정서몰입의 관계: 직무소진의 조절효과, 대한경영학회지, 25(8), 3375-3395.
- [32] 이현정·김효근(2008), 전수자의 심리적 특성이 지식이전에 미치는 영향에 관한 연구-우리의식, 윤리성, 자기이익 및 감정을 중심으로, 경영학연구, 37(1), 1-34.
- [33] 이홍재·차용진(2006), 지식창출과 업무성과에 관한 연구: 지식창출 영향요인을 중심으로, 한국행정학보, 40(2), 99-124.
- [34] 정동섭·박태호(2002), 지식공유의 영향요인과 지식공유가 조직몰입에 미치는 영향, 정보화정책, 9(4), 49-67.
- [35] 정영태(2000), 지식경영 프레임워크 비교분석: 네트워크기업 관점에서, 석사학위논문, 한국과학기술원.
- [36] 조윤형·최우재(2011), 조직의 지식창출에 대한 학습조직의 구조적 특성 및 학습자 특성의 효과: 인지도된 조직지원의 조절효과, 지식경영연구, 12(1), 17-37.
- [37] 채서일(1997), 사회과학조사방법론, 제2판, 서울: 학현사.
- [38] 최가영·김윤주(2000), 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구, 호텔경영학연구, 9(1), 141-161.
- [39] 최용성·최광선(2000), 사회적 지원 효과의 구조적 관계 분석에 관한 일 연구, 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 6(2), 1-14.
- [40] 하미승(2005), 공공부문에 있어서의 지식창출의 결정요인에 관한 연구: 공기업을 중심으로, 한국행정연구, 14(2), 259-296.
- [41] 허명숙·천면중(2007), 플로우(Flow)의 구성요인, 조직몰입, 지식공유와 직무만족과의 관계에 대한 실증연구, 정보시스템연구, 16(4), 1-31.
- [42] 허문구(2011), 사회적 자본이 지식창출과 혁신에 미치는 영향, 인사·조직연구, 19(1), 41-78.
- [43] 현영섭(2010), 경력정체와 경력계획 간의 관계에 학습에 대한 자기주도성 및 사회적 지원의 조절효과, HRD연구, 12(2), 45-65.

[국외 문헌]

- [1] Alavi, A., & Leidner, D.(2011), Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues, *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- [2] Allred, B. B., Snow, C. C., & Miles, R. E.(1996), Characteristics of Managerial Careers in the 21st Century, *Academy of Management Executive*, 10(4), 17-27.
- [3] Awad, E., & Ghaziri, H.(2004), *Knowledge Management*, NJ: Pearson.
- [4] Babin, B. J., & Boles, J. S.(1996), The Effects of Perceived Co-workers Involvement and Supervisory Support on Service Provider Role Stress,

- Performance and Job Satisfaction, *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- [5] Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001), The Job Demands-resource Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- [6] Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, A. C.(2005), Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- [7] Beehr, T. A.(1985), *The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress*, NY: John Wiley & Sons.
- [8] Belicki, K., & Woolcott, R.(1996), Employee and Patient Designed Study of Burnout and Job Satisfaction in a Chronic Care Hospital, *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), 37-45.
- [9] Blau, P. H.(1964), *Exchange and Power in Social Life*, NY: John Wiley.
- [10] Bulter, J. K.(1999), Trust Expectations, Information Sharing, Climate of Trust, and Negotiation Effectiveness and Efficiency, *Group&Organizational Management*, 24(2), 217-238.
- [11] Brewer, E. W., & Clippard, L. F.(2002), Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Service Personnel, *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- [12] Caplan, R. D., & Jones, K. W.(1975), Effects of Work Load, Role of Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression and Heart Rate, *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 713-719.
- [13] Caplan, G., & Killiea, M.(1976), *Support System and Mental Help*, NY: Behavior Publications.
- [14] Cohen, S., & Wills, T. A.(1985), Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- [15] Cohen, W. M., & Levinthal, D. A.(1999), Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation, *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152.
- [16] Collins, C. J., & Smith, K. G.(2006), Knowledge Exchange and Combination, The Role of Human Resource Practices in the Performance of High-technology Firms, *Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560.
- [17] Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), A Review and An Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-658.
- [18] Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M.(1997), Patterns of Burnout Among Managers and Professionals, A Comparison of Models, *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), 658-701.
- [19] Crawford, A. B.(1982), Corporate Electronic Mail: A Communication-intensive Application of Information Technology, *MIS Quarterly*, 6(3), 1-13.
- [20] Davenport, T. H., & Prusak, L.(1998), *Working Knowledge, How Organizations Manage What They Know*, MA: Harvard Business School Press.
- [21] Ducharme L. J., & Marin, J. K.(2000), Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction: A Test of the Buffering Hypothesis, *Work and Occupations*, 27(2), 223-243.
- [22] Eastburg, M. C., Williamson, M., Gorsuch, R., & Ridley, C.(1994), Social Support, Personality, and Burnout in Nurses, *Journal of Applied Social Psychology*, 24(14), 1233-1250.
- [23] Fiol, M. C., & Lyles, M. A.(1985), Organizational Learning, *Academy of Management Review*, 10(4), 803-813.
- [24] Frese, M.(1999), Social Support as a Moderator of the Relationship Between Work Stressors and Psychological Dysfunctioning: A Longitudinal Study with Objective Measures, *Journal of Occupational*

- Health Psychology*, 4(3), 179-192.
- [25] Garvin, D.(1993), *Building a Learning Organization*, MA: Harvard Business Review, July-August, 78-91.
- [26] Greenhouse, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M.(1990), Effect of Race on Organizational Experience, Job Performance Evaluations and Career Outcomes, *Academy of Management Journal*, 33(1), 64-86.
- [27] Gueutel, H. G., & Stone, F. E.(1984), On the Premature Death of Need-satisfaction Models, An Investigation of Salancik and Pfeffer's views on Priming and Consistency Artifacts, *Journal of Management*, 10(2), 237-258.
- [28] Hallbesleben, J. R. B.(2006), Source of Social Support and Burnout: A Meta-analytic Test of the Conservation of Resources Model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- [29] Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R.(2006), *Multivariate Data Analysis*, NJ: Prentice-Hall.
- [30] Harman, H. H.(1976), *Modern Factor Analysis*, 3rd ed., IL: The University of Chicago Press.
- [31] Holton, E. F.(1996), The Flawed Four Level Evaluation Model, *Human Resources Development Quarterly*, 7, 5-21.
- [32] House, J. S.(1981), *Work Stress and Social Support*, NY: Addison-Wesley.
- [33] Jöreskog, K. G., & Sörbom, D.(1993), *LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*, IL: Scientific Software International, Inc.
- [34] Kelinger, F. N.(1986), *Foundation of Behavioral Research*, NY: Rinehart & Winston.
- [35] Kirk-Brown, A., & Wallace, D.(2011), Predicting Burnout and Job Satisfaction in Workplace Counselors: The Influence of Role Stressors, Job Challenge, and Organizational Knowledge, *Journal of Employment Counseling*, 41(1), 29-37.
- [36] Kogut, B., & Zander, U.(1992), Knowledge of the Firm, Combinative Capacities and the Replication of Technology, *Organization Science*, 3, 383-397.
- [37] Krackhardt, D.(1992), "The Strength of Strong Ties: The Important of Philos in Organizations" in: N. Nohira and R. Eccles(eds). *Organizations and Networks: Theory and Practice*, pp. 216-239. Cambridge, MA: Harvard Business School Press.
- [38] Krogh, G. V., Ichijo, K., & Nonaka, I.(2000), *Enabling Knowledge Creation*, Oxford: Oxford University Press.
- [39] Landy, F. J., & Farr, J. L.(1983), *The Measurement of Work Performance: Methods, Theory, and Applications*, Orlando, FL: Academic Press.
- [40] Leiter, M, P.(1991), Coping Patterns as Predictors of Burnout, The Function of Control and Escapist Coping Patterns, *Journal of Organizational Behavior*, 12(2), 123-144.
- [41] Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1996), A Meta-analytic Examination of the Correlations of the Three Dimensions of Job Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- [42] Leonard, D., & Sensiper, S.(1998), The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation, *California Management Review*, 40(3), 112-132.
- [43] Leonard-Barton, D.(1995), *Wellsprings of Knowledge: Building and Sustaining the Sources of Innovation*, MA: Harvard Business Press.
- [44] Liebowitz, J.(2001), Knowledge Management and Its Link to Artificial Intelligence, *Expert Systems with Applications*, 20(1), 1-6.
- [45] Maslach, C.(1982), *Burnout: The Cost of Caring*, NJ: Prentice-Hall.
- [46] Maslach, C., & Jackson, E. S.(1981), The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

- [47] Maslach, C., & Leiter, M. P.(1997), *The Truth About Burnout, How Organizations Cause Personal Stress and What to do About It*, CA: Jossey-Bass.
- [48] Maslach, C., & Schaufeli, W. B.(1993), *Historical and Conceptual Development of Burnout*, PA: Taylor & Francis.
- [49] Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001), Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- [50] Medsker, G. J., Williams, L. J., & Holahan, P. J.(1994), A Review of Current Practices for Evaluating Causal Models in Organizational Behavior and Human Resources Management Research, *Journal of Management*, 20(2), 439-464.
- [51] Mulaik, A. A., James, L. R., Alstine, J. V., Lind, S., & Stilwell, C. D.(1989), Evaluation of Goodness-of-fit Indices for Structural Equation Modeling, *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-445.
- [52] Nahapiet, J., & Ghoshal, S.(1998), Social Capital, Intellectual Capital, and The Organizational Advantage, *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- [53] Natarajan, G., & Shekhar, S.(2001), *Knowledge Management: Enabling Business Growth*. Malaysia: McGraw-Hill.
- [54] Nelson, K. M., & Coopriker, J. G.(1996), The Contribution of Shared Knowledge to IS Group Performance, *MIS Quarterly*, 20(4), 409-429.
- [55] Nonaka, I.(1991), *The Knowledge-creating Company*, MA: Harvard Business Review.
- [56] Nonaka, I.(1995), *The Knowledge-Creating Company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, NY: Oxford University Press.
- [57] Nonaka, I., & Konno, N.(1998), The Concept of 'Ba', Building a Foundation For Knowledge Creation, *California Management Review*, 40(3), 40-54.
- [58] Nonaka, I., & Takeuchi, H.(1995), *The Knowledge-creating Company*, NY: Oxford University Press.
- [59] Oldham, G. R., & Cummings, A.(1996), Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work, *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-634.
- [60] Perlman, B., & Hartman, E. A.(1982), Burnout, Summary and Future Research, *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- [61] Pine, A. M., & Aronson, E.(1988), *Career Burnout, Causes and Cures*, New York: Free Press.
- [62] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J., & 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.
- [63] Ray, E. B., & Miller, K. I.(1994), Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who can Help?, *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357-373.
- [64] Ruggles, R.(1998), The State of The Notion, Knowledge Management in Practice, *California Management Review*, 40(3), 80-89.
- [65] Ryu, S., Ho, S. H., & Han, I.(2003), Knowledge Sharing Behavior of Physicians in Hospitals, *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122.
- [66] Sand, G., & Miyazaki, A. G.(2000), The Impact of Social Support on Sales-person Burnout and Burnout Components, *Psychology and Marketing*, 17(1): 13-26.
- [67] Sarvary, M.(1999), Knowledge Management and Competition in the Consulting Industry, *California Management Review*, 41(2), 95-107.
- [68] Senge, P. M.(1990), *The Fifth Discipline: Art and Practice of the Learning Organization*, NY: Doubleday.
- [69] Small, C. T., & Sage, A. P.(2005), Knowledge

- Management and Knowledge Sharing, A Review, Information, Knowledge, *System Management*, 5(3), 153-169.
- [70] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004), Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement, A Multi-sample Study, *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- [71] Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P.(2003), Burnout, An Overview of 25 Years of Research in Theorizing, in Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M. & Cooper, C. L.(Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*, Chichester: Wiley.
- [72] Schaufeli, W. B., & Enzmann, D.(1998), *The Burnout Companion to Study & Practice, A Critical Analysis*, PA: Taylor & Francis.
- [73] Seers, A., McGee, G. W., Serey, T. T., & Graen, G. B.(1987), The Interaction of Job Stress and Social Support: A Strong Inference Investigation, *Academy of Management Journal*, 26(2), 273-284.
- [74] Slocum, Jr. J. W., & Hellriegel, D.(2011), *Principles of Organizational Behavior*, 13th ed., SW: Cengage Learning.
- [75] Stetz, T. A., Stetz, M. C., & Bliese, P. D.(2006), The Importance of Self-efficacy in the Moderating Effects of Social Support on Stressor-strain Relationships, *Work and Stress*, 20(1), 49-59.
- [76] Thompson, C. A., & Protas, D. J.(2005), Relationships among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-being, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 100-118.
- [77] Verkasolo, M., & Lappalainen, P.(1998), A Method of Measuring the Efficiency of the Knowledge Utilization Process, *Engineering Management*, 45(4), 414-423.
- [78] Withey, M. J. & Cooperm W. H.(1989), Predicting Exit, Voice, Loyalty and Neglect, *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521-539.
- [79] Wright, T. A., & Cropanzano, R.(1998), Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- [80] Yli-Renko, H., Autio, E., & Sapienza, H. J.(2001), Social Capital, Knowledge Acquisition and Knowledge Exploitation in Young Technology-Based Firms, *Strategic Management Journal*, 22(6-7), 587-614.
- [81] Yoon, J., & Lim. J. C.(1999), Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- [82] Zhou, J., & George, J. M.(2001), When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice, *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.

● 저 자 소 개 ●



조 윤 형 (Yoonhyung, Cho)

현재 조선대학교 경상대학 경영학부 조교수로 재직 중이다. 아주대학교에서 경영학(인사/조직) 박사학위를 취득하였으며, 현대경제연구원을 거쳐 미국 코넬대학교 School of Industrial and Labor Relations에서 Post-doctoral Research Fellow로 있었다. 주요연구 및 논문은 “협상자 특성과 조직지원이 협상만족과 지속적 거래의도에 미치는 영향: 신뢰구축의 매개효과” 등이며 주요 연구 관심분야는 변화관리, 진성리더십, 일터학습, 정서노동, 지식경영 등이다.



문 명 (Myung, Moon)

현재 성균관대학교 일반대학원 박사과정에 재학 중이다. 주요연구 및 논문은 “조직구성원들의 조직비전 인식과 조직변화에 대한 태도와의 관계: 조직신뢰의 매개효과” 등이며 주요 연구 관심분야는 조직정치, 지식경영, 정서, 리더십, 조직변화와 개발 분야 등이다.